

## 「質の行政改革」の策定経緯

今後の行政改革の取組は、コスト削減を目指す「量の改革」とともに、国民の満足度を高める「質の改革」を重視する。そのため、業務工程の改革（行政BPR：ビジネス・プロセス・リエンジニアリング）を行う。

**2009年1月23日 閣議**

### 麻生総理大臣発言（参考1）

- ・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、更なる大胆な改革を進める。
- ・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、願います。

**5月29日 閣僚懇談会**

### 麻生総理大臣発言（参考2）

- ・今後の行政改革の取組は、コスト削減を目指す「量の改革」とともに、「質の改革」を重視。すなわち、
  - ① 行政サービスの生産性向上
  - ② 国民の期待にこたえるため、「顧客満足度」を高める。
- ・行政改革担当大臣は、政府全体としての具体的な「取り組み方針」を、とりまとめる。

### 甘利行政改革担当大臣発言（参考3）

- ・「質の行政改革」を実現するため、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BPR）を積極的に推進

**6月19日 業務改革推進協議会（第1回）**

### 「質の行政改革」に関する取組方針の策定

- ・業務工程改革の方法、スケジュールを以下のように策定
  - 初年度は初動の年。各府省は3つ程度の対象業務を選定し、9月中に各府省の業務工程改革に関する計画を定め、12月に結果を報告
  - 2年目は本格実施の年
  - 3年目は定着の年
- ・表彰制度の整備、人事評価等との連携を図る

**同日 行政減量・効率化有識者会議（第67回）**

### 業務工程改革に関するワーキングチームの設置を決定

**6月23日 経済財政改革の基本方針2009（閣議決定）**

簡素にして温かい政府を創るため、「量の改革」とともに、政府全体としての具体的な取組方針に基づく「質の改革」を進める。

**6月25日 副大臣会議**

谷本内閣府副大臣から報告、各副大臣へ協力要請

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)

行政の見える化 (業務ごとに目的、内容、プロセスなどを分析)

国民ニーズの把握、評価の反映

行政事務・事業の改善、IT化、アウトソーシングなどを実施

### 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