清瀬市接遇マニュアル



令和８年10月改訂

目　　次

はじめに ..... P．1

第１章　接遇の基本理念 ..... P．2

1　接遇で大切にしたい４つの基本原則 ..... P．2
2　判断に迷ったときの４つの視点 ..... P．3

第２章　市民対応 ..... P．5

1　コミュニケーションで大切にしたいこと ..... P．5
2　窓口での応対 ..... P．7
3　電話での応対 ..... P．8
4　デジタルコミュニケーション ..... P．9
5　要配慮者への対応 ..... P．10

第３章　身だしなみと軽装勤務 ..... P．14

1　身だしなみの判断基準 ..... P．14
2　軽装勤務 ..... P．15
3　服装以外の身だしなみ ..... P．17

第４章　苦情対応 ..... P．19

1　日常的な苦情対応 ..... P．19
2　カスタマーハラスメント（カスハラ）対策 ..... P．20

第５章　職場と組織風土 ..... P．22

1　「５つのＳ」 ..... P．22
2　職場内コミュニケーション ..... P．22

参考編　接遇で役立つ言葉遣い ..... P．25

はじめに

私たち市職員には、市民一人ひとりに寄り添い、公正・公平で質の高い行政サービスを提供することが求められます。

そのためには、制度や手続きに関する知識習得だけでなく、市民が安心して相談し、手続きが行えるような接遇を身につけることが重要です。

本マニュアルは、平成 30 年に改訂された現行マニュアルの基本的な考え方を継承しつつ、価値観の多様化やデジタル技術の進歩、合理的配慮の考え方の浸透、ジェンダー平等の観点など、時代に即した内容へ見直したものです。

見直しに向けて実施した庁内アンケートでは、350 名もの職員から回答をいただき、その意見はマニュアルにも活かされています。

本マニュアルは、職員の主体的な判断を支えるためのものです。全ての場面を細かく規定するものではありません。接遇の基本となる考え方や視点を共有し、状況に応じて適切に判断するための指針です。各章にはセルフチェックリストを掲載したので、日頃の振り返りにご活用ください。

本マニュアルが、よりよい接遇を考え、実践するための一助となり、市民から信頼される市役所づくりにつながることを期待します。

令和８年１０月

清瀬市接遇マニュアル策定委員会

第１章　接遇の基本理念

このマニュアルでは、接遇を「市民（※）一人ひとりに寄り添い、相手の立場に立って応対し、安心して相談や手続きができる関係性を築くこと」と位置づけます。

本章では、接遇を実践する上で大切にしたい基本原則と、判断に迷ったときの視点を紹介します。

（※）窓口、電話、訪問先、オンライン、会議、地域行事など、あらゆる場面で出会う全ての人を広く「市民」と捉えます（市外在住の方も含みます）

１　接遇で大切にしたい４つの基本原則

接遇には、どのような場面でも大切にしたい基本的な考え方があります。
次の基本原則を、常に意識しましょう。

（１）市民目線

相手の立場や状況を理解し、ニーズを正しく把握する。

（２）公平・公正

すべての市民に対して、平等に応対する。

（３）信頼

責任感をもって応対し、的確かつ誠実な言動を心がける。

（４）説明責任

簡潔かつ丁寧に説明し、市民の理解と納得を得られるよう努める。

２　判断に迷ったときの４つの視点

判断に迷ったときは、次の視点を踏まえ、状況に応じた接遇を考えましょう。

（１）「相手にどう受け止められるか」を考える

自分では適切だと思っている言葉や態度、服装であっても、相手に違和感を与えてしまうことがあります。

自分本位ではなく、相手目線になって考える習慣をつけましょう。

（２）ＴＰＯに応じて判断する（※）

このマニュアルは、すべての場面を細かく規定するものではありません。

ＴＰＯに応じて正解は変わり得るため、柔軟に判断することが大切です。

（※）時間や場所、相手、場面、仕事の性質などに応じて、その場にふさわしい振る舞いを判断するという考え方です

（３）多様性を尊重する

年齢、性別、障害の有無、健康上の問題、国籍、価値観など、一人ひとり異なる背景を理解し、その多様性を尊重しましょう。

（４）職員一人ひとりが清瀬市の代表である

市を代表する職員の一人であることを自覚し、市民から信頼される行動を常に心がけましょう。

職員が考える「接遇で大切なこと」

接遇マニュアルの改訂にあたり、庁内アンケート調査を実施しました。
「接遇で大切なこと」として回答された上位５つは以下の項目です（複数回答）。

１位　あいさつ（６０％）
２位　言葉遣い（５６％）
３位　表情・態度（５４％）
４位　適切な傾聴と説明（４４％）
５位　身だしなみ（３１％）

「あいさつ」や「言葉遣い」という**基本的なコミュニケーションの重要性**を指摘する意見を多くいただきました。

接遇の基本理念　チェックリスト

第１章で紹介した「４つの基本原則」や「４つの視点」を日頃の行動に置き換えたものが、次のチェック項目です。

接遇をこれから学ぶ方も、経験を積んできた方も、日頃の自分を振り返りながらチェックしてみましょう。

「できていない」と感じた項目こそ、接遇向上の伸びしろでもあります。

☐ 市民一人ひとりを尊重し、画一的でない接し方を心がけている

☐ 相手の立場や気持ちを考えながら接している

☐ 誰に対しても平等に接している

☐ あいさつや正しい言葉遣いを意識している

☐ 相手にわかりやすい説明を心がけている

☐ 「相手にどう受け止められるか」という視点を意識している

☐ ルールを守るだけでなく、ＴＰＯに応じた判断をしている

☐ 多様な価値観や事情を理解し、相手に応じた配慮を心がけている

☐ 自分の言動が、清瀬市全体の印象につながることを意識している

第２章　市民対応

第１章で記載の内容を、市民対応のさまざまな場面でどのように実践するか、具体的なポイントを紹介します。

市民対応では、手続きや相談、質問、苦情など一人ひとり異なる目的や状況に応じた対応が求められます。

相手のニーズを把握し、適切なコミュニケーションを心がけましょう。

１　コミュニケーションで大切にしたいこと

（１）まずは相手の話を聴く

相手の話を遮らず、最後まで傾聴します。

話しを聴きながら相づちや復唱をすると、相手が話しやすくなります。

（２）わかりやすく説明する

相手が言い終えた後に、「それでは説明いたします」と伝えてから説明を始めましょう。

行政用語や専門用語は、市民には伝わりにくい場合があります。

できるだけ平易な言葉に置き換え、説明しながら「ここまででご不明な点はありますか」など、理解を確認することも大切です。

（３）事実に基づいて対応する

相手と認識に相違があるときは、事実を整理しながら対応しましょう。

時間がかかるときは、確認してから後日に回答することを申し出、その場しのぎの回答をしないようにしましょう。

（４）相手に合わせる

年齢や生活環境、障害の有無、国籍や日本語能力など、市民一人ひとりの状況は異なります。

相手に応じて話す速度や説明方法を工夫し、伝わる応対を心がけましょう。

（５）肯定的に伝える

制度上できないことは、はっきり伝えなくてはなりません。

それでも、代わりとなり得る他の制度を案内するなど、相手の希望を尊重する姿勢が大切です。

（６）クッション言葉を使う

クッション言葉をうまく使うことで、直接的な表現や印象を避け、優しい印象を与えます。

できないことを伝えるときも、失礼にならない言葉遣いに努めましょう。



「またこの問い合わせ･･･」と思ったら

職員は、日々さまざまな問い合わせに対応しています。
同じような問い合わせを何度も受けていると、「またか」と思いますよね。
市民対応に慣れた職員ほど、こうした気持ちになるのは自然なことです。

でも、多くの市民にとっては、市に問い合わせることは日常ではありません。「こんなことを聞いてもいいのかな」と不安を感じている方もいるはずです。そんな時、職員の「またか」という気持ちが相手に伝わったら、どう感じるでしょうか。「聞かなければよかった」と思わせてしまうかもしれません。

特に電話では、相手が目の前にいないため口調が素っ気なくなりやすいので、気をつけましょう。

私たち職員にとっては何百回と説明した内容でも、市民にとっては初めて聞く内容です。相手に伝わり、理解していただくことまでが「説明」だと意識して、わかりやすい説明に努めましょう。

２　窓口での応対

窓口に出る職員の印象は、市全体の印象にもつながります。

「市役所に来てよかった」と思っていただける応対を目指しましょう。

（１）あいさつ

来庁者が窓口に来たら、顔を上げ、笑顔で「おはようございます」「こんにちは」など、明るくあいさつしましょう。

事務仕事で忙しくても、気づかないふりをするのは避けましょう。

（２）応対中

姿勢を正して、相手の目を見て話すことが基本です。

説明する際は、聞き取りやすい声で話し、できるだけ平易な言葉を使いましょう。

はっきりと大きな声で話すことが基本ですが、家庭の事情や健康に関する話題などは、周りに聞こえないように話す配慮も大切です。

（３）お待たせするとき

「少々お時間をいただきます」「〇分ほどお待ちいただけますか」など、待ち時間が生じることをあらかじめ伝えましょう。

長時間になる場合は、途中経過を伝えるなど、不安を与えない配慮が大切です。

（４）席を外すとき

無言で離席すると市民に不安を与える場合があります。

「担当者に確認してまいります」など、あらかじめ理由を伝えましょう。

（５）用件終了

「他にご不明な点はありますか」と確認した上で、「ありがとうございました」「お気をつけてお帰りください」など相手を気遣い、最後まで丁寧な応対を心がけましょう。別れ際の好印象が、市への信頼につながります。

３　電話での応対

電話では表情が見えないため、窓口以上に「声」「話し方」「言葉遣い」が印象を左右します。

（１）電話を受ける

できるだけ速やかに電話を取りましょう。

外線を受信する際、まず自動通話録音装置によるガイダンスが流れるため、電話をかけている市民にとっては、既に２０秒近く待たされています。そのうえで更に何コールも待たせてしまうと、会話が始まる前からストレスを与えてしまうことになります。

（２）所属と名前を名乗る

電話を取った後は、ハッキリと口を動かし、聞き取りやすい声で所属と氏名を名乗ります。

（３）保留・取次ぎ

保留時間が長くなる場合は、その旨を伝えます。

担当者が不在の場合は、戻る予定時刻を確認し、「折り返し」「他の担当者による対応」などを案内します。

（４）電話を終える

用件が終わっても、「他にご不明な点はありますか」と確認した上で、「ありがとうございました」と言ってから電話を終えるようにします。

相手が電話を切ったことを確認してから受話器を置くようにしましょう。

４　デジタルコミュニケーション

メールやチャットなど、デジタルツールでの市民対応も増えています。

文字だけのやり取りは、窓口や電話による応対とは異なり、特有のリスクがあるので、送信前に他の職員に見てもらうなどの慎重さが大切です。

（１）簡潔でわかりやすく

丁寧に回答しようとするあまり、長くなりすぎないよう注意しましょう。

行政文書の文体や言い回しは伝わりにくいこともあるので、簡潔な表現を意識して、一文を短くするのがコツです。箇条書きも有効活用しましょう。

（２）口語表現を避ける

メールやチャットであっても、公務として作成する文書です。

口語表現やくだけた表現、略語や絵文字などは使用せず、相手に失礼のない表現を用いましょう。

（３）誤解を防ぐ

曖昧な表現を避け、日時や場所、期限などは具体的に記載します。

ただし、断定口調は読み手の印象を損ねることがあるので、適切にクッション言葉を使いましょう。

（４）ミスに気をつける

メールアドレスの入力ミス、添付ファイルの添付ミスなどは、個人情報の漏えいにもつながるおそれがあるため、十分注意しましょう。

また、誤字や脱字、変換ミスは、相手にわかりにくいだけでなく、発信内容への信頼も損なうことがあるため、気をつけましょう。

（５）生成ＡＩの利用

生成ＡＩで文章等を作成するときは、市のルールを遵守し、個人情報や機密情報を入力しないように気をつけてください。

生成された内容をそのまま使用するのではなく、最終的な内容は必ず職員自身が確認・判断してください。

生成ＡＩは、文章作成や要約などに役立ちますが、その責任を負うのは使用した職員であることを忘れてはいけません。

５　要配慮者への対応

市民一人ひとりの状況に応じた配慮を行うことも、接遇の大切な要素です。

必要な配慮は人によって異なるので、一律に対応するのではなく、相手の状況に応じて柔軟に対応しましょう。

（１）高齢者

聞き取りやすい速度と声の大きさで話します。私たちは自分で思っている以上に早口で話していることが多いので、注意しましょう。

専門用語や外来語はできるだけ平易な日本語に置き換え、必要に応じてメモを書いて渡すなど配慮しましょう。

（２）障害のある方

困っていそうな様子であれば支援を申し出ます（困っていない方への過剰なサポートは不要です）。

障害の種別ではなく、「どのような手助けが必要か」を本人に尋ねます。

視覚障害のある方には「こちら」「この」などの指示代名詞が伝わりにくいことや、聴覚障害のある方には筆談が有効であることなどは覚えておくと効果的です。

また、身体が不自由な方は、立ったままの姿勢のほうが楽なこともあるので、無理に椅子を勧めないようにしましょう。

（３）日本語が苦手な方

日本語が話せる方には、ゆっくり、はっきりと話します。

一文はできるかぎり短くし、カタカナ英語や二重否定（「できなくはない」など）は避けます。

尊敬語や謙譲語は伝わりにくいことがあるので、主に丁寧語を使います。

日本語が話せない方には、翻訳ツールなどを活用します。

（４）妊産中や出産後の方

長時間同じ姿勢でいることが負担となる場合があります。

また、小さなお子さんを連れていたり、ベビーカーを利用していたりする方は、手続きに集中しづらいこともあるので、説明を手短に終わらせるなど配慮しましょう。

市民対応　チェックリスト

１．コミュニケーションで大切にしたいこと

☐ 相手の話を最後まで聞き、相手の立場を理解しようと努めている

☐ 専門用語や行政用語をそのまま使わず、平易な言葉に置き換えている

☐ できないことでも代替手段を提案するなど相手の希望を尊重している

☐ クッション言葉を使い、直接的な表現や印象にならないよう努めている

２．窓口応対

☐ 来庁者に気づいたら、自分からあいさつしている

☐ 相手が話しやすい雰囲気をつくっている

☐ 相手に聞き取りやすく話し、個人情報などは周囲に聞かれないよう必要な配慮をしている

☐ 相手の理解度を確認し、必要に応じて資料やメモを活用しながら説明している

☐ お待たせするときや席を外すときは、所要時間や用向きを伝え、相手に不安を与えないようにしている

☐ 他の職員が窓口応対をしている時は、その付近で大声で話さないなど、邪魔にならないよう配慮している

３．電話応対

□ 電話は速やかに取るよう心がけている

□ 最初に所属や氏名を名乗っている

□ はっきりとした発音を心がけ、相手が聞きやすい声を意識している

□ 行き違いがないよう、内容の復唱やメモ取りをしている

□ 保留が長くなる時は、事前に一言添えている

□ 担当者に確実に取り次ぎ、聞き取った用向きを適切に伝言している

□ 電話を切るときも丁寧に応対している

□ 他の職員が電話応対をしているときは、その付近で大声で話さないなど、
邪魔にならないよう配慮している

４．デジタルコミュニケーション

□ 件名だけで内容がわかるようにしている

□ 行政用語を多用せず、短文を心がけて読みやすくしている

□ 口語表現を避け、行政機関として信頼を損なわない文体を心がけている

□ 日時や場所、期限などを具体的に示している

□ 個人情報の取扱いには配慮している

□ 生成ＡＩを利用した場合は内容を確認している

５．要配慮者への対応



☐ 聞き取りやすい速度と声の大きさで話している

☐ ヘルプマークやマタニティマークの意味を理解している。

☐ 思い込みで判断せず、まず本人の意向を確認している

☐ 聴覚情報や視覚情報など、コミュニケーション方法に配慮している（筆談、読唇、タブレット端末の使用など）

☐ 日本語に不慣れな方にもわかりやすい表現や言葉遣いをしている

☐ 妊産婦や乳児連れの方には、必要に応じて手続きの負担軽減などの配慮している

☐ 付き添いの方でなく、本人に話しかけるようにしている

☐ 配慮の仕方がわからないときは、本人に尋ねたり、周囲に相談したりしている

☐ 「特別扱い」ではなく、一人ひとりに応じた合理的配慮であることを理解している

第３章　身だしなみと軽装勤務

適切な身だしなみは、第２章に記載の市民対応の効果を高め、市民の信頼を得ることにもつながる大切な接遇です。

一方で、価値観の多様化に伴い、一律にルール化することが難しくなっています。

本章では、「何を着ることがふさわしいか」を職員が自ら判断するための基本的な考え方を示します。

１　身だしなみの判断基準

自身の価値観を大切にしながら、それでも「相手にどう受け止められるか」を判断基準とします。

相手に不快感を与えないよう、ＴＰＯに応じた適切な身だしなみを心がけましょう。

（１）清潔感

衣類の汚れやシワ、靴の汚れなどは、相手に不快感を与える場合があります。

体を清潔に保つとともに、身につけているものにも気を配りましょう。

（２）ＴＰＯへの配慮

日常業務の中で、会議や式典への出席、出張や訪問などが発生します。

その場の目的や相手に応じて適切な身だしなみを選びましょう。

（３）市民からの信頼感

身だしなみは、市民が職員に対して抱く印象に影響します。

市民から見て、信頼して相談できそうな印象となるよう心がけましょう。

（４）機能性・安全性

業務の性質に応じた働きやすさだけでなく、安全性も重要です。

現場作業や万一の災害時にも、すぐに対応できる身だしなみにしましょう。

作業着は、仕事の性質に応じて適切に着用し、清潔に保ちましょう。

職員が考える「身だしなみで大切なこと」

庁内アンケート調査において、「身だしなみで大切なこと」として回答された上位５つは以下の項目です（複数回答）。

１位　清潔感（８３％）
２位　ＴＰＯへの配慮（５７％）
３位　相手に不快感を与えないこと（５２％）
４位　服装（３２％）
５位　仕事しやすさ（３１％）

「清潔感」「ＴＰＯへの配慮」「相手に不快感を与えないこと」が過半数を占め、自分基準でなく**相手基準で考えることが大切**であるという認識が共有されました。

２　軽装勤務

本市は、節電及び地球温暖化対策の一環として、夏季の軽装勤務（クールビズ）を実施してきました。

この趣旨に加え、働きやすい職場づくりやジェンダー平等を推し進めるため、軽装勤務の通年化を実施します。

軽装勤務の通年化は、身だしなみの考え方を変えるものではありません。

市民の信頼感を損なわず、気候や業務内容、ＴＰＯを踏まえながら、自身の価値観に基づいて適切な服装を判断してください。

ただし、次のような服装や身だしなみは、市民に違和感や不快感を与える場合があるため、原則として控えましょう。

上衣	タンクトップ、ノースリーブ、Ｔシャツ（柄のあるもの）
下衣	ハーフパンツ（短パン）、丈の短いスカート、デニム（ジーンズ）
履物	サンダル、スリッパ
服装以外	大きさやデザインが目立つアクセサリーやネイル、金・赤・青・ピンクなど、自然な色から大きく外れた髪色、手入れの行き届いていない髭

ポイント

身だしなみが適切であるかは、自分では気づきにくい場合があります。

判断に迷ったときは、上司や同僚に意見を求めるなど、周囲との対話を通じて考えることが大切です。

また、周囲の職員の身だしなみについて気づいたことがあるときは、必要に応じて助言や指摘を行い、職場全体で適切な身だしなみを維持するように努めましょう。

上司や同僚から身だしなみに関する助言や指摘を受けたときは謙虚に受け止めて、「周囲からどのように思われているのか」という視点から、身だしなみを見直す機会にしましょう。



「それで、結局なにを着ればいいの･･･？」

庁内アンケートでは、軽装勤務の通年化に「賛成」が９４％を占めました。

自由意見には「具体的なＯＫラインとＮＧラインを示してほしい」というご意見も寄せられましたが、本マニュアルでは具体的な服装の例示は最小限にしました。なぜなら、服飾の種類は非常に多く、それら全てを規定することはできないからです。

例えば、同じ「ポロシャツ」でも、色、柄、清潔さ、スタイリング（裾をズボンにインするか）など、限りなく細分化できるため、全てを網羅したルールづくりは困難です。

そのため、**控えたほうがいい服装の例示をあえて最小限にとどめ、判断の余地を残しました。**

一人ひとりが自ら考え、上司や同僚の意見を採り入れながら、適切な身だしなみを判断しましょう。

３　服装以外の身だしなみ

身だしなみは服装だけでなく、髪色や髪型、髭、アクセサリー、香りなども含まれます。

ここでも「相手に不快感を与えないか」を基準に判断しましょう。

（１）髪色・髪型

清潔を保ち、寝癖を直したり、長い髪はまとめたりして整えましょう。

金・赤・青・ピンクなど、自然な色から大きく外れた髪色は控えましょう。

（２）髭

髭を生やすこと自体は制限しませんが、無精ひげや手入れが行き届いていない状態は、不潔な印象を与えやすいので控えましょう。

（３）アクセサリー・ネイル

大きさやデザインが目立つアクセサリーやネイルは、市民や他の職員に違和感を与える場合があるので控えましょう。

（４）香り

香水や整髪料、柔軟剤などの香りは、周囲に不快感を与えたり、体質次第では体調不良を引き起こしたりする場合があることに留意しましょう。



マスク着用について

通年でのマスク着用に違和感を覚える方もいますが、感染症対策や健康管理上の理由、花粉症対策などを踏まえ、マスク着用は個人の判断を基本とします。

ただし、窓口応対では表情が見えにくくなるため、相手が受け取る情報量が少なくなることには注意が必要です。

話すときは聞き取りやすい声の大きさや発声となるよう心がけましょう。また、口の動きや表情などの視覚情報に頼る方がいることにも配慮しましょう。

身だしなみと軽装勤務　チェックリスト

☐ 清潔感を心がけている

☐ 「相手にどう受け止められるか」を意識している

☐ 仕事の内容や会議、出張の有無など、ＴＰＯに応じて服装を選んでいる

☐ 市職員としての節度や品位を意識している

☐ 安全性や機能性を重視し、緊急事態にも対応できる服装を選んでいる

☐ 髪色、髪型、髭、アクセサリーなどは清潔感を保ち、華美にならないように意識している

☐ マスク着用時は、聞き取りやすい声になるよう気を付けている

☐ 迷ったときは、「ルールに書いてあるか」ではなく、「この場にふさわしいか」「この相手にふさわしいか」という視点で考えている

☐ 判断に迷ったときは、上司や同僚に意見を求めるなど、周囲との対話を通じて判断している

☐ 他の職員の身だしなみについて気づいたことがあるときは、必要に応じて助言や指摘を行っている

第４章　苦情対応

苦情は、市民からの貴重な意見と捉え、誠実に対応することが基本です。

しかしながら、職員の人格否定や不当な要求など、社会通念上相当な範囲を超える行為は、苦情と区別し、組織として毅然と対応する必要があります。

１　日常的な苦情対応

日常業務の中で苦情が寄せられたときの基本的な対応を身につけましょう。

ここでは、市民の苦情を受け止めるための基本的な接遇を紹介します。

（１）傾聴

苦情を受けたときは、途中で遮ったり反論したりせず、まずは相手の話を傾聴します。

相手が何に困り、何を求めているか正確に把握しましょう。

ただし、大声で怒鳴る、机を叩く、威圧的な言動を繰り返すなど、適正な応対が困難となる行為に対しては、組織的な対応を取りましょう。

（２）事実確認

苦情の内容と事実は、必ずしも一致しません。

その場しのぎで謝罪したり判断したりせず、制度や経過を確認します。

その場で十分な確認ができない場合は、後日回答することを申し出ます。

（３）お詫びと説明

事実確認し、市に瑕疵がある場合は、誠実な態度でお詫びします。

今後どのように対応するか説明し、ご理解いただけるように努めます。

制度上出来ない場合は、その理由や根拠を伝え、説明に努めます。

（４）一人で抱え込まない

対応が長時間に及ぶ場合や、自身の裁量を超えた判断が求められるときは、早めに上司に相談しましょう。

苦情対応を上司任せにすることは好ましくありませんが、上司の視点で対応策を検討してもらうことは有効です。

２　カスタマーハラスメント（カスハラ）対策

市民からの意見や苦情の中には、暴言や脅迫、人格否定、長時間の拘束、不当な要求など、社会通念上許容される範囲を超える行為（カスタマーハラスメント＝以下「カスハラ」）が含まれる場合があります。

こうしたカスハラは、正当な苦情とは区別し、職員の心身の健康を守り、質の高い行政サービスを維持するため、組織的に対応することが重要です。

清瀬市は、カスハラに対する組織的な対応方針や具体的な手順、職員へのケアなどを定めた「清瀬市職員カスタマーハラスメント対策マニュアル」（以下「カスハラ対策マニュアル」）を策定しています。

カスハラが疑われる場合は、本マニュアルの日常的な苦情対応の基本を踏まえつつ、カスハラの定義、具体的な事例、対応の流れ、相談先、職員ケアなど詳細について記載している「カスハラ対策マニュアル」に基づき対応しましょう。

掲示先：グループウェア（デスクネッツ）　⇒　共有文書　⇒　人材育成課　⇒
各種マニュアル⇒26_カスタマーハラスメント対策



「それを私に言われても…。」

苦情は、必ずしもあなたに向けられたものばかりではありません。

制度への不満や、行政への期待の大きさが苦情となって現れることもあります。

具体的な解決策を示すことが難しく、自分に落ち度がないため、理不尽な気持ちになるのは仕方のないことです。

そのような苦情は「行政サービスのユーザーからの意見」と大きく受け止め、あなた個人への批判ではないことを理解して、感情的にならずに対応しましょう。

市民に寄り添う姿勢を見せることで、行政への信頼感を高める好機となりえます。

市民の気持ちを受け止めながら、できること・できないことを正しく誠実に伝えることが、私たちに求められる接遇です。

苦情対応　チェックリスト

☐ 苦情であっても、まずは最後まで話を聴いている

☐ 感情的にならず、冷静な対応を心がけている

☐ 思い込みやその場しのぎで回答せず、事実確認を行っている

☐ 一人で抱え込まず、必要に応じて上司に相談している

☐ 正当な苦情とカスハラを区別している

☐ カスハラが疑われる場合、カスハラ対策マニュアルに基づき対応している

☐ 対応を終了するかどうかは、自分だけで判断せず、部課長等を含めて組織で判断している

第５章　職場と組織風土

質の高い市民サービスを提供するためには、職員が互いの価値観を尊重しあい、円滑なコミュニケーションを取れる職場づくりが欠かせません。

職場で交わすあいさつや日頃の声かけ、整理整頓、情報共有など、小さなことを一つひとつ積み重ねることが、よりよい接遇につながります。

１　「５つのＳ」

市民は、窓口の奥の執務環境も見ています。

整理整頓された執務環境は、業務効率の向上やミス防止になり、市民にも信頼感を与えますので、**「５つのＳ（整理・整頓・清掃・清潔・習慣）」**を心がけましょう。

整理整頓が行き届いていない職場は、そこで働く職員への信頼まで損なわれます。

身だしなみと同じく、自分では気づきにくいこともあるので、気づいたことは互いに声をかけあって「５つのＳ」の維持に努めましょう。

２　職場内コミュニケーション

職場内コミュニケーションは、働きやすい職場づくりの土台となります。

一方で、時代とともにコミュニケーションの方法も変化しています。

（１）職員同士のあいさつ

あいさつは、市民に対してだけ行うものではありません。

職員同士が気持ちよくあいさつを交わせる職場は、相談しやすく、連携しやすい職場となり、ミスを防止することにもつながります。

「おはようございます」「お疲れさまです」「ありがとうございます」といった日頃のあいさつや感謝の気持ちを大切にしましょう。

特に、目上の立場である上司や先輩から率先して声かけすることで、職場全体の雰囲気も良くなります。

また、フロアですれ違う来庁者や他部署の職員にも、自分からあいさつすることを心がけましょう。

（２）双方向のコミュニケーション

日々の仕事の基本である「ホウ・レン・ソウ（報告・連絡・相談）」は、一般的に上司と部下の関係性に基づく上下のコミュニケーションを基礎としています。

一方で、風通しのよい職場をつくるためには、上司から部下への報告や、部署を超えた連絡・相談を双方向に行い、より広く情報共有や意見交換を行う必要があります。

（３）互いの価値観の尊重

仕事や身だしなみに対する考え方は一人ひとり異なります。

家庭環境や健康上の問題など、抱えている事情も異なります。

自分の価値観を基準に相手を評価するのではなく、多様な考えや事情を尊重しあうことが、働きやすい職場づくりにつながります。

多様な価値観を認めあう組織風土は、さまざまな背景を持つ市民に寄り添う接遇にもつながります。

（４）チャットツールの活用

迅速な情報共有や組織間連携に役立つため、積極的に活用しましょう。

ただし、プライベートとは区別し、勤務時間外は送信しないなどの配慮が必要です。

また、スマホのチャットアプリは気軽に使えることから、個人情報等への配慮が疎かになる場合があるため、気をつけましょう。

職場と職場風土　チェックリスト

☐ 執務室の「５つのＳ」に気を配っている

☐ 職員同士でも自分からあいさつしている

☐ 「ありがとう」「お疲れさま」など感謝や配慮の言葉を伝えている

☐ 自分と異なる価値観や働き方を尊重している

☐ 事態が深刻になる前に、早めに報告・連絡・相談を心がけている

☐ チャットと対面連絡を適切に使いわけている

☐ 働きやすい職場づくりは、一人ひとりの行動の積み重ねであることを意識している

☐ よい接遇は、よい職場から生まれることを意識している

参考編　接遇で役立つ言葉遣い

第１章から第５章に示した考え方を実践するための参考資料として、接遇に役立つ言葉遣いの例を紹介します。

状況や相手に応じて適切な表現を選びましょう。

1　敬語

基本動詞	尊敬語	謙譲語
言う	おっしゃる	申し上げます
見る	ご覧になる	拝見する
聞く	お聞きになる	伺う／拝聴する
書く	お書きになる	お書きする
行く	いらっしゃる	参る／伺う
来る	いらっしゃる／ お越しになる／ お見えになる	参る
する	なさる／される	いたす
いる	いらっしゃる	おる
待つ	お待ちになる	お待ちする
知る	ご存じになる	存じ上げる
受ける	お受けになる	承る

間違いやすい敬語に注意する

	避けたい表現	ふさわしい表現
二重敬語	おっしゃられる	おっしゃる
尊敬語と謙譲語の混同	そう申されますが／ 〇〇様が参られました	そうおっしゃいますが／ 〇〇様がいらっしゃいました
内部と外部の混同	（外部の人に対して）〇〇課長がおっしゃっています	課長の〇〇が申しています

2　丁寧な表現

避けたい表現	ふさわしい表現
ちょっと待ってください	少々お待ちください
ここに書いてください	こちらにお書きください
わかりました／了解しました	承知いたしました
そうですか、なるほど　等	さようでございますか
言っておきます	申し伝えます
知っていますか	ご存じでいらっしゃいますか
ご用件はなんですか	ご用件をお伺いします
申し訳ないです	申し訳ございません
いいですか	よろしいでしょうか

3　クッション言葉

場面	ふさわしい表現
依頼	恐れ入りますが／お手数をおかけいたしますが／ ご足労をおかけいたしますが
質問	失礼ではございますが／差し支えなければ／ 念のためお伺いいたします
拒否	あいにくではございますが／申し上げにくのですが／ せっかくではございますが／ご意向に沿いかねますが／ ご期待に沿えず申し訳ございませんが

4　肯定的な表現

否定的な表現	肯定的な表現
できません	いたしかねます
わかりません	わかりかねます
ご本人でないと受付できません	ご本人にお越しいただく必要があります
ご本人でないと申請できません	ご本人のみ申請していただけます

5　相づち・復唱

避けたい表現	ふさわしい表現
わかりました	承知いたしました
そうですか／なるほど／うんうん そっか　等	さようでございますか
そうですね	おっしゃるとおりです
～でいいですか	～で間違いありませんか

6　気を付けたい言葉

避けたい表現	ふさわしい表現
～と思います	～と存じます
～かもしれません	～と思われます
～でよろしかったでしょうか	～でよろしいでしょうか
できません	いたしかねます
ご記入のほうお願いします／ こちらのほうで対応します	ご記入をお願いいたします／ 私が対応いたします

7　市役所で使いがちな表現

使いがちな表現	言い換え例
所管課	担当する部署
収受する	受け付ける
起案する／決裁する	内部で処理する
閲覧	ご覧いただく
本人確認書類	本人確認できるもの

清瀬市接遇マニュアル策定委員会　委員名簿

氏名	所属
◎鈴木　秀昭	経営政策部人材育成課
○鈴木　基晴	市民環境部課税課
松﨑　由衣	経営政策部未来創造課
神原　百香	経営政策部未来創造課
中島　直人	経営政策部シティプロモーション課
土屋　功太	経営政策部ＤＸ推進課
野中　大輔	総務部総務課
富岡　早江子	総務部文書法制課
北村　晶子	市民環境部課税課
竹内　晶哉	市民環境部環境課
稲場　良輔	福祉子ども部福祉総務課
中野　陽太	生涯健幸部保険年金課
阿部　正宏	都市整備部都市計画課
竹内　知里	教育部教育企画課
豊田　永輔	経営政策部人材育成課（事務局）

◎：委員長　○：副委員長

清瀬市接遇マニュアル

平成 22 年　8月　策定
平成 30 年　3月　改訂
令和　8年 10 月　改訂