

答志島「寝屋子制度」

甲第 68

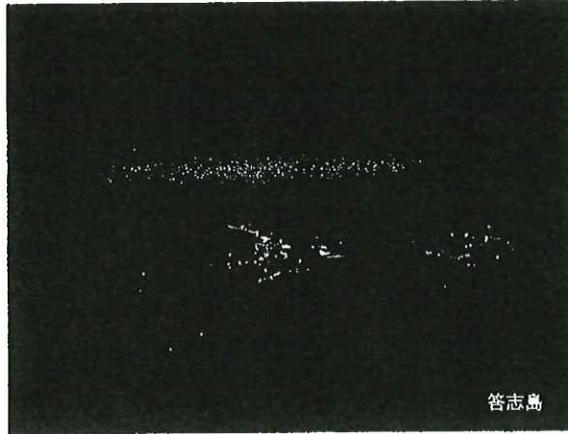
号誌

～ 地域が人を育て、人が地域を育てる ～

三重県鳥羽市の答志島は、東西約6km、南北約1.5kmの伊勢湾内最大の島です。古くから海と密接に関わり、独自の文化や風習を色濃く残しながら現在も約2,000人が生活しています。人口の約3割が漁業を営み、港は活気に溢れています。

島という小さなコミュニティで暮らす人々の絆は深く、島全体が一つの家族のような結びつきを感じることができます。

その結びつきの強さを象徴する最たるものが、答志島の答志地区に日本で唯一残る「寝屋子制度」と呼ばれる風習です。



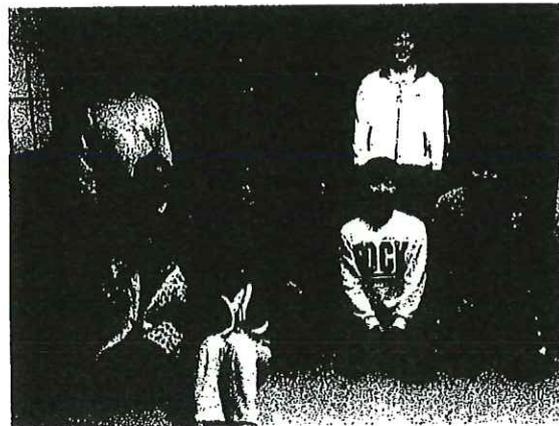
寝屋子制度とは

寝屋子制度とは、中学校を卒業した男子数名（5～6名）を「寝屋親」と呼ばれる地域の世話役が預かり、寝屋親の家の一室を借りて寝泊まりさせ、戸籍上のつながりのない者同士が、実の親子・兄弟のように絆を深める制度です。

元来、「寝屋」とは若者たちが寝泊まりする部屋をさす言葉で、その寝屋で寝泊まりする若者たちを「寝屋子」と呼びますが、現在は、制度そのものを「寝屋子」と呼んでいます。

また、若者たちに部屋を貸し、世話をする家主を「寝屋親」と呼びます。寝屋親には、誰でもなれるわけではありません。若者たちの親が相談し、島内でも人望が厚く、安心して若者たちを預けることができる家を選び、引き受けてもらうようお願いしていきます。

寝屋親を引き受けるということは、若者たちを預かる責任が発生すると同時に、自身の家族の生活にも関わることになるため、それなりの覚悟が必要となります。しかし、寝屋親自身も寝屋子制度を経験し、地域に育ててもらったという意識が高く、地域に恩返しをしたいという思いから引き受けている方が多いようです。



寝屋子たちの生活

寝屋子たちは自宅で食事を済ませ、午後8時頃になると次々と寝屋親の家に集まります。こどもの頃から知った者同士、寝屋子に集まると他愛もない話題で大いに盛り上がり、寝屋親から与えられた一部屋で寝起きだけを共にし、朝になればそれぞれ自宅に帰ります。

思春期の若者たちを預かる寝屋親は、島で暮らす先輩として、寝屋子たちの相談相手となり、アドバイスを送り、時には叱り、実の親子のような関係を築いていきます。

社会人になれば酒を酌み交わし、何気ない男同士の日々のなかで、人と人との関係が培われていくとともに、島で生活する術や島のしきたりなどを自然と覚えていきます。

この生活は、中学卒業時からメンバーの誰かが結婚する25～26歳頃までの約10年間続きます。それぞれが家族を持ってからも冠婚葬祭や地域の行事など、節目節目で助け合う生涯の仲間となるのです。

以前は、中学校を卒業すると同時に漁師になる者が多かったため、毎日のように寝屋子に集まっていたようですが、現在は、ほとんどの若者が島外の高校へ進学し、さらには島外の会社に就職する者もあり、集まるのは週1、2回となっています。

また、寝屋子になるのは家を継ぐ長男と決まっていたのですが、最近は次男、三男が寝屋子になるケースも増えています。

このように時代の流れとともに姿を変えてきています。



寝屋子制度の歴史

かつて日本の農漁村には、答志島の寝屋子と同じように一定の年齢に達した男子が集団生活を行い、社会性を養う「若衆宿」の風習が広くありました。

寝屋子制度の発祥も、この「若衆宿」がベースになっていると考えられますが、織田信長や豊臣秀吉に仕えた九鬼水軍の将・九鬼嘉隆が、出兵の際に船の漕ぎ手をすばやく集めるためにつくったという説や網元が若い衆を一つの部屋に住まわせておく漁に出るときに便利だったからという説など様々な説があります。

また、かつて伊勢志摩地方各地に同様の制度が存在しましたが、時代の流れと共に廃止、自然消滅していき、この制度を今も受け継ぐのは、日本で唯一、答志島だけとなっています。最後に残った答志町の寝屋子の数も現在は約10軒となっています。

寝屋子制度は、1985年2月19日に鳥羽市の無形民俗文化財に指定されています。



地域の絆の核として

他地域の若衆宿の風習が廃止、自然消滅していくなかで、なぜ答志町にだけ残ったのかを考えると、古くから漁師町であったため、漁そのものや船掃除など、大勢の人々が協力しないと成立しない作業が多く、それがこの制度が今日まで存続している一つの要因であると考えられています。

それに加え、人と人のつながりを強固にし、地域の絆の核となる風習として根付き、島での暮らしや生業を支える基盤として、人々がその重要性や制度の存在意義を認識しているからこそ、時代の変遷とともに柔軟に形を変えることを許し、現在まで受け継がれてきています。

答志町の人々が「寝屋子はなくてはならないもの」と感じている限り、これからも受け継がれていきます。

甲第 69 号

教育資料

しっけ
躰

11. 10. 1

第 2 中 隊

目 次

		頁
第1章	「しつけ」の意義	
1	「しつけ」の必要性	1
2	自衛隊における「しつけ」の地位	1
3	「しつけ」の精神基盤	2
第2章	日常生活における「しつけ」	
1	家庭生活	2
2	トイレット	3
3	電話	3
4	郵便、電報	4
5	食事	4
6	訪問	5
7	招待、来客の応対	5
8	会話	6
9	紹介と名刺の使い方	6
10	宴席	6
11	贈答・土産	7
12	断りの知恵	7
13	失敗したときの知恵	7
14	H語の限界	7
第3章	職場での「しつけ」	
1	隊員としてのしつけ	7
2	勤務場所での規範事項	9
3	会合	9
第4章	交通の「しつけ」	
1	乗り降りの心得	10
2	運転の心得	10
3	運転作法	11
4	同乗者の心得	11
5	歩行者の心得	11
6	電車等乗り合い者心得	12
第5章	公共場所での「しつけ」	
1	共通事項	12
2	映画館、劇場	13
3	食堂、喫茶店	13
4	病院	13
5	観光地等	13
6	デパート	13
7	駅(ターミナル)	14
第6章	慶弔の「しつけ」	
1	共通事項	14
2	慶事	14
3	弔事	14

第1章 「しつけ」の意義

社会の一員として、お互いに生活していくために必要とする礼儀や作法を身につけさせるのが「しつけ」である。

人間それぞれが違ふように考え方もいろいろあるが、社会秩序を確保するためには一つのルールが必要となってくる。日本の歴史と風土が育んだ武士道精神・義理人情を基盤とした社会道徳は日本人が生んだ日本人の心である。

生活様式の進化に伴う欧米流のエチケットやマナーは現代社会の生んだ社会規制ということができる。

「しつけ」は、社会人としてお互いに生活していくための基本であると同時に個人の品位を決定づける重要な要素でもある。

1 「しつけ」の必要性

社会に帰属する個人は、その社会の誰もが身につけている「しつけ」を身につけないと、その社会から異端者扱いをうけ、逐には村八分の目にも会わされかねない。

即ち、連帯の強い社会においてはその社会の一員たるために「しつけ」は必須の要件となる。

然しながら、現代市民社会即ち、都市化された市民社会においては「隣は何をする人ぞ」的無関心が支配的で、その社会帰属者に共通的に必要とする「しつけ」がない。

その結果、無用の摩擦を生じたり、潤いや救いのない殺伐とした、まさに「砂漠」といわれるような社会情勢を形成しているのである。拡大されつつある現代市民社会は、下水道その他の公共施設こそ完備されつつあるが、人間の心に施されるべき「しつけ」という設備がなされなすぎている。

この心の設備は、よりよい社会生活を行う上で必要不可欠の事項である。

砂漠をオアシスに変える第一段階が社会生活における「しつけ」であり、個人の自由が履き違えられ、「自由＝勝手気まま＝放任」とした、「しつけ」教育衰退の現代においてその必要性は極めて大きい。

細かい見方をすれば、組織又は社会の堅固さは、その構成員の「しつけ」によって図れるように思える。

我々自衛隊の団結も「しつけ」を度外視して考えられぬことになる。

2 自衛隊における「しつけ」の地位

自衛隊における「しつけ」の地位は、その役割の重要度をもって示すことができる。「しつけ」にはその役割として次に述べる二つの側面がある。

自衛隊員は自衛隊の使命に鑑み、一般の市民に比べ精神要素の涵養が必要であることは多言を要せぬところである。即ち、隊員個人はより高い徳操を身につけた存在でなければならない。

形から入る「しつけ」が習い性となるとき、個人の徳操を形成する。

内的に充実した個人があつて始めて厳正な隊規と困難に直面して挫けぬ団結心を持った武装集団の維持が可能となる。犯さず誤魔化さざる部隊こそが住民の強い信頼を繋ぎ留め得ることは、古来戦史の教示するところである。

以上第一の側面を要約すると、個人の充実に裨益する「しつけ」は強い武装集団の根元培養に不可欠のものであり、ひいては世人の自衛隊に対する信頼を繋ぐもとになるものである。また、一市民としての生活の場において隊員が立派な社会人としての「しつけ」を身につけていることは、更に自衛隊への信頼を高めるものとなるであろう。

第二の側面としては、「しつけ」教育の過程を心理的にみるならば個人の勝手気ままな心のコントロールと見ることが出来る。安きに流れる我が儘な心を抑え理性の指向する任務に邁進せねばならぬ自衛隊精神涵養の主要手段は「しつけ」教育に存すると言っても過言ではないだろう。列国軍隊が内務を重視する所以である。

3 「しつけ」の精神基盤

- (1) 個人の尊重
自己の振る舞いや行いをするに当たっては、何よりもまず相手（隣人、周囲の人々）を尊重することを考え、その考えを行為の出発点とせよ。自己には厳しく、他人には寛大であることを言動に現せ。
- (2) 遵法精神
法規は勉強せよ。自己の知識となれば厳守せよ
- (3) 時間観念
時間は秒の単位の正確さで守るものと心得よ。
- (4) 礼儀
謙虚な気持ち態度で人に接しよ。自然に自分自身からにじみ出るようになる礼儀でなければ意味はない。
- (5) 協調する心
協同親和の精神は、組織団結の基礎であり、常に素直な心と正しい判断で協力する心を持て。
- (6) 責任感
行為には常に行為者の責任が伴う。何事を行うにも責任を自覚せよ。俗に言う責任ある行動をとれ。これが行為の基本である。
- (7) 正しい判断
事象に正しく判断せよ。「時、所、位（立場の意）」に應ずる妥当性、妥当性の判断はその人の経験の深さにもよる。要は人生勉強の努力如何による。

第2章 日常生活における「しつけ」

友人の家を訪ねたり、食事に誘われたとき、相手に不快感を与えるような礼儀知らずだったら、日頃いくら立派なことを云っても何もならない。日頃の生活における立ち居振る舞いがもっとも大事なしつけの基盤となる。

相手を直接目の前にしない電話や手紙の場合、そのマナーを知らなかったら思わぬ失敗を招くことになる。心の形として表現される日頃の立ち居振る舞いは「しつけ」の第一歩である。

1 家庭生活

- (1) 親の言いつけ、家庭の決まり、約束したことは必ず守れ。

- (2) その日最初に入れるお茶は、まず仏壇に供えよ。
- (3) 仏壇に背を向けたり足に向けるな。
- (4) 泣いて勝つな、勝たせるな。
- (5) 親しき仲にも礼儀あり。朝晩の挨拶を忘れるな。
- (6) 兄弟仲良く助け合え。
- (7) 親の顔に泥を塗るようなことはするな。
- (8) 弱い者、幼い者には親切にせよ。
- (9) 玄関はその家の顔、常に周囲を含め清掃に心がけよ。
- (10) 玄関の履き物は必要最小限に整理せよ。
- (11) 履き物は出口の方に向けて揃えておけ。
- (12) 呼ばれたら返事を、返事は明るく快く。
- (13) 畳のヘリや敷居は、なるべく踏まぬように歩け。
- (14) 本、新聞、雑誌等は踏むな。踏まれるように置くな。
- (15) 家の周囲や道路は、自分の家のように何時清掃せよ。
- (16) 出かける時は、行き先、帰りの時間等を必ず家人に告げよ。
- (17) 帰宅が遅れる時は、電話等で必ず連絡せよ。
- (18) 他人から物をもらったなら親「家人」に告げよ。
- (19) ゴミの処理はためないで、また、不燃物を混合するな。
- (20) 隣近所の人とは仲良く、何時も明るく挨拶せよ。
- (21) 町内会の行事、共同作業等には、積極的に参加せよ。
- (22) 隣人の私生活に立ち入るな。
- (23) 他人の家の近くや道端での会話は誤解を招くもとなる。
- (24) 夜のテレビ、ラジオ等の音量は適切に調節せよ。

2 トイレット

- (1) 煙草の吸い殻、ガムのかすを便器に捨てるな。
- (2) 落書きをするな。
- (3) あわててトイレに飛び込むのは不様である。
- (4) ノックを忘れるな。
- (5) 水を流しながら使用する心がけを忘れるな。
- (6) 使用後は確実に流しておけ。
- (7) 万一汚した場合は必ず清掃せよ。
- (8) 使用後は手を洗え。
- (9) トイレットペーパーが無くなったら補充しておけ。
- (10) 履き物は、次の人の履きやすいようにキチンと揃えておけ。
- (11) トイレを出るときは、必ず身支舞を終えてから（手を拭きながら、ポタンをはめながらは止めよ。）
- (12) トイレでの会話は、挨拶程度にとどめよ。

3 電話

- (1) 電話機の取り扱いは、丁寧にせよ。
- (2) 言葉使いは、丁寧にせよ。
- (3) かけるとき、かかってきたとき、先に自分の名前を言え。
(職場では所属、階級、氏名)
- (4) 番号は記憶に頼らず、必ず確認
- (5) かける前に用件をメモし、簡略に、わかりやすく、はっきり話せ。

- (6) 口に物を入れて電話するな。
- (7) かける相手の時間を考えよ。
- (8) 呼び出しベルを長引かせた場合は、「お待たせしました。」の詫びの一言を加えよ。
- (9) 地位の高い人を直接呼び出すな。
- (10) 自衛隊以外からかかってきた電話に、自衛隊の上司に対する敬称、敬語は用いるな。
- (11) 相手が不在のとき、相手の居る時間を確認して、再度自分の方からかけよ。
- (12) 当人が不在の場合、その理由を正確に伝える必要はない。
- (13) 取り次ぐ相手が不在の時は、（おりません、ガチャン、とやらずに）相手を確認し、用件を取り次ぐ申し出を。
- (14) 取り次ぐ相手を電話口に呼ぶまでに時間のかかる場合は、相手にその旨ことわって待たせよ。
- (15) 通話中に切れた場合は、かけた方からかけ直せ。
- (16) 間違っかけてきたときは、丁寧に詫びてから受話器を置け。また、間違っかけてきた場合も、親切な態度で対応せよ。
- (17) 話が終わったら、普通はかけた方から先に切るのが礼儀
ただし、相手が上司、目上の人の場合は、相手が受話器を置いてから切れ。
- (18) 申し込み電話をしたら席をはずすな。離れる時は取次の処置をとれ。
- (19) 公衆電話を利用するときは、長時間独占するな。

4 郵便、電報

- (1) 手紙の形式、作法を重んじよ。
- (2) 返事はなるべく速やかに出せ。
- (3) 字は心を込めて、丁寧に書け。
- (4) 郵便番号は正しく、必ず記入せよ。
- (5) 特別の場合の他は鉛筆で書くな。
- (6) 差出人の住所、氏名、日付を省略するな。
- (7) 便せん、封筒は、色物、絵入り等は親しい人だけに使え。
- (8) 返事を求める内容のときは、返信用封筒、切手を同封せよ。ただし、相手によっては馬鹿にしたことになるので要注意
- (9) 書き終わったら読み返せ。
- (10) 電報は、タイミングを失うな。

5 食事

- (1) 食事の前には手を洗え。
- (2) キチンと座って。
- (3) 「いただきます。」「ごちそうさま。」は、はっきり言え。
- (4) 食事の途中で席を立つな。
- (5) 食事の速度は、周囲の人に合わせよ。
- (6) 食事中は、人を不快にさせる話題をさけよ。
- (7) 食事中に、あくび、せき、くしゃみ等避けがたい時は、人が気づかないように静かに処理せよ。
- (8) 食物を口に入れたまましゃべるな。

- (9) 楊枝を使用する場合には、目立たないように使え。
- (10) 上級者と共に会食をする場合は、上級者よりも先に箸を取ったり茶を飲んだり、席を立ったりするな。
- (11) 両手を使って食べる。犬食いはするな。
- (12) 箸で食器をたたくな。
- (13) ピチャピチャ音をたてるな。
- (14) 渡り箸、迷い箸は慎め。
- (15) 食事中テーブルの上に肘をつくな。
- (16) 箸をつけた物は、残さず食べよ。
- (17) 箸を持った手で茶碗を持つな。
- (18) お替わりを受け取ったら一端置いてからいだけ。
- (19) 物を取るとき、人の眼前を横切って手を伸ばすな。
- (20) 食後、湯茶等で口の中をゆすぐな。
- (21) 席を立つとき、イス席の場合はイスをもとに戻せ。また、調味料等も定位に戻せ。

6 訪問

- (1) 服装は、場所、目的に最もふさわしい物を選べ。
- (2) 事前に相手の都合を聞いてからにせよ。急に訪問するときは時間を考えよ。
- (3) 訪問の約束は、「近いうち」「二、三日中」等不確実な予告はするな。
- (4) 約束の変更は、出来るだけ早く通知せよ。
- (5) むやみに他人を同伴するな。(同伴には先方の了解を)
- (6) 酒気を帯びての訪問はするな。
- (7) 飲酒を目的とした訪問は、誘われたとき、親友間等特別の場合に限る。
- (8) 訪問は、約束時間で玄関に立つように心がけよ。
- (9) 長居は慎め。
- (10) 初めて会う時は、名刺か紹介状を渡すか、自己紹介して訪問の目的をはっきり述べよ。
- (11) 玄関の外で帽子、コート(外套)、マフラー等を脱いでから来意を告げよ。
- (12) 家人をせかせるような呼び鈴、ブザーの押し方をするな。
- (13) 玄関先での長話は慎め。
- (14) 異性だけの家には上がらないのが原則、誤解を招くもとなる。
- (15) 靴は、上がってからつま先を出入口に向け、キチンと揃えよ
- (16) 案内がない限り、上座は避けよ。
- (17) 挨拶をする場合は、座布団をはずすか、イスから立て。
- (18) 相手に催促されないうちに用件を話せ。雑談は、用件の後にせよ。
- (19) 出かける前に、鏡を見よ。

7 招待、来客の応対

- (1) 不快な事があっても来客には笑顔で応対せよ。
- (2) 客の前で家人を叱るな。
- (3) 玄関で出迎え、見送りをせよ。(場合によっては門又は門外まで見送った方がよい。)
- (4) 玄関への出迎えに際しては、服装を正せ。(エプロン等は脱がす。)

- 場合によっては、衣服を改めよ。
- (5) 玄関の扉越しに相手を確認める言葉は鄭重に、不用意に「ダレー」等云わぬこと。
 - (6) 来客を待たせるな。
 - (7) 家庭への招待客は、家族揃って歓待するよう心がける。
 - (8) 茶菓子等は、来客の訪問目的に応じ臨機応変にサービスをせよ
 - (9) 受付がなかったり、途中で迷ったりした客が部屋に入って来た場合は、気付いた者がすぐに声をかけ、案内せよ。
 - (10) 客の持ち物を置く場所を準備せよ。
 - (11) イスにかけた場合、足を組んだままはなすな。
 - (12) 客の退居に際し、無理に引き留め、親切を押し売りするな。
 - (13) 帰路の交通まで心を配れ。

8 会話

- (1) 人前であくびをするな。(無作法になる。)
- (2) 息やツバがかかるほど近くによるな。
- (3) 咳、くしゃみは、ハンカチで口を押さえよ。また、人の居ない方向を選んでせよ。
- (4) 自慢話や他人のうわさ話をするな。

9 紹介と名刺の使い方

- (1) 紹介は、目下の者から目上の者へ、男性から女性の順に
- (2) 自分に親しい人を先に紹介
- (3) 一人と大勢の場合、一人を先に紹介せよ。
- (4) 紹介する前に相手の内諾を受けよ。
- (5) 早めの紹介は救いの神、やむを得ないときは自己紹介によれ。
- (6) 名刺を乱用するな。
- (7) 汚れた名刺は使うな。
- (8) 相手の名刺は両手で受け取り、名前、会社名など目を通し、住所、氏名の読み方を確認せよ。
- (9) 場所、紹介者等メモしておけ。
- (10) 名刺の持ち合わせのないときは、自己紹介せよ。
- (11) 部外を訪問するときは、名刺の準備を忘れるな。

10 宴席

- (1) スピーチは長くなりすぎないように、ポイントを要領よくせよ。
- (2) 自己の酒量を知れ。
- (3) 「酔っていたから」の弁解はするな。
- (4) 身だしなみに留意し、特に靴下を取り替えておけ。
- (5) 開宴までに状況によっては先客への挨拶、自己紹介等を忘れるな。
- (6) 開宴の挨拶時には、一端姿勢を正せ。
- (7) 席順が決まっていない時は、必ず司会者等の案内で着席せよ
- (8) 歌等は独占するな。強要するな。
- (9) 仕事の話、上司の悪口等は話題にするな。
- (10) 主賓よりもやむを得ず先に退席する場合は、主催者にその旨を耳打ちし、失礼を詫びた後、静かに退席せよ。

(11) 酒は相手に強要するな。

1.1 贈答・手土産

- (1) 虚礼的な中元、歳暮は慎め。
- (2) 公的な利害関係を有する間柄で、贈答するな。
- (3) 祝品は、相手の希望を聞いてみよ。
- (4) 郵便・宅配便（デパート等に依頼する場合を含む。）などで送る場合は、贈りっぱなしにしないで必ず挨拶状を出し、受けた方は速やかに謝意の礼状を出せ。
- (5) 痛みやすいもの場合は、その意を伝えよ。
- (6) 手土産は、相手の負担にならないものをプレゼントにせよ。
- (7) 手土産を持参した場合は、訪問の挨拶のすぐ後で出せ。

1.2 ことわりの知恵

- (1) 相手の感情をキズつけない様に気を配れ。
- (2) 「ことわり」をいつまでものばすな。
- (3) 「当人に直接断るべき事」と「人を介して断るべき事」の区別をせよ。
- (4) 理由をはっきり言え。

1.3 失敗したときの知恵

失敗をして、照れくさそうに笑うな。「失礼」または「ごめんなさい」と一言を加えて素直に謝れ。

1.4 H語の限界

- (1) ユーモア、ウィットのないH語はするな。
- (2) 特定の人を対象としたH語はさげよ。
- (3) 公共の場所では慎め。
- (4) 勤務中はさげよ。
- (5) 親しくない間柄（特に相手が女性）や初対面の人の場合は慎め。
- (6) 子供が同席しているときは慎め。

第3章 職場での「しつけ」

我々は、国防の第一線に立つ崇高な使命を担う自衛隊員である。一般社会人としては勿論のこと、それ以上の厳しさを要求されるのは当然である。国民は、国の安全を任すことのできる人格の持ち主を期待している。隊員の一人一人の一举手一投足が国民の注目するところでありその良否は個人の品性のみでなく、部隊の訓練や規律の精度として測られる。職場における服装態度は、自らに感化を与えるとともに、精強な部隊の基礎であることを銘記すべきである。

1 隊員としてのしつけ

(1) 勤務

- ア 直面する問題、任務に最善を尽くせ。
イ 家を出たら家の事を忘れ、職場を離れたら職場の事を忘れよ。
※不愉快だったことをそれぞれ持ち込まない。

ウ 秘密保全に心がけよ。
 エ 上司と対談中上司よりも先に喫煙や喫茶はするな。
 オ 5分前の精神を実行せよ。
 カ 人の呼称で「さん」付等は極力避ける。
 キ 上司と応対するときは、起立して姿勢を正し、許可があった時のみ
 休め又は着席せよ。
 ク 業者等から贈答品は受けるな。
 ケ 休暇は事前に承認を得、電話による申請は極力避けよ。
 コ 部屋の出入りについては、ドアの開閉は静かに、また入室は最先任
 者の許可を得る。用済み後も再び最先任者にその旨を報告して静かに
 退出せよ。

(2) 身だしなみのしつけ

ア 清潔なものを着用しなさい。
 イ 上着にはプレス・ブラッシングを心がけよ。
 ウ 履き物に気を配れ。
 エ ポケットに物を入れ過ぎるな。
 オ 頭髪の手入れ、ひげ剃りはまめにせよ。
 カ 爪や鼻毛を長く伸ばすな。
 キ ハンカチ、ちり紙は常に携行せよ。
 ク 上司の部屋に入る前や訪問先の玄関前では必ず点検せよ。
 ケ 胸ポケットに万年筆・ボールペン等入れるな。
 コ 口臭や体臭は取り去る工夫をせよ。
 サ 女性の化粧は場に合わせる工夫
 シ 職場で裸体になる場合は、努めて更衣室を使え。
 ス 制服の腕まくりは止めよ。
 セ 作業服等のエリの内からセーター等を出すな。
 ソ 制帽はあみだや斜にかぶるな。顎ひもは何時も締めておけ故意に変
 形するな。
 タ バンドの端末は2.5 cm以内に調節せよ。
 チ 身分証明書は縛着して携行せよ。

(3) 上司と部下の関係

ア 上司の命令、指示は納得できずともまず実行し、後で誠意を持って
 意見を述べよ。
 イ 命ぜられ又は依頼された仕事は、経過結果をその都度報告せよ。
 ウ 上司の言うことにはいやな顔もせずハイと言うだけが真の部下の
 やることではない。

(4) 態度姿勢

ア 人と話す時は相手の目を見て話せ。
 イ 「はい」「わかりました」の返事は省略するな。
 ウ 職場での個室に類する部屋への出入りは、「入ります。」「帰りま
 す。」の申告をせよ。
 エ 人と出会ったら必ず敬礼を交わせ。敬礼は立派な態度で厳正にこれ
 を行え。
 オ 物を人に渡す時は、作法にならえ。(両手、物の向き、etc)
 カ 上衣を着ながら、ボタンをかけながら歩くな。
 キ 人の面前を横切ったり追い抜いたりするときは会釈せよ。

ク 雨衣を着たのに、雨を避けるためやたらと走るな。
ケ 人と話すときは、腕組みやハンドポケットはするな。

(5) 言語

ア 自己の家族、親戚等を他人に言う場合は、敬称を使うな。
イ 相手に関係の近い人か、又は社会的に身分の高い第三者の事を言う場合は敬語を使え。
ウ 公務のための対話中は、方言、俗語、粗雑な口調を慎め。
エ 推察事項と確認事項を曖昧に話すな。
オ 他人よりの受け売りの事項を自分の意見であるが如き話しぶりをするな。
カ 報告に類する内容は簡潔に話せ。
キ 場所柄をわきまえて、声量、話題を考えよ。
ク 内密にして欲しければ、しゃべるな。

2 勤務場所での規範事項

- (1) 無責任な行動は慎め
- (2) 時間と約束は守れ
- (3) 朝の挨拶は誠意を込めて先にせよ。
- (4) 安請け合いは慎め。
- (5) 他人の嫌がる仕事は進んでやれ。
- (6) 執務中と休憩中の区別をはっきりせよ。
- (7) 字は下手でも丁寧に書け。
- (8) 必要なこと、大切なことはメモを取れ。
- (9) みんなが使用する場所は、汚さぬようにして利用せよ。
- (10) 席を立つよりまず返事、返事は一度で「ハイ」とせよ。
- (11) 立つ鳥跡を濁さず。(転退職時)
- (12) 廊下を走るな。
- (13) 他人の失敗を笑うな。
- (14) 相手の目を見て話せ
- (15) 机の上に腰掛けたり、足を乗せたりするな。
- (16) 机の中、机の上の書類等は常に整頓しておけ。
- (17) 職場を離れるときは、行き先を告げよ。
- (18) 対話中の人に用事があるときは、話の切れ目の適当な時期を見て用件を述べよ。
- (19) 室内は脱帽せよ。
- (20) 公私のけじめをつけよ。
- (21) 伝言は早期に、しかも確実に。
- (22) 金銭の貸し借りはできるだけ避けよ。
- (23) 待つ我慢することを覚えよ。

3 会合

- (1) 時間を厳守せよ。(開始、終了)
- (2) 遅れる時は、事前に連絡せよ。
- (3) 目的に合った服装をせよ。
- (4) あらかじめ議題に対する自分の考えを整理しておけ。
- (5) 会合中はいつも冷静に、感情的になるな。

- (6) 重要なことはメモを取れ。
- (7) 発言は積極的に、しかし、我意を通すな。
- (8) 話の途中で話題をさえぎるな。
- (9) 自分のことばかり話すな。他人の話にも耳を傾けよ。
- (10) 隣同士でヒソヒソ話をするな。
- (11) 通常の場合許可のない限り、煙草を吸ったり、物を食べたりするな。

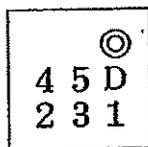
第4章 交通の「しつけ」

電車に乗るために、皆が列を作って並んでいるところへ電車が来ると平気で割り込んでくる若い人。年寄りに席を譲ろうとせず平気な顔をしている人。ジュースの空き缶やチューインガムを車の外に投げ捨て、通路をゴミ箱のように考えている人。

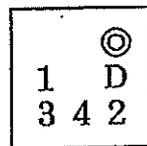
このようなことは我々が何時も目にすることである。法はすべてではない。車を運転する人は歩行者に気を使い、歩行者は運転者の事を考えることなどは、安全交通以前の問題である。車の乗り降りも礼儀作法がある。

1 乗り降りの心得

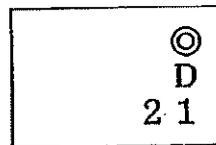
- (1) 乗用車に乗るときは上級者が先に乗り、下級者が先に降りる
- (2) バスや大型車両では、下級者から乗り、上級者から先に降りる。
- (3) 友人等の自家用車に乗るときは、操縦者を運転者扱いしないため、助手席に乗るのがエチケット
注：ただし、夫人等が同乗するときは、特に譲られた場合を除き後席に座る。
- (4) 電車やバスに乗るときは老人、子供、女性を先に乗せ、奥の方に進み入り口をふさがないようにする。
- (5) 飛行機は下級者から先に乗り、降りるときは上級者を先にする。特にVIPと同乗するときは、失礼のないように注意する。
- (6) 座席の上下
官用車やタクシー等、自動車に座るときの上下の位置を認識し、失礼のないように注意せよ。



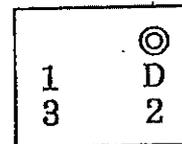
官用車
タクシー



自家用車



バス



ジープ

2 運転の心得

- (1) 車の流れに逆らうな。
- (2) 他車への協力は自分への安全である。
- (3) ビギナー車には、いたわりを示せ。
- (4) 運転は余裕をもってマイペースに、でやれ。

- (5) 互いに譲り合う運転は、人のためではない。
- (6) 唐突な行動は事故につながる。
- (7) 大型車の後ろは車間距離を取れ。
- (8) 渋滞の対向車線や徐行する車の後ろには人影が潜むと思え。
- (9) 横断歩道に前車が止れば、かげに人がいる事を忘れるな。
- (10) 狭い道路には予測困難な危険が多い。
- (11) 路上駐車の際の間から人が飛び出す。十分注意して走れ。
- (12) 路肩とレーンマークは車が走るためのものではない。車道の保護のためのものである。
- (13) 車線の変更は早めに合図せよ。
- (14) 坂道での停車はブレーキだけでなくサイドブレーキも使用せよ。

3 運転作法

- (1) 運転しやすい服装、履物は安全の条件。下駄やハイヒールは絶対に避けよ。
- (2) 泥水、誇り、砂利をかけないように心掛けて運転せよ。
- (3) 二日酔い、気分の悪いときは運転を止めよ。
- (4) ウィンカーは早めに出して、後続車、対向車に意思を通じさせてから曲がれ。
- (5) 右折する時は、邪魔にならぬように落ち着いて曲がれ。
- (6) 交差点は、青信号でも危険地帯である。他の車両や歩行者に注意して渡れ。
- (7) 無理な追い越しや割り込みをされてもイライラするな。
- (8) 後続車がピッタリとついてきたら、機を見て抜かせた方が身のためである。
- (9) 狭い道路から主要道路に入ろうとする車があれば、流れを乱さないように入れてやれ。
- (10) 踏切停車はサイドブレーキを引け。
- (11) バック時の後ろは死角。確認してから慎重に行え。
- (12) 狭い道ですれ違うとき、待機車はライトを消して通してやれ。
- (13) 深い水溜まりに入った後はブレーキの利きが悪くなる。
- (14) 雨でぬれた道路は滑りやすい。ブレーキとハンドルは緩やかに操作せよ。
- (15) フットブレーキが利かなくなるときがある。すぐにハンドブレーキが引けるように不断から練習しておけ。
- (16) パンクしたら交通の妨げにならない場所に移動してから処置をせよ。

4 同乗者の心得

- (1) 車中の喫煙は隣人に断ってから。(列車等公共交通機関利用の時も)
- (2) 運転者への話しかけは、周囲の交通状況を考慮して行え。また、運転者の平常心を損なうような会話はするな。
- (3) 助手席に同乗するものは居眠りするな。また、運転者の眠気予防に気を配れ。

5 歩行者の心得

- (1) 混雑しているところでは、交通の流れを乱すような立ち話はするな。

- (2) 老人、婦人及び子供と同行する場合は、歩調をゆるめ男性は車道に近い側を歩け。
- (3) 路上で声高に話したり、声を立てて笑ったりして通行人の注意を引くことは止めよ。
- (4) 道路を歩くときは、両手をポケットに突っ込み背を丸めて歩くな。
- (5) 並列行進は禁止・・・他の交通の妨害となるな。
- (6) 歩行中の喫煙は慎め。

6 電車等乗り合い者心得

- (1) 車内は美しく、ゴミを座席下にちらかすな。
- (2) 窓の開閉は周囲の人に断って。
- (3) 車内からゴミ等を投げ捨てるな。
- (4) 車内の身体障害者、老人及び乳幼児を抱える婦人等には席を譲り、危害予防に気を配り、いたわりの心を忘れるな。
- (5) シルバーシートは老人や身体障害者優先の席、決まりを守れ。
- (6) あくび、咳等は口を覆って。
- (7) 座席に座っているときは、腰を深くかけ且つ足を投げ出すな。膝の開きは隣席に迷惑にならぬ程度が限度。女性は膝頭を合わせよ。
- (8) 混み合った車内では足を組まない。
- (9) 手荷物は網棚か膝の上に。
- (10) 混雑した車内で座っている場合、立っている人の重そうな荷物は膝の上のせてあげる。
- (11) 濡れたレインコートを着用したまま混雑している車内に入ったり、または座席に着くな。
(大部分の人がレインコート着用時はこの限りではない。)

第5章 公共場所での「しつけ」

日本人は親しみやすく、人や知人に対しては礼儀を守り、失礼の無いように神経を使うが、公共の場に出ると傍若無人な態度に豹変するとよく言われる。不特定多数の人々に対する心遣いこそ社会人として必要な事である。

- ・他人に迷惑をかけない。
- ・秩序を乱さない。
- ・互いに譲り合う。

という三原則を体得する事が住みよい社会を作るもとである。公共の場における「しつけ」は、世界の共通事項である。広く世界に向けた眼を養い、国際感覚を身に着ける事こそ隊員としての第一歩である。

1 共通事項

- (1) 備え付けの物品は大切に扱え。
- (2) 煙草は喫煙所で、吸い殻はむやみに捨てるな。
- (3) 不要となった容器等は、なるべく持って帰れ。
- (4) ちりはちり籠等以外に捨てるな。
- (5) トイレ、洗面所は、後から使う人の事を考えて汚さないように使え。
- (6) カメラによる撮影は、場所柄を考えよ。

- (7) 異臭（ニンニク、アルコール等）は持ち込むな。
- (8) なるべく早いうちにトイレ、非常階段の確認を行え。
- (9) 旅館、食堂、その他サービス業に厄介になったときは、帰り際にボーイ、ウエイトレス、レジ等にねぎらいの一言を。

2 映画館、劇場

- (1) ものを食べる等、耳障りな音を立てるな。
- (2) 席を離れるときは、素早く静かに。
- (3) 濡れた雨衣のまま分け入ったり、そのまま席に着くな。
- (4) 座席では脱帽せよ。
- (5) 劇場では開演5分前には着席せよ。
- (6) 大声で話す等他人に迷惑をかけるな。

3 食堂、喫茶店

- (1) コート類はテーブルにつく前に脱衣せよ
- (2) 汚れた服装では入るな。
- (3) 動物（ペット）等を連れ込むな。
- (4) 注文は素早くし、静かに待て。
- (5) テーブル等は、なるべく移動したりするな。
- (6) 食器を汚したり、皿などを灰皿の代わりにするな。
- (7) 通路の妨害になるような腰掛け方をするな。立ち去る時はイスを元に戻せ。

4 病院

- (1) 規則や医師、看護婦の指示に従え。
- (2) 万事静粛にせよ。
- (3) 受付後、席をはずす場合はその旨を告げよ。
- (4) 面会時間を守り、長居を避けよ。
- (5) 見舞品は、相手の状況や場所を考えて。
- (6) 医師や看護婦を批判するな。
- (7) 狭い待ち合い場所では、足を組むな。
- (8) 受診に行くときは、下着は清潔な物に着替えよ。

5 観光地等（公園、動植物園、名所旧跡等）

- (1) 芝生等にみだりに入るな。
- (2) 植物を折ったりするな。
- (3) 落書きをするな。
- (4) 子供は必ず目の届く範囲におけ。
- (5) 礼拝するときはキチンとせよ。
- (6) 掲示板等の移動は絶対するな。
- (7) ゴミの後始末は確実に。
- (8) 周囲の人に不快感を与えるような言動はするな。
- (9) 低い柵等跨げる柵でも立ち入らぬこと。
- (10) 池に小石や物を投げ入れ、または捨てるな。

6 デパート

- (1) 買わない物にやたらと触れるな。
- (2) エレベーター、エスカレーター、階段の登り口、降り口付近で立ち止まるな。(食堂の入り口付近で通路となる場所についても同じ)

7 駅 (ターミナル)

- (1) 並んで待っている乗客の列に割り込むな。
- (2) 階段で昇降区分のある場合は、これに従え。
- (3) 出入り口付近に荷物は置くな。
- (4) ベンチには荷物を置かない。
- (5) 小額の切符を買う場合は、小銭を用意して置け。
- (6) 通行の妨げとなる位置での立ち話はするな。
- (7) 急ぐときでも、煙草の吸い殻は確実に始末せよ。

第6章 慶弔の「しつけ」

戦後の混乱時期には日本古来のしきたりは総て捨てて、欧米ふうにするのが進歩的人間であるような風潮であった。

日本には日本古来の良き伝統と精神があることを世の中が落ち着くにしたがって見直されてきたのである。

日本的なしきたりや習慣は、特に冠婚葬祭の中に生きている。社会人の儀礼として身につけることが必要である。

1 共通事項

- (1) その席にふさわしい端整な服装で、余り華美になるな。
- (2) 予定時刻より早めに。
- (3) 式場にはなるべく荷物を持ち込むな。
- (4) 必ず受付をせよ。
- (5) 慶弔でお金を包む場合、紙幣は慶事にはできるだけ新札を使用する。
- (6) その地方、その家のしきたりに従え。

2 慶事

- (1) 案内状を受け取ったら、早めに返事をせよ。
- (2) 出席に際しては、招待状を忘れずに。
- (3) 招待を受けた場合は、気持ちは堂々と対人態度は謙虚に。
- (4) 「おめでとうございます」の挨拶を忘れずに。(相手と共に慶ぶ気持ち)
- (5) スピーチ、会話(内容、忌み言葉)に注意
- (6) 出産祝いの訪問は、出産直後を避けよ。

3 弔事

- (1) 弔問をする際は、遺族の宗旨や地方の風習を考えて作法にならえ。
- (2) 通夜は、近親者の場合を除いて、余り長居しないように。
- (3) 告別式の参列は、香典を忘れるな。
- (4) 告別式等での談笑は慎め。

甲第 70 号証

参考資料

職場での「躰（マナー）」

11. 10. 1

第 2 中 隊

この参考資料は、総隊司令部人事課で編集したものを参考にして、書き変えて「職場での躰（マナー）」としたものです。

躰（マナー）については、誰もが知っているようで案外知らない場合が多く、特に、躰（マナー）の善し悪しが業績に直接影響を与えるビジネスマンに比べると、我々隊員は疎くなりがちだと思われま

しかし、国民の多くは、我々が考えている以上に、自衛隊員は躰（マナー）がいきとどいているものと認識（期待）されています。

我々にとって、この躰（マナー）がそのまま通用しない場面やプラスαを求められる場面等が考えられますが、基本的な心構えは同じであろうと思います。

国民の期待に応えるためにも、我々一人一人が、この機会に職場における躰（マナー）について考えて見てはいかがでしょうか。

目 次

1	あいさつ	-----	1
2	服装と身だしなみ	-----	2
3	立ち振る舞い	-----	3
4	言葉づかい	-----	5
5	電話	-----	6
6	来客対応	-----	10
7	お茶	-----	13
8	席順	-----	15

1 あいさつ

円滑なコミュニケーションは「あいさつ」から、顔を合わせたら、まず「あいさつ」

あいさつは、社会生活をしているうえで欠かせない。あいさつひとつで、お互いに相手をどのように思っているか感じ合う。その感じ合いから、コミュニケーションはスタートする。それは仕事でも同じことである。

仕事のペースは、職場の人間関係ともいえる。職場の1日はあいさつに始まりあいさつに終わる。あいさつを、円滑なコミュニケーションの第1歩にしよう。

(1) 「あいさつ」の心得

ア まず自分から

職場の人間関係の基本は、まず、あいさつから。自分からすすんで気持ち良くあいさつした後は、だれもが気持ちがなごみ、その日1日の仕事をスムーズにすすめることができる。

イ 省略せず、ハッキリと

あいさつに省略形はない。また、口の中でモゴモゴ言ってもあいさつにはならない。相手に聞こえるように明るくさわやかに言ってこそ、あいさつの意味があり、相手も気持ちが良いのだ。

ウ 誰にでも

人の好き嫌いで、あいさつの対象を選ぶことは多くの人の共同生活の場である職場の雰囲気をごわしてしまう。

エ 相手に関心を

相手に関心を持ち、温かな気遣いをしめす努力をすれば、人の心をとらえ人間関係をいっそう深める糸口になる。

オ 心を込めて

型にはまった言葉よりも心を込めてあいさつしよう。要は心の表現。思いやりは相手にも自然にわかるものである。

(2) 職場での「あいさつ」

〈出勤・退庁時〉

ア 出勤したら、まず、「おはようございます」とあいさつをしよう。「今日も1日、どうぞよろしく」という気持ちを込めて、明るく元気よく。

イ 他人より先に退庁するときは、残っている人に声をかけるのがエチケット。「お先に失礼します」

ウ 上司や同僚が退庁する時には「お疲れさまでした」とねぎらいの言葉を。課業時間中、上司等とすれちがった場合の「お疲れさまです」「ご苦労さまです」の言葉は不用。正しい敬礼をしよう。

〈外出・帰隊〉

ア 外出する時は、ハッキリと自分の存在を知らせよう。小さい声でモゾモゾ言って出かけたために、留守中に探されたりすることのないように「行ってきます」

イ 戻ってきたら「ただ今帰りました」「お帰りなさい」

寸言

用事で席を空ける時は、周りの人に行き先を伝える習慣をつけよう。

(3) 隊外での「あいさつ」

職場以外の場所で、知人や職場の人に会ったときも「あいさつ」をしよう。職場を離れても「丁寧」が基本。しかし、職場以外では状況を見極めることも大切になってくる。

〈相手が誰かと一緒の時〉

目があったときだけ、軽く会釈をする程度にしておくのが賢明。相手が話し中なのに割り込んでまで声をかけるのはよくない。

特に、相手が異性と一緒の場合には気をつけよう。

〈おもいがけない場所で会った時〉

思いがけない場所で、思いがけない人とバッタリ出くわした時、あいさつのタイミングを逸してしまうことがある。しかし、こういう場合でも「突然だったので失礼しました」くらいのあいさつはしよう。

〈パーティなどで顔を合わせた時〉

親交を深める絶交のチャンスなので、積極的にドンドン話しかけよう。

2 服装と身だしなみ

スムーズな仕事のスタートには、まず良い印象を。

有能な隊員の条件は、仕事がよくできるだけではない。相手に良い印象を与えることも大切な条件のひとつである。こうした印象には、「服装」や「身だしなみ」が大きな影響力を持っている。

「清楚な服装は、よき紹介状である」と言われるように、人の第1印象は外見によって決められると言ってもよい。また、不潔な服装や乱れた身だしなみは、周囲に不快感や嫌悪感を抱かせ、ひいては職場の雰囲気をごわすことにもなりかねない。円満な人間関係が、仕事を円滑にすすめてくれるのだからまず、自分の服装や身だしなみを整え、印象をよくするよう心がけよう。

(1) 服装の基本 (TPO) Time Place Occasion

ア 隊員としての自覚を忘れずに、TPOに応じた制服、略衣など、端整な服装の着用に心がけよう。

イ 清潔第一

服装、身だしなみは清潔感を大切にしよう。また、だらしない着方も不潔感を呼び起こすので要注意。

〈男性の身だしなみ〉

- ・ 整髪はしているか、長すぎないか、フケは落ちていないか
- ・ ヒゲはきちんと剃っているか
- ・ 爪はきれいか、伸びすぎているか
- ・ 耳は清潔か
- ・ 目ヤニはついていないか
- ・ 口臭はないか

〈女性の身だしなみ〉

- ・ 髪は清潔にしているか
- ・ 髪は乱れていないか
- ・ 前髪など見苦しくないか
- ・ 化粧は健康的で感じがよいか
- ・ 爪は伸びすぎているか
- ・ マニキュアは派手すぎないか

寸言

わが国の美風

今の若者は社会常識にうとく、礼儀作法をわきまえないと言う批評を聞く。これは何も若者に限ったことでなく、日本の社会全般にわたって共通の問題である。かって東洋の君主国と言われたわが国は、太平洋戦争後封建制度の否定とともに古来の美風も崩壊して、それに変わるべき新しい規律は誤れる自由主義の名目の下にいまだ固定化していない。

いかなる国においても、国民はその社会の一員として生活していく上での約束事は守らなければならない義務を負う。昔の日本人には、環境や階級の差こそあれ厳しい礼儀作法のしきたりがあって、社会の秩序を保ち、人間関係を円滑にする上で重要な役割を果たしていた。また、今日自由主義を標榜する先進諸国においても、厳格な社会的不文律があって、それを重んじないものは爪弾にされて仲間に入れてもらえない仕打ちを受ける。隊員は、国防の第1線に立つと言う崇高な使命を帯びている。それを立派に果たすに相応しい礼儀作法を身に付けたいものである。

3 立ち振る舞い

明るく、きびきび、正しい姿勢で、さわやかイメージ。

毎日の仕事は、職場内外の人との接触を通じて遂行される。人と接する場合、最初のうちはある程度の緊張感から自分の態度に気を配っているが、慣れてくるにしたがって、油断してぞんざいな態度になりがちである。部外者に対してはもちろん、職場内の人に対しても、いつも初対面の時と同じような気持ちで接するくらいの心がけが必要だ。職場は学校などと違い年齢や立場の違った人が上司、先輩、同僚、後輩としていっしょに働いている。だからそれぞれの立場を尊重して、礼を失しないように振る舞うことは隊員にとって忘れてはならないマナーである。

寸言

第1印象をよくする4Sの原則

- ① スマート (Smart)
見苦しい服装や下品な言動はしない。
- ② スマイル (Smile)
笑顔で接していれば、相手も心を開いてくれる。
- ③ スピード (Speed)
機敏な動作は好印象を与えるものである。
- ④ シンセリティ (Sincerity)
誠実な態度で真心を込めて接することが、相手の信頼を得ることにつながる。

(1) 好ましい姿勢

良い姿勢で人と接し、キビキビとした動作で仕事をする姿は職場の雰囲気を見やすくするだけでなく、部外者や周囲の人達にも良い印象を与え、仕事を円滑にすすめることになる。

(2) 立った時

- 背筋を伸ばして立つ
- アゴを引き、視線は柔らかく、相手の目を中心に顔の下半分を見るようにする。
- 胸を張り、肩の力を抜き、肩をいからせない。
- 両足のかかとをそろえ、つま先は60度を開く。

寸言

不動の姿勢

隊員基本の姿勢であって、正しくしかも氣勢が充実し、いかなる号令にも応じられるものでなければならない。

良い姿勢はその人の精神までもすがすがしく見せるものである。

(3) 腰かける

椅子に腰かけるときは、姿勢が崩れやすくなりがちであるから注意しよう。

ア 事務椅子

- 背すじを伸ばす。
- 背もたれにはもたれかからない。

イ ソファ

- 背すじを伸ばし背もたれと背中の間は一握り分あけて浅めに腰かける。
- 両手はすこし内側に向くような形でひざの上において視線はやや下の方に向ける。

(4) 歩く時

ア 身体の重心(腰)を前方にかけ、キビキビと歩く。

イ 背すじを伸ばして、アゴを引く。

ウ 肩をゆすらない。

エ 書類などは小脇に抱え、歩調はさっそうと。

〈悪い例〉

- ひざが曲がる。猫背になって、うなだれている。
- かかとをひきずり、音を立てて歩く。

(5) 職場では節度ある態度で

周囲の人を不快にする態度は、職場の雰囲気をおこわしてしまうので、絶対にしないようにしよう。職場では明るくさわやかな笑顔で、キビキビと、快活に、礼儀正しく振る舞おう。

〈してはいけないこと〉

ア あいさつをしない、返さない。

イ ポケットに手を入れたままであいさつをしたり、話をしたり、歩いたりする。

ウ 頬づえをついたり、うわの空で人の話を聞く。

エ 腕や足を組み、ふんぞりかえった姿勢で人の話を聞いたり、人と話しをする。

オ 手あそびをしながら人の話を聞く。

カ くわえタバコで話す。

- キ 貧乏ゆすりをする。
- ク 人前でアクビをする。
- ケ 人前で耳をほじり、爪切り、ひげそりをする。
- コ いねむりをする。
- サ のろのろした動作
- シ 職場や廊下を走ったり、大きな音を立てながら歩く。

4 言葉づかい

職場では、職場に相応しい言葉づかいを
 隊員は、隊員としてふさわしい言葉づかいをしなければならない。言葉は、その人を直接に表現する。話している内容が正しくても、言葉づかいがおかしければ相手はその人の人格を疑い、内容も正しく受け取ってくれない。言葉は、人間そのものである。また、言葉は一回発してしまうともう止めようがない。取りつくるのしようがないのである。取りつくるえば取りつくるうほどおかしくなるのが言葉でもある。制服を着ていても、敬語も正しく使えないようでは隊員としては失格である。職場でははじめのある言葉づかいが基本。部外者にはもちろんのこと、上司や先輩に対しても、たとえ雑談であっても節度をわきまえた言葉づかいをしよう。また、同僚と話すときには職場では友達言葉は使わずに、はっきりとけじめをつけよう。

(1) 敬語の種類

〈尊敬語〉

相手や相手の動作(状態・ものごと)などを、尊敬の気持ちをこめて述べる言い方。

ア 名詞: 「ご」「お(おん)」をつける。

(例) ご訪問、お荷物、御中

イ 動詞: 「れる」「られる」「ご~になる」「お~になる」をつける。

〈謙譲語〉

自分をへりくだって言うことにより、結果的に相手を高める言い方。

ア 「私」→「私ども」「手前ども」

イ 動詞: 「行く」→「参る」
 「見る」→「拝見する」

〈丁寧語〉

話し相手に対して、丁寧な気持ちを表す言い方。「です」「ます」を語尾につける。

〈敬語+丁寧語〉

ア 「部長がいった」

イ 「部長がお話になった」

ウ 「部長がお話になりました」

アは、誰にも敬意を表していない言い方。

イは、部長に対して敬意を表した言い方。

ウは、部長と今自分が話している相手の両方に対する敬意を表す言い方で、一般的には、ウがよく使われる。

(2) 特に気をつけたい仕事上の敬語

〈原則〉

- ア 部外の人には敬語を使う。
- イ 隊内では、上司や先輩には敬語を使う。ただし、部外の人と話すときは自分の上司や先輩に関しては敬語は使わない。
- ウ 他人に対して、自分の肉親のことを言うときは敬語は使わない。
- 〈具体例〉
- ア 部外者（客）を呼ぶ場合
会社→貴社、そちら様、〇〇会社さん（官庁は基庁、銀行は基行と呼ぶ）
- イ 部外者（客）の個人名
〇〇部長さん、〇〇課長さん。一般に役職で呼ぶときは「さん」は不用と
言われるが、部外者（客）に対してはこのように「さん」をつけて呼ぶ。
- ウ 名前がわからない部外者（客）
お客様、おたく様、あなた様
- エ 相手が複数で、一方の部外者を呼ぶ場合は「お連れ様」と言う。
- オ 部外者（客）に対し自分の部隊（の者）を呼ぶ場合
当隊、当部隊、〇〇隊、当学校、部長の〇〇です。課長の〇〇です。担当
の〇〇です。たとえ上司であっても敬称はつけない。
- カ 隊内の場合
上司に対して「〇〇部長」「〇〇課長」と言う。同僚・後輩に対して「〇
〇1尉」「〇〇2曹」と言う。
- キ 一人称（自分）は「わたくし」とするのが基本。
「ぼく」「おれ」「自分」は使わない。
- ク 会話の中で三人称が出てきたら、敬称をつけて話す。
三人称の個人名は「〇〇1尉」「〇〇さん」と呼ぶのがよい。当人がいな
くとも呼び捨ては失礼である。
- ケ どういう方かわからない人には、敬称をつけて呼ぶ。
「どちら様でしょうか」「どなた様でしょうか」。
どういふ方かわからない人は、すべて来客と考え、礼儀正しく対応する。

寸言

悪貨は良貨を駆逐する！

某生命保険会社で管理職を対象に電話の対応マナーの抜き打ち点検を実施。
呼び出し音何回で受話器を取ったか、社名を名乗ったか、「お待たせしました」
をきちんと言ったかなど16項目を採点した。結果を一覧表にして部長会で報
告し注意を喚起した。

店頭やセールスなどでお客に接する部署の対応は日頃からしっかり訓練して
いるが、社外の人と接する機会の少ない部署は訓練不足。「結果を見ると若い
社員より管理職の方が対応が悪かった」とのこと。ベテランになるほど電話の
対応がぞんざいになってしまいがち、悪貨は良貨を駆逐するという法則のおお
りに、職場や会社の電話のマナーは、先輩や管理職に左右され、「どんなに新
入社員を訓練しても、上司のマナーが悪ければ、すぐそのレベルになってしま
う」ということである。

5 電話

顔の見えない部隊の窓口。顔が見えないからこそ細心の注意を。

今日の社会では、電話は欠くことのできない存在になっている。ある一日を思

い返して見ても、直接あう人よりも電話で話をする人の数をはるかに多いはずだ。しかし、電話は便利である反面、直接人に会うのと違って自分の表情や態度で話し方をカバーできないし、相手の表情を見て話し方を変えることもできない。話し方ひとつで相手の心証を良くも悪くもする大変に恐ろしいものだ。いわば電話は、顔の見えない部隊の窓口といえる。だから、親切・丁寧・簡潔・正確な対応を心がけよう。また、電話は、相手の都合を考えずに、一方的に相手の時間の中に飛び込んで行くものだから、マナーには細心の注意を払おう。

(1) 電話の受け方

〈受け方の基本〉

- ア 電話が鳴ったら、2回以内に出ること。受話器は左手で取り、右手に筆記用具を持ち、メモ用紙を準備する。
- イ 3回以上鳴ってから出るときは「お待たせしました」と受ける。
- ウ 「もしもし」とはこたえない。
「はい、〇〇課です」または「第2術科学校の〇〇課です」と元気よく答える。(部外からの電話は階級氏名は名乗らないほうがよい)
- エ 相手が名乗ったら「〇〇会社の〇〇様でいらっしゃいますね」と相手を確認してから、「いつもお世話になっております(会社等の場合)」と礼を言う。
- オ 相手が所属や氏名を名乗らなかった場合は、「失礼ですが、どちら様ですか」と、名前を確認する。

〈用件の聞き方〉

- ア 正確に聞き取り、用件は必ずメモに取る。
- イ メモは、部隊名(会社名)、所属(階級)、氏名、時間、場所、用件のポイントなど5W1Hに注意をしながら書きとめる。
- ウ 不明瞭な点は必ず聞き直す。
- エ 相手の声が小さくて聞き取りにくい場合は、「少々お電話が遠いようですが」といって、声を大きくしていただくようお願いする。
- オ 聞き終わったら、メモを見ながら、時間、場所、用件などを復唱し、間違いがないかを確認する。

〈電話の取り次ぎ方〉

- ア まず「〇〇部隊(会社)の〇〇様でいらっしゃいますね」と相手の部隊(会社)名、名前を確認する。
- イ 「少々お待ちください」とことわってから、受話器を保留の状態にする。

* 「少々お待ちくださいませ」とは、30秒以内のこと。それ以上はお待たせしない。万一お待たせしたら、「大変お待たせいたしました」と、まず、きちんとお詫びをしよう。

- ウ 取り次ぐ相手に「〇〇2尉(さん)〇〇部隊(会社)の〇〇1尉(様)から××番にお電話がはいております」と、部隊(会社)名や名前を正確に伝え、電話をかけてこられた人に同じことを何度も言わせないようにする。

〈取り次がれた電話の受け方〉

- 「お待たせいたしました。お電話を代わりました。〇〇課の〇〇です(ございます)」と名乗る。

〈名指しの人が不在の場合〉

- ア まず「申し訳ございません。〇〇は、ただいま席をはずしております」とことわる。
- イ 名指しの人がすぐ近くの場所に出かけていて、呼んでこれそうなときは、「呼んで参りますので、少々お待ちください」といって呼びに行く。
- ウ 名指しの人を呼んでこれない時には「私で差しつえなければ、ご用件を承りますが」と伝言の意志のあることを伝える。
- エ 用件は必ずメモに書く。
かけ直す必要があるかどうかを確認し必要のあるものには、相手の電話番号を聞いておくことも忘れない。
- オ 聞き終わったら、「念のため繰り返させていただきます」と用件を復唱し相手に確認してもらう。
- カ 最後に「私〇〇と申します」と、自分の名前を告げて「確かに承りました必ず申し伝えます。」とつけくわえる。
- キ メモには、伝言を受けた時間、相手の部隊（会社）名や所属、氏名、用件を記入する。（不在者に確実に伝わるような着意が必要）

〈不在の伝え方あれこれ〉

- ア 遅刻している時
「ちょっと用を済ませてから出勤します」
- イ 休んでいる時
「今日は1日中外出しております。明日、本人からお電話を差し上げるように伝えます」
- ウ トイレにいつている時
「ちょっと席をはずしております。すぐ戻ると思います。戻りましたらお電話を差し上げましょうか」
- エ 外出中の場合
「ただいま外出しております。〇〇時には戻ってくる予定です」

(2) 電話の切り方

〈切り方の基本〉

- ア 切る前に「ご用件は、以上の件についてですね」と会話の内容を確認する。
- イ 「失礼いたします」と、簡単なあいさつをしてから切る。
- ウ 一般的には、電話をかけた方から切る。ただし、相手が部外者や目上の人である場合は、相手が受話器を置いたのを確認してから切る。
- エ 受話器は静かに置く。せっかく丁寧な言葉づかいをし、礼儀正しい受け答えをしても、最後に「ガチャン」と切ったのでは、相手の心証はガタ落ちとなる。

(3) こんな電話を受けたら

〈電話中の人への電話〉

「誠に申し訳ございません。ただ今〇〇は、他の電話に出ております。終わりましたら、こちらから折り返しご連絡いたしましょうか」と相手の意向を聞く。

〈会議中の人への電話〉

ア 急用以外は極力おことわりするのが原則である。

* 会議の前に、出席者に電話があった時の処置の仕方を聞いて置くと良い。

イ 「誠に申し訳ございません。〇〇は、ただ今会議中でございます。お急ぎでいらっしゃいますか」と急用かどうか確認する。

ウ 急用の場合には、会議室が近ければ「メモを入れて見ますので、少々お待ちください」と伝える。メモには、電話の相手の名前と急用である旨を書き二つ折りにして手渡し、指示を待つ。

会議室が離れている場合には、「メモを入れてまいります。折り返しこちらからご連絡いたします」と伝え、同様のメモを名指し人に渡し、指示を受ける。

*外出や会議の場合には、決して会議相手や訪問先を言ってはならない。

〈接客中の人への電話〉

ア 訪ねてお見えになっているお客様が優先なので、緊急以外の場合はおことわりする。「誠に申し訳ございません。ただ今来客中でございます。後ほどこちらから連絡させていただきます」

イ 緊急の用件の場合には、来訪者との会話を中断しないように、タイミングをみはからって取り次ぐ。

「お話中失礼します。」

ウ 来訪者に伝言内容を知られないよう、メモを書いて手渡す。

〈相手の用件が自分でわからない場合〉

「誠に申し訳ございません。私ではわかりかねますので、ただ今担当の者と代わります」と伝える。

(4) 電話のかけ方

〈かけ方の基本〉

ア 相手の電話番号、所属、氏名を確認

イ かける前に話の要点をよくまとめておく。

ウ 話に必要な資料とメモ用紙を手元に用意しておく。

エ 相手が電話に出たら「私は、第2術科学学校〇〇課の〇〇と申します。いつもお世話になっております」と自分の所属部隊、部課等と名前をはっきりと名乗りあいさつする。

オ 「〇〇課の〇〇2尉(様)はいらっしゃいますでしょうか」と話したい相手の所属、氏名をはっきりと伝える。

カ 相手がでたら「〇〇2尉(様)でいらっしゃいますか」と、相手を確認してから用件にはいる。

キ 「〇〇の件についてですが」とまず最初に、電話の内容について大ざっぱに一言でいい、「ただ今、よろしいでしょうか」と、相手が忙しくないかを確かめる。

ク 用件を、順序だてて簡潔に話す。

ケ 話が済んだら、もう1度重要な部分を繰り返して確認する。

コ 相手が話がないかを確認した後で「失礼します」、あるいは「よろしくお願いたします」とあいさつをする。

サ 静かに受話器を置く。

(5) こんな時には

〈話したい相手が不在の時〉

ア 伝言を頼む時は、「それでは、お伝えしていただきたいのですが・・・」と言って、始めて伝言内容を5W1Hに沿って簡潔に伝える。

イ 最後に、伝言を依頼した人の名前を「失礼ですが、どなた様でしょうか」と確認する。

〈相手が多忙でかけ直す時〉

あらかじめ、いつかけ直せばよいか時間を聞いておく。

〈通話中、電話が切れてしまった時〉

かけた方からかけ直す。相手がでたら「電話が切れてしまったようで申し訳ありません」とおわびする。

〈間違い電話をしてしまった場合〉

「間違いました。申し訳ございません」とおわびをする。

(6) 電話のマナーいろいろ

ア 電話をかける時も、きちんとした姿勢で。「電話で見えないからー」と油断しがちだが、相手にはわかるもの。特に、お礼を述べたり、おわびをする時などは、電話の前でおじぎをするくらいの気持ちが必要である。姿が見えないからといって、口先だけのお礼やおわびを言っても、相手はたいてい見破っている。

イ 電話をかける時間にも気をつける。昼休みや勤務時間後は原則としてさける。特に、何かをお願いする用件の場合はさけるべきである。個人宅への電話は、食事時や午前9時前、午後7時以降は原則としてさけた方がよい。

ウ 親しくとも節度をもって電話をする。特に、自衛隊専用線電話での親しい人との電話は、とかく粗雑になりがちであるが、一応、礼儀はわきまえ、長時間の電話は慎む。

エ 電話中の人の周りでは静かに、とんだ秘密漏洩の原因にもなりかねない。笑い声などは、相手を不愉快にすることがあるので注意する。

〈他の人の電話番号等を聞かれた場合〉

むやみに即答しない。本人の同意を得てこちらから相手へ連絡する。(特に、当直等についての場合に注意)

(7) いろいろな電話

キーテレホン：職場内のたくさんの電話機を、あたかも1台の電話機のように使うことができる。

短縮ダイヤル発信自動再発信、保留メロディー、転送、会議通話、一斉呼び出しなどの多彩な機能を備えているので、上手に利用して業務の効率化を図ろう。

ただ単純なミスをして相手に迷惑のかからないように、単独電話機とは違った心配りも必要である。

ア 他の人にかかってきた電話は「少々お待ちください」と伝えて、きちんと保留にし、名指し人に保留ナンバーを正確に伝える。

イ 保留中の電話が何本もあって、もし間違えて他の人の電話に出てしまった時は、「申し訳ございません。お電話を間違えました」とおわびする。

ウ 保留しそこなったり、内線を回しそこなって電話が切れてしまったら、名指し人に速やかに伝え、必ずこちらからかけ直し、相手にこちらからまずおわびをする。

6 来客対応

あなたが職場の顔、お客様の印象はあなたから

訪ねてみえたお客様は、対応に出たあなたの態度を見て、職場(部隊)全体のイメージを描いてしまう。だから対応するあなたの役割は重要である。単に言葉

づかいだけでなく、顔の表情やしぐさにも気を配らなければならない。

〈対応の基本〉

ア 誠意をもって、温かい気持ちで

イ 礼儀正しく

ウ 迅速に、正確に

エ 公平に

(1) 来客前の準備

〈来客の予定が入ったら〉

ア 必ず受付や職場の担当者に連絡する。

イ もお客様が山登りする前)に先方に連絡する。おことわりは特に丁寧に、「たいへん申し訳ございませんが、突然の用件でお会いできなくなりました。お差支えなければ、別の日にお越し願いたいのですが」などのように相手の気持ちを害さないようにわびる。

〈応接室の準備〉

ア 応接室は、いつでもお客様をお迎えできる態勢にしておく。

イ お客様が見える時刻が近づいたら、再度応接室全体のチェックをする。

ウ チェック項目

- ・ 電気はつけたか
- ・ 灰皿はきれいか (ライターはあるか)
- ・ 冷暖房の効き具合はよいか
- ・ 椅子は人数分あるか

(2) 受付

〈予約のあるお客様の場合〉

ア お客様がみえたらすぐに立つ。決して待たせない。

イ 明るい笑顔で「いらっしゃいませ」と声をかけ、氏名などを確認し、「お待ち申し上げておりました」と言う。

ウ 来客を応接室に案内する。

エ 面会者にお客様が来訪された旨を連絡する。

オ お茶の準備をする。

〈突然のお客様の場合〉

ア 「いらっしゃいませ」と山迎えたあと、失礼のないようにお客様の氏名、会社(部隊)名、用件、面会者をたずねる。

イ 原則としてロビーなどで待っていただく。

ウ 面会者に連絡し、お会いできるかどうか、誰がお会いするか確認する。

エ 面会者が不在の場合は、丁重におわびし、他の者でもよいかを確かめる。「あいにく〇〇は不在にしております。課長の〇〇でよろしければお話を
おうかがいいたしますが」

〈受付と取り次ぎの言葉づかい〉

お客様を快くお迎えし、相手の気分を害さないように明るい笑顔で対応する。

ア 「いらっしゃいませ」

イ 「失礼ですがどちら様でしょうか」

ウ 「どのようなご用件でしょうか」

エ 「少々お待ちください」

オ 「しばらくあちらでお待ちください」

カ 「お待たせいたしました。どうぞこちらえ」

キ 「ただ今応接室がふさがっておりますのでこちらでしばらくお待ち下さい。

寸言

何かありますか？

2 術校を卒業し、部隊に配属されて仕事に慣れ始めた頃のことです。「厚生班に言ってきます」と言う先輩の声に、「あ、それなら・・・」と自分の用事もついでにと思いお願いしました。(先輩は「ぶ、無礼者」と言う顔をしていました。)それ以降、自分が他の部署にでかけるときは「〇〇に行きますが、何かありますか。」と部屋の人に声をかけるようにしています。

(3) ご案内

受付などで迎えに出た時は、「ようこそおいでくださいました」と手短かにあいさつをし、すぐに応接室に向かう。お客様が荷物をお持ちだったら、「お荷物をお預かりいたしましょうか」と声をかけ、お預かりする。

〈通路で〉

ア 「こちらどうぞ」と、お客様の左側2、3歩前方を、自分の背中を完全に見せないようにして静かに歩く。

イ 通路を曲がる時や階段を上り下りする時には、軽く声をかけ、お客様をまごつかせないようにする。

ウ 危険な箇所を通る時には、その旨を伝え、注意を促し、十分に気を配る。

〈応接室に着いたら〉

ア 電気がついているのを確認してから、お客様を招き入れる。

イ お客様がどこに座ってよいか迷わないように、「どうぞこちらに、おかけください」と、上座をすすめる。

ウ お客様に席をすすめ、部屋に手落ちがないかどうかを確認したら「しばらくお待ち下さい」と声をかけて退室する。

エ 長くお待たせする時は、雑誌や新聞をお持ちする。また面会者の状況をと きどき中間報告する。

オ 会議中などで来客を待たせる時には、本人か代理の者が必ず顔を出し、その旨を告げておわびをする。

(4) 面談

〈来客を受ける人は〉

ア お客様を絶対に待たせない。

イ 頬づえをついたり、ポケットに手を入れたり、うわの空で聞いたりしない。

ウ 話し中、髪の毛などをいじらない。

エ 腕や足を組んだり、後ろ手にして、ふんぞり返らない。

オ 机に腰をかけたり、足をのせたりしない。

カ 話をしながらキョロキョロしない。

キ 喫茶、喫煙、飲食は、まず、「どうぞ」と相手にすすめ、相手が手をつけてからにする。

ク くわえタバコで話したり、人前でアクビをしない。

(5) お見送り

お客様がお帰りになる時は、出口まで見送るのが原則である。

ア 廊下を歩く時は、お客様の斜め後ろを歩く。ただし、方向を示す必要がある場合や、ドアなどでは、ご案内の時と同じ要領でお通しする。

イ 車で訪問された場合は、運転手に連絡をして車を玄関まで回しておく。

ウ 「ありがとうございます」「せっかくお越しいただきましたのに申し訳
ございませんでした」などと来庁の労をねぎらう。

寸言

立ち振る舞いにおける品格は、動と静をはっきりと区別することによりえら
れる場合が多い。また、元気と粗野との差は紙一重。間違えないように気をつ
けよう。

7 お茶

お茶は潤滑油、ニッコリほほ笑んで感じよく

お茶は外からおみえになったお客様に、ほっとひと息ついていたいただき、お客様
の気持ちをなごませるという効果がある。また、会議や面談の席では、その場の
雰囲気やなごやかにする大切な役割をはたしている。

心をこめて入れたおいしいお茶は、お客様に対する部隊（会社）の姿勢を示し
ているともいえる。

ところがお茶を出すのが遅れたり、その時にそそろがあたりしては、その場
の雰囲気をまずいものにしてしまい、かえって逆効果になってしまう。だからお
茶をいれる時は心を込め、お出しする時は感じよくニッコリとほほ笑んでお客様
に気持ちよく話を進めていただけるように心を配ろう。

(1) お茶の準備

お茶はタイミングよく出すことが大切である。日頃からきちんと茶器等の準
備をしておこう。

ア 必要なもの

- ・ 日本茶
湯飲み、茶たく、急須、茶こし
- ・ 紅茶、コーヒー
ミルク、砂糖、カップ、ソーサー、スプーン
- ・ 冷たい飲み物
コップ、コースター、ストロー
- ・ その他

お盆、ふきん、台ふき、おしぼり

これらのものをいつでも使えるよう、整理整頓してそろえておく。

イ 湯飲みやカップ類は、欠けたり、ヒビが入っていないか、あるいは茶しぶ
などで汚れていないかを常にチェックしておく。

ウ お湯は常に適温の状態を用意しておく。

エ 炊事場はいつも清潔にしておく。

(2) お茶のいれ方

ア まず手を洗う。

イ 急須と湯飲みを湯どおしして温める。

ウ 急須に人数分のお茶とお湯を入れる。（お湯の温度は、玉露50度。煎茶
70～80度。番茶100度）

エ ふたをして1分ほど待つ。

- ・ この間にお盆、茶たくを整える（茶たくはお盆の上において置く。茶た
くの上に湯飲みを乗せたままでお茶をつがらない）。

オ こさが均等になるように交互に入れる（湯飲みの7分目くらいまで）。

- ・ 茶柱などを入れないように茶こしを使う。
- カ 湯のみの糸底はよく水分をふき取る。

- * 入れる量
- ・ 日本茶は7分目
 - ・ コーヒー、紅茶は8分目
 - ・ 冷たい飲み物はほぼ一杯

〈コーヒーのおいしい入れ方〉

- ア 豆(粉)を十分ブレンドし、長くおかないでその都度使う。
- イ 水は天然水かミネラルウォーターを使うとよい。
- ウ 85度か90度に沸かしたお湯を、ゆっくり渦巻き状にコーヒーの粉にそそぐ。
- エ 入れてから5分ほど置いたものが一番香りがよくなる。

(3) お茶の出し方

- ア まず服装や身だしなみを点検する。
- イ お盆に乗せる。湯飲みと茶たくは別々に(コーヒーや紅茶の場合もカップとソーサーは別々に)。また、ふきんもいっしょに持っていくとこぼした時に便利。
- ウ 胸より少し高くあげ20~30センチくらい離して持つ。
- エ 必ずノックしてからドアを開け、お客様の方を向いて「失礼します」とあいさつをする。
- オ サイドテーブルのある場合は、お盆を置いて一つ一つ両手で出す(お客様に近い方の手は、軽くそえる程度に)。「どうぞ」と、一言そえる。
- カ サイドテーブルがない場合は、お盆を左手で持ったまま右手で出す。
- キ 主賓から先に出す(よくわからない時は、上席のお客様から出せばよい)。
- ク お菓子を出す場合は、飲み物より先に相手の左前に出す(お茶は、お客様の正面からやや右に出す)。また、紙ナプキンやおしぼりもそえる。
- ケ 配り終えたら、お盆を外側に向け、左脇に抱えるように持ち、ドアのところまで下がる。「失礼しました」と、会釈して退出する。

(4) 後片付け

- ア お客様が帰られたら、すぐに部屋を片づける。
- イ テーブルの上を拭き、灰皿を片づけ、椅子を元に戻す。
- ウ 使った湯のみ類は、洗っていつでも使えるようにしておく。

(5) こんなところに注意

- ア ガチャガチャと音をたてない。
- イ 湯のみの縁に手をかけない。
- ウ 書類の上には置かない。
- エ 湯のみの正面がお客様の方を向くように出す(一番きれいな模様のお客様の正面にくるといのが目安)。
- オ 茶たくの木目は、横になるように。
- カ コーヒーカップの取っ手は、左(英国式)か右(米国式)にそろえる。
- キ 何を出すかは、お客様の好みをうかがってから決める。
- ク 好みをうかがわずに出す時には、日本茶を出すのが原則

- ケ たびたびお見えになるお客様の好みは覚えておく。
- コ コーヒーや紅茶に、あらかじめ砂糖やミルクを入れて出すのは失礼にあたる。
- サ インスタントコーヒーを出すのは、なるべくさける。
- シ 夏、暑い中を来庁された時などは、冷たい飲み物を出す。
- ス 過ぎてこぼした時には、「失礼いたしました」といい、あわてず落ち着いた
て、手際よく片づけ、すぐに新しいものと取り替える。
- セ 対応時間が長引く時（1時間をこえそうな時）は、ころあいを見て先のも
のを下げ、新しいものと取り替える（コーヒー、ジュースなど種類をかえて
出すのもよい）。

寸言

今の若い人は、学校の先生や会社の先輩などがマナーを教える機会が少なくなってきたため、自分のマナーのわるさに気づくことがなくなってきた。個人が意のままに行動する。座標軸を持たないファジーな社会になってきているため、マナーと言うもの自体も消えていっているような気がする。昔ながら先輩が「俺についてきて、黙ってみている」という丁稚制度のようなものがあつたが、今ではそうしたものがなくなってきた。また、マナーの基本は、やはり家庭や学校でインプットされるべきもので、会社等で教えるのは、それにつけ加える部分であろう。

マナーには、仕事上のマナーと個人のマナーがあると思う。仕事が終わった途端に横柄になる。これが仕事上のマナーの限界だ。これに対し、個人のマナーは、永遠に続いていかなければならないものだ。

国によって、マナーや習慣は違うが、「相手に不愉快な事はしない」、「最低限弱者は守る」「いきているものは大切に使う」と言った共通項はある。

個人のマナーはエンドレス。個人のマナーが本体で、その上に帽子のように仕事のマナーがのっている。今仕事上のマナーの形ばかりが先行して本体が忘れられている。思いやり、気配りと言った個人のマナーをなくしてはいけない。

マナーが思いやりなら教えるには愛情が不可欠。

その意味で、やはり親が子供の時に教えることが重要になってくる。

8 席 川 頁

すばやい行動には、まず原則を知り、応用を

仕事をしていれば、隊内、隊外を問わずいろいろな人と会う。事務室でお会いしようが、応接室でお会いしようが、その席順をどうするかによって、目に見える形で相手に対する見方を表現することになりかねない。

最近では、便利さを優先して席順など気にしない人も多いが会う相手は年齢も違えば、立場も違い、考え方も違う。どんな人に対しても失礼のないようにしよう。また、人数、場所、目的などいろいろな状況により、ふさわしい席順も変わってくる。席順の原則をわきまえて、うまく応用できるようにしよう。

(1) 席順の基本

ア 一般に出入り口から遠い所ほど上座となる。

イ 役職（階級）の高い人から上座につく。

ウ 役職に差がない場合、年齢の高いものから上座につく。

エ 必要ならば、あらかじめ席に名前を書いておく（特に写真撮影の席順など）

(2) 事務室での席順

〈事務室内の応接セット〉

入り口から遠くても事務机に近い席が部内用

〈応接室では〉

ア 入り口から遠い席がお客様用

- ・ 3人用ソファはお客様用で、1人用ひじかけイスは部内用が原則

イ 最近では、お客様用と部内用の両方ともひじかけイスの場合がある。

ウ イスが足りなくて補助イスを準備した場合には、補助イスは部内者が座る。

〈会議室〉

会議の目的や種類によって異なるが、入り口から遠い席がお客様用というのが原則。

(3) 乗り物での席順

〈列車〉

- ・ 窓側が最上席

- ・ 1列座席の場合は前方の方が上席となる。

- ・ 向かい合わせの時は、進行方向に向いている方が上席。2人席の方が3人席より上席となる。

〈飛行機〉

- ・ 前方の窓際の席が上席となる。