

様式2 事務事業中期戦略シート

事務事業コード
2006-013010-99-01

事業名	県民意識アンケート調査の実施	事業番号	01	課係名	行政改革推進課	係番号	
-----	----------------	------	----	-----	---------	-----	--

<p>1. 事業内容 (1) 対象 県民(県内に在住する20歳以上の男女)</p> <p>(2) 現状 これまで施策レベルの県民意識の把握については、各部局が計画策定時等にバラバラに実施しているが、県の施策全体の体系的な県民ニーズ、満足度等の数量化はなされていない。</p> <p>(3) 方法 沖縄県の福祉、環境、教育、産業等の様々な分野での取り組み(施策)について、県民がどの程度満足しているか、どの程度重要と考えているかなどをアンケート形式で調査する。</p> <p>(4) 目標 評価指標の充実</p>	<p>5. 事業の種類 (1)行政 (2)単独</p> <p>6. 役割分担 (1) 何故、「官」が行うのか 行政機関の活動に対する住民意識の把握のため。</p> <p>(2) 何故、県が行うのか 時代の変化に対応し、県民の視点に立った行政システムを構築し、県民ニーズに対応した施策の効果的・効率的実施を推進するため。</p> <p>7. 最近4年間の事業費等の推移(単位:千円、人)</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th></th> <th>H15年度</th> <th>H16年度</th> <th>H17年度</th> <th>H18年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>予・決算額</td> <td>0</td> <td>9,000</td> <td>5,726</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>人工数</td> <td>0.00</td> <td>0.40</td> <td>0.15</td> <td>0.00</td> </tr> </tbody> </table> <p>対応する予算の事業名:</p>		H15年度	H16年度	H17年度	H18年度	予・決算額	0	9,000	5,726	0	人工数	0.00	0.40	0.15	0.00
	H15年度	H16年度	H17年度	H18年度												
予・決算額	0	9,000	5,726	0												
人工数	0.00	0.40	0.15	0.00												
<p>2. 事業の必要性 平成16年度より、施策評価、及び事務事業の自己評価を本格実施し、その結果を予算編成、組織・定数の決定に活用していくため、また評価の客観性等を確保していくため、評価指標としての県民意識の把握が必要。</p>																
<p>3. 実施年度・始期: 16, 終期:</p>																
<p>4. 自治上の区分: 自治事務</p>																

<p>(1) 何を(手段・活動指標) 県民意識アンケート調査の実施 指標: アンケート調査の回収率</p>	<p>8. 過去3年間(H17まで)の実績 8-(1) どこまでやったのか(手段・活動指標) 『新沖縄県行政システム改革大綱』において、行政サービスの提供、施策の実施についての県民の満足度を定期的に調査することを定めた。</p>	<p>9. 今後3年間(H20まで)の戦略 9-(1) どこまでやる予定なのか(手段・活動指標) 平成16年度に実施した調査により県施策に対する県民ニーズや満足度に関する基礎資料が得られたが、県民ニーズや満足度のトレンドを把握する上でこのような調査を毎年度実施することは、費用対効果の観点からも適当でないとの判断で平成18年度に廃止することとなった。</p>
<p>(2) その結果、何が(成果指標) 県民本位の行政の実現 指標: 事務事業評価で採用された指標数</p>	<p>8-(2) どの水準まで向上したか(成果指標) 平成16年度に、県の施策に対する県民ニーズや県民満足度に関するアンケート調査を実施し、福祉、教育、環境といった様々な分野における基礎資料を得ることができた。</p>	<p>9-(2) どの水準まで向上する見込みなのか(成果指標) 同上</p>

第2表 事務事業の自己評価

部課係名	総務部 行政改革推進課				
評価責任者	行政改革推進課			担当者	行政改革推進課
課番号	013010	係番号		電話番号	866-2155
				作成年月日	

事務事業コード	2006-013010-99-01				
事務事業名	県民意識アンケート調査の実施				
歳出事業コード(1)	012005020	事業区分	C		
歳出事業名(1)	行政改革推進費				
歳出事業コード(2)		事業区分			
歳出事業名(2)					
歳出事業コード(3)		事業区分			
歳出事業名(3)					

分野別計画施策体系コード	主コード	999999	計画名	
			政策目標	
			施策	
	再掲コード		計画名	
			政策目標	
			施策	
	再掲コード		計画名	
			政策目標	
			施策	
	再掲コード		計画名	
		政策目標		
		施策		

事務事業の区分 1. 内部事務事業以外の事務事業

活動指標名又は活動の内容(A)	アンケート調査の回収率					
成果指標名又は成果の内容(A')	事務事業評価で採用された指標数					
活動指標名又は活動の内容(B)						
成果指標名又は成果の内容(B')						
<指標の推移>	単位	H15年度	H16年度	H17年度	H18年度	目標：H20年度
活動指標A	%	0.00	0.00	62.59	0.00	0.00
成果指標A'	件	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
活動指標B		0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
成果指標B'		0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
投入資源 (単位：千円)	予決算額C	0	9,000	5,726	0	0
	人工数D	0.00	0.40	0.15	0.00	0.00
	人件費E	0	2,576	966	0	0
	合計C+E=F	0	11,576	6,692	0	0

1. 県民意識の把握	
	(1) 県民満足度の度合い 判定 C (判定内容) C. 不満を持っている人が多い。
判定根拠	限られた行政資源(人材・財源・財産・情報)の中で、多様化・高度化する県民ニーズに的確に応え、県民の満足度を最大限に高めることが期待されているが、県民ニーズを直接施策に反映される仕組みがまだ充分ではない。
	(2) 県民ニーズの動向 判定 A (判定内容) A. 増加傾向
判定根拠	今後県民ニーズは多様化かつ複雑化する傾向にあるが、限られた行政資源の中で、より効率的なサービス提供が求められている。

第2表 事務事業の自己評価（つづき）

2. サービス水準の他県との比較		判定 B
(判定内容) B. 他県並みである。		
判定 根拠	24都道府県が行政評価に住民意見を反映する仕組みを導入している。	
3. 役割分担（守備範囲）		判定 B
(1) 官民の役割分担		
(判定内容) B. 法令での定めはないが、事務事業の性質上、官の実施が妥当である。		
判定 根拠	県民へサービスを提供する主体として、県が自ら実施すべきもの。	
(2) 市町村、国との役割分担		
(判定内容) B. 法令での定めはないが、事務事業の性質上、県の実施が妥当である。		
判定 根拠	県民へサービスを提供する主体として、県が自ら実施すべきもの。	
4. 民間委託の可能性		判定 E
(判定内容) E. 民間委託済み（一部委託含む）。		
判定 根拠	アンケートは、調査手法や調査結果の分析についての専門的なノウハウを持つ民間事業者に委託して実施した。	
5. 事務事業の選択		判定 A
(判定内容) A. 対象や目標等に類似する事務事業はない。		
判定 根拠	県が取り組んでいる福祉、環境、教育、産業などの各分野の取組目的や現状についての県民のニーズ・満足度に関するアンケートは他では実施していない。	
6. 対象の妥当性		判定 A
(判定内容) A. 対象は適当で、目標達成のため最も効果的である。		
判定 根拠	県の取組全般についての県民意識を把握するアンケートであるため、対象は適当と考える。	
7. 貢献度（手段と成果の相関関係）		判定 B
活動指標の達成度が成果指標の達成度に		
(判定内容) B. 大きな影響を与える。		
判定 根拠	県民ニーズ・満足度を把握し、事務事業評価での指標の設定に活用することで、県民視点に立った評価が可能となる。	

第2表 事務事業の自己評価（つづき）

8. 対費用効果

(1) 費用（投入資源＝インプット）と成果（アウトカム）の相関関係をみると 判定 E 1
 (判定内容) E 1. 費用は上昇又は横ばいで成果は低下。

判定 根拠	県民ニーズや県民満足度についてのアンケート調査を実施し、分野毎の基礎資料を得ることができた。県民ニーズや満足度のトレンドを把握する上でこうした調査を毎年度実施することは、費用対効果の観点からも適当でないとの判断で平成18年度に廃止することとし、今後は、ニーズや満足度を把握するための費用対効果に優れた新たな手法の開発に努める。
----------	---

(2) 費用と結果（活動指標＝アウトプット）の相関関係をみると 判定 B
 (判定内容) B. 費用、結果とも上昇傾向

判定 根拠	アンケート調査によって、県の取組みに対する県民ニーズや満足度を定量的に把握した。
----------	--

9. 県の負担割合 判定 A

(判定内容) A. 妥当である。

判定 根拠	県民へサービスを提供する主体として、県が自ら実施すべきものであることから負担割合は妥当と考える。
----------	--

10. O A化の可能性 判定 B

(判定内容) B. O A化が可能であるが、O A化にかかる費用に対して効果が小さい。

判定 根拠	インターネットや携帯端末を活用したニーズ把握は可能であるが、インターネット環境の有無などにより調査対象が限定的なものとなることから、現時点における有用性は低い。
----------	--

11. 判定結果

必要性	1. 県民意識	(1) 満足度	C
		(2) ニーズ	A
	2. サービス水準の他県比較	B	
		3. 役割分担	(1) 官民
	(2) 県市町村		B
4. 民間委託の可能性	E		
	5. 事務事業の選択	A	
有効性	6. 対象の妥当性	A	
	7. 貢献度	B	
効率性	8. 対費用効果	(1) 対成果	E 1
		(2) 対結果	B
	9. 県の負担割合	A	
10. O A化の可能性	B		

合計	A	B	C	D	E
4	6	1		2	

12. 所管課の総合評価

総合評価	
評価区分	D 具体的方向性 1

(評価区分) : D. 廃止
 (具体的方向性) : 1. 他の事務事業により代替する（当該事務事業は廃止するが、新規事業を検討する）。

判定 根拠	費用対効果の観点から実施しないことが適当と考えられる。県民ニーズについては他の手法による把握に努める。
----------	---

様式2 事務事業中期戦略シート

事務事業コード
2006-013010-99-02

事業名	かりゆし行政サービス運動の実施	事業番号	02	課係名	行政改革推進課	係番号	
-----	-----------------	------	----	-----	---------	-----	--

<p>1. 事業内容</p> <p>(1) 対象 (行政サービスの受益者として) 県民 (運動の推進、実施の対象として) 各部等行政改革推進委員会、各職場、各職員</p> <p>(2) 現状 県民視点に立ったやさしさと暖かみのある行政サービスの提供を目指し、H12年度から取り組んでいる。全庁的な取組としては不十分な面があることや、運動自体を継続することに意義があると考え、平成18年度からスタートした行財政改革プランに位置づけ、運動内容を整理し実施する。</p> <p>(3) 方法 行財政改革プランでは、かりゆし行政サービス運動を「じんぶんプロポーザル運動(職員提案)」、「一職場一改善運動」、「行政活動コスト表示運動」として整理し、全庁展開を図る。 具体的には、各部等に設置されている行政改革推進委員会を中心に運動を推進する。</p> <p>(4) 目標 いわゆる「お役所仕事」と言われるような仕事の進め方(横柄で形式的、前例主義、タライ回し等)を解消し、沖縄らしい、やさしさと暖かみのある行政サービスを提供し、県民サービスの向上を図る。</p> <p>2. 事業の必要性 行政の主役は県民であることから、サービス意識やコスト意識、成果・効率重視の徹底等により、職員一人ひとりの意識を改革し、真に県民満足度の高い行政サービスの提供に努める必要がある。</p> <p>3. 実施年度・始期：平成12年度，終期：平成21年度</p> <p>4. 自治上の区分： 自治事務</p>	<p>5. 事業の種類 (1)行政 (2)単独</p> <p>6. 役割分担</p> <p>(1) 何故、「官」が行うのか 業務改善や職員のサービス意識の向上など、県民への行政サービスの品質向上のための内部的な取り組みであるため。</p> <p>(2) 何故、県が行うのか 業務改善や職員のサービス意識の向上など、県民への行政サービスの品質向上のための内部的な取り組みであるため。</p> <p>7. 最近4年間の事業費等の推移(単位：千円、人)</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th></th> <th>H15年度</th> <th>H16年度</th> <th>H17年度</th> <th>H18年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>予・決算額</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>人工数</td> <td>0.60</td> <td>0.30</td> <td>0.20</td> <td>0.40</td> </tr> </tbody> </table> <p>対応する予算の事業名：行政改革推進費</p>		H15年度	H16年度	H17年度	H18年度	予・決算額	0	0	0	0	人工数	0.60	0.30	0.20	0.40
	H15年度	H16年度	H17年度	H18年度												
予・決算額	0	0	0	0												
人工数	0.60	0.30	0.20	0.40												

<p>(1) 何を(手段・活動指標) じんぶんプロポーザル運動の実施 一職場一改善運動の実施 行政活動コスト表示運動の実施</p> <p>(2) その結果、何が(成果指標) 職員の意識改革の推進 業務の効率性の向上 県民の満足度の向上</p>	<p>8. 過去3年間(H17まで)の実績</p> <p>8-(1) どこまでやったのか(手段・活動指標) ・ 出先機関を含めた全職場で、「一職場一改善運動」を展開した。(H17年度は204職場で実施) ・ 県の実施する工事、イベント、印刷物の経費を明示する「行政活動コスト表示運動」を全庁的に実施した。</p> <p>8-(2) どの水準まで向上したか(成果指標) 一職場一改善運動を実施した結果、職場の活性化、職場環境の改善、経費節減、事務の効率化が図られ、県民サービスの向上等に繋がった。</p>	<p>9. 今後3年間(H20まで)の戦略</p> <p>9-(1) どこまでやる予定なのか(手段・活動指標) 平成18年度からは、かりゆし行政サービス運動を以下の運動とし、各部等行政改革推進委員会を中心に推進する。 ・ じんぶんプロポーザル運動 ・ 一職場一改善運動 ・ 行政活動コスト表示運動</p> <p>9-(2) どの水準まで向上する見込みなのか(成果指標) 各部等行政改革推進委員会が主体的に取り組む体制を確保することにより、業務改善に対する組織的な機運が高まるとともに、各職員の改革意識が向上し、県民満足度の高い行政サービスの提供に繋がる。</p>
---	--	--

第2表 事務事業の自己評価

部課係名	総務部 行政改革推進課				
評価責任者	行政改革推進課			担当者	行政改革推進課
課番号	013010	係番号		電話番号	866-2155
				作成年月日	

事務事業コード	2006-013010-99-02				
事務事業名	かりゆし行政サービス運動の実施				
歳出事業コード(1)	012005020	事業区分	C		
歳出事業名(1)	行政改革推進費				
歳出事業コード(2)		事業区分			
歳出事業名(2)					
歳出事業コード(3)		事業区分			
歳出事業名(3)					

分野別計画施策体系コード	主コード	999999	計画名	
			政策目標	
			施策	
	再掲コード		計画名	
			政策目標	
			施策	
	再掲コード		計画名	
			政策目標	
			施策	
	再掲コード		計画名	
		政策目標		
		施策		

事務事業の区分 1. 内部事務事業以外の事務事業

活動指標名又は活動の内容(A)	一職場一改善運動の実施職場数						
成果指標名又は成果の内容(A')	県民の満足度						
活動指標名又は活動の内容(B)							
成果指標名又は成果の内容(B')	職員の意識向上度						
<指標の推移>		単位	H15年度	H16年度	H17年度	H18年度	目標：H20年度
活動指標A	職場数	227.00	226.00	204.00			209.00
成果指標A'		0.00	0.00	0.00			0.00
活動指標B		0.00	0.00	0.00			0.00
成果指標B'		0.00	0.00	0.00			0.00
投入資源 (単位：千円)	予決算額C	0	0	0			
	人工数D	0.60	0.30	0.20	0.40		
	人件費E	3,978	1,932	1,288	2,568		
	合計C+E=F	3,978	1,932	1,288	2,568		

1. 県民意識の把握	
	(1) 県民満足度の度合い 判定 B (判定内容) B: 概ね満足している。
判定根拠	「新沖縄県行政システム改革大綱」に基づき、平成15年度から17年度まで全庁的に一職場一改善運動等を実施した。具体的には、窓口サービスの向上、県民にやさしい案内表示の推進、環境美化等に取り組むことにより、職員の意識改革とともに県民満足度が向上したものと考えている。
	(2) 県民ニーズの動向 判定 A (判定内容) A: 増加傾向
判定根拠	少子高齢化の進展など急速に変化する社会経済情勢と地方分権の推進に伴い、行政改革を推進する上で、常により良い行政サービスの提供を県民は求めている。

第2表 事務事業の自己評価（つづき）

2. サービス水準の他県との比較		判定 B
(判定内容) B. 他県並みである。		
判定 根拠	他県でも同様の取り組みを行っている。	

3. 役割分担（守備範囲）		判定 B
(1) 官民の役割分担		
(判定内容) B. 法令での定めはないが、事務事業の性質上、官の実施が妥当である。		
判定 根拠	かりゆし行政サービス運動は、行政サービス向上のため県自ら行う事務である。	
(2) 市町村、国との役割分担		判定 B
(判定内容) B. 法令での定めはないが、事務事業の性質上、県の実施が妥当である。		
判定 根拠	かりゆし行政サービス運動は、行政サービスの品質向上のために、職員一人ひとりの意識を変革し、あるいは各職場単位で創意工夫をこらし、全庁を挙げて取り組む運動である。	

4. 民間委託の可能性		判定 B
(判定内容) B. 法令での定めはないが、事務事業の性質上、県が直接実施することが妥当である。		
判定 根拠	行政サービスの品質向上のために、職員一人ひとりの意識を変革し、あるいは各職場単位で創意工夫をこらし取り組む運動であり、各部等に設置されている行政改革推進委員会を中心に推進する。	

5. 事務事業の選択		判定 C
(判定内容) C. 対象や目標等に類似する事務事業がある。		
判定 根拠	県職員や県民を対象とした環境保全率先運動と類似している部分がある。	

6. 対象の妥当性		判定 A
(判定内容) A. 対象は適当で、目標達成のため最も効果的である。		
判定 根拠	行政サービスの受益者としては、まず第一に県民が対象となる。運動の推進及び実施の対象としては、各部行政改革推進委員会の下で、各職場、各職員ということになり、目標達成のために対象は効果的である。	

7. 貢献度（手段と成果の相関関係）		判定 C
活動指標の達成度が成果指標の達成度に		
(判定内容) C. ある程度の影響を与える。		
判定 根拠	かりゆし行政サービス運動の一環としての一職場一改善運動等について、全庁的な運動として取り組むことで、ある程度県民満足度に影響を与え、行政サービスの向上につながるものと判断した。	

第2表 事務事業の自己評価（つづき）

8. 対費用効果		判定 A 1
(1) 費用（投入資源＝インプット）と成果（アウトカム）の相関関係をみると (判定内容) A 1. 費用は低下又は横ばいで成果は上昇。		
判定根拠	費用は横ばい（予算はない）にある。 成果については、全職員的な取り組みとして一職場一改善運動を3年間実施してきたことから成果は上昇していると判断した。	
(2) 費用と結果（活動指標＝アウトプット）の相関関係をみると		判定 A 1
(判定内容) A 1. 費用は低下又は横ばいで結果は上昇。		
判定根拠	各職場において全員参加型の一職場一改善運動を全庁的に実施したことから、県民への行政サービスの品質向上に繋がったと考えており、結果は上昇であると判断した。	

9. 県の負担割合		判定 A
(判定内容) A. 妥当である。		
判定根拠	県民への行政サービス向上を目指す運動である。県自らの取り組みであり、県が費用負担するのが当然である。	

10. O A化の可能性		判定 A
(判定内容) A. 事務事業の性質上、O A化が困難である。		
判定根拠	行政サービスの品質向上のために、職員一人ひとりの意識を変革し、あるいは各職場単位で創意工夫をこらし取り組む運動である。各部等に設置されている行政改革推進委員会を中心に推進するものであり、O A化はそぐわない。	

11. 判定結果				
必要性	1. 県民意識	(1) 満足度	B	
		(2) ニーズ	A	
	2. サービス水準の他県比較			B
		3. 役割分担	(1) 官民	B
	(2) 県市町村		B	
4. 民間委託の可能性			B	
	5. 事務事業の選択			C
有効性	6. 対象の妥当性			A
	7. 貢献度			C
効率性	8. 対費用効果	(1) 対成果	A 1	
		(2) 対結果	A 1	
	9. 県の負担割合			A
10. O A化の可能性			A	

合計	A	B	C	D	E
	6	5	2		

12. 所管課の総合評価		総合評価
(評価区分) : C. 見直す		評価区分 C 具体的方向性 1
(具体的方向性) : 1. 投入資源は減らすが、成果は向上させる。		
判定根拠	前々行革大綱から「かりゆし行政サービス運動」を実施してきたことにより、職員の意識改革が図られ、窓口サービスや案内表示などが向上した。しかし、複雑多様化する県民ニーズと限られた行政資源の中にあっては、職員の意識改革と県民視点に立った業務改善運動はさらに強化して継続する必要がある。 運動は継続するが、その内容や推進体制について整理することから、投入資源を減少し成果を向上させることができると考えている。	