

# 鞍手ゆたか福祉会 ビジネスマナー自己評価表

対象者:全職員 自己評価表提出期間:平成 年 月 日～ 月 日

※項目の中で、自己評価するための具体的な場面や事例がない場合は、自分がその場面に遭遇したと仮定しての行動で判断してください。

| 【評価期間】平成 年 月 日～平成 年 月 日                                                            |          | 【事業所名】                                                                                                                       | 【氏名】   |
|------------------------------------------------------------------------------------|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| 【評価基準】 A:できている(2点) B:ほぼできている(1.5点) C:ある程度できている(1点) D:ほとんどできていない(0.5点) E:できていない(0点) |          |                                                                                                                              |        |
|                                                                                    |          |                                                                                                                              | 評価     |
| 1                                                                                  | 挨拶       | 朝、出勤したら、元気に挨拶しているか。                                                                                                          |        |
| 2                                                                                  |          | 職場に戻ってきたら、在室の職員に「ただいま帰りました」と報告しているか。                                                                                         |        |
| 3                                                                                  |          | 管理者や先輩、同僚などが外出するときは、「いってらっしゃい」、戻ってきたら「お帰りなさい」「お疲れさまでした」と迎えているか。                                                              |        |
| 4                                                                                  |          | 退勤時は、みんなに聞こえるように大きな声で「お疲れさまでした」と挨拶して帰っており、他の人が先に退勤するときは、「お疲れさまでした」と挨拶しているか。                                                  |        |
| 5                                                                                  | 仕事の心構え   | 少なくとも、5分前には出勤し、始業時刻前に仕事を始められるようにしているか。                                                                                       |        |
| 6                                                                                  |          | 誰かに何かをしてもらった場合、たとえそれが些細なことであっても、お礼を言っているか。                                                                                   |        |
| 7                                                                                  |          | 勤務中の服装は、だらしない格好や不潔な状態を避け、きちんとした身だしなみをしているか。                                                                                  |        |
| 8                                                                                  |          | 上司から注意されたことは、二度と繰り返さないようにしているか。                                                                                              |        |
| 9                                                                                  |          | 職場に着いたら(あるいは着く前に)、携帯電話はあらかじめマナーモードに設定しているか。                                                                                  |        |
| 10                                                                                 |          | 仕事でミスをした場合、上司及び関係者に素直にお詫びを言っているか。                                                                                            |        |
| 11                                                                                 | 遅刻・早退・欠勤 | 欠勤の連絡は、最低でも仕事が始まる10分前に行き、本人が管理者に直接連絡を入れ、理由をきちんと述べているか。                                                                       |        |
| 12                                                                                 |          | 欠勤の翌日は、朝礼でお詫びを言っているか。                                                                                                        |        |
| 13                                                                                 |          | 遅刻の場合は、理由と出勤時間を始業時間前に管理者に連絡を取っているか。                                                                                          |        |
| 14                                                                                 |          | 遅刻して出勤したら、管理者と同僚にお詫びを言っているか。                                                                                                 |        |
| 15                                                                                 |          | 早退する場合は、早めに管理者及び直属の上司に申し出ているか。                                                                                               |        |
| 16                                                                                 |          | 早退した翌日は、朝礼でお詫びを言っているか。                                                                                                       |        |
| 17                                                                                 |          | 有給休暇や代休を取る際は、スケジュールを調整して仕事に支障のないようにして、まず直属の上司の了承を得た上で、管理者に申し出ているか。                                                           |        |
| 18                                                                                 |          | 休み取得後は、朝礼でお礼を言っているか。                                                                                                         |        |
| 19                                                                                 | 朝終礼      | 朝終礼での司会及び報告等の発言は、全員に聞こえるように、大きな声ではっきりと話しているか。                                                                                |        |
| 20                                                                                 |          | 朝終礼での報告事項等は、忘れないようにノートに記録しているか。                                                                                              |        |
| 21                                                                                 | 整理整頓     | デスクの上は、整然と片付けているか。                                                                                                           |        |
| 22                                                                                 |          | デスクマットに書類を挟むのは最小限にしているか。                                                                                                     |        |
| 23                                                                                 |          | 玄関で脱いだ靴は、靴箱に入れるか、靴箱が一杯の場合は前向きにきちんと揃えて置いているか。                                                                                 |        |
| 24                                                                                 | 省エネ      | 照明・空調等において電気の節約に努めているか。                                                                                                      |        |
| 25                                                                                 |          | 公用車の使用にあたって、停止中はエンジンオフなど、燃料費の節約に努めているか。                                                                                      |        |
| 26                                                                                 |          | 水道水の節約に努めているか。                                                                                                               |        |
| 27                                                                                 | 報告       | 上司への仕事の報告は、聞かれる前に自分から行っているか。                                                                                                 |        |
| 28                                                                                 |          | 上司への報告は、回りくどい説明はせず、結論を先に述べ、理由、経過という順序で報告しているか。                                                                               |        |
| 29                                                                                 |          | 長期に及ぶ仕事の場合は、区切りごとに上司に進行状況を報告しているか。                                                                                           |        |
| 30                                                                                 |          | 仕事に関する重要な事項はすべて上司に報告しているか。                                                                                                   |        |
| 31                                                                                 |          | 失敗の報告は、できるかぎり早く上司に報告しているか。                                                                                                   |        |
| 32                                                                                 |          | 管理者に声かけするときは、突然話を切り出すのではなく、「少々お時間よろしいでしょうか」と断ってから話しているか。                                                                     |        |
| 33                                                                                 |          | 上司から注意を受けたら、何よりもまず「申し訳ございません」と謙虚に謝っているか。                                                                                     |        |
| 34                                                                                 |          | 外出の際は、在室の職員に、戻ってくる予定時刻を伝えているか。                                                                                               |        |
| 35                                                                                 | 来客対応     | 来客に気づいたら、「おはようございます」「こんにちは」と自分の方から挨拶しているか。                                                                                   |        |
| 36                                                                                 |          | 来客が帰るときは、はっきりとした言葉で「失礼いたします」「ご苦勞様でした」等と言って見送っているか。                                                                           |        |
| 37                                                                                 | 電話対応     | 電話を受ける際は、「はい、〇〇(施設名)、〇〇(名字)でございます。」または、「おはようございます、〇〇(施設名)、〇〇(名字)でございます。」(午前10時頃まで)と答えているか。                                   |        |
| 38                                                                                 |          | 電話はコール2回で出るようにしているか。コールが4回鳴ってから電話に出た場合は、「お待たせいたしました」、6回以上鳴ってから出た場合は、「大変お待たせいたしました」とお詫びの言葉を添えているか。                            |        |
| 39                                                                                 |          | 電話を取り次ぐときは、「誰から誰への電話なのか」を確認しているか。                                                                                            |        |
| 40                                                                                 |          | 電話を取り次ぐときは、「少々お待ちください」と言ったら、1分以内に取り次いでいるか。                                                                                   |        |
| 41                                                                                 |          | 名指し人に取り次ぐときは、誰からの電話でどのような用件なのかをはっきり伝えているか。                                                                                   |        |
| 42                                                                                 |          | 名指し人が別の電話に出ていたりして取り次ぐことができない場合は、「電話が終わり次第こちらからおかけ直しいたします」と提案しているか。                                                           |        |
| 43                                                                                 |          | 電話がかかってきたとき、名指し人が不在のときは、「〇〇はただいま席を外しております」ですべて対応しているか。                                                                       |        |
| 44                                                                                 |          | 名指し人が外出する場合は、戻ってくる時刻がわかっているか、それを先方に伝えているか。その際、伝言を預かるか、または戻り次第こちらからかけ直すか、先方の意向を伺っているか。                                        |        |
| 45                                                                                 | 守秘義務     | 伝言を預かるときは間違いのないように相手の会社名、氏名、用件、電話を受けた時刻をしっかりとメモしているか。                                                                        |        |
| 46                                                                                 |          | 名指し人が外出中に電話がかかってきたとき、電話の相手から、名指し人の外出先を尋ねられても絶対に教えないようにしているか。                                                                 |        |
| 47                                                                                 |          | 電話等で他の施設や諸機関から特定の情報を求められた場合は、勝手に判断せず、管理者に判断を委ねてどこまでの情報なら提供していいかを確認した上で先方に対応しているか。                                            |        |
| 48                                                                                 | クレーム対応   | クレームに対しては、とにかくまずは「申し訳ございません」と謝り、相手の怒りを鎮めるようにし、クレームの内容について相手の話を一通り聞き、どんなに不愉快な気分になっても、それは抑えて、「おっしゃる通りですね」と肯定的なあいづちを打つようにしているか。 |        |
| 49                                                                                 |          | クレームについての相手の話を一通り聞き終えて、もし自分で処理できそうなものなら、具体的な解決方法を提案し、その場で答えられそうもない場合は、いったん電話を切って事実関係を調べてからこちらからかけ直すという形を取っているか。              |        |
| 50                                                                                 |          | 自分の手に負えないクレームに対しては、対応を担当者が上司に代わってもらっているか。                                                                                    |        |
| 合計点数                                                                               |          | A( 個)×2点 B( 個)×1.5点 C( 個)×1点 D( 個)×0.5点 E( 個)×0点<br>( // 点) + ( // 点) + ( // 点) + ( // 点) + ( // 点) →                        | 点/100点 |