ひたち流
おもてなし

日立市

地方公務員法（抜粋）

第三十条（服務の根本基準）

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。

第三十一条（服務の宣誓）

職員は、条例の定めるところにより、服務の宣誓をしなければならない。

職員の服務の宣誓に関する条例（抜粋）

宣誓書

私は、ここに主権が国民に存することを認める日本国憲法を尊重し、かつ、擁護することを固く誓います。

私は、地方自治の本旨を体するとともに公務を民主的かつ能率的に運営すべき責務を深く自覚し、全体の奉仕者として誠実かつ公正に職務を執行することを固く誓います。

●●●「公務」と「職務」●●●

私たちは職員として採用される際に、地方公務員法第 31 条に基づいて「宣誓書」を任命権者に提出しました。

そこで、私たちは、「公務員（公共の利益のために勤務）として」・「職務員（職務の遂行に当っては、全力を挙げてこれに専念）として」という二つの身分と立場で責任を果たしますと明確に宣誓しました。

私たちは、「○○部○○課の職員」として採用されたのではなく、「**日立市の職員**」として採用されたのです。

市民の方、市役所を訪れる方すべての方に目を向け、職場・職種に関係なく、「公務員」として接遇意識を持つことが大切です。

日立市に関わる方は、すべて私たちの『お客様』です！

日**立**市へ出生届を届けたその瞬間、

日立**市**とつながりを持ったその瞬間、

老若男女すべての方が、私たちの『お客様』となるのです。

お客様あっての日立市役所ということを、

私たちはもっと意識していきましょう。

接遇とは、相手をもてなすことを言います。

事務的な言葉遣い、横柄な態度、だらしない格好、

それでは、お客様はもてなされていると感じません。

接遇の基本は笑顔です！

笑顔で、お客様をお迎えしましょう！

おもてなしマークに

注目です!!

「ひたち流」おもてなしの心から生まれた

さくら　せつこ

目　次

第１章　基本編

Ⅰ　基本的な心構え・・・・・・・・・・・・・・・・・　2
Ⅱ　身だしなみ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　3
　・身だしなみチェックリスト・・・・・・・・・・　6
Ⅲ　あいさつ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　9

第２章　文書・メール編

Ⅰ　文書のマナー・・・・・・・・・・・・・・・・・・　13
Ⅱ　メールのマナー・・・・・・・・・・・・・・・・・　14
　・文書接遇チェックリスト・・・・・・・・・・・　19

第３章　応対編

Ⅰ　電話による応対・・・・・・・・・・・・・・・・・　21
Ⅱ　面接による応対・・・・・・・・・・・・・・・・・　29
Ⅲ　クレームへどう対応するか・・・・・・・・・・・　37

第４章　その他のマナー編

Ⅰ　おじぎの仕方・・・・・・・・・・・・・・・・・・　61
Ⅱ　席次のマナー・・・・・・・・・・・・・・・・・・　65
Ⅲ　名刺のマナー・・・・・・・・・・・・・・・・・・　71
Ⅳ　敬語のマナー・・・・・・・・・・・・・・・・・・　75
Ⅴ　案内・誘導のマナー・・・・・・・・・・・・・・　83
Ⅵ　お茶マイスター・・・・・・・・・・・・・・・・・　89
Ⅶ　配慮が必要な方への応対・・・・・・・・・・・・　95
Ⅷ　ＳＮＳの利用・・・・・・・・・・・・・・・・・・103

わたしは
日立に咲くさくらの妖精
さくら　せつこ！
接遇ってなんだろう？
一緒に学ぼうよ!!

Ⅰ 基本的な心構え

誇りをもって

窓口応対やその事務処理の手際が、市民からみれば「市役所のイメージ」
市外の方からみれば「日立市のイメージ」につながることを肝に銘じて！

公平な応対を

お客様の身になって（自分を相手の立場に置き換えて）どんな方に対しても公平な応対を！

元気よく大きな声で

元気よく大きな声で応対し、誠心誠意を尽くす。

相手の身になって

自分の都合をお客様に押し付けてはならない。
気分のすぐれないときでも、常に真剣に応対し、投げやりな態度をとってはならない。
その時の気分で仕事をすると必ず後悔する。

正確な処理を

自信のないことは、自分だけで判断しない。
お客様を待たせてでも、同僚・上司に聞いて正確に処理する。

懇切丁寧に

ただ事務処理をするのではなく、お客様に対し心を込めて、その手続きによってどういった結果が生じるかまで説明する。

Ⅱ 身だしなみ

職員一人一人の身だしなみによって、市役所のイメージが判断されてしまいます。お客様から見られているという意識を持って、身だしなみを考えましょう !!

職場での身だしなみは、『清潔感』、『機能性』、そして『相手に不快感を与えない』ことが重要です。

私たちにとって職場は仕事をする場所ですから、プライベートとは区別し、社会人としてふさわしい身だしなみをしなければなりません。

最初の見た目で
第一印象がほとんど
決まります !!

災害発生時

■サンダルを履いて、災害現場で作業ができますか ??

■アクセサリーを付けすぎていては、自らの怪我につながりませんか ??

危機管理の面も含めて、身だしなみに気を付けましょう !!

好ましくない身だしなみの例

男性

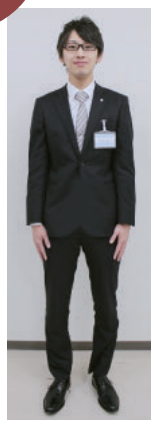
- 髪の毛……寝癖、不自然なカラーリング、長髪
- 顔……無精ひげ
- 服装……カジュアルなデザインや派手な色のネクタイ、シャツ、スーツ等
- 靴……サンダル、スリッパ等
- その他……強すぎる香水

女性

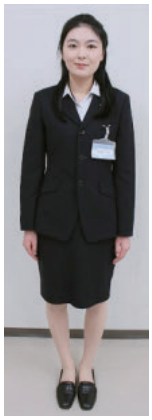
- 髪の毛……派手な色や不自然なカラーリング
- 顔……濃いメイク
- 服装……カジュアルなデザインや派手な色の服装（ジーンズ、ミニスカート、レギンス、トレンカ、網タイツ等）
- 靴……サンダル（ミュール）、ブーツ等
- その他……強すぎる香水、華美なアクセサリー

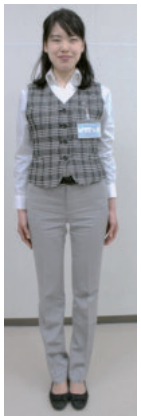
好ましい身だしなみの例

男性



女性





服装の基本

◆男　　性…スーツ、ワイシャツ、ネクタイ

◆女　　性…シャツ、ブラウスなど、襟のあるもの
　　襟がない場合は、カーディガンやジャケットを着用
　　シンプルなスカート・パンツ、ストッキング

◆男女共通…靴は動きやすくシンプルなデザインのもの

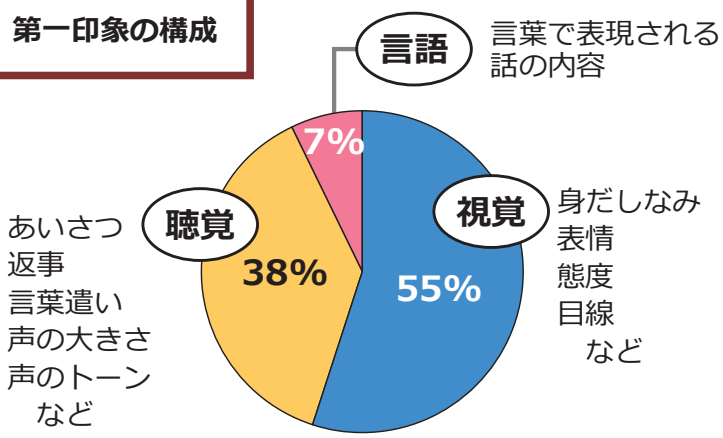
※技師服、事務服は、職場に応じた着用を基本とする

※季節に応じて、環境に配慮した節度ある身だしなみを心がける

メラビアンの法則

「人は何かを判断するときに、話の内容などの聴覚情報よりも、**容姿などの視覚情報を最も信頼する**」

第一印象の構成



胸章のはい用、記章の着用

日立市職員胸章はい用規則（抜粋）

昭和 35 年 7 月 23 日　規則第 12 号

胸章をどこにつけていますか？
規則に明記されていること、
知っていますか？

（目的）

第 1 条　日立市職員（以下「職員」という。）の服務規律を保持し、併せて職員としての身分を明らかにし、市民に親しみと利便を与え、かつ、庁内の連絡に便するため職員胸章（以下「胸章」という。）を定めることを目的とする。

（はい用者）

第 2 条　（中略）胸章を執務時間中上衣**左胸部**にはい用しなければならない。

日立市職員の記章に関する規則（抜粋）

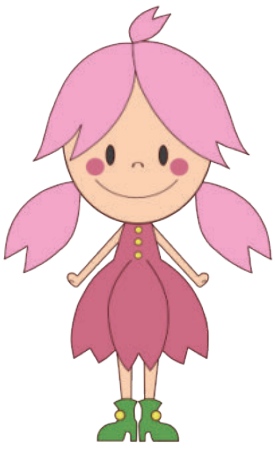
平成 28 年 6 月 9 日　規則第 29 号

（目的）

第 1 条　この規則は、日立市職員（以下「職員」という。）の記章に関し、必要な事項を定めることを目的とする。

（記章の着用）

第 2 条　（中略）勤務時間中、記章を上衣の**左襟又は左胸部**に着用しなければならない。



胸章や記章はきちんと
着けようね♪

●身だしなみチェックリスト

男　　性		チェック欄
胸章	左胸に着用していますか	
髪	清潔ですっきりと見えますか（長髪は避ける）	
顔	無精ひげ、鼻毛等は伸びていませんか	
	歯・口元は清潔で、口臭はありませんか	
手	爪は短くそろえ、清潔ですか	
服装	清潔感がありますか	
	スーツ・シャツ・ジャケットなどを着用していますか	
靴下	肌が見える丈の短い靴下を履いていませんか	
	色は派手すぎず、服装と合っていますか	
靴	かかとの押さえのないサンダルやスニーカーを履いていませんか （押さえがあってもカジュアルなデザインや派手な色は避ける）	
	汚れや型崩れ、つま先やかかとの傷みはありませんか	

女　　性		チェック欄
胸章	左胸に着用していますか	
髪	髪色はカラーリングレベルスケール(※)の５～７程度ですか （瞳・眉の色に近い自然色）	
	動作のたびに顔にかかる場合はまとめていますか	
	華美なアクセサリーをしていませんか	
顔	健康的に見えるナチュラルメイクですか	
香水	匂いが強すぎませんか	
手	爪は短くそろえ、清潔ですか	
	マニキュアは派手すぎず、はげていませんか （透明や淡いピンク・ベージュなど、肌になじむ色で、ネイルアートは避ける）	
服装	清潔感はありますか	
	肌の露出が多くありませんか （胸元の大きく開いた服・ミニスカート・股上の浅いズボンは避ける）	
	体のラインを強調しすぎていませんか （レギンス・トレンカ・スキニーなどは避ける）	
	カジュアルなデザインや派手な色ではないですか （派手な柄のあるタイツや網タイツ、原色の服は避ける）	
	アクセサリーなど華美、付けすぎではありませんか	
靴	かかとの押さえのないサンダル (ミュール) やスニーカー、ブーツを履いていませんか （押さえがあってもカジュアルなデザインや派手な色は避ける）	
	ヒールは細すぎず、高さは３cm ～５cm 程度ですか	

※カラーリングレベルスケール･･･NPO 法人日本ヘアカラー協会のヘアカラーの明るさの基準

身だしなみについてどう考えていますか？

高校生のときに、親や先生からだらしがないと怒られたことがあります。
流行だったし、服装で怒られてもピンときませんでした。

当時の私は、見た目で損をするとか考えていなかったし、なぜ個性を認めてくれないのかとも思っていました。

そんな私も公務員試験を受けた時は、今までで一番きちんとした格好で試験に臨みました。少しでも印象を良くしたかったから。

社会人になってからの身だしなみは特に意識をしてなかったけど…
「人の第一印象は身だしなみで決まる。」と聞かされたときに、公務員試験を受けた当時の気持ちを思い出しました。

その気持ちを忘れていた私を上司は、先輩は、お客様は、どう思っていたのかな…

皆さんの身だしなみは、公務員として、社会人として、
何点ですか？

Ⅲ あいさつ

あいさつは、コミュニケーションの第一歩です。自分から先に声をかけ、笑顔で心のこもったあいさつを行うことが、スムーズな応対につながります。

朝 10 時ごろまでは「おはようございます！」 それ以降は「こんにちは！」

あいさつ・声かけの基本

- ◆ 相手より先に相手の目を見て元気に声をかける。
- ◆ おじぎをし、もう一度笑顔で目線を合わせる。
- ◆ 窓口に限らず、廊下などですれ違うお客様や職員同士でもあいさつをする。
- ◆ 迷っている方を見かけたときは、声をかけるように心がける。

表情・態度

やさしい笑顔でお客様を受け入れ、話しやすい雰囲気を作り出すことが大切です。
やさしい笑顔は、安心感を与えます。「おもてなしの心」でお迎えしましょう。

好ましい表情・態度

- ◆ やさしい笑顔
- ◆ 礼儀正しい
- ◆ 相手の目を見て話を聴く
- ◆ 温かい気持ちで迎える
- ◆ 親切な応対
- ◆ 姿勢が正しい
- ◆ ハキハキと明るく話す
- ◆ 相手の気持ちを察する
- ◆ 素早い対応

好ましくない表情・態度

- ◆ 無愛想な表情
- ◆ 手や足を組む
- ◆ 時計を見る
- ◆ 肘をつく
- ◆ なれなれしい
- ◆ 相手を見ない
- ◆ 頬杖をつく
- ◆ 相手によって態度を変える
- ◆ ペンを回す・カチカチする

※窓口応対・電話応対していないときも
・私語、笑い声には注意しましょう !!
・電話の周囲の声は、相手に聞こえることがあります。
※その他の動作
・書類などの受け渡しは片手で行わない。
・方向や書類を示す際は手のひらを使い、指・ペン・あごなどで指さない。

★なんであいさつするの？

「あいさつ」

それは、私はあなたがそこにいることを知っているよ！

気が付いているよ！ということ

いじめで精神的にダメージがあるのは無視、子育てで一番弊害をもたらすのはネグレクトだと言います。

人は、「あいさつ」されたら嬉しいし、反対に「あいさつ」されないと存在を否定された気がして悲しくなる。

自分の存在、認めてほしいですよね。

だったら恥ずかしいなんて言わないで、自分からも「あいさつ」をして、相手の存在を認めていることを、積極的に伝えましょうね。

アメリカの心理学者マズローの欲求段階説にもありますが、人は存在欲求が満たされないと、自己実現はおろか、周りへも目が向かないものです。

「あいさつ」一つで嬉しい気持ちになって、自己実現に近づいていく！

たかが「あいさつ」されど「あいさつ」

やっぱり「あいさつ」って大切なんですよね。

せつこのスマイル講座★
レッツスマイル

笑顔の作り方が分からない…なんてことに悩んでいるあなた！

笑顔にならなければいけない場面って結構あるよね。

もちろん楽しいときはそのまま笑顔になればそれが一番！

でも、生活していると、楽しくなくても笑わなければいけないときはある。

楽しい気分でないのに笑顔でいるのは、難しいったらありゃしない。

それに、楽しいときに笑顔になれないなんてことがあったら、

しょんぼりしちゃう。

いつでもしっかりとした笑顔を作ることができたらいいよね！

そこで！

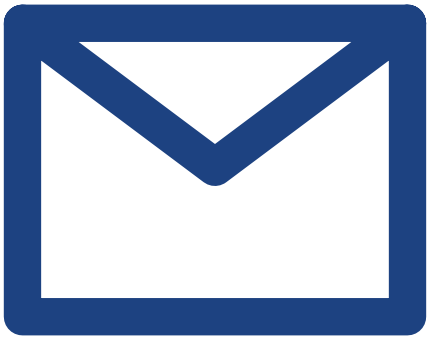
スマイルトレーニングを紹介するよ (*^ □ ^*)/

「ウ～」と声に出しながら思いっきり唇をすぼめて前に出してみよう！
次に「キ～」と言いながら口角をあげて笑顔を作ろう !!!
「ウ・キ・ウ・キ……」と１分間くらい繰り返してみて !!!

一度やってみたら、ほっぺたにかなり効いてこない ???

レッツスマイル☆

文書も
メールも
接遇の一つです



相手に伝えたい
その気持ちを
忘れずに

Ⅰ 文書のマナー

文書にも「おもてなしの心」を添えて

市が作成する様々な文書もお客様と市役所をつなぐ重要なコミュニケーションの一つです。内容が正しく、誰にでも分かりやすいのが大前提です。

読んで気持ちのよい文書であること、迅速な返信などスピード感があることも大切です。常に自分が日立市を代表して書いていることを十分意識し、「おもてなしの心」が行き渡った文書を考えていきましょう。

文書接遇のポイント

1 正確な文書に !!

内容が正しく伝わるよう、文書に誤りや誤解を招くような表現がないか、念入りに確認しましょう。

2 分かりやすい文書に !!

誰が読んでも、内容が分かるように表現を工夫しましょう。

3 読みやすい文書に !!

最後まで読んでもらえるような読みやすい文書にしましょう。

4 「おもてなしの心」を込めた文書に !!

受け取った方が気持ちよく読むことができ、市役所に対する信頼感が高まるよう「おもてなしの心」を添えましょう。

≪参考≫
平成 21 年 3 月発行「文書作成の手引」
【イントラ電子書庫－共通フォルダー総務部－総務課－文書法制係－文書作成の手引】

Ⅱ メールのマナー

メールは手軽で便利な情報伝達の手段であり、日常業務に欠かせないツールとなっています。

メールの構造（テンプレート）

To
Cc
Bcc

件名：10 月 10 日（木）10 時　打合せの件

○○株式会社
□□部○○課
△△様

いつも大変お世話になっております。
日立市役所◆◆課の××です。

さて、先ほどお電話でお話しした打合せについて御連絡申し上げます。

・日時：10 月 10 日（木）午前 10 時から
・場所：日立市役所○階○○号会議室
　　地図（※ここに地図の URL 等があると便利）
以上、御確認のほどよろしくお願いします。

****

日立市●●部◆◆課
××　××
〒317-8601
茨城県日立市助川町 1 丁目 1 番 1 号
TEL　　0294-22-3111　（内線***）
IP 電話　050-****-****
FAX　　0294-**-****
E-mail　＃＃＃＃＃@city.hitachi.lg.jp（課共通）

****

①メールの宛先
再確認の習慣を

②件名
簡潔に分かりやすく

③送信先の宛名
正確に間違わないように

④書き出し
簡単なあいさつ文を

⑤本　文
簡潔を心がけ、要点や結論のみを述べ、補足・参考資料等は別ファイルにして添付

⑥署　名
送信者と連絡先がすぐに分かるように

問合せなど、回答が必要なメールが届いたら…

1 内容を確認しましょう

自分の課だけで対応できる内容でしょうか。

他の課と調整が必要な場合は、回答の内容を集約する必要があります。

2 回答は２日以内に

すぐに返信がもらえると思って、問い合わせてくる方も多いです。

回答は、決裁後速やかに送るのはもちろんですが、すぐに回答できない場合は、その理由と回答できる見込みの日をお伝えしましょう。

ほったらかしはいけません。

≪参考≫
平成 22 年 3 月 9 日付け「市民等からの電子メールの取扱いについて」
【イントラ電子書庫－共通フォルダー市長公室－広聴広報課－電子メール取扱－通知】

メールを送るときに気を付けたい【６つのポイント】

1 顔が見えないことに配慮

口頭よりも表現が厳しく感じられてしまいがちです。特に、重要なメールは、送信前に３回は読み返しましょう。

送信前にプリントアウトして読んでみるのもおすすめです。

2 「To、Cc、Bcc」を使い分ける

To ってどんな意味？

「あなた宛てのメールです（返事をください）。」という意味です。

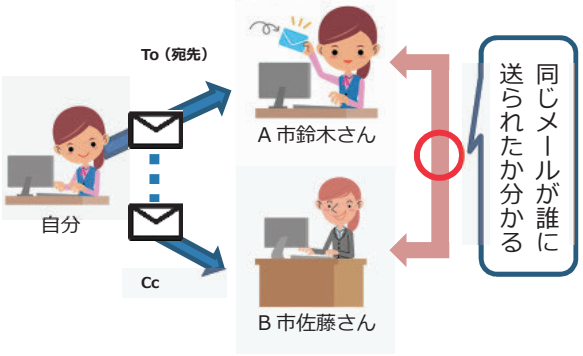
メールを送りたい相手（主送信先）のメールアドレスを入力します。
カンマで区切って複数のメールアドレスを入れることもできます。

Cc ってどんな意味？

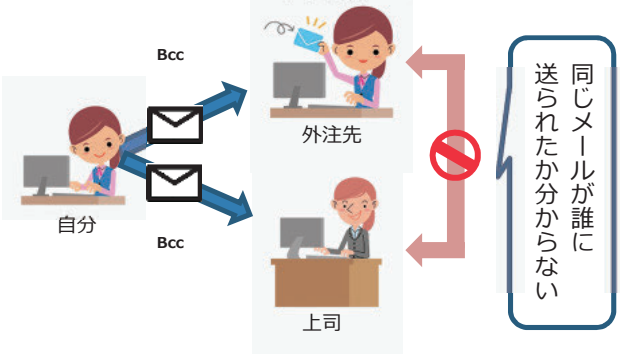
「To（宛先）の人に送ったので参考までに見てください。」という送信者の意図を表すことができます。
　複数の人と共有したいときに使います。

Cc ＝カーボンコピーの略です。
　基本的には、複数の人にメールを送るときに入力します。
　主送信先（To）に対して副送信先がいる場合は Cc にメールアドレスを記入します。
　Cc に入力した相手には、To に送るメールと同じメールが配信されます。
　Cc に入力したメールアドレスはメールを受け取った人も参照できます。

Cc（アドレスが知られてもいい場合）



Bcc（受信者が互いに知り合いでない場合）



Bcc メールはどんなときに使う？

「To や Cc の人には知らせませんが、ご覧ください。」という送信者の意図を表すことができます。
　Bcc メールは、「面識がない人たちに一斉にメールを送るとき」にも使います。

Bcc ＝ブラインドカーボンコピーの略です。
　Cc と同じく複数の人にメールを送るときに入力します。
　Bcc に入力した相手には、To に送るメールと同じメールが配信されます。
　Bcc に入力したメールアドレスはメールを受け取った人からは参照できません。

3 「タイトル」で用件を伝える

開封を促すようなタイトルを心がけましょう。

１用件１メールとし、重要な用件が複数ある場合はメールを分け、それぞれ件名を変えて送るようにしましょう。

4 「曖昧な表現」を避ける

悪い例	良い例
○○頃	○○までに
できるだけ	（使わない）
この前	○○の際
そのうち	（使わない）
今日中／本日中	○時までに
今週中に	○月○日（○曜日）までに
朝イチ／午後イチ	○時までに
８時から 10 時くらいの時間	午前○時／ 20 時から 22 時
○○の時にでも	○○の時に（“でも”を削除）
でき次第／終わり次第	○日（○時）までに
あの・そのなどの指示語	（内容を具体的に）

5 「署名」＝名刺

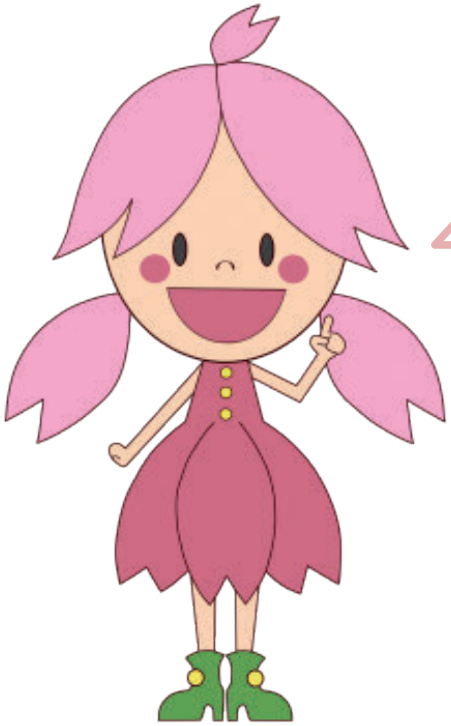
署名の形は決まっているわけではなく自由ですが、最低限、次のような項目は入れましょう。

所属
氏名（読みにくい場合は読み仮名）
郵便番号・住所
電話番号（代表番号・内線・IP 電話）
ファックス番号
メールアドレス

6 「添付ファイル」にも心配りを

次のようなファイルは、ほとんどの環境で開くことができます。

JPEG ファイルの画像（jpeg/jpg）
Word 文書（doc/docx）
Excel 文書（xls/xlsx）
PDF ファイル（pdf）
テキストファイル（txt）
圧縮ファイル（zip）



相手側に閲覧するソフトが入っていない例はたくさんあるよ。
特にパワーポイント(ppt/pptx)やフォトショップで作成した画像データ（eps）などは、注意する必要があるかもね !!

●文書接遇のチェックリスト

正確さ	チェック欄
誤字・脱字はありませんか⇒打ち間違いや変換ミスに注意	
記号や符号は正しいですか（句点、読点、かぎかっこなど）	
人の名前や固有名詞に間違いはありませんか	
主語と述語が対応していますか	
間違った日本語を使っていませんか	
担当者の部署・氏名を忘れずに書いていますか	
分かりやすさ	**チェック欄**
専門用語や法令用語には、やさしい説明を付けていますか	
分かりにくい表現を使っていませんか	
役所言葉や略語、造語を使っていませんか	
だらだら文書で、分かりにくくなっていませんか	
伝えたい意図は明確ですか	
読みやすさ	**チェック欄**
文章は長すぎませんか	
結論が伝わるように書いていますか	
グラフや図表、事例やイラストなどを十分活用していますか	
文字の大きさ、字間、行間は適当ですか	
漢字の分量、使い方は適当ですか（漢字の占める割合は４割程度）	
強調したいところは目立っていますか	
おもてなしの心	**チェック欄**
温かみのない、厳しさ、冷たさを感じる文書になっていませんか	
思いやりのない、一方的な文書になっていませんか	
紙、封筒は汚れていませんか	
受け取る人の立場に立って、読み返しましたか	
最後にもう一度、問題がないかチェックしましたか	

Ⅰ 電話による応対

電話の特徴は、お互いの姿が見えないということです。そのため、相手の印象を声だけで判断することとなり、勘違いや行き違いが起こりやすくなります。受話器を通しての会話は、対面での応対よりも一層の細かい気配りが必要です。

電話応対のポイント

1 声は明るくさわやかに

電話は相手の姿が見えないため、声だけで印象を判断されてしまいます。

第一声から明るくさわやかに！普段よりも少し声のトーンを上げて話すよう心がけましょう。

2 ゆっくりとはっきりした声で話しましょう

電話の声は、対面しての会話より聞き取りづらいものです。ゆっくりとはっきりした発音で話しましょう。

3 話は簡潔に、丁寧にしましょう

お客様は、時間とお金（電話料金）をかけて電話しています。お客様の用件を正しく理解し、お客様の時間やお金を無駄にしない簡潔な応対が必要です。

ただし、丁寧さは忘れずに！

4 お待たせするときは、保留ボタンを押しましょう

受話器を手で押さえても、こちらの声や音はけっこう相手側に聞こえてしまうものです。相手をお待たせするときは、保留ボタンを押すようにしましょう。

5 きちんとした姿勢で、電話に集中しましょう

電話では姿は見えませんが、声の調子や言葉遣いから、雰囲気や態度は伝わっています。

6 受話器は静かに置きましょう

せっかく丁寧な応対ができていても、最後に「ガチャン!!」と乱暴に電話を切ってしまっては台無しです。電話を切るときは、フックを手で押さえてから受話器を置くなど、静かに切るようにしましょう。

電話の受け方

❶ 電話に出る

◆３コール以内に電話をとります。

４回以上コールが鳴ってからとる場合は、初めに「（大変）お待たせしました。」の一言を添えます。

◆課所名と名前を名乗ります。

「はい、○○課　○○（名前）です。」

◆相手を確認し、あいさつします。

＜相手が名乗った場合＞

「○○様でいらっしゃいますね。いつもお世話になっております。」

＜相手が名乗らない場合＞

「恐れ入りますが、どちら様でしょうか。」

❷ 用件を聴く

◆用件を伺います。

必ずメモを取りながら聴き、曖昧な点は質問をして用件を正確に把握します。

適度に相づちを打ち、話を聴いていることが相手に伝わるようにしましょう。

※相づちを打つときに「うんうん」は禁物です !!

用件に答える

◆丁寧に分かりやすく説明します。

◆お待たせする場合は、折り返し電話をする等の対応を取ります。

自分で判断できない場合や、すぐに答えられない場合など、30 秒以上お待たせするような場合はお客様に確認し、一度電話を切ってかけなおす等の対応を取りましょう。

(例)「少々時間がかかりそうですが、お待ちいただけますでしょうか。」

「お調べするのに時間がかかりますので、確認でき次第、こちらからお電話いたします。」

電話を取り次ぐ

◆課内の職員・担当者に取り次ぐ場合

取り次ぐ相手に電話をかけてきた方の名前、用件を伝えます。

◆名指しの人が出られない場合

「申し訳ございません。ただ今○○は席をはずしております。
（他の電話に出ております、外出しております、等）」
「よろしければ、代わりにご用件をお伺いします。」
「○○が戻りましたら、こちらからご連絡いたします。」

相手の都合とこちらの状況を踏まえ、
どのように応対するか判断しましょう。

取次ぎ電話メモ５つのポイント

- ★ 誰から誰宛ての電話か
- ★ いつ電話があったのか
- ★ 用件はまとめて簡潔に！
- ★ 連絡先は必ず復唱して間違いのないように！
- ★ 電話を受けた者の名前も忘れずに！

❸ 電話を切る

◆話をしめくくり、電話を切ります。

「私、○○が承りました。お電話ありがとうございました。
失礼いたします。」
相手が受話器を置いた音を聞いてから、静かに切ります。

電話のかけ方

❶ 準備

◆話す内容・順序をあらかじめ整理し、必要な書類・資料・メモ用紙を手元に準備します。

途中で相手を待たせるような状況にならないよう、必要なものをそろえておきます。

❷ 電話をかける

◆自分の所属・名前を名乗り、あいさつします。

「私、日立市役所△△課の○○と申します。
いつもお世話になっております。」

◆先方の確認をします。

「恐れ入りますが、□□様はいらっしゃいますでしょうか。」

留守番電話につながったら…

メッセージを必ず残しましょう。
メッセージを残さずに切ってしまうと、誰から電話があったのか分からず、トラブルの原因となってしまいます。

（例）「日立市役所△△課の○○と申します。□□の件でお電話いたしました。改めてお電話いたしますので、よろしくお願いいたします。失礼いたします。」

❸ 用件を話す

◆先方の都合に配慮した一言から入ります。

「今、お電話よろしいでしょうか。」

◆簡潔に要領よく話します。

専門用語などは、分かりやすい言葉に言い換えて説明します。

◆用件が正確に伝わったか確認します。

説明が終わったら、重要な点について再確認します。

❹ 電話を切る

◆あいさつをして、電話を切ります。

基本は電話をかけた方が切りますが、３秒数えてから静かに受話器を置きます。

ポイント

電話をしている人の周りでは、大声や笑い声は慎みましょう。

こんなときどうする？

電話の声がよく聞き取れない

「申し訳ございません。お電話が少し遠いようです。」

相手の声が小さくて聞き取れない場合でも、「声が小さくてよく聞こえません。」などという相手を責める表現はしないようにしましょう。

相手の名前を聞き取り損ねた

「申し訳ございません。お名前をもう一度お伺いしてもよろしいでしょうか。」

相手の名前を聞き取り損ねてしまった場合は、あやふやなままにせず、おわびをしてもう一度聞きましょう。

間違い電話がかかってきた

「恐れ入ります。こちらは日立市役所の△△課ですが、お間違いないでしょうか。」

間違い電話がかかってきた場合でも、丁寧に応対するようにしましょう。

急ぎの用だからと、不在の職員の携帯電話番号を聞かれた

「こちらから本人に連絡し、電話させるようにいたします。恐れ入りますが、ご連絡先をお伺いしてもよろしいでしょうか。」

個人の携帯電話の番号は、本人の許可なしに教えてはいけません。この場合は、電話をかけてきた方の連絡先を聞き、本人に連絡をとって電話をしてもらうようにしましょう。

電話をしている自分が「市役所の代表」だという意識を忘れずに、より一層心を込めて応対しよう！

メール？ 電話？

連絡方法に迷ったら？

ちょっとした用件を連絡するとき、電話にすべきかメールにすべきか迷う…。

そんなときはそれぞれの特徴から判断してみましょう。場合によっては、電話で要点だけを話し、詳細はメールで連絡するのもいいでしょう。

✉ メールの方がいい場合

・日付、時間、場所や金額など後で確認を必要とする場合
・順を追って説明したり、経過を伝える場合

☎ 電話の方がいい場合

・返事や確認を急ぐ場合
・書くより話した方が判断や理解が早い場合

全身傾聴で応対しましょう !!

頭：相手の考えを分析する

耳：集中して聴く

目：相手を観察する

口：共感の姿勢を示すために相づちや
　　相手の言葉を復唱する

心：相手に共感・配慮する

体：うなずきや前傾姿勢をとる

「聞く」と「聴く」

◆ 「聞く」（hear）とは、自分が意識しなくても自然に音（会話）が耳に入ってくることです。

◆ 「聴く」（listen）とは、積極的に意識して耳を傾けることです。

「聴く」姿勢を身につけましょう !!

Ⅱ 面接による応対

お客様は、不安な気持ちで来られる方が多いです。職員一人一人が「市役所の顔」として、「温かく笑顔で迎える」姿勢を心がけましょう！

迎え方

❶ お客様が来庁

◆あいさつをする。

・お客様が来庁したら、**すぐに**窓口に出ましょう。

おはようございます！

・すぐに出られなかった場合は、「お待たせしました。」と一言添えましょう。

◆話を聴く環境を整える。

どうぞお掛けください。

※「お座りください。」より、「お掛けください。」の方が好ましい表現です。

◆自分も座る。

・お客様が座ってから、自分も座ります。

失礼します。

❷ 用件を伺う

◆相手の立場になって、最後まで話を聴きましょう。

今日はどのようなご用件でしょうか。

◆焦って、話の途中で言葉を遮ってしまってはいけません。

この書類が…

その書類でしたら、○○課が担当ですよ。

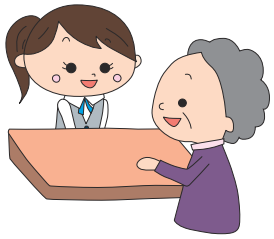
そうではなくてっ !!
まだ、話の先があるのですがっ !!

◆相づち言葉を使いましょう。

・『真剣に聴いている』『理解してくれている』といった印象を与え、より話しやすくなります。

例）はい／ええ／そうでしたか

※「うんうん」は禁物



❸ 判断する

◆自分で対応するか、取次ぎが必要かを素早く判断します。

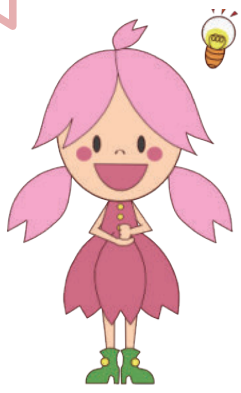
自分で対応する

取り次ぐ

◆たらい回しにしないように !!

・担当者、担当課へ取り次ぐ場合は、それまでに聴いた内容を正確に伝言し、取り次ぎましょう。

他課に案内するときには、電話等で担当課かどうかを確認しよう !!
担当者を確認し内容を伝えてから、お客様を案内すると間違いないね !!



❹ 説明する

◆どのような説明をするのか、どのくらいの時間がかかるのかを伝えましょう。

これから、○○についての説明をいたします。

この手続きには、○○分くらいかかりますが、お時間は大丈夫ですか。

◆分かりやすく説明しましょう。

・お客様の年齢、理解度に合わせた言葉遣いをしましょう。
・資料やパンフレット等を提示しながら説明しましょう。

相手の立場に立った表現

・「氏名の欄に押印してください。」
　→「名前の欄にハンコを押してください。」
・「後日、還付します。」→「後日、お返しします。」

クッション言葉

・恐れ入りますが
・お手数をおかけしますが
・申し訳ございませんが
・失礼ですが
・お忙しいにもかかわらず

◆席を立つ際には、一言お断りしてから立ちましょう。

突然席を立たれると不安に感じてしまいます。

書類をお持ちします。

確認してまいります。少々お待ちください。

❺ 処理する

◆時間がかかる場合は、途中経過や理由を伝えましょう。

「ただ今、担当課に確認しております。
あと、○分ほどお待ちいただけますでしょうか。」

Q 待ち時間何分でイライラしますか？

10 分待つと半数がイライラ !!

15 分待つと 8 割がイライラに !!

5 分	10 分	15 分	20 分	30 分	30 分以上
13.8%	40.3%	29.0%	10.3%	5.0%	1.8%

シチズンが、ビジネスパーソン 400 人を対象に調査した結果です。

◆周囲の職員は窓口対応の妨げになってはいけません !!

・手が空いている職員は協力しましょう。

⑥ しめくくる

◆お客様のすべての用件が済んだかどうか、最後にもう一度確認しましょう。

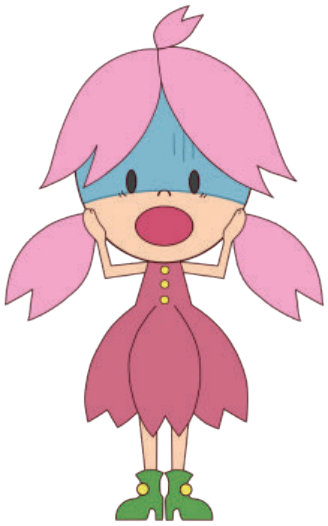
これで手続きは終わりですが、
ご用件はすべてお済みでしょうか？

⑦ お見送りする

◆プラス一言を意識しましょう !!

お疲れ様でした。
お気を付けてお帰りください。

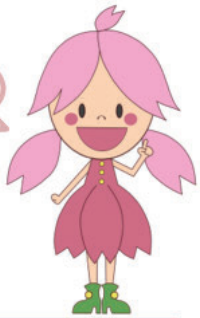
ご足労おかけしました。
雨が降っておりますので、足元に気を付けてお帰りください。



見送った直後の笑い声などは、
誤解されちゃうかも !?
気を付けなきゃ !!!

みんなの声
～職員アンケートから～

思い出編だよ♪



行き先が分からず迷っていたので案内をしたところ、帰り際に「ありがとうございました。」と言われた。

法令や条例を守ろうとするあまり、そういった決まりがあることを知らない市民に対して「決まっていることですから。」と言ってしまった。

窓口応対時に、「笑顔が素敵」と褒められて嬉しかった。

入所前、何度か市役所に行くことがあったが窓口に行っても声をかけてくれる職員はおらず、自分からあいさつをしなければ出てきてくれないことが多かった。

日立市から転出される方に、「こんなに親切にしてもらったのに、もう会えないのが残念。」と言われた。

若干フレンドリーな話し方になってしまい、なれなれしいとお叱りを受けた。

戸籍謄本を交付する際、分かりにくい部分があったので、ふせんに丁寧な説明を書いてお渡ししたところ、感謝された。

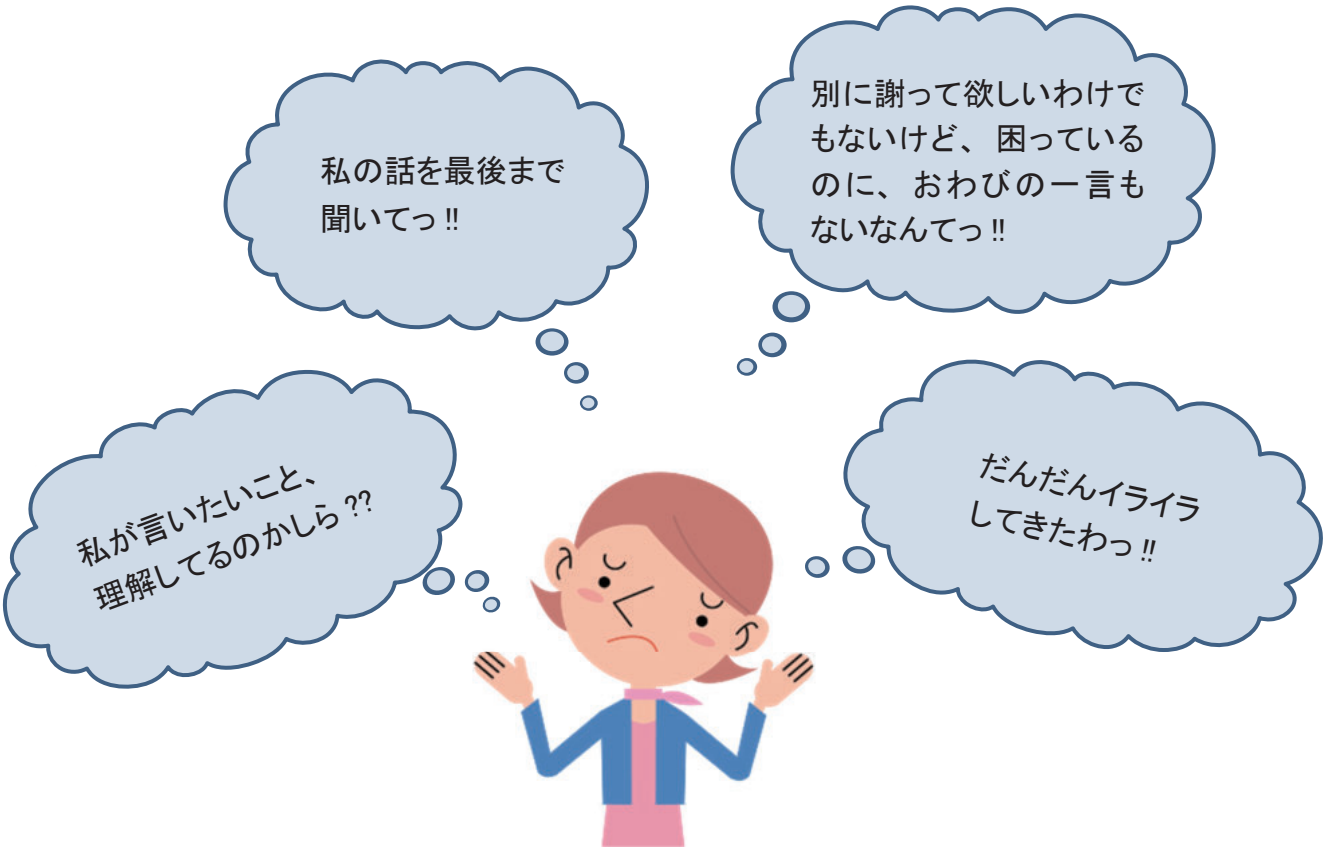
入所前、お昼の時間に行ったときに女性職員が２人窓口近くで談笑しながらスマートフォンをいじっている姿があり不愉快に思った。

Ⅲ クレームへどう対応するか

自治体、官公庁に限らず、一般企業でもクレームが増えています。

クレームが起こらないようにどんなに気を付けていても、クレームはゼロになりません。

どうしても避けられないクレームを業務にいかすためにも、このハンドブックを参考に、クレーム対応を学び、より良いお客様対応ができるように努めましょう。



クレームをよく知ろう！

クレームは苦情ではありません !!

　クレームには、ニュアンスとして、文句、嫌なもの、避けたいものというイメージがあると思います。

　しかし、クレームという言葉は、必ずしも苦情のニュアンスばかりではありません。クレームには「要求する」「主張する」という意味もあり、要望、指摘、お叱り、励まし、期待、お礼、感謝などを含めて、「お客様の声」だということを理解しましょう。

クレームはお客様の生の声です !!

　クレームは、お客様が期待することの表現と言えます。

　つまり、市役所は、信頼性を期待されているからこそクレームが多いのです。

　大切なことは、単にクレームを防ぐことではなく、お客様の意見として受け止めることです。

　クレームは、思ったことを素直に言葉で発することができる、ごく限られたお客様から発信されるとすれば、同じ意見や不満を持っている方が、その何倍もいるであろうことは容易に想像できます。

　そのことを謙虚に受け止め、反省することは、クレームを通して学ぶことにつながります。

市の職員としての心構え

クレームは、お客様の要望であり、意見であり、お客様の声そのものです。真摯に対応することが大切です。

しかし、現実には、さまざまな手段を使ってクレームをつけて自分だけ有利な結論を得ようとする、誠意があるとは思えないお客様もいます。

お客様の要望に応じる姿勢もクレーム対応ですが、不当な要求を毅然とした態度で断ることもクレーム対応です。秩序に合わせて公平に判断し、対処するために、コミュニケーションを大切にしましょう。

クレーム対応のプロセス

市に対するクレームにはさまざまなものがあります !!

どのようなクレームであっても、お客様に対しては、あなたが市役所の窓口となって接する必要があります。

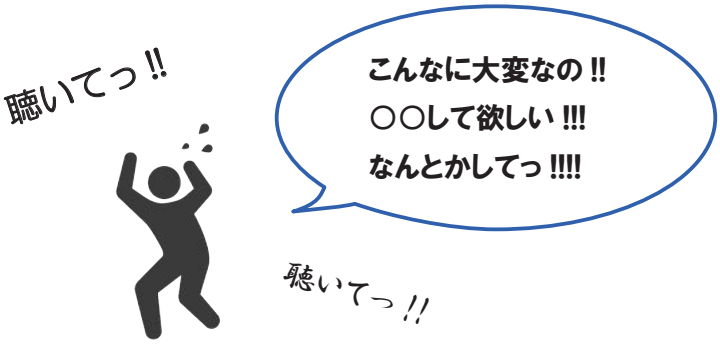
まずお客様の話を聴いて、誠意ある態度で接していきましょう。

すべてのお客様を笑顔で迎えることが基本 !!

とにかく落ち着いて対応することが大切です !!

❶ よく聴く

◆相手の話（主張）をしっかり聴くことが大切です。



※主張が不当なものであっても説明や反論はせず、とにかく聴くことを心がけましょう。

◆お客様が話しやすい雰囲気をつくる。
（聴く姿勢を見せる、落ち着いて話せる環境をつくるなど）

◆真剣に聴く。（メモを取る、うなずくなど）

◆お客様の言葉で復唱し、相づち言葉を活用する。

※「うんうん」は禁物です!!

※相手が気になるような動作に注意しましょう。

- 腕を組む
- 肘をつく
- ペンを回す
- 足を組む
- 時計を見る
- 頬杖をつく
- ため息をつく
- 貧乏ゆすり

※応対していない職員も気を付けましょう!!

～使える言葉リスト～

「それは大変でしたね !!」

⇒オーバーリアクションで反応すると信頼度 UP ！

「ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。」

「お手数をおかけし申し訳ありません。」

⇒クレームに対してではなく、不愉快な思い・手間を取らせて
いることに対し、一言添えてみましょう。

「それからどうなったのでしょうか？」

「結果はどうなりましたか？」

⇒話を聴きたい、聴いているとアピールしましょう。

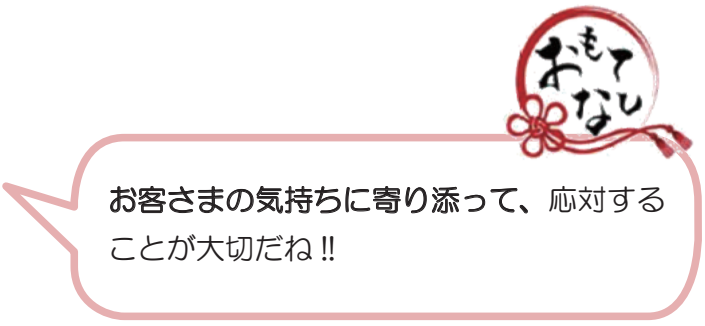
「おっしゃるお気持ちは分かりますが…」

⇒お客様の気持ちを受け止めて応対しましょう。

❷ 判断する

◆お客様が何を言おうとしているのか、真意をつかみましょう。

◆お客様や状況に合わせた説明の方法や解決策を考えましょう。



◆クレームが生じるに至った背景から正しく判断しましょう。
　引き続き担当者で処理するべきか、上司へ相談するべきか対応を考えましょう。

～確認内容のポイント！～

＊重大か
＊緊急を要するか
＊他課にまたがる内容か
＊応対の仕方の問題か、制度自体のことか　など

❸ 説明する

◆お客様の理解・納得につながる説明を試みましょう。

伝わりやすいように！
的を絞って！
はっきりと！
具体的な解決策を！

◆曖昧な説明は、クレームを大きくさせる恐れがあります !!
（例）「～だと思うのですが…」「となっておりますが…」

曖昧にせず、はっきりと !!!

◆お客様の要望に応えられること、応えられないことをはっきり伝え、その理由を説明しましょう。
（例）「～制度の支給対象とはなりません。申し訳ございませんが、お客様は～であるため、支給の要件に当てはまらないためです。」

◆できることを精一杯させていただくという誠意を表し、お客様に納得・理解していただきましょう。

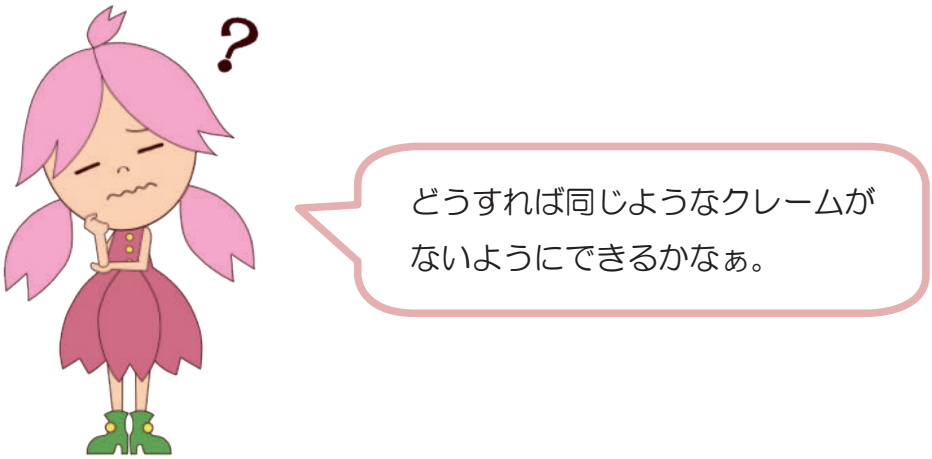
～私の体験談～

イライラしているお客様に良かれと思い丁寧に説明をたくさんし、逆に怒られた…ということがありました。
お客様一人一人に合わせた接遇が必要だと分かっているのですが、難しいなぁと日々感じています。

❹ 満足してもらえたら

◆お互いの主張を理解し、お客様が納得することができれば解決です。
意見を寄せてくれたことについて感謝の気持ちを伝えましょう。

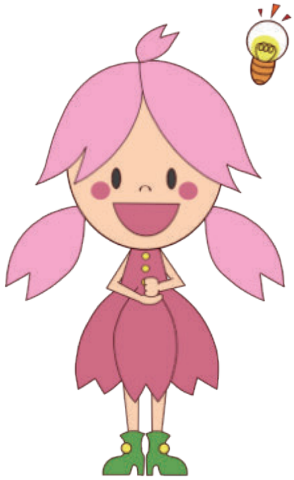
不明な点があれば、いつでも対応して解決にあたることを表す意味で、最後にもう一度名前を伝えるとお客様に好感を与えることができます。



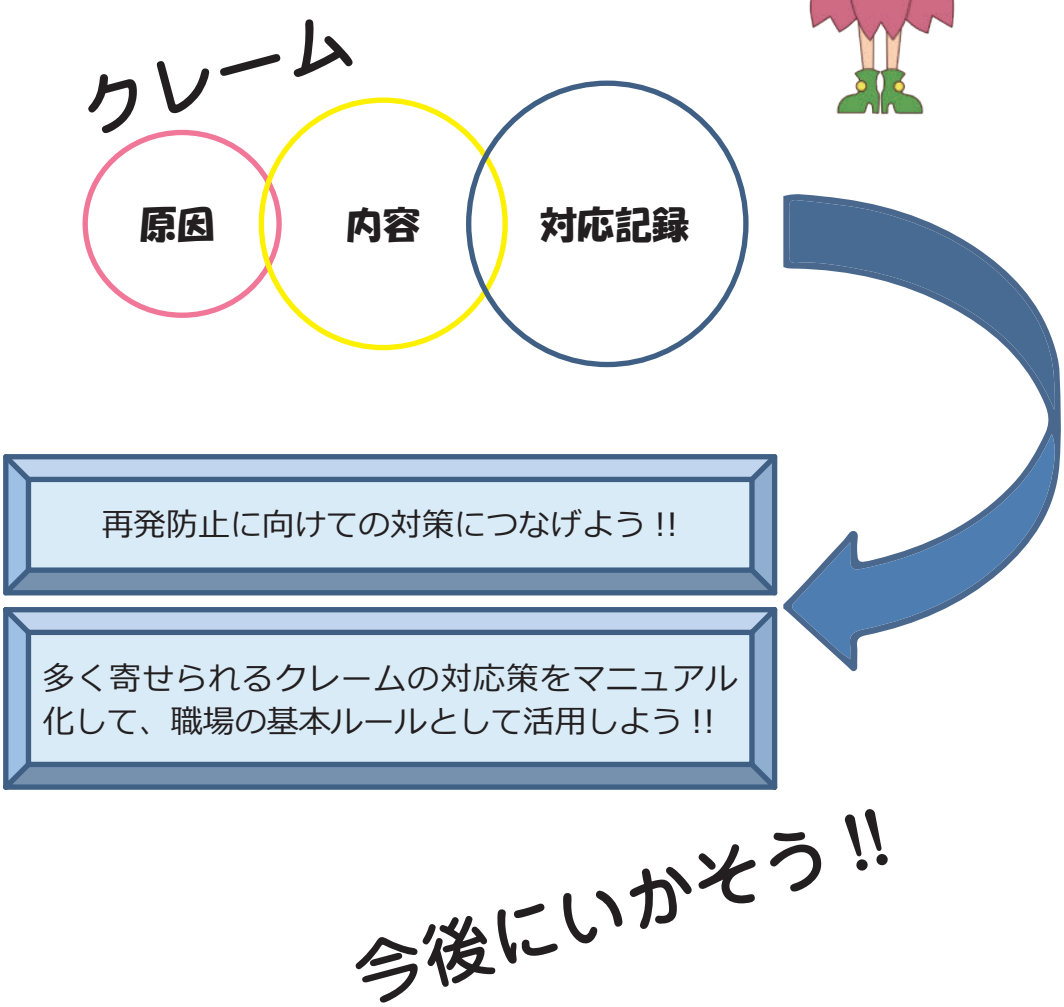
◆クレームは、問題が解決したら…
再発防止に向けて原因・内容を検証することが大切です。

クレームを今後にいかすには

クレームの原因・内容を検証し再発防止に努めるとともに、普段からクレームに強い職場づくりをすることで、お客様からの「クレーム＝貴重な声」を今後の行政サービス向上にいかすことができるのではないでしょうか。

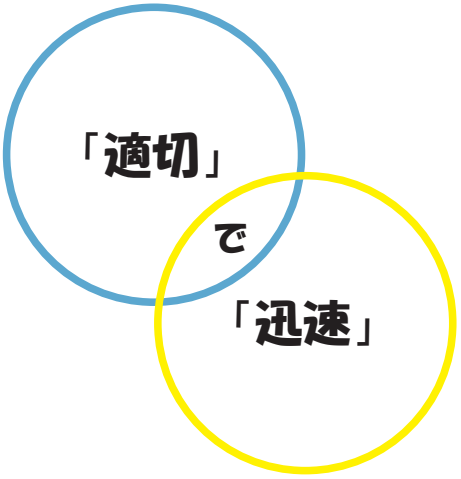


クレーム対応マニュアルの作成



クレームに強い職場づくり

クレーム発生時等の緊急事態には、組織内にスムーズな情報の受け渡しがすぐにできる体制を整えることで、



な対応につながります。

全職員で取り組む体制が大切!!

◆全職員が積極的に協力する意識を持つ

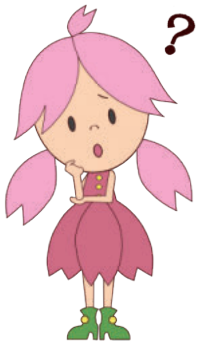
クレームは組織に向けられたものです。

クレーム対応者を孤立させないようにしましょう。

クレームに困っている職員がいたら、資料を用意してフォローするなど、積極的に協力する体制が必要です。

◆状況に応じて別の職員に代わることも必要

一定時間対応しても一向に解決の糸口が見いだせない場合は、上司や経験豊富な職員に代わることで、状況が変化し、解決につながることもあります。



良好な職場環境づくりの基本
「**あいさつ**」や「**ほう・れん・そう**」はできているかなぁ？

☆元気なあいさつで、明るい職場づくりをしましょう !!

・出勤したら……「**おはようございます。**」
・外出（離席）するときは……「○○**へ行ってきます。**」
「行ってらっしゃい。」
・帰庁したら……「**ただ今帰りました。**」
「お帰りなさい。」
・退庁するとき……「**お先に失礼します。お疲れ様でした。**」
「お疲れ様でした。」

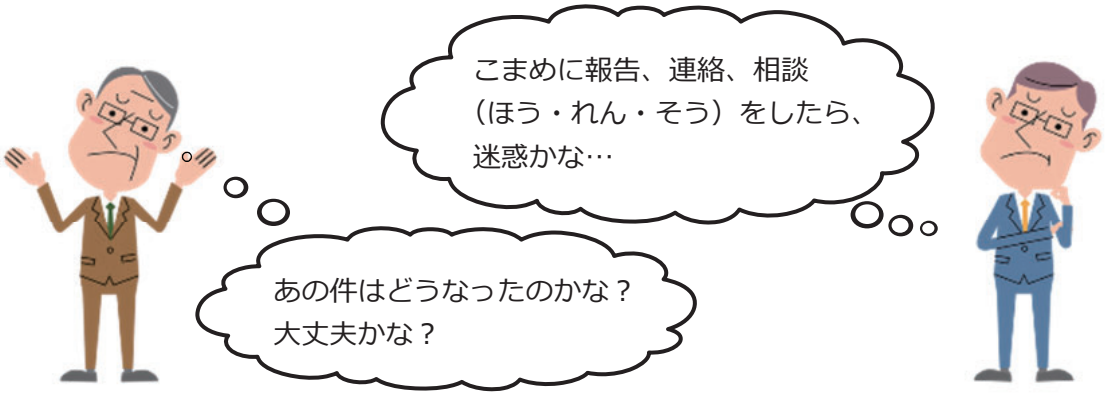
～私の体験談～

若い頃、別の課に、毎朝あいさつをしても返してくれない先輩がいたんです。わたしは、めげずに毎朝あいさつを続けていたら、いつの頃からか笑顔で返してくれるようになりました。「おはよう」の一言なんですが、嬉しかったのを今でも覚えています。

それから数年後、その先輩と一緒に仕事をすることになり、良い関係で仕事を進めることができました。もし“返してくれないから”といって、あいさつをすることを諦めていたら、気持ちよく仕事ができていなかったかもしれません。

あの頃の自分を褒めたいです。あいさつをすることは当たり前のことなんですけどね。

「ほう・れん・そう」



「ほう・れん・そう」が不足していると、上司や先輩は心配になります。

こまめに「ほう・れん・そう」をすれば、進行状況を把握でき、安心して次の仕事を任せようと思うはずです。

デキるビジネスマンには

報告・連絡・相談は不可欠です !!

～ほう・れん・そうのポイント！～

■「ほう告」するとき

「～の件について、報告いたします。」

■「れん絡」するとき

「打ち合わせが長引いたため、帰庁は○○時になりそうです。」

■「そう談」したいとき

「お時間のあるときで結構ですので、
相談に乗っていただけないでしょうか？」

クレームの具体例

Ｃａｓｅ１

Ａさんは、高齢の父の今後が心配になり、要介護認定申請をしました。足腰が弱くなり、外出も少なくなっているので、デイサービスを利用させてあげたいと考えていました。

しかし、市役所から届いた要介護認定の判定結果は、「非該当」でした。

結果に納得できないＡさんが介護保険課の窓口を訪れています。

先日、父の要介護認定の判定結果について通知がきたけど、非該当になっていた !!
この結果には納得がいかないんだけど !!

認定の結果はお知らせしたとおりですが…。
どのあたりが納得できませんか？

うちの父が非該当というのはどういうことなんだ ??
デイサービスに行かせたいんだ。
どうにかしろっ !!!

そう言われましても…。
正当に審査した結果ですので…。

実際に足腰が弱って外出も少ないのに、デイサービスに行けないのが正当と言えるのか。
だいたい 30 分程度の調査で何が分かるんだ。

認定結果は調査だけでなく、主治医の意見書もあわせて、介護認定審査会で総合的に審査していますので…。

結局、父はデイサービスもなにも使えないんだろ??
ますます父が家に閉じこもって、認知症などになったらどうしてくれるんだ!!

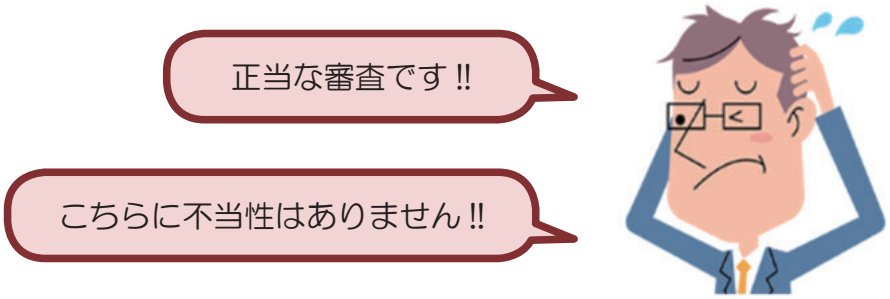
審査は審査ですので…。

どのような対応が考えられるでしょうか。

Ａｄｖｉｃｅ

◆お客様の言い分（要望）に耳を傾けることに努めましょう。

お客様は、手続そのものがおかしいとか、違法だとかを訴えているのではありません。判定結果が不満なだけで、「こちらの要望を聞いてほしい」と訴えているわけです。



この対応では、Ａさんは不安なままです!!

Ａさんが不安であることは事実です !!

Ａさんの状況を少しでも改善するには何ができるでしょうか。

お父さんの今後について、どのような不安を抱えているかを聴き、必要に応じて他課とも連携し、今後について検討することが望ましいです。

「デイサービスの利用がご希望なんですね。普段、お父様はどのような生活をされていますか。」
「お父様は調査の時、いつもと違うことがありましたか。」

「外出ができるようになるといいですね。」
「外出のほかに気になること、心配なことはございますか。」

「介護保険の対象にはなりませんが、お父様が利用できるサービスもありますのでご案内します。」

よく聴き、お客様の気持ちに寄り添い、
改善策を検討、提案する。
こんな応対ができたらいいね！

Ｃａｓｅ２

Ｂさんは、昨年 12 月に会社を退職しました。
６月に市県民税の納税通知書が届きましたが、現在無職のＢさんは市県民税を支払うことに納得できず、市民税課の窓口を訪れています。

仕事をしていないのに納税通知書が届いた！
なぜ収入が無いのに払わなきゃならないんだ！

市県民税は、前年の所得に基づき計算して課税されます。
Ｂさんは、昨年所得があったので、市県民税を納める必要があります。

そうは言っても、現在働いていないのに、去年の所得にかかる税金を納めるのは無理だ !!
こんな制度はおかしいだろ !!

そう言われましても、法律で決まっていますので…。

役所は、すぐ法律、法律って…。
市民がおかしいと言ってるのにどうして法律を変えようとしないんだ。

そんなこと言われても困ります。

もっと話の分かる職員はいないのか。
とにかく、こんな高い税金は納められないぞ。

少々お待ちください…。

話がこじれてしまったら…。

Ａｄｖｉｃｅ

話がこじれたら、状況を変えてみよう！

◆人、場所、時間を変えることにより、お客様の感情が和らぎ、よりスムーズに話が展開できることもあります。

●人を変える●

まず、担当者がお客様の理解を得られるよう努めましょう。
それでも対応しきれなくなった場合には、上司に応援を求めましょう。
※担当者を変えるときは、引き継ぐ担当者にポイントを押さえて伝えましょう。

●場所を変える●

窓口でのクレーム対応は、ほかのお客様に迷惑となる場合もあります。
応接スペースや会議室等に案内し、ゆっくりとお話を伺いましょう。

●時間を変える●

即答できない場合や返答に時間がかかる場合、電話であればこちらから改めてかけ直す、面接であれば日時を設定するなど、お客様を待たせないよう工夫をしましょう。

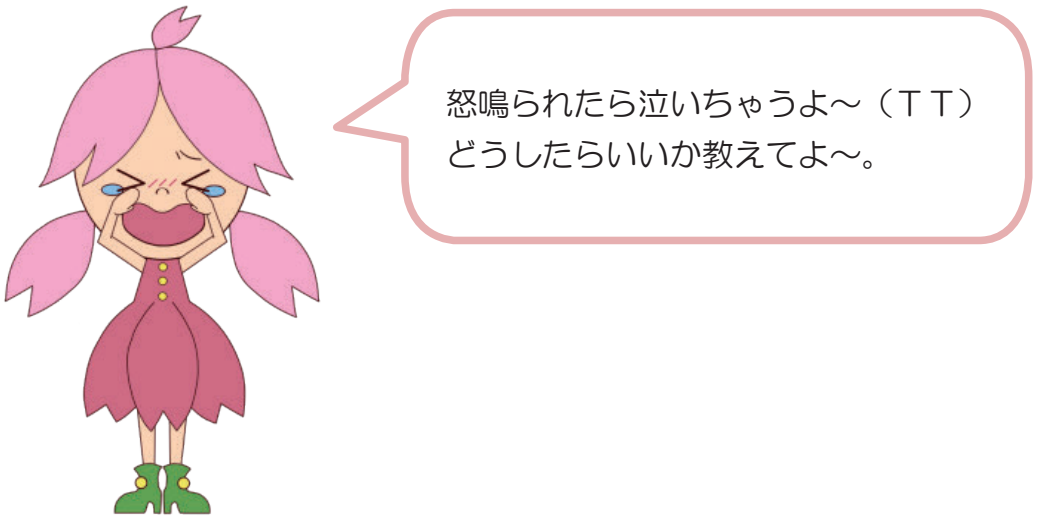
また、電話では十分な説明ができないと思われる場合、直接面会して理解していただけるよう努めましょう。

ハードクレームへの対応

クレームは、お客様の声です。

しかし、相手が怒鳴ったり、あまりに威圧的な態度をとったり、長時間居座られたりするなど、業務が滞るほど不当な手段を使ったハードクレーム（対応が困難な過大要求、不当要求）に対しては、通常どおり対応できません。

ハードクレームと思われる場合、上司に相談の上、組織として対応することが必要です。



「上司を出せ！」と迫られたら…

「私が本件の担当です。責任をもって対応します。」
「上司を呼んでまいりますが、その前に私にもう少し説明させていただけませんか。」

　このセリフ自体に非道徳性はありません。上司を出せる環境があるなら、それを拒む理由はないと思われます。
　上司を出す必要がないと判断される場合、相手方の言動や状況から上司を出しても事態が好転しないことが予想される場合は、これを拒否する、またはタイミングを考える必要があるでしょう。

「即答しろ」「時間がない」と迫られたら…

「上司と協議します。この場での即答はできかねます。」
「私どもでは初めてのケースです。組織としての意志決定には時間をいただく必要があります。」

　時間がないことを理由にこちらを慌てさせ、言質※や甘い条件（発言）を引き出そうとするテクニックです。安易に乗らず、原則論を繰り返しましょう。
　ただし、このような主張をするお客様を単にハードクレーマーと決めつけてはいけません。ごく一般のお客様で、バスの時刻が迫っているなど、切実な事情があることもありますので、冷静に判断しましょう。

※言質（げんち）
後で証拠となるような約束の言葉。

「個人的な意見を言え」などと要求されたら…

「個人的な見解を申し上げることは、控えさせていただきます。」
「個人的な意見はもっておりません。組織としての見解を述べさせていただきます。」

クレーム対応において、個人的な意見を言ってはいけないという決まりはありませんが、ハードクレーマーの場合は、個人的な発言と組織の一員としての発言をすりかえられる可能性がありますので注意が必要です。

話が必要以上に長引きそうな場合は…

「恐れ入りますが、私は○時より所用がございます。本日はお引き取りいただけませんか。」
「申し訳ございません。業務の都合がありますので、あと○分でお話を中断させてください。後ほど連絡しますので、お名前とご連絡先を教えてくださいませんか。」

クレーム対応を打ち切るときには、理由を述べて「引き取ってほしい」「電話を切らせてほしい」「帰りたい」などと、はっきりと主張します。

こちらとしては、必要があればこの後も連絡を取りたいことを告げ、コミュニケーションを決して中断しないことを宣言します。

大声で恫喝されたら…

「大きな声を出されると、私は怖いです。」
「申し訳ございません。冷静な判断ができなくなりました。」

大声を出されると、誰でも恐怖心を覚えます。そのことを素直に表現することが有効です。

「ほかのお客様にご迷惑です。」などと、何かと理由をつけようとすると、お客様の自尊心を傷つけることになり、かえって事態を悪化させます。

●『応対』と『対応』のちがい●

「**応対**」⇒相手に応じて受け答えする。（相手は人）

例）・電話で応対する
・窓口で応対する

「**対応**」⇒状況に対し処理、行動する。（相手は人やモノ・現象）

例）・急激な変化に対応する
・津波注意報に対応する

Ⅰ おじぎの仕方

おじぎは自分以外の他者に対し、敬意や感謝を表すもので、日本の作法の根幹をなすものです。あいさつと並んで重要なコミュニケーションツールの一つです。

特に初対面の方には、おじぎの仕方一つで好ましい感情をもってもらうことができます。

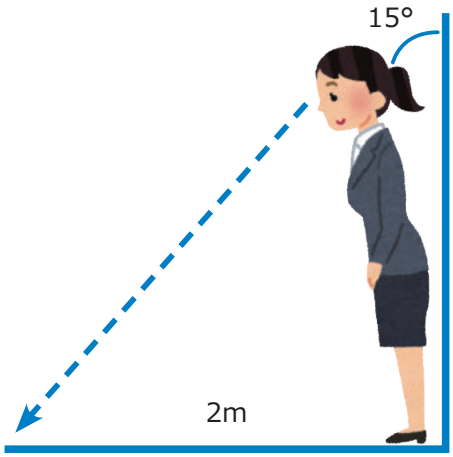
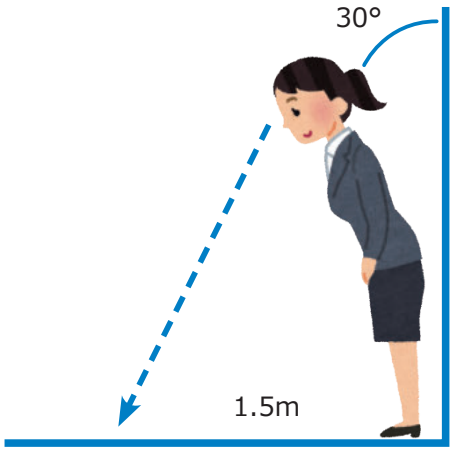
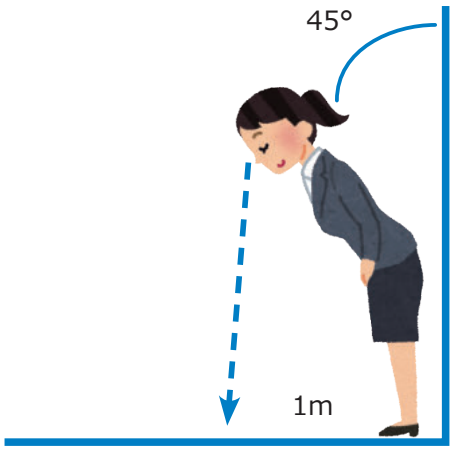
きれいなおじぎで**おもてなしの心**を伝えましょう。

ポイント

・おじぎをするときは、まっすぐに立った状態から、体を腰から曲げるようにしましょう。
・おじぎの意味に合わせ､会釈・敬礼・最敬礼の３つの深さを使い分けます。
・相手の目を見てあいさつし、言葉を終える頃から動作に移ると丁寧に見えます。

おじぎの種類

相手の顔を優しく見ながら、その場に応じたおじぎをしましょう。

会釈（15°） ・廊下などですれ違う時 ・エレベーターの中にお客様が乗ってきた時 ・遠くにいるお客様と目が合った時 ＊視線の先は、足先より２m	
敬礼（30°） ・応接室などへ入った時 ・相手と向かいあって、きちんとあいさつを交わす時 ＊視線の先は、足先より 1.5 m	
最敬礼（45°） ・深く感謝の気持ちを表す時 ・おわびをする時 ＊視線の先は、足先より１m	

言葉を伝えてから頭を下げる

おじぎは、何らかの意思を伝える言葉とセットで行うことが多いよね。この時に「言葉を伝えてから頭を下げる」のが基本だよ。

これを「語先後礼」と言うよ !!

「言葉を発しながら頭を下げる」という人が多いけど、これだと伝えたい言葉が相手の足元や地面に向かってしまう。

まず、相手を見て「伝えたい言葉」を伝えてから、「頭を下げる」という順番を心がけよう。

言葉を伝えてから、頭を下げるという基本を徹底しよう !!

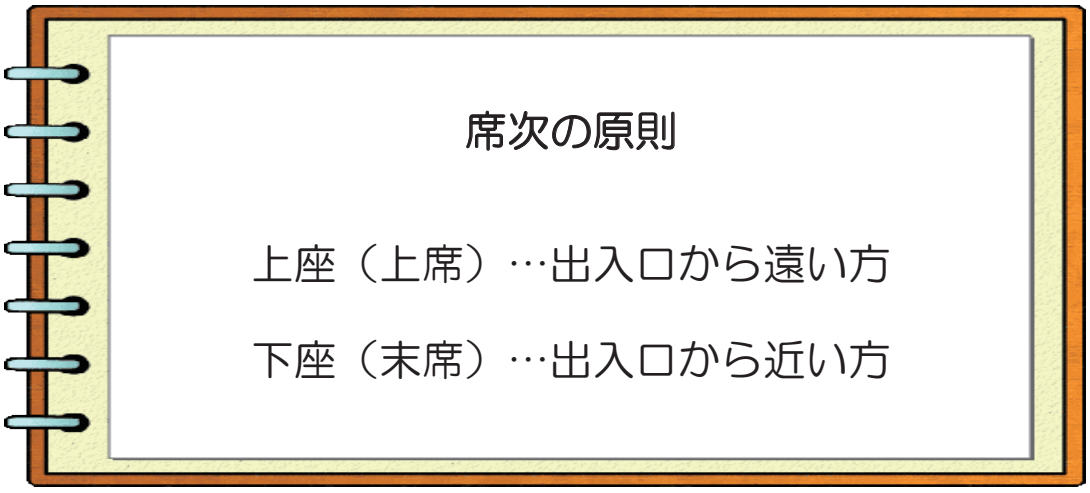
おじぎをする時の目線

タイミングや角度に加えて、目線で好印象を伝えることが大切だよ。相手としっかりと目線を合わせて気持ちを表そう。

「笑顔を伴う好意的な目線」や、「神妙な面持ちで謝罪を伝える目線」等を、各場面に合わせて上手く使い分けてみよう。

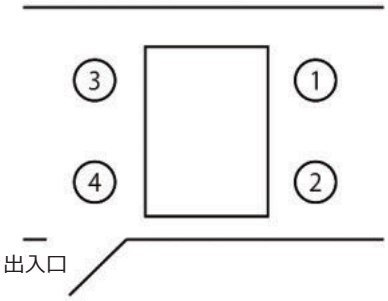
Ⅱ 席次のマナー

会議や打合せなど、座る席の場所にもマナーが存在します。
座る場所によっては失礼になることもありますので注意しましょう。
室内や車内での席次には、目上の人や年長者に対する敬意や
おもてなしの心が込められています。

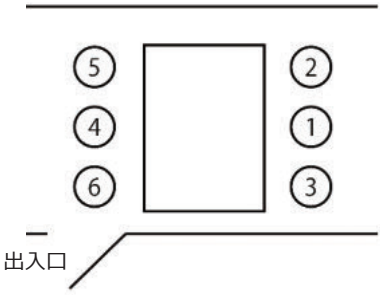


応接室

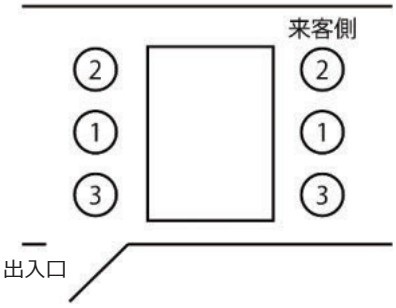
入口から見て奥側が上座、入口側が下座です。



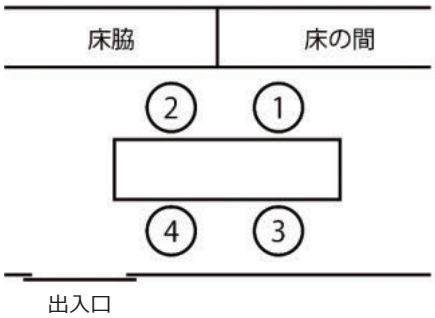
●内部での打合せ



●外部との打合せ

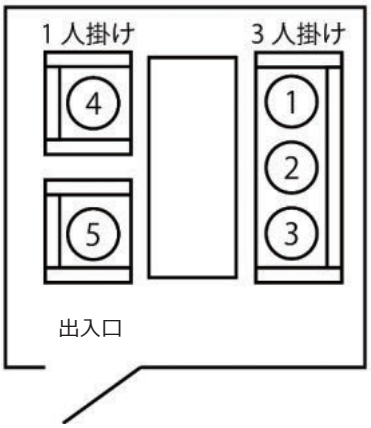


●和室

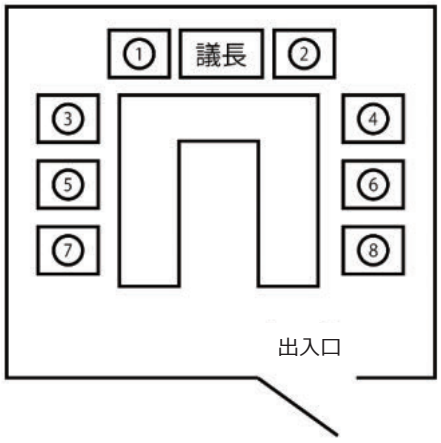


◆床の間がある側が上座です。

●ソファーがある場合には…



会議室



◆議長席が中心です。

◆議長席に近い方が上座です。

座席の表示について

◆会議などで席札を用意する場合、出席者が席を見付けやすいように
名前が見える面を入口側に向けて配置します。

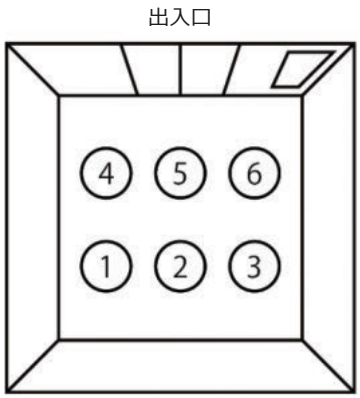
◆自分が会議等に出席する場合、着席した後に席札を上座に向けましょう。

車

◆上席…運転手の後ろの席
◆末席…助手席

※車での座席はお客様の好みなどもありますので、その場の状況に応じて対応するのがよいでしょう。

エレベーター



◆上座…出入口から遠い方
◆下座…出入口に近く、操作盤の前

※乗り降りがある際は、『開』『閉』ボタンを操作しましょう。

状況に応じて席次が変わるんだね‼
臨機応変に対応しよう‼

～席次のマナーポイント～

◆席次のマナーは目上の相手や年長者、来客者に対してもてなす心を表すものです。

◆会議などの席次を決めるときも、相手をもてなす気持ちを持って準備しましょう。

◆会議などで席札を用意している場合でも、出席者を席まで誘導するなどしましょう。

～席次の失敗談～

お客様の運転手を務めた時に、「お客様は後部座席に乗せなくちゃ」ということで頭がいっぱいになっていて、助手席側の後部ドアを開けて待機していました。

お客様は何も言わずに運転席側の後部ドアを自ら開けて車に乗られました。

その瞬間「？」となりましたが、はっと気が付きました。

車の座席では、運転席の後ろが上席になるんですよね。

よく考えれば接遇ハンドブックにも書いてあったのに…。

そのあとしばらく落ち込みましたが、次からは気を付けようと思いました。

名刺はその人の「顔」を表すもの

＊きれいな名刺を用意しましょう

＊もらった名刺は大切に取り扱いましょう

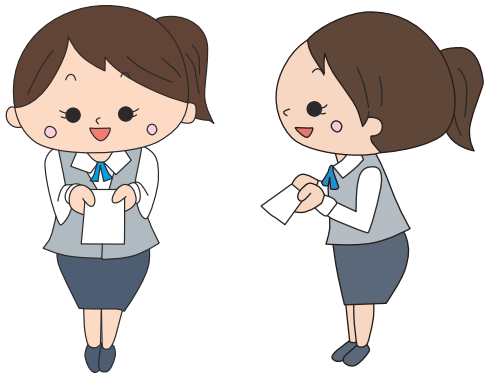
Ⅲ 名刺のマナー

名刺の受け渡し方で第一印象が決まることもあります。
受け渡し方法についてよく学び、スマートに名刺交換ができるようにしましょう。

名刺交換の順番

◆通常は、目下から目上の方に名刺を渡します。
◆上司と一緒のときは、上司から先方の立場の高い方へ渡すので、それに続いて渡しましょう。

名刺の渡し方



◆名刺の向きは相手から読むことができる向きに持ちます。
◆軽く会釈をし、名乗りながら渡します。

『私、日立市○○課の△△と申します。よろしくお願いいたします。』

◆自分の胸の高さから相手の胸の高さへと渡します。
◆立って交換します。
◆テーブル越しに受け渡ししないようにしましょう。

受け取るとき

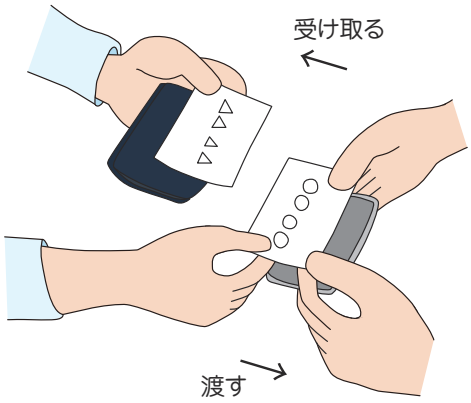
◆軽く会釈をし、両手で受け取ります。

『頂戴いたします。』
『恐れ入ります。』

◆胸の高さに保ち、必要に応じて復唱します。

『○○会社の△△様ですね。』

同時交換の場合



◆右手で自分の名刺を渡しながら、
左手で相手の名刺を受け取ります。

◆右手が空いたら相手方の名刺を両手で
持ち直し、名前の確認をしましょう。

※読み方が分からないときは、
お聞きしても失礼ではありません !!

『恐れ入りますが、お名前はどのようにお読みすれば
よろしいのでしょうか？』
『失礼いたしました。○○様ですね。』

ポイント

＊受け取った名刺は…

　受け取った日付や内容、相手の特徴をメモしておくと役に立ちます。

＊万が一名刺がなかった場合…

　『申し訳ございません。いま名刺を切らしておりまして』と素直におわびしましょう。

　次回会うときには、必ず自分から名刺を渡すようにしましょう。

!!! 絶対にやってはいけないこと !!!

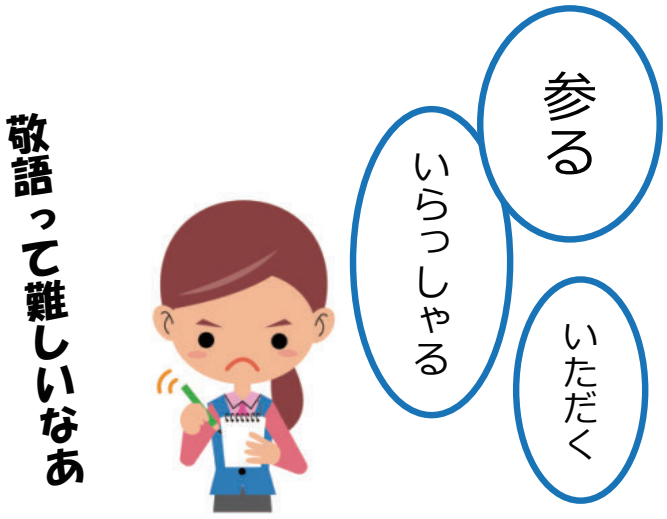
×名刺を触り続ける

×飲み物をこぼす

×目の前で名刺にメモをする

×名刺をズボンのポケットへ入れる

×名刺を置き忘れる


敬語って難しいなあ
参る
いらっしゃる
いただく

Ⅳ 敬語のマナー

誤った敬語の使用は、相手が不快に感じることもあります。
正しい敬語の使用を心がけましょう！

正しい敬語は、良好な関係を築く第一歩。
上手に使えたらいいね♪

●敬語は３種類あります●

尊敬語…相手に敬意を表す言葉

謙譲語…自分をへりくだることによって相手に敬意を表す言葉

丁寧語…お互いに尊敬する言葉

（例）

基本形	尊敬語	謙譲語	丁寧語
見る	ご覧になる	拝見する	見ます

正しく使えていますか？

誤		正
ご質問がございましたら	→	ご質問がおありでしたら
○○にお伝えしておきます	→	○○に申し伝えます
ちょっとお待ちください	→	少々お待ちください
ご記入の方お願いいたします	→	ご記入をお願いいたします
お分かりいただけましたか	→	ご理解いただけましたでしょうか
○○さんおりますか？	→	○○さんいらっしゃいますか？
電話を借りられますか？	→	電話をお借りできますか？
どちらにいたしますか？	→	どちらになさいますか？
記念品をお渡しします	→	記念品を差し上げます
電話を差し上げます	→	電話をいたします

ポイント

・敬語の二重使い、「お」「ご」の多用は避けましょう。
・「～という形」、「～の方」は丁寧に聞こえますが、不要な言葉で飾らないようにしましょう。

目上の方への表現

好ましくない表現		好ましい表現
ご苦労様です	→	お疲れ様です
了解しました	→	かしこまりました・承知しました
お世話様です	→	お世話になりました
お申し出ください	→	おっしゃってください
お暇があるとき	→	お時間があるとき・お手すきの際に
お座りください	→	お掛けください
～してください	→	～していただけますでしょうか？

～「私は犬ではないっ !!」～

みなさんは「座ってください。」と窓口で案内するときはなんて言っていますか？私は「お座りください。」と言うのが丁寧だと思って使っていました。

でも、あるとき、いつものように「お座りください。」とお客様を案内したところ、「私は犬ではないっ !!」と怒られてしまいました。そこで初めて「お掛けください。」という言い回しの方が好ましいんだって知ったんです。言葉として間違っていなくても、受け取り方って人それぞれなんだなって。

それからは、先輩がお客様と話しているのを聞いたりして、言い回しを勉強しています。

クッション言葉を使ってみましょう！

◆依頼するとき

・恐れ入りますが…

・お手数をおかけしますが…

・ご足労をおかけしますが…

・ご多忙とは存じますが…

◆否定（反論）するとき

・あいにくですが…

・大変申し上げにくいのですが…

・お気持ちは分かりますが…

・お言葉を返すようですが…

◆質問するとき

・失礼ですが…

・差し支えなければ…

～親しき仲にも礼儀あり～

　同僚同士の間でも、仕事中は丁寧語を使うよう心がけましょう!!

　あまりにもフランクな言葉遣いは、周囲の人やお客様が聞いていて気持ちのいいものではありません。

こんなときどうする？

◆職場内で上司（課長）と話しているとき

誤「課長が言ったことは○○ですか。」

正「課長がおっしゃったことは○○でよろしいでしょうか。」

◆市民（○○さん）に電話しているとき

誤「これから○○さんの家に行きたいんですけどいいですか。」

正「これから○○様のご自宅にお伺いしたいのですが
よろしいでしょうか。」

◆市民（○○さん）に書類の記入をお願いするとき

誤「○○さん、これに書いてください。」

正「○○様、お手数をおかけしますがこちらの書類の
この部分に記入をお願いします。」

＊押えておくべき言い回し＊

◆（例）○○課長が言った。

職場（内）の場合→「○○課長がおっしゃった。」

職場（外）の場合→「課長の○○が申しておりました。」

※相手に合わせて職場内と職場外で使い方を変えましょう。

間違いやすい敬語

◆「お名前頂戴してもよろしいですか。」

→**「お名前をお伺いしてもよろしいでしょうか。」**

◆「○○様がお越しになりました。」

→**「○○様がお見えになりました。」**

◆「資料をご持参ください。」

→**「資料をお持ちください。」**

◆「よろしかったでしょうか。」

→**「よろしいでしょうか。」**

◆「○○部長は外出されています。」

→**「部長の○○は外出しております。」**

否定形は肯定形へ

否定形		肯定形
ご本人でないとダメです	→	ご本人に来ていただく必要があります
ご本人以外の印鑑では受付できません	→	ご本人の印鑑があれば受付できます

～おかわりします！～

入所したばかりのころ、電話応対が苦手でした。

それは、敬語がちょっと苦手だったから。丁寧な言葉遣いを心がけなきゃと思えば思うほど、慣れない敬語を使うことにとても緊張していました。

でも､元気で前向きがモットーのワタシ｡電話が苦手なんて言ってられない！

ある日、いつものように緊張しながらも元気よく、

「はい！○○課△△です！」

「あのー…、××の件なんですけど…」

「（この件は、隣の係の●●さんの担当だ！）はい、××の件ですね。

ただいま担当者に**おかわりします！**

（あれ？なんか変？おかわり??）」…

隣の席の先輩は、気付いたみたい。恥ずかしかったな…。

あれから数年。今日も元気よく電話に出ますが、おかわりはしてません。

～先輩より～

こういう間違いって、きっと誰にでもあったよね。

正しい敬語が使えたら一番いいけど、一生懸命応対する姿勢から相手に敬意は伝わっているはず!!

敬語を意識するあまり、消極的にはなってほしくないな。

この気持ちを忘れないでね!!

『目配り』『気配り』『手配り』

Ⅴ 案内・誘導のマナー

迷っている方を見かけたとき

◆庁舎付近、庁舎内で困っている方（迷っている方）を見かけたときは、
勇気をもって積極的に声をかけましょう。

『お困りですか？』
『どのようなご用件でしょうか？』

冒頭に聞いた内容だけで判断せず、

「他に何かございますか？」

と、目的を明確にし、案内・誘導しましょう。

～私の心がけ～

案内看板の前や、フロアの入口等で立ち止まっている方に対して、積極的に声をかけています。目的などをよく聞き取り、たらい回しにならないよう、適切に案内することを心がけています。

高齢の方など、場合によってはメモを渡したり、行き先の担当課まで案内をすることもあります。

案内の仕方

◆通路（廊下）での案内

・お客様の**斜め前を歩き、お客様には中央**を歩いていただきましょう。

・**「歩く速度」**はお客様に合わせます。

◆階段での案内

・事前に**「現在は○階で、○階まで昇り（降り）ます」**と伝えましょう。

・階段を昇り降りする必要があるときは、

お客様を見下ろす位置に居ないようにしましょう！

昇る場合	降りる場合
お客様の斜め後ろを昇る	お客様の斜め前を先に降りる

◆エレベーターでの案内

お客様が一人の場合	お客様が複数の場合
乗るときはお客様から	乗るときはお客様より先に
降りるときはお客様より先に	降りるときもお客様より先に

応接室（入室）での案内

応接室などに入室する際は、必ずノックし、
室内の状況（反応）を確認してから『**失礼します。**』と
声をかけて、入室しましょう。

＊その際に、軽く会釈をするとよいでしょう。

◆押し引きのドアの場合

◎手前に開くドアの場合

先にお客様に入室していただき、
後に続いて入室します。

◎押して開くドアの場合

先に入室し、体の向きを変えて
お客様を迎えます。

～おまわりさんから聞いた道案内のポイント～

■公共物を目印にします。

「何個目の信号を右」といった説明が分かりやすいですね。
遠い場合などは、交差点の名前も伝えましょう。ビルやお店の名前などは、見逃す可能性があるので土地勘がない方には極力避けましょう。

■全体像をイメージしてもらいます。

「大体〇〇の方角に、大人の足で〇分くらいかかる距離です。」といった感じで、まずは大まかに説明します。いきなり詳細な説明から入ってしまうと、覚えにくく混乱してしまいます。

■失敗例を伝える。

「小学校まで行ってしまうと、行き過ぎなので気を付けてください。」
曲がる場所が分かりにくいときなどは、こんな説明もします。

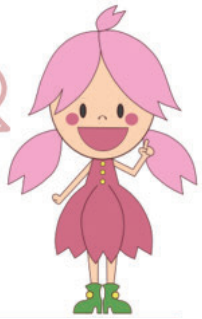
■やはり地図があれば一番

現在地と目的地の位置関係を示してから、詳細を説明しましょう。
地図がない場合は、簡単な手書きの地図を描いて説明しましょう。

ちょっと遠回りになったとしても、
大通りで分かりやすい道を案内しましょう‼

みんなの声
～職員アンケートから～

心がけ編だよ♪



相手の立場になって物事を考え、丁寧に接する。上から目線で言葉を発しないことが重要であり、一つ一つ理解していただけるよう対応しています。

庁舎内や近辺でお困りの様子の方がいたら、できるだけ積極的に声をかけるよう心がけています。

電話を受ける時には、「声の笑顔」を大切にしています。
声を聴いただけでこの人は笑顔で対応している、と分かるように心がけています。

来庁者が「二度手間」にならないよう、持参する書類等について正確に伝えるよう意識しています。

相手の話を途中で遮り、自分の考えを述べてしまうことがあるので、最後まで話をよく聴くように心がけています。

救急・災害現場等で接する方は、感情的になりがちで、トラブルになるリスクが高い。相手の気持ちを理解し、逆なでしないようにしています。

今の職場は、業者さんが来られます。面識のある方が来られるので、親しくなってもなれなれしくなり過ぎないよう、意識しています。

平常心

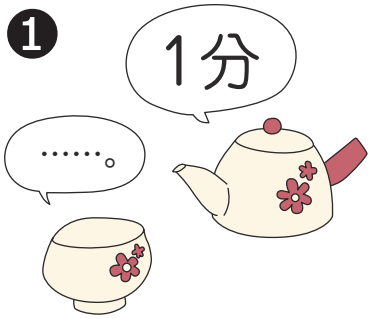
Ⅵ お茶マイスター

接客・接遇の際にお客様にお出しするお茶には、わざわざ足を運んで来てくださったお客様に、のどの渇きを癒していただき、くつろいでいただく、ほっとしていただくという「おもてなしの心」が込められています。

また、会議や打ち合わせの時のお茶には、議論によって渇いたのどを潤す水分補給の他に、カフェインによる脳の活性化や気分転換の意味があります。

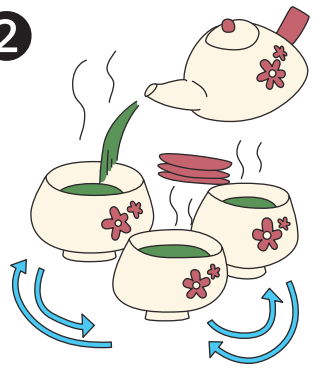
お茶のいれ方

❶



◆お茶を冷めにくくするため、茶碗にお湯を入れて温めておきます。
◆急須にはお茶の葉とお湯を入れ、**１分ほど蒸らす**とよいでしょう。
◆茶碗のお湯はお茶をいれる前に捨てておきます。

❷



◆**お茶の濃さが均等になるように**、少しずつ順番に注いでいきます。
◆お茶の量は茶碗の**七分目くらい**がよいでしょう。

❸

◆**茶碗と茶たくは別々に**お盆に乗せます。

なぜ別々に運ぶのかというと…
運んでいる間にお茶がこぼれて茶たくが濡れるのを防ぐためなんだって♪

お茶の出し方

あいさつを交わしている最中に出すことのないようにタイミングを見計らって…

❶ドアを静かにノックし「失礼します。」と声をかけ軽く会釈をして入室します。

❷お茶をお出しする準備は、テーブルの下座側（入口側）の端にお盆を置いて行います。

❸お盆の上で茶碗を茶たくの上にセットします。

❹できるだけお客様の右側から「どうぞ」と両手で静かに差し出します。

❺お客様がお話し中の場合は、声をかけず黙礼のみにとどめましょう。

❻茶碗に絵柄がある場合、絵柄をお客様に向けてお出しします。

❼お盆を抱えて持ち、「失礼しました。」と会釈をしてから退室します。

※長い接客時のお茶の取り替え

長い接客のようでしたら、新しく入れたお茶と取り替えましょう。
先に出ているお茶を下げてから新しいお茶を出します。

ち・な・み・に　湯飲み茶わんのタイプ別　正面		
・模様がないもの ・模様が全体にあるもの 特に正面はない どんな向きで出しても OK	・外側の一ヵ所に絵柄があるもの 絵柄がお客様から見て正面になるように出す	・内側の一ヵ所に絵柄があるもの 絵柄がお客様から見えるように出す

お茶を出す順番については、上座→下座だよ！
席次のマナー（P65 ～）を参考にしよう☆

セオリー通りにならないように

セオリー

お客様の右側からお茶を出さなくちゃダメなんだったっけ…
どうしよう:(…

後ろでうろうろされるより、出しやすい左側からのほうがスマートです。
お客様は、お茶が右から出されたか左からかなんて、さほど気にしていません。

セオリー

お客様の後ろを通るスペースがない！なんとか後ろを通って出さないと‼

無理やり狭いスペースに入ろうとすると、逆に迷惑になります。
「前から失礼します」と添えて前から出しましょう。

セオリー

お客様が２人以上並んで座っていて、右側から出すことができない…
割り込んででも右側から出さないと！

無理やりお客様の間に割り込んではいけません。
また、お客様の後方からお茶を出すときは、気付かないお客様と接触し、お茶をこぼしてしまったり、火傷をさせてしまう可能性もあります。十分注意しましょう。
空いているスペースから出しましょう。

セオリー

お客様が１人、２人、３人…
たくさんいる！
張り切って一人一人に右側から出さなければ！

職員がその場にいる場合「自分たちで回すから」と引き受けてくれることが多いです。
その厚意に甘えないのは、かえって迷惑になります。お茶を引き受けると言ってもらったなら、その厚意に甘えましょう。

その他の飲み物の出し方

◆冷たい飲み物の出し方

コースターを敷き、その上にグラス・コップを置きます。

暑い日は熱いお茶より冷たい飲み物の方が喜ばれます。

◆コーヒー・紅茶の出し方

ソーサーを置き、持ち手をお客様から見て右側になるように置きます。

スプーン、砂糖、ミルクを置くときはカップの手前に置きます。

◆お茶菓子・おしぼりの出し方

お茶菓子はお客様から見て左側に、おしぼりはお客様から見て右側に置きます。

お茶をお出しするということは「おもてなし」をすること

ただお客様をご案内してセオリーどおりに日本茶を出すより、お客様をご案内する際上司にさりげなく「日本茶でよろしいでしょうか？」と聞く心配りがあると、なお良いです。

「おもてなし」をするためにはどうしたらいいか、そのためにはどうすることが一番スマートであるか、自分で考えて行動しよう！

「たかがお茶汲み、されどお茶汲み」

そこから学べることがたくさんあるんだね～♪

Ⅶ 配慮が必要な方への応対

困っている方を見かけたときは、自然な気持ちで応対しましょう。
その場に応じて必要なことをお手伝いすることが大切です。

～応対の心構え～

●相手の「人格」を尊重し相手の立場に立って応対します。

・明るく、丁寧に。

・介助の方にではなく、障害のある方本人に直接応対するようにします。

・何らかの配慮が必要であると思う場合でも、思い込みや押し付けではなく、本人が本当に必要としていることを確認しましょう。

●不快な言葉は使わないようにします。

・差別的な言葉はもとより、不快に感じられる言葉や子供扱いした言葉、特別扱いした言葉は使わないようにしましょう。

耳の不自由な方

※聴覚障害＝全く聞こえないといった固定観念はいけません。

◆正面から口を大きく開けて、ジェスチャーも交えてはっきり、ゆっくり話しましょう。

◆分からないときは、筆談で応対しましょう。

✎筆談のコツ

●要点だけを簡単にまとめて書く !!

例）誤「只今、込み合っていますので、お調べするのに約10分かかります。」

正「調べるのに、約 10 分かかります。」

●抽象的な言葉や二重否定は使わない !!

例）誤「資料をお渡しできないわけではないのですが、５分程かかります。」

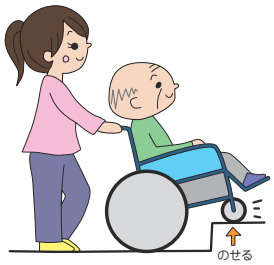
正「資料をお渡しするのに、約５分かかります。」

車椅子を利用している方

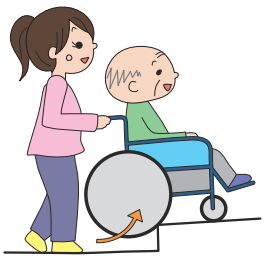
◆同じ目線で話しましょう。

◆移動をお手伝いする場合は、本人の希望を聞いてからにしましょう。

ステッピングバーを
ふみこんで



段差を上がる（前向き）


段差に押しつけ上がる

◆移動する際は、必ず一声かけてから行いましょう。

◆階段の昇り降りの、昇るときは前向きに、降りるときは後ろ向きで、不安を与えないよう声をかけながらゆっくりと行いましょう。

目の不自由な方

※視覚障害＝全く見えないといった固定観念はいけません。
見えにくさはそれぞれです。

・細部がよく分からない　　・光がまぶしい
・暗いところで見えにくい　　・見える範囲が狭い
・特定の色が分かりにくい

❶応対する際は、名前を名乗りましょう !!

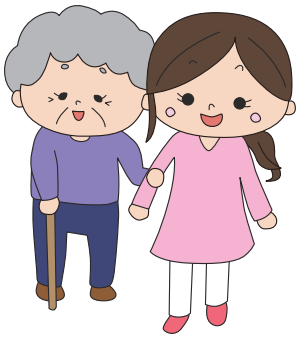
❷あいさつは、あなたの方から先に声をかけましょう。いきなり正面からではなく、やや斜め前から声をかけましょう。

❸案内するときは、杖の反対側に立ち、腕や肩を貸して、半歩前をゆっくり歩きましょう。

※場所や方角は、前後・左右・距離を正確に伝えましょう。

（例）**「５m先に階段があります。」**

（例）**「ここから狭くなります。」**



●階段を昇るとき

●階段を降りるとき

❹離れる場合は

「すぐに戻りますので、そのままお待ちください。」

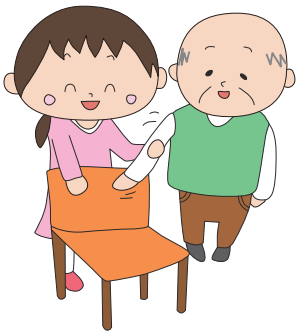
「着きましたよ。ここまででよろしいですか？」

「では、さようなら。」 などと一言かけてから移動しましょう。

❺その他の案内

●机上の物の位置は、時計の文字盤の位置で伝えましょう。
例）「２時の位置に○○があります。」

●椅子に掛けてもらうときは、声かけしながら椅子の背に触れさせて、椅子の位置や大きさを確認できるようにしましょう。



～ほじょ犬について～

「ほじょ犬（身体障害者補助犬）」は、目や耳や手足に障害のある方の生活をお手伝いする「盲導犬」「聴導犬」「介助犬」のことです。

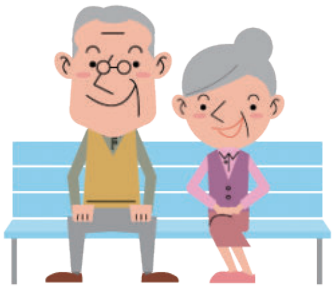
障害のある方のパートナーであり、ペットではありません。

社会のマナーを守れて、清潔です。

～ほじょ犬からのお願い～

声をかけたり、じっと前から見たり、口笛をならさないで。
食べ物を見せたり、あげたりしないで。
なでたり、ハーネスを触ったり
自分のペットとあいさつさせようと
近付けないで。

高齢の方



◆ゆっくりはっきりと話しましょう。
◆状況に応じてメモを渡しましょう。
◆高齢者扱いされたくないと思っている方もいますので、様子を十分に観察し、適切な応対をしましょう。

妊娠している方や子ども連れの方

◆妊娠している方のお身体（体調）に気を遣うようにしましょう。

◆赤ちゃんを抱っこしている場合、書類の記入が難しいこともありますので、必要に応じてサポートをしましょう。
◆小さなお子さんを連れている場合、話をしている間にお子さんが離れてしまうことがありますので、気を付けましょう。

外国の方

◆簡単な日本語でゆっくり話しましょう。
◆言葉を略さないようにしましょう。
◆ジェスチャーなどを交える工夫もしてみましょう。

大切なことは「思いやり」だよね。
困っている方を見かけたら、「自分の家族が困っている。」と思えば、心からお手伝いできるんじゃないかな。

障害に対する理解を深め、障害のある方の不安や生活のしづらさを取り除き、障害のある方への差別や偏見をなくすことを実現するために…

平成 28 年４月スタート！

障害者差別解消法

正式には「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」といいます。

障害者差別解消法は、国や市町村といった行政機関や、会社やお店などの民間の事業者の障害がある方に対する**「障害を理由とする差別」をなくすため**の決まりごとを定めた法律です。

障害のあるなしにかかわらず、すべての人がお互いの人格と個性を尊重し合いながら共生できる社会をつくることを目的にしています。

◆禁止されること◆

【不当な差別的取扱い】

・正当な理由がないのに、障害を理由としてサービスなどの提供を拒否したり、制限したり、また、障害のない方にはつけないような条件をつけたりすることです。

【合理的配慮の不提供】

・障害のある方から何らかの配慮を求める意思表明があるにもかかわらず、負担になりすぎない範囲で、「社会的障壁」を取り除く配慮をしないことです。

※「社会的障壁」とは…
心身の障害によるものだけではなく事物、制度、慣行、観念などの障害のある方にとって日常生活や社会参加の中で障壁となるものです。

～私の体験談～

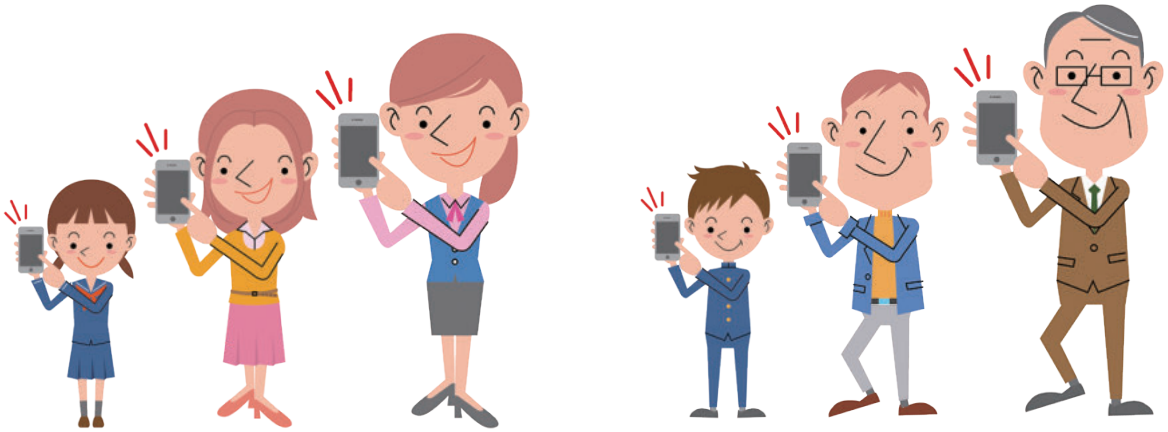
耳の不自由なお客様がいらっしゃったとき、勉強したての手話で応対したことがあります。

筆談で応対していた時は、要点をまとめずにいろいろ書きすぎてしまって、うまく意思疎通ができず、お客様はイライラしているように見えました。

ある時、手話で応対している先輩を見て、あんなふうにできたらいいなーと思ったのが、手話の勉強を始めたきっかけです。

窓口で初めて手話を使って応対した時は、通じるかな？と緊張したけれど、お客様が（手話できるの？）って表情が明るくなった時は、すごくうれしかったです。

相手の状況に寄り添って応対する大切さを実感しました。



Ⅷ SNS の利用

Facebook や Twitter などを、個人的に利用している人も多いと思います。

便利な反面、私たちは公務員であるということを考えながら利用する必要があります。

こんなことがありました・・・

◆選挙中に候補者を応援するような書き込みをした　⇒　**公職選挙法違反**

◆有名人が窓口に来た、と書き込みをした　⇒　**守秘義務違反**

◆自席の写真を投稿したところ、個人情報の入っている書類が映り込んでいた　⇒　**個人情報漏えい**

公務員が私的利用する際、守秘義務違反や政治的行為の制限に違反する発信はもちろん、他人や組織の誹謗中傷や公序良俗に反する内容、他人の権利を侵害する内容、社会規範に反する内容の発信は行わない。

また、勤務時間中の発信や、業務用として支給された端末を使った発信はしない。

総務省「国家公務員のソーシャルメディアの私的利用に当たっての留意点」から抜粋

《不適切な情報の例》

- ●業務で知り得た秘密情報の暴露
  （俳優の○○さんが来庁したなど）
- ●過去の犯罪行為の自慢
  （不正乗車をした、酒気帯び運転をしたなど）
- ●他者を誹謗中傷する発言
- ●明確な根拠のない批判

一度発信したものは、第三者に保存され、記事やアカウントを削除してもネット上で半永久的に拡散され続ける恐れが…。

業務として利用する場合は、「日立市におけるソーシャルメデイアの活用に関するガイドライン」に沿って活用しましょう。

～ひたち流おもてなし～

平成 28 年度　実践課題解決プロジェクトメンバー

リーダー	（行）	吉成　直也	書記	（民税）	岡田　麻衣
サブリーダー	（市活）	吉成　玲子		（介保）	磯﨑　恵
	（都政）	吉田　孝太郎		（教総）	吉野　成実
	（観）	根本　恵輔			

イラスト協力	（介保）	木村　彩歩、N. ネモト		
表紙題字	（教総）	吉野　成実		
モデル協力	（住宅）	佐々木　雅人	（人）	木名瀬　久美子
	（子施）	出口　聡子	（子福）	宮本　奈緒

※所属は平成 29 年２月現在