

## 第4章 | プランの進め方

プランの推進に当たっては、県民ニーズ等の的確な把握と積極的な情報提供を進めながら、このプランに掲げる目標の達成加速に向け、参画と連携・協働を基調に施策を展開していきます。

また、取り組んだ施策の成果を検証し、見直しと改善を加え、新たな政策課題にも柔軟に対応しつつ、効率的、効果的な県政運営を行っていきます。

### 1 顧客重視の視点に立った県政の推進

#### (1) 県民ニーズ等の的確な把握

県民はもとより、本県の行政サービスを受ける関係者すべてを顧客と捉えて、顧客の満足度を高めることを目指し、多様なニーズを的確に把握し、求められるタイミングで迅速にきめ細かなサービスを提供するマーケティング重視の県政をあらゆる分野で推進します。

このため、行政サービスの提供に当たっては、顧客と直接向かい合い、丁寧なコミュニケーションを行うことにより、「顧客が今何を必要としているのか」という現場の声を十分に踏まえる現場主義の徹底を図り、あらゆる機会を通じ、職員一人ひとりが、県民をはじめ、協働のパートナーである市町村をはじめ、大学、企業、NPO等さまざまな立場の意見や要望、提案を的確に把握し、施策の実施や課題解決につなげていきます。

#### (2) 県政情報の積極的な提供

参画と協働を基調とする県政の推進に当たっては、県の保有する情報、計画、課題等を積極的にわかりやすく広報するとともに、施策の内容や意思決定過程を明らかにし、県政運営の透明度を高めることが必要です。

このような県政に参画しやすい環境づくりにより、県とさまざまな主体が、目的と目標だけでなく、成果と課題も共有し、県民力を結集しながら県政運営を推進します。

さらに、県民が的確かつ迅速に情報を受け取ることができるよう、県政広報紙や新聞、テレビ、ホームページなど多様な媒体による情報提供を行い、県民が興味や親しみが持てるよう工夫した、わかりやすい広報活動に努めます。

### 2 さまざまな主体との連携・協働

プランに掲げる目標は、県の取組のみで達成できるものではありません。このため、適切な役割分担の下、市町村はもとより、さまざまな主体との協働による取組が不可欠となります。

特に、住民に身近な行政サービスを担い、地域の実情を熟知し、地域の特性を生かした自立型の地域づくりに取り組む市町村との一層の連携強化を図り、課題や目的などを共有しながら、質の高い行政サービスの提供と活力ある地域づくりを推進します。

また、地域づくりの担い手であるボランティア・NPOや企業、さらには、県内への若者定着と雇用創出に向けた取組を推進している県立大学をはじめとする大学等との連携・協働をこれまで以上に進めていきます。

### 3 職員意識の改革と組織経営の改善

#### (1) 部局横断・官民協働型の政策推進

大きく変化している社会経済情勢や県民ニーズ等に的確に対応するためには、縦割型の政策推進では限界があることから、知事、副知事をはじめ部局長等で構成する政策推進会議<sup>\*112</sup>の活用などにより、部局の枠を超えた課題に係る政策論議の活性化や方針決定の迅速化を図ります。

また、おかやま創生推進連携プロジェクトについては、おかやま創生総合戦略推進本部において、部局間の総合的な調整を行うとともに、関係課長で構成する部局横断の3つのプロジェクトチームを中心として、市町村をはじめ、大学、企業、NPO等多様な主体と連携しながら、その推進を図っていくこととしています。

#### (2) 職員の育成とチャレンジする組織風土の醸成

社会経済情勢の急激な変化や複雑多様化する行政課題に柔軟かつ的確に対応し、あらゆる主体と協働しながら、必要な施策や事業を効果的、効率的に展開するためには、これまで以上に職員の企画・立案能力を高めていく必要があります。

このため職員研修の充実等により、統計データ分析や明確な根拠に基づいて顧客満足度を最大化するための効果的な政策を企画立案する能力、県民との協働によってこれを実現する行動力、さらに、こうした能力の基盤となる「チャレンジ精神」、「コスト感覚」、「スピード感覚」、「サービス感覚」を持った職員を育成するとともに、既存の枠組みにとらわれることなく、新しい発想や工夫により諸課題に積極果敢にチャレンジする組織風土を醸成します。

#### (3) コスト意識の徹底と「カイゼン」の一層の推進

県行政は、県民のためにあるという意識を常に持ちつつ、最小の経費で最大の成果が得られるよう、限られた資源を有効活用し、県民福祉の向上を図るとともに、職員一人ひとりがそれぞれの職場や業務において、より質の高い行政サービスの提供に向けた見直しを継続的に実施する「カイゼン」が一層浸透するよう、職員の意識改革を進めます。

### 4 政策評価等によるPDCAサイクルの実施

プランを総合的、効果的に推進するためには、各戦略プログラムに設定した数値目標の達成状況や施策・事業の成果を適切に把握し、必要な見直しと改善を図ることにより、翌年度の取組に生かしていくPDCAサイクルを働かせることが必要です。

このため、戦略プログラムの達成のための施策や事業を体系化した上で、指標の達成度等の客観的な視点から検証する行政評価や県民満足度等調査を実施し、それらに基づき、選択と集中の観点から施策や事業の見直しを行うことなどにより、成果重視の戦略的な県政を推進します。