

『平成18年度施策実施状況調書』

| 施策名 | (施策11)行政相談制度の推進 | | | 担当部局名 | 行政評価局行政相談課 | |
|---|--|-------------------------------|---|------------------------------------|------------------------------------|------------------------------------|
| <p>施策の概要</p> | <p>「行政相談制度の推進」については、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っせんを行っており、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行政制度・運営の改善を推進している。</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(苦情あっせん案件の解決率、苦情非あっせん案件の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、あっ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 苦情非あっせん案件及び要望陳情案件については、あっせんを行わない又はあっせんに至らない理由、単なる要望陳情に類する事案であっ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> | | | | | |
| <p>主な指標の状況</p> | <p>主な指標等</p> | <p>目標値</p> | <p>目標年度</p> | <p>15年度</p> | <p>16年度</p> | <p>17年度</p> |
| | <p>苦情・要望陳情案件の解決・処理率及び解決・処理状況</p> | <p>苦情あっせん案件の解決率:90%</p> | <p>17年度</p> | <p>93.5% (1,104件/1,181件)</p> | <p>95.1% (969件/1,019件)</p> | <p>95.9% (1,048件/1,093件)</p> |
| | | <p>苦情非あっせん案件の1か月以内処理率:80%</p> | <p>17年度</p> | <p>79.2% (1,115件/1,408件)</p> | <p>78.7% (1,168件/1,484件)</p> | <p>81.4% (1,333件/1,638件)</p> |
| | | <p>要望陳情案件の1か月以内処理率:100%</p> | <p>17年度</p> | <p>95.7% (6,389件/6,679件)</p> | <p>94.8% (7,149件/7,541件)</p> | <p>96.5% (7,282件/7,549件)</p> |
| | <p>照会・対象業務外案件の処理率</p> | <p>1週間以内処理率:100%</p> | <p>17年度</p> | <p>97.4% (53,141件/54,564件)</p> | <p>97.7% (55,118件/56,419件)</p> | <p>98.1% (53,740件/54,792件)</p> |
| | <p>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</p> | <p>-</p> | <p>-</p> | <p>(別紙2参照)</p> | | |
| <p>(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。</p> | | | | | | |
| <p>施策の主な実施手段の状況</p> | <p>予算執行を主とするもの</p> | <p>該当なし</p> | | | | |
| | <p>制度の企画・運用を主とするもの</p> | <p>項目</p> | <p>概要 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17年度) :本省及び管区局・事務所65,132件、行政相談委員112,708件処理 ② 各種行政相談所の開設(平成17年度) :国・地方総合相談センター252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1か所、行政相談委員による定例・巡回相談所45,667所 ③ 行政苦情救済推進会議の開催(平成17年度) :本省及び12管区局・事務所で延べ31回開催、43件付議</p> | | | |
| | <p>情報提供等を主とするもの、その他</p> | <p>項目</p> | <p>概要 該当なし</p> | | | |
| | <p>(業務改善への取組状況) ① 行政相談業務の今後の在り方の検討に資するため、行政相談に関する総合評価を実施(平成18年3月31日公表)、評価結果に基づいた業務改善に取り組む。 ② 苦情・相談対応業務の業務・システムに係る最適化計画の策定 ③ 国・地方総合相談センター開設箇所の拡大 ④ 被災地における特別相談活動の適時・適切な実施</p> | | | | | |

『平成18年度施策実施状況調書』

| | | | | |
|--------------------|--|---|---|---|
| 本施策に関する 課題等の状況 | (課題等の状況) 行政相談の受付窓口の充実及び国や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 | 制 | 事 |
| | 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 | 制 | 事 |
| | 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 | 制 | 事 |
| | 電子政府構築計画に基づく、「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・相談対応業務最適化計画実現のための詳細分析 | 予 | 制 | 事 |
| 本施策に関する 専門家の意見等 | <p>ア 評価書のとりまとめに活用 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の意見(平成18年6月26日)</p> <p>a 意見</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 評価書の内容について、よく整理されているとの評価があった。 ・ 「主な指標の状況」欄の「苦情あっせん案件の解決率」等の状況については、5年間分を別紙において記載しているが、見やすさの観点から、直近の3年間分のデータは調書本体にも記載すべきではないか等の意見があった。 <p>b 対応</p> <p>指摘を踏まえ、調書本体に3年間分のデータを記載する等の修正を行った。</p> | | | |
| | <p>イ 今後の評価書作成に活用 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の意見(平成18年6月26日)</p> <p>a 意見</p> <p>政策・施策を評価するに当たり、既存の指標が十分達成できている状況が続いていることにかんがみ、効率性の観点からの指標等、既存のものとは異なる指標の設定も検討してはどうかとの指摘があった。</p> <p>b 対応</p> <p>指摘を踏まえ、今後の指標設定の際に検討。</p> | | | |
| 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13～17年度) ・ 苦情あっせん解決事例(平成17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17年度) ・ 平成17年度総合評価書(行政相談に関する総合評価結果) (http://www.soumu.go.jp/s-news/2006/pdf/060331_1_c.pdf) | | | |

(別紙1)

| 主な指標等 | 目標値 | 目標年度 | 13年度 | 14年度 | 15年度 | 16年度 | 17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% | 17年度 | 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) | 95.9% (1,048件 /1,093件) |
| | 苦情非あつせん案件の1か月以内処理率: 80% | 17年度 | 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) | 81.4% (1,333件 /1,638件) |
| | 要望陳情案件の1か月以内処理率: 100% | 17年度 | 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) | 96.5% (7,282件 /7,549件) |
| 照会・対象業務外案件の処理率 | 1週間以内処理率: 100% | 17年度 | 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) | 98.1% (53,740件 /54,792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。

平成 17 年度における行政相談委員意見を反映した行政運営の改善事例

| 件名【関係府省等】 | 意見 要 旨 | 関係府省等における措置状況 |
|---------------------------------------|--|--|
| 運輸支局等の昼休み時間帯の窓口の開設 【国土交通省】 | 会社員等は、土曜日及び日曜日のほか、平日は昼休み時間帯でなければ窓口へ出かけられない場合が多いことから、運輸支局等においては、職員が交替で窓口受付を行うなどすることにより、昼休みでも窓口を開設するよう改善してほしい。 | 国土交通省では、運輸支局等における比較的少人数で対応ができる業務から、かつ、対応準備ができた支局等から順次、昼休み時間の受付を開始することとした。 |
| ゆうパックの送付用紙の改善 【日本郵政公社】 | 郵便局のゆうパックラベル（配達依頼用紙）の「ご依頼主控え」には、民間会社の宅配便における「ご依頼主控え」のような二つ穴が用紙の左側になく整理に不便であるため、穴を空けてほしい。 | 日本郵政公社では、平成 16 年 10 月、郵便局のゆうパックラベルの全面的見直しを行った際、「ご依頼主控え」を含むゆうパックラベルに、整理用の穴を設けた様式に変更した。 |
| 高齢者、身体障害者等に配慮した投票所の設備改善 【総務省】 | 国政選挙の際、最寄りの投票所に行ったところ、手すり等がないことから高齢者などが階段を上るのに苦慮している姿を見かけたが、各投票所に高齢者、身体障害者等に配慮した簡易スロープの設置、車いすに対応した記載台の設置、介助員の配置等の措置を講ずるべきである。 | 総務省では、国政選挙の都度、各選挙管理委員会に対し、投票所の設備等に関する留意事項を通知し、高齢者や身体障害者等の便宜のため、スロープの設置等適切な措置を要請してきたところであるが、今後も引き続き各選挙管理委員会に対して、投票所のバリアフリー化の推進を要請することとした。 |
| 有料道路自動料金収受システムに係る事務処理期間の短縮 【国土交通省】 | ETCカードの利用申し込み時にクレジットカードを保有していない場合には、クレジットカードの発行も併せて申し込まなければならず、このため、ETCカードが発行されるまでに半月程度を要した。 クレジットカードを保有していない者に対しても、短期間で高速道路利用料金の決済に使用するETCカードを利用できるようにするため、郵便局や銀行などの金融機関と提携し、預貯金口座から高速道路利用料金の支払いを行えるようにすべきである。 | 東日本高速道路株式会社等の 6 道路会社では、共同して平成 17 年 11 月からクレジットカードを保有していない有料道路の利用者に対しても、ETCが利用できるように新たなETCカード（ETCパーソナルカード）を発行することとした。 |

| 件名【関係府省等】 | 意見要旨 | 関係府省等における措置状況 |
|--|---|---|
| <p>加工食品の賞味期限の枠外表示の規格化</p> <p>【厚生労働省】 【農林水産省】</p> | <p>加工食品の賞味期限については、原材料などが一括表示で記載される枠外の任意の場所に表示されているものが多く、表示場所を探すのに手間取り困惑することがあるが、表示場所や色等について、より見やすく分かりやすいものとなるよう検討してほしい。</p> | <p>農林水産省では、現行の表示基準等において、加工食品の賞味期限の表示については、一括表示の枠内に具体的にその記載箇所を明示した上で任意の箇所に表示することを認めているものの、平成16年12月の厚生労働省との共同会議においても、「キャップに記載」「この欄の上部に記載」等と具体的に示すこと、印字の色を背景と対照とすること、消えにくい印字とすること等について、事業者へ徹底する必要があると指摘されたことから、両省において事業者に対する基準等の更なる周知徹底を図ることとした。</p> |
| <p>有料老人ホーム等への住所地特例の適用など介護保険制度の改善</p> <p>【厚生労働省】</p> | <p>被保険者数が少ない自治体において大規模な有料老人ホームの建設がなされた場合には、同施設への入居者は他市町村からの転入者が大多数になると想定され、このことにより市民が負担する介護保険料が高くなるなど介護保険事業計画の推進に支障をきたす事態が予想される。</p> <p>地域の介護保険制度の安定的な運営のため、有料老人ホーム等の特定施設入所者生活介護への住所地特例（注）の拡充等の制度改善が必要である。</p> <p>（注）「住所地特例」…介護保険施設（指定介護老人福祉施設、介護老人保健施設、指定介護療養型医療施設）に入所することにより、施設所在地に住所を変更したと認められる被保険者については、その施設に住所を移転する前の住所地であった市町村を保険者とする特例措置（介護保険法第13条）。</p> | <p>厚生労働省では、有料老人ホーム等の特定施設について、住所地特例を認めることとした。</p> |