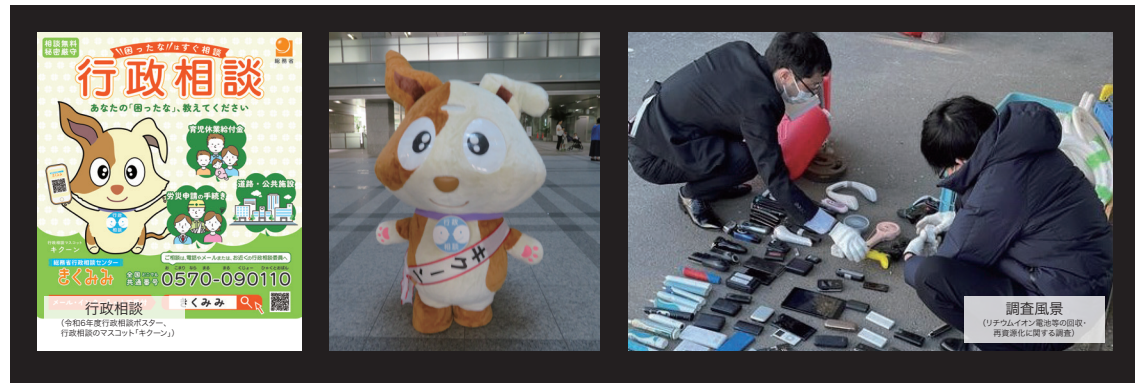


行政評価局

Administrative Evaluation Bureau

行政評価局

- 総務課
- 企画課
- 政策評価課
- 行政相談企画課
- 評価監視官
- 行政相談管理官



Mission ①政策評価制度、②行政運営改善調査、③行政相談の各機能を有機的に連携させ、政策効果の把握・分析等によって政策設計・運営上のボトルネックを発見し、その解消を図ること各府省が自らの政策の効果をも高め、政策を前に進める取組に貢献します。また、これらの取組を通じて国民に対する説明責任を果たし、国民の行政に対する納得や信頼を高めます。

行政相談

行政相談とは

国の仕事や手続、サービスに関するお困りごとの解決に向けて対応しています

公共インフラ
流木がたまってこのままだと危ない!

改善前

改善後

いろいろな手続
加入電話契約の契約者本人が死亡した場合の解約手続をホームページでも受け付けてほしいなあ

OR

ホームページでも解約申込が可能に

どこに相談したらいいかわからない、相談窓口で解決しない

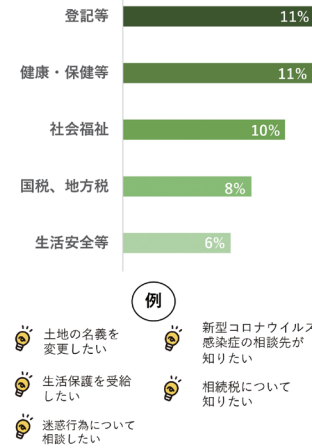
- 申請先の窓口がわからない
- 相談窓口に行っただけで納得できない
- など

(国の仕事に対するご意見も承っています)

まくみみ

行政相談の「マスコット」

多く寄せられるご相談



能登半島地震への対応

自治体や各種士業団体が一堂に会し、被災者の皆様からのご相談にワンストップで対応する特別行政相談所の開設

令和6年3月以降 能登半島地震発生地域へ展開 (21か所)

罹災証明や住家の修理、支援金など生活支援情報をまとめたガイドブックの提供

最新版はこちらから

フリーダイヤルの設置 (1/12~)

制度の詳細については、こちらから

行政相談の受付

まくみみ
(総務省行政相談センター)

管区行政評価局、行政評価事務所、行政監視行政相談センターの行政相談窓口 (全国50か所)

- お近くのまくみみを来訪
- 行政事情 110 番 0570-090110
- メール・オンラインによる相談

行政相談委員
(全国に約5,000人配置)

- 総務大臣から委嘱された民間有識者
- 全国の市区町村に1人以上が配置
- 役場、公民館などで定期的に相談所を開設

- お近くの行政相談委員を来訪
- 行政相談委員 オフィシャルWebサイト

行政運営改善調査

行政評価局では、施策や事業の担当府省とは異なる立場から、各府省の課題解決につながるよう、幅広い分野を対象とした調査を行い、政策効果や業務運営上の課題を把握・分析しています。調査を行うに当たっては、各府省の政策動向のみならず、管区行政評価局などの全国的なネットワークや行政相談機能の活用により、社会及び地域が抱

える課題を適時把握することに努めています。

調査の結果、政策の設計上・運営上の課題が明らかになった場合には、関係府省等に対して勧告や情報提供を行います。また、勧告等の結果、どのように政策が改善・推進したのかフォローアップを行い、着実な行政運営の改善に取り組んでいます。

【調査例】太陽光発電設備等の導入に関する調査—R6.3.26公表 地域と共生した太陽光発電設備等の導入を進めるために

【調査の背景】

- 温室効果ガス排出量の削減に向け、再生可能エネルギーの導入が促進される中、一部の太陽光発電設備等では、土砂流出等のトラブルが発生し、地域住民から相談を受けた市町村がその対応に苦慮している実態がありました。
- 地域住民の理解が図られ、発電設備の適正な導入が進められるために必要な改善策の検討を目的に調査を実施しました。

【調査の内容・結果】

- 943市町村に書面調査を行い、トラブルの発生状況等を踏まえ121市町村にヒアリング調査を実施。土砂流出の要因は発電設備の排水対策が不十分であること、異なる地域で同一発電事業者によるトラブルが発生していることなどがわかりました。
- トラブルの未然防止や改善に向けた迅速な対応のためには、
 - 発電事業者が排水対策等について地域住民に事前説明を行うこと
 - 国において発電設備の現地確認を強化し、法令違反があれば是正措置を適切に行うこと
 が必要であり、こうした改善策等を実施するよう経済産業省に求めました。

過去に勧告等を行った調査については、こちらから

勧告等を行った最近の調査テーマ

- 災害時の道路啓開
- 河川の陸閘の管理・運用
- 一人暮らしの高齢者に対する見守り活動
- 不登校・ひきこもりのこども支援
- 身元保証等高齢者サポート事業
- 墓地行政
- 浄化槽行政
- 医療的ケア児とその家族に対する支援
- 太陽光発電設備等の導入
- 里親委託
- ため池の防災減災対策

政策評価の推進

政策評価は、各府省が自らの政策についてその効果を把握・分析し、その結果を政策立案・遂行に反映させ、政策の改善を図ることで、効率的で質の高い行政及び成果重視の行政を推進し、また、国民に対する行政の説明責任を徹底することを目的とするものです。

行政評価局は、政策評価制度を所管しており、各府省における政策評価の取組を推進するため、制度の基本的事項の企画・立案を担っています。特に、近年の社会経済の複雑困難な課題に対応するためには、随時政策の効果を把握し、機動的かつ柔軟に政策の軌道修正を図ることが有効であるという認識の下、各府省における政策効果の把握・分析の取組を後押しするため、新たな政策評価のガイドラインの策定(令和6年3月)や、関係府省・有識者とともに政策効果の把握・分析手法について共同で研究する取組などを進めています。

政策評価の基本方針や、各府省が行った評価の結果は、政策評価ポータルからご覧いただけます。

実証的共同研究の例：刑務所における受刑者の就労支援希望の申し出促進策

【背景】
刑務所等では、受刑者に対する就労支援サービスを任意で実施。一方で、サービス利用者は出所者全体の約2割にとどまっている。

→就労支援を受けることを促す「チラシ」をランダムに配布し、その効果を分析(RCT)。

【結果】
就労支援を受けることを促す効果があったかどうかは分からなかったが、就労支援制度に関する知識・理解の向上には一定の効果が生じていることがわかった。

Topic 能登半島地震で被災された方の困りごとを、行政相談で解決

～避難先の市区町村で、マイナンバーカードの暗証番号の再設定が可能になりました～

災害専用フリーダイヤルに被災された方から寄せられたご相談

マイナポータルで罹災証明書を申請しようとしたところ、暗証番号を3回間違えてロックされてしまった。住所地ではなく、避難先の市区町村でマイナンバーカードの暗証番号の再設定を行えるようにしたい。

ご相談を受け関係機関に照会・相談し、被災された方に寄り添った制度運用に改善されました

多くの方が市町外に避難していることが見られる、石川県内の一部の市町の住民の方について、特例的に、避難先の市区町村の窓口においてマイナンバーカードの電子証明書の暗証番号の再設定が可能になりました。