

窓口対応力向上の手引

令和4年3月

練馬区人材育成課

窓口対応力の向上を目指して

区民と直接対応する窓口は、区役所の顔というべき存在です。区はこれまで、区民サービスの向上を目的に、窓口の改修や、窓口情報提供システム・申請書一括作成システム等のICTの活用など、さまざまな窓口改革を行ってきました。

区民からは、職員に期待していることとして「職員の対応力を磨いてほしい」「部署間や業務間の連携を充実してほしい」などが挙げられています。職員一人ひとりの窓口対応力を向上させること、縦割り行政から脱却し、連絡・連携力を向上させることが求められています。

また、区長への手紙では、職員の対応に関する感謝の手紙もある一方で、職員の接遇や行動マナーに関する苦情の手紙も依然として多くあります。これは、窓口で対応する職員だけでなく、職員一人ひとりが区役所の窓口である、ということ意識しなければなりません。区民は、窓口だけでなく、庁舎内で、各施設で、様々な場面で、職員の行動や対応を見ています。組織として区民の視点に立って窓口対応力を向上させるとともに、職員自身が自覚し行動していかなければなりません。

この冊子は、職員の窓口対応力を向上させるために基本的なことを掲載しています。日頃から手にとっていただき、心のこもったサービスを実現できる冊子となることを願っています。



目次

はじめに

| | |
|------------------|---|
| 区民サービス向上のための基本姿勢 | 1 |
|------------------|---|

1章 練馬区の区民サービスの現状

| | |
|---------------|---|
| 1 窓口サービス診断等調査 | 3 |
| 2 区長への手紙の実例 | 8 |

2章 個々の職員が取り組むべきこと ～心地よい窓口づくりのために～

| | |
|-------------------------|----|
| 1 窓口対応の基本 | 13 |
| 2 身だしなみ | 17 |
| ◆コラム◆ スメルハラスメントしていませんか？ | |
| 3 電話対応 | 19 |
| 4 行動マナー | 22 |
| ◆コラム◆ 行動マナーに気を付けよう！ | |
| 5 クレーム対応の心得 | 24 |
| 6 個人情報の保護 | 28 |
| ◆コラム◆ 窓口での個人情報の漏えいの可能性 | |
| 7 窓口の整理整頓 | 30 |
| 8 根拠法令の学習 | 32 |
| 9 F A Qシステムの活用 | 33 |

3章 各組織で取り組むべきこと ～窓口対応力向上に向けて～

| | |
|-----------------------|----|
| 1 組織で課題に取り組み、改善策を共有する | 35 |
| 2 課題解決の取組事例 | 39 |
| 3 関係窓口への円滑な案内 | 42 |
| 4 O J Tの実施 | 43 |

4章 相手に合ったサービスの提供

| | | |
|-------|---------------|----|
| 1 | 外国人 | 45 |
| 2 | 高齢者 | 49 |
| 3 | 障害者 | 52 |
| 4 | 性的マイノリティ | 56 |
| 5 | 配偶者等からの暴力（DV） | 60 |
| 6 | 犯罪被害者 | 63 |
| ◆コラム◆ | 被害相談カードについて | |
| 7 | ひとり親 | 68 |
| 8 | 参考資料 | 69 |



はじめに

区の業務は窓口業務に限らず、あらゆる職場の業務すべてが「区民サービス」と密接に関係しています。この「区民サービス」という視点に立つて考えた時、私たち職員はどのような心構えで職務に取り組むのが望ましいのでしょうか。まずは、練馬区職員としての基本姿勢や行動目標を見ていきましょう。

区民サービス向上のための基本姿勢

(1) 基本姿勢

「区民本位のまごころサービスを」

練馬区の職員として、区民の本当の要望・期待は何なのかを感じ取りながら仕事をします。

区民のお役に立ち、満足していただくことが職員の存在価値です。

まごころを込めて、区民により良いサービスを提供していきます。

(2) 行動目標

① 区民の立場に立って仕事を進めよう

区民が期待するより良いサービスを提供することが職員の責務です。そのためには「お客様第一」をモットーに区民の立場に立って仕事を進めます。

② 区民の声に共感を持とう

区民のニーズに応じた積極的な取組が、満足度を高めることになります。区民の声に共感を持ち、真に求められているサービスが何なのか常に考え、進んで行動します。

③ 自ら考え、自ら行動しよう

たとえ仕事上のルーティーンでも、区民が求めることを自ら考え、常に現在の仕事を改善していくという視点で、責任を持って行動します。

④ チームワークを築こう

職場の雰囲気が消極的だと、職員が前向きに行動することができず、区民へのサービスも低下してしまいます。職員一人ひとりが職場における情報の共有化、コミュニケーションの活性化に努め、職場の良好な関係はもちろん、組織の枠を超えた「練馬区」のチームワークを築きます。

1章 練馬区の区民サービスの現状



(1) 実施概要

令和3年11月に12の窓口職場を対象に、実際の窓口で区民目線に立った、公平・迅速・確実な窓口サービスが提供できているかを調査し、併せて、庁舎等のフロア計21か所にて職員の行動マナーについて調査を行いました。調査結果は以下のとおりです。

(2) 窓口サービス診断結果

【全体評価】

個人差はありますが職員の対応スキルは高く、相談内容に対して分かりやすい説明ができています。概ね問題解決に至っています。

一方で、接遇マナーのスキルはあまり高くありませんでした。相手に寄り添う姿勢は感じられますが、誤解を与えかねない言葉がけや立ち居振舞いなどが見受けられます。

対応スキルと接遇マナーのスキルは、どちらか一方が高くても相手に満足していただける対応にはなりません。「区民に寄り添った窓口サービスの提供」には、接遇マナーやコミュニケーション能力の向上が求められます。

【各項目評価】

①待機時

詳細は2章1【窓口対応の基本】を参照しましょう！

〔課題・改善点〕

- ・案内係がいない職場では、窓口担当以外の職員がフロアを気にしていない部署もありました。来庁者が待っていてもフォローがありません。
- ⇒来庁者が多い窓口職場は、職員で案内担当者を当番制にする等、見張り機能を働かせましょう。

②フロアの印象

詳細は2章1【窓口対応の基本】を参照しましょう！

〔課題・改善点〕

- ・案内フロア表示はありますが、そこから先の対応窓口がどこなのかわからず、迷うことがありました。
- ⇒フロア表示を詳細にする、もしくは対応窓口にも、どの手続きの対応窓口かわかりやすい表示をする等の工夫をしましょう。

- ・ 掲示物の画鋸が取れていたり、テープが剥がれかかっていたりしました。また、コロナ対策で人との身体的距離を確保するための案内の紙やガムテープが劣化している箇所が多く、清潔さを感じませんでした。
- ⇒来庁者の利用する椅子に座り、同じ目線でフロアに気になる箇所はないか定期的にチェックしましょう。

③対応の基本

詳細は2章1【窓口対応の基本】を参照しましょう！

〔課題・改善点〕

- ・ 案内係が来庁者の用件を聞いたにもかかわらず、対応者への用件の申し送りがないたため、来庁者が再度用件を伝えなければならない状況が発生しています。
- ⇒空いている時間帯であれば、窓口までご案内し、対応者に用件を伝える、もしくは番号札の裏面等に用件を記載する等、来庁者に手間をとらせることがないよう工夫しましょう。
- ・ 相手方の話を遮って説明したり、話を聞かずに説明したりと一方的な説明になっていることがあります。
- ⇒相手と話が被った際には、話を譲り、相手のニーズをうまく引き出すことで、より丁寧な対応になり、案内の間違いも発生しにくくなります。
- ・ 書類の該当箇所を指し示す際に、ペンや人差し指で指し示す職員が多く見られます。
- ⇒手のひら、もしくは指の腹で指し示すようにしましょう。
- ・ 回りくどい説明、重複説明になっている職員がいます。
- ⇒簡潔かつ短い説明をしましょう。結論を先に伝える等の工夫があるとより伝わりやすくなります。
- ・ 対応中に離席する際に説明が不足しています。
- ⇒離席時は「資料を用意しますので、少々お待ちください」等、離席の目的とお詫びの言葉があると、より丁寧な対応になります。
- ・ 相手の理解度を確認する言葉が不足しています。
- ⇒「ここまでご理解いただけましたでしょうか」等、話の区切りで相手の理解度を都度確認しましょう。

④全体的印象

詳細は2章1【窓口対応の基本】を参照しましょう！

〔課題・改善点〕

- ・対応中以外の区民に対する気配り、心配りがありません。
- ⇒フロアや廊下ですれ違う際には、目札等の挨拶をしましょう。また、対応中の職員が席を外している際に、目の前を通ったり目が合ったりした時も目札等を行いましょう。

⑤挨拶

詳細は2章1（2）【あいさつ・言葉遣い等】を参照しましょう！

〔課題・改善点〕

- ・対応開始時の挨拶の言葉が不足しています。
- ⇒対応開始時に「お待ちしました」等の言葉だけでなく、「おはようございます」、「こんにちは」等の時間に合わせた挨拶を笑顔で行いましょう。

- ・「うん」「そうそう」などラフな相槌があります。
- ⇒丁寧な相槌と復唱確認を心掛けましょう。

- ・手続等を進めるために相手方の情報を聞く質問が唐突に始まっています。
- ⇒相手方に質問をする際にはクッション言葉を活用してみましょう。
例：「差し支えなければ、〇〇についてお聞かせいただけますか」

⑥身だしなみ

詳細は2章2【身だしなみ】を参照しましょう！

〔課題・改善点〕

- ・人によってはカジュアルな服装だと感じられるものもあります。（パーカーなど）
- ⇒身だしなみは他者目線で考えるものです。自分の服装がビジネスシーンにふさわしいものか、振り返りましょう。
- ・名札が裏返しだったり、カウンターに座った際に見えなかったりして名前が判読できない職員がいます。
- ⇒胸ポケット等で名札を留める、カウンターで案内する際には首元から外し、机の上に名札を置く等の工夫をしましょう。

●窓口ごとの特徴

【戸籍住民課・区民事務所などの窓口職場】

不特定多数の区民に対応することから、窓口の混雑状況も踏まえ、先手での情報提供や簡潔な説明が求められます。

また、区役所の顔とも言える窓口職場では、挨拶や口調、言葉の表現方法等の接遇面をスキルアップすることで、区民満足度の向上につながります。

【総合福祉事務所などの相談系窓口職場】

複合的な生活課題を抱えた区民が相談に来ることもあるため、区民の状況を詳しく聞き出し、ニーズに合った情報提供等を行うことで、安心して相談できる窓口となります。

⇒ 4章にて相手に合わせたサービスの提供、対応の際の注意点等を掲載しているので参照してください。

(3) 行動マナー調査結果

【全体の印象】

区民への迷惑となるような行為や区民の利用を妨げる行為はありませんでしたが、区民への配慮を感じる行為もありませんでした。また、すれ違った際も、ほとんどの職員が素通りで目礼などもあまりありませんでした。

【課題・改善点】

詳細は2章4【行動マナー】を参照しましょう！

①フロア

歩きスマホや廊下を走る姿が見受けられるフロアがあります。

⇒他人との接触の危険があるだけでなく、来庁している区民への気配りや配慮に欠ける行為です。絶対にやめましょう。

②トイレ

昼休みの歯磨きはほとんどのトイレでありましたが、洗面台を独占することはありませんでした。ただ、狭いトイレに5～6人いることもありました。

⇒トイレの狭いスペースで何人も歯磨きをしていると区民にプレッシャーを与えてしまいます。人数制限を設ける等の工夫をしましょう。

③エレベーター

区民がボタン操作をしているにもかかわらず、先に降りる人がほとんどでした。声掛けをして区民を優先するなどの配慮がほしいところです。また、複数人で乗車すると話をしている職員が多くいました。

⇒区民がボタン操作をしている時は、職員が率先して変わるようにしましょう。区民に操作させて自分が先に降りてしまうのはもったいありません。また、コロナ禍であるため、エレベーター内での会話は控えましょう。区民が同乗している際に業務の話が聞こえてしまい、情報漏えいにつながる恐れもあります。

(4) 今後に向けて

窓口サービスについては区民からの質問に対しては的確に回答できているという評価を受けた一方で、接遇マナーやコミュニケーションでの課題が多く見られました。また、行動マナーについては区民への配慮の点で課題が見られました。

区役所には様々な方がいらっしゃいます。一人ひとりのニーズを把握し、迅速に対応していかなければなりません。そのためには、接遇マナーのスキルが必要不可欠です。当たり前のことを当たり前にやっているだけでは、ご満足いただける対応にはなりません。当たり前以上の対応ができて、初めて「良い対応だった」と感じていただけます。

窓口対応力向上のためには、今まで以上に区民の目線で、こういった対応や行動が職員に求められているのかを考える必要があります。2章以降では課題解決のヒントになる内容を掲載しております。ぜひ、参考にしてください。



区民からの声を聴こう

みなさん、毎月広聴広報課の共有文書に掲載されている広聴月報は確認していますか。広聴月報には、区民からのご意見が掲載されています。

区民から職員へのお褒めの言葉がある一方で、職員の不適切な対応や誤った対応によるお叱りの声も多くあります。区民からの声は問題提起として受け止めましょう。区民の声として広聴月報に掲載されている以上、そういった対応をしてしまっている、または、そう思われてしまった職員がいることは間違いありません。区民からの意見を他人事と思わずに、自分自身に置きかえて考えましょう。常に区民目線での対応を心掛けます。

2

区長への手紙の実例

以下からは実際の区民の声を掲載します。あなたなら、どうしたらよいと考えますか。それぞれのケース1～6について考え、後段の対応策を確認し、自分の行動について振り返ってみましょう。

ケース1 威圧的な対応

サービスの申請の件で、区役所に電話した。電話対応した男性職員は受け答えが高飛車で昔ながらの役人気質な対応だった。過去に区役所には問合せや訪問しているが、今回のような威圧的な対応をされたのは初めてで腹立たしく気が滅入った。今後こういう事が無いよう指導してほしい。

ケース2 誤った案内

自分は持病を持っており、日中は外に出歩かないようにしている。医療券の更新申請で事前に連絡してどういう書類が必要かを確認してから区役所に行った。しかし、連絡した時と必要書類が異なっていた。対応された職員は傲慢な態度でとても腹が立った。二度手間にならないように事前に連絡して確認しているのに、これでは事前確認の意味がない。忙しいとは思うが、業務を疎かにしないでほしい。

ケース3 電話中の職員の対応

区役所に電話をした際に、やり取りの間に、電話口からは対応している職員の周りの人たちの笑い声や話し声が聞こえた。

ケース4 エレベーターホールにて多人数で立ち話をする職員

住民票を取りに区役所に出向いた。エレベーターを利用しようとしたところ、ホールの前で5～6人の職員が立ち話をしていたため乗りづらかった。エレベーターホールは、人が乗り降りするので邪魔にならない場所で話をしてほしい。

ケース5 窓口での職員の発言

区民事務所に行った際、窓口は2人体制で、15人・100分待ちだった。この混雑に対して窓口体制の検討はしているのか質問したところ「私たちも昼休みを取得する権利がある」と言われ、質問には答えてもらえなかった。マイナンバー電子証明書の更新案内を出しているのだから来庁者が多くなることは想定できる。窓口体制の検討が必要だ。

ケース6 雑な対応

マイナンバーカードを受け取りに区役所に出向いた。対応した職員は通り一遍の説明を行ったが、あまりにも早口なので何を言っているのか理解できなかった。マニュアルどおり説明すれば終了というあまりにも雑な対応だった。これからは、マイナンバーカードの交付を受ける区民のためにもっと丁寧な対応をしてほしい。



ケース1 問題点

区民から、威圧的と受け取られるような態度が問題です。
苦情につながるほどの態度であれば、根本的に意識と対応を変える必要があります。区民への寄り添い、傾聴は十分できていますか。

今後の対応策

どのような点が威圧的と感じられたのか、自分で振り返るとともに、わからない点は周りの職員にも確認し、意識と対応を変えます。

ケース2 問題点

誤った案内をしたことと、対応者の態度の悪さが問題です。

今後の対応策

誤った案内をしたのは区です。まずはお詫びをします。
傲慢な対応、と言われる態度は改めます（区民目線で見た時どう感じるか考えましょう）。区民に寄り添った対応ができていますか。
案内すべき内容が自分でわからなければ、ためらわずに他の担当職員にすぐ変わります。後で確認し、正しい案内を覚えます。
また、案内に漏れないよう相手の申請内容・状況を事前に聞きます。

ケース3 問題点

TPO をわきまえた対応ができていないことが問題です。

今後の対応策

電話対応中の職員のそばで大きな声で話したり笑ったりすることは、慎みましょう。通話の相手に不快感を与えます。
窓口に限らず、執務中の大声や大笑いはしません。
執務室の配置上、問題があるのであれば、窓口を優先に、レイアウトの変更も考えます。

ケース4 問題点

常に区民優先を意識していないことが問題です。

今後の対応策

私たちが働く庁舎等は、公の施設であることを常に意識しましょう。
エレベーター内、エレベーターホールでの会話は厳禁です。
来庁者の優先利用に配慮し、混雑時の利用は避け、降りて譲ります。
特にベビーカー、車いす利用者が待っていた場合は、降りて譲ります。
近くの階へ移動する際は、なるべく階段を利用します。

ケース5 問題点

繁忙期に2人体制で100分待ちの状況がそもそも問題です。
職員として問題を正しく認識していないことが課題です。
窓口体制が悪くても、窓口で区民に返す言葉ではありません。

今後の対応策

区民の意見を十分に傾聴し、丁寧に対応します。
区職員は説明責任を果たさなければなりません。
真に区民に寄り添った窓口サービスができているかを意識して仕事を進めなければなりません。

ケース6 問題点

私たちには当たり前の行政用語でも、区民には意味が分からない言葉があります。区民に分かる言葉で説明ができていないことが問題です。

今後の対応策

簡単な言葉で正しく伝えられているか、点検が必要です。
マニュアルを作って安心していませんか。作成して終わり、という部署が多いようです。区民に寄り添ったマニュアルになっているか定期的な見直しが必要です。根拠法令や様式の変更など、常に意識します。

2章 個々の職員が取り組むべきこと ～心地よい窓口づくりのために～



(1) 来庁者への案内・対応時の心配り

・常に来庁する区民等を気にかける

- ⇒ 窓口担当以外の職員も自然と窓口に関心を配れるようにし、区民からお声がけいただいたり、お待たせしたりすることのないようにしましょう。来庁者が多い職場であれば、職員で案内担当者を当番制にする等、見張り機能を働かせましょう。

・フロア表示をわかりやすくする

- ⇒ 来庁者のためにフロア表示を設置している職場もあると思いますが、来庁者がどこに行ったらいいか迷っている姿を見かけたことはありませんか。職員目線ではわかりやすいフロア表示でも、来庁者目線ではそうではないことがあります。フロア表示を詳細にする、もしくは対応窓口にも、どの手続きの対応窓口かわかりやすい表示をする等の工夫をしましょう。

・フロアを清潔に保つ

- ⇒ 来庁者の利用する椅子に座ったり、来庁者の動線でフロアを歩いたりすることで、区民目線でフロアに気になる箇所はないか定期的にチェックしましょう。
(例：掲示物の劣化、フロアの汚れ等)

・区民に何度も説明をさせることがないようにする

- ⇒ 窓口によっては、案内係が用件を聞き取り、対応者に繋ぐ部署があります。その引継ぎの際に、用件の申し送りがないと、区民が再度用件を伝えなければならなくなります。用件を口頭で伝えるもしくはメモを書いた紙を渡す等、工夫してみましょう。

・相手の話を途中で遮らない

- ⇒ 相手の話を途中まで聞き、わかった気になって手続きや案内を進めようと、本当に話したい内容や詳細が伝わらない場合があります。相手の説明をすべて聞き、内容の理解について齟齬がないか、確認のうえで手続きや案内を進めましょう。

・ペンや人差し指で指し示さない

- ⇒ 書類や冊子を用いて説明をする際に、該当箇所をペンや人差し指で指し示す行為は失礼に当たります。手のひら、もしくは指の腹で指し示すようにしましょう。

・説明はわかりやすく簡潔にする

- ⇒ 区民に説明する際に、回りくどい説明、重複説明にならないように気をつけましょう。結論を先に伝える等の工夫があるとより伝わりやすくなります。

・対応中に離席する際は目的を伝える

- ⇒ 資料を用意したり、自席のPCで確認をしたりするために、区民対応中に離席する際に「少々お待ちください」のみでは、区民を不安にさせてしまいます。そのため、離席の目的をお伝えし、さらにお詫びの言葉があると、より丁寧な対応になります。

・相手の理解度を確認する

- ⇒ 「ここまでご理解いただけましたでしょうか」等、話の区切りで相手の理解度を都度確認しましょう。高齢の方などで、わからないけど頷いている場合もあります。一方的な説明にならないように注意しましょう。

・手続終了後、区民が席を立つまで見送る

- ⇒ 区民が窓口で書類の整理等の理由により、まだ席を立っていないのに、対応した職員がさっさと自席に戻ってしまうと、良い印象を与えません。

・対応中以外の区民にも気配り、心配りを忘れない

- ⇒ 対応していない時も区の職員であり、区民が見ていることを忘れてはいけません。来庁する区民に気持ちよく思ってもらうために、フロアや廊下ですれ違う際には、目礼等の挨拶をしましょう。また、対応中の職員が席を外している際に目の前を通ったり目が合ったりした時も目礼を行いましょう。

(2) あいさつ・言葉遣い等

・あいさつを欠かさない

⇒ 対応開始時に「お待たせしました」等の言葉だけでなく、「おはようございます」、「こんにちは」等の時間に合わせた挨拶を笑顔で行いましょう。

・正しい敬語を使う

⇒ 普段から使っている敬語が正しいか、この機会に確認してみましょう。また、部署や相談内容にはよりますが、「うんうん」「そうそう」等のラフな相槌は控えましょう。

・クッション言葉の活用

⇒ クッション言葉を使うことで、伝えづらい内容を柔らかい印象で伝えることができます。窓口で、区民の要求にお応えできない時や聞きにくい質問をする時などに使うと有効です。

ポイント

笑顔であいさつ

コロナ禍では、マスクを着用して窓口対応を行うため、以前よりも表情が伝わりづらくなっています。不自然にならない程度に、声のトーンを上げる等の工夫をすることで、表情が見えなくても笑顔であいさつしていることが伝わるようにしましょう。

ヒント

●クッション言葉の例

- | | |
|----------------|-----------------|
| ・ ご迷惑をおかけしますが | ・ 申し訳ございませんが |
| ・ 恐れ入りますが | ・ お手数をおかけしますが |
| ・ あいにくではございますが | ・ 失礼ですが |
| ・ お差し支えなければ | ・ 勝手を申して恐縮ですが |
| ・ 私どもの力不足で | ・ 誠に申し上げにくいのですが |

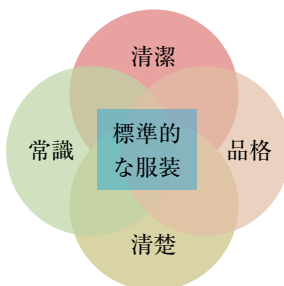
(3) 避けたい言葉と言い換え例

言葉遣いのうまさは心遣いの深さによるものと言われています。言葉づかいが丁寧でも、心のこもらない言葉はなぜか冷たく感じるものです。相手の心情を害することがないように、言葉の表現を考えてみましょう。ここでは、避けたい言葉とその言い換え例を紹介します。

| 避けたい言葉 | 言い換え例 |
|-----------------------------|---|
| 規則ですからできません。 | 〇〇という理由でご希望に添えません。 |
| そんなことはありえない、そんな説明をする職員はいない。 | そのように理解していらっしゃるのであれば、私どもの説明が不十分で申し訳ございませんでした。 |
| 私に言われても困ります。 | ご用件は□□でお間違いないでしょうか。では、△△が窓口ですので、ご案内いたします。 |
| 私にはわかりません。 | 申し訳ございません。私では説明いたしかねますので、担当者と呼んでまいります。 |
| ●●は、今日はいません。 | あいにく●●は、本日不在にしております。よろしければ私が用件を承ります。 |



執務中は、多くの区民の目から適切と評価される服装を心がけましょう。練馬区には制服はありませんが、4つの観点「清潔」「品格」「清楚」「常識」から執務時の標準的な服装を定めています。特に、区民対応が多い職場では、より厳密に自分の服装をチェックしましょう。



アメリカの心理学者メラビアンの対人態度の決定因の研究では「人は見た目で9割の情報を得て判断する」といわれています。これは、来客者の第一印象を好印象でスタートできれば、その後の仕事の流れもスムーズだということです。

グループウェアの共有文書の中の職員課人事係フォルダには「執務時の標準的な服装」や「Q & A」を収めてあります。確認するとよいでしょう。

| | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ・ 執務時の標準的な服装 ・ Q & A | グループウェア > 共有文書 > 庁内共通 > 組織別 > 区長 > 副区長 > 人事戦略担当部 > 職員課 > 人事係 > 05 執務時の標準的な服装 |
|---|---|

次ページにチェックリストを作成しましたので、日頃の自分の身だしなみをチェックしましょう。

身だしなみチェックリスト

| | | チェック欄 |
|----|---|-------|
| 名札 | 見える位置に必ず着用していますか (座った時にカウンターに隠れないこと) | |
| 頭髪 | フケ・寝癖はありませんか | |
| | 髪色は明るすぎませんか | |
| 口 | 歯・口元は清潔で、口臭はありませんか | |
| | ひげはきれいに剃られていますか | |
| 手 | 爪は短くそろえ、清潔ですか | |
| | マニキュア・ネイルは派手すぎませんか | |
| 香水 | 匂いは強すぎませんか | |
| 服装 | 汚れ・しわ・ほつれがありませんか | |
| | ボタンが外れたり、取れかかったりしていませんか | |
| | シャツの襟や袖口は特に気をつけていますか | |
| | 肌の露出が多い服装をしていませんか | |
| 靴 | かかとの固定できないサンダルを履いていませんか | |
| | 汚れや型崩れ、つま先やかかとの傷みはありませんか | |

◆コラム◆ スメルハラスメントしていませんか？

スメルハラスメントとは、匂いによって他人に不快感を与えることをいいます。不快感を与える匂いの種類は、体臭、口臭のほか、衣服についた強い洗剤の匂いや香水の匂いなど様々です。

以前、区民の方より、窓口で対応した職員の柔軟剤の匂いがきつくて具合が悪くなったという苦情がありました。昨今では香水に限らず、柔軟剤やハンドクリーム等の匂いが強いものについて、スメルハラスメントの原因になっています。厄介なのは、この匂いを発している本人の鼻が慣れてしまっているため、自分では気付かないことです。こういったときは周りの同僚や上司が本人に伝えてあげましょう。窓口職場ではもちろんですが、そうではない職場でも、他の職員が不快な気持ちにならないよう配慮が必要です。

電話は声と言葉だけのコミュニケーションです。口の動きや表情など、目に入る情報がないため、聞き取りやすくわかりやすい対応が必要です。また、私たち職員に対する印象も声で決まるため、窓口以上に意識しましょう。

(1) 電話の受け方

① 電話を取る時

3コール以内でとります。とるまでに3コール以上かかってしまった場合は、「お待たせしました」と伝えましょう。

② 所属と名前を伝える

「□□課○○係△△でございます」

③ 相手の用件を聞く

窓口での対応と同様に、相手の電話の内容を最後まで聞きます。相手の名前と用件はメモを取りましょう。間違いがないように、メモを見ながら問い合わせ内容を復唱し、対応しましょう。

※相手が名乗らない時

→失礼ですが、どちら様でしょうか。

※用件がよく聞き取れない時

→恐れ入りますが、もう一度おっしゃっていただけませんかでしょうか。

④ 問い合わせ内容がすぐに回答できない場合

30秒以内に回答が可能であれば、いったん電話を保留します。ただし、30秒以上かかることが想定される場合には、こちらから折り返すことを伝え、名前と連絡先、電話に出ることができる時間帯を確認します。（※間違いがないように必ず復唱しましょう。）仕事をしている方で昼休みか閉庁後の時間にしか連絡ができない方は優先度を上げる等、柔軟に対応しましょう。

⑤ 別の担当者に繋ぐ場合

一旦保留してから、担当者に繋がります。その際に、保留にする理由を説明してから保留ボタンを押しましょう。受話器を手渡せるぐらい近くの担当者でも必ず一旦保留してください。電話の相手や内容を伝達する際に、万が一不適切な言葉や周囲の声が入ってしまう恐れがあります。

また、担当者が休み等で回答ができない場合は明日以降の相手の都合を確認し、折り返すことを伝えましょう。

⑥ 終話する時

用件が終わったら「ほかに御用はございませんか？」と用件がすべて終わったことを確認し、相手が切るのを待って受話器を置きます。※ガチャ切りを避けるために、フックを指で押してから受話器を置くと丁寧です。

また、対応が長くなった場合には、最後に改めて所属と名前を伝えましょう。

ヒント

電話で名前などを何度も聞き返された経験はありますか？相手に「悪意」がないとわかっていても、何度も繰り返されると不愉快な気分になります。

相手をそんな気分にはさせないためにはどうしたらよいでしょう。こんな時、日本語はとても便利です。「お名前は漢字ではどのようなお書きしますか？」と尋ねると間違えることなく名前を聞きとることができますし、相手にもこちらが聞き取れなかったことを知られずに済みます。

(2) 他部署への取り次ぎ

お問い合わせいただいた相手の用件が自分の担当部署のものとは限りません。担当部署で問い合わせが多い内容や関連部署への案内は一覧表を作成し、必要に応じて更新するとよいでしょう。

一覧表例

| 業務内容 | 担当部署 |
|-------------|--|
| 〇〇に関する問い合わせ | □□課××係 内線 1234～1239 外線 1111～2222 |
| ★★の申請 | △△課◆◆係 内線 2345～2349 外線 2222～3333 |
| ◇◇の助成 | ■●センター 外線 3333～4444 ◎◎支所 外線 5555～6666 |

●取り次ぎ先の内線がすべて塞がっていて、すぐお繋ぎできない場合は、その旨を伝えて、外線の電話番号をお伝えしましょう。

●掲載している部署の連絡先が変わっていないか、都度確認しておきましょう。



職員一人ひとりの行動は、区民や他の職員などみんなが見ています。練馬区の職員として恥ずかしくない行動を心掛けましょう。

① エレベーターのマナー

- ・エレベーター内、エレベーターホールでの会話は厳禁です。
- ・来庁者の優先利用に配慮し、混雑時の利用は避けましょう。特にベビーカー、車いす利用者が待っていた場合は降りて譲ります。
- ・近くの階へ移動する際は、なるべく階段を利用しましょう。
- ・区民が同乗している場合は、職員がボタン操作を行いましょう。

② 通路でのマナー

- ・大人数で横に広がって歩くことはやめましょう。特に昼休みに大声で話しながら歩くことはやめましょう。
- ・狭い通路の場合、前から人が来た場合は先に譲りましょう。
- ・急いでいても、走らずに歩きましょう。

③ 携帯電話のマナー

- ・勤務中、特に会議中などはマナーモードにしましょう。
- ・勤務時間中の私用電話やスマホの操作は慎みましょう。急用の場合は上司に断ってから周囲の迷惑にならないようにしましょう。
- ・歩きスマホはもってのほかです。

④ 時間のマナー

- ・出勤、会議、訪問などには時間に余裕をもって行動しましょう。
- ・約束や出勤の時間に遅れるときは、必ず連絡しましょう。

⑤ 職場でのマナー

- ・私語や大声、大笑いなどはやめましょう。
- ・電話応対をしている場合、周囲がうるさくならないようにしましょう。
- ・いつも区民に見られていることを意識し、見苦しくない態度をとることが必要です。

◆コラム◆ 行動マナーに気を付けよう！

以前より、職員の行動マナーについて、区民より度重なるクレームをいただいています。以下では、いただいたクレームのうち、3つを紹介します。

職員の交通マナー

やすらぎ歩道橋の利用について、職員が通勤時や昼休憩時に数名で横に広がって歩いているため、反対側からの通行人が通れない、それに気付かず横に並んだ職員と話をしたままであるとのこと。やすらぎ歩道橋は職員だけが利用するものではありません。また、何度も同様のクレームを受けているということは職員の交通マナーが改善されていない証拠です。練馬区職員としての自覚をもって行動し、改善に繋げましょう。

エレベーターでの行動マナー

幼い子どもや赤ちゃんを連れたお客様や車いすのお客様を差し置いて、職員がエレベーターを利用しているという内容です。当然ながら、職員は区民や困っているお客様にエレベーターの利用を譲る等の配慮をすべきです。通勤時や昼休みから戻る際に、時間ギリギリにエレベーターが満員になっているのを見かけます。区民優先の心と時間にゆとりをもって行動しましょう。

トイレでの行動マナー

昼休みにトイレで多くの職員が歯磨きをしているため、他の利用者にも配慮してほしいという内容です。職員用トイレがないため、職員と区民が同じトイレを使うこと、窓口職場の職員は口臭に気を遣わねばならない等、事情はありますが、区役所を利用する区民にとっては、気持ちのよいことではありません。昼休みの間でも人のいない時間を狙って歯磨きをする、他の利用者がいたら洗面台を譲るなど気を配りましょう。

区民だけでなく区役所を訪れる方から窓口や電話でクレームを受けることがあります。現在は行政サービスが多様化し、区民のニーズが高まる中で、クレームをなくすことは困難です。

クレームは、職員の過失だけでなく、相手方の勘違いだったり、法律や条例に不満があったりと、それぞれ理由が異なります。

クレームの内容を判断し、誠意をもって可能な限り素早く対応しましょう。

(1) クレーム対応の基本

法令遵守…行政活動は法令に基づいて行われなければならない。

事実把握…5W1Hを意識し、事実を正確に把握する必要がある。

説明責任…なぜその対応をするのか、しないのか。法令に基づいた説明ができなくてはならない。

上記の内容を踏まえたうえで、まずは、どんなクレームに対しても、相手の話を最後まで聴くことが必要です。相手の意図、訴えたいことを正確に把握しましょう。その後、事実確認のため、関係者等に事情を聴取し、正確に事実を把握したうえで対応しましょう。結論を出すための法令の解釈については、自分だけで判断せず、同僚や上司にも確認してもらいましょう。

(2) クレーム原因別の対応

① 区の対応にミスがある場合

(1) 丁寧にお詫びをする

自分のミスではなくてもお詫びしましょう。相手方からすれば、同じ職場の職員であれば、いま対応している職員がミスをした職員かどうかは問題ではありません。

(2) 今後の対応について説明する

自分で判断しかねる内容であれば上司に相談しましょう。

(3) 二度と同様のミスを発生させないように伝える

ミスの原因、解決策を職場内で話し合ひましょう。

② 相手が誤解している場合

(1) 相手を責めない

相手の誤解に気づいても、途中で遮って説明せず、話を聴き終えてから丁寧に説明しましょう。

(2) 誤解させてしまったことをお詫びし、改めて説明する

案内文や口頭等での説明が不足していたために、誤解を招いてしまったことをお詫びします。また、職場内で説明の仕方や案内文の内容を変更、共有しましょう。

③ クレームを言う職場を間違えている場合

(1) 丁寧にお詫びをする

①の(1)と同様に、相手は区に対してのクレームであるため、自分に対応した内容が別職場のものでも、同じ区の職員の対応が相手を不快にさせてしまったことに対してお詫びをします。

(2) 担当職場を案内する

たらいまわしにならないようにするため、担当職場が分からない場合は同僚や上司に確認してから相手に伝えます。また、相手が再度説明することがないように、担当職場には事前にクレーム内容を正しく伝えましょう。

④ 法律・条例などに反する場合

(1) 理由を説明する

相手の要求に対して、法的根拠を丁寧に説明し、理解を求めます。

職員が一生懸命クレーム対応をしても、相手から理解を得られないこともあります。そういった場合は1人で抱え込まず、同僚や上司に相談してください。



クレームを活かしましょう

クレームは、今まで気づかなかったことを教えてくれる大事な情報源です。クレームに真剣に取り組み、誠意を尽くし対応することで、相手との信頼関係を深めることに繋がります。クレームを職場で共有することで、再発防止に役立てましょう。

(3) 悪質クレームへの対応

① 区民対応でこじれたときは、必ず組織で対応する

対応する職員には大きなストレスがかかります。一人だけで対応をさせないようにしましょう。

② 相手とのやりとり、説明したこと等の記録を残す

本人に見られる可能性があることを意識する必要があります。職員個人の印象や考えではなく、中立な立場での事実のみを記録しましょう。情報共有がしやすく、相手とトラブルになった時の証拠となります。

また、相手の行為で刑事罰に触れるものがあれば、警察へ相談、110番通報も検討しましょう。例：脅迫罪、強要罪、恐喝罪等。

③ 相手に文書で説明をする

相手が文書による説明を求めた等により、文書で回答・説明をする場合があります。メリットとしては、説明の事実および内容について情報共有が容易になること、客観的な証明が可能になること等が挙げられます。デメリットとしては、その文書が第三者の目に触れる可能性が挙げられます。そのため、誤字脱字がないか、適切な単語を使用しているか、第三者が読んで理解できるか等をよく確認する必要があります。相手に渡す前に部署内で確認するのももちろんのこと、法令に関して、必要があれば文書法務課に確認を依頼するのも手段の一つです。

④ 事実関係が判明しない段階で安易な謝罪はしない

事実確認をしないまま謝罪をしてしまうと、その事実を認めたことになってしまいます。関係者から事情を聴取し、事実を正確に把握してから対応を判断しましょう。

なお、心理的事実についての謝罪は問題ありません。

例：ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございません。

⑤ 電話や面談での対応についてこちらから終了させてもよい

長時間に及ぶ対応、同じ内容の繰り返し等、これ以上の対応が適切でないと判断した場合には、対応を終了させても構いません。また、事前に面談の時間を何時までと伝えておくことも場合によっては必

要です。

対応例（電話）：「その件については、既に説明済みのため終わらせていただきます。」「先ほどより、同じ話の繰り返しになっておりますので、終わらせていただきます。」

対応例（窓口）：「（電話と同様の理由により）お引き取りください。」

※何度繰り返しても帰らない場合は退去命令を検討しましょう。

退去命令を出す権限があるのは、本庁舎の場合は総務課長です。総務課庁舎管理係へ連絡しましょう。また、事前に上記の状況になることが想定される場合、総務課に相談しておきましょう。



退去命令を出せる場合

練馬区庁内管理規則

（庁内の使用禁止等）

第5条 庁内を使用し、または使用しようとする者がつぎの各号のいずれかに該当するときは、庁内管理者は、庁内の立入りもしくは使用を禁止し、または庁内から退去を命ずることができる。

- （1）銃器、凶器、その他危険のおそれがある物品を携帯する者であるとき。
- （2）泥酔等により、他人に迷惑をかけるおそれのあると認められる者であるとき。
- （3）著しく庁内の通行を妨げるおそれがあると認められるとき。
- （4）庁舎その他の物件を損壊するおそれがあるとき。
- （5）大声または騒音を発する等著しく静穏を害する行為をするとき。
- （6）面会の強要または乱暴な言動をするとき。
- （7）正当な理由なく、庁内に長時間とどまり、または居座るとき。
- （8）前条第1項の許可を受けず、または許可の条件に反し、もしくは庁内管理者の指示に従わないとき。
- （9）前各号に掲げるもののほか、公務の円滑な執行を妨げ、または庁内の管理上不適当と認められる行為をするとき。



(1) 個人情報とは

氏名、生年月日、住所などにより、個人を識別することができるものを指します。

(例) 生年月日と住所の組み合わせ、顔写真、マイナンバー等

職員は、窓口対応をする上で、個人情報の漏えい、紛失、滅失等が生じないように、個人情報の適切な管理に努めなければなりません。

(2) 区民対応をする上で、気を付けるべき4つのルール

① 収集についてのルール

- ・ 収集目的や利用方法を明確にします。
- 収集目的や利用方法を事前に周知しましょう。不要な個人情報は取得しないようにしましょう。
- 書類を受け取る際に、チェックシートを使って提供者と確認しあうことも有効です。

② 管理についてのルール

- ・ 漏えいや紛失等が生じないように適切に管理します。
- ・ 委託先にも安全管理を徹底させます。
- 個人情報を含む書類は、鍵のかかるキャビネット等に入れて保管しましょう。

③ 利用・提供に関するルール

- ・ 利用範囲以外のことに利用する場合は、あらかじめ本人から同意を得ます。
- ・ 第三者に提供する場合は、あらかじめ本人から同意を得ます。
- ・ 第三者に提供した場合、第三者から提供を受けた場合は、受領者、提供者の氏名等を記録し、一定期間保管します。
- 本人の同意を得る方法として、口頭・書面のほか、書類に同意欄を設け、チェックしてもらう方法も考えられます。

④ 開示請求等に関するルール

- ・ 本人から記録の開示等の請求があった場合は、請求の内容（意図）を確認します。
 - ・ 苦情等に適切・迅速に対応します。
- 開示等の請求とは、自分の個人情報について見せてほしい、誤りを訂正してほしい等の請求のことを言います。

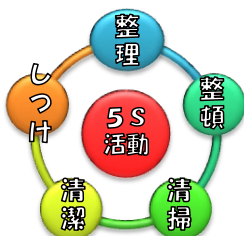
◆コラム◆ 窓口での個人情報の漏えいの可能性

区民から度々クレームをいただいておりますが、窓口で個人情報を確認する際に、大きい声で話してしまうと本人以外の他の区民に聞こえてしまう可能性があります。近くに他の区民がいる場合はもちろんのこと、様々な事情を考慮し、区民に寄り添った対応をしましょう。

お客様から見えるところはすべて窓口です。見られているという意識を常に持ち、すべてのお客様が分かりやすく利用できる空間づくりを目指しましょう。

整理整頓し、窓口を快適な空間にするために5S活動を実践しましょう。

5S活動とは



5Sとは左図の5つのことです。頭文字がすべてSなので『5S活動』と呼ばれています。

5S活動をしっかり行っていれば、来庁者にとって気持ちのよい空間となるだけでなく、職場もきれいになって気分よく仕事ができます。

整理

| | |
|---------|--|
| 『整理』とは | <u>いるものといないものを区別</u> し、いないものは捨てる |
| 良くない状態 | <ul style="list-style-type: none"> ●机の上のものが多すぎる、不要な書類がある ●長期間使用していない道具類がある ●通路にものがはみ出している |
| 整理のポイント | <ul style="list-style-type: none"> ●「何か月以上未使用のものは捨てる、不要なものを2割削減する」など<u>廃棄基準・目標を決める</u> ●通路等に物を置かない(車いすが通れるように) |

整頓

| | |
|---------|--|
| 『整頓』とは | <u>必要なものをきちんと区分</u> して置き、誰でもわかるようにする |
| 良くない状態 | <ul style="list-style-type: none"> ●書棚の中の書類が雑多に積み重ねられている ●作業場所と棚を頻繁に行き来している ●取りやすい高さにものが置かれていない |
| 整頓のポイント | <ul style="list-style-type: none"> ●<u>整頓のルール</u>を決める(例: 帰宅時、机の上はPCのみ) ●ものは積み重ねず<u>立てて置く</u> ●作業の手順を書きだして<u>作業動線を考え直す</u> |

清掃

| | |
|---------|--|
| 『清掃』とは | いつも <u>職場を清潔に保つ</u> |
| 良くない状態 | <ul style="list-style-type: none"> ●作業後にゴミが落ちている ●水や油が床にこぼれている |
| 清掃のポイント | ●汚れる場所を一定時間おきに定点観測し、原因をつきとめる |

清潔

| | |
|---------|--|
| 『清潔』とは | 整理・整頓・清掃をした後の <u>きれいな状態を維持する</u> |
| 良くない状態 | ●整理・整頓したところがいつの間にか元の状態に戻っている |
| 清潔のポイント | <ul style="list-style-type: none"> ●<u>チェックリスト</u>を作り、定期的に職場巡視をする ●全員参加の清掃時間を決める |

しつけ

| | |
|----------|--------------------------------------|
| 『しつけ』とは | きれいな職場を維持するための <u>教育</u> をする |
| 良くない状態 | ●職場内での意識の醸成がされていない |
| しつけのポイント | ● <u>朝礼などの時間を活用</u> し職場を美しく保つ意識啓発を図る |

大事なことは、整理（ものを減らす）から整頓（ものを配置）という順番です。まずは整理から始めましょう。

ヒント

コロナ禍による身体的な距離を確保するための案内や床へのガムテープなどが劣化していると、清潔さを感じられません。細かい部分についても区民目線でしっかりチェックしましょう。

(1) 根拠法令の学習の必要性

窓口対応をする上で、根拠法令を意識していますか。

区民に説明を求められたときに「前年もこのように処理していましたから」としか説明できないようであれば、区民の理解は得られません。

自分が行っている事務について、何が根拠なのか知っておくようにしましょう。

(2) 根拠法令の学習方法

自分が行う事務の根拠となる法令については、必ず目を通しておきましょう。また、条文そのもののだけでなく、その解釈についても理解をしておくことが必要です。

事務用PCのデスクトップには例規集があります。ID、パスワードは入力せずにログインをクリックすると入ることができますので、日頃から活用しましょう。

(3) 対応例

根拠法令を把握した上で区民対応をしたとしても「それは法律で決まっているので無理です」などと機械的に説明をしたのでは、区民の理解を得られません。

区民の「なぜ」に答える説明を心がけましょう。

「法律でこうなっています」→「〇〇ですから、こうなります」

「規則ですからできません」→「なぜその規則が必要なのか」「なぜできないのか」「代わりに可能な対応は」

また、難しい法令の内容も、区民が知っている身近なものに例えるとイメージが湧きやすいので、そういった工夫をしましょう。

FAQシステムとは

事務用PCのデスクトップにある【職員用FAQ検索システム】のことです。

基本的な問い合わせが掲載されており、電話で担当職場へ問い合わせなくてもわかるようになっています。

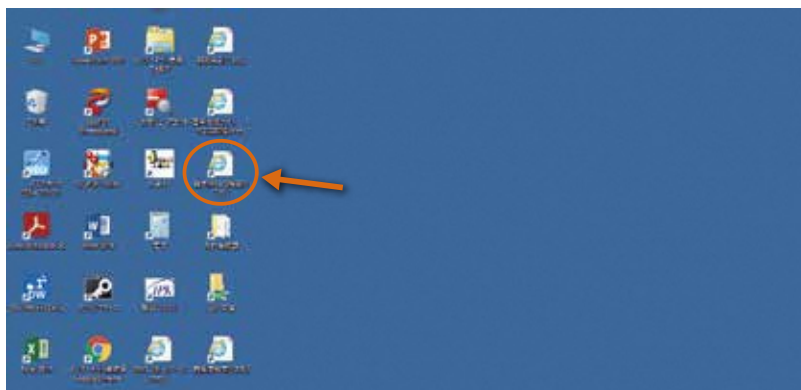
手間をかけずに情報を得ることができるよう、FAQシステムを活用しましょう。

◎FAQ検索システム操作マニュアル格納場所

庁内共通 > 組織別 > 区長 > 副区長 > 総務部 > 総務課 > 庁舎管理係 > 20 職員用FAQ検索システム > 01_FAQ検索システム

◎練馬区「よくある質問と回答」作成マニュアル（第2版）

庁内共通 > 組織別 > 区長 > 副区長 > 区長室 > 広聴広報課 > 04 よくある質問と回答 > 00 マニュアル



3章 各組織で取り組むべきこと ～窓口対応力向上に向けて～



区民が満足する窓口サービスを提供していくためには、指摘されたことを改善するだけでなく、区民の目線に立ち、自ら課題を見つけていくことが大切です。そのためには、職員一人だけがその課題に向き合うのではなく、職場全体で解決に取り組む職場づくりが不可欠です。

今の窓口にどのような課題があるのか、自分たちで解決することができる課題は何か、今一度、職場内で情報を共有し取り組むことで、組織全体の窓口対応力向上を目指しましょう。

【職場で取り組むためのステップ】



(1) 窓口職場における課題を洗い出す

窓口職場の課題を洗い出すに当たって、自分が区民として区役所を訪れる場面を想像してみます。様々な場面において、どのように対応されたら満足・不満足に感じるのか、区民の目線に立って考えてみましょう。区民の立場になって考えることで、新たな改善点・課題が見えてきます。その上で、職員目線での課題も洗い出してみましょう。

1) 庁舎環境



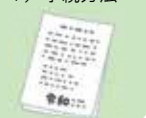
2) 受付状況



3) 職員の対応



4) 手続方法



5) 問合せ



区民目線での課題（例）

- ・案内表示がわかりづらい
- ・待合スペースが狭い
- ・昼時間に職員が少ない
- ・書類がわかりにくい

職員目線での課題（例）

- ・他部署への案内が適切でない
- ・窓口の整理ができていない
- ・外国語対応ができない
- ・忘れ物チェックが足りない

(2) 課題を整理し、設定する

課題を洗い出した後は、課題を整理していきます。図1のように共通する項目を見つけ、同じ項目ごとに分類することで洗い出した課題を整理することができます。

また、図2のように「取り組みやすさ」を縦軸、「区民の満足につながる」を横軸に設定することで、取り組む優先順位が高い課題を整理することができます。

図1 共通する項目

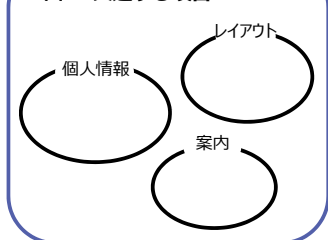
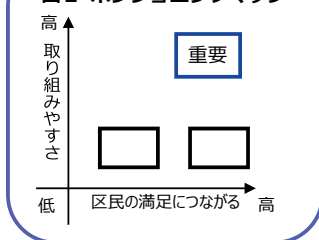


図2 ポジショニングマップ



(3) 改善策を策定し、取組を実施する

取り組む課題を決めた後は、その課題の原因と解決するための改善策を考えていきます。

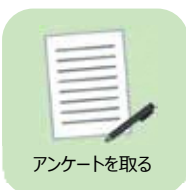
以下の表では、例として「他部署への案内が適切でない」という課題を取り上げ、その課題の原因と改善策をまとめました。また、どのように進めていくのかをスケジュール表などに落とし込み、可視化することで取組をよりスムーズに進めることができます。

| 課 題 | 他部署への案内が適切でない | |
|-----|--|--|
| | 原 因 | 改善策 |
| | ・ 窓口担当者の知識不足 ・ 他部署の業務内容をわかっていない ・ 案内する先の係との連携が不足している | ・ 取扱業務の一覧表を作成する ・ 案内することが多い係と連携し、案内する際の注意点などを確認する |

(4) 効果測定を検討・実施する

取組を進めていく上で、取り組んだ改善策の効果を確認することが大切です。効果測定をすることで、その取組により、窓口対応の現状がどれだけ向上したのかを具体的に確認できます。

例えば、改善策の例として挙げた「取扱業務の一覧表の作成」では、実際に一覧表を職員が使ってみた前後で案内がしやすくなったのか職場の声を聞いたり、窓口を利用した方に案内がわかりやすかったか簡単なアンケートを実施したりなど、様々な効果測定の方法があります。



(5) 改善策を職場で共有する

改善策にどのような効果があったのか確認した後は、その取組結果を職場内で共有しましょう。課題がうまく改善された場合には、その取組を職場内で継続し、今後の窓口業務に活かしていきましょう。また、何かツールを作成した場合は、定期的に見直ししたり、新しく異動してきた職員に周知したりすることで有用なツールになります。

もし、今回の取組でうまく効果が見られない場合には、改めて改善策を考え、実践することで「トライ＆エラー」を繰り返しながら取り組んでみましょう。



(6) 改善意識を継続させる

日々変化する区民のニーズを的確に汲み取り、対応していくためには、常に区民の目線に立って課題と向き合うことが必要です。そのためにも、職場で定期的に情報共有し、実践した行動の定着・習慣化を継続的に取り組み、組織全体の窓口対応力向上に対する意識醸成に繋げましょう。



これから紹介する取組事例は、窓口職場で実際に取り組んでいただいた事例です。みなさんの職場で取り組む際のヒントにしてみてください。ある職場では、この取組をきっかけに職員の事務改善のモチベーションが向上し、現在も事務改善を続けているとのことでした。

（取組事例１）窓口で待ち時間の案内をする

<大泉区民事務所 平成 29 年度実施>

【窓口の特徴】

- ・ 区民が発券機で番号札をとり、番号順に窓口で書類を受け付けている。受け付けた書類は、窓口内部で内容を入力し、審査の手続きを経て、証明書類等を区民に渡している。

【課題】

- ・ 区民が窓口でどれくらい待つことになるのかわからない。

【原因】

- ・ 申請にかかる時間の目安を職員が把握できていない。
- ・ 申請を受け付けた際に、所要時間がどの程度必要か区民へ説明していない。

【改善策】

- ・ 主要な申請内容の標準所要時間を明確化し、全職員に周知する。
- ・ 区民に所要時間（待ち時間）を伝達するルールを策定する。

【取組の効果】

①区民アンケートの結果より

- ・ 職員の応対について、良いと答えた人数 28 件/29 件
- ・ 待ち時間の案内があったと答えた人数 23 件/29 件

②平均所要時間の変化

- ・ 発券から受付開始までの時間
取組前 22 分 ⇒ 取組後 19 分（3 分短縮）
- ・ 受付から受け渡しまでの時間
取組前 20 分 ⇒ 取組後 17 分（3 分短縮）

**(取組事例2) ①書類のサンプル集を作成し、窓口で活用する
②均一な案内を徹底するためチェックリストを作成する**

<国保年金課国民年金係 令和元年度実施>

【窓口の特徴】

- ・ 取り扱う書類の数が多く、内容も複雑である。また、他機関へ区民を案内する場合もある。

【課題】

- ・ 書類が区民にとってわかりづらい。
- ・ 職員の案内に漏れがある場合がある。

【原因】

- ・ 書類の種類が多いことや馴染みの薄い資料がある。
- ・ 職員の知識や熟練度の違いにより、均一な案内ができていない。

【改善策】

- ・ 必要書類を具体的に示すために、納付書の見本や申請書などを綴ったサンプル集を作成し、窓口で活用する。
- ・ 均一な案内の徹底および案内漏れをなくすため、手順の手順や注意事項を記載したチェックリストを作成する。

【取組の効果】

- ・ 1件あたりの対応時間の短縮(分)
取組前 18.2分 ⇒ 取組後 17.5分
- ・ 1日で他の職員に確認した回数(回)
取組前 1.7回 ⇒ 取組後 0.3回
- ・ 1日でサンプル集を活用した回数(回)
取組前 なし ⇒ 取組後 7回



（取組事例３）現在地マップを作成し、区民の案内に活用する

＜区民事務所担当課・戸籍住民課合同 令和２年度実施＞

【窓口の特徴】

- ・区民の往来が多いフロアのため、目的の窓口がどこにあるかわからない区民が来ることが多い。

【課題】

- ・区民が建物のどこにいるのかわからない。
- ・窓口で職員が尋ねられることが多い。

【原因】

- ・区役所に来る機会が少ない区民は、自分がどこにいるのかわからないので、行きたい窓口へどう行けばいいのかもわからない。
- ・職員が案内する場合も、西庁舎や東庁舎を口頭で説明することが難しい。

【改善策】

- ・現在地マップを作成し、窓口に掲示する。区民自身で現在地を確認できるようにするとともに、円滑な窓口案内のために使用する。

【取組の効果】

- ・マップを掲示していない場合と掲示している場合で１週間ずつ調査を実施した。その結果、区民から尋ねられた件数が２３件から８件に減少し、区民自身で目的の窓口へ行けるようになった。



※現在地マップ（練馬庁舎２階）

窓口に来る区民の用件が、必ずしもみなさんが担当する窓口のものとは限りません。もし、他の窓口へ区民を案内する場合には、二度手間や三度手間にさせないように常に心掛けながら対応しましょう。

(1) 窓口への案内

受付近くで立ち止まっていたり、案内板を見て周りを見渡したりしている区民がいたら、積極的に声をかけましょう。どのような用件で区役所へ来たのかを把握し、目的にあった窓口をお伝えしましょう。

担当する窓口が分からない場合には、必ず調べてから間違いのないよう案内し、状況に応じて、目的の窓口へ付き添ってご案内しましょう。その際は、これから案内する場所を伝えることで、安心感を与えることができます。

目的の窓口に着いたら、担当する職員に取り次ぎましょう。

(2) 円滑な案内を行うために

円滑な案内を行うためには、日ごろから各部署の業務について把握していることが重要です。特に、自身の業務に関連する窓口については、一覧表などを作成しておき、区民を待たせることなく案内できるように準備をしておきましょう。※21 ページ 一覧表例参照

また、区民の用件が区役所以外の場合もありますので、業務に関連する公共機関等の住所や連絡先などを事前に調べておき、地図なども準備しておくことで円滑な案内を行うことができます。

ポイント

職場内でも情報を共有しましょう！

区民を他の窓口案内した後、そのままになっていませんか？

他の職員も同じように窓口を案内するようなことが想定される場合は、職場内で情報共有することにより、次回以降も円滑な案内を行うことができます。

例えば、職場内で意見をもらい、自身の業務に関連する窓口をまとめた一覧表などを作成してみるのはいかがでしょうか。

(1) OJTとは

窓口対応力を向上させるためには、各組織でのOJTが欠かせません。

OJTとは、職場において、上司・先輩等が職員に対して、仕事に必要な知識やノウハウ等を意識的・継続的に指導する人材育成の多様な取組のことです。上司・先輩から部下・後輩へという個別の指導だけがOJTではなく、勉強会や職場内研修もOJTの一つです。前述の各組織の課題解決への取組もOJTの一つです。

(2) OJTにおけるコミュニケーション

年齢、個性、価値観など異なる人が一つの組織でまとまり、組織目標の実現に向かって活動するためには、お互いの意思を繋げあうコミュニケーションが不可欠です。OJTでは、OJTを行う側と受ける側の良好なコミュニケーションの存在が前提となります。

円滑なコミュニケーションには次のような視点が大事です。

① 聴く＝傾聴力

話しやすい雰囲気をつくり、相手の話に耳を傾けて、途中で遮らず最後までよく聴くことです。最後まで聴きましょう。

② 観る＝観察力

表情や態度、状況の変化などを観察します。こまめに観察して、相手のサインを見逃さないようにしましょう。

③ 感じる＝共感力

相手の感情を受け止める心です。共感力が高いと、相手の話に上手にうなづくことや相づちを打つことができますようになります。さらに質問やコメントをすることで、双方向のキャッチボールができ、生きたコミュニケーションになります。聴き手の共感力によって、コミュニケーションはどんどん深まります。

④ 受け入れる＝受容力

「こうあるべきだ」と自分の価値観を押し付けたりするのではなく、相手の意見や考えも尊重しましょう。

OJTにおけるコミュニケーションの視点は、窓口で区民と対応する際にも同様に活用できますので、ぜひ参考にしてください。

4章 相手に合ったサービスの提供



(1) 外国人と外国人住民の違い

外国人とは日本国籍を有しない人をいいます。日本と外国との二重国籍者は、日本国内においては日本人として法の適用を受けます。

日本に居住し（居住要件）、中長期在留者である等（在留要件）の2つの要件が揃ったときに外国人住民となり、住民基本台帳への登録の対象者になります。

① 居住要件

日本に居住していること（観光等で訪日している者を除く）

② 在留要件

ア 中長期在留者（在留カード交付対象者）

- ▶ 在留資格（短期滞在・外交・公用等を除く）を有している者
- ▶ 3か月を超える在留期間を有している者
- ▶ 在留期間を経過していない者

※ 中長期在留者の在留資格は、永住者、留学等 26 種類あり、永住者を除いて、それぞれ在留資格に在留期間が定められています。

イ 特別永住者

ウ 出生または国籍喪失による経過滞在者

エ 一時庇護許可者または仮滞在許可者

(2) 練馬区の外国人住民人口

住民基本台帳に基づく令和4年1月1日現在の練馬区の外国人住民の人口は、18,829人です。

《参考》国籍・地域別外国人人口の上位5か国

| 国籍・地域 | 人口 | 主な在留資格 |
|-------|--------|--------------------|
| 中国 | 7,849人 | 永住者、留学 等 |
| 韓国 | 3,912人 | 特別永住者、永住者 等 |
| フィリピン | 1,101人 | 永住者、定住者 等 |
| ベトナム | 896人 | 留学、技能実習 等 |
| ネパール | 793人 | 家族滞在、技能 等 |
| その他 | 4,278人 | 永住者、技術・人文知識・国際業務 等 |

(3) 手続きに訪れる主な窓口

- ① 区民事務所
⇒ 転入・転居・転出等の届出、住民票の写し等の証明
- ② こくほ資格係
⇒ 被保険者の資格の取得および喪失に関すること
- ③ 国民年金係
⇒ 国民年金被保険者の資格の取得、喪失、異動に関すること
- ④ 児童手当係
⇒ 児童手当の支給事務、子ども医療費の助成に関すること
- ⑤ 学事係
⇒ 区立学校の就学に関すること



外国人住民が知りたい情報

令和2年1月から2月にかけて区が行ったアンケート調査によると、外国人住民が練馬区で生活する中で知りたい情報としては、地震や台風などの災害時の対応、病院や医療の情報、健康保険や年金など社会保険の情報、税金の情報等が多くなっています。

(4) 対応するときに気を付けること

- ① 外国人住民は言葉、価値観、文化、習慣、風習が大きく異なるため、日本人への対応以上に、より細やかな配慮や気配りが必要とされます。
- ② 外国人住民の立場に配慮した誠意ある対応を異文化コミュニケーションの基本として、相手が何を求めているのかを見極め、適切なサービスにつなげましょう。そのためには、担当の事務に関係した用語の外国語表現や、外国の文化を理解しようとする努力も必要となってきます。
- ③ 対応するときは、外国人が理解できる言語を極力使用します。
- ④ 日本語が不慣れな外国人住民に対しては、ゆっくりとやさしい日本語を使い、案内文書もやさしい日本語で作成します。
- ⑤ 窓口で会話をする際に言葉がうまく伝わらないと、必要以上に大きな声を出してしまうことがあります。そのようにならないよう心がけます。
- ⑥ 言葉の壁や国内の常識にばかりとらわれて消極的にならず、積極的

にコミュニケーションを取りましょう。その際に身振り手振りのジェスチャーも効果的です。

- ⑦ 欧米の人々は、親しさの表現として、よく会話の端々に相手の名前を入れて呼びかけます。同様に（周囲の状況を踏まえた上で）「お待たせしました。ミスターブラウン」と言った方が外国人住民にとっては親しみを感じ、安心と信頼につながります。

外国人住民へのサービスの取組みの例

1 総務課庁舎管理係

庁舎内のサイン表示のほとんどに英語が併記されています。

2 区民事務所

- ① 住民登録等の届出書類については英語を併記しています。住民票の写しの交付申請書については、英語、中国語、韓国語版を用意しています。
- ② 外国人の団体の転入を受け付けています。一度に 20 人程度の外国人住民が来庁します。効率よく手続きが進められるように予約を受け、あらかじめ書類を送付して記入してもらう等の工夫をしています。
- ③ 外国人住民との会話に困った場合、指差し会話シート、電話通訳サービス、UDトーク等を利用しています。

3 戸籍住民課外国人住民記録係

外国人住民同士等の間に生まれた子の在留資格を得るための手続きについて英語、中国語、韓国語、ベトナム語、ネパール語で案内を作成しています。（48 ページを参照）

4 広聴広報課庶務係

区役所ホームページ（英語、中国語、韓国語版）を公開しています。

5 広聴広報課広報係

ねりま区報の翻訳アプリ（英語、中国語、韓国語、タイ語、ポルトガル語、スペイン語、インドネシア語、ベトナム語対応）の活用を案内しています。

6 地域振興課事業推進係

外国人のコミュニケーション支援のために初級日本語講座やこども日本語教室を実施しています。また、外国人が日常生活で困っていることを英語、中国語、韓国語、タガログ語で相談ができるほか、子育て支援や社会保障制度の案内など、様々な情報提供を行っています。そして、お互いの文化や習慣の違いを理解し、交流を深めることができるよう、様々な事業や多言語表記の充実などに取り組み、外国人と日本人との相互理解を促進しています。

【中長期在留者】

Guide for Acquiring Residence Status
upon the Birth of a Child of Foreign Nationality

英語

Congratulations upon the birth of your child.

When you register your child's birth at the city office, your child has not yet acquired residence status. Please be sure to apply for acquisition of residence status for your child at the Immigration Services Bureau within thirty (30) days of your child's birth. Since your child's residence record "juminhyo" will be deleted if an application to acquire residence status is not filed within sixty (60) days from the day immediately following the date of your child's birth, please be careful not to delay the application.

Place of Application: Tokyo Regional Immigration Services Bureau 5-5-30, Konan, Minato-ku, Tokyo (by bus from Shinagawa Station on the JR Yamanote line)

Telephone Numbers: 0570-013-904 (Information Center)

※By IP phone, PHS phone, and for overseas calls 03-5796-7112

Office Hours: 8:30~16:00 (except Saturdays, Sundays, holidays and the New Year's holidays)

Required Documents: Please telephone the Immigration Services Bureau or check their webpage.

Of the required documents, you can obtain (1) and (2) below from the Nerima city office.

- (1) Birth notification receipt certificate ⇒ issued by Family Registration Subsection
(2) Residence record "juminhyo" (meeting conditions ① and ② below) ⇒ issued by residents office

- ① All household members are listed, including the newly born child
② All of the following selection items are listed
「head of household・family relationship」 「nationality・region」 「residence card number」
「residence status・residence period・expiration date of residence period」

※However, please do not select 「Individual Number ("MyNumber")」 or 「residence record code」. Please be careful since the Immigration Services Bureau will not accept the application if either of these items are listed.

- (3) Residence ("zairyu") card Of the person at the Immigration Services Bureau who processes the application.

外国籍のお子様誕生に伴う在留資格取得手続きのご案内

R1.6版

このたびはお子様のご誕生おめでとうございます。
区役所で出生届をした段階では、お子様の在留資格は未取得の状態です。出生日から30日以内に出入国在留管理局で在留資格取得申請の手続きをしてください。在留資格取得の申請をせずに出生日の翌日から60日を経過すると住民票が抹消されますので、手続きが遅れないようにご注意ください。

申請場所：東京出入国在留管理局 東京都港区港南5-5-30 (JR山手線品川駅からバス乗車)

電話：0570-013-904 (インフォメーションセンター)

※I P電話、PHS、海外からは 03-5796-7112

受付時間：8:30~16:00 (土日祝日、年末年始を除く)

必要書類：出入国在留管理局へ電話またはホームページで問い合わせください。

必要な書類のうち、練馬区役所で入手できるものは以下の(1)(2)です。

- (1) 出生届受理証明書 ⇒ 戸籍簿で交付
(2) 住民票 (下記①~②の条件を満たしたもの) ⇒ 区民事務所で交付
①出生したお子様を含めて世帯全員が記載されていること。
②以下の選択事項が全て記載されていること。「世帯主・続柄」「国籍・地域」「在留カード番号」
「在留資格・在留期間・在留期間の満了日」

※ただし、「個人番号 (マイナンバー)」と「住民票コード」は選択しないでください。これらが記載していると出入国在留管理局では受理できませんのでご注意ください。

- (3) 在留カード 出入国在留管理局の窓口で申請手続きを行う人のもの

(1) 高齢者の特徴

① 感覚機能の変化

- ・ 視力の衰え
- ・ 耳が遠くなる（高い音が苦手）
- ・ 触覚や痛覚が鈍る
- ・ 味や匂いに鈍くなる

② 身体機能の低下

- ・ 動作が緩慢
- ・ 反応に時間がかかる
- ・ 前かがみの姿勢（円背）
- ・ 排泄のトラブル
- ・ 転びやすくなる

③ 精神的な変調

- ・ 記憶力や理解力の低下
- ・ 環境の適応能力の低下
- ・ 不安を抱え、落ち着きがなくなる
- ・ 加齢による性格の変化（楽観的または悲観的）

(2) 対応するときに気を付けること

① 基本的な言葉遣い

- ・ 丁寧な言葉遣いは当然のことですが、理解力が低いからといって幼児言葉は厳禁です。
- ・ 個人情報の取り扱いがあるため、耳の聞こえがよくない場合など、必要に応じて筆談に変更しましょう。

② 視覚に訴える

- ・ 表情や笑顔も伝わりやすくするための要素です。相手の顔を見て話しかけましょう。
- ・ 説明には書類、サンプルなどの視覚誘導を行いましょう。
- ・ 窓口で文字が見えづらい時には、眼鏡の貸し出しを行うなどの工夫も必要です。
- ・ 書類の文字が小さく読み難いなどの苦情があります。文字を大きく、わかりやすい文章にしましょう。

③ 聴力への配慮

- ・補聴器の有無にかかわらず「ゆっくり、はっきり」と話すことが重要です。
- ・難聴者ではないにもかかわらず、必要以上に意識して話すとうつ病を害される方がいるため注意しましょう。
- ・説明が聞こえていない場合でも、高齢者がうなずいていることがあります。時々理解をしているか、確認をとりましょう。

④ 理解力が低下している場合

- ・高齢になると、新しいことを理解・記憶することが苦手になることが一般的です。ゆっくり説明することを心がけましょう。
- ・何度も同じ説明を求められることがあります。落ち着いて対応しましょう。
- ・時には「ご家族へも電話で説明をしましょうか？」と提案することも検討しましょう。

⑤ 何の相談をしにきたのかわからない

- ・いろいろな問題が複雑に絡み合っている場合には、申請や相談内容がちぐはぐになることがあります。その場合は、1つの申請で終わりにするのではなく、複数の訴えを聞きながら、申請や相談内容の整理をお手伝いすることも重要です。
- ・相談内容を把握するために、何が送られてきたために来所されたのか、今手元に何をお持ちなのかを確認しましょう。どんなことがあって電話してきたのかなど、お話をゆっくり丁寧に聞くことで、相談内容を理解することができます。

⑥ 他の窓口へご案内する場合

- ・次の窓口へ引き継いだ際に、何を話せばよいのかわからなくなることがあります。メモに行先（課、係名・何階）、問合せ内容を記載してお持ちいただくとスムーズに引き継げます。必要に応じて、次の係まで付き添ってご案内をしましょう。
- ・目的の窓口へ案内する時には、階段ではなくエレベーター等を使用しましょう。
- ・電話を引継ぐ場合は、担当部署に問合せ内容の詳細を伝えましょう。

⑦ 窓口での工夫

- ・ 窓口の机のクリアマットにチラシなどを挟まない等の視覚的な工夫をし、忘れ物を防止しましょう。
- ・ 印鑑、免許証、マイナンバーカードなど小さくて大切なものは失くさないようにトレーなどを用意しましょう。お帰りの際にトレーが空であることを確認しましょう。

(3) 手続きに訪れる主な窓口

① 区民事務所

⇒ 転入・転居・転出等の届出、住民票の写し等の証明

② 福祉事務所

⇒ 生活相談、住まいの相談、高齢者向け事業の申請など

③ 国保年金課後期高齢者医療制度担当

⇒ 資格、保険料、負担減額など

ポイント

高齢者の尊厳を大切にしよう

高齢者になると身体的、精神的な変化が顕著になります。なかなか理解ができないことや同じことを何度も聞かれることがあります。その時に職員からため息を吐かれるなどイライラした態度をされたらどんな気持ちになるでしょうか。

お客様も、職員のそのような態度から嫌な気持ちになります。時には焦って、聞きたいことも質問できなくなってしまうでしょう。どんなに上手に説明ができて、相手の信頼を得られず、理解してもらえなければ台無しです。相手を尊重し、丁寧な対応を心掛けましょう。

ポイント

目線に気をつけよう

お客様と話をするときは、「目線を合わせて」会話するとよいと言われています。それはなぜでしょうか。

目線とは目の高さのことを言います。日本人は、目の高さで相手との上下関係を感じます。職員が利用者に接する際には、車いすや座っているお客様を立ったまま見下ろすのではなく、腰を低くして、同じ高さの目線で接することが大切です。これも相手を尊重することの一つです。

(1) 障害者とは

心身の機能に障害があり、障害および社会的障壁により継続的に日常生活や社会生活に相当な制限を受ける状態にある人のことです。障害の種類や程度には様々あり、その人にあった個別の対応が必要です。

(2) バリアとは

障害者の日常生活や社会生活を制限している「社会的障壁（以下、「バリア」という）」は4つに分けられます。職員として、こうした「バリア」の解消に、障害者との建設的対話と合理的配慮の提供で向き合うことが求められます。

障害者からの申し出に応じて、代筆をする、車いすを押すなどの対応は、合理的配慮の提供の一つであり、当然求められる対応です。

① 物理的バリア

- ・ 街中や交通機関、建物などにおける物理的バリア
（入口の幅が狭く、車椅子で通れない通路など）



② 制度のバリア

- ・ 障害者を対象としていない制度や規約など
（障害があると加入できない会員規約など）

③ 慣行のバリア

- ・ 障害者の存在を意識していない慣習、文化など
（講演会の申込先が電話番号しか示されていないなど）

④ 意識（観念）のバリア

- ・ 障害のある方に対する差別や偏見など
（理解不足や誤解により生じる思い込みなど）

障害者差別解消法（障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律）

障害の有無によって分け隔てられることなく、相互に人格と個性を尊重しあいながら、共生する社会の実現を目指す法律です。

「不当な差別的取扱いの禁止」と、障害者から「バリア」の解消を求められた際、建設的対話により、負担が過重でないときは、必要な対応や取組を行う「合理的配慮の提供」を定めています。

(3) 障害者への基本的な接遇とは

① 一人ひとりの尊厳を尊重する

障害のある方の尊厳を尊重して対応することは接遇の基本です。特別な扱いを必要としているわけではなく、他の方と同等のサービスが受けられるよう対応します。

同行者や介助者に話しかけるのではなく、本人としっかり向き合い意思疎通を図ります。

② 必要な配慮や要件をしっかりと確認して対応する

心身機能や障害の状態は様々であるため、必要な配慮は一人ひとり異なります。思い込みで判断せず、どのような配慮が必要か伺います。

個人情報保護に留意しながら、傾聴・復唱、話の整理・確認を適時実施し、求めていることをしっかりと把握し、適切な対応を心がけます。

③ 情報を的確に提供する

障害のある方が、ご自身で判断し、手続き等できるよう、必要な配慮（読み上げ、手話、筆談、図式化など）により方法を工夫し、情報を的確に提供します。

障害によっては、一度にたくさんの情報を処理できない方もいます。一つ一つ確認しながら必要な手続きを進めていく対応も時として必要です。

④ 事務・事業の目的・内容・機能の本質的な変更には及ばない

障害者への必要な配慮は、本来の業務に付随する範囲において実施されるものであり、必要以上のサービス提供や特別な手続きを求めるものではありません。

何度も足を運ばせるのは悪いからと、必要な書類提出の省略等を行うのではなく、適正に手続きできるよう、あらかじめ案内しましょう。

知っておこう「ヘルプマーク・ヘルプカード」

援助や配慮を必要としていることが外見から分からない方が、周囲に配慮を必要としていることを知らせ、援助を受けやすくするためのマークがヘルプマーク、配慮してほしい内容を伝えることを補助するのがヘルプカードです。
着けている方が困っていたら、声をかけましょう。



(4) 対応するときに気を付けること

求められる配慮の一例です。対応は個性が高いものであるため、障害種別にとらわれず、個人にあった配慮を検討しましょう。

① 案内

【共通】

- ・ 庁舎入口や受付付近で困っている方を見かけたら、職員であることを名乗り「何かお手伝いすることはありますか」などと積極的に声をかけます。

【視覚障害のある方】

- ・ 白杖を持っている方、盲導犬や介助者と一緒にの方もいます。
- ・ 周囲の状況を説明し、おおよその待ち時間を伝え、待ち席に案内します。順番がきたら名前でも声をかけて知らせます。
- ・ 案内や誘導するときは「それ」「あっち」などの指差し表現を使わず、具体的に伝えましょう。

【聴覚障害のある方】

- ・ 生まれつき全く聞こえない方や、音が聞こえにくい難聴者などがあります。難聴者は補聴器を使用していることもあります。
- ・ 窓口には、常に筆談のできるメモ用紙や簡易筆談器などを用意しておきます。
- ・ お互いが可能なコミュニケーションの方法を確認し、用件を伺います。
- ・ 呼び出しの音声が見えにくい方には、どのような方法で知らせるかを、あらかじめ説明して不安のないようにします。

【肢体に障害のある方】

- ・ 車椅子を使用している方や、麻痺により杖を使用している方などがあります。車椅子には電動式もあり、自分で操作を行う方もいます。
- ・ 難病などにより車椅子を利用している方もいます。内部障害など、障害が重複している場合もあります。
- ・ 車椅子を使用している方には、目線の合う高さで話し、お待ちいただくスペースに誘導します。
- ・ 立っていることがつらそう方や、移動に不安のある方など、職員が出向いて用件を伺います。

② 相談や説明、手続き時の配慮

【共通】

- ・ 障害種別に関わりなく、相手の話をよく聞き、用件を的確に把握します。
- ・ 説明が的確に伝わるように「ゆっくりと」「丁寧に」話します。
- ・ 必要に応じて「繰り返し」の説明や図式やパンフレットなどを用いての説明を行うとともに「何か不明な点がありますか」などと相手の理解の確認を行います。
- ・ 読み上げや説明時に個人情報に関わる案件等、支障がある場合は、場を替えるなどの対応が必要です。
- ・ 障害の状況から、自筆が困難な場合は、本人の意思を確認しながら代筆を行います。
- ・ 要望に応じて、財布からの金銭収受を行う場合は、本人の確認や複数の職員の確認のもと金銭を受け取ります。

【視覚障害のある方】

- ・ 点字を必要とする方もいますが、点字が分かる視覚障害者は 1 割程度と言われ、中途障害の方など点字が苦手な方もいます。
- ・ 電話などの音声以外でも、パソコンやスマートフォンの読み上げ機能を使うことでメールでのやり取りができる方もいます。
- ・ 点字資料や拡大文字の資料等を希望する方には、希望する種類の資料で説明することが望ましいです。

【聴覚障害のある方】

- ・ 聴覚障害者のうち、手話を主なコミュニケーションとする方は 2 割程度とされています。その方にあった伝達手段を確認しましょう。
- ・ 問い合わせは、FAX やメールなどでもできるようにします。

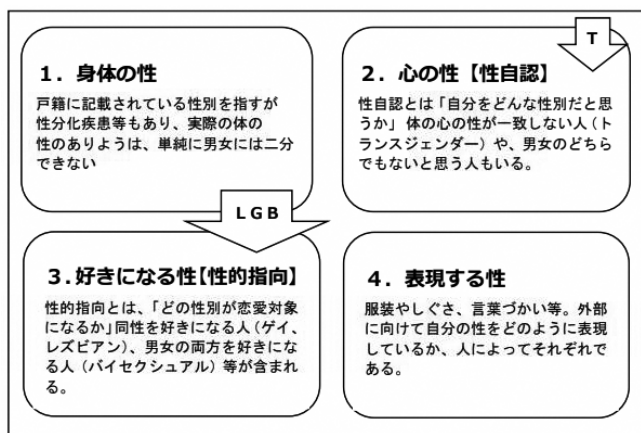
【知的障害等のある方】

- ・ 知的障害のほか、精神障害、発達障害、高次脳機能障害など、外見からは分かりにくい障害が多くあります。
- ・ 口頭での説明の理解が難しい方などは、説明のポイントをメモ書きしたものや手続きを図式化したものを渡すなどして対応します。
- ・ 同じ話を繰り返す方、話がそれてしまう方には、話を途中で遮らずにタイミングをみて用件を再確認し、目的に沿って対応するようにします。

(1) 性的マイノリティとは

「出生時に判定された性別と性自認が一致し、かつ性的指向は異性」というパターンに当てはまらない人々は、**性的マイノリティ**あるいは**LGBT、LGBTQ**などと呼ばれています。

「性的指向・好きになる性 (Sexual Orientation)」「性自認・こころの性 (Gender Identity) の頭文字から「**S O G I** (ソジ・ソギ)」という言葉が、すべての人の性のあり方を人権として考えていく際に使われます。



性的マイノリティに対する理解と支援の意思を表明している人を、**アライ (Ally)** といいます。

(2) 直面しやすい困りごとは

性的マイノリティの方々が身近にいると想定されていない社会では、様々な場面で困りごとに直面することがあります。

- ・制服など様々な男女分け
- ・ホモ、オカマなど差別的な言動や表現、嘲笑
- ・履歴書など様々な書類における性別記載
- ・声や外見による性別の思い込み
- ・住宅の入居を断られることがある
- ・病院や介護施設などの手続きや部屋の男女別などで困難を感じる
- ・施設やサービスの不当な利用拒否
- ・相談先がわからない

また、自分のことを受け入れてもらえないだろうという不安や苦しみは外からは見えません。

(3) 対応するときに気を付けること

① 性的マイノリティは身近な存在です

国内の自治体や企業による調査では、約3～10%が性的マイノリティであるという結果が出ています。職場、知人、友人、家族の付き合いの中で、誰でも性的マイノリティの方々に接している可能性があることを意識することが重要です。

② 多様な性のあり方を尊重しましょう

- ・性自認や性的指向は多様であると理解しましょう
- ・固定観念、先入観、偏見を持たずに対応しましょう
- ・性別を決めつけるような表現は避けましょう
〈例〉旦那様、奥様 → パートナー
男らしい、女らしい → ○○さんらしい
お父さん、お母さん → 保護者の方、ご家族の方
息子、娘 → お子さん
- ・必要な範囲を超えて詮索しないようにしましょう

③ アウティングに注意しましょう

アウティングとは、本人の許可なく他の人に公にしていなかったセクシュアリティの秘密を暴露することです。アウティングは本人に深刻な影響をもたらします。重大な人権侵害であることを認識しましょう。

④ 必要な配慮を把握して対応します

性的マイノリティの方々に関して必要な配慮は、人それぞれであり、対応方法は1つではないことから、相手の意向を汲むコミュニケーションが大切です。

普段から性的マイノリティについて理解を深め、どのような対応が求められるか、どのような配慮や対応ができるかを考えてみてください。

(4) 窓口対応での配慮

- ① 書類上の性別と本人の外見等の性別が一致しないからと、必要以上に見比べたり、聞き直したりすることは避けてください。
- ② 行政サービスの申請時等に、生活状況や家庭環境等について尋ねるときは、パートナーが異性であるとは限らないことを踏まえて質問してください。
- ③ 本人確認は、氏名から推定される性別と外見の性別が異なり、名乗ることを躊躇する場合があります、以下の配慮が必要です。
 - ・書類の確認は、性別が周りにわからないよう氏名は口にせず、書類の指差し等で行います。「こちらでよろしいですか」等
 - ・窓口で呼び出す場合、番号等で対応することが望ましいですが、やむを得ず氏名を呼ぶ場合には、名字だけにする等周囲に性別が判明しないよう配慮してください。多くある名字の場合は、フルネームで呼ぶことにあらかじめ了承を取る、どのように呼ぶか確認しておく等の工夫をしてください。
 - ・性別の確認に固執することなく、生年月日や住所等、他の方法で確認してください。
- ④ 他の窓口につなぐ場合は、多重確認にならないように工夫してください。

- ⑤ 性別を決めつけず、相手の話をよく聴くことが大切です。例えば、DVは同性間でも起こり、子育て家庭の親が同性カップルであることも想定されます。



トイレ・更衣室等の設備利用について

トランスジェンダーの方がトイレや更衣室を利用するとき、本人の意思を尊重した対応が望ましいところですが、他の利用者との調整も必要となります。多目的トイレの活用は有効ですが、はじめからその利用のみを強制し、本人の性自認に適合したトイレの利用を認めないことは、相手に精神的苦痛を与える場合があります。

イベント等で多くの方が一斉に更衣室を利用する場合は、使用時間をずらす、別のスペースを確保する等、使用者や施設の状況等によって、個別の検討を行ってください。

(1) 配偶者等からの暴力（DV;ドメスティック・バイオレンス）とは

- ・夫婦間あるいは恋人など親密な関係にある相手からの暴力です。二人の間で、身体的、経済的、社会的に優位にあるものが、暴力で相手を従わせることです。被害者に男女の別はありません。
- ・身体的暴力だけではなく、精神的暴力、経済的暴力、性的暴力があります。

DV被害の影響

配偶者から受けた暴力は、打撲やあざなど身体的な影響だけでなく、被害を受けた方の精神面にも大きな影響を及ぼします。窓口でDV被害の話をする事で、被害を受けた状況が再現され、感情が不安定になり、次のような状態になることもあります。

- ・混乱していて、話がまとまりにくい。
- ・何度も同じ話を繰り返す。
- ・大事なことを覚えていない。
- ・辛い話でも他人事のように話す。
- ・優先順位を自分で決められない。
- ・早急な解決を求める。

(2) 対応するときに気を付けること**① 組織的な対応をする。**

取り返しのつかない事態に至る可能性もありますので、配偶者からの暴力の話を聞いた場合は、担当者ひとりで判断せず、組織的な対応が必要です。

② 被害者の安全確保

- ・「今、安全かどうか」「話をしても大丈夫か」を確認します。危険が迫っている場合はまず、警察に相談に行くよう案内したり、職員から警察へ通報するなどの対応をします。
- ・相談先のメモやパンフレットなどを渡す時は、配偶者の目に触れないように注意を促します。他人に相談したことが配偶者に知られることで暴力がエスカレートすることがあります。

③ DV 相談窓口を案内する

- ・DV 相談全般・・・人権・男女共同参画課、総合福祉事務所

- ・家を出たいが今後の生活に不安がある・・・総合福祉事務所
- ・安全な場所に避難したい・・・総合福祉事務所

④ 二次被害の防止

職員の心ない言動で更に被害者を傷つけてしまわないように、60ページ上部「DV被害の影響」に配慮した対応が必要です。

(悪い対応例)

- ・ どうして ○○ しなかったのか
- ・ あなたにも悪いところがあったのではないか
- ・ ○○すべき
- ・ 早く決めてください
- ・ 嫌なことは忘れた方がいい

⑤ プライバシーの保護

相談中に知り得た内容は相談者の許可なく口外してはいけません。関係課に繋ぐ場合も、相談者の許可を得た上で情報提供します。

⑥ 加害者からの問い合わせへの対応

※ここでは、被害者が「暴力をふるった」と言う相手（配偶者等）を便宜的に「加害者」としています。**相手から暴力があったと認定しているものではありません。**

◇基本の対応

- ・ 被害者の居場所を聞かれた場合は「申し訳ありませんが、そのようなご質問には組織としてお答えしないことにしていますので、ご了承ください」などに対応します。
- ・ 加害者への対応は複数で行い、毅然とした態度で対応します。
- ・ 被害者に対応した部署があるかどうか答えることも、被害者の居場所を推測させる可能性があります。「お答えできません」と断ります。
- ・ 安易に他部署を案内することは、加害者に期待を持たせることになるので、初めに対応した部署で断ります。
- ・ 他自治体では、加害者に情報が伝わり、さらに被害に遭うなどの事件も起きています。加害者へ被害者の情報を漏らすことがないように注意が必要です。
- ・ 被害者の親族を語り、加害者に協力している者の可能性もあります。情報の取扱には十分気を付けてください。

◇電話での対応

- ・相手が同じことを繰り返し聞いてきても「答えられない」と同じ回答を繰り返します。
- ・相手の駆け引きに乗らないよう注意します。
- ・警察官等職務関係者からの問い合わせの場合は、相手の所属や電話番号（ダイヤルインではなく代表番号）を聞き、折り返し電話して確認します。

◇来庁での対応

- ・「基本の対応」のとおりです。
- ・加害者が居座ったり、暴行等の危険がある場合は、警備員を呼ぶか警察へ通報します。
※通報する時は、対応している職員以外の者が別室から電話するなど、加害者を刺激しないように配慮します。

(3) 手続きに訪れる主な窓口

- ① 人権・男女共同参画課
⇒ 配偶者等からの暴力被害相談
- ② 総合福祉事務所
⇒ 配偶者等からの暴力被害相談、生活相談
- ③ 戸籍住民課
⇒ 支援措置申出
- ④ 国保年金課
⇒ 国民健康保険に関すること
- ⑤ 生活福祉課
⇒ ひとり親家庭相談に関すること
- ⑥ 学務課
⇒ 入学、転校等就学に関すること
- ⑦ 子育て支援課
⇒ 児童手当に関すること
- ⑧ 保育課
⇒ 入園相談等に関すること
- ⑨ 子ども家庭支援センター
⇒ 児童相談に関すること

(1) 犯罪被害者とは

- ・ 殺人事件等遺族
- ・ 暴力犯罪等により障害を負った人
- ・ 交通事故に遭った人
- ・ 性犯罪に遭った人
- ・ 配偶者からの暴力を受けた人
- ・ ストーカー行為等の被害に遭った人
- ・ 虐待を受けた子ども など

それぞれの被害における対応の注意点や、救済および支援制度、各種連絡先など、詳しくは「犯罪被害者等支援の手引」をご覧ください。

「犯罪被害者等支援の手引」の保存場所

事務用パソコンの全庁共有 > 全庁共有_1900_総務部 > 全庁共有_1950_人権・男女共同参画課 > 犯罪被害者等支援の手引

(2) 犯罪被害者が置かれた状況

① 直接的被害(一次的被害)

犯罪被害者は、犯罪等により、生命を奪われる（家族を失う）、身体を傷つけられる、金銭など財産を奪われるといった生命、身体、財産上の直接的な被害を受けます。

② 二次的被害

犯罪被害者等は、心身の傷を負ったつらい状況の中で、捜査・司法機関の事情聴取を受けたり、報道機関からの取材を受けたり、心ない近所のうわさや中傷を耳にするなどして、再度、傷つけられます。また、犯罪被害者等に接する人の対応が不適切だった場合は、犯罪被害者等をさらに傷つけることになります。

犯罪被害者等へのアンケート調査からも、役所の窓口対応や支援者の言動からも二次的被害を受けたことが報告されています。

③ 事件後に直面する状況

事件後に直面する困難な状況は、犯罪被害の種類や状況、犯罪被害者等の状況（性別、年齢、心身の状況、家族構成等）などによって

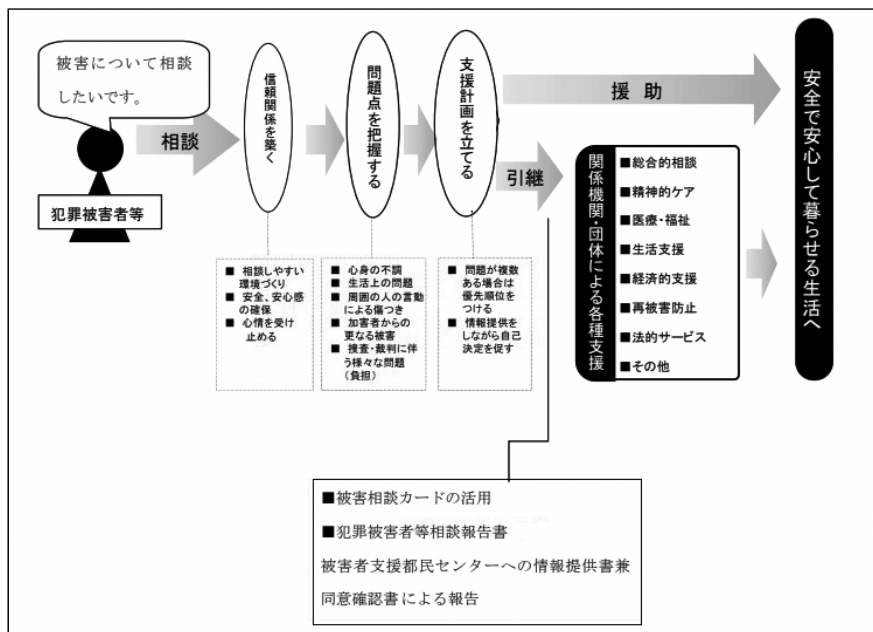
様々ですが、おおむね以下のものです。

- ・学校や仕事をやめた
- ・引っ越しをした
- ・長期にわたる通院や入院
- ・心身の不調（PTSD、うつ病、パニック障害など）
- ・加害者からの更なる被害
- ・経済的な問題
- ・捜査、裁判に伴う様々な問題
- ・家族関係の変化

(3) 対応するときに気を付けること

① 基本的な支援の流れ

犯罪被害者等の相談対応から支援実施までの基本的な流れは、以下のとおりです。



② 留意すること

- ・ 基本的な支援の流れを理解する。
- ・ 「被害相談カード」を活用するなど、相談しやすい環境をつくる。
- ・ 安全確保を優先する。
- ・ 相談内容を受け止める。
- ・ 相談相手の状況を整理しつつ、そのニーズを的確に把握する。
- ・ 支援プランを説明する。
- ・ 問題解決に向けて動く。
- ・ 秘密保持に留意する。
- ・ 適切な支援を行うための努力を怠らない。

※犯罪被害者等の心情に配慮した誠実な支援者の立場から会話に留意しましょう。

※対応する職員等自身のケアも職場全体で配慮しましょう。

詳細は「犯罪被害者等支援の手引」の 18～24 ページをご覧ください。

◆コラム◆ 被害相談カードについて

被害相談カードは、犯罪被害者等が被害について言い出しにくい時に、その負担を少しでも軽減するためのものです。被害者対応をする人にとっては、そのみで必要事項を把握できるものではありませんが、少なくともその人が犯罪被害者等であることがわかり、早期の段階から相応の配慮をすることができます。

※犯罪被害者から求めがあった場合には、被害相談カードを提供できるように常に準備をしておいてください。ただし、被害相談カードは、犯罪被害者等が自らの責任において記載し、自ら携行するものであって、区において、同カードを受領し管理するものではありません。

被害相談カード保存場所：グループウェア > 共有文書 > 庁内共通 > 組織別 > 区長 > 副区長 > 総務部 > 人権・男女共同参画課 > 犯罪被害者等支援

被害相談カード

| 「被害相談カード」 | | |
|-------------------------------------|-----------|---|
| 概 要 | 被害発生日 | 年 月 日 |
| | 被害の内容 | |
| | 被害当事者との関係 | <input type="checkbox"/> 被害当事者 <input type="checkbox"/> 家族・遺族 <input type="checkbox"/> その他（ ） |
| | 被害発生場所 | <input type="checkbox"/> 自宅 <input type="checkbox"/> 職場 <input type="checkbox"/> 学校 <input type="checkbox"/> その他（ ） |
| その他、被害について、お話ししたいことがあればご自由にお書きください。 | | |

-----タ ニ オ ウ-----

| | | | |
|------------------|------------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|
| 相 談 内 容 | <input type="checkbox"/> 総合的に相談したい | | |
| | <input type="checkbox"/> 医療相談 | <input type="checkbox"/> 精神的ケア | <input type="checkbox"/> 就職相談 |
| | <input type="checkbox"/> 住居相談 | <input type="checkbox"/> 経済的支援 | <input type="checkbox"/> 子育て相談 |
| | <input type="checkbox"/> 福祉相談 | <input type="checkbox"/> その他 | |
| | 相談にあたって配慮してほしいことなどがあればお書きください。 | | |

※ お差し支えない範囲でご記入ください。
 記入いただいた情報は、相談時に担当職員が確認する目的のみに使用いたします。この用紙は提出する必要はありません。

(4) 担当窓口

① 施策担当窓口

総務部人権・男女共同参画課

(東庁舎5階、内線6553、直通5984-1452)

適切な窓口が不明な場合の調整を行うとともに、国・都・民間団体との連携窓口となります。

② 区の各窓口

区のどの窓口も、一次的な相談窓口として真摯に受け止め、その上で関連情報の提供や庁内連携窓口への橋渡しに努めます。

相談窓口一覧は「犯罪被害者等支援の手引」60 ページ以降をご覧ください。

(5) 東京都の支援

| 相談内容 | 担当窓口 | 受付日・連絡先等 |
|------------------------------------|-------------------------|--|
| 見舞金の支給 ※ 転居費用の助成 ※ 犯罪被害全般の相談 | 犯罪被害者等のための 東京都総合相談窓口 | TEL:03-5287-3336 月・木・金 9:30~17:30 火・水 9:30~19:00 (祝日・年末年始を除く) |
| 無料法律相談 ※ | 犯罪被害者支援センター (弁護士会) | TEL:03-3581-6666 月~金 11:00~16:00 (祝日・年末年始を除く) |
| 性被害・性暴力専用の 相談窓口 | 性暴力救援センター (SARC 東京) | TEL:03-5607-0799 または#8891 (24 時間 365 日受付) |

※は、令和2年4月1日以降に発生した犯罪被害を対象としています。

(6) 警察の支援

- ・被害者カウンセラーによる精神的支援
- ・診断書料等の公費支出制度
- ・宿泊施設を提供する制度 など

(1) ひとり親とは

- ・生活、就労、子育てを単身で担うことで、負担が大きくなります。
- ・家庭や生活のさまざまな課題について、複合的な悩みを抱えていることがあります。
- ・ひとり親になる前後には、多くの手続きが必要となるため、何から始めてよいか分からない場合があります（離婚届、転居、財産分与、年金分割、児童扶養手当などの申請、養育費の取決め、等）。

(2) 対応するときに気を付けること

- ・離婚や死別の場合は、精神的なショックが大きいことがあります。いま困っている・悩んでいる状況についてお伺いし、必要な手続等は分かりやすく伝えるなど、丁寧に対応します。また、隣接する窓口にいる他の来庁者の耳目に配慮します。

(3) 手続きに訪れる窓口

① ひとり親家庭支援係

⇒ ひとり親家庭総合相談、法律相談、家計相談

② 総合福祉事務所

⇒ 家庭相談、生活相談、福祉資金の貸与、生活保護の申請
ひとり親家庭ホームヘルプサービス、居住支援等の手続き

③ 児童手当係

⇒ ひとり親手当、ひとり親家庭医療費助成、児童手当の受給者の変更の手続き

④ 戸籍第一、第二係

⇒ 離婚届、死亡届。死別の場合、おくやみハンドブックを配付

ひとり親の方が必要としている手続きや相談は、内容により複数の窓口にわたるため、丁寧に聴き取り、目的の窓口へ案内することを心掛けましょう。




4章では、「相手に合ったサービスの提供」という内容で、様々な場面における対応の基礎を紹介しました。より詳しく知りたい方のために、職員支援サイトに参考資料を格納していますので、ご活用ください。また、以下の資料以外にも、参考となる資料があれば、随時更新していきます。

(1) 資料一覧

- ・ 転入ハンドブック
- ・ お悔やみハンドブック
- ・ やさしい日本語ガイドライン
- ・ 練馬区障害のある方への接遇マニュアル
- ・ 練馬区における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応要領
- ・ 犯罪被害者支援の手引
- ・ 配偶者暴力被害者支援の手引（概要版）
- ・ 個人情報保護制度運用の手引

格納場所

職員支援サイト>その他>各種ハンドブック



練馬区総務部人材育成課職場環境係

(人事戦略担当部)

〒176-0012

東京都練馬区豊玉北 5-27-2

TEL03-3993-3286

令和4年3月発行