

行革のすすめ

Vol.9
平成23年10月1日

(いんたらネットふくい「職員のひろば」-左下メニュー「行革のすすめ」)



「マナーアップ推進月間」スタート！

あなたは、県民のみなさんに満足していただける「サービス」をしていますか？
私達の仕事も行政「サービス」であり、**職員マナーはその基礎**です。
県民の皆様から喜ばれるサービスを提供できるよう、日頃からマナーアップに心がけましょう！

職場の基本マナーとは

職場はいろいろな人が一堂に会する場です。年齢も考え方も役職も違う人たちが集まり、お互い気持ちよく仕事を進めるためには、共通のルールが必要です。それが職場の基本マナーです。

身だしなみや整理整頓、時間のルールが守られ、あいさつや言葉づかいができて、初めて気持ちよく仕事をすることができます。**基本マナーを身につけることは、周囲の人から信頼を得て、大切な仕事を任せてもらう上でも大事なことです。**

県民のみなさんへの対応についても、一人の職員がよい加減な対応をすれば、県庁全体をいい加減なところだと思い、ちょっとしたことでクレームに繋がります。

この機会に、もう一度原点に立ち返り、自分のマナーについて考えてみましょう。

身だしなみのマナー

自分の個性で選ぶより、職場のイメージ、他の人との調和を大切にしましょう。

勤務時間中のマナー

「仕事をして給料をもらっている」という意識を持ちましょう。他の人の迷惑になるような行動は慎むべきです。

なぜマナーは必要？

- ①いろいろな人が集まって仕事をする職場の共通ルールとして
- ②自分を信頼してもらい、安心して仕事を任せてもらうために
- ③職員一人一人のイメージが県庁の印象になるから

出勤・退勤のマナー

ゆとりを持って出勤しましょう。その日のことはその日のうちに済ませ、帰り支度は終業時間になってからしましょう。

あいさつのマナー

仕事は「あいさつに始まり、あいさつに終わる」と言われています。ただ言葉を発するだけでなく、その時・その人に合ったあいさつができるようになりましょう。

10月は「マナーアップ推進月間」です

県では毎年10月を「マナーアップ推進月間」と位置付け、職員マナーの一層の向上に向け、様々な取組みを行っています。

今年度は、各所属で目標を定め、重点的に取り組むようにしましたので、所属ぐるみでマナーアップに努めましょう！

所属で実施する取組み

① 所属で取り組む目標を設定し、実践

各所属で、職場で特に取り組むべき目標を下記例を参考に設定し、職場で重点的に実践しましょう。

② 職場目標の掲示

職場で設定した目標は職員みなさんに「見える」ように職場内に掲示し、普段からマナーアップを意識するようにしましょう。

③ 応対マナーをチェック

各所属の課長補佐等が、職場での電話対応や対面による対応、来訪者のための職場環境について、その状況をチェックします。

④ 来庁者アンケートの実施

業務の内容等に関連して来庁された方から、職員の対応や説明についてのアンケートを各所属で実施します。
集計結果を今年度から「職員のひろば」で公表します。

親切声かけ
笑顔で応対



所属で取り組む目標例

・職場内での元気なあいさつ

- 朝、職場（部屋）に入ってきたら「おはようございます！」と元気よくあいさつをする。
- 朝礼等を活用して、8：30に一斉にあいさつをして仕事を始める。
- いつもの2倍「大きな声で」「多くの人に」あいさつする。



・来庁者への対応（積極的な声かけ）

- 忙しくても、来訪者が部屋に入ってきたら、すぐに対応する。
- 来訪者が部屋に入ってきたら、「おはようございます」「こんにちは」と、こちらから笑顔であいさつをする。
- 廊下等で困っている人を見かけたら、「いかがなされましたか」「どこかお探してでしょうか」など、積極的に声をかける。



・電話対応（親切で丁寧な対応）

- 受話器は3コールまでに取り、所属と氏名を名乗る。
- 長時間待たせない。
- 用件の復唱をする。
- 応対、言葉遣いは丁寧に、また、明瞭に聞き取りやすい言葉で話す。



・その他（所属の状況に応じて適時設定）

- 職場の整理・整頓を徹底する。
- 職場でそれぞれの職員のマナーをチェックし合う。 など



自分のマナーをチェックしてみましょう！

下記のマナーチェックシートを使って、日頃の自分のマナーについて振り返ってみてください。



電話対応編

- ベルが鳴ったら、呼び出し音3回以内で受話器を取るようになっている。
- 電話を受ける際やかける際に、自ら所属と氏名を名乗っている。
- 電話を転送したり、担当者と代わる場合、相手に断っている。
- 相手にわかりやすい応答に心がけている。
- 相手からの電話を途中で切りたい時、事情を説明して、「後でこちらからかけ直します」と伝えている。
- 電話を切るとき、「承知いたしました」、「失礼いたします」などの終わりのあいさつをしている。



対面対応編

- 笑顔で対応している。
- 庁舎内や課の入口等で来訪者を見かけた場合、「こんにちは」「どちらへご用でしょうか」「担当課までご案内いたします」などと声をかけている。
- 窓口等に来られたお客様に、忙しいふりをして無視せず、「ご用件は承っていますか」などと声をかけている。
- 名札を毎日着用している。
- 専門用語を多用せず、初めての人でも分かりやすく説明している。



職場環境編

- わかりやすい職員配置図を誰もが見やすい場所に表示してある。
- 職場内は整理、整頓、清潔である。
- 車椅子利用者が通行しやすいよう、通路は十分な広さを確保している。
- 来訪者や電話等の問い合わせに即座に対応できる体制をとっている。

全部できれば
あなたはマナー
上級者★

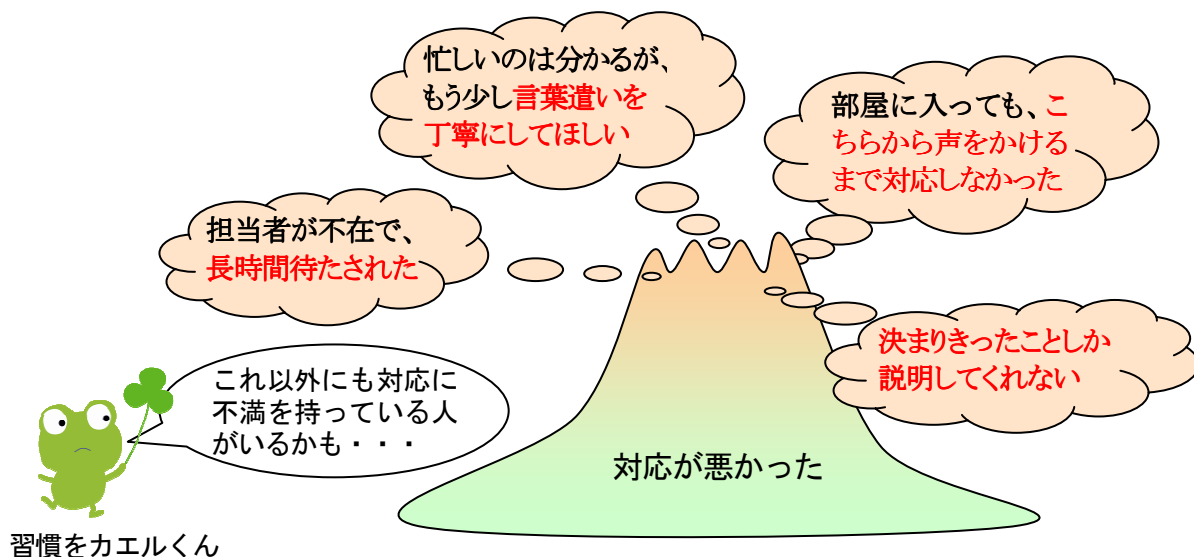


行動をカエルくん

県庁職員のマナーの実態は???

平成22年度の「マナーアップ推進月間」に、各所属を訪問された県民の皆さんにアンケートを行いました。

県民の皆さんからいただいたご指摘は次のとおりです。



これ以外にも対応に不満を持っている人がいるかも・・・

習慣をカエルくん

広がれ！あいさつの輪！

笑顔あふれる県庁にしましょう



意識をカエルくん

昨年度、「マナーアップ推進月間」に人事企画課職員による「あいさつ運動」を実施しました。残念ながら、こちらがあいさつをしても、返していただけなかった方もいらっしゃいました。

また、営業力向上研修（参照：7ページ）講師の蔵田先生からは、福井駅がとてもきれいであるとお褒めの言葉をいただきましたが、一方で、県庁職員に笑顔やあいさつがないとのご指摘もいただきました。



あいさつをされて嫌な気分になる人はいません。元気なあいさつで、気持ちのいい1日をスタートさせましょう。

職員のみなさんが自主的にあいさつを交わし、来庁者のみなさんが自然と笑顔になれるような県庁にしていきたいでしょう。



「ワンデーレスポンス」を実行していますか??

「ワンデーレスポンス」は、「第三次行財政改革実行プラン」でも「スピーディ行政の実行」の項目の一つとして全庁的に取り組むこととしています。

皆さん、意識して取り組んでいますか?

Q. なぜ「ワンデーレスポンス」が必要なの?

よく寄せられる意見としては…

- 問い合わせに対する職員の回答が遅い!
- かなり前に申請したのに、いつになったら許可が出るのかわからない!
- 後になってから修正等の指示が何度もある!

相手側の
立場で対応して
みよう!



仕事をカエルくん

こうした県民の不安や不信感を取り除くことが重要です。

このためには、

- ①まず、県民から照会や依頼があった場合は、できる限り「その日のうちに」回答しましょう。
- ②もし、その日のうちに最終的な回答ができない場合は、状況を説明し、回答の時期をお知らせするなど、何らかの回答を「その日のうちに」行いましょう。

Q. 具体的にはどう取り組んだらいいの?

取組内容の例としては、

- 1 その場で回答できない場合は、その理由と回答時期を伝え、相手方の了解を得る。
その際、相手方の氏名と連絡先を確認するとともに、再度、自身の所属名、氏名を伝える。
- 2 やむを得ず回答時期を過ぎることとなった場合には、早めに相手方に連絡をとり、理由とともに新たな回答時期を伝える。
- 3 許可申請等の場合は、必要な書類の添付や記載の有無を確認し、
 - ①不備がない場合は、今後の手続きの流れや許可等の時期を伝える。
 - ②不備がある場合は、必要な修正等の内容を伝える。
(何度も修正等の依頼をしないよう必要な修正は一度に伝える。)

職員の皆さんへ

「ワンデーレスポンス」を徹底するには、**職員一人ひとりが確実に取り組むという「意識」をしっかりと持つことが必要**です。慣れないうちは少々大変かもしれませんが、結果として仕事の**「スピード感」が増しますし、何より「県民サービス」の向上につながる**ことですから、今後も実行してください。

秋の健康管理

秋の夜長は、睡眠不足に注意!!

睡眠は、①心身の疲労回復、②記憶の定着、③免疫機能の強化という役割をもち、健康のためにたいへん重要です。

●睡眠不足のチェック

- 寝つきが悪い
- 途中で目が覚めて眠られない
- 朝早く起きてしまう
- 熟睡できない
- 居眠りをして注意される
- 日中眠たくてしょうがない
- 脚がむずむずしたり、火照ったり、じっとしてられないためによく眠れない、夕方以降に悪化



チェック項目が多いほど要注意。一度、自分の睡眠を見直し、快適な睡眠を心がけましょう。

●快適な睡眠のポイント

睡眠時間は個人差があり、4、5時間で十分な人もいれば、8時間以上眠らないと調子が悪い人もいます。一般的に、起床したとき「よく寝たなあ。気持ち良かった。」と感じる時間が、その人にとって最適な睡眠時間です。

① 就寝・起床時間を一定にする

週末の夜更かしや休日の寝坊、昼寝のしすぎは、睡眠覚醒を調整する体内時計を乱します。



② 太陽の光を浴びる

太陽光など強い光には体内時計を調整する働きがあります。光を浴びてから14時間目以降に眠気が生じてきます。

③ 適度の運動

ほどよい肉体的疲労は心地よい眠りを生み出してくれます。寝る前に、布団の上でストレッチ体操をすると、筋肉のこりをほぐし、心も軽くなり、快眠につながります。



④ 快適な寝室づくり

ベッド、布団、枕、照明などは自分に合ったものを選びましょう。室温は20℃、湿度40～70%

⑤ 寝る前にリラックスタイム

ぬるめのお風呂にゆっくり入ったり、好きな音楽、読書でリラックスする時間をとりましょう。



⑥ 寝酒はダメ

寝酒をすると寝付きが良くなるように思えますが、深い睡眠が減り、早朝覚醒が増えます。お酒は楽しむものです。



ひと目メモ

ストレス解消には笑が一番!!

笑いには自律神経のバランスを整えて心の緊張をほぐす働きと、副腎から分泌されるストレスホルモンを減少させる効果があります。

日常生活に笑いを取り入れてストレス解消を!!



いろいろ試してみても、よく眠れないことが2週間以上続くと何らかの健康問題を起こすことがあります。よく眠れないことに加えて、食欲低下やイライラすることがある場合は、内科、心療内科、精神科を受診してみましょう。

職員の能力開発について ～笑顔は最高のおもてなし～

笑顔は
万病の薬だね

行革のすすめ



自分をカエルくん

県では、県の魅力を売り込む営業力を強化するため、「営業マン」としての心構えや民間におけるセールスの実践的活動などを具体的に学ぶ「営業力向上研修」を実施しています。

今回は、10月のマナーアップ推進月間にちなんで、8月26日に開催された営業力向上研修「上客がつくサービス、つかないサービス」の概要を簡単にご紹介します。

1 実施日

平成23年8月26日（金） 13:30～15:30

2 場所

県庁正庁

3 テーマ

「上客がつくサービス、つかないサービス」

4 講師

蔵田 理 氏（ホテルオークラ 元・宿泊副部長）

5 概要

・「おもてなし」に必要な「五配り」とは？

- ① 目配り ⇒ お客様をよく見る
- ② 耳配り ⇒ お客様のちょっとした言葉をよく聞く
- ③ 頭配り ⇒ お客様のために頭を回転させる
- ④ 気配り ⇒ お客様の気配を感じる
- ⑤ 心配り ⇒ お客様のことを心配する

・第一印象でサービス力を上げる！

○笑顔は最高のおもてなし

- ⇒ 「楽しい」「うれしい」等、「い」で終わる肯定的な言葉を使うと自然な笑顔に！
- ⇒ 毎日鏡を10回以上見よう！

○良い姿勢は信頼感を伝える

- ⇒ 繰り返し体で覚えよう！

○「あいさつ」はコミュニケーションの原点

- ⇒ しかし、できている人は意外と少ない

○「言葉遣い」は「心遣い」

- ⇒ 心を込めた「あたたかみ」のある言葉づかいを！

・お客様の立場に立つ！

○お客様を受け入れる・・・お客様に体を向けて対応していますか？

○「顧客満足」 ⇒ 「個客満足」（お客様一人ひとりの満足）

○お客様の「Me」サイン（「私を見て」というサイン）を見逃さない



実演を交えながらの蔵田先生の講義に、集まった皆さん方も自然に笑顔をいただいたようでした。