

## 平成 20 年度主要な政策に係る評価書要旨

評

価実施時期：平成 20 年 7 月

担当部局課室名：行政評価局総務課

施策名	行政評価等による行政制度・運営の改善	政策体系上の位置付け
		(行政改革・行政運営) 政策 3
施策の概要	<p>1 政策評価制度の推進及び評価専任組織としての政策評価の実施 「行政機関が行う政策の評価に関する法律」に基づき、各府省は、所掌する政策について自ら評価を実施。総務省は、各府省において政策評価が円滑かつ着実に実施されるよう政策評価制度を推進するとともに、府省の枠を超えた全政府的な立場から、政策の統一性・総合性を確保するための評価（統一性・総合性確保評価）及び各府省の政策評価の客観的かつ厳格な実施を担保するための評価活動（客観性担保評価活動）を実施。</p> <p>2 行政評価・監視の実施及び行政相談制度の推進 中立・公正な立場から各府省の業務の実施状況等を調査し、その結果に基づき勧告等を行う行政評価・監視業務、国民から国の行政全般に関する苦情等を受け付け、関係行政機関に必要なあっせん等を行う行政相談業務により、行政の制度・運営の改善を推進する。また、年金記録の訂正に関し、国民の立場に立って、公正な判断を示し、年金制度に対する信頼を回復することを目的として、あっせん等を実施。</p>	
施策に関する評価結果の概要と達成すべき目標等	<p><b>【評価結果の概要】</b></p> <p><b>(総合的評価)</b></p> <p>1 政策評価制度の推進及び評価専任組織としての政策評価の実施 総務省における制度の推進及び全政府的見地からの評価の実施を通じて、評価の質の向上、予算要求等政策への反映、関係府省における政策の見直し・改善が図られていることから、一定の効果を上げている。</p> <p>2 行政評価・監視の実施及び行政相談制度の推進 行政評価・監視については、迅速かつ的確な実施を通じ、勧告等に基づく行政制度・運営の見直し・改善が図られている。 また、行政相談については、苦情あっせん解決率が例年 90%を超えているほか、あっせん以外にも関係機関等に相談内容を通知・連絡することなどにより行政制度・運営の改善を推進している。 さらに、年金記録に関するあっせん等の実施については、処理件数を飛躍的に増大させており、年金制度に対する国民の信頼の回復に資するものとなっている。しかしながら、審議の公平性を確保しつつも、更なる処理の推進が必要である。</p> <p><b>(必要性)</b></p> <p>1 政策評価制度の推進及び評価専任組織としての政策評価の実施 政策の効果を点検し、その不断の見直しや改善を図る上で、各府省における評価の実施及びその実効性を高めるための仕組みは、必要不可欠。</p> <p>2 行政評価・監視の実施及び行政相談制度の推進 各府省とは異なる中立・公正な立場から行政評価・監視を行う機能は政府部内に必要不可欠。 また、国の行政全般について国民からの苦情等を広く受け付け、中立・公正な立場からその解決等を図る機能は必要不可欠。 さらに、年金記録に関するあっせん等の実施については、いわゆる「年金記録問題」への対応策の一つとして、安倍総理大臣（当時）の指示によるものであり、同様の役割を果たし得る機関が他にはないこと、多数の申立てがあること等に鑑みれば、本政策は必要不可欠。</p> <p><b>(有効性)</b></p> <p>1 政策評価制度の推進及び評価専任組織としての政策評価の実施 各府省における政策評価の質の向上、評価結果の予算要求等政策への反映は着実に進展しており、有効性が認められる。</p> <p>2 行政評価・監視の実施及び行政相談制度の推進 行政評価・監視については、平成 19 年度に受理した「その後の改善措置状況」において、指摘事項の 97.0% は既に改善措置が採られるなど、各府省における行政制度・運営の改善が図られていることから、有効性が認められる。 また、行政相談については、苦情あっせん解決率は 90%を超えており、有効性が認められる。 さらに、年金記録に関するあっせん等の実施については、困難かつ経験のない業務を短期間に、様々な構成員からなる体制で処理しているにもかかわらず、業務を体制整備と習熟度の向上に伴い月ごとの処理件数を飛躍的に増加させてきており、有効性はあると考える。</p> <p><b>(効率性)</b></p> <p>1 政策評価制度の推進及び評価専任組織としての政策評価の実施 総務省が行った統一性・総合性確保評価については、18 年度に比べ、処理期間に長期間を要しており、評価結果の早期の政策への反映を図るためには、一層の効率性の向上が必要。</p> <p>2 行政評価・監視の実施及び行政相談制度の推進 行政評価・監視については、18 年度に比べ、処理期間に長期間を要しており、早期の行政の制度・運営の改善を図るためには、一層の効率性の向上が必要。 また、行政相談については、行政相談委員の活用等、国民にとって簡易・迅速な様々な方法で受け付けて</p>	

おり、その内容に応じ処理されている。  
 さらに、年金記録に関するあっせん等の実施については、第三者委員会における月ごとの処理件数は飛躍的に増加してきており、体制整備と習熟度の向上により、効率性も徐々に高まってきていること、他の合議制の審査機関で、これほどの件数を処理しているものはないこと、行政不服審査に比べて簡素な手続で対応可能であることから効率性が認められる。

(反映の方向性)

- 1 政策評価制度の推進及び評価専任組織としての政策評価の実施
  - ・重要対象分野の的確な選定及び各府省における評価の実施の推進。
  - ・規制の事前評価の円滑な実施の推進及び質の向上。
  - ・客観性担保評価活動について、特に評価の内容に踏み込んだ点検の充実・強化。
  - ・統一性・総合性確保評価について、取りまとめの迅速化を図るため、調査効率の向上を図る。
- 2 行政評価・監視の実施及び行政相談制度の推進
  - ・行政評価・監視については、取りまとめの一層の迅速化を図るため、業務の減量化等現行の業務の進め方や体制の在り方について検討。
  - ・行政相談制度については、迅速な受付・的確な処理、新任行政相談委員への支援を行うための体制強化、効果の高い広報媒体への掲載・報道依頼の充実。
  - ・年金記録の訂正に関し、申立内容を十分に汲み取り、審議の公正性を確保しながら、事案処理の迅速化に取り組む。また、平成20年3月末までに申し立てられた事案については、おおむね1年を目途に処理を終える。

【達成すべき目標、測定指標、目標期間、測定結果 等】

—

	施政方針演説等	年月日	記載事項（抜粋）
関係する施政方針演説等内閣の重要政策（主なもの）	経済財政改革の基本方針2007	平成19年6月19日 閣議決定	第3章 21世紀型行財政システムの構築 3. 予算制度改革 (4) 政策評価の機能の発揮 平成19年末から（略）経済財政諮問会議と総務省・各府省の政策評価に関する連携を強化することにより、評価結果を活用し、予算の効率化等国の政策に適切に反映する。
	規制改革推進のための3か年計画	平成19年6月22日 閣議決定	II 19年度重点計画事項 1 横断的制度 (1) 規制の横断的評価・見直し ④ 規制影響分析（R I A）の幅広い実施 イ（略）総務省は、各府省庁の取組を支援するため、毎年度、規制についての事前評価の実施状況の把握・分析を行うとともに、調査研究、各府省庁に対する情報提供や必要な研修等の取組を進めていく。 ウ R I Aの実施に当たっては、（略）総務省は、上記を踏まえ、各府省庁が充実したR I Aを実施できるよう、ガイドラインの速やかな策定を行う。
	経済財政改革の基本方針2007	平成19年6月19日 閣議決定	第4章 持続的で安心できる社会の実現 4. 質の高い社会保障サービスの構築 iv) 領収書等の証拠がない方については、総務省に設置する第三者委員会における公正な判断を踏まえ、社会保険庁はこれを尊重して記録の訂正を行う。
	年金記録問題に関する今後の対応	平成20年1月24日 年金記録問題に関する関係閣僚会議	4. 年金記録確認第三者委員会の事案処理の強化 (1) 当面の審議の促進 年金記録確認第三者委員会においては、（略）体制の拡充を行ってきたところであり、さらに、あっせん事例集の整備等を行うことにより、各地方委員会の迅速な処理の推進を図り、処理件数の大幅な増加を図る。（略） (2) 本年4月以降の取組み 上記の審議促進策を踏まえ、本年3月末までに申し立てられた事案については、概ね1年を目途に処理を終えることとする。 また、本年4月以降に申し立てられる事案については、（略）申立件数を勘案した一層の体制強化等を講じることにより、迅速な処理を進める。

### 【政策3】行政評価等による行政制度・運営の改善

#### 基本目標

公正で透明、簡素で効率的な質の高い行政の実現の推進

政策評価制度の推進、行政評価・監視の実施、行政相談制度の推進等により、各府省における行政制度・運営の改善を図る。

特に、19～20年度の間は、新たに導入された経済財政諮問会議との政策評価に関する連携を強化し、重要対象分野に係る評価の実施の推進を図る。

#### 効果的かつ効率的な行政の推進、国民への説明責任の徹底、行政の制度・運営の見直し

各府省による、評価の実施及び質の向上、評価結果の予算要求等政策への反映

参考指標:

- 重要対象分野に係る政策評価の実施の推進の状況
- 政策評価の質の向上の状況
- 政策評価結果の予算要求等 政策への反映の状況
- 規制の事前評価の円滑な実施の推進の状況
- 総務省が行った客観性担保評価活動の結果に基づく関係府省における政策評価の改善の状況

関係府省による政策への反映  
(政策の見直し・改善)

参考指標:

- 総務省が行った統一性・総合性確保評価の結果の関係府省における政策への反映の状況

関係府省の行政運営の見直し・改善

参考指標:

- 行政評価・監視に係る勧告等に基づく関係府省の行政制度・運営の見直し・改善の状況
- 苦情あわせん等に基づく関係府省の行政制度・運営の見直し・改善の状況

年金記録の訂正による国民の正当な権利の実現等

参考指標:  
行政評価等についての国民への周知の一層の促進の状況

国民の行政評価等(政策評価・監視及び行政相談)に関する認知度の向上

政策評価制度の事務の総括

- 重要対象分野の選定とその評価の実施の推進
- 規制の事前評価の実施の推進
- 政策評価結果の予算要求等への的確な反映の推進
- 政府全体の政策評価実施状況等の取りまとめ・公表
- 政策評価の基盤整備

府省の枠を超えた全政府的見地からの評価の実施

- 統一性総合性確保評価活動
- 客観性担保評価活動

各府省の業務の実施状況等を調査

参考指標:

- 国民の多様なニーズに対応した行政評価・監視の迅速かつ的確な実施の状況

苦情等を受け付け、その迅速・的確な解決を図るための活動を実施

- 行政相談活動、行政相談委員活動についての周知
- 相談窓口体制の整備
- 苦情あわせん等による行政相談の解決の促進

年金記録に関するあわせん等の実施

参考指標:

- 年金記録確認第三者委員会による年金記録の訂正に関するあわせん案等の審議の状況

#### 下位レベルの施策

政策評価制度の推進

(政策評価官室)

評価専任組織としての政策評価の実施

(総務課審議室)、(担当室)

行政評価・監視の実施

(総務課調整)、(担当室)

行政相談制度の推進

(行政相談課)、(年金記録確認第三者委員会)