

はじめに——面接試験対策は戦略的に取り組もう！

本書は、自治体の係長試験、管理職試験における面接試験対策について、時間のない受験者の方でも最低限の時間と最少の労力で合格できるノウハウをまとめた本です。

面接試験は、具体的な対策方法がわかりにくく、手探りで対策することになりがちです。短時間で対策するためには、十分な戦略とそれに基づく事前準備が必要であり、面接試験のルールとパターンを効率的に学び、回答の対処能力を向上させることが重要です。

本書では、回答のノウハウや勉強の仕方等をコンパクトにまとめるとともに、これだけは把握しておくべき頻出の一問一答の質問と事例式問題を類型化し、厳選して掲載しています。時間のない受験者の方でも、本書に掲載されている考え方と問題さえおさえておけば、必ずや合格を勝ちとることができるものと自負しています。

本書は、単なる面接試験対策本にとどまるものではないと考えています。特に事例式面接への対策は、皆さんが係長や管理職となった場合に直面する課題解決のプロセスをシミュレーションするものであり、面接準備の際の想定質問の作成は、管理職の議会答弁対策や係長が住民説明会等で質疑応答をする際の事前準備と全く同じプロセスとなります。本書で学んだことは、必ず今後の公務員人生において役立つはずです。

なお、本書は『昇任試験 合格面接の絶対ルール』（2018年刊）のタイトルを変更し、改訂したものです。時間のない受験者の方でも効率よく短時間で対策できるという本書の最大の特徴をタイトルに示すべく、今回の改訂を機に改題することにしました。

本書を活用して、最短距離で合格をつかみ、新たな公務員人生のステップアップを図りましょう。

2025年8月

著者

はじめに	3
------	---

第1章 最短ルートで突破する！ 面接試験で最初におさえておきたいこと

1 試験方法とその狙いを頭に叩き込む！	8
2 係長と管理職の違いを意識する！	10
3 面接官が見ているポイントを把握する！	13
4 想定質問をつくり自分でつっこみを入れる！	16
5 事前練習でも声に出して回答する！	19

第2章 ここだけはおさえたい！ 必須の一問一答のポイント

1 想定される質問と面接官が見ているポイント	22
2 長所・短所	24
3 昇任を希望する理由	28
4 自己啓発の方法	32
5 組織の目標達成のために取り組んだこと	36
6 最も困難と感じた業務	40

7 組織管理・運営面で改善したいこと	44
8 係長・管理職となった場合の心構え	48

第3章 短時間でつかむ！ 頻出の事例式問題のポイント

1 出題形式と出題パターン	54
2 事故への対応	60
3 窓口トラブル、クレーム対応	64
4 業務量の調整	68
5 業務の見直し・改善	72
6 係員の指導・教育	76
7 職場における情報共有・コミュニケーション	80
8 上司・部下への対応	84
9 不祥事発生時における議員・住民・マスコミ対応	88
10 住民・議員の利害調整	92
11 課の業務調整	96
12 問題のある係長への対応	100
13 議員への対応	104
14 係間の調整	108
15 複数事例の同時出題	112

第4章

これで合格！ 面接本番の注意点

- 1 一問一答を心がける.....118
- 2 理想論に終始せず具体例を示す.....119
- 3 極端・偏った意見は避ける.....120
- 4 謙遜し過ぎない、不利なことはあえて言わない.....121
- 5 本音を言い過ぎない.....122
- 6 沈黙は可能な限り避ける.....123
- 7 ウソや取り繕った回答は避ける.....124
- 8 圧迫面接や意地悪な質問をされても反論しない.....125
- 9 「他には？」の連発には視点をかえて回答.....126
- 10 最後に必要なのは熱意と勇気.....127

1 試験方法とその狙いを頭に叩き込む！

1 面接試験は何のために行われるのか？

自治体の昇任試験における面接試験は、何のために行われるのでしょうか？

論文試験が、主に、自治体において発生する課題の把握と解決策の提示を論理的に行うことができるかを確認するために行われるのに対し、面接試験は、その場で即座に考え、解決策を導き出せるかといった、より実践的な対処能力を確認するために行われます。面接試験では、予想しないような質問が飛んでくることがあり、そのような質問への対処能力も問われることとなります。

また、論文試験では読み取れない、係長や管理職となるに当たっての心構えが十分備わっているか、適性があるか、係長や管理職になった場合に、日々発生する課題を正確に把握し、対応していけるか等も確認されます。

このように、論文試験だけでは把握できない、職員としての総合力を確認するために行われるのが面接試験であるといえます。

2 面接試験の方式を知ろう

面接試験の方式は、大きく、以下の2つに分類できます。

なお、実際の面接試験では、これらを複数組み合わせるケースもあります。

①一問一答

面接官が自由に質問をし、それに対して受験者が回答する方式です。例えば、「昇任を希望する理由」「自己啓発の方法」「組織の目標達成のために取り組んだこと」「最も困難と感じた業務」「組織管理・運営面で

改善したいこと」といった内容で質疑が行われます。「待機児童の問題についてどう対応しますか？」といった具体的な課題についての対応策を聞かれることもあり、自由な内容で質問が展開されます。

事前に指定された面接シートに必要事項を記入し、記入内容に基づいて質問される場合もありますが、基本的な対応方法は同じです。

②事例式

職場における課題や対外的な課題に関する事例が提示され、それを数分間で読んだ後、面接官がその対応策について質問をしていく方式です。

例えば、「あなたの職場の部下のAという職員が、誤って個人情報を含むデータをメールで配信してしまいました」といった事例を数分間で読み、その後に「あなたが係長（管理職）だったら、どのように対応しますか？」と、面接官から質問されます。そして、回答した内容に対して、さらに掘り下げた追加質問が行われていきます。

一問一答の回答方法のノウハウについては、第2章で説明します。事例式の回答方法のノウハウについては、第3章で説明します。

2 長所・短所

質問項目 「あなたの長所・短所を教えてください」

1 面接官は何を聞きたいのか

リーダーである係長や管理職になるに当たって性格的に問題がないか、上司や部下とうまくやっていける性格か等を確認するとともに、応募の中からうかがえる性格に相違がないかを確認するための質問です。

2 PR ポイントはここ！

- ①昇任するポスト（係長・管理職）に求められる性格的な特性を踏まえ、自分の性格でそれと結び付けられる部分を抽出し、戦略的に長所と短所を回答できるかがポイントです。例えば、「粘り強い」「計画的」といった性格は係長や管理職に求められる重要な能力になります。
- ②係長や管理職になるに当たって致命的な短所に見えてしまうような回答は避けましょう。短所は長所ともなりうるものです。例えば、「優柔不断」は「慎重になり過ぎる時がある」、「引っ込み思案」は「物事を突き詰めて考え過ぎる」といったように言い換えましょう。ただ、長所そのものに見えるようなあからさまな回答は避けましょう。
- ③長所と短所の間に一貫性があることもポイントです。例えば、長所を「緻密かつ慎重に業務を遂行することができる」、短所を「物事を考え過ぎる傾向がある」と言えば、緻密で慎重な性格の裏返しとして考え過ぎる傾向があることが面接官にもわかります。
- ④具体的なエピソードをあわせて言えると強みをPRできます。例えば、「困難な状況であっても粘り強く取り組むことができる」という長所に対しては、「新規事業の立ち上げで周囲の反対がある中、粘り強く説得して実施に至った」と答えられれば、良い評価につながります。

3 回答例

（係長試験・管理職試験共通）

回答例①

- ・長所は、責任感が強く、困難な状況でもあきらめずに業務に取り組めるところです。例えば、〇〇施設の新規開設の際に、地元から根強い反対がある中、何度も説得に当たったことにより、無事、開設に漕ぎつけることができました。
- ・短所は、仕事を自分だけで背負い込む傾向があるところです。〇〇施設の新規開設の主担当だったため、自分でなんとかしようと考え込み過ぎ、精神的に厳しい状況になった時もありましたが、同僚や上司に相談して乗り越えた経験から、現在では改善されています。

回答例②

- ・長所は、緻密かつ慎重に業務を遂行することができるところです。例えば、新規の給付金事業の担当になった際に、事務の漏れが出ないよう全ての業務を洗い出し、トラブルなく遂行することができました。
- ・短所は、物事を突き詰めて考え過ぎる傾向がある所です。以前は深く考え過ぎて仕事に時間がかかることがありましたが、現在は突き詰めるべきところとそうでないところを分けて対応できるようになりました。

4 実際のやりとり例①

想定される質問例と回答例	評価ポイント
Q あなたの長所を教えてください。 A 長所は、責任感が強く、困難な状況でもあきらめずに業務に取り組めるところです。例えば、〇〇施設の新規開設の際に、地元から根強い反対がある中、何度も粘り強く説得に当たったことにより、無事、開設に漕ぎつけることができました。 Q 根強い反対を受けたということですが、具体的にどう説得をしたのですか？ A 開設に対して一部の地域住民から強い反対があり、住民説明会でも怒号が飛び交うような状況でした。ただ、上司や同僚と連携して個々の住民の説得に当たりました。<u>住民の主張を傾聴した上で、地域にとっての必要性を粘り強く説明したところ、完全に納得したわけではないものの、一定の理解を得て、最終的に新規開設を実現することができました。</u> Q その経験から得られたことはありますか？ A 最も大きいのは、<u>強い反対がある中でも、粘り強く取り組み、完全な納得まではいかずとも理解を得て、乗り越えることができるという自信を得られたことだと考えています。</u>また、食い違う意見を調整するのが自治体の重要な役割となりますが、今回、その経験ができたことは非常に大きく、これからも同じような場面に出会うことがあるかと思いますが、前向きに乗り越えていくことができると考えています。	← 厳しい状況を乗り越えた体験から自信を得られたこと、ポジティブな姿勢を説明できています。ここは評価ポイントです。

想定される質問例と回答例	評価ポイント
Q あなたの短所を教えてください。 A 短所は、仕事を自分だけで背負い込む傾向があるところです。〇〇施設の新規開設の際、当初は自分でなんとかしなければという気持ちが強くなり、ひとりで抱え込んで精神的に辛い状況になりましたが、<u>上司や同僚に相談し、開設に漕ぎつけられたことで、自分で抱え込む性格も改善されつつあると考えています。</u> Q ストレスにはどう対処してきたのですか？ A 最も悪いのは、メンタル不調に陥り、仕事ができなくなってしまうことだと思います。これまで、そのような状況に陥らないよう、常に自分のストレスがどのような状態にあるかを意識するようにしてきました。ストレスを感じた時には、<u>プライベートで解消しつつ、上司や同僚にも相談しながら仕事を進め、ストレスを溜め込まないようにしており、これまでこの対応で不調等に陥らずに対応できています。</u> Q 昇任するとさらに大きなストレスにさらされる可能性もありますが、どう対処しますか？ A 経験上、大きな課題を乗り越えるたびに、自信とストレス耐性がついてきたと考えています。昇任すればさらに大きなストレスを受ける機会も多くなるかと思いますが、<u>それも自分自身の成長につながっていくというポジティブな気持ちで乗り越えていきたいと考えています。</u>	← 経験から学び、自分の短所を克服しつつあることを前向きに説明している点が高評価です。 ← ストレス耐性があるかは係長・管理職に求められる部分ですが、経験の中からストレスへの対処ができていたことが示せています。 ← 昇任に向けてポジティブな姿勢を示せており高評価です。