

# 令和5年度 主要な政策に係る評価書

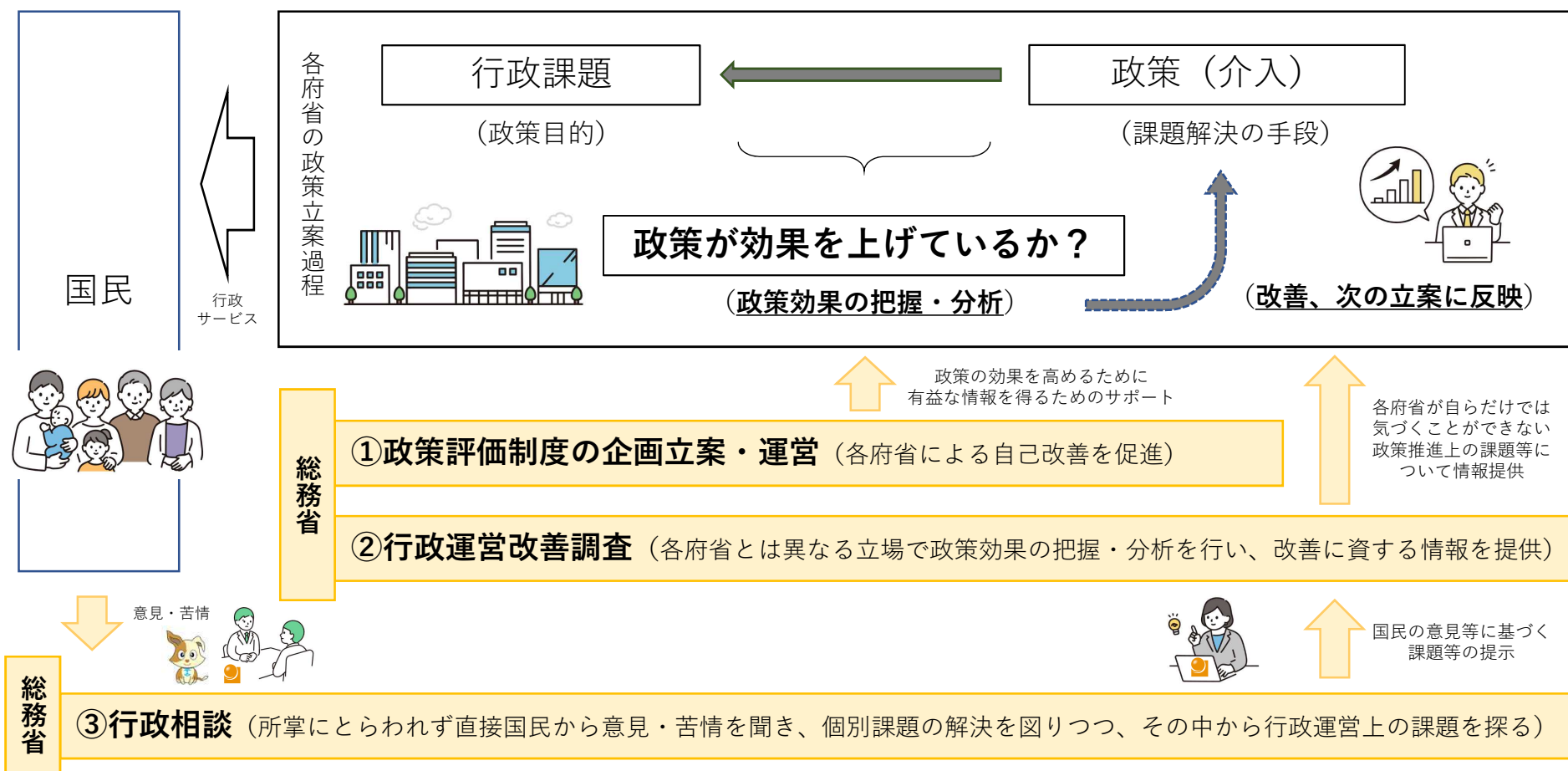
---

政策名	政策2：行政評価等による行政制度・運営の改善
担当部局・課室名	行政評価局 総務課、政策評価課、行政相談企画課
作成責任者名	行政評価局総務課長 渡邊 浩之
政策評価実施時期	令和5年9月

## 政策2：行政評価等による行政制度・運営の改善 ～行政評価局の機能と役割～

### 【行政評価局のミッション】

①政策評価制度、②行政運営改善調査、③行政相談の各機能を有機的に連携させ、政策効果の把握・分析等によって政策設計・運営上のボトルネックを発見し、その解消を図ることで各府省が自らの政策の効果を更に高め、政策を前に進める取組に貢献する。  
また、これらの取組を通じて国民に対する説明責任を果たし、国民の行政に対する納得や信頼を高める。



# ①政策評価の推進

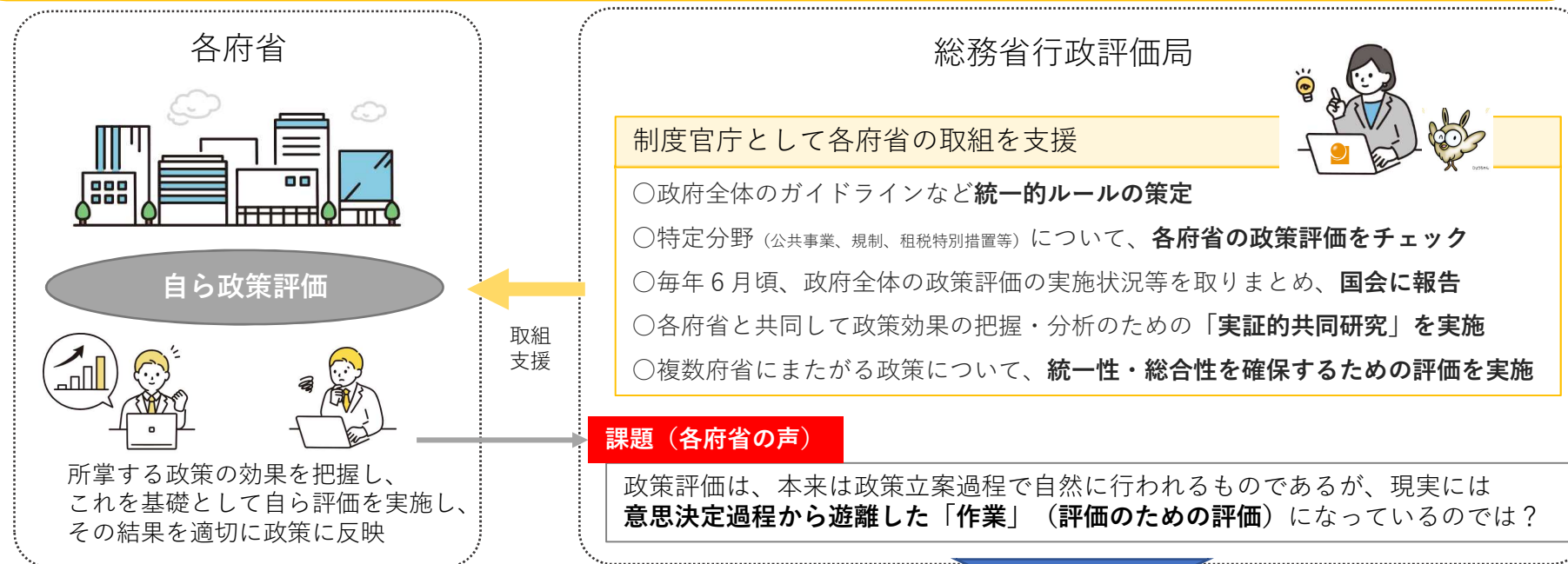
## 第 I 部 政策の全体像

---

## 政策2：行政評価等による行政制度・運営の改善

### ① 政策評価の推進（制度概要）

- 政策評価は、政策評価法(H14施行)に基づき、**各府省が自ら**政策を評価し、見直しや改善に反映させる取組
- 行政評価局は、評価手法の改善や知見を随時整理・共有し、データ利活用・人材育成支援等を含め、各府省の取組の継続的な改善を促進
- これまで、「政策評価」の定着を優先するために、画一的・統一的な制度運用に重きを置いてきたが、今後は本来の制度趣旨に立ち返り、**形式ではなく実質を重視し、各府省の意思決定に有益な情報を生み出すための前向きな挑戦を後押し**していく



令和4年度政策評価実施件数：2,355件

事前評価 1,001件		事後評価 1,354件	
公共事業	546件	目標管理型	196件
規制	227件	未着手・未了	625件
研究開発	91件	完了後・終了時	431件
租特	88件	その他※	102件
ODA	42件	（※規制、租特、一般分野）	
一般分野	7件		

見直し

政策評価制度の見直し（R5年3月）

「評価のための評価」はやめ、「意思決定に使える評価」に変えるため、政策や意思決定方法に応じて作り方・使い方を柔軟に変えられるよう、**従来の画一的・統一的な制度運用を修正**

- 制度見直し(R5年3月)のコンセプトは、政策評価の取組が意思決定に有益な情報を生み出すようにすること
- このため、政府全体として①政策効果の把握・分析機能の強化、②意思決定過程での活用の促進に取り組む
- 行政評価局は、この取組の過程で各府省が直面する課題を丁寧に把握し、課題解決に向けた支援を行う

今後の取組

各府省



①政策効果の把握・分析  
②意思決定過程での活用

**制度見直しのポイント**

- ・政策特性に応じた評価設計が可能に  
(統一的な様式の廃止等)
- ・意思決定過程での評価関連作業の  
活用方法の柔軟化  
(レビュー等との連携が容易に)

総務省行政評価局


アクティビティ

各府省が政策を前に進めるため、政策評価を活用できるようにする

- 各府省が政策効果の把握・分析等の取組に当たって直面した課題を把握


↓

- 当該課題の解決策の検討や支援  
(想定される個別の課題例)
  - ・実務上実施可能な負担の軽い分析方法
  - ・事業単位で効果を測定することが困難な場合の政策評価の活用方法
  - ・政策目的に照らして適切な目標の設定の仕方
  - ・目標達成の度合いを測るために適切な指標の設定の仕方
- 行政評価局の課題解決能力を高めるための取組
  - ・国内外の効果検証に係る学术论文の収集・整理・提供（データベース化）
  - ・効果検証に関する実証的共同研究（各府省だけでなく地方公共団体にも拡大）
  - ・解決困難な個別課題を掘り下げて検討するための調査研究



効果の把握・分析方法

活動モニタリング指標	短期アウトカム	中期～長期アウトカム
<ul style="list-style-type: none"> <li>・各府省が実施する評価関連作業の取組の技術的・制度的課題の把握 (年間100件程度を当面の目安とし、件数が低い状態が続く場合は、各府省の課題を適切に把握できていない可能性があるため手段を見直す)</li> <li>・DBに掲載した学术论文数 (参照数)</li> <li>・実証的共同研究実施件数</li> <li>・調査研究実施件数</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・技術的・制度的課題の解決件数 【目標：把握した課題の70%】 (100%とすると容易な課題を取り上げる誘因となりにかねないため) ⇒個別の課題については別途整理して公表予定</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・専門家評価 【政策評価審議会における質の評価】 (技術的・制度的課題に対する制度官庁としての対応状況について、政策評価審議会による定性的な評価を実施し、取り組むべき課題を抽出する)</li> <li>・ユーザー評価 【目標：各府省政策評価担当官会議の評価B以上】 (政策評価制度のユーザーである各府省担当者が、制度官庁から提供される支援に対する評価を行い、その中から取り組むべき課題を抽出する)</li> </ul>
<p>活動モニタリング指標の状況</p> <p>(毎年度の状況と認識を記載)</p>		



#### 1 評価の実施に関する基本的な方針

##### (1) 統一性・総合性確保評価（政策評価法第12条第1項）

政府全体として目指す一定の方向性の下に、重要性・必要性等を見極めた上で統一性又は総合性を確保する必要がある政策について積極的に実施

E B P M（エビデンスに基づく政策立案）推進のための政策効果の把握・分析手法の実証的共同研究の成果を活用し、総務省が行う統一性又は総合性を確保するための評価を充実・強化

##### (2) 政策評価の客観性を担保するための評価活動（政策評価法第12条第2項）

###### ① 各行政機関における政策評価の実施状況の把握

管区行政評価局等の現地調査機能も活用し、情報の収集・分析を実施

###### ② 各行政機関が実施した政策評価の客観的かつ厳格な実施を担保するための点検

- ・各行政機関が実施した政策評価について、必要な点検を行い、関係機関に結果を通知、公表
- ・政策評価の改善の検討状況も踏まえつつ、点検の見直し・改善の検討を行う。

#### 2 令和5年度から7年度までの3か年に実施する評価のテーマ

- ・令和5年度の実施テーマ：「不登校・ひきこもりのこども支援」（令和3年度から実施し、令和5年7月に公表）
- ・このほか、「生活エリアにおける交通安全対策」に係る調査の具体化の検討を含め、必要な情報収集を進めながら、国民生活や社会経済への影響が大きいものなどを中心に、政策評価審議会の議論を経て、随時決定

#### 3 その他評価の実施に関する重要事項

##### (1) 学識経験者の知見の活用

評価の実施に当たっては、評価の中立性及び公正性の確保並びに評価の質の向上を図る観点から、学識経験者の知見を活用。その際、特に、評価の設計や分析に関し、政策評価審議会の調査審議に付議

##### (2) 改善措置状況のフォローアップ

勧告に対する各行政機関の改善措置状況をフォローアップし、政策への反映状況と政策効果を十分に確認

##### (3) 評価に関する情報の公表

「政策評価に関する情報の公表に関するガイドライン」（平成22年5月28日政策評価各府省連絡会議了承）を踏まえて、総務省が行う政策の評価に関する情報を公表

## ①政策評価の推進

### 第Ⅱ部 今後注力・工夫等したい分野

---

当面3年間、試行錯誤しながら実現を目指す目標

政策の質を高める、政策を前に進めるための政策形成・評価上の知見・ノウハウの言語化と蓄積・共有  
(例:各政策の立案に要求される「エビデンスの水準」とは何かを明らかにする試み)

政策評価の課題 ⇒ 今どの段階にいて、これからどのように変わるのか

Step 1

### 政策の構造(効果発現経路)を整理する

- 政策の目的と手段間のロジックを明らかにしていく(これは政策効果を測定するための前提条件)
- 効果の測定に関する知見・ノウハウの蓄積も必要(政策目的に合った目標になっているか? 目標の進捗を表す指標はどういうものか?)

←今の段階

Step 2

### 効果発現経路を辿って効果を測定する

- 個々の効果の測定結果(ある手段がどの程度効果を上げたか) = 介入の効果に関する「エビデンス」
- これまで効果があると思って取り組んできた手段が、  
①実は効果がなかった、②実は逆効果だった、③やっぱり効果があった・・・かを定量的に分析する  
(※有効性の観点からの評価や調査で議論していることと発想は同じ。今後、データ分析も論拠に加えていくイメージ)

分析手法を検討中

Step 3

### エビデンスを活用して政策を立案・改善する

- 政策手段を選択する際に、各手段の効果発現との因果関係に関する「エビデンス」を活用※し、政策の成功確率を高めることを目指す(※エビデンスから手段が自動的に導き出される訳ではない)
- ⇒ 政策の「効果」に着目して、意思決定が行われることが政策評価・EBPMが目指す価値  
(※ただし、全ての政策効果を定量的に測定することは現実的ではなく、当面は有効性の観点から政策を立案・改善できれば十分)

### 課題へのアプローチ

- 各府省が実施する評価関連作業の取組を通じて課題を把握
- それらを基に、目標や指標の設定方法、具体的な分析方法、留意事項等を言語化し、政策評価審議会に諮った上で各府省に共有

### 【短期目標】

R5年度中に「政策効果の把握・分析のための政策形成・評価上の工夫に関する技術的ガイドライン」(仮称) Ver.1を公表

### 【中期目標】

「ガイドライン」を継続的に改定(毎年度取組状況を評価書上でフォローアップ。3年後をめぐりに政策評価審議会において総括)

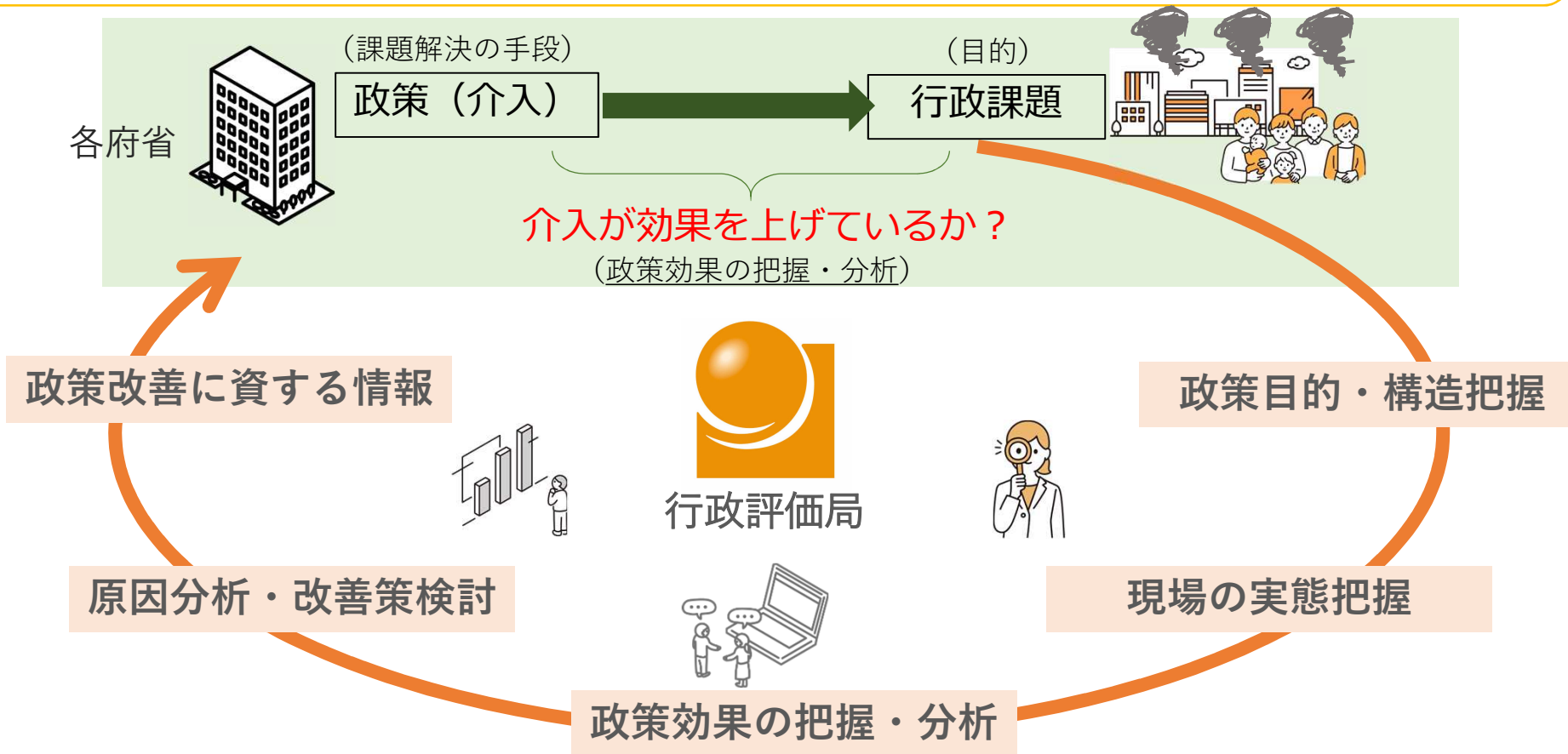


## ②行政運営改善調査

### 第Ⅰ部 政策の全体像

---

○行政運営改善調査は、政策担当府省とは異なる主体である行政評価局が政策効果の把握・分析を行い、各府省自身では気づくことができない政策の設計上・運営上の課題を摘示、各府省における政策改善、政策推進に資する情報を提供する取組



【各府省自身では気づかない課題の主な例】

**1** 行政課題が的確に捉えられていない  
課題認識の誤り、新たな課題に未対応 等

**2** 政策の設計に不備がある  
社会情勢の変化による現場実態との乖離 等

**3** 設計どおりに政策が動いていない  
現場態勢の不備、認識・周知不足 等

1

行政課題は的確に捉えられているか

遺留金等に関する実態調査  
(令和5年3月結果公表)

- 「引取人のない死亡人が残した遺留金等の処理」という既存制度では対応しきれない課題について、地方公共団体における遺留金等の処理や保管の実態を調査（遺留金等の保管額などの全国データを初めて把握）
- 市町村等が処理や保管に苦慮している状況を明らかにし、課題認識の必要性や負担軽減に向けた改善方を提案

2

政策の設計に不備はないか

農業分野における災害復旧の迅速化に関する行政評価・監視  
(令和3年12月結果公表)

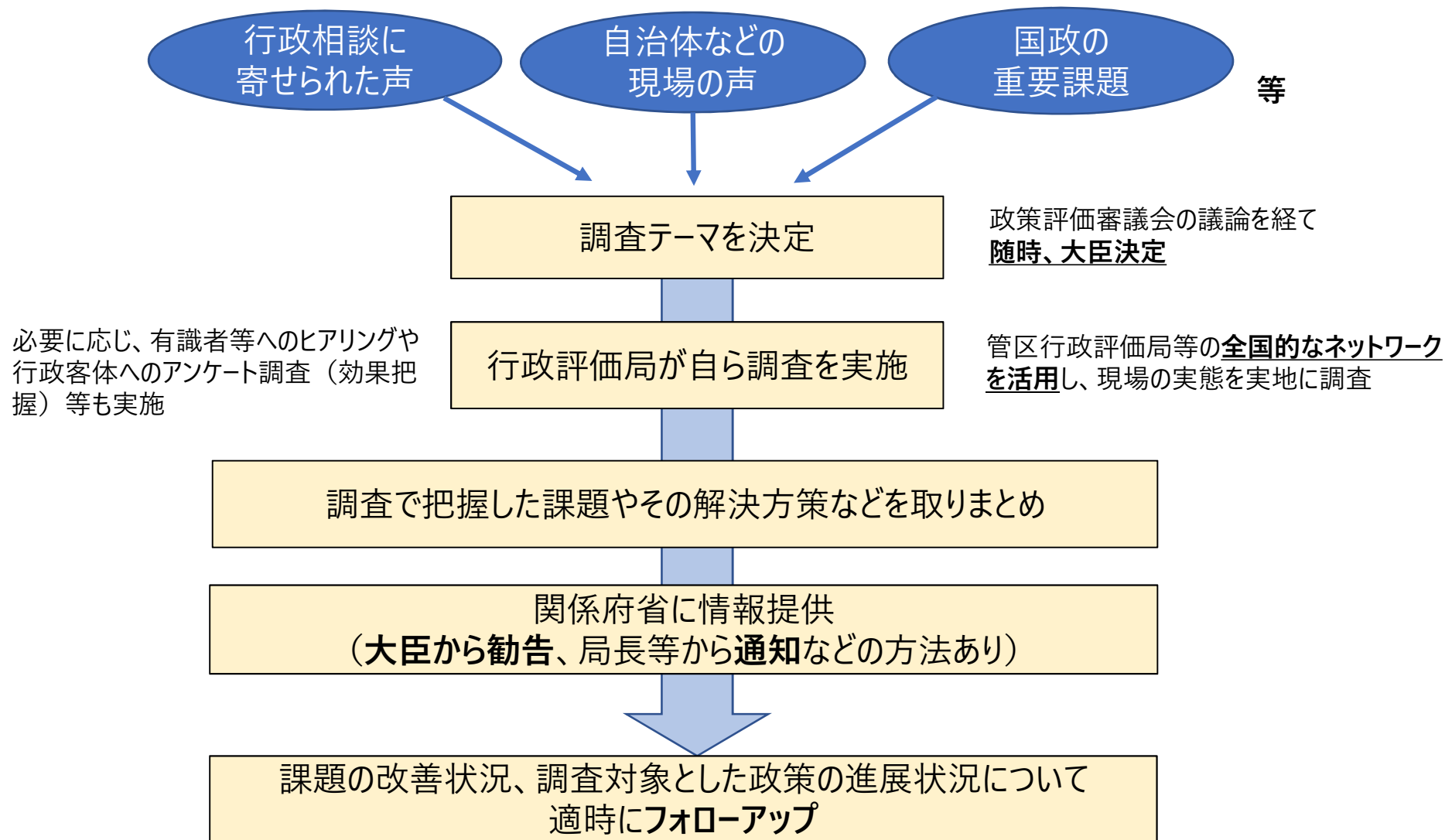
- 農地等の災害からの復旧工事が完了するまでのプロセスについて、地方公共団体の現場等を調査し、実態と比較
- 工事完了までの手続において、デジタル化が遅れているもの、形骸化しているものなど、国に対する協議が過度な負担となっているもの等、時代の変化に対応しておらず見直しが必要なものを把握し、プロセスの改善を提案

3

設計どおりに政策が動いているか

火山防災対策に関する行政評価・監視  
(令和4年9月結果公表)

- 火山災害警戒地域に指定された市町村は、警戒地域内にあるホテル等で必要なものを「避難促進施設」として指定することが、避難促進施設では、避難訓練などに迅速・円滑な避難を行うための「避難確保計画」を作成することが、活動火山対策特措法で義務付け
- 実地調査では、避難促進施設の指定や避難確保計画の策定が低調な例あり。指定や策定を進めるため、市町村等への専門的な知識やノウハウの提供等の支援を提案



### 過去実施した調査 (結果公表年度別)

#### 【令和 2 年度】

- 認知症高齢者等への地域支援 (早期対応)
- 学校における専門スタッフ等の活用
- 農道・林道の維持管理
- 産学官連携による地域活性化
- 消費者事故対策 (医業類似行為等による事故の対策)
- 要保護児童の社会的養護
- 学校施設の長寿命化計画の策定
- 「更生保護ボランティア」(保護司)
- 漁業・漁村地域の活性化 (浜の活力再生プラン)
- 死因究明等の推進
- 都道府県指定文化財 (美術工芸品) の保護・承継
- 地域住民の生活に身近な事業の存続・承継等

#### 【令和 3 年度】

- 木質バイオマス発電をめぐる木材の需給状況
- 第 4 種踏切道の安全確保
- 農業分野における災害復旧の迅速化
- 建設残土対策
- 子育て支援 (産前・産後の支援)
- 地域公共交通の確保等
- 涉外戸籍事務の適正・円滑な処理 (外国人の婚姻届)
- 外来種対策の推進
- 災害廃棄物対策
- 自衛隊の災害派遣 (自然災害への対応)

#### 【令和 4 年度】

- 自衛隊の災害派遣 (家畜伝染病への対応)
- 生活困窮者の自立支援対策
- 伝統工芸の地域資源としての活用
- 火山防災対策
- 外国人の日本語教育 (地域における日本語教育)
- 遺留金等

#### 【令和 5 年度】

- 災害時の道路啓開
- 河川の陸圃の管理・運用
- 一人暮らしの高齢者に対する見守り活動
- 不登校・ひきこもりのこども支援
- 身元保証等高齢者サポート事業における消費者保護の推進

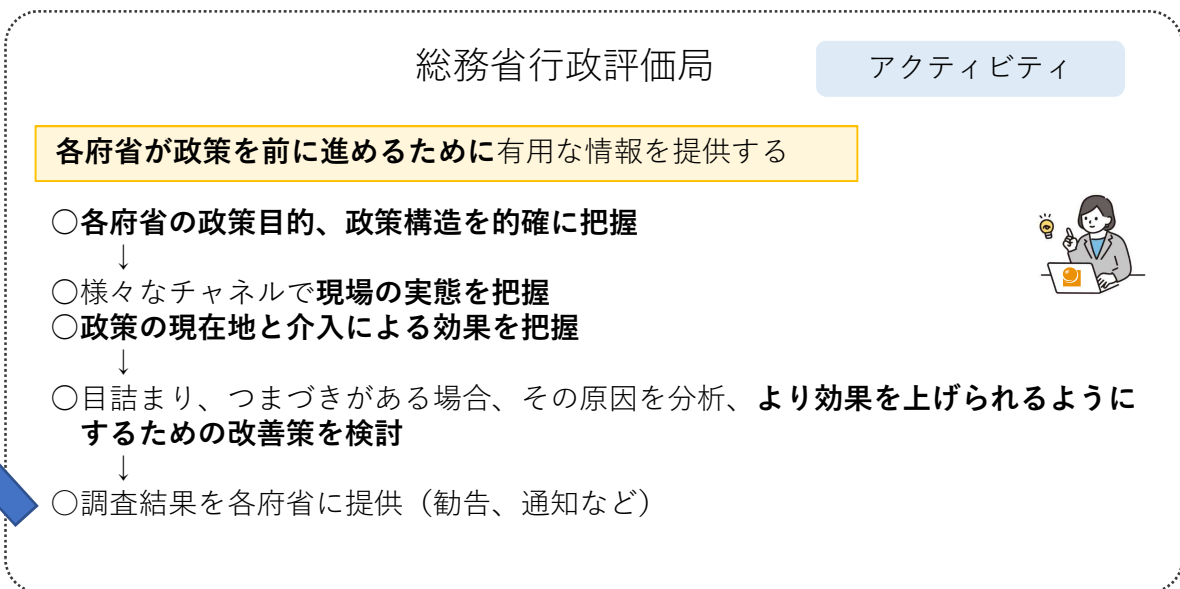
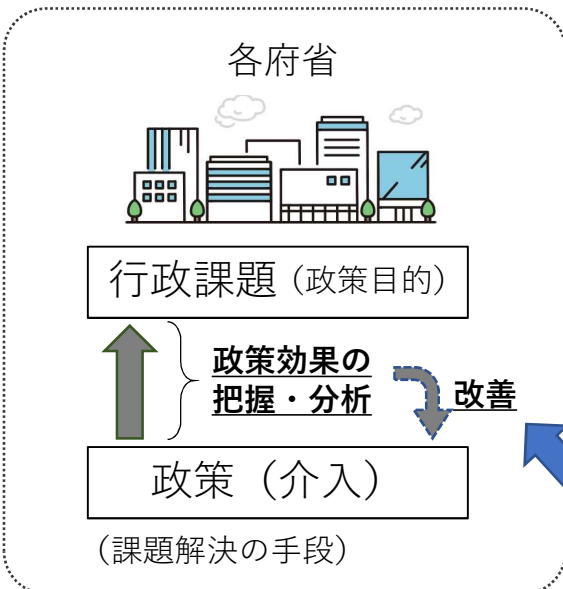
### 現在実施中の調査

- 墓地行政
- 地域における住民の防災意識の向上 (自然災害の伝承活動)
- ため池の防災減災対策
- 「ごみ屋敷」対策
- 医療的ケア児とその家族に対する支援
- 浄化槽行政
- 社会的養護に関する調査 (里親委託)
- 太陽光発電設備等の導入

(令和 5 年 9 月 1 日現在)

○これまでは、「自らが行った調査によって各府省の行動がどう変わったか」に関心が向き、「第三者的立場から、各府省の政策運営上の問題点の指摘を行うこと」に重きが置かれていたが、今後は、各府省の課題認識を共有した上で、**政策の効果に着目し、各府省の政策効果を上げる、政策を前に進めるために有益な情報を提供できるような調査**を実施していく

今後の取組



効果の把握・評価等

- 個別の調査の成果は、調査対象となる政策の効果（政策が改善され目的にいかに近づいたか）そのもの
  - このため、個別調査ごとに、**政策改善の結果として政策効果がどのように発現しているかを測定する指標を設定し、調査後のフォローアップにおいてこれを測定**
  - その測定結果も踏まえ、当該調査全体についての評価を行い、調査業務の改善方策を検討、調査の質の向上を図る
- ・フォローアップのための効果測定指標を設定  
【目標：すべての調査で設定】  
ただし、調査の性質によっては設定が困難なもの等あり。このため、柔軟に対応し、100%の目標により無理な指標設定となることを避ける
- ・フォローアップにより、調査対象とした政策の改善状況及び設定した指標に沿って政策効果を測定
- ・フォローアップ結果も踏まえ、調査業務を評価。改善方策を検討・実施し、調査の質の向上を図る  
定量的な評価は困難だが、政策評価審議会において議論いただき、調査テーマの選定等に活用

- 個々の調査の評価結果を政策評価書として記録
- 業務の改善は継続的な創意工夫の積み重ねであり、評価書を蓄積していくことで、過去の試行錯誤の経緯を追えるようにしておく

〔フォローアップで整理するポイント〕

※ 現時点のイメージ。今後詳細を検討

【調査設計時に設定した効果測定指標とその測定結果】

【調査全体についての振り返り・評価】

- < 調査の各工程の状況、工夫した取組等 >
- < 政策効果の発現状況を踏まえた本調査の反省点等 >
- < 政策評価審議会における評価 >

【今後の調査業務の改善に向けた方策の検討結果】

調査業務の改善・調査の質の向上のための取組

（フォローアップ時に効率的に振り返りができるよう、調査の各段階において振り返りに必要な事項を適切に記録・保存）

## ②行政運営改善調査

### 第Ⅱ部 今後注力・工夫等したい分野

---



## 行政運営改善調査の質の向上（調査の各段階における不断のブラッシュアップ）

### 課題認識

従来は、

- ・ 自らが行った調査によって、各府省の行動がどう変わったかに関心が向いていた
- ・ 各府省の政策運営上の問題点の指摘を行うことに重きが置かれていた

が、今後は、

- ・ 政策効果に着目し、各府省の課題認識を共有した上で、各府省の政策効果を上げる・政策を前に進めるための調査
- ・ 政策の効果を更に高め、政策推進上の困難を乗り越える観点から有益な情報を各府省に提供できるような調査

を行うことが必要



### 取り組むこと

これを実現するためには、

- ① 政策構造認識（政策の目的と手段をつなぐ論理構造の把握・可視化）
  - ② 政策効果把握（政策効果を測定するための指標設定やデータ取得）
  - ③ データ分析・課題発掘（取得したデータの分析、これに基づく課題の整理）
- という各能力（技術的専門性）を不断にブラッシュアップしていくことが課題

質の向上に向けた取組サイクル

（現時点での改善策イメージ）

フォローアップ時に検討した改善策を反映

調査テーマの選定

- ・ 各府省との率直な議論、現場実態の把握、有識者等へのヒアリング等による行政上の課題の的確な把握
- ・ 各府省の政策構造の認識、可視化

調査の設計

- ・ 調査対象の選定方法の精緻化（事前調査（委託等含め）の実施等）

① 政策効果の測定指標を設定

（従来にない取組→調査設計に当たっての考え方の転換の浸透を図るためのチャレンジ）

実地調査の実施

- ・ 調査の企画立案部門（本省）と実地調査部門（管区）の一体化
- ・ 委託調査の活用等による政策効果の把握方法の多様化

結果の取りまとめ

- ・ 有識者の知見、データ分析手法の活用等による政策効果の分析方法の高度化、多様化

結果の提供

- ・ 提供手段の多様化（勧告にこだわらず、調査の過程で情報提供することも含め、多様な手段で各府省に有用な情報を提供）

フォローアップ

② 政策改善の成果＝政策効果の発現状況を調査設計時に設定した指標により測定

③ その結果を踏まえ調査を評価し、さらに「役に立つ」調査となるよう改善策を検討

## ③行政相談

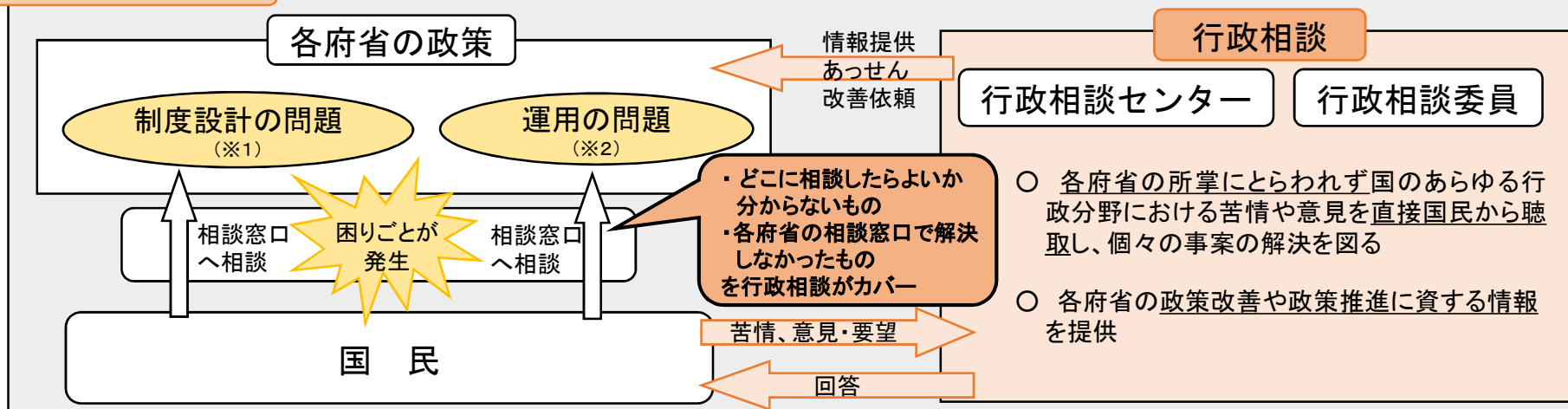
### 第 I 部 政策の全体像

---

行政相談の目的

各府省の政策を前に進めるため、各府省自身では気づかない制度設計や運用の問題について、国民の声を直接聞いて、個々の事案の解決を図るとともに、各府省の政策改善や政策推進に資する情報を提供

行政相談の機能



※1 制度設計の問題の例

「交通量が多い交差点の音響式信号機の音が聞こえにくい。視覚障害者が安心して道路を横断できるよう、エスコートゾーンを設置してほしい」との相談  
 →行政相談委員が国土交通省に連絡し、エスコートゾーンが設置

★ 同省は、行政相談委員からの連絡で初めて、視覚障害者への配慮がなされていない横断歩道があることを把握

★ 本件は、どこに相談すればよいか悩む事案（警察？国交省？自治体？たらい回しされるおそれ（縦割りの弊害））。それを行政相談委員が適切な担当府省を見極めて改善

「加入電話契約の解約手続は、電話やホームページ（HP）により申込可能だが、契約者本人が死亡した場合の解約手続は電話申込のみで不便。HPでも受け付けてほしい」との相談  
 →行政相談センターがHPによる申込方法の導入をNTTに依頼し、導入がなされた

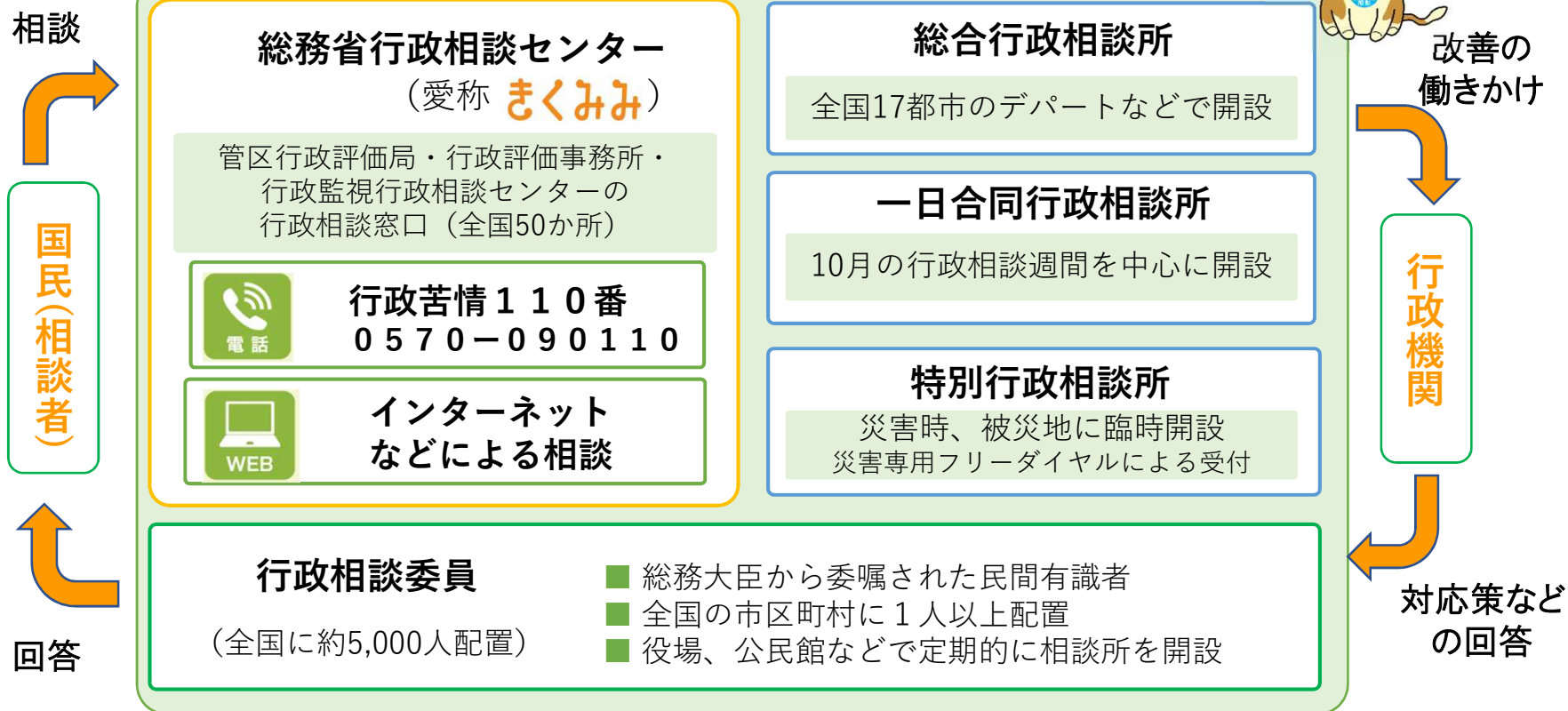
※2 運用の問題の例

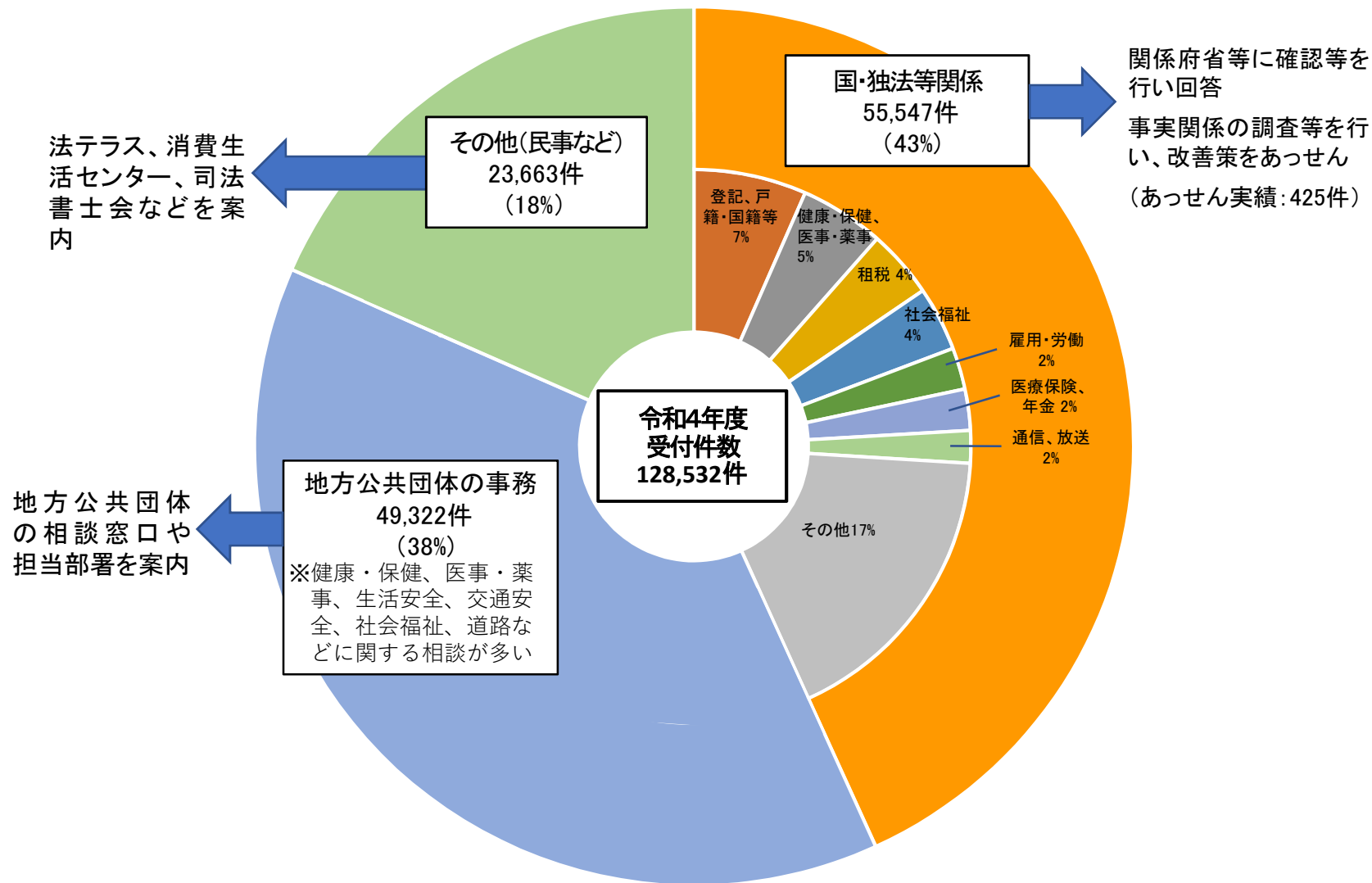
【各府省内部での伝達不足の事例】  
 「子の看護のため公共職業訓練を欠席する際、訓練施設から「有料の「看護証明書」がないと、基本手当は支給できない」と言われた。無料の「病院の領収書」等の提出で認めてほしい」との相談  
 →行政相談センターが調べたところ、訓練施設によって取扱いが異なっていたため、厚生労働省に金銭負担がかからない取扱いを全国統一するようあつせん。同省から全国の訓練施設へ改善周知

【国民への周知不足の事例】  
 大学教員から「本学の留学生が新型コロナの拡大でアルバイトを雇い止めされ、所持金が5,000円しかなく困っている。何か支援はないか」との相談  
 →行政相談センターが留学生が利用できる貸付金制度がないか、自治体や関係団体に問い合わせて、利用できる制度を紹介  
 →自治体でも対応しきれなかったことを行政相談がカバーできた事例

- 総務省行政相談センター（「きくみみ」）や市区町村ごとに委嘱された行政相談委員が、様々な方法で相談を受付（相談は無料で、秘密は厳守）
- 令和4年度は、約13万件の相談を受付

行政相談  
マスコット  
「キクーン」





(注) 割合は、令和4年度受付件数に対するものであり、四捨五入の関係で合計は100%にならない。

行政相談委員は、総務大臣が委嘱した、民間有識者（報酬は受けないが、活動費は支給）（約5,000人、全市区町村に1人以上）

- ・ 社会的信望があり、行政運営の改善について理解と熱意を有する者（自治体職員OBや教員OB、自治会役員、行政書士など）から、市区町村長が推薦。
- ・ 国民に身近な相談窓口として相談を受け付け、その解決を促進。
- ・ 総務大臣に対し、委員活動の経験を踏まえて、行政運営の改善に関する意見を述べることにより、行政の改善に貢献。

#### 相談所の開設



市町村役場、公民館、集会所等で定期的に相談所を開設（定例相談所）。地域のイベント会場などで不定期に相談所を開設することも。

#### 出前教室の実施



小学校、中学校等の授業の一環として、生活と行政の関わりや行政相談の仕組みについて説明。

#### 東日本大震災時の対応

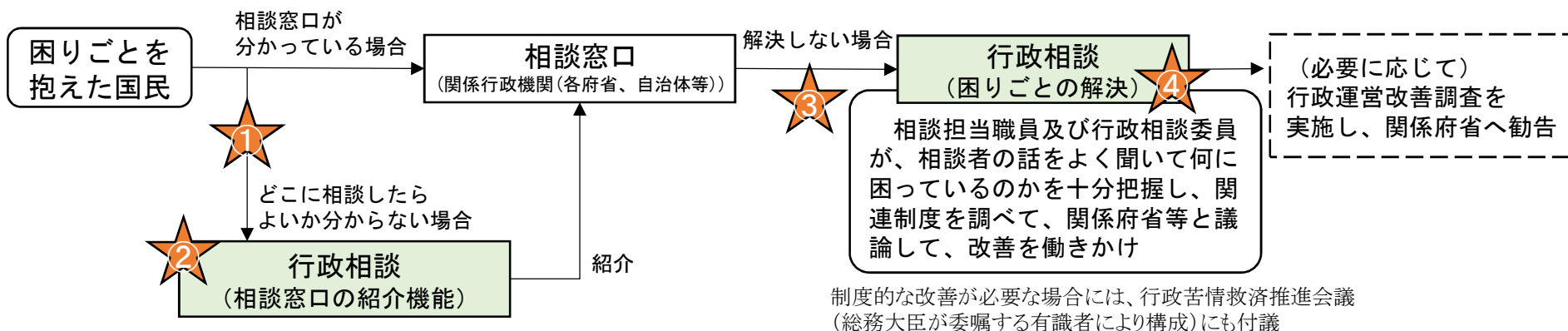


被災地域の行政相談委員が、自らも被災しながら、避難所において、自主的に被災者からの相談に対応。（平成23年3月13日、岩手県大船渡市）

#### 行政相談委員だからこそ解決できた事例

病身の女性から、年老いた両親の健康保険等の手続きについての相談を受け、社会保険労務士として対応していたが、相談者の悩みが様々な行政分野に関わるものであったため、特定の行政分野に限定されず、様々な行政分野に対応できる行政相談委員として対応することを決め、相談者に必要な手続きや窓口を教示した。

相談者が亡くなった後、その妹さんから、相談者が行政相談委員に感謝していたことを伺うとともに、妹さんを相談者として、必要な手続等を案内した。



課題①  
認知度の維持・向上

【現状】

- 行政相談委員の認知度 13.8%
- 行政相談センターの認知度 17.2%

【既存の取組】

広報ポスターの作成、秋の行政相談週間（毎年10月）、情報誌への記事掲載、CATVでの広報等

【今後の取組】

- 孤独・孤立問題を抱える方などに対するSNSを活用した広報の調査研究を実施。どういった広報手段が有効かを把握、課題を整理
- 上記の調査研究結果を踏まえて、孤独・孤立問題を抱える方などへの広報活動を拡充

課題②  
行政相談アクセス手段の多様化

【現状】

- 電話（平日8:30～17:15） 62%
- メール・書面（常時） 11%
- 対面（相談所の開設時間） 28%

【既存の取組】

- 行政相談委員へのタブレット端末の配備によるオンライン相談の受付（R4年度）
- 行政相談委員へのデジタル研修（R5年度）
- 行政相談委員オフィシャルウェブサイトの構築（R4年度。行政相談委員に直接オンライン相談できる仕組み）

【今後の取組】

新たなアクセス手段を導入（音声アプリ等）し、国民の行政相談のアクセス容易性を高める

課題③  
相談窓口との連携強化

【現状】

困りごとを抱えた人が相談窓口にご相談したが解決に至らない場合、相談窓口から行政相談を案内してもらい、行政相談で困りごとを解決するという流れが理想だが、相談窓口への広報活動が不十分なため、行政相談に辿り着けていない

【既存の取組】

地域の困りごとを行政相談につなげて解決を図るため、地域住民が日常的に立ち寄る郵便局と地域の実情に精通した自治体との懇談会を開催

【今後の取組】

困りごとの一次的な相談窓口である関係行政機関の担当職員に、行政相談の広報活動を強化  
→必要な時に相談者に行政相談を案内してもらい、行政相談で困りごとの解決を図る

課題④  
相談担当職員の事案対応能力向上と負担軽減

【現状】

個別の相談事案に対して適切に対応し、困りごとの解決を図ることが行政相談の目的であるが、この「適切に対応」が具体的にどういうものなのか言語化されていないため、相談担当職員によっては「適切な対応」ができず、困りごとの解決が図られていない

【既存の取組】

相談担当職員への研修

【今後の取組】

- 個々の事案分析を行い、「望ましい相談事案対応」を可視化・言語化し、相談担当職員に共有  
→相談者への満足度調査でモニタリング
- 職員に「望ましい相談事案対応」により時間を割いてもらうため、既存業務を効率化



## ③行政相談

### 第Ⅱ部 今後注力・工夫等したい分野

---

相談が来るのをただ待っているのではなく、能動的に困りごとを「取りに行く」

「各府省の政策を前に進めるため、各府省自身では気づかない制度設計や運用の問題について、国民の声を直接聞いて、個々の事案の解決を図るとともに、各府省の政策改善や政策推進に資する情報を提供」という行政相談の目的を果たすためには、相談が来るのをただ待っているという姿勢ではなく、能動的に困りごとを「取りに行く」姿勢が重要

#### 【具体的に何をするか】

行政相談センター幹部が、行政相談委員と共に、①自治体の首長・窓口担当者や政策担当者、②地域の各種団体（士業団体、経済団体、社会福祉協議会、国際交流協会等）を訪問。行政相談について説明し、地域の現場の課題、問題意識、個々の困りごとについて把握

- ・自治体や地域の各種団体は、地域の実情に精通。自治体等が感じている問題意識や課題、個々の困りごとを把握し、行政相談で解決できるものは行政相談で解決、各府省の政策改善や政策推進に資する情報は各府省に提供する
- ・行政相談委員と共に自治体等を回り、行政相談委員の知見を借りて困りごとの解決を図る  
→行政相談委員のやりがいにつながる

（参考）

令和5年5月に、総務大臣から自治体首長宛てに「行政相談委員の活動へのご協力をお願い」を发出。自治体に委員の活動について協力依頼

#### 【上記活動を現場レベルでどう進めるか】

- ・例えば、全国8管区局の中から「モデル管区局」を3か所程度選定し、当該管区局に必要な資源（予算・定員）を集中投下
- ・活動目標や活動指標、モニタリング方法は、「モデル管区局」が、本省と協議して設定

該当ページ	関係資料	リンク
	令和5年度行政事業レビューシート	<a href="https://www.soumu.go.jp/menu_yosan/jigyoushou5/kizon/kizon_r5_2-1.html">https://www.soumu.go.jp/menu_yosan/jigyoushou5/kizon/kizon_r5_2-1.html</a>
	令和5年度行政評価等プログラム	<a href="https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/hyouka/kyotsu_n/gyouseihyouka_pg.html">https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/hyouka/kyotsu_n/gyouseihyouka_pg.html</a>
2	令和4年度政策評価等の実施状況等の国会報告（令和5年6月6日）	<a href="https://www.soumu.go.jp/menu_news/s-news/hyouka_r04houkoku-1.html">https://www.soumu.go.jp/menu_news/s-news/hyouka_r04houkoku-1.html</a>
2	実証的共同研究	<a href="https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/hyouka/seisaku_n/seisaku_ebpm.html#kenkyu">https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/hyouka/seisaku_n/seisaku_ebpm.html#kenkyu</a>
2	デジタル時代にふさわしい政策形成・評価の具体的方策に関する政策評価審議会答申～政策評価をより政策の見直し・改善に反映させるために～（令和4年12月21日政策評価審議会）	<a href="https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/hyouka/hyokashingikai_n/torimatome.html#/">https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/hyouka/hyokashingikai_n/torimatome.html#/</a>
2	「政策評価に関する基本方針」の一部変更（令和5年3月28日）	<a href="https://www.soumu.go.jp/menu_news/s-news/hyouka_230328000164456.html">https://www.soumu.go.jp/menu_news/s-news/hyouka_230328000164456.html</a>
9	行政運営改善調査の結果	<a href="https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/hyouka/hyouka_kansi_n/index.html">https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/hyouka/hyouka_kansi_n/index.html</a>
14	行政相談の解決事例	<a href="https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/hyouka/soudan_n/kaiketujirei.html">https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/hyouka/soudan_n/kaiketujirei.html</a>
18	行政相談委員オフィシャルウェブサイト	<a href="https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/hyouka/soudan_n/iin_official/index.html">https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/hyouka/soudan_n/iin_official/index.html</a>