



目指せ！『感動区役所』

～市民の皆様と職員の笑顔のために～

Kitakyushu
Action!

動かせ、未来。北九州市

八幡東区役所 接遇マニュアル

令和7年6月3日



はじめに

このマニュアルは、八幡東区役所X方針「目指せ！感動区役所」「いきいき地域」「人とつながる市民センター」の実現に向けて、八幡東区役所にお越しいただいた市民の皆様等が新しい市政を体感し、誠実で心のこもった対応、空間の心地よさに感動していただくとともに、職員一人ひとりの笑顔が輝き、ここで働くことが誇りとなる、そんな素敵な区役所を目指していくために作成したものです。

本書では、行動指針となる“八幡東区職員の誓い”（スローガン）を定めるとともに、具体的な接遇項目ごとに実践すべき方向性を示します。また、「北九州市職員カスタマーハラスメント対策ガイドライン」（令和7年2月策定）と併せて使用することで、より適切な対応ができます。

当マニュアルの活用が、八幡東区役所職員をはじめとした市職員の接遇力の向上や、毎日の業務に生き活きと取り組めるきっかけにつながり、ひいては来庁した市民の皆様等に、その「おもてなし」に感動していただく、そのような北九州市役所となる一助となれば幸いです。

結びに、当マニュアル作成に当たり、接遇についてご指導を賜りました、株式会社千草様、福岡ひびき信用金庫様に対し、改めまして心からお礼申し上げます。

令和6年度『感動区役所』プロジェクトチーム・接遇チームメンバー 一同





目次

目指せ！『感動区役所』

八幡東区職員の誓い（スローガン） P 1

八幡東区職員の誓い（行動指針） P 2

第1章 『感動区役所』への道 P 3

第2章 八幡東区役所職員として P 6

第3章 接遇の基本 P 7

1 あいさつ P 8

2 身だしなみ・服装 P 9

3 表情・態度 P 10

4 言葉遣い P 11

第4章 接遇の応用等 P 12

1 窓口対応 P 12

2 電話対応 P 14

3 配慮を要する方への接遇 P 18

4 庁内（執務室内）の整備環境 P 20

■ 令和6年度『感動区役所』プロジェクトチーム
接遇チームメンバー 一覧 P 22





目指せ！『感動区役所』

八幡東区役所職員の誓い

(スローガン)

私たち八幡東区役所職員は、市民の皆様と接する行政サービスの最前線に立つ者として、皆様が気持ちよく手続等を行い、満足していただける対応に努めます。

誠実で真心のこもった対応を通して、皆様に感動していただける『感動区役所』を目指します。

- ④ やさしい笑顔とあいさつで皆様をお迎えします。
- ⑤ はきはきと、正確でわかりやすい説明に努めます。
- ⑥ た^{たよ}頼りになる、気軽に相談できる区役所を目指します。
- ⑦ ひ^{ひとり}一人ひとりに寄り添った対応を心がけます。
- ⑧ がっちり連携し、一丸となってサービス向上に取り組めます。
- ⑨ し^{しんせつ}親切で、丁寧な応対に努めます。





八幡東区役所職員の誓い (行動指針)

**Kitakyushu
Action!**

動かせ、未来。北九州市

- ① やさしい笑顔とあいさつで皆様をお迎えします。
 - ✓ 窓口対応はあいさつでスタート、笑顔で応対
 - ✓ あいさつゾーン（本館1階フロア、廊下）での来庁者、職員への挨拶励行
 - ✓ フロアも執務室も整理整頓を心がけ、きれいな職場でお迎えを
- ② はきはきと、正確でわかりやすい説明に努めます。
 - ✓ 説明は正しく、平易な言葉で
 - ✓ 曖昧な回答はしない
 - ✓ できないことは理由を添えて「できない」旨を説明
- ③ ^{たよ}頼りになる、気軽に相談できる区役所を目指します。
 - ✓ どんな相談もまずは否定せずに聞く
 - ✓ 「対話」（≠会話）を通して信頼される関係づくり
 - ✓ 不遜な態度（腕組み、高圧的言動）をとらない
- ④ ^{ひとり}一人ひとりに寄り添った対応を心がけます。
 - ✓ 丁寧に話を聴いて（≠聞く）ニーズを把握し、適切なサービスに繋ぐ
 - ✓ 対応時に支援が必要な方へ合理的配慮を行う
- ⑤ がっちり連携し、一丸となってサービス向上に取り組みます。
 - ✓ 関係各課との連携を強め、スムーズなサービス提供に努める
 - ✓ 組織として、市民に不利益を生じさせる事務ミス防止に努める
 - ✓ カスハラには、対応方針に沿った組織的対応を図る
- ⑥ ^{しんせつ}親切で、丁寧な応対に努めます。
 - ✓ 「他に、お困りのことはありますか？」の声掛けを
 - ✓ 必要な場合には、他部署・機関への案内と繋ぎまで





第1章 『感動区役所』への道

「接遇」は社会人として当然、身に付けておくべきマナーであり、スキルと言えます。これらのマスターは『感動区役所』への第一歩でしかありません。

そこで、私たちはさらなる高みを目指して、次のような行動指針を定め、実践していきます。

行動指針

1 意識改革に取り組もう

(1) 八幡東区役所・基本理念の制定

民間企業には企業理念、経営理念、コンプライアンス規定等が存在し、それらを朝礼で唱和している企業は少なくありません。民間企業では毎日の朝礼での唱和により、社員全体のモチベーションは高くなる傾向があり、接遇の重要性の意識強化が進みます。

そこで、今回、私たちは行政サービスの最前線に立つ者として、行動指針となる次のような“誓い”（スローガン）を決めました。

各課での事務改善会議において継続的に確認、浸透させていくことなどを通じて、誠実で心のこもった対応で、市民の皆様等に感動していただける『感動区役所』を目指していきます。【P 1 参照】

- ㊦ やさしい笑顔とあいさつで皆様をお迎えします。
- ㊧ はきはきと、正確でわかりやすい説明に努めます。
- ㊨ 頼りになる、気軽に相談できる区役所を目指します。
- ㊩ 一人ひとりに寄り添った対応を心がけます。
- ㊪ がっちり連携し、一丸となってサービス向上に取り組みます。
- ㊫ 親切で、丁寧な対応に努めます。

(2) 前向き思考のすすめ

一般的に、年齢を重ねるにつれて、従業員の思考及びモチベーションは下がる傾向にあると言われています。私たち公務員はDXの推進等、働く環境が大きく変わる中で、常に使命を確認し、その時に市民等が区役所に何を求めているのかを感じ取り、対応していくことが重要です。

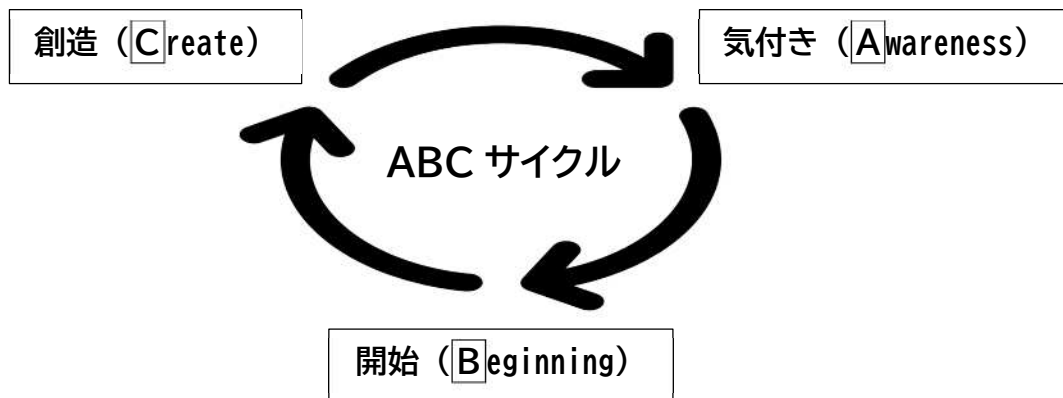
「現状維持」とは「後退」の始まりに他なりません。あなたらしく、はつらつとした笑顔で毎日を送るために、次のような思考を試み、行動しましょう。





- A 気付き (Awareness)・・・ある人の外的環境及び内的環境に変化が生じた場合、その人の思考及び感情は何らかの影響を受けます。この時に大切なことは、自分を俯瞰して見ることです。当該変化に対して、自分は何を思い、又は思わないか、どうしたいか、あるいはしたくないか、客観的な自分に気付くことが重要です。
- B 開始 (Beginning)・・・自分の内面の姿に気付いた次は、どうすればあなたらしく、はつらつとした生活ができるのか、望ましい行動を習慣化していきます（例：家庭・職場であいさつを行う。職場での移動は、可能な限り階段を使用する。1日30分間、自分のために勉強する。etc）
- C 創造 (Create)・・・望ましい習慣を複数開始できたら、次にその習慣を強化していくとともに、なりたい自分、望ましい自分になれるよう、自分自身をコーディネートし、創造していきます。

■ 自己創造のための ABC サイクル（概念図）



2 あいさつのすすめ

あいさつは、人間関係を築くための第一歩です。コミュニケーションは言語、聴覚、視覚の三要素から成り立っていますが、メラビアンの法則（P 9 参照）を理解しつつ、「感じよく、さわやかに」あいさつすることで、良好な人間関係が一層進むことが期待されます。

区役所職員が積極的に、市民等の皆様及び職場内であいさつすることで、信頼関係の構築や区役所のイメージアップ、職員のモチベーションの向上が期待されます。

私たちは今回、本館1階フロア、廊下を「あいさつゾーン」と位置付け、あいさつを積極的に実践していきます。





3 待遇研修の継続的な実施

北九州市役所における待遇研修は、新規採用時の待遇研修や、各局区単位等で実施するもの、WEBでの民間待遇研修講座の利用等があります。多くの場合、入職時に受けた待遇研修が、最初で最後の研修となります。

DXの推進、留学生の増加及び移住者の急増等、時代に求められる人材の育成、市民等が求める職員像と職員が目指したくなる職員像が一致するような待遇研修の実施が求められています。このため、今後はその時代に合った待遇研修を継続的、計画的に実施していきます。

4 待遇に関する表彰制度の実施

民間企業と自治体では組織目標の違いから、評価・報酬システムは大きく異なり、公共待遇については概ね、市民等に失礼にならない程度を確保するものであり、優れた公共待遇を行う者に対しての評価はありませんでした。

そこで、職員のモチベーションの維持・向上及び、優れた待遇対応のスキルなどを引き継いでいくため、職員の表彰制度を実施します。





第2章 八幡東区役所職員として

今回、私たちは八幡東区役所X方針の一つとして、“接遇”を切り口に『感動区役所』になるための方策を考える機会を得ました。

自治体を取り巻く環境は、少子高齢化の進行により全国的に進む人口減少、それに対応する組織の再編とDXの推進、少なくなる人口を取り合う自治体間競争の激化、多様化する市民の皆様等からのご期待、財源基盤の脆弱化など、自治体の運営はますます困難になっています。

北九州市の各区役所では令和6年10月から窓口予約発券システムが導入され、また、スマートフォンなどを利用したWEB手続きを「スマらく区役所サービスプロジェクト」として推進し、来庁不要の施策を進めています。

しかしながら、デジタルに対し苦手意識のある方や、対面で相談したい方など一定数の市民の方は区役所に来庁し、手続きや各種相談等を行うものと考えられます。

そこで、今後ますます重要視されるのが「接遇」です。適切で質の高い接遇により、市民の皆様等の来庁目的を迅速かつ的確に把握し、適切に処理するとともに、他課への案内もスムーズに行える職員が望まれます。

職員一人ひとりが高い使命感を持つとともに、おもてなしのマインドを持ち、「八幡東区のコンシェルジュ」として市民の皆様等をお迎えする。そんな八幡東区役所を目指します。

「成功の秘訣は、断じてあきらめない心」（エジソン）

私たちが、おもてなしの心で来庁者の皆様の感情を揺さぶり、『感動区役所』となるまで諦めない心を持ち続けることが大切です。

そのためには、本書を各課の事務改善会議等において定期的・継続的に活用し、八幡東区役所全職員の接遇スキルの向上、モチベーションの維持・向上の一助としていただければ幸いです。





第3章 接遇の基本

第1 接遇とは

接遇の意味を調べると、「もてなすこと、対応すること」（広辞苑）などあります。ただ丁寧に接するのではなく、お客様の視点に立って物事を考える姿勢が重要です。

市役所で接遇力を高める目的は、常に相手の立場や気持ちに配慮し、心のこもった温かい対応を行うことで、市民等が求める行政サービスを円滑に行い、満足度を高め、市政に対する市民等の理解を深めていただくことです。

また、満足度を高めることにより、北九州市への評価が高まり、都市ブランドの価値向上にもつながります。

◎ 接遇力向上がもたらすもの

接遇が適切に行われると、次の効果が期待できます。

- ・ 顧客（市民等）の満足度の向上

丁寧で気配りのある接遇は、顧客（市民等）に満足感を与えます。

- ・ 信頼関係の構築

思いやりのある対応で、顧客（市民等）からの信頼・信用を得ることができます。

- ・ ブランド力の向上

良い接遇は、自治体や民間企業、そのサービスのイメージアップに寄与します。

- ・ 社員・職員のモチベーションの向上

よい接遇が日常的に行われる職場では、職員・社員同士の関係が良好なものとなり、働きやすく、活気に満ちた職場環境が作られます。

第2 接遇の基本項目

接遇の基本項目は「あいさつ」、「身だしなみ・服装」、「表情・態度」、「言葉遣い」です。

私たち一人ひとりが北九州市職員の代表としての自覚を持ち、おもてなしの心で接遇を行いましょう。

次ページからは、各項目について具体的に説明します。





1 あいさつ

あいさつは、よりよい人間関係を築くためのコミュニケーションの第一歩です。来庁者にはもちろんのこと、職員同士にも信頼関係が生まれ、円滑な職場環境が形成されます。笑顔で心のこもったあいさつが、皆さんの素敵な日々を育んでいきます。

【あいさつのポイント】

- ① 相手より先に、笑顔で生き生きとした表情で、相手の目を見ながら行いましょう。
- ② あいさつを言い終わるタイミングで、お辞儀を行いましょう。
 - ・ 会 釈（１５度）・・・視線は、相手の胸の辺りに合せて行います。
 - ・ 普通礼（３０度）・・・一般的なお辞儀で、来客の対応や朝夕の挨拶時に行います。
 - ・ 敬 礼（４５度）・・・重要なお客様の出迎え、見送り、謝罪時に行います。
- ※ どのお辞儀も背筋を伸ばして立ち、腰からまっすぐに曲げます。
- ③ 迷っている方を見かけた際は、こちらから先に、積極的に声をかけるよう心がけましょう。

【基本的なあいさつ】

例	使用時及び心がけなど
「おはようございます」	午前１０時頃まで
「こんにちは」	午前１０時頃以降から午後６時頃まで
「こんばんは」	午後６時頃以降
「どちらへご用ですか？」 「ご用件を承っておりますか？」	迷っている来庁者には、積極的に声をかけましょう
「ありがとうございました」	来庁者に感謝の気持ちが伝わるように
「申し訳ございません」	お詫びの気持ちが伝わるように
「少々お待ちください」	少しでもお待たせする場合
「しばらくお待ちください」	３分以上お待たせする場合
「(たいへん)お待たせいたしました」	お詫びの気持ちが伝わるように
「失礼いたします」	対応終了時や、部屋への入退室時
「かしこまりました(承知いたしました)」	自分が承ったことを、はっきりと伝える
「お疲れさまでした」	外から戻った職員や、先に帰る職員へ
「お先に失礼します」	他職員より先に退庁する場合





2 身だしなみ・服装

第一印象は「見た目」が重要です。人は、出会って数秒のうちに第一印象を判断（メラビアンの法則）します。適切な身だしなみは、来庁者に信頼感・安心感を与え、かつ、北九州市全体のイメージに直結するため、好印象を持てただける身だしなみ・服装はたいへん重要です。

※メラビアンの法則・・・第一印象の決定要素は、視覚的要素（身だしなみ、表情、しぐさ など）が55%、視覚的要素（話し方、声のトーン など）は38%、言語的要素（話し内容、メッセージ など）が7%を占めます。

【身だしなみ・服装のポイント】

- ① 清潔であること、清潔感があること
- ② 機能的であること
- ③ 公務員として品位を損なわない（相手に不愉快を与えない）身だしなみ

【身だしなみチェックリスト】

項目	チェックポイント	チェック欄☑
名札	相手から見える位置に着用していますか？	☐
	裏返しになっていませんか？	☐
髪	職場にふさわしい髪形ですか？	☐
	清潔に整えていますか？	☐
	華美なヘアアクセサリをしていませんか？	☐
顔	きれいに洗顔、歯磨きをしていますか？	☐
	ひげのそり残しはありませんか？	☐
	メイクは職場環境に見合っていますか？	☐
手	爪の長さは適切で、清潔ですか？	☐
	派手なマニキュアやネイルをしていませんか？	☐
服装	清潔感がありますか？	☐
	公務にふさわしい服装ですか？（カジュアル過ぎず、派手過ぎず）	☐
	スーツ、ジャケットなどに汚れ、しわ、ほつれはありませんか？	☐
	時計やアクセサリは華美過ぎず、機能的ですか？	☐
足	素足ではなく、ソックスやストッキングを着用していますか？	☐
	活動的で仕事のしやすい靴ですか？	☐
	公共スペースをサンダルで歩き回っていませんか？	☐
香り	香りがきつ過ぎることはないですか？（香水、柔軟剤等が苦手な方もいます）	☐





3 表情・態度

明るい表情や態度を意識することで、声や動作を通して相手に前向きな姿勢を伝えることができます。

やさしい笑顔で来庁者をお迎えし、相手が安心して話することができる雰囲気を作り出すことを意識しましょう。

【○ 好ましい表情と態度】

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

💡 ポイント

“笑顔を意識して、「笑声」で対応”

- 表情が見えにくいマスク着用時等にも笑顔で話すことで、明るい、感情のこもった表情豊かな声が相手に伝わります。
地声よりワントーン高い声、かつ、口角を上げた笑顔を意識しましょう。

【× 好ましくない表情と態度】

- | | |
|----------|----------------|
| ◇ 無愛想な表情 | ◇ 馴れ馴れしい |
| ◇ 肘をつく | ◇ 相手によって対応を変える |
| ◇ 頬杖をつく | ◇ 時計を見る |
| ◇ ペンを回す | ◇ 斜めを向く |
| ◇ 手や足を組む | |

！ 注意

応対していない周囲の職員も、私語や笑い声には注意しましょう。

書類などの受け渡しは片手で行わず、必ず両手で行いましょう。

方向や書類を示す場合はペンや指を使わず、手のひらで行いましょう。





4 言葉遣い

言葉遣いはコミュニケーションを左右する、とても大切な手段です。

例え同じ内容であっても、言葉遣いによって相手の受け取り方が変わってしまうため、「丁寧な言葉遣い」を心がけましょう。

また、専門用語や行政用語も使用せずに、わかりやすい言葉で、わかりやすい説明を行うように意識しましょう。

【正しい言葉遣いの例】

誤った言葉遣い	正しい言葉遣い
自分、自分ら、僕	わたくし、わたくしども
あなた、おたく、お客さん	〇〇様（さん）
すみません、すいません	申し訳ございません
ちょっとお待ちください	少々お待ちいただけますか
わかりました、了解しました	かしこまりました、承知いたしました

【専門用語の言い換え例】

遡及する	⇒	さかのぼる
還付する	⇒	お返りする
添付書類	⇒	ご提出いただく書類
国保	⇒	国民健康保険

【つい使ってしまう言葉遣い】

誤った例	正しい例
～で、よろしかったでしょうか？	～で、よろしいでしょうか？
こちらが書類になります	こちらが書類です
書類のほうを	書類を
お名前を頂戴できますか？	お名前を お伺いしてもよろしいでしょうか？ お聞きしてもよろしいですか？
お間違えないでしょうか？	よろしいですか？





第4章 接遇の応用等

第3章では接遇の基本について説明しましたが、次に、基本対応を活かしつつ、より実践的な「窓口対応」、「電話対応」、「配慮を要する方への接遇」について説明します。

併せて、「庁内（執務室内）の環境整備」の重要性についても説明します。

1 窓口対応

区役所には毎日、多くの方が来庁されます。忙しい中、時間を割いて手続きに来られている方、慣れないため緊張や不安を抱いておられる方など様々です。

来庁者の用件を正確に把握し、相手の立場に立って丁寧な対応を心がけましょう。

（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。
- ・ 姿勢よく、やさしい笑顔とあいさつでお迎えしましょう。

※ 来庁者へ体を向け、目を見て対応しましょう。

自分からお声掛けできるよう、普段から来庁者の動きに注意を払いましょう。

混雑時やお待たせした際には、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。
- ・ 相槌を打つなど、話しやすい雰囲気を作ります。
- ・ 相手の発言をよく聴き、メモを取る、復唱するなどして、用件を正確に把握しましょう。
- ・ 分からない点は、必ず質問しましょう。

（3）用件の判断

- ・ 自分で対応するか、取次が必要か、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、スピーディーに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。
- ・ 説明は正しく、平易な言葉で行いましょう。
- ・ 資料やパンフレットなどを提示しながら、分かりやすく説明しましょう。
- ・ 一方的に話さず、相手の理解度を確認しながら説明しましょう。
- ・ すぐに対応できるのか、どのくらいの時間を要するのか、手続等に必要時間の目安を伝えましょう。
- ・ できないことは、必ず理由を添えて「できない」旨を説明しましょう。

※ 自治体の業務は法令に基づいて行われているため、どうしても市民等の意向に沿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、「〇〇すると□□できます」というように、可能な限り代替案を示しましょう。

【クッション言葉の一例】

- ・ お手数をおかけいたしますが（お手数をおかけし申し訳ありませんが）
- ・ 申し訳ございませんが
- ・ 失礼ではございますが
- ・ 恐れ入りますが
- ・ 少しお時間をいただきますが（お時間をいただき申し訳ありませんが）
- ・ 差し支えなければ
- ・ よろしければ

(5) 時間がかかる場合

- ・ 「おかけになってお待ちください」など声をかけ、座ってお待ちいただくようにしましょう。
- ・ 理由と概ねの待ち時間を伝え、さらに時間がかかる場合は途中経過を報告しましょう。

(6) 用件が終わったら

- ・ 「他にお困りのことはありませんか？」などの声かけをしましょう。
- ・ お越しいただきことへの感謝を伝えましょう。
- ・ お辞儀も忘れずに。丁寧に見送りましょう。





2 電話対応

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、丁寧に対応しましょう。

(1) 電話対応の基本

ア 心構え

- ・ コール音が鳴ったら、すぐに出ましょう。（3回以内に）
- ・ 笑顔で応対しましょう。（表情は声につながっています）
- ・ 必ずメモを取りましょう。
- ・ 5W3Hで話しましょう。
- ・ 用件は復唱し、確認しましょう。
- ・ たらい回しにしないように心掛けましょう。

※ 5W3Hとは…

（ ① When いつ 、 ② Where どこで 、 ③ Who 誰が 、
④ Why なぜ 、 ⑤ What 何を 、
① How どのように 、 ② Howmany どのくらい 、
③ Howmuch いくら ） のことを指します。

イ ビジネス電話の話し方

- ・ 明るく聞き取りやすい声の大きさを、ゆっくりと話しましょう。
- ・ 相手が理解しているか、納得しているか、確認しながら話しましょう。
- ・ タイミングよく相槌を打ちましょう。
- ・ 専門用語は、できるだけ使用しないようにしましょう。
- ・ 話す順序に気を付け、文章はなるべく短くしましょう。
- ・ できるだけ肯定的に話しましょう。





(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しまいます。
ご対応いただいていることに感謝し、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】

ア かける前の準備

- ・ 相手の電話番号、会社名、役職、名前等を確認しましょう。
- ・ 用件を整理しましょう。
- ・ 必要な資料、書類等を準備しましょう。
- ・ 急用ではない場合、時間帯を考えましょう。（始業前、昼休み、終業前後は避ける）
- ・ メモ用紙、筆記用具を用意しましょう。

イ 相手が出たら

「お世話になっております。〇〇役所〇〇課の〇〇と申します」

ウ 取次依頼

「恐れ入りますが〇〇様はいらっしゃいますか？」

エ 話したい相手が出たら

「お世話になっております。〇〇役所〇〇課の〇〇と申します。
〇〇の件でお電話したのですが、ただ今よろしいでしょうか？」

オ 簡潔に話す

「お電話を差し上げましたのは、まず一点目は…」
(①用件は簡潔に、②要点を復唱・確認する)

カ 終話

「よろしくお願い申し上げます。失礼いたします」

※ 電話を切る際は、相手が切るまで待ちましょう。（電話は静かに切る）





(3) 電話の受け方

電話を受けるときは、お電話をいただいたことに感謝し、対応しましょう。

【受け方のポイント】

ア 準備

メモ、筆記用具を用意する。

イ 電話に出る

「はい。〇〇役所〇〇課〇〇でございます」

ウ 相手を確認

相手が名乗った場合

「〇〇の〇〇様ですね。いつもお世話になっております」

相手が名乗らなかった場合

「恐れ入りますが、お名前をお伺いしてもよろしいでしょうか？」

自分で対応した場合

「…でございますね」
※ 正確に用件を聞き、最後に復唱確認する。

取り次ぐ場合

「課長の〇〇ですね。確認いたしますので少々お待ちください」
（「〇〇課長に代わります」はNG）

エ 終話

伝言を頼まれた場合

「私は〇〇と申します。□□様からお電話がありましたことを、確かに△△に申し伝えます。失礼いたします」





(4) 担当者が出ることができない（不在）の場合

- ・ 取り次げない場合には、お詫びの言葉を添えましょう。
（「あいにくですが…」「申し訳ございませんが…」）
- ・ どのように対処するのか、提案しましょう
（担当者が戻り次第折り返す、伝言を受ける、係の別の者と変わる）
- ・ 担当者へのメモは分かりやすく正確に、必ず電話を受けた職員名・時刻を書き、担当者の机の上へ置くなどしましょう。

「〇〇でございますね。申し訳ございません、ただ今、外出しており、△△時頃に戻る予定でございます。もし私でよろしければ、ご用件を承ります」



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。

折り返しをお願いします

「恐れ入りますが、お電話番号をお願いいたします」

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。





3 配慮を要する方への接遇

区役所には、多様な事情や背景をお持ちの市民等が来庁されます。その際、その方に応じた様々な心遣いを行うよう努めましょう。

(1) 障がいのある方

障がいの特性を理解したうえで、相手の状況に応じ、合理的配慮を行いましょう。障がいの種類を問うのではなく、「どのような手助けが必要か」本人に尋ねましょう。介助を行う方と一に来庁している場合は、本人も交えて話しを進めるよう心がけましょう。

ア 視覚障がいのある方

こちらから声をかけ、「あちら」「こちら」などの指示語は使用しないようにします。案内をするときは白い杖の反対側に（杖が右手なら左斜め前に立つ）、窓口に着いていただくときは、椅子や机の位置を説明しながら介添えしましょう。

イ 聴覚障がいのある方

大きく口を開けて、ジェスチャーを交えてゆっくり話をします。必要に応じて筆談を行いましょう。区役所の窓口には、筆談に応じることを案内した『耳マーク』を設置していることを忘れずに。

ウ 身体に障害がある方

まず、お手伝いすることはないか、本人の意向を伺いましょう。車いすの方が来られたら、そのまま窓口に着けるよう、窓口の椅子をよけるなどしましょう。また、身体的・心理的負担をかけないように、同じ目線で話すよう努めましょう。

(2) 高齢の方

ゆっくりと、はっきりと話す、顔を見ながら話す、筆談や身振り手ぶりなどを交えるなど、工夫しましょう。

また、聞こえづらさがあります。特に高音域（高い声）が聞き取りにくいことがあります。低めの声で話をするのも効果的です。





(3) 妊婦さん、小さなお子さんをお連れの方

ア 妊婦さん

外見だけで妊娠中であると認識するのは難しく、特に妊娠初期にはお腹の膨らみが目立たないため、周囲の理解が得にくい場合があります。

つわりや体調の変化、立ちくらみなど、様々な体調不良が起こりやすい時期なので、待機席を案内するなど配慮しましょう。

イ 小さなお子さんをお連れの方

元気で好奇心が旺盛です。じっとしていることが難しい時期でもあります。説明・案内中にその場を離れてしまわないよう、気を配りましょう。

また、窓口に危険な物を置かないなど、安全にも配慮しましょう。

(4) 外国人の方

伝わりやすい、「やさしい日本語」を使うよう心がけましょう。

ポイントは次のとおりです。

ア 「かんたんに」、「はっきり」、「短く」、「最後まで」

イ あいまいな表現は使わない

○ 4月1日まで 17時で閉まります

× できるだけ早く 間に合うように 大丈夫です

ウ 二重否定を使わない

○ できる できない する しない

× ~ないことはない ~なくはない

エ 尊敬語や謙譲語の理解が難しい方には、シンプルに伝える。

※ より良く伝えるために・・・

- ・ 「窓口で使える指さし単語集」（発行：財北九州国際交流協会）
- ・ スマートフォンの翻訳アプリ「Voice Tra」などを活用してコミュニケーションをとることも有効です。





4 庁内（執務室内）の環境整備

区役所の窓口付近からは、私たちの想像以上に執務室内がよく見通せます。市民の皆様等は私たちの一挙手一投足を観察しており、その様子は、区役所の印象に直結します。整理整頓ができていない執務環境は、不信感を与えかねません。

「見られている」という意識を持って行動することはもちろん、気持ちよく仕事ができる職場の環境整備を行いましょう。

（１） 窓口・カウンター

窓口やカウンターは、来庁した市民等が必ず目にするところです。ほこりやごみがないよう、常に清潔を心がけましょう。デスクマットに挟んだ広報物や掲示物の情報が古くなっていないか、定期的に確認しましょう。

書類やパンフレット類はきれいに揃え、記載台の申請書類などに不足はないか、見やすい位置にあるかなど、市民等の目線でチェックしましょう。

チェックポイント

- ☐ 窓口・カウンターは清潔に保たれていますか？
- ☐ 筆記用具類は整っていますか？
- ☐ 期限の切れた案内がデスクマットなどに掲示されていませんか？
- ☐ 掲示物が多すぎませんか？
- ☐ チラシ類は見やすく、取りやすいように並べていますか？
- ☐ 個人情報、市民等の目に触れるところにありますか？

（２） 執務室内

区役所では、市民等からの申請書類をはじめ、様々な重要書類を取り扱っています。書類の整理整頓は、効率的な業務遂行はもとより、事務ミス防止の観点からも必要不可欠です。

机の上に様々な書類が積み重なっていませんか？

書類を探すことに、貴重な時間を費やしたことはありませんか？

必要な時にすぐ書類が出せるよう、机上だけではなく、引き出しやキャビネットの中などの整理整頓を心がけましょう。

また、仕事をしている姿も「見られている」という意識を持ち、私語や、仕事をする態度、姿勢にも気を付けて行動しましょう。





【知って実践】職場の環境整備のポイント

5 Sを知って進めよう（①～⑤の頭文字がS）

- ① 整理 不要なものを捨てること
- ↓
- ② 整頓 保管場所を決め、物を使いやすく配置すること
- ↓
- ③ 清掃 きれいに掃除をしながら点検すること
- ↓
- ④ 清潔 きれいな状態を保つこと
- ↓
- ⑤ しつけ ①～④を習慣化づけ、きれいに使うこと





『感動区役所』プロジェクトチーム

令和6年度・接遇チームメンバー 一覧（マニュアル・スローガン作成等）

No	リーダーなど	所 属	補 職	氏 名
1		総務企画課	庶務係長	三浦 文恵
2		総務企画課	選挙統計係長	山口 浩樹
3	サブリーダー	国保年金課	年金係長	船山 裕二
4	書 記	市 民 課	市民係長	白川 麗
5	書 記	市 民 課	主 任	森 英恵
6	リーダー	コミュニティ支援課	主 任	谷口 翔太
7	サブリーダー	保健福祉課	主 査	小畑 祐子
8		保健福祉課	会計年度任用職員	上永 茉悠
9		保 護 課	係 員	諸崎 陽平
10		保 護 課	係 員	山岸 千紘
11		市 民 課	市民課長	村田 武彦
12		国保年金課	国保年金課長	井上 樹子
13		保健福祉課	保健福祉課長	藤田 真治

※ 課長職はアドバイザー

Kitakyushu
Action!

動かせ、未来。北九州市



This image shows a full page of white paper with horizontal dashed lines, typical of primary-ruled notebook paper. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.



A series of horizontal dashed lines for writing, spanning the width of the page.



八幡東区役所公式 Instagram & Facebook



@DISCOVER_YAHATAHIGASHI



八幡東区の知る人ぞ知る「魅力」を発信します