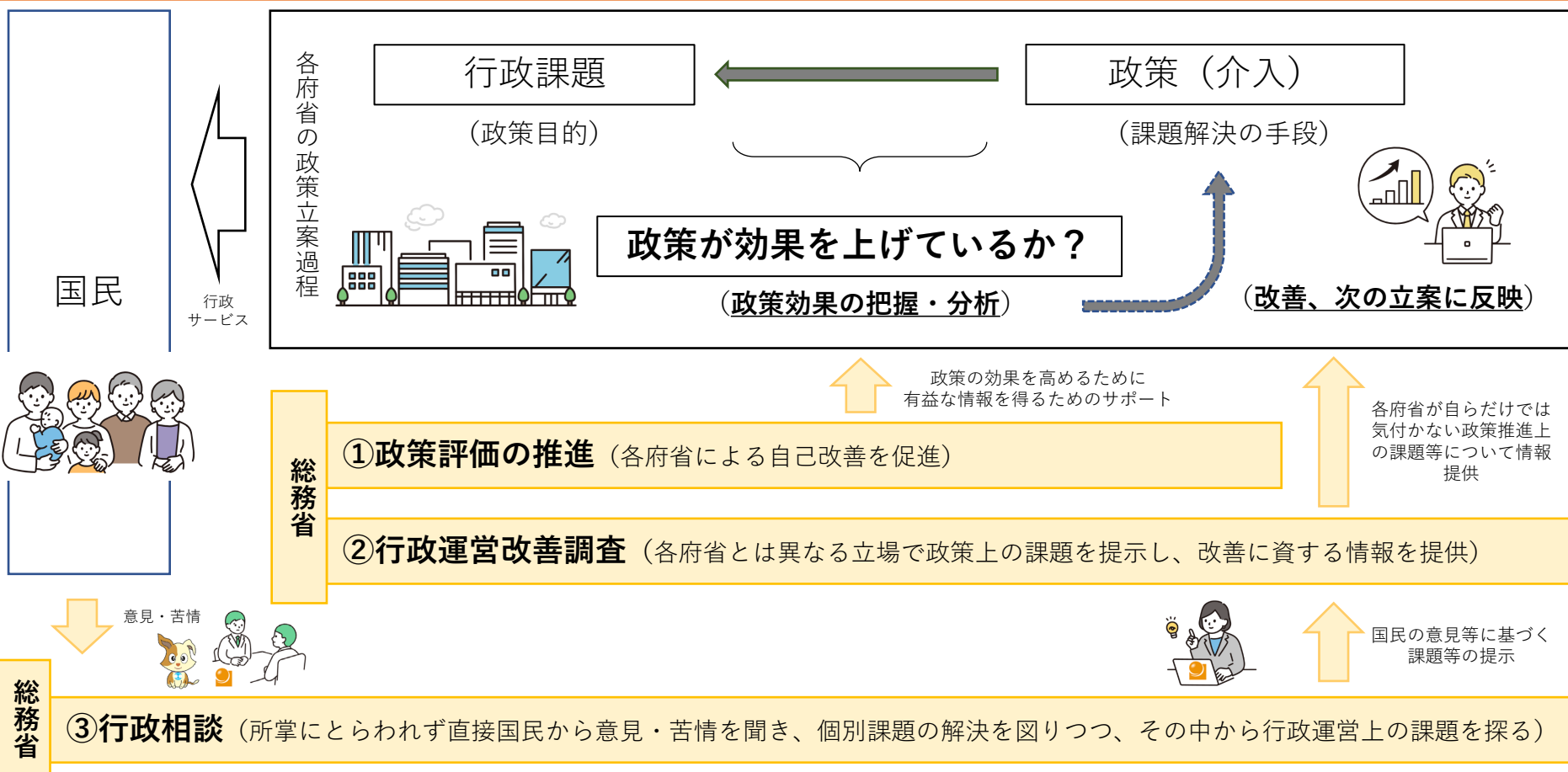


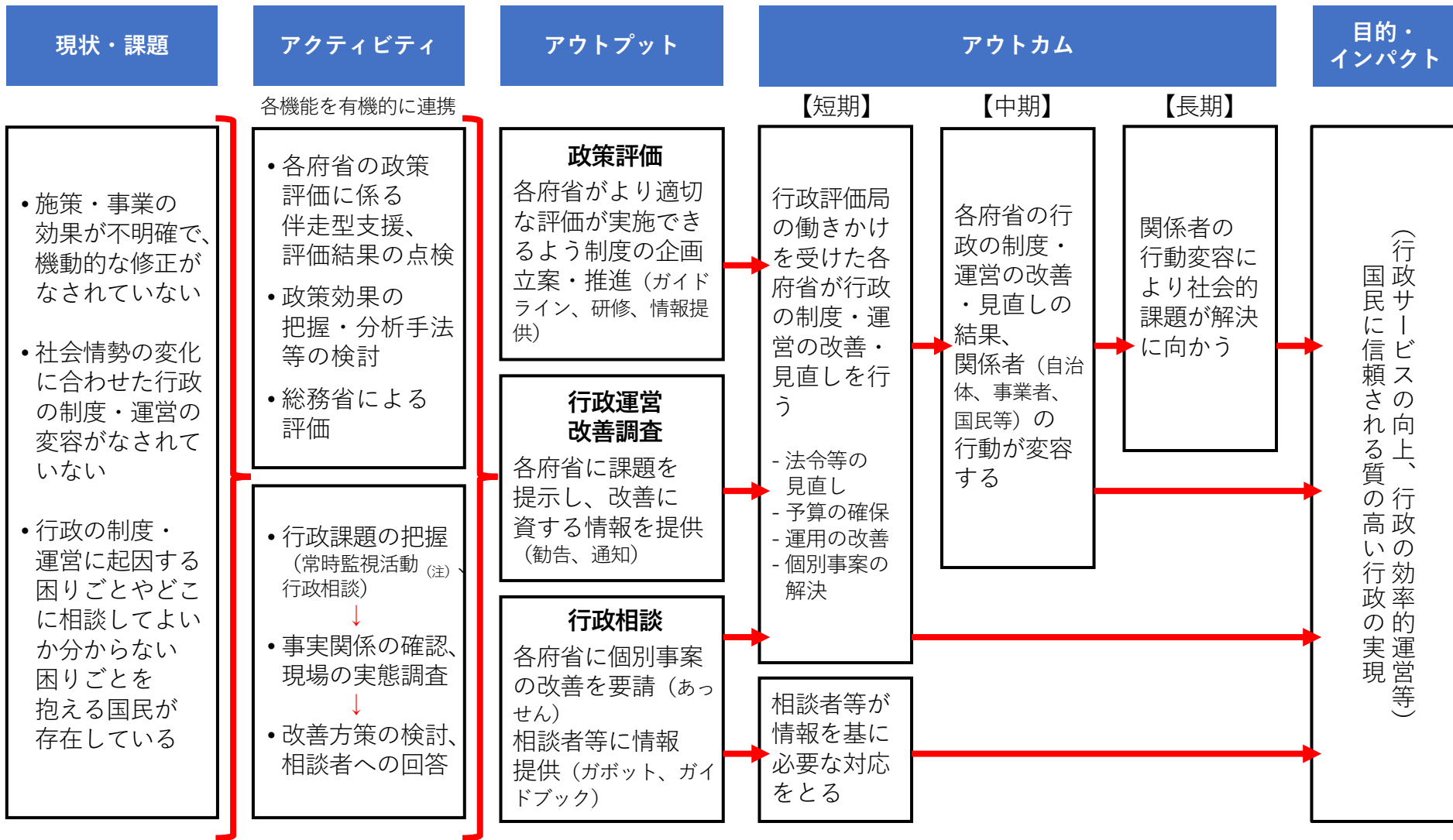
【行政評価局のミッション】

国民に信頼される質の高い行政の実現に向け、①政策評価、②行政運営改善調査、③行政相談の各機能を連携させ、**各府省による評価の質の向上**を図るとともに、以下のリソースを活用しつつ、国民目線で幅広い観点から、担当府省に対し**政策上の課題を提示し、改善に資する情報を提供**することにより、**各府省の政策立案・改善の取組を後押し**

- ◆ **全国的なネットワーク**（全国50か所の**地方機関**（管区局・事務所・センター）、約5,000人の**行政相談委員**）
 - － 行政相談を通じて**国民の困りごとや地域の行政課題を把握**
 - － 第三者的立場から政策実施の最前線である市町村等の**現場を実地に調査し、具体的な事例や生の声を収集**



※ 個々の施策についてのロジックモデルはp.3以降

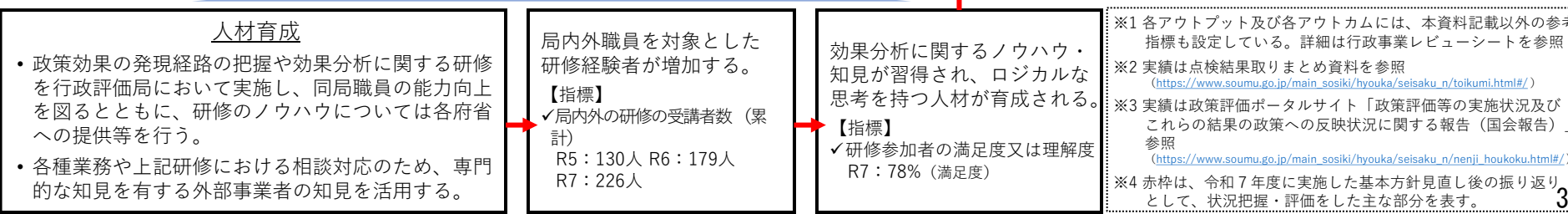
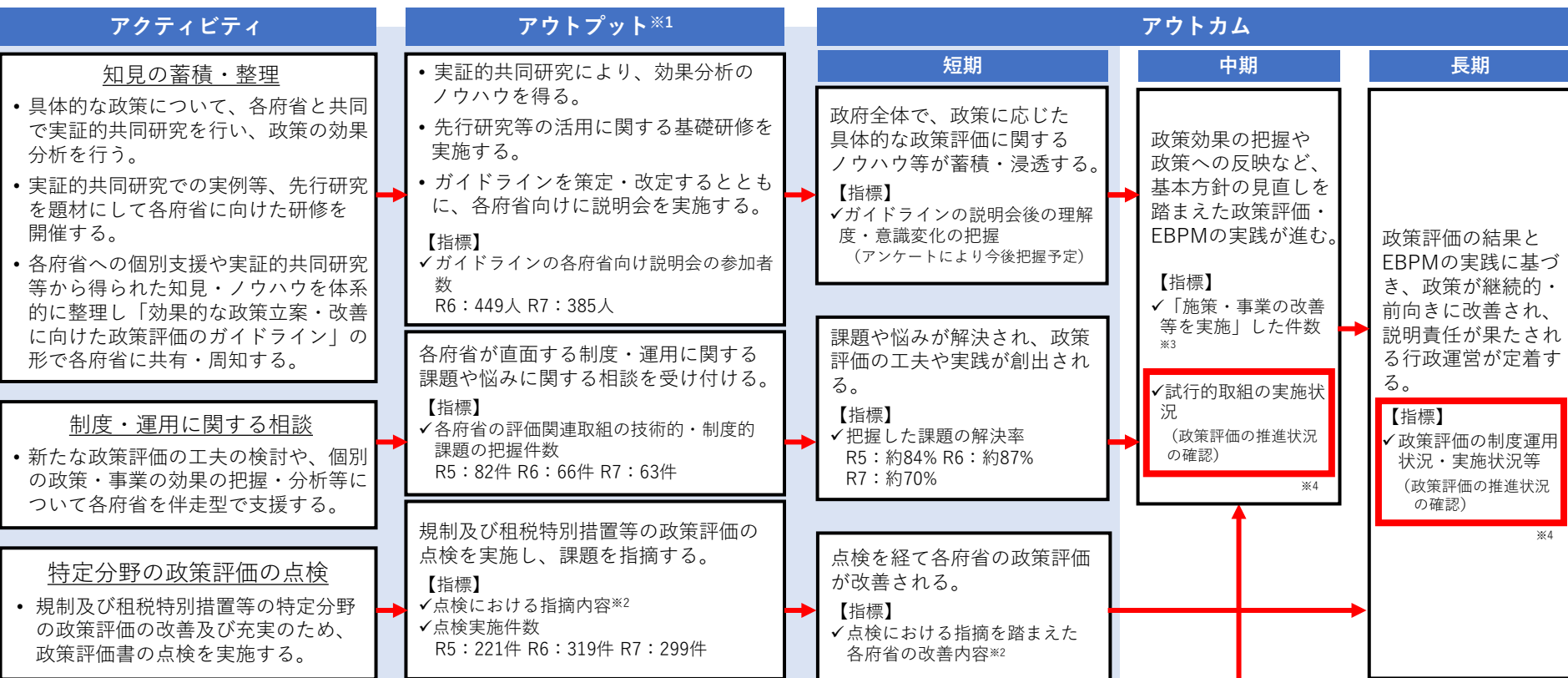


（注）各府省における施策の実施状況や国民、社会及び地域が抱える課題から行政課題を把握する活動

政策2：行政評価等による行政制度・運営の改善 評価書要旨 ロジックモデル（政策評価の推進）

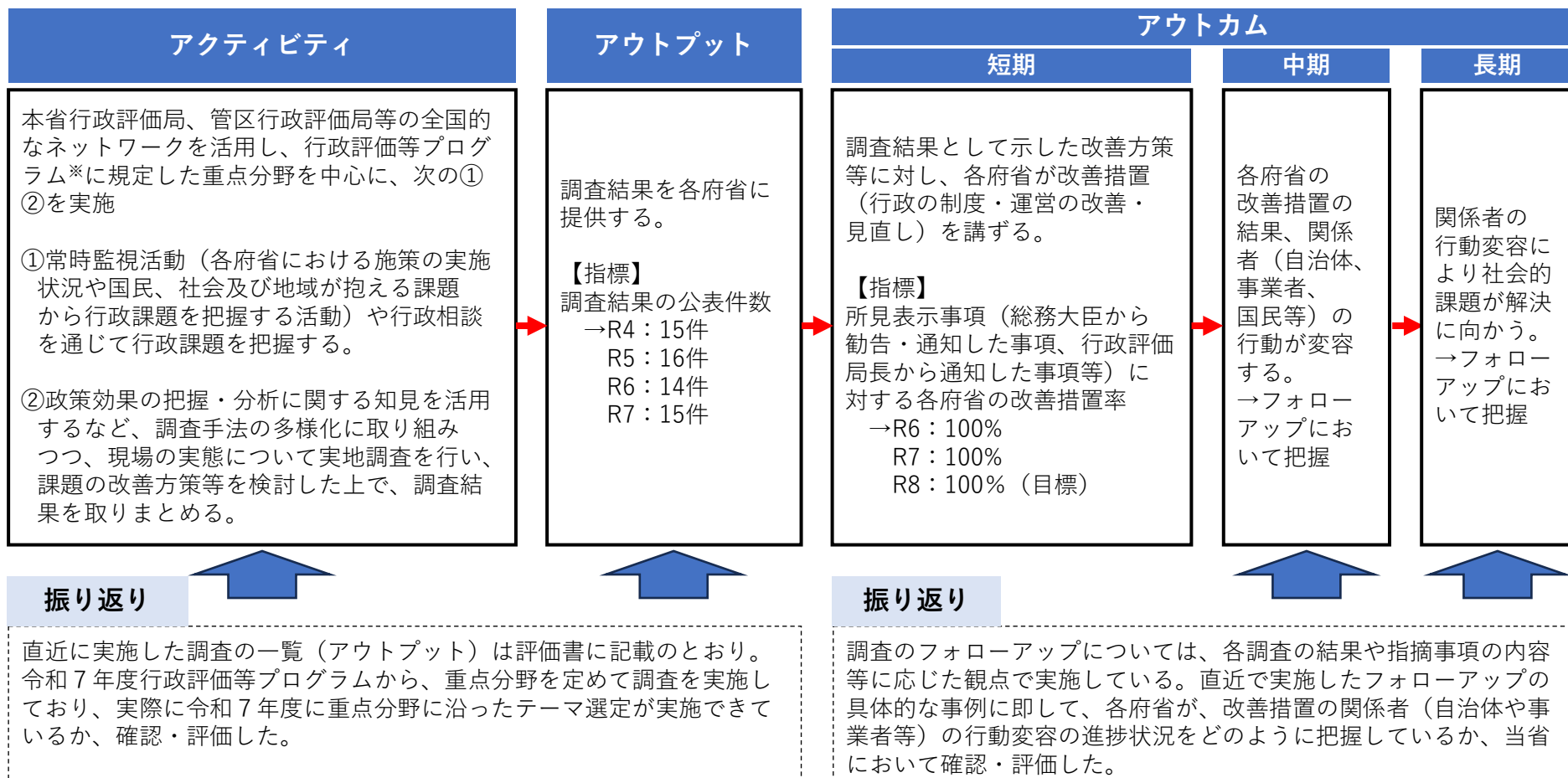
現状・課題

- ✓ 複雑困難な課題に対応するためには、機動的かつ柔軟な政策展開が有効であり、政策評価の機能を最大限活用した新たな挑戦や前向きな軌道修正を積極的に行うことが、行政の無謬性にとらわれない望ましい行動として高く評価されることを目指す。
- ✓ 総務省としては、基本方針等の見直しにより政策評価の画一的な運用を改め、政府全体として「政策効果の把握・分析機能の強化」、「意思決定過程での活用の促進」に取り組む過程で、各府省の課題を把握し、解決に向けて支援し、その知見の蓄積・展開や政策評価の関係者への働きかけを行う必要がある。



現状・課題

- ✓ 国民生活や社会経済への影響が大きいなど改善の必要性が高いと考えられるものなどを中心に、調査テーマを随時決定。その際、社会経済の変化により、従来の制度では現在生じている様々な社会的問題に対応できなくなっている事象を捉えて、制度の検討に役立つ課題を整理・提示することも視野に入れて、特に、急速に進む人口減少や少子高齢化への対応等に着目して調査テーマを選定していく必要がある。
- ✓ 各府省の課題認識を共有した上で、政策の効果に着目し、各府省の「政策の効果を上げる」、「政策を前に進める」ために有益な情報を提供できるような調査の実施に引き続き取り組む必要がある。



（※）行政評価等プログラム：本省・地方機関を通じた認識の共有と各府省や地方公共団体等の関係機関の理解と協力を得ることを目的として毎年度定める総務省（行政評価局・管区行政評価局等）の業務運営方針（大臣決定）

現状・課題

- 行政相談は、国民から国の行政などに関する相談を受け付け、個々の相談事案の解決や行政の制度・運営の改善を図る仕組み
- 従来から、「行政相談制度」の浸透を課題として広報活動・情報発信に取り組んでいるが、あわせて、困りごとを自ら取りに行く活動の展開を図る必要がある。また、災害対策基本法の「指定地方行政機関」に指定されたことに伴い、大規模広域災害時の特別行政相談活動の充実が必要

アクティビティ	アウトプット	アウトカム		
		短期	中期	長期
広報活動等の情報発信のほか、行政相談の活動方針である「能動的行政相談」（単に相談を待つのではなく困りごとを自ら取りに行く活動を心掛ける）を踏まえ、前年度の一日合同行政相談所の分析を踏まえて改善方策を取り入れた形で翌年の一日合同行政相談所を開催する。	局所センターから分析・改善の提案がされた一日合同行政相談所（例：開催案内についてデータを用い効果的に広報、相談待ち時間の短縮など改善策等を実施したもの） 【指標】 同上（注1） →R7：99箇所/全151箇所	行政相談(注2)の利用者増加 【指標】 一日合同行政相談所の受付件数（全体） →R5：8,451件 R6：9,047件 R7：8,486件 行政相談を利用したことがある人の行政相談に対する満足度が向上 【指標】 一日合同行政相談所に相談に来た方の ① 行政相談の認知度 →R5：29.2% R6：28.2% R7：29.2% ② 満足度 →R5：87.2% R6：89.6% R7：87.9%	国民・関係行政機関の職員に行政相談が浸透 【指標】 一日合同相談所への来場者における「行政相談制度」を「他者へ勧めたい度合い」 ※R8から、アンケートにて把握	各府省・自治体による自己改善能力の向上、国民の行政に関する困りごとの減少、行政への信頼度の向上
災害時に被災者支援に万全を期するため、自治体へ特別行政相談活動についての協力の働きかけを行うなど、平時から自治体との連携を強化する。	地域防災計画への特別行政相談活動の明確化、自治体とのガイドブックの共有・標準化を通じて、平時から自治体との連携を強化 【指標】 地域防災計画に特別行政相談活動に関する記載を盛り込んだ自治体の数（注1） →R7：41都道府県 R8：47都道府県（目標）	大規模広域災害発生時において被災者に生活支援情報が行き届く。また、被災者の個別の困りごとが解決され、その原因となった各府省・自治体の行政運営も改善される。 【指標】 ・被災者への生活支援情報の提供、被災者の困りごとの解決状況 ・令和6年能登半島地震で寄せられた相談、改善事例、被災自治体の声		
国・地方共通チャットボット（Govbot（ガボット））等のデジタルツールの活用等を通じて国民の行政相談へのアクセス手段の多様化を推進する。	国民からの問い合わせニーズが多い行政分野についてはガボットで対応 【指標】 ガボットで提供するFAQ数（注1） →R6：1,591問 R7：2,673問	国民が各府省の政策についての分かりやすい情報をガボットを通じて入手できるようになる。 【指標】 ガボット利用実績（注1） →R6：362,379件 R7：402,996件		

（注1）一日合同行政相談所箇所数はアクティビティに記載した「能動的行政相談」を令和6年度から開始したため、また、地域防災計画は局所センターが令和7年6月に指定地方行政機関となり、以後、計画への記載が始まったため、そして、ガボット関係の指標はガボットが令和6年3月リリースのため、指標に実績を記載した年度が1又は2か年度となっている。

（注2）行政相談総受付件数は、令和5年度135,545件、令和6年度137,496件、令和7年度120,936件となっており、各府省に改善を求めたあっせん件数については、令和5年度604件、令和6年度756件、令和7年度571件となっている。

行政評価局では、これまで、自身が有する全国的なネットワーク（全国50か所の地方機関（管区局・事務所・センター）、約5,000人の行政相談委員を含む。）を活用し、政策評価の推進、行政運営改善調査、行政相談の各機能を連携させて、各府省の政策立案・改善の取組の後押しを進めてきた。

各施策については、それぞれの現状・課題等を踏まえ、以下の方向性で取組の更なる推進や改善に取り組む。

① 政策評価の推進

- ✓ 総務省は、引き続き、各府省で、政策評価の機能を活用して新たな挑戦や前向きな軌道修正が積極的に行われることに向けた支援を実施していく。
- ✓ 特に令和8年度以降は、基本方針見直し後3年間の振り返りを踏まえ、各府省の取組を更に後押しすべく、意思決定への政策評価の更なる活用、評価のメリハリ付けに係る伴走型支援に取り組む。また、関係者間のコミュニケーションの充実の取組として、知見共有・創出の観点から、各種支援コンテンツを積極的に提供していく。

※支援策の詳細は、[「政策評価に関する基本方針の見直しの振り返りを踏まえた今後の支援策 一次なる政策改善を導くための評価とするために」](#)（令和8年3月総務省行政評価局）参照

② 行政運営改善調査

- ✓ 行政運営改善調査については、引き続き、行政相談に寄せられた声などを端緒として、国民目線での行政課題の把握・調査に取り組むとともに、特に、人口減少に伴い、市町村等で人材の不足が深刻化している現状を踏まえ、政策実施の最前線にある市町村等の業務効率化や負担軽減に資する調査等を実施する。
- ✓ 各府省の「政策の効果を上げる」、「政策を前に進める」ために有益な情報をより一層提供できるよう、政策効果の把握・分析に関する知見を活用するなど、調査手法の多様化を図るとともに、各府省の政策動向を注視しつつ、行政課題の迅速な改善を促進できるよう、必要に応じて調査結果の一部を先行的に提供するなど、各府省の課題解決に資する取組を行う。

③ 行政相談

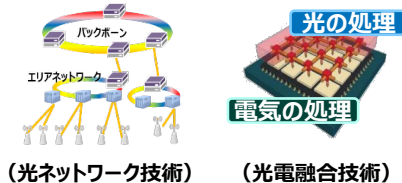
- ✓ 大規模広域災害が発生した場合においても、特別行政相談活動を実施できるよう、平時から地方公共団体等との連携を引き続き強化するとともに、態勢の整備を着実に進める。
 - ✓ また、より多くの困りごとの解消等を行い、行政相談に対する満足度・信頼度等を向上させるため、相談を待つのではなく、より一層、地域の行政課題や相談ニーズが見込まれる現場に積極的にアプローチする。
 - ✓ さらに、国・自治体における国・地方共通相談チャットボット（Govbot（ガボット））の利用を促進し、政策立案・改善へのリソースの重点化を行うため、ガボットの搭載分野の拡充やFAQの充実を進めるなど、機能改善を図る。
- なお、これらの取組に注力すべく、業務の効率化を進める。

国際競争力の強化・経済安全保障の確保や、国民の安全と安心を確保する持続可能で強靱な社会の実現等に向け、オール光ネットワークや非地上系ネットワークを含む次世代情報通信基盤（Beyond 5G）、AI、量子通信など先端分野の研究開発や国際標準化・知財活動を戦略的に推進

I. 重点戦略分野における社会実装を目指した研究開発の推進

オール光ネットワーク

革新的な高速大容量・低遅延・低消費電力を可能とする**次世代の情報通信基盤**を実現



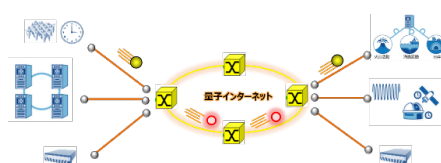
AI

我が国の**生成AIの開発力強化、従来型のAIの高度化**（同時通訳等）、**脳研究に基づく次世代AI（人工脳）**を実現



量子通信

安全な情報のやりとりを可能とする**量子暗号通信**、量子コンピュータ・センサ等を接続する**量子インターネット**の研究開発を推進



海・空・宇宙

4府省（内閣府、総務省、文科省、経産省）共管の**宇宙戦略基金**により、**宇宙分野における情報通信技術の開発等**を推進



国際標準化・知財

グローバル市場における我が国の国際競争力を確保すべく、**戦略的に国際標準化・知財取得活動を推進**



国際電気通信連合 (ITU)

デジュール標準の例



IOWN GLOBAL FORUM

Open ROADM

OIF

TELECOM INFRA PROJECT

フォーラム標準の例

II. 横断的取組

ICTスタートアップ支援

ICT分野のスタートアップ等について**芽出しの研究開発から事業化まで**一気通貫で**研究開発費支援**や**伴走支援**を提供



<社会実装サポート>



<知財活用サポート>



<イベント参加サポート>



<事務処理サポート>



<協業に関するサポート>

NICT（情報通信研究機構）による取組の推進

ICT分野を専門とする唯一の公的研究機関。**中長期的な視点から基礎的・基盤的研究開発等を実施**保有するテストベッド等の施設を活用し、**我が国発の技術の社会実装を促進**



国立研究開発法人
情報通信研究機構



【測定指標】

- ① 行政事業レビューを通じた進捗評価
- ② 独法評価結果

【参考指標】

- ① 関係製品市場のシェア動向
- ② 高度な専門人材 (※3) や特許及び知財の取得数
- ③ 情報通信分野のGDP寄与度

(※1) All-Photonics Network、オール光ネットワーク

(※2) Large Language Model、大規模言語モデル

(※3) 情報通信白書における統計データなどを把握し、モニタリングを行う予定

主な予算事業は順調に継続しており、その行政事業レビューにおける評価結果もおおむね目標を達成していることから、各取組はおおむね順調に進展しているが、第7期「科学技術・イノベーション基本計画」等を踏まえ、引き続き以下のアプローチによる取組を一層推進していく。

1. 研究開発技術の早期の社会実装の更なる推進

⇒ 近年、基礎研究から社会実装に至るまでの時間軸が大幅に短縮していることを踏まえ、我が国の技術力の向上と国際競争力確保に向け、研究開発のための研究開発を脱却し、実装可能な最先端技術の早期の社会実装にさらに取り組む必要がある。そのため、社会実装に資する取組を一層強化する。

2. 多様な研究開発の種の更なる創出及び育成

⇒ 我が国が独自性や強みを有することができる技術を世界に先駆けて創出するためには、多様かつ多数の技術シーズを創出し、継続的に育成していくことが重要。このために、アカデミックやスタートアップに対する積極的な支援に取り組む。

3. 産学官及び国外との連携の更なる推進

⇒ 情報通信分野における我が国全体としての競争力の確保のため、NICTをハブとした産学官の連携や国際連携の一層の推進が重要。これにより、業界に関係する人材の確保・育成、新たな技術の創出から社会実装まで、業界を取り巻く様々な情報の収集・分析並びにその還元の強化などに取り組む。

また、第7期「科学技術・イノベーション基本計画」において国家安全保障政策との有機的連携の強化について指摘されていること等を踏まえ、新たに今後、次のアプローチによる取組も進めていく。

4. デュアルユース（※）への対応 （※）民生用にも防衛用にもどちらにも使うことができる技術

⇒ 情報通信技術は経済成長のみならず経済安全保障上も重要な分野であり、デュアルユースを念頭に置いた研究開発に取り組む必要がある。研究開発リソースの拡大や研究開発能力及び情報通信産業の活性化の効果を期待し、デュアルユースに対しても積極的に検討し、これに貢献できるよう新たな各種取組を進める。

政策目的

誰もが安心・安全にデジタル技術・サービスを利活用し、その恩恵を享受することができる、健全で豊かな社会の実現

（背景）

- 我が国は、少子高齢化による労働人口の減少や国内市場も縮小が見込まれるなど、厳しい経済環境。また、災害の激甚・頻発化への対処や、50年以上経過する公共インフラの老朽化対応など、課題が山積
- このような課題を解決する上で、デジタル技術は、地域社会の生産性や利便性を飛躍的に高め、産業や生活の質を大きく向上させ、地域の魅力を高める力を持っている。
- SNS等の情報流通プラットフォーム事業者が提供するサービスは生活の利便性向上に貢献する一方、インターネット上で流通する誹謗中傷や偽・誤情報の流通・拡散の問題が顕在化。さらに、生成AIや仮想空間（没入型技術により実現される空間）といった新たな情報通信技術の登場により、デジタル空間が大きく変容

主な施策

① 地域社会・経済の活性化に資するDX(デジタル変革)の推進

デジタル技術を活用した社会課題解決の加速化

② デジタル空間の健全性確保と新たな発展の牽引

- (1) 違法・有害情報及び偽・誤情報への対応
- (2) 仮想空間（没入型技術により実現される空間）に関する検討と対応

③ 適切なICT活用の促進と機会の確保

- (1) 幅広い世代のICTリテラシー向上に資する取組
- (2) 障害者等の利便増進に資するICT機器・サービスの開発に対する助成や電話リレーサービスの普及促進

青字は実績値 赤字は目標年度・数値

アクティビティ

アウトプット

アウトカム

短期

中期

長期

1 地域社会・経済の活性化に資するDXの推進

デジタル実装の好事例の創出及び全国における早期実用化を推進

デジタル人材/体制の確保支援、AI・自動運転等の先進的ソリューションや先進無線システムの実証、地域の通信インフラ整備の補助等の総合的な施策の実施

【指標】①人材/体制の確保支援・②実証事業・③補助事業の各実施件数
【令和7年度(実績/目標)】:
①81/60件 ②38/20件 ③19/10件
【令和9年度:①69件②20件③10件】

地域企業等が自治体と連携し、通信技術等を活用した地域課題解決のモデル的な取組が創出される

【指標】通信技術等を活用した地域課題解決のモデル的な取組の創出数
【令和7年度(実績/目標):15/5件】
【令和8年度:30件】

地域企業等が自治体と連携し、通信技術等を活用した地域課題解決の取組が創出される

【指標】通信技術等を活用した地域課題解決の取組が創出された自治体数
【令和7年度(実績/目標):116/10団体】
【令和9年度:176団体】

誰もが安心・安全にデジタル技術・サービスを活用し、その恩恵を享受
することができ、健全で豊かな社会の実現

2 デジタル空間の健全性確保と新たな発展の牽引

偽・誤情報等対策技術の開発・実証支援及び社会実装の推進

偽・誤情報等対策技術の開発・実証事業を実施

【指標】
対策技術の開発・実証事業数
【令和7年度(実績/目標):1/1件】
【令和8年度:1件】

事業者による偽・誤情報等対策技術の開発・実証

【指標】
事業者により開発・実証された技術数
【令和7年度(実績/目標):16/10件】
【令和8年度:20件】

事業者により開発・実証された偽・誤情報等対策技術の社会実装

【指標】
事業者により開発・実証された技術を導入したユーザー数(事業者・団体等)
【令和7年度:なし】
【令和9年度:12件】

3 適切なICT活用の促進と機会の確保

幅広い世代のICTリテラシー向上の推進

幅広い世代のICTリテラシー向上推進事業の実施(教材の開発等)

【指標】
ICTリテラシー向上推進事業の実施件数
【令和7年度(実績/目標):1/1件】
【令和8年度:1件】

事業者や学校等におけるICTリテラシー向上に資する教材の活用

【指標】
事業者や学校等におけるICTリテラシー向上に資する教材の活用件数
【令和7年度(実績):61件】
※令和7年度より件数把握を開始したため目標値なし
【令和8年度:100件】

幅広い世代のICTリテラシーレベルの向上

【指標】ICTリテラシーレベル測定の実施者におけるレベル3(自律的にICTを活用できるレベル)達成率
【実績無し:本年度から実施】
【令和10年度(P)%】
※令和8年度実証を踏まえて決定

1 地域社会・経済の活性化に資するDXの推進

現状分析・課題

- 中期アウトカムである「通信技術等を活用した地域課題解決の取組が創出された自治体数」については、設定していた目標を超えるアウトカムを創出（令和7年度は10団体を目標としていたところ、実績は116団体）できており、順調に進捗していると言える。
- 令和6年度からは自動運転、令和7年度からはAIに関する実証を行うメニューを追加するなど、より地域のニーズに応じた支援を行ったことで、多岐に渡るモデル的な取組の創出につながったと考えられる。
- 各事業を通じて創出されたモデル的な取組については、地域社会DXに関する優良事例等を発信するポータルサイト「地域社会DXナビ」において事例を紹介し、広く周知することで、様々な地域での課題解決の創出につながったと考えられる。
- 一方、以下のとおり、我が国の社会経済状況を踏まえると、引き続き、以下の課題等が認められる。
 - ・ 地方には様々な課題が山積する中で、地域経済・社会を維持・発展させ、地域住民の生活を支えるためには、AIを含むデジタル技術の徹底活用により地域課題を解決（地域社会DX）し、イノベーションにより付加価値を創出していくことは極めて重要な課題
 - ・ その中核的担い手となりうるデジタル技術を活用する企業が、地域のニーズに合った事業展開をできるよう支援する必要がある。
 - ・ また、地方でデジタル技術の導入を検討するにあたり、地方自治体においては、予算やデジタル人材の不足等といった課題があり、これらの現状にも留意する必要がある。

今後の方向性

- 地域のニーズの変化や技術の進展を踏まえ、柔軟にメニューを見直し、地域の実情に応じた支援を行うことで、デジタル実装の好事例の更なる創出及び全国における早期実用化の一層の促進に努める。

2 デジタル空間の健全性確保と新たな発展の牽引

現状分析・課題

- スマートフォン等を通じて、多くの利用者が情報を発信・閲覧・収集する、SNSや動画配信サービス上で流通する情報には、誹謗中傷等の違法・有害情報や、各種の偽・誤情報、も含まれるなどの問題が顕在化
- 生成AIや仮想空間などの、新たな情報通信技術の急速な普及により、利活用への期待が高まる一方で、様々なりスク・懸念への対応も急務
- そもそも偽・誤情報対策技術等の対応策は、被害を「起きないようにする」ための保険に近く、効果が見えにくいので、民間任せでは、社会実装等が進みづらい構造
- 本取組では、開発・実証事業を通して、当初想定よりも多くの技術開発主体（14団体）を採択し、課題解決に資する技術開発、並びに実用に近い形での実証を実施し社会実装を推進
- こうした中で、開発した技術の社会への定着のため、一般ユーザー、あるいは企業が利用可能な形態での、ツールの実装及びそれらを効果的に活用できる、高度人材の育成・組織的対応の推進が必要

今後の方向性

- 高度化・巧妙化する偽・誤情報への対策技術の社会実装の実現（ツール・アプリの一般公開、ブラウザー・端末への標準搭載、ツールの自治体・メディアへの展開等に向けた国際標準化等）に向けて、引き続き技術開発・実証を推進
- 社会への定着に向けた今後の取組として、企業等において、偽・誤情報の流通・拡散に対応可能な高度人材の育成・配置を支援することを通じ、偽・誤情報に対する組織的対応を推進
- なお、制度的対応については、情報流通プラットフォーム対処法の着実な運用等を徹底し、大規模なプラットフォーム事業者に対して、権利侵害情報の削除対応の迅速化を推進

3 適切なICT活用の促進と機会の確保

現状分析・課題

- これまでも幅広い世代が安心・安全にインターネットやSNSを利用できるよう、ICTリテラシー向上に資する各種教材の開発や意識啓発イベントの開催等、様々な施策を実施
- 一方で、生成AI技術の進歩も見られる中、「過去に流通した偽・誤情報」について「正しい情報/おそらく正しい情報」と回答した人が約50%、「偽・誤情報に接触した人」のうち拡散に関与した人が約25%に及ぶなど、偽・誤情報対策の観点からも、幅広い世代におけるリテラシー向上策を講ずることが急務
- 特に青少年によるSNS利用において、誹謗中傷やいじめなどのトラブル、青少年による犯罪への加担等がますます深刻な社会課題となっており、リテラシー向上等の対策を講ずることが急務
- こうした状況を踏まえ、引き続き幅広い世代に対してリテラシー向上策を実施しつつ、各年齢層やリテラシーレベルに応じた教材の開発やより多くの人に届けるための工夫が求められる。

今後の方向性

- 幅広い世代のICTリテラシー向上の実現に向けて、各年齢層等のICTリテラシーレベルを精緻に測定し、目指すべきリテラシーレベルの到達目標を整理
- ICTリテラシーレベル測定結果等を踏まえ、各年齢層等に応じたより効果的な教材を開発・展開
- 民間企業・団体による自発的な取組の更なる促進、ターゲットをより明確にした注意喚起コンテンツ作成・配信やイベント等を実施