



# 指示・命令の受け方

上司が指示・命令を出すのは、あなたに期待しているからです。指示・命令を受けたら、いわれたことをただやるのではなくて、何を要求されているのか、仕事の目的をつねに考えながら、取り組むように心がけましょう。

## 1. 呼ばれたら、まず「ハイ」と返事をする

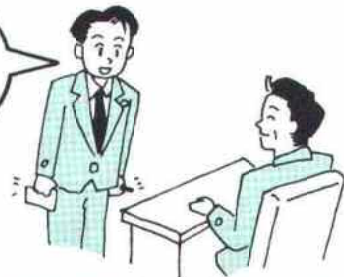
相手のほうに顔を向けて



■さわやかな声ではっきりと返事することが大切。きちんとした返事であれば、上司は信頼して仕事が任せられるという印象をもつ。

## 2. すぐにメモを持って、上司のところへ行く

何か用でしょうか



■上司の真正面を避け、部屋の中心部が見渡せるようにやや横に立つ。  
■上司から指示がない限り、腰はかけない。

## 3. 指示・命令の要点は必ずメモにする



固有名詞、数字、要点などをメモに

■指示・命令は気持ちを集めて最後まで聞き、途中で口をはさまない。

## 4. わからない点はその場で質問する



この○○というものは先日の会議で出た件でしょうか？

■わからないまま受けたりしないで、疑問の点があったら、納得のいくまで尋ねる。  
■自分の意見を述べるときは、一通り上司の話が終わってからにする。

## 5. 指示・命令は正確に受けるために必ず復唱する



WHAT (なにを)



WHEN (いつ)



WHERE (どこで)



WHO (だれが)



WHY (なぜ)



HOW (どのように)

では、復唱させていただきます。

■指示の内容は5W1Hで確認すること。  
■指示・命令を受けるとき、早合点や、知ったかぶりは禁物。

## 6. 終わったら、軽く一礼して自分の席に戻る



自席に戻つてに再確認

■自席に戻ったら、すぐにメモを見ながら、指示内容を再確認してみる。打ち合わせ中に理解したつもりでも不明な点が出てくることもある。

# こんなときは

## 1. 電話中に上司に呼ばれたら



■手が離せないとき、周囲の人が「〇〇さんはただ今、電話中です」と声をかける。電話が終わりしだい、上司のところへ行く。

## 2. 上司の指示が重なったとき



指示が重なったら  
最初に指示を受けた人に報告

■係長から頼まれた仕事に課長の急用が入ったようなときは、係長に報告し、係長の指示をあおぐ。1人で決めたり、係長を飛びこえて課長の決裁をあおぐようなことは避ける。

## 3. 上司の指示が間違っていたら



■上司の間違いを発見したら上司の判断をあおぐ形で正しい指示を受け直す。気づいても言いづらいからといって放っておくことは避ける。



# Bad Manner

## 上司から呼ばれても返事だけ



■上司に呼ばれたら、たとえ他の仕事に追われていても、上司の席に出向くようにする。

## 返事がない



■呼ばれたときに「ハイ」の返事は必要。返事をしないのは相手を無視したことになる。

## 指示・命令を拒否



■いやな仕事でも誠心誠意やり遂げてこそ信頼を得ることができる。積極的に取り組む姿勢をもちましょう。

## 指示内容を勝手に変更



■上司の指示には必ず意味がある。勝手に変更したことが大きな失敗につながることもある。指示内容を変更するときは、必ず上司に報告して、了解を得ること。



# 報告・連絡のしかた

## 1. 仕事が終わったら、すぐに報告する



- 指示・命令された仕事は報告によって完了する。報告していない仕事はまだ終わっていない。
- 報告は指示・命令した人にするのが原則。
- 会議から戻ったら、復命書を書く前に上司に口頭で報告する。

## 2. 結論から先に報告する(結論→理由→経過)



- 報告内容は正確に簡潔に報告できるように5W1Hでメモにまとめておく。
- 事実はありのまま報告する。どんな言いにくい事実でも感情や希望的観測をまぜて報告しない。

## 3. 中間報告が必要なとき



- 仕事が一区切りしたり、結果について見通しがついたとき。
- 予定より長引くとわかったとき。
- ミスしたり難問が生じたとき。
- 状況の変化から仕事のやり方を変更するとき。

## 4. 資料を使って説明するとき



- 書類を説明するときは手のひらを上に向け指をそろえて示す。鉛筆などで資料を示すのは避ける。



- 上司は報告のない仕事をまだ続行中とみて、次の指示が出せないでいる。

ダラダラ報告・うそやあいまいな報告



- 自分の中で整理して、まず結論から報告する。途中経過は特別の場合を除いて unnecessary の場合が多い。
- 「叱られるから」とうその報告をすると、上司は次の指示を誤って出しかねない。まずければまずいほど、事実を迅速に報告して、しかるべき指示を受けるようにする。

失敗の言い訳ばかり



- 失敗したときの報告は素直にあやまる。くどくど弁解ばかりしていたら、今後周囲の協力も得られなくなることもある。失敗したときは失敗したあとの態度が大切。

## 会議や来客中の上司に緊急に報告するとき

### 1. 内線電話を使う場合



■来客中の報告はなるべく避けるが、緊急の場合は内線電話で上司と連絡をとる。

### 2. メモ書きで伝える場合



## 報告をし終えたときの態度

物事の終わる直前にはその人が表れる、といわれます。電話を切るとき、人と別れるとき、報告を終えたときなど、まさにそうです。

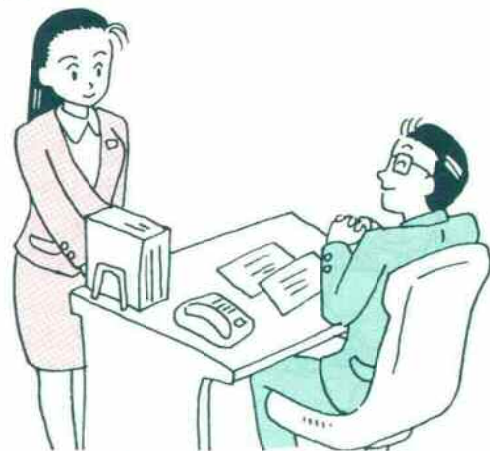
報告をし終えると、いかにも忙しいといった態度であたふたと席に戻ってしまう人がいます。また、何か言われては大変とばかり、逃げるようにして出て行ってしまふ人もたまにいます。

報告が終わった場合、一呼吸おいて上司の出方をみる。この一呼吸が大切です。黙っていつまでもそこに立っていられたのでは、上司も困ってしまうので、ほんの一呼吸でよいのです。報告終了後は、上司として一言か二言、言いたいことがあるときなのです。その一つにアドバイスがあります。

あなたの仕事ぶりの良かったところ、もう一工夫ほしかった点、知らずにやっていた間違いなどは、報告を聞いていると、よくわかります。

また、報告終了後に、次の指示を与えようとする場合もあります。報告を聞きながら、上司は先々のことを頭に思い描くものです。

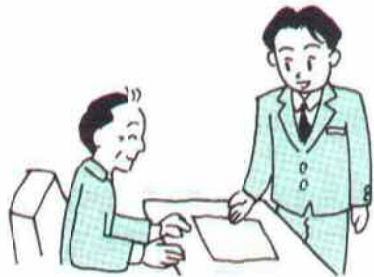
このように、アドバイスなり指示なりを待つ一瞬の呼吸を身につけておけば、上司とのコミュニケーションは極めてスムーズにいくのです。



## 行政マンの心がけ

### 1. 判断は慎重かつ正確に

- 正しい判断は職務への精通から生まれる。日ごろから法令、手続、関係部署等について調べておくことが大切。
- 自分の権限、立場、状況をよく把握したうえで判断する。
- 判断ミスは市民生活に影響を及ぼす。
- お客さまの来庁目的を満たせるよう適確に判断する。「二度手間」にならないよう、お客さまが必要最小限の労力で用件を済ませられるような判断を心がける。



### 2. 説明はわかりやすく

- お客さまの理解度、年齢等に合った説明をする。
- 専門用語はやさしい言葉で言い換える。
- 誤解を招くような表現は控える。「なるべく善処したいと思いますが…」



### 3. 処理は丁寧にテキパキと

- 正確を期すため、マニュアル等を手元におく。
- 感じの良い動作を心がける。(書類の受け渡しは丁寧に、動作はテキパキと)
- 長く待たせたり、雑に処理しないようにする。
- もう一度確認する。「これでよろしいでしょうか？」

## 説明・説得の要点



●説得点の発見…お客さまの要求、関心、障害点を適確に把握する。(言葉、語調、態度、表情で判断)

●方法を示す…説得点が発見できたら、具体的な方法・可能性・見本等をお客さまにあったやり方で示す。(→自分でできるという気持ちを喚起)

○実物・理論・データ・実績

●結果を示す…行動の結果どうなるか(プラス・マイナス評価)を示す。

●自発的な意思…結論は決して押し付けず、自発的に、お客さま自身に選んでもらい、根気よく待つ。



●充足感を…お客さまにとっては、結果の良否はともかく、十分に意見を述べた、理由がよくわかったということが大切。

●工夫と努力…○タイミングをみる ○情報提供により説得の意図を提示 ○お客さまの理解度に応じた方法、速さ、量で



## 苦情の処理

市役所への苦情にはいろいろなものがあります。また、担当者ではないあなたに苦情が寄せられることもあります。そのとき、お客さまにとってはあなたが“市役所”なのです。市役所を代表して苦情に耳を傾けましょう。

### 1. 市側のミスの場合



**まず傾聴** 「苦情」はお客さまにとって重要な「用件」

■お客さまの中にはカッとなって冷静さを失っている人もいますが、お客さまにとっては重要な用件で来庁しているので、「なんで私が…」という前に、その主張に耳を傾ける。

**内容判断** ミスの内容、結果等を聞き取り、原因、処理方法等を判断

■「ミス」という結果が生じるにいたった原因、過程、事後の処理方法、再発防止の方法、所管課等について、お客さまの話しをよく聞いて判断する。

**おわび** 市役所を代表して、誠意をもっておわびする

■お客さまにとって、誰がミスしたのかは問題ではない。ミスという結果によって被った不便・不利益が重要。「人間は感情の動物」ともいわれている。おわびして不快感を鎮めてもらう。

**処理** 処理は速やかに、重複ミスのないよう慎重に行う

●事後処理

課内でできるもの → 課内(自分、担当者、上司)で処理  
所管課(関係課)へ引き継ぐもの → 資料、苦情の内容の引き継ぎ

●再発防止

原因、防止策に役立つ資料 → 担当者、所管課への連絡

### 2. その他の内容



**サービス内容** 市民ニーズの複雑化、多用化等による苦情の場合

■市の施策内容が市民ニーズに追いつかず、お客さまの望むサービスを提供できないことや本来市民がおこなうべきことを市に求めるような「苦情」については、制度や今後の対応策等について十分に説明・説得する必要がある。

### 3. こじれたら…



#### 場所をかえる

■窓口での苦情対応は、他のお客さまに迷惑をかける場合がある。執務室や応接室、会議室を利用し、ゆっくりとお客さまの話を聞く。

#### 人をかえる

■自分では受け答えできない場合には、担当者、上司と代わる。その場合には、それまでの苦情内容を手短かに伝える。

#### 時をかえる

■即答できない場合、電話での苦情で面接した方が良いと思われる場合など、改めて面会する日時を設定する。

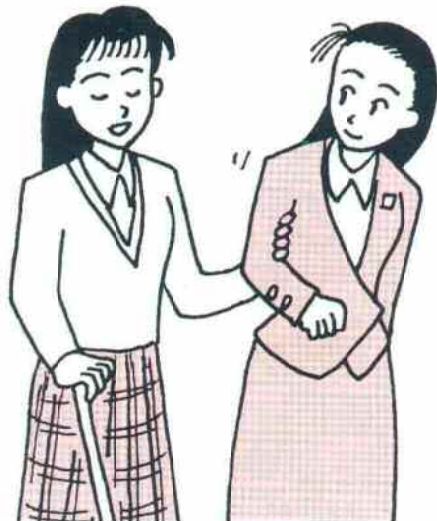
# やさしさを行動に

## 1. 耳の不自由な人に



- 話好きな人が多い。心を開いて話しかける。
- 大きく口を開け、ジェスチャーを交え、ゆっくりと話す。
- 会話ができないときには、筆談で行う。
- 手話で話し合っているところをジロジロ見ないようにする。

## 2. 目の不自由な人に



- 挨拶をするときは、自分の方から先に声をかける。
- 案内するときは、白い杖をもっている手の反対側に立ち、半歩前を歩く。
- 机上の物の位置は時計の文字盤の位置で教える。「○時の位置に××があります」

## 3. 障害をお持ちの人に



- 話しかけるときは、ゆっくりと、わかりやすい言葉でいねいに。

## 4. 手足の不自由な人に



- 「どのようにお手伝いしましょうか」と、まず聞く。
- 車イスの方の階段昇降の場合、昇るときは前向き、降りる時は後ろ向きにして、ゆっくり行う。
- エレベーターやドアの開閉には特に気をつける。

## 5. お年寄りに



- 老化によって、耳が遠くなったり、老眼鏡が必要になったり、物忘れをしやすくなる。思いやりの心で接する。
- お客さまの多いところでは老眼鏡を用意する。



■ 企画制作 ■

糸魚川市役所オフィスマナー編集委員会