

## 区役所サービス向上の必要性

なぜ区役所でサービス向上をしなればならないのか、この取組みはそんな素朴な疑問からスタートした。周囲に意見を求めると、「当然」とか「役所もそういう時代」という答えが返ってきたし、感覚的には自分自身にも必要性の認識はあった。

川崎市の区役所サービス向上の取組みは、03年の高津区役所保険年金課におけるISO9001認証取得が源流である。08年にはその取組みを発展的に解消させて、区役所サービス向上指針（以下「指針」）を策定し、各区役所が主体的にサービス向上に取り組むこととしたが、この指針は、どうやってサービス向上を進めていくか、というHOWの観点が主であり、サービス向上推進の根拠とするには十分とはいえなかった。

法的には、「便利で快適なサービスの提供」が自治基本条例（以下「条例」）で区長の役割として定められている。しかし、なぜ便利で快適でなければならないのか、そもそも法定事務が大半を占める指定都市の区役所において、何ら法令上の義務がないサービス向上になぜあえて取り組むのか、当時の担当として、この根本の価値観を庁内で共有しない

と、表層的な取組みとなってしまうのではないかと考え、11年度に指針を改定することとした。

## 区役所サービス向上指針の改定

指針の改定にあたっては、条例、総合計画、行財政改革プラン及び人



材育成基本計画との関係を明確にし、行政経営ツールとしての位置付けを図った。検討作業は、指針を活用する立場の各区から2人ずつ、計14人の職員からなるワーキングチームを設置し、「これまでの人生で受けた最高のサービス」といったテーマから

入って徐々に議論を深めていった。改定指針の主なポイントをあげる。と、まず、区役所のサービス向上によりめざすものを「協働のパートナー」として市民と区役所との間に信頼関係を築き、深めていくこと」としたことにある。これは、サービス向

## 第10回 区役所サービスの 向上における 業務改善の取組み

自治体改善マネジメント研究会(\*)

成沢重幸 川崎市

上の直接的な目的は「便利で快適なサービスの提供」であるが、この取組みを通じ市民と区役所との信頼関係が構築された結果として条例上のもう一つの区長の役割である「多様な主体の参加と協働により地域の課題解決を図る区役所」につなげてい

くことを企図したものである。

また、サービス向上を「過激なものに終わらせないために、全区役所において守られるべき全市統一の「区役所サービス基準」を新設した。基準は、サービス向上・業務改善のベースとなるものであり、言葉遣いや身なりなど現時点で約30項目に及ぶ。区役所ではサービス基準を順守して、そのうえで各職場ではサービス向上目標に取り組みPDCAサイクルを回している。そして、全市では各区の情報を集約して、基準の更新を図ることでPDCAサイクルを回していく。このダブル構造に全的にサービス向上の底上げを図るポイントがある。

### これからの課題

川崎市では現在、行財政運営の質的改革に取り組んでいるが、区役所の特に窓口職場においてはサービス向上の取組みこそが業務改善・人材育成（専門分野を除く）の貴重な機会となっているため、さらに効果的なものにしていく必要がある。

そのためには本庁部門の役割も重要であり、今まで以上に区役所に出向いて区役所各課の取組みを支援し、前述のダブル構造を効果的に回していくことが求められている。

\*自治体で長年改善運動を推進してきた熟き職員と行政経営デザイナー元吉由紀子が共同で2013年に設立。自治体における改善運動が行政経営の目的や状況に応じて効果的かつ効率的に進められるよう、実践事例情報を取集、分析、ナレッジ化して情報発信、実践活用することを目的として活動している。ホームページ、Facebook「自治体改善の輪」を運営。共著に「地方が元気になる 自治体経営を変える改善運動」(東洋経済新報社)。