小千谷市職員接遇ガイドブック

一期一会　その瞬間（とき）を大切に



令和８年10月

小千谷市　総務課　職員係作成

接遇チェックシート（市民、職員同士への応対）

定期的にセルフチェックをして身を引き締めましょう（特に季節の変わり目）

挨拶・言葉遣いのセルフチェック　最もあてはまる番号に○をつけてください。		
	質　問	できている← →できていない
1	相手の顔を見て挨拶をしている。	5　4　3　2　1
2	挨拶時は、自身の手を止めて相手と正対している。	5　4　3　2　1
3	TPO に合わせた挨拶ができている。※	5　4　3　2　1
4	職員同士ですれ違う際に会釈をしている。	5　4　3　2　1
5	話すときは相手の顔（目でなくても可）を見て話している。	5　4　3　2　1
6	TPO に合わせて声の大きさを変えている。	5　4　3　2　1
7	相手や場面に応じて尊敬語と謙譲語を適切に使い分けている。	5　4　3　2　1
8	周囲からの助言を受け入れ、自分の言葉遣いや対応を振り返っている。	5　4　3　2　1
9	「です・ます」など、語尾を柔らかくしたり、クッション言葉を使用したりしている。	5　4　3　2　1
10	専門用語や略語を使わないよう気を付けている。	5　4　3　2　1

※TPO…Time(時間帯)、Place(場所)、Occasion(場合・場面)のこと

自己評価の合計点（50点満点）＿＿＿＿＿＿点

※上記の10項目の評価を合計してください。

表情のセルフチェック　最もあてはまる番号に○をつけてください。		
	質　問	できている← →できていない
1	笑顔の練習(口角を上げるなど)を定期的にしている。	5　4　3　2　1
2	相手の話にうなずくときの表情は常に柔らかい。	5　4　3　2　1
3	自分の喜怒哀楽の表情を理解している。	5　4　3　2　1
4	上司や同僚等、自分の表情を確認してくれる人がいる。	5　4　3　2　1
5	自分の市民への応対時の表情を理解している。	5　4　3　2　1
6	相手の状況に配慮しながら、意思疎通を図っている。	5　4　3　2　1
7	TPO に合わせた表情を常に意識している。	5　4　3　2　1
8	マスク着用時にも、声の大きさや話し方などを工夫して、相手に配慮した対応をしている。	5　4　3　2　1
9	明るい表情と真剣な表情の使い分けができている。	5　4　3　2　1
10	同僚の表情を見て学ぶ意識を持っている。	5　4　3　2　1

自己評価の合計点（50点満点）＿＿＿＿＿＿点

※上記の10項目の評価を合計してください。

身だしなみのセルフチェック　最もあてはまる番号に○をつけてください。		
	質　問	できている← →できていない
1	清潔感のある服装である。	5　4　3　2　1
2	清潔感があり、業務に相応しい髪型を保っている。	5　4　3　2　1
3	ひげや、メイク、香水などで相手に不快感を与えていない。	5　4　3　2　1
4	業務にふさわしく清潔感のある靴を履いている。	5　4　3　2　1
5	華美すぎず、色やデザインがカジュアルすぎない靴を履いている。	5　4　3　2　1
6	肌が見えすぎず、業務にふさわしい丈の靴下を履いている。	5　4　3　2　1
7	髪色は明るすぎず、瞳や眉の色に近い状態である。	5　4　3　2　1
8	衣服や靴、名札等は清潔な状態に保っている。	5　4　3　2　1
9	執務室や現場など TPO に応じた服装を常に心がけている。	5　4　3　2　1
10	服装や身だしなみについて、所属のルールや安全衛生上の基準を守っている。	5　4　3　2　1

自己評価の合計点（50点満点）＿＿＿＿＿＿点

※上記の10項目の評価を合計してください。

態度のセルフチェック　最もあてはまる番号に○をつけてください。		
	質　問	できている← →できていない
1	明るく感じの良いトーンで返事をしている。	5　4　3　2　1
2	書類の受け渡しの際、柔らかく丁寧な言葉で声をかけている。	5　4　3　2　1
3	PC 操作時も周囲から見た姿勢にも気を配っている。	5　4　3　2　1
4	勤務中はため息をつかないよう心がけている。	5　4　3　2　1
5	勤務中は「周りから見られている」意識を常に持っている。	5　4　3　2　1
6	人前で腕組み・足組みなど相手に不快感を与える態度やしぐさがないように気を付けている。	5　4　3　2　1
7	話を聞くときはうなずきや相手に体を向けて対応している。	5　4　3　2　1
8	自身の気分・疲れを相手への態度に表さず、公平・丁寧に対応している。	5　4　3　2　1
9	休憩中であっても TPO に応じた行動をしている。	5　4　3　2　1
10	職場外においても市職員として社会的な責任を自覚し、法令や社会規範を守って行動している。	5　4　3　2　1

自己評価の合計点（50点満点）＿＿＿＿＿＿点

※上記の10項目の評価を合計してください。

【総合評価】

S…180点以上、 A…160点～179点、 B…140点～159点、C…120点～139点、

D…100点～119点、E…99点以下

➡ Sランクの維持を目指して自身の接遇能力を向上させていきましょう♪

☆はじめに

「一期一会　その瞬間（とき）を大切に」

～職員一人ひとりが心にゆとりをもって、

市民と向き合える職場環境づくりも、より良い接遇につながります～

私たち職員は、「接遇」をしっかり心得ている、うまく実践している、と考えているかもしれません。しかし、残念ながら市民から職員の対応について苦情をいただくことがあります。「接遇」を知識として理解しているだけでなく、日々の行動として実践できているかを、改めて市民の立場に立って見直してみませんか。

「笑顔と希望を育む『おぢやの輪』をみんなで未来へつなぐまち」であるために、市民と職員との信頼関係はとても大切です。

接遇とは、「思いやりと真心」をもって相手と接することです。

まず初めに「笑顔であいさつ」をすること、そして一人ひとりの職員が相手の立場や気持ちをしっかりと受け止めたうえで、「自分自身が市の代表である」という自覚を持って行動することが、相手との信頼関係を築く第一歩です。

さあ、今日からこのガイドブックを活用して「一期一会　その瞬間（とき）を大切に」していきましょう！



目次

・はじめに　3

・接遇の基本　5

・あいさつ　5

・言葉づかい・話し方・聴き方　8

・服装（身だしなみ）　13

・窓口　17

・電話　21

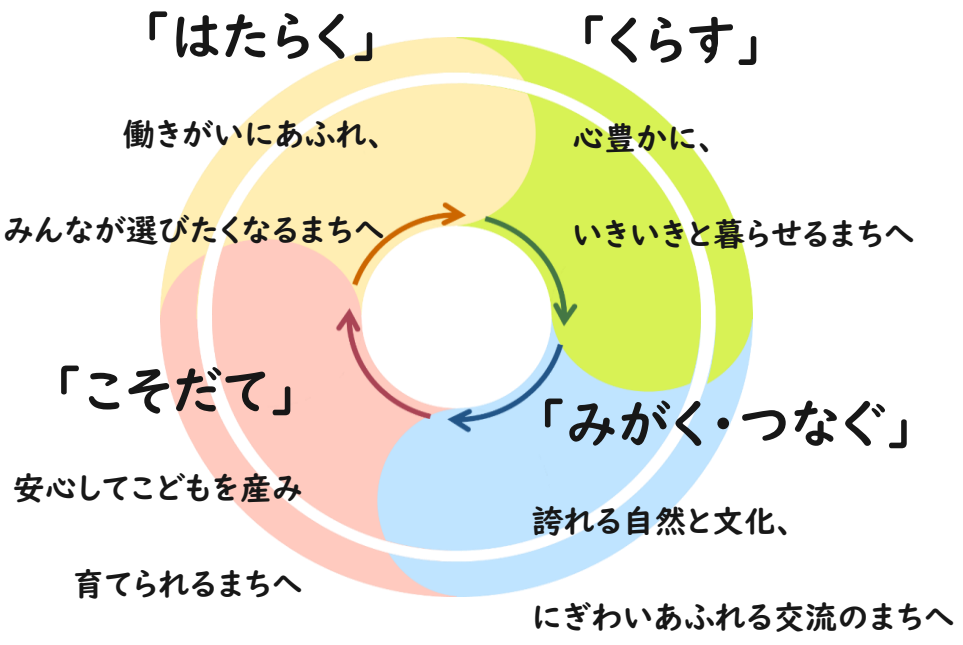
・ビジネスマナー　25

・クレーム（苦情）対応　29

・職場の環境整備　32

・資料　33

「笑顔と希望を育む『おぢやの輪』をみんなで未来へつなぐまち」



☆ 接遇の基本

■ 接遇は「マナー」だけではありません

接遇とは、「思いやりと真心」をもって相手と接することです。接遇の目的は、形式的なマナーを守ることではありません。市民一人ひとりの状況やニーズを把握し、正確に公平にわかりやすく安心して必要な行政サービスにつながるように対応することが市職員としての接遇の基本です。

「正しい敬語を使ったか」だけではなく、「相手は必要な情報を理解できたか」「不安や負担が軽減されたか」という視点を大切にしましょう。

☆ あいさつ

～あいさつは、職場を明るくし、より良い人間関係を築く第一歩です。あいさつから、スムーズな会話を始めましょう！～

■ 心のこもったあいさつで、明るく声をかけましょう！

お客様より先に声をかけ、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る最初の一歩です。

窓口に限らず、廊下などですれ違うお客様にもあいさつをしましょう。

よく知らない人だから、相手が見ていないからと省略せず、「自分から声をかける」ことを心がけましょう。

◎ 午前 10 時頃までは「おはようございます！」
それ以降は「こんにちは」



■ 「笑顔」と「アイコンタクト」を忘れずに・・・

明るい笑顔で、相手の目を見てあいさつをしたら、そこにお辞儀を添えましょう。

タイミングとしては、相手に声をかけ、笑顔を見せてから頭を下げてお辞儀をするのが良いでしょう。

明るく穏やかな表情と、相手が安心できる視線を意識しましょう。

相手によっては、視線を合わせ続けることが負担になる場合があります。顔を相手に向け、相手の話を聞いていることが伝わる姿勢を心がけましょう。

例（朝のあいさつのコツ）

「おはようございます」の「・・・・ます」のあたりから頭を下げましょう。

頭を上げたら、もう一度相手の目を見ます。このアイコンタクトがとても大切です。

■ 職員の間でもあいさつを忘れずに

・出勤したら・・・・「おはようございます」※午前 10 時以降は「お疲れ様です」
・外出時は・・・・・「○○へ行ってきます」
・外出する人へ・・・「いってらっしゃい」「気をつけて」
・帰庁した時は・・・「ただいま帰りました」「ありがとうございました」
・帰庁した人へ・・・「お疲れさまです」「お帰りなさい」
・離席する時は・・・「○○課へ行ってきます」
・退庁する時は・・・「お先に失礼します」
・退庁する人へ・・・「お疲れさまです」

Point!
「ご苦労さまです」というあいさつは、目上の人が目下の人に「ごくろうであった」などという言葉からきているとされています・・・。ご注意を！

Point!
～ 階段を下りている時に、下からお客様が上がってきたら・・・～

相手がすぐに自分と同じ高さまで上がってきそうな時は、その場で待ち、同じ目線であいさつをします。
踊り場がある時は、先にそこまで下りて行き、相手が踊り場に上がってくるのを待ってあいさつをします。

どんな時でも「あいさつやお辞儀は目線を合わせて」が基本です。

◎あいさつが返ってこなくても気にしない♪



自分からあいさつしても、気付かれなかったり無視されたりすると、とても悲しい気持ちになることがあります。しかし、気にすることはありません。
あいさつは自分からするもの♪自分からあいさつできた時点で100点満点です。自信を持ってあいさつしましょう。
あいさつは、相手からの反応を求めるものではありません。相手の状況を尊重しながら自分から気持ちよく声をかけることを大切にしましょう。

■ お辞儀の種類

お辞儀には、上体の傾け方で「会釈」「普通礼」「敬礼」の3種類があります。

◎基本 ： ①相手と目線を合わせる。
②両足(かかと)を揃え、正しい姿勢で立つ。
③あごを引いて、上体を腰から倒す。
④一旦止めてから、ゆっくり上体を起こす。
⑤相手と目線を合わせる。

	会釈（15 度）	普通礼（30 度）	敬礼（丁寧なお辞儀／45 度）
礼の角度			
状況	・廊下などで相手とすれ違うとき ・用件を承るとき	・相手を迎えるとき、応対するとき ・会議室等に出入りするとき	・お礼や感謝の気持ちを伝えたいとき ・お詫びするとき ・相手を送り出すとき
ポイント	・上体を腰から折るように15度傾ける ・静止：1拍 ・目線は相手の襟元（5m程度先）	・上体を腰から折るように30度傾ける ・静止：2拍 ・目線は相手のウエスト（3m程度先）	・上体を腰から折るように45度傾ける ・静止：3拍 ・目線は相手の靴（足元） ・お詫び等は60～90度傾ける（最敬礼）
言葉	「かしこまりました」 「少々お待ちください」 etc	「おはようございます」 「お待たせいたしました」 「失礼いたします」 etc	「ありがとうございました」 「大変申し訳ございません」 etc

☆ 言葉づかい・話し方・聴き方
～また相談しに来よう!そんなお客様との出会いのために～

■ 言葉はコミュニケーションの基本です。

相手に、こちら側の意思を十分に理解してもらい、気持ちよく用件をすませていただくために「明るく、やさしく、はっきりと、わかりやすく、心を込めて」を心がけましょう。

■ クッション言葉、使っていますか？

相手の用件を伺った後や手続きを進める前、また相手の意に添えない時などにクッション言葉をタイミングよく入れ、言葉の響きをやわらげましょう。ただし、クッション言葉を多用して本題が分かりにくくならないようにすることも大切です。

『少々お待ちください』『大変お待たせいたしました』『おそれいりますが』
『申し訳ございませんが』『お忙しいところ』『お手数ですが』『あいにく』
『差し支えなければ』　etc...

■ こんな言葉づかいしていませんか？

誤	正
誰ですか（自分側）	担当者はお分かりですか
どなたですか（相手側）	どなた様ですか
名前は	お名前を伺ってよろしいでしょうか
何の用ですか	どのようなご用件でしょうか
急ぐんですか	お急ぎでしょうか
ちょっと待ってください	少々お待ちください
今見てきます	ただ今見てまいります
すぐ来ます	ただいま参ります
席にいません	席を外しております
分かりました／いいですよ	かしこまりました／承知しました
出来ません	いたしかねます
分かりません	分かりかねます
すみません／ごめんなさい	申し訳ございません
こちらから行きます	こちらから参ります／伺います
来てもらえませんか	お越しいただけますでしょうか
そう伝えます	そのように申し伝えます
後で電話します	後ほどお電話させていただきます
はぁ、何ですか?聞こえませんが(電話)	おそれいります、お電話が遠いようですが



■ 言いまわしのポイント

◎ 否定や断りの表現は肯定形に
「分かりません」と言うよりは、
「分かりかねます」と表現しましょう。

たとえば・・・「クッション言葉＋肯定形＋代案」で
「申し訳ございませんが、私では分かりかねますので、ただいま係の者を呼んでまいります。少々お待ちください。」 etc



◎ 指示・命令は使わず依頼形に
「○○してください」ではなく、
「○○していただけますでしょうか」と表現しましょう。

たとえば・・・「クッション言葉＋依頼形」で
「おそれいりますが、○○していただけますでしょうか。」 etc
こんな使い方も
「おそれいりますが、もう一度お願いできますか」
「お手数ですが、○○をお願いできますか」

■ こんな言葉には、気をつけて!!



◎曖昧な印象を与える言葉
「多分」「一応」「～と思う」「まあね」「ちょっと」「じゃあ」
「とりあえず」
◎癖になっている言葉
「えー」「えーと」「あのー」「ああ」「うん」「はぁー」
◎否定的な言葉
「できません」「わかりません」「知りません」「無理です」「無駄です」
「いりません」「不可能です」「ありません」
◎コミュニケーションを分断してしまう言葉
「つまり」「とにかくね」「だから」「でも」「しかし」「いや」
「あのねぇ」



本人には気付けないところでもありますので、
周囲から「自身の癖」を指摘してもらいましょう!!

■ 敬語の種類

敬語には、「尊敬語」「謙譲語」「丁寧語」の3種類があります。

◎尊敬語 ： 相手の動作や状態を敬語で表現することによって、相手に敬意を表す言葉

◎謙譲語 ： 自分（話し手）自身の動作を低く言うことによって、相手に敬意を表す言葉
（尊敬語以上に敬意が強く出ると言われています。）

◎丁寧語 ： 表現を丁寧にすることによって、相手に敬意を示す言葉

敬語を上手に活用し、円滑なコミュニケーションを築きましょう。

	尊敬語（相手の動き）	謙譲語（自身の動き）	丁寧語
言う	おっしゃる	申す	言います
見る	ご覧になる	拝見する	見ます
聞く	お聞きになる	伺う	聞きます
書く	お書きになる	お書きする	書きます
行く	いらっしゃる	参る 伺う	行きます
来る	お越しになる お見えになる おいでになる	参る 伺う	来ます
する	なさる	いたす	します
いる	いらっしゃる	おる	います
食べる	召し上がる	いただく	食べます
待つ	お待ちになる	お待ちする	待ちます
わかる	―	承知する かしこまる	わかります

（注意）

①二重敬語

例：お越しになられる ⇒ 「お越し」は尊敬語なので「れる」は不要です

（正解）お越しになる



②動詞が続く場合は、最後の言葉を敬語に

例：お喜びになって帰った ⇒ 喜んでお帰りになった

③相手に謙譲語は使わない

例：お客様が参りました ⇒ お客様がお見えになりました

■　話し方のポイント



①内容を整理して順序よく話す

事実を軸に、あいまいな言葉は使わず簡潔にわかりやすく話しましょう。

②ゆっくりと落ち着いて、誠意を込めて話す

緊張をすると、つい早口になってしまいます。リラックスして、ゆっくりと丁寧に話しましょう。

③肯定形で話す

反対意見を述べるときも「なるほど、そういう見方もありますよね。では・・・」と肯定形で話すことでスムーズな会話が生まれます。

④一方的に話さない

自分の意見だけを言うのではなく、まずは相手の意見を聴いてから、会話のキャッチボールをしましょう。

⑤明るい声と笑顔で話す

穏やかな雰囲気で話すことで、相手にとっても話しやすい雰囲気を作ることができます。

■　聴き方のポイント

①相手の気持ちを最後まで聴く

まずは相手の気持ちを受け止めて、素直に聴く意識が大切です。途中で話の腰を折らず、まずは最後まで相手の話を聴きましょう。

②効果的なあいづちを打つ

常に相手を尊重し、理解しようとしていることを、態度や声に出して示すことで、相手に安心感を与えることができます。「そうですね」「なるほど」など効果的にあいづちを打ち、話の内容を復唱しながら意思疎通を図りましょう。

③メモを取る

大切な内容を忘れないように、メモを取りましょう。

メモを取ることで「あなたの話をしっかりと受け止めようとしています」という態度を示すことができます。また、相手の話した内容を正確に上司等に伝達することができます。



■ 方言のあれこれ・・・。

相手との応対中に「今何て言ったのかな？」と思った経験があるという人も多いのではないでしょうか。

小千谷に伝わることば、方言は、地域によっても違いがあり、難しさもありますが、古くから人々の心をつないできた大切なことばです。

方言を無理に使う必要はありませんが、お客様のことばや、気持ちを聴き取るためには、知っておきたいスキルの一つです。

ここで、「おっぢゃんしょのことば」の一例をを掲載してみました。たまに周りの人と話してみてください。

あっちぇねぇかの（暑いですね）	さぶなったのう（寒くなりましたね）
いいがんに（いいのに）	かせがっしゃるの（一生懸命ですね）
そーいが？（そうなんですか）	そいがら、そいがらすけ（そういうこと、そういうことだから）
なじだね（どんな具合ですか）	だんだんまた（いつもいつも）
ほんにの（本当にね）	あちこたね（大丈夫、心配ない）
おごっだ（困った、大変だ）	おらおごっだー（まあ大変だ）
くたぶれる（疲れる）	さっきな（先ほど、少し前に）
どーってえ（道理で、なるほど）	こないさ（このあいだ）
なじょうも（どうぞ）	なあーしの（どういたしまして）
それくっさ（それこそ）	あっぎゃっぎゃあ（あらー意外、期待はずれ）
だあども（だけれども）	おっこうこう（驚き、失敗時にあげる言葉）
だんだんが（だから）	こればっかしゃ（これはこれは、こればっかりは）
こっげん（こんな）	んだてがんに（そうだというのに）
おめえ（あなた）	おめえさん（あなた）＜丁寧語＞
おめえがた（あなたがた）	おめえさんがた（あなたがた）＜丁寧語＞

◆おらばさんとこに、こって前に役所から書類が届いたんだども、どこやったかわからんくなってそぉ。家中あっちゃこっちゃさがしたんだども、めっからんかったんだが、手続きできるろっかのぅ？

⇒ 家のおばあさんの所に、だいぶ前に役所から書類が届いたんですが、どこへしまったのかわからなくなってしまい、家中あちらこちらと探したけれど見つかりませんでしたが、手続きはできますか？

◆おっこっこう、こればっかしゃ、書くとこ間違えてしもうたてぇ。

⇒ あっ失敗、これは大変、書くところ間違えてしまったよ。



◆なんだらそぉ、めぇ悪なったらちっこい字がようめぇんくてそぉ。

⇒ 何しろ、目が悪くなったら小さい字が良く見えなくてねぇ。

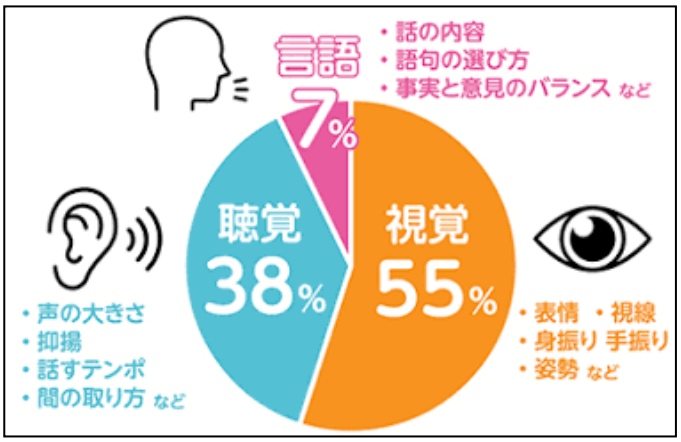
いかがでしたか？方言にも丁寧語や目下の人に言う言葉等、さまざまな使い方があるようです。奥が深いですね・・・。

大切にしたいね♪
おっぢゃんしょのことば

☆服装（身だしなみ）
～第一印象は“見た目”が大切！チャンスはほんの一瞬です～

■ 第一印象は“見た目”で決まる！

第一印象は、出会って数秒のうちに決まると言われています。右のグラフ（メラビアンの法則）のとおり、第一印象を決める要因として、仕事の主役であるはずの「言葉」はたった7%の割合しか占めていません。第一印象で大きな割合を占める“見た目”すなわち「服装」や「身だしなみ」はとても重要なポイントです。





さらに、「初頭効果」といって、第一印象で「感じが悪い」「だらしない」と思われてしまうと相手の記憶に先入観として残ってしまい、いくら丁寧な対応をしていても、後からその印象を修正することは難しいと言われています。
より良い接遇を心がけるには、まずは服装・身だしなみに気を配ることが大切です。

■ 服装・身だしなみの基本



◎身だしなみとは「身をたしなむこと」
職場での服装は、周囲に対する敬意や誠意の表れですので、相手に不快感を与えないように身なりを整えることが重要です。仕事がしやすく、市職員としての信頼が得られるような服装・身だしなみを心がけましょう。



◎身だしなみと「おしゃれ」は別物
個性を生かした服装は魅力的ですが、いわゆる“ファッション＝おしゃれ”と混同しないように気をつけましょう。「この服装で出勤して大丈夫かな？」と迷う服は、職場では着用しないほうが賢明です。プライベートとの区別がつかない服装にならないように気をつけましょう。

■ 服装・身だしなみのポイント



◎基本の服装

◆スーツ上下又はジャケット（カーディガン可）、ワイシャツ、ネクタイ着用

◆ワイシャツ・ブラウスなどは基本襟のあるものを着用

◆シンプルなスカート・パンツで、靴下やストッキング・タイツを着用

◆靴は動きやすくシンプルなデザインのもので、かかとの押さえがあるものを着用
（かかとの押さえのないサンダルやミュールは不可）

※保育士・技術職などの職種は、各職場に応じた身だしなみを基本とします。

Point!

服装の前提

○服装は種類・色・柄・型が

①華美でなく、相手に不快感を与えないもの

②公務員としての品位が損なわれないもの

○TPO（時・場所・場面）に応じたもの

○ワイシャツ・ブラウスの下には、目立たない色の無地のアンダーウェアを着用しましょう。

～ 軽装勤務（ナチュラルビズ）について ～

職員が働きやすい服装で快適に勤務することは、冷暖房の効果向上などによる脱炭素社会の実現に向けた率先行動です。

そのために当市では勤務時の TPO に合わせた「基本の服装」での勤務を原則としたうえで、年間を通じてノーネクタイ・ノージャケットなどによる「軽装勤務（ナチュラルビズ）」を推奨しています。

なお、式典への出席等、社会通念上配慮が必要とされる場においては、ネクタイ着用など基本の服装によることとします。

◎軽装勤務（ナチュラルビズ）の例

◆トップス

・ポロシャツ、ベスト、セーター、フリース、シャツ・ブラウス（襟無し）、タートルネック

※T シャツやノースリーブ、キャミソールのみは不可

◆ネクタイは省略可

◆ボトムス

・チノパン可

◆靴

・黒色など、色やデザインがカジュアルすぎないスニーカー

◆靴下

・ローカット（くるぶしが見えるもの）は不可



Point!

軽装の注意点

〇種類・色・柄・型が

①華美でなく、相手に不快感を与えないもの

②公務員としての品位が損なわれないもの

〇TPO（時・場所・場面）に応じたもの

◎身だしなみ（髪・ひげ・つめ　など）

◆髪

・髪は清潔第一！

・色の基本は「自然色」で。

・華美な髪飾りは避けましょう。

◆顔

・ひげは伸ばさず、きちんと剃る。（鼻毛のチェックも忘れずに！）

・化粧は、自然な仕上がりを心がけナチュラルに。

◆爪

・爪は短く整え、清潔に。

◆装飾品

・ピアスやネックレスなどの華美な装飾品は、着けないようにしましょう。

・職場環境（TPO）に合った着用を心がけましょう。



◎スーツまたはジャケットの着用時は、前ボタンを留めましょう。

一般的に、スーツ着用時にボタンを開けてよいのは座っている時だけといわれています。立っている時や歩いている時には、前ボタンは留めることを心がけましょう。

◎スーツまたはシャツの胸ポケットにペンははさまないようにしましょう。

スーツまたはシャツの胸ポケットは本来「ポケットチーフ」を挿すための飾りです。ペン等を入れるとだらしなく見えてしまうため避けましょう。

◎名札について

◆「名札」は、お客様にとって市職員であることを識別できる重要なアイテムです。

◆勤務中は常に名札を着用することが原則です（作業や保育に支障のある場合は外すことができます）。

◆ケースやストラップが劣化・破損した場合は、早めに交換してください。

◎出勤時の服装について

出勤時の服装も、その人の印象を決めるものです。出勤後に作業服等に着替える場合でも、出勤時は短パンやサンダルなどのラフな服装は避けましょう。

◎貸与作業服、ジャージ等について

現場での作業が中心となる職場では、貸与されている作業服やジャージが通常の服装となっているところもあります。これらについても、仕事中に着用する服装として気を配りましょう。

◆つねに清潔を心がけよう！

・こまめに選択するなど、清潔にすることを心がけ、毎日同じ作業服を着ないようにしましょう。

・汚れた場合はすぐに着替えましょう。

・自前で予備を用意する場合は、職場で着用するものですので、周りの職員の着ているものと調和のとれたもの（貸与している作業服の色や形に近いもの）を選ぶようにしましょう。

◆着崩さずにしっかりと着用しよう！



・上着の前ファスナーはしっかり閉じましょう。

特に作業服は、「作業時に自分の身を守る衣服」です。

上着の前ファスナーを開けっぱなしにしていると、裾が機械等に挟まれて思わぬケガにつながることがあります。

・作業服の袖のボタンはしっかりと留めましょう。

・夏服の作業服について

①上着の裾をズボンから出したままにしないこと。

②作業服の下のTシャツやポロシャツは可ですが、作業服を脱いだ時にだらしなくならないように注意。

・フリースの着用について

寒さ対策は大切ですが、フリースのみの着用にならないよう上着を羽織りましょう。

◆危険箇所では、ヘルメット着用のこと。

・着用時は、あご紐をきちんと留めること。

Point!

～ 作業着で飲みに行かない！～

貸与されている衣服は、職務のためのものです。

・市のマークの入っている作業服での外食（飲み会含む）は厳禁です！

・作業服での通勤も控えましょう。

・昼休み時も、作業服での外出は控えましょう。

☆退庁後は、衣服も気持ちも仕事モードから切り替えて、リフレッシュして出かけましょう！

☆窓口

～職員一人ひとりが市役所の「顔」、市役所のイメージづくりはあなた次第！～

来庁者は、市民の方、市外の方、外国籍の方々、事業者など様々です。毎週のように足を運ばれる方もいれば、初めて訪れる方もいます。特に慣れていない方は私たちが想像する以上に“役所の手続きは何かと難しい”と不安に感じ緊張する方が多いようです。

相手のニーズを的確に把握し、スムーズにご案内することで、お客様の不安を取り除き、気持ちよく用件を済ませて頂けるように配慮しましょう。



■ 窓口応対の基本

①お出迎え

◎名札はきちんとついていますか？

◆名札は、職員であることを表す重要なツールです。
また、お客様は、“どの課の職員が対応してくれているのか”気にしています。
名札は常にきちんと着用しましょう。



◎まずは積極的にあいさつ！

◆朝10時頃までは*「おはようございます」*
その後は、*「こんにちは」*など。明るい声で！

→詳しくは「あいさつ編」（P5）へ

◎来庁者がカウンターの前に立ち止まったら、すぐに自席から立ち上がってご用件を伺いましょう！

◆常にカウンターの前の状況に気を配りましょう。

◆お待たせした時は、*「お待たせいたしました」*と一言添えましょう。

◎迷っている様子の来庁者には積極的に声をかけましょう！

◆案内板を見ている方

◆周りを見渡している方

◆廊下で立ち止まっている方　など

→*「何かお探しですか？」「どちらにご用ですか？」*など、積極的に声をかけて用件を伺いましょう。

②用件の確認



◎来庁者の用件を伺う

～「本日は、どのようなご用件でしょうか？」

◆来庁者の身になって、まずは話を聴きましょう。

（先入観念は捨てる！）

◆用件を正確に把握し、相手が何を求めているか理解しましょう。

（復唱（オウム返し）することで、用件の内容を確認。）

◆必要に応じて、メモを手元に置いておくとよいでしょう。

③内容の判断



◎自分の課（係）の内容か、他課（係）の内容か、素早く判断する。

◆日頃から、自分の課だけでなく、他係や他課の業務内容を把握しておく。

◆自分で判断できないときは、上司や周囲の職員などに確認する。

◎他課（他係）に引き継ぐ場合、二度手間・たらいまわしに注意！

◆誤った部署へ案内しないように、他課に引き継ぐ場合には必要に応じて内線電話などで事前に確認する。

◆庁内では、原則としてその窓口まで直接相手をご案内する。または、相手のもとに担当者が赴く。

◆来庁者から伺ったお話の内容は、確実に担当者に引き継ぐ。来庁者に同じ内容を何度も繰り返させることのないように！

④用件の処理・回答など

◎来庁者を待たせないように迅速・的確に。

◆来庁者を立たせたまま待たせない。

（例）*「お掛けになってお待ちください」*などの声がけを忘れずに。

◆専門用語などはなるべく避け、分かりやすい表現を心がける。

◆一般的・定型的な業務は、マニュアルを作成して備え付けておくなど、担当者が不在のときでも来庁者をできるだけ待たせしないように事前に準備しておく。

◆処理・手続きに時間がかかりそうな時は、あらかじめ具体的な所要時間を知らせる。

（例）*「○○分ほどお時間がかかりますが、よろしいでしょうか」*

◆書類などは、顔見知りの方でも丁寧に必ず両手で受け渡しをする。

◆最後に、相手のご希望の用件が満たされているかもう一度確認する。

（例）*「必要なものは、これで揃いましたでしょうか？」*





◎クレーム（苦情）の場合は…。
　時としてクレーム（苦情）に対応する場面があると思いますが、冷静に、かつ真摯に対応することが必要です。
→詳しくは「クレーム（苦情）対応編」（P29）へ

⑤お見送り

◎来庁者が帰られる時も、まだ接遇は続いています。最後まで気を抜かずに！

◆忙しい中、わざわざ市役所までおいでいただいたことに、感謝の気持ちを表しましょう。

（例）*「ありがとうございました」、「お疲れさまでした」、*
*「お気をつけてお帰りください」*など、お礼の言葉を。

◆*「ご苦労さまでした」*とは言わない！→ 上から目線の言葉です。



窓口での来庁者と応対中や電話中には、周囲の職員はその妨げにならないように気を配りましょう。
※周囲の職員同士で話をする必要がある場合には、窓口から離れる、声のトーンを落とす、などの配慮が必要です。
私語は言うまでもなく厳禁です。



■ こんなときは…。

時には、さらなる配慮による対応が必要になる場合があります。スムーズに的確な対応ができるように心がけましょう。

◎高齢者の方には

◆いつも以上に丁寧に、ゆっくりと大きな声で話す。

◆省略語・外来語（ヨコ文字）はなるべく避ける。

◆申請が複数の課にわたる場合は、状況に応じて最初の受付窓口に職員が出向くなど、臨機応変に対応する。

◆立ったままにはせず、近くのイスなどにおかけいただいて対応する。

◆窓口に老眼鏡を置いている場合は、いつもきれいに手入れをしておく。



◎障がいのある方には

◆進んで声をかけ、どんなお手伝いが必要か要望を確認する。

◆障がいがあることだけを理由に過剰な支援をしたり、本人の希望を確認せず、介助したりするのではなく、必要な配慮について本人に確認する。

◆障がいの種類ごとに対応を固定するのではなく、「その人にとって必要な方法を確認する」ことを基本とします。

◆必要に応じて、図や写真を使って説明する。

◆相談内容を把握することが難しい場合は、本人の理解を得た上で、複数の職員で対応する。

◆順番を待つことが苦手な方には、周囲の理解を得た上で、手続き順を入れ替えて対応する。

◆聴覚障がいの方が筆談ができるように、窓口にメモ用紙を備え付けておく。

◆特に内部障がい・肢体不自由・難病の方など体調に配慮し、必要に応じていす等に案内し、職員が窓口から出て対応する。

◆知的障がいの方など行政用語などの難しい言葉は、分かりやすい言葉に置き換え、注釈をつける。

◆「小千谷市障がい等を理由とする差別の解消の推進に関する職員対応要領」を事前に確認しておく。



◎外国籍の方には

ジェスチャーなどを交えるなどして分かりやすいコミュニケーションを図るようにしましょう。外国籍であることを理由に、必要以上に特別扱いしたり、先入観を持ったりしないことも大切です。

◆やさしい日本語を基本に短い分で、ゆっくりはっきりと話す。

◆専門用語、略語、行政用語や方言などは使わないように。

◆尊敬語や謙譲語を使うよりも普通の話し言葉の方が伝わりやすいことがあります。

◆外国語で対応する場合は、文法にこだわらず、単語の羅列で理解していただける場合もあります。

相手の話す内容が分かりづらい場合は「見える通訳（タブレット端末）」を使用して対応しましょう。

※13の言語に対応できる「見える通訳（タブレット端末）」は市民生活課、福祉課、健康・子育て応援課に配備しています。また、窓口には外国語（英語等）を含めた案内を掲示しておきましょう。







☆電話



～一人ひとりが市役所の代表。あなたの「声」が小千谷市の声になります！～

電話は、相手の表情が見えないため、声の大きさ、速さ、明るさや言葉遣いで相手に与える印象を意識しましょう。また、一般的に電話では1トーン低く聴こえがちです。ハキハキと、明るい声で応対しましょう！

■ 電話の受け方



「もしもし」はNG！

①名乗る

◎3コールまでに電話をとりましょう。
◎1コールが鳴り終わったタイミングがベスト♪
◎*「はい、小千谷市役所○○課 ○○（名前）でございます。」と自分の名前を名乗る。*

◆朝 10 時頃までは*「おはようございます」*
◆呼び出し音が3回以上鳴った場合は*「お待たせしました」*
◆メモの用意を忘れずに！



②あいさつ＆相手の確認

◎*「いつもお世話になっております」など*

◆あいさつは相手より先に！
①相手が名乗られなかった場合
「失礼ですが、お名前をお伺いしてもよろしいでしょうか？」
②相手のお名前が聴き取りにくい場合
「恐れ入ります。お電話が少々遠いようですので、もう一度お伺いしてもよろしいでしょうか？」

③用件の聴取＆確認

◎話の要所では、“あいづち”を打つ。
「はい、そうですね」、「かしこまりました」、「承知いたしました」 など

◆あいづちは、“あなたの話をしっかり聴いていますよ”というサイン。
◆「かしこまりました」は自身が対応すること、「承知しました」は自身以外の対応も可となる返答です。
状況に応じて使い分けをしましょう。
◆話のポイントをメモし、復唱して確認しましょう。（5W1H）

④用件の処理＆回答

◎相手をお待たせしないように迅速・的確に。

①自分の担当用件の場合
→要点をハッキリとわかりやすく明示すること（5W1H）
②課内の他の人への用件
③他課への用件

→「電話の取り次ぎかた」（P23）へ

⑤終わりのあいさつ

◎*「よろしくお願いいたします」、「ありがとうございました」、「失礼いたします」など*
◆*「○○課の○○（名前）が承りました」*と一言添えると良い。
◆相手が電話を切ってから、静かに受話器を置く。

■ 電話のかけ方



電話をかける前に・・・

こちらの都合で相手の時間を割いていただくことになります。
短時間で済ませられるよう事前準備をしっかり行いましょう。
◆相手のスケジュールの確認
◆相手の電話番号の確認
◆メモの用意、資料等の用意、用件の確認
◆電話で伝える内容、確認したい事項、相手に求める対応を整理

①名乗る

◎*「（おはようございます・お世話になっております）小千谷市役所○○課○○（名前）と申します。」*
◆朝10時頃までは*「おはようございます」*

②相手の確認＆用件を伝える

◎*「○○の件でお電話させていただきました。○○様はお手すきでしょうか。」*
「●●の件でお電話させていただきました。○○様はご在宅でしょうか？」
「◇◇の件でお電話させていただきました。今、お時間よろしいでしょうか？」など
◆5W1Hに基づき、要領よく話す。

③終わりのあいさつ

◎*「お忙しい中ありがとうございました。失礼いたします。」*
◆相手が切ったことを確認してから静かに受話器を置く。

■ 伝言メモ（例）

◎伝言メモには5WIHに基づき、要点を簡潔に記入しましょう。

	月　日　時　分	受信者
□電話がありました　　□来訪されました		
用　件		
□電話をいただきたい　（TEL　　）（　　時頃に） □また電話をします　（　月　日　時頃に） □電話のあったことを伝えてください □もう一度来訪します　（　月　日　時頃に）		
伝 言 内 容		

5WIHとは・・・

◆When いつ　◆Where どこで　◆Who 誰が

◆What 何を　◆Why なぜ　◆How どのように

■ 電話の取り次ぎ方

◎課内の他の人へ取り次ぐ場合

◆在席の場合　「○○ですね、少々お待ちください。」

取り次ぐ相手に聴き取った内容の要点を伝えます。

※内部の人に対して敬称はつけない。

○：課長の○○　×：○○課長

◆不在の場合　「申し訳ございません。○○はただいま席を外しております。

△時頃戻る予定になっておりますので、戻りましたらこちらからお電話を差し上げましょうか？」

⇒「恐れ入りますが、お電話番号をお伺いしてもよろしいでしょうか。」

⇒「私、○○課の××と申します。確かに承りました。」

◆伝言を頼まれた場合

「私、○○課の××と申します。確かに承りました。」

※伝言メモを記入し、念のため口頭でも伝えましょう。

※伝言メモを机上に置く場合は、情報が第三者の目に触れないように留意しましょう。



電話番号・時間帯等の数値に関しては復唱しましょう！

◎他課の人へ取り次ぐ場合

「○○課○○係の担当におつなぎします。少々お待ちください。」

◆転送する前に、転送先の課名、係名を伝えておくと良い。

◆相手の用件内容を正確に把握し、適切な担当課、係へ転送する。たらい回しは厳禁！

◆同じ説明を繰り返していただくことがないように、聴き取った話の要点を正確かつ簡潔に伝える。

◆取り次ぎ、転送の際は、必ず自分の所属、氏名を名乗ること。

◆取り次ぎを受けた場合

「大変お待たせいたしました。○○課××でございます。△△の件でよろしいでしょうか。」

◎その他

◆相手を待たせる場合

「ただいまお調べいたしますので、このまま少々お待ちいただいてよろしいでしょうか。」

「お調べして折り返しお電話を差し上げます。お電話番号を頂戴してよろしいでしょうか。」

※長時間お待たせする場合は、折り返しとする。

◆クレーム（苦情）電話の場合

・ますは誠意を持って、相手の話を最後まで聴きましょう。

・相手の用件内容を確認します。（5WIH を忘れずに）

・その場で判断、回答できない場合はその旨を伝え、いつまでにどのような方法で返答するかを伝えます。

・自分で判断しかねる場合は上司へ相談しましょう。

→詳しくは、「クレーム（苦情）対応編」（P29）へ

◆業者等から職員個人の電話番号照会があった場合

職員個人の電話番号など個人に関わる情報の照会は情報保護の観点から、回答してはいけません。職員からの連絡が必要の場合は、相手の氏名、電話番号を確認し、担当職員または所属部署へ取り次ぎましょう。

◆悪質な電話への対応について

・妥当な訴えかどうかを判断するため、まずは真摯に対応し相手に傾聴すること。

・内容に応じては、要求に応えられない旨を十分説明した上で、丁寧かつ毅然と対応し、電話を切ることが必要な場合があります。

・悪質な電話だと判断した場合は、対応した日時、対応時間、要求内容、対応内容を詳細に記録して上司に報告しましょう。

※詳細は「小千谷市カスタマーハラスメント対応マニュアル」を参照してください。

【小千谷市カスタマーハラスメント対応マニュアル】

LGWAN（庁内 PC）用

https://tb.logoform.st-japan.asp.lgwan.jp/f/78jZF

インターネット用

☆ ビジネスマナー

～社会人としては知っておきたい仕事上の礼儀作法。
身につけて、気持ちのよいコミュニケーションを図りましょう～



■ お客様のご案内

会議等の用務で来庁されたお客様に対しては、適宜声をかけるなど、心配りを大切に相手に心遣いを大切にご案内します。

◎廊下・階段

◆相手の歩調に合わせ、2・3歩斜め前を歩きましょう。
◆曲がり角では、「こちらでございます」と声をかけると、相手も分かりやすいです。
◆近道であってもトイレ前の通路は避けてでご案内します。

◎エレベーター

◆乗る前に「○階へご案内いたします」と行き先をお伝えしましょう。
◆エレベーターを待つ際は、扉の脇に立ち、乗っている方が降りた後に、相手、目上の職員に先に乗っていただきましょう。
◆エレベーターを操作する際は、次のいずれかの方法で対応します。
①自分が先に乗り、「開」のボタンを押して、相手を招き入れる。
②外側のボタンを押してドアが閉まらないようにし、相手に先に乗っていただく。
◆案内する相手以外の方が乗ってきた場合、「何階ですか？」と声をかけましょう。
◆エレベーターが目的階に着いたら、「開」ボタンを押し、相手に先に降りていただきましょう。

◎会議室等

◆部屋の前に着いたら「こちらでございます」と声をかけ、3回ノックをしてから部屋の中へご案内します。
◆相手に上座の席を勧め、着席されたら、「少々お待ちください」とお辞儀をして退室します。その後、上司を呼びに行きましょう。



会議室等のドアの開き方によって変わります！
手前開きのドア → ドアを開け、相手を先に通します
押し開きのドア → ドアを開けて先に入り、相手を招き入れます。

■ 名刺交換

ビジネス上のお付き合いで、名刺交換をする場面があります。
受け取った名刺は相手自身を表すものですので、相手への敬意を忘れず、丁寧に扱いましょう。

◎順番

◆通常は、訪問者から先に差し出します。複数名の時は、目上の人から順番に行います。



◎名刺を受け取るとき

◆両手で「頂戴いたします」と一言添え、丁寧に受け取りましょう。
◆名刺入れがある場合は、その上で受け取ります。
◆受け取った名刺はすぐに名刺入れにしまわず、面会や会議中は机の上に置いておきます。



いただいた名刺は、相手の座っている順に置くと、氏名と顔が覚えやすいです！

◎名刺を渡すとき

◆会議室等で待っている場合は、相手が部屋に入ってきたら、すぐに立ち上がり歩み寄りましょう。
◆相手から見て読みやすい向きに名刺を持ち換え、名乗りながら渡します。
◆相手の胸の高さで名刺を持ち、両手、または名刺入れを持っている場合は右手で名刺を持ち、左手を添えて渡しましょう。



名刺はあなた自身の顔です。
名刺を持つ手は、なるべく文字にかからないようにしましょう！

◎同時に交換するとき

◆相手が差し出した名刺と重ならないように、少し低い位置から右手で差し出します。
◆相手から差し出された名刺を左手で受け取り、渡し終えたら右手を添えるとよいでしょう。

◎名刺の扱い方

◆自分の名刺は、すぐに取り出せる場所にしまっておきましょう。
◆退席する時は、いただいた名刺は名刺入れへしまいます。なければ上着ポケット等適切な場所へしまいましょう。
◆名刺を持っていない、または忘れた場合は、お詫びしたうえでフルネームと所属を名乗りましょう。

◎名刺の取り次ぎについて

◆受付などで名刺を差し出され、取り次ぎを依頼された場合は、一旦お預かりし、相手の会社（役所）名・氏名を復唱して確認します。
◆お預かりした名刺は、取り次ぐ職員に手渡します（原則としてお預かりした名刺はお返しする必要はありません）。応対の際に改めて相手から名刺を差し出された場合は、そのまま受け取りましょう。

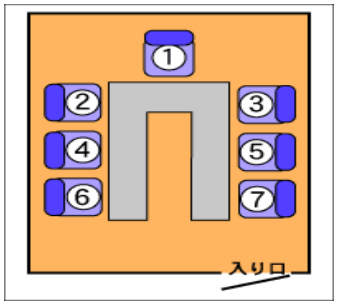
■ 席順

席順は相手への「敬意」を表すもののひとつです。一般的には来客や目上の人を「上座」にご案内します。ただし、会議等様々な状況で異なる場合がありますので、TPO に応じて対応しましょう。

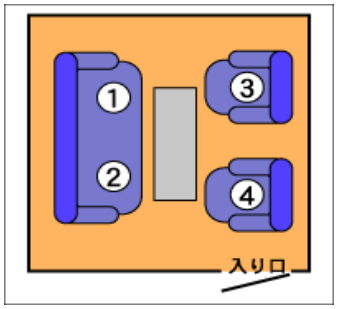
◎会議室等での席順
① 議長がいる場合は、議長が上座
② 上座は、入口から最も遠い席（入口が見える席・部屋の奥）
③ 議長がいる場合は、議長に近いほど上座
④ 会議等主催者は、下座（入口に近い側）に座ることが多い
⑤ 議長がいない場合は、入口から遠い側の中央の席が上座となるのが一般的

◎応接室等での席順
① 入口から遠い席が上座
② 一人掛け椅子と二人掛けの椅子がある場合、二人掛けの椅子が上座
③ 長いテーブルに 3 名で着席する場合は、中央の席が上座

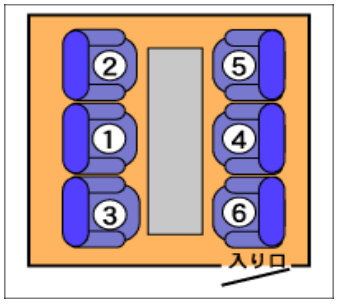
基本1



基本2



基本3



車の席順

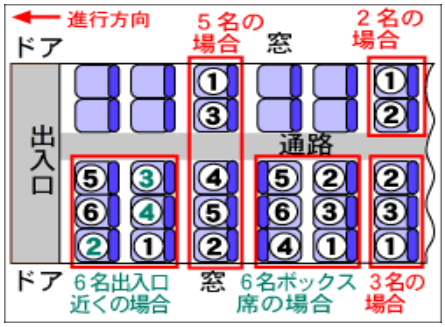


タクシーや運転手付きの
乗用車の場合



同行者のうちの誰かが
運転する場合

電車の席順



■ お見送り



◎見送り方

◆何度も頭を下げるより、一度丁寧にお辞儀をしましょう。

◆相手の姿が見えなくなるまでお見送りをすると、より丁寧な印象になります。

■ その他のビジネスマナー

◎携帯電話・スマートフォン

◆勤務中はマナーモードに設定し、自席での私用通話は避けましょう。



◎訪問時

◆事前のアポイントメントを取りましょう。

◆短時間で用件が済ませられるよう、事前に必要な準備をしっかりと行っておきましょう。

◆約束の時間は厳守すること。10分前には到着しておき、5分前までに準備を整えましょう。万が一約束の時間に間に合わない場合は、必ず連絡を入れて、到着予定時刻を伝えましょう。

◎公用車の運転時

◆交通ルールを厳守すること。

（シートベルトの着用（後部座席も含む）、法定速度や法規、横断歩道での歩行者優先など）

◆運転中の「ながらスマホ」は道路交通法で固く禁止されています。手で持って話したり、画面をじっと見たりする行為は車だけでなく、自転も厳罰の対象です。やむを得ず使用する場合は、車を安全な場所へ停車してから操作しましょう。

◆乗車前後のアルコールチェックと、運転日誌の報告を欠かさないこと。

◆車を離れるときは必ず施錠し、文書や貴重品を車内に置いたままにしないこと。

◆民有地や玄関・ガレージなどの出入口前に許可なく駐車しないこと。

◆道路交通法の改正によって、自転車に乗る場合も左側通行・一時停止・早めのライト点灯・ヘルメットの装着など交通ルールを厳守すること。

◆2023 年4月1日よりすべての自転車利用者のヘルメット着用が「努力義務」となっています。未着用でも罰則や反則金はありませんが、事故時の致命傷を防ぐために着用に努める必要があります。



☆ クレーム（苦情）対応

～まずはじっくり話を聴く。事実関係をしっかり確認し、誠意を持って対応しましょう～

窓口や電話でクレーム（苦情）をいただくことがあります。クレーム（苦情）は、単なる不平な不満ではなく、改善を求める「貴重な意見」として受け止めましょう。

私たち市役所職員には、

◆意見や要求に対して、法令や決まりごと、社会の常識、秩序に合わせて公平に判断して対応すること

◆いただいた貴重な意見を日常業務に活かして。市民の幸福度を向上させるために改善していくということが求められています。

■ クレーム（苦情）対応のプロセス



①用件を聴く

◆相手の立場に立って、用件をしっかり聴きましょう。

◆共感を示しながら話を聴きましょう。（「あいづち」を打つなど。）

◆十分な時間を確保し、落ち着いて対応しましょう。

Point! 急いでいるような印象を与えないように留意しましょう。また、感情的に対応してはいけません。

②内容を確認する



◆必ずメモを取りましょう。（5W1H）

◆用件やクレーム（苦情）の内容を確認・整理し、相手が何を求めているのかを理解しましょう。

◆内容を理解したら、確認のため補足質問をしましょう。

Point! すぐに説明しない！すぐに反論しない！
一旦しっかりと受け止めないと、用件や意図を誤解してしまうおそれがあります。



さあ、いざ対処となりますが・・・

Point! どのようなクレーム（苦情）であっても、自分の担当ではない場合でも、まず『迷惑をかけた事実について』『不快な思いをさせてしまったことについて』*'お詫びの言葉'*をお伝えしましょう。

なお、事実関係が確認できない段階では、こちらの責任や過失を断定するような発言は避けましょう。

③自分の課（係）の問題かどうか

◎担当課（係）以外の場合

◆電話の場合は、一旦切って担当課（係）を確認したうえで、こちらから掛け直します。相手を待たせるのは長くても 5 分以内です。

◆窓口の場合、担当課（係）にご案内するか、担当者に窓口まで来てもらいます。

◆同じことを何度もお尋ねすることのないように、聞き取った用件のメモを担当者に引き継ぎます。

◎担当課（係）としての対応

◆事実関係を確認し、改めてお詫びした上で状況を説明し、解決策を示します。

◆丁寧かつわかりやすい説明を行うよう心がけましょう。「条例・規則で決められているので・・・」のような言い方は避けましょう。

※なぜそのような取扱いになっているのかを、できるだけわかりやすく説明することが大切です。

◆その場で回答できない場合は、その旨を伝え、いつまでにどのような方法で回答するかを明確に伝えます。

説明は誠意を持って、粘り強く、根気よく！



１人の職員だけでは解決が難しい場合は、必ず同僚・上司に相談し、必要に応じて職員が複数で対応しましょう。

④最後に



◆改めて不快な思いをさせたことに対するお詫びの言葉を伝えましょう。

◆貴重な意見をいただいたことに対してのお礼の言葉を添えましょう。



再発防止のための取組

◎トラブルとなった原因を分析し、改善を図りましょう。

◆こちらの対応に誤りがあった場合は、改善策を検討します。

・ルールの改善

・事務処理方法の見直し　など

◆こちらの対応に明らかな誤りがなかった場合で、同様のトラブルや誤解を招くことがないよう職場内で改善の必要性を再確認しましょう。

◎いただいた貴重な意見を日常業務に活かしましょう！

◎職場内でクレーム（苦情）に関する情報の共有しましょう。

◎次ページに掲載の「クレーム（苦情）受付票」などを活用しましょう。

こんな場合は!?

「あなたじゃ話にならない。課長・市長に代わってください！！」のような場合があります。

そんな時・・・。

まずは、「担当の私がお話を伺います」など、なるべくあなたが出来る範囲で対応してみましょう。

それでも納得していただけない場合は、段階的に代わっていきましょう。

係員➡係長➡課長補佐

■ クレーム（苦情）対応のチェックリスト

項　　目	セルフチェック	改善策
相手の立場に立って用件をしっかり聴くことができたか。	はい ・ いいえ	
誠意を持った、わかりやすい説明をすることができたか。	はい ・ いいえ	
トラブルの原因を分析し、再発防止のための改善策を検討したか。	はい ・ いいえ ・ 対応中	
職場内でクレーム（苦情）に関する情報の共有をしたか。	はい ・ いいえ ・ 対応中	

課　長	課長補佐	係　長	係　　員

クレーム（苦情）受付票

受付	日　時	令和　年　月　日　午前・午後　時　分
	受付課 （場 所）	
	お客様情報	（住所） （氏名）　　（連絡先）
	内　容	
	対応期限等	令和　年　月　日　（終了：　年　月　日）
	受付者	（所属）　　（氏名）

対応・処理	日　時	令和　年　月　日　午前・午後　時　分
	対応・調査者	（所属）　　（氏名）
	経過・結果 （概　要）	
	補足事項	

☆ 職場の環境整備

～必要なものが「いつでも 誰でも すぐ使える」ために～



■　5S活動を行おう!!

整理・整頓・掃除の行き届いた職場は、気持ちよく、仕事もはかどりますよね♪

整理整頓を行うことで、職場や業務の状況を意識して見るようにもなり、業務の効率化やこれまで気づかなかった問題点の発見などにも繋がります。

さぁ!みんなで5S活動に取り組みましょう☆

①整理（Seiri）：必要なものと不要なものを分け、不要なものを処分すること
②整頓（Seiton）：必要な物を必要なときすぐに取り出せるよう、決められた場所に置くこと
③清掃（Seisou）：定期的に掃除をし、職場を清潔に保つこと
④清潔（Seiketsu）：上記の3S を維持すること
⑤しつけ（Shitsuke）：決められたルール・手順を正しく守る習慣をつけること



■　長時間自席を離れる場合は、自席の周囲をチェックしましょう!

◎PC 画面上や机上に個人情報、機密情報が見える状態になっていませんか？

◎机上に、個人情報や機密情報が記載された書類などを置いたままにしていませんか？

■　公用車の使用後は、きれいにしましょう。

◎職員みんなで使う車です。汚れたら掃除をして返しましょう。

◎使用後はごみの片付けや忘れ物のチェックをすること。

◎公用車の調子がおかしいときは、すぐに総務課の運転手へ報告すること。



■　食べ物、飲み物等にも気配りを。

◎湯呑み・缶・ビン・ペットボトル・水筒などが、来庁者の目に触れないよう配慮し、飲み終えたらすぐに目立たない場所へ片付ける。

※容器にふたがないものを机上に置くことは控える。

◎ドリップコーヒーは、昼休みを除き禁止です。

◎昼食後、食べ物のにおいがこもらないよう換気をしましょう。

◎昼休み以外は、机上に食べ物を置かないこと。

◎机の上の整理整頓を心がけましょう!



■　市役所と外部施設は、敷地内禁煙です。

◎健康増進法に基づき、平成３１年４月１日から、市役所及び敷地館内では敷地内禁煙です。



☆資料

～気持ちよく仕事をしていくために、一人ひとりが守りましょう～

■ 職場の規律とエチケット

◎勤務時間の厳守

◆始業時刻（8：30）は、登庁する時刻ではなく、業務を開始する時刻です。

余裕を持って来庁し、仕事が取り組めるように心がけましょう！

勤務時間・・・　8：30～12：00、13：00～17：15

休憩時間・・・　12：00～13：00

◎出勤処理、休暇の届出

◆朝、登庁したら必ず出勤処理をしてください。また、休暇を取得する場合はできるだけ事前に届け出ましょう。

◎その他

◆備品、用品は大切に！

事務用品、事務機器等は大切に、無駄なく使用しましょう。

また、破損・汚損した場合は、必ず所管課へ報告しましょう。

◆エコオフィスに心がけよう！

電気やガス、水道の使用のほか、特にカラーコピー機の使用については、常に「コスト意識」を持って経費節減に努めましょう。

両面コピーによる紙の削減やリサイクルできる書類やリサイクルできる書類の分別を意識しましょう。

◆インターネットの使用について

私的な目的での使用は禁止されています。公私の区別をきちんとつけましょう。

◆離席、外出するとき

職場のデスクは日常業務を行うための大切な場所です。常にそこに自分がいることが組織上も実務上も前提となっています。

席を離れるときは、必ず同僚・上司に行き先を伝えてから行きましょう。また、外出するときも、基本的に上司の許可を得てから出かけましょう。必ず運転免許証を携帯し、アルコールチェックを行い安全運転を心がけましょう。

◆時間外勤務の命令

時間外勤務命令については、上司に勤務の理由・終了予定時刻を伝えるとともに、原則として所属長から事前に申請をして決裁を受けましょう。

22 時を超えて勤務を行うことが見込まれる場合は、事前に総務課職員係へ報告してください。また時間外勤務を行う場合も必要箇所以外の照明は消すようにしましょう。

◆ノー残業デー！

毎週水曜日はノー残業デーです。退庁時間になったら速やかに帰りましょう。やむを得ず時間外勤務を行う場合は、必ず総務課へ報告してください。

◆ライトダウンの実施！

毎月第3水曜日はライトダウンの日として、午後5時45分に一斉消灯とします。やむを得ず午後5時45分以降に勤務する場合は、事前に総務課へ報告をしてください。

◆歯磨きもエチケットを守って

市庁舎は職員だけでなく市民の方も使う場所です。歯磨きなどは洗面所で行い、自席や談話室、給湯室では行わないようにしましょう。

■ ハラスメントへの対処

職場におけるハラスメント行為は、職場環境を悪化させ、業務の適正な遂行を妨げるだけでなく、市民サービスの低下につながりかねます。また、行為の内容によっては信用失墜行為として、懲戒処分の対象にもなりますので、日頃から意識しましょう。

【ハラスメント防止等に関する指針】

LGWAN(庁内 PC 用)

https://tb.logoform.st-japan.asp.lgwan.jp/f/pAVJk

インターネット用

■ メンタルヘルス

仕事や職場環境、人間関係など、さまざまな要因によって心身に負担を感じることがあります。メンタルヘルスの問題は、特定の人にだけ起こるものではなく、誰にでも起こり得る身近な問題です。自分自身の心身の変化に気付いた時や、身近な人が悩んでいることに気付いた時には、一人で抱え込まず、早めに相談することが大切です。知識を身につけるだけでなく、「自分が悩んだとき」「悩んでいる人に気付いたとき」に、適切な相談・支援につなげる行動をとりましょう。

【メンタルヘルスガイドブック】

LGWAN（庁内 PC）用

https://tb.logoform.st-japan.asp.lgwan.jp/f/qXUT4

インターネット用

■ パソコンでの作業の基準

◎作業時間帯等

一連の作業時間が1時間を超えないようにし、疲労の蓄積を防ぐため他の作業を組み込むなどの工夫をし、一連続作業時間内に1～2 回程度の小休止を設けましょう。

◎情報機器

PC のディスプレイは、文字・図形の大きさ・背景の色彩などが見やすく、読み取りやすいもの、キーボードは自分にとって使いやすいものにしましょう。

個人情報等を扱う場合は、必要に応じてディスプレイへ保護シートを使用するなど、情報管理に配慮しましょう。

◎作業時の正しい姿勢





◎その他

必要のない時は、PC は電源をこまめに切るようにしましょう。

公私の区別を明確にし、適切な使用に努めましょう。

■ 交通事故、飲酒運転等の防止





◎安全運転と交通事故の防止

◆安全運転の確保

運転（自転車を含む。）に際しては、関係法規を遵守するとともに常に良好な体調を保ち、時間と余裕を持って、安全で慎重な運転を心がけましょう。

◆適切な事故処理

万が一、交通事故を起こした場合や交通違反をした場合は、公務中、公務外を問わず、速やかに警察署へ連絡をして適切な事後処理を行うとともに、所属長に報告してください。

※交通事故の場合は所属長を経由して「事故発生報告書」を、事故処理が完了したら「事故終了報書」を総務課に提出すること。

◎飲酒運転の撲滅

飲酒運転は、職員個人だけでなく公務及び職員全体の信用を損なう重大な行為であることから、厳罰をもって対処します。飲酒した後は絶対に運転（自転車も含む。）しないでください。

また、飲酒した翌日でも「酒気帯び運転」となることがあるので、自分の体の状態に特に注意を払い、運転を避けるなど適切な判断と措置を講じてください。



・運転するなら酒を飲まない	・酒を飲んだら運転しない
・運転する人には酒をすすめない	・酒を飲んだ人には運転させない

◎飲酒による不祥事の防止

職場における懇親会、忘新年会等は、職員同士の親睦と融和を深め、また明るい活気ある職場づくりのためのコミュニケーションの機会です。一方で、飲酒を伴う場合には節度ある行動を心がけ、飲酒による事故や不祥事を起こさないよう職員同士で注意し合いましょう。

◆職場内飲酒の禁止

職場内では、勤務時間の内外を問わず飲酒は禁止とします。

◆健康管理への配慮

過度の飲酒は、心身の健康に悪影響を及ぼすだけでなく、業務遂行の妨げや不祥事の原因になりますので注意してください。





■ 汚職事件の防止

◎公務員秩序の確立

全体の奉仕者として、市民全体の利益のために業務を遂行する立場にあります。一部の人や特定の個人の利益のために職務上の権限を利用することがないよう公平・公正な職務遂行を徹底してください。

◎利害関係者との接触

職務上の利害関係のある者との飲食・旅行・その他私的な付き合いは、市民からの誤解や疑念を招くことのないよう理由のいかんを問わず、絶対に行わないでください。

◎贈答品の受領

職務上の利害関係のある者（業者）からの贈答品等は、理由のいかん・金額の多少を問わず絶対に受け取らないでください。



小千谷市職員接遇ガイドブック
編集／総務課職員係
発行／小千谷市総務課
令和８年１０月作成