

別表2 宮城県（加工・調理従事者）、山形県（処理課程）、栃木県（フグ処理者）、群馬県（丸ふぐ取扱者）、茨城県（第二種フグ取扱者）、長野県、岐阜県、三重県、広島県、徳島県、長崎県、沖縄県（ふぐ処理者）、仙台市（加工・調理従事者）、広島市（フグ処理者）、宇都宮市（フグ処理者）、福山市

(2) 埼玉県のふぐ調理試験に合格したのと同等以上の者（第3条第2項第二号）

調理師法第2条に規定する調理師であって、次のア～エのいずれかに該当する者は、埼玉県ふぐ調理師資格者講習会を受講することで、申請に基づき埼玉県ふぐ調理師の免許を与えています。

ア 東京都ふぐ調理師試験に合格し東京都ふぐ調理師免許を受けている者

イ 神奈川県ふぐ包丁師試験（昭和62年4月以降行われたものに限る。）に合格し神奈川県ふぐ包丁師免許を受けている者

ウ 滋賀県ふぐ調理師試験に合格し滋賀県ふぐ調理師の免許を受けている者

エ 鹿児島県ふぐ調理師試験（昭和58年4月以降行われたものに限る。）に合格し鹿児島県ふぐ調理師の免許を受けている者

4 ふぐ取扱施設の認定（第13条）

ふぐ取扱施設を經營しようとする者は、施設ごとに知事に申請し、その認定を受けなければならない。

5 ふぐ提供施設の届出（第21条第1項）

ふぐ提供施設を經營しようとする者は、施設ごとに自己の氏名その他規則で定める事項を知事に届け出なければならない。

	ふぐ提供施設の届出対象	ふぐ提供施設の届出対象外
加工製品の種類	①ふぐ刺身等生食に供されるもの ②ふぐちり材料その他加熱等の簡易な調製で食用に供されるもの	①ふぐ塩蔵品 ②ふぐ乾製品 ③ふぐ調味加工品 ④ふぐくん製品 ⑤ふぐそう菜 ⑥その他加工を要しないで、食用に供されるもの

第6 行政処分等

1 行政処分とは

(1) 処分の種類

①許可処分：営業許可

②不利益処分：営業禁停止、回収、廃棄、改善命令等

(2) 不利益処分の根拠

①法第54条（廃棄命令等）

②法第55条（許可の取消し等）

③法第56条（改善命令）

(3) 行政処分に係る事務

①「食品衛生法等に基づく行政処分等に係る事務処理要領」（以下「事務処理要領」という。）

（平成19年3月28日付け生衛第1527号「食品衛生に関する営業等の許可等の取扱要領の一部改正について」）

②「食品衛生法等に基づく行政処分等に係る事務処理要領の運用について」（以下「事務処理運用」という。）

（平成19年3月28日付け生衛第1538号）

(4) 行政手続法及び行政手続条例との関係

行政手続法とは、「行政運営における公正の確保と透明性の向上を図り、国民の権利利益を保護していくこと」を目的に次の5つについて、行政機関が守るべきルールを定めたもので、平成6年10月1日から施行されている。

①許可、認可、免許等の申請に対してそれを認めたり又は拒否したりする処分（「申請に対する処分」）の手続

②許可を取り消したり、一定期間の営業停止を命じたりする処分（「不利益処分」）の手続

③「行政指導」の手続

④「届出」の手続

⑤「命令等」を定める際の手続（意見公募手続等）

参考：総務省ホームページ

http://www.soumu.go.jp/gyoukan/kanri/tetuduki_f.html

行政手続条例とは、行政手続法の適用除外となっている条例等に基づく処分や行政指導等に関する手続のルールを定めたもの。

○申請に対する処分

行政手続法	事務処理要領等
【審査基準・標準処理期間】 審査基準を設定し、公にする（第5条）	施行条例第2条等 事務処理要領第2条
標準処理期間を設定し、公にするよう努める（第6条）	事務処理運用2（2） 平成6年9月29日付け 生衛第881号
【審査開始義務】 申請が到達したら遅滞なく審査開始（第7条）	事務処理運用2（1）
【理由の提示】 申請を拒否する場合には同時に理由も示す（第8条）	事務処理要領第2条

○不利益処分

行政手続法	事務処理要領等
【処分基準】 処分基準を設定し、公にしておくよう努める（第12条）	事務処理要領第5条第1項
【聴聞手続（第13条、第15条～第28条）】 許認可の取消しや資格・地位を剥奪する不利益処分を行う場合には、口頭による主張、立証する機会を与える	事務処理要領第5条第3項
【弁明手続（第13条、第29条～第31条）】 上記以外の処分を行う場合には、弁明書を提出する機会を与える	事務処理要領第5条第4項

○行政指導

行政手続法	事務処理要領等
【一般原則】 ①相手方の任意の協力が必要（第32条第1項） ②従わないことを理由とした不利益な扱いの禁止（第32条第2項）	
【明確化】 ①行政指導の趣旨、内容、責任者の明確化（第35条第1項） ②相手方の求めに応じて書面の交付（第35条第2項）	事務処理要領第4条

2 食品衛生法等違反の公表

(1) 根拠

法第63条

(2) 公表に係る事務

「埼玉県における食品衛生法等違反に関する公表要領」（平成18年5月24日付け生衛第221号）

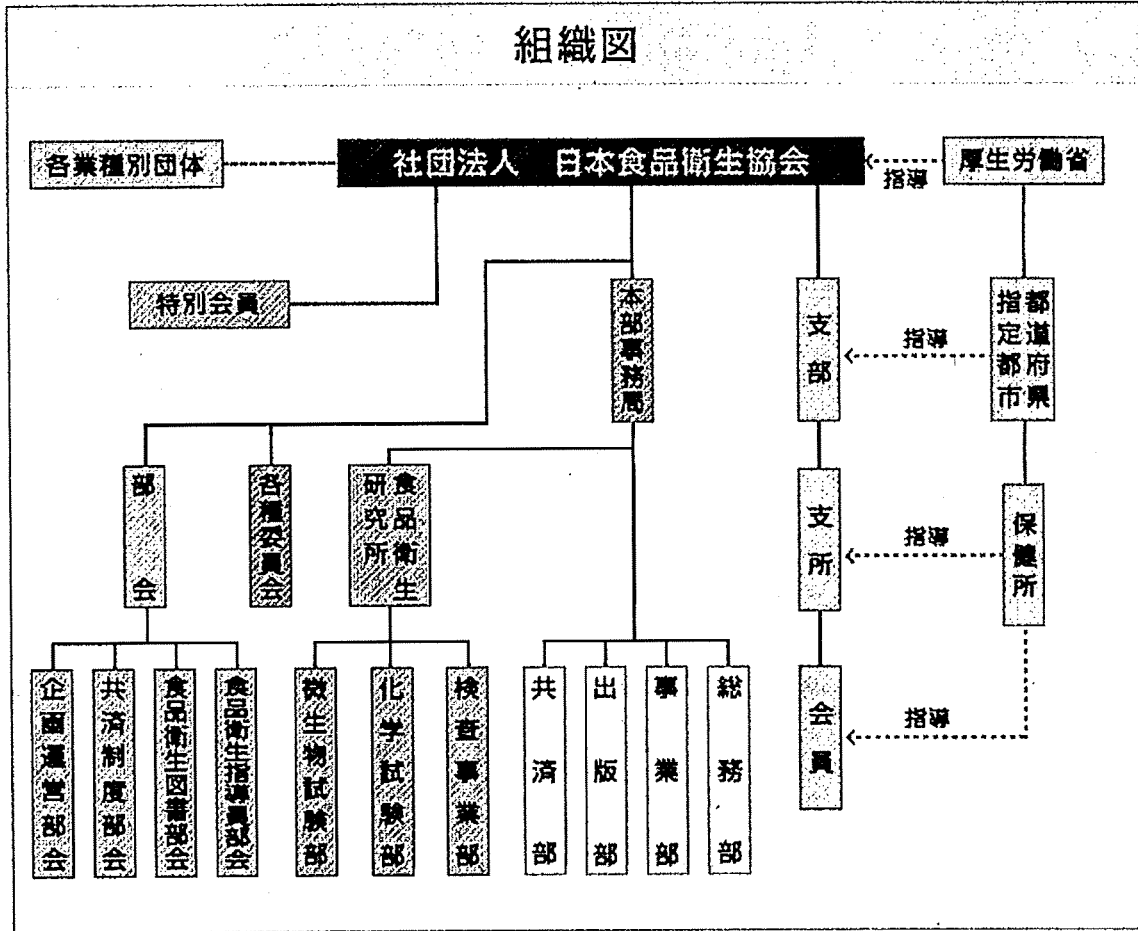
第7 関係団体等に係る事項

1 食品衛生協会・検査センター

(1) 社団法人日本食品衛生協会の設立

食品関係業者が集まり、食品衛生法の趣旨に添って行政に協力し、自主衛生管理を実施することを目的として、昭和23年に設立された。

(2) 組織



(3) 登録検査機関

- 法第31～47条（登録検査機関の登録ほか）
- 法第25条（食品等の検査）
- 法第26条（検査命令）
- 法第28条第4項

(4) 埼玉県食品衛生協会検査センター

厚生労働大臣登録検査機関（埼玉県で1施設のみ）

2 全国食品衛生監視員協議会（埼玉県支部）

(1) 目的

食品衛生等に関する調査研究及び技術の研鑽
食品衛生監視員等の資質の向上
親睦融和

(2) 組織

食品安全課（生活衛生課）、各保健所、衛生研究所、食肉衛生検査センター、
動物指導センター、川越市

(3) 主な事業

食品衛生監視員等研修会、総会（例年6月頃）
全国食品衛生監視員協議会関東ブロック研修大会、総会（例年8月頃）
全国食品衛生監視員研修会、総会（例年11月頃）

第8 食品衛生法等に係る資格要件

1 食品衛生監視員

(1) 根拠

法第30条（食品衛生監視員）

(2) 資格要件

政令第9条（食品衛生監視員の資格）

2 食品衛生管理者

(1) 根拠

(2) 資格要件

(3) 設置が必要な許可業種

3 食品衛生責任者

(1) 根拠

(2) 資格要件

(3) 設置が必要な許可業種

4 食品衛生推進員

(1) 根拠

(2) 資格要件

5 食品衛生指導員

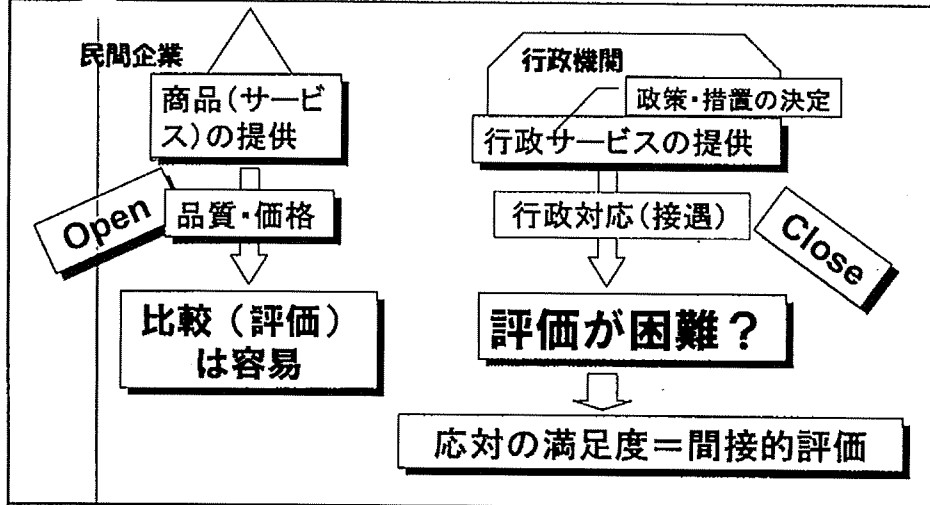
(1) 根拠

(2) 資格要件

	<h1>接遇</h1> <p>— 公務において重要な接遇 —</p> <p style="text-align: right;">埼玉県保健医療部 食品安全課</p>
--	---

公務の特性と公務に対する苦情	
寄せられる苦情	公務の特性・理由
住民の利益にならない 何のための業務か分からない	全体の利益(公益)のために...個々には税金が原資...住民には難解 公益性
効率が悪い 無駄が多い	不採算部門...効率性は不適當 単年度予算・細目規定はムダも 非営利性
対応が遅い タライ回しされた	法令等に拘束、公正・安定・継続性の要請、 縦割り組織 公正性
融通が利かない 前例踏襲である	法令による行政原理、公平・中立性の要請、 安定め継続性は前例尊重 公平・中立性
態度・言葉遣いが悪い 偉そうにしている	時には、公益執行...きつい言葉も " 強制執行しなければ...ときも 権力性

公務において重要な接遇



よい接遇で 公務に対する信頼を高める

公務への信頼が必ずしも高くない
 公務員一人一人の努力が必要
 よい接遇は、県民の信頼感、期待感を高める

県民の信頼を高めるための心構え

- 県民は、サービス産業におけるお客様である
- 県民の要望を十分くみ取る
- 個々の県民の背後にある多数の県民の意向はどうか
- 県民の利益・論理が公務遂行の際の判断基準
- 迅速に判断し対応
- 県民が納得いくよう説明

接遇に係わる要素

■ 第一印象

いったん形成された第一印象は、なかなか変えられない
行政対応を評価する際には、第一印象が大きく影響する

■ 第一印象を決める要因

外見 → 顔 体型 服装(身だしなみ) 態度(マナー)
コミュニケーション → 声 話し方 話の内容 聞き方

公務員としてのマナー

- マナーとは、何かをするときの方法、やり方、態度のうち他人に対する言動・態度
- 「ふさわしい」と考えられる言動・態度
- 私生活におけるマナー、私人としてのマナーと必ずしも一致しない

→ **公務員として ふさわしい 言動・態度か？**

親しい人(県民)と一対一で話していても、常に他人である県民が見ている!!

→ **評価は、見ていた県民が決める!!**

危機管理の行動指針



職員一人一人が常に危機管理意識をもって職務に取り組むことが大切です。そこで、職員が危機に適切に対応できるよう、職務を遂行する上での行動指針を策定しました。

「誰かが見ている。」という意識で仕事をする。

非言語コミュニケーションの重要性

■ メラービアンの法則 7・38・55

- ・ 非言語コミュニケーションの研究結果
- ・ 送り手の感情が受け手にどのように判断されるか

全体の感情 = 7%(ことば)
+ 38%(声)
+ 55%(顔の表情)

言葉と顔の表情が一致しない
ようなときは、顔の表情のほうが
相手に伝わる！

具体的な接遇

■ 窓口対応

窓口における何気ない態度や不用意な言葉遣いにより、とんでもない誤解を与えたり、相手の心を傷つけたりすることがある。

■ 電話対応

顔の見えない窓口対応。
職場全体のイメージにつながる。
言葉遣い、声のトーンが重要、専門用語は、とんでもない誤解を与えることがある。

接遇(対応)時の注意点

■ 相手の話を否定しない

話をよく聞き、その内容を整理する

■ 事実を重点に

常に公平性を意識し、アドバイスする
感情的にならない

■ 言葉遣いに注意する

相手を言い負かさない、強い語調は十分注意

■ その場で結論を急がない

出来ない約束はしない

満足・不満(クレーム)要因

満足要因

- ・ 熱心に聴いてくれた
- ・ 誠意が伝わってきた
- ・ こちらの気持ちを分かってくれた
- ・ 申訳ないという態度が伝わってきた
- ・ 言葉が丁寧・謝罪も
- ・ 要求を早急に実行

不満要因

- ・ 事務的に取扱われた
- ・ 言訳・弁解が多い
- ・ 納得ある説明がない
- ・ 勘違いを指摘された
- ・ 責任転嫁・タライ回しされた
- ・ 対応が遅い

(満足要因の裏返し)

クレーム 種類と対応

★自然発生クレーム(真のクレーム)

★作為的クレーム(悪意のクレーム)

★自然発生クレーム
圧倒的多数

↓
原因は思いも寄らぬ
身近なことから...

対応する必要がある

★★悪意のクレーム
限られたケース

↓
何か困らせたい、
迷惑をかけてやろう、
行政対象暴力など

毅然とした対応

危機管理の行動指針



職員一人一人が常に危機管理意識をもって職務に取り組むことが大切です。そこで、職員が危機に適切に対応できるよう、職務を遂行する上での行動指針を策定しました。

クレームは改善の第一歩。
聞いたままで済ませない。

クレーム 対応のステップ

Step-1 話を聴く

相づち、復唱が重要

Step-2 事実を確認する

潜在的不満要因も

Step-3 解決・代替案の提示

同意時 「...説明させていただいてよろしいでしょうか？」

Step-4 感謝・実施・フォロー

不同意 「■■■■までに中間報告・報告させていただいて...でしょうか？」

Step-5 活かす（報告・再発防止）

クレームにおける記録の重要性と 具体的な対応姿勢

なぜ「記録」するのか？

「相手に見えるように」(苦情者心理)
目で確認し冷静になる(言い過ぎた?)

個人情報保護法 (記録の保管)

各ステップでの対応姿勢

Step-1 話を聞く
「不快な想い」に謝罪

「ご迷惑をおかけしました
こととお詫びします...」

Step-2 事実を確認する
「とことん聴く姿勢」(積極的傾聴)
上田知事発言にも...

立対応 → 座席対応 (3-5分以上)
座席位置、誠心誠意な対応

Step-3^5 解決から改善まで
納め方「あなたのファン」に...

「貴方の言うことなら
納得しよう」へ

話を聞くときの言葉

依頼・願 いする場合	<ul style="list-style-type: none"> ■恐れ入りますが...お願いできますか？ ■お手数ですが...ご記入願いますでしょうか？ ■ご足労おかけしますが...でしょうか？ ■ご希望に添えず誠に申し訳ございませんが、 ◇◇までにお越しただけませんか？
お断りする 場合	<ul style="list-style-type: none"> ■申し訳ございません。私では分かりかねます。 分かる者に代わります。少々...お待ち下さい ■恐れ入りますが私では判断できかねます。上 司に相談...少々...
相手の言い 分を聴く場合	<ul style="list-style-type: none"> ■恐れ入りますが...詳しく...でしょうか？ ■申し訳...ゆっくり話を伺い...こちらにお掛けい ただけますか？

クレーム こんな時どうする

窓口で激昂している時

冷静対応

喧嘩腰・おどおどしない

確認・調査に時間を要する場合

予め所要時間を説明

電話で長引く時は再電話

責任者を出せと言われた時

むやみに取り次ぐことなく、話を聞く

「私が責任を持ってお話を伺います」 責任＝話を聞く責任
上司は、様子を見ていて助け船を出してくれる

悪意クレーム＝迷惑行為の対応

挑発に乗ることなく、冷静かつ毅然と対応する

注意・聴く時の留意点

複数の職員で対応 言動を記録する

曖昧な返答は避ける

理由のない書類作成・押印・署名はしない

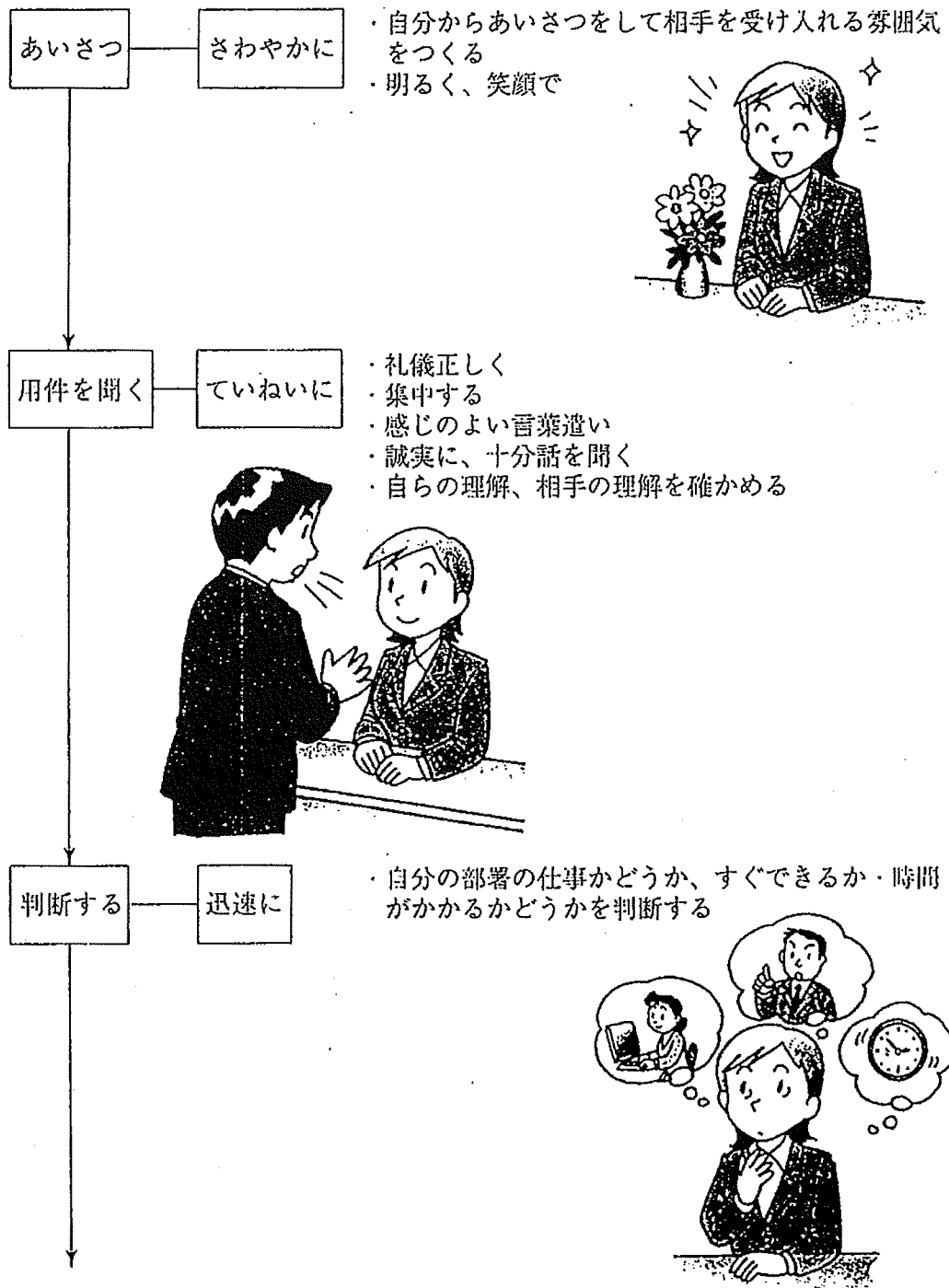
暴力をふるう時は警察に連絡

各警察署の
生活安全課に連絡・相談



窓口対応の流れ

窓口における職員の何気ない態度や不用意な言葉遣いにより、とんでもない誤解を与えたり、相手の心を傷つけたりすることがあります。そうした失敗をしないためにも、対応の流れと注意すべき点を確認してみましょう。



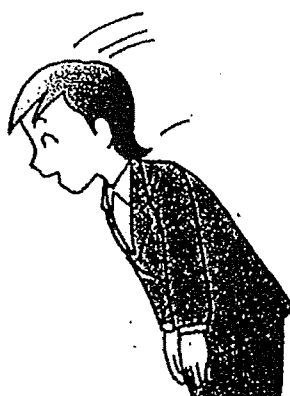
処理する — 正確に

- ・てきぱきと
- ・間違いがないか確認する
- ・間違いがないか確認をお願いする



見送る — 心をこめて

- ・ほかに用件がないか確認する
- ・忘れ物などがないか確かめる
- ・見送りのあいさつをする



窓口対応のそれぞれの場面において、相手の身になって、どうすれば自分を信頼してもらえるかという視点に立って行動するとよいでしょう。

電話対応の基本

電話は顔の見えない組織の窓口です。電話での対応は、職場全体の信用を左右することがあります。特に電話は、言葉・声だけを媒介するため、ちょっとした言葉遣い、声のトーンが重要になります。また、互いに姿や表情を見ることができないため、誤解が生じやすいとも言えます。

次に、電話のかけ方、受け方・取り次ぎ方の留意事項を記します。

1 電話のかけ方

(1) 十分な準備を

- ・電話が手段として最も適しているかどうか考えましょう。ほかのコミュニケーション手段としては、直接話す、文書、電子メールなどがあります。
- ・電話をかける時間帯として適当かどうか考えましょう。相手の身になって、忙しい時間帯ではないかなどに配慮します。
- ・相手の電話番号、名前、職名を確かめてからダイヤルしましょう。ひんばんに電話する相手の場合、一覧表をつくったり、メモリーに登録しておきます。
- ・用件の要点を5W2H式にメモし、どういう順番で話すか整理しておきましょう。
- ・メモ用紙、筆記具、必要な資料をそばにそろえておきましょう。

(2) 相手が出たら

- ・相手が出たらすぐ所属や名前を名乗り、明るくあいさつしましょう。「もしもし」は通信状態が悪く、電話がつながっているかどうかわからないようなとき以外には使いません。
- ・相手を確認しましょう。相手が名乗ってくれない場合には、確かめる必要があります。
- ・相手の状況を確認しましょう。「今、お話ししてもよろしいでしょうか」と確認し、忙しいようであれば要点のみ述べ、詳細は後でかけ直すなどの配慮が必要です。
- ・用件は要領よく話しましょう。長電話は禁物です。
- ・相手が不在のときには、用件の緊急度とともに、相手に失礼にならないかを考慮し、「後でかけ直す」「相手が戻ったらかけてもらう」「伝言を残す」のいずれにするかを判断しましょう。電話をかける前に、相手が不在の場合にどうするか、あらかじめ考えておくとよいでしょう。
- ・話が終わったら「ありがとうございました」「失礼いたします」などのあいさつをして静かに受話器を置きましょう。なお、一般に、電話をかけたほうから切ると言われていますが、相手に失礼にならないように相手が切ってから電話を切るといった配慮も必要です。

2 電話の受け方

(1) 十分な準備を

- ・率先して電話に出ましょう。電話は、いつ、誰から、どんな用件でかかってくるか予測できませんが、苦手意識をもっては電話の受け答えは上達しません。
- ・問い合わせがしばしばある用件にはあらかじめ対応ぶりを決めておきましょう。対応マニュアルを作成したり、他の部署との共管事項については、どちらが答えるか、その回答内容について「すりあわせ」を行っておきます。
- ・メモ用紙、筆記具、必要な資料をそばにそろえておきましょう。伝言メモとして利用できるよう、相手方の氏名、電話の日時、用件、電話を受けた者の氏名などの欄を設けたメモ用紙を用意しておきます。
- ・電話の機能に精通しておきましょう。保留、転送のしかたなど、最低限の機能については、ミスなく行えるように練習しておきます。
- ・電話交換手との連絡を密にしましょう。人事異動、席の移動、所管事務の変更などについては、必ず交換手にも知らせておきます。

(2) 電話がかかってきたら

- ・ベルが鳴ったらすぐに出ましょう。遅くとも3回までに受話器を取りましょう。4回以上鳴ってから出たときには、「お待たせしました」と一言謝罪します。
- ・あいさつして、所属・名前を名乗りましょう。相手のあいさつ、氏名などの発言とかぶらないようにタイミングには注意します。
- ・相手を確認しましょう。相手がうっかり名乗らなかったときには、失礼にならないように「おそれいりますが、どちら様でいらっしゃいますか」と言って、相手を確認します。
- ・いつも明るく、誠実な態度で対応しましょう。態度、気持ちは電話を通して相手に伝わります。誰だかわからないときには無愛想で、相手が社会的地位の高い人や上司だとわかると急に丁寧になるのを「カメレオン電話」と言い、相手だけでなく、その電話を周りで聞いている人をも不快にさせます。
- ・メモを取りながら用件を正確に聞き取りましょう。必要に応じて、用件を復唱します。
- ・別の人への電話は「〇〇ですね。少々お待ちください。ただ今、代わります。」などと言って、すばやく取り次ぎましょう。名指しされた人が不在のときには、「名指し人からかけ直させるか」「自分が用件を聞いてもよいか」、相手の意向を確かめます。
- ・用件を聞いたら自分で対応できるかどうかをすばやく判断しましょう。できる限り電話を受けた職員が対応することが望ましいのですが、所管外のことや判断が困難なときには担当者や上司に取り次ぎます。取り次ぐときには、電話を替わる人に用件を要領よく伝え、相手が用件を繰り返さなくてもよいようにします。
- ・話が終わったら、「失礼いたします」などのあいさつをして静かに受話器を置きましょう。一般に、電話をかけたほうから切ると言われています。相手が切ってから電話を切りましょう。

こんなときどうする（電話対応）

電話対応において発生する以下の状況に対する望ましい対応ぶりを記します。

- 話したい相手が不在のとき

相手が不在の場合、「かけ直す」「伝言を残す」「折り返しの電話を依頼する」「他の人に対応を依頼する」の四つの選択肢が考えられます。相手がいつ頃戻ってくるか、用件の緊急度、相手と自分の関係などによって、どの選択肢をとるかは異なりますが、あらかじめ相手が不在の場合にどうするかを考えておきましょう。
- 途中で電話が切れたとき

切れた原因にかかわらず、電話をかけた方からかけ直すのが原則です。しかし、かけてきた相手の電話番号がわかっている場合で、電話の受け手が原因で電話が切れたとき、かけ手が目上るときなどには、受け手からかけ直します。なお、切れた理由にかかわらず、途中で電話が切れたことに対し謝ります。
- 留守番電話につながったとき

落ち着いて対応しましょう。録音が始まったら改めて名乗り、用件を手短に残し、折り返しの電話をお願いするのか、こちらからかけ直すのかを伝えます。用件の途中で録音時間が終わってしまった場合には、すぐにかかけ直し、短く謝った後、用件を続けます。
- 間違い電話だったとき

自分からかけた電話が間違い電話だった場合には、丁寧に謝った後、かけた電話番号を相手に伝え、自分のダイヤル間違いか、電話番号の記録誤りかなどを確認します。受けた電話が間違い電話だった場合には、相手に何番にかけたのかを聞き、相手のダイヤル間違いか、電話番号の記録誤りかなどを確認します。
- 相手が名乗らなかったとき・相手の名前が聞き取れなかったとき

すべての電話について相手の名前を確認する必要はありません。単なる照会の電話であれば、名前を確認する必要はないでしょう。用件に応じて、名前を確認するかどうか判断しましょう。名前を確認する必要があるときには、「おそれいりますが、お名前をうかがってもよろしいでしょうか」「大変おそれいりますが、お名前をもう一度うかがってもよろしいでしょうか」などと尋ねます。
- 名指し人が電話中や会議中のために出られないとき

名指し人が電話中又は会議中のために電話に出られない旨伝え、どうするか相手の意向を確認します。緊急の用事の場合には、名指し人にメモを渡して電話がかかってきたことを知らせます。そうでない場合には、「かけ直しをお願いする」「伝言を残す」「こちらから折り返し電話する」「他の人が用件を承って対応する」「名指し人の電話

が終わりそうな場合には「待っていただく」などの選択肢から、どうするか相手に判断を依頼します。なお、かけ直しをお願いする場合、他の人が対応した場合にも、電話があったこと及びどのように処理したかを本来の名指し人に伝えます。

○ 名指し人が不在のとき

外出中なのか、休暇なのかなどの不在の理由及びいつ頃まで不在なのかを伝えます。外出先について問われた場合には、秘匿する特段の理由がない限り答えてもよいでしょう。休暇の理由について問われた場合には、原則として答える必要はないでしょう。いずれにしろ、外出や休暇のときはもちろん、一定時間以上席をはずす場合には周りの職員に、どのような用事で、いつ頃まで席をはずすのかを必ず伝えます。

○ 伝言メモをとるとき

復唱して間違いがないか確認します。相手が言ったことをそのまま名指し人に伝えても理解されないおそれがあるときには、その意味を確認します（たとえば、〇〇と地名を言ったが、その地名の場所が二つあるとき、どちらなのかを確認する）。最後に、自分の所属と名前を相手に告げ、「必ず伝言をお伝えします」と述べるとよいでしょう。なお、伝言メモには、「誰へ・誰から・電話があった時間・伝言内容・相手の電話番号・誰がメモを受けたか」を記入します。

○ 内容を聞いたところ、別の部署の担当であることがわかったとき

用件を詳しく聞いたところ、他の部署の担当であることが判明する場合があります。そのような場合には、この件は別の部署の担当である旨説明し、電話を回してもよいか、また、他に用件はないか、相手の意向を確認します。電話を回す場合には、まず自分から用件の概要を担当部署に伝え、相手が再度用件を繰り返す必要がないようにします。

○ セールスの電話がかかってきたとき

職員個人に対し、セールスの電話がかかってきたときには、丁寧に断りましょう。相手が説明だけでも聞いて欲しいと粘り、仕事に支障が出るような場合には、説明は必要ない旨きっぱりと断ります。

携帯電話を仕事で使う場合の利用マナー

- ・電池残量を確認し、静かなところ、電波の状況がよいところからかける。
- ・相手の携帯電話にかけるときは、今、電話で話しても差し支えないか確認する。
- ・電車の中、会議中などにはマナーモードにしたり、電源を切っておく。
- ・着信音は一般的な呼び出し音にする。
- ・待ち受け画面やストラップなどはシンプルなものにする。
- ・通信料が高いような場合には手短かに伝える。特に、相手が携帯電話からかけてきて、話が長くなりそうなときには、場合によってはこちらからかけ直す。