

## 職員の意識改革について

【ご意見・ご要望】（投稿日：2019年3月11日）

昨日の京都大学の合格発表の際に、経済学部において掲示ミスがありました。率直に申し上げますと、私は今回の不祥事は起こるべくして起こったと考えております。これまで4年間京都大学に在籍しておりますが、この間私が接した多くの職員の方々は、当事者意識、目的意識を持った仕事への取り組みが弱いように感じます。社会経験のない学生に手を差し伸べる、学生が抱える悩み・課題に親身になって責任をもって対処するという姿勢を感じません。今回の掲示ミスも、受験生のための仕事という意識があれば起こり得なかったことです。職員の皆様の意識改革を求めます。

そこで、職員の皆様の電話対応やメール対応についてひとつお願いがあります。学生などから電話等で問い合わせを受けた際に、「〇〇掛の〇〇です」というように、必ず職員個人の苗字を答えるようにするべきです。現在、行政でも民間でも、電話を受けると必ず個人名を名乗ります。また、担当外の用件の場合は、担当者の所属と個人名を伝えるべきです。個人名を出して、それが誰の仕事で誰に責任がある明確にすることで、多少なりとも職員一人ひとりが当事者意識や責任感を持つことにつながるのではないのでしょうか。まずは、職員の皆様が自分の名前を名乗ることから始めていただきたいと思います。もし、電話等で個人名を名乗るのが難しいのであれば、その理由をご回答ください。

【回答】（回答日：2019年5月13日）

（総務部人事課）

ご意見ありがとうございます。

本学では法人化以降、より業務の多様化、高度化、複雑化が進む中、職員一人ひとりが京都大学の更なる発展を担うという意識を強く持ち、モチベーションを高めて最大限のパフォーマンスを発揮し、プロフェッショナルとして活躍できるよう、職員の人材育成に取り組んでいるところです。また、学生をはじめとする大学の様々なステークホルダーに対し、真摯な態度で接するという意識を持つべく職員の意識改革にも取り組んでおり、日常におけるOJTを基本としつつ、職員が自主・自律型の職員として一層成長するために自ら学ぶことの重要性を認識し、組織の活性化と職員個々のモチベーション向上を図ることを目的として、人材育成のための効果的な研修プログラムを策定し、組織全体で人材育成を行っております。

今回いただいたご意見につきましては、本学内にも様々な業務がありますことから、一概にお答えすることはできかねますが、ご指摘も踏まえましてそれぞれの職務に相応しい対応をするよう研修等を実施する中で組織的に共有し、引き続き職員一人ひとりの意識・能力の向上に努めてまいります。