

公務員の心構えと服務規律

1 はじめに

市民との信頼関係を築いていくためには、職員一人一人が誠意を持って、より良い市民対応を心掛けることが必要です。また、市民から望まれる職員像を常に意識し、職務中のみならず勤務時間外の私生活においても公務員としての立場を認識しなければなりません。

2 市民との信頼関係を築くために

➤ 市民対応とは

私たちは、たくさんの人と接しながら仕事を進めています。仕事をしていく上では、きちんと間違いなく処理するだけでなく、気持ち良く相手を迎え、言葉を交わし、良い印象を持ってもらうことが大切です。

ここでは、お互いが気持ち良くスムーズに目的を果たすための方法や心構えを学びます。



➤ 市民の期待に応える

市役所を訪れたり、電話で問合せをする市民は、何らかの手続きや相談など、明確な目的を持っています。さらに、「早く用事を済ませたい」「親切・丁寧な対応を受けたい」「分かりやすく説明してほしい」など様々な期待を抱いています。

目的が達成される過程で、雰囲気が良い、気が利くといった職員の対応は、市民に満足感や感動を与えます。時には要望に応じられないこともあるでしょう。そのような時も思いやりを持って対応することが、市民からの信頼に繋がります。

市民からの声

職員の親切・丁寧な窓口対応に感謝

先ほど、高齢の母と一緒に保険年金課の窓口で手続きをしたのですが、対応してくれた職員がとても親切・丁寧で、お礼が言いたくて電話しました。

最近は個人情報の縛りで「教えられません」とつっけんどんな対応をされることが多い中、その職員は個別の内容ではなくとも、細かく丁寧に介護保険料の段階などを説明してくれました。おかげさまで、疑問が解決し、何度も区役所に行かなくてすみました。

(年代不詳 男性)

⇒ 市民対応の基本

1 私が市役所の代表です

私たちの話すことや市民に対する姿勢は、そのまま市役所の姿勢として相手に受け取られます。実際に接した職員の評価によって、市役所全体のイメージが決まると言っても過言ではありません。

「市民と接しているとき、職員一人一人が市役所の代表である」という責任感を持って、市民対応していくことが必要です。

2 相手への思いやりが大切です

良い接遇を行うためには、相手を思いやり、温かく受け入れる姿勢が大切です。

そのためには、相手の立場を尊重・理解し、親身になった優しい心配りが不可欠です。

3 実行することが重要です

接遇には、「よく知っている」けれども「実行していない」ことが多いものです。

いくら接遇の大切さを理解していても、実践しなければ何の意味もありません。

接遇は、継続して実行し、自分のものとして身に付けていくことが大切です。

市民からの声

一言を添えた対応がとても良かった

札幌へ転入してきたので、区役所のいくつかの窓口で手続きをしたのですが、大変丁寧な対応でした。ある窓口では「何かお困りのことがあれば、いつでもいらしてください」と一言。こんな言葉を添えられると、「何かあったら相談に行ってみよう」という気持ちになります。また、「市民のために仕事をしよう」という職員の気持ちも伝わってきました。

市民にとって、役所へ行くのは面倒なことで気が引けるもの。このように、ちょっとした言葉を添える対応をどんどん広めてほしいと思います。(60歳代 女性)

丁寧な対応を心がけてほしい

区役所のとある職員の対応が不愉快でした。その職員は、きちんとやるべき仕事はしていただいているのですが、こちらの話を途中で遮るように「分かりましたから」などと話されます。窓口が混んでいるので、急いで対応していることは理解できますが、こちらの話をしっかり聞き、丁寧な対応を心がけていただきたいものです。(年代不詳 男性)

職員の言葉遣いに疑問

区役所から通知が届いたため、その担当課に電話をしました。

対応した職員は、親しみを込めて使っているのかもしれませんが、「～だね」とか「～だよ」などの友達に話すかのような言葉の使い方が、私はとても不快に感じられました。また、その職員は名前を聞いても結局名乗りませんでした。

このような対応には、公務員としての自覚が全く感じられません。市民対応の言葉遣いをしっかり研修で学んでほしいです。(40歳代 男性)

3 市民対応の流れ

市民対応は、「出会いの挨拶」に始まり「別れの挨拶」で終わりますが、一般的には次の5段階に分けて考えることができます。

1 第一段階：出会い＝快く接する

- 気持ちの良い出会い（明るい表情・態度）にする。
- 相手に注意を集中する。
- 迅速に対応する（相手を待たせない。）。



2 第二段階：用件を聴いたり話したりする

- 相手の言うことをよく聴き、用件を早く正確に把握する。
- 相手の感情の動きや態度に注意し、話を最後まで聴く姿勢を持つ。

3 第三段階：内容を判断する

- 担当する仕事の場合 ～すぐできる仕事かどうか。時間はどのくらい掛かるか。
- 担当ではない仕事の場合 ～どうすれば用件に対応できるのか。別の担当部署を案内する場合には、丁寧に引き継ぐ。併せて、必要な書類等を確認し、相手にきちんと伝える。
- 対応方法について自分で判断がつかない場合は、上司や同僚等にきちんと確認する。

4 第四段階：判断に基づいて対応する

- 手続に時間がかかる場合は、「お急ぎのところ申し訳ございませんが、あと〇〇分ほどお待ちいただけますか。」と前もって伝える。
- 上記手続が終了した際、必ず「大変お待たせいたしました。」と声を掛ける。

5 第五段階：締めくくり

- 「御不明な点はありませんか。」「ほかに御用はありませんか。」などと確認する。
- 気持ちの良い別れを心掛ける。（「お疲れ様でした。」「お気をつけてお帰りください。」等の声かけ）
- 自分の対応の仕方を振り返ってみる。

市民からの声

手続きに来た市民の目線に立って考えて

区役所でAの手続きを済ませ、関連するBの手続きへ案内されましたが、その窓口は順番待ちの人で混み合い、30分ほど待たされました。

ようやく私の順番が呼ばれましたが、席に着くなり職員に「この手続きには〇〇証明書が必要。証明書を取得してから並び直すように」と言われたのです。こんなに待たされた挙げ句、また初めから待たなければならぬのかと思うと、腹が立ちました。

窓口は違って関連する業務なのだから、次の窓口の手続きに必要な書類くらい最初の窓口で案内してくれてもいいのでは。自分の仕事の範疇だけではなく、市民の立場で考えて各部門がもっと連携して対応してほしいものです。（30歳代 男性）

■市民対応のポイント！■

- ◆ 笑顔で対応しましょう。
- ◆ 正しい敬語や言葉を使いましょう。
- ◆ 要点をつかむよう、相手の話を積極的に聴きましょう。
- ◆ 早めに切り上げようとせず、丁寧に対応しましょう。
- ◆ 役所言葉や専門用語を使わず、分かりやすい言葉で説明しましょう。
- ◆ 市民が二度手間にならないよう気を付けましょう。
- ◆ 名札を着用しましょう。
- ◆ 業務に必要な専門知識を身に付けましょう。
- ◆ 自分が担当する業務だけではなく、他部署の業務についても常に意識をし、共に働く「協働」の視点を持って、仕事に取り組みましょう。
- ◆ 常に相手の立場に立って考えましょう。

4 人権についての理解

「人権」とは、「全ての人々が生命と自由を確保し、それぞれの幸福を追求する権利」あるいは「人間が人間らしく生きる権利で、生まれながらに持つ権利」です。国際連合では昭和23年（1948年）に、人権及び自由を尊重し確保するため、「すべての人民とすべての国とが達成すべき共通の基準」を「世界人権宣言」として採択しました。この宣言は国際人権規約など具体的に条約化され、日本もそのいくつかを批准しています。

日本国憲法においても、人種・信条・性別・社会的身分などで差別されないとする、法の下での平等など、多くの種類の人権が基本的人権として定められました。人権は、侵すことのできない永久の権利として、憲法で保障されています。

私たち公務員は、憲法尊重擁護義務（憲法第99条）を負う存在であり、常にこのことを念頭において職務を遂行することが重要です。ここでは特に、男女の人権とアイヌ民族の人権、障がいのある人への理解について取り上げます。

⇒ 男女の人権

憲法には男女同権・平等の理念が明記されており、昭和60年の「男女雇用機会均等法」や平成11年の「男女共同参画社会基本法」の制定など、法制上は男女平等原則の確立が進められてきました。しかし、固定的性別役割分担意識にとらわれた制度や慣行が今なお根強く残っており、家庭や職場において様々な男女差別を生む原因にもなっています。

また、性的マイノリティが社会的に認知され始めるなど、性の多様性への理解が求められています。

1 札幌市の男女共同参画について

男女の人権が尊重され、豊かで活力ある男女共同参画社会の実現を目指して、札幌市では「札幌市男女共同参画推進条例」（平成15年施行）を制定しています。

平成30年度からは「第4次男女共同参画さっぽろプラン」をスタートさせ「男女が共

5 服務規律

⇒ 私たち職員に求められるものとは？

私たち職員が不祥事を起こすたびに、新聞報道などで、「市職員としての意識が低下している。」と批判されます。また、同程度の交通事故や犯罪事件でも、職員の場合であれば、世間の見る目や風当たりが厳しいのが実態です。



こうした見方や評価がされるのは、「職員は社会の公僕であるばかりか、人としての模範となるべき立場にある。」という考えや期待があるからとも言えます。

市民は、好むと好まざるとにかかわらず、市役所と付き合っていかなければなりません。それだけに、市役所に対する市民の期待や信頼は大きく、それらを裏切ったときには、厳しい批判が寄せられます。

市民からの声

関係ない・知らないという対応

子どもが通っている保育園に、暖房をつけてもらうよう札幌市のある課に連絡した。対応した職員にその旨を伝えると「担当部署ではありませんので関係ない、知らない」の一点張り。また、「その保育園は保護者が選んだのですよね？」と、私が悪いような発言をされた。あまりにも無責任な対応に怒りがこみ上げてきました。(年代不詳 女性)

勤務時間中のSNS使用

市職員と思われる人が、勤務時間中にも関わらずTwitterで業務内容に関してツイートをしています。これは職務専念義務違反ではないでしょうか。精査していただき、事実であれば厳しく指導してほしいです。(年代不詳 性別不明)

⇒ 職員としての基本的な心構え

私たち職員は、全体の奉仕者として、市民の負託を受けて、職務の遂行に携わることを使命としています。私たち職員に、高い意識が求められるのも、私たちが全体の奉仕者であることに由来しているものです。

職員の非違行為により、その職員に加えて全ての職員及び市政に対する市民の信頼は失われます。市民の期待に応えるためにも、私たちは、絶えずサービスの根本基準を定めた地方公務員法第30条の原点に立ち返り、市民から望まれる職員とはどのような職員か、また、市民の期待に応えうる職員とはどのような職員か、自ら問い続けなければなりません。

そして、市民の方から寄せられる要望や期待、批判を見落とすことなく謙虚に受け止め、より高い意識を持って、自己の行動を律していくことが強く望まれるのです。

憲法第15条第2項

すべて公務員は、全体の奉仕者であつて、一部の奉仕者ではない。

地方公務員法第30条【サービスの根本基準】

すべて職員は、全体の奉仕者として公共の利益のために勤務し、且つ、職務の遂行に当つては、全力を挙げてこれに専念しなければならない。

■職員の基本的な心構え(倫理原則)■

平成13年4月27日付 市長通知

- ◆職員は、全て公務員が全体の奉仕者であり、一部の奉仕者ではないことを自覚し、法令等を遵守し、公正な職務の遂行に当たるとともに、公共の利益の増進を目指して、全力を挙げて職務を遂行しなければならない。
- ◆職員は、自らの行動が公務の信用に影響を与えることを認識するとともに、日常の行動について常に公私の別を明らかにし、職務やその地位を私的な利益のために用いてはならない。
- ◆職員は、職務の遂行に当たり、市民の疑惑や不信を招くような行為をしてはならない。
- ◆特に、管理監督者は、職責の重要性を十分認識し、率先垂範して服務規律の確保に努め、部下職員の指導監督を怠ってはならない。

6 非違行為

➡ 大丈夫？非違行為

市民の信頼を得るためには、職員一人ひとりが札幌市職員としての立場を認識し、職務に精励するとともに、私生活においても十分留意して行動する必要があります。

たった一人の職員が起こした非違行為が、市政に対する市民の信頼を失わせ、職員全体の名誉を汚すこととなります。

職務遂行中はもちろんのこと、勤務時間外の私生活においても、その職の信用を保つ義務が課され、市民から常に注目されていることを改めて認識し、節度ある行動をとりましょう。

1 暴力行為

普段真面目な勤務態度で評価の高いAさんが、ある居酒屋で飲食中に起こした事件です。

ささいなことから隣に座っていた市民と口論になり、この人と仲裁に入った店主の顔面を殴りつけて全治2週間の傷を負わせ、駆けつけた警察官に傷害罪の現行犯として逮捕されました。



刑法第204条【傷害】

人の身体を傷害した者は、15年以下の懲役又は50万円以下の罰金に処する。

地方公務員法第33条【信用失墜行為の禁止】

職員は、その職の信用を傷つけ、又は職員の職全体の不名誉となるような行為をしてはならない。

2 わいせつ行為

Bさんは、同じ課に勤務していた女性Cさんの送別会のあと、酔った勢いで、Cさんを暗がりへ誘おうとしつこくまどわりつききました。

嫌がるCさんの悲鳴を聞きつけた通行人の110番通報で、Bさんは警察に連れていかれました。



刑法第176条【強制わいせつ】

13歳以上の者に対し、暴行又は脅迫を用いてわいせつな行為をした者は、6月以上10年以下の懲役に処する。13歳未満の者に対し、わいせつな行為をした者も、同様とする。

3 横領

納税課に配属になって半年のDさんは、数年前に建築した自宅のローン返済や、大学に進学した子の教育費等で小遣いにも事欠くようになり、ついに、滞納者から徴収した税金を、ちょっと借りるつもりで着服してしまいました。

その手口は、滞納者に虚偽の領収証を交付して、後日、他の滞納者から徴収した税金で補填し穴埋めするというものでした。しかし、領収証の内容に不信を抱いた滞納者からの問い合わせにより調査した結果、横領の事実が判明しました。



刑法第253条【業務上横領】

業務上自己の占有する他人の物を横領した者は、10年以下の懲役に処する。

4 遅刻等勤務態度不良

Eさんは、遅刻するなど、勤務態度に問題があり、上司から注意を受けていました。

さらに、外勤と称して、日常業務の忙しい月末や月初めを除き、毎週数回、上司の目を盗んで、近くのパチンコ店や喫茶店でサボっていました。

上司が変だと思い、問いただしたところ、この事実が発覚しました。



5 多重債務による失そう（無断欠勤）

もともとギャンブル好きのFさん、いつもは小遣いの範囲内で楽しんでいたのですが、競馬で大穴を当てたのをきっかけに深みに入り込み、ついには、カードローンで借金をしてしまいました。そのときは、「今度、大穴を当てたときか、ボーナスのときに返済すれば良い。」と思っていたそうです。

しかし、現実はそのならず、複数のカードローンで借金をすることとなり、返済できる金額を大きく超え、ついには身動きもとれない状況になりました。加えて、仕事中でも、携帯電話に矢のような催促。もう全てを捨ててしまいたい衝動にかられ、長期にわたって無断欠勤をしてしまいました。



地方公務員法第35条【職務に専念する義務】

職員は、法律又は条例に特別の定めがある場合を除く外、その勤務時間及び職務上の注意力のすべてをその職責遂行のために用い、当該地方公共団体がなすべき責を有する職務にのみ従事しなければならない。

市民からの声

職員は率先してマナーを守るべき

毎朝、歩きスマホをしている人が、市役所本庁舎に入っていきます。マナーを守れない方が、札幌をより良い街にできるとは到底思えません。市民にマナーを守るよう呼びかけるのであれば、まずは職員の方が見本となっただけませんか？（年代不詳 性別不明）

6 交通違反（飲酒運転）

Gさんは、仕事が終わった後同僚に誘われ、近所の居酒屋で酒を酌み交わしました。午後9時頃、仲間と別れて近くの駐車場に置いてある自分の車の中で、1時間ほど休んだのち、酔いが醒めたと思い、車を運転して帰途につきました。

しかし、自宅に向かう途中、蛇行運転をしていたため、パトカーに停止を求められ職務質問を受け、アルコール検査の結果、酒酔い運転と判定され、逮捕されてしまいました。



道路交通法第65条【酒気帯び運転等の禁止】

① 何人も、酒気を帯びて車両等を運転してはならない。

道路交通法第117条の2【罰則】

次の各号のいずれかに該当する者は、5年以下の懲役又は100万円以下の罰金に処する。

一 第65条第1項の規定に違反して車両等を運転した者で、その運転をした場合において酒に酔った状態にあつたもの

7 無許可のアルバイト

Hさんは、行きつけのスナックの経営者から「店が忙しいので、週2、3回手伝ってこないか。」と頼まれ、勤務時間外であるし、また、週に数回ならば仕事にも支障はないと、軽い気持ちで引き受けてしまいました。

ある日市役所に、「公務員のアルバイトは禁止されているはずだが…」という電話があり、Hさんのアルバイトが発覚しました。



地方公務員法第38条【営利企業等の従事制限】

職員は、任命権者の許可を受けなければ、商業、工業又は金融業その他営利を目的とする私企業を営むことを目的とする会社その他の団体の役員その他人事委員会規則で定める地位を兼ね、若しくは自ら営利企業を営み、又は報酬を得ていかなる事業若しくは事務にも従事してはならない。

8 守秘義務違反

Iさんは、職務を遂行していく上で知った秘密について、元上司で、現在は退職している市OBから質問を受けました。ほかならぬ元上司からの頼みだからと、所属に相談することなく質問に回答しました。

元上司は、その秘密をある業者に伝え、当該業者は、市発注の工事を落札し、結果的に莫大な利益を得ることになりました。

その後、市役所に警察の取調べが入り、適正な競争を妨害した容疑で業者や元上司とともに、Iさんも逮捕されてしまいました。

地方公務員法第34条【秘密を守る義務】

職員は、職務上知り得た秘密を漏らしてはならない。その職を退いた後も、また、同様とする。

地方公務員法第60条【罰則】

次の各号のいずれかに該当する者は、1年以下の懲役又は50万円以下の罰金に処する。

(中略)

二 第34条第1項又は第2項の規定に違反して秘密を漏らした者

市民からの声

個人情報話すことは許されないはず

飲食店で食事をしていたところ、近くに、かなりお酒を飲み泥酔している一団がいました。大声で騒いでいたのですが、どうやら特定の市民の婚姻や収入などの生活状況を酒の肴にしている公務員のような様子でした。周囲に聞こえるように、市民の個人情報を話している様子を見て、自分の個人情報もどこかで公になってしまっているのではないかと不安になりました。

個人情報を大声で話すのは論外だとしても、タバコのポイ捨てをしたり、度を越えた飲酒により泥酔し、市民に迷惑をかけたりする職員もいると聞いています。職員には、たとえ業務終了後であったとしても、常に市民から見られているという意識を持ち、市民の模範となるような行動を取ってほしいです。(40歳代 男性)

9 事務懈怠

生活保護に関する事務を担当するケースワーカーであったJさんは、事務処理の誤りや遅れを、「自分ができないことを他人に知られたくない」という思いから、上司や同僚に相談せず、そのまま放置し、生活保護費の過支給及び未支給を発生させたうえ、発覚を恐れ、書類を自宅に持ち帰り、一部を廃棄してしまいました。

地方公務員法第32条【法令等及び上司の職務上の命令に従う義務】

職員は、その職務を遂行するに当って、法令、条例、地方公共団体の規則及び地方公共団体の機関の定める規程に従い、且つ、上司の職務上の命令に忠実に従わなければならない。

地方公務員法第33条【信用失墜行為の禁止】

職員は、その職の信用を傷つけ、又は職員の職全体の不名誉となるような行為をしてはならない。

⇒ ホウレンソウ（報告・連絡・相談）は迅速に

何か問題が発生したり、その恐れがある場合には、すぐに上司や同僚に相談しましょう。報告や相談が早いほど、組織で速やかに対応し、影響を小さく抑えることができます。周囲に助けを求めることも、大事な仕事の一つです。

7 汚職

公務員固有の犯罪『汚職』。自分には関係ないと思っていないですか。

⇒ ある日突然！

1 ある日突然、汚職事件が身近に起こったKさんの話です。

Kさんは、新人としてその課に配属されて3か月、仕事もだんだん面白くなってきたころです。

ある朝、Kさんが出勤すると、職場は朝から重苦しい雰囲気になっていました。警察の人たちが、机やキャビネットを開け、証拠品として関係書類を押収したり、上司を呼んで事情説明を求めたりしているのです。

先輩に聞くと、庶務担当をしているLさんが出入りの業者から現金をもらって、物品の購入に関して便宜を図っていたそうです。周りの人たちも、「あの仕事熱心なLさんが……。」とか、「全然気が付かなかった。」とか言って驚いていました。



汚職

広辞苑によると「職権や地位を濫用して、賄賂をとるなどの不正な行為をすること。流職（とくしょく）（職を流（けが）すこと。私欲のために職務・地位を濫用すること。）の代用語。」とあります。

刑法第25章「汚職の罪」は職権濫用罪と賄賂罪に分けられ、さらに、賄賂罪は収賄罪と贈賄罪からなります。

一般的に、公務員が賄賂を受け取ることを汚職と言っており、収賄罪がその典型です。

2 Mさんは民間会社を経て公務員となった優秀な技術職員でした…。

Mさんと機械メーカーのXとは、民間会社に勤務していたとき以来の付き合いで、お互いに技術的な助言や指導をやりとりする仲でした。初めは仕事だけの付き合いでしたが、そのうち毎年、中元や歳暮などが届くようになり、度々、お世話になったお礼にと酒食に誘われることもありました。

ある日、Mさんのところに「Xが会社の経費を使い込みしていた件で、参考に話を聞きたい。」と警察から電話がありました。

その数週間後、Mさんは、収賄の疑いで警察に逮捕されてしまいました。

Mさんは、民間会社に勤務していたときは、多くの中元や歳暮をもらっていたことから、公務員になったとしても社交上の儀礼の範囲内であれば許されると思っていました。警察の調査で分かったのですが、Xはその代金を会社の経費で落としていたそうです。



賄賂

賄賂とは、公務員の職務に関係する行為に対する不正な報酬としての利益を言います。金銭、物品はもとより、おおよそ人の欲望を満たすに足りる有形、無形の利益を含みます。

例えば、金品の收受、飲食の饗応、債務の弁済、遊興の招待などが含まれます。判例では、「一般には、社交上の慣習、儀礼と認められる程度の贈り物であっても、公務員の職務に関して授受されれば、収賄罪が成立する」とされています。

⇒ 汚職の出発点

役所に入ったときから汚職をしようという人は、誰もいません。

しかし、徐々に仕事にも慣れ、また、業者との付き合いも深まるにつれて、一杯のコーヒーが食事になり、酒になり、そして、物や金銭の收受へとエスカレートしていきます。

気が付いたときには、汚職の落とし穴の中でもがいている自分を見つけることとなります。

汚職の始まりはごくささいなことです。

例えば・・・

1 金銭・物品の受領

- 商品券、ビール券、現金などを受け取ること。
- 昇任祝、結婚祝、出産祝、新築祝あるいは香典、病氣見舞など、慶弔名目で現金、物品などを受け取ること。
- 中元、歳暮など社交上の儀礼として物品などを受け取ること。



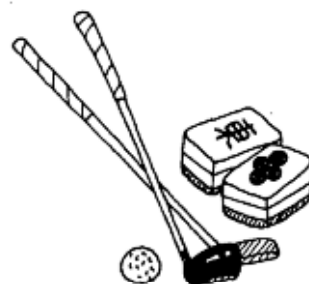
2 会食

- いわゆる接待（酒食の饗応）を受けること。
- 酒食を共にすること。



3 遊技、旅行

- ゴルフ、マージャンなどを共にすること。
- 遊技、旅行の誘いを受けて応ずること。



4 講演、寄稿に対する謝礼等の受領

- 業者主催の講演会で講演を行い、謝礼等を受領すること。

5 その他の便宜の供与

- 金銭の貸付けを受けること。
- 無償又は正当な対価を支払わずに、物品又は不動産の貸付けを受けること。
- 無償又は正当な対価を支払わずに、サービス（自宅の修繕、自動車の車検等）の提供を受けること。

悪質な業者は、会社の利益のためなら手段を選びません。巧妙に誘惑の手を伸ばしてきます。

あなたも狙われるかも知れません。くれぐれもご注意を！

⇒ 汚職の末路

汚職が引き合わないことは、その代償がいかに悲惨であるかを見れば明らかです。汚職から広がっていく波紋を関係者別に見てみましょう。

1 本人

ある収賄事件を起こし、役所を去らなければならなくなった職員の告白です。

学校を出てから、30年近く公務員生活を送った私です。家族4人が、一応安定した暮らしをしてきましたが、こんな年になると、再就職もままならず、生活設計のめどさえ立ちません。

家へ帰っても、妻や子どもに合わせる顔もありません。業者なんかは、事件が発覚してからは、手のひらを返したように、金品も私が要求したように言っているそうです。

つくづくばかな自分が嫌になります。



- 収賄罪で有罪になれば、必ず懲役刑になります。
- 執行猶予になっても失職します。
- 失職となると、退職手当は原則支給されません。
- 賄賂は没収又は追徴されます。

2 家族

免職になった職員の妻の話です。

子どもが「オショクってなあに、お父さんは悪い人じゃないよね。」と私に尋ねるのです。なんて説明したら良いのか分からず、悲しい気持ちになりました。

どこにいても近所の人々のヒソヒソ話が聞こえてくるように思えて、ノイローゼになりそうです。



- 再就職は困難となり、生活設計のめどさえ立ちません。
- 隣人、知人の冷たい目が気になります。
- 妻は買い物にも行けなくなり、子どもは学校に行きたがりません。
- 家庭崩壊につながります。

3 職場

収賄事件が起きた職場で働く職員の話です。

市民からたくさんの苦情電話は入るし、窓口では「お前たちも何かやっているんじゃないか。」というような目で見られるし、警察や新聞社は来るしで、全く仕事になりません。

善後策も検討したんですが、みんなのやる気がなくなるんじゃないかと心配で…。



- 上司、同僚が警察で事情聴取を受けます。
- 職場が警察の家宅捜索を受けます。
- 証拠品として関係書類が押収されます。
- 新聞、テレビの取材を受けます。
- 窓口、電話などで市民の批判、苦情を受けたりします。
- 日常業務に支障を来し、市民に多大な迷惑をかけます。

4 市政

ある納税課の職員の話です。

あの事件が新聞に出てから、滞納者の自宅へ外勤収納に行ったところ、「収賄事件を起こすような職員の給料のために税金を払うのはばかばかしいし、見つかったのは氷山の一角じゃないのか。」と言われて、門前払いされました。

仕事はやりにくいし、同じ公務員として全く肩身が狭いです。



- 失われた信頼を回復するには、長い年月と血のにじむような努力が必要になります。
- 不祥事に対する市民の憤りや不満が、第一線で働く多くの職員にぶつけられ、その職員は屈辱的な思いをすると同時に、仕事を思うように進められません。

8 職務上関係する業者等との関わり

目的

札幌市では、職員の公務員倫理の保持及び服務規律の徹底を図るため、職員が職務上関係する業者等との接触に際して、適切な行為を選択するための行動基準を策定するとともに、この基準の適用についての判断等を組織的に行うこととしています。

■ 禁止される行為

職務上の利害関係を有する団体又は個人との間においては、名目のいかんを問わず、14ページの「汚職の出発点」の項目で例示した以下の行為を禁止しています。

- 金銭・物品の受領
- 接待・会食
- 遊技、旅行
- 講演、寄稿に対する謝礼等の受領
- その他の便宜の供与

利害関係を有するとは

契約、許認可、補助金・委託料等の交付、税金等の賦課徴収、扶助費の支給など、職務遂行を通じて、直接又は間接的に相手方の利益を図り得る関係をいう。

制限される行為（禁止される行為の例外）

以下の場合には、職員の事前の届出に基づき、各局区におかれる主任服務管理員等が、公務に対する市民の疑惑や不信を招くおそれがないと認めた場合に限り、禁止行為が許可されます。

なお、職員は、届出が必要な行為であるか否か疑義がある場合には、所属長又は主任服務管理員等に相談をし、必要な指示を受けなければなりません。

1 私的な関係に基づく行為

職員としての身分に関係なく始まった家族関係、採用前からの個人的な友人関係等の「私的な関係」に基づく行為

2 職務上の行為

職務として利害関係を有する団体又は個人と接触する行為

3 社会的な儀礼の範囲内の行為であると認められる行為

4 その他主任服務管理員等が、当該行為の目的、相手方、態様、時期、場所、費用の負担状況等を総合的に勘案してやむを得ないと認める行為

贈答品等の返送システム

職員は、やむを得ない事情により、中元、歳暮などの贈答品等を受領してしまった場合には、速やかに所属長又は主任服務管理員等に報告し、これに基づき主任服務管理員等は贈答品等を組織的に返送することになります。

■ 服務管理員制度とは？ ■

札幌市では、職員の倫理の保持及び服務規律の徹底を図るため、職員の日常の服務管理の厳正かつ適正な執行を図る「服務管理員制度」を創設しています。

これは、公務に対する市民の疑惑や不信を招く行為を防止し、市政に対する市民の信頼を確保することを目的としています。

■ 服務管理員等の設置について

この制度では、日常の服務管理を厳正かつ適正に執行するために、総務局に統括服務管理員、また、各局区等に主任服務管理員や服務管理員を設置します。

そして、これらは以下の職の者を充てることにしています。

- 統括服務管理員⇒総務局職員部長
- 主任服務管理員⇒各局区等の庶務担当部長
- 服務管理員⇒各局区等の庶務担当課長

■ 服務管理員制度の果たすべき役割

この制度は、局長等を中心とした組織的な服務管理の徹底や、総務局との緊密な連携を通じて、職員の日常の服務管理を厳正かつ適正に執行しようとするものです。

このため、主任服務管理員等を中心に、職員の服務の状態、言い換えれば服務規律が遵守されているか、また、服務に関連する事務事業が適正に運営されているかなどを調査することが必要です。

【予防的な服務管理】

- 職員の倫理の保持と服務規律の徹底
- 管理監督者への指導や支援
- 職員の服務指導、職場内研修の実施 など…

【事後的な服務管理】

- 職員の問題行動やトラブルに対する服務指導
- 事故発生時における適正な対応 など…

市民応対

1 コミュニケーション

☞ コミュニケーションの仕組み

一般的にコミュニケーションとは、相互の意思疎通と理解されています。つまり、ある個人又は集団がほかの個人又は集団に対して、①事実、②意思、③感情などを伝えることであるといえます。

「コミュニケーションが行われなければ組織は存在しえない」と言われるくらい組織運営において、また、仕事を進める上でコミュニケーションは重要な役割を担っています。

しかし、相手がどんな立場であるかを十分わきまえて対応しないと、コミュニケーションはうまくいきません。

それは、①人により興味や関心が異なるため、同じことを聞いても考えることが違う、②今まで得てきた知識や情報の違いにより受け取り方が違うといった理由により、人から人へと伝わっていく間に、事実（情報）が大きくゆがめられてしまうことがあるからです。

☞ 効果的なコミュニケーション

コミュニケーションをきちんと行うには、次のことを心掛けましょう。

- 自分が何を伝えようとしているか、明確にする。
- 回りくどい表現を避け、簡単明瞭に要点をつかんで話を進める。
- いろいろな意味にとれるような、曖昧な言葉は使わない。
- 耳で聞いて分かる言葉を使い、同音異義の言葉はできるだけ避ける。
- 伝えたい内容はメモ、写真、図表などの資料を用い、相手が理解しやすいよう工夫する。
- 相手が分かったかどうかを、ポイントごとに確認しながら話を進める。
- 報告は、ありのままの事実を伝え、主観や感情を交えない。

また、円滑なコミュニケーションを行うには、それぞれが理解した中身をフィードバックして、お互いに確認し合うことが大切です。

☞ 感じの良い話し方

話にはその人の知識や教養、性格といったものが表れます。私たちは、話すことを通じて自分自身を理解してもらい、相手へ自分の意思や感情などを伝えていかなければなりません。

1 表現は心を込めて

言葉には常に感情が付きまとうことを念頭に置き、不用意な言葉を使って、相手に不快感を与えたり傷つけたりしないよう心掛けることが大切です。「言葉の暴力」とも言われるように、一度、言葉で相手を傷つけてしまうと、相手はいつまでも苦しむこととなります。配慮が行き届いた言葉遣いによって相手に温かい心を伝えるよう心掛けましょう。

否定的な言葉も抵抗感を強くします。「この書類がないと手続ができません。」と「この書類をお持ちいただくと手続ができます。」とでは、相手の受け取り方もずいぶん違ってき

ます。また、「それはできません。」という無愛想な言い方をしないで、「申し訳ございませんが、それはお受けできかねます。」と穏やかに言うなどの心遣いが必要です。

2 相手の理解を考える

どんな内容の話でも、相手の理解の程度を考えずに話せば、意味のないものになってしまいます。できるだけ専門用語の使用は控えましょう。単に易しい言葉を使って話すということではなく、こちらの説明の内容を相手が理解できたかどうか重要です。

3 発音に気を付ける

聞き取れないということは、相手にとってストレスになります。正しいアクセントや明瞭な発音を心掛けましょう。特に意味を違えて受け取られないよう、はっきり発声・発音します。

4 曖昧な表現に気を付ける

曖昧な表現とは基準が不明確な表現です。曖昧な表現をした場合、聞き手は、自分に都合よく、有利に解釈する傾向があります。接遇によく使われる「少々お待ちください。」「すぐそこです。」などの言葉は、自分に都合よく解釈されますから、クレームの原因になりかねません。常にできるだけ具体的な表現を心掛けましょう。「10分ほどかかりますが、よろしいでしょうか。」「歩いて5分ぐらいです。」など目安になる時間を伝えましょう。

📎 上手な聴き方

“話し上手は聴き上手”と言われるように、良い話し方を心掛けるときには、良い聴き手になることが大切です。しかし、聴き上手の人は意外に少ないものです。聴き方の下手な人に共通していることは、相手の話を聴かずに自分だけ話してしまうことです。

良く聴くということは、相手の話を理解するために努力するということです。ただし、全てを鵜呑みにするのではなく、客観的に分析する能力も問われます。

1 聴くことの大切さ

人間は、一般的に話すことは好きですが、上手に聴くことはなかなかできないものです。特に自分に興味のない話には耳を傾けようとしません。しかし、話を熱心に聴くことにより、相手の立場が分かるとともに、新たな発見をすることができ、相手から好感を持たれます。

人の話を聴くことは、自分の知らないことを学ぶチャンスでもあります。また、知っていると思っていることの中にも、誤解や錯覚による誤りがあるものです。「自分は正しい」という思い込みには気を付けましょう。

2 じっくり聴く

聴くときは、相手の話を最後まで聴くことが必要です。じっくり聴き、要点を押さえることにより、自分と相手の意見との相違点も分かり、正しい応答をすることができます。

3 積極的に聴く

聴くときは、耳だけでなく、口、目、体など全身で聴きます。“口で聴く”とは、タイミングの良い相づちと適切な質問のことです。「そうですか。」「それで、どうなりましたか。」「といった相づちや分かりにくい部分の質問は、相手の話を引き出すのに役立ちます。

また、目は相手が話をしていることへの関心を表すための大きな働きをします。「適当に聞き流しておけばいい」と思えば、それは目に表れます。相手の話を心から聴こうとすれば、目を相手に優しく向け、タイミングよく真剣にうなずき、身を乗り出して聴こうとする姿勢になります。これが「体で聴く」ことになります。

市民からの声

対応は話をよく聴くことから始めるべき

区役所にあることを問い合わせるため電話したところ、私の話が要領を得なかったのか、電話を何回もあちこちに回されました。そして、回された先の対応は、どこも横柄で、自分の部署に関係ないとすぐにどこかに回そうとする態度でとても不愉快でした。

市民は、市役所の仕事の内容について詳しく分かりません。何かを知りたくて困って問い合わせしているということを前提にして、話をよく聴いて対応してほしいです。(20歳代 女性)

区職員の対応が大変親切だった

ある手続のため区役所に行ったところ、窓口の職員が実に親切で、書類の書き方から事後の手続まで笑顔で丁寧に説明してくれました。その後、別の窓口に行くところも同じで、爽やかな気持ちで感謝しながら帰宅しました。

役所が市民のためのものであるのは当然のこと。最近はいろいろと問題が発覚して、とやかく言われていますが、悪いのはほんの一部です。多くの職員は一生懸命やっていることを、改めて感じました。(60歳代 男性)

2 身だしなみ

来庁した市民は、対応した職員の身だしなみから、一瞬にしてその職場全体の印象を抱くことも少なくありません。身だしなみは、仕事に取り組む姿勢や誠実さなど人柄も表すものです。職場に適切ではない格好をしていると、市民に不快感を与えるだけでなく、仕事そのものに対する不信感を与え、社会人として仕事に携わる自覚が欠如していると判断されてしまうこともあります。

外見は、職員である「あなた」という人間に関する多くの情報を発していると感じて下さい。相手は、外見を一つの手がかりとして、職員である「あなた」とどのように向かい合うべきなのかを判断します。身だしなみは、時に言葉より雄弁に「あなた」の中身を語ります。価値観が多様化している現代において、身だしなみの基本原則は、どのような状況であっても周囲に不快感を与えない清潔感の漂う身なりです。基本原則を守ったうえで、自分らしさを加え、好感を持たれる工夫が必要です。身だしなみは「自分がどう思うか」ではなく「相手がどう感じるか」が大切です。

3 言葉遣い

接遇においては、正確に情報をやり取りするために、話し方や聴き方に特に気を配ることが必要です。特に、上司や同僚と話すとき、市民と接するときなど、その場に合った適切な言葉の使い分けも大切です。

📎 **敬語の種類** (平成19年「敬語の指針」(文化審議会答申)により、現在5種類に分類されています。)

種類	特徴	対象
尊敬語	相手に対して直接敬意を表す言い方	市民、来客者、上司、先輩、年長者、目上の人、心理的に上の人
謙讓語	自分がへりくだることにより、相手に間接的に敬意を表す言い方	自分、身内（市民に対して、役所内部の人は身内に当たる。）
謙讓語Ⅰ	行為が向かう先の人物を立てる言い方	
謙讓語Ⅱ（丁重語）	自分の行為を相手に対して丁重に述べる言い方	
丁寧語	話し相手に対して言葉遣いを丁寧にし、敬意を表す言い方	話を聴いてくれる人全般
美化語	ものごとを、美化して述べる言い方	物や事柄

※ 敬語を正しく使うためには、相手と自分がどんな関係かを把握することが重要です。

普通の言い方を3つの敬語に使い分けると次のようになります。

普通の言い方	尊敬語	謙讓語	丁寧語
① する	なさる	いたす	します
② いる	いらっしゃる	おる	います
③ 言う	おっしゃる	申す	言います
④ 聞く	お聞きになる	承る	聞きます
		伺う	
⑤ 来る	いらっしゃる	参る	来ます
	おいでになる		
⑥ 見る	ご覧になる	拝見する	見ます

※ 尊敬語と謙讓語の使い分けには特に注意すること！

1対1の会話の場合は、その行為をするのが自分であるのか相手であるのかを見極めることが大切です。それさえ分かれば使い分けはそう難しくありません。

📎 **窓口・接客で使われている敬語**

1 敬語になっていない例

悪い例	良い例
「5番窓口で聞いてください。」	「5番窓口でお聞きになってください。」 「5番窓口でお尋ねになってください。」
「ご主人が死なれて…」	「配偶者の方がお亡くなりになって…」
「これではダメなんですよ。」	「恐れ入りますが、ここを直していただけますか。」
「これでいいですよ。」	「こちらで結構で（ございま）す。」
「ここに名前を書いてもらえませんか。」	「こちらにお名前をお書きいただけますか。」
「何か用ですか。」「何でしょうか。」	「どのような御用件でしょうか。」
「まだ受付をしていない方は、…」	「まだ受付のお済みでない方は、…」
「はい、ここでやっています。」	「はい、こちらです。」 「はい、こちらで受け付けております。」

悪い例	良い例
「誰に用ですか。」	「誰」に当たる人が、 役所内部の人の場合： 「どの者をお呼びしましょうか。」 相手側の人の場合： 「どなたに御用ですか。」
「どうぞ入ってください。」	「どうぞお入りください。」
「その椅子にかけてお待ちください。」	「そちらの椅子におかけになってお待ちください。」
「ちょっと、…」 「あのですね、…」 「あの、…」 (呼びかけの言葉)	「恐れ入りますが、…」 「失礼ですが、…」
「僕がやります。」	「私がいたします。」
「私が教えます。」	「私から御説明します。」

2 謙譲語を尊敬語のつもりで使っている例

悪い例	良い例
「あの窓口で伺ってください。」	「〇番の窓口でお聞き（お尋ね）になってください。」
「おりましたら3番窓口まで…」	「いらっしゃいましたら3番窓口までお越しください。」
「いつ参られますか。」	「いつおいでになりますか。」 「いつお越しいただけますか。」
「用紙をいただきましたか。」	「用紙をお受け取りになりましたか。」
「納税いただく方はこちらへ…」	「納税なさる方はこちらの方へ…」
「こちらにいたしますか。」	「こちらになさいますか。」
「いつでもお申し出ください。」	「いつでもおっしゃってください。」

📎 市民の呼び方

一般的に、相手方を指すときは、「〇〇（姓）様」を基本とします。

しかし、職員が市民にお声掛けする場面では、本人を間違いなく呼ぶ必要がある場合や、市民のプライバシーを守る必要がある場合、相手の名前が分からない場合など、様々な状況が想定されます。

例えば、税や国民健康保険料を徴収する係では「お客様」と呼ばれることに違和感を覚える市民が少なからずいます。

業務内容によってふさわしい呼び方は異なるので、職場の先輩や上司に確かめながら、相手の立場や考え方に寄り添い、その場の状況に応じて適切な呼び方をするよう心掛けましょう。

コラム ～外国人とのコミュニケーション～

皆さんは、札幌市にどれくらいの外国人が住んでいるか、知っていますか？

答えは、約14,000人。出身地は、約130ヵ国・地域にのびります。(いずれも2021年10月1日現在)

では、外国人に制度の説明などをするとき、何語で伝えれば良いのでしょうか。

札幌市では行政情報の多言語発信に取り組んでいますが、全ての言語を網羅することは、現実的ではありませんよね。

実は、簡単な日本語であれば、意思疎通できる外国人が多いことがわかっています。

そこで皆さんに知ってほしいのが、「やさしい日本語」です。

☞ やさしい日本語とは

難しい言葉を平易な言葉に言い換える、文章の構造を簡単にする、ルビを振るなどして、日本語理解が不十分な外国人にもわかりやすくした日本語のことです。

<例>

日本語	やさしい日本語
公共交通機関でお越しく下さい	電車やバスで乗ってください
市役所内は禁煙です	市役所の中でたばこを吸わないでください
どうぞおかけください	座ってください
手続きに関する書類はお持ちですか	必要なものは持っていますか
こちらの欄に連絡先をご記入ください	ここにあなたの電話番号を書いてください
ごみの収集日は地区ごとに決められています	ごみを出す日は住む場所で決まっています

☞ やさしい日本語の作り方

- ・伝えたい情報の優先順位をつけ、余分な情報はカットする
- ・複数の意味を持つ言葉はなるべく使わない
- ・一文を短くして、ゆっくり、はっきり話す
- ・文書の場合は漢字にルビを振り、言葉の区切りに空白を入れる

以上のようにいくつかのポイントはありますが、**大切なのは、相手の立場に立って、どのような配慮や工夫が必要なのかを考えることです。**

また、やさしい日本語には、「易しい」と「優しい」の二つの意味が込められており、外国人だけでなく、子どもや高齢者、障がい者とのコミュニケーションにも活用が期待されています。

やさしい日本語を使って、日本人も外国人も、誰もが安心して暮らせる社会の実現を目指しましょう！

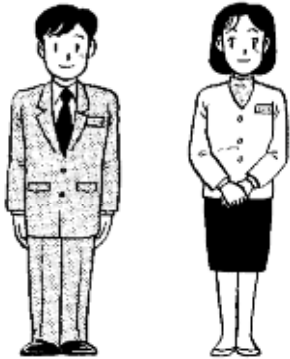
4 基本動作

出会いの第一印象というものは、非常に大切な意味を持っています。

初対面の方は、相手の表情や態度、動作、言葉遣いなどから「この人は一体どんな人間だろうか」ということを感じ取ろうとします。

相手に爽やかな印象を与える立ち居振る舞いを身に付けることが大切です。

【立つ】



- ・あごをひき、視線はまっすぐよりやや下に落とす
(相手が男性の場合は、ネクタイの結び目を見ると良い)
- ・背すじをまっすぐにピンと伸ばす
- ・腕は肩の力を抜いて脇に付け、手は指先をそろえてももに付ける、又は前に組む
- ・両足のかかとをそろえ、つま先を少し開く

【座る】

<事務椅子>



- ・背すじをまっすぐに伸ばす
- ・膝の間は、こぶしふた握り分あける



- ・背すじをまっすぐに猫背にならないように
- ・膝頭をきちんと付けて
- ・両足をそろえて垂直に

<ソファ>



- ・視線はやや下に落とす
- ・背と椅子の間は、こぶしひとつ握り分あける
- ・両手は少し内側に向くように、膝の上に置く

【おじぎ】

1 会釈

「おはようございます。」「失礼します。」といった朝夕の挨拶や、通路で上司とすれ違ったときなどの軽なおじぎです。

- ・上体を倒す角度 $\sim 15^\circ$
つま先から1.5mくらい先に視線が届いたら、そのまま静止する。

- ・素早く下げて、すぐ戻す。



<会釈> 15°

2 敬礼

「お待たせいたしました。」など、来客者に接するときの挨拶で使う、丁寧なおじぎです。

- ・上体を倒す角度 $\sim 30^\circ$
つま先から1mくらい先に視線が届いたら、そのまま静止する。

- ・素早く下げて、心もちゆつくり戻す。



<敬礼> 30°

3 最敬礼

「ありがとうございました。」「申し訳ございません。」など、感謝・お詫びのときの最も丁寧なおじぎです。

- ・上体を倒す角度 $\sim 45^\circ$
つま先から60cmくらい先に視線が届いたら、そのまま静止する。

- ・素早く下げて、1・2・3と数えるくらいでゆつくり戻す。



<最敬礼> 45°

5 電話応対

いつでもどこでも気軽にかけられる電話は、手軽で便利なものです。

しかし、無神経な電話のかけ方や受け方をして、相手に迷惑を掛けたり、用件が正しく伝わらなかったりということも少なくありません。

電話は、声のみによるコミュニケーションです。

「見えない窓口」である電話の応対には、対面による接遇以上の慎重さが求められます。

📎 かけ方

1 十分な準備

- 相手の番号・会社名・名前などを確認します。
- 用件はあらかじめメモをします。
- 必要な資料・書類は必ず手元に置きます。
- メモ用紙と筆記用具を用意します。



2 相手が出たら

- 相手を確認します。
「〇〇会社様（〇〇様のお宅）でしょうか。」
- こちらを名乗り、挨拶をします。
「札幌市役所（〇〇区役所）〇〇課〇〇係の△△です。いつもお世話になっております（又は、おはようございますなどの挨拶）。」
- 名指し人（話をしたい人）の氏名を告げます。
「恐れ入りますが、〇〇様をお願いいたします。」

3 名指し人が出たら

- 挨拶をしてから用件を話します。
- 用件は要領よく手短かに話します。
- 数字や固有名詞は間違いのないように、大事な点は繰り返します。
- 途中で切れたら、かけた方からかけ直します。

4 終わりの挨拶

- 終わりの挨拶も忘れずにします。
「どうぞよろしくお願いいたします。」
「失礼いたします。」
「〇〇様によろしくお伝えください。」



☞ 受け方

1 呼び出し音が鳴ったら

- できるだけ早く取ります。
- 3回以上鳴ったら「お待たせいたしました。」の一言を添えます。
- 挨拶は明るくします。
「はい、札幌市役所（〇〇区役所）〇〇課〇〇係の△△でございます。」

2 先方を確かめる

- 先方が名乗らなかつたら、「失礼ですが、どちら様でしょうか。」と尋ねます。
- （先方を確かめてから）「いつもお世話になっております。」

3 用件を聴き取る

- メモを取ります。
- 用件は必ず復唱します。
「・・・でございますね。」
- 話の内容をよく聴き、担当が違う場合は相手にその旨を告げ、担当部局を確認した上で電話を転送します（たらい回しにしないように）。電話を転送するときには、用件を担当部署にしっかりと伝え、相手に2度同じ説明をさせないように心掛けましょう。

4 挨拶をして切る

- 挨拶をします。
- 相手が切るのを待って静かに受話器を置きます。

☞ 取次ぎのケース

1 取次ぎを頼まれたら

「△△でございますね。少しお待ちください。」

（保留をして）『〇〇様から××の件でお電話です。』

※ 送話口を手で押さえただけで取り次ぐのはやめましょう。こちらのやり取りが相手に聞こえます。

2 名指し人が出られないとき

(1) 電話中

「ただいま△△は電話中でございます。後ほどこちらからお電話いたしましょうか。」

(2) 外出中

「あいにく△△は外出中でございますが、〇時頃戻る予定です。」

3 伝言

- 相手方の用件を要領よく、的確にメモを取ります。
- 自分の名を、電話の相手方に告げます。
「私は〇〇と申します。△△が戻りましたら、××の件申し伝えます。」

6 来客応対

私たちは、職場の様々な場面で多くの人と接する機会があります。

廊下や階段、エレベーターなどどんな場所で出会っても、相手に失礼にならないよう、さりげない気配りをすることが大切です。

➤ 廊下・階段でのマナー

1 廊下で

(1) 来客者・上司とすれ違うとき

- 壁際に寄りましょう。
- すれ違うときに一礼しましょう。
- 上司が一人のときは、会釈程度で構いません。

(2) 来客者・上司を追い越すとき

- 原則として、追い越すのは失礼になります。
- 急ぐときは「失礼します。」と声を掛けて静かに通り過ぎましょう。



2 階段で

- 端に寄って立ち止まりましょう。
- (来客者・上司が降りてきたときは) 2～3段上まで近づいた所で一礼しましょう。
- (来客者・上司が上がってきたときは) 同じ段まで来られたときに一礼しましょう。
- 上司が一人のときは、会釈程度で構いません。



➤ エレベーターでのマナー

エレベーターを操作するときには、次のことに気を付けましょう。

1 来客者や上司と一緒にいるとき

- 基本的に来客者に先に乗っていただきます。
- 降りるときには、来客者や上司を優先し、自分が一番最後に降ります。

2 他の人と乗り合わせているとき

- 無視をしたり、ジロジロ見たりしてはいけません。
- 「どうぞ」「お先に」などの声を掛けます。
- 来客者が乗ってきたときは、「何階にいらっしゃいますか。」と尋ね、ボタンを操作します。

■エレベーターは、あなた一人のものではありません！■

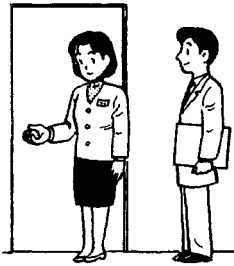
- ◆ 大声での私語や笑い声は厳禁です（他の人の迷惑になります。）。
- ◆ 仕事の話は控え目に。書類を開けて見るのも慎みましょう（守秘義務や個人情報保護に留意）。
- ◆ 大きな荷物があるときは、混んだエレベーターに乗らずに、次のエレベーターや階段を使いましょう（相手の立場に立つ。）。
- ◆ 来客者にエレベーターの操作をさせることがないように、率先して操作しましょう。

➡ ドアの開閉

来客者を部屋に案内し、扉の中へ招き入れる場合は、次の点に注意しましょう。

1 手前開き（ノブが左側の場合）

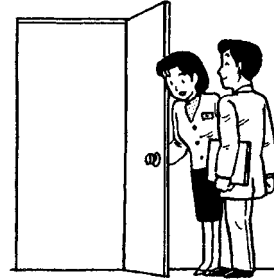
(1) ノブを右手で握って開ける。



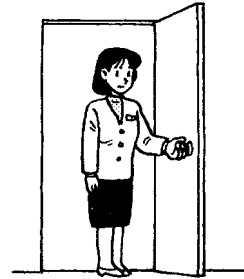
(3) ドアを開けたまま案内する。



(2) 入口の右側に立つ。

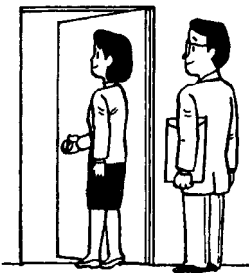


(4) 最後に部屋に入り、後ろ向きに左手で閉める。

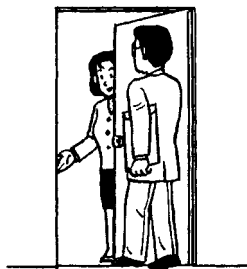


2 押開き（ノブが左側の場合）

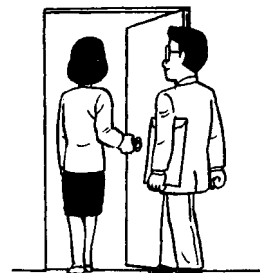
(1) ノブを右手で握って押し開ける。



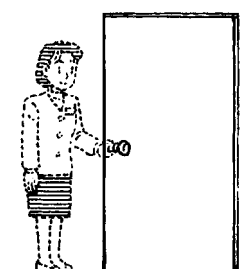
(3) 部屋に入ってから案内する。



(2) 開けながら部屋に入る。



(4) 左手でドアを閉める。

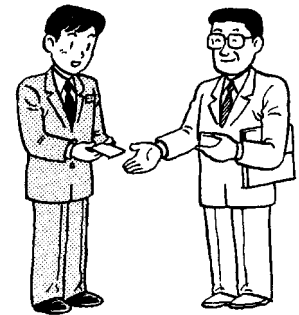


※ 廊下を案内するときは、相手に廊下の中央を歩いてもらい、自分はその斜め前を歩くようにします。

名刺の扱い方

1 名刺の準備

- 名刺は名刺入れに入れます（財布や定期入れには入れない。）。
- 取り出す際に、スムーズに相手に渡せるようにします。
- 切らさないように注意しましょう。



2 名刺の渡し方

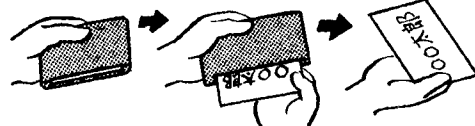
- 名刺入れから名刺を出し、相手を読みやすい向きに変え、両手で胸の高さに持ちます。
- 所属と氏名を名乗り、名刺を相手の胸の高さに差し出します。
- 同時に交換する場合は、右手で自分の名刺を渡し、左手で相手の名刺を受け取ります。

【正しい例（同時交換の場合）】

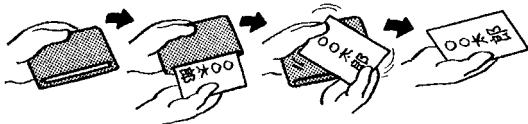
たて名刺の場合



よこ名刺の場合



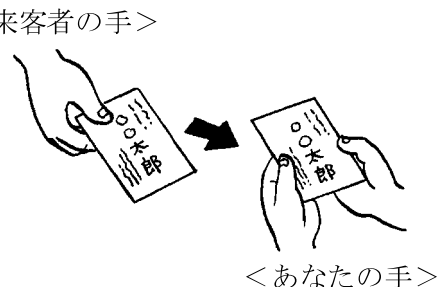
【悪い例】



※ 相手に差し出した際に自分の氏名がわかるよう、あらかじめ名刺の向きに注意する。

3 名刺を差し出されたら

- 「頂戴します。」と、会釈しながら両手で受け取ります。
- 名前を復唱します。
「〇〇会社の△△様でいらっしゃいますね。」



■名刺の扱い方の心得！■

- ◆ 名刺はその人の顔と同じです。
- ◆ 氏名・社名・社章などに指を重ねて持つてはいけません。
- ◆ 名刺を持った手を、腰より下に下げてはいけません。

お茶の出し方

来客者にお茶を勧めるのは、暑さ、寒さの中をわざわざ訪ねてみえた人に対して、「どうぞ一息入れてください」というねぎらいの気持ちからです。心を込めてお出しすることが大切です。

1 準備

湯飲み茶わんと茶たくを別にして、お茶を入れる。ふきんはお盆の端に。



2 ノック

ドアをノックする(ドアが開いていても必要)。



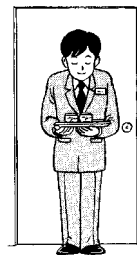
3 部屋に入る

軽く会釈して部屋に入り、後ろ向きでドアを閉める。



4 一礼

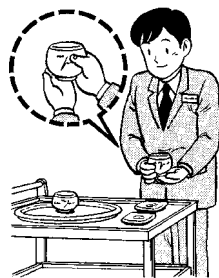
正面を向き一礼する。
お盆は、胸の高さより下にしない。



5 用意

サイドテーブルにお盆ごと置き、茶わんと茶たくを組む(湯飲み茶わんのふちに指をかけない)。

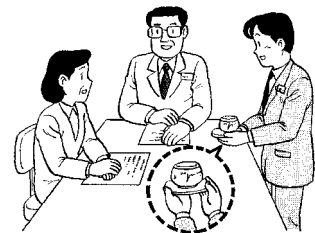
サイドテーブルがない場合は、お盆を持ちながら片手で出ししても良い。



6 お茶を出す

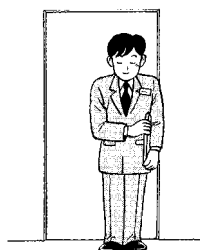
席順に従い来客者から出す。

来客者から遠いほうの手で茶たくの横をしっかり持ち、もう片方の手をふちに添え、「どうぞ。」と言う。



7 退室

お盆は左脇に抱えるように持ち、軽く会釈する。



7 いろいろな席次

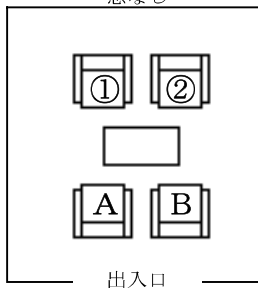
応接室や会議室など、人が集まって座るところには、必ず席次があります。

席次は、誰がどこに座るかを示す順番で、上座から地位の高い順に座っていきます。

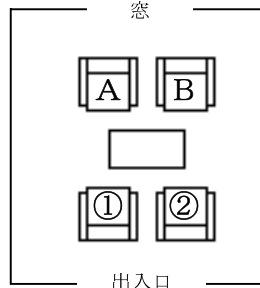
自分が座るとき、相手を案内するとき、この席次を知らないと相手に対して失礼に当たる場合があります。

📎 応接室で

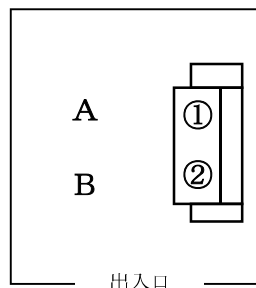
来客者の席・・・①、② 職員側の席・・・A、B



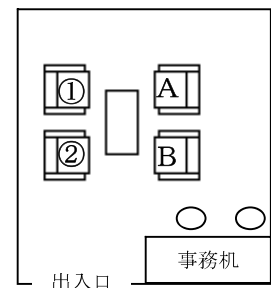
出入口から遠い方が
来客者の席



外の景観が望める場合
窓に向かう方が
来客者の席



長椅子が来客者の席

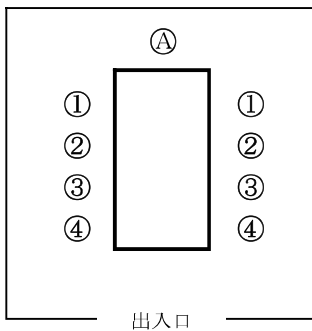


事務机から遠い方が
来客者の席

📎 会議室で

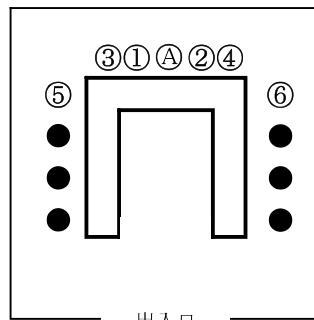
Ⓐは議長席、①から順に地位の高い人の席

【対面型A】



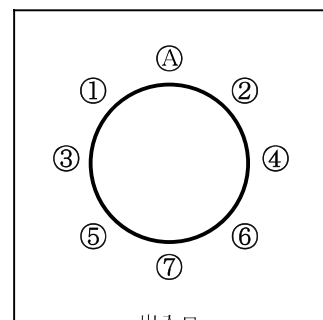
出入口

【コ型】



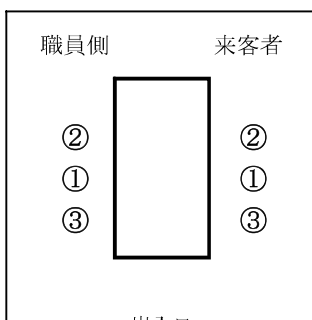
出入口

【円卓型】



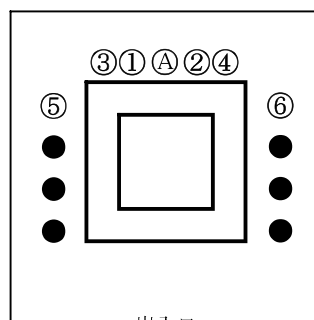
出入口

【対面型B】



出入口

【口型】



出入口

8 ビジネスメールの基本

Eメールは、遠く離れた相手にもすぐに届き、また、データファイルを添付することや、やり取りの記録を残しておくことができる便利な通信手段です。

しかし、簡単に送受信ができてしまうからこそ、使うときには注意しなければならない点もあります。Eメールの特性を理解して適切に使うことが仕事の場面では求められます。

⇒ 基本的な構成

ビジネスメールはいわばビジネス文書です。「誰に対して」「何を伝えたいのか」を意識し、言葉遣いや表現が市の発信するメールとしてふさわしいものかどうかにも注意する必要があります。

1 宛先

送り先のアドレスを入力します。送信先が正しいか、漏れがないか、アドレスが間違っていないか等を確認します。

また、アドレスの入力フォームには種類があります。TO（宛先）、CCに指定したアドレスは、他の受信者にも見えるため、本人から事前に公開の承諾を得ていない限りは、個人情報（メールアドレス）の漏えいになります。複数の外部アドレスにメールを送付する場合は、メールアドレスの流出や誤送信が起きないように、BCC欄を利用したり、数件であれば個別に送付する等、細心の注意を払ってください。

【アドレスの入力フォームの種類】

種類	用途
TO(宛先)	直接連絡を取りたい相手に対して利用します。
CC (カーボン・コピー)	TO(宛先)に指定した相手と同時に報告・情報共有したい場合に利用します。
BCC (ブラインド・カーボン・コピー)	一斉送信の際、他の受信者にアドレスが見えないようにする場合に利用します。BCCメール受信者のアドレスは、他の受信者に表示されません。

2 件名

件名は、表題のようなものです。冒頭には「報告」「相談」「連絡」「依頼」「通知」など、趣旨が分かる文言を記載します。また、受信した相手が、件名を見ただけでEメールの内容が具体的に把握できるよう、分かりやすい件名とします。

〈良い例〉【通知】自治研修センター避難訓練の実施について（参加者各位）

〈悪い例〉ご相談（←具体的な内容が不明）

自治研修センター〇〇です（←受信トレイの差出人を見れば分かる）

3 テキスト

(1) 相手の名前を1行目に

誰に対して発信しているのかを明確にします。万が一宛先を間違えた場合でも、受信者は、1行目を確認したときに誤りに気付くことができます。

(2) 本文

用件が明確に相手に伝わるよう、簡潔な文章を心掛けます。また、パソコンの画面上で読みやすいよう、体裁を整えます。

- ・ 1文を短めに、簡潔に用件を書きます。
- ・ 1行の文字数は30～35文字くらいが適当です。
- ・ 3～5行くらいを目安に空白行を差し込みます。

(3) 署名

本文の最後に、発信者の連絡先を「署名」として入れます。所属、氏名、電話番号やEメールアドレスなど、名刺に記載されているような内容が一般的な「署名」です。

送信前の確認

一度発信したEメールの内容を訂正するには、大変な労力を要します。Eメールを送信する前には、全体に目を通し、誤りがないかどうか確認する習慣を付けましょう。

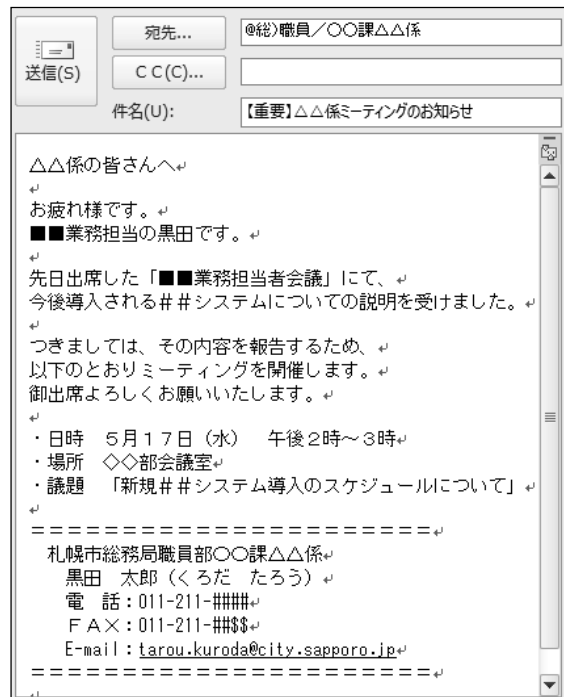
<確認する項目>

- 送信先のアドレスは正確か。
- 件名は用件を具体的に表しているか。
- 文章は簡潔で用件がきちんと伝わるか。
- 誤字や脱字はないか。
- 誤解される表現はないか。
- 返信、転送の場合、不必要な引用がないか。

ビジネスメールのマナー

仕事を円滑に進めるためには、Eメールを使うときも、相手に正確に情報を伝え、お互いに気持ち良くやり取りするための気配りが必要です。

【庁内向けEメール文例】



1 機種依存文字は使わない

人によってEメールを受信する環境は様々です。半角カタカナや〇付き数字などの「機種依存文字」は、受け取る側のパソコンで正確に表示ができず、文字化けを起こしてしまう危険性があります。

【機種依存文字の一例】

分類	例	代替手段
半角カタカナ	アイウエエオオツ	アイウエエオオツ
丸付き数字	① ② ③	(1) (2) (3)
ローマ数字 ※アルファベットを組み合わせると対応	i ii iii iv ix I IV IX	i ii iii iV iX (アルファベット小文字) I IV IX (アルファベット大文字)
カッコ付き文字	株 有 財 代	(株) (有) (財) (代)
単位標記	㎞ cm ㎥ m ²	キロ cm リットル 平方メートル
元号	昭和 平成 令和	昭和 平成 令和
半角の中間点、句読点	・、。	・、。
その他	Tel No.	電話 No.

2 ファイルを添付するときは事前に確認を

ファイルを添付したEメールを送信するときは注意が必要です。受信者側でEメールの容量やファイル自体の受取を制限している場合もあるので、事前に相手の了解を得る、圧縮をかけてから添付する、などの心配りが必要です。

なお、本市の送受信可能なEメールサイズは、イントラメールの場合は6MB、外部メールの場合は4MBとなっています*。

※「イントラネット利用ガイドライン」参照。ガイドラインに沿って正しく利用しましょう。

3 初めての連絡にEメールを使用しない

知らない人から突然Eメールが送られてくるのは、誰にとってもあまり気持ちの良いものではありません。初めて連絡する相手の場合は、最初に電話を入れるなどし、事前に了解を得てから送信するのがマナーです。

4 トラブル処理にEメールは使わない

Eメールは即時性に優れますが、無機質なイメージからトラブル処理には向いていないとされています。誠意ある対応をするには、直接会う、まずは電話をかけるなどの対応をすべきです。

5 できるだけ早く返信する

Eメールに限ったことではありませんが、対応を要する案件にはできるだけ早く返信をしましょう。一説には24時間以内に返信をするのがビジネスマナーといわれています。時間が掛かる場合には、まずは受信したことだけでも返信しておきます。

また、外勤や出張、休暇等により、長時間不在にする場合は、メールソフトの機能を用いて、いつまで不在にするか、代わりに対応できる職員の連絡先等を自動応答で返信するように設定しておくとい良いでしょう（当該機能は、庁内の相手のみ有効です。）。

6 見られて困る内容はEメールでは送信しない

Eメールの仕組みだけでは、データのやり取りは暗号化されないため、中身の機密は守られていません。

そのため、他人に見られては困る内容については本文記載とせずに、暗号化された添付ファイルで送信するなどの対応が必要です。

なお、本市では、市民の個人情報等の重要な情報を外部に持ち出すことを原則禁止しており、Eメールであっても同様です。情報資産をEメールに添付して送信する際は、暗号化するだけでなく、事前に課長の許可を得る等、イントラネット利用ガイドライン（前述）に沿った利用が求められます。

※添付ファイルを暗号化する場合は、ファイル暗号化ソフトを使いましょう。

<http://web.intra.city.sapporo.jp/downloads/fsoft/attachecase.html>

7 Eメールにも落とし穴がある

誰にでも瞬時に送付できるEメールは大変便利なツールですが、完璧なものではありません。まれにサーバの不具合等によりきちんと送信されないこともありますし、受信側がメールを見落とすことも考えられます。電話と違って直接伝えられないからこそその落とし穴があるのです。重要な案件や期限のあるものについては、Eメールのやり取りだけにせず、併せて電話するなどの対応をしましょう。