

令和3年度

**区役所保健福祉案内業務
業 務 仕 様 書**

札幌市

1 業務名

区役所保健福祉案内業務

2 契約履行期間

令和3年7月1日（木）から令和6年6月30日（日）まで

3 業務内容

(1) 概要

本業務は、各区役所庁舎内の指定する場所に案内員を配置し、来庁する市民に案内員が対応することにより、適切な窓口へ迅速に案内・誘導するとともに、業務に関する基本的な問い合わせに対応するものである。

(2) 区役所所在地

区役所	住 所
中央区役所	〒060-8612 札幌市中央区南3条西11丁目※
北区役所	〒001-8612 札幌市北区北24条西6丁目1-1
東区役所	〒065-8612 札幌市東区北11条東7丁目1
白石区役所	〒003-8612 札幌市白石区南郷通1丁目南8-1
厚別区役所	〒004-8612 札幌市厚別区厚別中央1条5丁目3-2
豊平区役所	〒062-8612 札幌市豊平区平岸6条10丁目
清田区役所	〒004-8613 札幌市清田区平岡1条1丁目
南区役所	〒005-8612 札幌市南区真駒内幸町2丁目
西区役所	〒063-8612 札幌市西区琴似2条7丁目1-1
手稲区役所	〒006-8612 札幌市手稲区前田1条11丁目1-10

※中央区役所は令和3年度中に中央区北1条西2丁目に移転予定。

(3) 業務時間及び案内員の配置場所

ア 業務時間

日曜日、土曜日、国民の祝日に関する法律に規定する休日及び年末年始（12月29日～1月3日）を除く毎日、午前8時45分～午後5時15分（午後0時15分～午後1時を除く）とする。

イ 案内員の配置場所

上記アの時間中、各区役所庁舎内の指定する場所に、各1名の案内員を常時配置し案内等業務を行うこと。また、案内員に事故のあるときは、直ちに代替員の措置を講じなければならない。

(4) 要員体制

ア 要員体制

受託者は、案内員の業務遂行を指揮監督するための監督者を定めること。各区役所に業務時間中常に1名ずつ案内員を配置すること。

なお、監督者と案内員の役割については次のとおり。

役 割	
監督者	●区役所保健福祉案内業務全体の統括・連絡・調整を行うこと。 ●案内員へ適切な指導・研修・教育を行うこと。 ●札幌市との連絡調整を行うこと。
案内員	●保健福祉案内業務について、来庁者対応を行うこと。

監督者が不在又は事故があるときは、代行者を定め、札幌市に遅滞なく通知すること。

イ 要員配置表

受託者は、事前に要員配置表を札幌市に提出すること。また、要員配置表に記載された要員の配置について変更が必要となる場合は、事前に変更後の要員配置表を提出すること。

要員配置票は様式1のとおり。

(5) 主な業務内容

ア 来庁者に対して要件を聞き取りしたうえで、要件に対応する適切な窓口へ迅速に案内・誘導すること。

イ 業務に関する来庁者からの基本的な問合せに対応すること。

ウ 拾得物等が届けられた場合は、区役所総務企画課に連絡すること。

エ 不審者の侵入等、異常事態を感知した場合は、速やかに区役所総務企画課に通報すること。

オ 業務報告

以下に定める報告を行うこと。

業務報告	
業務日誌	●毎日の業務状況を集計した業務日誌（様式2）を提出すること。
定期業務報告書	●月次報告（様式3-1～3-3）、年次報告（様式4-1～4-3）により定期的に報告を行うこと。ただし、月次報告は翌月10日まで、年次報告は札幌市が指定した期日までに提出すること。

カ 業務資料の作成、更新

業務に必要な業務実施要領、窓口配置図、繁忙期一覧、その他情報は、札幌市が提供する。

受託者は、業務に必要な資料を作成し常に最新の状態に更新するとともに、能率的な業務遂行を確保するため、常に資料を整理すること。また、本仕様書のほか、本市から提供した各種資料に記載の無い事項で、実務上必要となる業務処理の手順、方法等を記載した業務資料の整備を行うこと。

受託者は、業務で作成した資料及び札幌市が提供した業務実施要領等使用した全ての資料について、札幌市から求められた場合は速やかにこれを提出するものとし、業務完了後には札幌市に返却すること。

(6) 実施要領の遵守

本業務は、別紙「区役所保健福祉案内業務実施要領」に基づいて行うこと。

(7) 案内員の服務等

ア 案内員は、本業務が札幌市の窓口業務の重要な一端を担うことを認識し、来庁者応対にあたっては迅速、正確かつ公平を期するとともに親切、簡潔を旨とし、相手方に不快の念を抱かせないよう十分留意しなければならない。

イ 案内員は、来庁者応対時の秘密を守ることとし、業務上知り得た一切の秘密について、本業務の履行期間及び履行後において第三者に漏らしてはならない。また、受託者は、案内員に対し、上記秘密の保持について適切な指導管理をしなければならない。

(8) 制服の着用等

業務時間中、案内員には受託者の負担において制服を着用させ、受託者の発行する身分証明書を常時携帯させること。また、札幌市が貸与する腕章等を着用させること。冬期間においては厚着させるなど、受託者の負担において寒さ対策を行うこと。マスクやフェイスシールドなど感染症対策を行うこと。

(9) 研修

受託者は、案内員の資質及び業務遂行能力の向上を図ることを目的として、計画的に案内員の研修を行うこと。研修を実施する場合は、業務に支障が生じないよう札幌市と実施期間を協議し、事前に研修計画書（任意様式）を札幌市に提出すること。

(10) その他

業務時間中に案内等業務に関する疑義が生じた場合は、下記 7 (1)に記載する業務主管課へ連絡すること。

4 業務実施準備及び教育訓練

受託者は、業務実施期間の開始までの間に、札幌市及び札幌市の指示する者との協議に基づき、必要な範囲において、業務従事予定者に対して次に掲げる教育訓練を行うものとする。

(1) 業務内容の習得に関する教育訓練

業務従事予定者に対し、各業務内容の習得に必要となる教育訓練を札幌市と協議しながら実施すること。

教育訓練の内容については別紙「教育訓練の内容」を参考にして実施することとし、実施内容について事前に教育訓練計画書（任意様式）を札幌市に提出し承認を得ること。

(2) 業務引継ぎに関する教育訓練

業務実施準備に必要かつ可能な範囲で、札幌市及び札幌市の指示する者との引継ぎ及び引継ぎのための教育訓練に参加するものとする。

5 業務の引継ぎ

(1) 業務の引継ぎの準備

受託者は下記(2)の実務的な業務引継ぎの準備を兼ね、業務実施期間内を通じて、前記 3 (5)カの業務資料の整備を行うこと。

(2) 業務の引継ぎの実施

ア 受託者は、札幌市の指示があった場合には業務実施期間の終期に先立ち、上記(1)の業務資料によるほか、札幌市の指示する者に対して実地による実務的な業務引継ぎ及び並行稼働による業務引継ぎを実施するものとする。

イ 上記アに掲げる業務引継ぎの実施に当たっては、事前に札幌市に協議すること。

6 情報セキュリティ

受託者は、以下に挙げる機密保持のための対策を行うこと。

(1) 誓約書の提出

要員に対して、守秘義務に関する誓約書を提出させること。

(2) 守秘義務研修の受講

要員に対して、業務開始時を含め、定期的な守秘義務研修を行うこと。

(3) 罰則の周知

守秘義務違反における罰則を明確化し、周知すること。また、その内容について本市に報告すること。

(4) 貸与資料等の持ち出しの禁止

業務上の必要があつて札幌市から資料等の貸与があつた場合には、札幌市の許可なく業務実施場所以外への持ち出しを行わないこと。

(5) 資料の保管

業務上使用した資料等については、札幌市の指示に従い保管すること。

7 業務主管課

(1) 区役所に関する事項

各区保健福祉課相談担当係

(2) 業務全般及び契約に関する事項

保健福祉局総務部総務課庶務係（市役所本庁舎 3 階 電話 211-2932）

8 環境負荷の低減に関する事項

本業務の履行においては、環境負荷の低減に努めること。

(1) 電気・水道等の使用にあたっては、極力節約に努めること。

(2) 成果品に紙を使用する場合、古紙 100%を使用し、複数ページにわたる場合、原則として両面印刷とする。

(3) 本業務において使用する商品・材料等は極力環境に配慮したものを使用すること。

9 労働社会保険諸法令遵守状況確認

委託者（札幌市）は、役務契約について、適正な履行及び品質の確保を図る観点から、履行検査の一環として、業務対象施設に従事する労働者に関する労働社会保険諸法令の遵守状況の確認を行うことができるものとし、受託者は、委託者からの求めに基づき、別紙「労働社会保険諸法令遵守状況確認に関する特記事項」のとおりこれに応ずるものとする。

10 その他

本仕様書に定めのない事項については、札幌市と受託者との協議のうえ決定する。

提出様式一覧

様式 1	要員配置表
様式 2	業務日誌
様式 3-1～3-3	月次報告
様式 4-1～4-3	年次報告
任意様式	研修計画書
任意様式	教育訓練計画書

労働社会保険諸法令遵守状況確認様式

様式 1-1	業務従事者名簿（一般用）
様式 2	業務従事者配置計画書
様式 3-1	業務従事者健康診断受診等報告書（一般用）
様式 4	業務従事者支給賃金状況報告書

別紙資料一覧

区役所保健福祉案内業務実施要領

区役所保健福祉案内業務教育訓練の内容

労働社会保険諸法令遵守状況確認に関する特記事項

年 月 日

(あて先)札幌市長

住所:

氏名:

印

要員配置表

年 月 日付で契約締結した区役所保健福祉案内業務について、年 月 日からの要員配置表を提出いたします。

担当区役所	氏名	勤務形態(例:○日交代、半日交代)	備考
中央			
北			
東			
白石			
厚別			
豊平			
清田			
南			
西			
手稲			
監督者			
代行者			

供覧

課長	係長	係

【様式2】

業務日誌 区役所保健福祉案内業務

(区)

年 月 日 (曜日)		報告者: (印)					
案内先窓口		時間帯ごとの件数				合計	
		8:45~ 10:00	10:00~ 12:15	13:00~ 15:00	15:00~ 17:15		
保 健 福 祉 部	保健福祉課(小計)						
	番窓口()						
	番窓口()						
	番窓口()						
	保険年金課(小計)						
	番窓口()						
	番窓口()						
	番窓口()						
	番窓口()						
	保護課						
	健康・子ども課						
	その他保健福祉部						
市 民 部	総務企画課(小計)						
	広聴係						
	その他総務企画課						
	地域振興課						
	戸籍住民課(税証明含む)						
	その他市民部						
その他 ※具体的に記載 []							
合計							

職員への伝達事項(職員に伝達すべきこと、市民からの苦情等について記入する)

時間帯別受付状況

●●区役所(月分)

【様式3-1】

																										TOTAL	平均 件数
8:45～ 10:00																										0	
10:00～ 12:15																										0	
13:00～ 15:00																										0	
15:00～ 17:15																										0	
TOTAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00

曜日別受付状況

	月	火	水	木	金	TOTAL
8:45～ 10:00	0	0	0	0	0	0
10:00～ 12:15	0	0	0	0	0	0
13:00～ 15:00	0	0	0	0	0	0
15:00～ 17:15	0	0	0	0	0	0
TOTAL	0	0	0	0	0	0

担当部署別日次受付状況

【様式3-2】

●●区役所

(月分)

[illegible]

< 年 月 >

[illegible]

年間時間帯別受付状況

全体

【様式4-1】

月														TOTAL	平均 件数
8:45～ 10:00														0	
10:00～ 12:15														0	
13:00～ 15:00														0	
15:00～ 17:15														0	
TOTAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00

年間曜日別受付状況

	月	火	水	木	金	TOTAL
8:45～ 10:00	0	0	0	0	0	0
10:00～ 12:15	0	0	0	0	0	0
13:00～ 15:00	0	0	0	0	0	0
15:00～ 17:15	0	0	0	0	0	0
TOTAL	0	0	0	0	0	0

【様式4-2】

[illegible]

札幌市保健福祉案内員・年間受付状況

[illegible]

令和3年度 区役所保健福祉案内業務実施要領

1 案内員の心構え

(1) 案内員の服務等

- ア 案内員は、本業務が札幌市の窓口業務の重要な一端を担うことを十分に認識し、業務に当たること。
- イ 来庁者対応に当たっては、迅速かつ正確に行い、公平性を損なうことのないようにすること。
- ウ 親切、丁寧な対応に心がけ、来庁者に不快の念を抱かせないようにすること。
- エ 職務内容や目的をよく理解すること。

(2) 関係法令の遵守

- ア 案内員は、来庁者対応時の秘密を守ることとし、業務上知り得た一切の秘密について、本業務の履行期間及び履行後において第三者に漏らしてはならない。

(3) 制服の着用等

- ア 案内員は、業務時間中、受託者が用意する制服を着用し、受託者の発行する身分証明書を常時携帯すること。また、札幌市が貸与する腕章等を着用すること。冬期間においては厚着するなど、受託者の負担において寒さ対策を行うこと。マスクやフェイスシールドなど感染症対策を行うこと。
- イ 来庁者に不快の念を抱かせないような身だしなみとすること。

(4) その他

- ア 本業務は立ち仕事の基本であり、相応の体力を要するものであるため、体調管理には十分留意すること。
- イ 職員から業務に関する説明があった場合は、その説明に基づき業務を行うこと。
- ウ 対応方法等で分からないことが生じた場合は、職員に確認して対応すること。
- エ 対応が困難なケースについては、職員に引き継ぐこと。

2 業務の概要

(1) 保健福祉の相談窓口の概要

区役所の「保健福祉の相談窓口」では、相談担当係職員が保健、福祉等に関する様々な悩み・不安・困りごとを抱える市民からの相談を受け、相談者の問題を整理したうえで、解決に向けた制度や手続、専門窓口などを紹介している。

(2) 案内員の役割

- ア 来庁者に対して要件を聞き取りしたうえで、要件に対応する適切な窓口へ迅速に案内・誘導すること。
- イ 来庁者からの業務に関する基本的な問合せに対応すること。
- ウ 「保健福祉の相談窓口」と綿密な連携を図り、円滑な窓口案内を行うこと。
- ※ このような案内員の役割により、来庁者が間違った窓口に並ぶなどのトラブルを未然に防止できるものである。

3 業務手順・流れ

(1) 一日の主な業務の流れ

- ア 職員に対する出勤の報告
- イ 職員から業務説明を受ける（必要に応じて行われます）
- ウ 前従事者からの引継ぎ事項等の確認（勤務体制がローテーション方式の場合）
- エ 案内業務
- オ 業務日誌の作成

(2) 案内業務

- ア 窓口が分からないまま訪れた来庁者に対し、爽やかな態度で挨拶・声かけし、要件を的確に聞き取りしたうえで、要件に対応する適切な窓口への振り分け・案内を行う。
- イ 必要に応じて同行案内を行う。
- ウ 申請手続き等に際して書類への代筆等が必要なケースについては、職員に引き継ぐこと。
- エ 重度障がいのある方、コミュニケーションに特段の配慮が必要な方など、高度な介助技術を伴う対応が必要と判断されるケースについては、職員に引き継ぐこと。

(3) 業務日誌

- ア 案内員は一日の業務終了後、所定の様式による業務日誌を作成する。業務日誌は、案内員がどの窓口に何人の方を案内したか等を記載するものとなっている。
- イ 作成した業務日誌は、翌営業日までに相談担当係職員に提出すること。
- ウ 業務日誌は相談担当係職員が確認した後、案内員に返却する。
- エ 案内件数のカウント方法は次のとおりとする。
 - ・市民から要件を聞き、庁舎内の窓口・施設へ案内した場合や他機関等を紹介した場合は、件数を計上する。
 - ・庁舎内の窓口・施設への案内や他機関等の紹介に至らなかった場合は、件数

に計上しない。

4 留意点

- ア 心身に疾病や障がいがある方が多く来庁するため、対応に当たっては配慮が必要になること。（配慮の内容については、内閣府ホームページに掲載されている合理的配慮等具体例データ集が参考になります。）
- イ 福祉的な諸事情（悩み、困難等）を抱えて来庁する方も多いため、対応には十分留意すること。
- ウ 誤案内を防止するため、来庁者の了承のもと、持参した書類等を確認のうえ窓口を案内すること。
- エ 来庁者と親しげに世間話をするなど、周囲に誤解を与えるような行為はしないこと。
- オ 来庁者が使用している杖、車いす等の補装具に無断で触れないこと。介助犬に話しかけたり触れたりしないこと。
- カ 拾得物等が届けられた場合は、区役所総務企画課に連絡すること。
- キ 不審者の侵入等、異常事態を感知した場合は、速やかに区役所総務企画課に通報すること。

令和3年度 区役所保健福祉案内業務 教育訓練の内容

1 教育訓練のねらい

市民対応について、次に掲げる事項をねらいとする教育訓練を行うものとする。

- (1) 敬語の使い方や立ち居振る舞いなど、案内員としての基本的なマナー（ビジネスマナー）を学ぶ。
- (2) 市民対応の際の心構えや接遇マナーを身につける。
- (3) 業務で実際に活用するイメージを確立する。

2 カリキュラムの内容

教育訓練のねらいに沿った学習項目や手法により、演習・実習を適宜取り入れ、教育訓練のねらいを効果的に達成できるよう努めること。

研修資料や講師の手配は受託者の負担とする。

3 参考資料

教育訓練の内容については、別冊の札幌市職員研修資料「市民に信頼される職員」を参考とすること。なお、当該資料については、公務員としての心構え、服務規律及び市民対応に関する全般的事項について記載しているが、電話対応など本案内業務には含まれない内容も含まれていることに留意すること。

公務員としての心構えと服務規律

1 はじめに

市民との信頼関係を築いていくには、職員一人ひとりが誠意を持って、より良い市民対応を心掛ける必要があります。また、市民から望まれる職員像を常に意識し、職務中のみならず勤務時間外の私生活においても公務員としての立場を認識しなければなりません。

2 市民との信頼関係を築くために

■ 市民対応とは

私たちは、たくさんの人と接しながら仕事を進めています。仕事をしていく上では、きちんと間違いなく処理するだけではなく、気持ち良く相手を迎え、言葉を交わし、良い印象を持ってもらうことが大切です。

ここでは、お互いが気持ち良くスムーズに目的を果たすための方法や心構えを学びます。



■ 市民の期待に応える

何かの用事で役所を訪れたり、電話で問い合わせたりした市民から、当初の目的が達成された場合でも、「長時間待たされた」「対応が遅い」「電話をたらい回しにされた」といった苦情がでることがあります。また、職員の態度や言葉遣いによっては、「つっけんどん」「横柄」「不親切」「ばかにしている」といった印象を与えてしまう場合もあります。

さらには、勤務態度や服務規律、私生活に関しての苦情が寄せられる場合もあります。

市政や職員に対する市民の期待が高いだけに、私たち職員の一挙手一投足は、絶えず注目されていると言っても過言ではありません。

市民からの声!

市民の立場を考えて対応をして欲しい

先日、健康保険の任意継続から国民健康保険の加入に切り替える手続きで来庁しました。事前に電話で問い合わせた際にはすぐ手続きできるという感じで案内されたのに、いざ来てみたら、資格喪失日以降でないと手続きできないとのこと。

最初に教えてくれたら一度の来庁で済みました。類似のケースは多いと思うので、もっと市民の立場を考えた丁寧な説明・対応を心掛けてほしいです。(年代不詳 男性)

■ 市民対応の基本

1 私が市役所の代表です

私たちの話すことや市民に対する姿勢は、そのまま市役所の姿勢として相手に受け取られます。実際に接した職員の評価によって、市役所全体のイメージが決定されると言っても過言ではありません。

「市民と接しているとき、職員の一人ひとは市役所の代表である」という気持ちを持ち、重い責任を担っていることを自覚しなければなりません。

2 相手への思いやりが大切です

良い接遇を行うためには、相手を思いやり、温かく受け入れる姿勢が大切です。そのためには、相手の立場を尊重し、親身になった優しい心配りが不可欠です。

3 実行することが重要です

接遇には、「よく知っている」けれども「実行していない」ことが多いものです。いくら接遇の大切さを理解していても、実践しなければ何の意味もありません。接遇は、継続して実行し、自分のものとして身に付けていくことが大切です。

市民からの声!

職員の対応が不愉快だった

市で証明書をとったときに対応した職員の態度が非常に腹立たしいものでした。その職員は、お上意識丸出しに、「何かある?」「それじゃ駄目ですよ!」と、高いところから下にものを言う口調で、非常に横柄な印象を受けました。素晴らしい対応の職員もいっぱいいますが、このような対応をする職員は窓口業務をすべきではないと思います。(年代不詳 男性)

職員の言葉遣いが不快

区役所から通知が届いたため、その担当課に電話をしました。対応した職員は、親しみを込めて使っているのかもしれませんが、「～だね」とか「～だよ」などの友達に話すかのような言葉の使い方が、私はとても不快に感じられました。また、その職員は名前を聞いても結局名乗りませんでした。このような対応には、公務員としての自覚が全く感じられません。市民対応の言葉遣いくらい研修してほしいものです。(40歳代 男性)

一言を添えた対応がとても良かった

最近、役所に勤める職員の対応が随分良くなったと思います。半年前に札幌へ転入してきたとき、区役所の幾つかの窓口で手続きをしたのですが、大変丁寧な対応でした。ある窓口では「何かお困りのことがあれば、いつでもいらしてください」と一言。こんな言葉を添えられると、「何かあったら相談に行ってみよう」という気持ちになります。また、市民のために仕事をしよう、という職員の気持ちも伝わってきました。

市民にとって、役所へ行くのは面倒なことで気が引けるもの。このように、ちょっとした言葉を添える対応をどんどん広めてほしいと思います。(60歳代 女性)

3 市民対応の流れ

市民対応は「出会い」に始まり「別れ」で終わりますが、その中でいくつかの場面での展開が考えられます。これは窓口のみならず、どの職場にも見られる場面ですが、一般的には次の5段階により進められます。

1 第一段階：出会い＝快く接する

- 相手との気持ちの良い出会い（明るい表情・態度）にする。
- 相手に注意を集中する。
- 迅速に対応する（相手を待たせない）。



2 第二段階：用件を聞いたり話したりする

- 相手の言うことをよく聞き、用件を早く正確に把握する。
- 相手の感情の動きや態度に注意し、話を最後まで聞く姿勢を持つ。

3 第三段階：内容を判断する

- 担当する仕事の場合 ～すぐできる仕事かどうか。時間はどのくらい掛かるか。
- 担当ではない仕事の場合 ～担当しているところを丁寧に紹介する。
- 処理方法について自分で判断がつかない場合は、上司や同僚等にきちんと確認する。

4 第四段階：判断に基づいて処理する

- 処理に時間が掛かる場合は、「お急ぎのところ申し訳ございませんが、あと〇〇分ほどお待ちいただけますか。」と前もって伝える。
- 上記処理が終了した際、必ず「大変お待たせいたしました。」と声を掛ける。

5 第五段階：締めくくり

- 「ご不明な点はありませんか。」「ほかにご用はありませんか。」など確認をする。
- 気持ちの良い別れを心掛ける。
- 自分の対応の仕方を振り返ってみる。

市民からの声！

混雑状況に応じた窓口対応をすべき

区役所へ届け出に行った際、別の課での手続きも必要と言われ、その担当課に行ったところ、順番待ちの人で込み合い、30分ほど待たされることになりました。

ようやく私の順番になり席に着くと、さらに、「この手続きには〇〇証明が必要」と言われたのです。こんなに待たされた揚げ句、また初めから待たなければならないかと思うと、がくぜんとするとともに腹が立ち、結局、手続きはせずに家に帰りました。

待っている間、カウンター内では手の空いている職員も見受けられました。多くの市民が待っている状況では、受付カウンターを暫定的に増やす、ほかの職員が応援に当たるなど、柔軟に対応するべきではないでしょうか。（20歳代 男性）

■ 市民対応のポイント！ ■

- ◆ 笑顔で対応できているか。
- ◆ 正しい敬語や言葉を使っているか。
- ◆ 要点をつかむよう、相手の話を積極的に聞いているか。
- ◆ 早めに切り上げようとしていないか。
- ◆ 役所言葉でなく、分かりやすい言葉で説明しているか。
- ◆ 市民が二度手間にならないよう気を付けているか。
- ◆ 市民に不快な印象を与える態度をとっていないか。
- ◆ 接客では名札を着用しているか。（職務の性質に応じて判断）
- ◆ 業務に必要な専門知識を身に付けているか。
- ◆ 担当ではない仕事の場合、担当しているところを調べるなどし、速やかに案内できるか。

市民対応

1 コミュニケーション

■ コミュニケーションの仕組み

一般的にコミュニケーションとは、相互の意思疎通と理解されています。つまり、ある個人又は集団がほかの個人又は集団に対して、① 事実、② 意思、③ 感情などを伝えることであるといえます。

「コミュニケーションが行われなければ組織は存在しえない」と言われるくらい組織運営において、また、仕事を進める上で重要な役割を担っています。

しかし、実際の職場では、必ずしも十分に行われているとは限りません。

その理由として、① 人により興味や関心が異なるため、同じことを聞いても考えることが違う、② 今まで得てきた知識や情報の違いにより受取方が違うなどがあります。そのため、人から人へと伝わっていく間に、事実（情報）が大きくゆがめられてしまうことがあります。

市民サービスも、相手がどんな立場であるかを十分わきまえて対応しないと、コミュニケーションはうまくいきません。

■ 組織における人間関係の大切さ

社会や組織の中では、多くの人の協力のもと仕事が行われています。良い人間関係を築けば、職場のチームワークも高まり、仕事も効率的に進みます。しかし、市民との信頼関係と同様に、職員同士の人間関係も一朝一夕に出来上がるものではありません。

コミュニケーションをとることで、さまざまな価値観や判断基準を知ってお互いを理解すれば、自ずと良い人間関係を築くことが出来ます。

■ 効果的なコミュニケーション

コミュニケーションをきちんと行うには、次のことに心掛けましょう。

- 自分が何を伝えようとしているか、正確につかむ。
- 回りくどい表現を避け、簡単明瞭に要点をつかんで話を進める。
- いろいろな意味にとれるような、曖昧な言葉は使わない。
- 耳で聞いて分かる言葉を使い、同音異義の言葉はできるだけ避ける。
- 伝えたい内容はメモ、写真、図表などの資料を用い、相手が理解しやすいよう工夫する。
- 相手が分かったかどうかを、質問させたりして確認しながら話を進める。
- 報告は、ありのままの事実を報告し、主観や感情を交えない。

また、円滑なコミュニケーションを行うには、それぞれが理解した中身をフィードバックして、お互いに確認し合うことが大切です。

■ 感じの良い話し方

話にはその人の知識や教養、性格といったものが表れます。私たちは、話すことを通じて自分自身を理解してもらい、相手へ自分の意思や感情などを伝えていかなければなりません。

1 表現は心を込めて

言葉は常に感情がつきまとうことを考えに入れ、不用意な言葉を使って、相手に不快感を与えないよう心掛けることが大切です。言葉は毒針にも例えられるように、一度、言葉で相手を傷つけてしまうと、相手はいつまでも苦しむことになります。思いやりのない言葉で相手を傷つければ、それは大きな波紋をもたらします。私たちは行き届いた言葉遣いによって温かい心を伝えるよう心掛けましょう。

否定的な言葉も抵抗感を強くします。「この書類がないと手続きができません。」と「この書類をお持ちいただくと手続きができます。」とでは、相手の受け取り方もずいぶん違ってきます。また「それはできません。」という無愛想な言い方をしないで、「申し訳ございませんが、それはお受けできないのです。」と穏やかに言うなどの心遣いが必要です。

2 相手の理解を考える

どんな内容の話でも、相手の理解の程度を考えずに話せば、意味のないものになってしまいます。単に易しい言葉を使って話すということではなく、話し手の意図を相手が理解できたかどうかが重要です。

3 発音に気をつける

正しいアクセントや明瞭な発音を心掛けましょう。特に意味を違えて受け取られないよう、語尾をはっきり発音します。

4 曖昧な表現に気をつける

曖昧な表現とは基準が不明確な表現です。曖昧な表現をした場合、聞き手である相手は、自分に都合よく解釈するか、有利に解釈する傾向があります。接遇によく使われる「少々お待ちください。」 「すぐそこです。」などの言葉は、相手はどうしても自分に有利に解釈しますから、いざこざの原因になりかねません。このような場合は、ある程度具体的に「10分ほどかかりますが、よろしいでしょうか。」 「歩いて5分ぐらいです。」と言うほうが親切です。

■ 上手な聞き方

“話し上手は聞き上手”と言われるように、良い話し方を心掛けるときには、良い聞き手になることが大切です。しかし、聞き上手の人は意外に少ないものです。聞き方の下手な人に共通していることは、相手の話を聞かずに自分だけしゃべってしまうことです。

良く聞くということは、相手の話に全神経を注ぐことです。ただし、すべてをうのみにするのではなく、客観的に分析する能力も問われます。

1 聞くことの大切さ

人間は一般的に話すことは好きですが、上手に聞くことはなかなかできないものです。特に自分に興味のない話には耳を傾けようとしません。しかし、話熱心に聞くことにより、相手の立場が分かるとともに新たな発見をすることができ、相手から好感を持たれます。

人の話を聞くことは、自分の知らないことを学ぶチャンスでもあります。また、知って

いると思っていることの中にも、誤解や錯覚による誤りがあるもので、「自分だけが正しい」という独り善がりな姿勢がなくなります。

2 聞くは忍耐

聞くときは忍耐強く、相手の話を最後まで聞くことが必要です。じっくり聞くことにより、自分と相手の意見との相違点も分かり、正しい応答をすることができます。

3 積極的に聞く

聞くときは、耳だけでなく、口、目、体など全身で聞きます。“口で聞く”とは、タイミングの良い相づちと適切な質問のことです。「そうですか。」「それで、どうになりましたか。」「といった相づちや分かりにくい部分の質問は、相手の話を引き出すのに役立ちます。

また、目は相手が話をしていることへの関心を表すための大きな働きをします。「適当に聞き流しておけばいい」と思えば、それは目に表れます。相手の話を心から聞こうとすれば、目を相手に優しく向け、タイミングよく真剣にうなずき、身を乗り出して聞こうとする姿勢になります。これが「体で聞く」ことになります。

市民からの声!

対応は話をよく聞くことから始めるべき

区役所にあることを問い合わせるため電話したところ、私の話が要領を得なかったのか、電話を何回もあちこちに回されました。そして、回された先の対応は、どこも横柄かつ自分の部署に関係ないとすぐにどこかに回そうとする態度でとても不愉快でした。

市民は市役所の仕事の内容について詳しく分かりません。何かを知りたくて困って問い合わせをしているということを前提にして、対応は話をよく聞くことから始めてください。(20歳代 女性)

区職員の対応が大変親切だった

ある手続きのため区役所に行ったところ、窓口の職員が実に親切で、書類の書き方から事後の手続きまで笑顔で丁寧に説明してくれました。その後、別の窓口に行くところでも同じで、爽やかな気持ちで感謝しながら帰宅しました。

役所が市民のためのものであるのは当然のこと。最近はいろいろと問題が発覚して、とやかく言われていますが、悪いのはほんの一部です。多くの職員は一生懸命やっていることを、あらためて感じました。(60歳代 男性)

2 身だしなみ

来庁した市民の方々は、対応した職員の身だしなみから、その職場全体の印象を持つことも少なくありません。

適切ではない格好をしていると、市民に不快感を与えるだけでなく、仕事そのものに対する不信感を与え、きちんと仕事をしていることが正確に伝わらないこともあります。

髪型や服装、爪など、身だしなみは個人の問題であるという意見もあります。しかし、私たちが市民の負託を受けて仕事をしている以上、流行などある程度世間で認知されているものであっても、場合によっては許されないことがあることを理解する必要があります。職種など

によって身だしなみの許容範囲は様々ですが、いずれも「清潔感」と「機能性」が求められる。

市民からの声!

服装が仕事向きではない

女性の服装や髪の色が気になりました。
かなりの茶髪だったり、服装が派手でミニスカートだったり、Tシャツだったり、そのまま遊びに行くようなスタイルの方もいます。
アクセサリもほどほどにしてほしいです。仕事場ということを忘れないでほしいですね。(性別・年齢不明)

サンダル履きの職員はやる気を感じられない

ある手続きのため保健センターに行ったところ、職員がサンダルで行動していた。その前年もそうだった。緊急時の対応もサンダルではどうだろうか。何よりも仕事に対するやる気を感じられない。他の職員の足元は見えないのでなんとも言えないが、全員が足元とやる気を見せて欲しい。(性別・年齢不明)

3 言葉遣い

接遇においては、正確に情報をやり取りするために、話し方や聞き方に特に気を配ることが必要です。特に、上司や同僚と話すとき、市民と接するときなど、その場に応じた適切な言葉の使い分けも大切です。

■ **敬語の種類** (敬語の分類は、平成19年2月2日「敬語の指針」(答申)にかかわらず、従前の例による。)

種類	特徴	対象
尊敬語	相手に対して直接敬意を表す言い方	市民、お客様、上司、先輩、年長者、目上の人、心理的に上の人
謙譲語	自分がへりくだることにより、相手に間接的に敬意を表す言い方	自分、身内（市民に対して、役所内部の人は身内に当たる。）
丁寧語	話し相手に対して言葉遣いを丁寧にし、敬意を表す言い方	話を聞いてくれる人全般

※ 敬語を正しく使うためには、相手と自分がどんな関係かを正しくつかんで話すことが重要です。

普通の言い方を3つの敬語に使い分けると次のようになります。

普通の言い方	尊敬語	謙譲語	丁寧語
① する	なさる	いたす	します
② いる	いらっしゃる	おる	います
③ 言う	おっしゃる	申す	言います
④ 聞く	お聞きになる	承る	聞きます
		伺う	伺います
⑤ 来る	いらっしゃる	参る	来ます
	おいでになる		
⑥ 見る	ご覧になる	拝見する	見ます

※ 尊敬語と謙譲語の使い分けには特に注意すること！

1対1の会話の場合は、その行為をするのが自分であるのか相手であるのかを見極めるこ

とが大切です。それさえ分かれば使い分けはそう難しくありません。

■ 窓口・接客で使われている敬語

1 敬語になっていない例

悪い例	良い例
「5番窓口で聞いてください。」	「5番窓口でお聞きになってください。」 「5番窓口でお尋ねください。」
「... したほうがいいですよ。」	「... なさったほうがよろしいですよ。」
「ご主人が死なれて... 」	「配偶者の方がお亡くなりになって... 」
「これではダメなんですよ。」	場合に依じて、 「こちらではお受けいたしかねますが。」 「恐れ入りますが、ここを直していただけますか。」
「これでいいですよ。」	「こちらで結構で（ございま）す。」
「ここに名前を書いてもらえませんか。」	「こちらにお名前をお書き（になって）いただけますか。」
「何か用ですか。」 「何でしょうか。」	「どのようなご用件でしょうか。」
「まだ受付をしていない方は、... 」	「まだ受付のお済みでない方は、... 」
「はい、ここでやっています。」	「はい、こちらです。」 「はい、こちらで受け付けております。」
「誰に用ですか。」	「誰」に当たる人が、 内部の人の場合： 「どの者をお呼びしましょうか。」 相手側の人の場合： 「どなたにご用ですか。」
「どうぞ入ってください。」	「どうぞお入りください。」
「その椅子にかけてお待ちください。」	「そちらの椅子にお掛けになってお待ちください。」
「ちょっと、... 」 「あのですね、... 」 「あの、... 」 （呼びかけのことば）	「恐れ入りますが、... 」 「失礼ですが、... 」
「僕がやります。」	「私がいたします。」
「私が教えます。」	「私からご説明します。」 「私からご説明申し上げます。」

2 謙譲語を尊敬語のつもりで使っている例

悪い例	良い例
「あの窓口で伺ってください。」	「〇番の窓口でお聞き（お尋ね）になってください。」
「おりましたら3番窓口まで... 」	「いらっしゃいましたら3番窓口までお越しください。」
「いつ参られますか。」	「いつおいでになりますか。」 「いつお越しいただけますか。」
「用紙をいただきましたか。」	「用紙をお受け取りになりましたか。」
「納税いただく方はこちらへ... 」	「納税なさる方はこちらの方へ... 」
「こちらにいたしますか。」	「こちらになさいますか。」
「いつでもお申出ください。」	「いつでもおっしゃってください。」

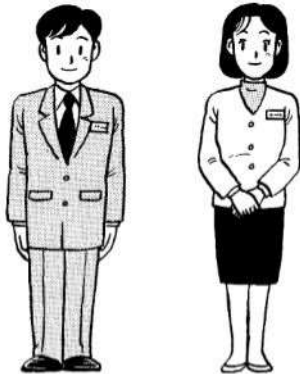
4 基本動作

出会いの第一印象というものは、非常に大切な意味を持っています。

初対面の人、相手の表情や態度、動作、言葉遣いなどから「この人は一体どんな人間だろうか」ということを感じ取ろうとします。

相手に爽やかな印象を与える立居振舞を身に付けることが大切です。

【立つ】



- ・視線はまっすぐよりやや下に落とす
(相手のネクタイの結び目を見ると良い)
- ・あごをひき、視線はやや下に
- ・背すじをまっすぐにピンと伸ばす
- ・腕は肩の力を抜いて脇に付け、手は指先をそろえてももに付ける、又は前に組む
- ・両足のかかとをそろえ、つま先を少し開く

【座る】

<事務いす>



- ・背すじをまっすぐに伸ばす
- ・膝の間は、こぶしふた握り分あける



- ・背すじをまっすぐに
- ・猫背にならないように
- ・膝頭をきちんと付けて
- ・両足をそろえて垂直に

<ソファ>



- ・視線はやや下に落とす
- ・背と椅子の間は、ひと握り分あける
- ・両手は少し内側に向くように、膝の上に置く

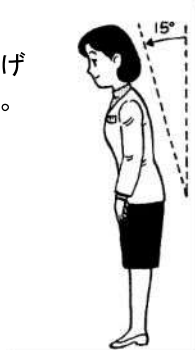
【おじぎ】

1 会釈

「おはようございます。」「失礼します。」といった朝夕の挨拶や、通路で上司とすれ違ったときなどの軽いおじぎです。

- ・上体を倒す角度～15°
- つま先から1.5mくらい先に視線が届いたら、そのまま静止する。

- ・素早く下げて、すぐ戻す。



<会釈>15°

2 敬礼

「お待たせいたしました。」など、お客様に接するときの挨拶で使う、丁寧なおじぎです。

- ・上体を倒す角度～30°
- つま先から1mくらい先に視線が届いたら、そのまま静止する。

- ・素早く下げて、心もちゆっくり戻す。



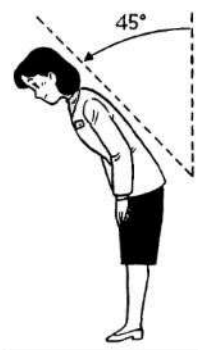
<敬礼>30°

3 最敬礼

「ありがとうございました。」「申し訳ございません。」など、感謝・お詫びのときの最も丁寧なおじぎです。

- ・上体を倒す角度～45°
- つま先から60cmくらい先に視線が届いたら、そのまま静止する。

- ・素早く下げて、1・2・3と数えるくらいでゆっくり戻す。



<最敬礼>45°

5 電話対応

いつでもどこでも気軽にかけられる電話は、手軽で便利なものです。

しかし、無神経な電話のかけ方や受け方をして、相手に迷惑を掛けたり、用件が正しく伝わらなかったりということも少なくありません。

電話は、声のみによるコミュニケーションです。

「見えない窓口」である電話の対応には、面接による接遇以上の慎重さが求められます。

■ かけ方

1 十分な準備

- 相手の番号・会社名・名前などを確認します。
- 用件はあらかじめメモをします。
- 必要な資料・書類は必ず手元に置きます。
- メモ用紙と筆記用具を用意します。



2 相手が出たら

- 相手を確認します。
「〇〇会社様（〇〇さんのお宅）でしょうか。」
- こちらを名乗り、挨拶をします。
「札幌市役所〇〇課〇〇係の△△です。いつもお世話になっております（又は、おはようございます）。」
- 名指し人を告げます。
「恐れ入りますが、〇〇さんをお願いいたします。」

3 名指し人が出たら

- 挨拶をしてから用件を話します。
- 用件は要領よく手短かに話します。
- 数字や固有名詞は間違いのないように、大事な点は繰り返します。
- 途中で切れたら、かけた方からかけ直します。

4 終わりの挨拶

- 終わりの挨拶も忘れずにします。
「どうぞよろしくをお願いいたします。」
「失礼いたします。」
「〇〇様によろしくお伝えください。」



■ 受け方

1 呼び出し音が鳴ったら

- できるだけ早く取ります。
- 3回以上鳴ったら「お待たせいたしました。」の一言を添えます。
- 挨拶は明るくします。
「はい、札幌市役所（〇〇区役所）〇〇課〇〇係の△△でございます。いつもお世話になっております。」

2 先方確かめる

- 先方が名乗らなかったら、「失礼ですが、どちら様でしょうか。」と尋ねます。

3 用件を聞き取る

- メモを取ります。
- 用件は必ず復唱します。
「・・・でございますね。」
- 話の内容をよく聞き、担当が違う場合は相手にその旨を告げ、担当部局を確認した上で電話を回します（たらい回しにしないように）。

4 挨拶をして切る

- 挨拶をします。
- 相手が切るのを待って静かに受話器を置きます。

■ 取次ぎのケース

1 取次ぎを頼まれたら

「△△でございますね。少しお待ちください。」

（保留をして。）『〇〇様から××の件でお電話です。』

※ 送話口を手で押さえることはやめましょう。こちらのやり取りが相手に聞こえます。

2 名指し人が出られないとき

（１）電話中

「ただいま△△は電話中でございます。後ほどこちらからお電話いたしましょうか。」

（２）外出中

「あいにく△△は外出中でございますが、〇時頃戻る予定です。」

3 伝言

- 相手方の用件を要領よく、的確にメモを取ります。
- 自分の名を、電話の相手方に告げます。
「私は〇〇と申します。△△が戻りましたら、××の件申し伝えます。」

6 来客対応

私たちは、職場の様々な場面で多くの人と接する機会があります。

廊下や階段、エレベーターなどどんな場所で出会っても、相手に失礼にならないよう、さりげない気配りをすることが大切です。

■ 廊下・階段でのマナー

1 廊下で

(1) お客様・上司とすれ違うとき

- 壁際に寄りましょう。
- すれ違うときに一礼しましょう。
- 上司が一人のときは、会釈程度で構いません。

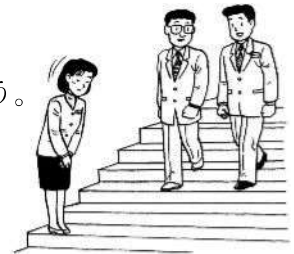
(2) お客様・上司を追い越すとき

- 原則として、追い越すのは失礼になります。
- 急ぐときは「失礼します。」と声を掛けて静かに通り過ぎましょう。



2 階段で

- 端に寄って立ち止まりましょう。
- (お客様・上司が降りてきたときは) 2～3段上まで近づいた所で一礼しましょう。
- (お客様・上司が上がってきたときは) 同じ段まで来られたときに一礼しましょう。
- 上司が一人のときは、会釈程度でかまいません。



■ エレベーターでのマナー

エレベーターを操作するときには、次のことに気をつけましょう。

1 お客様や上司と一緒にいるとき

- 基本的にお客様に先に乗っていただきます。
- 降りるときには、お客様や上司を優先し、自分は一番最後に降ります。

2 他の人と乗り合わせているとき

- 無視をしたり、ジロジロ見たりしてはいけません。
- 「どうぞ」「お先に」などの声をかけます。
- お客様が乗ってきたときは、「何階にいらっしゃいますか」と尋ね、ボタンを操作します。

■ エレベーターは、あなた一人のものではありません！ ■

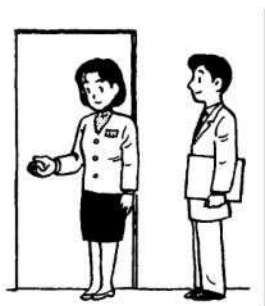
- ◆ 大声での私語や甲高い笑い声は厳禁です。(他の人の迷惑になります。)
- ◆ 仕事の話は控え目に。書類を開けて見るのも慎みましょう。
(守秘義務や個人情報保護に留意)
- ◆ 大きな荷物があるときは、混んだエレベーターに乗らずに、次のエレベーターや階段を使いましょう。(相手の立場に立って)

■ ドアの開閉

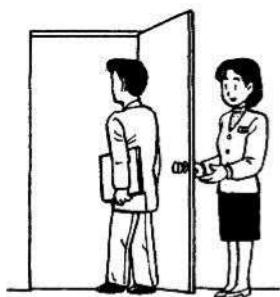
お客様を部屋に案内し、扉の中へ招き入れる場合は、次の点に注意しましょう。

1 手前開き

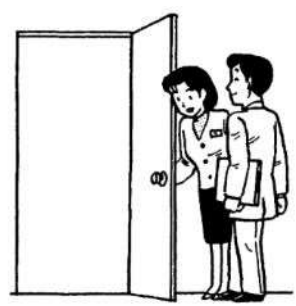
(1) ノブを右手で握って開ける。



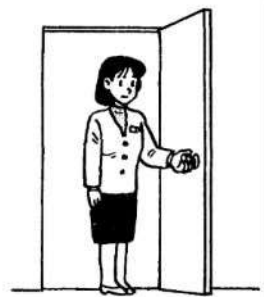
(3) ドアを開けたまま案内する。



(2) 入口の右側に立つ。

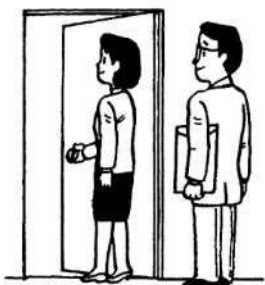


(4) 最後に部屋に入り、後ろ向きに左手で閉める。

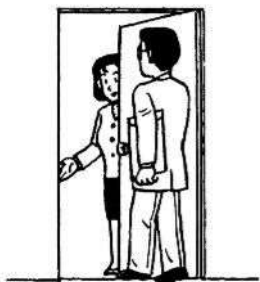


2 押開き

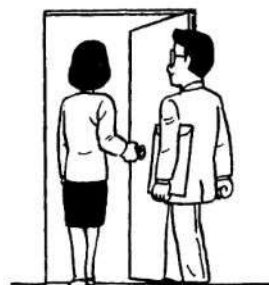
(1) ノブを右手で握って押し開ける。



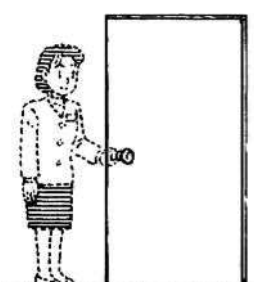
(3) 部屋に入ってから案内する。



(2) 開けながら部屋に入る。



(4) 左手でドアを閉める。



※ 廊下を案内するときは、相手に廊下の中央を歩いてもらい、自分はその斜め前を歩くようにします。

■ 名刺の扱い方

1 名刺の準備

- 名刺は名刺入れに入れます（財布や定期入れには入れない）。
- 取り出す際に、スムーズに相手に渡せるようにします。
- 切らさないように注意します。



2 名刺の渡し方

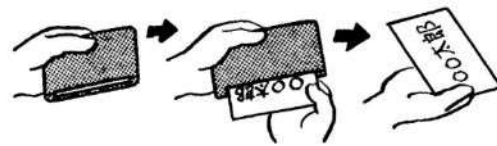
- 名刺入れから名刺を出し、相手を読みやすい向きに変え、両手で胸の高さに持ちます。
- 所属と氏名を名乗り、名刺を相手の胸の高さに差し出します。
- 同時に交換する場合は、右手で自分の名刺を渡し、左手で相手の名刺を受け取ります。

【正しい例（同時交換の場合）】

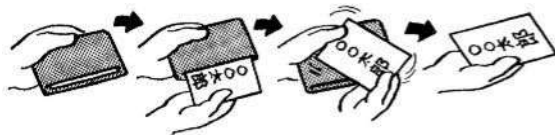
たて名刺の場合



よこ名刺の場合

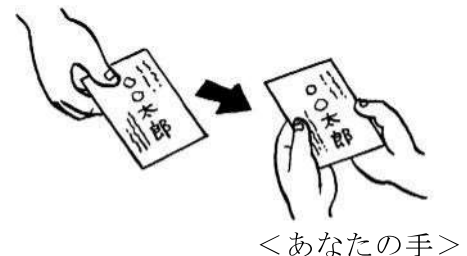


【悪い例】



3 名刺を出されたら

- 「お預りいたします。」と、会釈しながら両手（お客様の手）で受け取ります。
- 名前を復唱します。
「〇〇会社の△△様でいらっしゃいますね。」



■ 名刺の扱い方の心得！ ■

- ◆ 名刺はその人の顔と同じです。
- ◆ 氏名・社名・社章などに指を重ねて持つてはいけません。
- ◆ 名刺を持った手を、腰より下に下ろすのはタブーです。

■ お茶の出し方

お客様にお茶を勧めるのは、暑さ、寒さの中をわざわざ訪ねてみえた人に対して、「どうぞ一息入れてください」というねぎらいの気持ちからです。心を込めてお出しすることが大切です。

1 準備

湯飲み茶わんと茶たくを別にして、お茶を入れる。ふきんはお盆の端に。



2 ノック

ドアをノックする（ドアが開いていても必要）。



3 部屋に入る

軽く会釈して部屋に入り、後ろ向きでドアを閉める。



4 一礼

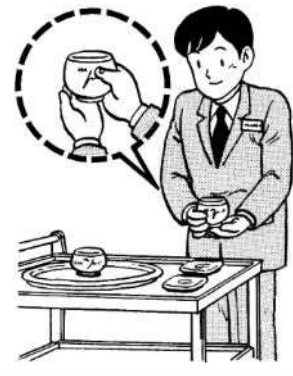
正面を向き一礼する。
お盆は、胸の高さより下にしない。



5 用意

サイドテーブルにお盆ごと置き、茶わんと茶たくを組む（湯飲み茶わんのふちに指をかけない）。

サイドテーブルがない場合は、お盆を持ちながら片手で出しても良い。



6 お茶を出す

席順に従いお客様から出す。

お客様から遠いほうの手で茶たくの横をしっ
かり持ち、もう片方の手をふちに添え、「ど
うぞ。」



7 退室

お盆は左脇に抱えるように持ち、軽く会釈する。



7 いろいろな席次

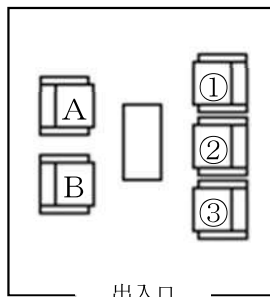
応接室や会議室など、人が集まって座るところには、必ず席次があります。

席次は、誰がどこに座るかを示す順番で、上座から地位の高い順に座っていきます。

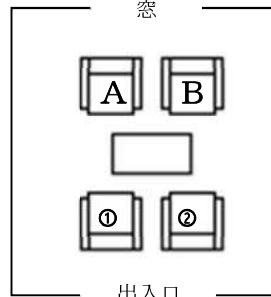
自分が座るとき、相手を案内するとき、この席次を知らないと相手に対して失礼に当たる場合があります。

■ 応接室で

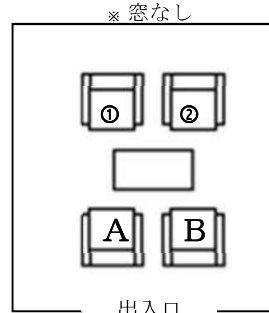
お客様の席・・・①、②、③ 職員側の席・・・A、B



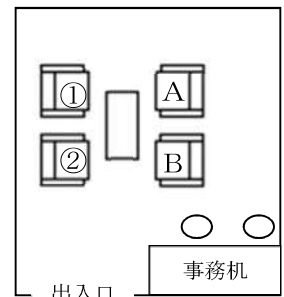
出入口から遠い方が
お客様の席



窓に向かう方が
お客様の席



※窓なし
奥が
お客様の席

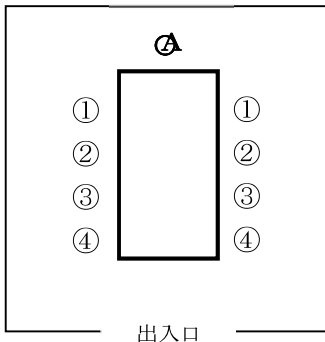


事務机から遠い方が
お客様の席

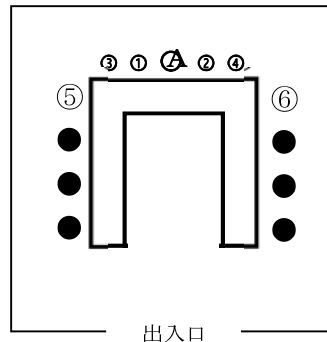
■ 会議室で

Aは議長席、① から順に地位の高い人の席

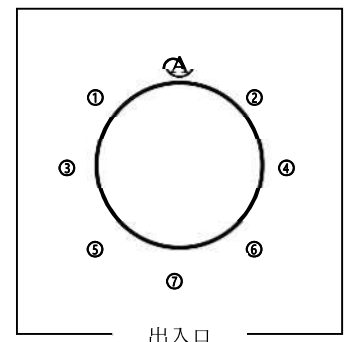
【対面型A】



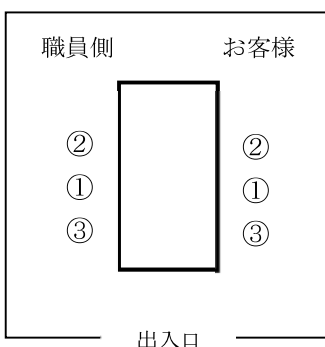
【コ型】



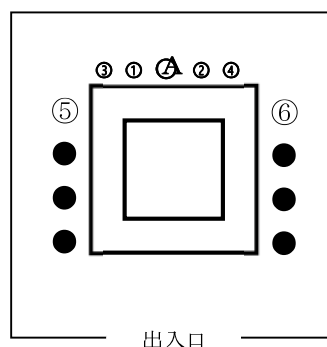
【円卓型】



【対面型B】



【口型】



8 ビジネスメールの基本

Eメールは、遠く離れた相手にもすぐに届き、また、データファイルを添付することや、やり取りの記録を残しておくことができる便利な通信手段です。

しかし、簡単に送受信ができてしまうからこそ、使うときには注意しなければならない点もあります。Eメールの特性を理解して適切に使うことが仕事の場面では求められます。

■ 基本的な構成

ビジネスメールはいわばビジネス文書です。「誰に対して」「何を伝えたいのか」を意識し、言葉遣いや内容がふさわしいものかどうかにも注意する必要があります。

1 宛先

送り先のアドレスを入力します。受信者が正しいか、漏れがないか、アドレスが間違っていないか等を確認します。

2 件名

件名は、表題のようなものです。冒頭には「報告」「相談」「連絡」「依頼」「通知」など、趣旨が分かる文言を記載します。また、受信した相手が、件名をみただけでEメールの内容が具体的に把握できるよう、分かりやすい件名とします。

〈良い例〉【通知】自治研修センター避難訓練の実施について（参加者各位）

〈悪い例〉ご相談（← 具体的な内容が不明）

自治研修センター〇〇です（← 受信トレイの差出人を見れば、分かる）

3 テキスト

(1) 相手の名前を1行目に

誰に対して発信しているのかを明確にします。万が一宛先を間違えた場合でも、受信者は、1行目を確認したときに誤りに気付くことができます。

(2) 本文

用件が明確に相手に伝わるよう、簡潔な文章を心掛けます。また、パソコンの画面上で読みやすいよう、体裁を整えます。

- ・ 1文を短めに、簡潔に用件を書きます。
- ・ 1行の文字数は30～35文字くらいが適当です。
- ・ 3～5行くらいを目安に空白行を差し込みます。

(3) 署名

本文の最後に、発信者の連絡先を「署名」として入れます。所属、氏名、電話番号やEメールアドレスなど、名刺に記載されているような内容が一般的な「署名」です。

【庁内向けEメール文例】

The screenshot shows an email composition interface with the following fields and content:

- 宛先 (To):** 〇〇係
- CC (Cc):** (Empty)
- 件名 (Subject):** 【重要】〇〇係ミーティングのお知らせ
- 送信 (Send):** (Button)
- 本文 (Body):**

〇〇係の皆さんへ、

お疲れ様です。

△△業務担当の黒田です。

先日出席した「△△業務担当者会議」にて、

今後導入される##システムについての説明を

受けました。

ついては、その内容を報告するため、

次のとおりミーティングを開催します。

ご出席よろしくお願いいたします。

●日時 5月17日(火) 午後2時～午後3時

●場所 〇部会議室

●議題 「新規##システム導入のスケジュールについて」

札幌市白石区〇部〇課〇〇係

黒田 太郎(くろだ たろう)

〒003-8612

札幌市白石区本郷通3丁目北1-1

TEL011-861-2400(内線000)

FAX011-860-####

kkkk_ssssss@city.sapporo.jp

■ 送信前の確認

一度発信したEメールの内容を訂正するには、大変な労力を要します。Eメールを送信する前には、全体に目を通し、誤りが無いかどうか確認する習慣を付けましょう。

＜確認する項目＞

- 送信先のアドレスは正確か。
- 件名は用件を具体的に表しているか。
- 文章は簡潔で用件がきちんと伝わるか。
- 誤字や脱字は無いか。
- 誤解される表現は無いか。
- 返信の場合、不必要な引用が無いか。

■ ビジネスメールのマナー

仕事を円滑に進めるためには、Eメールを使うときも、相手に正確に情報を伝え、お互いに気持ち良くやり取りするための気配りが必要です。

1 機種依存文字は使わない

人によってEメールを受信する環境は様々です。半角カタカナや○付き数字などの「機種依存文字」は、受け取る側のパソコンで正確に表示ができず、文字化けを起こしてしまう危険性があります。

※機種依存文字の一例

分類	例	代替手段
半角カタカナ	アイウエオオッ	ア イ ウ エ オ エ ッ
丸付き数字	① ② ③	(1) (2) (3)
ローマ数字 ※ アルファベットを組み合わせで対応	i ii iii iv ix I IV IX	i ii iii iV iX (アルファベット小文字) I I V I X (アルファベット大文字)
カッコ付き文字	(株) (有) ? (代)	(株) (有) (財) (代)
単位表記	キロ cm リットル m ²	キロ cm リットル 平方メートル
元号	昭和 平成	昭和 平成
半角の midpoint、句読点	・、。	・ 、 。
その他	TEL	電話

2 ファイルを添付するときは事前に確認を

受信する側の通信環境を確認せず、ファイルを添付したEメールを送信することは失礼に当たります。受信者側でEメールの容量やファイル自体の受取を制限している場合もあるので、事前に相手の了解を得る、圧縮をかけてから添付する、などの心配りが必要です。

ちなみに、本市の送受信可能なEメールサイズは、庁内間メールの場合は5MB、庁外メールの場合は2MBとなっています※。

※「イントラネットガイドライン」参照

ガイドラインに沿って正しく利用をしましょう。

http://web.intra.city.sapporo.jp/kikaku/it_suishin/yoko-yoryo/02-5intranet/intra_guideline.pdf

3 初めての連絡にEメールを使用しない

知らない人から突然Eメールが送られてくるのは、誰にとってもあまり気持ちの良いものではありません。初めて連絡する相手の場合は、最初に電話を入れるなどし、事前に了解を得てから送信するのがマナーです。

4 トラブル処理にEメールは使わない

Eメールは即時性に優れますが、無機質なイメージからトラブル処理には向いていないとされています。誠意ある対応をするには、直接会う、まずは電話をかけるなどの対応をすべきです。

5 できるだけ早く返信する

Eメールに限った事ではありませんが、対応を要する案件にはできるだけ早く返信をしましょう。一説には24時間以内に返信をするのがビジネスマナーといわれています。時間が掛かる場合には、まずは受信したことだけでも返信しておきます。

6 見られて困る内容はEメールでは送信しない

Eメールは暗号化せずにやり取りがされるため、中身の機密は守られていません。

そのため、他人に見られては困る内容については本文記載とせずに、暗号化された添付ファイルで送信するなどの工夫も必要です。

なお、本市では、市民の個人情報等の重要な情報をEメールでやり取りすることを禁止しています。情報の重要度により取扱いは異なりますが、イントラネットガイドライン（前述）に沿った利用が求められます。

※SWSダウンロードからは、添付ファイルを暗号化するソフトをダウンロードできます。

<http://web.intra.city.sapporo.jp/downloads/fsoft/attachecase.html>

7 Eメールにも落とし穴がある

誰にでも瞬時に送付できるEメールは大変便利なツールですが、完璧なものではありません。まれにサーバーの不具合等によりきちんと送信されないこともありますし、また、受信側がメールを見落とすことも考えられます。電話と違って直接伝えられないからこそその落とし穴があるのです。重要な案件や期限のあるものについては、Eメールのやり取りだけにせず、あわせて電話をするなどの対応をしましょう。

労働社会保険諸法令遵守状況確認に関する特記事項

委託者（札幌市）は、役務契約について、適正な履行及び品質の確保を図る観点から、履行検査の一環として、業務対象施設に従事する労働者に関する労働社会保険諸法令の遵守状況の確認を行うことができるものとし、受託者は、委託者からの求めに基づき、下記のとおりこれに応ずるものとする。

記**1 労働者の労働環境に関する書面の提出**

受託者は、次に掲げる書面を、委託者が指定する期日までに提出すること。

(1) 業務従事者名簿（様式1）及び業務従事者配置計画書（様式2）

業務対象施設に日常的に従事（常駐）する労働者（以下「労働者」という。）の把握とともに、労働者の配置計画及び社会保険加入義務を確認するため、「業務従事者名簿（様式1）」及び「業務従事者配置計画書（様式2）」を、業務の履行開始日の前日までに提出すること。また、労働者が変更となる場合には、その都度、業務従事者名簿を、変更後の労働者が従事する日の前日までに提出すること。

(2) 業務従事者健康診断受診等状況報告書（様式3）

労働者（上記(1)の「業務従事者名簿（様式1）」により報告のあった労働者）の健康診断受診等状況を確認するため、「業務従事者健康診断受診等状況報告書（様式3）」を、当該報告事項確定後から履行期間終了日までの間に提出すること。なお、複数年契約のものにあつては、履行期間内において、1年毎に1回当該書類を提出すること。

(3) 業務従事者支給賃金状況報告書（様式4）

労働者の支給賃金状況を確認するため、年1回、委託者が指定する期日までに、業務従事者支給賃金状況報告書（様式4）を提出すること。

2 労務管理に係る書類

次のいずれかに該当する場合にあつては、受託者は、上記1の書面のほか、契約約款第16条第2項の規定に基づき、受託者が保管する雇用契約書、賃金台帳、出勤簿その他の労務管理に係る書類を、委託者が指定する期日及び場所において、委託者が確認できる状態にすること。

(1) 低入札価格調査を実施して契約を締結したもの**(2) 上記1の書面での確認において疑義が生じたもの**

※この様式により難しいときは、この様式に準じた別の様式を用いることができる。

業 務 従 事 者 名 簿 (一般用)

(あて先) 札 幌 市 長

住 所

受託者 商号又は名称

代表者氏名

印

次の業務において、業務対象施設に日常的に従事（常駐）する労働者の名簿を提出いたします。

業務名

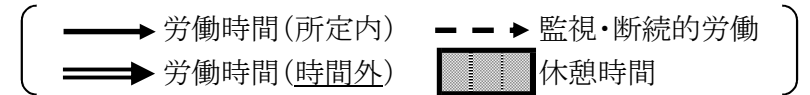
氏 名 (雇用年月日)		年 齢	雇用契約上の所定労働時間等		社会保険の 加 入 状 況		備 考 (資格等)
1	(年 月 日雇用)		日： 時間	週： 時間	健康 保 険		
			※所定労働時間が法定（注）を超える場合の適用制度 (変形労働時間制 ・ 監視断続的労働)		雇 用 保 険		
2	(年 月 日雇用)		日： 時間	週： 時間	健康 保 険		
			※所定労働時間が法定（注）を超える場合の適用制度 (変形労働時間制 ・ 監視断続的労働)		雇 用 保 険		
3	(年 月 日雇用)		日： 時間	週： 時間	健康 保 険		
			※所定労働時間が法定（注）を超える場合の適用制度 (変形労働時間制 ・ 監視断続的労働)		雇 用 保 険		
4	(年 月 日雇用)		日： 時間	週： 時間	健康 保 険		
			※所定労働時間が法定（注）を超える場合の適用制度 (変形労働時間制 ・ 監視断続的労働)		雇 用 保 険		
5	(年 月 日雇用)		日： 時間	週： 時間	健康 保 険		
			※所定労働時間が法定（注）を超える場合の適用制度 (変形労働時間制 ・ 監視断続的労働)		雇 用 保 険		
6	(年 月 日雇用)		日： 時間	週： 時間	健康 保 険		
			※所定労働時間が法定（注）を超える場合の適用制度 (変形労働時間制 ・ 監視断続的労働)		雇 用 保 険		
7	(年 月 日雇用)		日： 時間	週： 時間	健康 保 険		
			※所定労働時間が法定（注）を超える場合の適用制度 (変形労働時間制 ・ 監視断続的労働)		雇 用 保 険		
8	(年 月 日雇用)		日： 時間	週： 時間	健康 保 険		
			※所定労働時間が法定（注）を超える場合の適用制度 (変形労働時間制 ・ 監視断続的労働)		雇 用 保 険		
9	(年 月 日雇用)		日： 時間	週： 時間	健康 保 険		
			※所定労働時間が法定（注）を超える場合の適用制度 (変形労働時間制 ・ 監視断続的労働)		雇 用 保 険		
10	(年 月 日雇用)		日： 時間	週： 時間	健康 保 険		
			※所定労働時間が法定（注）を超える場合の適用制度 (変形労働時間制 ・ 監視断続的労働)		雇 用 保 険		

(注)「法定」とは、労働基準法第32条に定める労働時間（原則として、一日につき8時間、一週間につき40時間）を意味する。

この様式により難しいときは、この様式に準じた別の様式を用いることができる。

業務従事者配置計画書

通常の業務日1日当たりの労働者の配置計画を報告します。



業務名

従事者No.	従事者区分 (A・B・C)																									1日の労働時間等 (単位:時間)				
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	労働時間	休憩時間	変形労働時間制		
	A・B・C																													
	A・B・C																													
	A・B・C																													
	A・B・C																													
	A・B・C																													
	A・B・C																													
	A・B・C																													
	A・B・C																													
	A・B・C																													
	A・B・C																													
合 計																														
時間帯別従事者人数 (1時間単位で記載)		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	合計	複数労働者で ローテーション を組んでいる場 合は、業務従事 者名簿(様式 1)により報告 したすべての労 働者について記 載する必要はあ りません。			
A																														
B																														
C																														
合 計																														

この様式により難しいときは、この様式に準じた別の様式を用いることができる。

業務従事者健康診断受診等状況報告書（一般用）

(あて先) 札 幌 市 長

住 所

受託者 商号又は名称

代表者氏名

印

下記 1 の業務に日常的に従事（常駐）している労働者（「業務従事者名簿（様式 1 - 1）」により報告した労働者）の労働安全衛生法に基づく健康診断について、当該年度（昨年 4 月～本年 3 月）の受診状況を下記 2 のとおり報告いたします。

記

1 業 務 名

(※業務履行期間： 年 月 日～ 年 月 日)

2 健康診断受診状況

氏 名	社会保険の 加入状況		健康診断受診状況	備 考
	健康 保険	雇用 保険		
1			・ 受診済み（ 年 月 日） ・ 受診予定（ 年 月頃） ・ 受診なし ※備考欄に理由を記載	
2			・ 受診済み（ 年 月 日） ・ 受診予定（ 年 月頃） ・ 受診なし ※備考欄に理由を記載	
3			・ 受診済み（ 年 月 日） ・ 受診予定（ 年 月頃） ・ 受診なし ※備考欄に理由を記載	
4			・ 受診済み（ 年 月 日） ・ 受診予定（ 年 月頃） ・ 受診なし ※備考欄に理由を記載	
5			・ 受診済み（ 年 月 日） ・ 受診予定（ 年 月頃） ・ 受診なし ※備考欄に理由を記載	
6			・ 受診済み（ 年 月 日） ・ 受診予定（ 年 月頃） ・ 受診なし ※備考欄に理由を記載	
7			・ 受診済み（ 年 月 日） ・ 受診予定（ 年 月頃） ・ 受診なし ※備考欄に理由を記載	
8			・ 受診済み（ 年 月 日） ・ 受診予定（ 年 月頃） ・ 受診なし ※備考欄に理由を記載	
9			・ 受診済み（ 年 月 日） ・ 受診予定（ 年 月頃） ・ 受診なし ※備考欄に理由を記載	
10			・ 受診済み（ 年 月 日） ・ 受診予定（ 年 月頃） ・ 受診なし ※備考欄に理由を記載	

この様式により難しいときは、この様式に準じた別の様式を用いることができる。

業務従事者支給賃金状況報告書

業務従事者名簿で報告した労働者の 年 月に支給した支給賃金状況を次の表のとおり報告します。

商号又は名称

業務名

作 成 者

(連絡先)

業務従事者			所定労働時間(実績)				1月の 所定 労働 日数	基本給形態 (金額)	月支給額内訳 (時給・日給は月額合計)		月支給 合計③ (①+②)	月～ 月末 までの 賞与等	社会保険 加入状況		備 考
No.	年齢	区分	日	週	月	※左記の時間が法定労働 時間を超えている場合 の手続等			給与A ①	給与B ②			雇用 保険	健康 保険	
									基本給	通勤手当					
									その他	精皆勤・家族手当					
	ア 40歳未満 イ 40歳以上 65歳未満 ウ 65歳以上	A B C				・ 変形労働時間制 ・ 監視・断続的労働 ・ その他 ()		月給・日給・時給 ()円							
	ア 40歳未満 イ 40歳以上 65歳未満 ウ 65歳以上	A B C				・ 変形労働時間制 ・ 監視・断続的労働 ・ その他 ()		月給・日給・時給 ()円							
	ア 40歳未満 イ 40歳以上 65歳未満 ウ 65歳以上	A B C				・ 変形労働時間制 ・ 監視・断続的労働 ・ その他 ()		月給・日給・時給 ()円							
	ア 40歳未満 イ 40歳以上 65歳未満 ウ 65歳以上	A B C				・ 変形労働時間制 ・ 監視・断続的労働 ・ その他 ()		月給・日給・時給 ()円							
	ア 40歳未満 イ 40歳以上 65歳未満 ウ 65歳以上	A B C				・ 変形労働時間制 ・ 監視・断続的労働 ・ その他 ()		月給・日給・時給 ()円							
	ア 40歳未満 イ 40歳以上 65歳未満 ウ 65歳以上	A B C				・ 変形労働時間制 ・ 監視・断続的労働 ・ その他 ()		月給・日給・時給 ()円							
	ア 40歳未満 イ 40歳以上 65歳未満 ウ 65歳以上	A B C				・ 変形労働時間制 ・ 監視・断続的労働 ・ その他 ()		月給・日給・時給 ()円							
	ア 40歳未満 イ 40歳以上 65歳未満 ウ 65歳以上	A B C				・ 変形労働時間制 ・ 監視・断続的労働 ・ その他 ()		月給・日給・時給 ()円							

様式4

業務従事者			所定労働時間(実績)				1月の 所定 労働 日数	基本給形態 (金額)	月支給額内訳 (時給・日給は月額合計)		月支給 合計③ (①+②)	月～ 月末 までの 賞与等	社会保険 加入状況		備 考
No.	年齢	区分	日	週	月	※左記の時間が法定労働 時間を超えている場合 の手續			給与A ①	給与B ②					
									基本給 その他	通勤手当 精皆勤・家族手当					
	ア 40歳未満 イ 40歳以上 65歳未満 ウ 65歳以上	A B C				・ 変形労働時間制 ・ 監視・断続的労働 ・ その他 ()		月給・日給・時給 ()円							
	ア 40歳未満 イ 40歳以上 65歳未満 ウ 65歳以上	A B C				・ 変形労働時間制 ・ 監視・断続的労働 ・ その他 ()		月給・日給・時給 ()円							
	ア 40歳未満 イ 40歳以上 65歳未満 ウ 65歳以上	A B C				・ 変形労働時間制 ・ 監視・断続的労働 ・ その他 ()		月給・日給・時給 ()円							
	ア 40歳未満 イ 40歳以上 65歳未満 ウ 65歳以上	A B C				・ 変形労働時間制 ・ 監視・断続的労働 ・ その他 ()		月給・日給・時給 ()円							
	ア 40歳未満 イ 40歳以上 65歳未満 ウ 65歳以上	A B C				・ 変形労働時間制 ・ 監視・断続的労働 ・ その他 ()		月給・日給・時給 ()円							
	ア 40歳未満 イ 40歳以上 65歳未満 ウ 65歳以上	A B C				・ 変形労働時間制 ・ 監視・断続的労働 ・ その他 ()		月給・日給・時給 ()円							
	ア 40歳未満 イ 40歳以上 65歳未満 ウ 65歳以上	A B C				・ 変形労働時間制 ・ 監視・断続的労働 ・ その他 ()		月給・日給・時給 ()円							
	ア 40歳未満 イ 40歳以上 65歳未満 ウ 65歳以上	A B C				・ 変形労働時間制 ・ 監視・断続的労働 ・ その他 ()		月給・日給・時給 ()円							
	ア 40歳未満 イ 40歳以上 65歳未満 ウ 65歳以上	A B C				・ 変形労働時間制 ・ 監視・断続的労働 ・ その他 ()		月給・日給・時給 ()円							
	ア 40歳未満 イ 40歳以上 65歳未満 ウ 65歳以上	A B C				・ 変形労働時間制 ・ 監視・断続的労働 ・ その他 ()		月給・日給・時給 ()円							
	ア 40歳未満 イ 40歳以上 65歳未満 ウ 65歳以上	A B C				・ 変形労働時間制 ・ 監視・断続的労働 ・ その他 ()		月給・日給・時給 ()円							

この様式により難いときは、この様式に準じた別の様式を用いることができる。

労働社会保険諸法令遵守状況 確認用書面記載要領

様式1 業務従事者名簿…………… P 2

様式2 業務従事者配置計画書…………… P 4

様式3 業務従事者健康診断受診等状況報告書…………… P 6

様式4 業務従事者支給賃金状況報告書…………… P 7

札幌市財政局管財部契約管理課

作成に当たっての留意事項（共通）

業務従事者名簿（様式1）、業務従事者配置計画書（様式2）、業務従事者健康診断受診等状況報告書（様式3）及び業務従事者支給賃金状況報告書（様式4）の4書面は、適正な履行及び品質の確保を図る観点から、履行検査の一環として、業務対象施設に日常的に従事（常駐）する労働者の労働環境状況を確認することを目的としております。提出の際は、対象労働者から同意を得たうえで、次の各様式における記載要領に沿って作成してください。

なお、代替又は臨時その他の事由により一時的に従事する労働者は、報告の対象外となります。

業務従事者名簿（様式1－1及び1－2）記載要領

業務従事者名簿は、「一般用（様式1－1）」と「庁舎警備用（様式1－2）」に様式が分かれていますので、それに留意のうえ、業務対象施設において日常的に従事（常駐）する労働者の名簿を、下記の事項に沿って作成してください。

記

1 雇用年月日

氏名の下の（ ）内に、当該労働者の貴社における雇用年月日を記入してください。

なお、労働者派遣法に基づく派遣労働者にあつては、派遣契約年月日を記入するとともに、「備考（資格等）」の欄（様式1－2にあつては余白）に「派遣労働者」と付記してください。

2 年 齢

履行開始日現在の年齢を記入してください。

3 雇用契約上の所定労働時間

労働者毎に、雇用契約上における所定労働時間を次のとおり記入してください。

(1) 日：1日当たりの所定労働時間（勤務時間）を記入してください。複数のシフトにより1日の所定労働時間が異なる場合は「○～○」と記入してください。

(2) 週：1週間の平均所定労働時間を記入してください。複数のシフトにより1日の労働時間が異なる又は週の労働日数が固定されていない場合は、次の算出例を参考に記入してください。

ア 年間所定労働時間 ÷ 52 週間/年 = 週所定労働時間

イ 月所定労働時間 ÷ 4.3 週/月 = 週所定労働時間

ウ おおよその週労働日数又は月の労働日数等で計算する場合

（例）おおよそ週3日勤務 × 5時間 = 15時間/週

（例）おおよそ月13日の勤務 × 4時間 ÷ 4.3 週/月 ≒ 12時間/週

（例）おおよそ週5日勤務の内、（おおよそ週3回 × 4時間勤務 = 12時間） + （週2回 × 6時間勤務 = 12時間） = 24時間/週

(3) 上記(1)又は(2)に記載した所定労働時間が労働基準法で定める法定労働時間（原則として1日当たり8時間、1週当たり40時間）を超える場合にあっては、その根拠となる適用制度に「○」を付してください。なお、変形労働時間制又は監視・断続的労働のいずれにも該当しない場合は、超過の理由を「備考（資格等）」の欄（様式1－2にあつては余白）に記載してください。

4 社会保険の加入状況

労働者毎に、受託者が適用を受けている健康保険及び雇用保険の加入状況について、加入の場合は「○」を、未加入（国民健康保険又は後期高齢者医療保険に加入）の場合「×」を記載してください。

なお、上記3(2)に記載した1週当たりの所定労働時間について、健康保険にあっては30時間以上、雇用保険にあっては20時間以上であるにもかかわらず加入状況が「×」である場合は、その理由を「備考（資格等）」の欄（様式1－2にあっては余白）に記載してください。

5 備考（資格等）（一般用（様式1－1）のみ）

業務の履行に当たり、特記すべき労働者が取得している資格等を記入のうえ、その資格を証する書面の写しを添付してください。

6 年度内の法定教育受講状況（庁舎警備用（様式1－2）のみ）

警備業法第21条第2項の規定に基づく警備員の法定教育について、業務従事者名簿を提出する日が属する年度内の受講状況を、次のとおり記入してください。

- (1) 教育区分：「新任教育」の場合は「新任」に、「現任教育」の場合は「現任」に○を付してください。
- (2) 受講年月日、受講時間：法定教育の受講年月日を記入のうえ、その下に受講した法定教育の受講時間を記入してください。
- (3) 資格・実務経験等：法定教育の受講時間の免除に係る資格・実務経験等を（ ）内に記載のうえ、資格にあっては、それを証する書面の写しを添付してください。

7 その他

代替又は臨時その他の事由により一時的に従事する労働者についても、本調書にて報告を求められている場合には、3の「所定労働時間」及び4の「社会保険の加入状況」の欄には「－」と記載し、5の「備考（資格等）」の欄にその従事者の業務分担内容を付記してください。

業務従事者配置計画書（様式2）記載要領

業務従事者配置計画書（様式2）は、業務対象施設において日常的に従事（常駐）する労働者として、業務従事者名簿（様式1－1又は1－2）により報告した労働者の配置計画書を、下記の事項に沿って作成してください。

なお、本調書は、**通常の業務日1日当たり**の労働者の配置計画を記載していただきますので、複数の労働者によりローテーションを組んで対応している場合は、業務従事者名簿（様式1－1又は1－2）により報告したすべての労働者について記載する必要はありません。（例：1日当たり3人を配置予定の業務において、当該業務を4人の労働者でローテーションを組み履行していく場合、配置する3人の平均的な配置時間数を記入）

記

1 従事者№

「従事者№」は「1」又は「A」から始まる連続番号を付記してください。

なお、当該№を業務従事者名簿の№と連動する必要はありません。

2 従事者区分

「従事者区分」は、業務毎に労働者の技能や実務経験等によりA、B又はCの3区分としています。労働者の区分について、次の表を参考にして該当する区分に「○」を付してください。

業務種別	区 分 説 明
① 建物の清掃業務	A：1級ビルクリーニング技能士の資格を有する者又は清掃業務について作業の内容判断ができる技術力及び作業の指導等の総合的な技能を有し、実務経験6年以上程度の者 B：2級ビルクリーニング技能士の資格を有する者、3級ビルクリーニング技能士の資格取得後実務経験2年以上程度の者又は清掃業務について作業の内容判断ができる技術力及び必要な技能を有し、実務経験3年以上6年未満程度の者 C：清掃業務について、清掃員A又は清掃員Bの指示に従って作業を行う能力を有し、実務経験3年未満程度の者
② 建物の警備業務 （駐車場管理を含む。）	A：施設警備1級の検定資格を有する者又は警備業務について高度な技術力及び判断力並びに作業の指導等の総合的な技能を有し、実務経験6年以上程度の者 B：施設警備2級の検定資格を有する者又は警備業務について作業の内容判断ができる技術力及び必要な技能を有し、実務経験3年以上6年未満程度の者 C：警備業務について、A又はBの指示に従って作業を行う能力を有し、実務経験3年未満程度の者
③ 建物のボイラー等運転・監視等業務	A：運転・監視及び日常的な点検保守業務について、高度な技術力及び判断力並びに作業の指導等の総合的な技能を有し、実務経験10年以上程度の者 B：運転・監視及び日常的な点検保守業務について、作業の内容判断ができる技術力及び必要な技能を有し、実務経験5年以上10年未満程度の者 C：運転・監視及び日常的な点検保守業務について、Aの指示に従って作業を行う技術力を有し、実務経験5年未満程度の者

業務従事者健康診断受診等状況報告書（様式３－１及び３－２）記載要領

業務従事者健康診断受診等状況報告書は、業務対象施設において日常的に従事（常駐）する労働者として、「業務従事者名簿（様式１－１又は１－２）」により報告した労働者の労働安全衛生法に基づく健康診断の受診状況を、下記の事項に沿って作成してください。

なお、当該報告書は、「一般用（様式３－１）」と「庁舎警備用（様式３－２）」に様式が分かれていますので、留意してください。

記

１ 社会保険の加入状況

労働者毎に、受託者が適用を受けている健康保険及び雇用保険の加入状況について、加入の場合は「○」を、未加入（国民健康保険又は後期高齢者医療保険に加入）の場合「×」を記載してください。

２ 健康診断受診状況

- (1) 調査年度（前年の４月～調査年の３月）における労働安全衛生法に基づく定期健康診断の受診状況について、労働者ごとに「○」を付してください。
- (2) 「受診済み」の場合は、受診年月日も記載してください。なお、健康診断個人票写しの添付は必要ありません。
- (3) 「受診予定」の場合は、受診予定月を記載してください。
- (4) 「健康診断の受診義務が無い」又は「途中退職」などの理由から、健康診断を受診していない方は、「受診なし」に「○」を付し、その理由を「備考」欄に記載してください。
- (5) 深夜労働のため、半年に１回の健康診断が義務付けられている方については、「備考」欄にその旨及び２回目の受診日を記載してください。

３ 法定教育受講状況（庁舎警備用（様式３－２）のみ）

警備業法第 21 条第 2 項に基づく警備員の法定教育（年度に１回の現任教育）について、労働者毎に、調査年度（前年の４月～調査年の３月）における受講年月日と当該受講時間を、それぞれ記入してください。なお、免除の場合はその理由（資格等）を（ ）内に記載してください。

業務従事者支給賃金状況報告書（様式4）記載要領

業務従事者支給賃金状況報告書は、業務対象施設において日常的に従事（常駐）する労働者として、業務従事者名簿（様式1－1又は1－2）により報告のあった労働者に対して、特定の月に支給した所定内賃金や賞与（時間外（残業）手当や夜間勤務手当等の所定外賃金の実績を除いた賃金等）の実績を、次の表に沿って作成してください。

項 目 名	説 明
従 事 者 №	「従事者№」は「1」又は「A」から始まる連続番号を付記してください。 なお、当該№を業務従事者名簿の№と連動する必要はありません
年 齢 区 分	報告時の年齢区分について、該当する区分に「○」を付してください。
従 事 者 区 分	「従事者区分」は、業務毎に業務従事者の技能や実務経験等によりA、B又はCの該当する区分に「○」を付してください。 従事者区分の詳細については、「業務従事者配置計画書（様式2） 記載要領」の2の「従事者区分」に掲げる表を参照してください。
所定労働時間 (実績)	就業規則又は労働契約で定めた正規の勤務時間内の労働時間（休憩時間を控除した実労働時間）で、特定する月に支給した賃金の対象期間における「1日当たり」、「1週間当たり」及び「1月当たり」の所定労働時間の実績を、次のように記載してください。なお、時間外勤務（残業）の時間は含まずに計算してください。 1 「日」：1日当たりの平均所定労働時間を記載してください。 複数のシフトにより労働時間が異なる場合は「○～○」と記載ください。 2 「週」：1週間の平均所定労働時間について以下を参考に記載してください。 (1) 1日の所定労働時間及び週の労働日数が固定されている場合 (例) 月～木曜日まで週4日、8：00～12：00の実働4時間の場合 $\Rightarrow 4日 \times 4時間 = 16時間/週$ (2) 複数のシフトにより1日の労働時間が異なる又は週の労働日数が固定されていない場合 ア 月所定労働時間 $\div 4.3週/月 = 週所定労働時間$ イ おおよそ週労働日数又は月の労働日数等で計算する場合 (例) おおよそ週3日勤務 $\times 5時間 = 15時間/週$ (例) おおよそ週5日勤務の内、（おおよそ週3回 $\times 4時間勤務 = 12時間$） $+ (週2回 \times 6時間勤務 = 12時間) = 24時間/週$ 3 「月」：特定する月に支給した賃金の対象となった期間（1カ月）の所定労働時間を記入してください。 4 法定労働時間を超えている場合の手続等 上記1～3に記載した所定労働時間が労働基準法で定める法定労働時間（原則として1日当たり8時間、1週当たり40時間）を超える場合にあっては、その根拠となる適用制度に「○」を付してください。 なお、変形労働時間制又は監視・断続的労働のいずれにも該当しない場合は、「その他」に「○」のうえ、理由を（ ）欄又は「備考」欄に記載してください。

1 月 の 所 定 労 働 日 数	特定する月に支給した賃金の対象となった期間（1 カ月）における出勤日数を記入してください。なお、年次有給休暇などの賃金の支給対象となる休日については、出勤日数に加えてください。
基 本 給 形 態	労働者における基本給について、月給、日給又は時給のいずれかに「○」を付し、その額を、下段の（ ）内に記入してください。
月 支 給 額 内 訳	以下の1及び2に従い、特定する月に支給した賃金の内訳を記載してください。 なお、記載する金額は所定労働時間に対する賃金等とし、所定外労働時間（残業）に対する手当や深夜、休日勤務に伴う割増手当は含まないでください。 1 給与A① 最低賃金の計算に含める給与を記入してください。 (1) 基本給（上段） 特定する月に支給した1月当たりの支給額を記入してください。なお、基本給が時間給又は日額の場合には、所定労働時間欄に記入した「1月当たりの所定労働時間」や「月所定労働日数」を勘案のうえ1月当たりの支給額を記入してください。 ア 時間給の場合： $\text{月支給額} = \text{〇〇〇円/H} \times \text{1月当たりの所定労働時間（実績）}$ イ 日額の場合： $\text{月支給額} = \text{〇, 〇〇〇円/日} \times \text{月所定労働日数（実績）}$ (2) その他（下段） 上記(1)の基本給以外の最低賃金の計算に含めるべき手当（職務手当など）について、特定する月における1月当たりの支給額を記入してください。 2 給与B② 最低賃金の計算に含めない通勤手当、精皆勤手当及び家族手当等を記入してください。 (1) 通勤手当（上段） 特定する月に支給した1月当たりの通勤手当を記入してください。 (2) 精皆勤手当・家族手当（下段） 特定する月に支給した1月当たりの精皆勤手当と家族手当の合計額を記入してください。
月 支 給 合 計 ③	労働者毎の特定する月の支給額合計となります。 次の計算に基づく金額を記入してください。 $\text{月支給額合計} = \text{給与A①【基本給（上段）+ その他（下段）】} \\ + \text{給与B②【通勤手当（上段）+ 精皆勤手当・家族手当（下段）】}$
賞 与 等	特定する期間に支給した賞与等の臨時給与があれば、その金額を記入してください。
社 会 保 険 の 加 入	労働者毎に、受託者が適用を受けている健康保険及び雇用保険の加入状況について、加入の場合は「○」を、未加入（国民健康保険又は後期高齢者医療保険に加入）の場合「×」を記載してください。

なお、1週当たりの所定労働時間について、健康保険にあっては30時間以上、雇用保険にあっては20時間以上であるにもかかわらず加入状況が「×」である場合は、理由を「備考」の欄に記載してください。

ただし、健康保険は1週当たりの所定労働時間が30時間未満であっても、次の(1)～(5)の要件を満たす場合は加入義務があるため、当該要件を満たすにもかかわらず加入状況が「×」である場合は、理由を「備考」の欄に記載してください。

- (1) 1週当たりの所定労働時間が20時間以上あること
- (2) 雇用期間が1年以上見込まれること
- (3) 賃金（最低賃金法で賃金に参入しないものに相当するもの（賞与、割増賃金、通勤手当、精皆勤手当及び家族手当等）を除く。）の月額が8.8万円以上であること
- (4) 学生でないこと
- (5) 厚生年金保険の被保険者数が常時501人以上であること、又は厚生年金保険の被保険者数が常時500人以下であって、労使合意を行っていること

【記載例】

業務従事者支給賃金状況報告書

業務従事者名簿で報告した労働者の〇〇〇〇年〇〇月に支給した支給賃金状況を次の表のとおり報告します。

商号又は名称 〇〇〇株式会社

業務名 〇〇〇〇業務

作成者 〇〇〇

（連絡先 〇〇〇-〇〇〇〇）

業務従事者			所定労働時間(実績)				1月の 所定 労働 日数	基本給形態 (金額)	月支給額内訳 (時給・日給は月額合計)			月支給 合計③ (①+②)	0月～0月末 までの 賞与等	社会保険 加入状況		備 考
No	年齢	区分	日	週	月	※左記の時間が法定労働 時間を超過している場合 の手続等			給与A ①		給与B ②					
									基本給	その他	基本給			通勤手当 精皆勤・家族手当		
1	A 40歳未満	(A)	8	40	168	・変形労働時間制	月給	日給・時給	200,000	12,000	227,000	120,000	○	○		
	イ 40歳以上 65歳未満	B				(200,000)円			10,000	5,000						
	ウ 65歳以上	C														
2	A 40歳未満	(A)	8	40	168	・変形労働時間制	月給	日給・時給	151,200	10,080	166,280	30,000	○	○		
	イ 40歳以上 65歳未満	B				(7,200)円			5,000							
	ウ 65歳以上	C														
3	A 40歳未満	(A)	10	40	160	変形労働時間制	月給・日給	時給	144,000	8,000	152,000	0	○	○		
	イ 40歳以上 65歳未満	B				(900)円										
	ウ 65歳以上	C														
4	A 40歳未満	(A)	4	20	84	・変形労働時間制	月給・日給	時給	75,600	10,080	88,680	0	×	×	随時的に20時間超 過のため雇用保険 未加入	
	イ 40歳以上 65歳未満	B				(900)円			3,000							
	ウ 65歳以上	C														

業務従事者「No. 年齢、区分」：業務従事者名簿に記載した労働者について、報告時点の情報を記載してください。

所定労働時間(実績)：指定された月に支給した賃金の対象期間における所定労働時間の実値を記載してください。なお、この時間に所定時間外勤務(残業)分は含みません。

また、記載した時間が法定労働時間を超過している場合は、その根拠となる手続き等を記載してください。

1月の所定労働日数：指定された月に支給した賃金対象期間の労働日数(実績)を記載してください。

基本給形態(金額)：労働者ごとの基本給形態及び()内に金額を記載してください。

月支給額内訳「基本給」：指定された月に支給した基本給を記載してください。また、記載の労働時間等と整合性がとれるよう記載してください。

例) №2の場合…日給7,200円×労働日数21日＝151,200円 №3の場合…時給900円×労働時間168時間＝144,000円

月支給額内訳「その他」：基本給以外かつ最低賃金の算定対象となる手当(特殊勤務手当、営業手当等)の支給額を記載してください。

月支給額内訳「通勤手当」、「精皆勤・家族手当」：指定された月に支給した額を記載してください。なお、これらは最低賃金の算定対象とならない手当となります。

月支給合計：指定された月の支給合計額を記載してください。(計算式：月支給額合計＝給与A①【基本給＋その他】＋給与B②【通勤手当＋精皆勤・家族手当】)

例) №1の場合…給与A①(200,000＋10,000)＋給与B②(12,000＋5,000)＝227,000(円)

賞与等：指定された期間で支給した賞与等の合計額を記載してください。

社会保険加入状況：雇用保険及び健康保険の加入状況について、加入の場合は「○」、未加入の場合は「×」を記載してください。

なお、1週当たりの所定労働時間(実績)が雇用保険にあっては20時間以上、健康保険にあっては30時間以上であるにもかかわらず社会保険加入状況が「×」である場合は、その理由を「備考」欄に記載してください。