

行政のプロ集団がONE TEAMで目指す接遇日本一

相模原市人材育成基本方針及び相模原市接遇マニュアルを刷新

「未来へつなぐ さがみはらプラン」を推進し、直面する課題の解決に向けて対応できる職員を育成するため、「相模原市人材育成基本方針」を改定しました。

また、職員一人ひとりの接遇能力の向上を図るため、「接遇マニュアル」を改訂しましたので、お知らせします。

1 相模原市人材育成基本方針

職員一人ひとりが、行政のプロフェッショナルとして活躍するために、「目指す人材像」として「未来想定思考で自律的に動く職員」を掲げ、「人が育ち、人を育てる組織風土」づくりを進め、キャリアビジョンを描きながら職務を遂行できる職員の育成を目指すものです。

2 相模原市接遇マニュアル～あらっ とっても いい感じ！～

職員一人ひとりが、よりよい接遇を実践し、市民と職員の心を縦糸と横糸のように交差させてお互いの心を紡いでいくこと、そして、相模原市への誇りや愛着、職員への信頼へつなげること、これを本市の目指す「心を紡いで誇りへつなぐ」接遇とし、接遇能力の向上を図るものです。

3 市ホームページ掲載場所

「相模原市人材育成基本方針」及び「相模原市接遇マニュアル～あらっ とっても いい感じ！～」は、ホームページに掲載します。

URL：<https://www.city.sagamihara.kanagawa.jp/shisei/seido/1004376.html>

今回、次の有識者等の方々に協力を得て刷新しました。

松井 利夫氏(相模原市参与、株式会社アルプス技研 創業者 最高顧問)

松永 エリック・匡史氏(青山学院大学 教授)

小田 理恵子氏(一般社団法人官民共創未来コンソーシアム 代表理事)

遠山 法子氏(株式会社話し方教育センター 講師)

問い合わせ

人材育成課

電話042-769-8332

相模原市人材育成基本方針 概要版

1 人材育成の必要性

「未来へつなぐ さがみはらプラン」
(相模原市総合計画)の推進

直面する社会課題

- ①持続可能な行財政運営への対応
- ②誠実・公正な行政運営への対応
- ③急速な社会構造の変化への対応
- ④人口減少に伴う自治体職員数の減少への対応

「未来へつなぐ さがみはらプラン」を推進し、

直面する社会課題の解決に向けて対応できる職員の育成が必要

2 人材育成の基本的な考え方

職員一人ひとりが、行政のプロフェッショナルとして活躍するため、「目指す人材像」を掲げ、「人が育ち、人を育てる組織風土づくり」を進め、キャリアビジョンを描きながら職務を遂行できる職員を育成

目指す人材像

未来想定思考(バックカスティング※1思考)で自律的に動く職員

※1バックカスティング：将来のあるべき姿から逆算する形で、その実現のために取り組むべき事柄(プロセス)を検討する考え方

人が育ち、人を育てる組織風土

「共感」と「リスペクト※2」が浸透している職場

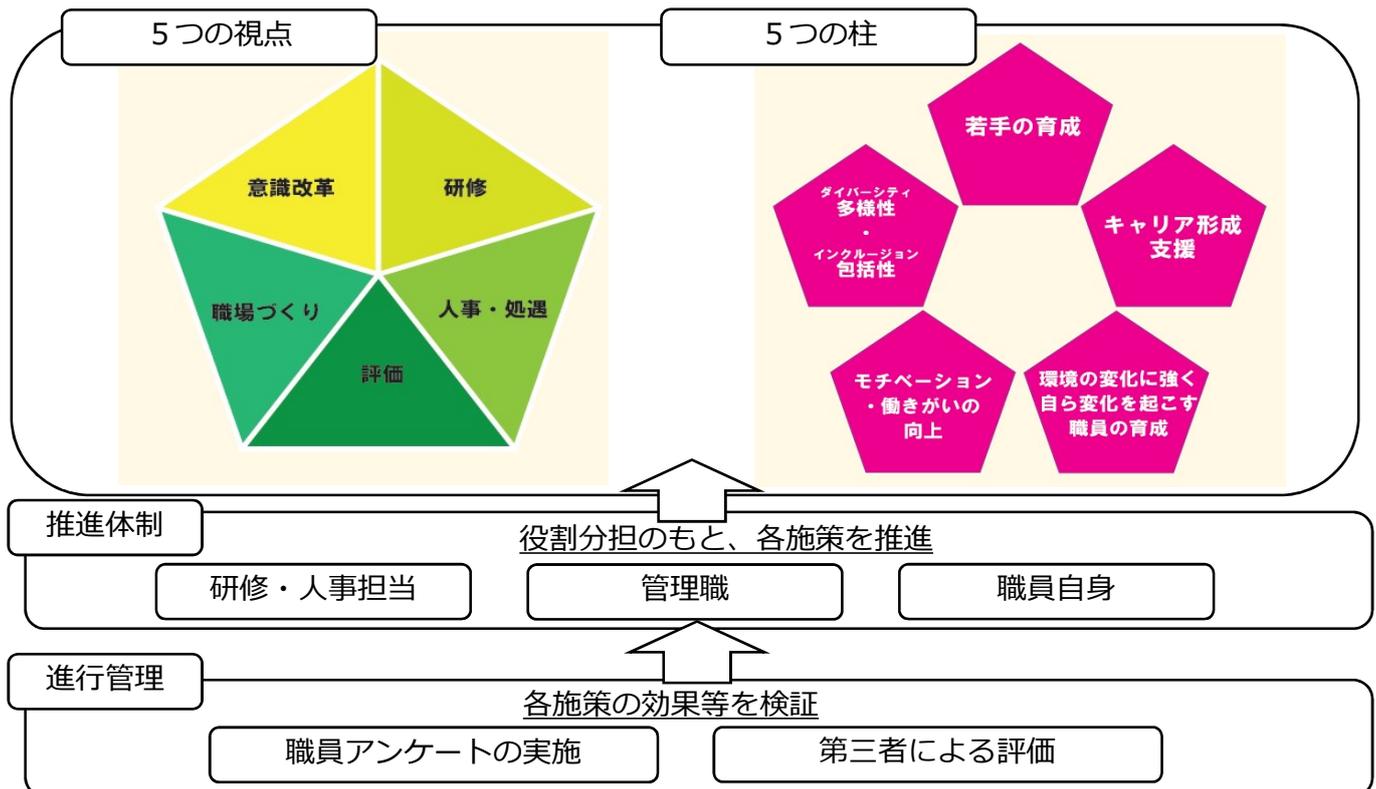
※2リスペクト：他者への尊敬や尊重

キャリアの定義

「市民のために、何を成し遂げるか。そのためにどのような能力を持ち、どのように行動するか。」

3 人材育成における重点的な取組

研修、人事・処遇など「5つの視点」により、重点的な施策として「5つの柱」を立てて、若手の育成、キャリア形成支援、環境の変化に強く自ら変化を起こす職員の育成などに取り組むとともに、「共感」と「リスペクト」が浸透する職場づくりを推進



相模原市接遇マニュアル あらっ とってもいい感じ！概要版

こころ つむ ほこ
～心を紡いで 誇りへつなく～

市民と市との良好な信頼関係は、行政サービスの向上の^{いしほえ}礎です。

私たち職員一人ひとりがよりよい接遇を実践し、市民と職員の心を縦系と横系のように交差させてお互いの心を紡いでいくこと、そして、相模原市への誇りや愛着、職員への信頼へつなげること、これが「心を紡いで 誇りへつなく」接遇です。

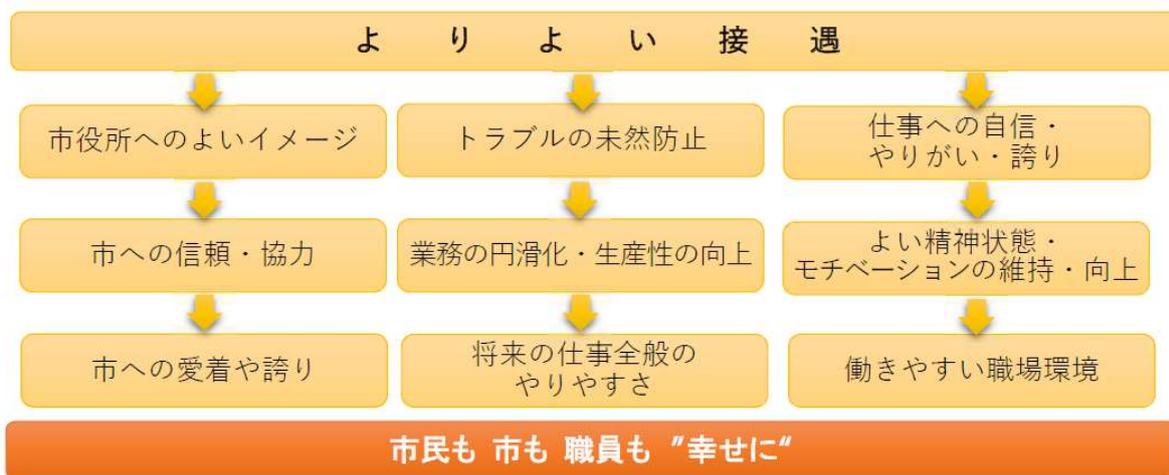
「心を紡いで 誇りへつなく」接遇を目指し、接遇能力の向上に努めましょう。

1 なぜ、よりよい接遇を目指すのか

よりよい接遇を目指す目的は、市民の幸せにつながる「よい仕事」をするためです。

そのためには、業務に精通するのはもちろんのこと、よりよい接遇によって市民との良好な関係を築くことが重要です。

よりよい接遇を実践すると、市民も市も職員も「幸せ」になれます。



2 マニュアルを超えたあなただけの接遇を！

接遇に唯一、絶対の正解はありません。

- ・お客様が求める接遇は、その人の考え方やその時に置かれた状況によって異なる
- ・所属部署によっても望ましい接遇は異なる



このマニュアルを基本としつつ、お客様一人ひとりに寄り添った誠意ある対応ができるよう、常によりよい接遇を目指しましょう。

3 マニュアルの掲載項目

- (1) 基本編
身だしなみ、あいさつ、正しい敬語 など
- (2) 実践編
窓口、電話、庁舎内での対応 など
- (3) 職員としてのマナー編
勤務中のマナー、名刺交換 など

