

## 第6回行政改革審議会配布資料

項目	番号	資料名	頁
	資料1	県政モニターアンケートの結果について	1
行政情報の効果的な提供と県民ニーズの把握			
	資料2	1 効果的な情報提供 2 県民ニーズの的確な把握	9
総括審議			
	資料3	福岡県行政改革審議会答申の方向性について(案)	11
	資料4	DXの推進体制について	15

別冊資料	令和3年度 行政評価 (外部評価②)
------	--------------------



## 県政モニターアンケートの結果について

行政改革に関し今後の取組みの参考とするため、県政モニターアンケートを実施したものを。

### 【調査概要】

#### 1 対象者

令和3年度県政モニター 400名

#### 2 調査方法

インターネットによるアンケート回答

#### 3 調査期間

令和3年7月6日～令和3年7月27日

#### 4 回収率

96.25%（400名のうち385名回答、構成は以下のとおり）

項目	計		北九州	福岡	筑後	筑豊
	人数（人）	構成比				
総数	人数	385	95	188	62	40
	構成比		24.7%	48.8%	16.1%	10.4%
性別	女性	221	56	101	38	26
	男性	163	39	86	24	14
	その他	1	0	1	0	0
年代別	20代以下	76	16	36	11	13
	30代	87	19	43	15	10
	40代	79	19	39	11	10
	50代	62	16	34	10	2
	60代	54	20	20	10	4
	70代以上	27	5	16	5	1

#### 5 設問要旨

- 問1 デジタル化・オンライン化についてどう考えるか
- 問2 在宅勤務などの新しい働き方についてどう考えるか
- 問3 行政サービスの向上のため県はどのようなことに取り組むべきか
- 問4 職員数の削減についてどう考えるか
- 問5 「ふるさと納税」について、寄附したいと思う理由又は動機は何か
- 問6 現在の県と市町村との関係についてどう考えるか



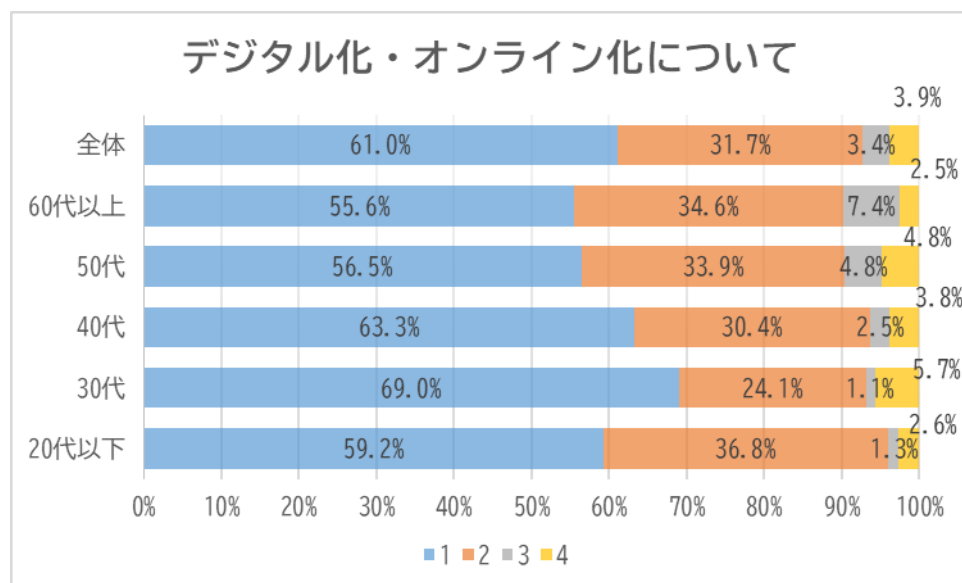
問1 新型コロナウイルス感染症を契機として、急速なデジタル化への動きや在宅勤務の推進等、意識や行動に大きな変化が生じていると言われています。

最新のデジタル技術（AIなど）やインターネットなどを活用したデジタル化・オンライン化について、あなたの考えに近いものはどれですか。次の中から1つ選んで、別添の回答票に番号を記入してください。

- 1 デジタル化・オンライン化は積極的に進めた方がよい
- 2 デジタル化・オンライン化は雇用が失われたり情報管理が困難になったりするので慎重に進めた方がよい
- 3 わからない
- 4 その他（具体的に

### 【アンケート結果】

「1 デジタル化・オンライン化は積極的に進めた方がよい」が6割を超えている。年代別に見ると、30代～40代がやや高く、60代以上ではやや低くなっている。



### <その他の意見>

- デジタル化・オンライン化できない職種の人たちには負担があるように思う。
- ITを活用できない人に配慮した仕組みも忘れないようにしてほしい。
- デジタル化・オンライン化は便利であるが、やはり直接対面してコミュニケーションをとることは大切。

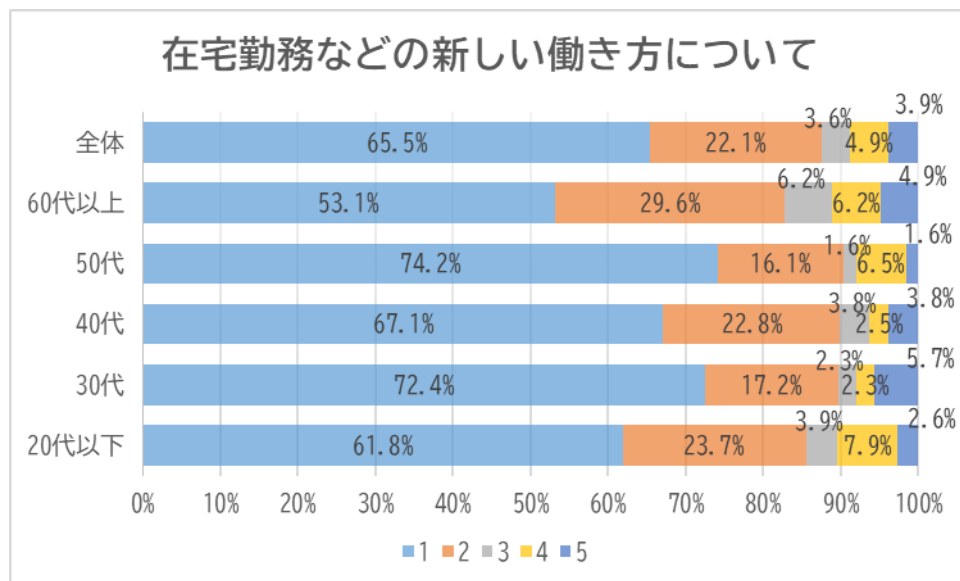
問2 在宅勤務などの新しい働き方について、あなたの考えに近いものはどれですか。次の中から1つ選んで、別添の回答票に番号を記入してください。

- 1 新型コロナウイルス感染症の収束後においても対象を限定せず広く実施すべき
- 2 育児や介護等により働き方に制約のある人に限定して実施すべき
- 3 新型コロナウイルス感染症の収束後は在宅勤務などの実施は必要ない
- 4 わからない
- 5 その他（具体的に )

【アンケート結果】

「1 新型コロナウイルス感染症の収束後においても対象を限定せず広く実施すべき」が6割を超えている。

年代別に見ると、30代～50代のいわゆる現役世代で「1」の割合が高い傾向にあり、60代以上では「2 育児や介護等に働き方に制約のある人に限定して実施すべき」を選択した人が約3割と他の世代より高くなっている。



<その他の意見>

- その人の状況に応じた対応を企業側が考慮してもいいのでは。
- 在宅勤務には一長一短がある。
- 在宅勤務が可能な企業は限られると思う。

問3 行政サービスの向上のため、県はどのようなことに取り組むべきと考えますか。次の中から3つまで選んで、別添の回答票に番号を記入してください。

- 1 各種手続きのオンライン化を進めること
- 2 県に対する各種手続きを市町村でできるようにすること  
(想定される手続きを具体的に )
- 3 税金や手数料等を電子納付(クレジットカード、電子マネー、スマホ決済等)できるようにすること
- 4 税金や手数料等をコンビニエンスストアで納付できるようにすること
- 5 県民がオンタイムで欲しい情報が入手できるようホームページを見直すこと
- 6 SNSを活用して積極的に県政情報を発信すること
- 7 デジタル化・オンライン化一辺倒ではなく、従来の方法を残しつつ、手続きの簡素化や広報誌の充実などを丁寧に進めること
- 8 その他(具体的に )

**【アンケート結果】**

「1 各種手続きのオンライン化を進めること」、「3 税金や手数料等を電子納付(クレジットカード、電子マネー、スマホ決済等)できるようにすること」を選択した人が多いものの、その次には「7 デジタル化・オンライン化一辺倒ではなく、従来の方法を残しつつ、手続きの簡素化や広報誌の充実などを丁寧に進めること」が続いている。

年代別に見ると、30代以下では「4 税金や手数料等をコンビニエンスストアで納付できるようにすること」が3番目に多くっており、また、60代以上になると2番目と3番目が逆転し、1, 7, 3の順となっている。

	1位	2位	3位
全体	1 手続きのオンライン化 (26.8%)	3 電子納付 (23.2%)	7 手続きの簡素化等 (15.6%)
60代以上	1 手続きのオンライン化 (25.4%)	7 手続きの簡素化等 (19.2%)	3 電子納付 (16.4%)
50代	1 手続きのオンライン化 (29.0%)	3 電子納付 (23.5%)	7 手続きの簡素化等 (17.9%)
40代	1 手続きのオンライン化 (27.2%)	3 電子納付 (25.3%)	7 手続きの簡素化等 (15.2%)
30代	1 手続きのオンライン化 (28.1%)	3 電子納付 (28.1%)	4 コンビニ納付 (12.3%)
20代以下	1 手続きのオンライン化 (24.3%)	3 電子納付 (22.2%)	4 コンビニ納付/7 手続きの簡素化等 (15.3%)

**<その他の意見>**

○土日祝日や平日 20 時頃まで対応できるようにしてほしい。

○県で魅力的なイベントをするなど、ホームページをしょっちゅう見たいと思うような工夫が必要。

問4 本県では、これまでの行政改革により、職員数の削減を進めてきました。一方で、相次ぐ災害や新型コロナウイルス感染症への対応、児童虐待相談対応件数の増加などの新たな行政課題に的確に対応していく必要があります。

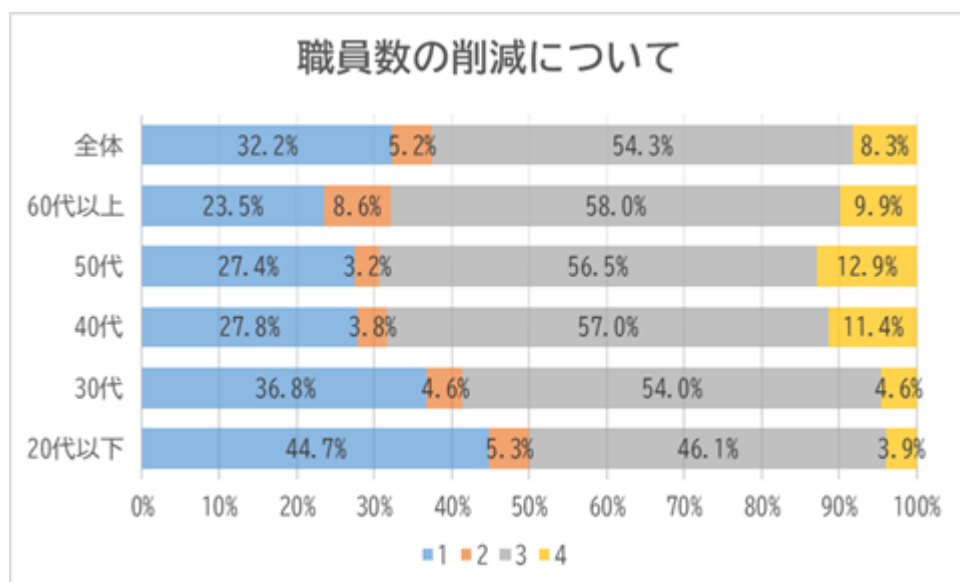
あなたの考えに近いものを次の中から1つ選んで、別添の回答票に番号を記入してください。

- 1 複雑・多様化する課題を解決するためには人員を増やすのもやむを得ない
- 2 対応する課題を取捨選択してでも職員数のさらなる削減を行うべき
- 3 課題解決が必要な分野における増員はやむを得ないが、一方でまだ人員削減できる分野があると思う
- 4 その他（具体的に \_\_\_\_\_ ）

**【アンケート結果】**

「3 課題解決が必要な分野における増員はやむを得ないが、一方でまだ人員削減できる分野があると思う」が半数を超えている。

20代以下では「1 複雑・多様化する課題を解決するためには人員を増やすのもやむを得ない」と「3」の割合はおおむね同程度であるが、年代が上がるにつれ、「1」を選択する人の割合が低くなっている。



**<その他の意見>**

- 課題は時代とともに複雑・多様化するものだが、すべて県職員が解決すべきものとは思わない。
- 無駄をなくすことが大事なのであって、人員を減らすことが目的ではない。
- 専門の知識、技術を持つ人員を的確に配置していくべき。



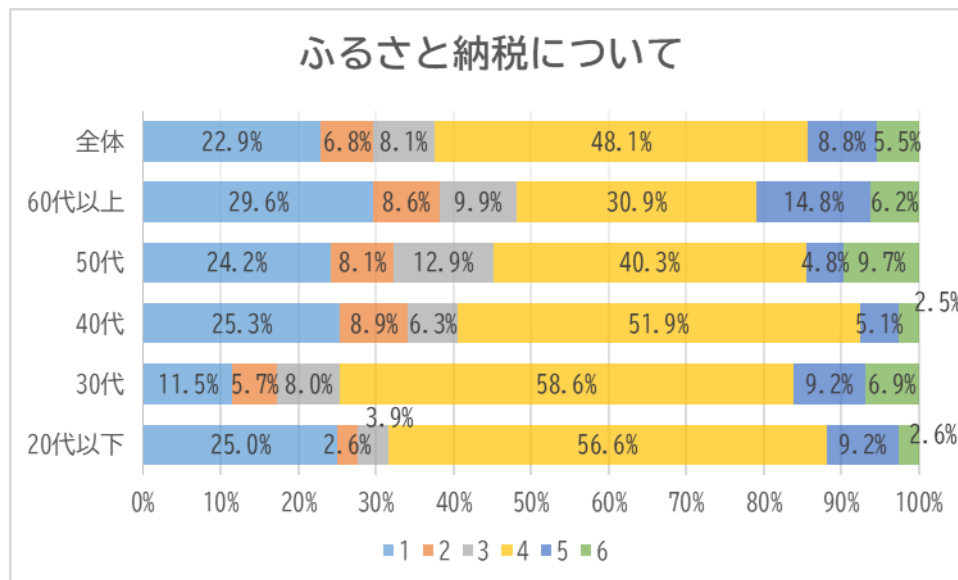
問5 人口減少社会において行政サービスを安定的に提供していくためには、様々な工夫による歳入確保と歳出削減を行い、財政状況を改善していく必要があります。

歳入の一つに、「ふるさと納税（応援したい都道府県や市区町村を選択して寄附する制度）」がありますが、あなたが応援したい、寄附したいと思う理由又は動機は何ですか。次の中から1つ選んで、別添の回答票に番号を記入してください。

- 1 出身地や居住地の都道府県・市区町村であれば条件を問わず寄附したい
- 2 興味や関心のある分野・事業を実施している都道府県や市区町村に寄附したい  
(具体的な分野・事業 )
- 3 自分自身に何らかのつながりがある事業（例：卒業した県立高校に関する事業）を実施していれば寄附したい
- 4 出身地や居住地にかかわらず、返礼品が魅力的な都道府県・市区町村に寄附したい
- 5 寄附したいと思わない
- 6 その他（具体的に )

**【アンケート結果】**

「4 出身地や居住地にかかわらず、返礼品が魅力的な都道府県・市区町村に寄附したい」が最も多く、次いで「1 出身地や居住地の都道府県・市区町村であれば条件を問わず寄附したい」となっているが、興味や関心のある分野・事業や自分自身に何らかのつながりのある事業を実施している場合に寄附したいと考える人も全体の約15%（2と3の合計）を占めている。



**<その他の意見>**

- もっと少額からできるものを増やしてほしい。
- 地震や大雨などで被害を受けた都道府県や市町村に寄附したい。
- 返礼品ありきで趣旨から外れてしまっているように思う。

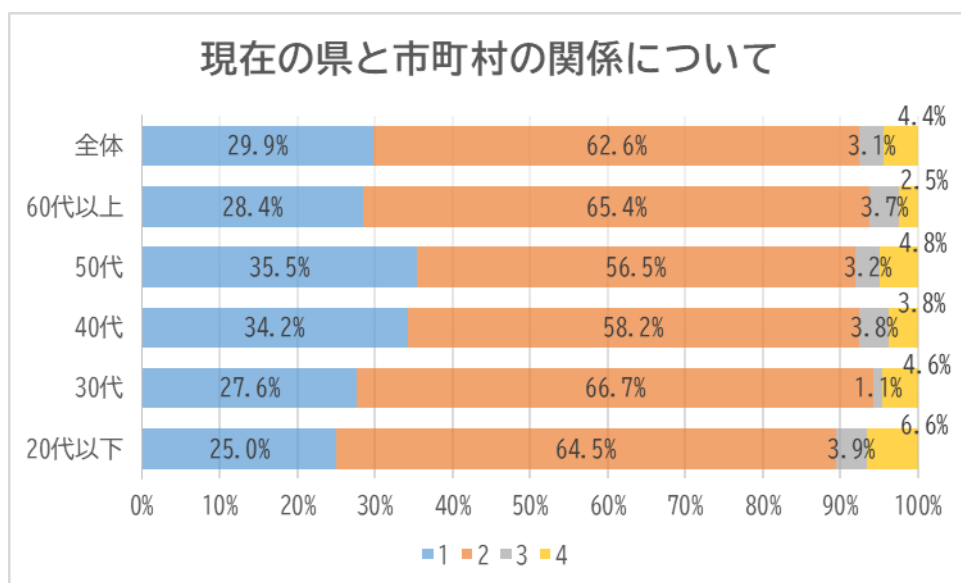
問6 効率的な行政運営を達成するためには、多岐にわたる行政課題について、市町村と協力して取り組んでいく必要があります。

現在の県と市町村との関係について、あなたの考えに近いものはどれですか。次の中から1つ選んで、別添の回答票に番号を記入してください。

- 1 県は政令市（福岡市・北九州市）や市町村と協力して事業を展開していると思う
- 2 県は政令市・市町村との連携をもっと強化すべきだと思う
- 3 県と政令市・市町村で同様の業務が行われており、どちらに相談したらよいかわからないことがある  
(具体的に )
- 6 その他 (具体的に )

【アンケート結果】

「2 県は政令市・市町村との連携をもっと強化すべきだと思う」が6割を超えている。



<その他の意見>

○県と市町村とのつながりが見える場面があまりないので、連携できているのかわからない。

○連携がどうなのか正直わからないが、業務がしっかり行われていれば問題ない。

## 効果的な情報提供について

## 受け手に合わせた効果的な広報の実施

## (1) 現状

- 各戸配布広報紙「福岡県だより」や「グラフふくおか」などの紙媒体をはじめ、テレビ・ラジオ番組や動画配信サイト「ふくおかインターネットテレビ」、SNSなど、様々な広報媒体を複合的に組み合わせた情報発信を実施している。
- 「グラフふくおか」について、令和元年度より「写真を通じて県内外の方に県の魅力を紹介するもの」と役割を見直し、県の施策を伝える「福岡県だより」とで内容及びターゲットを分け、それぞれの特性を生かした効果的な情報発信に努めている。
- 「ふくおかインターネットテレビ」では、より若年層に視聴してもらえよう、令和2年度より、タレントや若手リポーターを活用した体験型動画を新たに制作・配信するなど、視聴回数の増加に努めている。
- さらに、県公式LINEにおいて、令和2年度より、登録者自身が必要な情報を選択して受信できるセグメント配信を行うなど、利便性を高め、幅広い年齢層で登録されるよう努めている。
- インターネット広報に関しては、年齢や性別等の属性に応じた配信が可能なプッシュ型のSNS広告や、閲覧履歴などに応じて広告が表示されるウェブ広告により、ターゲットを定めた広報を実施している。

## (2) 課題

- 情報取得手段が新聞・テレビなどのマスメディアから動画配信サービス・SNSなどのインターネットメディアに変遷してきていることから、これらに対応した広報を強化する必要がある。

## (3) 今後の取組みの方向性

- 動画制作・動画配信サイトの運営を専門にする者・企業等の外部専門家や若手職員からの意見聴取などにより、インターネット・SNSによる情報発信の強化に取り組むとともに、これらを活用した新たな広報展開の手法を検討し、情報取得手段の多様化に対応できる、受け手に応じた戦略的な広報につなげる。

## 補足資料

・ 県の広報媒体一覧

## 県民ニーズの的確な把握について

### 県政モニターへの応募者数の確保

#### (1) 現状

- 県内在住の18歳以上の方（国・地方公共団体の議員、常勤の公務員、県政モニター経験後2年以内の方を除く）から400人を選定。選定にあたっては、県の人口構成に近くなるよう、地区、性別、年代を按分し基準値を設けている。
- 活動内容は、年6回程度のアンケートへの回答のほか、県政に対する意見・提案等の随時提出。
- モニターの募集は、福岡県だより、県公式LINE等での広報のほか、他課のメールマガジンの活用、包括提携協定に基づくコンビニ等へのチラシ配架、市町村広報誌掲載、図書館や文化施設、県内大学等へのチラシ送付等、幅広く実施。
- 若年層（18歳～29歳）モニターの獲得に向け、令和3年度には、県立3大学の学内メールへの掲載を初めて依頼・実施し、令和2年度よりも多くの応募につながった（令和2年度：77人、令和3年度：170人）。

#### (2) 課題

- 定員数を超える応募者（令和3年度1,185人）を確保しており、現状では、地区毎、性別毎、年代毎にみた応募者数は基準数を満たしているものの、一部の地区では、性別、年代の基準数を確保できていない。

特に、応募者数が基準数の半分以下となっている層は以下のとおり。

地区	年代・性別	基準数	応募者数
筑豊	20代以下・男性	4人	2人
	50代・男性	4人	2人
	50代・女性	4人	0人
	60代以上・男性	6人	2人
	60代以上・女性	8人	4人
筑後	40代・男性	6人	2人

- 今後、地区、性別、年代を組み合わせたより精緻な分析にも対応できるよう、応募者数が基準数に満たない層をなくしていく必要がある。

#### (3) 今後の取組みの方向性

- 応募者数が少ない地区や年代に対して、既存の取組みに加えて、チラシの配布先を見直すなど、住民に届く効果的なアプローチを検討する。

#### 補足資料

- ・ 県政モニター概要
- ・ 県政モニター構成（令和3年度）

## 福岡県行政改革審議会答申の方向性について（案）

### 1 これまでの行政改革の取組

- 累次にわたる行政改革により、平成 11 年度以降、行政面では、県全体で 3,200 人を超える大幅な職員数の削減を行うとともに、本庁・出先機関の機構改革や公社等外郭団体の見直し、アウトソーシング等を実施
- 財政面では、これらの取組や人件費の抑制、事務事業の見直し、社会保障費の増加の抑制、建設事業の重点化、財政収入の確保等を進め、平成 29 年度からの 5 年間で 1,141 億円の改革効果
- また、職員の働き方の見直しによるワーク・ライフ・バランスの推進や、ICT の活用による仕事の生産性の向上等、時代の変化を踏まえた取組も実施
- 引き続き行政改革に取り組んでいく必要があるが、これまでの改革における中心的な取組であった組織・人員・財政面の量的な見直し等の従来型の手法では限界があり、今後はより一層、社会の変化や技術の進展等を踏まえた取組を強化

### 2 現下の環境・課題

#### (1) 社会経済情勢の変化

- 新型コロナウイルス感染症の感染拡大
- 少子高齢化の進展
- 社会のデジタル化
- 大規模災害の発生
- ワンヘルスの理念の重要性の高まり
- SDGs に基づく取組の推進

#### (2) 厳しい財政状況

### 3 改革の位置づけ

- 「福岡県総合計画」に基づく取組を実現していくためには、施策を効果的に実施していく生産性の高い業務推進体制と強固な財政基盤が必要
- 限られた予算・人員のなかで最大限の政策効果をあげていくため、行政改革に取り組み、行政運営の様々な分野における見直しを進めることで、県民ニーズにかなった行政サービスの提供と財政健全化を両立させ、「福岡県総合計画」が目指す県づくりを支えていくことが必要

### 4 改革の柱

- I 県庁DX（デジタルトランスフォーメーション）と働き方改革の推進
- II 生産性の高い業務推進体制の構築
- III 歳入・歳出の改革とガバナンスの強化
- IV 民間活力の活用と多様な主体との協働・連携の推進

を改革の柱（大項目）と位置づけ、その柱ごとに具体的な改革の方向性を提言

→【別紙】

**I 県庁DX（デジタルトランスフォーメーション）と働き方改革の推進**

- 1 行政サービスのデジタル化の推進
  - オンライン化等の推進
  - マイナンバーの活用
  - 行政情報の利活用の推進
  
- 2 デジタル技術の活用による業務の効率化
  - 業務システムの効率化
  - AI・RPA等のデジタル技術の活用
  - デジタル・ワークスタイルの実現
  - 電子決裁の推進
  
- 3 効率的で働きやすい風通しの良い職場環境づくり
  - コスト意識に基づく仕事の進め方の見直し
  - 職員・職場の活性化
  - すべての職員がいきいきと働くことができる職場環境づくり
  - メンタルヘルス対策の充実

**II 生産性の高い業務推進体制の構築**

- 1 最大限の成果を生み出す人材（人財）の育成・活用
  - 人材マネジメントの視点に立った人事施策の推進
  - 人材育成の推進
  - 職員の適正配置
  - 高齢層職員の能力及び経験の活用
  
- 2 効果的・効率的な組織体制の整備
  - 組織の見直し
  - 公の施設の見直し
  
- 3 公社等外郭団体の適正な運営の確保
  - 公社等外郭団体の組織・事業の見直し
  - 団体の管理運営体制の充実

**III 歳入・歳出の改革とガバナンスの強化**

- 1 新たな財政改革プランの策定
  - 財政改革プランの策定と実施
  
- 2 歳入の確保
  - 歳入確保に向けた取組の充実

- ふるさと納税の活用
- 県有財産の有効活用

### 3 歳出削減の取組

- 公共施設等の適切な管理・運営
- 職員住宅の計画的な維持管理
- 事務事業の見直し

### 4 組織のガバナンス強化

- 内部統制制度の推進
- 職員倫理の保持
- 適正な財務会計事務の確保
- 適正な文書管理の徹底
- 個人情報の適正管理
- 情報セキュリティ対策の推進

## **IV 民間活力の活用と多様な主体との協働・連携の推進**

### 1 公共サービスにおける民間活用の推進

- アウトソーシングの推進
- PPP／PFIの推進

### 2 民間との協働による共助社会の実現

- NPO・ボランティアとの協働
- 包括提携（連携）協定による協働の推進
- 企業版ふるさと納税（人材派遣型）の活用

### 3 市町村との連携強化

- 市町村との連携
- 政令市との連携

### 4 他都道府県との連携強化

- 他都道府県との連携

### 5 行政情報の効果的な提供と県民ニーズの把握

- 効果的な情報提供と県民ニーズの的確な把握





## DXの推進体制について

### 1 デジタル戦略推進室の設置

DX（デジタルトランスフォーメーション）戦略の策定及びその推進、国のデジタル庁設置に向けた対応、市町村のデジタル化推進など、社会全体のデジタル化を積極的に進め、県の施策への第4次産業革命技術の活用を更に加速するため、県政の総合企画や連絡調整を担う企画・地域振興部に、令和3年4月「デジタル戦略推進室」を新たに設置。その室長には、民間出身の情報技術分野を専門とする職員を配置。

### 2 DX戦略の策定・推進に向けた全庁的な体制

DX戦略に関して全庁的な連携を図るため、福岡県DX戦略推進委員会及び幹事会を設置。また、その下部組織として、外部視点や事業を実施する専門的見地からDX戦略に対する提言を行う外部有識者及び関係課を会員とする分科会を設置。

「デジタル戦略推進室」は戦略の作成・推進を行うとともに、これらの委員会等のマネジメントを実施。

#### 【戦略策定体制】

事務局：デジタル戦略推進室（戦略素案の作成、プロジェクト運営等）

