

# 平成17年度総合評価書要旨

(行政相談に関する総合評価結果要旨)

平成18年3月

総 務 省

テ ー マ 名	行政相談に関する総合評価
評 価 の 目 的	総務省の行政相談について、政策効果の発現状況をその諸機能が発揮されているか等様々な角度から掘り下げ、問題点・課題の把握及びその原因を分析するなど総合的な評価を行い、行政相談業務の今後の在り方の検討に資する。
対 象 政 策	総務省設置法第4条第21号及び第22号に規定する行政相談
政 策 の 目 的	国の行政全般についての苦情や意見・要望を受け付け、公平・中立の立場から必要なあつせんを行い、その解決や実現の促進を図るとともに、それらを行政の制度・運営そのものの改善に反映させる。
評 価 の 観 点	①総合性、②利便性、③公正・中立性及び改善の広範性、④迅速性、⑤有効性の観点ごとに効果の発現状況を把握・分析し、あわせて行政相談制度の必要性を検証した。
評 価 手 法	評価の観点ごとに、統計データ、相談事例、相談者に対するアンケート調査結果等に基づく評価指標を設定し、効果の発現状況等を検証した。
評 価 結 果	<p>○総合性（※）</p> <p>総務省の行政相談は、①各府省の幅広い行政分野の苦情等を受付・処理し、②第2次的審査機能（関係行政機関等に対し苦情を申し出たが、その措置内容に納得ができないという相談の受付・処理）等の発揮により相談者の相談・解決の機会の確保が図られており、総合性の機能が発揮されている。</p> <p>（※）幅広い行政分野の苦情等への対応</p> <p>○利便性</p> <p>管区局・事務所の相談窓口、総合行政相談所や国・地方総合相談センターの開設、住民の身近な場所で相談を受付・処理する行政相談委員の配置（全国約5千人）など多様な相談窓口の整備とこれらの窓口の全国ネットワークを活用した一体的な受付・処理、大規模災害が発生した際の特別総合行政相談所の開設など、国民の視点に立った相談の受付・処理が行われており、利便性の機能が発揮されている。</p> <p>ただし、後述(1)～(5)の課題あり</p> <p>○公正・中立性及び改善の広範性</p> <p>国の行政全般についての苦情を単なる橋渡しの行為にとどまらず、双方の主張の実態を確かめ、必要に応じてあつせんし、あつせんした苦情の9割以上が解決しており、公正・中立性の機能が発揮されている。また、行政苦情救済推進会議の活用や行政評価・監視の実施により、個別苦情の解決にとどまらず、行政の制度・運営そのものの改善につながり、その効果が広範におよび多数の国民が受益しているなど、改善の広範性の機能が発揮されている。</p> <p>○迅速性</p> <p>①苦情非あつせん事案及び②要望陳情事案は、1か月以内処理率が目標値（①80%、②100%）をやや下回っているものの、おおむね迅速に処理されており、迅速性の機能が発揮されている。</p> <p>ただし、後述(6)の課題あり</p>

	<p><b>○有効性</b></p> <p>①あっせんを行った事案のうち解決に至ったものの割合(苦情あっせん事案の解決率。目標値は90%)は、平成16年度には95.1%と目標を達成していること、②相談者を対象に実施したアンケート調査結果(行政相談週間の一環として開催している一日合同行政相談所の来所者及び管区局・事務所に直接来所した相談者を対象)によると、回答者(希望どおり解決した者、希望どおり解決しなかった者、継続の者を含む。)のうち、相談結果に満足としている者が約7割、今後も行政相談を利用したいとする者が約9割と、行政相談への期待と需要が大きいことから、有効性の機能が発揮されている。</p> <p><b>○必要性</b></p> <p>総務省の行政相談については、①上述のとおり、総合性から有効性までの機能について、それぞれ効果の発現状況を確認できたこと、②所管行政の当事者として行う各府省の相談業務と異なり、第三者的立場に立った政府全体としての相談専門機関として、関係行政機関の苦情対応に納得できない等の相談に特に機能を発揮することが求められること、③行政評価・監視等各府省の枠を超えた政府の自己改善機能を担う総務省において一体的に実施することが効果的・効率的であることなどから、国民や社会のニーズに照らして妥当であり、今後も当省が担うことが必要である。</p>
<p>評価結果のまとめと今後の方向性</p>	<p>総務省の行政相談は、上記の観点からみておおむね期待されている効果を発揮している。</p> <p>今後とも国民に対して良好で質の高い相談環境を整備・充実し、行政についての国民のセーフティネットとも言える機能を更に発揮するとともに、行政の制度・運営の改善に寄与するため、その充実・強化を図ることが重要である。</p> <p>一方、今回の評価結果において、以下の課題が認められた。</p> <p>(1) 多様な相談窓口の整備</p> <p>開催効果の高い国・地方総合相談センターを積極的に展開していくとともに、局所主催の定例・巡回相談所については廃止を含め在り方を見直すこと</p> <p>(2) 行政相談委員の配置</p> <p>市町村に行政相談委員が1人しか配置されていない場合の委員活動の実態や市町村合併による委員活動への影響等を踏まえつつ、行政サービスの維持・向上を図る観点から、委員の配置の在り方を検討すること</p> <p>また、経験年数が少ない(4年未満)行政相談委員の占める割合が高くなっていることなどから、研修の充実を始め、委員に対する管区局・事務所の支援を強化すること</p> <p>(3) 被災地域の特別相談活動</p> <p>大地震等の被災地域における特別総合行政相談所の設置・運営の詳細について管区局・事務所において関係機関と具体的な取り決めを行うこと、また、本省において特別相談活動指針の作成等を行うこと</p> <p>(4) 相談の受付方法</p> <p>受付件数が減少傾向となっている「お手紙でどうぞ 行政困りごと相談」につ</p>

	<p>いて、実施する管区局・事務所の重点化を図ること</p> <p><b>(5) 広報活動</b></p> <p>効果の高い広報媒体への掲載・報道依頼の充実などにより、行政相談制度及び行政相談委員制度の広報活動を一層強化すること</p> <p><b>(6) 行政相談の迅速性</b></p> <p>1か月以内処理率が低下傾向にある苦情非あつせん事案の処理の迅速化に更に努めていくとともに、相談事案の迅速かつ適切な処理を推進するため、①若年層を中心とした行政相談業務担当職員を対象とした研修を実施すること、②行政相談事案の受付・処理情報及び行政相談委員情報を一括して管理する「行政相談総合システム」の検索機能の強化等の改善を図ること</p> <p>これらの課題については、今後の行政相談業務の遂行の中で、着実に取り組み、施策に反映していくことが必要である。</p>
学識経験者の知見の活用	平成18年3月、三菱UFJリサーチ&コンサルティング株式会社の高崎正有氏に評価書案を提示して意見を聴取し、取りまとめに当たって活用した（主な意見については、評価書参考資料に掲載）。
実施時期	平成17年7月から18年3月まで
評価実施部局	総務省行政評価局行政相談課