

平成20年度主要な政策に係る評価書

政策所管（政策評価担当）部局課室名 行政評価局総務課

評価年月 平成20年7月

1 主要な政策の概要

（政策名）

政策3 行政評価等による行政制度・運営の改善

（政策の基本目標）

政策評価制度の推進、行政評価・監視の実施、行政相談制度の推進等により、各府省における行政制度・運営の改善を図る。

特に、19～20年度の間は、新たに導入された経済財政諮問会議との政策評価に関する連携を強化し、重要対象分野に係る評価の実施の推進を図る。

（政策の概要）

1 政策評価制度の推進及び評価専担組織としての政策評価の実施

「行政機関が行う政策の評価に関する法律」に基づき、各府省は、所掌する政策について自ら評価を実施。総務省は、各府省において政策評価が円滑かつ着実に実施されるよう政策評価制度を推進するとともに、府省の枠を超えた全政府的な立場から、政策の統一性・総合性を確保するための評価（統一性・総合性確保評価）及び各府省の政策評価の客観的かつ厳格な実施を担保するための評価活動（客観性担保評価活動）を実施。

2 行政評価・監視の実施及び行政相談制度の推進

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・監視業務、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っせん等を行う行政相談業務により、行政の制度・運営の改善を推進する。また、年金記録の訂正に関し、国民の立場に立って、公正な判断を示し、年金制度に対する信頼を回復することを目的として、あっせん等を実施。

（平成19年度予算額）

784百万円

2 政策実施の環境

（1）政策をとりまく最近の情勢

政策評価については、「経済財政改革の基本方針2007」（平成19年6月19日閣議決定）において、「経済財政諮問会議と総務省・各府省の政策評価に関する連携を強化することにより、評価結果を活用し、予算の効率化等国の政策に適切に反映する」こととされたことを受け、平成19年11月に、総務大臣から経済財政諮問会議に対して重要な評価対象分野の選定等についての意見を述べ、同会議から重要な評価対象分野等の提示が行われたところである。また、平成19年10月1日から新た

に規制の事前評価についての義務付けが開始されたところである。

行政評価・監視については、従来から、政府の重要行政課題の解決の促進を図っているところ、契約の適正化の推進について、内閣総理大臣からの指示（平成 19 年 10 月）を踏まえ、平成 20 年 1 月から行政評価・監視を実施しているところである。また、19 年 5 月に発生したジェットコースター死傷事故を受けて、緊急に行政評価・監視の実施をしたところである。

なお、平成 19 年度は、年金記録問題に関して、問題発生の経緯、原因、責任の所在等についての調査・検証を行う年金記録問題検証委員会（平成 19 年 6 月設置。同年 10 月報告書とりまとめ）の事務局を担当したこと、総理指示により、年金記録の訂正に関し、国民の立場に立って、公正な判断を示すための年金記録確認第三者委員会（平成 19 年 6 月設置。中央委員会：1 か所、地方委員会：全国 50 か所）の事務局を担当していることから、本省及び管区局・事務所の地方出先機関の人員の多くが本問題の対応に当たった。

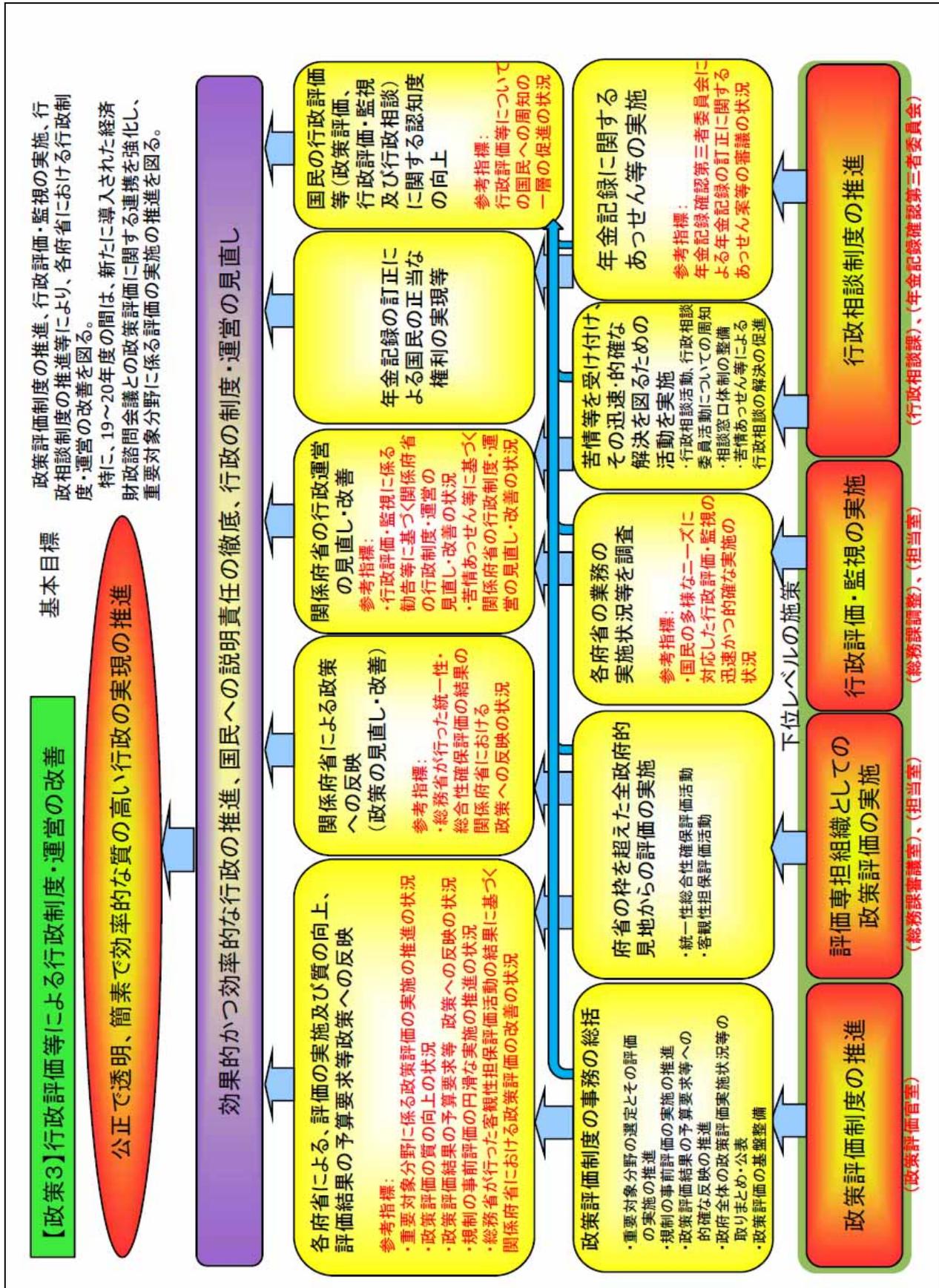
（２）関係する施政方針演説等内閣の重要方針（主なもの）

施政方針演説等	年月日	記載事項（抜粋）
経済財政改革の基本方針 2007	平成 19 年 6 月 19 日 閣議決定	<p>3．予算制度改革 【改革のポイント】</p> <p>4．政策評価を予算の効率化等に適切に反映する。 【具体的手段】</p> <p>（４）政策評価の機能の発揮 平成 19 年末から次の方法で経済財政諮問会議と総務省・各府省の政策評価に関する連携を強化することにより、評価結果を活用し、予算の効率化等国の政策に適切に反映する。 総務大臣は、各府省の評価の実施状況に関する「政策評価・独立行政法人評価委員会」の調査審議を踏まえ、毎年末、経済財政諮問会議に、重要対象分野の選定等について意見を述べる。 これに対し、経済財政諮問会議は、政策評価の重要対象分野等を提示する。総務大臣は当該提示を踏まえた評価の実施を推進する。</p>
規制改革推進のための 3 か年計画	平成 19 年 6 月 22 日 閣議決定	<p>19 年度重点計画事項</p> <p>1 横断的制度 （１）規制の横断的評価・見直し 規制影響分析（R I A）の幅広い実施ア（略） イ（略）総務省は、各府省庁の取組を支援するため、毎年度、規制についての事前評価の実施状況の把握・分析を行うとともに、調査研究、各府省庁に対する情報提供や必要な研修等の取組を進めていく。【平成 19 年度以降継続的に実施】（基本ア b）</p>

施政方針演説等	年月日	記載事項（抜粋）
		<p>ウ R I Aの実施に当たっては、評価手法等R I Aの実施に際して必要な事項を定めたガイドラインの役割は重要である。R I Aの実施に当たっては、その質を向上させ、事後的な検証可能性を高めるため、可能な限り定量化、金銭価値化して示すことが望ましい。また、規制の新設・改廃から一定期間が経過した後に、社会経済情勢に照らしてなお最適か否かを判断するよう、レビュー時期やその条件を記載することが望ましい。</p> <p>したがって、総務省は、上記を踏まえ、各府省庁が充実したR I Aを実施できるよう、ガイドラインの速やかな策定を行う。【平成 19 年度実施】(基本ア d)</p>
<p>経済財政改革の基本方針 2007</p>	<p>平成 19 年 6 月 19 日 閣議決定</p>	<p>第 4 章 持続的で安心できる社会の実現 4 . 質の高い社会保障サービスの構築 【具体的手段】 (2) 年金) 領収書等の証拠がない方については、総務省に設置する第三者委員会における公正な判断を踏まえ、社会保険庁はこれを尊重して記録の訂正を行う。</p>
<p>年金記録問題に関する今後の対応</p>	<p>平成 20 年 1 月 24 日 年金記録問題に関する関係閣僚会議</p>	<p>4 . 年金記録確認第三者委員会の事案処理の強化 (1) 当面の審議の促進 年金記録確認第三者委員会においては、昨春秋以来、委員を 338 人から 538 人へ増員、事務局職員を 468 人から 877 人へ増員、審議チームを 54 チームから 118 チームに増やすなど体制の拡充を行ってきたところであり、さらに、あっせん事例集の整備等を行うことにより、各地方委員会の迅速な処理の推進を図り、処理件数の大幅な増加を図る。</p> <p>また、更に処理のスピードアップが必要な地域（大都市を抱える都道府県 15 力所程度）の一層の体制の強化（審議チームを約 50 増）に早急に取り組む。</p> <p>(2) 本年 4 月以降の取組み 上記の審議促進策を踏まえ、本年 3 月末までに申し立てられた事案については、概ね 1 年を目途に処理を終えることとする。</p> <p>また、本年 4 月以降に申し立てられる事案については、 第三者委員会送付前の社会保険事務所段階における処理促進、 社会保険労務士の協力をも得つつ、申立てに関する相談・調査の充実、 申立件数を勘案した一層の体制強化等を講じることにより、迅速な処理を進める。</p>

3 政策効果の把握の手法

(1) 基本目標の達成過程(いわゆる「ロジック・モデル」)



(2) 指標等の進捗状況

「参考となる指標その他の参考となる情報」

指標等	分析の視点	17年度	18年度	19年度																					
経済財政諮問会議との連携強化による、重要対象分野に係る政策評価の実施の推進の状況	評価結果を活用し、予算の効率化等国の政策に適切に反映するために、経済財政諮問会議と総務省・各府省の政策評価に関する連携強化が図られているか、また、各府省における重要対象分野に係る評価の実施の推進が図られているか。	政策評価・独立行政法人評価委員会における調査・審議を踏まえ、平成19年度は、少子化社会対策に関連する施策（育児休業制度、子育て支援サービス、ワーク・ライフ・バランス（仕事と生活の調和）の実現に向けた取組）若年者雇用対策及び農地政策の3分野5政策について、総務大臣から経済財政諮問会議に対し意見を述べた。 経済財政諮問会議から、これらの政策が「重要対象分野」として提示された。 また、重要対象分野に係る評価の実施にあたっての留意点等について、政策評価・独立行政法人評価委員会の調査・審議を踏まえて関係府省に提示することにより、評価の実施を推進した。																							
各府省における政策評価の質の向上の状況	17府省中15府省が実施している「実績評価方式による評価」について、「目標に関し達成しようとする水準が数値化等により特定されている評価の割合」の推移を把握し、各府省が実施した政策評価の質の向上の状況を分析する。	実績評価方式は、あらかじめ政策効果に着目した達成すべき目標を設定し、これに対する実績を測定して目標の達成度合いについて評価していく方式であるので、当該目標に関して達成すべき水準を明確にする必要がある。 各府省が実施した実績評価方式による評価について、目標に関し達成しようとする水準が数値化等により特定されている評価の割合（府省全体）の推移をみると、次図のとおり、平成14年度から16年度は年々増加し、17年度と18年度は、横ばいであったが、19年度は上昇している。																							
		<table border="1"> <caption>実績評価方式による評価の割合（府省全体）の推移</caption> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>割合</th> <th>件数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>平成14年度</td> <td>34.2%</td> <td>471件中161件</td> </tr> <tr> <td>平成15年度</td> <td>50.0%</td> <td>500件中250件</td> </tr> <tr> <td>平成16年度</td> <td>55.5%</td> <td>488件中271件</td> </tr> <tr> <td>平成17年度</td> <td>54.6%</td> <td>441件中241件</td> </tr> <tr> <td>平成18年度</td> <td>57.2%</td> <td>407件中233件</td> </tr> <tr> <td>平成19年度</td> <td>71.1%</td> <td>318件中226件</td> </tr> </tbody> </table>			年度	割合	件数	平成14年度	34.2%	471件中161件	平成15年度	50.0%	500件中250件	平成16年度	55.5%	488件中271件	平成17年度	54.6%	441件中241件	平成18年度	57.2%	407件中233件	平成19年度	71.1%	318件中226件
年度	割合	件数																							
平成14年度	34.2%	471件中161件																							
平成15年度	50.0%	500件中250件																							
平成16年度	55.5%	488件中271件																							
平成17年度	54.6%	441件中241件																							
平成18年度	57.2%	407件中233件																							
平成19年度	71.1%	318件中226件																							
各府省における政策評価結果の予算要求等政策	各府省における政策評価の結果の取扱いについて、「評価結	(評価結果の政策への反映割合) 17年度 100% 18年度 100% 19年度 100%																							

指標等	分析の視点	17年度	18年度	19年度
への反映の状況	果の政策への反映割合」及び「政策の改善・見直し等が行われた割合」等、各府省において、評価結果が予算要求、政策の改善・見直し等に活用されているか。	(2,910/2,910)	(1,834/1,834)	(1,486/1,486)
		分母：事後評価実施件数、分子：政策への反映件数（「これまでの取組を継続するもの」を含む。）		
		（政策の改善・見直し等が行われた割合）		
		17年度	18年度	19年度
		18.6%	23.1%	20.9%
		(540/2,910)	(424/1,834)	(311/1,486)
		分母：事後評価実施件数、分子：改善・見直し等実施件数		
規制の事前評価の円滑な実施の推進の状況	各府省庁が規制の事前評価を円滑に実施できるよう、ガイドラインが適切に策定されているか。 各府省庁の取組支援のための調査研究、各府省庁に対する情報提供や必要な研修等の取組が進められているか。	規制の事前評価については、平成19年10月1日から、各行政機関にその実施が義務付けられた。義務付けに当たっては、規制の政策評価に関する研究会（平成17年9月から19年10月。座長：金本良嗣東京大学大学院経済学研究科・公共政策大学院教授）において、ガイドラインの案の検討が行われた。当該案は、平成19年6月に取りまとめられ、政策評価各府省連絡会議における了承を経て、同年8月24日に正式に決定された。 また、平成19年度については、諸外国における規制影響分析（RIA）の評価事例の収集及び評価事例の分析に関する調査研究を各府省に提供すべく実施した。また、「規制の事前評価に関する講演会（平成19年11月9日）」及び「政策評価に関する統一研修（平成20年3月12日）」等において規制の事前評価をテーマとして取り上げ、専門的な知見、諸外国の現状や府省における取組事例等を紹介するなど、積極的な取組を進めた。		
総務省が行った統一性・総合性確保評価の結果の関係府省における政策への反映の状況	評価の結果が関係府省の政策に適切に反映されているか。	総務省では、統一性・総合性確保評価の結果を踏まえて関係府省が講じた政策の見直し・改善の状況について把握するため、フォローアップを毎年実施している。 平成19年度における上記フォローアップの結果、関係府省において法令の改正、業務の改善・見直し等が図られ、評価結果の政策への反映が行われている。 平成19年度フォローアップ結果 (http://www.soumu.go.jp/s-news/2008/pdf/080606_1_1_0301.pdf) (p209～219)		
総務省が行った客観性担保評価活動の結果に基づく関係府省における政策評価の改善の状況	客観性担保評価活動の一つである「評価の内容点検（認定関連活動）」の取組を通じて把握した、各府省の政策評価の改善の状況を分析する。	総務省では、平成16年度から毎年度、各府省が実施した政策評価の妥当性に疑問が生じた場合、評価の内容に踏み込んで点検し、改善すべき点がみられたものについては、関係府省に対し、評価のやり直し、公共事業の評価のマニュアルの見直し、適切な指標の設定、評価書の修正など改善措置を講ずるよう求める取組を行っている。 平成17年度は9府省の23事例、18年度は7府省の23事例（ほかにマニュアルの見直し2事項）、19年度は		

指標等	分析の視点	17年度	18年度	19年度									
		<p>13府省の47事例について、それぞれ、評価の妥当性を確認するため事実関係の把握・整理を行い、その結果、評価のやり直しなどを指摘した。</p> <p>また、平成17年度及び18年度の「評価の内容点検(認定関連活動)」において改善すべき点がみられた事例について、関係府省におけるその後の措置状況を把握し、評価のやり直しの際に事業コストの見直しが行われ、その結果コスト縮減が図られたことなどを確認した。</p>											
国民の多様なニーズに対応した行政評価・監視の迅速かつ的確な実施の状況	国民の関心の高いテーマや早急に改善を要するテーマ等について、行政評価・監視に機動的に取り組んだか。	<p>国民の安全・安心の確保等政府の重要行政課題などについて、重点的かつ機動的に実施。</p> <p>19年度は別紙1のとおり、8テーマについて勧告を行うとともに、新たに6テーマについて、調査に着手。特に、ジェットコースター死傷事故の発生を契機に遊戯施設の安全確保対策、また、総理指示に基づき契約の適正化について機動的に実施。</p>											
行政評価・監視に係る勧告等に基づく関係府省の行政制度・運営の見直し・改善の状況	行政評価・監視に係る勧告等の指摘事項は、実際に、関係府省において、改善が図られているか。	<p>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」を受領している。平成19年度においては、別紙2・3のとおり11の行政評価・監視について「回答」を、また、10の行政評価・監視について「その後の改善措置状況」を受領した。指摘事項の内容により、改善措置を講ずるために要する時間は相違するが、当該「その後の改善措置状況」をみると、指摘事項の97.0%は既に改善措置が採られており、残りの事項についても、すべて、改善措置を採ることが具体的に予定されているか、改善措置を採ることにつき検討中となっている。</p>											
苦情あっせん等に基づく関係府省の行政制度・運営の見直し・改善の状況	<p>行政相談活動が効果的に実施されているかを把握。</p> <p>行政制度・運営の見直し・改善状況の把握手段の一つとして、苦情あっせん事案解決率を把握する。</p> <p>また、上記の苦情あっせんのほか、あっせんには至らないが、相談を受け付け、行政運営の改善の必要性を検討すること、関係機関等に対し、相談内容</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">苦情あっせん解決率</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>95.9%</td> <td>96.2%</td> <td>95.3%</td> </tr> <tr> <td>(苦情あっせん案件1,093件中1,048件が解決)</td> <td>(苦情あっせん案件900件中866件が解決)</td> <td>(苦情あっせん案件993件中945件が解決)</td> </tr> </tbody> </table> <p>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。</p> <p>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。</p>			苦情あっせん解決率			95.9%	96.2%	95.3%	(苦情あっせん案件1,093件中1,048件が解決)	(苦情あっせん案件900件中866件が解決)	(苦情あっせん案件993件中945件が解決)
苦情あっせん解決率													
95.9%	96.2%	95.3%											
(苦情あっせん案件1,093件中1,048件が解決)	(苦情あっせん案件900件中866件が解決)	(苦情あっせん案件993件中945件が解決)											

指標等	分析の視点	17年度	18年度	19年度
	を通知・連絡すること、窓口となる行政機関を教示・助言すること等を通じ、行政運営等の見直し改善に結びついていることから、併せて、国の行政機関等に係る相談受付件数を把握する。	国の行政機関等に係る相談受付件数		
		54,177件 (うち、苦情、要望陳情 14,776件) (うち、照会 39,401件)	56,072件 (うち、苦情、要望陳情 16,432件) (うち、照会 39,640件)	61,295件 (うち、苦情、要望陳情 18,656件) (うち、照会 42,639件)
年金記録確認第三者委員会による年金記録の訂正に関するあっせん案等の審議の状況(注)	年金記録に関するあっせん等について、国民の立場に立って、公正な判断を示すことにより、年金制度に対する信頼を回復しているか。	平成19年6月に設置された年金記録確認第三者委員会については、平成20年3月末時点で、申立件数が約5万件、そのうち、処理を終了した件数が約6千件。 なお、平成20年3月末までに申し立てられた事案については、おおむね1年を目途に処理を終えることとする。		
行政評価等についての国民への周知の一層の促進の状況	政策評価制度についての国民への周知を促進するための活動が効果的に実施されているかを把握。	政策評価フォーラムの開催 札幌会場(10月) 名古屋会場(11月) 広島会場(12月)	政策評価フォーラムの開催 仙台会場(12月) 高松会場(11月) 政策評価国際シンポジウムの開催(6月東京)	政策評価フォーラムの開催 東京会場(3月) (参考) アンケート結果(仕事や研究に参考となった人の割合) 講演1「政策評価の現状と課題」77.1% 講演2「政策評価を考える」58.1% 規制の事前評価に関する講演会の開催(11月東京) (参考) アンケート結果(仕事や研究に参考となった人の割合) 講演全体90.7%
	行政評価・監視についての国民への周知を促進するための活	行政評価・監視の結果等について、報道発表やHPへの掲載等を実施。 さらに、20年度以降の行政評価等プログラムの策定		

指標等	分析の視点	17年度	18年度	19年度
	動が効果的に実施されているかを把握。	に当たり、主な調査事項等について、パブリック・コメントを初めて実施		
	行政相談制度についての国民への周知を促進するための活動が効果的に実施されているかを把握。	平成19年度に行政相談の標語「ききます とどけます あなたの声を行政に」を初めて導入し、行政相談周知ポスター、政府広報に表示するなど効果的な広報活動を実施。 引き続き、春と秋の行政相談週間において、行政相談活動の広報活動を効果的、集中的に実施(別紙4参照)。		

(注)平20年度評価に際して、平成19年度目標設定表の「参考となる指標その他の参考となる情報」に、「年金記録確認第三者委員会による年金記録の訂正に関するあっせん案等の審議の状況」を追加した。その理由は、19年度目標設定表の策定後に、本業務が新たに追加されたためである。

4 政策の総合的な評価

(1) 評価結果(総括)

政策評価制度の推進及び評価専担組織としての政策評価の実施

総務省における制度の推進及び全政府的見地からの評価の実施を通じて、評価の質の向上、予算要求等政策への反映、関係府省における政策の見直し・改善が図られていることから、一定の効果を上げている。

行政評価・監視の実施及び行政相談制度の推進

ア 行政評価・監視

国民の多様なニーズに対応した行政評価・監視の迅速かつ的確な実施を通じ、勧告等に基づく関係府省の行政制度・運営の見直し・改善が図られていることから、一定の効果を上げている。

イ 行政相談

行政制度・運営の見直し・改善状況の把握手段の一つとして、把握している苦情あっせん解決率は95.3%となっているほか、あっせん以外にも関係のある関係機関等に相談内容を通知・連絡することなどにより、行政の制度・運営の改善を推進している。

しかしながら、「平成17年総合評価書(行政相談に関する総合評価結果)」のアンケート調査結果において、行政相談をもっとPRしてほしいとの意見が全体の約7割となっており、潜在する国民の行政に関する苦情や行政制度等に関する疑問を解消し、また、今後の発生に備えるために、国民への制度の周知を一層強化するよう検討する必要がある。

ウ 年金記録に関するあっせん等の実施

平成19年6月に設置された年金記録確認第三者委員会(以下「第三者委員会」という。)による年金記録の訂正に関するあっせん案等の審議状況を見ると、第三者委員会に対する申立件数は、平成20年3月末時点の累計で約5万件、そのうち同年3月末までに約6千件の処理を終了したところである。

第三者委員会の活動は、年金記録を管理・運営する社会保険庁等関係行政機関の管理に起因する問題について、申立人の申立てを十分に汲み取って、収集した資料を検討し、年金記録の訂正に関し公正な判断を示すものであること、これまでに経験したことのない業務について、極めて短期間で、様々な構成員により立ち上げられた体制の中で処理件数を飛躍的に増大させてきている(1月当たりの処理件数:委員会開始直後の19年7月から9月の3か月間の合計が213件、その翌月の10月が281件、後述の「年金記録問題に関する関係閣僚会議」の前月の12月が517件、年度末の3月が2,136件)ことから、年金制度に対する国民の信頼の回復に資するものとなっていると考える。

しかしながら、年金記録の訂正により国民の正当な権利を実現し、年金制度に対する国民の信頼回復を図るとの目標達成のためには、審議の公正性を確保しつつも、更なる処理の促進が必要である。

なお、平成20年1月に開催された「年金記録問題に関する関係閣僚会議」において、20年3月末までに申し立てられた事案については、おおむね1年を目途に処理を終えることとされている。

(2) 基本目標等の達成状況の分析

(ア) 必要性

政策評価制度の推進及び評価専担組織としての政策評価の実施

従来、我が国の行政においては、法律の制定や予算の獲得等に重点が置かれ、その効果やその後の社会経済情勢の変化に基づき政策を積極的に見直すといった評価機能は軽視されがちであった。しかしながら、政策は実施段階で常にその効果が点検され、不断の見直しや改善が加えられていくことが重要であり、そのためには、政策の効果について、事前、事後に、厳正かつ客観的な評価を行い、それを政策立案部門の企画立案作業に反映させる仕組みを充実強化することが必要である。

政策評価制度は、このような観点から、国民本位の効率的で質の高い行政の実現、国民的視点に立った成果重視の行政への転換、国民に対する行政の説明責任の徹底を図ることを目的として、平成13年1月の中央省庁等改革に伴い導入されたものである(平成14年4月から、「行政機関が行う政策の評価に関する法律」(平成13年法律第86号)が施行)。政策の効果点を点検し、その不断の見直しや改善を図る上で、各府省における評価の実施及びその実効性を高めるための仕組みは、必要不可欠なものである。

特に、平成19年度からは、「経済財政改革の基本方針2007」(平成19年6月19日)(以下、「骨太2007」という。)に基づき、新たに重要対象分野に関する評価の取組が始まったこと、規制の事前評価が義務付けられたことなどから、政策評価制度の果たす役割が増大し、その重要性も増している。

行政評価・監視の実施及び行政相談制度の推進

ア 行政評価・監視

政府は、行政に対する国民の信頼を確保し、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成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 行政相談

行政相談は、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、中立・公正な立場からその解決等を図ることにより、行政苦情の個別救済及び行政運営の自己改善を図るものであること、また、各府省が有する相談窓口とは異なり、複数の行政機関等にまたがる問題について、調整的機能を発揮することにより、省庁横断的、効率的な解決を図ることが可能なものであることから必要な業務である。

国民への行政相談制度の周知については、同制度の利用促進を図ることにより、潜在的国民の行政に関する苦情や行政制度等に関する疑問を解消し、また、今後の発生に備えるために国民への制度の周知が必要である。

ウ 年金記録に関するあっせん等の実施

年金記録に関するあっせん等の業務は、いわゆる「年金記録問題」への対応策の一つとして、年金制度に対する国民の信頼を回復するため、年金記録の訂正により国民の正当な権利を実現する機関が必要とされ、またその機関は、社会保険庁や厚生労働省とは異なる第三者的立場であることが必要とされたことから、総務省が有する行政苦情に関するあっせん機能を活用することが適当とされ、安倍総理大臣(当時)の指示により、平成19年6月に第三者委員会が総務省に設置されたことに伴って開始されたものである。

年金制度を所管する社会保険庁や厚生労働省とは異なる立場で、第三者委員会と同様の役割を果たし得る機関が他にはないこと、平成20年3月末現在で累計約5万件の申立てがあり、また、現在も申立てが続いている状況であること等に鑑みれば、本政策は必要不可欠なものである。

(イ) 有効性

政策評価制度の推進及び評価専担組織としての政策評価の実施

ア 経済財政諮問会議との連携強化による、重要対象分野に係る政策評価の実施の推進

平成19年度からの新たな取組である経済財政諮問会議との連携強化については、骨太2007に基づき実施されているものである。初年度である平成19年度は、新たに政策評価・独立行政法人評価委員会政策評価分科会ワーキング・グループを開催するなど、重要対象分野の選定等に向けた調査審議を精力的に実施した。政策評価・独立行政法人評価委員会において選定した政策評価の重要対象分野等は、総務大臣から経済財政諮問会議に意見具申され、同

会議から政府における政策評価の重要対象分野として関係府省に提示された。さらに、関係府省における評価の的確な実施の推進を図るため、重要対象分野に係る評価の実施にあたっての留意点等についても総務省から関係府省に提示されるなど、連携強化に関する取組の着実な実施が図られていると認識している。なお、平成 19 年度に提示された重要対象分野についての評価は、現在、関係府省において実施されている途上にあり、その評価結果については、予算の効率化等国の政策に適切に反映するため、平成 20 年度以降の経済財政諮問会議に報告することとしている。これらの取組については、引き続き、進捗状況を注視した上で分析・評価を行う必要がある。

イ 各府省における政策評価の質の向上

各府省における政策評価の質の向上については、各府省が実施した実績評価方式による評価について、目標に関し達成しようとする水準が数値化等により特定されている評価の割合（政策レベル）の推移を府省全体で見ると、平成 18 年度の 57.2%（407 件中 233 件）に比べ 19 年度は 71.1%（318 件中 226 件）と上昇している。これを府省別にみると、実績評価方式による評価を実施している 14 府省のうち、7 府省において、平成 19 年度の当該割合が 18 年度より上昇しており、中でも国家公安委員会・警察庁や厚生労働省において大きく上昇している（国家公安委員会・警察庁：3.6% 39.3%、厚生労働省：41.7% 87.5%）。また、目標に関し達成しようとする水準が数値化等により特定されている評価の割合を指標レベルで見ても、平成 18 年度の 44.6%（1,985 指標中 885 指標）から 19 年度の 67.2%（1,769 指標中 1,189 指標）へと上昇している。

このように、目標に関し達成しようとする水準が数値化等により特定されている評価の割合については、全体として改善傾向がみられ、各府省における政策評価の質の向上に向けて、一定の進展が認められる。

また、各府省における政策評価の質の向上に関しては、総務省が行う客観性担保評価活動の結果に基づき、関係府省において政策評価の改善が図られているところである。

平成 17 年度及び 18 年度の「評価の内容点検（認定関連活動）」において改善すべき点がみられた事例について、関係府省におけるその後の措置状況を把握した。主な事例の概要は、以下のとおりである。

【事例 1】水道水源開発施設整備事業（忠別ダム）〔厚生労働省公共事業再評価〕

平成 17 年度の内容点検において評価のやり直しを指摘。

平成 18 年度において、厚生労働省で改めて評価を行った結果を把握し、人口推計を見直し（38 万 3,768 人 31 万 3,009 人）、B/C を算出し直した（3.42 1.12）こと、関連施設の整備計画の見直しにより約 42.5 億円の事業費の削減が図られることを確認。

【事例 2】水道水源開発施設整備事業（サンルダム）〔厚生労働省公共事業再評価〕

平成 18 年度の内容点検において「水道事業の費用対効果分析マニュアル」の見直しを指摘。

平成 19 年度において、同年 7 月に同マニュアルの改訂が行われ、当省の指摘事項が改正内容に反映されていることを確認。

【事例 3】一般国道 338 号長後バイパス〔国土交通省公共事業再評価〕

平成 18 年度の内容点検において評価のやり直しを指摘。

平成 19 年度において、国土交通省で改めて評価を行った結果を把握し、全体事業 B / C = 0.5、残事業 B / C = 1.6 となったこと、設計条件見直しや工法変更等によって約 4 億円のコスト縮減が図られることなどを確認。

【事例 4】環境に配慮した地域づくりの支援〔環境省実績評価〕

平成 18 年度の内容点検において「本来、事業の効果として測定すべき CO₂ 削減量に係る指標を設定して評価すべき。」と指摘。

平成 19 年度の環境省の実績評価書において、CO₂ 排出量がアウトカム指標として設定され、削減目標値（51,000 トン）も示されたことを確認。

このように、「評価の内容点検（認定関連活動）」については、各府省が実施した政策評価について、評価の内容に踏み込んで点検し、関係府省に対し評価のやり直しなどの改善措置を講ずるよう求めることにより、関係府省における政策評価の改善に一定の成果を上げており、客観性担保評価活動に関し、今後、特に評価の内容に踏み込んだ点検の充実・強化を図ることで、各府省における政策評価の質の向上に向けて、より一層の進展が期待できる。

ウ 各府省における政策評価結果の予算要求等政策への反映

各府省における評価結果の予算要求等政策への反映については、各府省において評価結果が政策に反映された割合は、平成 19 年度は 18 年度に続いて 100%であった。このうち政策の改善・見直し等に結びついた割合は平成 18 年度に比べ 2 ポイント減の約 21% となっており、さらに一般政策に限ってみると、政策の改善・見直し等が行われた割合は、47.7%（265 件/555 件）となっている。公共事業については評価結果を踏まえ、計 13 事業、総事業費等 628.6 億円の事業が休止又は中止されている。なお、平成 14 年度から 19 年度の 6 年間では、政策評価の結果、公共事業を中心に総事業費等ベースで約 3.6 兆円の事業が休止又は中止されている。このように評価結果は予算要求等政策に着実に反映されていると認められる。

エ 規制の事前評価の円滑な実施の推進

規制の事前評価の円滑な実施の推進については、各府省が義務付けられた規制の事前評価を円滑かつ効率的に実施するに当たって、標準的指針となる規制の事前評価の内容、手順等を示す「規制の事前評価の実施に関するガイドライン（平成 19 年 8 月 24 日）」を策定した。各府省は当該ガイドラインを踏まえ、規制の質の向上や国民への説明責任を果たすよう、規制の事前評価を実施しているところである。また当該ガイドラインは、規制の事前評価書の要旨のモデル様式を示しており、これによって評価書の要旨の統一が図られ、国民の各府省の評価書に対する理解等が促進されると考えられる。また、規制の事前評価の円滑な実施を推進するため、専門的な知見や、諸外国の現状、規制の対象となる側からの要望等を紹介するために開催した「規制の事前評価に関する講演会（平成 19 年 11 月 9 日）」のアンケート調査結果（回収率 52.8%（67 / 127 名））によれば、講演会全体の難易度については「よく理解できた・理解できた」86.8%（46 / 53 名）、講演会全体が仕事や研究にどの程度役に立つかについては「とても参考になった・参考になった」90.7%（49 / 54 名）との回答を得ている。また、規制の事前評価をテーマとして取り上げた「政策評価に関する統一研修（平成 20 年 3 月 12 日）」のうち、各府省の政策評価担当官を対象とした特別研修のアンケート調査結果（回

収率 34.2% (13 / 38 名)) によれば、研修全体の講義の内容について、「よく理解できた・理解できた」92.3% (12 / 13 名)、研修全体の講義の今後の業務の実施に関連して、「参考になった」84.6% (11 / 13 名) との回答を得ている。このように、講演会や研修を開催することにより、規制の事前評価の導入の意義・必要性について国民等に分かりやすく理解してもらうよう努めたところである。

オ 統一性・総合性確保評価

総務省が行った統一性・総合性確保評価の結果の関係府省における政策への反映の状況を見ると、法令の改正、業務の改善・見直しに結びつくなど関係府省における政策に反映されている。

以上、政策評価制度の推進のための取組を通じ、各府省における政策評価の質の向上、評価結果の予算要求等政策への反映は着実に進展しており、当該施策についての有効性は認められる。なお、重要対象分野の選定等の新たな取組については、政策評価の実効性の確保、評価結果の質の向上の取組を更に進めるための有効な手段であることから、特に積極的に取り組んだところであるが、効果の発現が先になるものもあるため、今後、指標の進捗状況を注視しつつ必要な分析を行っていくこととする。

行政評価・監視の実施及び行政相談制度の推進

ア 行政評価・監視

行政評価・監視に係る勧告等に基づく関係府省の行政制度・運営の見直し・改善の状況を見ると、平成 19 年度に受理した「その後の改善措置状況」(別紙 2 参照)において、指摘事項の 97.0%は既に改善措置が採られ、残りの事項についても、すべて、改善措置を採ることが具体的に予定されているか、改善措置を採る方向で検討中となっている。行政評価・監視の実施を通じ、各府省における行政制度・運営の改善が図られていることから、有効性があると認められる。

イ 行政相談

行政制度・運営の見直し・改善状況の把握手段の一つとして把握している苦情あっせん解決率は、下記のとおり、例年 90%を超えており、有効性は認められる。

苦情あっせん事案の解決率 (平成 17～19 年度)

区 分	平成 17 年度	平成 18 年度	平成 19 年度
解決率	95.9% (1,048 件 / 1,093 件)	96.2% (866 件 / 900 件)	95.3% (945 件 / 993 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。また、あっせん未解決事案の主な原因は、改善までに時間や予算を要するものである。

なお、このほかにも、行政相談委員が受け付けた苦情案件のうち、事務処理の遅延、営造物の維持管理等、簡易なものについては、関係機関に通知することによって解決が図られているものもある。

また、上記の苦情あっせんのほか、あっせんには至らないが、下記のとおり例年5万件乃至6万件の国の行政機関等に係る相談を受け付けており、その中には行政運営の改善の必要性を検討すること、関係機関等に対し、相談内容を通知・連絡すること、窓口となる行政機関を教示・助言すること等を通じ、行政運営等の見直し改善に結びつくものもみられる。

国の行政機関等に係る相談受付件数（平成17～19年度）

区分	平成17年度	平成18年度	平成19年度
苦情、要望陳情	14,776件	16,432件	18,656件
照会	39,401件	39,640件	42,639件
合計	54,177件	56,072件	61,295件

（注）平成18年度から19年度における相談件数の増加の内訳をみると、照会（39,640件→42,639件）と要望陳情（12,319件→14,623件）において著しい増加がある。また、行政分野別にみると、社会保険窓口、保険料等の相談が著しく増加（1,551件→3,547件）している。

国民への行政相談制度の周知については、同制度の利用促進を図ることにより、潜在する国民の行政に関する苦情や行政制度等に関する疑問を解消し、また、今後の発生に備えるために必要である。このため、春と秋の行政相談週間を中心として、テレビ、新聞、県・市町村広報誌等の広報媒体を通じ、積極的に広報活動を展開しているが、下記のとおり、周知が不足していると結果が出ており、引き続き、効率的・効果的な広報を行うことが必要である。

「平成17年度総合評価書（行政相談に関する総合評価結果）平成18年3月」（注1）

「行政相談に関するアンケート結果」（注2）

・行政相談制度に対する意見・要望（複数回答）

もっとPRしてほしい	1,483人（68.8%）
身近なところでの相談	1,016人（47.1%）
相談者の秘密厳守	892人（41.4%）
なるべく早く解決を	864人（40.1%）
勤務時間外の受付	763人（35.4%）
行政相談委員の増員	675人（31.3%）
その他	80人（3.7%）

（注1）「総務省が平成17年度に行う事後評価及び施策の実施状況の検証の実施に関する計画」（平成17年3月30日総務省訓令第12号）に基づき、行政相談に関して総合評価方式による評価を実施

（注2）一般国民を対象としたアンケート調査を、Web上で公開し、平成15年1月24日から2月20日までの期間に実施（回答者2,155人）

このため、行政相談所の開催など個別の行政相談活動の周知徹底のために、地元市町村の広報誌への掲載や町内会・自治会の回覧板の活用による広報の充実強化を図ることとした。

また、行政相談制度・行政相談委員活動の周知徹底のため、マスメディア等各種広報媒体を利用し、平成19年度に行政相談の標語「ききます とどけます あなたの声を行政に」を定め、効果的な広報活動に努めている。

さらに、引き続き、春と秋の行政相談週間において、行政相談活動の広報活動を集中的に実施するなど、効果的な広報活動に努めている。

ウ 年金記録に関するあっせん等の実施

参考指標となる第三者委員会による年金記録の訂正に関するあっせん案等の審議状況を見ると、申立ての受付窓口となっている社会保険事務所等で受け付けた第三者委員会に対する申立ての件数は、平成 20 年 3 月末時点の累計で 49,897 件となっており、そのうち第三者委員会に送付されたものが 34,079 件(同年 3 月 28 日時点の累計)、同年 3 月末までに処理を終了したものは 5,796 件となっている。また、処理を終えたものの内訳は、年金記録を訂正すべきとのあっせんを行ったもの 2,397 件、記録の訂正は不要と判断したもの 2,938 件、申立てが取下げられたもの 461 件となっている。

月ごとの処理件数を見ると、委員会開始直後の 19 年 7 月から 9 月の 3 か月間の合計が 213 件、10 月 281 件、11 月 488 件、12 月 517 件、1 月 730 件、2 月 1,431 件、3 月 2,136 件となっており、体制整備と習熟度の向上に伴い飛躍的に増加してきている。

第三者委員会の活動は、そもそも、社会保険庁側に記録がなく、申立人本人も領収書等の物的な証拠を持っていないといった事例について、申立人の申立てを十分に汲み取り、収集した関連資料や周辺事情を総合的に検討し、年金記録の訂正の要否を判断するという困難な業務であり、これまでに経験したことのない業務を、極めて短期間で、様々な構成員により立ち上げられた体制を逐次整備する中で実施しているにもかかわらず、行政相談や行政評価・監視等の業務の中で培われてきた調査・分析のノウハウをも活かすとともに、経験を経て習熟してきていることにより、急速に実績を上げてきている。

また、第三者委員会のような合議制の審査機関で、これほどの実績(1 年足らずの間に約 5 万件を受け付け、約 6 千件を処理)を上げているものは他に見られない。

さらに、上記のとおり月ごとに処理件数を飛躍的に増加させてきており、今後も更なる増加が見込まれる。

こうしたことから、第三者委員会は十分成果を挙げているものと考えられ、政策としての有効性はあると考える。

(ウ) 効率性

政策評価制度の推進及び評価専担組織としての政策評価の実施

総務省が行った統一性・総合性確保評価については、平成 19 年度に意見通知もしくは勧告を行ったもの(2 件)の処理期間(管区行政評価局による調査結果を本省行政評価局が取りまとめ、意見通知もしくは勧告に至るまでの期間)をみると、それぞれ 1 年 1 か月と 1 年 6 か月で、18 年度(1 件・1 年 2 か月)に比べてほぼ同じか、それよりも長い期間を要している。これは、テーマにより調査内容や分析すべきデータ量等が異なることから、単純に比較はできないものの、昨年度から年金記録問題への早急な対応が求められ、従前の体制を維持できず、人員不足により処理期間が長くなった面もあるものと考えられる。いずれにせよ、評価結果の早期の政策への反映を図るためには、一層の効率性の向上が必要となっている。

行政評価・監視の実施及び行政相談制度の推進

ア 行政評価・監視

平成 19 年度に勧告等を行った行政評価・監視 8 件（別紙 1 参照）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、18 年度平均に比べて長期間を要している（18 年度：10 か月 19 年度：11 か月）。これは、テーマにより調査内容や分析すべきデータ量等が異なることから、単純に比較はできないものの、昨年度から年金記録問題への早急な対応が求められ、従前の体制を維持できず、人員不足により処理期間が長くなった面もあるものと考えられる。いずれにせよ、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 行政相談

受付窓口への来訪のほか、電話、電子メール、ファクス、手紙など様々な方法で受け付けているほか、全国の市区町村に配置されている行政相談委員が受け付けているなど、国民にとって簡易・迅速な方法で受け付けており、受け付けられた苦情は、その内容に応じ、処理されている。

しかし、局所の行政相談課においては、平成 20 年度より、年金業務に係る第三者委員会への対応等もあり、行政相談の迅速な受付・的確な処理、新任行政相談委員への支援等を行うための体制強化を図ることが必要となっている。

行政相談件数（平成 17～19 年度）

区 分	平成 17 年度	平成 18 年度	平成 19 年度
本省・管区局・事務所受	65,132 件(36.6%)	68,447 件 (38.2%)	71,513 件(40.8%)
行政相談委員受	112,708 件 (63.4%)	110,972 件(61.8%)	103,793 件 (59.2%)
合 計	177,840 件 (100.0%)	179,419 (100.0%)	175,306 件 (100.0%)

また、行政相談委員が開催する定例相談所や管区行政評価局・行政評価事務所が開催する一日合同行政相談所等の周知について、開催地の市町村を中心とした市町村広報誌への掲載、回覧板の利用について、協力依頼を行っている。

さらに、政府広報枠を積極的に活用し、行政相談標語を利用した行政相談制度・行政相談委員活動の周知を行っている。

ウ 年金記録に関するあっせん等の実施

有効性の項でも見たとおり、第三者委員会における月ごとの処理件数は、年金記録確認地方第三者委員会（以下「地方委員会」という。）における申立受付が開始された 19 年 7 月以降、飛躍的に増加してきており、体制整備とともに、年金記録確認中央第三者委員会（以下「中央委員会」という。）による先例事案の蓄積や各委員会における審議及び同事務室におけ

る調査に関する習熟度の向上等が進んだことにより、効率性も徐々に高まってきていると考える。

また、第三者委員会のような合議制の審査機関で、これほどの実績（1年足らずの間に約5万件を受け付け、約6千件を処理）を上げているものは他に見られず、こうした点からも効率性が認められる。

さらに、行政処分に対する不服に関する救済制度である行政不服審査に比べて簡素な手続で処理を進めることができることから効率性が認められる。

（エ）その他

いわゆる「年金記録問題」は、国民の権利関係に直接大きく影響するものであり、国民の関心も非常に高い。このため、その解決は、福田内閣における最重要課題の一つとして位置付けられており、政治的見地からも非常に優先性の高い政策であると認められる。

また、第三者委員会による年金記録の訂正に関する判断については、全国に50ある地方委員会の間の整合性を保つことが求められている。こうした中で、中央委員会において、蓄積された先例事案の分析・整理及び情報提供や各地方委員会との事前相談等を行っているところであり、全体としての整合性は確保されていると考える。

5 今後の課題と取組の方向性

（1）政策の課題と取組の方向性（総括）

政策評価制度の推進及び評価専担組織としての政策評価の実施

政策評価の的確な実施とその質の一層の向上、評価結果の政策への着実な反映を図ることが必要。そのために引き続き次のような取組を行う。

- ・ 重要対象分野の的確な選定及び各府省における評価の実施の推進を図る。
- ・ 規制の事前評価の円滑な実施の推進及び質の向上を図る。
- ・ 客観性担保評価活動について、特に評価の内容に踏み込んだ点検の充実・強化を図る。
- ・ 統一性・総合性確保評価について、取りまとめの迅速化を図ることが必要であり、調査効率の一層の向上を図る。

行政評価・監視の実施及び行政相談制度の推進

ア 行政評価・監視

取りまとめの一層の迅速化を図ることが必要であり、そのために、業務の減量化等現行の業務の進め方や体制の在り方について検討する。

イ 行政相談

行政相談の迅速な受付・的確な処理、新任行政相談委員への支援を行うための体制強化、広報の一層の強化のため、より効果の高い広報媒体への掲載・報道依頼の充実を図る。

ウ 年金記録に関するあっせん等の実施

年金記録の訂正に関し、申立内容を十分に汲み取り、審議の公正性を確保しながら、事案処理の迅速化に取り組む。平成20年3月末までに申し立てられた事案については、おおむね1年を目途に処理を終える。

(2) 個別課題と取組の方向性

今後の課題	取組の方向性	
<p>【課題】 政策評価制度の推進については、着実に進展していると認識しているが、引き続き、評価の質の向上及び評価結果の予算要求等政策への着実な反映のための取組を図ることが必要。</p> <p>【下位レベルの施策名】 政策評価制度の推進</p> <p>【主な事務事業】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・重要対象分野の選定とその評価の実施の推進 ・規制の事前評価の実施の推進 ・政策評価結果の予算要求等への的確な反映の推進 ・統一性・総合性確保評価活動 ・客観性担保評価活動 	<p>見直し・改善の方向性</p>	<p>重要対象分野の選定等については、時機に見合った的確な選定及び関係府省における評価の実施の推進を図るため、引き続き政策評価・独立行政法人評価委員会における調査審議を経て積極的に取り組んでいく。</p> <p>規制の事前評価については、費用及び便益の定量化や代替案との比較分析を行い、分かりやすい評価を行うことが必要であり、諸外国の事例研究等を通じて評価の質の向上を図っていく。</p> <p>客観性担保評価活動については、特に評価の内容に踏み込んだ点検の充実・強化を図る。</p>
	<p>(予算要求)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 現行予算の継続 ・ 政策評価の統一研修の開催回数の削減等により政策評価業務の重点化・効率化を図る。
	<p>(制度)</p>	<p>現行制度の継続</p>
	<p>(実施体制)</p>	<p>統一性・総合性確保評価については、今後、処理期間をできるだけ短くすることができるようにしたいと考えているが、現在の事務体制では実施が厳しいことから、調査効率の一層の向上等を図っていきたい。</p>
<p>【課題】 行政評価・監視の実施については、その実施により、各府省における行政制度・運営の改善が図られていると認められるものの、早期の行政の制度・運営の改善を図る観点から、引き続き、取りまとめの一層の迅速化を図ることが必要である。</p> <p>【下位レベルの施策名】 行政評価・監視の実施</p> <p>【主な事務事業】</p>	<p>見直し・改善の方向性</p>	<p>現在、当局においては、年金記録訂正問題への対応を重要課題として取り組んでおり、当該対応状況を踏まえつつ、業務の減量化等現行の業務の進め方や体制の在り方について検討する。</p>
	<p>(予算要求)</p>	<p>現行予算の継続</p>
	<p>(制度)</p>	<p>現行制度の継続</p>
	<p>(実施体制)</p>	<p>現行体制を見直し、調査効率の向上について検討するとともに、その結果を踏まえ、必要に応じ、機構・定員要求を検討</p>

今後の課題	取組の方向性		
<p>【課題】</p> <p>行政相談制度は、平成 17 年度に実施された行政相談に関する総合評価において、おおむね期待されている効果を発揮していると評価されているところである。</p> <p>しかし、局所の行政相談課においては、平成 20 年度より、年金業務に係る第三者委員会への対応等もあり、行政相談の迅速な受付・的確な処理、新任行政相談委員への支援等を行うための体制強化を図る必要がある。</p> <p>行政相談制度の広報については、平成 17 年度に実施された行政相談に関する行政相談に関する総合評価において、効果の高い広報媒体への掲載・報道依頼の充実などによる一層の強化が課題として指摘されている。</p>	<p>見直し・改善の方向性</p>	<p>行政相談の迅速な受付・的確な処理、新任行政相談委員への支援等を実施する観点から、行政相談業務を補助できる臨時職員を配置する。</p> <p>行政相談所の開催など個別の行政相談活動の周知徹底のために、地元市町村の広報誌への掲載や町内会・自治会の回覧板の活用による広報の充実強化を図るための、市町村との連携強化を図る。</p>	
<p>【下位レベルの施策名】</p> <p>行政相談制度の推進</p> <p>【主な事務事業】</p>		<p>(予算要求)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 行政相談補助職員の増員要求を検討 ・ 市町村広報誌・回覧板への掲載、ローカル放送局を利用した広報 ・ 男女共同参画研修会の開催回数削減等による行政相談業務の重点化・効率化
		<p>(制度)</p>	<p>現行制度の継続</p>
		<p>(実施体制)</p>	<p>現在、局所の行政相談課においては、年金業務に係る第三者委員会への対応等もあり、必ずしも業務量に応じた十分な人員が配置されておらず、行政相談業務を補助する臨時職員の配置等、体制の充実を検討する。</p>

今後の課題	取組の方向性	
<p>【課題】 年金記録の訂正による国民の正当な権利の実現等については、年金記録確認第三者委員会による記録訂正の要否等に関する判断に沿って行われる総務大臣から社会保険庁長官へのあっせん等により解決しつつ、さらなる処理の促進、申立件数を勘案した一層の体制強化といった課題、改善の余地がある。</p>	<p>見直し・改善の方向性</p>	<p>年金記録の訂正に関し、申立内容を十分に汲み取り、審議の公正性を確保しながら、事案処理の迅速化に取り組む。</p> <p>平成 20 年 3 月末までに申し立てられた事案については、おおむね 1 年を目途に処理を終えることとする。</p> <p>また、平成 20 年 4 月以降に申し立てられる事案については、第三者委員会送付前の社会保険事務所段階における処理促進、社会保険労務士の協力をも得つつ、申立てに関する相談・調査の充実、申立件数を勘案した一層の体制強化等を講じることにより、迅速な処理を進めることとする。</p>
<p>【下位レベルの施策名】 行政相談制度の推進</p> <p>【主な事務事業】</p>		<p>(予算要求)</p>
	<p>(制度)</p>	<p>現行制度の継続</p>
	<p>(実施体制)</p>	<p>今後も、審議の公正性を確保しつつ、更なる処理の迅速化を図る必要があるため、申立件数を勘案した一層の体制強化を図っていききたい。</p>

6 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

平成 20 年 7 月 1 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、参考指標や今後の課題等について、以下の指摘があった。

ア 目標設定に活用（今後の指標設定の際に検討）

- ・ ロジック・モデルに関して、アウトプット、中間アウトカムの 2 段階があるのであれば、それぞれに、参考となる指標（アウトプットは実施件数、アウトカムは実施した成果である改善状況等）を分けて設定すべきではないか。
- ・ 取組が初年度である重要対象分野に係る政策評価の実施の推進及び規制の事前評価の円滑な実施については、次年度以降の評価に際して、どのようなアウトカム目標・指標をもって評価するのかを考えておく必要があるのではないか。

イ 政策の課題等の把握、評価書のとりまとめに活用（指摘を受け反映）

- ・ 実績評価（performance measurement）は、指標値を報告することそれ自体が重要なのではなくて、指標値の変動や、目標値との乖離が生じている理由をきちんと分析・把握した上で、今後の活動に活かしていくことが重要である。その意味で、行政相談受付件数の増加理由、行政相談に係る苦情あっせん解決率、各府省における政策評価結果の政策への改善・見直し等が行われた割合等についての分析が必要ではないか。
- ・ 行政相談に係る記述に関して、行政相談制度がなければ国民にどのような問題が生じるのかについて記述を加えるべきである。また、必要性和有効性の記述に関して、論拠が不足しているため、説明の充実等をすべきではないか。
- ・ 年金記録問題への対応に係る記述に関して、国民の関心の高い分野でもあり、説明の充実等をすべきではないか。

（２）評価に使用した資料等

< 政策評価 >

政策評価の重要対象分野の選定等について（平成 19 年 11 月政策評価・独立行政法人評価委員会答申）（http://www.soumu.go.jp/s-news/2007/071112_1.html）

政策評価の点検結果 - 評価の実効性の向上に向けて（平成 20 年 3 月公表）

（http://www.soumu.go.jp/hyouka/seisaku_n/torikumi.html）

平成 19 年度 政策評価等の実施状況及びこれらの結果の政策への反映状況に関する報告（平成 20 年 6 月公表）（http://www.soumu.go.jp/s-news/2008/pdf/080606_1_1_0301.pdf）

統一性・総合性確保評価の評価結果

（http://www.soumu.go.jp/hyouka/seisaku_n/ketsyuka.html）

- ・ 大都市地域における大気環境の保全に関する政策評価（平成 18 年 3 月公表）

- ・ 少年の非行対策に関する政策評価（平成 19 年 1 月公表）

< 行政評価・監視 >

平成 19 年度行政評価等計画

（http://www.soumu.go.jp/hyouka/hyouka_kansi_n/keikaku_nendo_19.html）

各行政評価・監視結果に基づく勧告、同結果報告書（平成 19 年度勧告実施分）

各行政評価・監視結果の勧告に伴う改善措置状況の概要（平成 19 年度受領分）

（以上、http://www.soumu.go.jp/hyouka/hyouka_kansi_n/ketsuka.html）

< 行政相談 >

平成 17 年度総合評価書（行政相談に関する総合評価結果）平成 18 年 3 月

平成 19 年度行政相談の実績

< 年金記録に関するあっせん等 >

年金記録に係る苦情のあっせん等（<http://www.soumu.go.jp/hyouka/nenkindaisansha.html>）

年金記録問題に関する関係閣僚会議

（<http://www.kantei.go.jp/jp/singi/nenkin/kaisai.html>）

(別紙1)

平成19年度 勧告等実績

名 称	勧告等年月日	勧告等対象機関
① 府省共通事務に関する行政評価・監視	平成19.6.15 (勧告)	全府省
② 国等の債権管理等に関する行政評価・監視	平成19.6.29 (勧告)	全府省
③ 労働安全等に関する行政評価・監視	平成19.8.7 (勧告)	厚生労働省
④ 小児医療に関する行政評価・監視	平成19.9.12 (勧告)	厚生労働省、総務省、文部科学省
⑤ 遊戯施設の安全確保対策に関する緊急実態調査	平成19.10.16 (勧告)	国土交通省
⑥ 在外邦人の安全対策等に関する行政評価・監視	平成19.11.20 (勧告)	外務省、文部科学省
⑦ アスベスト対策に関する調査	平成19.12.11 (勧告)	総務省、文部科学省、厚生労働省、国土交通省、環境省
⑧ 原子力の防災業務に関する行政評価・監視(第一次)	平成20.2.1 (勧告)	経済産業省

平成19年度 行政評価・監視の実施状況

名 称	調査着手時期
① 介護保険事業等に関する行政評価・監視	平成19年4月
② 公共事業の需要予測等に関する調査	平成19年4月
③ 遊戯施設の安全確保対策に関する緊急実態調査	平成19年6月
④ 国の行政機関の法令等遵守態勢に関する調査	平成19年8月
⑤ 原子力の防災業務に関する行政評価・監視	平成19年8月
⑥ 契約の適正な執行に関する行政評価・監視	平成19年12月

(注) 上記のうち、③は平成19年5月5日に発生したコースター死傷事故を契機として、また、⑥は19年10月30日の内閣総理大臣指示に基づき、緊急に着手したもの

平成19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]

- ① バリアフリーの推進に関する行政評価・監視
- ② 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）
- ③ 都市農村交流に対する行政評価・監視
- ④ 感染症対策に関する行政評価・監視
- ⑤ 鉄道交通の安全対策に関する行政評価・監視
- ⑥ 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
- ⑦ 検査・調査等業務従事者の身分確認に関する調査
- ⑧ 農業災害補償に関する行政評価・監視
- ⑨ 厚生年金保険に関する行政評価・監視
- ⑩ 産業廃棄物対策に関する行政評価・監視
- ⑪ 国等の債権管理等に関する行政評価・監視

[その後の改善措置状況に係る回答]

- ① 自動車運送事業における事故防止対策に関する行政評価・監視
- ② 化学物質の排出の把握及び管理に関する行政評価・監視
- ③ 外交・在外業務実施体制及び運営に関する行政評価・監視
- ④ 実施庁に係る実績評価に関する調査
- ⑤ 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）
- ⑥ 社会福祉法人の指導監督に関する行政評価・監視
- ⑦ 年金に関する行政評価・監視－国民年金業務を中心として－
- ⑧ 行政手続法の施行及び運用に関する行政評価・監視
- ⑨ 海岸の保全・利用に関する行政評価・監視
- ⑩ 文化財の保護に関する行政評価・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

具体的な見直し・改善事例（平成19年度）

行政評価 ・監視名	主な勧告事項	主な改善実績
バリアフリーの推進に関する行政評価・監視	<p>交通分野のバリアフリー化率の的確な実態把握のため、</p> <p>① 公共交通事業者等に対し、旅客施設及び車両等に関する移動円滑化基準の変更及び追加の具体的な内容を周知徹底するとともに、実績等報告は、同基準により実施するよう指導すること</p> <p>② 特定旅客施設における段差解消及び視覚障害者誘導用ブロックの整備に関する年度末現在の進捗率を速やかに把握・公表すること</p>	<p>① 公共交通事業者等に対し通知を発出し、旅客施設及び車両等に関する移動円滑化基準への適合について十分確認を行い報告するよう指導</p> <p>② 平成17年度末における1日当たりの平均的な利用者数が5,000人以上の旅客施設のi)段差解消率は56.5%（前年度末から7.5ポイント増加）、ii)視覚障害者誘導用ブロック整備率は82.8%（同2.7ポイント増加）となっていることを把握し、これらのバリアフリー化の進捗率について取りまとめ、公表</p>
感染症対策に関する行政評価・監視	<p>感染症の予防対策の充実として、</p> <p>① 基本的な検疫実施手順等を示した基本要領等を作成し、これに基づき検疫感染症措置マニュアルを改定するよう検疫所に指示すること。</p> <p>② 総合的訓練については、関係機関も参加した合同訓練の形態により、年1回以上実施するよう検疫所に指示するとともに、その結果をフォローアップすること。</p> <p>感染症発生時の対策の充実として、第一種感染症指定医療機関を指定できていない都道府県に対し、同様の自由を解決して指定した都道府県の例を収集する等により、具体的改善策を提示すること。</p>	<p>① 検疫感染症措置マニュアルが不備であった検疫所については、早急に改定作業を行うよう指示した結果、すべての検疫所において、不備のあった検疫感染症措置マニュアルを改定</p> <p>② すべての検疫所本所において、病院、自治体のほか管内の支所及び出張所等も参加し、合同訓練の形態による総合的訓練を実施</p> <p>平成18年8月に指定の対象が定まっていない都道府県に対し、その状況について、ヒアリングを実施した結果、地方財政再建促進特別措置法（昭和30年法律第195号）により、都道府県が国立大学法人や国立病院機構の病院に対して、施設整備費等の補助ができない仕組みとなっていることが大きな障害となっていることを改めて確認</p> <p>このため、平成19年4月、感染症の予防及び感染症の患者に対する医療に関する法律施行令（平成10年政令第420号）を改正し、都道府県が第一種感染症指定医療機関に補助ができるよう法令上の根拠を明記し、地方財政再建促進特別措置法に抵触しないよう規定を整備</p> <p>あわせて、都道府県に対し、感染症指定医療機関の指定について、改めて幅広く協議を進め、早期の指定の実施を依頼</p>

平成17年～19年度行政相談週間に係る広報一覧

区分		平成17年度		平成18年度		平成19年度	
		春の相談週間	秋の相談週間	春の相談週間	秋の相談週間	春の相談週間	秋の相談週間
新聞 (突出し広告)	朝日新聞	○(5/16)	○(10/17)	○(5/21)	—	○(5/23)	○(10/17)
	読売新聞	○(5/16)	○(10/17)	○(5/21)	○(10/16)	○(5/25)	○(10/19)
	産経新聞	○(5/16)	○(10/17)	○(5/21)	○(10/18)	○(5/22)	○(10/16)
	毎日新聞	○(5/16)	○(10/17)	○(5/21)	○(10/19)	○(5/27)	○(10/21)
	ブロック紙	○(3紙、5/16)	○(3紙、10/17)	○(5/21)	○(3紙、10/17)	○(3紙、5/24)	○(3紙、10/18)
	地方紙	○(65紙、5/16、1紙、5/17)	—	—	○(66紙、10/20)	—	—
テレビ	日本テレビ31局ネット ご存じですか～生活ミニ情報～	○(5/16)	—	○(5/22)	—	—	—
	CS朝日ニュースター 政策対談 明日への架け橋	○(5/14)	○(10/15)	○(5/13)	○(10/14)	—	—
ラジオ	TBS グッドモーニングジャパン	—	○(10/16)	○(5/21)	○(10/15)	—	—
	東京FM他36局 中山秀征の愛してジャパン	—	—	○(5/20)	—	—	—
	ニッポン放送 栗村智のHAPPYニッポン	—	—	—	—	○(5/19)	—
		—	—	—	—	—	—
出版物	にっぽんNOW	5月16日号	—	—	—	—	—
その他	電光板ニュース	全国11都市11カ所の電光板 (5月16日(月)～22日(日))	全国11都市11カ所の電光板 (10月17日(月)～23日(日))	全国11都市11カ所の電光板 (5月15日(月)～21日(日))	—	—	—
	モバイル携帯端末用サイト	○	—	○	○	○	○
	オンライン政府広報	○	○	○	○	○	○
広報等	総務省広報誌	5月号	10月号	5月号	10月号	5月号	10月号
	屋外広告塔	5月6日(金)～20日(金)	10月14日(金)～21日(金)	5月1日(金)～26日(金)	9月25日(月)～10月20日(金)	○	9月24日(月)～10月21日(日)
	総務省メルマガ	5月16日(月)～22日(日)	10月11日(火)～21日(金)	○	10月10日(火)～20日(金)	5月17日(木)～27日(日)	10月8日(月)～21日(日)
その他	Cabiネット	5月1日号	10月15日号	5月15日号	10月15日号	—	—