

平成19年度実績評価書

政策所管（政策評価担当）部局課室名 行政評価局総務課、行政相談課

評価年月 平成19年6月

1 政策等

政策4

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 （政策の基本目標）

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・運営の改善を図る。

2 政策実施の背景・必要性等

（1）政策実施の背景・必要性

ア 政府には、国民の行政に対する信頼を確保し、簡素で効率的な質の高い行政を実現するため、自ら不十分な点を補う努力を行い、その見直し・改善を進めていく責務がある。行政評価・監視は、こうした責務に応えるため、各府省とは異なる立場から行政の制度・運営の改善を推進するものである。

行政の施策や事業は、開始から時間が経つにつれて十分な効果を上げていないことが判明する場合や、社会経済情勢の変化によってその有効性が薄れる場合があり、これらの状況について、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なものである。

イ 国民の立場に立ち、国民に信頼される行政の実現を図るためには、国民から直接行政に対する苦情や意見・要望を聞いてその適切な解決や実現を図るとともに、これら国民の声を行政にフィードバックして行政の全般的な改善を図るための仕組みが必要である。

しかしながら、国民が行政に対して苦情や意見を伝えたい場合、どこに申し出たらよいか分からない、また、複数の行政機関にまたがるといった場合も多くあり、国の行政全般に対応できる仕組みがなければ、これらの問題が放置されるおそれがある。

総務省の行政相談は、国民の行政全般に対する苦情や意見・要望を広く受け付け、関係行政機関等にあっせんすることなどにより、その適切な解決や実現の促進を図るとともに、それらを行政の制度及び運営の改善に反映させていくことを目的としているものであり、国民にとって最も身近な相談窓口として必要不可欠な機能である（諸外国においても、多くの国々でこのような仕組みが取り入れられている。）

（2）主な施策の概要

ア 行政評価・監視は、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（行政評価局）が、主に合規性、適正性、効率性（能率性）等の観点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、各府省に対して勧告等を行うことにより、行政の制度・運営の改善を図るものである（平成18年度における行政評価・監視の実施状況については別紙1、勧告等実績については別紙2参照）。

イ 総務省の行政相談制度は、国の行政に関する苦情等の適切な解決の促進を図るため、関係機関に必要なあっせんを行い、特に、制度改正等を必要とする問題に関しては、民間有識者で構成される行政苦情救済推進会議に付議し、その意見を踏まえて、関係行政機関にあっせんを行うことにより、苦情等の原因となっている行政の制度・運営の改善を図るものである。

(3) 関係する施政方針演説等内閣の重要政策(主なもの)

なし

3 政策評価の結果等

(1) 主な指標の状況

主な指標	目標値	目標年度	16年度	17年度	18年度
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)		
			89.2%	94.1%	95.9%
			(その後の改善措置状況)		
			95.4%	98.6%	100.0%
			(14・15年度を含めた状況については別紙4参照)		
具体的な見直し・改善事例	-	-	別紙5参照		
苦情あっせん案件の解決率	90%	18年度	95.1%	95.9%	96.2%
			(14・15年度を含めた状況については別紙6参照)		
解決状況	-	-	別紙7参照		

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) 平成18年度に目標年度を迎えた指標に係る目標値の達成状況

目標年度を迎えた全ての指標において目標値を達成できた

(3) 目標の達成状況の分析

ア 有効性

(ア) 行政評価・監視の実施については、平成18年度に受領した「回答」及び「その後の改善措置状況」(別紙3、4参照)によって、勧告等に基づく関係府省の行政運営の見直し・改善事項数の割合及び勧告等に基づく関係府省の行政運営の具体的な見直し・改善事例を指標として勧告等の効果を把握したところ、
、
のいずれの指標においても着実に実績を上げており、効果の発現状況は良好であったことから、有効性が認められる。

(イ) また、行政相談で受け付けた苦情に係るあっせんによる行政運営の改善状況については、目標値を上回っており、また、あっせんにより解決した事例についても、個別の苦情の解決にとどまらず行政運営の改善に大きく寄与した事例(別紙7参照)もみられたことから、効果の発現状況は良好であり、有効性が認められる。

(ウ) 一方で、本政策の対象が各行政機関の業務の実施状況全般にわたることや、行政課題が一層複雑・高度化していること、また、国会審議等において、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いった指摘がなされていること等を踏まえ、更にその充実・強化を図るための取組を行う必要がある。

イ 効率性

(ア) 行政評価・監視については、平成 18 年度に勧告等を行った行政評価・監視の平均処理期間(管区行政評価局等による調査結果を本省行政評価局が取りまとめ、勧告等に至るまでの期間)をみると、17 年度平均に比べて長期間を要している。行政課題の複雑・高度化に伴い、行政評価・監視の対象テーマも複雑・高度化していること、テーマにより調査や取りまとめの複雑・困難度が異なることから、処理期間が長くなるテーマもあるが、早期の行政の制度・運営の改善を図るためには、一層の効率性の向上が必要となっている。

(イ) 総務省の行政相談は、平成 18 年度において約 18 万件の相談を受け付け、処理しているが、このうち、ほぼ 3 分の 2 (約 11 万件) をボランティアとして委嘱する全国約 5,000 人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、また、全市町村に配置されている身近な行政相談委員に対して相談を行うことは、利用する国民の側にとって要するコストも低くなることから、行政評価局(本省・地方)と行政相談委員との適切な役割分担の中、効率性が認められる。

4 今後の課題と取組の方向性

今後の課題	取組の方向性	
行政評価・監視に係る勧告等の内容の充実	予算要求	民間専門家の活用の拡大を検討
	制度	現行制度の継続
	実施体制・事務のやり方等	研修・調査研究等の充実、機構・定員要求を検討
国民の多様なニーズに対応した行政評価・監視の実施	予算要求	現行予算の継続
	制度	現行制度の継続
	実施体制・事務のやり方等	実施本数の増、調査効率の向上、機構・定員要求を検討
行政評価・監視並びに行政相談制度及び行政相談委員制度の広報活動の強化	予算要求	新規広報媒体の制作を検討
	制度	現行制度の継続
	実施体制・事務のやり方等	効果の高い広報媒体への掲載等、機構・定員要求を検討

今後の課題	取組の方向性		
行政相談の受付窓口の充実及び地方公共団 体が行う相談業務、総合法律支援に関する 業務等関係機関が行う各種相談業務との連 携強化	予算要求		総合行政相談所（デパート 等に設置）・電話回線数の増 設を検討
	制度		現行制度の継続
	実施体制・ 事務のやり方等		機構・定員要求を検討
行政相談委員に対する研修の充実及び活動 環境の整備等に対する支援による行政相談 委員活動の一層の活性化	予算要求		現行予算の継続
	制度		現行制度の継続
	実施体制・ 事務のやり方等		研修の充実、機構・定員要 求を検討

5 学識経験を有する者の知見の活用等

(1) 学識経験を有する者の知見の活用

評価書の取りまとめに活用

- 平成 19 年 5 月 22 日、三菱 UFJ リサーチ & コンサルティング株式会社の高崎正有氏から、
3(3)イの行政相談に係る効率性の分析について、行政相談委員に相談する国民からの観
点も記述すべき等の指摘があり、記述を修正した。

(2) 評価に使用した資料等

(行政評価・監視の実施)

- ・ 勧告・回答対照表（平成 14 年度～18 年度受領分）
 - ・ 勧告・その後の改善措置状況に係る回答対照表（平成 14 年度～18 年度受領分）
- （以上、http://www.soumu.go.jp/hyouka/hyouka_kansi_n/ketsuka.html）

(行政相談制度の推進)

- ・ 行政相談処理件数（平成 14～18 年度）
 - ・ 苦情あっせん解決事例（平成 18 年度）
- （<http://www.soumu.go.jp/hyouka/kohyo.htm#jirei>）

平成18年度 行政評価・監視の実施状況

名 称	調査着手時期
規制の特例措置の実施状況に関する調査 - 18年度上半期 -	平成18年 4月
労働安全・基準に関する行政評価・監視	平成18年 4月
在外法人の安全対策等に関する行政評価・監視	平成18年 8月
行政手続等における本人確認に関する調査	平成18年 8月
アスベスト対策に関する調査 - 使用状況の実態把握等を中心として -	平成18年 8月
府省共通事務に関する行政評価・監視	平成18年 8月
規制の特例措置の実施状況に関する調査 - 18年度下半期 -	平成18年 10月
輸入農畜水産物の安全性の確保に関する行政評価・監視	平成18年 12月
生活保護に関する行政評価・監視	平成18年 12月

平成 18 年 度 勸告等実績

名 称	勸告等年月日	勸告等対象機関
検査・調査等業務従事者の身分確認に関する調査	平成 18. 4 .25 (大臣通知)	内閣府、総務省、法務省、財務省、文部科学省、厚生労働省、農林水産省、経済産業省、国土交通省、環境省
規制の特例措置の実施状況に関する調査 - 平成 18 年度上半期 - (構造改革特別区域推進本部評価委員会依頼調査)	平成 18. 6 .27 (報告)	構造改革特別区域推進本部 評価委員会に対して報告
感染症対策に関する行政評価・監視	平成 18. 7 .25 (勸告)	厚生労働省
民間団体等を対象とした補助金等に関する行政評価・監視(第2次勸告)	平成 18. 8 .16 (勸告)	文部科学省、厚生労働省、農林水産省、経済産業省
厚生年金保険に関する行政評価・監視	平成 18. 9 .15 (勸告)	厚生労働省
規制の特例措置の実施状況に関する調査 - 平成 18 年度下半期 - (構造改革特別区域推進本部評価委員会依頼調査)	平成 18.11.28 (報告)	構造改革特別区域推進本部 評価委員会に対して報告
地方支分部局等における指導監督行政(立入検査)に関する調査	平成 18.12.19 (局長通知)	厚生労働省、農林水産省、経済産業省、国土交通省
鉄道交通の安全対策に関する行政評価・監視	平成 18.12.22 (勸告)	国土交通省、総務省

平成18年度に受領した「回答」及び「その後の改善措置状況に係る回答」

[回答]

民間団体等を対象とした補助金等に関する行政評価・監視(第1次)
行政手続法の施行及び運用に関する行政評価・監視
IT化推進施策に関する行政評価・監視

[その後の改善措置状況に係る回答]

外国人児童生徒等の教育に関する行政評価・監視
中心市街地の活性化に関する行政評価・監視
医療事故に関する行政評価・監視

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
措置状況に係る回答」を受領

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・改善の割合

平成18年度に受領した「回答」及び「その後の改善措置状況」について、指摘事項数（見直し・改善を指摘した事項数）に占める改善事項数（関係府省において改善が講じられた事項数）の割合をみると、表1のとおり、目標値90.0%に対して、「回答」では、95.9%、「その後の改善措置状況」では、100.0%となっており、いずれも目標値を上回っている。

表1 平成18年度における改善事項数の割合

区分	指摘事項数	改善検討中 事項数	改善困難 事項数	改善事項数	目標値
回答	219 (100.0%)	7 (3.2%)	2 (0.9%)	210 (95.9%)	90.0%
その後	76 (100.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	76 (100.0%)	

(注) 表中、()内は、全指摘事項数に占める割合を表す。

なお、勧告等に基づく改善措置を講ずるために要する時間が行政分野により異なるので、経年比較は困難な面もあるが、参考までに平成14年度から18年度までの改善事項数の割合をみると、表2のとおり、「回答」、「その後の改善措置状況」とも、各年度90%前後となっている。

表2 平成14年度から18年度の改善事項数の割合

年度	回答				その後の改善措置状況			
	指摘事 項数	改善検 討中事 項数	改善困 難事項 数	改善事 項数	指摘事 項数	改善検 討中事 項数	改善困 難事項 数	改善事 項数
18	100.0%	3.2%	0.9%	95.9%	100.0%	0.0%	0.0%	100.0%
17	100.0%	5.8%	0.0%	94.1%	100.0%	1.4%	0.0%	98.6%
16	100.0%	10.8%	0.0%	89.2%	100.0%	4.6%	0.0%	95.4%
15	100.0%	8.9%	0.0%	91.1%	100.0%	3.6%	0.0%	96.4%
14	100.0%	10.9%	0.0%	89.1%	100.0%	10.5%	0.1%	89.4%

具体的な見直し・改善事例(平成18年度)

区分	行政評価・監視名	主な勧告事項	主な改善実績
国民の安全、安心の確保等に関するもの	医療事故に関する行政評価・監視	[医療事故事例を収集・分析等する仕組みの導入] すべての病院及び有床診療所に重大な医療事故事例の報告を義務付け、それらを分析し、有効な再発防止策を医療機関等に対し情報提供する仕組みの導入を推進すること。	平成18年6月末現在、医療事故事例に係る報告義務対象医療機関は273機関 厚生労働省は、今後、医療安全対策を一層推進する観点から、すべての病院等を対象に、重大な医療事故事例の収集・分析を検討
地域の再生、経済の活性化等に関するもの	IT化推進施策に関する行政評価・監視	[地域情報化計画における到達目標等の明確化] 地域情報化を推進するための各種施策が効率的かつ効果的に実施される観点から、電子自治体推進指針に、具体的な各種施策の内容及び事業の目標等を地域情報化計画に盛り込むことの重要性を明記すること。	平成18年7月に電子自治体推進指針を改定し、電子自治体構築計画において具体的な目的等を地域情報化計画に盛り込むことの重要性を明記し、各自治体に周知
経費の効率的な使用等に関するもの	民間団体等を対象とした補助金等に関する行政評価・監視(第1次)	[補助金等の整理合理化] 林業生産流通振興民間団体事業費補助金の学校林相談窓口における相談業務について、実績の低い相談窓口の廃止を含め、業務の在り方を見直すこと。	学校林の相談窓口業務については、業務の在り方を見直した結果、今後はこれまでの相談等の情報の蓄積を活用して通常業務の中で相談に対応することとし、当該業務に対する支援を平成17年度限りで中止

苦情あっせん案件の解決率（平成14～18年度）

平成18年度における「苦情あっせん案件の解決率」をみると、下表のとおり、目標値90%に対して、96.2%となっており、目標値を上回っている。

年度	14	15	16	17	18	目標値
解決率	95.7%	93.5%	95.1%	95.9%	96.2%	90%
	(1,325件 / 1,385件)	(1,104件 / 1,181件)	(969件 / 1,019件)	(1,048件 / 1,093件)	(866件 / 900件)	

(注) 当該数値は、本省及び管区行政評価局・行政評価事務所が当該年度に受け付けた苦情案件（行政相談委員から通知を受けた案件を含む。）のうち、関係機関にあっせんを行った案件を対象とした。

なお、行政相談委員が受け付け、処理する苦情案件は、事務処理の遅延、営造物の維持管理等、簡易なもので、かつ、関係機関に通知すれば解決が可能なものとしており、これらの案件以外については、管区行政評価局・行政評価事務所が、行政相談委員からの通知を受け、処理することとしている。

平成18年度における苦情あっせんに基づく 行政の制度・運営の具体的な改善事例

苦情事案については、その事案の内容に応じた関係機関への通知、あっせんなどにより、900件中866件(96.2%)について必要な解決が図られている。

この解決のプロセスの中で、制度改正等を必要とする問題については、民間有識者で構成される行政苦情救済推進会議に付議し、その意見を踏まえたあっせんなどにより、行政運営の改善が図られており、その例を示せば下記のとおり。

事例1 日本学生支援機構の奨学金支給の改善

【苦情要旨】

大学生の子供が受給している独立行政法人日本学生支援機構の奨学金は、4月分については毎年、5月分と合わせて5月になってから支給されているが、4月は、授業料の納付を始め、教科書や教材の購入等に多額の出費を必要とする時期であるので、同月中に支給するようにしてほしい。

【解決状況】

相談を受けた行政評価事務所から連絡を受けた本省において、日本学生支援機構に対し、平成19年度を目標として、継続して貸与を受ける大学生に係る4月分の奨学金の同月中の交付を実現するようあっせんした。

その結果、日本学生支援機構は、平成19年度から、継続して貸与を受ける大学生(平成16年度の場合:42万人)に係る4月分の奨学金を同月中に交付することとした。

事例2 同一市外局番の単位料金区域間で電話をかけた場合のアナウンス内容等の改善

【苦情要旨】

A市とB市は同一の市外局番であるため、A市の職場からB市内の行政機関に市外局番を省略してダイヤルしたところ、「お客様がおかけになった電話番号は、現在使われておりません。番号をお確かめになって、もう一度おかけ直してください。」とのアナウンスが繰り返された。市外局番からかけ直したらつながったが、これではその電話番号が使われていないと誤解するおそれがあるので、改善してほしい。

【解決状況】

市外局番が同じであっても、NTTが定める単位料金区域をまたいで電話をかける場合は、市外局番からダイヤルする必要があったためであったが、相談を受けた管区行政評価局では、管内に所在するNTTの4県の各支店（10市外局番20単位料金区域）に対し、適切なアナウンスへの変更をあっせんした結果、「お客様がおかけになった電話番号には市外局番が必要です。もう一度市外局番からおかけ直してください。」に改善された。

また、その後、この報告を受けた本省行政評価局においても、全国的な課題と判断し、NTT東日本及び西日本の両本社に対し、他の同様な区域（127市外局番307単位料金区域）について改善するようあっせんした結果、全国的にアナウンス内容が改善されることとなった。

事例3 国立大学出願無資格者に対する受験料の返還

【苦情要旨】

国立大学法人福井大学に出願し受験料を納付したが、大学入試センター試験の際の受験科目の選択誤りにより同大学に出願資格がないと判断された者に対しては、受験料を返還してほしい。

【解決状況】

国立大学法人福井大学に対し、大学入試センター試験での科目の選択誤り等によって同大学への出願失格者となった場合も現行の受験料返還事由に含め、事務経費等を除いた受験料の一部返還を検討するようあっせんするとともに、管内の他の国立大学法人に対し参考連絡を行った。

その結果、国立大学法人福井大学は、平成19年度入学選抜から、個別学力検查出願受付後に大学入試センター試験受験科目の不足等による出願無資格者であることが判明した者に対し、申請により受験料の一部を返還することとした。

また、本件が契機となり、社団法人国立大学協会が全国の国立大学法人に対し同様の措置を取るよう要請した結果、平成19年度入学選抜では、福井大学を含む全国の87国立大学が、同様に受験料の一部を返還することとした。