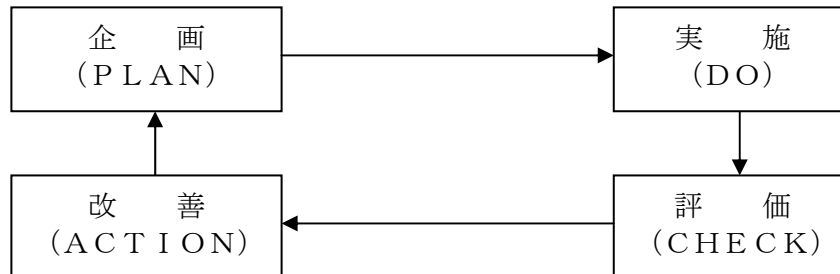


I 行政評価局の概要

I 行政評価局の概要

行政は、大きく分けて企画（PLAN）、実施（DO）、評価（CHECK）、改善（ACTION）のサイクルを描いて行われている。総務省行政評価局は、このうちの評価（CHECK）の機能を担う専門的機関である。



総務省行政評価局は、平成 13 年 1 月の中央省庁等改革に伴い、総務庁行政監察局が再編強化されて誕生した組織である。行政評価局は、各行政機関の業務の実施状況を調査し、合規性、適正性、効率性などの観点から業務運営上の問題点を明らかにして行政運営の改善を図る従来の「行政監察」を引き継いだ「行政評価・監視」、国民の行政に関する苦情や意見・要望の解決・実現の促進を図る「行政相談」といった行政監察局時代から実施していた業務に加え、新たに、「政策評価」に関する業務を実施することにより、国民本位の効果的・効率的な行政の実現を目指している。

平成 13 年 1 月の中央省庁等改革に伴い導入された政策評価制度は、各府省において、政策を企画立案し遂行する立場からその政策について自ら評価するとともに、行政評価局が、政策評価に関する企画・立案等政策評価の推進業務と、評価専担組織としての政策の評価の実施という 2 つの役割を担うこととされている。

以下、行政評価局におけるこれら業務の概要等を記述する。

第 1 沿革と組織

1 行政評価局の沿革

行政評価局は、昭和 22 年 9 月に総理庁に設置された中央行政監察委員会が母体となり、昭和 23 年 7 月に行政管理庁監察部として発足した。昭和 27 年 8 月には経済調査庁が吸収され、また、地方支分部局として管区監察局及び地方監察局が設置され、昭和 32 年 8 月に行政管理庁行政監察局と改称（地方支分部局も管区行政監察局又は地方行政監察局と改称）され、ほぼ今日の組織が整備された。

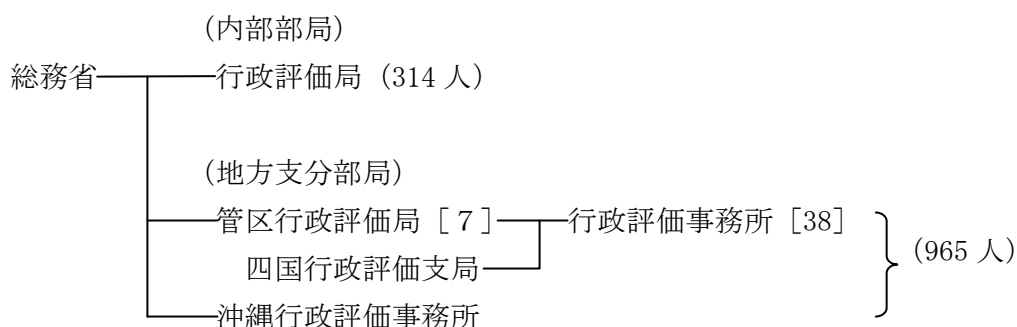
その後、昭和 59 年 7 月に行政管理庁と総理府の主要部局とが統合され総務庁が発足したことに伴い総務庁行政監察局となり、同年 10 月には地方行政監察局が行政監察事務所に改組された。

さらに、平成 13 年 1 月の中央省庁等改革に伴い総務省行政評価局となり、地方支分部局も管区行政評価局又は行政評価事務所となった。

2 行政評価局の組織

(1) 行政評価局及び管区行政評価局・行政評価事務所の組織

本省に内部部局として行政評価局が、また、地方支分部局として管区行政評価局（ブロック機関）、四国行政評価支局、沖縄行政評価事務所及び行政評価事務所（都府県単位機関）（以下、本項目において「管区行政評価局・行政評価事務所」という。）が設置されており、平成 25 年度末定員は 1,279 人となっている。



(注) () の数値は平成 25 年度末定員
[] の数値は平成 25 年度末機関数

(2) 管区行政評価局・行政評価事務所の機能

国の行政の多くは各府省の地方支分部局等を通じて執行されており、その効果は国民・事業者等に広く及んでいることから、行政評価局は、政策評価、行政評価・監視、行政相談等の機能を発揮するに当たって、行政の末端における業務の実態や国民の受益や影響の程度を的確に把握することが必要である。

そのため、管区行政評価局・行政評価事務所は、現地に常駐することにより現地調査に即応できる体制を保持し、継続的に行政の監視及び情報収集を行うとともに、行政に対する苦情を住民の身近なところで受け付けて、行政の問題点を臨機に把握し、苦情事案の迅速な解決を図っている。

第2 行政評価局の業務

1 政策評価の推進

(1) 政策評価の推進

行政評価局は、政策評価に関する基本的事項の企画・立案や事務の総括を行う立場から、政策評価の円滑かつ効果的・効率的な推進と政策評価の質の向上等を図るため、主に次の活動を行っている。

- 政策評価に関する基本的事項の企画立案
- 政府全体の政策評価の実施状況等に関する報告書の取りまとめ
- 政策評価に関する調査研究及び研修の実施等

(2) 政策評価の点検（各府省が実施した政策評価の客観性を担保するための評価活動）

行政評価局は、各府省が実施した政策評価について、評価の質の向上とそれを通じた政策の見直し・改善を目指して、次のような点検を行い、必要に応じ、評価の修正・やり直し等を求めている。

- 目標が明確であるかなど、評価に求められる要件を満たしているかどうかを点検
- 評価の妥当性に疑問が生じた場合、その内容に踏み込んで点検

2 行政評価局調査の実施

(1) 統一性又は総合性を確保するための評価の実施

行政評価局は、評価専担組織の立場から、複数府省にまたがる政策について、政府全体としての統一性又は総合性を確保するための評価を行っている。

これらの評価は、それぞれの政策の必要性、効率性、有効性等の観点から行うものであり、全国調査網である管区行政評価局・行政評価事務所の活用などにより、対象政策がどのような効果を挙げているか等について実地調査を行っている。評価結果は主務大臣に通知・勧告し、公表する。

また、評価結果に基づき行政機関が講じた措置（政策への反映状況）については、行政機関から報告を求め、公表する。

なお、これらの評価の結果及び結果の政策への反映状況については、毎年、国会へ報告するとともに公表している。

(2) 行政評価・監視の実施

行政評価局は、行政運営の改善・適正化を図るために、主に合規性、適正性、効率性等の観点から、行政機関の業務実施状況の評価・監視を実施している。

① 全国計画調査

本省行政評価局が計画を策定し、管区行政評価局・行政評価事務所を活用して全国的な調査を行い、その結果に基づき改善方策を取りまとめ、関係府省に勧告等を行う。

勧告の実効性を確保するため、勧告に基づき行政機関が講じた措置について報告を求めるほか、必要に応じ、勧告事項を推進するためのフォローアップ調査を実施する。

② 地域計画調査

管区行政評価局・行政評価事務所が独自に、地域住民の生活に密着した行政上の問題を取り上げ、国や特殊法人等の出先機関等を対象に地域的な調査を実施して、必要な改善を図る。

また、規制改革に対する取組の一つとして、「昭和 61 年度に講ずべき措置を中心とする行政改革の実施方針について」（昭和 60 年 12 月 28 日閣議決定）に基づき、各府省の協力を得て許認可等の統一的把握を実施している。

3 政策評価・独立行政法人評価委員会に関する業務

政策評価・独立行政法人評価委員会（以下、本項目において「政独委」という。）は、総務省に設置されている国家行政組織法（昭和 23 年法律第 120 号）第 8 条の規定に基づく審議会である。政独委は、①政策評価に関する基本的事項や行政評価局が行う政策評価に関する重要事項等について調査審議すること、②各府省の独立行政法人評価委員会が行った所管独立行政法人の業務実績の評価結果について意見を述べ、中期目標期間の終了時に独立行政法人の主要な事務及び事業の改廃に関し、主務大臣に勧告することなどを業務とする。

行政評価局は、政独委の事務局機能（庶務、資料収集、審議活動の支援等）を担っている。

4 行政相談

(1) 行政相談の機能と受付窓口

行政評価局では、国の行政機関等の業務(注)に関する国民の苦情や意見・要望を受け付け、関係行政機関等にあつせんを行うことにより、その解決や実現を促進するとともに、それらを行政の制度・運営の改善に反映させている。

(注) 国の行政機関の業務のほか、次のものを含む。

- i) 独立行政法人・特殊法人等の業務
- ii) 地方公共団体の業務で法定受託事務
- iii) 国の委任又は補助に係る業務

また、全国の市(区)町村ごとに、行政相談委員法(昭和41年法律第99号)に基づき総務大臣から委嘱された行政相談委員(約5千人)が配置されている。行政相談委員は、国民からの苦情等を受け付け、相談者に必要な助言を行うとともに、関係行政機関等に対しその苦情等を通知し、その解決を促進するなどにより、国民の身近な行政相談窓口として活躍している。

なお、行政相談委員の中から、全国で192人(平成25年度)の男女共同参画担当委員が行政評価局長により指名されており、男女共同参画に関する施策についての苦情等を直接受け付けるほか、他の行政相談委員への情報提供、アドバイス等の支援を行っている。

苦情、意見・要望は、次の窓口で受け付けている。

- 管区行政評価局 ・・・ 全国の都道府県庁所在地等に設置(50か所)
行政評価事務所 来訪、電話、FAX、手紙及びインターネットによる受付
- ・ 行政苦情110番 ・・・ 相談受付のための専用電話(休日・夜間は留守番電話)
おこまりならまるまるくじょーひやくとおぼん
全国共通の電話番号 0570-090110
- ・ インターネット ・・・ 総務省のホームページから24時間受付
http://www.soumu.go.jp/main_sosiki/hyouka/soudan.html
- 総合行政相談所 ・・・ 関係行政機関の参加を得て、全国19都市のデパート等で常時又は定期的に開設
- 行政相談委員 ・・・ 総務大臣が委嘱した民間のボランティア。全国の市(区)町村ごとに配置(全国で約5千人)

(2) 行政相談の役割と特色

総務省の行政相談は、行政事件訴訟や行政不服審査等と比べて、その手続が簡易・迅速である。また、相談者と所管の行政機関等との間に立って、公正・中立の立場か

ら苦情の解決を促進しており、各府省が所管行政について当事者の立場から行っている苦情相談と比べて、次のような特色がある。

① 国の行政活動全般に及ぶ幅広い苦情に対処

苦情等を受け付ける範囲は、全府省の業務のほか、独立行政法人・特殊法人等の業務、地方公共団体の業務で法定受託事務に該当するもの、国の委任又は補助に係る業務であり、国の行政全般に及んでいる。

したがって、担当の行政機関が不明でどこに相談してよいか分からない問題や、複数の行政機関にまたがるため、連絡・調整が必要である問題についても、適切に対処できる。

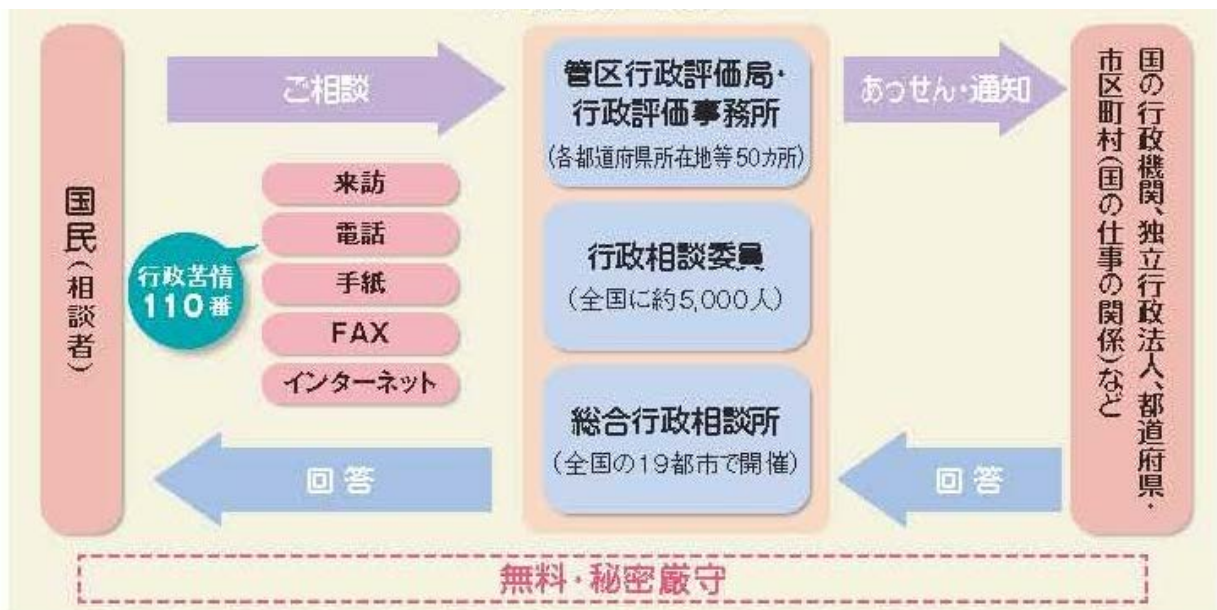
② 管区行政評価局・行政評価事務所、行政相談委員による全国ネットワークを活用

苦情等がどの地域の問題であっても、また、相談者がどの窓口相談しても、全国の管区行政評価局・行政評価事務所、行政相談委員が一体となって、迅速な解決の促進ができる。

③ 行政の制度・運営の改善

行政の制度及び運営の基本に関するもので、通常のアセスン手法では解決が困難な相談については、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、また、同種・類似の苦情の発生が予想される問題については、行政評価・監視機能を活用して、苦情の原因となっている行政の制度・運営そのものの改善を図っている。

＜総務省の行政相談の仕組み＞



5 年金記録確認第三者委員会

年金記録確認第三者委員会（以下、本項目において「第三者委員会」という。）は、いわゆる年金記録問題が国民生活に直結する切実かつ深刻な問題であることから、早期に国民の不安の解消を図り、年金記録の確認について公正な判断を示すため、当時の安倍内閣総理大臣からの指示を受けて、平成 19 年 6 月 22 日に、総務省組織令の一部を改正する政令（平成 19 年政令第 185 号）及び年金記録確認第三者委員会令（平成 19 年政令第 186 号）の施行により総務省に臨時の機関として緊急に設置された。

第三者委員会は、年金記録に係る申立てに関し、国民の立場に立って公正な判断を行ってあつせん案等を作成し、これを踏まえ、総務大臣から厚生労働大臣（平成 21 年 12 月までは社会保険庁長官。以下同じ。）に対し、総務省設置法（平成 11 年法律第 91 号）第 4 条第 21 号（注）の規定に基づくあつせんを行い、厚生労働大臣は、「経済財政改革の基本方針 2007」（平成 19 年 6 月 19 日閣議決定）に基づき、これを尊重して記録の訂正を行うものである。

第三者委員会のうち、年金記録確認中央第三者委員会は、①基本方針その他重要事項の調査審議、②年金記録確認地方第三者委員会があつせん案等を作成するに際しての先例となる事案の調査審議などを行い、公正な判断のための基準等や運営の考え方を示すとともに、全国で統一的な運用を図るための整合性を確保するという役割を果たしている。

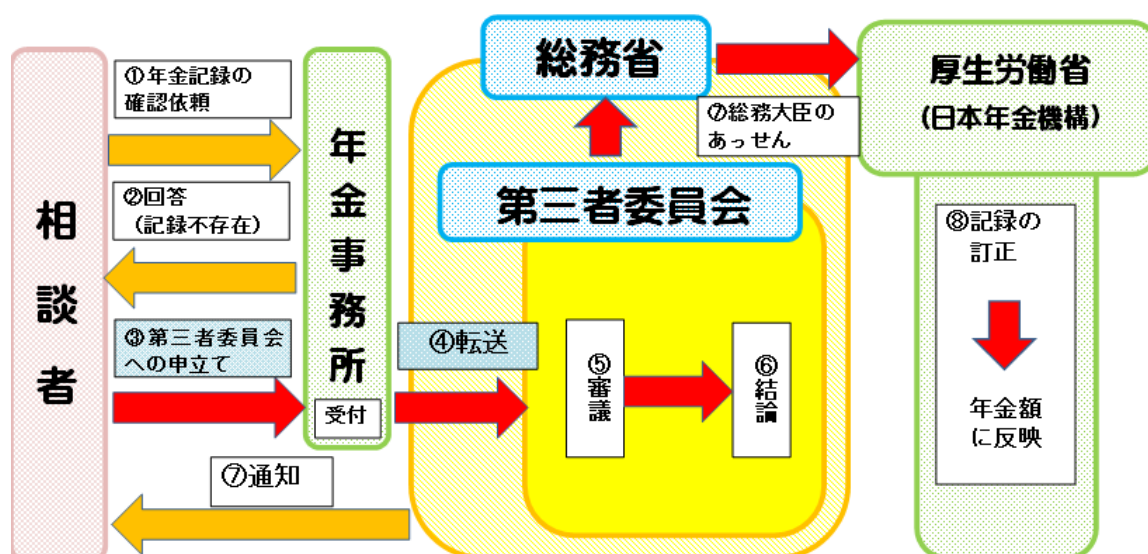
他方、年金記録確認地方第三者委員会は、年金記録に係る個々の申立てに対するあつせんに関する調査審議を行い、あつせん案等を作成している。

なお、第三者委員会の各委員は、法曹関係者、年金実務に精通した者などが、非常勤の国家公務員として任命されている。

（注）総務省設置法第 4 条第 21 号（抄）

「各行政機関の業務（略）に関する苦情の申出についての必要なあつせんに関すること」

【年金記録の訂正に至る手順】



6 年金業務監視委員会

社会保険庁廃止後に設立された日本年金機構の新たな体制においても、年金記録問題に対する国民の信頼回復と適正かつ円滑な年金業務に係る管理運営体制の確立は重要な課題となっている。

こうした中、年金記録問題に関する対応策の着実な実施及び日本年金機構の業務の適正かつ確実な執行について、年金業務等に関し、専門的かつ優れた見識を有する外部有識者からの意見を聴きながら、行政評価・監視機能等を通じ、監視を行うため、平成 22 年 2 月、総務大臣主宰の下、年金業務監視委員会（以下「監視委員会」という。）を開催した。

その後、監視委員会は、日本年金機構の実質的な初年度計画が始まる平成 22 年 4 月から、総務省組織令の一部を改正する政令（平成 22 年政令第 114 号）及び年金業務監視委員会令（平成 22 年政令第 115 号）に基づき、総務省に置かれる合議制の機関（国家行政組織法第 8 条の規定に基づく審議会等）に位置付けられた。その業務は、日本年金機構の業務の実施状況及びそれを監督する厚生労働省の年金業務の実施状況に関する重要事項を調査審議し、その重要事項に関し、総務大臣に意見を述べることであり、監視委員会の設置期限は、日本年金機構の中期目標が終了する平成 26 年 3 月 31 日までとなっている。

なお、監視委員会を構成する委員は 7 人であり、学識経験者（弁護士、大学教授、社会保険労務士等）から任命している。

7 その他の活動

(1) さわやか行政サービス運動

行政に対する国民の一層の信頼を得るためには、公務員一人一人の行政サービスに対する意識を徹底し、「国民の立場に立った親切的な行政」、「真心のこもった行政」を実現する必要があることから、政府は、昭和 63 年 1 月 26 日に「さわやか行政サービス運動について」を閣議決定した。

これに基づき、各府省は、所管の独立行政法人及び特殊法人並びに地方公共団体の協力も得て、窓口サービスを始めとする所管の行政サービスを改善するため、国民の声に耳を傾けながら総点検を行うなどにより、本運動を全国的、持続的に展開している。

総務省は、本運動を推進するため、

- ① 行政懇談会、行政相談等を通じた国民の意見・要望の把握
 - ② 全国各地で、関係行政機関により構成される地域さわやか行政サービス推進協議会の開催
- 等を行っている。

(2) 行政懇談会

国民の期待する行政運営の改善を推進し、行政に対する信頼を確保していくためには、国民視点の徹底のための国民との対話・協働を進めることが重要であり、国民の意見・要望を広く、かつ、的確に把握し、業務運営に反映させるとともに、行政評価局の業務に対する国民の理解と協力を得ることが必要である。

管区行政評価局・行政評価事務所は、従来から、各種の行政懇談会の開催や、随時、民間有識者等と個別に意見交換を行うことなどにより、行政運営に関する意見・要望を聴取している。

行政懇談会において提起された意見・要望については、管区行政評価局・行政評価事務所の業務運営に反映されるほか、全国的な視点で対応すべきものは本省に報告され、行政評価局調査の参考資料等として活用されている。

(3) 管内行政情報

管区行政評価局・行政評価事務所は、管内の行政動向・問題等を常時、幅広く把握し、これらを地域計画調査や行政相談業務に反映させているほか、本省の業務の参考になる情報や、各地において広範に発生することが予想され、他の管区行政評価局・行政評価事務所の参考になると思われる情報について、管内行政情報として提報している。

本省では、管内行政情報を局内に周知し、テーマ選定、実施計画の策定等に活用しており、平成 25 年度においては、「規制の簡素合理化に関する調査」、「食育の推進に関する政策評価」等に活用した。

また、提報された全ての管内行政情報を全国の管区行政評価局・行政評価事務所に周知している。

【参考】

行政評価局の所掌事務等は、総務省設置法及び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）に定められている。

○ 総務省設置法（平成11年法律第91号）＜抄＞

（所掌事務）

第四条 総務省は、前条の任務を達成するため、次に掲げる事務をつかさどる。

一～十五 （略）

十六 政策評価（国家行政組織法第二条第二項及び内閣府設置法（平成十一年法律第八十九号）第五条第二項の規定による評価をいう。）に関する基本的事項の企画及び立案並びに政策評価に関する各府省の事務の総括に関すること。

十七 各府省の政策について、統一的若しくは総合的な評価を行い、又は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を行うこと。

十八 各行政機関の業務の実施状況の評価（当該行政機関の政策についての評価を除く。）及び監視を行うこと。

十九 第十七号の規定による評価並びに前号の規定による評価及び監視（次号において「行政評価等」という。）に関連して、次に掲げる業務の実施状況に関し必要な調査を行うこと。

イ 独立行政法人の業務（第十七号の規定による評価に関連する場合に限る。）

ロ 第十五号に規定する法人の業務

ハ 特別の法律により設立され、かつ、その設立に関し行政官庁の認可を要する法人（その資本金の二分の一以上が国からの出資による法人であって、国の補助に係る業務を行うものに限る。）の業務

ニ 国の委任又は補助に係る業務

二十 行政評価等に関連して、前号ニの規定による調査に該当するもののほか、地方自治法（昭和二十二年法律第六十七号）第二条第九項第一号に規定する第一号法定受託事務に該当する地方公共団体の業務（各行政機関の業務と一体として把握される必要があるものに限る。）の実施状況に関し調査を行うこと。

二十一 各行政機関の業務、第十九号に規定する業務及び前号に規定する地方公共団体の業務に関する苦情の申出についての必要なあっせんに関すること。

二十二 行政相談委員に関すること。

二十三～九十九 （略）

（勧告及び調査等）

第六条 総務大臣は、総務省の所掌事務のうち、第四条第十号及び第十八号に掲げる事務について必要があると認めるときは、関係行政機関の長に対し勧告をすることができる。

2 総務大臣は、第四条第十八号の規定による評価又は監視（以下この条において「評

- 価又は監視」という。)を行うため必要な範囲において、各行政機関の長に対し資料の提出及び説明を求め、又は各行政機関の業務について実地に調査することができる。
- 3 総務大臣は、評価又は監視に関連して、第四条第十九号に規定する業務について、書面により又は実地に調査することができる。この場合において、調査を受けるものは、その調査を拒んではない。
 - 4 総務大臣は、評価又は監視の目的を達成するために必要な最小限度において、第四条第二十号に規定する地方公共団体の業務について、書面により又は実地に調査することができる。この場合においては、あらかじめ、関係する地方公共団体の意見を聴くものとする。
 - 5 総務大臣は、評価又は監視の実施上の必要により、公私の団体その他の関係者に対し、必要な資料の提出に関し、協力を求めることができる。
 - 6 総務大臣は、評価又は監視の結果関係行政機関の長に対し勧告をしたときは、当該行政機関の長に対し、その勧告に基づいてとった措置について報告を求めることができる。
 - 7 総務大臣は、評価又は監視の結果行政運営の改善を図るため特に必要があると認めるときは、内閣総理大臣に対し、当該行政運営の改善について内閣法（昭和二十二年法律第五号）第六条の規定による措置がとられるよう意見を具申するものとする。
 - 8 総務大臣は、評価又は監視の結果綱紀を維持するため必要があると認めるときは、関係行政機関の長に対し、これに関し意見を述べるすることができる。

○ 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）〈抄〉

（総務省が行う政策の評価）

- 第十二条 総務省は、二以上の行政機関に共通するそれぞれの政策であってその政府全体としての統一性を確保する見地から評価する必要があると認めるもの、又は二以上の行政機関の所掌に関係する政策であってその総合的な推進を図る見地から評価する必要があると認めるものについて、統一性又は総合性を確保するための評価を行うものとする。
- 2 総務省は、行政機関の政策評価の実施状況を踏まえ、当該行政機関により改めて政策評価が行われる必要がある場合若しくは社会経済情勢の変化等に的確に対応するために当該行政機関により政策評価が行われる必要がある場合において当該行政機関によりその実施が確保されないと認めるとき、又は行政機関から要請があった場合において当該行政機関と共同して評価を行う必要があると認めるときは、当該行政機関の政策について、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を行うものとする。
 - 3 前二項の規定による評価は、その対象とする政策について、その政策効果を把握し、これを基礎として、必要性、効率性又は有効性の観点その他政策の特性に応じて必要な観点から、行うものとする。

(資料の提出の要求及び調査等)

第十五条 総務大臣は、第十二条第一項及び第二項の規定による評価を行うため必要な範囲において、行政機関の長に対し資料の提出及び説明を求め、又は行政機関の業務について実地に調査することができる。

2 総務大臣は、第十二条第一項及び第二項の規定による評価に関連して、次に掲げる業務について、書面により又は実地に調査することができる。この場合において、調査を受けるものは、その調査を拒んではならない。

一 独立行政法人（独立行政法人通則法（平成十一年法律第百三号）第二条第一項に規定する独立行政法人をいう。）の業務

二 法律により直接に設立される法人又は特別の法律により特別の設立行為をもって設立すべきものとされる法人（総務省設置法（平成十一年法律第九十一号）第四条第十五号の規定の適用を受けない法人を除く。）の業務

三 特別の法律により設立され、かつ、その設立に関し行政官庁の認可を要する法人（その資本金の二分の一以上が国からの出資による法人であつて、国の補助に係る業務を行うものに限る。）の業務

四 国の委任又は補助に係る業務

3 総務大臣は、第十二条第一項及び第二項の規定による評価の目的を達成するために必要な最小限度において、地方自治法（昭和二十二年法律第六十七号）第二条第九項第一号に規定する第一号法定受託事務に該当する地方公共団体の業務（行政機関の業務と一体として把握される必要があるものに限り、前項第四号に掲げる業務に該当するものを除く。）について、書面により又は実地に調査することができる。この場合においては、あらかじめ、関係する地方公共団体の意見を聴くものとする。

4 総務大臣は、第十二条第一項及び第二項の規定による評価の実施上の必要により、公私の団体その他の関係者に対し、必要な資料の提出に関し、協力を求めることができる。

(勧告等)

第十七条 総務大臣は、第十二条第一項又は第二項の規定による評価の結果必要があると認めるときは、関係する行政機関の長に対し、当該評価の結果を政策に反映させるために必要な措置をとるべきことを勧告するとともに、当該勧告の内容を公表しなければならない。

2 総務大臣は、前項の規定による勧告をしたときは、当該行政機関の長に対し、その勧告に基づいてとった措置について報告を求めることができる。

3 総務大臣は、第十二条第一項又は第二項の規定による評価の結果を政策に反映させるため特に必要があると認めるときは、内閣総理大臣に対し、当該評価の結果の政策への反映について内閣法（昭和二十二年法律第五号）第六条の規定による措置がとられるよう意見を具申するものとする。