

顧客サービスの改善・拡充の取り組み
① 民の感性でお客様満足度100%

区役所を目指す(港南区)

内山 勲 港南区 民感創生担当課長
石内 亮 港南区 総務課課長補佐
水野圭一郎 港南区 区政推進課担当係長

① 区政運営方針と区役所改革

横 浜市では、「新時代行政プラ
横」にもとづき、様々な市役
所改革が本格的に動き出している。
平成15年度から、地域の課題やニ
ーズを踏まえて、行政サービスや市民
生活の向上を図るため、すべての
局・区が、重点的な取り組みや目標
を明確にした運営方針を策定した。
とりわけ、行政サービスの最前線で
ある区役所では、これまでの横並び
的な発想ではなく、18区すべてが独
自の区政運営方針を策定した。この
運営方針には、具体的な取り組み目
標が書かれており、結果責任の明確
化を図っている。そのため、従来か
らよく言われている、いわゆる「事
なかれ主義」の役所に強烈なインパ
クトを与えた。そういった意味から
も、平成15年度はエポックメイキ
ングな年であったといえる。

港南区では、区政運営に当たって
は「区役所が変わることが第一」と
認識し、区役所組織の変革と職員の
意識改革の両方を意味する「区役所
改革」を運営方針の最重点推進施策
に位置づけた。

② 「民感区役所」宣言

港 南区役所が、区役所改革の決
意を込めて掲げた宣言がある。
「民感区役所宣言」が、それで
ある。この「ミンカン」は、「民間」
ではなく、「民感」と書く。この言
葉には、「区民、NPO、市民団体、
企業など幅広い「民」に共感し、こ
れに込めて「民」の感性や柔軟な発
想を活かす区役所を、「民」と一緒
に創りあげていく。」といった思い
を込めた。



民感区役所宣言

この宣言には「区民の皆さまの感
覚を大切に、「公平・公正」を理
由として、行政が忘れがちな「サー
ビス・効率・スピード」を重視する
民間企業の経営感覚と緊張感を取り

入れ、抜本的な区役所改革に向けて、
全力投球していく」とうたった。
「区民の皆さまは何を求めているの
か、どうすれば満足してもらえるの
か」といった区民の皆さまの視点を
大切にしながら、民間企業の経営感
覚、緊張感を持って区役所改革を進
めていくことを宣言したのである。

③ お客様満足度100%への取り
組み Part 1

民 感区役所宣言をした港南区役
所は、区役所改革に向けた
様々な取り組みを進めている。
たとえば、区役所内にくっつかの
プロジェクトチームを設置し、各課
横断的な課題への取り組みを行って
いる。プロジェクトリーダーに課長
を置き、課題解決の検討から改善策
の実施に至るまでの権限を付与され
ている。プロジェクトによる検討は、
コアメンバー以外でも随時議論に参
加できるよう公開で実施し、検討状
況も議事録として区役所内のイン
ターネット上での公表や各課回覧する
など、工夫をしている。

これまで検討した例として、
「便利な区役所プロジェクト」の中
で、お客様の利便性を低下させてい

た従来の窓口申請主義と区役所開庁
時間の見直しがある。「個々の業務
の内容や利用者である区民の方々の
置かれている状況に応じ、事実上の
選択肢を増やすことで改善できるも
のではないか」といった視点で議論を
重ね、成果として、郵送による各種
申請の受理業務を拡大し、積極的に
周知するという区をあげた取り組
みを実現した。

また、民間企業派遣研修経験者を
囲んでのオフサイトミーティング
(業務を離れ、職員同士で「気軽に
まじめな話」をする場)を何度か開
いている。この場では、いつも活発
な議論が交わされている。こういっ
た議論を通して、区役所業務を支え
ている職員一人ひとりが、自らの内
に秘めていた思いを表に引き出し、
現実の改革へとつながっていくこと
を期待している。

この宣言には「区民の皆さまの感
覚を大切に、「公平・公正」を理
由として、行政が忘れがちな「サー
ビス・効率・スピード」を重視する
民間企業の経営感覚と緊張感を取り

④ お客様満足度100%への取り
組み Part 2

こ のほか「民感区役所」の様々
な取り組みをいくつか紹介
する。これらは全てお客様である区
民の皆さまの視点に立って、ニーズ
を敏感に感じ取り、お客様満足度1

00%のサービスを提供することを
念頭においた取り組みである。
◎地域担当制の導入
より信頼される区役所になるため
には、職員が地域の実情や課題を理
解し、生活者としての視点を持つこ
とが大切である。地域の皆さまと顔
の見える関係を築くため、区内15地
域に係長以上の管理職を地域担当と
して固定した。地域担当は、本来業
務に加えて、地域の会合や行事に参
加し、区政情報を提供するとともに、
税・環境・福祉・保健など区政全般
にわたる地域の声を聴き、地域の課
題解決に即対応している。
◎窓口時間延長の試行
昼間に区役所に来られないお客様
へのサービス向上のため、戸籍課、
課税課、納税課の窓口時間を毎週水
曜日2時間延長し、19時15分まで証
明書発行関連の業務を行っている。
試行期間中に、ニーズを検証し見極
めながら、今後の区役所の窓口時間
やサービスのあり方を検討している。
◎区長の出張区政相談
区政への要望や民感区役所の取り
組みに対する意見などを、区民の皆
さまから区長が直接お聞きする「区
長の出張区政相談」。区内のスーパ



窓口時間延長の試行



区長の出張区政相談

⑤ お客様の反応

1の店頭やショッピングセンターの広場を会場に実施した。日ごろ、区役所を訪れる機会の少ない方々から、積極的にご意見を伺いながら、区の現状などを説明した。区民の皆さまの、区政に対する思い、要望、不満などを区長自身が直接感じることができた。

また、このような改革の取り組みを職員のみならず、区民の皆さまも含めた多くの方々と共に進めたいと考え、「民感通信」というお知らせを区のホームページに掲載している。

民 感区役所の様々な取り組みに対して、お客様である区民の皆さまの反応はどうか。「民感区役所宣言後、港南区役所は変わったと思いますか」というアンケートの問いに対し、「変わった」と答えた方は「変わったくない」と答えた方はほぼ同数(約15%)であった(「分の自由意見欄や区政提案箱などには、「応対するときの言葉づかいが丁寧になった」「どの窓口でもスピードと笑顔が感じられる」といったご意見も数多くいただいた。少しず

つではあるが、区役所が変わってきることが区民の皆さまに伝わっていることを実感した。これからも様々な場面を活用してご意見を伺っていききたい※。

⑥ 職員の意識改革

区 役所改革の中で、最も重要で最も時間のかかる職員の意識改革。港南区でも、区長と職員のランチミーティングやオフサイトミーティング、民間度チェックといったツールを用いて、職員の意識改革を図るべく試行錯誤しているところである。しかし、何より大事なことは、些細な取り組みでも成功事例を積み上げていき、区民の皆さまから評価してもらえ、職員が体感し、「やれば評価してもらえ」という感覚を身に付けることである。そうすれば、職員の意識も自然と「区民の視点」の方向に向かうものと考えている。

職員一人ひとりの改革に向けた「思い」を大切に育てていきながら、従来の役所の常識を打ち破り、徹底したコスト意識とスピード感、緊張

感を常に持ちながら、時代の変化に対応したお客様サービスができるようになることを目指す。

⑦ 「民感区役所」のココロ

港 南区役所では、行政サービスの基本は、市民の皆さまにとつて最も身近な場で、より満足度の高いサービスを提供することだと考えている。「民感区役所」は、すべてを直営で実施するのではなく、インターネット・電話・郵便などの通信手段、あるいは宅配業者・コンビニエンスストアなどの流通手段を活用し、最小のコストで、実質的に区役所の行政サービスを24時間365日担保していくという発想が、基本的な考え方である。

「民感区役所」の実現に向けた区役所の改革は、第一義的にはお客様のための、働いている職員にとつても、やる気や意欲の向上につながる。お客様が快適に感じる区役所は、働いている職員も快適な区役所。そういった気持ちで、今後も様々な改革に積極果敢に取り組んでいく。

※アンケートは、広報よこはま・こうなん区版10月号紙面、ホームページを通じて実施した。

・回収数：287 (男：104 女：161 未記入：22)

・年齢構成：20代：23人 30代：49人 40代：35人

50代：54人 60代：57人 70代：39人 80代：2人

アンケートの詳しい集計結果については、

<http://www.city.yokohama.jp/me/konan/koho/topics/enquete.html>で、みることができる。なお港南区では、こうしたアンケートを始め、ホームページ等を有効に活用しながら、区民の区役所改革に対する評価を、ピピッドに把握し、それをまた更なる改革へとつなげていくことに日々努めている。