



Neyagawa
Service
Mind

ね や が わ

サービスマインド

～“おもてなしの心”で
プロフェッショナルな市民サービスを～



目次

I	はじめに	
1	市民サービスの向上をめざして	1
2	イメージアップするには	2
3	『ねやがわサービスマインド』とは	2
	◇ねやがわサービスプロジェクト1◇	3
II	ころえ	4
	☆ねやがわグッジョブ1☆	4
III	よそおい	5
	◇ねやがわサービスプロジェクト2◇	5
	◎ねやがわサービスアクション1◎	5
	◆チェックリスト《身だしなみ》◆	6
IV	ふるまい	
1	笑顔・あいさつ・応接態度	7
	◎ねやがわサービスアクション2◎	8
2	言葉遣い	9
3	電話対応	11
4	苦情対応	13
	◎ねやがわサービスアクション3◎	13
	【窓口業務に関するアンケート結果より】	14
5	文書接遇	15
	◎ねやがわサービスアクション4◎	16
	◆チェックリスト《文書接遇》◆	16
V	しつらえ	17
	◆チェックリスト《整理整頓～窓口・カウンター編～》◆	17
	☆ねやがわグッジョブ2☆	17
	◆チェックリスト《整理整頓～執務室編～》◆	18
	◎ねやがわサービスアクション5◎	18

I はじめに

寝屋川市の市民サービスのレベルは

寝屋川市では「市民サービスの向上」をめざしています。平成 12 年には『窓口対応マニュアル』を作成し、接遇の改善にも取り組んできました。以前と比べて、職員の態度や窓口対応は良くなっているという声もありますが、実際のところはどうでしょうか。すでに充分良くなったと胸をはれるでしょうか。職員全員が、明るく元気なあいさつをしていますか。寝屋川市職員としてふさわしい身だしなみをしていますか。市民へ親切な応対をしていますか。これからの寝屋川市のために、今一度、自分たちのサービスについて見直してみませんか。



1 市民サービス向上をめざして



市役所は最大のサービス業です

市役所は「市」民の「役」に立つ「所」と書きます。あらためて言うまでもないことですが、市民生活に最も身近な自治体の職員である私たちにとって、一番大事な仕事は「市民の役に立つこと」。言い換えれば「市民のみなさんにより良いサービス」を提供することです。市民、すなわち、『寝屋川市みんなのまち基本条例』に定められているとおり、寝屋川市に住み、働き、学び、または活動する個人、団体及び事業者のみなさんは、私たちにとって「顧客」であり、「市役所」は市内最大のサービス業なのです。

より信頼され、親しまれる市役所へ

どうすれば、「市民のみなさんにより良いサービス」を提供して、「役に立つ」ことができるのでしょうか。市民ニーズの高度化・多様化、また、地方分権が進むなか、行政への期待はますます高まっています。今後も自治体を取り巻く環境は大きく変化していくでしょう。より信頼され、親しまれる市役所になるためには、市民の視点での改善活動を続け、市民満足度 (CS: Citizen Satisfaction) の向上を果たしていくことが、これまで以上に必要になっているのです。

市民満足度 (CS) を高めるためには

法令遵守と公平性が求められる行政においては、市民のみなさんにご理解やご協力を促さなければならない場合もあります。民間企業と比較しても、より高度で多様なサービスが求められていると言えるでしょう。市民満足度を高めるには、私たち一人ひとりがプロフェッショナルな職員として、高い意識 (マインド) と技術 (スキル) を持つことが必須です。



2 イメージアップするためには

「ねやがわブランド」＝「行政（市役所・職員）ブランド」

少子高齢化、地方分権化が進む中で、まちの魅力を高めるための取り組みは重要度を増すばかりです。寝屋川市ではブランド戦略基本方針『ワガヤネヤガワ・プロジェクト』に則り、「ねやがわブランド」を確立するための取り組みを進めています。これには行政ブランドを決定づける「市役所および職員のブランド」を高めていくためのイメージアップが不可欠です。

人のイメージは第一印象によって決まる

寝屋川市役所のイメージは、ある一人の職員の態度や身だしなみ、応対の仕方ひとつで決まってしまうといっても過言ではありません。イメージをアップさせるのも、ダウンさせるのも、一人ひとりの職員次第ということです。サービスの最前線では、誰でも、市長と同じような、市を代表しての行動が求められます。あなたは常に市役所の顔であり、「ねやがわブランド」を支えている存在なのです。

たった一つの無意識の行動が・・・

市民サービスが良いかどうかを判断するのは、私たち職員ではなく、サービスの受け手である市民のみなさんです。たとえ職員が良いサービスを提供したつもりでも、受け手の評価が低ければ、イメージダウンはまぬがれません。また、たとえ多くの職員が優れたサービスを提供していても、一人の職員のたった一つの無意識の行動が不快感を与えれば、市役所のイメージが一気に下がってしまうのです。すなわち、イメージアップするためには、「市民サービスをさらに高めよう！」という、職員一人ひとりの意識（マインド）と行動（アクション）がきわめて重要なのです。



3 『ねやがわサービスマインド』とは



『ねやがわサービスマインド』＝おもてなしの心

サービス業で“接遇”という言葉がよく使われますが、“接遇”の“遇する”とは“もてなす”という意味。単なる接客ではなくて、そこに「おもてなしの心」が加わってはじめて、接遇となるのです。寝屋川市職員が市民サービスを提供するときにも、この「おもてなしの心」が添えられていることでしょう。寝屋川市役所で今後さらに充実させていきたい「おもてなしの心」を『ねやがわサービスマインド』と名付けました。『ねやがわサービスマインド』とは、①市民サービスの向上と、②市役所のイメージアップをめざし、寝屋川市の職員が共有する、サービスについての意識（マインド）です。

あたたかい、心の通った対応

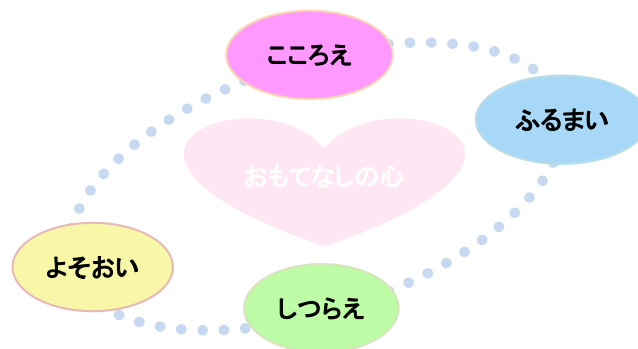
それでは『ねやがわサービスマインド』とは具体的にどんな意識(マインド)なのでしょう。自分たちが「元気」に仕事することなしに、市民のみなさんが「元気」にはなれません。寝屋川市の職員はいつでも・だれでも・どこでも、市民のみなさんに対して、丁寧・親切・正確・迅速・公平な、心の通った対応を元気に行うことに他なりません。

『ねやがわサービスマインド』の目的は

これまでは、平成12年7月1日に策定された『窓口対応マニュアル』に基づき、市民サービス向上をはかってきたところですが、それを踏まえ、寝屋川市役所のサービスマインドを基本の意識として隅々まで浸透させる目的で『ねやがわサービスマインド』を策定しました。

寝屋川市役所の接遇について、以下の4つの要素にまとめています。

- ① こころえ・・・職員のとるべき行動でイメージアップ！
- ② よそおい・・・職員の身だしなみでイメージアップ！
- ③ ふるまい・・・職員の対応でイメージアップ！
- ④ しつらえ・・・職場の整理整頓でイメージアップ！



マニュアルを超えたサービスを

統一マニュアルは、サービスの標準化や職員間の情報共有、意識合わせなどに役立ちますが、私たちがめざしているのはマニュアルどおりの画一的なサービスではありません。マニュアルに書かれた基本から、一人ひとりの職員が工夫して、心のこもったより良いサービスを提供することです。状況を読まずに、決まったサービスしかできないのはサービスマシン。自分で考えてサービスできるのが、サービスマインドです。寝屋川市らしい「おもてなしの心」のこもった、積極的・自発的・柔軟的な対応が、すなわちマニュアルを超えたサービスなのです。



ねやがわサービスプロジェクト 1

実践的な接遇研修（イメージアップ研修）の実施！

- ◆接遇力の向上およびサービスマインドの醸成をはかりましょう
- ◆定期的な受講で、常にブラッシュアップしましょう

Ⅱ こころえ

こころえ・・・職員のとるべき行動でイメージアップ！

プロフェッショナルとして、市民サービスを提供する

仕事をするうえでの視点、サービスを行う起点、それらすべての原点は「市民」にあります。この意識のもとに「市民サービスを向上させるためにはどうしたらいいか」「対応は親切丁寧に早くできたか」「市民のみなさんに指摘されるようなことはなかったか」などを考えるとともに、「何か問題はないのか」を問い続け、日々研鑽することが必要です。部署や職種、年齢や性別の違いなどは関係なく、職員一人ひとりがプロフェッショナルとして市民対応することが求められているのです。

プロ意識

- 職務遂行に必要なスキルを身に付けます。
仕事に関する知識や能力の向上はもちろんのこと、相手の状況の把握、分かりやすい説明方法、クレーム(苦情)対応技法など、さまざまなスキルを身につけ資質向上を図ります。
- 常に経営感覚を持ち、問題発見に努めます。
- 組織の縦割り意識をなくし、みんなが協力し合います。

サービス意識

- 仕事は「市民が原点・市民を起点・市民の視点」を忘れません。
- 親切・丁寧・スピードを心がけます。
- 常にマナー向上を心がけます。
常に言葉づかいや応接態度などを自己点検します。

倫理意識

- より良いサービスを心がけ、公平に正しく仕事をします。

市民サービスは、オール寝屋川市役所で！

市民のみなさんにとっては、どの職員も同じ、オール寝屋川市役所チームの一人のメンバーです。たとえ自分が担当でない場合でも、できるだけ案内、あるいは担当者への引き継ぎを親切丁寧に行いましょう。常に市民目線にたった、優れた市民サービスを提供するためには、職員間・職場間での日頃からのコミュニケーションと情報共有、そして協力や連携が必要不可欠です。

ねやがわグッジョブ good job 1



市民ニーズに応えた、部署を超えての案内リーフレット@市民課

★市民課では、市民のみなさんが「転入」「転出」「転居」するときに、市役所で行う各種手続きとその方法、および担当課窓口が一覧となった案内リーフレットを作成し、市民のみなさんにお渡ししています

Ⅲ よそおい

よそおい・・・職員の身だしなみでイメージアップ！



人はまず身だしなみで判断される！

身だしなみは、自分自身のおしゃれとは別のもの。職場でふさわしい、他の人から見て気持ちの良いものでなければなりません。

また、服装の乱れは、仕事の乱れにつながります。清潔感があり、動きやすく周囲と調和のとれた身だしなみを心がけましょう。

制服の着用を

職場では必ず制服を着用しましょう。市民のみなさんにとって、一目で寝屋川市職員であることが分かる、信頼感や安心感のよりどころです。また、事務に従事するときは、原則、作業服ではなく事務服を着用しましょう。なお、技能労務職員や現場での作業が必要な職員は、必要に応じて作業服などを着用しましょう。

ただし、制服を着用しているから、他は何でも良いというものではありません。カットシャツ、ネクタイ、ブラウス、スラックスなどは色や柄に気遣いが必要です。

高価な時計やアクセサリなどは、仕事に必要でしょうか。派手でないか、市民のみなさんが見て不愉快に思わないかを十分考慮すべきです。

第一印象の決め手となるのは身だしなみです。周囲の人から見て不快感をあたえるものでないかチェックしてみましょう。



ねやがわサービスプロジェクト 2

身だしなみ向上プロジェクトのスタート！

◆市役所ブランド確立をめざし、職員の身だしなみをさまざまな要素と観点から向上する取組みを職員参加で推進しましょう



ねやがわサービスアクション 1

朝礼の場等で身だしなみチェック！

◆寝屋川市職員としてふさわしい身だしなみであることを確認して、職務に専念しましょう



◆ CHECK・LIST ◆
《見だしなみ》

☐ 髪は、清潔ですか。職場にふさわしい髪型・髪色ですか。

☐ 歯は、きれいに磨かれていますか。口臭はありませんか。

☐  ひげや爪は、清潔ですか。

☐  健康的にみえるお化粧(ナチュラルメイク)ですか。

ネイルは派手ではありませんか。

☐ 名札を市民のみなさんの見やすいところに付けていますか。

☐ 服の汚れ、ほころび、しわはありませんか。ボタンはとれていませんか。

☐ 市民のみなさんをお出迎えするのにふさわしい服装ですか。

※例えば、ジーンズ、ポロシャツ、ミニスカート、派手な色・柄の服などを
着た職員をどう思いますか。市民から見たイメージはいかがでしょうか。

☐ 動きやすく、清潔感のある靴ですか。きれいに磨かれていますか。

※例えば、サンダル、ブーツ、ミュールなどを履いている職員をどう
思いますか。市民から見たイメージはいかがでしょうか。

☐ アクセサリーなどが派手で市民のみなさんに不快な印象をあたえていま
せんか。

☐ 時計は、目立ち過ぎたり、仕事の邪魔になっていませんか。

☐ 香水や整髪料の匂いはきつくありませんか。

職員同士、お互いに
チェックしてみましょう。



Ⅳ ふるまい

ふるまい・・・職員の対応でイメージアップ！



1 【ふるまい】笑顔・あいさつ・応接態度



笑顔・明るい表情で、「ようこそ」の気持ちを

市民のみなさんを笑顔でにこやかに出迎えましょう。明るい笑顔は、受け入れてもらっているという安心感を与え、相手の不安や緊張をやわらげます。笑顔が得意でない人は、お辞儀をするだけでも印象は変わります。

あいさつはコミュニケーションの基本です

庁内では誰に対しても元気にあいさつ、会釈をしましょう。また、窓口カウンターの中で仕事をしている姿を見ると、なかなか声をかけづらいものです。こちらから積極的に声をかけて、話しやすい雰囲気をつくっていきましょう。

「おもてなしの心」のこもった応接を

より良い印象を与えるためには、あいづち、傾聴の姿勢など、相手方に対する態度も重要です。腕組みやポケットに手を入れて応対するなどはもってのほか、帰られた直後の笑い声や大声の会話も良くありません。相手の立場に立って、おもてなしの心を忘れずに対応しましょう。

○ お出迎え

「いらっしゃいませ」「おはようございます」など、市民のみなさんより先に積極的に声をかけましょう。笑顔で明るくはっきりと、おもてなしの気持ちをこめてあいさつすれば悪い気はしないものです。ただし、大きすぎる声は威圧感を与えることもあるので、適切な声の大ききで丁寧にあいさつしましょう。

また、会釈・お辞儀も大切です。来庁者が気持ちよく用件を済ませられるように心がけましょう。

○ 用件を受けるとき

スムーズに対応するためには、その方がどのような目的で窓口に来られたかを正しく把握することが重要です。相手方の気持ちになって用件を聴き、適切に対応しましょう。市民のみなさんの名前を呼ぶ際は、「〇〇様」といった親切丁寧な呼びかけを心がけましょう。

もし、担当業務でない用件だった場合は、その旨を説明し、本来の担当課を伝えましょう。場合によっては担当課まで案内し、きちんと引き継ぎましょう。

また、担当課が分からない場合は、関係があると思われる課にあらかじめ確認するなど、たらい回しにならないようにしましょう。

○ 用件の処理

用件は責任をもって、迅速、正確に対応しましょう。別の担当者に代わるときは「**担当と代わります。少々お待ちくださいませ**」と、一言声をかけましょう。また、長時間待たせるようなときは腰を掛けてもらうなど、状況に合わせた対応を心がけましょう。

○ 用件が終わったら

用件が終わってお見送りするときも、あいさつを忘れないように。「**お待たせいたしました」「お疲れ様でした」「ありがとうございました**」など、ひとこと添えることで最後まで良い印象を与えることができます。それまでの対応が良くても、最後の対応が悪いと全て台無しになってしまいます。

○ 職員間でもきちんとあいさつを

市民のみなさんにはもちろんのこと、職員間でもきちんとあいさつしましょう。日ごろからのあいさつ、コミュニケーションによって、良い人間関係、良い職場環境が生まれます。また、名前を呼ぶ際には、役職者には役職づけ、それ以外の人には、さんづけで呼びましょう。

○ 公用名刺を活用しましょう

名刺は社会人の顔です。統一デザインの寝屋川市役所公用名刺を信頼性向上、シティセールスのために活用しましょう。名刺を渡す時は笑顔も添えましょう。

○ 気をつけようこんな態度

- ・腕組み、ポケットに手を入れて応対をしていませんか。
- ・カウンターに市民の方が来られた時に、速やかに応対ができていますか。
- ・不快な印象(笑い声、大声)を与えるような会話が職員間にありませんか。
- ・わかりやすく、はっきりとした口調で説明ができていますか。
- ・市民の方の言うことを丁寧に聴いて、応対ができていますか。
- ・迷っていそうな方に積極的に声かけができていますか。
- ・正しい言葉づかいで応対ができていますか。
- ・公平で、相手の立場に立った親切な応対ができていますか。
- ・苦情などに対して感情的に應對することはありませんか。
- ・混み合う時、お詫びとお待ちいただくようなお断りができていますか。
- ・先客優先で應對ができていますか。



ねやがわサービスアクション 2

毎週月曜日はあいさつデー!

- ◆毎週月曜日は、いつも以上にあいさつを意識することで、その週を通して毎日、積極的にあいさつしましょう



2 【ふるまい】言葉遣い



言葉は市民と私たちをつなぐパイプです

笑顔で出迎えて、適切に用件を処理しても、言葉遣いが悪いと印象も悪くなってしまいます。言葉は市民のみなさんと私たち職員をつなぐパイプです。気持ちよく手続きを済ませるためにも、丁寧で分かりやすい言葉遣いを心がけましょう。標準的な敬語・敬称の使用を基本としながらも、相手や状況によっては、関西弁(河内弁等)を適度にまじえたソフトな口調のほうが、より良いコミュニケーションにつながる場合もあります。

○ 敬語・敬称の正しい使い方

(1) 敬語

敬語には3種類あります。

- ・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)
- ・尊敬語(相手に敬意を示す言葉)
- ・謙譲語(相手に対してへりくだって使う言葉)

日ごろから上手に使い分け、間違った使い方をしないように気をつけましょう。

<使用例>

	丁寧語	尊敬語	謙譲語
いる	います	いらっしゃいます	おります
する	します	なさいます	いたします
行く	行きます	いらっしゃいます	参ります
			お伺いします
来る	来ます	いらっしゃいます	参ります
		お越しになります	お伺いします
言う	言います	おっしゃいます	申します
聞く	聞きます	聞きになります	お伺いします
見る	見ます	覧になります	拝見します
与える	与えます	くださいます	差し上げます
知っている	知っています	ご存知です	存じております
待つ	待ちます	お待ちになります	お待ちします

(2) 敬称

市民の方をお呼びするとき

「○○様」

市民の方に職員の名前を伝えるとき

「課長の○○」「主任の○○」「○○」

※さん付けしない。

職員同士で呼ぶとき

「○○課長」「○○主任」「○○さん」

※市民の方の前では「○○ちゃん」など、仕事中は愛称で呼ばない。

クッション言葉を活用しよう

クッション言葉とは、ビジネス会話などで、相手に対する衝撃を和らげ、相手に柔らかい印象を与える、文字通り「クッション」となる言葉です。特に、相手に何かを頼むときや、おわびをするときにクッション言葉を効果的に使うことにより、その効力を発揮します。

下記に記したクッション言葉は、直接的な表現を避けることで、言いづらいことを相手に伝えるときに活用できます。

クッション言葉

<相手の依頼を断るとき>

- | | |
|----------------|--------------------|
| ○残念ながら・・・ | ○お気持ちはありがたいのですが・・・ |
| ○身に余るお言葉ですが・・・ | ○申し訳ありませんが・・・ |
| ○あいにくですが・・・ | ○せっかくですが・・・ |
| ○誠に恐縮ですが・・・ | ○申し上げにくいのですが・・・ |
| ○失礼とは存じますが・・・ | ○お言葉を返すようですが・・・ |
| ○お立場は理解しますが・・・ | |

<相手に依頼するとき>

- | | |
|-------------------|-----------------|
| ○お手数ですが・・・ | ○恐れ入りますが・・・ |
| ○差し支えなければ・・・ | ○申し訳ございませんが・・・ |
| ○ご面倒をおかけしますが・・・ | ○よろしければ・・・ |
| ○ご都合の良い時で結構なので・・・ | ○お手をわずらわせますが・・・ |
| ○勝手申し上げますが・・・ | |

<相手に何度もお願いしてしまったとき>

- | | |
|-------------------|--------------------|
| ○重ね重ね申し訳ありませんが・・・ | ○たびたびお手数おかけしますが・・・ |
|-------------------|--------------------|





3 【ふるまい】電話応対

電話は顔が見えないからこそ、注意！

電話は、直接会ってのやり取りではなく相手が見えないため、勘違いや行き違いが起こりやすく、話し方が大変重要です。電話も市の窓口であることを常に意識し、あいさつ、言葉遣いなど、細心の注意を払って対応しましょう。

<電話を受けるとき>

普段の話し方で話していても、電話を通してだと威圧的に聞こえてしまうことがあります。より親切、より丁寧を心がけましょう。

- ◎ 電話が鳴ったら、ベルが3回鳴る前に受話器をとる。

3回以上鳴ってからとる場合は「**お待たせしました。**」

- ◎ 所属と姓を名乗る。 **明るく、はっきりと**

「**はい、〇〇課 〇〇（姓）でございます。**」

- ◎ 適切なあいさつ

「**こんにちは**」「**いつもお世話になっております**」 **職員同士は簡潔に**

- ◎ 用件を伺い、自分で処理するか、担当者に取り次ぐかを判断する

落ち着いて、正確に

メモをとりながら

復唱して確認

「**どのようなご用件でしょうか。**」「**ご用件をもう少し詳しくお願いできませんでしょうか。**」

- ◎ 処理をする **正確、迅速に、わかりやすく**

- ① 自分で担当する場合

「**〇〇ですね、調べますのでしばらくお待ちいただけますでしょうか。**」

「**お待たせしました。〇〇につきましては、〇〇となっております。**」

※ 返答に時間がかかるとき(約 30 秒以上)は折り返し電話することの了承を得る

- ② 自分が担当外の場合

担当者に取り次ぐ(担当者には相手の名前、用件等を簡潔に伝える)あるいは担当者からかけ直す旨を伝える。

※ 担当者への取り次ぎは、相手の時間のロスや二度手間が最小限になるよう、最適適のタイミングを見計らい、クッション言葉など用いながらスムーズに行う。

※ 担当者が不在の時は、用件、連絡先等を確認して本人に伝えること

- ◎ 終わりのあいさつ

「**ありがとうございました**」「**失礼いたします**」「**〇〇が承りました**」

※ 相手の方よりも後に受話器をおく

<電話をかけるとき>

電話は、相手の都合に関係なく拘束してしまいます。かける時間帯を考えて、相手の都合を確認する配慮が必要です。

- ◎ 話す内容、話す順序など要点の整理をする。
- ◎ 適切なあいさつ
「こんにちは」「いつもお世話になっております。」職員同士は簡潔に
「お忙しいところ申し訳ありません。」「いまお時間よろしいでしょうか」
- ◎ 所属と姓を名乗る 明るく、はっきりと
- ◎ 用件を話す 明確に、要点を押さえて
結論を先に、順序よくわかりやすく伝える。
- ◎ 終わりのあいさつ
「それでは、よろしくお願いいたします。」

※【クレーム多発！要注意】

留守番電話に切り替わったときは、こちらの連絡先が分かるよう、所属と姓を必ず録音する。ただし、間違い電話の可能性を考慮して、用件の詳しい中身は話さないこと

◆ ステップ・アップ ◆



たらい回しにしないために・・・

問い合わせの電話で、担当課(者)が誰なのかわからない時は、相手方の連絡先、用件を正確に確認し、一旦電話を切ってから、その後担当者から相手方に電話を入れてもらうようにしましょう。

担当を確認せず、無責任に取次ぐと、たらい回しにしてしまいます。

電話が途中で切れたとき・・・

電話が途中で切れたときは、基本的にかけた方からかけ直します。

かけた方がかけ直し「切れてしましまして申し訳ございません」と詫言しましょう。電話を受けていた人はその場でしばらくもう1度かかってくるのを待ちましょう。

電話の声が聞き取りにくいとき・・・

「お電話が少々遠いようです。恐れ入りますが、もう一度お願いできますか。」

相手が名乗らないとき・・・

「失礼ですが、お名前をお聞かせいただけますでしょうか？」



4 【ふるまい】苦情対応



苦情・クレーム対応こそ、誠意の見せどころ

苦情・クレームを受けないためにも、日々の接遇や仕事の進め方は大切です。日頃から常に市民のみなさんの気持ち・立場を考えて仕事を進めるようにしましょう。そして、いったん苦情・クレームを受けたときは、市民のみなさんからの貴重なご意見として誠意を持って対応しましょう。その中に、業務改善のヒントが隠されていることがあります。

◆ 苦情対応のポイント

- まずは市民のみなさんのお話をよく聞きましょう。
不快な思いや不満に対しては申し訳ないという気持ちを持って、真摯に傾聴し、内容把握に努めましょう。相手方を疑ったり、否定せずに、最後まで冷静に。
 - 責任を持って対応しましょう。
こちらに非が無い場合、相手方に理解してもらえるよう説明を尽くしましょう。対応できることは即座に対応することも大事です。担当者と変わる場合は、担当者に苦情の内容を説明し、相手方に何度も説明させることのないようにしましょう。
 - 複数で対応しましょう。
担当者一人の対応では進展が見られない場合もあります。話がこじれたり、トラブルになりそうな場合は、必要に応じて上司など他の人が入り、複数で対応しましょう。
 - こちらに非があるときは誠意をもってお詫びしましょう。
「〇〇についての不備など…ご迷惑をおかけして申し訳ございません。」
「今後このようなことがないよう徹底してまいります。」
 - 記録をとり、今後に活かしましょう。
市民のみなさんの声は、寝屋川市に寄せられているご意見です。苦情・クレームから得たことを今後の対応や仕事の進め方に活かしましょう。
- ※ 苦情・クレームと、不当要求行為への対応は違ってきます。不当要求行為への対応は、『寝屋川市行政対象暴力対応マニュアル』(庁内 LAN→ライブラリー各課所管情報→危機管理室)を参考にしましょう。



ねやがわサービスアクション 3

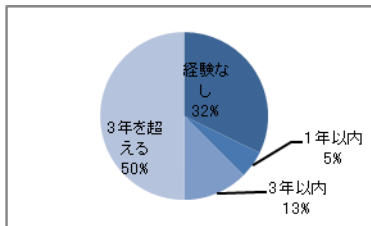
苦情・クレームの情報共有で、改善・改革！

- ◆ 苦情・クレームは情報共有し、業務や市民サービスの改善・改革に活用しましょう

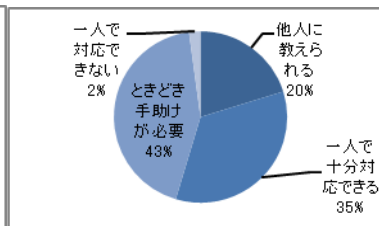
窓口業務に関するアンケート結果より

(平成 22 年 10～11 月 回答者 622 人)

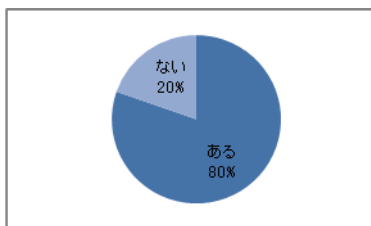
< 窓口業務の経験は >



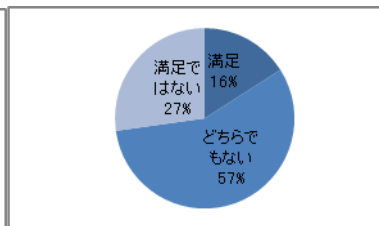
< 自分の窓口業務レベルは >



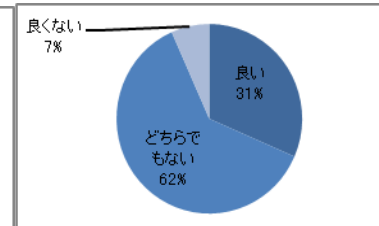
< 窓口業務で困った経験は >



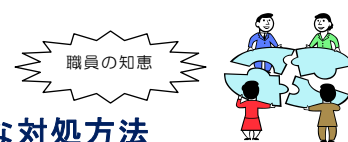
< 困った経験での自分の対応は >



< 寝屋川市全体の窓口業務レベルは >



窓口で困った経験 & 具体的な対処方法



大きな声・暴力的な市民の方には・・・

- ☺ 状況に応じて、場所を変えて対応(対面で話せば、市民の気持ちも変わる可能性が大きい)。
- ☺ 担当者を孤立させず、日頃から職場の連携を密にして、サポート体制を築いておく

無理な要求を通そうとするケースには・・・

- ☺ 第一印象が大事。真摯かつ丁寧に対応する。
- ☺ できることは素早く対応。できないことは分かりやすく説明。

悪質なクレームには・・・

- ☺ すべての言い分を聞き終えた後、毅然と対応。
- ☺ 適切な判断、勇気ある決断！

他部署の不満を言われるときには・・・

- ☺ 肯定はせずに、「そのように思われたんですね」と対応する。今後のため、その部署に内容を伝える。

法令の規定がないことへの苦情には・・・

- ☺ 相手の要望内容を十分理解し、市として出来ること、出来ないことを明確に説明。

複数の所属に関する案件のケースには・・・

- ☺ たらいまわしの印象を与えないよう、はじめに複数の所属を回ることになる旨を説明する。

待ち人数が多いときには・・・

- ☺ 時間がかかることをあらかじめ詫びて対応する。

担当者でなく経緯が分からない・・・

- ☺ 担当者以外でも対応できるように連絡事項の確認を怠らないようにする。

年に一回くらいの稀なケースには・・・

- ☺ 専門的に熟知したアドバイスが必要な場合、一人で勝手に判断しない。相互に確認・連携し合える窓口の雰囲気作りを行う。

他の行政機関との調整が必要なケースには・・・

- ☺ その場で答えをもとめられた場合、制度上の問題や現状について分かりやすく説明し、他機関での対応ができないかを調べてから連絡する旨を伝える。



5 【ふるまい】文書接遇



文書にも「おもてなしの心」を添えてイメージアップを！

市民の方々へお渡しする様々な文書も、市民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。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。常に自分が寝屋川市役所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」=『ねやがわサービスマインド』が行き渡った文書でイメージアップをはかりましょう。

電子メールは便利な反面…

ICT時代の今、市民のみなさんをはじめ外部の方とメールでやり取りする機会がますます増えています。メールは大変便利ですが、使い方を一つ誤れば思わぬ危険が伴うため、より一層の注意が必要です。メールに書かれた言葉は、電話で話すよりもきつく受け取られやすいことに留意して本文を書きましょう。また、組織としての判断が必要な場合は、上司への報告、相談を行いましょう。

苦情対応など、細やかな気配りを要するときには、メールから電話等の直接会話に切り替えるほうがよい場合もあります。誤送信や情報漏洩を防ぐため、メールを送信する前には、以下の点を十分注意しましょう。

- ✓ 宛先の誤りが無いか確認
- ✓ TO、CC、BCCの使い方の確認※
- ✓ 添付ファイルに誤りがないか確認
- ✓ 件名、本文について確認

※ 『自治体セキュリティだより平成 22 年第 4 号』を参照（遊空間→情報セキュリティ関連→セキュリティだより）

◆ 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などが無いか、念いりに確認しましょう。

2. わかりやすい文書に！

誰が読んでも、初めて読んでも、内容がわかるよう表現を工夫しましょう。

3. 読みやすい文書に！

文書を最後まで読んでいただけるよう、読みやすい文章にしましょう。

4. 「おもてなしの心」を込めた文書に！

受け手が気持ちよく読むことができ、市役所に対する信頼感をさらに高めるよう、「おもてなしの心」を添えましょう。

※ 『文書事務の手引』を参照（庁内 LAN→ライブラリ→各課所管情報→総務課）



ねやがわサービスアクション 4

ロゴの活用で「ねやがわらしさ」を！

◆各種様式や書式にロゴを活用し、寝屋川市のブランドイメージをアピールしましょう



◆ CHECK・LIST ◆ 《文書接遇》



正確さ

- ☐ 誤字・脱字はありませんか。⇒ パソコンの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、カギカッコなど)。
- ☐ 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。
- ☐ 正しい日本語が使われていますか。
- ☐ 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

- ☐ 専門用語や法令用語には、やさしい説明をつけていますか。
- ☐ 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。
- ☐ 否定形(特に二重否定)を使っていませんか。
- ☐ だらだら文章で、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

- ☐ 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

- ☐ 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。
- ☐ 相手のことを思いやらない、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、最終チェックをしましたか。

V しつらえ

しつらえ・・・職場の整理整頓でイメージアップ！

市の施設もイメージアップ！

公共施設等整備・再編や耐震化工事計画を実施していくなか、イメージアップをめざしたレイアウトの見直しなど、市役所全体の配置や印象の転換をはかっていきます。

場の乱れは、心の乱れ

職場で、毎日、気持ちよく仕事をするには、職場のみんなが協力し合うことが必要です。整理整頓されていない職場は市民のみなさんに良い印象を与えないばかりか、職務の能率が悪くなり、サービスの低下につながります。



◆ CHECK・LIST ◆ 《整理整頓～窓口・カウンター編》



カウンター/案内表示

- ☐ 目につきやすい位置に分かりやすい、親切な案内板がありますか。
- ☐ 来庁者の動線を考えたカウンターや机、椅子の配置になっていますか。
- ☐ 可能な範囲でバリアフリーを意識していますか。
- ☐ 記載台、カウンターは清掃されていますか。
- ☐ 筆記用具は使いやすい状態になっていますか。
- ☐ 初めての人でもわかるような記入例が用意されていますか。
- ☐ 申請書など、読みやすい文字の大きさになっていますか。
- ☐ どなたでも書きやすい記入スペースを充分とっていますか。
- ☐ 専門用語などは使われていませんか。

配布物

- ☐ 配布物は整頓され、わかりやすく区別されていますか。
- ☐ 配布物は目につきやすく、気軽に手の届くところに置かれていますか。
- ☐ 市民の方が求める申請書は、すぐに取り出すことができますか。
- ☐ 期限の過ぎたパンフレット類が置かれていませんか。

ねやがわグッジョブ good job 2



「市役所クリーン週間」の実施@総務課

★総務課では、市役所のイメージアップを図るため、毎年2回、環境部・ブランド戦略室と連携し、職場の整理・整頓に取り組む「市役所クリーン週間」を実施しています



◆ CHECK・LIST ◆
 ≪整理整頓～執務室編≫



机やカウンターの周りはきれいにしていますか

- ☐ 机の上は十分な作業スペースが確保されていますか。
- ☐ 席を離れたり退席したりする際は机の上を片付けていますか。
- ☐ 机の中は整理されていますか。
- ☐ 机の下に段ボールの箱置き等をしていませんか(事務椅子がしっかり収まりますか。)
- ☐ 来庁者に対応するカウンターや机の上に不要なものを置いていませんか。
- ☐ 机やカウンター等の配置にゆがみはないですか。

ファイリングキャビネットや棚の中は整理されていますか

- ☐ ファイリングフォルダーは文書分類表に基づいて配列されていますか。
- ☐ キングファイルやフラットファイルに文書を収納する場合も、文書分類表に基づき、文書を整理していますか。
- ☐ 書籍や資料は定期的に整理し、不要になったものを廃棄していますか。
- ☐ 公印及び個人情報を含む文書・電磁的記録媒体(USB メモリ、フロッピーディスク等)は、施錠できるロッカー等で保管していますか。
- ☐ 処理の終わっていない文書についても、ファイリングフォルダー等所定の位置に収納していますか。

執務室内はきれいに整頓されていますか

- ☐ ロッカーや棚の上に不要なものを置いたままにいませんか。
- ☐ 定期的に拭き掃除をし、ほこりがたまらないようにしていますか。
- ☐ 気付いたごみは拾っていますか。
- ☐ ごみ箱のごみは毎日捨てていますか。

パソコン、プリンタ等の OA 機器の周辺は整理されていますか

- ☐ OA 機器の拭き掃除を定期的に行っていますか。
- ☐ 配線コードはまとめていますか。
- ☐ 印刷した用紙や原稿の置き忘れはありませんか。



ねやがわサービスアクション 5

案内版は、ひらがな・多言語・大きな字！

◆ 誰にも読みやすい・わかりやすい案内版・レイアウト図になるよう、表記を工夫しましょう

ねやがわサービスマインド・ロゴについて



Mの字をモチーフに、おもてなしの心を表す
ピンク色のハートのイメージと、
扉を開いて、プロフェッショナルの先をめざす
イメージで作ったロゴです。

デザイン：寝屋川市流清塾 塾生のみなさん

M

マインド

Mind （心）

マスター・マイスター・マエストロ

Master・Meister・Maestro （プロフェッショナル）

ミート・シチズンズ・ニーズ

Meet Citizens' Needs （市民ニーズに応える）

メイト

Mate （職員みんなで）

『ねやがわサービスマインド』は、以下のみなさんをはじめ、
たくさんの方のご協力のもとに完成しました。

心より感謝申し上げます。ありがとうございました。

- 『ねやがわサービスマインド』検証会議メンバーのみなさん
- 流清塾一期生・二期生のみなさん

ねやがわサービスマインド

平成 23 年 2 月発行

寝屋川市

経営企画部ブランド戦略室 総務部人事室



<問い合わせ先>

寝屋川市 経営企画部ブランド戦略室／総務部人事室

