

プレスリリース

即時配布用

【官民連携の新潮流】「よこらぼ」が描く地方創生の未来図

横瀬町の革新的取り組みが地域活性化に光を当てる

埼玉県横瀬町 - 横瀬町が推進する官民協働プラットフォーム「よこらぼ」の一環として、株式会社トータル・エンゲージメント・グループが参加するプロジェクトが、町民生活の質を向上させる顕著な成果を発表しました。この協力関係は、住民推奨度評価の大幅な改善—最初の-7.3 から 39.3 改善、短時間で 46.6 ポイントを達成しました。（*調査手法としては NPS®を指標に評価）

実証実験の詳細内容は別紙資料参照

「よこらぼ」プロジェクトは、横瀬町における社会的課題の解決と地域活性化を目的としています。今回の実証実験は町民と行政が直接対話を重ね、町民の意見が行政サービスの改善に直結する、参加型のプラットフォームを実現しています。また、職員の方のモチベーション向上への貢献もポイントの一つでした。

今回のプロジェクトで得られた成果は以下の通りです：

- 窓口での住民サービスの重要性の理解
- 職員の業務への意欲と提供するサービスの質が飛躍的に改善

今回の実証実験ではアンケート回答をオンラインのみで実施。小さな自治体は職員数も少なく、町民の年齢層も高いため、途中から紙でのアンケートを並行して丁寧に説明等を行ったため、職員の負担が大きかった。アンケート依頼・回答には課題が残る結果になりました。

今後もこのような住民体験調査活動を通じて、住民の直接的なフィードバックを集約し、地域社会の持続可能な成長と町民の幸福を目指して、全職員が体験価値向上の研修に取り組む予定です。

このプロジェクトは、住民主導の地域改革を実現するための、画期的な試みです。私たちは、この取り組みが示す官民協働のパラダイムが、他の自治体にも新たな公共サービスのモデルを提供することを期待しています。

メディアの皆様には、横瀬町の挑戦とその社会的影響を広く伝えるお手伝いをお願い申し上げます。私たちは、持続可能な社会を築くための革新的な取り組みを通じて、より良い明日を目指してまいります。

横瀬町 株式会社トータル・エンゲージメント・グループ

横瀬町 町長 富田能成

当町は、町民の皆さんとの「対話」を重視し、「日本一相談しやすい町」を目指しています。今回のプロジェクトは、商品やサービスの事業成長性を図る指標などとして、多くの企業で活用されているNPS®を自治体運営の活用や住民サービスの向上に繋がるのではないかと提案を受けて実施いたしました。特に役場窓口は住民と町職員の接点として、とても大切な場です。今回の取り組みは「対話」を重視し、役場窓口をよりよいものにしようと考えている当町にとって、大変有意義なプロジェクトでした。今後も株式会社トータル・エンゲージメント・グループさんの知見、ノウハウを活用、連携していきたいと思っております。

株式会社トータル・エンゲージメント・グループ 代表取締役 池田順一

株式会社トータル・エンゲージメント・グループとしては、今回の取組を通して、自治体の果たすべき役割の変化と、それに伴う職員の方の働くモチベーションなどに貢献できたことは大きな喜びです。多くの自治体に対して、このような取組を促進してまいります。

*Net Promoter®およびNPS®は、ベイン・アンド・カンパニー、フレッド・ライクヘルド、サトメトリックス・システムズの登録商標です。