

3 県民ニーズに即した行政サービスの提供

行政サービスに対する県民の満足度を向上させるためには、県民がどのようなものを望んでいるのかを十分に理解し、これに対応し得る良質のサービスを選択し、提供することが必要です。

このため、県民との情報連携による県政情報の効果的な広報や、県民との対話事業の充実により県民ニーズの把握に努めるとともに、県民やNPOなどの地域社会における多様な主体との連携・協働を進めながら、県民満足度の高い行政サービスの提供に努めます。

(1) 県民との情報連携、県民ニーズの的確な把握と県政への反映

① 県民との情報連携による戦略的広報活動の推進

実施方針

スマートフォンの普及をはじめ、インターネットの世界は拡大を続けており、広報活動においてもこのような状況に適切に対応し、県政情報の効果的な発信を図っていくことが必要です。

このため、マスコミへのパブリシティ活動をはじめ、広報誌や新聞、テレビ・ラジオ、ホームページなどの媒体を活用した重要テーマの重点的発信など、従来にも増して分かりやすく適時・的確な広報により一層の周知を図るとともに、これらの県政情報について、フェイスブックやツイッターなどのソーシャルメディアを通じ、県民参加による県内外への拡散を促進するなど、県民との情報連携による効果的な広報に取り組みます。

また、職員においても、情報受発信に係る意識・技能の強化に努め、一人ひとりが広報パーソンとして、戦略的広報活動を推進します。

「パブリシティ」とは、「公表、発表、周知」という意味で、官公庁や企業などが、情報を報道機関に提供し、記事やニュースとして取り上げてもらうための情報提供活動をいいます。

実施計画

実施計画（取組内容）の概要	工程表（実施予定年度）			
	H27	H28	H29	H30
1 県民との情報連携による戦略的広報活動の推進 <ul style="list-style-type: none"> 重要テーマの重点的発信 分かりやすく適時・的確な広報 ソーシャルメディアを通じた県民参加の広報の促進 職員の情報受発信力の強化 	随時			

数値目標

項目	目 標 値					
	H25	現況値 (H26)	H27	H28	H29	H30
県政情報の認知度 (%)	95.0	93.9				100
広報活動の満足度 (%)	64.0	64.5				70.0
県広報ソーシャル メディア閲覧件数 (件)	8,654	11,221				20,000

② 県政情報の公表・提供の推進**実施方針**

「宮崎県情報公開条例」において、県は情報提供の推進に努めることと規定されている趣旨を踏まえ、県が公表すべき情報や県民のニーズが高いと思われる情報について、全庁的な公表・提供の基準である「県政情報の公表及び提供の推進に関する要綱」（平成18年4月制定）に基づき、県政情報の公表・提供の推進に努めます。

実施計画

実施計画（取組内容）の概要	工程表（実施予定年度）			
	H27	H28	H29	H30
1 県政情報の公表・提供の推進 <ul style="list-style-type: none"> 「県政情報の公表及び提供の推進に関する要綱」の適正な運用 【再掲】 	毎年度			

③ 県民ニーズの的確な把握と県政への反映

実施方針

「対話と協働」による県政運営を推進するためには、良好な双方向コミュニケーションの機会を充実させ、県民の十分な理解・参画を促進するとともに、県民ニーズを的確に把握することが重要です。

このため、知事と県民との対話事業や「県民の声」事業の実施のほか、要望に応じて職員が県政の説明に向く出前講座や、県政の重要施策の実施等に当たって県民の意見を聴くパブリック・コメント、県民意識調査などの取組を通して、県民の意見や要望の把握を図るとともに、施策や計画の実施においては、各部局連携してこれらの意見等を反映するように努めます。

実施計画

実施計画（取組内容）の概要	工程表（実施予定年度）			
	H27	H28	H29	H30
1 知事と県民との対話事業の開催	毎年度			
2 出前講座の実施	毎年度			
3 「県民の声」事業の実施	毎年度			
4 パブリック・コメントの実施	毎年度			
5 「県民意識調査」の実施【再掲】	毎年度			

数値目標

項目	目標値					
	H25	現況値 (H26)	H27	H28	H29	H30
知事と県民との対話事業の開催回数 (回)	10	10	10	10	10	10

④ 附属機関等の運営の見直し

実施方針

県民の意見を広く県政に反映させ、会議の公正性・透明性の向上と活性化を図るため、「附属機関等の設置及び運営に関する基準」（平成15年4月制定）に基づき、審議会等における公募委員の比率及び女性委員の比率の向上や、会議の公開（傍聴等）を進めます。

また、役割の減少した審議会等については、廃止・統合も含めた運営改善に取り組みます。

実施計画

実施計画（取組内容）の概要	工程表（実施予定年度）			
	H27	H28	H29	H30
1 公募委員及び女性委員の比率の向上	随時			→
2 会議公開（傍聴等）の推進	随時			→
3 その他の運営改善	随時			→

数値目標

項目	目標値					
	H25	現況値 (H26)	H27	H28	H29	H30
審議会等における 公募委員の比率 (%)	7.1	6.7			→	10.0
審議会等における 女性委員の比率 (%)	47.3	47.2			→	50.0

(2) 県民等との連携・協働

① 多様な主体との協働

実施方針

多様化・複雑化する行政需要に迅速かつ的確に対応し、より質の高い公共サービスを提供するため、様々な専門知識やノウハウ等を持ったNPOなど、多様な主体と協働していくことが求められています。

このため、「みやざき社会貢献活動促進基本方針」（平成25年3月策定）に基づき、行政とNPOとの協働はもとより、社会貢献活動に取り組む県民、企業、公益法人、協同組合、大学など、多様な主体との協働を推進します。

実施計画

実施計画（取組内容）の概要	工程表（実施予定年度）			
	H27	H28	H29	H30
1 行政をはじめ県民一人ひとりの更なる意識改革の促進	毎年度			→
2 協働の主要な担い手であるNPOの活動基盤の充実・強化の推進	毎年度			→
3 多様な主体間の相互理解の促進	毎年度			→
4 多様な主体による協働の実践・推進	毎年度			→

数値目標

項目	目標値					
	H25	現況値(H26)	H27	H28	H29	H30
県事業における協働事業数(件)	144	146			→	200

② 県民等の社会貢献活動の促進

実施方針

県及び市町村社会福祉協議会のボランティアセンターを拠点として、ボランティアを担う人材育成、広報、啓発等を行い、県民の様々なボランティア活動を促進します。

また、企業、公益法人、NPO、協同組合等の多様な主体においても、社会貢献活動が促進される環境の整備を進めます。

実施計画

実施計画（取組内容）の概要	工程表（実施予定年度）			
	H 2 7	H 2 8	H 2 9	H 3 0
1 県民のボランティア活動の促進	毎年度			→
2 企業等の社会貢献活動の促進	毎年度			→

数値目標

項 目	目 標 値					
	H 2 5	現況値 (H26)	H 2 7	H 2 8	H 2 9	H 3 0
ボランティア 登録団体数 (団体)	1,919	1,961				→ 2,040

・各年度6月1日時点

③ 県職員の地域活動への参加促進**実施方針**

職員一人ひとりが、地域社会の一員という立場で、災害ボランティア等の各種ボランティア活動をはじめ、自治会・自治公民館・PTA等の行う様々な地域活動に自主的に参加し、地域貢献を進めることは、地域の実情を実感し、より地域の視点・県民の視点に立った職務の遂行を実現するための有効な取組です。

このため、「『職員力』地域貢献推進指針（平成20年3月策定）」等に基づき地域活動に参加する職員の意欲を高めるための取組の実施やボランティア休暇の周知等に努めます。

実施計画

実施計画（取組内容）の概要	工程表（実施予定年度）			
	H 2 7	H 2 8	H 2 9	H 3 0
1 職員の自主的な地域活動への参加促進 ・ 職員研修を活用した意識啓発や職員情報誌による活動情報の提供等	毎年度			→

④ アウトソーシングの推進

県が実施するよりも、民間等で行う方がより効果的・効率的であると判断される業務について、積極的にアウトソーシングを推進します。

「アウトソーシング」とは、行政サービスの向上や行政コストの縮減等を図ることを目的に、民間など外部の有する資源を県の行政運営に積極的に活用することです。民営化、市町村への権限移譲、民間委託等幅広く定義する場合があります。

ア 指定管理者制度の活用

実施方針

指定管理者制度を導入している公の施設では、その効果を最大限に高めるため、民間の持つノウハウを十分に引き出すことのできる運用を行うとともに、利用者の視点に立った適正な運営を確保するためのモニタリング（監視・測定・評価）の効果的な運用を行い、県民サービスの一層の向上と利用者数の拡大を図ります。

また、制度を導入していない施設についても、県民サービスの向上や財政負担の軽減効果、施設の目的等の視点から、随時、導入の可否を検討します（法令等の制限があるものを除きます。）。

「公（おおやけ）の施設」とは、地方公共団体が、住民の福祉を増進することを目的として、当該住民の利用に供するために設置した施設のことであります。

「指定管理者制度」とは、地方公共団体が、議会の議決を経た上で期間を定めて指定管理者として指定した団体（民間事業者等）に公の施設の管理を代行させる制度で、143施設（平成27年4月1日現在）で導入されています。

実施計画

実施計画（取組内容）の概要	工程表（実施予定年度）			
	H27	H28	H29	H30
1 指定管理者制度導入施設におけるモニタリングの効果的運用	毎年度			
2 県直営の公の施設への制度導入検討	随時			

数値目標

項目	目標値					
	H25	現況値 (H26)	H27	H28	H29	H30
指定管理者制度導入施設における利用者数（人）	2,828,555	2,966,967				3,000,000

イ 「県民提案型アウトソーシング」の検討・実施

実施方針

民間のアイデアやノウハウをより積極的に活用するため、企業やNPO等から県が行っている事業や業務のアウトソーシングに関する提案を募集する「県民提案型アウトソーシング」の取組を検討します。

実施計画

実施計画（取組内容）の概要	工程表（実施予定年度）			
	H27	H28	H29	H30
1 「県民提案型アウトソーシング」の検討・実施	検討・実施			

ウ PFI手法等の活用

実施方針

PFIは、効果的・効率的な社会資本の整備、質の高い公共サービスの提供、更には民間の事業機会の創出による経済の活性化等の観点から、公共施設等整備の重要な手法です。

このため、PFIの制度面や導入事例に関する情報収集・周知を行うとともに、「宮崎県PFI活用指針」（平成18年3月策定）に基づき、PFI導入に適した施設の範囲及び事業規模など、PFIの適用可能性のある事業について調査検討を行います。

さらに、公共施設等の整備に当たっては、施設の性質を踏まえながら、PFI手法のほか民間活力を活用するリース方式など多様な方策を検討します。

「PFI」とは、Private Finance Initiativeの略で、公共施設等の設計、建設、維持管理及び運営に民間の資金とノウハウを活用し、公共サービスの提供を民間主導で行うことにより、効果的かつ効率的な公共サービスの提供を図るといった考え方です。

「リース方式による公共施設等の整備」とは、これまで直営方式が前提となっていた庁舎・公共施設等について、民間リース（割賦）による整備を行うものです。例えば、民間が建設した庁舎等を、県が10年間のリース契約で使用し、リース期間終了後は、所有権が県に移転し長期継続使用することで、建設・維持管理コストの低減や事務処理の簡素化を図るといった考え方です。

実施計画

実施計画（取組内容）の概要	工程表（実施予定年度）			
	H27	H28	H29	H30
1 PFI制度や導入事例等に関する情報収集	随時			
2 PFI研修会の開催 (県職員や市町村職員等を対象)	随時			
3 公共施設等整備における民間活力の活用の検討	随時			

⑤ 条例等に基づく規制緩和の推進

実施方針

県民の利便性向上や事業活動の活性化を図るため、県民や企業等に対する県条例等に基づく各種の規制について、毎年度、点検、見直しを行い、規制の廃止や緩和、許可期間の延長などを進めます。

実施計画

実施計画（取組内容）の概要	工程表（実施予定年度）			
	H 2 7	H 2 8	H 2 9	H 3 0
1 県条例等に基づく規制の点検・見直し <ul style="list-style-type: none"> ・ 許可、届出の廃止 ・ 許可基準の緩和 ・ 許可期間の延長 ・ 申請受付期間の延長 等 	毎年度			→

⑥ 構造改革特区、地域再生計画の認定促進

実施方針

活力のある地域づくりや地域経済の活性化を図るためには、市町村、民間企業、県民などからの提案を受け、国の規制も含めた各種規制の緩和を推進する必要があります。

このため、構造改革特区や地域再生計画の提案について、県内各地域に配置した「特区・地域再生コーディネータ」による調整を行うとともに、規制の特例や地域再生について提案を受け付ける相談会等を実施します。

実施計画

実施計画（取組内容）の概要	工程表（実施予定年度）			
	H 2 7	H 2 8	H 2 9	H 3 0
1 「特区・地域再生コーディネータ」による調整	毎年度			→
2 規制の特例や地域再生に係る相談会・検討会の開催	毎年度			→

(3) 県民サービス・利便性の向上

① 相談窓口・県民利用施設の利便性向上

実施方針

各種相談窓口や県民が利用する施設の利便性の向上を図るため、指定管理者に管理を代行させる公の施設を含め、利用日・利用時間の拡大や利用手続の簡素化等を進めるとともに、施設については、利用者の満足度の把握に努めます。

実施計画

実施計画（取組内容）の概要	工程表（実施予定年度）			
	H 2 7	H 2 8	H 2 9	H 3 0
1 相談窓口・県民利用施設の利便性の向上 ・ 利用日、利用時間の拡大、利用手続の簡素化等の検討、実施 ・ 施設の利用者満足度の把握	随時			→

② 行政手続等における利便性向上

実施方針

行政の意思決定の迅速化による県民サービスの向上と申請等に係る県民負担の軽減を図るため、処理日数の短縮化や申請・届出書類の削減、申請書等への押印廃止、あるいは行政情報システムの共同化や連携など行政手続の簡素効率化を図ります。

また、「宮崎県情報公開条例」に基づく情報公開制度については、職員研修等により制度の円滑かつ適正な運用に努めるとともに、県民にとって利用しやすい制度とするため、口頭による開示決定の通知を実施します。

実施計画

実施計画（取組内容）の概要	工程表（実施予定年度）			
	H 2 7	H 2 8	H 2 9	H 3 0
1 行政手続の簡素効率化 ・ 処理日数の短縮化 ・ 申請、届出書類の削減等 ・ 行政情報システムの共同化や連携等	毎年度			→
2 情報公開請求手続きの簡素化 ・ 口頭による開示決定通知の実施	随時			→

③ 納税者の利便性の向上と効率的な税務事務処理

実施方針

県税の納税方法については、金融機関等の窓口納付、口座振替に加え、自動車税は、コンビニ納付及びクレジットカード納付ができるよう納税環境を整備しています。

今後、さらに納税者の利便性の向上と税務事務処理の簡素化・効率化の推進を図るため、コンビニ納付の税目拡大や電子納税の導入など新たな納税方法の仕組みをつくります。

実施計画

実施計画（取組内容）の概要	工程表（実施予定年度）			
	H27	H28	H29	H30
1 コンビニ納付の税目拡大 ・ 個人事業税及び不動産取得税等について コンビニ納付ができるシステムの構築	検討			実施
2 電子納税の導入 ・ マルチペイメントネットワーク（MPN） を活用したインターネットで納税できる仕 組み（ペイジー収納）の構築	検討			

「マルチペイメントネットワーク（MPN）」とは、公共料金や使用料などの決済に関わるデータを電子的に送受信するために整備された企業や官公署等と金融機関等を結ぶ共同のネットワークのことです。

「ペイジー（Pay-easy）」とは、MPNを活用し、金融機関が共通の仕組みで提供する電子決済サービスのことで、利用者はATM・パソコン・モバイル端末を使用してペイジー納付することができます。ただし、利用する金融機関がMPNに対応している必要があります。

数値目標

項目	目標値					
	H25	現況値 (H26)	H27	H28	H29	H30
個人事業税及び不動産取得税等のコンビニ納付利用率（%）	未実施					15.0

④ 県から市町村への権限移譲（再掲）

実施方針

少子高齢化・人口減少社会の到来、経済のグローバル化、地方分権の進展等により、地方自治体を取り巻く環境が大きく変化していく中、行政サービスの向上を図るためには、県と市町村が「補完性の原則」に基づく適切な役割分担のもと、地域住民に身近な行政については、できる限り地域の実情に通じた市町村で担うことが求められます。

このため、市町村と十分な協議を行い、地域住民の利便性向上や行政の効率化の観点から権限移譲を推進します。

実施計画

実施計画（取組内容）の概要	工程表（実施予定年度）			
	H 2 7	H 2 8	H 2 9	H 3 0
1 行政サービス・利便性の向上に資する権限移譲の推進	毎年度			→

⑤ 県庁内における権限委譲

実施方針

県民の利便性の向上や事務処理手続の迅速化を図るため、出先機関の長が処理することが適当かつ効率的と考えられる権限の委譲や、裁量の余地の少ない権限の下部機関（下位の職位又は出先機関の長）への委譲を推進します。

実施計画

実施計画（取組内容）の概要	工程表（実施予定年度）			
	H 2 7	H 2 8	H 2 9	H 3 0
1 出先機関の長への事務委任	毎年度			→
2 決裁権限の下位職への委譲	毎年度			→

⑥ ひとり一改善「県民サービス向上運動」の推進

実施方針

職員一人ひとりが、仕事の質を向上させる工夫や改善等を行うことにより、県民サービスや利便性の向上を図る「ひとり一改善『県民サービス向上運動』」を実施します。

職員及び担当グループごとに、事務処理の迅速化やきめ細かな情報提供など、県民サービスや利便性の向上を図るための具体的な取組目標を設定し、実践するとともに、

高い効果のあった取組や他の職員の実施が可能な取組については、全庁的な波及を図ります。

実施計画

実施計画（取組内容）の概要	工程表（実施予定年度）			
	H27	H28	H29	H30
1 ひとり一改善「県民サービス向上運動」の実施 ・ 取組目標の設定 ・ 取組事例を紹介するレポートの発行	毎年度			→

⑦ ICTを活用した業務改革の推進

実施方針

行政情報システムの共同利用や業務連携等を推進するとともに、グループウェア等を活用した業務改革を推進します。

「ICT」とは、Information and Communications Technology（情報通信技術）の略で、情報や通信に関連する技術一般の総称です。

実施計画

実施計画（取組内容）の概要	工程表（実施予定年度）			
	H27	H28	H29	H30
1 行政情報システムの共同利用や業務連携の推進	随時			→
2 グループウェア等を活用した業務改革	随時			→

⑧ マイナンバー制度への対応

実施方針

マイナンバー制度は、行政の効率化や添付書類の削減等による県民の利便性の向上、税情報のより正確な把握による公平・公正な社会の実現などの基盤となることが期待されています。

このため、県民にとって利便性の高いシステムを構築し、制度の県民への周知を図るとともに、法定の事務以外の事務での活用について検討します。

「マイナンバー」とは、住民票を有する全ての方に1人1つの番号を付して、社会保障、税、災害対策の分野で効率的に情報を管理し、複数の機関に存在する個人の情報が同一人の情報であることを確認するために活用されるものです。

実施計画

実施計画（取組内容）の概要	工程表（実施予定年度）			
	H27	H28	H29	H30
1 マイナンバー制度の導入	導入	実施		
2 マイナンバー制度の周知	随時			
3 法定の事務以外の事務での活用検討	随時			

⑨ 県民目線に立った行財政改革の推進**実施方針**

県では、毎年度、行財政改革の取組状況を県議会に報告するとともに、県ホームページや県広報誌等で県民に公表しています。

今後も、県民への情報提供を一層進めるとともに、県有施設利用者の満足度を高める改善を進めていきます。

実施計画

実施計画（取組内容）の概要	工程表（実施予定年度）			
	H27	H28	H29	H30
1 県民目線に立った行財政改革の推進 ・ 分かりやすく積極的な情報提供 ・ 県民認知度等を踏まえた改善	毎年度			

数値目標

項目	目 標 値					
	H25	現況値 (H26)	H27	H28	H29	H30
県の行財政改革についての認知度 (%)	34.5	32.5				100
県の行政機関における対応についての満足度 (%)	80.6	80.1				90