

令和2年度行政事業レビューシート (総務省)

事業名	行政評価等実施事業 (管区行政評価局)			担当部局庁	行政評価局		作成責任者		
事業開始年度	昭和27年度	事業終了 (予定) 年度	終了予定なし	担当課室	総務課		課長 砂山 裕		
会計区分	一般会計								
根拠法令 (具体的な条項も記載)	総務省設置法第4条第1項第10号、11号、12号、13号、14号、15号及び16号並びに第6条、行政機関が行う政策の評価に関する法律、行政機関が行う政策の評価に関する法律施行令、行政相談委員法			関係する計画、通知等	政策評価に関する基本方針(平成17年12月16日閣議決定)、政策評価の実施に関するガイドライン(平成17年12月16日政策評価各府省連絡会議了承)、令和2年度行政評価等プログラム(令和2年3月31日総務大臣決定)等				
主要政策・施策	-			主要経費	その他の事項経費				
事業の目的 (目指す姿を簡潔に。3行程度以内)	行政運営の改善に当たって、経済社会環境の変化に即した見直しや、国としての重点政策に係る府省横断的な課題把握などが求められている現状を踏まえ、行政評価局調査、政策評価推進及び行政相談の各機能発揮を通じて、行政機関の実施する業務の不断の見直し、質の向上、国民の行政に対する信頼の確保を図る。								
事業概要 (5行程度以内。別添可)	政府内において施策や事業の担当府省とは異なる立場から、次の活動を行う。 【行政評価局調査】各府省の政策効果や業務運営上の課題を実証的に把握・分析し、政策や制度・業務運営の見直し、改善方針について勧告等を行う。 【政策評価の推進】政策評価に関する基本的事項の企画立案、各府省の政策評価の点検等により、政策評価の質及び実効性の一層の向上を図る。 【行政相談】国民の行政に関する苦情や意見・要望を受け付け、関係行政機関にあっせん・通知を行うことにより、個々の苦情の解決や行政の制度・運営の改善を図る。								
実施方法	直接実施								
予算額・執行額 (単位:百万円)	予算の状況		平成29年度	30年度	令和元年度	2年度	3年度要求		
		当初予算	842	802	786	774	831		
		補正予算	0	0	0	0			
		前年度から繰越し	0	0	0	0	0		
		翌年度へ繰越し	0	0	0	0			
		予備費等	0	0	0	0			
	計	842	802	786	774	831			
	執行額	748	747	748					
執行率 (%)	89%	93%	95%						
当初予算+補正予算に対する執行額の割合 (%)	89%	93%	95%						
令和2・3年度予算内訳 (単位:百万円)	歳出予算目	2年度当初予算	3年度要求	主な増減理由					
	庁費	344	351	行政評価局調査・行政相談のためのリモート環境整備に係る情報処理業務庁費の要求増(+53百万円)					
	行政相談委員実費弁償金	291	291						
	職員旅費	88	89						
	情報処理業務庁費	6	59						
	諸謝金	35	32						
	その他	10	9						
	計	774	831						
成果目標及び成果実績 (アウトカム)	定量的な成果目標	成果指標		単位	平成29年度	30年度	令和元年度	中間目標 - 年度	目標最終年度 1 年度
	【行政評価局調査】 全国規模の調査に基づく勧告等について、2回目のフォローアップ時点での改善措置率(過去3年間の改善措置率の平均値以上かつ基準値(91.6%)以上)	全国規模の調査に基づく勧告等について、2回目のフォローアップ時点での改善措置率	成果実績	%	94.4	95.6	96.1	-	96.1
		【算出方法】 2回目のフォローアップにおいて改善措置が採られたもの/勧告の指摘事項	目標値	%	91.6	94.4	95.6	-	95.6
			達成度	%	103.1	101.3	100.5	-	100.5
根拠として用いた統計・データ名 (出典)	行政評価局総務課調べ								

成果目標及び 成果実績 (アウトカム)	定量的な成果目標	成果指標		単位	平成29年度	30年度	令和元年度	中間目標	目標最終年度	
								- 年度	1 年度	
【行政相談】 行政相談の総受付件数 (17万件以上かつ前年度実績以上)		行政相談の総受付件数		成果実績	件	156,178	169,100	163,687	-	163,687
				目標値	件	170,000	170,000	170,000	-	170,000
				達成度	%	91.9	99.5	96.3	-	96.3
根拠として用いた 統計・データ名 (出典)	行政評価局行政相談企画課調べ									
成果目標及び 成果実績 (アウトカム)	定量的な成果目標	成果指標		単位	平成29年度	30年度	令和元年度	中間目標	目標最終年度	
								- 年度	1 年度	
【行政相談】 苦情あつせん解決率 (95.0%以上かつ前年度実績以上)		苦情あつせん解決率 【算出方法】 苦情・あつせん・解決件数 ／苦情あつせん件数		成果実績	%	97.2	95.2	94.7	-	94.7
				目標値	%	95	97.2	95.2	-	95.2
				達成度	%	102.3	97.9	99.5	-	99.5
根拠として用いた 統計・データ名 (出典)	行政評価局行政相談企画課調べ									
成果目標及び成果実績(アウトカム)欄についてさらに記載が必要な場合はチェックの上【別紙1】に記載								チェック		

		定量的な目標が設定できない理由	定性的な成果目標と平成29～令和元年度の達成状況・実績				
定量的な成果目標が設定できない理由及び定性的な成果目標	定量的な目標が設定できない理由及び定性的な成果目標	<p>近年、総務省が示している改善方策は、「目標と測定指標との因果関係を明確化」など、その当てはめは個別の施策毎に異なり、必ずしも決まった正解がある事項でもないことから、その評価については、画一的な定量的目標を立てるのではなく、他省庁にも参考になるような各省庁の好事例や問題事例の把握によってなされることが適当であるため。</p>	<p>【成果目標】 総務省が提示した政策評価の改善方策(28年度～30年度)の反映による各府省の政策評価の質及び実効性の向上</p> <p>【平成29年度～令和元年度の達成状況・実績】</p> <p>① 政策評価の改善方策の反映状況及び今後の課題については以下のとおりである。</p> <p>i) 目標管理型評価については、平成30年度に引き続き、実証的共同研究を実施。令和元年度は、「競争政策における広報」(継続)、「地方公共団体の行動変容につながる効果的な普及啓発手法」及び「財政教育プログラム」の3つのテーマを題材に、検証を行った。</p> <p>また、EBPMIに関して造詣が深く、かつ、実務的な観点から意見をいただける有識者を「行政評価局アドバイザー」として委嘱。総務省、関係府省、行政評価局アドバイザー等学識経験者などが連携して当該実証研究を実施した(結果についてはR2.5.8公表)。</p> <p>また、これまでの実証的共同研究の成果や課題等について、政策評価制度部会委員や行政評価局アドバイザーとの意見交換を行なうことを通じて、分析し、明らかにした。</p> <p>ii) 規制評価については、H30.4からH31.3までに各府省において作成された評価書のうち、法律又は政令により新設・改廃される120件の規制を対象に、改善方策を踏まえて改正した「規制の政策評価の実施に関するガイドライン」の主要ポイント(遵守費用の定量化等)の実施状況を中心に点検を実施した。その結果、遵守費用の定量化が不十分な例(定性的な記載にとどまるものが事前評価60件・事後評価3件の計63件)が引き続き見られたことから、改善すべき点を各行政機関に指摘するとともに、費用及び効果の定量化がなされている推奨事例(費用及び効果が全て金銭価値化され、効果が費用を正当化できているものなど)の横展開を行った。</p> <p>また、各府省から規制評価の実施に係るヒアリングを実施し、運用における課題検討の参考となる情報を得た。</p> <p>iii) 公共事業評価については、平成29年度の改善方策も踏まえ、公共事業所管省における評価の運用状況等を把握したところ、公共事業所管省と補助事業主体である地方公共団体等との間で、評価に関する情報共有や連携が十分でないなどの状況が引き続き見られた。</p> <p>② 政策評価制度部会等において政策評価の改善及び今後の方向性について検討を実施した内容は以下のとおりである。</p> <p>i) 目標管理型評価については、過去2年間実施した実証的共同研究の総括として、以下のとおり、成果、課題の把握、今後の方向性についての検討を行った。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・実証的共同研究に関わった全8府省にヒアリングを実施。「EBPMを推進していくための知見を得ることができた」「事業の現状が把握できた」「新たな行政手法を打ち出すことができた」といった、EBPMの実践や政策改善に関する肯定的意見が示され、着実に実証的共同研究の成果が出ていると評価できる。 ・政策評価制度部会委員や行政評価局アドバイザー、その他有識者の知見を活用し、これまでの実証的共同研究の成果を整理し、課題及び今後の取組の方向性について検討を行った。その結果については、「実証的共同研究の成果と今後の取組について」として取りまとめ、これを踏まえた改善を図りつつ、引き続き研究に取り組む。 ・なお、「実証的共同研究の成果と今後の取組について」は、R2.5.8に公表するとともに、各府省へ提示した。 <p>ii) 規制評価については、第21回政策評価制度部会(R1.7.10)において、上記①iiの点検結果を踏まえた各行政機関への主な指摘事項や今後の方向性などに関し、同部会の規制評価ワーキンググループでの検討結果、諸外国における取組状況を踏まえて審議した。</p> <p>また、平成29年の「規制の政策評価の実施に関するガイドライン」の改正以降、各行政機関において十分に同ガイドラインが遵守されていない等の現状を踏まえ、規制に係る政策評価の改善に向けた今後の方向性について、R2.3の規制評価ワーキンググループ、第23回政策評価制度部会において議論を行い、今春以降、遵守費用の定量化やEBPM的思考の現状把握、課題の整理、諸外国制度研究の実施等について検討し、令和4年度に総括することとした。</p> <p>iii) 公共事業評価については、平成29年度の改善方策を踏まえつつ、公共事業評価ワーキンググループの知見を活用しながら点検を実施した。点検の結果、関係省に対して指摘した事項については、評価書の修正や評価マニュアルの改定など必要な対応が講じられていることを確認しており、一定の改善が図られている。引き続き、点検活動、公共事業所管省や地方公共団体等からの情報収集を通じて、共通の課題やその改善方策について検討する。</p>				
			算出根拠	単位	平成29年度	30年度	令和元年度
単位当たりコスト	【各府省の業務の調査・改善指摘(勧告等)】 年度執行実績額／各府省の業務の延べ調査本数	単位当たりコスト 円	3,472,752	3,153,154	3,626,861	-	
	計算式	円/本	48,618,533 円/ 14.0本	51,396,415 円/ 16.3本	58,755,145 円/ 16.2本	-	
単位当たりコスト	算出根拠	単位	平成29年度	30年度	令和元年度	2年度活動見込	
	【行政相談の処理】 年度執行実績額／行政相談の総受付件数	単位当たりコスト 円	1,655	1,692	1,663	-	
計算式	円/件	258,445.39 7円/ 156,178件	286,072.08 0円/ 169,100件	272,261.84 1円/ 163,687件	-		

政策評価、新経済・財政再生計画との関係	政策	I. 行政改革・行政運営									
	施策	2. 行政評価等による行政制度・運営の改善									
	測定指標	定量的指標		単位	平成29年度	30年度	令和元年度	中間目標 - 年度	目標年度 1 年度		
		全国規模の調査に基づく勧告等について、2回目のフォローアップ時点での改善措置率	実績値	%	94.4	95.6	96.1	-	96.1		
			目標値	%	91.6	94.4	95.6	-	95.6		
		定量的指標		単位	平成29年度	30年度	令和元年度	中間目標 - 年度	目標年度 1 年度		
		行政相談の総受付件数	実績値	件	156,178	169,100	163,687	-	163,687		
			目標値	件	170,000	170,000	170,000	-	170,000		
		定量的指標		単位	平成29年度	30年度	令和元年度	中間目標 - 年度	目標年度 1 年度		
		苦情あつせん解決率	実績値	%	97.2	95.2	94.7	-	94.7		
			目標値	%	95	97.2	95.2	-	95.2		
		定性的指標	目標	目標年度	施策の進捗状況(目標)						
		【政策評価の推進】 政策評価の質及び実効性の向上	総務省が提示した政策評価の改善方策(28・29年度)の反映による各府省の政策評価の質及び実効性の向上		令和元年度	①総務省が提示した政策評価の改善方策(28年度～30年度)の反映状況及び今後の課題の把握(各府省政策評価担当部局・有識者等からのヒアリングなどを実施) ②政策評価審議会において政策評価の改善のための検討を実施					
						施策の進捗状況(実績)					
						上記「平成29年度～令和元年度の達成状況・実績」のとおり。					
本事業の成果と上位施策・測定指標との関係											
本事業は、「行政評価等による行政制度・運営の改善」という政策目的達成のための中心事業であることから、本事業の成果は、政策目的達成のための測定指標に直結している。											

事業所管部局による点検・改善

	項目	評価	評価に関する説明
国 費 投 入 の 必 要 性	事業の目的は国民や社会のニーズを的確に反映しているか。	○	国民の行政に対する信頼確保のニーズに対応するものである。
	地方自治体、民間等に委ねることができない事業なのか。	○	国が自らの業務管理のために行う事業の一つである。
	政策目的の達成手段として必要かつ適切な事業か。政策体系の中で優先度の高い事業か。	○	事業目的の達成が政策目的の達成に直結する事業である。
事 業 の 効 率 性	競争性が確保されているなど支出先の選定は妥当か。	○	契約に当たっては、法令に基づき、少額なもの、契約の性質上随意契約とならざるを得ないものを除き、一般競争入札の励行等により、競争性を確保している。 少額随意契約においても可能な限り多くの事業者から見積書を徴するなど、経費削減に取り組んでいる。
	一般競争契約、指名競争契約又は随意契約(企画競争)による支出のうち、一者応札又は一者応募となったものはないか。	-	
	競争性のない随意契約となったものはないか。	-	
	受益者との負担関係は妥当であるか。	-	
	単位当たりコスト等の水準は妥当か。	○	単位当たりのコストとして、各府省の業務の調査・改善指摘(勧告等)1本当たりのコスト及び行政相談の処理1件当たりのコストを把握している。
	資金の流れの中間段階での支出は合理的なものとなっているか。	-	
	費目・使途が事業目的に即し真に必要なものに限定されているか。	○	国民の行政に対する信頼確保のために必要な調査等に限定して、支出している。
	不用率が大きい場合、その理由は妥当か。(理由を右に記載)	-	
繰越額が大きい場合、その理由は妥当か。(理由を右に記載)	-		
その他コスト削減や効率化に向けた工夫は行われているか。	○	少額随意契約においても可能な限り多くの事業者から見積書を徴するなど、経費削減に取り組んでいる。	
事 業 の 有 効 性	成果実績は成果目標に見合ったものとなっているか。	○	本事業は、「行政評価等による行政制度・運営の改善」という政策目的達成のための中心事業であり、本事業の成果は、政策目的達成のための測定指標に直結している。 また、目標値は各成果指標の実績を踏まえて設定しているものであり、実績値と目標値が密接な関係にある。 さらに、行政評価局調査(全国規模の調査に基づく勧告等)について、2回目のフォローアップ時点での改善措置率の達成度:100.5%、政策評価推進(総務省が提示した政策評価の改善方策の反映による各府省の政策評価の質及び実効性の向上)及び行政相談(行政相談の総受付件数の達成度:96.3%、苦情あわせん解決率の達成度:99.5%)については、おおむね達成している。 以上のことから、本事業の成果実績は成果目標に見合ったものとなっている。
	事業実施に当たって他の手段・方法等が考えられる場合、それと比較してより効果的あるいは低コストで実施できているか。	-	
	活動実績は見込みに見合ったものであるか。	-	
	整備された施設や成果物は十分に活用されているか。	○	行政評価局調査について、勧告等に対するフォローアップ時点での改善措置が図られている。 政策評価推進について、総務省が行う点検の結果等を踏まえ、各府省の評価が改善されている。 行政相談について、苦情あわせん解決率が高い水準で推移している。

点検・改善結果	点検結果	<p>令和元年度における取組の点検結果は、以下のとおり。</p> <p>【行政評価局調査】 指標「全国規模の調査に基づく勧告等について、2回目のフォローアップ時点での改善措置率」は、3年連続で実績値が目標値を上回った。</p> <p>【政策評価の推進】 上記「定性的な成果目標と平成29～令和元年度の達成状況・実績」とおり。</p> <p>【行政相談】 行政相談の総受付件数は、目標値を達することはできなかったものの、目標値に対し高い水準で推移をしている。目標を達成できなかった要因としては、①災害時も含め、総務省以外の他機関における各種相談窓口の多様化・細分化が進展したことによる相談先の分散化、②情報化社会の進展によるネットなどを活用した解決などの外部環境の変化が考えられる。一方、行政に対する国民の苦情は今後とも継続的に生じていくと考えられるため、今後もそれらの的確な把握、解決に努める。 苦情あつせん解決率は、前年度から0.5ポイント低下し、定量的成果目標のうちの「前年度実績以上」を達成することはできなかったものの、おおむね目標値に近い実績を示している。行政相談で受け付けた事案は、個々の事案の性質上必ずしもあつせんや解決に至らず関係機関で検討を要するものなどもあるが、解決率は高水準で推移しており、受け付けた事案の処理は的確に行われているものと考ええる。</p>
	改善の方向性	<p>上記点検結果を踏まえつつ、特に以下の点を重点的に取り組む。</p> <p>【行政評価局調査】 行政運営の改善を推進し、その成果を国民及び地域の関係者に還元することを目指し、「令和2年度行政評価等プログラム」に基づき、①全国ネットワークを活用した行政上の課題等の収集・整理・分析に努め、国民及び地域の関係者の行政に対するニーズを踏まえたテーマ選定を進めるとともに、②「令和2年度行政評価等プログラム」において実施することとされているテーマを現下の状況を踏まえて適切に行うほか、必要に応じてコンパクト調査又は機動的な調査を実施する。 また、既往の勧告等の改善措置状況について、適時にフォローアップを行う。</p> <p>【政策評価推進】 ①実証的共同研究の効果を最大限に高めるためには、より多くの知見の蓄積や、本研究に関与した行政機関以外の者に対しても研究成果を還元していく取組の必要性など課題も明らかになっており、これらを改善し、より有効性を高めて研究を実施していく必要がある。 ②規制評価については、遵守費用の定量化が不十分な例が多く見られる（遵守費用の定量化率は2割以下）など、改善が見られないため、令和元年度に引き続き、課題を的確に把握し、その改善方を検討する。 ③公共事業評価については、引き続き、点検活動、公共事業所管省や地方公共団体等からの情報収集を通じて、共通の課題やその改善方策について検討する。</p> <p>【行政相談】 今後も行政相談利用促進のための効果的なPR活動を実施すると共に、行政相談委員と連携しながら個々の行政相談事案への真摯な対応や相談事案及び行政相談委員意見を端緒とした行政の制度・運営の改善を一層促進していく。 また、我が国に在留する外国人の増加に伴う、外国人との共生社会の実現に向けた政府の取組等、社会の変化に対応した行政相談のあり方についても検討、実践していく。</p>

外部有識者の所見

外部有識者による点検の対象外

行政事業レビュー推進チームの所見

一 部 の 改 善 内 容	更なる経費の効率化を図り、適正な予算執行に努めること。
---------------------------------	-----------------------------

所見を踏まえた改善点/概算要求における反映状況

執 行 等 改	改善の方向性及び所見で示された取組を着実にしながら、引き続き、効率的・効果的な予算の執行に努めていく。
------------------	---

備考

関連する過去のレビューシートの事業番号

平成22年度	0165	平成23年度	0166	平成24年度	0166	平成25年度	0004
平成26年度	0003	平成27年度	0003	平成28年度	0003	平成29年度	0003
平成30年度	0003						
平成31年度	総務省 (0003)						

※令和元年度実績を記入。執行実績がない新規事業、新規要求事業については現時点で予定やイメージを記入。

総務本省
748百万円



A. 管区行政評価局(9局所) 748百万円

〔 政策評価、行政評価・監視、行政相談の実施。 〕

資金の流れ
(資金の受け取り先が何を
しているかについて補足する)
(単位:百万円)

費目・使途 (「資金の流れ」においてブロックごとに最大の金額が支出されている者について記載する。費目と使途の双方で実情が分かるように記載)	A. 関東管区行政評価局			B.		
	費目	使途	金額 (百万円)	費目	使途	金額 (百万円)
	庁費	相談業務補助職員の給与、行政評価・監視、行政相談等の業務に要する備品費等	77.7			
行政相談委員実費弁償金	埼玉県内の行政相談委員の活動に対する実費弁償金等	71				
職員旅費	行政評価・監視、行政相談等の実施に係る出張旅費	8.9				
諸謝金	行政相談業務に係る協力謝金等	6				
情報処理業務	行政評価・監視、行政相談等の業務に要するLAN端末の借入れ等	3.1				
行政評価等地域計画調査費	地域計画調査に係る調査・研究費	2.8				
委員等旅費	行政相談業務等に係る旅費等	0.4				
計		169.9	計		0	

費目・使途欄についてさらに記載が必要な場合はチェックの上【別紙2】に記載 チェック

支出先上位10者リスト

A.

	支出先	法人番号	業務概要	支出額 (百万円)	契約方式等	入札者数 (応募者数)	落札率	一者応札・一者応募又は競争性のない随意契約となった理由及び改善策 (支出額10億円以上)
1	関東管区行政評価局		政策評価、行政評価・監視、行政相談の実施	170	その他	-	--	
2	九州管区行政評価局		政策評価、行政評価・監視、行政相談の実施	99	その他	-	--	
3	近畿管区行政評価局		政策評価、行政評価・監視、行政相談の実施	93	その他	-	--	
4	東北管区行政評価局		政策評価、行政評価・監視、行政相談の実施	91	その他	-	--	
5	中部管区行政評価局		政策評価、行政評価・監視、行政相談の実施	85	その他	-	--	
6	中国四国管区行政評価局		政策評価、行政評価・監視、行政相談の実施	79	その他	-	--	
7	北海道管区行政評価局		政策評価、行政評価・監視、行政相談の実施	60	その他	-	--	
8	四国行政評価支局		政策評価、行政評価・監視、行政相談の実施	49	その他	-	--	
9	沖縄行政評価事務所		政策評価、行政評価・監視、行政相談の実施	22	その他	-	--	