

## 業務改革ワーキングチームの設置について(案)

○「質の行政改革」の推進について、専門的立場から意見を述べるため、行政減量・効率化有識者会議(茂木友三郎座長)の下に、業務改革に関するWTを開催する。

一 「質の行政改革」についての、政府全体としての取組方針や各府省の計画について専門的立場から議論

二 表彰制度、業務改革提案制度など、共通的な取組みについての検討

平成 21 年 1 月 23 日

## 総理閣議発言

—税制改正（税制抜本改革の道筋）閣議決定時—

### 「更なる行政改革の加速」

税制抜本改革の道筋を、法律案に明確にしました。これは、安心できる社会をつくるためのものです。責任ある政治を行うためには、避けることはできません。今後、国民の理解が得られるよう、努力します。

実行のためには、景気回復とともに、国民の納得を得られるような、大胆な行政改革と、政府のスリム化が必須です。

現在取り組んでいる、公務員制度改革や地方分権改革などを、着実に実行するとともに、さらなる大胆な改革を進めます。

官房長官と、甘利行政改革担当大臣には、各大臣と協力して、新たな工程表の作成を、お願いします。

あわせて、与党にも、検討を依頼します。

平成 21 年 5 月 29 日  
閣僚懇 総理発言

## 新たな行政改革の取り組み — 量と質の改革 —

- 1 行政改革を進め、「簡素にして温かい政府」を創ることは、内閣の最重要課題の一つである。  
また、国民に負担をお願いするに当たっては、不断の行政改革の継続が、必要。
- 2 今後の行政改革の取り組みは、
  - (1) コスト削減を目指す「量の改革」とともに、
  - (2) 「質の改革」を重視する。すなわち、
    - ① 行政サービスの「生産性の向上」と、
    - ② 国民の期待にこたえるため、「顧客満足度」を高める。
- 3 各大臣には、こうした取り組みをしっかりと進めていただきたい。  
行政改革担当大臣は、官房長官、総務大臣と連携し、速やかに、政府全体としての具体的な「取り組み方針」を、とりまとめていただきたい。

行政の飛躍的な生産性向上に向けて（行政改革イノベーション）の推進）

〔平成二十一年五月二十九日（金）閣僚懇  
甘利行政改革担当大臣発言要旨〕

一 総理のご発言を踏まえ、行政コスト削減を目指す「量の改革」とともに、国民サービスを高める「質の改革」を重視した取組みを推進してまいります。「量」と「質」の組み合わせにより、行革のイノベーションを図り、簡素にして国民に温かい政府を実現します。

二 改革を実現するためには、行政に対する国民のニーズや評価を踏まえながら、職員の意識改革とともに、各府省で業務工程の改革（行政 B P R : Business Process Reengineering）を積極的に推進し、行政の仕事の進め方を変えていくことが必要であると考えます。

三 官房長官、総務大臣とご相談しつつ、すみやかに政府全体としての具体的な取組み方針をとりまとめます。閣僚各位におかれては、ご協力をお願い致します。

# 行革のイノベーションを目指して

縦軸：量の行政改革

〔コスト削減、人員削減、無駄の削減など〕

横軸：質の行政改革

〔国民のニーズ・評価の把握  
行政サービスの生産性向上〕

縦・横の相互作用による  
行革イノベーション

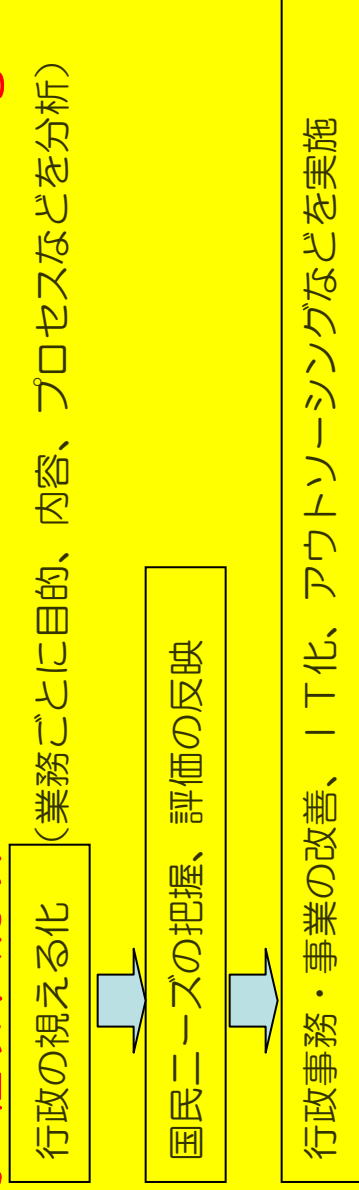
アウトカムの増大・  
国民の「顧客満足度」向上

インプットの削減

行政の飛躍的な生産性向上に向けて ～業務工程改革(行政BPR)の積極推進を～

行政は国民に対するサービス業。国民生活の視点で、  
行政サービスの「生産性向上」を図り、国民の「顧客満足度」を高める。

### 業務工程改革(行政BPR: Business Process Reengineering)



#### 職員の意識改革・モチベーション向上

- 業務工程改革提案制度、表彰制度の導入
- 人事評価、政策評価との連携 など

#### 行政サービスへのニーズの把握

- アンケート、国民からの意見募集などにより、国民の行政へのニーズを的確に把握

各府省が顧客満足度の観点から所管行政の改善に努めていく