

Ⅱ 行財政改革の具体的取組

1 県民サービスの「質」の改革

(1) 多様な主体が公共サービスを担う仕組みの構築

子育て支援や障害者・高齢者支援などの分野で、商店街を核とした地域支え合いの取組やNPOが運営するコミュニティ・カフェの開設など、県民が主体となった新たな共助の取組が生まれている。また、防犯対策や環境保全の分野を中心にボランティア団体や企業の社会貢献活動が増加するなど、県民や企業の社会貢献活動参加への機運が高まりつつある。

これらの多様な主体（自治会、NPO、ボランティア団体、企業等）がそれぞれの立場や機能を生かして公共サービスを担うことにより、多様な県民ニーズにきめ細かく対応することが可能となり、公共サービスの質を向上することが期待できる。そのため、官民の連携・協働により多様な主体が公共サービスの一翼を担う仕組みを構築し、県民へのサービスの「質」の改革を目指す。

ア 公共サービスを担う多様な主体の育成

多様な主体によるきめ細かな公共サービスの提供を実現するためには、公共サービスを担う新たな主体を育成していく必要がある。

そのため、NPO、ボランティア団体、社会的企業等の活動を計画的に支援することで公共サービスの担い手として育成するとともに、次代の公共サービスの担い手である子ども（小・中学生、高校生）に対して、ボランティアへの参加意識を醸成する。

【今後3年間の取組目標】

○ NPO活動の支援

・NPOとの協働の強化

公共サービスの担い手として期待されるNPOを育成するため、NPO基金を活用した財政支援や、相談窓口の設置、活動拠点の開設支援などによる法人運営支援を引き続き行う。また、NPOと県との協働事業を促進することにより、県とNPOとのパートナーシップを強化する。

・NPOと市町村との協働の促進

NPOと市町村の協働実践力アップ事例研究会などを引き続き実施し、県がつなぎ役となることで、NPOと市町村との協働を促進し、市町村による身近できめ細かな公共サービスの実現を図る。

取組内容	平成23年度	平成24年度	平成25年度
NPOとの協働の強化	協働件数 240件	260件	270件
NPOと市町村との協働の促進	1,600件	1,800件	1,900件

○ 各種ボランティア制度やサポーター制度の参加団体数の拡大

県民のボランティア活動や企業の社会貢献活動として公共サービスの一翼を担っている各種ボランティア制度やサポーター制度の拡充を図る。

- ・ 自主防犯活動団体（「わがまち防犯隊」）の拡充

地域で防犯パトロールや子どもの見守り活動などの防犯活動を行う自主防犯活動団体の設立を促進するとともに、レベルアップセミナーの開催により団体のパトロール技術の向上を図り、県民の安心・安全なくらしの確保を図る。

取組内容	平成23年度	平成24年度	平成25年度
自主防犯活動団体 （わがまち防犯隊）の 拡充	団体数 5,400団体	5,600団体	5,800団体
	レベルアップセミナー参加団体数/年 1,000団体	1,000団体	1,000団体

- ・ 福祉ボランティア育成の推進

福祉ボランティア活動の担い手を育成するため、小・中学生、高校生が気軽にボランティア活動に参加できる機会を提供するボランティア体験学習事業の参加者を拡大する。また、ボランティアを恒常的に行うことのできる実践者を養成することにより、福祉分野におけるボランティア活動を定着させる。

取組内容	平成23年度	平成24年度	平成25年度
福祉ボランティア育成 の推進	ボランティア体験学習事業の実施		

・彩の国ロードサポートの拡大

県・市町村・ボランティア団体が協働して道路の清掃美化に取り組む「彩の国ロードサポート制度」について、県民や企業、学校への周知を図り、活動団体数を拡大することにより、快適で美しい道路環境の実現を図る。

取組内容	平成23年度	平成24年度	平成25年度
彩の国ロードサポート の拡大	団体数		
	580団体	630団体	680団体

・みどりの再生に取り組むボランティアやサポーターの拡大

NPOやボランティア団体などが森林の保全整備に取り組む「森林ボランティア」や、緑の保全・創出に取り組むNPO、企業、県民が参加する「彩の国みどりのサポーターズクラブ」を拡大し、活動を支援することによって、みどりの再生を県民運動として一層定着させる。

取組内容	H23年度	H24年度	H25年度
森林ボランティア団体 の拡大	団体数		
	135団体	150団体	165団体
彩の国みどりのサポーターズクラブ会員数の 拡大	100団体	140団体	160団体

・川の再生に取り組む「水辺のサポーター」などの拡大

県民参加で河川の美化活動や浄化活動に取り組む「水辺のサポーター」と「彩の国水すましクラブ」を拡大することにより、県民に身近な川の再生を図る。

取組内容	平成23年度	平成24年度	平成25年度
水辺のサポーターの 拡大	団体数		
	250団体	300団体	350団体

○ 企業の社会貢献活動の促進

- 社会的企業（ソーシャルビジネス※、コミュニティビジネス※）への支援

社会的企業（ソーシャルビジネス、コミュニティビジネス）は、NPOや企業が障害者支援、子育て支援、貧困問題、環境保護、地域活性化等の社会的課題をビジネスの手法を適用して解決しようとする取組として注目されている。今後、認知度を高めるための普及啓発活動や経営支援を行う。

- NPOや企業に関する情報提供

地域の実情に合った公共サービスの提供主体としてNPOや企業の役割が高まっている。こうした取組を今後担っていくことが期待される大学生などの若者に対し、NPOや企業に関する情報を十分に提供する必要がある。

このため、NPO、企業、大学など様々な主体が情報交流を行う「NPO協働ひろば（つながリーナ）※」を通じて、NPOや企業などの情報を発信する。

取組内容	平成23年度	平成24年度	平成25年度
NPOや企業に関する 情報提供	NPO協働ひろばでの情報提供 登録団体数 2,250件	2,450件	2,650件
	→	→	→

- 環境学習応援隊への企業の参加拡大

企業が小・中学校や高校に環境学習プログラムや学習教材を提供し、授業等で取り組む環境学習を支援する「環境学習応援隊」への企業の登録を拡大する。

- 企業による子育て支援の取組の拡大

子育て家庭を応援する「パパ・ママ応援ショップ」協賛店の取組を充実するとともに、代表者が従業員の子育てや地域における子育てを応援する旨宣言する「子育て応援宣言企業」の登録を促進することにより、企業による子育て支援の取組の拡大を図る。

- 企業表彰制度による企業の社会貢献活動の促進

企業の社会貢献活動を評価し表彰する制度を引き続き実施し、社会貢献に取り組む企業活動を促進する。

- ・ボランティア活動を評価対象とした入札参加資格審査の実施
建設工事業者の入札参加資格審査の格付けに当たり、「平成23年度・24年度分」の申請受付から、企業が行う道路清掃、河川清掃などのボランティア活動を評価対象に加える。

○ **次代を担う子どもの公共意識等の育成**

- ・県政出前講座を活用した公共に対する理解の醸成
職員が地域や学校などに出向いて県の事業の公共的な役割などを説明する県政出前講座について、小・中学校の総合的な学習の時間での活用を促進することにより、子どもの公共に対する理解の醸成を図る。
- ・福祉ボランティア育成の推進【再掲（参照5頁）】

イ **多様な主体の連携・協働及び共助の取組の支援**

多様な主体の連携や協働によって県民サービスの質の向上を図るため、県がつなぎ役となってNPO同士や企業同士、さらにはNPOと企業との出会いの場を設けるなど、県とNPOや企業との多様な連携・協働を促進する。また、地域の課題を解決するための地域支え合いや共助の取組を支援する。

【今後3年間の取組目標】

○ **官民連携・協働の促進**

- ・企業との包括連携協定を活用した事業の推進
きめ細かな県民サービスを提供するため、店舗数が多く、また県民に身近で営業時間の長いコンビニエンスストア等と包括連携協定を締結し、環境、地産地消、子育て、健康、防犯等の様々な分野で連携事業を展開してきた。引き続き、コンビニエンスストア等の有利性を最大限活用し、県民サービスの充実を図る。

取組内容	平成23年度	平成24年度	平成25年度
企業との包括連携協定 を活用した事業の推進	連携事業の実施		
			▶

○ **NPO地域協働の支援**

- ・地域課題解決型モデル事業の実施
NPOが中心となり、企業、大学、地域団体等の多様な主体が協働して地域の課題解決に向けて取り組む「地域課題解決型モデル事業」を立ち上げ、地域における課題解決を促進する。

取組内容	平成23年度	平成24年度	平成25年度
地域課題解決型モデル事業の実施	モデル事業数 4件	8件	12件
	→		

・ 全員参加型の地域づくりの推進

各地域振興センターがつなぎ役となり、地域づくりの主体である市町村、NPO、地域団体等による協議の場づくりを支援し、様々な地域課題を解決することにより、県民ニーズにきめ細かに対応する。

・ グリーン・ツーリズム[※]の推進

グリーン・ツーリズムについて、NPOや農林業者、企業等で構成する協議会を中心に、フォーラムの開催や人材育成を目的としたセミナーを開催するなど、魅力あるグリーン・ツーリズムの実現を図り、参加者の満足度を高める。

○ 県と県内大学との連携の促進

・ 分散型シンクタンクによる共同研究

高度な知識や多様な教育研究の成果を持つ県内大学を分散型のシンクタンクと捉え、県と大学が連携し、県政の課題解決に向けた共同研究を継続して実施することにより、本県の実情に合った解決策を施策として提案し、県民サービスの更なる向上につなげる。

取組内容	平成23年度	平成24年度	平成25年度
分散型シンクタンクによる共同研究	連携研究の実施		
	→		

○ 地域支え合いや共助の取組の支援

・ 地域支え合いの仕組みの推進

高齢者等の日常生活の安心確保、高齢者の介護予防、地域経済の活性化という、いわば一石三鳥の効果のある「地域支え合いの仕組み」について、県内各地に浸透させ、長期にわたり継続できるよう支援を行う。

取組内容	平成23年度	平成24年度	平成25年度
地域支え合いの仕組みの推進	30市町で実施	自立した取組としての定着を支援	

・「子ども大学」の拡大

小学4年生から6年生の子どもの知的好奇心を満足させるため、地域の大学や市町村・企業等が連携して学びの機会を提供する「子ども大学」の取組が県内7か所で行われている。

次代を担う子どもの学ぶ力や生きる力を育成するとともに、地域で地域の子どもの育てる仕組みづくりを行うため、「子ども大学」の取組を更に拡大する。

取組内容	平成23年度	平成24年度	平成25年度
「子ども大学」の拡大	12校実施	順次拡大	

・交通死亡事故ゼロ大作戦の推進

交通安全母の会や民生委員と連携し、高齢者世帯訪問や高齢者と自転車の交通安全対策等の事業について交通死亡事故ゼロを目指して県民総ぐるみで推進することにより、県民の安心・安全の確保を図る。

・里川づくりの推進

県民や河川浄化団体等による活動を支援することにより、身近な里川での清掃活動や環境学習会などの取組を広げ、地域総ぐるみで里川づくりを推進していく。

(2) 顧客満足※(CS)を高めるための民間開放の推進

厳しい財政状況の中で、多様化する県民ニーズにこたえていくには、行政コストを削減しながらも、顧客満足(CS=カスタマー・サティスファクション)を高めるためサービス改善に取り組んでいる民間のノウハウを活用し、お客様視点に立ったサービス改善に努めることが必要である。

このため、公共サービスへの民間参入を一層促し、サービスの質の向上を図るため、業務や施設の民間開放を積極的に進めていく。また、医療・介護・福祉などの公共的な分野におけるサービスの向上を図るため、これらの分野の様々な規制について、特区制度などを活用し大胆に見直す。

ア 県業務・施設の民間開放の徹底

(ア) 全庁的なアウトソーシングの推進

業務を徹底的に効率化した上で、民間への県業務のアウトソーシングを進め、民間の創意工夫を活用した県民サービスの向上を目指す。

【今後3年間の取組目標】

○ 指定管理者制度^{*}導入の拡大

指定管理者制度は、多様化する県民ニーズに効果的、効率的に対応するため、公の施設の管理に民間のノウハウを活用し、県民サービスの向上とコストの縮減を図ることを目的としている。

県では、平成17年度から指定管理者制度の導入を進め、平成22年度までに66施設に導入している。コストの縮減を図るだけでなく、民間の創意工夫を活用し、県民サービスの一層の向上を図るため、引き続き指定管理者制度の導入を推進する。

・生活科学センター

取組内容	平成23年度	平成24年度	平成25年度
生活科学センター	指定管理者制度導入の検討	指定管理者の指定	指定管理者制度の導入
	→		

・東部地域振興ふれあい拠点施設

取組内容	平成23年度	平成24年度	平成25年度
東部地域振興ふれあい拠点施設	指定管理者制度の導入		
	→		

・西部地域振興ふれあい拠点施設（仮称）

取組内容	平成23年度	平成24年度	平成25年度
西部地域振興ふれあい拠点施設（仮称）	先行事例の調査・検討、川越市との協議	管理運営方針を検討・決定	（指定管理者制度を導入する場合） 指定管理者の指定
	→		

・げんきプラザ

取組内容	平成23年度	平成24年度	平成25年度
げんきプラザ（長瀬、小川、神川）	指定管理者制度の導入		
			→

○ 業務のアウトソーシングの推進

これまで県が直接実施してきた業務について、可能性を精査した上で民間のノウハウを活用し県民サービスの質の向上と雇用の創出を図る。

・県庁組織への民間人材パワーの積極的な活用

民間人材の優れた知識・経験を県庁組織にこれまで以上に取り入れるため、民間人材からの雇用や民間への業務委託の推進などを積極的に進める。

こうした取組の第一歩として、NPO活動支援事業について、NPO活動経験者の雇用やNPO活動の実態に精通したNPO団体への業務委託などNPOの力を活用することで、きめの細かい効果的な支援を行う。

取組内容	平成23年度	平成24年度	平成25年度
NPOの活用	NPO活動経験者の雇用やNPO活動の実態に精通したNPO団体への業務委託など		
			→

・パスポート申請受付・交付事務の民間委託

パスポートの申請や交付に係る窓口業務の業務委託を拡大するとともに、申請受付時間を延長する。

取組内容	平成23年度	平成24年度	平成25年度
パスポート申請受付 ・交付事務の民間委託	大宮（委託拡大） 川越（委託導入）	大宮（委託拡大・受付時間拡大実施） 川越（委託拡大） 春日部（委託導入）	川越（委託拡大・受付時間拡大実施） 春日部（委託拡大）
	→	→	→

(イ) 公共施設における空きスペースの民間開放の検討

県民が庁舎等の施設内でより多様なサービスの提供を受けることができるようにするため、施設の空きスペースの民間開放を検討する。

【今後3年間の取組目標】

○ **衛生会館の空きスペースの活用**

衛生会館の空きスペースについて、民間企業やNPOに貸し付け、その出店を目指す。

○ **地方庁舎等の余裕スペースの貸付の検討**

地方庁舎や合同庁舎の余裕スペースについて、民間企業やNPOへの貸付による民間開放の実施を検討する。

イ 本県の特性に応じた公共的分野での規制改革

県政全般にわたり法令や条例等による規制について県民の目線から見直しを行い、大胆な規制改革を行うことにより、許認可等の事務手続の簡素化や公共的な分野における民間開放を推進する。

【今後3年間の取組目標】

○ **総合特区制度*の活用**

民間の活力を利用して県民サービスの向上を図るため、平成23年度の創設が見込まれる総合特区制度を活用し、環境、医療・福祉、観光、農業などの分野における規制の特例措置や税制・財政・金融上の支援措置の実現を目指す。

取組内容	平成23年度	平成24年度	平成25年度
総合特区制度の活用	総合特区の提案		
	→		

○ **県独自の規制改革による民間活動の促進**

県の条例や規則等に基づく規制について、国における義務付け・枠付けの見直しや権限移譲を踏まえ、本県独自の規制改革を行うことにより、地域のニーズや実情の反映、標準処理期間の見直しなど県民の負担を軽減しサービスの向上を図る。

取組内容	平成23年度	平成24年度	平成25年度
県独自の規制改革による民間活動の促進	調査・課題の把握 方針決定、実施		
	→		

○ 国の施策に対する提案・要望等

国の規制が障害となり、民間開放が進まない分野について、国の施策に対する提案・要望や、全国知事会・関東地方知事会・九都県市首脳会議を通じた要望活動により、県民サービスの向上につながる規制緩和の実現を目指す。

取組内容	平成23年度	平成24年度	平成25年度
国の施策に対する提案・要望等	国の施策に対する提案・要望（年2回）、全国知事会等を通じた要望		
	→		

(3) 県庁のサービス産業化の推進

「県庁は一番のサービス産業」であるという理念を実現するには、許認可や相談など県民生活にかかわる行政サービスについては、県民にとって便利で満足度の高いものであることが求められる。

このため、サービス提供におけるスピードアップ化、ITの活用による利便性の向上、職員の接遇の向上など、県民の視点に立ってサービスの内容を見直し、その「質」の向上を図る。

また、県民にとって最も身近な自治体である市町村への権限移譲を進める。

ア 県民の視点に立ったサービス改善

県民サービス提供までの時間を短縮するサービスのスピードアップ化を図るとともに、申請の受付時間の拡大、受付方法の多様化、申請者の負担軽減などを進め、県民の視点に立ってサービスを改善する。

【今後3年間の取組目標】

○ 標準処理期間の見直し

許認可事務の標準処理期間について、全庁的な状況調査を実施し、標準処理期間の短縮に向けた見直しを行う。また、許認可事務の標準処理期間を一覧にして公表することにより、県民に的確な情報を提供する。

取組内容	平成23年度	平成24年度	平成25年度
標準処理期間の見直し	全庁調査・短縮に向けた見直し		
	→ 標準処理期間、審査基準等のHP掲載		

○ 申請手続のシンプル化

許認可事務の申請手続について、添付書類の削減や記載項目の簡略化などを進め、県民の負担軽減を図る。

取組内容	平成23年度	平成24年度	平成25年度
申請手続のシンプル化	調査・課題の把握 方針決定	方針に基づき実施	効果の検証 必要に応じて修正
	→		

○ 窓口サービスの改善

窓口における整理券の配布、受付簿の導入、受付番号の表示、コピーサービスの実施、相談窓口と事業担当課との連携など、窓口を訪れる県民へのサービスの向上策を検討し、全庁的に展開・浸透させる。

取組内容	平成23年度	平成24年度	平成25年度
窓口サービスの改善	調査・課題の把握 方針決定	方針に基づき実施	効果の検証 必要に応じて修正
	→		

○ 県証紙の販売窓口の拡大

県立高校入試、資格取得試験など県で実施する試験の申請や各種許認可の申請などに必要となる県証紙について、夜間や休日でも購入できるように、コンビニエンスストアでの販売を拡大し、申請手続の利便性の向上を図る。

取組内容	H23年度	H24年度	H25年度
県証紙の販売窓口の拡大	コンビニエンスストア会社へのPR 順次、窓口の拡大を実施		
	→		

○ 納税方法の多様化

コンビニエンスストアで納税できる県税の種類を現行の自動車税のほか、個人事業税及び不動産取得税に拡大するとともに、マルチペイメント[※]による納税を開始する。

取組内容	平成23年度	平成24年度	平成25年度
納税方法の多様化	コンビニ納税の拡大、マルチペイメント納税開始		
	→		

○ パスポート申請の受付時間の拡大【再掲（参照12頁）】

イ サービスのIT化

県民がいつでもどこでも必要なサービスを受けることができるよう、電子申請システムや県ホームページなどITを活用したサービスを拡充する。

【今後3年間の取組目標】

○ 電子申請の活用促進

- ・ 電子申請システムを共同利用する市町村の拡大

県と市町村で共同利用している電子申請システムについて、共同利用する市町村の拡大を図る。

取組内容	平成23年度	平成24年度	平成25年度
電子申請システムを共同利用する市町村の拡大	54市町村	56市町村	58市町村
	→	→	→

- ・ 道路・河川占用許可手続の電子化

平成23年度から道路・河川占用許可システムを稼働し、許可申請に係る手続の一部を電子化することにより、申請者の利便性の向上を図る。

取組内容	平成23年度	平成24年度	平成25年度
道路・河川占用許可手続の電子化	道路・河川占用許可システムの稼働		
	電子申請の利用		
	→	→	→

○ 県ホームページを活用したサービスの充実

県職員のホームページ作成能力の向上や民間ポータルサイト*との連携により、県ホームページの充実を図る。

- ・ 県ホームページの充実

職員のホームページ作成能力を高めるとともに、県ホームページシステムの充実を図り、見やすく利用しやすいホームページを実現する。

・ 県有施設と民間ポータルサイトとの連携事業

県有施設に関する情報を入手しやすくするため、民間企業と連携し、民間ポータルサイトの地図情報に県の施設情報を表示する。また、地図情報を通して民間ポータルサイトと県ホームページとを直接リンクさせることにより、県の関連業務に関する情報の入手を容易にする。

取組内容	平成23年度	平成24年度	平成25年度
県有施設と民間ポータルサイトとの連携事業	サービス開始		
			→

ウ サービス水準の確保

県民にとって満足度の高いサービスを提供するため、民間開放した業務の安全かつ適正な履行の確保を目的としたモニタリングを実施し、委託業務のサービス水準を確保する。

また、職員が直接行う窓口対応などにおけるサービスの水準を維持・向上させるため、職員の接遇の向上を図る。

【今後3年間の取組目標】

○ 業務委託におけるモニタリングの実施

これまでに策定した「県庁舎等の総合的建物管理業務委託モニタリング実施要領」や「業務委託におけるモニタリングのガイドライン」に基づき、業務委託に関するモニタリングを実施し、引き続き業務品質の確保を図るとともに、ガイドラインを検証し、必要に応じて見直しを行う。

また、情報システムの運用管理に対してもモニタリングの考え方を導入し、システムの保守、運用の業務委託に係るモニタリングを実施するためのガイドラインを作成する。

取組内容	平成23年度	平成24年度	平成25年度
業務委託におけるモニタリングの実施	庁舎、業務委託： モニタリングの実施（検証・必要に応じて見直し）		
	情報システム： ガイドラインの作成	モニタリングの実施（検証・必要に応じて見直し）	
			→

○ **ホスピタリティ（おもてなし）向上運動の実施**

窓口での対応、利用者への心配りなどについて、ホスピタリティ向上に関する職員提案を実施し、「ホスピタリティ向上実践取組集」を作成し、これを周知することにより、職員のホスピタリティの向上を図る。

取組内容	平成23年度	平成24年度	平成25年度
ホスピタリティ向上運動の実施	作成・周知	追加更新	追加更新
	→		

エ **ニア・イズ・ベターの視点に立ったサービスの改善**

県民に身近なサービスは、身近な自治体である市町村が企画し、実行することが、きめ細かな県民サービスの実現につながる。このため、市町村への権限移譲を積極的に進めるとともに、市町村の自立に向けた支援を行う。

【今後3年間の取組目標】

○ **市町村への権限移譲**

「第三次埼玉県権限移譲方針※」（平成23年度～25年度）に基づき、特色あるまちづくりや住民サービスの向上に向け、市町村との意見交換を経て権限移譲の計画を作成し、計画的な権限移譲を推進する。

- ・ **パスポート申請受付・交付事務の移譲の拡大**
 これまでの「全県一括又は一定のまとまった地域ごとに移譲」との条件を改め、市町村の実情に合った移譲方法により権限移譲を積極的に推進する。
- ・ **廃棄物再生事業者の登録事務の移譲**
 廃棄物再生事業者の登録に係る事務について、市町村への権限移譲を新たに進める。
- ・ **保健所設置への支援**
 中核市又は保健所政令市の人口要件を満たす市に対し、円滑な保健所設置に向けた具体的な支援（実務研修生の受入、業務支援策の協議等）を実施する。

取組内容	平成23年度	平成24年度	平成25年度
保健所設置への支援	越谷市の保健所設置に向けた具体的な支援 (実務研修生受入、業務支援策の協議等)		
			▶
	所沢市・川口市への保健所設置に向けた働きかけ・ 支援策の提示		
			▶

○ 市町村の自立的行財政運営の支援

市町村によるきめ細かなサービスを実現していくため、市町村の自立的な行財政運営への支援を行う。

- ・ふるさと創造資金の見直し

市町村の抱える地域づくりの課題への対策に関して総合的な支援を実施することができるよう、ふるさと創造資金のメニューの見直しを行う。

- ・ふるさと創造貸付金の実施

市町村の財政運営を支援するため、社会基盤整備事業等への低利の資金貸付制度である、ふるさと創造貸付金による支援を引き続き実施する。

- ・市町村への支援、助言

市町村の行財政運営全般について支援するため、行政改革や自主財源の確保、財務改善などに関して引き続き支援、助言を行う。