

提案件名 新人職員の電話対応で名前の前に「新人の」を入れる件
名札や腕章等で新人をアピールする件

提案者 個人 区分 アイデア

現状及び問題点

新人職員の電話対応で分からない事があると、確認等でお客様を待たせてしまう。窓口業務においても同様の問題が発生していると思います。お客様としては、度々、少々お待ちくださいと待たされてしまうので不快感を覚えていると推測されます。

提案の内容

電話対応では、備前市XX課の「新人」 ○○でございます。新人を付け加える。通常業務では、名札や、腕章等で新人職員と分かるようにする。

期待される効果

- ・新人職員が電話対応、窓口業務に出やすくなる。
- ・新人と見た目で見分けるので、お客様も対応の待ち時間が出来ても、不快感が減る可能性がある。
- ・職員間でも新人職員とわかりやすい。
- ・「新人」というキーワードがあるので、それを起点にお客様とコミュニケーションが図れる可能性がある。
- ・新人職員に心の余裕が生まれる。

関係課意見

【総務課】

賛否両論あるやり方。

「新人なので」という言い訳で新人を育成する機会や責任を放棄しかねないものと考えます。

様式第7号(第9条関係)

提案事項審査報告書
(アイデア提案用)

提案番号 No.16-07	所属	職名	氏名
------------------	----	----	----

<p>提案件名 新人職員の電話対応で名前の前に「新人の」を入れる件 名札や腕章等で新人をアピールする件</p>

審査項目	審査基準					委員会委員 の平均点
	5点	4点	3点	2点	1点	
問題意識	非常によく認識している	よく認識している	認識している	多少認識している	あまり認識していない	2.7点
創造性	着想が非常に独創的である	着想が独創的である	創意工夫している	改善工夫の意識がある	既成のものと変わりがない	2.6点
有効性	非常に効果がある	かなり効果がある	効果がある	多少効果がある	あまり効果がない	2.1点
効率性	非常に効果がある	かなり効果がある	効果がある	多少効果がある	あまり効果がない	2.0点
費用対効果	非常に経済的である	かなり経済的である	経済的である	多少経済的である	あまり経済的でない	3.1点
具体性	非常に具体的である	かなり具体的である	具体的である	多少具体的である	あまり具体的でない	2.8点
実現性	直ちに実現できる	多少の準備が必要である	相当の準備が必要である	内容の検討が必要である	実現は困難である	3.0点
<p>【意見】</p> <p>採用 1名 否採用 9名 どちらでもない 4名</p>					合計 (総合評定)	18点
					判定	採用 不採用 保留
					表彰	市長賞 優秀賞 参加賞
					ほう賞金	3万円 5千円 500円

審査委員意見

【採用】

- ・新人と付けるだけでなく、職場でどのようにサポートするかを明確にして付けていくと良いと思いました。

【否採用】

- ・新人であると気に掛けるべきは、サポートする周囲の職員であって、市民の方にとって、新人かどうかは関係ないと思います。お客様をお待たせしたり、不快に思わせないためには、と考えるのは市の職員として常に必要です。最初の1年は、それを周囲にサポートしてもらいながら出来る、貴重な1年だと思うのでその機会を逃して欲しくありません。
- ・新任職員だけに限らず、初めてそこへ異動した職員は初心者です。新人職員は1年間は、新人と分かるように「若葉マーク」を名札に付けてもよいのではないのでしょうか。
- ・必要ないと思います。
- ・小売業や製造業などで「研修中」のネームプレートを使用している場合もありますが、公務員の場合は逆にクレームがつく可能性の方が高いです。
- ・コンビニとか、スーパーのレジの係が付けている初心者マークのようなものがあってもいいのかもしれない。※半年間程度？
- ・コンビニ等で見かける名札に初心者マークを貼るくらいならよいかと思います。(3か月ほど)
- ・問題点の内容は、異動の多い市役所では誰にでも起こりうることでありますが、皆工夫して対応していると思います。スキルアップの取組みを期待します。
- ・新人職員とはいえ市民からみたら職員であることに違いはありません。先輩職員のフォロー体制を市(職場)として確立させるべきと考えます。(電話対応や接客に際し近くにいる先輩職員がフォローできる体制)

【どちらでもない】

- ・これは、「新人」という言葉で、市民の方の取り方がまちまちであるため、よい悪いと判断は難しい。正直、異動で違う部署に行けば、そこでは入庁10年目でも新人のようなものであり、あえて「新人」と強調することが、よいか悪いかはいいにくいです。