

政策評価の結果の政策への反映状況一覧表（総合評価）

政策名	評価結果の概要	評価結果の政策への反映状況
行政相談	<p>総務省の行政相談は、以下の観点からみて、おおよそ期待されている効果を発揮している。</p> <ol style="list-style-type: none"> ① 総合性（あらゆる行政分野の幅広い苦情等に対応しているか） ② 利便性（国民の身近なところで多様な方法により相談できるようになっているか。全国ネットワーク機能の活用により相談者の利便が図られているか） ③ 公正・中立性（相談者と相手方機関との間をとりもって苦情のあっせんをし、それによって苦情の解決が促進されているか）及び改善の広範性（行政相談を端緒として広範な救済の実現を図っているか） ④ 迅速性（相談の処理が迅速に行われているか） ⑤ 有効性（行政相談を申し出たことにより苦情の解消が図られているか。行政相談が満足しているか） ⑥ 必要性（国民や社会のニーズに照らして妥当か） <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> <ul style="list-style-type: none"> ・ 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するとともに、管区行政評価局等主催の定例・巡回相談所については廃止を含め在り方を見直すこと ・ 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。また、研修の充実や委員に対する管区行政評価局等の支援を強化すること ・ 被災地域での特別総合相談所の設置・運営の詳細について管区行政評価局等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計画の作成等を行うこと ・ 受付件数が減少傾向にある「お手紙でどうぞ 行政困りごと相談」について、実施する管区行政評価局等の重点化を図ること ・ 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 ・ 事案の迅速・適切な処理の推進のため、①若年層を中心とした相談業務担当職員に対する研修を実施すること、②行政相談事案の受付・処理情報等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>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・強化を図っていくとともに、評価により得られた課題については、今後、業務運営の改善・見直しに努め、施策に着実に反映していく。</p> <p>【予算概算要求】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 国・地方総合相談窓口の利用促進を図るため、その周知に要する経費に係る予算を新規要求することとし、0.22億円を平成19年度概算要求に盛り込んだ。 ・ 行政相談制度の広報活動の強化に関連して、管区局・事務所が実施する地域の特性を踏まえ創意工夫をこらした事業を支援するために要する経費に係る予算を新規要求することとし、8.8百万円を平成19年度概算要求に盛り込んだ。