

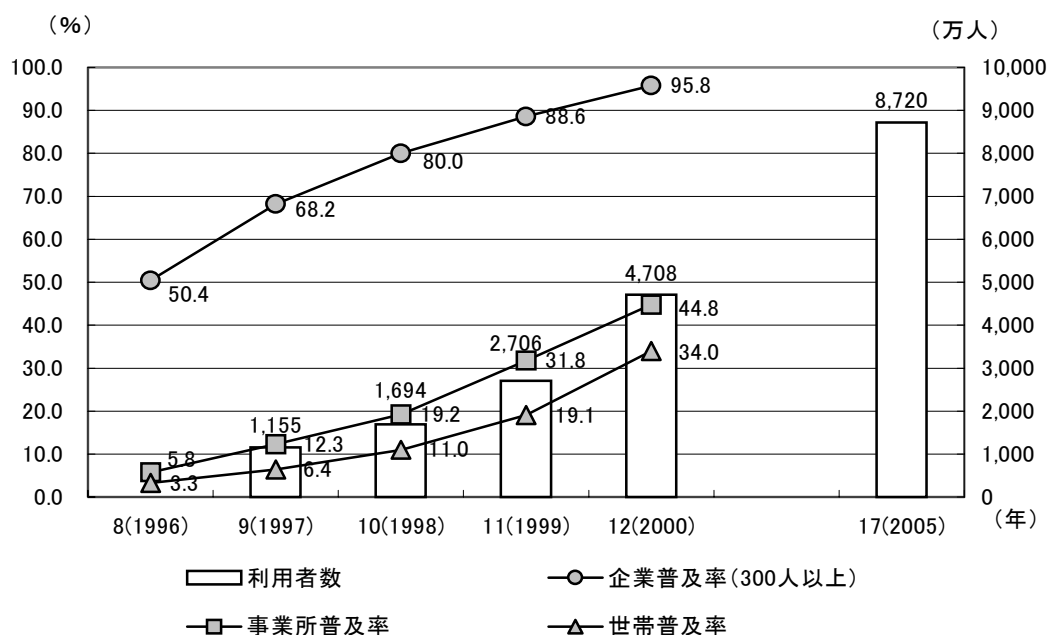
## 2 行政サービスの向上

近年、行政を取り巻く環境や住民意識の変化により、行政の果たすべき役割や行政へのニーズは複雑多様化してきています。その一方で、本県における財政状況は厳しい状態にあり、“量”による行政サービスの充実は限界にきています。

そこで、今後より一層厳しくなる財政運営の中で、ますます多様化・高度化するであろう住民ニーズに対応していくためには、行政サービスの提供の視点を量から“質”へシフトさせることが必要であります。さらに、このような限られた財源の中で最大のサービスを提供するためには、住民ニーズを的確に把握することも求められます。

また、ITのめざましい進歩により社会全体が急激なスピードで変革を遂げており、住民の生活様式に大きな変化が訪れています。その一因として、企業及び一般家庭へのパソコンやインターネットの普及が挙げられます。効率的で迅速な行政による質の高いサービスの提供を実現するためには、行政においても、これらインターネット等ITを活用した新しい行政システムを構築していく必要があります。

図1 我が国におけるインターネットの普及状況



平成13年版 情報通信白書より

### (1) 質的充実による行政サービスの向上

#### 【見直しの視点】

県民を顧客と考え、積極的な行政サービスの展開を図ります。

## **業務プロセスの見直し（BPR（ビジネス・プロセス・リエンジニアリング））を図ります。**

BPR（ビジネス・プロセス・リエンジニアリング）…処理方法だけをパソコンに置き換えるといった単なる事務改善ではなく、これまでの業務のルールを見直して、行政コストの低下、業務の効率化、サービス内容の向上などの改善を、IT化と合わせて業務プロセスを抜本的に再構築することで実現することを言います。

### **【平成 16 年度までに実施・着手する事項】**

「サービス基準設定運動」により県機関等におけるサービス基準の設定を順次図るとともに、「顧客満足度向上運動」を実施する。（毎年度）

県民情報システムの充実を図る。（毎年度）

電子地方政府関連システム等ITの導入にあたっては、その導入効果を最大限に発揮できるよう業務プロセスの見直しを行い、事務の簡素化・効率化・迅速化を図るとともに、県民サービスの向上を実現する。（毎年度）

県民相談・県政情報提供、消費生活相談、旅券発給の3部門を統合した組織を設置し、ワンストップサービスを図る。（平成 14 年度）

物件の製造の請負、物件の買入れその他の契約に係る競争入札参加資格の有効期間を2年間から3年間へ延長し、参加業者の負担軽減を図る。（平成 14 年度）

県民からの苦情を顧客である県民からの意見ととらえ、これを全庁的に共有できるシステムを構築し、行政サービスの向上に向けた業務改善等のヒントとして積極的に活用する。（平成 16 年度）

芸術文化センター栄施設の利用受付窓口の一元化を図る。（平成 16 年度）

## **(2) ITを活用した新たな行政サービスの展開**

### **【見直しの視点】**

電子地方政府の構築に向け、短期集中的に取り組を進めます。

ITを活用するための基盤整備を進めます。

インターネット等ITを活用した新たな行政サービスの展開を積極的に進めます。

### **【平成 16 年度までに実施・着手する事項】**

環境に関するオンライン講座や環境学習情報等をインターネットで提供する「あいちエコカレッジネット」を開設する。（平成 14 年度）

生涯学習情報をインターネットで提供する「生涯学習情報システム」を導入する。（平成 14 年度）

行政情報通信ネットワークについて、1人1台パソコンの配備を含め、整備拡充を進める。（平成 15 年度）

申請・届出等の行政手続をインターネットで行う「電子申請・届出システム」を導入する。（平成 16 年度）

公共事業及び物品等の調達に係る入札手続をインターネットを通じて行う「電子調達システム」の導入を進める。（平成 16 年度）

【平成 20 年度までに検討・実施する事項】

県民が銀行のオンラインサービスを通じて、自宅のパソコンや携帯電話などから施設使用料や税などの払込ができるマルチペイメントネットワークの導入を進める。(平成 17 年度)

《参考》あいち IT 活用総合計画（仮称）の枠組（案）

計画策定の目的

IT 革命と呼ばれる社会変革を踏まえ、IT が県行政の諸問題を解決するための、また、ゆとりと豊かさを実感できる県民生活を実現するための強力なツールであるとの認識の下に、具体的な行動目標として平成 17 年度を目標年次とする本計画を策定する。

計画の目標及びその施策

目 標	目 標 に 対 す る 施 策
IT を活用した豊かな社会づくり	県民生活分野における IT 活用 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 福祉・医療分野の IT 活用</li> <li>・ 学術・文化分野の IT 活用</li> <li>・ 環境分野の IT 活用</li> <li>・ 防災・安全分野の IT 活用</li> <li>・ 観光分野の IT 活用</li> </ul>
IT を活用した新しい行政システムの構築	電子地方政府の構築 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 県民サービスの向上（電子申請・届出、電子調達等）</li> <li>・ 情報発信と県民参画</li> <li>・ 行政運営の簡素・効率化と業務改革（BPR）</li> <li>・ 基盤整備（総合行政ネットワーク等）</li> </ul>
産業の IT 化と情報通信産業の振興	産業育成 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 情報通信産業の振興・新産業の育成</li> <li>・ 既存産業の IT 化</li> </ul>
情報リテラシーの向上、情報バリアフリー	情報リテラシーの向上、情報バリアフリー <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 学校教育における情報化教育の推進</li> <li>・ 社会人を対象とした情報化教育の推進</li> <li>・ 情報バリアフリーの推進</li> </ul>
IT 革命に対応した新しい社会基盤の整備	IT 革命に対応した新しい社会基盤の整備 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 地域の情報通信インフラの整備</li> <li>・ ITS の推進</li> <li>・ 人材の育成・確保</li> </ul>