

平成 21 年度主要な政策に係る評価書

政策所管（政策評価担当）部局課室名 人事・恩給局恩給企画課、恩給審査課、恩給業務課

評 価 年 月 平成 21 年 7 月

1 主要な政策の概要

（政策名）

政策 18 恩給行政の推進

（政策の基本目標）

受給者の高齢化が進んでいることを踏まえ、より一層の受給者等に対するサービスの向上を図る。このため、特に平成 22 年度までの間は、業務・システム最適化計画の着実な実施を図ることとする。

（政策の概要）

恩給の申請手続等の簡素化、合理化による受給者等の負担軽減、恩給請求の正確・迅速な処理、恩給相談対応の充実を通じ、高齢化した受給者等に対するサービスの向上を図る。

（平成 20 年度予算額）

806,962 百万円

2 政策実施の環境

（1）政策をとりまく最近の情勢

恩給制度は、官吏、旧軍人、教育職員、警察監獄職員等一定の身分を有する公務員が相当年限忠実に勤務して退職した場合や公務のため死亡又は公務による傷病のため退職した場合に、国が公務員との特別な関係に基づき給付を行うものであって、国家補償の性格を有する制度である。

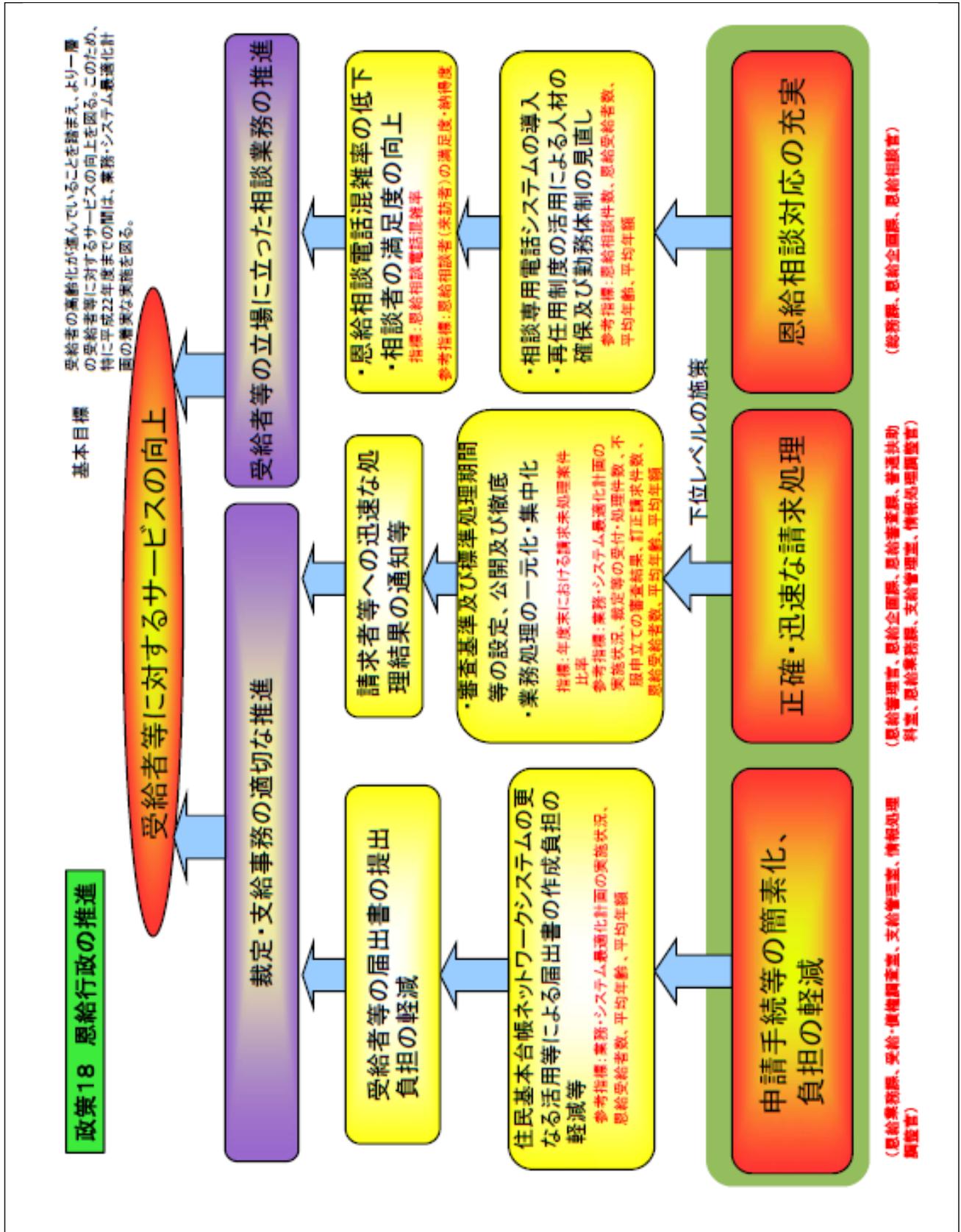
したがって、毎年度の支給額についてはこのような性格を踏まえ、従来から適正な改定が求められていたところであるが、平成 19 年には公的年金の引上率による自動改定方式とすることを内容とする恩給法の改正（平成 19 年法律第 13 号）を行い、将来にわたり安定的かつ適正な改定が自動的に行われるよう制度上の措置を講じたところである。

また、恩給受給者の高齢化は一層進んでおり、申請手続等の簡素化・合理化、正確・迅速な処理及び相談対応の充実等を通じて受給者等に対するサービスの向上を図る必要がより高まっている。

施政方針演説等	年月日	記載事項（抜粋）
規制改革推進のための3か年計画	平成19年6月22日 閣議決定	<p>措置事項</p> <p>8 金融関係</p> <p>才 企業年金・その他 恩給の支払（総務省）</p> <p>【措置内容】</p> <p>恩給の支払事務は、現在、郵便局で行われているが、恩給受給者の利便の向上のため、支払事務と併せ行われている窓口相談・債権管理事務が円滑に行われるための条件整備を始めとして、支払事務を民間金融機関においても行うことができるよう、結論を得て、金融機関等関係者のシステム整備を前提として、所要の措置を講じる。</p> <p>【実施予定時期】</p> <p>平成19年度 措置</p>
規制改革推進のための3か年計画（改定）	平成20年3月25日 閣議決定	<p>【措置内容】同上</p> <p>【恩給給与細則の一部を改正する総務省令（平成19年総務省令第122号）】</p> <p>【実施予定時期】</p> <p>平成19年度 措置済（10月施行）</p>

3 政策効果の把握の手法

(1) 基本目標の達成過程（いわゆる「ロジック・モデル」）



(2) 指標等の進捗状況

「あらかじめ目標(値)を設定した指標」

指標等	目標値	目標年度	分析の視点	18年度	19年度	20年度
年度末における請求未処理案件比率(年度末における残件数/月間平均処理件数)	0.5か月分	20年度	・恩給申請処理の迅速性という観点から、未処理案件の減少について左の目標値の達成に向け適切な取組が行われているか。	0.6か月分 (1,364/ 2,200)	0.9か月分 (1,841/ 2,048)	0.6か月分 (1,079/ 1,960)
恩給相談電話混雑率(年間で電話が繋がらず混雑メッセージが流れた件数/年間の相談アクセス件数)	20%	20年度	・恩給相談対応の充実という観点から、恩給相談電話の混雑率の低下について左の目標値の達成に向け適切な取組が行われているか。	30.3%	39.3%	21.6%

「参考となる指標その他の参考となる情報」

指標等	分析の視点	18年度	19年度	20年度																												
恩給受給者数	・恩給行政推進の政策の背景を説明するための参考指標	114万人	108万人	101万人																												
恩給受給者の平均年齢		84.9歳	85.6歳	86.3歳																												
恩給年額		平均85万円	平均84万円	平均83万円																												
業務・システム最適化計画の実施状況(申請手続等の簡素化、負担の軽減、業務処理の迅速化・効率化)	・恩給受給者の負担の軽減を図る観点から、「恩給業務の業務・システム最適化計画」の着実な実施が図られているか。	1手続きの廃止を措置	恩給の支払機関の拡大(1機関10機関)	-																												
裁定等の受付・処理件数	・恩給申請処理の迅速性を図る観点から、請求書類の受付に対して、迅速に処理が行われているか。	(単位:件)																														
		<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>18年度</th> <th>19年度</th> <th>20年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>受付件数</td> <td>287,986</td> <td>286,079</td> <td>271,761</td> </tr> <tr> <td>請求書関係</td> <td>26,166</td> <td>25,058</td> <td>22,767</td> </tr> <tr> <td>支給関係</td> <td>261,820</td> <td>261,021</td> <td>248,994</td> </tr> <tr> <td>処理件数</td> <td>289,494</td> <td>283,245</td> <td>273,764</td> </tr> <tr> <td>請求書関係</td> <td>26,414</td> <td>24,583</td> <td>23,534</td> </tr> <tr> <td>支給関係</td> <td>263,080</td> <td>258,662</td> <td>250,230</td> </tr> </tbody> </table>				18年度	19年度	20年度	受付件数	287,986	286,079	271,761	請求書関係	26,166	25,058	22,767	支給関係	261,820	261,021	248,994	処理件数	289,494	283,245	273,764	請求書関係	26,414	24,583	23,534	支給関係	263,080	258,662	250,230
	18年度	19年度	20年度																													
受付件数	287,986	286,079	271,761																													
請求書関係	26,166	25,058	22,767																													
支給関係	261,820	261,021	248,994																													
処理件数	289,494	283,245	273,764																													
請求書関係	26,414	24,583	23,534																													
支給関係	263,080	258,662	250,230																													

指標等	分析の視点	18年度	19年度	20年度
不服申立ての審査結果	・恩給申請処理の正確性を図る観点から、異議申立て、審査請求について、正確な審査が行われているか。	(単位:件)		
		18年度	19年度	20年度
		107	98	89
		103	96	88
		0	0	0
		4	2	1
		0	0	0
裁定に対する訂正請求の件数	・恩給申請処理の正確性を図る観点から、裁定に対する訂正請求件数全体の件数の中で低い割合で抑えられているか。	306件	662件	695件
恩給相談件数	・恩給相談対応の充実を図る観点から、恩給相談者が満足・納得する対応が取られているか。	246,331件	266,980件	249,889件
恩給相談者(来訪者)の満足度・納得度		-	-	95%
		恩給相談のための来庁舎に対するアンケート(169人)において「満足した」との回答があった方の割合。		

4 政策の総合的な評価

(1) 評価結果(総括)

あらかじめ目標(値)を設定した指標について、年度末における請求未処理案件比率は0.6月分(目標値0.5月分)、恩給相談電話混雑率は21.6%(目標値20%)と両指標とも進展が見られ、概ね目標値を達成できた。また、参考となる指標のうち恩給相談者(来訪者)の満足度・納得度については95%の者から満足したとの回答があり、全体として基本目標の達成に向けた着実な取り組みがなされている。

(2) 基本目標等の達成状況の分析

(ア) 必要性

恩給受給者数は101万人を数え、受給者等からは未だ数多くの請求・申請・届出が寄せられていること、また、平均年齢も86.3歳と高齢化が進んでいること等を踏まえ、受給者等からの届出書の提出負担の軽減、請求者等への迅速な処理結果の通知、恩給相談電話混雑率の低下、相談者の満足度の向上に努める等を通じて受給者等に対するサービスの向上を図る必要がある。

(イ) 有効性

あらかじめ目標(値)を設定した2指標において、昨年度に比べ進展が見られ、概ね目標値を達

成ることができたため、有効性が認められる。

- ・ 適正な要員の配置、事務処理方法等の見直し、恩給申請処理の迅速化を図ったことにより、年度末における請求未処理案件比率（年度末における残件数 / 月間平均処理件数）は、前年度と比較し、0.3 月分減少し、20 年度は平均月間処理件数の 0.6 月分となった。
- ・ 恩給相談専用電話システムの導入、電話相談が集中する時間帯に恩給相談担当職員（再任用短時間勤務職員）を集中的に配置する等を行ったことにより、恩給相談電話混雑率（年間で電話が繋がらず混雑メッセージが流れた件数 / 年間の相談アクセス件数）は、21.6% となり、前年度と比較し、17.7 ポイント低下した。

また、参考となる指標のうち、

- ・ 業務・システム最適化計画の実施状況における「恩給の支払機関の拡大」については、平成 19 年度は、ゆうちょ銀行以外の民間金融機関（都市銀行、信用金庫、農業協同組合等）の利用者が 1 万 3 千人であったが、20 年度においては約 3 万人の恩給受給者が民間金融機関で恩給給与金を受領しており、その数が増加していることから、有効性があると認められる。
- ・ 「恩給相談者（来訪者）の満足度・納得度」については、恩給相談のための来庁者に対するアンケート（169 人）のうち約 95% の者から「満足した」との回答が得られていることから、適切な対応が取られていると認められる。

（ウ）効率性

恩給業務の業務・システム最適化に係る電子計算機の借入れ等経費について、競争入札を行い約 63 百万円のコスト削減が図られたことから、効率性が認められる。

恩給事務説明会については、各ブロック単位（7）での開催から東京 1 か所に集約することにより経費を削減し、事務の効率化を図る。

5 今後の課題と取組の方向性

（1）政策の課題と取組の方向性（総括）

平成 22 年 4 月を目途とする「恩給業務の業務・システム最適化計画」の開始に向けた準備を着実に進め、審査業務の効率化・迅速化や届出書等の提出負担の軽減を行うとともに、懇切丁寧な相談対応の更なる徹底や恩給相談担当職員の電話混雑時間帯における重点配置等を通じて、受給者等に対するサービスの一層の向上を図ることとする。

また、事務効率化の観点から、恩給事務説明会を集約する方向で検討を行う。

なお、平成 19 年 4 月から日本郵政公社から引き継いだ債権管理事務については、恩給制度全体の信頼性の確保の観点から、引き続き適切な実施を図るとともに、債権のより効果的な回収方策等について検討を行う。

(2) 個別課題と取組の方向性

今後の課題	取組の方向性	
<p>【課題】 業務・システム最適化の着実な実施による受給者等に対するサービスの更なる向上を図る必要がある。</p> <p>【下位レベルの施策名】 申請手続等の簡素化、負担の軽減</p> <p>【主な事務事業】 ・ 恩給支給事務 ・ 恩給業務・システムの最適化実施</p>	見直し・改善の方向性	<p>平成 22 年 4 月を目途とする業務・システム最適化計画の開始に向けた準備を着実に進め、申請手続の簡素化、届出書等の提出負担の軽減を引き続き行う。</p> <p>なお、恩給事務説明会を集約する方向で検討する。</p>
	(予算要求)	<p>業務・システム最適化計画の着実な実施を図るための継続的な予算措置を講じる。</p> <p>恩給事務説明会の集約に伴い、職員旅費を縮小。</p>
	(制度)	<p>必要に応じて現行制度の見直しを検討。</p>
	(実施体制)	<p>事務処理の定期的な見直しを検討。</p>
今後の課題	取組の方向性	
<p>【課題】 標準処理期間の徹底、業務・システム最適化の着実な実施による受給者等に対するサービスの更なる向上を図る必要がある。</p> <p>【下位レベルの施策名】 正確・迅速な請求処理</p> <p>【主な事務事業】 ・ 恩給支給事務 ・ 恩給業務・システムの最適化実施</p>	見直し・改善の方向性	<p>恩給受給者からの請求・申請・届出において、業務処理の効率化（一元化・集中化）を図り、正確かつより迅速な処理を行う。</p>
	(予算要求)	<p>業務・システム最適化計画の着実な実施を図るための継続的な予算措置を講じる。</p>
	(制度)	<p>必要に応じて現行制度の見直しを検討。</p>
	(実施体制)	<p>要員の適正な配置、事務処理の定期的な見直しを検討。</p>
今後の課題	取組の方向性	
<p>【課題】 恩給相談電話混雑率（目標値 20%）の抑制、来訪者による恩給相談の満足・納得する実施を引き続き図る必要がある。</p> <p>【下位レベルの施策名】 恩給相談対応の充実</p> <p>【主な事務事業】 ・ 恩給支給事務</p>	見直し・改善の方向性	<p>今後も恩給受給者の高齢化が進展することに鑑み、懇切丁寧な相談対応の更なる徹底、電話混雑時間帯における重点配置等を通じ、更なる恩給相談電話混雑率の抑制を図る。</p>
	(予算要求)	<p>恩給相談対応の充実を図るため、再任用制度による人材の確保のため予算措置を講じる。</p>
	(制度)	-
	(実施体制)	<p>再任用職員を活用した実施体制の充実を検討。</p>

6 学識経験を有する者の知見の活用等

(1) 学識経験を有する者の知見の活用

総務省の政策評価に関する有識者会議（平成 21 年 5 月 27 日開催）において、本政策の課題と取組の方向性の記述、指標名の名称等に関して御指摘を頂いた。

また、本政策の今後の課題等について、評価書案を提示して立教大学経済学部渡辺茂教授の御意見を伺い（平成 21 年 6 月 1 日）、以下のような御指摘を頂いた。

- ・ 恩給の申請処理については、概ね目標値を達成しているが、更なる正確・迅速な処理に取り組みたい。
- ・ 恩給相談については、大きな成果を上げているので、引き続きこのレベルを維持されたい。これらの御指摘を踏まえて評価書を作成した。

(2) 評価に使用した資料等

- ・ 平成 19 年度恩給統計年報
- ・ 恩給業務の業務・システム最適化計画（平成 17 年 6 月 29 日 総務省行政情報化推進委員会決定）
http://www.soumu.go.jp/jinji/pdf/saitekika_02.pdf