

『平成17年度施策実施状況調書』

施策名	行政相談制度の推進			担当部局名	行政評価局行政相談課		
上位政策との関係(上位政策目標への貢献)	<p>国の行政に関する苦情の適切な解決の促進を図るため、関係機関に必要なあつせんを行い、的確かつ効果的に処理することにより、行政制度・運営の改善を図るものである。</p> <p>そのため、指標として、①苦情・要望陳情案件の解決・処理率及び解決・処理状況(苦情あつせん案件の解決率、苦情非あつせん案件の1か月以内処理率、要望陳情案件の1か月以内処理率)、②照会・対象業務外案件の処理率(1週間以内処理率)、③行政相談委員意見が反映された行政運営の具体的な見直し・改善事例を設定した。</p> <p>これらの指標の設定理由等は次のとおり。</p> <p>i 苦情案件については、あつせんを通じて事案の解決を図ることが行政相談制度の基本であることから、その解決率及び解決状況を指標として設定。</p> <p>ii 苦情非あつせん案件及び要望陳情案件については、あつせんを行わない又はあつせんに至らない理由、単なる要望陳情に類する事案であつせんに適しない旨を相談者に懇切かつ迅速に説明する必要があることから、その1か月以内の処理率及び処理状況を指標として設定。</p> <p>iii 照会・対象業務外案件については、国・地方の行政関係情報について、また、行政関係事案でない旨を相談者に迅速に案内することが必要であることから、その1週間以内の処理率を指標として設定。</p>						
主な指標の状況	主な指標等	目標値	目標年度	14年度	15年度	16年度	
	苦情・要望陳情案件の解決・処理率及び解決・処理状況	苦情あつせん案件の解決率:90%	毎年度	(別紙1参照)			
		苦情非あつせん案件の1か月以内処理率:80%	毎年度				
		要望陳情案件の1か月以内処理率:100%	毎年度				
	照会・対象業務外案件の処理率	1週間以内処理率:100%	毎年度	(別紙2参照)			
	行政相談委員意見が反映された行政運営の具体的な見直し・改善事例	-	-				
施策の主な実施手段の状況	予算執行を主とするもの	事業名 概要			14年度	15年度	16年度
		該当なし					
	制度の企画・運用を主とするもの	項目 概要	<p>① 本省、管区局・事務所及び行政相談委員による相談の処理(平成16年度) :本省及び管区局・事務所66,411件、行政相談委員119,379件処理</p> <p>② 各種行政相談所の開設(平成16年度) :国・地方総合相談センター220か所、総合行政相談所20か所、被災地における特別総合行政相談所19か所、行政相談委員による定例・巡回相談所46,417か所</p> <p>③ 行政苦情救済推進会議の開催(平成16年度) :本省及び12管区局・事務所で延べ30回開催、43件付議</p>				
	情報提供等を主とするもの、その他	項目 概要	該当なし				
	(業務改善への取組状況)						
	<p>① 苦情・相談対応業務の業務・システムの見直し方針の作成</p> <p>② 行政相談シンボルマークの制定</p> <p>③ 行政苦情110番の全国統一番号化</p> <p>④ 国・地方総合相談センター開設箇所の拡大</p> <p>⑤ 総合行政相談所の開設箇所の拡大</p> <p>⑥ 被災地における特別相談活動の適時・適切な実施</p>						

『平成17年度施策実施状況調書』

本施策に関する 課題等の状況	地域における相談窓口体制の整備・拡充	予	制	情
	関係機関が行う各種相談業務との連携強化	予	制	情
	行政相談委員活動の一層の活性化	予	制	情
	「行政の簡素化・合理化」と「質の高い行政サービスの提供」の実現を目指した苦情・相談対応業務の業務・システムの最適化計画の策定	予	制	情
本施策に関する 専門家の意見等	<ul style="list-style-type: none"> 平成17年6月、昨年度に引き続き、国立国会図書館の田辺智子氏に評価書案を提示して意見を聴取し、指標の設定状況等について、前回に比べ分かりやすくなったとの評価をいただいた。 同氏から、指標「苦情あつせん案件の解決率」等については、苦情あつせん件数等自体の推移の分析も併せて行うべきではないかとの指摘を受けた。なお、これについては、平成17年度に行う「行政相談に関する総合評価」の中で実施する予定。 			
本施策に関する 主な資料	<ul style="list-style-type: none"> 行政相談処理件数(平成11～16年度) 行政相談委員意見が反映された行政運営の改善事例(平成16年度) 			

(別紙1)

主な指標等	目標値	目標年度	11年度	12年度	13年度	14年度	15年度	16年度
苦情・要望陳情案件の解決・処理率及び解決・処理状況	苦情あつせん案件の解決率:90%	毎年度	87.1% (1,919件 /2,202件)	92.3% (1,671件 /1,811件)	94.4% (1,331件 /1,410件)	95.7% (1,325件 /1,385件)	93.5% (1,104件 /1,181件)	95.1% (969件/1,019件)
	苦情非あつせん案件の1か月以内処理率:80%	毎年度	87.5% (2,127件 /2,432件)	85.3% (1,546件 /1,812件)	83.3% (1,112件 /1,335件)	82.7% (1,280件 /1,548件)	79.2% (1,115件 /1,408件)	78.7% (1,168件 /1,484件)
	要望陳情案件の1か月以内処理率:100%	毎年度	91.9% (7,341件 /7,984件)	93.3% (6,642件 /7,118件)	94.2% (5,997件 /6,369件)	94.5% (6,090件 /6,442件)	95.7% (6,389件 /6,679件)	94.8% (7,149件 /7,541件)
照会・対象業務外案件の処理率	1週間以内処理率:100%	毎年度	96.9% (46,746件 /48,225件)	96.7% (51,388件 /53,168件)	97.3% (48,375件 /49,709件)	97.1% (48,285件 /49,715件)	97.4% (53,141件 /54,564件)	97.7% (55,118件 /56,419件)

(注)上記の数値は、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、要望陳情案件、照会案件及び対象業務外案件(行政相談委員から通知を受けた事案を含む。)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・要望陳情案件は、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。

(別紙2)

【平成16年度における行政運営の見直し・改善に反映された具体的な事例】

行政相談委員は、行政相談委員法（昭和41年法律第99号）第4条に基づき、総務大臣に対して意見を提出できることとされている。本制度は、行政相談委員が、それぞれの地域において、住民から直接寄せられた苦情の処理や現地の行政機関、各種委員等との意見交換等の場を通じ、行政運営についての改善意見を把握する機会が多いことから、個々の苦情・要望陳情の処理とは別に、行政相談委員としての知識と経験に基づく意見を行政運営の改善に広く活用するものであり、行政相談制度の効果の一つと考えている。

行政相談委員から提出された意見について、総務省から関係府省に通知した結果、平成16年度中に行政運営の改善が図られている例を示せば下記のとおり。

事例1 自主防犯パトロールに際しての車両への青色回転灯の設置

空き巣等の被害を防止するため、住民による自主防犯パトロール車両で巡回するに当たり、車両に青色回転灯が設置できなかったが、平成16年12月から、警察の証明書を受けた者については、保安基準の緩和の認定により、その設置が認められた。

事例2 加工食品の原料原産地の義務表示対象品目の拡大

原料を輸入し日本国内で加工する食品については、野菜冷凍食品等を除けば原材料の原産地表示が義務付けられていなかったが、加工食品品質表示基準が改正され、平成16年9月14日から、主な原材料の原産地表示を義務付ける加工食品を拡大する措置が採られた。

事例3 介護保険認定期間の延長

要介護更新認定申請は、寝たきり状態でその症状の改善が見込まれないと思われる者であっても、原則として6か月ごとに行う必要があったが、平成16年4月から、更新認定が原則12か月とされ、最大で24か月まで延長されることとなった。