

はじめての文書接遇



平成18年 2月
文書接遇研究会
～まごころお届け委員会～

はじめに

私たち職員は、直接的・間接的に市民に、さまざまな行政サービスを提供しています。

サービスを提供する際には、ただ業務だけを行えばよいというものではなく、市民が満足できる対応で、市役所に対する信用を高めることが大切です。

そのために **接遇** はなくてはならないものです。

ところで **接遇** と聞くと何を思い浮かべますか？



しかし、毎日市役所からたくさん送られている **文書** も、市民と市役所をつなぐ重要なコミュニケーションの手段の一つではないでしょうか？

でも、市民が満足できる **文書** って？

そこで、このマニュアルでは、**文書** を通しての **接遇** について考えてみようと思います。

もくじ

第 1 章	文書接遇とは	1
第 2 章	もらって納得！文書入門	3
第 3 章	笑顔があふれる接遇入門	8
第 4 章	文書接遇シミュレーション	12
第 5 章	ビフォーアフター	19
第 6 章	一枚の文書が市役所の顔になる	27

資料編

○付録		
・付録 1	レポート・資料作成上の注意	31
・付録 2	外来語（カタカナ語）の言い換え	33
・付録 3	差別語・不快用語の言い換え	40
○先進都市視察		44
○参考文献・ホームページ		
・先進都市視察でいただいた資料		53
・その他、参考にした書籍・ホームページ		54
○研究会を終えて		56

第1章 文書接遇とは

まず、次の文書をご覧ください。

	平成××年××月××日
〇〇 〇〇様	
	△△△△市 〇〇〇課長
◇◇◇◇推進協議会委員の選考結果について（通知）	
〇〇の候、みなさまには益々ご健勝のことと存じます。	
さて、この度は◇◇◇◇推進協議会の委員に応募いただき厚くお礼申し上げます。	
定員5名のところ25名の応募者があり、慎重に審議しました結果、今回は、「不採用」となりましたのでご通知申し上げます。	
今後とも◇◇◇◇推進施策にご協力賜りますようお願いいたします。	

これは、実際に市民に送られた文書です。

- この文書を見て、どのように思いますか？
- この文書で起案が回ってきたら、ハンコを押しますか？
- あなたがこの文書を受け取ったら、市役所にどんな印象を持ちますか？
- あなたならどう作成しますか？

この文書は、通知文の形をしていますが、公用文のルールが守られていませんし、使われている言葉も正しくありません。

この文書の目的は、委員に採用されなかったことを伝えることです。しかし、それだけでは、「お礼」や「申し訳ない」という気持ちが表れておらず、市役所に協力しようと思っている市民に対し、失礼にあたります。さらに、「こんな文書を送ってくるなんて！」と、市民を怒らせてしまうかもしれません。

「今回は残念だったけど、これからも何かあれば、市役所に協力したい。」と、市民が思うような文書を、私たちは送らなければなりません。

窓口対応では、市民が納得し、気持ちよく帰っていただけるように心がけるのではないのでしょうか。文書でも同じことだと思います。それが、私たちの考える『文書接遇』です。

市民が目的を持って訪れる窓口での対応と違い、市役所が目的を持って市民に送る文書は、「読みやすい」、「わかりやすい」ものでなければなりません。

これから私たちと一緒に、『文書』と『接遇』についてもう一度見直し、『文書接遇』について考えていきましょう。

第2章 もらって納得！文書入門

市役所では、様々な文書を扱っています。ここでは市民に送る文書について考えてみましょう。私たちが文書を作成する上で、「これだけは心がけなければ」という基本的な事柄を4つ挙げました。

① 正確な文書

文章の中に誤りがあると、市民に対して大変失礼です。また、誤解を招く恐れもあり、トラブルの原因にもなります。もう一度、文書に誤りがないか確認しましょう。

- 誤字・脱字は厳禁です。特にパソコンなどで作成するときは、打ち間違いや変換間違いに注意しましょう。
- 句点（。）・読点（、）・かぎかっこ（「」、『』）など、記号や符号を正しく使いましょう。
- 送り仮名を正しく表記しましょう。



②わかりやすい文書

文書を読む市民が、その内容に対して、どれだけ詳しいかわかりません。詳しくない人でも、その文書を読むだけで理解できるように工夫しましょう。

- 肯定形で文章を書きましょう。否定形は、最後になるまで結論がわからないので、伝わりにくくなります。また、二重否定はわかりにくいので避けましょう。

例) 納付義務がないわけではありません。

→ 納付する義務があります。

- 日常使われているやさしい言葉を使いましょう。

例) 還付する → 返す、返還する

来庁ください → お越してください

- 明確な文章を書きましょう。あいまいな表現やまわりくどい表現をやめましょう。

例) ~することとします。 → ~とします。

よろしくお取り計らいくださいますようお願い申し上げます。

→ よろしくお願ひします。

- 具体的な事例を活用しましょう。

例) 受益者負担金は、土地の面積に400円をかけて算出します。

たとえば、あなたの所有している土地が123㎡なら、

$123\text{㎡} \times 400\text{円} = 49,200\text{円}$

受益者負担金は49,200円になります。

- 役所言葉や略語、造語を使わないようにしましょう。

例) 軽自 → 軽自動車税

国保 → 国民健康保険

- 的確な表題や見出しをつけましょう。簡潔明瞭で、文書の内容がひと目でわかるようにしましょう。

- 専門用語や法令用語は言い換えるか、その言葉に説明をつけましょう。

例)

平素は、本市社会福祉事業にご尽力いただきありがとうございます。
公共交通機関のバリアフリー化について、平成6年にハートビル法（高齢者、身体障害者等が円滑に利用できる特定建築物の建築の促進に関する法律）が制定されました。バリアフリー化とは、街頭や住宅の中の段差を無くしたり、生活に不便な障壁を取り除くだけでなく、差別や偏見の心の障壁も取り除いた社会にすることです。それに伴い、今後、公共交通機関のバリアフリー化を検討するため、シンポジウムを開催し、ユニバーサルデザイン^(※1)という考え方に基づき、誰もが使いやすい町づくりを目指したいと思います。ぜひお越し下さい。

その言葉の直後に括弧でくくって入れる

その言葉を含む文の直後に解説文を入れる

欄外に注記する 記

(※1) ユニバーサルデザイン
誰にでも使いやすい設計をあらかじめしておくこと。

【ジェンダー】
男女の性差は、生まれながらの生物学的・解剖学的な違い（セックス）に由来するよりも、文化・経済・習慣・宗教といった社会的な条件に左右される面が大きく、・・・

用語集を別に添付する

③読みやすい文章

文字が詰まっていたり、一文が長すぎたりすると、読む気がなくなる原因になります。文章のバランスを考えて、簡潔で読みやすい文章にしましょう。

- 文章が長すぎると伝わりにくくなります。できるだけ短い文章にしましょう。
- 結論を先に書いて、理由などの説明部分を後に書きましょう。
- 箇条書きを活用しましょう。
- グラフや図表などを活用しましょう。文字ばかりでは頭に入りにくいですが、グラフや図表があると、多くの情報が入りやすくなります。
- 漢字の使いすぎやあて字に注意しましょう。漢字の占める比率は、文章全体の30～40%が読みやすいと言われています。
 - 例) 行う事が → 行うことが
 - ～の様に → ～のように
 - 出来る → できる
 - 下さい → ください
- 文字の大きさと空白、字間や行間のとり方を工夫しましょう。
- 強調したいところに、下線を引いたり、その字体を変えたりするなどの工夫をしましょう。

新聞はなぜ読みやすい？

新聞は、細かな文字がぎっしり書かれていても、読みづらくありません。しかし、同じ文字の大きさで、A4用紙に書けば読む気にならないでしょう。新聞は、1段が11文字か12文字になっています。読む時に瞳を動かさなくてもよいように、短く設定されているのです。そのため、疲れずに読むことができます。

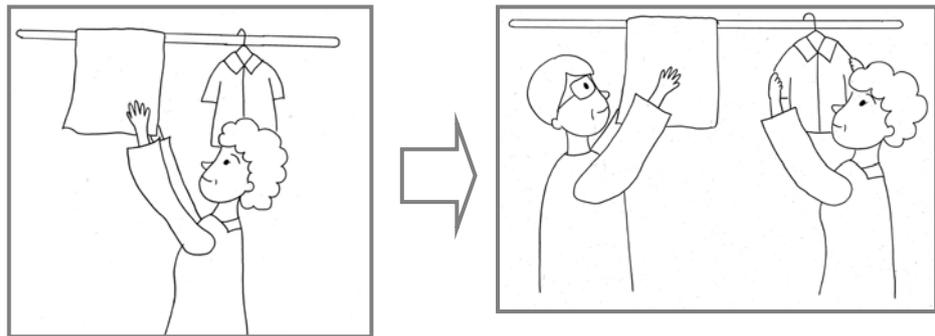
A4用紙だと、瞳どころか首まで動かさなくてはいけません。そのため、読みやすい文章を心がける必要があるのです。

④校正と推敲^{すいこう}

文書ができあがったら、もう一度チェックしてみましょう。

- 一文が長いということは、たくさんの情報を含んでいる可能性があります。一文には、一情報のみを入れることを心がけましょう。
- 主語と述語の対応関係を確認しましょう。
- 文章の内容や表現が正しいかどうかを確認しましょう。
- 順接や逆接など、接続詞の使い方に注意しましょう。
- 偏見を助長するような表現やイラストは、使わないようにしましょう。

例)



自分が当たり前だと思っているところに偏見がひそんでいます。注意しましょう。

- 内容を知らない人に読んでもらったり、市民の立場に立って何度も読み返しましょう。

「校正」と「推敲」のことばの意味

校正とは、校正刷りと原稿とを照合して文字や内容の誤りを正し、体裁を整えることを言います。

推敲とは、唐代の詩人賈島が、「僧は推す月下の門」の「推」を「敲」にしようかと迷って、韓愈^{かんゆ}の助言で「敲」に決めたという故事から、詩文を作るとき、最適の字句や表現を求めて考え練り上げることを言います。

第3章 笑顔があられる接遇入門

接遇とは、接した相手に快適な気持ちを持っていただけるように、気配りや思いやりを自分の態度や言葉などで表現することです。市役所の業務の中での窓口や電話応対などの『接遇』の場面で、市民が納得し、快適な気持ちを持ってもらうために「これだけは心がけなければ」と思われる事柄を6つ挙げました。

①第一印象

市民が初めて出会う職員の印象で、市役所全体の印象も決まります。第一印象は良くて当たり前であり、良いからといってプラスのイメージにはなりません。しかし、第一印象が悪ければ、それだけで市役所全体のイメージを悪くします。日常業務の中では、つい見落とされやすい点ですので、確認しておきましょう。

- あいさつや自然な笑顔を心がけましょう。
- 服装、髪型は清潔にし、「身だしなみ」に気をつけましょう。
- 名札は必ずつけましょう。
- 「えらそうな態度」や「高圧的な態度」、「いかにも“**してあげている**”といった態度」になっていないか、注意しましょう。

笑顔は大事ですね。(^^)/

『笑う門には福来る』

いつも和やかで笑いを絶やさない家や、いつも明るく笑顔を絶やさない人には、自然と幸福が訪れるものです。

『笑って損した者なし』

何事にも腹を立てたりせず、いつも笑顔を絶やさない人は、他人から愛されて幸福を招きます。

②相手を意識した話し方

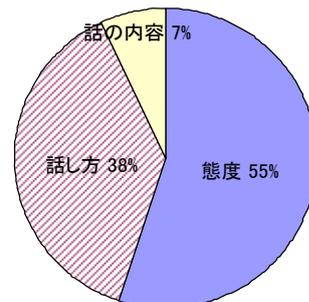
話し方一つで、相手を不快にさせてしまうことがあります。市民とのコミュニケーションが、十分に図れるような話し方を意識しましょう。

- 相手の立場や目線を意識して話しましょう。
- 丁寧すぎず、なれなれしすぎない話し方にしましょう。
- 相手に合わせて、話し方を工夫しましょう。例えば、高齢の方には、大きな声でゆっくりと話しましょう。
- 明瞭で聞き取りやすいかを意識しましょう。

メラビアンの法則

心理学者のメラビアンは、「話の内容（言葉）」、「話し方（声の調子・高低）」、「態度（表情・外見）」のコミュニケーションの3要素が、人に与える印象の割合を調べました。

聞き手に与える印象は、態度が55%の割合を占め、話し方が38%、話の内容が7%という結果になりました。このことは、聞き手に与える話し手の印象は、非言語要素で決まることを意味しています。つまり、人とコミュニケーションをとるときには、態度や話し方が非常に重要なのです。



③用件の聴き方

相手の用件を十分に把握しましょう。特に、煩雑で忙しい時は、十分に注意しましょう。

- とにかく、話を最後までよく聴きましょう。状況に応じて、内容を復唱し確認しましょう。
- 相手のおかれた立場や状況を理解して、話を聴きましょう。
- 説明不足により、相手に二度手間をかけさせないようにしましょう。

④待ってもらうとき

待っている側は、待ってもらっている側より、同じ時間でも長く感じています。やむを得ず、相手に待ってもらう状況でも、不快感を与えないよう注意しましょう。

- 待ち時間がどれくらいなのかあらかじめ伝えるなど、相手に不安を与えないようにしましょう。
- 窓口では、待つ人の順番をきちんと整理し、守りましょう。
- 手続きの都合でやむを得ず順番が入れ替わる場合は、そのことを相手に伝えましょう。

待たされる時間、待たせる時間

待たされる時間は、実際より3倍の長さを感じ、待たせる時間は、実際より3分の1の長さを感じるといわれています。つまり、両者の時間感覚には9倍のギャップがあるのです。同じ長さの時間でも、おかれている立場によって感じ方が違ってきます。

窓口などで待ってもらうときは、待たされる市民の気持ちを忘れずに、対応しましょう。

⑤わかりやすい説明

話し言葉は、すぐに消えてしまいます。説明が長すぎたり、あいまいな言い方をすると、はじめに聞いた言葉は忘れられます。すると、内容を理解してもらえなかったり、誤解を招きます。説明するときは、内容に間違いがないことはもちろん、要点を絞り簡潔明瞭に話しましょう。

- 内容に誤りがないようにしましょう。
- できるだけ簡単に、わかりやすく説明しましょう。
- 「～と思います」など、あいまいな表現は避けましょう。
- 話すだけでなく、メモを書いたり、説明のための補助ツール（図表、グラフ、根拠となる法令など）をうまく活用しましょう。
- 専門用語、略語、カタカナ語などは、できるだけ使わないようにしましょう。使うときは、十分説明をしましょう。

⑥責任を持って応対

「その場の応対が済んだら、それでおしまい」ではなく、責任を持って応対しているという態度と、その後の問い合わせも意識しましょう。

- 名前を名のり、個人対個人の応対で安心感を持ってもらいましょう。
- 次回の問い合わせがスムーズになるよう、担当者の氏名をきちんと伝えましょう。

第4章 文書接遇シミュレーション

～接遇するように文書を作ろう～

文書は、何度も書き直すことができ、多くの市民に一度に内容を伝えることができます。また、読み手は何度でも読み返すことができるという利点があります。

しかし、窓口対応のように、一人ひとりに合わせた対応をすることはできません。また、対話と違って相手に聞き返したり、発信者が後で補足説明を加えたりすることはできません。

市役所の文書は、内容が税金のことや法律で決められた制度など、どうしても楽しく読めるものばかりではありません。さらに、そういった内容が「理解してもらおう」という努力なしで書かれていれば、

つめたい、厳しい
私の事情をわかっていない
内容がむずかしい

などと、市民は、感じてしまうのではないのでしょうか。

1 ページの文書を「第2章 もらって納得！文書入門」どおりに作ると、当然正しい文書が作れるでしょう。だからといって、市民が満足しているのでしょうか。「市役所の文書だから仕方がない。」と、思われているかもしれません。

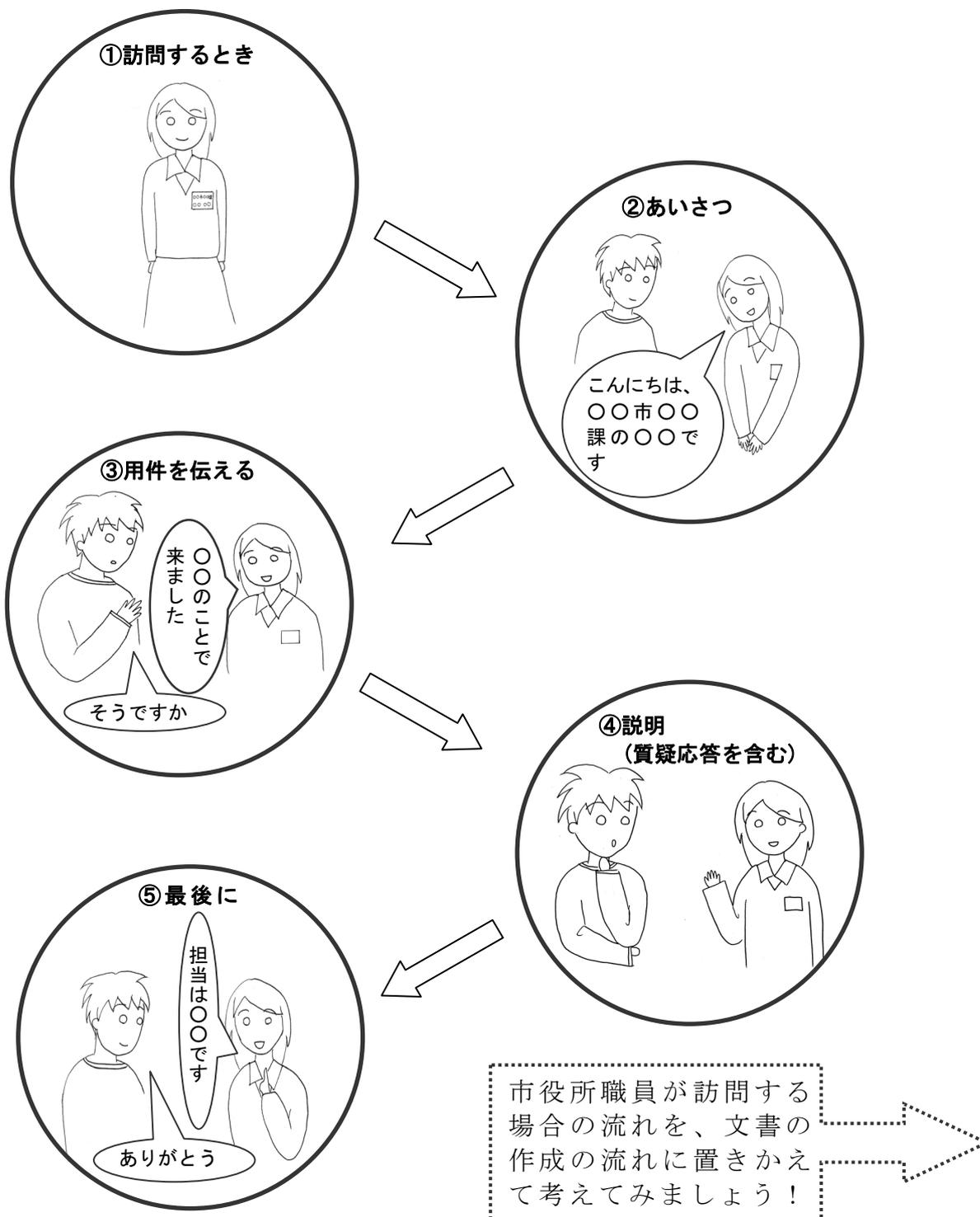
しかし、「市役所の文書は冷たくて当然」というイメージのまま、本当によいのでしょうか？

そこで、文書にも「接遇の気持ち」をのせるために、

「市民に文書を送る」＝「職員が直接訪問する」

と考えて、文書作成をシミュレーションしてみました。

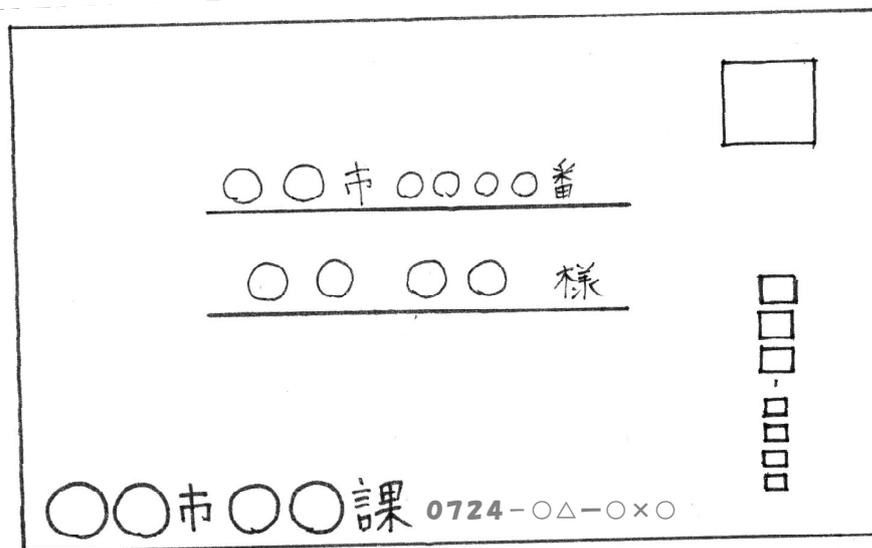
職員が、直接市民のお宅を訪問する場合の流れ。



①訪問するとき

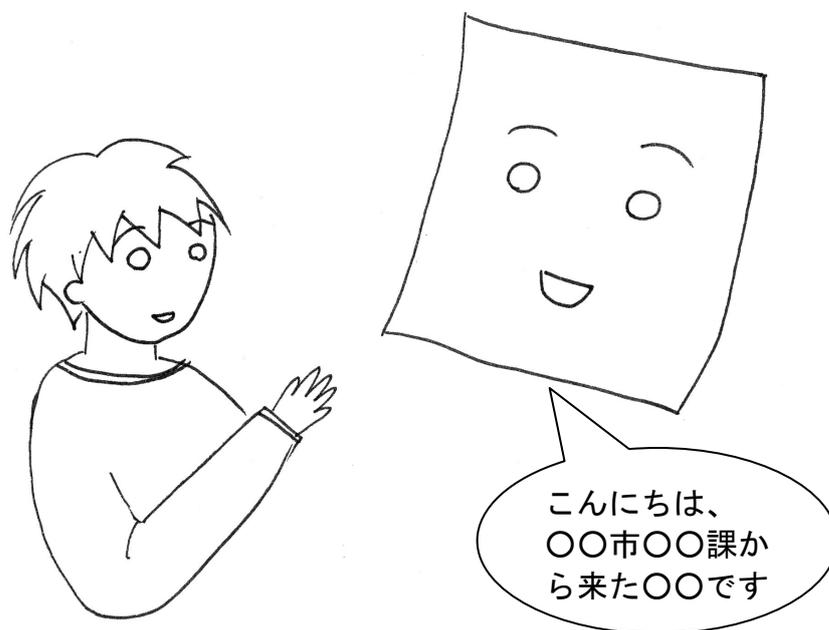
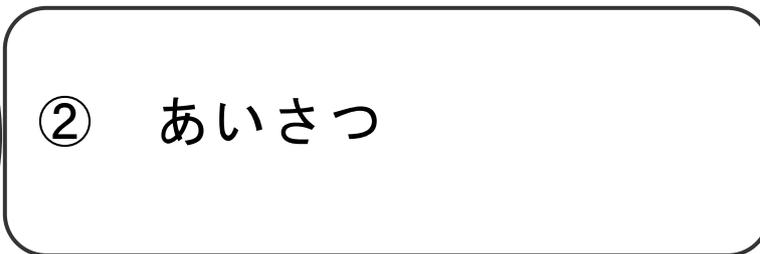


① 文書を送るとき



1) 封筒は、職員の服装にあたる“身だしなみ”そのものです。
身だしなみが悪ければ、市民は不快に感じ、信用しません。

- 郵便番号・住所・氏名は、絶対間違えないようにしましょう。
- 封筒が、汚れていないか確認しましょう。
- 封筒の中身が、透けて見えないようにしましょう。

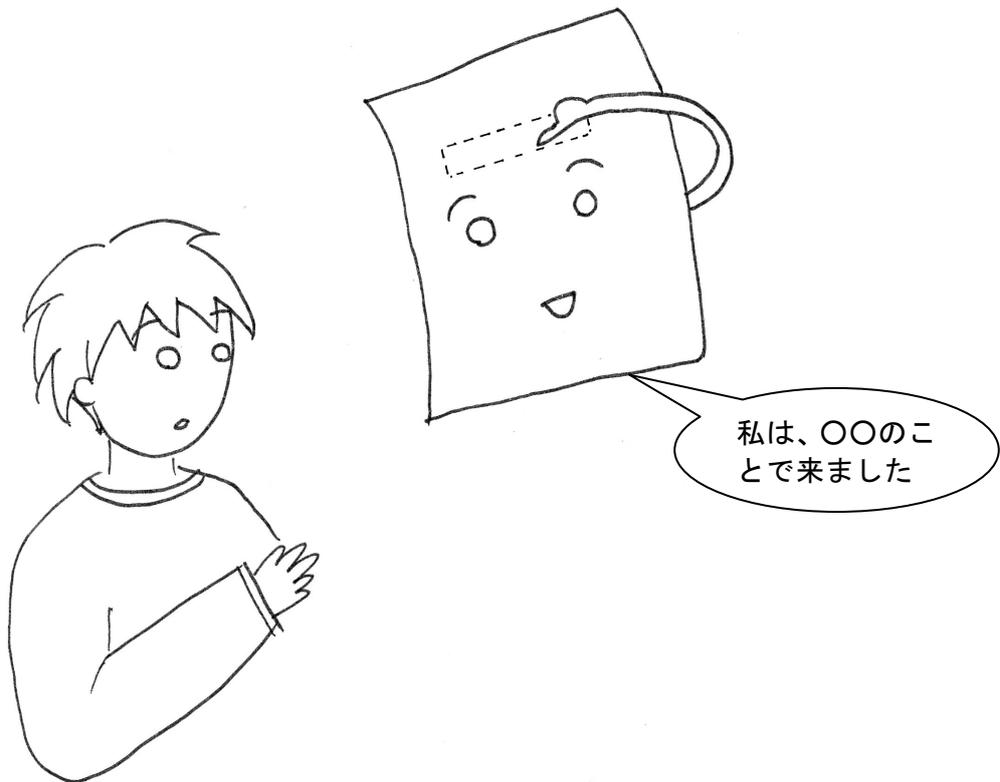


2) 市役所の職員が突然訪問すれば、市民は何ごとかとびっくりするでしょう。それと同じように、文書が突然市役所から届くと、市民は何ごとかと思えます。まず、読んでもらうために、読む気になる文書でなければなりません。

- 親しみがもてるあいさつ文にしましょう。
- 見やすいレイアウトにしましょう。
- 頭語（拝啓、前略など）や時候のあいさつは、できるだけ省略しましょう。
- 丁寧すぎる表現は、避けましょう。



③ 標題

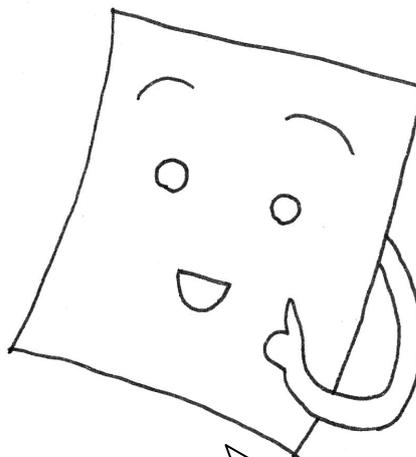
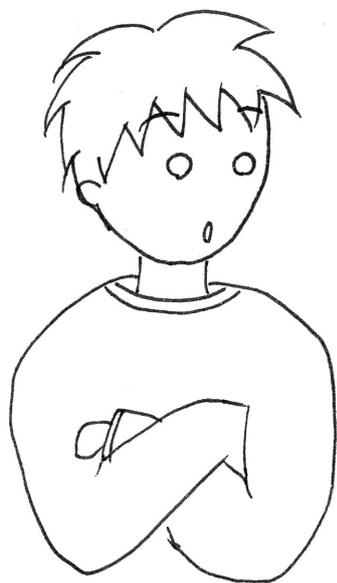


3) 訪問したときは、何の用件で来たかを伝えなければなりません。
それと同じように、標題も文書の主旨と内容が一目でわかるものでなければなりません。

- わかりやすく、簡潔にしましょう。
- 目立つように、字の配置や大きさを工夫しましょう。



④ 内容（質問を想定）



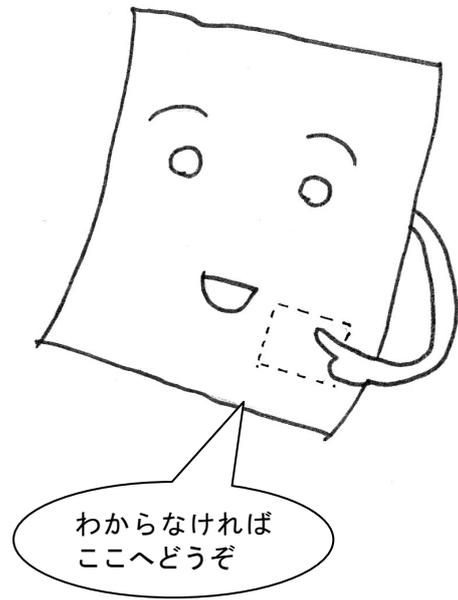
私を読めば
わかりますよ

4) 訪問する場合は、相手の様子を見ながら対応できます。しかし、文書では、聞き返したり、補足説明することができません。送る前に、様々な場面を想定して、正確に内容が伝わるか確認しましょう。

- 専門用語は、言い換えたり、説明をつけたりしましょう。
- 略語は、使用しないようにしましょう。
- 対象者によって、文字の大きさを工夫し、読みやすくしましょう。
- 文書の種類によって、事例や図表、イラストを活用しましょう。



⑤ アフターフォロー



5) 話を聞いているときは、わかったつもりでも、後になって「どうだったかしら」ということがよくあります。まして文書では、すぐに聞き返せないなので、気軽に問い合わせできるように連絡先を明記しましょう。

- 担当部署、担当者名、電話番号を入れましょう。
(FAX番号、メールアドレスなども入れましょう。)

第5章 ビフォーアフター

「市民に文書を送ること」が「直接市民のお宅を訪問すること」と同じ流れになることがわかっていただけでしたね。

では、実際の文書を「文書接遇」というフィルターを通して変身させてみましょう。名づけて文書の「ビフォーアフター」です。

【通知文】

まず、1ページにあった文書をもう一度見てみましょう。

Before

	平成××年××月××日
〇〇 〇〇様	
	△△△△市 〇〇〇課長
◇◇◇◇推進協議会委員の選考結果について（通知）	
〇〇の候、みなさまには益々ご健勝のことと存じます。	
さて、この度は◇◇◇◇推進協議会の委員に応募いただき厚くお礼申し上げます。	
定員5名のところ25名の応募者があり、慎重に審議しました結果、今回は、「不採用」となりましたのでご通知申し上げます。	
今後とも◇◇◇◇推進施策にご協力賜りますようお願いいたします。	

この内容を、直接本人に口頭で伝えるとしたら、どう表現しますか？

「こんにちは、△△△△市〇〇〇課の××と申します。」

⇒まずは、挨拶と自己紹介

「いつもお世話になってます。」

⇒日頃のお礼

「今日は、先日応募していただいた公募委員のことでお伺いしました。」

⇒訪問したことの用件

「残念ですが、今回はご縁がありませんでした。本当に申し訳ありません。」

⇒最初に結論

「5人募集に25人も応募がありまして、協議会委員の年齢や性別構成を考えまして、このような結果になってしまったんです。ご理解ください。」

⇒次に結論に至った理由

「でも、こんなに大勢の方に応募してもらえると、正直思っていませんでした。市民のみなさんの関心の高さに驚いています。」

⇒応募への感謝の気持ちと、“応募”自体が、いかに市政に役立ったかを強調

「みなさんの思いに応えられるように、私たちも今以上に取り組んでまいります。」

⇒「あなたの気持ちを無駄にしない」気持ちを表現

「今回は残念な結果になりましたが、これからもご協力ください。」

⇒“顧客”を離さない努力

「お忙しいところお邪魔しました。失礼します。」

⇒最後まで礼儀正しく

【通知文】

通知文は、公文書としてある程度の定型性を残す必要があります。これは、一つの例示ですので、みなさんなりに気配りのある文書を考えてみてください。

After

番号と日付の文字数を合わせバランスよくする	〇〇第〇〇号 平成××年××月××日
内容に合わせて組織長名を選ぶ 文書内容に応じて、氏名・公印を入れる	△△△△市長 〇〇〇〇 
◇◇◇◇推進協議会委員の選考結果について（通知）	
採用の可否通知なので、失礼にならないように、文言に気をつける	あいさつ文は、親しみやすくする
日頃から、市政にご協力をいただきありがとうございます。 さて、この度は◇◇◇◇推進協議会の委員にご応募いただき、厚くお礼申し上げます。	
多数の応募があったことに対する喜びを率直に表現する	
誠に申し訳ございませんが、〇〇〇〇様には、協議会の委員になっていただけませんでした。定員5名のところ、予想を超える25名の方からご応募いただき、誠にうれしく思いますとともに、この重要性を再認識しています。	
本来、すべての方に委員をお願いしたいところですが、年齢構成や男女比などを考慮して選考せざるを得ませんでした。今回は残念な結果となりましたが、ご理解いただきたいと思います。	
今後も、なおいっそう◇◇◇◇推進施策に取り組んでいきまひ引き続き、◇◇◇◇推進協議会にご理解とご協力くださいますようお願い申し上げます。	
今回に限らず、また応募していただきたい気持ちを表す	選考の判断基準を明確にする
【お問い合わせ先】 △△△△市〇〇〇課 ◇◇◇◇推進協議会担当（××） TEL 〇〇〇〇-〇〇-〇〇〇〇 内線（△△△・×××）	

【送付文】

次の例は、市民から依頼され、納付書を送るときに同封した送付文です。

Before

〇〇年〇〇月〇〇日

〇〇 〇〇様

□□府〇〇市役所
納税課××担当

市税の納付書送付について

平素より市税の納付につきましては、格別のご理解、ご協力を賜り厚くお礼申し上げます。

さて、お申し出のあった市税の納付書を同封にて送付致しますので、当市役所又は納付書裏面に記載の金融機関の本店又は支店へ納付して下さい。

納付場所

1. 〇〇市役所（指定金融機関派出所）
2. 下記の金融機関
 - ・ △△銀行・××銀行・□□銀行・◇◇銀行・A信用金庫・B信用金庫・イロハ農業協同組合
 - ・ 郵便局 近畿2府4県内の各郵便局
(大阪・京都・滋賀・兵庫・奈良・和歌山)

【送付文】

送付文は、事務連絡として用いる文書ですので、通知文ほどの定型性の必要はありませんが、必要な情報を整理し、簡潔にまとめる必要があります。

After

	〇〇年〇〇月〇〇日
〇〇 〇〇様	〇〇市 納税課長
「市役所」は場所を表すので、「〇〇市」でとめ、組織長名にする	
標題は具体的にわかりやすくする	
〇〇〇〇税の納付書の送付について	
日頃から、税務行政にご理解とご協力をいただきありがとうございます。	
さて、〇〇月〇〇日にご依頼いただいた『平成〇〇年度 〇〇〇〇税 第〇期分』の納付書（1枚）をお届けします。お忙しいとは思いますが、下記の要領でお支払いいただきますようお願いいたします。	
記	
1 納付場所	〇〇市役所内銀行窓口（新館1階ロビー横） またはお近くの金融機関でもお支払いいただけます。 詳しくは、納付書の裏面をご確認ください。
2 納付期限	平成××年△△月◇◇日（□） *納付期限を過ぎると延滞金がかかることもありますので、ご注意ください。
～～なお、便利な口座振替制度もご利用いただけます。 申込書を同封しておりますので、ぜひご利用ください。～	
市民にとっても、市役所にとってもメリットがある情報なので、知らせる	必ず担当者名を書く
【お問い合わせ先】 〇〇市納税課 担当（◇◇） TEL 〇〇〇〇-〇〇-〇〇〇〇 内線（△△△・×××）	

【ちらし】

次は、ちらしです。

Before

下水道とおつきあい

〇〇市内の各家庭から排水された下水（汚水）は、すべて〇〇市にある処理場で処理され、処理されたきれいな水は海へ流されます。

◎下水道施設に流せるもの

一般的に家庭で発生する下水（汚水）はすべて流す事ができます。

◎下水道施設に流すと困るもの

○排水管を詰まらせるもの

- ◆残飯、野菜くず、魚の骨等の固いもの、土砂、木片、布切れ等。
- ◆新聞紙、ゴム・ビニール製品、水に溶けないティッシュペーパー等。
- ◆おしめ、ガーゼ、綿花製品等。
- ◆酸類、食用油、廃油、塗料等。

○排水管内でガスや爆発を発生させるもの

- ◆ガソリン、シンナー、石油、アルコール等の危険物。

○処理場で処理出来ないもの

- ◆水銀や銅等の重金属類、化学薬品等。
- ◆色素、染料、香料、農薬、肥料等。

☆ [参考]

○下水道施設に流して欲しくないもの。

◇台所から出る野菜くずや油類等のものは下水道管渠が詰まる恐れだけでなく、悪臭の原因にもなり、処理場では分別・処理に費用と時間が掛かります。

◇最近、家庭用のディスポーザー（野菜粉碎処理機）が話題になっていますが、ディスポーザーから直接下水道施設に接続できません。（下水道が詰まり悪臭の原因にもなります）。

◇トイレ除菌クリーナー等のペーパー類（水に溶けるペーパー類）であっても、各種洗剤（住まいの洗剤等）であっても、出来るだけ下水道施設に流さないで下さい（処理場では必ず綺麗な水と汚泥とに分別処理する為、時間と費用が掛かります）。ご協力お願い致します。

〇〇市△△課

【ちらし】

ちらしは、市民が興味を持っていなくても、大事なことを伝えているので、見ていただくための工夫が必要です。

After

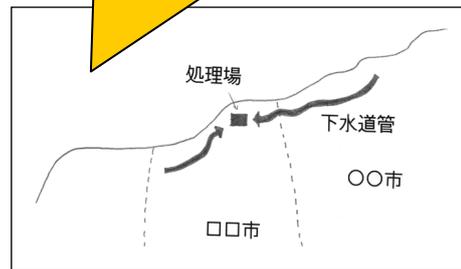
正しい下水道の使い方

中身と一致したタイトルを簡潔に表す

〇〇市内の各ご家庭から排出された汚水は、全て□□市にある処理場で処理され、きれいになった水は海へ流されます。

しかし、下記のを流すと下水道管に詰まるだけでなく、悪臭が発生し環境汚染につながります。また、処理場では、処理できなかつたり、分別・処理に費用と時間がかかりますので、流さないください。

イラストを入れてわかりやすくする



一般家庭向けなので身近なものだけにまとめ、イラストを活用してわかりやすくする



重要なことは読んでもらえるように、目立たせる

※水に溶けない紙類（紙・布など）や、プラスチック類、金属類、ガラス類、布、水に溶けないティッシュ、スーパー類、農薬・肥料なども、処理できません。



- 水に溶けるペーパーでもトイレ用除菌ペーパーなどの薬剤を含んだものは、処理時間がかかるので、できるだけ流さないください。
- 家庭用ディスポーザー（野菜粉碎処理機）は、直接下水道につなげません

具体的な根拠をのせ、理解してもらいやすくする

油を流すと、下水管の中で固まって詰まる原因になります。また、**コップ1杯**（200ml）の油をきれいな水にするためには、**お風呂約200杯分**（約60t）の水が必要になります。**お料理で使った油**は、紙・布などに染み込ませて**燃えるゴミ**として処理してください。

少し話題がはずれるプラスアルファ情報は、囲みを用いて区別する

一人ひとりの心がけが、
地球の環境を守ります

親しみやすい言葉を用いて、問い合わせしやすくする

「これは流せるの?」など
お問い合わせはお気軽にどうぞ

〇〇市△△課 担当（□□）
TEL 〇〇〇〇-××-△△△△（直通）
E-mail abcd@efg.hi.jp

「ビフォーアフター」では、市役所からの文書を、通知文、送付文、ちらしと3つのパターンに分けて変身させてみました。

変身させた文書は、あくまでも私たちが提案した一例にすぎません。このマニュアルを読んで、みなさんが文書を作る際に、自分なりに「接遇の気持ち」をのせた文書を作っていただければ、私たちはうれしいです。

よりよい文書を作成するときに、どこに気を付ければよいか、以下のチェックシートにまとめました。一度、確認してください。

～文書接遇チェックシート～

A. 中身のチェック
<input type="checkbox"/> 読み手の立場に立って、読み返しましたか？
<input type="checkbox"/> 上司や同僚に読んでもらいましたか？
<input type="checkbox"/> 誤字、脱字はないですか？
<input type="checkbox"/> 主語・述語の関係など、正しい日本語が使われていますか？
<input type="checkbox"/> 文書の内容がわかる表題になっていますか？
<input type="checkbox"/> 伝えたいことが、簡潔にまとまっていますか？
<input type="checkbox"/> あいまいな表現になっているところはありませんか？
<input type="checkbox"/> 偏見を助長する表現やイラストを用いていませんか？
<input type="checkbox"/> 表や図で説明できるところはありませんか？
<input type="checkbox"/> 読み手の年齢や立場を考えた文字の大きさや表現を使っていますか？
<input type="checkbox"/> 専門用語、法令用語、カタカナ語がわかりやすく説明できていますか？
B. 定型のチェック
<input type="checkbox"/> 決裁を取りましたか？
<input type="checkbox"/> 発信年月日は、間違っていないですか？
<input type="checkbox"/> 発信者名は正しいですか？
<input type="checkbox"/> 問い合わせ先の担当者名、電話番号は、正しく書かれていますか？
C. 送るときのチェック
<input type="checkbox"/> 用紙や封筒が、汚れていませんか？
<input type="checkbox"/> 相手の住所、氏名は正しいですか？
<input type="checkbox"/> 封筒の中身（特に個人情報）が、外から見えていませんか？
D. 最後のチェック
<input type="checkbox"/> 「気持ち」はのせましたか？

第6章 一枚の文書が市役所の顔になる

ふだん私たちは、何気なく既存の文書を使い続けるなど、あまり読み手の気持ちを意識せずに文書を作り、送ってきたことが多かったのではないのでしょうか。

どの文書も市役所から送られてくるという点では同じであり、市役所の“顔”であることに変わりはありません。そのため、単なる文書ではなく、ポストに投函する前から、市役所の職員が訪問するときと同じような接遇ができる文書を作成することが大切です。

文書に「接遇の気持ち」をのせて、その文書を読んだ人の「気持ちが笑顔」になること、それが「文書接遇」のねらいです。



職員に対する周知の大切さ

一人ひとりが、心がけることも大切ですが、職場全体でこのマニュアルを活かして研修を行ったり、文書を見直したりすることが大切です。職場全体で取り組み、チェック機能の充実を図ることで、実践しやすい環境づくりにつながります。

これらの取り組みを長く継続することと、各個人が「よりよくしよう」という気持ちが、市役所全体のサービス向上、信頼へとつながっていくのではないのでしょうか。

資 料 編

(付録)

【付録1】 レポート・資料作成上の注意

次の文章は、大学の先生が学生向けに、レポートや資料の書き方について書いたものです。文章の書き方の基本がわかりやすく書かれており、ぜひ文書作成の参考にしてください。

・ 第三者が読んでわかる文章を

きちんとした日本語が書けるようになることは言うまでもない。

しかるに、日本の多くの方は、幼稚園以来、第三者が読んでわかる文章を書くトレーニングを受けたことがない。先生と生徒という関係に甘えた文章しか書いた経験のない人がほとんどではなかろうか。相手が圧倒的な知識をもっていて、多少文脈がいい加減になっていても、何を言いたいのか読み手が解釈して補ってしまっていたに違いない。

それでは、情報伝達訓練にはならない。

第三者が読んでわかる文章とは、そのような先生相手の文章ではなくて、逆に、自分が知識生産者(先生)になって人に知識を伝えることを想定した文章である。自分が知っている知識を、それを知らない同級生に伝えることを想定して書けば良い。

・ 技術文章を書く

技術文章とは、じっくり読まないで理解できない文章でなくて、ほとんど読まないでも要点がつかめる文章でなければならない。知っている読者は自分の知っている部分を読み飛ばせるように書いてある必要があり、できるだけ早く簡潔に必要なとされる情報部分が探し出せ、切り出せるようになっているのが望ましい。

・ 情報源を明確にする

技術文章の絶対にして最低の作法は情報源を明確にすることである。

1. 他からもって来た事実や概念は、他に敬意を表するのが礼儀である。

2. 問題が発生したときに原因の切り分けを明解にする。
自分が間違っていたのか情報源がおかしかったのかわかるようにすること。

より詳しく参照したくなったり、問題が発生して原因を追求しなければならなくなったとき、などなどに、情報源のトレースを行いやすくするた

(付録)

めに明瞭なポインターをつけておく必要がある。

自分で考えたこと，発見したことでない概念やデータなどに関しては，その都度その場で参照しなければならない。

最後に参考文献を書き添えておくことは当然であるが，それだけでは不十分。

- 体裁に気を配る.

書きなぐり調は論外。

- タイトル

中身と一致させる。

- セクションわけ

長い文章は，小説風にべたに文章が書き連ねるのは論外。

- 段落わけ

段落にわけられているけれども，段落のキーセンテンスがすぐには見付からない書き方になっていると，これまた技術文章としては失格。

セクションの最初の段落を読めばそのセクションでは何がかかわれているかが理解され，各段落の最初の文を読めばその段落で何が書かれているかわかるようになってるのが良い。（段落の最後でまとめるという流儀もあるがいずれにせよ流儀が直ちにわかるように書くこと）

このように構造化して書くことで，読みとばし可能な技術文章にしあがるはず。

- 系の設定，概念の導入

これまで知識を持った人に対する文章しか書いたことがないので，何を既存の知識としてどこからはじめるのか，の記述が不明瞭になる傾向がある。

読者に，何を知っていれば良いのか，何を前提にしてはじめるのか，がわかるように導入をきちんと付ける。

読者が想定すべき前提は何？ という問題。

(「レポート・資料作成上の注意」北海道大学 情報実験プロジェクト 2005 inex) より

<http://www.ep.sci.hokudai.ac.jp/~inex/y-ALL/report.html>

(付録)

【付録2】 外来語（カタカナ語）の言い換え

杉並区では、平成17年2月に「ことばの見直し読本」を発行しています。この中で、実に273の外来語（カタカナ語）の言い換えが掲載されています。一部を抜粋しましたので、参考にしてください。

アウトソーシング		outsourcing
言い換え例	外部委託	
説明	業務の外部委託。外部調達。	
メモ	当初はコンピュータ関連業務が対象とされていたが、現在ではあらゆる分野で利用されている。コスト削減、資源の有効活用等の効果が期待される。プライバシー保護や情報管理などに問題が生じることがあるため、対策が必要である	
アカウンタビリティ		accountability
言い換え例	説明責任	
説明	行政機関または公務員個人が行った判断や行為に対して住民が納得するように説明し得ること。行政責任の明確化とも呼ばれる。	
メモ	行政責任の一部。民間企業でも経営者と株主等の関係にあてはまる。	
アセスメント		assessment
言い換え例	評価 影響評価	
説明	事業が周囲に与える影響を評価すること。	
メモ	単独で用いられる場合の多くは「環境アセスメント」をさす。危険の事前評価は「リスクアセスメント」、事業の再評価は「時のアセスメント」と言い換える。	
アメニティ		amenity
言い換え例	快適環境	
説明	環境の快適性。住居環境における快適さ。住み心地のよさ。	
メモ	ホテルなど施設では、歯ブラシやシャンプー等のセットを「アメニティーセット」と呼ぶ。	
エンパワーメント		empowerment
言い換え例	権限の付与	
説明	権限委譲などにより第一線で働く従業員に重要な意思決定に参画させ、潜在力を引き出し、個人や組織の学習を進め、活かすこと。	
メモ	効果として、①上司の判断を仰ぐ必要がないため、業務遂行のスピードが向上する。②現場で柔軟且つ最適な対応が可能。③現場自らが業務改善に取り組む、などがある。 また、男女平等に関連する文脈で、様々な場面における女性の社会参加や男女間格差の解消を目指す活動をエンパワーメントと呼称する場合がある。	

(付録)

オンブズマン		ombudsman (スウェーデン)
言い換え例	言い換え困難(言い換えせず、説明を付けることが原則)	
説明	行政に対する苦情や要望などを処理し、行政を監視する役割を担う人々。	
メモ	語源は「護民官」を意味するスウェーデン語。行政に対する苦情などの原因を中立的立場から究明し、原因が制度や運営の欠陥によると判断された場合、是正措置を講じて問題解決を図る。条例などによって設置される公的オンブズマンと、NPO(別項参照)などによる市民オンブズマンとがある。日本では、自治体のカラ出張や首長の交際費の公開などを問題とし、注目を集めるようになった。	
ガイドライン		guideline
言い換え例	指針 目標 方針 手引	
説明	政策などの指針・基本線。政策などを運用するための指針や手引。	
メモ	「日米防衛協力のための指針」を指して固有名詞としてガイドラインという場合がある。	
ガバナンス		governance
言い換え例	統治 協治 共治	
説明	個人及び公的または私的な制度・機構(NPOなど)が共通の事柄を管理する様々な方法の総称。	
メモ	必ずしも公的権力によらない緩やかな活動調整の枠組み。社会運営の方法を表す言葉で、民間団体や政府、自治体等が協働しながら諸問題の解決にあたることを指す。	
グローバリゼーション		globalization
言い換え例	地球規模化	
説明	ものごとの規模が国家の枠組みを超え、地球全体に拡大すること。	
メモ	人間の諸活動が領域的、時間的制約を逃れ、地球規模のものになりつつあるという現象ないし感覚をさす。地球(globe)から作られた造語で、1980年代から用いられるようになった。「国際化」が国家を前提としているのに対して、「地球規模化」は国家を越えて世界を1つにするもの。グローバル(global)は、ものごとの規模が国家の枠組みを越え、地球全体に拡大する様子を指し、「地球的規模の」、又は「世界的規模の」と言い換えられる。	
コミュニティ		community
言い換え例	共同体 地域社会 共同生活体	
説明	居住地や関心を共にすることで営まれる共同体。	
メモ	社会教育や自治活動の場として重要なものだが、都市化の進展に伴い、衰退の危機にある。今後コミュニティの維持、再構築が大きな課題となっている。	

(付録)

コミュニケーション		communication
言い換え例	伝達	
説明	意思や情報などの伝達。	
メモ	コミュニケーションの中でも、身振り、手振りや表情、態度などで意思・情報を交換することを、 ノンバーバルコミュニケーション (nonverbal-communication 非言語的コミュニケーション)と呼び、コミュニケーションの中でも比重が重いとされている。	
コラボレーション		collaboration
言い換え例	共同作業 共同制作 協働	
説明	異分野の者同士が、力を出し合って共同で作り上げること。	
メモ	雑誌とファッションメーカー、スポーツ用品企業とファッションメーカーなど、他企業との協業を指すことが多い。	
ジェンダー		gender
言い換え例	言い換え困難(言い換えせず、説明をつけることが原則)	
説明	社会的・文化的につくられる性別を示す概念。	
メモ	1995年(平成7年)の第4回世界女性会議で採択された北京宣言及び行動綱領において、生物学的な性別を示す「セックス」に対して、社会的、文化的に形成された性別・性差を示す概念として使用された言葉。文章作成にあたっては、できるだけ、「文化的・社会的につくられた性差」といった表現を使用し、ジェンダーという言葉を使用する場合は、説明をつけることが原則である。なお、内閣府では、ジェンダー・フリーという用語について、誤解や混乱の状況を踏まえ、この用語は使用しないほうが良いという考え方を示している。	
スキーム		scheme
言い換え例	計画 企画	
説明	計画。企画。公的な企画。	
メモ	「プラン」と異なり、目標達成までの手順が組織的に練られた計画をいう。	
スケールメリット		scale merit (和製英語)
言い換え例	規模効果	
説明	規模の大きさに伴う利益。	
メモ	単価あたりの費用が経営規模の拡大につれて低下すること。英語では merit of scale	
ツール		tool
言い換え例	道具	
説明	工具。道具。	
メモ	原則として手で握る道具、手段を指すが、最近ではコンピュータのプログラム開発用の手段等を指して使われている。	

(付録)

データベース		database
言い換え例	特に言い換え例なし(言い換えせず、説明をつけることが原則)	
説明	相互に関連するデータを蓄積したもの。特にコンピュータを使って、情報や資料を収集・分類・整理し、多目的に利用できるように工夫された統合化ファイル。	
メモ	膨大な情報をコンピュータに記録することで、必要なときに必要な情報をすばやく取り出すことが出来る。	
トレンド		trend
言い換え例	傾向 方向 風潮 動向	
説明	ある方向へ変化していく、全体的な傾向。	
メモ	風俗やファッションに関する場合は、「流行」と呼ぶほうがわかりやすい場合がある。	
ニーズ		needs
言い換え例	需要	
説明	社会的な意味での要求。需要。	
メモ	シース(seeds:顧客のニーズに対応して企業等が提供する特別の技術や材料)と対で表現されることがあるが、行政用語としては、受益者の需要として単独で使用する事が一般的である。	
ノンストップサービス		non stop service
言い換え例	言い換え困難(「年中無休サービス」とも言えるが、言い換えせず、説明をつけることが望ましい)	
説明	利便性の高い場所に設置された、365日24時間の行政サービス。	
メモ	実施にあたっては、本人の認証方法、個人情報保護対策、電子印、24時間の運用体制、受益者負担の方法、弱者にも優しい技術の適用等が課題となる。1つの場所ですべての手続きを可能にするサービスは、ワンストップサービスという。	
パートナーシップ		partnership
言い換え例	協力関係	
説明	共同で何かを行うための対等な協力関係。提携。	
メモ	自治体を使用する場合は、NPO や企業等の民間と行政とが協働して公的課題にあたることを指している。「官民のパートナーシップ」については、民間委託や PFI、民営化などにより、公共で行われていたサービス分野を民間に開放することを総称して、PPP(Public Private Partnership)という。	

(付録)

パブリックコメント		public comment (和製英語)
言い換え例	言い換え困難(「意見公募」とも言えるが、言い換えせず、説明をつけることが原則)	
説明	行政機関などが政策立案にあたり、広く住民に素案を公表し、それに対して出された意見・情報を考慮して最終決定を行う制度。	
メモ	従来型の意見書や公聴会とは異なる成果が期待されている。杉並区では自治基本条例に基づきパブリックコメントが制度化されており、説明を加えつつ用語として使用することが望ましい。	
バリアフリー		barrier-free
言い換え例	無障壁	
説明	福祉のまちづくりを進めるために様々な障壁をなくすこと。	
メモ	街頭や住宅の中の段差をなくしたり、階段をスロープにしたりすることで、生活に不 便な障害を取り除くことだけでなく、制度面の障壁、差別や偏見等の心の障壁も 取り除くことが重要である。	
ファシリテーター		facilitator
言い換え例	まとめ役	
説明	議論を容易にする人。会議の参加者が対等な立場で意見を自由に出し、民主的 に会議が進むように行動する進行役。	
メモ	環境学習の場においては、教育内容の進行役としてファシリテーターと呼ぶ。この場 合、参加者の主体性を引き出し、人の心に配慮をした進行を行う重要な役割を 担う人物として位置づけられる。	
フォロー		follow
言い換え例	言い換え困難(言い換えせず、説明をつけることが原則)	
説明	補って助けること。あとあとまで面倒を見ること。出来事の以降の展開を追うこ と。	
メモ	あとあとまで面倒を見ることを指して、アフターフォローともいう。	
ブランド		brand
言い換え例	銘柄 商標	
説明	銘柄。商標。	
メモ	日本では高級なイメージの商品の意味にも使う。	
マニフェスト		manifesto
言い換え例	政策綱領	
説明	宣言。声明書。政権公約。具体的な政策目標などを掲げた公約集。	
メモ	産業廃棄物管理票または、産業廃棄物の移動を正確に把握するための積荷管 理票を指して使用する場合がある。この場合は「マニフェスト伝票」と呼ぶ。	

(付録)

モチベーション		motivation
言い換え例	動機づけ	
説明	刺激。ものごとに取り組む意欲を内側から高める働きかけ。	
メモ	意欲、やる気、士気、ともいう。	
ユビキタス		ubiquitous
言い換え例	言い換え困難(言い換えせず、説明をつけることが原則)	
説明	身のまわりの家電製品を通じて情報ネットワークに接触できる環境のこと。	
メモ	ラテン語の「ubique＝あらゆるところで」が語源。利用者にとって目に見える形でコンピュータの筐体が存在せず、人間の生活環境の中にコンピュータチップとネットワークが組み込まれ、その場所や存在を意識することなく利用インターネットなどをはじめとする情報ネットワークに接続できる環境を指す。「時空自在」「同時偏在性」と言い換えることができるが、かえって意味が通じ難い。	
ライフライン		lifeline
言い換え例	生命線 生活線	
説明	生活に不可欠な電気・ガス・水道などの供給路。	
メモ	命綱、救命策を指すことばでもある。	
CS		customer satisfaction
言い換え例	顧客満足(文脈に応じ言い換え必要、言い換えない場合は説明を付与すべき)	
説明	サービスの提供に対する顧客の満足度を探る方法。	
メモ	顧客満足度向上のため、「CS 運動」として表記することがある。	
NPO		Non Profit Organization
言い換え例	言い換え不要(ただし説明を付与すべき)	
説明	民間非営利団体。福祉やまちづくりなどの特定のテーマについて、市民主体の自由な社会貢献活動を行う、営利を目的としない民間団体。	
メモ	民間企業とは異なり、事業収益は追求せず、運営にあたっては、多数のボランティアが資金や人手を提供する。(事業収益は、事業の拡大などにのみ再投資し、正会員に分配しない。)	

(付録)

いかがでしたか？

言い換えだけでなく、語源や使用する際の留意点など、「読み物」としても大変面白いと思います。

なお、この読本をさらにまとめたものが、出版されています。

『外来語・役所ことば言い換え帳』／杉並区役所区長室総務課 編
(ぎょうせい・2005年)

(付録)

【付録3】 差別語・不快用語の言い換え

新聞記者が簡潔で正確な記事を書くためにとりまとめられた『記者ハンドブック第9版 新聞用字用語集』（共同通信社・2001年）というハンドブックがあります。このなかで、「差別語、不快用語などで言い換えをするもの」として、取り上げられているものを以下の表にまとめました。

これら以外にも、人によっては差別されたと感じたり、不快に感じる言葉がたくさんあります。自分には不快と感じなくても相手に不快感を与えてはいけません。市役所職員として、自分が使う言葉に敏感になることが重要です。この表にあがっている言葉を参考にいただき、自分の言葉遣いを考えてみてください。

差別語・不快用語	言い換え言葉	意味
あきめくら 明き盲	物事が見えない人、 字が読めない人	外見は正常な目と同じであるが、実際は物の見えない目。
うらにほん 裏日本	日本海側	本州の日本海に面する地域をいう。冬の降雪量が多い。
おきなかし 沖仲仕	港湾労働者	船舶内で貨物の積み降ろし作業に従事する港湾労働者。
おし 唾	口が利けない人、 言葉が不自由な人	
かいきょう 回教	イスラム教	(西域居住の回(ウイグル)を経て中国に伝わったので、この名がある。)
ガサ	家宅搜索	
かたおや 片親	一人親	両親のうち、どちらか一方がいないこと。
かたておち 片手落ち	不公平、不平等	配慮や注意が一方にだけ偏り、判断などの不公平なこと。
かたはいひこう 片肺飛行	片方のエンジンが故障して飛行	
かたわ 片端	身体障害者、 体が不自由な人	見苦しいこと、その様子。考え方などにつりあいがとれていないこと。
きちがい 気違い	精神障害者	精神状態が普通でなく、正常ではない言動をすること。気が狂うこと。ある一つのことに異常に熱中すること。

(付録)

差別語・不快用語	言い換え言葉	意 味
ぎよふ 漁夫	漁民、漁船員	
くろんぼ	黒人	
けとう 毛唐	外国人	
こうふ 坑夫	炭鉱員、坑内員	炭坑や鉱山で採掘作業に従事する労働者。
こづかい 小使い	校務員、校務主事、 用務員	用務員の旧称。
サツ	警察	
さんば 産婆	助産師	助産婦の旧称。
しきもう 色盲	色覚障害	色覚の三要素(赤・緑・青)のうち、ある系統の色覚を欠く状態。
しゅうちょう 酋長	首長、集落の長	かしら。特に、未開人の部族のかしら。酋領。
じょきゆう 女給	ウエートレス、従業員、 ホステス	カフェ・バー・キャバレーなどで、客の接待に当たった女性。
しよくぶつにんげん 植物人間	植物状態にある人	脳の損傷などにより植物状態となった患者。
じょこう 女工	女性工員、 女性従業者	明治以降第二次大戦まで、工場で働く女性の労働者の事をこう言った。
じょちゆう 女中	お手伝いさん	よその家に雇われて家事の手伝いなどをする女性。
しらみつぶし	(使わない)	物事をすべて片端から片づけていくこと。
せんすいふ 潜水夫	潜水作業員	潜水して水中で作業する人。
そうじふ そうじふ 掃除夫・掃除婦	清掃作業員、 清掃従業者	

(付録)

差別語・不快用語	言い換え言葉	意味
ちんば、びっこ	足が不自由な人、履物の左右が不ぞろい	片足が不自由で、普通に歩けないこと。
つんぼ	耳の聞こえない人、耳が不自由な人	聴力を失っていること。耳の聞こえないこと。聴覚障害。
ていかいはつく 低開発国	発展途上国	発展途上にあつて、一人当たりの実質所得が低く、産業構造では一次産品の比重が高い国。
ていのう 低脳	知的障害、知的発達の遅れ	
デカ	刑事	
どかた どころ 土方、土工	建設労働者、作業員	土木工事に従事する労働者。
とくしゅぶらく 特殊部落	(使わない)	(部落も村落、集落、地区に言い換えること)
まわ どさ回り	地方巡業	盛り場などをうろつき回るならず者。地回り。
どじん 土人	現地人、先住民	未開地域の原始的な生活をしている住民を侮蔑していった語。
がい ドヤ街	日雇い労働者などの泊まる簡易旅館が多く集まっている地域	
にんぶ 人夫	作業員	力仕事に従事する労働者。
ばかちよん	(使わない)	
はく びょう 白ろう病	振動病	激しい振動を伴う機械を長期間使用する者がかかる職業病。手指の血液循環が障害されて白いろうのような外観を呈し、しびれ・冷え・痛み・脱力感などを伴う。
や バタ屋	再生資源回収業	ごみ箱や道路上で紙くず・ぼろ・金物などの廃品を回収して生活する人。
ばてい 馬丁	既務員、馬取扱人	

(付録)

差別語・不快用語	言い換え言葉	意味
ひゃくしょう 百姓	農民、農家、 農業従事者	(あかぬけない人や情趣を解さない人をののしっ ていう語)
ふぐ 不具	身体障害者、 体が不自由な人	からだの一部に障害があること。
ふけいかい 父兄会	保護者会	
ばこ ブタ箱	留置所	
ホシ	犯人、容疑者	
めくら 盲	目の見えない人	文字を理解できないこと。物事の筋道や本質を わきまえないこと。
めくらうち 盲撃	目標を定めず、むや みに	
めくらぼん 盲判	内容を確認もせ ず、いいかげんに	文書の中身を検討もしないで承認の印を押すこ と。
めくらめっぽう 盲滅法	やみくも、でたらめ	
もんもう 文盲	読み書きのできない 人、非識字者	
やぶにらみ 藪睨み	斜視、見間違い	物を見るとき、両眼が同一方向に向かず、片方 の目が違った方向に向くこと。斜視。
びょう らい病	ハンセン病	らい菌の感染によって起こる慢性伝染病。伝染 力は弱い。末梢神経と皮膚が冒され、知覚麻 痺・神経痛などの症状のほか、特異な顔つきや 脱毛、手指の変形もみられる。

先進都市視察

この研究をすすめるにあたり、9月に大阪府内の5市をメンバーで手分けして、12月には東京・九州方面を3班に分かれて、視察に行きました。それぞれの視察先で、「接遇」と「文書」についての様々な取り組みを直接聞くことができました。全員が大変刺激を受けて、マニュアル作成に大いに役立ちました。対応していただいた皆様に、この場を借りてお礼申し上げます。

9月時点では、まだまだ手探りの状態での視察になりました。視察先でも、自分たちの研究テーマについてなかなか説明できず、しっかりとした「文書接遇」のイメージを作ることが先決だということに気づかされました。その後、研究会で検討を重ね、12月の視察によい形につながったと思います。

12月の視察では、マニュアル案を持参して話を聞いてきました。厳しくもありましたが、温かいアドバイスを数々いただきました。そのおかげで、メンバー全員に気合いが入りました。

また、本格的な視察が初めてのメンバーが多く、視察そのものが新鮮な体験でした。

● 豊中市

1. 視察日：平成17年9月12日
2. 訪問先：文化芸術国際課
3. 訪問者：中西、芝野
4. 視察内容：

事前に豊中市から「行政文化化ハンドブック」を送付してもらい、それに基づいて作成した「質問書」に沿って、ハンドブックの作成過程について説明を聞きました。

全庁的に実際の文書を収集し、各市の文書マニュアルを参考に検討した上でハンドブックを作成したそうです。さらに数年ごとに改訂し、それまでの問題点が改善されているか、より改良すべき点があるか等、全庁的に意識向上できるように取り組んでいるとのことでした。

担当者の方によると、関東の自治体は市民接遇を「お客様サービス」として取り組んでいるとのことでした。「より進んだ接遇として参考になるのでは」とアドバイスしていただきました。

5. 感想：

「文書接遇」について意見等を聞きに行ったものの、私たちの「文書接遇」に対する概念が固まっていなかったのでもうまく説明できず、返答が難しいと

先進都市視察

の意見でした。

この点から、「文書接遇」という概念を自分なりに確立させ、「文書接遇」という言葉をより多くの人に理解してもらえるマニュアル作りが必要だと感じた視察でした。

●池田市

1. 視察日：平成17年9月16日
2. 訪問先：人事課
3. 訪問者：南出、小林
4. 視察内容：

文書マニュアル、接遇マニュアルともに作成されていました。それらの作成には、各課から研究員を選出したそうです。その範囲も、様々な課から選出されていました。また、地元企業と共同で、接遇研修を行っていました。池田銀行、ダイハツ工業などの企業が参加されていました。しかし、マニュアルを作成するだけでは、苦情が減少しないとのことでした。

特に、興味深かったのが、阪急百貨店に職員の派遣研修を行っていたことです。サービス業の接遇は、業績に直接響いてくるものです。そこで経験を積むということは、よいとは分かっていますが、なかなか自治体では実行しにくいところですね。

5. 感想：

『文書接遇』について、具体的に聞くことができませんでしたが、マニュアルのあり方、周知の仕方などは、非常に参考になりました。企業と共同で接遇研修を行っていることは、非常に有効だと思いました。現在は、CS（顧客満足度）についてのマニュアルも作成されており、接遇に対しての意識を、私たち以上に持っていると感じました。

●高槻市

1. 視察日：平成17年9月22日
2. 訪問先：情報管理室事務管理課
3. 訪問者：折出、大野
4. 視察内容：

マニュアルが作られた目的は、昔からあるマニュアルを時代の流れとニーズに合わせて改訂し、全職員に統一的なものを作ることでした。

マニュアルを作るだけでなく、適正に活用されているかのチェックをし、文書取扱責任者に研修を行い周知させるなど、徹底していました。

先進都市視察

文書接遇の概念が定まっていなかったもので、私たちの意図をうまく説明できず、「文書」マニュアルのみの視察になりましたが、作成方法等を参考にしたいと思いました。

5. 感想：

高槻市の文書マニュアルは、目的がはっきりとしていたのですが、自分たちは、どういったマニュアルを何のために作るのかが定まっていなかったもので、答えられず、「文書接遇」の概念とマニュアルの作成目的をきっちりと確立する必要があると再確認しました。

また、文書マニュアルを整備しているのみならず、マニュアルの運用が図られているかどうかのチェックを絶えず行うことが大切だと思いました。せっかく作ったマニュアルも、実際に活用しなければ「生きたもの」にならないと実感しました。

●枚方市

1. 視察日：平成17年9月27日

2. 訪問先：人材育成課

3. 訪問者：小泉、佐々木

4. 視察内容：

文書マニュアルの作成手順、周知方法、効果等について聞きました。このマニュアルは、平成13年に職員のみで作成されました。4年を経て徐々に浸透し、以前と比べれば問い合わせ等が減少しているとのことでした。

5. 感想：

職員に「文書接遇」のイメージを語ってもらいました。特に印象に残ったのは、「文書の内容についても臨機応変に考えなければならない。」という言葉でした。また、文書を作成する際に、偏見を助長するイラストを使用しないなど、アドバイスをいただきました。

●吹田市

1. 視察日：平成17年10月6日

2. 訪問先：職員研修所

3. 訪問者：下田、前島

4. 視察内容：

マニュアルを作成するときの注意点を聞いてきました。マニュアルを作成する前に、作成後どのように活用させていくかの仕組みを考えることが大切だとアドバイスしてもらいました。

先進都市視察

吹田市の研修の実施方法は、職員研修所から研修内容を提案するのではなく、担当課から必要な研修内容を提案し、職場の問題点を的確に捉えた研修を実施しているとのことでした。

5. 感想：

職員研修に非常に熱心に取り組んでいる印象を受けました。

また、人権問題に対して、熱心に取り組んでいる印象を受けました。参考資料としてもらった「男女共同参画を進めるためのイラスト集」は、普段無意識のうちに使っている表現が、相手に不快感を与えることがあるということに気づかせてくれました。今後、パンフレットや案内のイラストを作成する上で、参考にしたいと思いました。

●福岡市

1. 視察日：平成17年12月15日

2. 訪問先：職員研修センター

3. 訪問者：大野、中西、前島、南出

4. 視察内容：

福岡市職員研修センターでは、新規採用職員研修で接遇研修を行っていました。テキストは、外部に依頼し、講師を招いているとのこと。内部講師では行き届かないところを、外部講師に依頼することで徹底した職員教育を行っていました。

文書マニュアルとしては、福岡市全体の文書事務の手引きがありますが、古くなったので、改訂し電子化する予定とのこと。全庁的な接遇マニュアルはなく、課によって対応をかえた方がよい部分もあり、統一的なマニュアルを作ることが難しいとのこと。

マニュアルは、作ったら研修を重ね、職員に浸透させる必要があるとおっしゃっていました。

5. 感想：

新規採用職員研修で使われるテキストがとてもわかりやすく、日常業務に役立つものになると思いました。

マニュアルは、いかに活用するかが大事であり、全職員に浸透しなければ意味がないという話を聞き、研修の重要性を再認識しました。

また、長期的な研修が職員の意識を高めるために必要だと思いました。

●福岡市

1. 視察日：平成17年12月15日

先進都市視察

2. 訪問先：城南区役所企画課
3. 訪問者：大野、中西、前島、南出
4. 視察内容：

城南区役所独自の接遇マニュアルを作っていました。CS調査（市民満足度調査）を行い、接遇向上班が構成され、外部の協力を得ながら、接遇マニュアルを作っていました。民間企業経験者からなるCS向上委員が、民間の視点で接遇マニュアルのチェックを行っています。マニュアルは、全職員に配り、全職員に研修を行っているそうです。研修では、外部から講師も招いています。窓口対応のぬきうちチェックや、勤務終了後にロールプレイングの研修を行うなど、内容は実践的なものでした。

5. 感想：

区役所独自でマニュアルを作成しているということで、接遇に対する市民のニーズに応えようという意識が高いと思いました。研修では、勤務終了後にロールプレイングを行ったり、外部講師が一般市民を装い接遇チェックをしたり、臨時職員にも参加を呼びかけたりと、非常に力を入れていると感じました。マニュアルは、方向性を示すものであり、職員一人ひとりの意識がいかに大事かを痛感しました。

●北九州市

1. 視察日：平成17年12月16日
2. 訪問先：区政課
3. 訪問者：大野、中西、前島、南出
4. 視察内容：

区役所の窓口で発生したトラブルを把握し、それに対応するために区役所の庶務係長からなるプロジェクトチームが結成されました。そして作られたのが「市民対応マニュアル」です。マニュアルの原案、監修は、外部に委託し、苦情を分析してもらい、マニュアルに反映しています。

区役所の全職員に配布され、トラブルや苦情が発生した際の対応見直し資料として活用されています。平成16年度に、市民に「区役所窓口サービスアンケート」を実施しており、その結果、回答者の63.3%が職員の言葉使い、接客態度等に満足していると答えています。

5. 感想：

区政課・文書課・広聴課などが役割を分担して、たらい回しをなくそうと努めていました。市が作成したマニュアルは、全区の職員に配布され、研修を行い、普段から活用されているので、職員にかなり浸透しているそうです。

先進都市視察

市民アンケートで満足度が上がっているのです、マニュアルは、作成した後に、いかに活用するかが大事だと思いました。

自分たちのマニュアルもできるだけ多くの職員に浸透するものを作らなければと思いました。

●北九州市

1. 視察日：平成17年12月16日
2. 訪問先：職員研修所
3. 訪問者：大野、中西、前島、南出
4. 視察内容：

職員研修所では、接遇研修と文書研修に外部講師を招き、新規採用職員研修の中で行っています。接遇研修では、主にビジネスマナーを学び、文書研修では、文書でコミュニケーションの向上を図ることを学んでいます。

研修でマニュアルを使うには、「概念に重きをおいているもの」のほうが理解しやすいが、実際の業務を行うときは、「事例集」が多いと使いやすいとアドバイスしてもらいました。「『文書接遇』は、イメージがわきにくく、単に『わかりやすい文書』というだけでは接遇面が弱い。また接遇の良い面が必ずしも文書において良いとは限らない」とご意見くださいました。

5. 感想：

マニュアルは、作成することが目的ではなく、「なぜ必要かという意識」を明確に持ち、職員に広がるのが目的です。そして、全職員が実践して初めて意味をなすことを痛感しました。自分たちのマニュアルのサンプルを見てもらい、率直に感想や疑問点を述べてくれ、マニュアル作成の過程においても、研究会の意識の低さ・甘さ・勉強不足を痛感させられるご意見をいただき本当に勉強になりました。また、「文書接遇」という新たな視点を概念化し、マニュアルを作ることの難しさを改めて感じました。

●茅ヶ崎市

1. 視察日：平成17年12月19日
2. 訪問先：職員課
3. 訪問者：折出、佐々木、小泉
4. 視察内容：

文書手引きについては、これまでも改訂されてきましたが、接遇に関するマニュアルはなかったので、平成16年8月に各部から1～3名を推薦してもらい、検討会を立ち上げたそうです。アドバイザーとしてコンサルタント

先進都市視察

会社に加わってもらいましたが、イラストを含めてほとんどが職員の手で作成されました。また、市長の接遇に対する意識が高いことから、職員の意識も全庁的に高いとのことでした。

5. 感想：

単刀直入に言えば、マニュアルへの思い入れがすごいなあと感じました。というのは、事前にマニュアルを読んでよいなあと思っていたのですが、それ以上に実際話を聞いていく中で、取り組む姿勢や熱意が伝わってきました。

よいマニュアルがあるということは、それだけ職員の意識レベルが高く、接遇もきちんとしていると痛感しました。

● 杉並区

1. 視察日：平成17年12月19日

2. 訪問先：総務課

3. 訪問者：小林、下田、芝野

4. 視察内容：

杉並区では、平成17年に作成した「ことばの見直し読本」の作成経緯を中心に言葉に対する見直しについて聞きました。杉並区では、区役所全体で五ツ星レストランならぬ「五ツ星区役所」運動を進め、言葉に対する見直しを始めたそうです。

その中で、外来語・役所言葉の言い換えをまとめた冊子「ことばの見直し読本」を作成したそうです。作成にあたっては、国立国語研修所で内容をチェックしてもらい、完成後は、出版社からの要望で本にして販売されています。

また、起案・通知文の見直しだけでなく、情報公開に対応できるように、日誌やケース記録についても言葉の見直しをし、保育士や現業職員を対象にした文書研修を行っているとのことでした。

5. 感想：

「ことばの見直し読本」の完成度の高さに、まず驚きました。今回私たちが作ったマニュアルは、市民向け文書のみを対象としていますが、これからはそれ以外の文書についても見直しが必要であると感じました。

杉並区の様々な取り組みの話聞いた後に、未完成の「文書接遇マニュアル案」を見てもらったので、正直恥ずかしかったのですが、「このような取り組みをしていると、様々なところで宣伝するのが大切」など、アドバイスをもらいました。

先進都市視察

●千代田区

1. 視察日：平成17年12月20日

2. 訪問先：職員課

3. 訪問者：折出、佐々木、小泉

4. 視察内容：

各部署から推薦された若手職員が中心になって、接遇マニュアルを作成していました。すべての部署に同じ接遇があてはまるとは限らないので、それぞれにあった接遇研修を行っていました。窓口対応や電話対応について、外部機関による事後調査も行っていました。調査結果は、民間企業の平均値を下回ったとのことでした。

よくて当たり前のことなので、「よくなりましたね」という声は聞こえないが、苦情は減少したとのことでした。これからも、接遇への取り組みを続けて行くそうです。

5. 感想：

各部署ごとに接遇研修を行っており、区長をはじめ、職員全員が接遇に取り組んでいると思いました。職員全員に接遇意識を徹底させるには、継続することが大事だと思いました。職員一人ひとりの心がけに加え、市役所全体で取り組むことが、大事であることを痛感しました。

●品川区

1. 視察日：平成17年12月20日

2. 訪問先：広報公聴課

3. 訪問者：折出、佐々木、小泉

4. 視察内容：

平成3年から12年にわたって行った区役所のイメージアップ運動の概要をはじめ、その中で行われてきた各部ごとでの接遇研修と実践についての話や、「ことばの見直し宣言」の作成過程などを聞きました。

イメージアップ運動は、区長の強い意向で展開され、「区役所は、総合サービス業」という意識の徹底が図れるようになったとのことでした。また、各部ごとの自主企画で、現場に応じたさまざまな接遇に対する研修などの取り組みが長年にわたって続けられています。これらのことが職員自身の意欲と自発性を高める原動力となっていることがよくわかりました。

5. 感想：

まず、担当者の熱意が十分に伝わってきました。接遇や文書（ことば）に関する研修やマニュアルも、職員自身が課題を見つけ出し改善できるように

先進都市視察

取り組む姿勢が隅々まで行き届いている印象を受けました。また、品川区の実情や背景を十分にかつ的確に把握した上での取り組みであることも強調されており、こうした視点も参考にしたいと思いました。また、これらの取り組みを継続することの重要性もよく理解できました。

●八王子市

1. 視察日：平成17年12月20日

2. 訪問先：職員課

3. 訪問者：小林、下田、芝野

4. 視察内容：

八王子市では、主に接遇の取り組みについて話を聞いてきました。八王子市は、元航空会社の客室乗務員を、接遇研修の講師をしてもらうために、非常勤職員として採用し、全職員を対象に研修を行っているそうです。

接遇マニュアルも全職員向けのほかに、保育士や現業職員向けのものも作成しています。

また、窓口業務のある職場では、接遇責任者を育成しています。職員で構成する「スマイル委員会」で接遇をテーマとしたメールマガジンを職員向けに定期的に発行するなどの取り組みをしているそうです。他にも、管理職を一定期間民間企業（ホテル等）へ派遣し、サービス業の現場を体験してもらうなど、様々な方法で接遇を向上させる機会を設けているとのことでした。

5. 感想

担当の二人に、とても楽しそうに話してもらったのが、強く印象に残っています。担当の二人を見ていると、私たちに対しても笑顔を絶やさず、きめ細やかな心配りで、さすがは接遇のプロだなあと感心しました。

それでも、「数年前は、できていなかったことが、地道に啓発していくことで、現在は皆当たり前のようにできるようになりました。」という話を聞いたので、継続して取り組むことの大切さを感じました。八王子市の目標は、「できて当たり前の上をいく職員。まさかここまで！」だそうです。

参考文献・ホームページ

○先進都市視察でいただいた資料○

- 『行政の文化化ハンドブック基本編』／豊中市「行政の文化化推進会議」
- 『行政の文化化ハンドブック接遇編』／豊中市「行政の文化化推進会議」
- 『行政の文化化ハンドブック応用編2』／豊中市「行政の文化化推進会議」
- 『この表現、おかしいんとちゃう？』／吹田市人権部男女共同参画課
- 『きっとかわる あなたでかわる』／池田市さわやか対応研究会
- 『池田市役所が変わるには！CSアップ研究活動報告』／池田市市長公室人事課
- 『文書事務の手引』／高槻市総務部文書課
- 『正しく分かりやすい文書作成のために』／高槻市総務部文書課
- 『文書の実務ハンドブック』／枚方市総務部法制室
- 『窓口・電話対応マニュアル』／吹田市職員研修所
- 『事務の手引 文書編（抜粋）』／吹田市総務部職員研修所
- 『2005 職員研修テキスト』／福岡市職員研修センター
- 『平成17年度 職員研修概要』／福岡市職員研修センター
- 『ビジネスマナー基本ブック』／福岡市職員研修センター
- 『城南区役所接遇マニュアル』／福岡市城南区役所
- 『「思い」を「実現」するために～コンセプトチャルスキルを磨く』／北九州市
- 『市民対応マニュアル HOTな対応…北九州』／北九州市
- 『茅ヶ崎市職員接遇マニュアル～拡がれ！『笑顔』発信中！』／茅ヶ崎市総務部職員課
- 『ことばの見直し読本』／杉並区区長室総務課
- 『いつも見えます・見られています あなたのその声・その姿勢
～あなたが区役所そのものです』／千代田区フレッシュサービス検討会・推進委員会
- 『ことばの見直し宣言品川区』／品川区イメージアップ推進本部 ことばの見直し委員会
- 『行政の新しい[カタチ]を求めて品川区イメージアップ運動10年のあゆみ』
／品川区企画部広報公聴課
- 『民間派遣研修5年間のあゆみ』／品川区企画部広報公聴課
- 『45のチェックポイント』／品川区イメージアップ推進本部 ことばの見直し委員会
- 『職員のための接遇マニュアル』／八王子市接遇マニュアル作成研修グループ
- 『作業現場における接遇事例集』／八王子市接遇事例集作成研修グループ
- 『保育現場における接遇事例集』／八王子市接遇事例集作成研修グループ

参考文献・ホームページ

◇その他、参考にした書籍・ホームページ◇

○書籍

『分かりやすく親しみやすい文書づくりのために』／大阪府総務部法制文書課（1997年）

⇒参考になった点

文書を作成する時に必要な点が載っていて、分かりやすかったです。

『文書添削トレーニング』／古郡廷治（筑摩書房・1999年）

⇒参考になった点

本の構成自体が、文書のお見本みたいです。

『仕事文の書き方』／高橋昭男（岩波書店・1997年）

⇒参考になった点

社会人の書く文章の基本が学べます。

『大切なことは60字で書ける』／高橋昭男（新潮社・2005年）

⇒参考になった点

分かりやすい文書の基本は、短さです！

『「超」文章法』／野口悠紀雄（中公新書・2002年）

⇒参考になった点

論理的な文章を書く基本が学べます。

『若手のためのビジネスマナーの掟』／VC人事担当交流会（九天社・2005年）

⇒参考になった点

最低限必要とされることがわかりやすくまとめてあります。

『この相手・この場面 これが正しいマナーです』

／社員教育研究会（中経出版・2004年）

⇒参考になった点

さまざまな場面で役に立ちます！

『市町村職員研修テキストシリーズ ジャンプぶっく 第3次改訂版』

／市町村アカデミー（ぎょうせい・2000年）

⇒参考になった点

新規採用の公務員にとって必要な知識や心得をわかりやすく記述しているのが参考になります。

参考文献・ホームページ

○ホームページ

『わかりやすく親しみやすい文書の書き方』／広島県総務企画部管理総室文書法制室監修

<http://www.pref.hiroshima.jp/soumu/kikou/jouhou/write/write.html>

⇒参考になった点

文書を作成する時に必要な点が、例題形式になって分かりやすかったです。

『技術の散歩道』技術文章の目的と重要性

<http://homepage2.nifty.com/ksendai/tec-16.htm>

⇒参考になった点

技術文書の書き方が、要約されていてわかりやすいです。

『こちらマニュアル作成請負業』テクニカルライティング

<http://www.ne.jp/asahi/tech/com/01Tech/01-main.html>

⇒参考になった点

技術系のマニュアル作成についてのサイトですが、会話形式になっていて、面白いです。

『スチュワーデス塾』文書作成講座

http://www.stwds.com/active/lesson/document_creation/index.html

⇒参考になった点

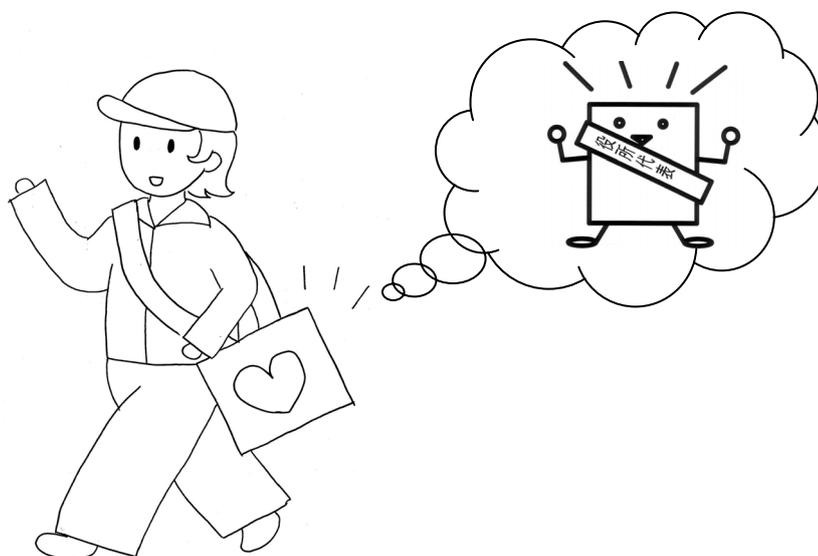
とても見やすいし、読みやすく書かれています。

株式会社オールアバウトのホームページ

<http://allabout.co.jp/career/clerk/>

⇒参考になった点

文書の書き方、ビジネスマナーに限らず、さまざまな情報を得られるところがよいです。



大変でしたが、スマイル
スマイル ^ー^!
貝塚市 南出美穂

楽しいメンバーに出会えて、よかったです。これから、やさしい文書を作っていきたいですね。
岸和田市 小泉喜久子

思いやりの文書を意識することが大切であると感じました。
泉南市 佐々木雅浩

半年後、1年後・・・この先もずっと、このマニュアルを忘れずにいたいです。
貝塚市 折出健二郎

大変でしたが、完成してホッとしました。
阪南市 大野緑

これをきっかけに、やさしい言葉を使える人になりたいです。^v^
泉南市 前島裕子

この研修でちょっとだけ”忍耐力”がついた気がします
阪南市 中西幸司

研究会を終えて・・・

あなた文書に会えてよかった・・・
岸和田市 小林大樹

この研修に参加する機会をいただいた事、研修を通じて出会った方々、すべてに感謝☆☆☆
泉佐野市 芝野美紀子

マニュアルを一から作る難しさを痛感しました。これに懲りず、様々な取り組みに積極的に参加したいと思います。
泉佐野市 下田朋義

Special Thanks!
い< chan

広域研究活動報告書

『はじめての文書接遇』

平成 18 年（2006 年）2 月
文 書 接 遇 研 究 会
～まごころお届け委員会～

財団法人 大阪府市町村振興協会
おおさか市町村職員研修研究センター

広域研究活動報告書
文書接遇研究会
2006年（平成18年）2月
財団法人 大阪府市町村振興協会
おおさか市町村職員研修研究センター