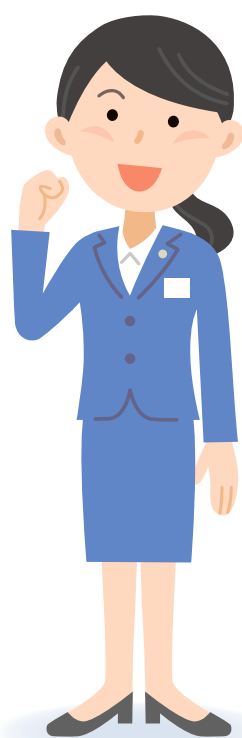


おもてなしの

心で



～大津市職員接遇向上マニュアル～

令和3年4月 改訂

はじめに

近年、新型コロナウイルスの感染拡大、新たなテクノロジーの開発や価値観の多様化など私たち行政を取り巻く環境は大きく変化しています。その中で、私たち職員には「夢があふれるまち大津」の実現に向けて、市民の要請に適切に応えていくことが求められています。

市民の皆さまが行政に期待されていることは、行政サービスの内容はもちろんのこと、行政サービスを提供する私たち市職員の清潔感のある印象の身だしなみや、市民の皆さまによりそった丁寧な対応や言葉づかいを含めた「おもてなしの心」であり、行政サービスを提供するにあたっては、接遇力の向上が必要不可欠となっております。

市民の皆さまの信頼を得て、行政サービスの満足度を高めるためには、正規職員だけでなく、再任用職員、会計年度任用職員も含めた全職員が、どのような対応（接遇）が市民満足に繋がるかを真剣に考え、行動に移していく必要があります。

そこで、平成26年度に策定した「大津市職員接遇向上マニュアル」を改訂し、大津市の接遇の基本理念である「おもてなしの心」をさらに現在の社会環境に合わせたものとして基本的な事項をまとめました。

私たち職員一人ひとりが“大津市役所の代表”という自覚を持ち、何が市民満足に繋がるのかを常に考え、「+αのおもてなし」を意識しながら、日々の業務にあたっていきましょう。

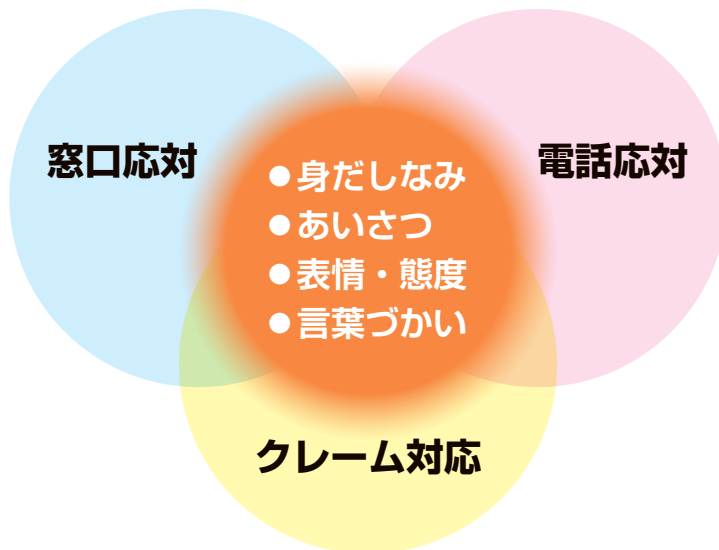
目次

第1章 接遇の基本	1
① 身だしなみ	1
② あいさつ	4
③ 表情・態度	4
④ 言葉づかい	5
第2章 窓口対応・電話対応	7
① 窓口対応	7
② 電話対応	8
第3章 クレーム対応	10
第4章 大津市職員としてのマナー	12

第1章 接遇の基本

接遇の基本は、「身だしなみ」、「あいさつ」、「表情・態度」、「言葉づかい」です。これらを身につけることが接遇の第一歩です。

職員一人ひとりが大津市役所の顔であり、市役所の代表であることを自覚した接遇を心がけましょう。



1 身だしなみ

職員一人ひとりの身だしなみによって、市役所のイメージが判断されてしまいます。**来庁者（市民）から見られている**という意識を持って、身だしなみを考えましょう!!

職場での身だしなみは、「清潔感」、「機能性」、そして「相手に不快感を与えない」ことが重要です。私たちにとって職場は仕事をする場所ですから、プライベートとは区別し、社会人としてふさわしい身だしなみをしなければなりません。

ポイント

最初の見た目
第一印象がほとんど
決まります!!

災害発生時

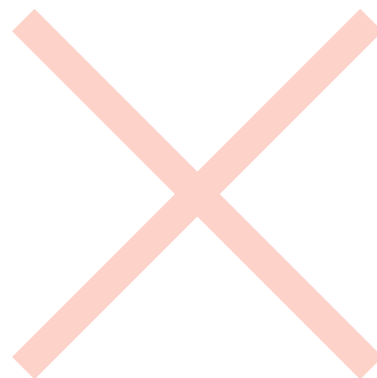


- サンドルを履いて、被災地で作業ができますか??
- アクセサリーを付け過ぎていては、自らの怪我につながりませんか??

→危機管理の面も含めて、身だしなみに気をつけましょう!!

好ましくない身だしなみ

- 髪の毛・・・寝癖、派手な色や不自然なカラーリング
- 顔・・・無精ひげ、濃いメイク
- 服装・・・カジュアルなデザインや派手な色の服装（ジーンズ、ミニスカートなど）
- 靴・・・サンダル、スリッパ、ミュール、ブーツ等
- その他・・・強すぎる香水、華美なアクセサリー等



好ましい身だしなみ例

服装の基本

◆周囲に不快感を与えない清潔感のある服装

◆TPOに合った服装

鏡を見る習慣をつけ、自分が他人からどう見られているかを意識し、身だしなみをチェックしましょう！

クールビズ・ウォームビズ期間中の身だしなみ

◎だらしない身だしなみにならないよう注意しましょう。

●クールビズ

- ・ブラウス、ワイシャツ、ポロシャツなどの第2ボタン以降を開けない。
- ・ノースリーブやキャミソールには必ず上着を着用する。

●ウォームビズ

- ・防寒着(カーディガン・上着等)は節度あるものとする。





仕事前に
チェックしましょう!!

身だしなみチェックリスト

項目	チェックポイント	チェック欄
名札	座った時にカウンターに隠れない位置に着用していますか	
	名札の表面が裏返しになっていませんか	
頭髪	極端な色にカラーリングしていませんか	
	寝ぐせや汚れはなく、整っていますか	
	華美なヘアアクセサリをしていませんか	
顔	きれいに洗顔、歯磨きをしていますか	
	髭の剃り残しはありませんか（整っていますか）	
	化粧は自然で健康的ですか	
手	手は汚れていませんか	
	つめは短くそろえ、清潔ですか	
	マニキュアやネイルは、派手すぎずはげていませんか（マニキュアやネイルをする場合は、透明や淡いピンク・ベージュ系など、肌になじむ色とし、ネイルアートは避けてください）	
服装	今日のTPOに合った服装をしていますか	
	清潔感がありますか	
	カジュアルなデザインや派手な色ではありませんか	
	スーツ・ジャケットにシミやしわはありませんか	
	時計やアクセサリは華美過ぎず、機能的ですか	
足	素足ではなく、ソックスやストッキングを着用していますか	
	色は派手すぎず、服装にあった靴下を着用していますか	
	靴はきれいに磨いてありますか	
	かかとの押さえのないサンダルやスニーカー、または、ブーツを履いていませんか（押さえがあってもカジュアルなデザインは避け、TPOに合った靴を選んでください）	
	ヒールは細すぎず、高すぎませんか	
その他	香水、オーデコロンをつけすぎていませんか（匂いが強すぎませんか）	

2 あいさつ

あいさつは、コミュニケーションの第一歩です。自分から先に声をかけ、笑顔で心のこもったあいさつを行うことが、スムーズな対応につながります。

朝10時頃までは「おはようございます」 それ以降は「こんにちは」

あいさつ・声かけの基本

- ◆相手より先に相手の目を見て元気に声をかける。
- ◆お辞儀をし、もう一度笑顔で相手と目線を合わせる。
- ◆窓口に限らず、廊下などですれ違う来庁者（市民）や職員同士でもあいさつをする。
- ◆迷っておられる方を見かけた時は、こちらから声をかけるように心がけましょう！

ポイント 明るいあいさつで
大津市役所のイメージアップ！

3 表情・態度

やさしい笑顔で来庁者（市民）を受け入れ、相手が話しやすい雰囲気を作り出すことが大切です。やさしい笑顔は、相手に安心感を与えます。市役所に来てくださったことに感謝し、「おもてなしの心」でお迎えしましょう。

好ましい表情・態度

- やさしい笑顔
- 礼儀が正しい
- 相手の目を見て話を聴く
- 温かい気持ちで迎える
- 親切な対応
- 姿勢が正しい
- ハキハキと明るく話す
- 相手の気持ちを察する
- すばやい対応

ポイント 笑顔を意識して、“^{えこえ}笑声”で対応！

表情が見えにくいマスク着用時や、電話対応時も笑顔で話すと、明るく感情のこもった表情豊かな声が伝わります。顔が見えない場合でも、地声よりワントーン高い声で、口角を上げた笑顔を意識した対応をしましょう。



好ましくない表情・態度

- 無愛想な表情
- 肘をつく
- 頬杖をつく
- ペンを回す
- 手や足を組む
- なれなれしい
- 相手によって対応を変える
- 時計を見る
- 斜めを向く

※窓口対応・電話対応していない時も

- ・対応していない周りの人の私語、笑い声には注意しましょう!!
- ・電話の背後の声も、相手に聞こえることがあります。

※その他の動作

- ・書類などの受け渡しは片手で行わない（両手で行う）。
- ・方向や書類を示す際は手のひらを使い、指・ペン・あごなどで指さない。

4 言葉づかい

言葉はコミュニケーションの大切な手段です。同じ内容でも、言葉づかいによって相手の受け取り方が変わります。はっきりと聞き取りやすく、丁寧な言葉づかいで分かりやすい説明をすることで、来庁者（市民）に良い印象をもってもらうことができます。

丁寧な言葉づかい+心遣いで“+αのおもてなし”

●このような言葉づかいをしていませんか

来庁者（市民）に対して**誤った言葉づかい**や**なれなれしい言葉づかい**をすることは、とても失礼です。大津市職員として恥をかかないためにも、正しい言葉づかいをしましょう。

誤った言葉づかい	正しい言葉づかい
自分 自分ら	わたくし わたくしども
あなた あんた おたく お客さん	〇〇様（〇〇さん）
あっち こっち そっち	あちら こちら そちら
うん、うん	はい ええ
すみません すいません	申し訳ございません
ちょっとお待ちください	少々お待ちいただけますか
〇〇でよろしかったでしょうか？	〇〇でよろしいでしょうか？
そう伝えます 伝えておきます 言っておきます	そのように申し伝えます
分かりました 了解しました	かしこまりました 承知しました
後で電話します	後ほどお電話させていただきます

癖になっている言葉づかいにも気をつけましょう

気をつけたい言葉づかい	望ましい言葉づかい	
～の方（ほう）	ご記入の方お願いいたします	ご記入をお願いいたします
～の形	提出していただく形になります	提出していただくようお願いいたします
～になります	こちらが資料になります	こちらが資料でございます
語尾を省略する	どのような・・・	どのようなご用件でしょうか
語尾を伸ばす	〇〇なんですよ～	〇〇でございます 〇〇です

専門用語や行政用語、省略した言葉は使わないように気をつけましょう

専門用語・略語	言い換え例
被扶養者	➔ 扶養されている人
添付書類	➔ 提出いただく書類
国保	➔ 国民健康保険
身障	➔ 身体障がい

専門用語・略語	言い換え例
遡及する	➔ さかのぼる
還付する	➔ お返しする
生保	➔ 生活保護
児相	➔ 児童相談所

どうしても専門用語を使うときは、補足説明をする。

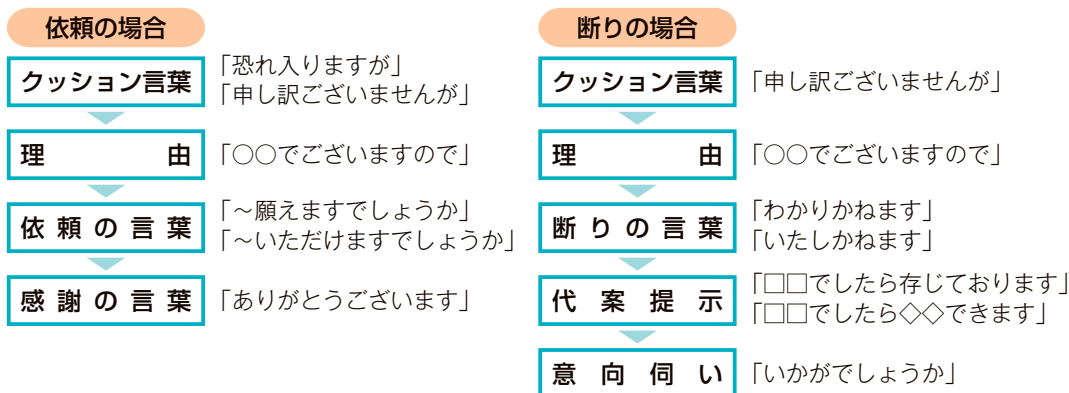
言いまわしのポイント 「クッション言葉」や「後よし言葉」を活用する

●クッション言葉を使う

クッション言葉とは、依頼や拒否、反論、聞きにくいことを質問する場合に添える言葉です。ぶしつけな印象や、冷たい印象を和らげる効果があります。この後の「肯定形」や「依頼形」と併せて使うとより効果的です。

依頼	恐れ入りますが ご面倒ですが 申し訳ございませんが ご足労をおかけしますが
拒否	あいにくですが 申し上げにくいのですが
反論	お言葉を返すようですが おっしゃることは分かりますが
質問	失礼ですが お差し支えなければ

◆クッション言葉を使った依頼・断りのながれ



●「後よし言葉」を活用する

後に良いことを伝えることで、相手が受ける印象が変わります。

一般的な言い回し □□なら可能ですが、現時点ではお手続きできません。

後よし言葉 現時点ではお手続きできませんが、□□の条件が整えば、お手続きが可能です。

●否定形は肯定形に言い換える

お断りの言葉や反対意見は、否定形のまま伝えると事務的な印象を与えます。肯定形に言い換えるとやわらかい印象になり、話が伝わりやすくなります。

否定形	肯定形
できません 分かりません	いたしかねます 分かりかねます
ご本人でないためです	ご本人に来ていただく必要があります
ご本人以外の印鑑だと受付できません	ご本人の印鑑があれば、受付できます

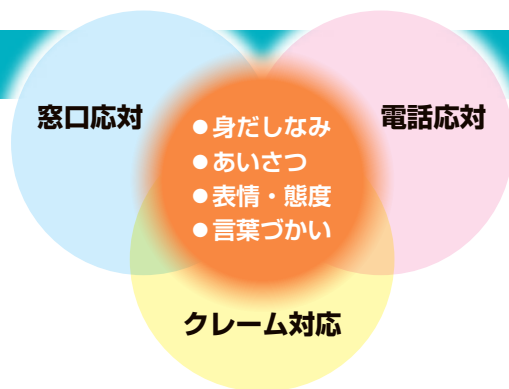
●命令・指示は依頼形に言い換える

命令・指示は尊大な印象を与えてしまいます。依頼形に言い換えることで表現を和らげましょう。

命令・指示	依頼形
そこに並んで（座って）ください	そちらにお並び（お座り・おかけ）いただけますか
年齢を書いてください	年齢をお書きいただけますでしょうか

第2章 窓口対応・電話対応

接遇の基本である「身だしなみ」、「あいさつ」、「表情・態度」、「言葉づかい」を身につけた後は、窓口対応・電話対応、さらには「クレーム対応」でこれらを実践していきましょう。



1 窓口対応 ～“一期一会”の気持ちで、誠心誠意のおもてなしを！～

毎日、市役所には多くのお客様が来庁されます。忙しい中、時間を割いて来ている方、慣れないために不安を抱えている方、話にくいことを相談しに来ている方などさまざまな方がいます。どのような場面でも、「おもてなしの心」で出迎え、気持ちよくスムーズに要件を済ませていただくことが重要です。

1 にこやかに挨拶を（お出迎え）

あなたの第一印象で大津市役所のイメージが決まります。

- 普段から窓口に注意を向けましょう。
- こちらから積極的にあいさつをし、声をかけましょう。

ポイント

相手から先に声をかけられてしまったら…「お待たせして申し訳ありません」と一言添えましょう。混雑時には…「恐れ入りますが、少々お待ちください」と声をかけてからお待ちいただきましょう。

2 「よく聴いて」「早く正しく」「理解する」（用件の確認・判断）

忙しいときほど（相手の立場に立って）落ち着いて聴きましょう。

- ご用件を伺いましょう。「本日はどのようなご用件でしょうか。」
- メモ、あいづち、質問を交えて、整理しながら聞きましょう。
- 他課に取り次ぐ場合は、たらい回しに注意し、お客様に二度説明をさせません。

3 用件・要望に応えるための最適な方法を判断する（用件の処理）

聞き取りやすい、分かりやすい言葉で説明しましょう。

- あいまいな表現は控えましょう。 × 「たぶん・・・」
- 判断に迷ったときは一人で判断せず、上司や先輩に指示を仰ぎましょう。

ポイント

日頃から自分の業務以外にも業務課内の仕事の内容・範囲、関係する法律・手続き、関連のある部署などを十分把握しておきましょう。

4 さわやかに一言を添えてお見送りを（お見送り）

最後の印象まで大切にしましょう。

- 全ての用件が済んだか、最後にもう一度確認しましょう。
- 気持ちを込めたあいさつで見送りをしましょう。

「ありがとうございました」「お気をつけてお帰りください」



私たちにとって100人目のお客様であっても、お客様は“はじめて”で“不安な気持ち”を抱えて来庁されます。それぞれの対応に“一期一会”の気持ちでお客様（市民）へ安心で快適な時間をお届けしましょう。

2 電話対応 ～電話の第一声は、所属・氏名を名乗ろう！～

◆電話対応の難しさ

電話は窓口と違い、表情や雰囲気伝えることができません。そのため、言葉づかいや話し方によって、大きな問題やクレームに発展することがあります。

また、個人情報など、内容によっては電話ではなく、直接会って相手方を確認して話すべき内容もあります。電話はお互いにとって便利なものですが、お互いの顔が見えないことから、より一層気配りをして対応するように心がけましょう。

電話をする時の注意点!!

- 相手を待たせる時は必ず保留ボタンを押す。
また、**30秒以上保留になるような場合は、折り返し電話**をする。
- 長時間になりそうな用件、多大な迷惑をかけた際のお詫び、個人情報または機密に関することは電話では話さないようにしましょう。

電話をかける

1

事前準備

- 手元に必要な書類及びメモを用意する。
- 用件をまとめておく。
- 電話をかける時間帯を考慮する。



2

電話をかける

- 必ず、所属、名前を名乗る。「**大津市役所**□□課、××と申します。」
- 相手方の確認をする。「**〇〇様**のお宅でしょうか。」
- 必ず、あいさつをする。「いつもお世話になっております。」

3

用件を話す

- 相手の都合を確認してから話す。
「**〇〇**の件でお電話させていただきました。ただいま、お時間よろしいでしょうか。」

4

電話を切る

- 必ず、あいさつをする。「よろしくお願いたします。」
「お忙しいところありがとうございました。失礼いたします。」
- 相手方が受話器を置いてから、静かにこちらの受話器を置く。

電話を受ける

1

電話を取る・名乗る

- メモを取れる準備をしておく。
- 4コール以上なってしまったら「お待たせいたしました」と一言添える。
- 必ず、所属、名前を名乗る。
「はい(朝10時頃までは、おはようございます)大津市役所〇〇課、××でございます。」

ポイント

所属内で名乗り方を統一しましょう!!

2

相手の確認

- 聞き取りにくかった場合
「申し訳ございませんが、お電話が遠いようです。もう一度お名前を伺ってもよろしいでしょうか。」
- 名乗られない場合 「恐れ入りますが、どちら様でいらっしゃいますか。」
- 必ず、あいさつをする。「いつもお世話になっております。」

3

用件を聞く・取り次ぐ

- メモを取りながら話を伺い、担当を把握する。
 - 指名された担当者に取り次ぐ場合**
「〇〇でございますね、ただいま代わりますので、少々お待ちくださいませ。」
 - 担当者が席を外している場合**
「申し訳ございません。△△はただいま席を外しております。〇時頃に戻る予定ですので、戻り次第、折り返しお電話させていただきます。お電話番号を教えてくださいませか。」
「よろしければ、ご伝言を承ります。」
 - 他部署へつなぐ場合**
相手方に同じことを言わせないように、担当に要点を伝え、たらい回しにならないよう気をつける。
「その件につきましては、〇〇課が担当しておりますので、おつなぎいたします。そのままお待ちくださいませ。」
 - すぐに返答できない場合**
「お調べしまして、後ほどお電話いたしますので、ご連絡先を教えてくださいませか。」

重要ポイント

取次ぎ電話メモ 5つのポイント

電話を受けたら必ずメモを取り、下記のポイントを押さえて正確に伝えましょう。

- ①誰から誰宛の電話か ②日時
③連絡先 ④用件 ⑤取り次ぎ者名

ポイント

相手方の電話番号や伝言内容は復唱して確認しておくこと!

ポイント

取次ぎを受けた人は用件が伝わっていることを知らせる!

4

電話を切る

- 最後にもう一度、名前を名乗る。「私、〇〇が承りました。」
- あいさつをする。「失礼いたします。」「ありがとうございました。」
- 相手方が受話器を置いてから、静かにこちらの受話器を置く。

第3章 クレーム対応 ～クレームは貴重な情報源～

◆クレーム対応に際して

行政に対するクレームは、住民の期待が表れる「貴重なご意見」であり、時にはこちらが気づいていない問題点を知らせてくれるなど、組織にとってプラスになることもあります。

対応者は「貴重な情報を収集するのだ」という前向きな気持ちで臨みましょう。

クレーム対応の流れ

1

まず謝罪

- まず、相手の気持ちを受け止め、不愉快な思いをさせたことについて謝罪する。
「ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございません。」

2

話を聴く

- 冷静に話ができるよう、来庁された場合は座っていただく。
- メモを取る旨一声かけて、全身傾聴（次頁参照）で話を聴く。
- 反論したくなくても話を遮らず、相手の言い分を聞くことに徹する。
- 不明な点は相手に質問し、問題点・要望を正確に把握する。

ポイント

相手の感情が落ち着き、相手に聞く姿勢が出来るまで、しっかり相手の話を聴きましょう

3

必要な説明

- 必要に応じ、人（対応職員）・場所・時間を変えるなど、万全の体制で臨む。
（例）上司や詳しい人に代わる。カウンターから会議室等へ移る（複数対応で）。
日を改め、現地に伺う。電話の場合、かけ直す。
- 必要と思われる事柄を分かりやすく、相手が理解できる言葉で説明する。

4

解決策の提示・迅速な処置

- 行政として可能な解決策や代替案の提示、関連する有益な情報を提示する。
- 肯定的に表現する。
「〇〇ですのでできません。」ではなく、「△△すると、〇〇できます。」
- 対応に時間がかかる場合は、その旨を伝え、途中経過を報告する。

ポイント

「クッション言葉」
「後よし言葉」の活用
P.6 参照

5

相手をたてる・今後に活かす

- 感謝の言葉とともに送り出す。「貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。」
- 貴重な情報として活かすために、「要望等記録兼報告書（ライブラリに登録－様式集－コンプライアンス推進室）」等で記録を残し、組織内で共有化を図る。

全身傾聴でクレームに対応しましょう！

頭：相手の考えを分析する

耳：集中して聴く

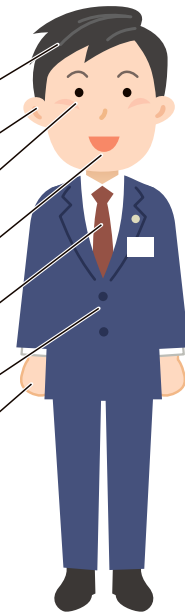
目：相手を観察する

口：共感の姿勢を示すためにあいづちや相手の言葉を復唱する

心：相手に共感・配慮する

体：うなずきや前傾姿勢をとる

手：必要なことは、しっかりとメモをとる



◆こんな時どうする？

ケース①：自分では対応できない用件。だけど相手が延々と話をして・・・

「お話の途中、大変失礼ですが、その件でしたら担当が違うようでございます。至急担当課を調べまして、ご案内（折り返しお電話）させていただきます」

※来庁された方、電話をかけてきた方の身になれば、何度も足を運び（名前を名乗り）、長々と用件を説明した挙句に「担当が違うので分かりません」と言われたら怒るのも当然です。自分では対応できない用件であると気づいた時は、なるべく早く会話を切り上げてしかるべき処置をとりましょう。

ケース②：急ぎの案件だからと、外出中の職員の携帯番号を聞かれたら・・・

「こちらから本人に連絡するよう伝え、お電話させるようにいたします。恐れ入りますが、お名前とご連絡先をお聞かせいただけますか。」

※個人の携帯の電話番号は、本人の了解なしに教えてはいけません。この場合は、来庁された方、電話をかけてきた方の連絡先を聞いておき、担当者に連絡を取って担当者から折り返し連絡を入れてもらうようにしましょう。

ケース③：「市長を出せ」と言われたら・・・

- 「私が本件の担当ですので、私がお話を伺います。」と伝え、なぜ、市長に会いたいのか、相手の望みが何であるのかを把握します。
- 相手が要求を告げず、頑固な態度が続くようであれば、「用件をおっしゃっていただけないようでしたら、お引取りいただけますでしょうか。」と伝え、退去を促します。

◆クレームではなく、不当要求の場合

職員の業務の妨げとなる行為や暴力・乱暴な言動など、不当要求であると判断した場合は、速やかに上司に報告し、総務部統括調整監に相談するなど、組織として対応する必要があります。

毎日の訪問や電話により、業務に支障が出てきた時などは、来庁回数、電話回数、時間をすべて記録し、内容は録音しておきましょう。

第4章 大津市職員としてのマナー

私たち職員は常に「市役所の代表」という意識を持って行動しなければなりません。そのため、知っておかなければならないマナーや知識について確認しましょう。

また、多様な方々に対し、適切なおもてなしをお届けするためには、常に社会の変化や動向に目を向け、時代のニーズにあった知識を身につけていきましょう。

1 日常のマナー

- 他の職員あての来庁者や電話があることも想定して、会議や出張などの状況を把握しておきましょう。
- 他の職員が窓口対応中（電話対応中）の際は、その周囲での私語は慎みましょう。
- 庁舎は常に清潔を心がけましょう。廊下のゴミには、気づいた際に積極的に拾って捨てるなど、市役所全体が清潔であることを意識しましょう。

2 携帯電話のマナー

- 会議中や勤務中は、マナーモードにします。
- 勤務時間中の私用の携帯電話の利用は慎みましょう
- 歩きスマホは危険なので、やめましょう。

ポイント

執務室内での携帯電話の利用は、仕事上の調べものや公用であっても私用に見えてしまいます。市民の方から見える場所での使用には十分注意してください。

3 多様化するニーズ

わたしたち自治体職員は、日々変化する社会環境や複雑多様化する住民ニーズに迅速かつ的確に 대응していかなければなりません。そのためには、職員一人ひとりが、「変化」に柔軟な発想力で、前例にとらわれることなく様々な情報や知識を活用して、スピード感をもって市民サービスの向上を図っていくことが大切です。

そのためには、**LGBT**や**ユニバーサルマナー**、**アクセシビリティ**をはじめとした知識やマナー、教養について、積極的に吸収していくようにしましょう。

4 市役所庁舎の設備

市役所庁舎の多目的トイレやスロープ箇所、授乳室やエレベーターなどの場所については、いつでもご案内ができるように把握しておきましょう。

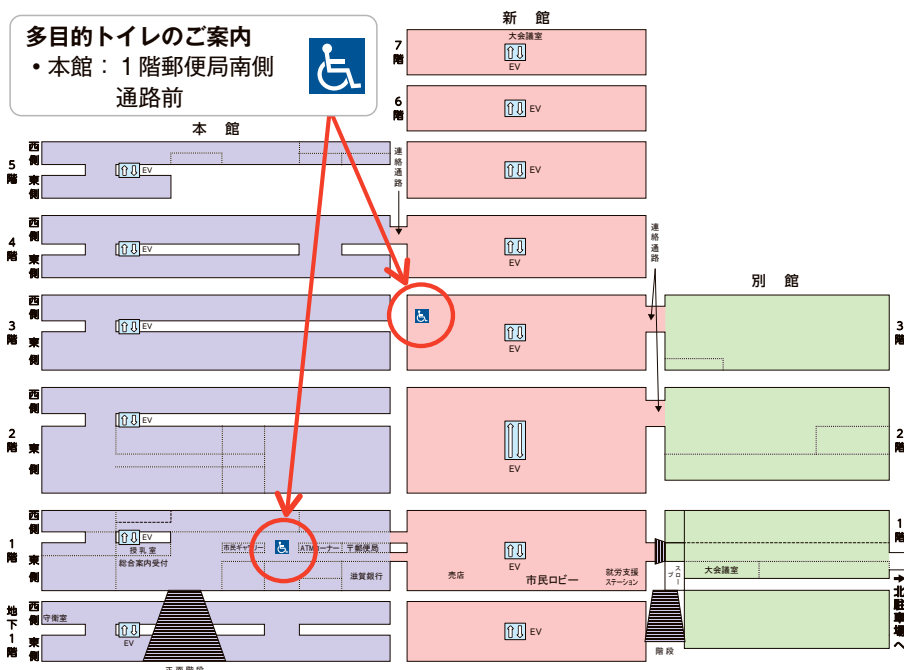
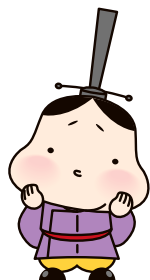
洋式トイレのご案内

- 本館：1階保険年金課前
2階生活福祉課前
- 新館：全階
- 別館：大会議室横

授乳室のご案内

オムツ替え台のご案内

- 本館：1階受付裏授乳室内
- 本館：1階郵便局南側通路前
多目的トイレ内



作成:総務部管財課

資料

多様な方へ適切なおもてなしをするために、知っておきたい障害者に関するマーク

	<p>身体障害者標識（障害者マーク） 肢体不自由であることを理由に免許に条件を付されている方が運転する車に表示するマークです。周囲の運転者はこの標識を掲示した車両を保護する義務を有し、表示車に幅寄せや割り込みを行った運転者は、道路交通法の規定で罰せられることになります。このマークの表示については、努力義務となっています。問合せ先は各警察署交通課です。</p>
	<p>聴覚障害者標識 聴覚障害であることを理由に免許に条件を付されている方が運転する車に表示する標識です。周囲の運転者はこの標識を掲示した車両を保護する義務を有し、表示車に幅寄せや割り込みを行った運転者は道路交通法の規定で罰せられることになります。この標識の表示については、義務となっています。問合せ先は各警察署交通課です。</p>
	<p>耳マーク 聞こえが不自由なことを表す、国内で使用されているマークです。聴覚障害者は見た目には分からないために、社会生活上で不安が少なくありません。このマークを提示された場合は、相手が「聞こえない」ことを理解し、コミュニケーションの方法への配慮についてご協力をお願いいたします。問合せ先は中途失聴難聴者協会です。</p>
	<p>障害者のための国際シンボルマーク 障害者が容易に利用できる建物、施設であることを明確に示す世界共通のシンボルマークです。マークの使用については国際リハビリテーション協会の「使用指針」により定められています。問合せ先は公益財団法人日本障害者リハビリテーション協会です。</p>
	<p>ハート・プラスマーク 「身体内部に障害のある方」を表しています。内部障害の方は外見から分りにくいため、様々な誤解を受けることがあります。電車などの優先席に座りたい、近辺での携帯電話使用を控えてほしい、といったことを希望されている場合があります。このマークを着用されている方を見かけた場合はご理解、ご協力をお願いします。問合せ先は特定非営利活動法人ハート・プラスの会です。</p>
	<p>オストメイトマーク 人工肛門・人工膀胱を使用している方（オストメイト）のための設備があることや、オストメイト対応トイレの入口・案内誘導プレートに表示されています。問合せ先は公益社団法人日本オストミー協会です。</p>
	<p>ほじょ犬マーク 身体障害者補助犬同伴の啓発のためのマークです。身体障害者補助犬とは、盲導犬・介助犬・聴導犬のことを言います。「身体障害者補助犬法」が施行され、現在では公共の施設や交通機関はもちろん、デパートやスーパー、ホテル、レストランなどの民間施設でも身体障害者補助犬が同伴できるようになりました。</p>
	<p>盲人を表示する国際マーク 視覚障害を示す世界共通のシンボルマークです。視覚障害者の安全やバリアフリーに考慮された建物、設備、機器などに付けられています。問合せ先は社会福祉法人日本盲人福祉委員会です。</p>
	<p>ヘルプマーク 義足・人工関節の使用、内部障害や難病の方、妊娠初期の方など援助や配慮を必要とすることが外見から分からない方が周囲の方に配慮を必要としていることを知らせることで、援助が得やすくなるためのマークです。</p>



大津市観光キャラクター
ひか
おおつ光ルくん