

「わかりやすい行革専門部会評価シート」

(表題) 職員の意識改革について

関連項目 No. 4 4 「県民サービス向上運動」の推進による業務の改善

【取組の概要】

行財政改革を進める気運に満ちた活力ある職場づくりを進めるため、「県民サービス向上運動」を展開することを通して、職員の意識改革を実践している。

「県民サービス向上運動」とは、職員一人ひとりが、県民ニーズに応えたサービスを提供するとともに、行政サービス活動全般を点検して、個々の職員の気づきによる改革を進めていく運動であり、平成18年度から全庁を挙げて実施している。

具体的には、行政改革推進室において全庁で取り組むべき重点改善テーマを毎年度設定し、当該テーマを実現するための具体的な取組を各所属ごとに決めて実行している。

(参考：平成22年度全庁重点改善テーマ)

- ・わかりやすい情報発信
- ・手続きの簡素化、処理時間の短縮

【公表資料】(所管課が記入)

県民サービス向上運動(行政改革推進室HPに掲載)

【公表方法及び公表の際のポイント】(下記の視点ごとに所管課が記入)

(公表方法)

毎年度、各所属の取組と実績をHPで公表している(取組設定時と実績取りまとめ時にそれぞれ公表)。

(ポイント)

行革のテーマ・目標に沿った体系的な公表資料となっているか。

「とちぎ行革プラン」では、地方分権時代に対応した県政の確立に向けて、県民に開かれ、かつ、信頼を得られる行政の推進を目標の一つとして掲げている。

当該資料では、職員一人ひとりが県民から信頼を得られる職員となるよう、「行財政改革の5つの視点」(県民の目線からの改革・コスト意識の徹底・スピード重視・成果重視・透明性の確保と説明責任の徹底)を明記し、その視点に立った県民サービス向上のための取組を公表している。

県として行革に関して県民に伝えたい内容が明確となっているか。

「県民サービスの向上」という行革の推進項目を達成するために、「県民サービス向上運動」とは何か、また、具体的に、各所属で、どのような目的で、実際にどのような

ことを実施し、どのような効果があったのかということをお知らせすることを念頭においでいる。

そのため、各所属ごとに、取組の「タイトル」「目的」「内容」「実績」「分類」を区分した取組シートを作成して公表している。

県民が知りたい情報の提供に努めているか。

県がいわゆる「お役所意識」の改善にどう取り組み、また、それがどのように県民生活の向上に寄与するのかということをお知らせしたい情報として想定し、その情報について、県民ができるだけ詳細に把握できるように、全所属で行っている取組を個票単位で網羅的に掲載している。

伝える相手を想定し、ふさわしい内容、表現になっているか。

年齢、性別、県行政との関わりの多少に関わらず、広い範囲の県民をお知らせする相手として想定し、実際にどのような取組を行っているのか多くの県民がわかるように、一読して理解しやすいタイトルを付けたり、説明文を平易でわかりやすい表現にしたりしている。

図表等により視覚的にわかりやすくなっているか。

多くの県民にイメージを持ってもらえるように、タイトルの文字を大きくしたり、写真を活用したりしている。

その他

県民サービス向上運動に対する県民や職員の評価、意見を今後の運動の参考にするため、定期的にアンケートを実施している。アンケートの結果については、内容を評価、分析した上で職員にフィードバックし、今後の個々の活動に活かすとともに、ホームページに掲載している。

【公表に対する評価・意見】

行革のテーマ・目標に沿った体系的な公表資料となっているか。

【評価すべき点】

【改善点、今後の課題等】

県として行革に関して県民に伝えたい内容が明確となっているか。

【評価すべき点】

【改善点、今後の課題等】

県民が知りたい情報の提供に努めているか。

【評価すべき点】

【改善点、今後の課題等】

伝える相手を想定し、ふさわしい内容、表現になっているか。

【評価すべき点】

【改善点、今後の課題等】

図表等により視覚的にわかりやすくなっているか。

【評価すべき点】

【改善点、今後の課題等】

その他

【評価すべき点】

【改善点、今後の課題等】