

# 接遇 マナーブック



(公財)長崎県市町村振興協会  
長崎県市町職員研修センター



# 本書のご紹介

## Introduction

近年、自治体を取り巻く環境は、急激な人口減少や少子高齢化の進行により様々な分野において多くの課題が山積しており、自治体職員には、これらの課題に対応するための多様なスキルが求められています。

そこで、本センターでは、職員のスキルアップの一助となるよう、接遇の基本について特化した接遇マナーブックを作成しました。

皆さんは、日々の業務の中で住民と向き合い、接する機会は多いと思いますが、その際に必要な「接遇」について考えてみたことはありますか？

「接遇」とは、「『接客』から一歩踏み込み、お客様に寄り添い、心地よい時間と空間提供する技術」のことです。

住民に対し、おもてなしの心で丁寧かつ円滑なコミュニケーションを図ることができれば、住民への応接態度が向上し、職場全体の信頼感を高めることに繋がります。

また、人と接することを苦手と感じている人も、接遇を活かしてポジティブに行動することで、住民が満足している様子を体感し、苦手意識を克服するきっかけとなることでしょう。

この「接遇マナーブック」は行政サービスの基礎である「接遇」についての基本的なあり方を楽しくわかりやすくまとめたものです。住民と接する時はもちろん、職場内の上司、同僚、部下とのより良好な関係を生み出す一助となれば幸いです。

初版 令和2年10月

改訂 令和7年12月

(公財) 長崎県市町村振興協会  
長崎県市町職員研修センター事務局

# 目次

## Contents

### 第1章

Chapter 1

### 接遇の基本

- 1 公務員と接遇 ..... 2
- 2 仕事に取り組むためのマナー・社会人としての意識・自覚 ..... 3
- 3 身だしなみ ..... 5
- 4 あいさつ ..... 7
- 5 言葉づかい ..... 10

### 第2章

Chapter 2

### 面接応対

- 1 来訪者応対の心構え ..... 16
- 2 取り次ぎと案内のマナー ..... 18
- 3 席順のマナー ..... 20
- 4 外出時のマナー ..... 22
- 5 紹介・名刺交換 ..... 23

### 第3章

Chapter 3

### 電話応対

- 1 電話応対の心構え ..... 26
- 2 電話のかけ方 ..... 27
- 3 電話の受け方 ..... 28
- 4 電話の取り次ぎ方 ..... 29

第4章  
Chapter 4

## メール応対

- 1 メール応対の心構え ..... 34
- 2 ビジネスマール作成ポイント ..... 35
- 3 ビジネスマールの注意事項 ..... 37

第5章  
Chapter 5

## 知っておきたいマナー（いろいろなマナー）

- 1 障がい者などへの応対 ..... 40
- 2 外国人への応対 ..... 43
- 3 LGBT 等現代社会で知っておくべき人権について ..... 44
- 4 SNS の使い方について（職場内、職場外での注意点） ..... 45

第6章  
Chapter 6

## トラブル処理

- 1 苦情・抗議及びカスタマーハラスメントに対する心構え ..... 48
- 2 苦情・抗議に対する応対の流れ ..... 48
- 3 カスタマーハラスメントに対する応対の流れ ..... 50

おまけ

## マンガでチェック接遇マナー



接遇マナーブック

## 第1章

### 接遇の基本

### 1

### 公務員と接遇

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。仕事をしていくうえで必要なのは、正確な事務処理をすることだけではなく、正しいコミュニケーション力を身につけ、気持ち良く住民を迎え、言葉を交わし、良い印象を持ってもらうことが重要です。

#### ● 住民の期待に応える

「長時間待たされた」「対応が遅い」「電話をたらい回しにされた」といった苦情がでることがあります。職員の態度や言葉づかいによっては、「横柄」「不親切」「バカにされた」といった印象を与えてしまうこともあります。また、勤務態度や服務規律、私生活に関しての苦情が寄せられることもあります。

自治体や職員に対する住民の期待度が高いだけに、一人ひとりが住民から常に見られているという意識が必要です。

#### ● 公務員としての応対の基本

##### 1. 自分が自治体の代表

私たちの話すことや住民に対する姿勢は、そのまま自治体の姿勢として受け取られます。応対した職員の評価によって、自治体全体のイメージが決定されると言っても過言ではありません。

「住民と接しているときは、一人ひとりが自治体の代表である」という気持ちを持ち、重い責任を担っていることを自覚しなければなりません。



## 2. 相手への思いやりが大切

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。相手の立場を尊重し、親身になって受け応えをする姿勢が大事です。

## 3. 実行することが重要

接遇は、「やり方はわかっている」が「できていない」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職場全体で実践していくことが大切です。

2

# 仕事に取り組むためのマナー・社会人としての意識・自覚

社会人としての責任の意識・自覚は、公務上、住民との関わりが多い自治体職員にとっては特に重要視されます。

『自立した社会人』に必要な要素とは

- ・仕事を通じて社会との関わりを持つ
- ・自分の意志で物事を決め、自分の言動に責任を持つ
- ・ルールを守り、他人に迷惑をかけないように行動する
- ・常識的なマナーをわきまえる



### ● 業務の目的を考える

業務を行ううえで、「誰に対して、何のためにやるのか」という目的と、「いつまでに何をどこまでやるのか」という目標を明確にすることが責任感やモチベーション向上にも繋がります。

- ・社会環境の変化や経営意識を持ち、住民のニーズに的確に対応する
- ・常に住民の視点に立ち、住民と協働する
- ・常に問題意識を持ち、問題解決に向けて挑戦する
- ・職場の一員として協力し、目標を達成する

## ● 修正力

計画しているときには、問題ないと思っていたが、実際やってみると思うようにいかない場合、より良い結果を出すために変更したり、別の方針を準備する等の修正が必要になってきます。



## ● 新入職員に求められるもの

### 積極性の発揮

昨今の新入職員の課題や、求められるものとして、人事や上司の方から最も聞かれるのは、「積極性の発揮」です。「積極性」とは、「物事に進んで取り組む力」であり、指示を待つのではなく自ら考え、法律や制度を学び、周囲と連携し積極的に行動することが大切です。



### 新入職員に身につけてほしい基本的スキル

#### 1. コミュニケーション力

以下の3点は入社後、半年頃までには必ず押さえておきたいスキルです。

- ①相手の立場に立った行動や言動ができるスキル（ビジネスマナー）
- ②上司や先輩に適切なタイミングで報告や相談ができるスキル（報・連・相）
- ③ロジカル（論理的・筋道の通っている）でわかりやすく相手に伝えるスキル（ロジカルシンキング）

#### 2. 段取り力

「参加予定の会議で事前に準備すべきことを上司に確認しておく」等、すべきことの予想、優先順位を考え、自ら行動することで受け身姿勢から脱却できます。

#### 3. ビジネスマナー

社会人としての基本的礼儀作法を身に付けるなど、良好な対人関係を築くためには必要な基礎的能力です。

## 3

## 身だしなみ

住民は、応対した職員の身だしなみから、その職場全体の印象を持つことがあります。

不適切な格好は住民に不快感を与えるだけでなく、公務員の仕事そのものに対する不信感を与え、きちんと仕事をしていることが正確に伝わらないこともあります。

特に窓口業務に携わる職員は、住民からいつも見られているということを心がけなければなりません。職場にふさわしい清潔感のある身だしなみが大切です。

### ●自治体職員としての身だしなみ

ポイントは自分で「良い」と考えることではなく、住民の方が「仕事にふさわしい」と感じることです。

- ・人の第一印象は3秒程で決まる
- ・清潔な身体と、きちんとした服装が大切
- ・上品で控えめな服装が基本

#### ※避けたいファッション

(ジーンズ・フード付トレーナー、大きなアクセサリー等)

#### ※制服のない女性職員の服装はビジネスカジュアルが基本

- ・色：黒・紺・グレー・茶・白等
- ・上着：カーディガン・ジャケット
- ・シャツ：基本は襟のついたもの
- ・スカート：長さはひざ丈ぐらい・極端に短い・長いものはNG
- ・パンツ：丈の短いものはNG

## \*身だしなみチェック



## ● クールビズのマナー

クールビズとは、地球温暖化対策活動の一環として、過度な冷房に頼らず様々な工夫をして夏を快適に過ごすライフスタイルのことです。

クールビズ期間中の基本的な服装はノーネクタイに半袖、ノージャケットですが、チノ・パンツやスニーカーも認められる場合もあります。また、自治体によっては、スーパークールビズでのポロシャツやアロハシャツといった、カジュアルな服装も認められています。



なお、多くの自治体において、クールビズ期間に限らず1年を通じて軽装勤務（ノーネクタイなど）を認める取り組みが拡大しています。所属する自治体の取り組みに従い、TPOに応じた服装の着用を心がけましょう。

## 4

## あいさつ

あいさつはコミュニケーションマナーの基本です。「心をこめて」「自ら進んで」「大きな声ではっきりと」「明るく笑顔を添えて」を常に心がけましょう。信頼関係を築いてスムーズに業務を進めていくためにも、庁舎内外を問わず、積極的にあいさつをしましょう。

## ● 正しい立ち居振る舞いのポイント

- ・明るい表情
- ・正しい姿勢
- ・きびきびとした動作



## ● あいさつの仕方

- ①相手の目を見ながらあいさつ言葉を述べる
- ②あいさつ言葉を言い終わるあたりで頭を下げる
- ③上体を起こし、最後に相手の目を見る \*礼三息【吸う・吐く・吸う】

## ● 立つ姿勢とお辞儀

お辞儀は、相手に対する「敬意や思いやり」、「感謝や謝罪の気持ち」を言葉とともに態度で表すものです。

## 【お辞儀の5つのポイント】



- ①正しい姿勢・立ち方をする  
(背筋を伸ばして両足を揃え、両手は身体に沿わせてあごを引く)

- ②重心は  
足のつま先から土踏まずに置く



- ③お辞儀は腰から  
背筋首筋を一直線にする  
④下で一旦とまる  
⑤上体を反らさない

## 【あいさつの基本】

No.	あいさつ言葉	+ お辞儀のポーズ	表情	
			角度	目線
1	おはようございます	会釈	15°	1.5 m
2	こんにちは			
3	失礼いたします			
4	少々お待ちくださいませ	敬礼	30°	1.0 m
5	お待たせいたしました			
6	ありがとうございました	最敬礼	45°	0.6 m
7	申し訳ございません			
8	はい、かしこまりました			
9	お疲れさまです			

## ● 表情と動作（態度）

「態度は目から入る言葉である」と言われるように言葉を言わなくても態度から相手に感情が伝わります。

## 【明るく豊かな表情で】

「目は口ほどに物を言う」また「目は心の窓」というほど目は心の動きが現れます。輝きのある真剣な優しいまなざしで応対しましょう。体調が悪いとき、不愉快な気分のときもあるとは思いますが、そんなときこそ笑顔を忘れないようにしましょう。



### 【動作は機敏に正しい姿勢で】

業務を効率よく処理するのは当然のことですが、要所要所で内容を確認しつつ、きびきびとした態度、ゆとりのある姿勢で応対しましょう。

また、来訪者には速やかに立って応対しましょう。ひじをついたり、手足を組んだりは決してしないように、常に礼儀正しく応対しましょう。



### 【応対は的確に】

一人ひとりの職員が自分の仕事を理解するのは当然ですが、たらい回しの無いように担当以外の仕事の内容も日頃から把握しておくことが大切です。

### 【応対は公平に】

職位・年齢・性別に関係なく、どの住民にも公平な応対を心掛けます。特に、何度もお見えになる住民でも特別扱いすることなく、相手によって接し方を変えないようにしましょう。



## 5

## 言葉づかい

## ● 言葉づかいは心づかい

「言葉づかいは心づかい」ともいわれ、接遇においては正確に情報をやり取りするために、話し方や聞き方に気を配ることが必要です。特に、上司や同僚と話すとき、住民と接するときなど、その場に応じた適切な正しい言葉の使い分けも大切です。

※避けたい言葉づかいやクセ

(友だちに話すようなため口、命令口調、尻上りな話し方：例「印鑑お持ちですか♪」)

## ● 敬語の3つの種類

(敬語の分類は、平成19年2月2日「敬語の指針」(答申)に関わらず、従前の例による。)

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	住民、お客様、上司、先輩、年長者、目上の人
謙譲語	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（住民に対して、自治体内部の人は身内に当たる）
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	話を聞いてくれる人全般

※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正しく把握して話すことが重要です。

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	謙譲語	丁寧語
①する	なさいます	いたします	します
②いる	いらっしゃいます	おります	います
③言う	おっしゃいます	申します	言います
④聞く	お聞きになります	承ります 伺います 拝聴（いた）します	聞きます
⑤来る	いらっしゃいます おいでになります	伺います 参ります	来ます
⑥見る	ご覧になります	拝見します	見ます
⑦思う	お思いになります	存じます	思います
⑧知る	ご存じです	存じ上げます	知っています
⑨会う	お会いになります	お目にかかります	会います
⑩食べる	召し上がります	いただきます	食べます

※尊敬語と謙譲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。それさえわ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
1	「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番窓口でお尋ねください」
2	「…したほうがいいですよ」	「…なさったほうがよろしいですよ」
3	「ご主人が死なれて…」	「配偶者の方がお亡くなりになって…」
4	「これではダメなんですよ」	場合に応じて 「こちらではお受けいたしかねますが」 「恐れ入りますが、こちらをお直しいただけますか」
5	「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（になって）いただけませんか」
6	「何か用ですか」 「何でしょうか」	「どのようなご用件でしょうか」
7	「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、…」
8	「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」
9	「誰に用ですか」	「誰」に当たる人が、 内部の人の場合：「どの者をお呼びしましょうか」
10	「どうぞ入ってください」	「どうぞお入りください」
11	「その椅子にかけてお待ちください」	「そちらの椅子にお掛けになってお待ちください」
12	「ちょっと、…」 「あのですね、…」	「恐れ入りますが、…」
13	「あの、…」（呼びかけのことば）	「失礼ですが、…」
14	「僕がやります」	「私がいたします」
15	「私が教えます」	「私からご説明します」 「私からご説明申し上げます」



## 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
1	「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」
2	「いつ参られますか」	「いつお越しになりますか」「いつお越しいただけますか」
3	「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」
4	「納税いただく方はこちらの方へ…」	「納税なさる方はこちらの方へ…」
5	「こちらにいたしますか」	「こちらになさいますか」
6	「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」



### ●自治体言葉や専門用語をわかりやすい言い方に直す

自治体言葉や専門用語は住民の方にとってはわかりづらい言葉です。職員は普段使っていても、住民の方には耳慣れない言葉があります。こうした言葉は気をつけて使わないよう心がけましょう。

閉庁しております	休んでおります 終了しております
再交付いたします	もう1度お渡しします
押印（捺印）ねがいます	印鑑をお願いします
代理人	代わりの方
被扶養者	扶養されている人
被保険者	保険を受けている人
国保	国民健康保険
社協	社会福祉協議会
生保	生命保険
国調	国土調査
児相	児童相談所
支給	支払うこと
還付	返金すること
納付	税金等を納めること

## ● 使ってはいけない言葉遣い

### ・学生言葉（若者言葉）

- |        |        |
|--------|--------|
| 「あのう～」 | 「やっぱ…」 |
| 「え～っと」 | 「～とか」  |
| 「けっこう」 | 「いちおう」 |
| 「超～」   | 「やばい」  |



### ・批判的な言葉

- 「何度も言うように」「ですから」「先程も言いましたが」

## ● つい使ってしまう NG ワード

	悪い例	良い例
1	～で、 <u>よろしかった</u> でしょうか	～で、 <u>よろしい</u> でしょうか
2	こちらが書類 <u>になります</u>	こちらが書類 <u>です（ございます）</u>
3	印鑑の <u>ほう</u> を	印鑑を（は）
4	お電話番号（お名前） <u>頂</u> 戴いできますか	お電話番号（お名前） <u>お伺</u> いしてもよろしいですか <u>お聞</u> きしてもよろしいですか <u>お尋</u> ねしてもよろしいですか
5	お間違えないでしょうか	よろしいでましょうか



## ● 好感を持たれる話し方

人間関係をなめらかにするクッション言葉を使いましょう。謙虚で柔らかな表現になりますので意識して使いましょう。また、命令・否定的な表現にせず、肯定・依頼的な表現で伝えましょう。

<よく使うクッション言葉>

恐れ入りますが	恐縮ですが	失礼ですが	(誠に) 申し訳ございませんが
勝手を申しますが	お足元の悪い中を	お手数をおかけいたしますが	ご面倒ですが
あいにく	お急ぎのところを	ご足労をおかけいたしますが	ご存じのことと思いますが
お疲れのところを	ご迷惑をおかけいたしますが	よろしければ	お差支えなければ

- 命令的表現を依頼的表現にする  
「～してください」 → 「～していただけますか」
- 否定的表現を肯定的表現にする  
「できません」 → 「いたしかねます」「〇〇ならできます」

接遇マナーブック

第2章  
面接応対

## 面接応対

### 1

### 来訪者応対の心構え

自治体には、毎日多くの住民が来庁します。忙しい中時間を割いて手続きに来ている方、慣れないため緊張や不安を抱いて来られる方などさまざまです。

来訪者の用件を正確に把握し、相手の立場に立って丁寧な応対を心がけましょう。

#### 1. お出迎え

- ・窓口は清潔に、整理整頓を心がけましょう。
- ・身だしなみを整えましょう。
- ・席を立ってお出迎えしましょう。
- ・笑顔でいさつしましょう。

※来訪者へ体を向け、目をみて応対しましょう。

自分から先にお声がけできるよう、普段から来訪者の動きに注意を払いましょう。混雑時にはお詫びの言葉をかけましょう。



#### 2. 用件の確認

- ・用件を伺います。
- ・あいづちを打つなど話しやすい雰囲気を作りましょう。
- ・相手の言うことをよく聴き、メモを取ったり復唱する等して、用件を正確に把握しましょう。
- ・わからない点は必ず質問しましょう。

#### 3. 用件の判断（取り次ぎ）

- ・自分で応対するか、取り次ぎが必要かを素早く判断しましょう。  
(他課に取り次ぐ場合は、たらい回しに注意しスピーディーで正確な情報を伝えましょう。)
- ・自分で判断できない場合は、周囲の職員や上司に確認しましょう。

#### 4. 用件の処理（説明の仕方）

- ・聞き取りやすい声の大きさ、トーン、スピードで話しましょう。
- わかりやすい言葉を使うよう心がけましょう。
- ・資料やパンフレット等を提示しながら説明しましょう。
- ・一方的に話さず、相手の理解度を確認しましょう。
- ・すぐに対応できる仕事か、時間はどのくらいかかるのか目安の待ち時間を伝えましょう。
- ・断りの言葉や反論する場合は、クッション言葉を活用して肯定形に置き換えましょう。

※自治体の業務は法令に基づいて行われているため、どうしても住民の意向に添えない場合があります。クッション言葉を活用して、言葉をやわらげたり、「□□すると○○できます。」というように代替案を示しましょう。

#### 用件が終わったら

- ◎他に用件がないか確認しましょう。
- ◎お越しいただいたことに感謝しましょう。
- ◎丁寧に見送りましょう。

## 2

## 取り次ぎと案内のマナー

## ● 取り次ぎのマナー

取り次ぎには、色々なパターンがあります。「笑顔」「あいさつ」「二度手間をさせない」ということを念頭に置き、相手の立場に立った信頼される応対を心がけましょう。

応 対	応 対 例
立ち上がり、笑顔でお迎えする アポイントの有無を確認 ※スムーズに取り次ぐため、事前に来訪予定がわかっている場合は課内で情報（名前、訪問時間、担当者）を共有しておく	「こんにちは（おはようございます）。どのようなご用件でしょうか」
事前に訪問の連絡があった場合	「○○様でいらっしゃいますね、お待ちしておりました」
ご用件を復唱し確認をする	「○○の件ですね」

## ● 担当者がいる場合

お名前をお伺いする	「失礼ですがお名前をお伺いしてもよろしいでしょうか」
担当者に来訪者の名前・用件を伝える	

## ● 担当者がいない場合

お名前をお伺いする	「失礼ですがお名前をお伺いしてもよろしいでしょうか」
不在であることを告げ、伝言があればお伺いする ※メモを取り担当者に渡す	「申し訳ございません。○○は、席を外しております。私で良ければお伝えいたしましょうか」
担当者からの連絡の有無を確認	「戻りましたら、担当の者からご連絡いたしましょうか」

## ● 用件が他部署の場合

用件が複雑な場合、担当部署がわからない場合はよく確認する	「申し訳ございません。どの部署か確認いたしますので、こちらにお掛けになってお待ちいただけますか」
お待たせしたことを告げ、担当部署を知らせる。 状況によっては部署までご案内する ※お年寄りや障がい者、子供連れ等	「お待たせいたしました。恐れ入りますが、担当は○○課でございます。○○課は庁舎2階でございます」

## ● 用件が自治体以外の場合

「わかりません」ではなく、問い合わせ先（電話番号、住所等）を調べるなど、こまやかな応対を行う。	「お待たせいたしました。申し訳ございません。担当はこちらの建物ではなく○○局です。住所と連絡先です。どうぞ、お気をつけて」
---	---

## ● 案内のマナー

このような来訪者（住民）を見かけたらこちらから積極的に声をかけましょう。

	来訪者の様子	応対例
1	案内板を見ている	
2	立ち止まっている	
3	周りを見回している	
4	記載台で悩んで職員を探している	「こんにちは、いかがなさいましたか」 「こんにちは、何かお困りですか」 「こんにちは、何かお手伝いいたしましょうか」

- ①案内者は、来訪者の右斜め前に立ちます。  
※廊下の真ん中は、来訪者に歩いていただくところ
- ②「ご案内いたします」と声をかけ、荷物が多い場合には「よろしければ、お荷物をお持ちいたしましょうか」と申し出ます。
- ③来訪者の右斜め前、2～3歩先を歩くのが基本です。時々振り返り、来訪者の歩調に合わせて、部屋まで案内します。
- ④到着したら来訪者に到着したことを伝え、担当職員に取り次ぎます。

## ● 階段での案内

- ・降りる時も昇る時も案内者が先を歩きます。
- ・昇る時は「お先に失礼いたします」の一言を添えます。
- ・来訪者には、手すり側を案内します。

## ● エレベーターでの案内

- ・乗る時は案内者が先に乗り、開けるボタンを押し、来訪者を誘導します。
- ・降りる時は、ドアが閉まらないよう、ドアに手をかけ、来訪者を先に降ろします。

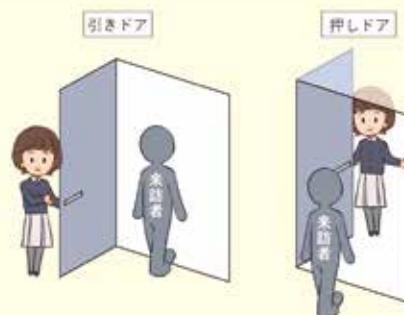


## ● 応接室・会議室への案内

来訪者をお招きする部屋は、常にきれいにしておきましょう。

中に誰も居ないかノックして確認

- ・引きドア…来訪者に背を向ないようにして、ドアノブに向かって斜めに立ちます。ドアノブに近いほうの手でドアを引き、「どうぞお入りください」と来訪者に伝え、先に入室していただきます。
- ・押しドア…来訪者に背を向ないようにして、ドアノブに向かって斜めに立ちます。2回ノックし、ドアノブに近い方の手でドアを押し、「お先に失礼いたします」と言って会釈をし、案内者が先に入室します。ドアノブをもう一方の手に持ち替えてドアが閉まらないように押さえ、「どうぞ」と来訪者を招き入れます。
- ・応接室でお待ちいただく場合は、「○○は、まもなく参りますので、こちらにお掛けになってお待ちください（ませ）」と上座の席を示し、ご案内します。
- ・退室する時は、ドアの前で来訪者の方を向き「失礼いたします」と一礼して、静かにドアを開閉します。



## 3

## 席順のマナー

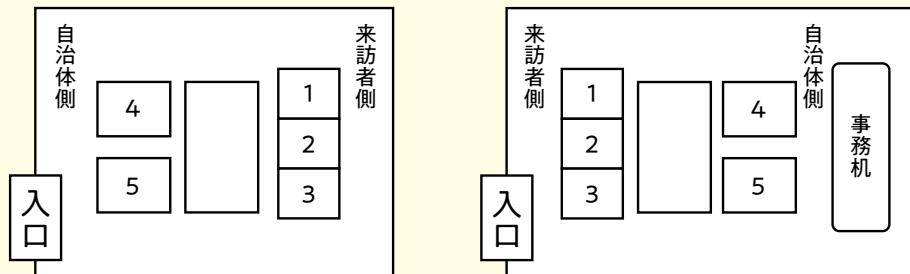
席の中で最も良い席を「上座」といい、来訪者や目上の人には「上座」を勧めます。その逆が「下座」となり、接客する者や目下の者が座ります。一般的に出入り口から一番遠いところが上座、出入り口に近いところが下座となります。

## ● 応接室

応接室では、椅子の種類によって「格」が異なります。

- ・第一席はソファー
- ・第二席が一人用肘掛椅子
- ・第三席が一人用肘掛けなしの椅子

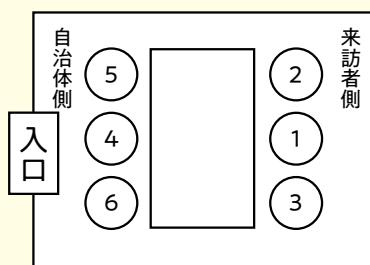
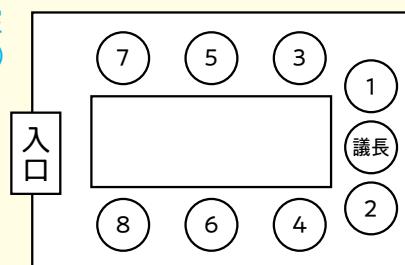
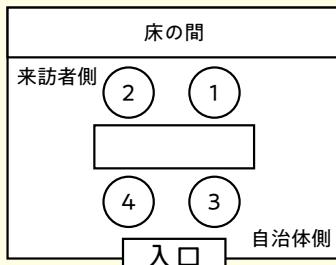
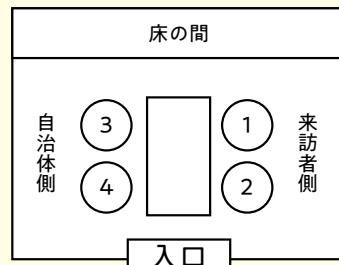
## ◆ 応接室



(参考) ※事務机がある場合は下座となりますので注意しましょう。

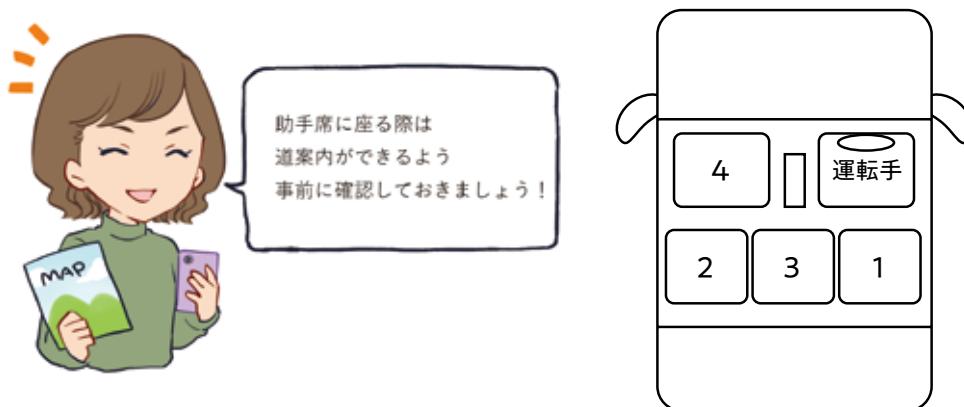
## ● 会議室

会議室の席順は議長席を中心に、議長に近いほど上席になります。

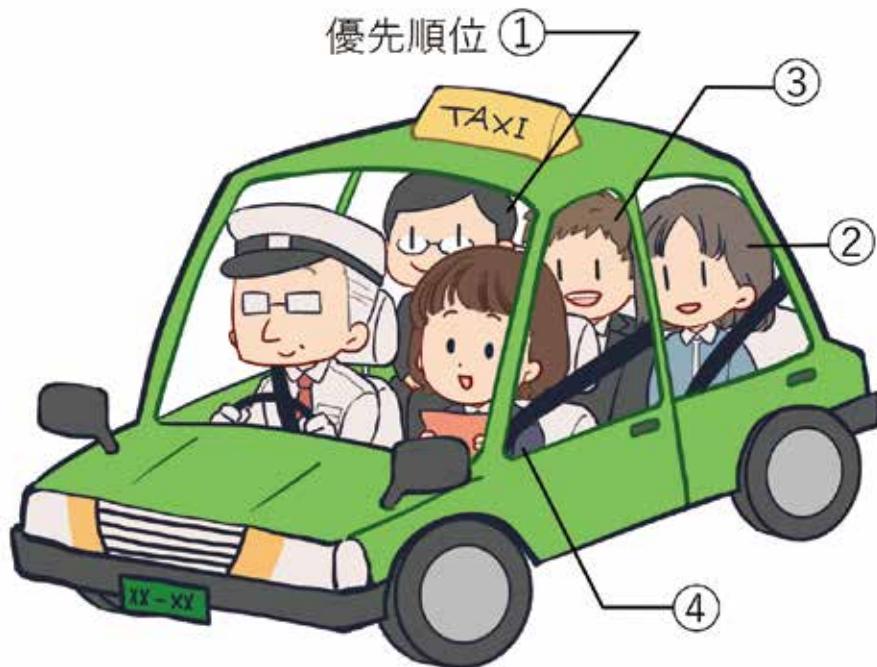
◆ 会議室  
(その1)◆ 会議室  
(その2)◆ 和室  
(その1)◆ 和室  
(その2)

## ● 車内の席順

運転手付の車の座席は、運転席の後ろが最上席となります。後部に3人座るときは、中央が末席になります。助手席も使う場合はこちらが末席になります。道案内や支払いなどを担当します。なお、高齢者や障がいの方が同車する場合など、本文の席次に捕らわれず、そのときどきの状況を見極めて臨機応変に対応しましょう。



## ● タクシーの席次基本



### 優先順位

- ・事故の時、車内では運転席の後ろが1番安全な席なので①に上司が座る。
  - ・奥に座るのが辛い人や急ぐ人は上司でも状況に応じて②の席へ。
  - ・後部座席の中央は原則として下座（③の席）。
  - ・助手席は事故の時に危険性が高い。部下が座り、支払いや道案内の役をする（④の席）。
- ※上記席次は一般的なルールですので、状況に応じて柔軟に対応しましょう。

## 4

# 外出時のマナー

外出時は以下のことを心がけましょう。

## ● 外出時の準備

- ・机の上を整理整頓する

不在にする時は、机の上をきれいにしてから出かけましょう。書類の紛失や漏洩を防ぐことができます。

- ・外出先と帰庁時間を伝える

外出時は、行先・訪問目的・目安の帰庁時間を上司や課員に伝えるようにしましょう。

- ・外出時の持ち物

名刺と筆記用具、必要な書類は忘れず持参しましょう。

## ● 外出時の注意点

- ・自治体の代表という意識を忘れない

公用車を利用せずタクシーや公共交通機関を利用する場合、公共の場で食事をする場合は、職場の話や住民の個人情報等に触れるような話は慎みましょう。

- ・遵守すべきこと

交通マナーやたばこ等のポイ捨て、歩きスマホもしないようにしましょう。

## ● 公用車の利用について

### ・運転する前に

公用車を運転する前日は、飲酒を控え十分に睡眠をとり、安全運転に努めましょう。また、乗車する際は運行前点検を行いましょう。

### ・運転時の注意点

自治体の職員だと思って住民は見てています。以下のことは特に注意するようにしましょう。

- ・黄色信号での交差点への侵入はしない
- ・無理な追い越しさない
- ・一時停止を行う
- ・スピードを出さない or 法定速度を守る
- ・横断歩道では歩行者がいないか確認する

### ・運転をした後に

公用車は職員が共同で利用するものです。乗車前の状態に整頓し、返却するようにしましょう。

### ・利用のマナー

公用車の目的外使用は厳に慎みましょう。



## 5

## 紹介・名刺交換

### ● 紹介の手順

紹介する時は、立てたい人（来訪者）を後に紹介するのが基本ルールです。

#### ①来訪者に自分の上司を紹介する

「ご紹介いたします。こちらが私どもの課長の〇〇でございます」

#### ②自分の上司に来訪者を紹介する

「こちらが、いつもお世話になっております。〇〇会社社長でいらっしゃいます〇〇様です」

①来訪者に上司を紹介



②来訪者を上司に紹介



## ● 名刺の扱い方

ビジネス上、初対面の時に名刺交換をします。名刺は、相手の分身と思い、腰より上で丁寧に扱いましょう。

### 1. 基本ルール

- ①名刺交換は必ず立って行います。テーブル越しには行いません。
- ②名刺は訪問した側、または目下から差し出します。



### 2. 名刺交換の手順（同時交換が多い）

- ①訪問した側（目下）から「初めまして、私、〇〇役所の〇〇と申します」と名刺を胸の高さに両手で持ち相手が読めるように相手の方に向け、名乗りります。
- ②もう一方の方が「私、〇〇課の〇〇と申します」と名乗りります。
- ③両者が名乗り終えたら、同時に右手で相手の名刺入れの上に自分の名刺を差し出し乗せます。
- ④左手の名刺入れで受けた名刺をすぐ、両手で胸の高さに持ち「どうぞ、よろしくお願ひいたします」等と深々な礼（45°）を（何回もペコペコしない）します。礼をする際には名刺を胸の高さでキープし、腰より下に下げてはいけません。  
※複数の方同士での名刺交換をする場合は、上位の者同士から交換をする。



### 3. 頂戴した名刺

- ①相手の名前の部分に指がかかるないようにします。
- ②「恐れ入りますがお名前はどのようにお読みするのでしょうか」と確認しましょう。  
※最初に聞くことは失礼にあたりません。
- ③名刺をテーブルに並べる時は、上座側に置き、複数いらっしゃる時は、席の並んでいる順番に並べます。
- ④名刺は、話が終わり席を立つ前のタイミングで名刺入れに入れます。
- ⑤相手がいる前で頂いた名刺にメモ書きをしてはいけません。  
※名刺を忘れた場合は「あいにく名刺を切らしております。後日郵送いたします」とお詫びし、後日郵送する旨を伝える。



接遇マナーブック

## 第3章

### 電話応対

## 電話応対

### 1

### 電話応対の心構え

電話は相手の表情が見えない、声だけのコミュニケーションです。一人ひとりが職場の代表であるという自覚を持って、丁寧に応対しましょう。

#### ● 電話応対の基本

##### 1. 心構え

- ・ベルが鳴ったら直ぐ出る。(3回以内に)
- ・笑顔で応対する。(表情は声に繋がっています。)
- ・必ず、メモを取る。
- ・5W3Hで話す。(When いつ、Where どこで、Who 誰が、Why なぜ、What 何を、How どのように、Howmany どのくらい、Howmuch いくら)
- ・用件は、復唱確認する。
- ・相手が切ったのを確かめてから静かに受話器を置く。
- ・たらい回しをしないように心得る。



##### 2. ビジネス電話の話し方

- ・明るく、聞きとりやすい声の大きさで、ゆっくりと話す。
- ・相手が理解しているか、納得しているのか確認しながら話す。
- ・タイミングよく相づちを打つ。
- ・早口にならないように、間を取る。
- ・専門用語はできるだけ使用しない。
- ・話す順序に気を付け、文章をなるべく短くする。
- ・できるだけ肯定的に話す。



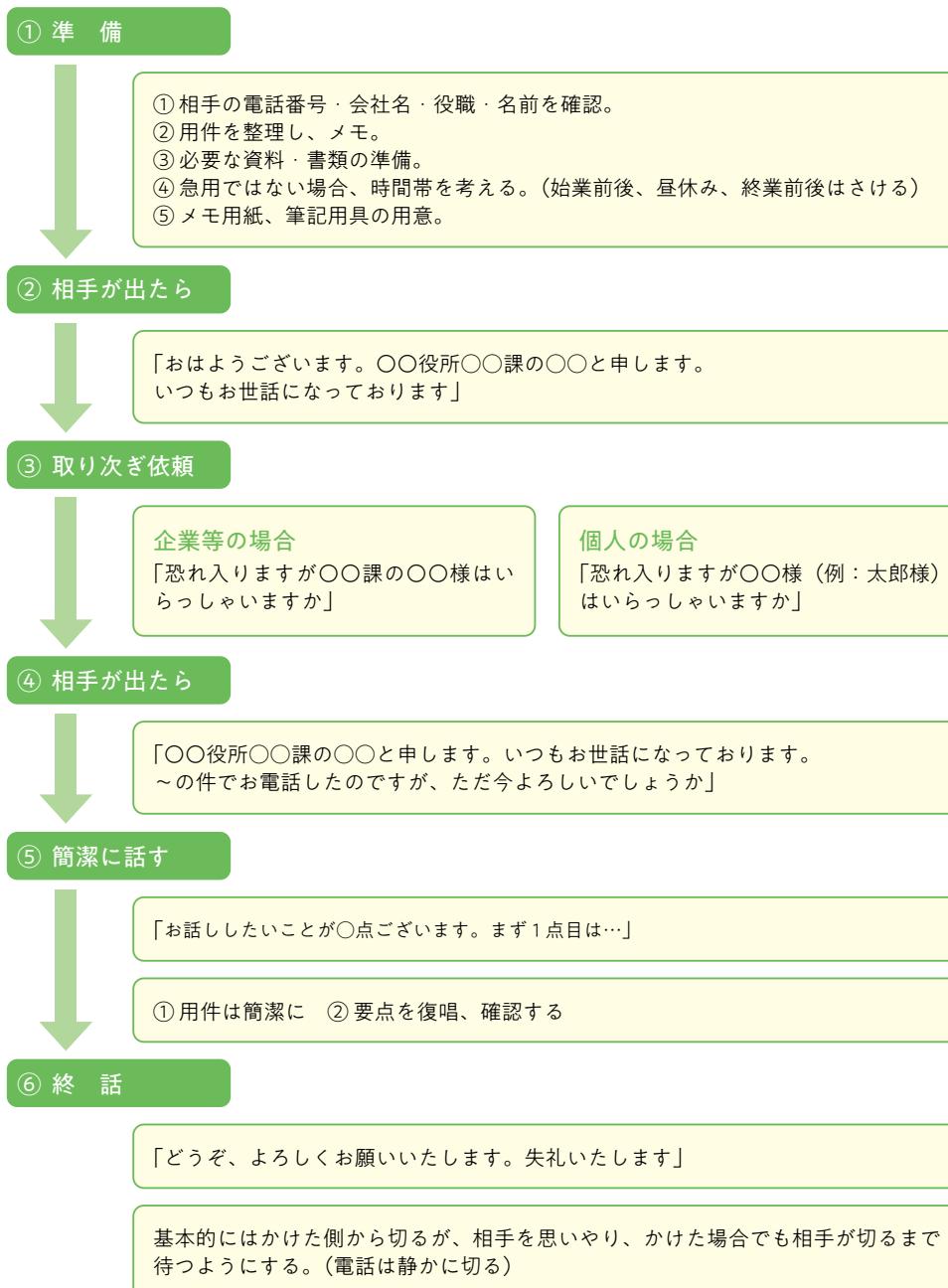
## 2

## 電話のかけ方

電話は、かけた相手の時間を一方的に奪っています。応対していただくことに感謝し、話す内容を整理して端的に伝えることを心がけましょう。

## ● かけ方のポイント

## 1. かけ方基本の流れ



## 2. こんなときはどうするの？

1	間違い電話をかけたとき	「失礼いたしました。間違いました」と丁寧に詫びる
2	途中で切れたとき	かけた方がかけ直す 「申し訳ございません。電話が切れてしまいました」などとお詫びをする。尚、必ず相手が出るとは限らないので再度相手の氏名を確認し、取り次いでもらう
3	相手が不在のとき	戻る時間を尋ね、再度こちらから電話する旨を伝える
4	伝言をお願いするとき	「恐れ入りますが、伝言をお願いしてよろしいですか」と丁寧にお願いする

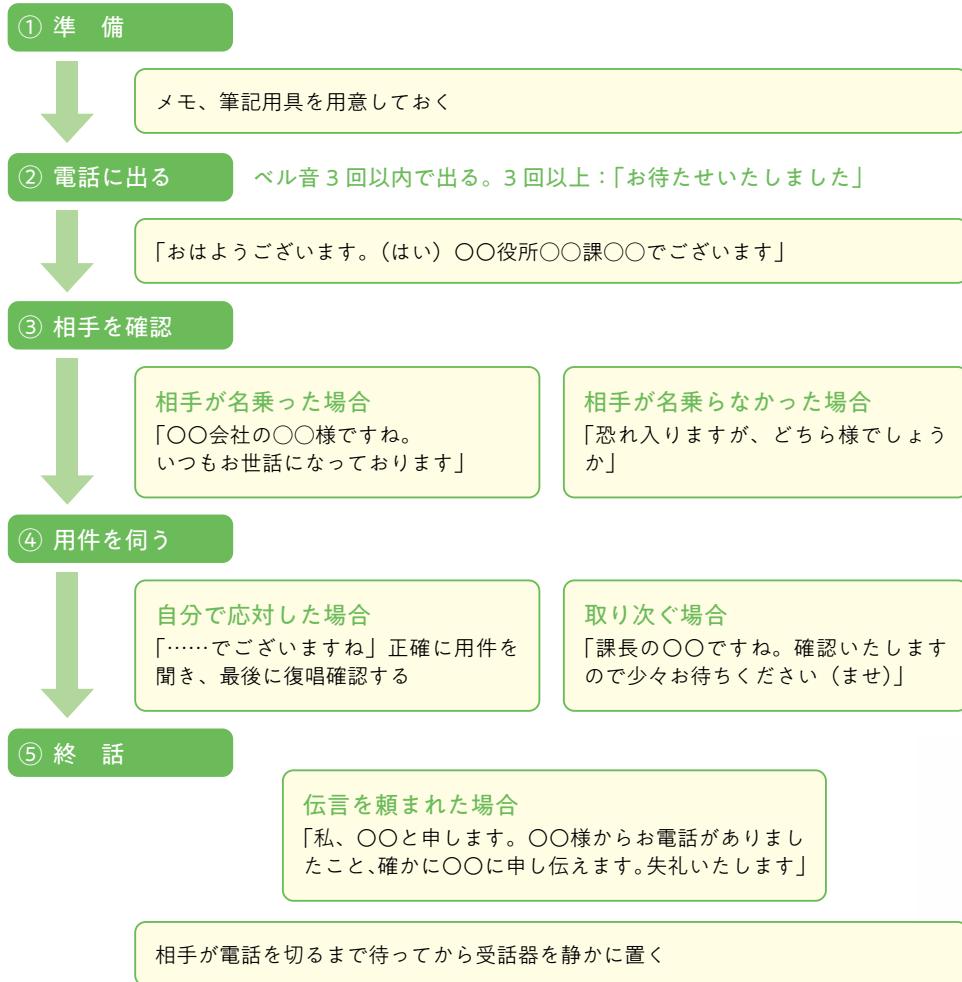
## 3

# 電話の受け方

電話を受けるときは、お電話をくださることへの感謝の気持ちで応対しましょう。

## ● 受け方のポイント

### 1. 受け方基本の流れ



## 2. こんなときはどうするの？

1	担当課が違う場合	「お話を伺いましたところ、□□課が担当部署のようです。お電話をおつなぎいたしますが、確認のため、もう一度、同じ内容をお話しいただくかもしれません。恐れ入りますがご了承ください」と伝え、話の内容を良く聴き、担当が違う場合は、相手にその旨を告げ、担当部署を確認したうえで、電話を繋ぐ
2	即答できない場合	「申し訳ございません。お調べするのに時間がかかります。折り返しお電話させていただきます。」と伝える 即答できない場合、上司と相談しなければならない場合は、一旦電話を切り、折り返し電話することを了承していただく (折り返し時間の目安：5分～10分位)

## 4 電話の取り次ぎ方

### ● 取り次ぎ方

#### 1. 取り次ぎ方のポイント

- ・取り次ぐ時は、必ず保留する。
- ・職員の行動予定を把握する。
- ・かけ手から伺った用件は、しっかり指名者に伝える。



#### 2. 取り次ぎ方基本の流れ

○ 用件を伺う



「○○でございますね。確認いたしますので少々お待ちください（ませ）」

○ 取り次ぐ

「○○主任、□□様より、～の件でお電話です」

必ず保留ボタンを押し、用件を聞いた場合は、正確に伝える

### 3. 担当者が出られない（不在）場合

- ①取り次げないときには、お詫びの言葉を添える。  
(クッション言葉「あいにく・・・」「申し訳ございません・・・」)
- ②どのように対処をするのか提案する。  
(戻り次第こちらからかける・伝言を受ける・係の別の者と代わる等)
- ③担当者へのメモはわかりやすく、正確に書き、担当者の机の上に置く。
  - 1. 誰から：名前の漢字がわからない場合はカタカナで書く。
  - 2. 誰へ：呼び捨てにしないようにする。
  - 3. 用件：「～～とのことです」と相手の伝言をそのまま書く。
  - 4. 月日時間：必ず書く。
  - 5. 受けた者の氏名

※担当者が帰った際には、メモを置いていても必ず誰からか、どのような用件か、電話がほしいのか否か等を簡単に伝える。

### 4. 担当者不在基本の流れ

#### ○ 担当者不在処理



「〇〇でございますね。申し訳ございません。〇〇はただ今、外出をしております。△△時に戻る予定でございます。もし、私でよろしければご用件を承りましょうか」



#### 伝言をお願いします

「……でございますね」正確に用件を聞き、最後に復唱確認する

#### 折り返しお願いします

「恐れ入りますが、お電話番号をお願いいたします」復唱確認する

#### 再度、電話します

「申し訳ございません。△△時頃、戻りますのでお手数をおかけしますがよろしくお願ひいたします」

#### ○ 終　話

「私、〇〇と申します。〇〇様からお電話がありましたこと、確かに〇〇に申し伝えます。失礼いたします」

## 5. こんなときはどうするの？

		応 対 例
1	電話中のとき	「申し訳ございません。○○はただ今、他の電話に出ております。(話しております)終わりましたらこちらからお電話いたしましょうか」と伝え、「他の電話にかかってます」とは言わないようにする
2	外出中のとき	「申し訳ございません。○○はただ今、外出しております。△△時に戻る予定でございます。戻りましたらこちらからお電話いたしましょうか」と伝え、担当者が何時ごろ戻るかの目安を必ず、伝える
3	出張中のとき	「申し訳ございません。○○は本日出張しております。明日の△△時に戻る予定でございます。戻りましたらこちらからお電話いたしましょうか」と伝え、担当者が何時ごろ戻るかの目安を必ず、伝える
4	会議中のとき	「申し訳ございません。○○はただ今、席を外しております。△△時ごろ戻る予定でございます。戻りましたらこちらからお電話いたしましょうか」と伝える ※会議は自治体側の都合である。相手には関係のないことなので伝えず、「席を外している」と伝える。戻る時間は大体の目安を伝える(△時ごろ、△時過ぎ)
5	会議中のとき (急用の場合)	「それでは少し離れたところにおりますので呼んで参ります。こちらからお電話いたしますので一旦電話を切ってお待ちいただけますか。」と電話番号を聞き、こちらからかけ直すことを伝え、お待ちいただく。会議室にメモを持ち急用だということを伝える
6	遅刻のとき	「申し訳ございません。○○は本日、別のところに寄って登庁いたします。出勤しましたらこちらからお電話いたしましょうか」と伝える。悪い印象を与えるため、たとえ遅刻しても言わないようにする
7	早退のとき	「申し訳ございません。○○は本日、不在しております。私で良ければ、ご用件を承りましょうか」と用件を聞く
8	休みのとき	「申し訳ございません。○○は本日、不在しております。私で良ければ、ご用件を承りましょうか」と伝える





接遇マナーブック

## 第4章

### メール応対

### 1

### メール応対の心構え

Eメールは手軽なコミュニケーションツールの1つで、最近のビジネスではメールでのやり取りが欠かせないものとなっています。遠くの方であってもデータを添付したり、庁内での記録として残しておくこともできる便利なツールでもあります。ただし、簡単にやり取りができるからこそ、細心の注意が必要です。Eメールの特性を理解し、マナーやルールを守り、上手に活用しましょう。

#### ● 長所と短所

##### 1. 長所

- ・自分の都合の良い時に送信できる
- ・相手の都合が良い時に読んでもらえる
- ・文書・画像・動画・音楽を送ることができる
- ・一度に多くの人に送信できる
- ・送信しない場合は書き直しができる
- ・記録が残る

##### 2. 短所

- ・相手がメールをいつ開くかわからない
  - ・気持ちが伝わりにくく誤解を与える場合がある
  - ・情報の漏えいやウイルスに感染するリスクがある
- ※メールの特徴をよく把握し、重要な用件や伝わりにくい用件は電話も併用しながら有効に活用していきましょう。

## 2

## ビジネスメール作成ポイント

ビジネスメールの根本にあるものは、ビジネス文書であることを忘れてはいけません。簡潔、かつ基本書式を押さえた文章にしましょう。

## ● 作成のポイント

## 1. 基本的な構成

## ①宛先

- ・送信先のアドレスはアドレス帳に敬称「様」をつけて登録しておく。
- ・送信先のアドレスを間違いなく入力する。
- ・宛名はメールの一行目に社名（自治体名）+部署+氏名の順番で記載しましょう。  
※宛先は添付資料の忘れや誤送信を防ぐため、本文を入力後一番最後に入力しましょう。

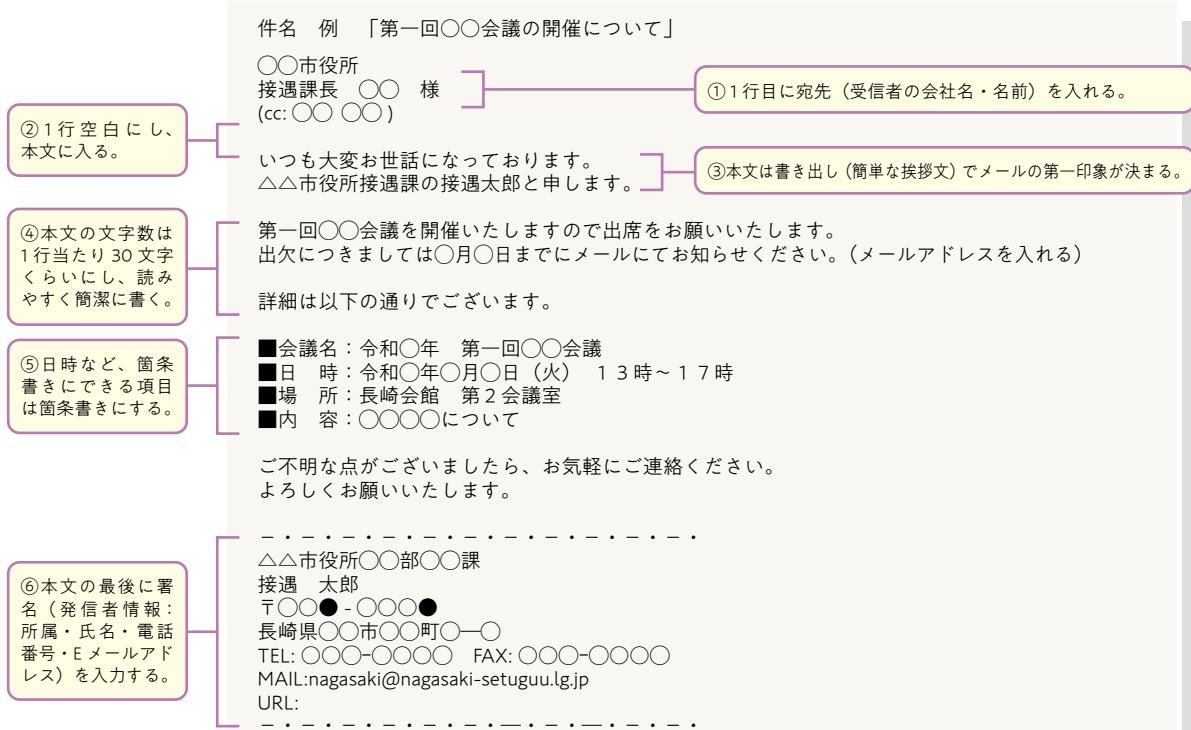
## ②件名

- ・ビジネスメールにおいて件名は、内容を把握するうえで大切な「顔」です。受信者に件名だけで内容が伝わるようにしましょう。（無題だと送信できない場合や不信メールと誤解されることもある）  
例「7/5 打ち合わせの件について」等相手に伝わりやすい言葉で記載しましょう。

## ③本文

- 全文、左寄せにし、ビジネス文書のように1文字開けることのないようにしましょう。

## 【ビジネスメールの型（本文の例）】



**【送信前に以下の事を見直しましょう。】**

- ①相手先（企業名等）は正式な名称で記載しているか（例：「～株式会社」とし、(株)等で省略しない）
- ②変換ミスはないか
- ③誤字・脱字はないか
- ④文章は簡潔で用件が伝わるか
- ⑤件名が抜けていないか
- ⑥ファイルを添付する場合、添付を忘れていないか
- ⑦送信先のアドレスが間違っていないか

## 2. TO、CC、BCC の違い

それぞれの違いを把握し、用途に合わせて使い分けましょう。

TO (宛先)	メールの主たる受信者。原則は1名が望ましいが複数のアドレスを入力することもある
CC	カーボン・コピーの略。メール内容を参考までに共有したい相手を指定する。上司に報告する際は上司を指定する
BCC	ブラインド・カーボン・コピーの略。複数の関係者にメールを一斉送信する際に使用する。 ※他の受信者にアドレスが開示されることがないため、個人情報保護の観点からも使用しやすい。



## 3. 返信「Re:」

- ①メールを受信し、返信しなければならないときは24時間以内に出すようにする。
- ②受信したメールに返信する場合は、一旦、宛先のアドレスを削除する。アドレス帳に〇〇会社△△様と敬称「様」をつけて登録し、新たに宛先にアドレスを入力する。（相手が登録した名前でメールが来るため、そのまま返信すると呼び捨てになる）
- ③件名の「Re:」は消さない。

## 4. 転送「Fw:」「Fwd:」

- ①届いたメールを第三者に送ること
- ②転送する目的や意図をはじめに書くこと
- ③原則、原文は修正しないこと
  - ・原文に誤字・脱字があったとしても訂正せず、はじめに目的を書く段階で補足の文章を入力すること
- ④件名の「Fw:」「Fwd:」は消さないこと

## 5. お礼メール

訪問先やアンケート調査等協力していただいた際は感謝の気持ちを込めて、お礼メールを送るのがマナーです。礼儀正しさに気を配りながらも、自分の言葉で素直に感謝の意を表しましょう。

3

# ビジネスメールの注意事項

表情が見えない方とのやり取りを正確に、また気持ちよく進めるためには十分な気配りと注意が必要です。

### ● 注意する点

- ・急ぎの用には使用しない。
  - ・初めての連絡にメールは使用しない。(最初に電話連絡をして了解を得る)
  - ・トラブル処理にはメールは使用しない。(無機質な印象で誠意が欠ける)
  - ・ファイルを添付する際は、相手の容量を考える。(3 MB 以上の大きいデータを送付する場合は、相手に送信方法を確認する)
  - ・誤送信した場合は、すぐ電話連絡し、破棄をお願いする。



お礼メール (例: 打ち合わせのお礼)

## 件名：打ち合わせのお礼について

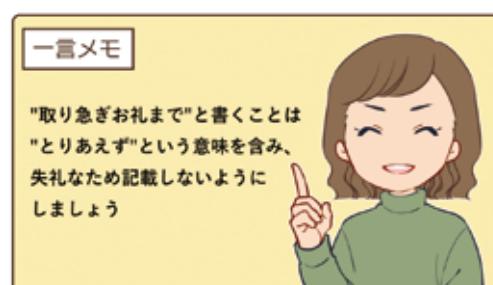
○○町役場  
マナー課長

いつもお世話になっております。  
△△市役所接遇課接遇太郎と申します。

先ほどお電話いたしましたが、終日ご不在との事でしたので、メールにて失礼します。  
先日は、ご多忙中にも関わらずお打ち合わせいただき誠にありがとうございました。  
打ち合わせでいただきました課題について、現在内部で調整中ですので、おってご報告いたします。

今後とも、よろしくお願ひいたします。

△△市役所〇〇部〇〇課  
接遇 太郎  
〒〇〇● - 〇〇〇●  
長崎県〇〇市〇〇町〇一〇  
TEL: 〇〇〇-〇〇〇〇 FAX: 〇〇〇-〇〇〇〇  
MAIL:nagasaki@nagasaki-setuguu.lg.jp  
URL:  
- - - - -





## 第5章

知りたいマナー  
(いろいろなマナー)

### 1

### 障がい者などへの応対

来庁者の中には障害のある方もいらっしゃいます。

障害のある方にとって、行政機関や行政サービスを使いやすいものとするため、私達は対象者を理解し、障害の特性を理解したうえでの適切な配慮を行うことが大切です。

#### ● 応対の心構え

##### (1) 相手の「人格」を尊重し、相手の立場に立って応対する。

- ・相手の立場に立って、「明るく」「ていねいに」わかりやすい応対を心がける。
- ・障害のある本人に直接応対するようにし、介助の人や手話通訳の人等には、応対に行き詰ったときに助言を求めるようとする。
- ・何らかの配慮の必要があると思う場合でも、思い込みや押し付けではなく、本人が必要と考えていることを確認し、必要に応じて介助の人の意見も聞くようとする。
- ・障害の原因や内容など、業務に必要がないことは聞いたりしないようにする。

##### (2) 障害の有無や種類に関わらず、困っている人には進んで声をかける。

- ・窓口を訪れる人の障害の有無や種類は明確ではないため、常に来庁される人の中に障害のある人も含まれていることを念頭に置いて、困っている状況が見受けられたら、速やかに適切な応対をするようとする。
- ・障害の種類や内容を問うのではなく、「どのようなお手伝いが必要か」を本人にたずねる。

##### (3) コミュニケーションを大切にする。

- ・コミュニケーションが難しいと思われる場合でも、敬遠したりわかったふりをせず、「明確に」「ゆっくり」「ていねいに」「くり返し」相手の意思を確認し、信頼感の持てる応対を心がけるようとする。

#### (4) 柔軟な応対を心がける。

- ・相手の話をよく聞き、訪問目的を的確に把握し、「たらい回し」にしないようにする。
- ・応対方法がよくわからないときは、一人で抱え込まず周囲に協力を求める。
- ・車いす使用の人を案内中に通路上に数段の段差があった場合など、想定していないことが起きたときも、素早く柔軟に応対する。

#### (5) 不快になる言葉は使わないようにする。

- ・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は使わないようにする。
- ・障害があるからといって、特別扱いした言葉は使わないようにする。

### ● 障害種別の配慮

#### 視覚障害のある人

- ・職員であること及び名前を名乗ったうえで、周りの状況を具体的にわかりやすく伝える。待つ必要がある場合は、おおよその待ち時間を伝えて、椅子等に案内し、順番がきたら名前で声をかけて知らせる。

#### 聴覚障害のある人

- ・お互いが可能なコミュニケーションの方法を確認し、用件を伺う。
- ・呼び出しの音声が聞こえない人には、どのような方法で知らせるかあらかじめ説明して、不安のないようにする。
- ・窓口には、常に筆談のできるメモ用紙や小さめのホワイトボードなどを用意しておく。

#### 車いす使用の人

- ・少しかがんで目線が合う高さで、お話しする。
- ・窓口には、低くて車いすの入るスペースのあるカウンターを設置するなど、車いす使用の人が利用しやすい工夫をする。

#### 立っているのがつらそうな人

- ・椅子のあるところに案内し、そちらに担当職員が出向いて用件を伺う。

#### 知的障害のある人

- ・絵や図、写真などを使用してわかりやすく説明する。

参考文献 長崎県障害福祉課

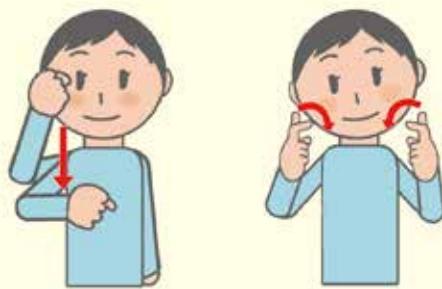
『障害のある人への応対のしおり～安心できるサポートのために～』

令和3年12月発行 引用箇所P2. P17

## ● 知っていたら役に立つ！手話のワンポイント

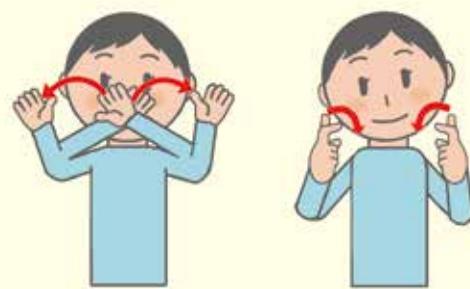
### おはよう

朝、枕から起きた時の表現に、2人がおじぎする様子の挨拶をする。



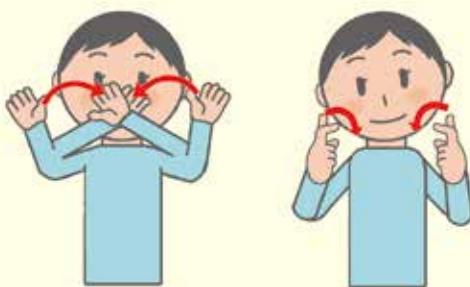
### こんにちは

顔の前で両手のひらを開き、明るくなる様子を表す。2人がおじぎする様子の挨拶をする。



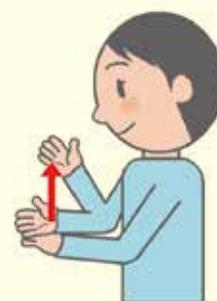
### こんばんは

顔の前で手のひらを交差し、暗くなる様子を表す。2人がおじぎする様子の挨拶をする。



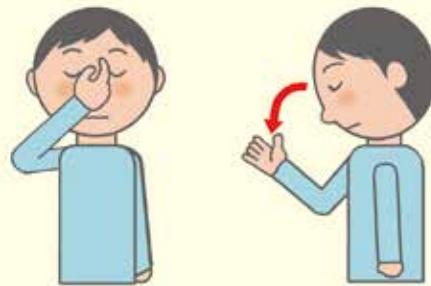
### ありがとうございます

手の甲から右手をタテに垂直に上げる。



### 申し訳ございません

親指と人差し指で眉間（みけん）をつまむようにする。手を開き、指をそろえて上から下へ軽く下ろしながら頭を下げる。



### よろしくお願いします

右手のにぎりこぶしを鼻にあて、少し軽く前に出す。手を開き、指をそろえて鼻のところから前に少し出す。



## 2

## 外国人への応対

訪日観光客が増加する中、在住者も含め、外国人への応対が求められます。外国人がそれぞれの相談内容に応じて適切な相談窓口やサービスを利用できるよう、多言語版リーフレットや案内板を作成する等工夫しましょう。

英語や来訪者の母国語で挨拶をすることが望ましいですが、日本語でも指差しで示し説明したり、ジェスチャーを交えながら笑顔で応対することで伝わることが多いです。相手の目を見ながら積極的にコミュニケーションを図りましょう。

### ● 使える多言語は積極的に活用してみましょう！



### ● 豆知識

#### ● 気を付けること

##### 欧米人

- ・男性から女性に握手を求めてはいけない。
- ・侮辱行為…中指を立てる・親指を下に向ける。

##### 韓国人

- ・目上の人とお酒を飲むときは目上の人より少し下にグラスを合わせ乾杯し、飲むときは相手の視線を避け、横向きで目立たないように飲む。
- ・お皿を持って食べることは行儀が悪い。

##### 中国人

- ・ゲップは「ごちそうさま」の意味で失礼ではない。
- ・侮辱行為…小指を立てる。

※この他にもハンドサイン・宗教・文化の違いがそれぞれの国にあるのでトラブルにならないように調べておきましょう。

### 3

## LGBT等現代社会で知っておくべき人権について

LGBTとは、L：レズビアン、G：ゲイ、B：バイセクシュアル、T：トランスジェンダーの頭文字をとった組み合わせた言葉で、性的少数者（セクシャルマイノリティ）を表す総称の一つです。

### L：レズビアン

- ・自身が女性として女性を好きな人

### G：ゲイ

- ・自身が男性として男性を好きな人

### B：バイセクシュアル

- ・異性を好きになることもあります、同性を好きになることもあります

### T：トランスジェンダー

- ・生まれたときに割り当てられた性別とは異なる性別を生きる人（性同一性障害を含む）

その他にも、性的指向や性自認がはっきりしない人、決めてくなかったり、わからなかったり悩んだりしている人や、自分を男性、女性のいずれとも認識していない人などもいます。見た目で住民の性のあり方を決めつけることなく、確実に性的少数者の方が身近にいるのだという感覚と性の多様性を理解、尊重していく人権意識を持つことが大切です。

住民と応対する皆さんは窓口の体制等、見直し等が必要なものはないか今一度考えてみましょう。

参考文献 長崎県人権・同和対策課

『多様な性への理解と対応ハンドブック』

令和2年3月発行 一部引用箇所 はじめに、P 1

## 4

## SNSの使い方について（職場内、職場外での注意点）

SNSとはソーシャルネットワーキングサービス(social networking service)の略で社会的ネットワークをインターネット上で構築するサービスのことです。

日本で有名なSNSとして、X、TikTok、LINE、Instagramなどがあります。

SNSはとても便利ですが、使い方を誤ると犯罪に巻き込まれたり、職場が迷惑をこうむる場合もあります。常に「自治体の代表である」という意識の下で使用しましょう。

### 1. SNS使い方の注意点

- ・庁内や取引先に関する機密情報・個人情報を投稿しない。
- ・著作権・肖像権など、第三者の権利、プライバシーに充分配慮する。
- ・ネットを通じ、不特定多数の人々に見られているということを意識する。  
(住民も見ることができる)
- ・人や会社の誹謗・中傷・不毛な口論をしない。
- ・不適切な書き込みをしない。
- ・現実の社会と同様に、SNSでもモラルを守らなければならない。

### 2. SNSに潜むリスク

- ・ネットへの書き込みは削除が出来ても、本人の意図しないところで投稿内容が残ってしまう可能性がある。(Xのサーバーや検索エンジンに残る可能性がある)
- ・自覚の無い安易な写真添付などで、トラブルになることが多い。
- ・匿名アカウントであっても、個人が特定される。(職場も知られてしまう)
- ・「タグ」や「位置情報」によって生まれるリスクがある。
- ・不明なリンクをクリックすると、ウイルスに感染する恐れがある。



接遇マナーブック

## 第6章

### トラブル処理

## トラブル処理

1

苦情・抗議及び  
カスタマーハラスメントに対する心構え

住民から寄せられる苦情・抗議は、職員の態度・言動から法律などの専門的問題に至るまで、さまざまなものがあります。

日頃から応対に気をつけるとともに、業務に精通して的確な判断ができるようにしておくことが大切です。

“大切なお客様のご意見をお聞きする”という気持ちで、あわてず誠意を持って丁寧に応対しましょう。

なお、適切な応対を心がけていても、職員に対する暴言、大声での恫喝、長時間にわたる拘束、同じ内容の執拗な繰り返しなどの職場環境を悪くする言動である、「カスタマーハラスメント(カスハラ)」を行う住民もいます。

カスハラは、職員の人格を傷つける行為です。また、職員が、ほかの住民へ応対する時間を損なうことになります。

よって、カスハラに対しては、組織全体で統一した応対を行うことが必要です。

2

## 苦情・抗議に対する応対の流れ

誠意をもって  
丁寧に!!

## 1. 相手の気持ちや感情を受け止める

わざわざご足労いただいたこと、不愉快な思いをさせたことについてお詫びをする。

## 2. 話を十分に聞く

- 冷静に話ができるよう、落ち着ける場所へ移動、または椅子に掛けてもらう。
- 感情的にならず、相手の話をじっくり最後まで聞く。(途中で話を遮ったり、反論したりしない。)
- 相づちをうちながら、相手の立場に立って共感する態度をとる。
- メモをとり、わからない点があれば質問して、状況を正確に把握する。
- 自分で判断できない時は上司の判断を仰ぐ。

(参考) 心情理解の言葉（マジックフレーズ）

・おっしゃる通りでございます	・ご指摘ごもっともです
・お気持ちお察しします	・お気持ち痛いほどわかります
・ご事情お察しいたします	・同じ立場であれば私もそう思います



### 3. 迅速な応対

- 自分で判断が難しい場合は、上司や詳しい人に代わる⇒相手がもう一度同じ事を繰り返し言わなくてすむように、簡単な内容を伝達し、相手の様子を伝える。
- 応対に時間がかかる場合は、その旨伝える。  
正確な情報を調べてから回答するために時間をいただく。(例：10分以内)
- 時間を要する場合は、日を改めて現地に伺う。
- わかりやすい言葉で説明する。(専門用語はできるだけ使用しない)
- 明らかにこちらが間違っていたら、「申し訳ございません」と誠意をもって謝る。
- 相手の誤解であっても、相手の話の反論にならないよう注意して説明する。
- 肯定的な表現で説明する。
- 要求に応じることができない場合であっても「法律ですから・・・」の言葉はできるだけ避け、行政として可能な解決策や代替案、関連する有益な情報を提示する。
- 個人情報に関することは、慎重に対応する。



### 4. 感謝の気持ちを伝える

- 問題提起をしてくれたことに対して感謝の言葉を伝える。
  - 「貴重なご意見ありがとうございました」「言っていただいて気づくことができました」「私たちの至らない点を教えていただき、ありがとうございました」

### 5. 苦情の内容を上司へ報告する

苦情・抗議の再発防止のためには職場内で共有し、再発しないよう万全の体制を整えておく必要があります。

- ①業務知識や応対方法を共有
  - 職場内で情報を共有し、応対する者によって返答が異なるないようにする。
- ②職員間の連携を強化
  - 応対する者は記録をしっかり取り、担当者に引き継ぐ。
- ③フォローワーク体制を徹底し、全員で応対
  - 誰かが苦情を受けて困っている時は、直ぐにフォローをするという意識を全員が持ち、フォローする。
- ④記録簿を作成
  - 苦情が発生した場合は、どんな小さな苦情であっても「内容」「応対方法」「経緯」「結果」等をまとめて記録簿を作成する。
- ⑤対策会議を実施
  - 月に1度は、今まで発生した記録簿を確認し、職員全員で「原因究明」「対策」「回答」を考え共有し、周知徹底する。

## 3

## カスタマーハラスメントに対する応対の流れ

前項②“苦情・抗議に対する応対”をしていても聞き入れてもいただけず、窓口において大きな声で一方的に要求を続ける住民がいた場合を想定します。その場合は以下に添った応対を心がけましょう。

### 1. 「やめて欲しい」ことを、しっかりと伝える。

例：「大きな声を出さなくても聞こえています。やめてください。」

- ・まずは、制止を試みる。
- ・要求の内容は理解しており、大声を出すことが要求の実現にとって意味のないものであることを簡潔・端的に伝える。
- ・カスハラ自体が、絶対的に悪いことであり、大声で言い続けている内容のどこが悪いか、なぜ大声を出してはいけないのかなどの説明はしない。



### 2. 「カスハラである（恐怖を感じている）」ことを伝える。

例：「大きな声を出されると怖いです。まわりのみなさんの迷惑になります。」

- ・あなたの言動は、ハラスメントである。」という、こちら側の認識をしっかりと伝える（「カスハラ」という言葉 자체は使わない）。
- ・周囲からどのように見られているのかを伝える。



### 3. 応対を打ち切る。

例：「これ以上、応対できません。お話を終わらせていただきます。」

- ・上司に状況を伝え、応対方法を確認し指示を受けたうえで、応対を打ち切る。
- ・職場環境を守り、ほかの住民のみなさんに応対する時間を確保するためにも、延々となだめることはしない。



## ● カスハラ対策のポイント

「納得させるため」に「説明する。」のではなく、「応対の打ち切り」へ向けて、こちら側の認識と客観的な状況を「伝える。」

### \* 住民への周知

- ・あらかじめ、カスハラ対策を行っていることを住民にお知らせする。
- ・一般的な広報手段のようにHPだけではなく、庁舎に掲示し、実際に窓口に来ている住民の理解を得ておく。

### 掲示物の例

○○市（町・村）民の皆さんへ  
私たち○○市（町・村）職員は、市（町・村）民の皆さまのお役に立ちたいといつも考えています。  
市（町・村）民の皆さまからのご意見やご要望、制度についてわからないことがあれば、丁寧にご説明させていただきます。遠慮なくお尋ねください。  
残念ながら、無理な要求や強引な要望、その窓口での仕事とは関係のないお話などを、繰り返し続ける市（町・村）民の方も、ほんのわずかですが、おられます。  
そうした場合には、当市（町・村）のマニュアルに沿って応対させていただきます。  
ぜひ、ご理解をお願いします。  
これは、決して住民の皆様のご要望を妨げる趣旨ではありません。

○○市（町・村）長  
○○市（町・村）職員一同



接遇マナーブック

おまけ

マンガでチェック  
接遇マナー

マンガでチェック  
接遇マナー

## 準備は本当にオッケー！？

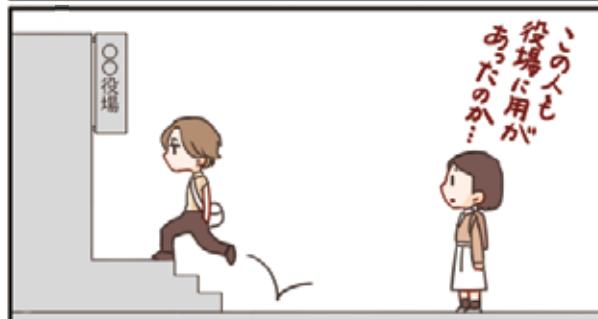


## 親しみを込めた応対





## 見られますよ



## WEB説明会

WEB説明会の  
準備をしよう！





## 未来のカスハラ対応（？）



あなたは  
大丈夫?



## **接遇マナーブック【改訂版】**

令和2年10月1日 初版  
令和7年12月 改訂

編集・発行：(公財)長崎県市町村振興協会  
長崎県市町職員研修センター  
〒850-0875  
長崎県長崎市栄町4番9号  
長崎県市町村会館内  
TEL.095-827-5511  
原案・構成：株式会社ぎょうせい



