

松本市接遇マニュアル

～さわやかマナー 笑顔でこんにちは～

総務部 人事課

令和8年3月改訂

I はじめに

この「松本市接遇マニュアル」は、平成17年にワーキンググループを中心に作成した「さわやかマナー 笑顔でこんにちは」の内容をもとに、時代の変化等を反映して加筆・修正したものです。



平成17年当時の表紙

私たちの仕事は市民の暮らしに深く関わっており、職務を遂行していくうえで、いろいろな人たちと接して行くことになります。職員一人ひとりの対応で市役所全体のイメージが決まります。

市民に対する応接態度を再確認し、親しまれ、信頼される市役所となるように心がけましょう。

II 職員行動指針

平成23年9月、全職員が目指すべき職員像を示す「松本市職員行動指針」を策定しました。改めて職員行動指針を確認し、「信頼される職員」「プロの職員」となるための意識を高く持つとともに、接遇力の向上に組織全体で取り組みましょう。

松本市職員行動指針

私たち職員は、市民全体の奉仕者として、高い倫理観と使命感を持ち、そして自らの職務に誇りを持って、次の3つを柱に行動します。

◆ 私たちは、信頼される職員として行動します。

- ◇ 法令や社会のルール・マナーを遵守します。
- ◇ 前例や慣例にとらわれず常に改善を意識して、法令やルールの見直しに取り組みます。
- ◇ 市民への説明責任を果たし、行政の透明性を確保します。
- ◇ 個人情報保護等の情報管理を徹底します。
- ◇ 〔私(私たち)は、上記のほか、このとおり行動します。〕

◆ 私たちは、プロの職員として行動します。

- ◇ 自らの職責と能力開発を意識して職務を遂行します。
- ◇ 親切、正確、迅速な対応を心がけ、市民満足度を高めます。
- ◇ 常に変化する社会情勢や市民を取り巻く環境を的確に把握します。
- ◇ 常に危機管理意識を持ち、市民の生活を守るため率先して行動します。
- ◇ 〔私(私たち)は、上記のほか、このとおり行動します。〕

◆ 私たちは、チームワークで行動します。

- ◇ 職員が互いに意見を言いあい、指摘しあい、そして助けあう関係を築き、心の通った組織でいきいきと働きます。
- ◇ 職員間の交流を促進して職員同士の絆を深め、部局を超えたネットワークを築きます。
- ◇ 市民から寄せられる様々な意見を共有するとともに、役職や部局を超えて知恵とアイデアを結集します。
- ◇ 市民の目線に立ち、互いに力を発揮できる市民との協働のまちづくりを推進します。
- ◇ 〔私たち(私)は、上記のほか、このとおり行動します。〕

市民一人ひとりが“このまちに住んでいて良かった”と思える魅力あるまちにすること、そして“ありがとう”と思える頼りがいのある市役所にすることが、松本を愛し、この仕事を選んだ私たちの使命です。

あなたは、胸を張って松本市職員であると言えますか？
．．．． 自分に問いかけてください。



このチェック項目は、松本市が組織としてコンプライアンスを推進するうえで、職員がその理念を共有するために日々確認してほしい基本的な事項です。一人ひとりが自分に問いかけながら確認し、「職員行動指針」を胸に刻んで行動してください。

Ⅲ 目次

1 接遇の基本	
① さわやかな身だしなみ 1
② あいさつ（笑顔でこんにちは） 3
2 用件を「きく」ときは 4
3 的確な判断・処理 6
4 用件が終わったら 7
5 不当要求・暴力行為等への対応 8
6 電話対応のマナー 9
7 ことばのセンスアップ 12
8 明るいオフィスづくり 14
9 社会人としてのマナー	
① 紹介のマナー 16
② 名刺交換のマナー 16
③ 席次等のマナー 18

1 接遇の基本

① さわやかな身だしなみ

第一印象が大切です

清潔で好感を持たれる服装を心がけましょう

- ▶ 肌の露出が多いもの、派手なものは控えましょう
- ▶ 派手な装飾品は控えましょう
- ▶ 香水などの香りにも気を配りましょう

<良い服装の例>

① 清潔感があり ② 機能的で ③ 市民に不快感を与えない

以上の3つのポイントを心がけ、職務上の安全や健康にも配慮し、公務員としての品位と社会人としての常識に照らして判断しましょう。

「常識」の判断は、自分から見てではなく、市民等や周りから見てどのように映るか、という基準でみてください。

<悪い服装の例>

- ① Tシャツ、ジーンズなど普段着と変わらないもの
- ② ノースリーブなど肌の露出が多いもの
- ③ 派手なもの、だらしないもの
- ④ 事務室外でのサンダル、スリッパ



【参考1】「香りの害（香害）」について（松本市HPから引用）

(1) 香害とは

合成洗剤や柔軟剤などに含まれる合成香料（化学物質）によって不快感や健康への影響が生じることをいいます。香害が原因で化学物質過敏症を発症する人もいます。

(2) 理解と配慮を

自分にとって快適な香りでも、不快に感じる人や体調を崩す人など、人によって違いがあることを理解しましょう。柔軟剤は使用量の目安を意識する、人の集まる場所では香料の使用を控えるなどの配慮をお願いします。

【参考2】軽装の通年化に合わせた服装イメージ

勤務時間中の服装及び身だしなみについては、「事務服の私服化の施行に伴う服装基準」により、基本的な考え方及び服装の基準が示されています。

以下のイメージを参考に、適切な服装を心がけてください。

<夏季>



○軽装の例（夏季）

- ポロシャツ
- 襟なしブラウス
- 短い襟のシャツ（バンドカラーシャツ）
- 裾出し用シャツ（スクエアテイルシャツ）
- チノパン • スニーカー

<冬季>



○軽装の例（冬季）

- シャツなどの上から羽織れるもの（カーディガン、ニットセーター、フリースベスト など）
- 綿パンツ、チノパン
- スニーカー

色・柄は派手なものは避け、TPO（時、場所、場合）に応じたふさわしいものを選び、市民に不快感を与えることのないよう留意してください。

名札の着用を徹底してください。

② あいさつ（笑顔でこんにちは）

さわやかに

気持ちよく

明るく



「おはようござ
います」

「こんにちは」

▶ 来庁の皆さんに出会ったら

- 積極的にあいさつしましょう

声をかけることができないときは会釈や目礼を

▶ 困っている方を見かけたとき

- 廊下でも、カウンターにいても
自分から声をかけましょう
- 場合によっては、行き先までご案内しましょう

「こんにちは。どのよう
なご用件でしょうか」

ここがポイント！

- 最初の出会いが大切です
- 忙しくてもていねいに
- 聞かれる前にこちらから

【心と笑顔を添えて】

2 用件を「きく」ときは

ポイント①

まずは「聴く」こと

- 相手の顔を見ましよう
- 話の腰を折らないよう最後まで
- 必要に応じてメモを
- 思い込みで話をきかないこと
- 先走って結論を出さないこと
- 腕組み、足組み、ほおづえなど横柄な態度は絶対禁物

ポイント②

わかりやすく、ていねいに

- 難しい表現や専門用語、簡略語は使わない
- わかりやすくやさしい表現に言い換える
- あいまいな表現はさけて、できるだけ具体的に

ポイント③

相手に合わせて適切な対応を

くだけすぎた表現や相づちに
は気をつけましょう。
(不快に感じる方もいます。)

高齢者への気づかい

- 相づちなどを入れ、確認しながらリラックスする雰囲気をつくりましょう
- 相手にあった態度と言葉づかいで話を進めましょう
- 椅子に座ってもらう、メモ書きを渡すなどの気づかいをしましょう

障がい者への気づかい

- 介助（椅子・手話通訳等）が必要か声をかけ、確認しましょう
- 代筆等、できることは協力しましょう
- プライバシーに配慮しましょう
- 必要であれば担当課まで案内しましょう



外国人への気づかい

- やさしい日本語を心がけましょう
- 電話通訳を活用しましょう

【参考1】やさしい日本語（参考：在留支援のためのやさしい日本語ガイドライン）

外国人にもわかりやすい「やさしい日本語」

※やさしい日本語は、難しい言葉を言い換えるなど、相手に配慮したわかりやすい日本語のことです。外国人だけでなく、高齢者や障害のある人など、多くの人に日本語を使ってわかりやすく伝えようとするものです。

やさしい日本語の活用例

二重否定を使わない

例 在留カード以外は必要ありません → 在留カードが必要です

和語を使用する

例 こちらに記入してください → この紙に書いてください

抽象的な言葉は使わない

例 休日はなるべく避けてください → 平日に来てください

略語は使わない

例 健診は年1回となります → 健康診断は1年に1回です

あいまいな表現をしない

例 ごみの収集は9時頃に來ます
→ ごみを集める車は午前8時30分から午前9時30分までに來ます

【参考2】外国語対応の「電話通訳」

外国人の方が手続き等で窓口を訪れた際に、円滑なコミュニケーションを図れるように、多言語（約20言語）対応の電話通訳支援を実施しています。

使用には事前登録が必要です。運用方法を確認し、適切な対応を心がけましょう。

【運用方法】

- ① 平和人権共生課へ連絡
↓
- ② 利用者登録（2～3営業日で完了）
↓
- ③ 担当課へ専用電話番号を連絡
↓
- ④ 運用開始



3 的確な判断・処理



あなたは「行政」のプロフェッショナルです。「市民の要望に応えるにはどうしたらよいか」

あなたの的確な判断・処理が基本です

正確で公平で迅速な対応を心がけましょう

対応のポイント

- 日ごろから、自らの職務に精通するように心がけましょう
- 自分で判断できないときは、上司や同僚に相談しましょう
- 処理時間がかかるときはその旨を伝えましょう
(目安時間を伝えるとより丁寧です)
- たらい回し、二度手間にならないように注意しましょう
- 熱意と誠意をもって話しましょう
- 結論は最初に話しましょう
- できないことは理由を明確にしてやわらかく説明しましょう
- 慣れからくるうっかりミスには気をつけましょう

4 用件が終わったら



「ありがとうございました」

「お気をつけてお帰
りください」

【最後まで笑顔であいさつしましょう】

ここがポイント！

- 来庁者の目的は達成されたようですか
- 満足してもらえたようですか
- 自分の対応を振り返ってみましょう

【参考】 駐車券の無料処理

来庁者が帰られる際、駐車券の有無を確認しましょう。

駐車券は無料処理をした後、30分以内に出庫する必要があります。手続き後、他の課（窓口）へ行かれるか確認をし、来庁者が手続き等を行う最後の課で無料処理をするように徹底しましょう。

駐車券をなくした場合、ほかに用事がないか確認の上、契約管財課（管財担当）に連絡をして指示を仰いでください。

5 不当要求・暴力行為等への対応

① 組織で対応する

- ・特定の職員に負担が集中しないよう、組織全体で対応にあたりましょう
- ・一人の職員で対応せず、複数の職員、関係課とも連携して対応しましょう

② 毅然と対応する

不当な要求には屈することなく、毅然とした態度で臨みましょう

③ 冷静に対応する

感情的にならず、冷静さを保ち、適切な対応を心がけましょう

④ 記録に残す

対応内容は必ず記録を残し、課内及び関係課と情報を共有しましょう

【参考1】関連例規・マニュアル

- (1) 松本市不当要求行為等対策要綱
- (2) 松本市庁舎等管理規則
- (3) 職務トラブル防止のために
- (4) カスタマーハラスメント防止マニュアル（令和8年度作成）

【参考2】困ったときの連絡先

- ・警察への通報は「110番」へ
（松本警察署や大手交番へ通報するより、確実に速やかな対応ができます）
- ・警察への相談は「松本警察署 25-0110」へ

6 電話対応のマナー

電話の受け方

手順	ポイント	言葉づかい
①	呼び出し音2回以内に出る 受話器を取ると同時にメモの用意を忘れずに！	
②	所属名と氏名を名乗る (呼び出し音3回以上の場合) (朝の場合は)	「はい、〇〇課〇〇です」 「お待たせいたしました」 「おはようございます」
③	相手確かめる (名乗らない場合は)	「はい、〇〇の〇〇さまですね」 「失礼ですが、お名前をお伺いしてもよろしいでしょうか」
④	あいさつをする	「お世話になっております」
⑤	用件を聞く (聞きながらメモをとる)	「はい」「〇〇です」 などのあいづちをうつ
⑥	大切な内容は復唱する	「復唱させていただきます」 「繰り返させていただきます」
⑦	締めくくりのあいさつ (相手が切ったことを確認してから静かに受話器を置く)	「本日はお電話ありがとうございました」 「〇〇が担当いたしました」 「失礼いたします」

電話のかけ方

手順	ポイント	言葉づかい
①	メモを用意する（用件は5W1Hに整理し、電話をかけましょう！）	
②	あいさつをする	「お世話になっております」
③	所属名と氏名を名乗る	「〇〇課の〇〇と申します」
④	用件を要領よく伝える	「〇〇の件でお話したいのですが、ただ今よろしいでしょうか」 「〇〇課の〇〇さまはいらっしゃいますでしょうか」
⑤	終わりのあいさつをする	「ありがとうございました」 「失礼いたします」

電話のとりつき方

こんなときは	対応のポイント
▶ 指名された職員へのとりつき (指名された職員が出るとき)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 指名された職員名を復唱しましょう ・ 用件と一緒にとりつきましょう ・ 必ず保留ボタンを押しましょう 「お待たせいたしました」 「〇〇です。〇〇の件ですね」
▶ 指名された職員がいないとき	<ul style="list-style-type: none"> ・ 不在を詫び、理由を伝えましょう ・ 提案し、意向を確認しましょう 「申し訳ございません。あいにく〇〇は外出をしております」 「戻り次第のお電話でよろしいでしょうか」 「いかがいたしましょうか」

こんなときは	対応のポイント
<p>▶他の部署へまわすとき</p> <p>▶待ってもらおうとき</p> <p>(保留後、電話に出るときは)</p>	<p>「恐れ入りますが、〇〇課が担当です。電話をおつなぎしますので、そのままお待ちください」</p> <p>「恐れ入りますが、確認をいたしますので、このまま少々お待ちください」 (必ず、保留ボタンを押しましょう) ※「少々」や「しばらく」に対する捉え方は人によって異なります。使用する際には注意しましょう(できるだけ具体的な表現を心がけましょう)</p> <p>「お待たせして申し訳ございません」 ※保留時間が長く(1分以上)なりそうなときは折り返し連絡しましょう</p>
<p>▶時間がかかるとき</p>	<p>「〇〇のため、時間がかかります。確認後、折り返しお電話させていただいてもよろしいでしょうか」</p>

ここがポイント！
<ul style="list-style-type: none"> ○ 電話も笑顔で ○ 正しい姿勢 さわやかな声で ○ 声の大きさやテンポに気配りを (正確に・簡潔に・丁寧に)

【参考】外線通話の録音

公正な職務の執行を妨げる行為の未然防止、職員の接遇意識及びサービスの向上を目的として、令和8年1月から、外線通話の録音を開始しました。
趣旨を理解し、適切な運用を心がけましょう。

7 ことばのセンスアップ

ポイント①

◆ 正しい敬語を使いましょう

相手の年齢に関わりなく、敬語が基本です

好感を持たれる敬語を使えるようにしましょう

普通語	尊敬語	謙譲語	丁寧語
言う	おっしゃる	申す 申し上げる	です ます ございます などを語尾につける
見る	ご覧になる	拝見する	
する	なさる	いたす	
聞く	お聞きになる	うけたまわる うかがう	
行く	お出でになる いらっしゃる	まいる うかがう あがる	
来る	いらっしゃる おみえになる お越しになる	参る	
いる	いらっしゃる	おる	

尊敬語：相手に対して敬意を表す言葉

謙譲語：へりくだった言い方をして相手に敬意を表す言葉

丁寧語：上下関係とは別に、丁寧に表現するときの言葉

ポイント②

◆ 肯定的な言い方を心がけましょう

【例1】「〇〇がないとできません」
⇒ 「〇〇があればできます」

【例2】「今日はできません」
⇒ 「明日の午前中には対応いたします」

ポイント③

◆ やさしい表現を心がけましょう

【例】「国保の手続きは済みましたか」
⇒ 「国民健康保険の手続きはお済みですか」

※略語や専門用語の使用は避けましょう

ポイント④

◆ 相手への気づかいを伝えることば

依頼するとき

「おそれいりますが・・・」
「お手数ですが・・・」
「ご面倒ですが・・・」
「よろしければ・・・」

わびるとき

「申し訳ございませんが・・・」「あいにく・・・」

名前を尋ねるとき

「失礼ですが（差支えなければ）、お名前をお伺いしてもよろしいでしょうか」



8 明るいオフィスづくり

明るいオフィスはあいさつから

～気持ちの良いあいさつを心がけましょう～



- 朝（10時頃まで）
「おはようございます」
- 長時間席をはずすときは
「〇〇に行ってきます」
- 他部署に入るときは
「失礼します」
- 戻ったときは
「ただいま戻りました」

仕事中に話しかけるとき
「今よろしいでしょうか」

退庁するときは
「お先に失礼します」

廊下ですれ違ったら
「会釈か目礼を」

感謝の気持ちを言葉に
「ありがとう」

ここがポイント！

- あいさつは、明るくさわやかに
- だれに対しても気持ちよく

さわやかなオフィスをつくりましょう

- ▶ 来客中は控えましょう
 - 腕組み、足組み、ほおづえ など
→横柄な印象を与えます
 - 私語、雑談、談笑
→不愉快に感じる方もいらっしゃいます
- ▶ 無愛想な対応は印象を悪くします
- ▶ 私用の電話は時間外に職場外でしましょう
- ▶ 相手の気持ちを考えた言動を心がけましょう
- ▶ 事務スペースの整理整頓をしましょう

ここがポイント！

- 公私のけじめはハッキリと
- 常にテキパキとした動作でさわやかに
- 謙虚で素直な態度で
- 自分と相手の立場を考える
- 整理整頓は仕事の基本



9 社会人としてのマナー

① 紹介のマナー

紹介は自分側、上司から順に紹介する

- 1対1を紹介（仲介）する場合は
 - ・ 立場（役職・年齢）の低い人から紹介します
- 複数を紹介する場合は
 - ・ 自分側が複数いる場合は、相手に上位者から紹介します
 - ・ 相手側を紹介する時も上位者から順に紹介します
- 自分側の紹介は上司でも敬称はつけない
「〇〇課長の〇〇です」



② 名刺交換のマナー

名刺の渡し方

- 訪問した側から先に出します。ただし、同時に出されたら同時に交換しましょう
- 複数の場合、立場（役職・年齢）の高い人から渡しましょう
- 軽く会釈し、自己紹介しながら両手（右手）で差し出します
- 相手から見て正面になるように渡しましょう
- 名刺は名刺入れに入れましょう

名刺の受け方

- 両手で丁寧に受け取ります。同時の場合は左手に持った名刺入れの上あるいは左手で受け取りましょう
- 受け取った手（名刺）は、腰より下に下げないようにしましょう
- 名前の読みが分からない場合は、その場で確認しましょう

名刺を持ち合わせていないときは

- 名刺がないことを伝えましょう
「申し訳ございませんが、名刺を持ち合わせておりません」
- 名札などを見せながら所属や氏名を伝えましょう
- 必要に応じて、後日メール等で連絡先を伝えましょう

【参考】ペーパーラボ紙製の名刺

庁内の使用済古紙を再生したペーパーラボ紙製の名刺を作成することができます。
～ペーパーラボ名刺のいいところ～

- ・味のある質感で、環境に配慮していることをアピールできます。
- ・自分で好きな情報を自由に入れることができます。
- ・自分だけのオリジナルの名刺を作成することができます。

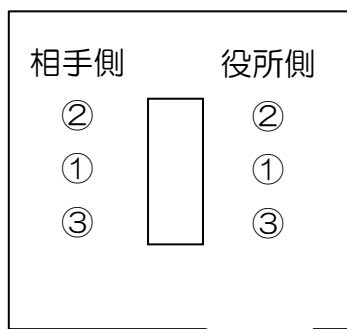
詳しくは、環境・地域エネルギー課にお問い合わせください。

【ペーパーラボ名刺（イメージ）】

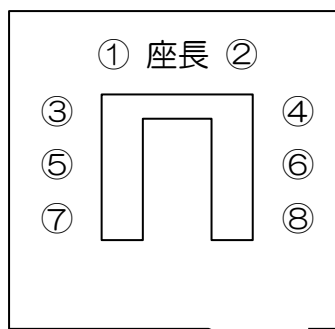


③ 席次等のマナー

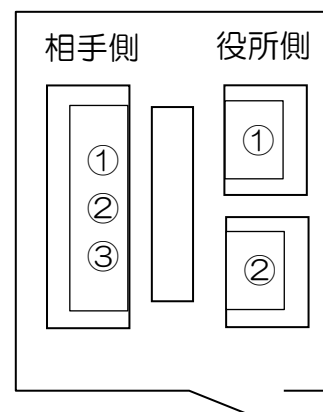
対面型会議室



コの字型会議室

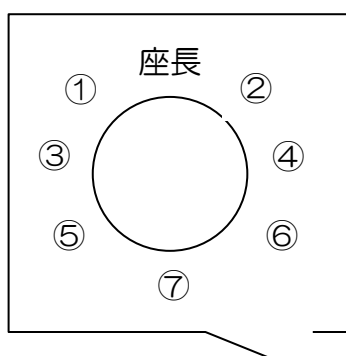


応接室



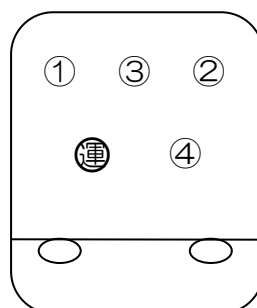
- ▶ 入口から遠いほど上席
- ▶ 座長がいる場合、座長を中心に座長に近いほど上席
- ▶ 応接室は、背もたれと肘掛のあるソファが一番上席
椅子がその次、肘掛のない椅子が末席

円卓型会議室

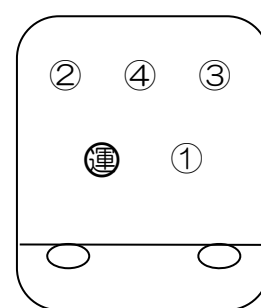


自動車

運転手がいる場合



持ち主が運転する場合



進行方向

- ▶ 運転手がいる場合、後部座席右が最上席
- ▶ 後部に3人座るときは、中央が末席



平成17年 第1版 さわやかマナー 笑顔でこんにちは

令和 8年 第2版 松本市接遇マニュアル

～さわやかマナー 笑顔でこんにちは～