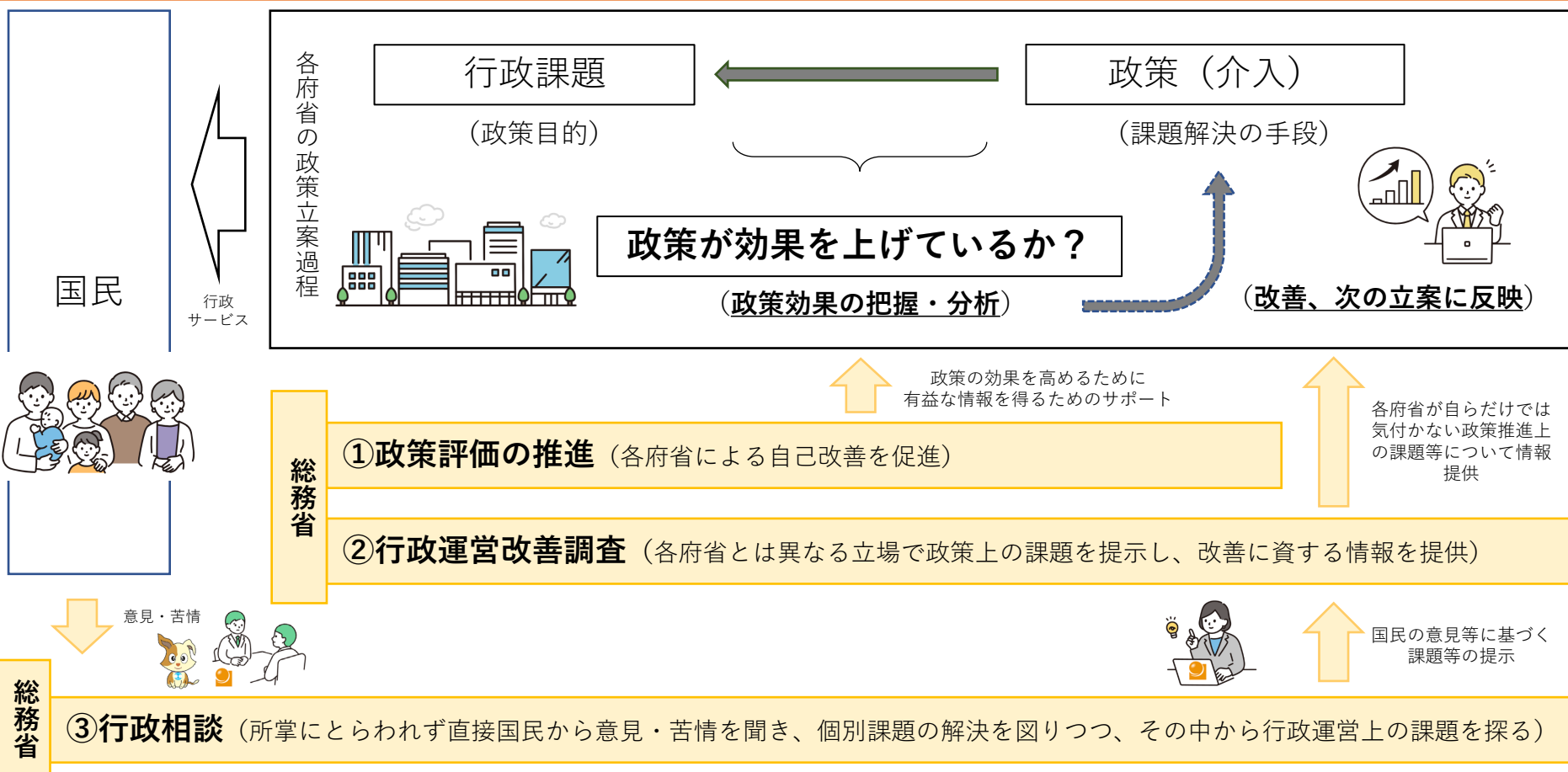


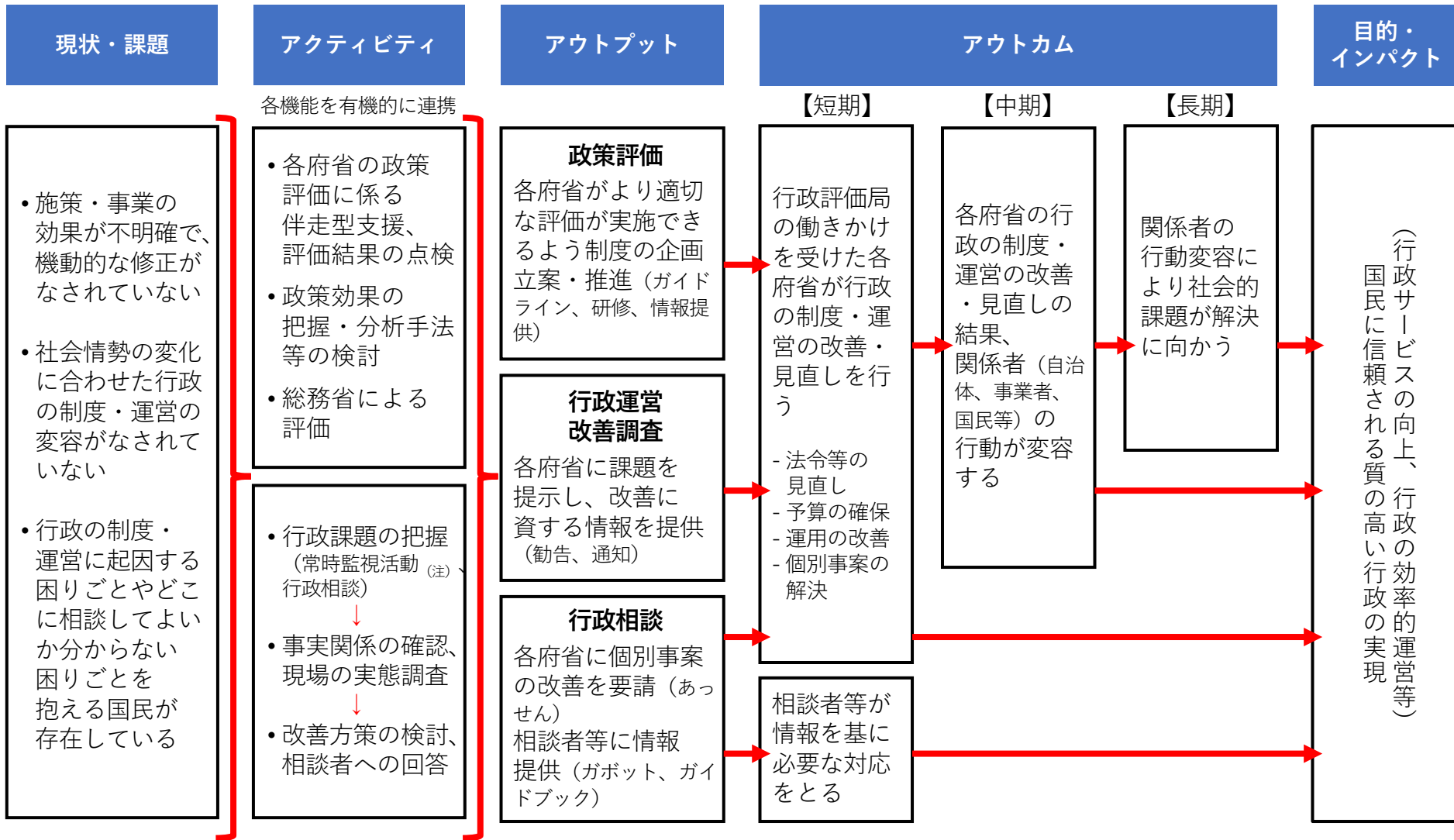
【行政評価局のミッション】

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

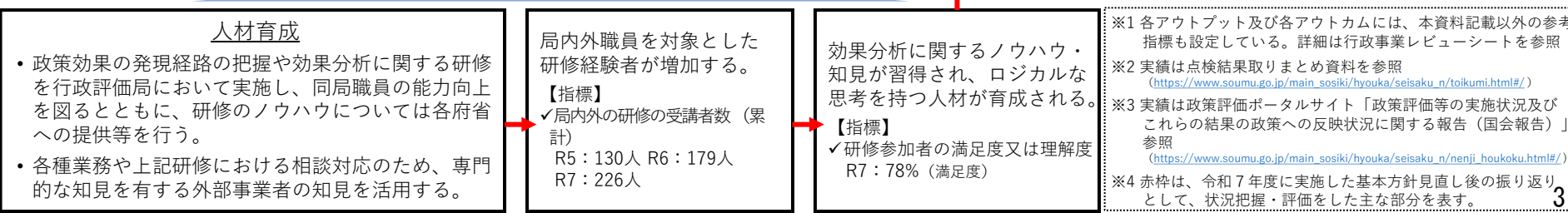
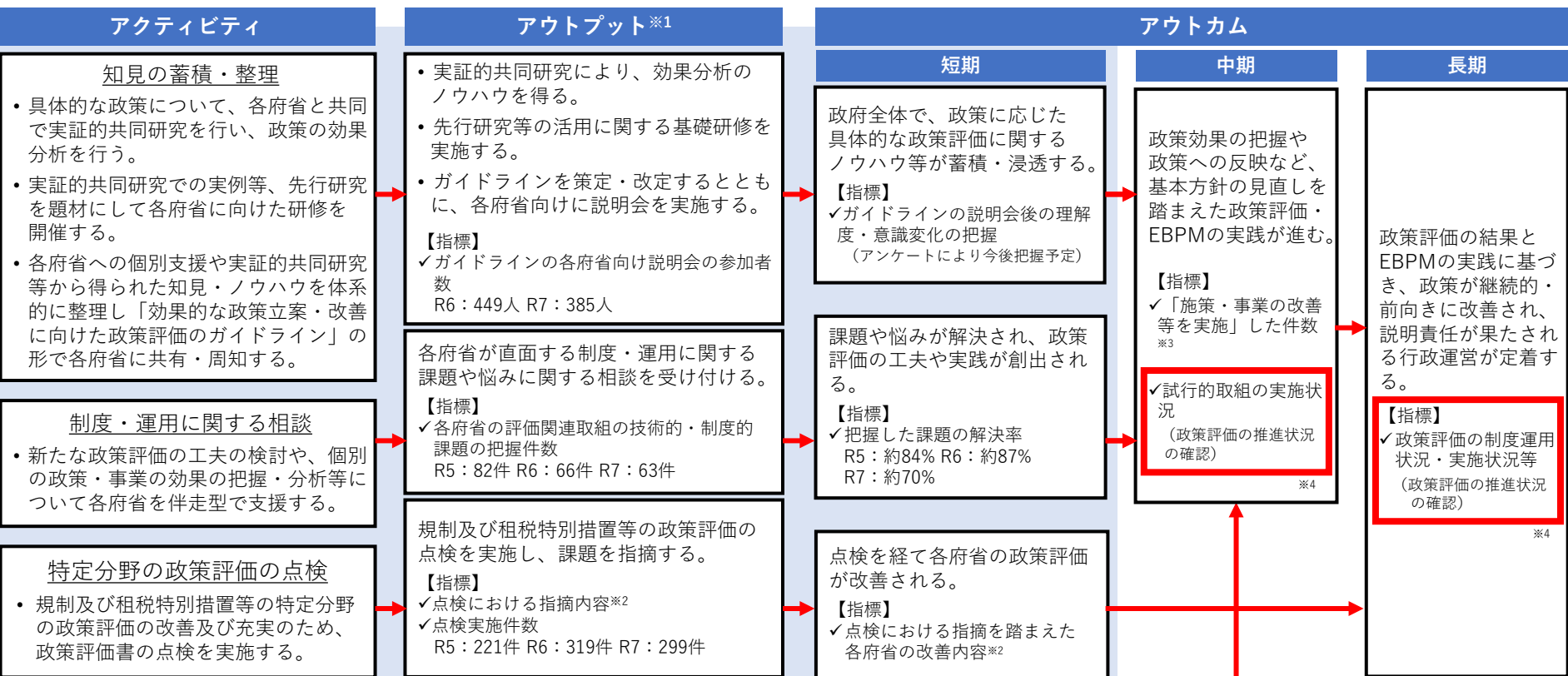


（注）各府省における施策の実施状況や国民、社会及び地域が抱える課題から行政課題を把握する活動

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）

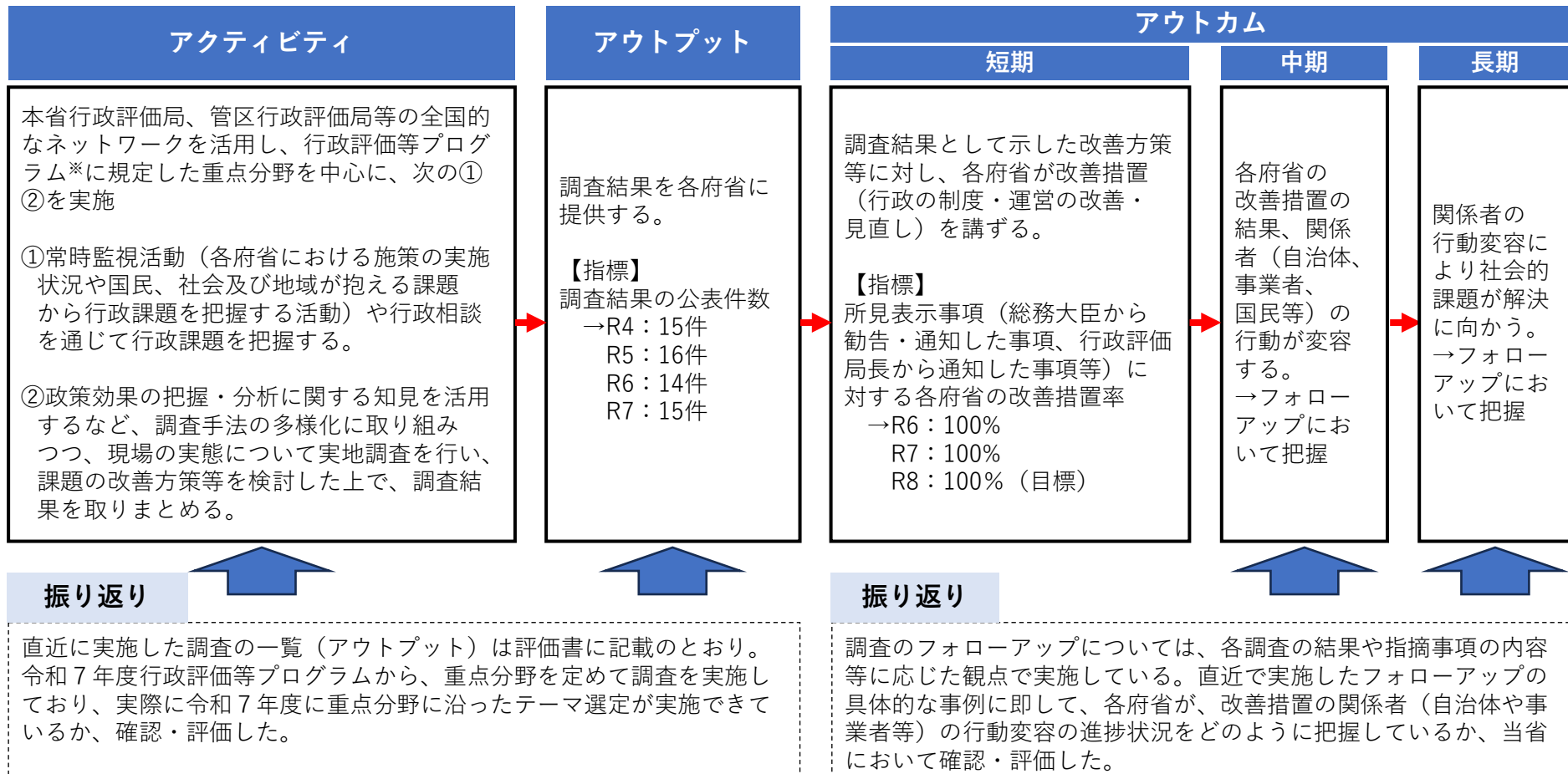
現状・課題

- ✓ 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。