

伊丹市職員接遇マニュアル
「あらっ・・・感じいい！」（第2次改訂版）

平成31年（2019年）4月
総務部人材育成室
人事課

はじめに

平成8年度に当時の若手職員で編成したワーキンググループが作成した、伊丹市職員接遇マニュアル「あらっ・・・感じいい！」は当時の職場の実態を詳細に調査し、伊丹市職員として最低限守るべきマナーや来庁者と接する際の標準的な接遇態度について、その基準を提示しました。

その後、平成14年度には表現の見直し等を行い、第1次改訂版を発行したところですが、それから16年が経過し、当時とは自治体を取り巻く環境や社会常識、価値観が大きく変化したことから、今日的視点で、伊丹市職員接遇マニュアル「あらっ・・・感じいい！」の見直しを図りました。

近年においても、多くの市民や来庁者の方々から、職員の「接遇」「身なり」「立振る舞い」「社会的マナー」等、様々な面で厳しいご意見をいただいています。

「自分は大丈夫！」と過信せず、本マニュアルを参考として、常日頃から自らの接遇等についてチェックしてください。

なお、このマニュアルは、伊丹市職員として身分を有する者（非常勤職員含む）に適用します。

平成31年（2019年）4月

《最近寄せられた市民の意見（一部を抜粋）》

- ・ショッキングピンクの服を着て名札もしていない職員がいる。市役所の職員にふさわしくないと
思います。
- ・窓口でお菓子を食べながら女子会をしているところを見ました。業務時間内にお菓子を食べて給
料をもらえるって、すごい場所だなと思います。
- ・職員がつけている香水の匂いで吐きそうになりました。
- ・職員の質が悪すぎる。態度、言葉遣い、配慮のなさ、本当に最低すぎる。
- ・名札を付けているが、誰一人名前が見えない。
- ・市役所で職員と思われる人がスリッパを履いていた。
- ・市民に不快感を与えないように、職員の髭は是正すべきだ。
- ・職員の態度が気になる。特に年配の人の態度が。

< 目 次 >

第1章 接遇に取り組む基本姿勢

1. 基本的なマナー	1
(1) みだしなみ・服装	1
(2) あいさつ	4
(3) 言葉づかい	5
2. 執務の基本	6
(1) 執務時間・公私のけじめ	6
(2) 机・カウンターの整理整頓	6

第2章 窓口・電話・Eメール・FAX

1. 窓口対応	7
2. 電話対応	8
(1) 電話の受け方	8
(2) 電話の掛け方	10
3. EメールとFAX	11
(1) Eメール	11
(2) FAX	12

第3章 応用編

1. 苦情への対応	13
2. 不当要求への対応	15
3. 様々な事態への対応	17
(1) 窓口で電話・コピーを貸してほしいと頼まれたとき	17
(2) 混雑した窓口で順番を守らない来庁者がおられたら	17
(3) 市民宅を訪問した際に金品を差し出されたとき	17
(4) 庁舎内で忘れ物・落し物を見つけたとき	17
(5) 職員の在籍確認や、問い合わせ等があったとき	17
(6) 迷子を発見したら	18
(7) 公用車で外出中に交通事故を起こしたとき	18
(8) 庁内で騒ぎがあったとき	18
(9) 庁内で来庁者から窓口の場所や担当課などを尋ねられたとき	18
(10) 役職名のみで取り次ぎの要求があったら	18
(11) 応対中、または他の電話中の職員に電話を取り次ぐとき	19
(12) 電話・窓口などで相手を待たせる時間が長引きそうなとき	19
(13) 転送したが相手が出なかったとき	19

(14) 掛かってきた電話を切らずにこちらから別の用件を伝えるとき	19
(15) 市役所までの住所・道順を説明するとき	19
(16) 伝言メモの取り方	22
(17) 電話を掛ける時間帯とあいさつ	22
(18) 相手の声が聞き取りにくいとき	22
4. 様々な人権問題、特に配慮を要する来庁者への対応	23
(1) 同和問題に関する質問・問い合わせを受けたとき	23
(2) 障がいのある方への対応	24
(3) 外国人への対応	25
(4) 性的少数者、LGBTの方への対応	26

付録

1. 名刺交換の仕方	27
2. 様々な場面での席次	28
3. 接遇セルフチェック 30 - 心当たりはありませんか? -	29

第1章 接客に取り組む基本姿勢

1. 基本的なマナー

(1) みだしなみ・服装

初対面の相手の印象を決定づける大きな要因は、服装、みだしなみ、表情など視覚から入る情報だといわれます。来庁者により良い接客サービスを提供するためには、まず清潔で感じの良いみだしなみ、明るく親しみやすい表情が求められます。

①服装の考え方

■職場の雰囲気を損なわない

プライベートではどのような服装であろうと個人の自由ですが、勤務中は仕事をするのにふさわしく、周囲の雰囲気を損なわない服装にしましょう。

■機能性本位で

職場は個性や流行を取り入れたオシャレをする場ではありません。

仕事の内容にあわせ、機能的で動きやすいものを着用しましょう。

■清潔感が第一

清潔で手入れの行き届いた服装を心がけましょう。

②基本的な服装

■スーツ上下又はジャケット（セーター、カーディガン可）・ワイシャツ・ネクタイ着用

■シンプルなスカート・パンツで、スカートの場合はストッキング・タイツも着用

■作業服の場合は上下とも着用

■カジュアルになりすぎないように気を付ける

■靴は履きやすくシンプルなデザインのもの

③みだしなみチェックリスト

		チェック欄
髪	フケ・寝癖に気を付けていますか	
	髪色は明るすぎませんか (基本は眉の色に近い「自然色」)	
	清潔ですっきりと見えますか (長髪は避けます)	
	動作のたびに顔にかかる場合はまとめていますか	
	華美なヘアアクセサリをしていませんか	
顔	歯・口元は清潔で、口臭(アルコール・ニンニク等)に気を付けていますか	
	健康的に見えるナチュラルメイクですか	
	無精髭、鼻毛等は伸びていませんか	
手	爪は短くそろえ、清潔ですか	
	マニキュアは派手すぎず、剥げていませんか (透明や淡いピンク・ベージュ系など肌になじむ色で、華美なネイルアートは避けます)	
香水	匂いは強すぎませんか	
服装	汚れ、しわ、ほつれはありませんか	
	ボタンが外れたり、取れかかったりしていませんか	
	ジーンズを着用したり、デザインがカジュアルすぎませんか	
	作業服を着用の場合は、上着だけでなくズボンも着用していますか (作業服の着用を認められているのは、屋内作業及び屋外作業の両方に従事する職員です。) ※平成28年8月24日付 伊総人福第175号参照	
	庁舎内で勤務中(時間外除く)に防寒着(アウター)を着用していませんか(インナーとして薄手のダウンベスト・ジャケット等の着用は可とします。)	
	スーツ上下又はジャケット(カーディガン可)・ワイシャツ・ネクタイを着用していますか ※クールビズ期間中は、ワイシャツ、ポロシャツのみの着用も可	
肌の露出が多くありませんか (ノースリーブや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ます)		

	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・スキニーは避けます)	
	派手すぎませんか (派手な柄、原色の服装や網タイツは避けます)	
	アクセサリなどが華美ではありませんか	
	名札は着用していますか	
靴下	色は派手すぎず、服装と合っていますか(スーツの場合は白色の靴下は避けます)	
靴	サンダル(クロックス含む)や、スニーカー(現場での作業等でやむをえない場合は除く)を履いていませんか	
	汚れや型崩れ、つま先やかかとの傷みはありませんか	
	服装にあった色で、動きやすくシンプルなデザインですか	
	サンダル(ミュール)・ブーツを履いていませんか	
	ヒールは細すぎず、高さは5センチ以内ですか	

クールビズ期間中の服装について

クールビズとは、夏季の環境対策を目的とした軽装のことで、決められた室温の中で効率的に働くことができる(服装)を指します。ラフな格好が認められたということではありません。公務員としての品位が損なわれないようにするとともに、相手に不快感を与えないみだしなみにしましょう。

(2) あいさつ

日常の業務を円滑に進めるためには良好なコミュニケーションが必要です。あいさつは上司、同僚はもちろん、来庁者に対するコミュニケーションづくりの第一歩です。

社会常識として心をこめてあいさつをする習慣を身につけなければなりません。

ポイント

- ・ 相手を気遣う心で
あいさつも気持ちがこもっていないと、意味のないただのかけ声にすぎません
形式ではなく心をこめたあいさつを
- ・ 自分から先に
あいさつをされて不快感を感じる人はいないでしょう
周囲の人に、いつも自分から元気よく
- ・ 大きな声で気持ちよく
相手の心に届くよう明るくさわやかに

あいさつの事例

①職員の間で

出勤したとき	おはようございます
外出するとき	行ってきます
席を外すとき	〇〇課に行ってきます
外出する人に	行ってらっしゃい、お気をつけて
帰庁したとき	ただいま（帰りました）
帰庁した人に	お疲れさまでした、おかえりなさい
退庁するとき	お先に失礼します
退庁する人に	お疲れさまでした

②来庁者に対して	おはようございます
	こんにちは
	ありがとうございました
	お気をつけて
	失礼します e t c .

(3) 言葉づかい

言葉はこちらの意思や情報を伝達する重要なコミュニケーション手段です。乱暴な話し方やぞんざいな物言いでは意図することが伝わらないばかりか相手に不快感、不信感をもたせることとなります。相手を尊重し、礼儀正しく誠実に、丁寧な話し方が要求されます。

また、いくら丁寧であっても正しい言葉づかいができていなければ、相手に不快感を与えることに繋がります。知識として知ってはいても使い慣れていないと実際には正しい言葉づかいはできません。日頃の言葉づかいを見直し、尊敬語、謙譲語、丁寧語の誤用などがないようにしましょう。

基本形	尊敬語	謙譲語	丁寧語
言う	おっしゃる	申す	言います
聞く	お聞きになる	拝聴する	聞きます
見る	ご覧になる	拝見する	見ます
食べる	召し上がる	いただく	食べます
する	なさる	いたす	します
行く	いらっしゃる	参る、伺う	行きます
来る	いらっしゃる おこしになる	参る、伺う	来ます
知る	ご存知	存じ上げる	知っています
いる	いらっしゃる	おる	います

聞き苦しい言葉づかいの例

誤	正
今、課長さんはおられません	只今、課長は席を外しています
あっちの窓口で伺ってください	あちらの窓口でおたずねください
あっちで書類をいただいでください	あちらで書類をお受け取りください
ちょっと待ってください	少々お待ちください
そこに座ってください	そちらにお掛けになってお待ちください
なんか用ですか、なんですか	どのようなご用件ですか、ご用件をお伺いしておりますか
うちでは……	伊丹市では……、当課では……、 わたくしどもでは……
あの人	あちらのかた

2. 執務の基本

(1) 執務時間・公私のけじめ

待遇の良し悪しは、電話の受け答えや面接応対だけで決まるわけではありません。来庁者はわたしたち職員の日ごろの仕事ぶりをよく見えています。

良い待遇サービスを提供するためにも、職員一人ひとりが常日頃から自己の執務態度を見直すという心掛けが必要です。

①執務時間を厳守する

わたしの執務時間は、

午前□□：□□から午後□□：□□です。

この時間中は、全力を挙げて職務に専念する義務が課されています。

②公私のけじめをつける

人・もの・金・時間・空間・情報など公務遂行のための資源を私的なことに使用してはいけません。公私のけじめをわきまえた行動が求められます。

休憩時間等であっても、業務に直接関係のないページへのアクセスは控えましょう。また私物のスマートフォンの充電を職場のコンセントから行うことは盗電にあたります。

(2) 机・カウンターの整理整頓

机やキャビネットの上に所狭しと積み上げられた公文書・決裁伺・資料などの書類の山。このような状態は見苦しいだけでなく、公務能率の低下を招く要因となります。

必要なときに書類がすぐに出てこない、文書を紛失する、他の職員に書類の所在がわからない、こんなことでは事務の正確さや迅速性を確保することはできません。さらに、これらが原因で書類を作り直したり、同じ文書を何度もコピーしていたのでは無駄がふくらむばかりです。そして最後には、来庁者の公務に対する信頼を失うことになるのです。

公文書は決められたキャビネットに収納して適正に管理し、職員の机の引出しには入れない、個人持ちの資料は極力持たないなどを徹底し、職員が退庁するときは机の上には何ものっていないぐらいに整理整頓しておくことが必要です。また、カウンターは来庁者が一番に目にする場所です。書類・パンフレット等はきれいに揃えて並べ、塵、埃などがいないよう常に清潔に手入れをしておくことが窓口対応の基本です。

個人情報記載された帳票類をカウンターなどに放置するのは厳禁です。また、パソコンも同様に厳重な保管が必要です。

第2章 窓口・電話・Eメール・FAX

1. 窓口対応

①お出迎え

■窓口には常に注意を払う

■TPOにあわせた挨拶をする

「おはようございます」、「こんにちは、どうぞお掛けください」、「お待たせしました」等
※窓口前で迷っている様子であれば、「お伺いしましょうか」、「何かお困りですか」など積極的に声を掛けましょう。

②用件の確認

■用件を確認する「どのようなご用件でしょうか。」

■用件に応じて、自分で対応するか、別の担当者や他課に引き継ぐかを判断する。

→別の担当に引き継ぐ場合は、来庁者に同じ説明をさせないように注意する。

→他課に引き継ぐ場合は、「お越しいただいたのに申し訳ありませんが、〇階の〇〇課が担当になります。」等案内する。（あいまいな点は、あらかじめ内線電話で確認をとってから案内する。また、障がいのある方や、高齢者の場合など、状況によっては直接誘導する。）

担当課に対しては「今から〇〇さんとおっしゃる方が、〇〇の件でそちらにいらっしゃいます。」と行先の所属に一報しておくといよい。

ポイント

- ・自分で判断がつかない場合は、上司や、周囲の職員に相談する。思い込みで判断しない。
- ・日頃から、他課の業務内容を把握しておくといよい。

③応答・処理

■用件を聞く際は、メモを取り、要点を整理し復唱する。あいまいな点は質問する。

■相手の説明は、最後まで聞く。途中で遮らない。

■説明の際は、専門用語や行政用語の使用はできるだけ避け、わかりやすい表現で説明する。

■書類・資料を示して具体的に説明する。

■不明な点や、他にご質問がないか確認する。

④見送り

■TPOにあわせたお声掛けをする。

「お疲れさまでした」

「ご足労いただきありがとうございました」

「お気をつけてお帰りください」

※「ご苦勞さまでした」は、目上の人が部下などをねぎらう時などに使用する言葉なので使わない。

2. 電話応対

(1) 電話の受け方

①電話に出る

■できるだけ1コールで、遅くとも3コールまでに電話に出る。

■手元にメモを用意する。

■TPOにあわせた挨拶をし、所属と名前を名乗る。

「はい、伊丹市〇〇課〇〇です。」

「おはようございます。伊丹市〇〇課〇〇です。」

「お待たせしました。伊丹市〇〇課〇〇です。」（4コール以上待たせたとき）

②相手を確認する

■相手の氏名等の情報をメモにとる。

「〇〇の〇〇様でいらっしゃいますね。」

「失礼ですがどちら様でしょうか。」

■相手が名乗れば再度あいさつをする。

「お世話になっております。」

③用件を聞く

■用件を聞き、自分で応対するか、別の担当者や他課に取り次ぐかを判断する。

→指名された担当に取り次ぐ場合の例

「〇〇に代わりますので少々お待ちください。」

「申し訳ありません。〇〇は本日不在にしておりますので、よろしければ代わりに用件をお伺いします。」

「申し訳ありません。〇〇は別の電話に出ておりますので、よろしければ伝言を承ります。」

「申し訳ありません。〇〇はただいま席を外しておりますので、戻りましたらこちらからお電話いたします。お電話番号をお伺いしてもよろしいでしょうか。」

→別の担当に引き継ぐ場合は、来庁者に同じ説明をさせないように注意する。

→他課に引き継ぐ場合は、「お越しいただいたのに申し訳ありませんが、〇階の〇〇課が担当になりますので、そちらまでご案内いたします。」等述べ誘導する。

誘導が難しい場合は「今から〇〇さんとおっしゃる方が、〇〇の件でそちらにいらっしゃいます。」と一報しておくとい。

④具体的な内容を聞く（相手のテンポにあわせ相づちを入れる）

- メモを取りながら正確に聞き取りする。
- あいまいな点は、復唱して内容を確認する。

⑤返答（説明）する

- 簡潔にわかりやすい説明を心掛ける。
- 必要に応じてメモの用意をお願いする。
- すぐに返答が難しい（返答に1分以上要する）場合は掛けなおす。

「お調べしまして、後ほどこちらからお電話差し上げてもよろしいでしょうか。」

⑥電話を切る

場合によっては「〇〇がお伺いいたしました」と再度名乗り、「失礼いたします」、「ご連絡ありがとうございました」、「何かございましたらご連絡ください」等あいさつをして電話を切る。（電話を切る際は、相手が切るのを確認してから静かに受話器を置く。）

ポイント

- ・電話の取次ぎの際や、調べものを行っている際は、短い時間であっても必ず保留にする。
- ・周囲の職員も周りに電話中の職員がいる時は、大声を出さないこと。雑談や、笑い声が相手方に聞かれないように注意する。

(2) 電話の掛け方

①準備する

- 相手方の所属、氏名、役職等を確認し、用件の内容や話す手順について整理した上で、手元にメモの準備をする。

②あいさつ

- 「いつもお世話になっております。伊丹市〇〇課の〇〇と申します。」
- 「おはようございます。伊丹市〇〇課の〇〇と申します。」

③取次ぎの依頼

- 相手が決まっている場合

「恐れ入りますが、〇〇様はいらっしゃいますか。」

- 相手が決まっていない場合

「恐れ入りますが、〇〇の件でお伺いしたいのですが、ご担当者様はいらっしゃいますか。」

④用件を伝える

- 用件は要領よく簡潔に伝える。
- 相手方からの返答後に、要点を復唱し確認する。
「〇〇ということよろしいでしょうか。」

⑤電話を切る

- 「失礼いたします。」等あいさつをして、通常は先に電話を切ります。

ポイント

電話を掛ける際は相手方の都合を考え、朝一番、夜間、終業間際や昼休み、その他忙しい時間帯等はできるだけ避けます。

3. EメールとFAX

EメールやFAXは、つい個人として書いているという錯覚に陥りますが、これらもすべて伊丹市を代表して発信しているものです。

その自覚を持ち、誤字脱字や書いてはいけない内容、正しい敬語や言い回しに注意を払う必要があります。特にEメールにおいては、その書き方次第では、相手を怒らせ、クレームに発展することもあります。メリット・デメリットを十分理解した上で、使用しましょう。

(1) Eメール

①メリットとデメリット

メリット	デメリット
<ul style="list-style-type: none"> ○自分に都合の良いタイミングで送受信ができる。 ○一度に複数の宛先に送信できる。 ○加工・編集が自由にできる。 ○記録の保存性に優れている。 	<ul style="list-style-type: none"> ○相手がいつ読むかわからないため、緊急時には向かない。 ○基本的には文字だけのやりとりのため、意図が伝わりにくく誤解が生じやすい。表現や言い回しの工夫が必要。 ○1度送ったメールは取り消せない。

②基本テンプレート



Cc: _____
Bcc: _____
件名: 9月11日実施○○担当者会議における追加質問について(回答)
送信元: _____

△△市□□課係長 ◇◇ 様

お世話になっております。伊丹市人事研修課の●●です。

この度は、○○担当者会議にご協力いただき、ありがとうございました。

さて、会議において◇◇様よりご照会いただきました以下の2点について、本市の状況を確認いたしましたので、回答いたします。

質問① について
回答

質問② について
回答

※また本市の状況を、別添PDFファイルにまとめておりますので、併せてご活用ください。

回答についてご不明な点等ございましたら、ご連絡ください。

伊丹市 総務部 人材育成室 人事研修課
●● ●●
〒664-8503 伊丹市千僧1-1
TEL:072-784-8016 (内線:****)
FAX:072-784-8136
E-mail: ****@city.itami.lg.jp


平成30年度○○実施状況.pdf

件名
本文の内容が一目でわかるようにする。あとで検索する際にも便利です。

本文
必要に応じて箇条書きにするなど読みやすいレイアウトを心がけましょう。また、時候の挨拶など儀礼的な文言は省くのが一般的です。また、○○課長様といった役職に様を付けるのは誤りです。正しくは役職+名前+様と表記します。

署名
署名を記載しておくことは、基本的なビジネスマナーとされており、円滑なメールのやりとりを行う上でも役立ちます。所属、氏名、住所、連絡先等を記載します。

送信前には、件名、宛先、本文の内容、添付ファイルの中身などに誤りが無いか、必ず確認しましょう

③CC と BCC

■CC とは

TO（宛先）にて指定した人とは別に、上司や関係者等にメールの内容を知らせたい場合には CC を用います。CC を用いる場合は、本文冒頭の宛先に（CC：〇〇様）と記入するとより丁寧です。基本的に CC にて送付されたメールに対しては返信の必要はないですが、確認の必要はあると言えます。

■BCC とは

BCC に入力されたメールアドレスは、他の受信者には表示されません。他の受信者がいることを知られたくない場合や、受信者のメールアドレスが分からないようにして送りたい場合は BCC を用います。また、BCC にてメールを送付する際は「BCC にて一斉送付しています」と記入しておく丁寧です。

注意！

メールに関する個人情報の漏えい事故は全国的にも後をたたず、特に多いのが、BCC で送付すべきメールを誤って CC 等で送付してしまい、大量のメールアドレスを第三者に流出させてしまうといった事例です。外部の相手方にメールを送付する際には、BCC で送付すること基本とし、細心の注意を払いましょう。

(2) FAX

FAX も E メールと同じく、自分に都合の良いタイミングで送受信が可能である反面、送付マナーや情報漏えいのリスク等について十分理解した上で使用する必要があります。使用の際には以下の点に注意しましょう。

①FAX 番号の誤りはないか

よくあるのが電話番号と間違えて入力するケースです。FAX を使用する際は極力短縮ダイヤルを用いるか、どうしても直接入力による送付が必要な場合は、送信前に間違いがないか十分確認しましょう。

②受信確認をする

受信先では文章などが切れてしまっていたり、細かい文字などは、不鮮明で見にくい場合があるため、送信後に電話で受信確認を行いましょう。

③送付状を使用する

先方に誰宛にどういった内容の FAX を送付したのか一目でわかるように、1 枚目に送付状を付け、日付、送付先、発信元、宛名、送付枚数、件名等を記載しましょう。

第3章 応用編

1. 苦情への対応

苦情と聞くと理不尽なクレームをイメージしがちですが、妥当なご意見・ご要望も数多くあります。業務改善への貴重なヒントとして前向きにとらえ、法令やルール、社会通念に照らし公平に判断し、対応しましょう。

①苦情を受けるときの態度

■先入観を捨てる

来庁者の表情や声の調子から「苦情」であることを素早く察知すると同時に「相手が悪い、無理を言ってきた」といった先入観を持ちがちです。苦情が起きる責任の一端はこちらにあると考え、謙虚な姿勢で冷静に臨むことが重要です。

■前向きな姿勢で（腕組みをして反り返る姿勢は禁物）

■メモをとる

■相手を注視し、時間を気にして時計に視線を移したりしない

■職員が苦情を受けているときは、周囲の職員も大きな声や笑い声をたてたりしない

②傾聴する

■相手の感情に共感を示し、話を傾聴する

■相手の話を途中でさえぎらない

■相手の話の途中で否定的な発言をしない

×「それは違います」

×「そんなはずはありません」

×「そうおっしゃられても困ります」

×「それはできません」

■あいづちを打つ、うなづく（相手の感情に共感する）

・「なるほど」

・「そうですか」

・「おっしゃるとおりです」

・「ごもつともです」

・「おっしゃることはよくわかります」

■状況に応じて、詫びる言葉を用いる

・「大変失礼しました」

・「申し訳ありません」

・「私どもが配慮に欠けていたと思います」

■相手の話を自分の言葉で繰り返し、苦情の内容や不満の理由を確認する

- ・「おっしゃっていることは～ということですね」
- ・「～ということでお越しいただいたのですね」

③こちらの言い分を丁寧に話す

相手の感情を理解したうえで、ことの経過を冷静かつ丁寧に話す。そして、こちらの一方的な結論の通告ではなく、相手に対して判断材料となる情報を提供し理解を求める。

法律・条例・規則などにより相手の要望に応えられない場合はきっぱりとその旨を伝え、決してあいまいな表現はしない。その場合も、単に「法律等」によりできないと言うだけでなく、「法律等」の趣旨を具体的に事例などを混じえて説明し理解を求める。

■自分で判断できない場合は上司の判断を仰ぐ

■即答できないときはその旨を相手に伝え、返答できる時間・時期を明確にする

■断る場合もお詫びの言葉を添える

- ・「せっかくお越しいただきましたのに申し訳ありません」
- ・「せっかくお電話いただきましたのに申し訳ありません」

■相手の非を責めない

- ・「まぎらわしい説明となってしまう申し訳ありません」

④苦情の内容を上司に報告する

■苦情の内容を上司に報告する

苦情の内容・原因・経過・どのように対処したのか・苦情が解決したのかどうか等を、要領をまとめて事実を正確に報告する（感情・感想・意見・自分の判断等を事実と混同して報告しない）

⑤苦情を活かす

■苦情が発生した原因を追及し、同じ苦情が再発しないように対策を講じるとともに担当職員間や関連部署に連絡し情報を共有する

2. 不当要求への対応

通常、来庁者からの苦情・要望等で、その内容が妥当かつ合理的なものであり、社会通念を逸脱しない範囲の手段でなされる場合は、不当要求行為に該当するものではなく、こういった苦情等に対しては、十分な説明責任を果たして、相手に理解してもらえるよう真摯に対応しなければなりません。

ある行為が不当要求行為か否かを見極めるポイントは、暴力、脅迫、困惑行為等の違法又は不当な手段により、何らかの作為又は不作為を迫られているかどうかという点です。冷静に判断して、「恫喝や脅しの文句がなかったら、その要求には応じなかった」と判断されるならば、その要求は不当要求行為に当たります。

【伊丹市不当要求行為対策要綱第2条抜粋】

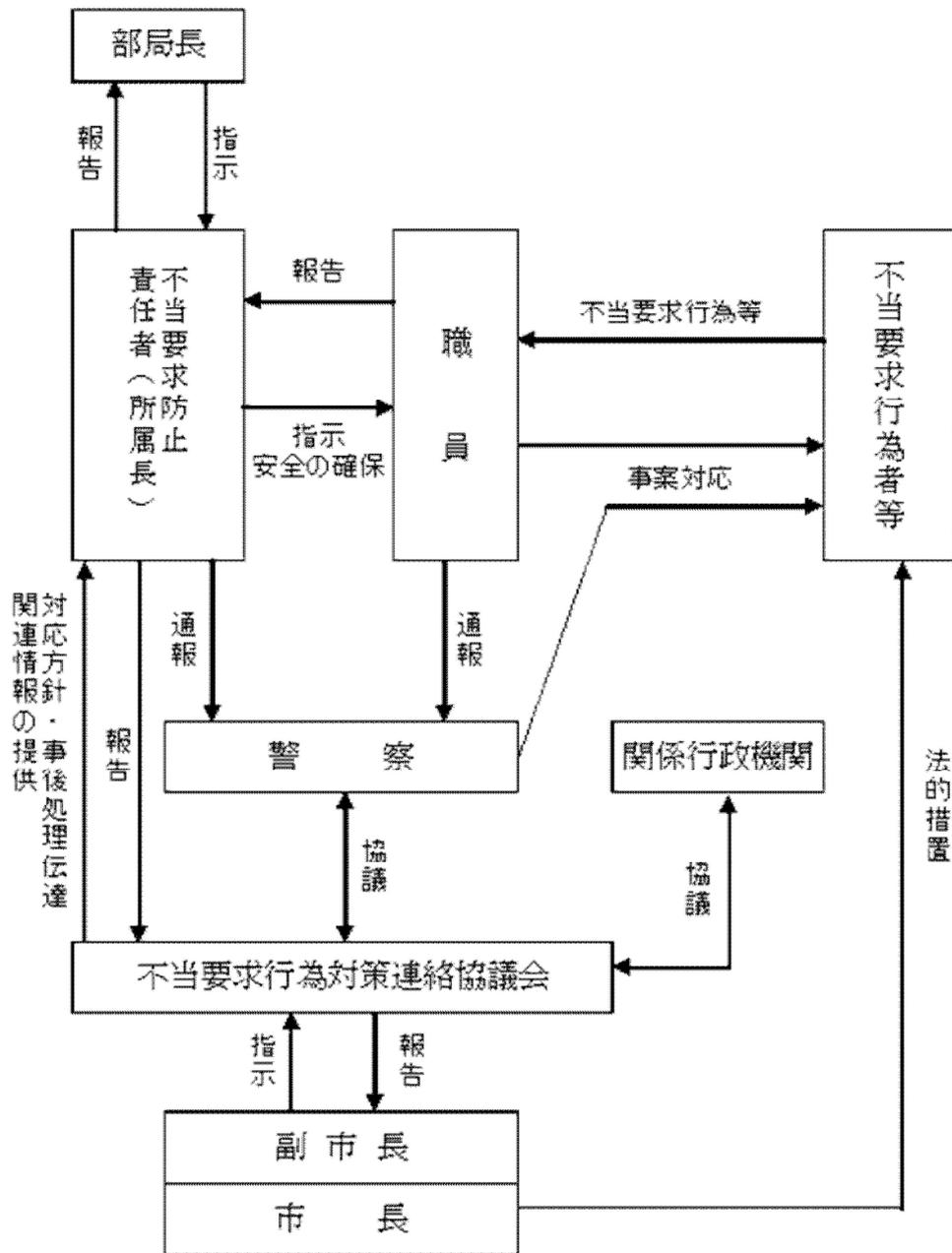
(定義)

第2条 この要綱において「不当要求行為」とは、市の事務事業に関し行われる次に掲げる行為をいう。

- (1) 暴行若しくは脅迫を用いて、又は著しく粗野若しくは乱暴な言動をすることにより、利益の供与を要求し、又は義務を免れようとする行為
- (2) 面会を強要する行為
- (3) 前2号に掲げるもののほか、何らかの作為・不作為を強要する行為

不当要求への対応は、管財課が作成している「不当要求行為対応マニュアル」(ふれiネット→要綱等データベース→伊丹市不当要求行為対策要綱)を参照してください。

不当要求行為対応フロー



(「不当要求行為対応マニュアル」より)

3. 様々な事態への対応

(1) 窓口で電話・コピーを貸してほしいと頼まれたとき

→事務処理上必要である場合は使用してよい。

(その場合でも職員がコピーする、あるいは電話を掛けること)

公衆電話の設置場所 1階 正面玄関入って右側 市民課横

コピー機の設置場所 地下1階 コンビニ横、または防災センター1階 行政資料コーナー

【コピー／プリント料金】(コンビニ横)

サイズ	フルカラー 単色カラー	白黒
A 3	80円	10円
B 4	50円	10円
A 4		
B 5		

(2) 混雑した窓口で順番を守らない来庁者がおられたら

→「こちらのかたが先にお待ちですので、しばらくお待ちいただけますか」と丁寧に声を掛ける。

(3) 市民宅を訪問した際に金品を差し出されたとき

→いかなる場合も一切受け取らない。

出されたお茶にも口をつけないぐらいの気持ちで！

もし受け取ってしまった場合は、上司に報告しすぐに返却する。

→自宅に品物が送られてきた場合は、総務課を通して返却する。

(4) 庁舎内で忘れ物・落とし物を見つけたとき

→一定期間は原課にて保管し、持ち主が現れない場合は管財課へ届ける。

(5) 職員の在籍確認や、問い合わせ等があったとき

→基本的には、在籍の有無や所属部署程度であれば回答して構わないが、職員の住所、電話番号、家族構成、休暇の理由などプライバシーに関する問い合わせに対しては、「申し訳ありませんが、そうしたご質問はプライバシーに係わることですのでお答えできません」と述べ、答えない。在籍状況が不明な場合は人事研修課に問い合わせる。

※例外として長期の休暇などで業務に支障をきたすと思われるときには上司の判断を仰ぐ。

(6) 迷子を発見したら

→管財課へ連絡し庁内放送を依頼する。

(7) 公用車で外出中に交通事故を起こしたとき

→ただちに警察に届け、所属長に報告する。

事故処理についての相談は、管財課車両担当へ。

対物、自損事故についても必ず報告する。

(8) 庁内で騒ぎがあったとき

→ただちに所属長に報告する。

爆発物や凶器などによる騒ぎ、庁舎破壊活動など庁舎内の秩序を維持できないと判断される場合には、渉外担当（警察OB）職員及び警察へ連絡する。

(9) 庁内で来庁者から窓口の場所や担当課などを尋ねられたとき

→「〇階の〇〇課が担当になります。」等案内する。

障がいのある方や、高齢者の場合等状況によっては、直接誘導する。

→目的の部署まで案内できないときは、何階のどこにあるのかを説明する。

「〇階でエレベーターを降りて右側（左側）です」

※北側、南側など方角は来庁者には分かりづらいので使わない。

この場合もエレベーターホールまで案内すればより親切です。

→尋ねられたことに的確に回答できない場合は、周辺の所属で調べて、正確な情報を伝える。

用件と担当課が一致するのかどうか曖昧なときは、あらかじめ内線電話で問合わせ、確認をとってから来庁者に案内する。

→「あっちです」等、あいまいな表現はしない。

→常日頃から庁内外の業務内容及び配置について十分把握しておく。

※担当業務の把握、各施設の場所・連絡先・業務概要等の案内には、広報課が発行する「伊丹市防災マップ&市民べんり帳」などを活用する。

※DV加害者（もしくは加害者の代理人や関係者）から窓口の問い合わせがあった場合は、DV被害者の安全確保のため、「お答えできない」という回答とし、被害者の個人情報やDV相談室の場所が漏えいすることのないよう、DV被害者の場合は、DV相談室の外線番号（072-780-4327）を案内する。

(10) 役職名のみで取り次ぎの要求があったら

→「部長おるか」「課長を出せ」など役職名のみでの呼び出しは苦情であることが多いので取り次ぐ前に用件を確認する。

(1 1) 応対中、または他の電話中の職員に電話を取り次ぐとき

→「お話し中すみません」と来庁者に対して一言断りを入れてから用件を伝える。

※職員に対して言うのではない。

→電話中のときはメモで連絡する。

(1 2) 電話、窓口などで相手を待たせる時間が長引きそうなどとき

→「今しばらくかかりそうですがよろしいでしょうか」

「あと〇分程かかりそうですがよろしいでしょうか」

「長引きそうですので折り返し連絡させましょうか」と相手の意向を確認する。

※相手を待たせたままにしない。

(1 3) 転送したが相手が出なかったとき

→「窓口が混みあっているようでおつなぎできません。申し訳ありませんが、改めてお電話を
いただけませんか。」と相手の意向を確認し、直通の電話番号を伝える。

(1 4) 掛かってきた電話を切らずにこちらから別の用件を伝えるとき

→「頂いたお電話で申し訳ございませんが」と前置きをしてから話を始める。

(1 5) 市役所までの住所・道順を説明するとき

→次ページの地図を参照

→郵便番号から言うと親切です。

「郵便番号 664 - 8503、伊丹市、千僧、(漢数字の千に僧侶の僧) 1 丁目 1 番地です」

自動車で来庁するかたへの案内例

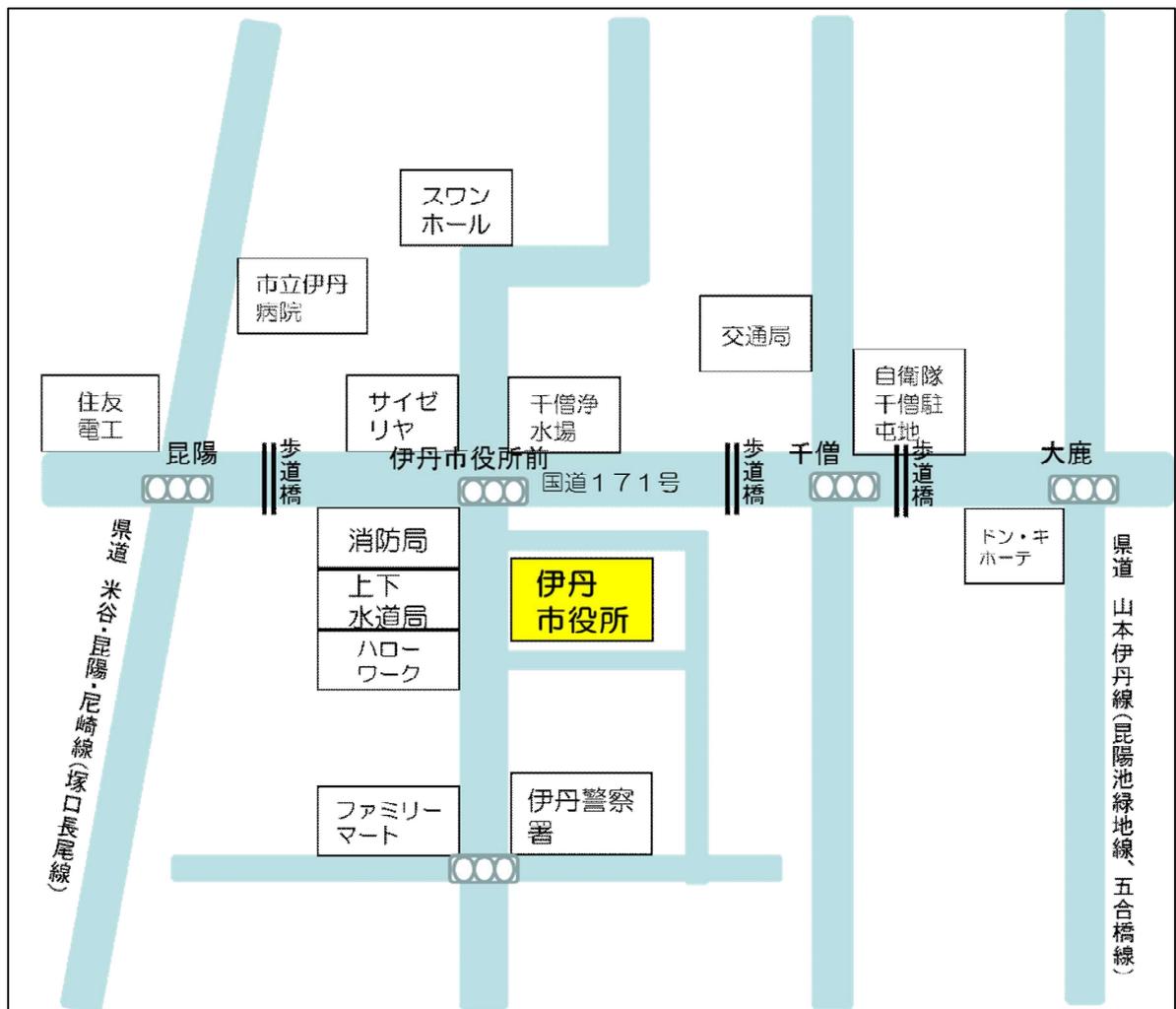
<神戸方面から>

「国道171号線の甲武橋東詰交差点より、5つめの信号が市役所前交差点です。ここを右折し、2つめの角を左折するとすぐに市役所駐車場があります」

<大阪方面から>

「国道171号線の軍行橋西詰交差点より、5つめの信号が市役所前交差点です。ここを左折し、2つめの角を左折するとすぐに市役所駐車場があります」

※駐車場使用料1時間まで無料 以後30分ごとに150円（平日）



交通機関を利用して来庁する方への案内例

< 阪急伊丹駅から >

「改札は駅ビルの3階にあります。エスカレーターを降りられますと正面に出口があります。出てから右手に進み駅ビルに沿って右に曲がってください。そうしますと、駅ビル東側の市バス乗り場に出ます。2番乗り場、4番乗り場、6番乗り場のいずれかから乗車してください」

※市バス2番乗り場 13、14系統 市役所前で下車してください。

※市バス4番乗り場 3、5、17、24系統 裁判所前で下車してください。

※市バス6番乗り場 84系統 裁判所前で下車してください。

< JR伊丹駅から >

「改札を出られたら左に曲がりお進みください。駅の出口手前右の階段を降りられますとコンビニ（セブンイレブンハートイン）があります。コンビニの隣に交番がありまして、その前にある市バス4番乗り場から乗車いただくか、階段を降りられ、左手にございます2番乗り場から乗車ください。

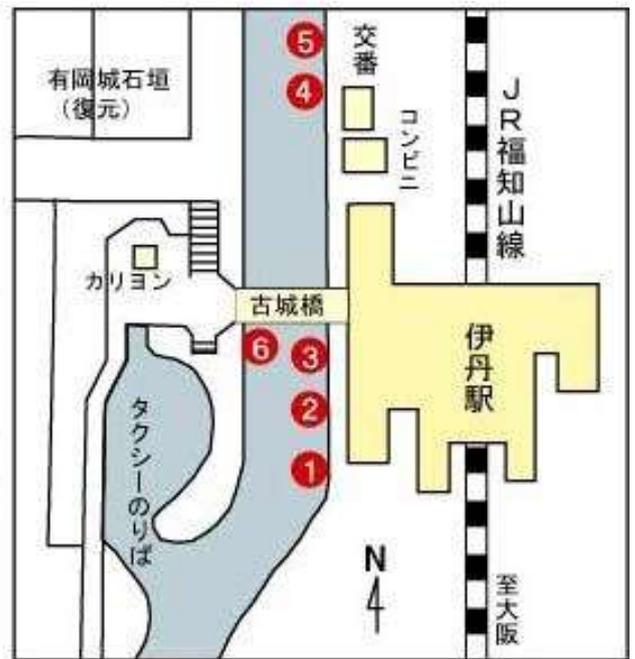
※市バス4番乗り場 3、5、17、24系統 裁判所前で下車してください。

※市バス2番乗り場 13、14系統 市役所前で下車してください。

【阪急伊丹駅周辺】



【JR伊丹駅周辺】



(市バス運賃は210円です。)

(16) 伝言メモの取り方

→伝言メモは机の上のわかりやすいところに置き、テープを貼るなど紛失しないように注意する。

→メモを置くだけでなく必ず本人に伝言のあったことを口頭で伝える。

<メモ例>

連 絡 票	
○ ○ 様へ (△△ 受)	
8月8日(月) AM・PM 時30分頃	
□□市 ××課 の ◇◇ 様	
連絡先 (TEL***-***-****)	
<input checked="" type="checkbox"/> 電話がありました	
<input type="checkbox"/> 来訪されました	
<input type="checkbox"/> 電話をいただきたい	
<input type="checkbox"/> 再度電話します (日 時頃)	
<input type="checkbox"/> 来て頂きたい	
<input type="checkbox"/> 再度訪問します	
<input type="checkbox"/> 電話があったと伝えてください	
<input checked="" type="checkbox"/> 不在なら結構です	
用件・処理内容	

受けた人の名前は
必ず記入
日付・時間・連絡先はもれなく

相手を特定できるように会
社名・所属・住所などを忘
れずに！

名前の漢字が不明のとき
はひらがなで！

あまり敬語などにこだわらず要点を簡潔に記入する
5W1Hを心がけてわかりやすく！
すでに処理した事柄があれば記入しておく

(17) 電話を掛ける時間帯とあいさつ

→電話を掛ける時は相手の都合を考えましょう。

早朝・夜間などに電話を掛けるときにはひと言添えます。

「おはようございます」 (目安は11:00くらいまで)

「朝早くから恐れ入ります」 (目安は10:00くらいまで)

「お食事時申し訳ありません」 (目安は12:00～13:00)

「夜分恐れ入ります」 (目安は日没～20:00くらいまで)

「夜分遅く恐れ入ります」 (目安は20:00以降)

(18) 相手の声が聞き取りにくいとき

→「声が聞こえにくい(小さい)」とは言わずに「お電話が遠いようですが」と言う。

→自分の声を小さくして話すと相手の声が大きくなることもある。

→受話器の送話口をふさぐと聞こえやすくなる。

4. 様々な人権問題、特に配慮を要する来庁者への対応

(1) 同和問題に関する質問・問い合わせを受けたとき

「市内に同和地区はあるのですか」「同和地区はどこですか」などの問い合わせは、身元調査を目的とするような差別意識から始まっている場合が多いことに注意が必要です。質問に安易に答えることが市民の人権を侵害する結果となることを理解したうえで慎重な対応が求められます。

最も重要なことは同和地区の所在を知りたい理由を確認することです。「そうした質問には一切答えられない」と言うだけでは、問い合わせしてきた人の意識も確認できないし、そこで話が途切れてしまうことで差別意識をもった人を啓発する機会を失うことにもなるため、「なぜそのような事をお知りになりたいのですか」と問い合わせの趣旨を確認します。

差別意識に基づく問い合わせであったときは、次のような点から話を進め、正しい理解が得られるよう啓発します。(地区の所在を知りたい理由は、結婚、就職、進学などに関連する身元調査を目的とする場合が大半である。)

- 市民の間に部落差別の不合理性、同和問題の根深さについての理解が浸透しつつある半面、結婚など自分たちの利害に結び付く事態が起きたときに、心理的差別が具体的な行為となって現れるということ。
- 家柄・血筋といった本人に直接責任のない事柄を重視することが、個人の基本的人権を侵害することにつながっていくということ。
- それが「差別行為である」という自覚がなくても、身元調査は重大な人権侵害の行為であるということ。
- 伊丹市では「差別を許さない都市」を宣言し、同和対策を市政の重要な柱と位置づけ人権啓発の諸事業を進めている。差別のない明るく住みやすいまちは、市民一人ひとりがあらゆる差別を許さないという姿勢を持たなければ実現できないということ。

ポイント

- ・相手の同和問題に対する認識の度合いを正確につかむ。
- ・ねたみ意識や逆差別論のような考え方が隠されていないか注意を払う。
- ・明らかな差別意識が感じられても、相手を追いつめるような口調は避け、粘り強く話す。
- ・差別を許さないという姿勢を毅然とした態度・言葉で伝える。
- ・わたしたち一人ひとりに啓発の責務が課せられていることを自覚する。
- ・同和問題は同和・人権推進課でといった安易な対応はしない。
- ・こうした問い合わせを受けたときは、必ず上司に報告するとともに、同和・人権推進課に連絡する。

これら部落差別にかかわることだけでなく、市役所に対する様々な問い合わせには差別意識や悪意が隠されている場合が無いとは言えません。問い合わせの意図や目的、相手の意識に十分注意を払い、人権意識の啓発を図れるような適切な対応が求められます。

事例①「市内の〇〇町に障がい者施設はありますか」

- ②「〇〇はどういった施設ですか、障がい者施設なのですか」
- ③「伊丹市には障がい者は何人ぐらい住んでいますか」
- ④「外国人が多く住んでいる地域はどこですか」
- ⑤「伊丹市には外国人は何人ぐらい住んでいますか」

家を買ったり引っ越すのに確認しておきたいと①・②・④などの問い合わせをしてきたケースもあります。また、一般的に公表されている事柄でも悪用されて差別意識の助長につながる結果となることもあります。ことさら疑惑の目で見する必要ありませんが、こういった事実があることを認識し、ちょっとした注意・心配りをすることが重要です。

そのために、日ごろから人権に関する情報を収集し、様々な人権啓発の場を体験しながら自らの人権感覚を常に磨く努力が必要です。職場で日常的に人権に関する率直な意見交換を行い、職場が一丸となり人権啓発に取り組んでいく姿勢が重要です。

(2) 障がいのある方への対応

障害の特性によって必要な対応が異なるので、確認の上柔軟な対応を行う。

困っている様子であれば「何かお困りですか」と進んで声を掛ける。

■肢体不自由の方で、車いすを使用されている場合は、手動のドアが開けにくかったり、十分なスペースがないと移動が困難です。また、立ったまま対応されると見下ろされているように感じ、不快に思われる方もいます。少しかがむなど、出来るだけ目線を合わせて話すようにする。

■視覚障がいのある方には、「こちら」「あちら」「これ」などの指示語では伝わりません。場所は「3歩前の」、「5メートル先の」、物は「〇〇申請書」等、名称を具体的に説明する。

■聴覚障がいのある方が窓口に来られたときは、基本的には各所属で対応するが、複雑な話の内容を手話で伝える必要がある場合や相手が手話通訳を求めた場合などは、障害福祉課の手話通訳者に通訳を依頼する。

■聴覚障がいのある方とのコミュニケーションは、口話、身振り、手振り、顔の表情、筆談などを駆使して表現する。

- ・相手の顔（口元）を見る
- ・口の動きを相手に見せる（マスクをしている場合は外して対応する）
- ・わかりやすい言葉を使う
- ・話のポイントはメモで確認する（短い文で漢字にはルビを打つ）

■知的障がいのある方は、一度にたくさんのことを言われたり、複雑な話になると混乱されます。出来るだけ平易で短い文章で説明し、一つ一つ理解されたことを確認しながら話すようにします。また成人の方に対しては、子供扱いしないように気を付ける。

■精神障がいのある方は、うつ病、パニック障害、統合失調症など様々なこころの病気を抱えており、病気によって原因、症状、治療法も異なりますが共通した主な特徴としては、ストレスに弱い、疲れやすい、対人関係が苦手といったケースが多いです。このため、不安を感じさせないように穏やかな口調で対応する。

（3）外国人への対応

日本語がある程度わかる場合は、簡単な日本語で、ゆっくりと話す。

基本的には各所属で対応するが、日本語がまったくわからない場合などで、外国語での対応が必要な場合は国際・平和課へ連絡する。

(4) 性的少数者「LGBT」への対応

LGBTとは

レズビアン (**L**esbian) = 女性同性愛者

ゲイ (**G**ay) = 男性同性愛者

バイセクシュアル (**B**isexual) = 両性愛者 (恋愛対象が女性にも男性にも向いている)

トランスジェンダー (**T**ransgender) = 性同一性障害などで、心と体の性が一致しない人

(「身体の性」は男性でも「心の性」は女性というように、「身体の性」と「心の性」が一致しないため「身体の性」に違和感を持つ人。「心の性」にそって生きたいと望む人も多くみられます。)

の頭文字をとった単語であり、性的少数者の総称のひとつといわれています。

- ・書類上の性別と外見上の性別が一致しないからといって必要以上に見比べたり、聞き直したりしない。
- ・書類の確認は、性別が周囲にわからないように氏名は口にせず、書類の指差し等で行う。
- ・窓口で番号等によらず、氏名で呼び出す必要がある場合は、名字だけで呼ぶなど周囲に性別がわからないよう配慮する。

<参考> 人権啓発関連の指針等

- 伊丹市人権教育・啓発推進に関する基本方針
- 伊丹市男女共同参画計画
～性別に関わりなく自分らしく生きられる社会を、次世代に引き継ぐ豊かなまちへ～
- 伊丹市人権・男女共同参画に関する市民意識調査結果報告書
- 部落差別の解消の推進に関する法律
- 伊丹市障害者計画
- 伊丹市障害者差別解消の推進に関する職員対応要領と別冊ハンドブック
(H28.3.2 障害福祉課通知参照)

付 録

1. 名刺交換の仕方

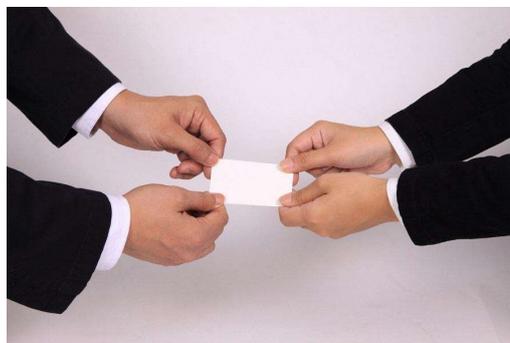
(1) 名刺の差し出し方のポイント

- ・いつも携帯する
(名刺入れは上着の胸ポケットに)
- ・訪問者から先に差し出す
- ・名刺交換は立って行う
- ・名刺の向きは、相手を読めるように差し出す
- ・相手の胸の高さで、名乗りながら差し出す
- ・両手または右手で差し出す



(2) 名刺の受け取り方のポイント

- ・両手、または左手で受け、右手を添えて受け取る
- ・「頂戴いたします」と一言添える
- ・相手の名前を確認する
- ・頂いた名刺をテーブルの上に置き相手を確認しながら話す



(3) 同時交換の場合

- ・相手が差し出した名刺の上に重ねないように、低めに右手で差し出す
- ・左手で相手の名刺を受け取り、渡し終えた右手を添える

(4) 両者複数の場合

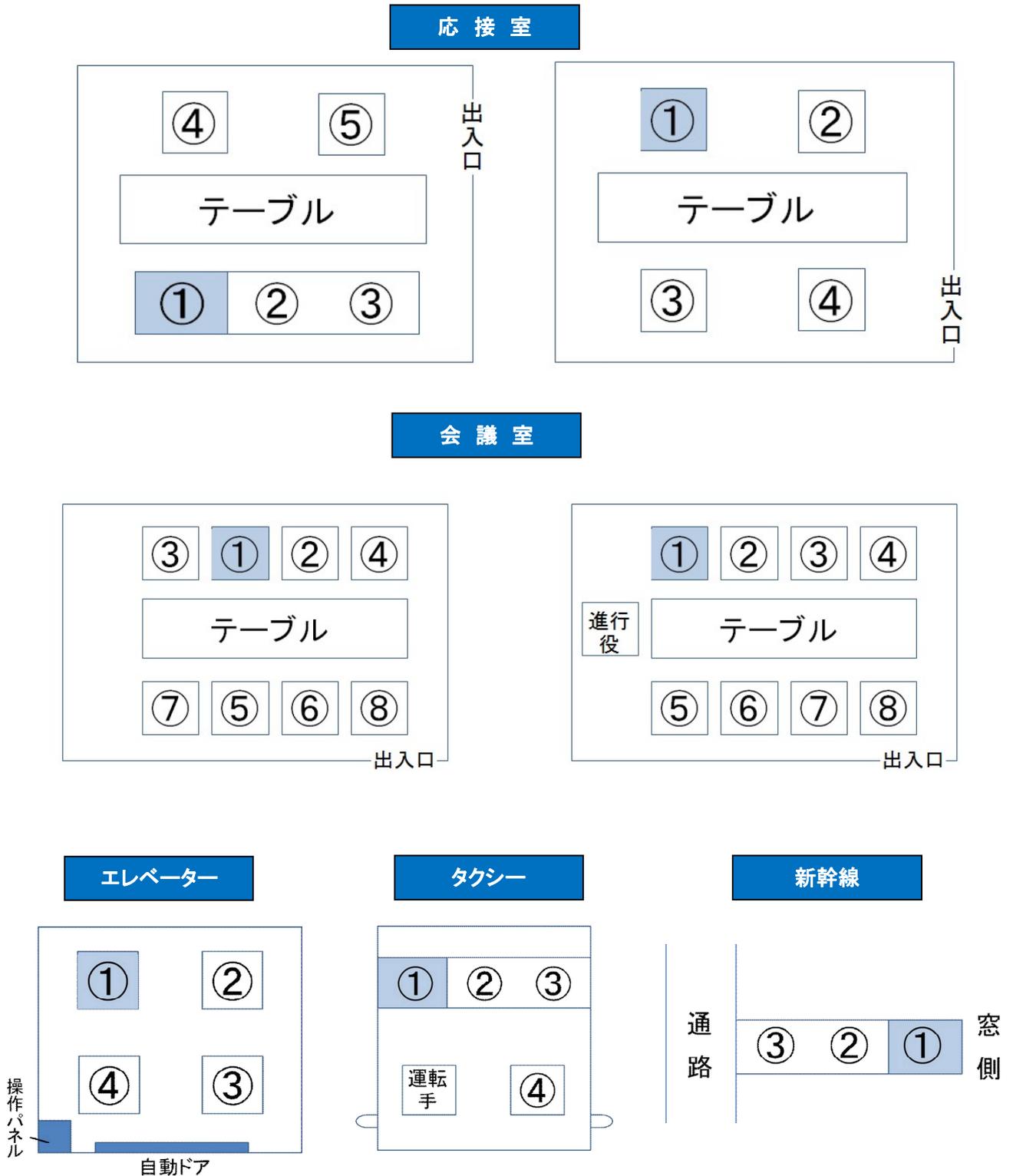
- ・訪問側の上位者が、接客側の上位者と名刺交換し、次に接客側の担当者という順序で交換する
- ・続いて訪問側の担当者が、接客側の上位者、接客側の担当者の順に交換する

(5) 受け取った名刺

- ・大切に保管する
- ・読み方がわからないものにはフリガナを付けておく
- ・名刺を受け取った日付と用件を記入しておく
- ・裏面にその人の特徴・趣味・話題などをメモしておけば、さらに活用できる

2. 席次の優先順位

上座は出入口から遠い席「①」のことです。上位者には、そちらの席をお勧めします。



※上座の考え方は諸説あるため、状況に応じて判断するようにしましょう。

3. 接客セルフチェック30 - 心当たりはありませんか? -

1. 窓口に来庁者がいても知らんぷりをする
2. 来庁者からの問い合わせに、カウンター越しに自席に座ったままで対応している
3. 言葉づかい、敬語の使い方が不適切
4. 業者などに対する態度が横柄
5. 腕を組んだり、机に肘をついたり、体をゆすったりしながら対応している
6. 来庁者のペースを無視して早口で用件を伝える
7. 来庁者の話を最後まで聞かず話の腰を折ってしまう
8. 来庁者からの問い合わせに、確証がないのに答える
9. 窓口でプライバシーに関わる内容を大きな声で話す
10. 名札を着用していない
11. しわの寄ったシャツ・スーツや、露出度が高く、カジュアルすぎる服装である
12. 行き先を告げずによく自席を離れる
13. 階段や廊下で長時間世間話をしている
14. 残業中に音楽を聞きながら仕事をしている
15. 電話が鳴っているのになかなかとらない
16. 電話をとって「もしもし」しか言わず、所属や名前を名乗らない
17. 電話を保留したまま長時間待たせる
18. 電話を取り次ぐときに、保留を押さずに会話が筒抜け
19. 相手が誰なのかも確認せずに電話を取り次いでいる
20. 電話の内容をよく確認もせずに他の部署に「たらいまわし」をする
21. 電話をとっている人がいるのに、その周りで大きな笑い声をたてている
22. 電話を掛ける前の準備不足で、かけてから慌てて書類を探している
23. 電話で自分は名乗らず、いきなり「〇〇さんはいらっしゃいますか」と別の人を指名する
24. 日付・時間・相手の電話番号・受付者名のない伝言メモを置く
25. 件名・宛先・本文・添付ファイル等内容を十分に確認しないままメールを送付している
26. 書類が整理されておらず、どこに何があるのか分からない
27. 机の上に乱雑に書類を積み上げている
28. 窓口のカウンターの上が汚れている、書類やパンフレットが乱雑
29. エレベーターで来庁者より先に降りる
30. ポケットに手を入れたり、ガムを噛みながら歩いている