

平成19年度実績評価書要旨

評価実施時期：平成19年6月

担当部局名：行政評価局総務課、行政相談課

<p>施策名</p>	<p>行政評価・監視の実施及び行政相談制度の推進による行政制度・運営の改善</p>		<p>政策体系上の位置付け 1 行政改革の推進 政策4</p>																															
<p>施策の概要</p>	<p>中立・公正な立場から各府省の業務の実施状況等を調査し、その結果に基づき勧告等を行う行政評価・監視、国民から国の行政全般に関する苦情等を受け付け、関係行政機関に必要なあつせんを行う行政相談により、行政の制度・運営の改善を推進する。</p>																																	
<p>施策に関する評価結果の概要と達成すべき目標等</p>	<p>【評価結果の概要】</p> <p>(1) 必要性 各府省とは異なる中立・公正な立場から行政評価・監視を行う機能は政府部内に必要不可欠。また、国の行政全般について国民からの苦情等を広く受け付け、その解決等を図る機能は、国民にとって最も身近な相談窓口として必要不可欠。</p> <p>(2) 有効性 下記のとおり、測定指標に係る目標は達成しており、有効性は認められるが、本政策の対象が各府省の業務の実施状況全般にわたること、行政課題が一層複雑・高度化していること、また、国民の多様なニーズに応え、その活動が国民に一層理解されるような取組が必要であるとの指摘等を踏まえ、充実・強化を図るための取組が必要。</p> <p>(3) 効率性 行政評価・監視については、処理に長期間を要しており、早期の行政の制度・運営の改善を図るために、一層の効率性の向上が必要。行政相談については、全体の約3分の2をボランティアの行政相談委員が受け付けており、職員が直接処理する場合と比較してより少ないコストで業務を行っていることから効率性が認められる。</p> <p>(4) 反映の方向性 ・行政評価・監視に係る勧告等の内容の充実に向けた民間専門家の活用拡大の検討 ・国民の多様なニーズに対応した行政評価・監視の実施 ・広報活動の強化に向けた新規広報媒体の制作の検討 ・総合行政相談所・電話回線数の増設の検討</p> <p>等</p> <p>【達成すべき目標、測定指標、目標期間、測定結果 等】</p> <table border="1" data-bbox="384 1151 1386 1675"> <thead> <tr> <th>基本目標</th> <th>主な指標</th> <th>目標値</th> <th>目標年度</th> <th>16年度</th> <th>17年度</th> <th>18年度</th> <th>基本目標・指標の設定根拠・考え方</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">国民に信頼される公正で透明、簡素で効率的な質の高い行政を実現する見地から、行政評価・監視の実施及び行政相談制度の推進を通じて、行政の制度・運営の改善が図られること。</td> <td>行政評価・監視に係る勧告等に基づく関係府省の行政運営の見直し・改善事項数の割合</td> <td>90%</td> <td>18年度</td> <td colspan="3">(回答)※1 89.2% 94.1% 95.9%</td> <td rowspan="2">行政制度・運営の改善を実現するためには、行政内部にありながらも各府省とは異なる立場の総務省が行う行政評価・監視の実施により、各府省の業務の実施状況について調査し、改善すべき事項を指摘するとともに、国の行政に関する苦情を広く受け付け、あつせん等を行うことが必要であることから、左記指標により評価するものである。左記目標値については、過去の実績等を勘案して設定したものである。</td> </tr> <tr> <td>苦情あつせん案件の解決率(※2)</td> <td>90%</td> <td>18年度</td> <td>95.4%</td> <td>98.6%</td> <td>100.0%</td> </tr> <tr> <td colspan="8"> ※1 勧告等から原則として6か月後に、勧告等に対して講じた措置についての「回答」を関係府省から受領し、さらに、「回答」から原則として1年後に「その後の改善措置状況」を受領 ※2 あつせんした苦情事案のうち、関係行政機関等が措置を講じて解決に至った相談件数の割合 </td> </tr> </tbody> </table>				基本目標	主な指標	目標値	目標年度	16年度	17年度	18年度	基本目標・指標の設定根拠・考え方	国民に信頼される公正で透明、簡素で効率的な質の高い行政を実現する見地から、行政評価・監視の実施及び行政相談制度の推進を通じて、行政の制度・運営の改善が図られること。	行政評価・監視に係る勧告等に基づく関係府省の行政運営の見直し・改善事項数の割合	90%	18年度	(回答)※1 89.2% 94.1% 95.9%			行政制度・運営の改善を実現するためには、行政内部にありながらも各府省とは異なる立場の総務省が行う行政評価・監視の実施により、各府省の業務の実施状況について調査し、改善すべき事項を指摘するとともに、国の行政に関する苦情を広く受け付け、あつせん等を行うことが必要であることから、左記指標により評価するものである。左記目標値については、過去の実績等を勘案して設定したものである。	苦情あつせん案件の解決率(※2)	90%	18年度	95.4%	98.6%	100.0%	※1 勧告等から原則として6か月後に、勧告等に対して講じた措置についての「回答」を関係府省から受領し、さらに、「回答」から原則として1年後に「その後の改善措置状況」を受領 ※2 あつせんした苦情事案のうち、関係行政機関等が措置を講じて解決に至った相談件数の割合							
基本目標	主な指標	目標値	目標年度	16年度	17年度	18年度	基本目標・指標の設定根拠・考え方																											
国民に信頼される公正で透明、簡素で効率的な質の高い行政を実現する見地から、行政評価・監視の実施及び行政相談制度の推進を通じて、行政の制度・運営の改善が図られること。	行政評価・監視に係る勧告等に基づく関係府省の行政運営の見直し・改善事項数の割合	90%	18年度	(回答)※1 89.2% 94.1% 95.9%			行政制度・運営の改善を実現するためには、行政内部にありながらも各府省とは異なる立場の総務省が行う行政評価・監視の実施により、各府省の業務の実施状況について調査し、改善すべき事項を指摘するとともに、国の行政に関する苦情を広く受け付け、あつせん等を行うことが必要であることから、左記指標により評価するものである。左記目標値については、過去の実績等を勘案して設定したものである。																											
	苦情あつせん案件の解決率(※2)	90%	18年度	95.4%	98.6%	100.0%																												
※1 勧告等から原則として6か月後に、勧告等に対して講じた措置についての「回答」を関係府省から受領し、さらに、「回答」から原則として1年後に「その後の改善措置状況」を受領 ※2 あつせんした苦情事案のうち、関係行政機関等が措置を講じて解決に至った相談件数の割合																																		
<p>関係する施政方針演説等内閣の重要政策(主なもの)</p>	<p>施政方針演説等</p> <p>—</p>	<p>年月日</p> <p>—</p>	<p>記載事項(抜粋)</p> <p>—</p>																															