

### ◆甘木市

投稿日：2003年3月10日

氏名：古賀 博

所属：水道課浄水係り

(明日があるさオフサイト世話人)

甘木市



## 「大きな名札」をつけよう！

### 1. 「大きな名札」の夜明け前

「市長にも是非『大きな名札』をつけていただく！」

「概ね20代オフサイト」は初めてのオフサイトミーティングで5つの結論を出しましたが、これはそのうちの1つ、しかも一番の目玉でした。

「大きな名札」というのは、お店なんかで見かけるような名刺大のネームプレートのことで、甘木市モデルの特徴は自分で考えたひとこと(ex:遠慮なくお尋ねください、気持ちの良い対応を心がけています)を記入しているところにあります。

この「大きな名札」を最初につけ始めたのは企画課の職員でした。私も「何かきっかけがあればつけたいな」と思っていました。たぶんみんなも同じようなことを考えていたのでしょう。2001年3月に行われた柴田昌治氏の講演会、交流会をきっかけに、若手を中心にポツリポツリとつける人が増えていきました。(この現象の裏には企画課の職員が実費で買って来たネームプレートケースを特別価格で希望者に売りさばくという地道な努力もありました)

その一方で、従来からの名札(縦2.5cm×横5.0cmで「大きな名札」の約1/4の大きさ、「甘木市 (姓)」のみ表記)には名札着用規程があり、採用されると全員に名札が貸与されますが、着用義務意識が薄いところもあり、名札をつけていない職員もいるという現状もありました。

そんな状況での『市長にも是非「大きな名札」をつけていただく』という結論でしたが、「実現するのか、実現しないのか、微妙なテーマだな」というのが正直な感想でした。

### 2. 市長にも「大きな名札」をつけていただく！

その日は突然やってきました。

市長が「『大きな名札』をつけたい」と言っておられるとのことでした。

私たちは慌てました。

さっそく、オフサイト仲間で市長室にお邪魔して、市長の顔写真を撮らせていただいたり(甘木市のHP等に市長の顔写真がありました。イマイチにこやかな写真ではありませんでしたので)、昼休みのランチミーティングで名札のデザインを出し合ったり・・・

私たちはとりあえず慌てました。オフサイトで気楽に話したことが、いきなり実現しそうだったからかもしれません。「言ってみてよかったなあ」という満足感はありませんでしたが、本当に実現しそうになるとけっこう慌てるものです。

市長に「大きな名札」をつけていただいたことは、「概ね20代オフサイト」の自信につながり、またこのことをきっかけに、市役所での「大きな名札」ブームは地元の新聞にも取り上げられ、市民の皆様にも知っていただけることとなりました。



次のページへ

### 3. 名札着用規程違反！

「概ね20代オフサイト」のメイン会場は市役所南玄関横にある市役所食堂です。このシチュエーションを利用して、退庁する職員がどうしてもオフサイトをのぞきたくなるようなシステムを構築しました。菓子箱を利用して急きよ作った看板です。「小指を立てぎみに、オフサイト会場を指差す手」の絵に「オフサイトミーティングをしています。のぞいていきませんか？」と添えました。すべて赤マジックで手書きです。この看板が時々まぐれで強い集客力を見せ、いろんなゲストを招いてくれました。収入役、組合関係者、しゃべり好き…。そんなある日、ゲストと「大きな名札」についての話になりました。その方の意見はこうです。

- (1)「大きな名札」は名札着用規程違反  
(具体的には「縦2.5cm×横5.0cm 甘木市(姓)」と規定された名札の様式違反)である。
- (2)市民の税金で作った名札を貸与されている。それをつけないことは税金の無駄遣いである。  
またある方の意見はこうです。
- (3)「大きな名札」は邪魔になるし、第一格好が良くない(若い人たちと自分たちではセンスが違っているかもしれない)。
- (4)名札をつけられない職場だってある。(職場によっては名前を特定されることによって身の危険を感じることもある)

私たちはオフサイトで「大きな名札」について悩みました。しかし(特殊事情は除いても)名札を着用するのはやっぱり当然。しかも『大きな名札』に自分の職場、フルネーム、そして「目標」や「ひとつこと」を書けばそれなりに仕事にも緊張感が生まれる。またお客様側から見れば親近感や信頼感を持っていただけるに違いない。『大きな名札』は市民サービス向上の一つとして数えられるはず。その『大きな名札』が名札着用規程違反なら、むしろ名札着用規程の方を変えるべきじゃないか」との考えが強く語られました。

### 4. 名札着用規程の改正！

市長に「大きな名札」をつけていただいたのが、2001年4月。それから一年半くらい名札着用規程を気にしながらの「大きな名札」着用が続きました。

名札のつけかたは人それぞれで、例えば私の職場(水道課浄水場係)は4人全員で「大きな名札」をつけていますが、反対に、一種の「慣れ」からなのか「飽き」からなのか、「大きな名札」をつけるのをやめてしまう人たちも現れはじめ、「大きな名札」を愛する人たちは、危機感を抱きつつありました。そんな中でも「大きな名札」を愛する人たちは、あくまで市民サービス向上の一環として「大きな名札」をつけつづけました。

そしてその甲斐あってか、2002年11月、人事秘書課によってついに名札着用規程は改正されました。改正点は、貸与品の名札は残るが、これ以外の名札もOKという点です。

さっそく人事秘書課は名刺大のネームプレートケースを希望者に配付し、私たち有志は職場で「大きな名札」をつけたい方を募集し、「大きな名札」の作成を請け負いました。現在の「大きな名札」は、その人のセンスにより「ひとつこと」なしのものも多く見られますが、幹部職員も含め、新たな広がりを見せつつあります。そして最近、ちょっとだけ市役所の雰囲気明るくなったように思うのは、「大きな名札」の持つカラフルさのおかげだけではないと思います(これはかなり主観的な感想だと思います)。

### 5. よりよいサービスを考えた結果がこれだった

概ね20代オフサイトは当初「市民サービスとは？」という話題でもちきりでした。市役所の常識ではなく市民の視線に立って客観的に市役所を見たら何が見えてくるのか、真剣にオフサイトしました。「何が市民サービスなのか」「何が市役所に足りないのか」「自分達にすぐに出来る事は何か」。このオフサイトを踏まえての実践のひとつが「大きな名札」です。「大きな名札」をつけ始めた人たちの共通の思いは、「これは市民サービスの一環である」というものです。私も初めて「大きな名札」をつけた時は、「人と違う名札をつけている、しかも“ひとつこと”まで添えて」という理由で、けっこうドキドキしました。しかしこの共通の思いがあればこそ、「大きな名札」をつけたい人がつけつづけられたのだらうと思います。そしてこの実践対し、規程改正という形で人事秘書課の理解が得られたということが、率直に言ってもうれしいことであります。職員の名札が変わったという結果は、外観上小さなことかも知れませんが、しかしオフサイトで考え、実践したことが、新たな市民サービスとして周囲に認められ、さらに現状に規程を合わせることでサービスの継続が可能になったということは、「これからもオフサイトで考えつづけよう、そしたらいいことあるかも」というある意味「素直な」気持ちを私たちに持たせてくれました。

### 6. 最後に私の名札について

私の職場では、係長以下4人全員で「大きな名札」をつけています。

私の名札は、社会科見学に来てくれる小学生をターゲットにしている。「名前」、「ひとつこと」などは、概ねひらがな表記にしています。小学生とはいえ「古賀博」くらいは読めるとは思いますが、ひらがな表記にすることによって、小学生たちは声に出して、私の名札に書いてあることを読んでくれます。「おいしい水をつくります！もちまるじょうすいじょう こがひろし」先日、ある小学生が私の名札をベタベタ触りながらこう言いました。「おじちゃん。水を作りよるのはおじちゃんじゃなくて『自然』じゃないとね？」私は「そげんベタベタ名札を触らんでよ」と言いつつも、「するどいつツッコミ入れやがるなあ」と小学生に警戒したしだいでございます。