

はじめに

「なぜ、自分が面接で不合格だったのか、わからない」

昇任試験の面接に落ちてしまった受験者から、こんな声を聞くことがあります。しかし、長年、面接官として携わってきた立場からすれば、「昇任面接の正しい対策を理解していない職員が多い。だから、不合格になってしまう。しかも、職員自身がそのことに気づいていない」というのが、偽らざる本音です。

では、「昇任面接の正しい対策」とは何か？

それは、受かる人と落ちる人の差（違い）を知ることです。

そこで本書は、「良い回答例」だけでなく、「悪い回答例」も示すことで、ダメな理由を明確にし、面接官に「彼（女）なら昇任させても大丈夫だ」と納得してもらえる回答にするためのポイントを解説しています。

これまでの面接対策本は、「良い回答例」のみを示すものがほとんどでしたが、本書を読んでいただければ、「受かる人と落ちる人の差（違い）」がつかめるはずです。そして、「良い回答例」と「悪い回答例」が、実は紙一重であることもおわかりいただけると思います。

設問によっては、面接官の質問に対する最初の回答が、「良い回答例」も「悪い回答例」も同じ内容という場合もあります。

しかし、その後の再質問・再々質問への回答によって、合格ラインを越えるかどうかが決まっていくのです。

「受かる人と落ちる人の差（違い）」を理解した上で大切なのは、自分の考えや意見を、自分の言葉で伝えられるようにすることです。

受験者は一人ひとり、経験も知識も性格も異なります。このため、万人共通の「正解」や「模範回答」はありません。それぞれの設問に対して、自分ならどう答えるか。本書を参考に、しっかりと準備して下さい。

改めて、本書の特長を整理しておきましょう。

1 「どう答えるべきか」自分なりの戦略が立てられる

「良い回答例」「悪い回答例」を読み、その違いやポイントを理解することで、自分なりの戦略を立てることができます。

2 受験者のタイプ別の傾向と対策がつかめる

受験回数や性格、所属部署などのタイプ別に、聞かれそうな質問の傾向と対策をつかむことができます。

3 つい犯しがちなミスや失敗を回避できる

単なる理想だけを述べてしまう、本音トークをしてしまうなど、受験者がうっかりやってしまうミス、留意点を解説しています。

これらに加え、本書では、昇任面接ならではの注意点や、基本的なマナーなども網羅しています。「これまでの対策本では、今ひとつ理解できなかった」という方もお役立ていただけると思います。

本書を読み、皆さんが面接試験を突破し、昇任したポストで活躍されることを心から願っています。

著 者

CONTENTS

第1章 受験者本人に関する頻出問答例10

01 あなたの強み(長所)は何ですか	010
02 あなたの弱み(短所)は何ですか	012
03 これまでに最も手応えを感じた仕事は何ですか	014
04 これまでに仕事で失敗したことは何ですか	016
05 どこまで昇任したいと考えていますか	018
06 現在の職場の課題は何ですか	020
07 仕事をする上で心がけていることは何ですか	022
08 自己啓発として行っていることはありますか	024
09 あなたのストレス解消法は何ですか	026
10 今回、不合格だったらどうしますか	028

第2章 「係長試験面接」の頻出問答例25

01 なぜ係長になろうと考えたのですか	032
02 係長にはどんな資質能力が必要だと思いますか	034
03 どんな係長になりたいですか	036
04 係長と一般職員の最も大きな違いは何ですか	038
05 部下を指導する際に大切なことは何ですか	040
06 指示に従わない部下がいたらどうしますか	042
07 年上の部下に対してどのように接しますか	044

08 ミスが多い係員をどのように指導しますか	046
09 勝手に仕事を進める部下をどう指導しますか	048
10 遅刻が多い職員に対してどのように指導しますか	050
11 係員から適切な報告がないときはどうしますか	052
12 メンタルに問題がある部下にどう対応しますか	054
13 課長を補佐する際に大切なことは何ですか	056
14 課長と意見が合わないときにどう対応しますか	058
15 課長が多忙で話す時間がないときはどうしますか	060
16 年下の上司に対してどのように接しますか	062
17 業務の進行管理で注意することは何ですか	064
18 係員が連日残業している場合、どのように対応しますか	066
19 係の良好な雰囲気づくりにどう取り組みますか	068
20 係員のOJTで心がけていることはありますか	070
21 会議を効率化するために何をしますか	072
22 係員がクレーム対応で困っていたらどうしますか	074
23 他の係とどのように連携を図りますか	076
24 年度途中で急に業務が増加した場合、どう対応しますか	078
25 係の業務改善のためには何が必要ですか	080

第3章 「管理職試験面接」の頻出問答例20

01 なぜ課長になろうと考えたのですか	084
02 課長にはどんな資質能力が必要だと思いますか	086
03 どんな課長になりたいですか	088
04 課長と係長の最も大きな違いは何ですか	090
05 部下を指導する際に大切なことは何ですか	092
06 係長と係員が対立していたら、どう対応しますか	094
07 係員が係長からのパワハラを訴えてきたら、どうしますか	096
08 コミュニケーションが図れない職員にはどう対応しますか	098
09 部下が「異動したい」と言ってきたら、どう対応しますか	100
10 部下が不祥事を起こしたら、どう対応しますか	102
11 部下の人材育成で大切なことは何ですか	104
12 部下の服務管理における留意点は何ですか	106
13 議員との付き合いではどんなことを心がけますか	108
14 議会答弁で大事なことは何だと思えますか	110
15 議員が無理を言ってきたらどうしますか	112
16 課の業務の進行管理をどのように行いますか	114
17 部長を補佐する際に大切なことは何ですか	116
18 課長が意思決定をする際の留意点は何ですか	118
19 部署間の調整を行う際の留意点は何ですか	120
20 組合対応ではどんなことを心がけますか	122

第4章 タイプ別質問の傾向と対策

01 受験年齢が若い場合	126
02 受験年齢が上限年齢に近い場合	128
03 受験回数が1回目の場合	130
04 受験回数が2回目以降の場合	132
05 積極的な性格の場合	134
06 消極的な性格の場合	136
07 官房系職場に在籍している場合	138
08 事業系職場に在籍している場合	140

第5章 経験・熱意が伝わる回答のコツ

01 質問されたことを端的に答える	144
02 再質問への受け答えが面接攻略のカギ	146
03 面接官が納得・同意できる内容にする	148
04 暗記に頼らず、質問に即した回答を	150
05 具体的なエピソードは面接官の心を動かす	152
06 具体的な行動がイメージできる回答を	154
07 理想と現実のバランスがとれた内容を	156
08 「ありのままの自分を知ってもらおう」つもりで話す	158
09 ストレス対応力も評価のポイント	160

10 上司・首長・議員・職場批判は絶対にしない…………… 162

第6章 昇任面接の基本マナー

01 清潔でシンプルな服装を心がける…………… 166
02 入室から退室まで、所作も気を抜かない…………… 168
03 まっすぐ前を向き、相手の目を見て話す…………… 170
04 背筋を伸ばして、毅然とした態度を心がける…………… 172
05 言葉遣いは正しく、早口に気をつける…………… 174

第1章

受験者本人に関する

頻出問答例10

係長試験・管理職試験といった試験区分を問わず、長所や短所、実績に関することはよく質問されます。冷静に自己分析した上で、しっかりと自分をアピールできるようにしておきましょう。

04 これまでに仕事で失敗したことは何ですか

NG X 悪い 回答例

- Q これまでに仕事で失敗したことは何ですか。
- A これまでに大きな失敗をしたことはなく、概ね順調に仕事をしてきたと思います。資料の間違いや文書の誤字脱字などの事務的な小さいミスはありますが、大きな失敗はしていないと思います。
- Q では、窓口などで住民から注意されたり、怒鳴られたりしたことはありますか。
- A 以前、保育課に在籍していた際、保育園に入園できなかった母親から、「なんで、うちの子は入れないんですか」と言われたことがあります。そのときは、入園基準や指数について説明したところ、「説明が事務的で冷たい」とか「保護者の立場がわかっていない」と抗議されましたが、上司がフォローしてくれました。
- Q その経験をどのように捉えていますか。
- A 市民にはいろいろな考えの人がいて、説明してもわからない人もいるのだと痛感しました。

ここがイマイチ 😞

そもそも「仕事で失敗したことがない」と考えていることが問題です。失敗を失敗と認識し、その上で次にどう生かすのかが質問の趣旨であり、人のせいにするのは論外です。

OK O 良い 回答例

- Q これまでに仕事で失敗したことは何ですか。
- A 係長から頼まれていた資料作成を、すっかり忘れてしまったことがあります。私はパソコンが得意なので、それを見込まれて係長に資料作成を依頼されたのですが、「それほど時間はかからないだろう」と甘く考えて後回しにしたため、すっかり依頼されたことを忘れてしまう失敗がありました。
- Q その後、どのように対応したのですか。
- A 資料作成の締切当日に、係長に「あの資料できた？」と聞かれ、慌ててそれから資料を作成しました。結局、完成したのは17時過ぎになってしまい、係長にお詫びしました。
- Q その経験から何を学びましたか。
- A 1つは、「TODOリスト」の作成です。処理すべき事務は必ず紙に書いてリストアップし、机の上に置くと、すぐに目につくので、作業のし忘れがなくなりました。もう1つは、どんな仕事でも軽視せず取り組む姿勢です。得意や不得意に関係なく、期間や事務量の明確化を心がけるようになりました。

ここがピカイチ 😊

失敗のエピソードの内容、それをふまえた教訓などが明快で、面接官にとってわかりやすい内容になっています。失敗を具体的にどのように次に生かすのかという姿勢が重要です。

18 係員が連日残業している場合、 どのように対応しますか

NG



悪い
回答例

- Q 係員が連日残業している場合、どのように対応しますか。
- A 自分も手伝って、残業を減らすように努力します。私一人でも手伝えれば少しは残業も減ります。また、連日残業しているということは、事務量が過大となっている状況ですので、課長にも状況を説明して、理解してもらうことも重要かと思います。
- Q 課長に説明して、何か対応してもらうのですか。
- A 残業続きでは、係員のメンタルに問題が生じてしまう可能性があります。仮に、病気休暇になってしまったら、職員個人にとっても、組織にとってもマイナスです。このため、正規職員を増員したり、臨時職員を配置したりすることを検討してもらいます。
- Q 仮に課長が「もう少し係内で工夫してほしい」と言ったら、どうしますか。
- A 「これ以上は無理です」と言うしかないと思います。

ここがイマイチ

残業の理由を調べない、安直に課長に人員増を要求する、などの行動は係長としては問題です。まずは、残業をいかに減らすのか、係内で検討することが先決です。

OK



良い
回答例

- Q 係員が連日残業している場合、どのように対応しますか。
- A まずは、残業が続く理由を把握します。例えば、特定の時期にやむなく残業することもあります。そうした特定の時期の残業は係員に了解してもらいます。しかし、慢性的に残業が続いている状態であれば、それは構造的な問題ですので、対応を考えます。
- Q 具体的にどのように対応するのですか。
- A まずは、係会を開催して、係員の意見を聞きます。残業の理由はもちろんのこと、事務改善や作業スケジュールの変更等についてです。各係員がどのように考えているのか、今後どうしていきたいのかをふまえて、係として今後の方向性をまとめていきます。
- Q 係長として、係員の残業を手伝わないのですか。
- A もちろん、手伝える部分は手伝います。しかし、係長は係員の作業を手伝うことよりも、係の運営がいかに改善するかをまず検討すべきです。そのために、例えば、作業体制を変更したり、スケジュールを見直したりすることが重要だと思います。

ここがピカイチ

まずは、現状の把握と今後の方向性について、係全体で話し合って方針を出そうとしている点が評価できます。係長としてできることを洗い出して、多方面から検討しようとしています。

14 議会答弁で大事なことは何だと思いますか

NG



悪い回答例

- Q 議会答弁で大事なことは何だと思いますか。
- A 議員の方に納得してもらえる内容であるか、ということ。議員は、当然のことながら、疑問があるから本会議や委員会で質問をします。この疑問に答えることが、行政の重要な役割です。ですので、議員が納得できない回答というのは極力避けるべきと考えます。
- Q しかし、実際には議員が納得できない答弁というものもあるのではないですか。
- A 確かに、そうしたこともあるかもしれません。しかし、それはやはり問題があります。議員の質問に十分に答えていなければ、住民の疑問にも答えていないことにもなります。ですので、原則的には、議員が納得できる答弁が大事だと考えます。
- Q どんな質問でも納得させることが可能ですか。
- A 議員が納得できる答弁となるよう全力を尽くします。

ここがイマイチ 😞

この回答は、議会における答弁の実態をふまえていません。経験がないため仕方ないのですが、ここまで頑なに「議員が納得できる答弁をする」と主張しては、面接官は今後に不安を感じてしまいます。

OK



良い回答例

- Q 議会答弁で大事なことは何だと思いますか。
- A 議員の質問のポイントを的確に把握し、簡潔明瞭に答弁することです。質問に関係のないことを述べたり、ダラダラと要領を得ない答弁をしたりすることは避ければいけません。わかりやすい答弁が大事だと思います。
- Q そのためには、どうしたら良いのでしょうか。
- A まず、質問の要旨をメモするなどして、確実に把握します。次に、答弁する際には結論から述べ、その後で理由や根拠を説明します。このような構成にすれば、簡潔明瞭な答弁ができると思います。
- Q 今の回答は答弁の方法に関するものでしたが、答弁の内容として大事なことは何だと思いますか。
- A 行政の立場を明確にして、ぶれないことです。例えば、議員から事業の提案があれば、それができるのかできないのか、今後検討するのかもしれないかなど、立場を明確にします。その後、執拗に追及されても、立場を変えることなく、一貫して説明し続けることが必要だと思います。

ここがピカイチ 😊

答弁の方法と内容の両面から説明できており、非常に明快です。面接前には、できれば本会議や委員会の答弁を聞いておくと、このような質問があっても、的確に回答することができます。