

平成24年度主要な政策に係る評価書

(総務省23-18)

政策名 ^(※1)	政策18: 恩給行政の推進		分野	国民生活と安心・安全		
政策の概要	恩給請求の適切・迅速な処理、恩給相談対応の充実等を通じ、高齢化した受給者等に対するサービスの向上を図る。					
基本目標 【達成すべき目標】	高齢化が進んでいる恩給受給者、請求者に対して、より一層の行政サービスの向上を図る。					
政策の予算額・執行額等	区 分		21年度	22年度	23年度	24年度
	予算の 状況(千円)	当初予算(a)	747,029,134	678,344,418	611,853,598	543,725,205
		補正予算(b)	-53,609	0	-489	0
		繰越し等(c)	1,502,092	690,363		
		合計(a+b+c)	748,477,617	679,034,781		
執行額(千円)		742,114,025	675,411,043			
政策に関する内閣の重要 政策(施政方針演説等のう ち主なもの)	施政方針演説等の名称	年月日	関係部分(抜粋)			
	-	-	-			

施策目標	測定指標	基準(値) ^(※2) 【年度】	実績(値) 又は施策の進捗状況(実績) 【年度】	目標(値) 【年度】
恩給請求について、未処理 案件比率の低下に努めるこ とを通じ、受給者等に対す るサービスの向上を図る	1 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)	0.59か月分 (19~22年度の平均値) 【19~22年度】	0.41か月分 【23年度】	0.5か月分未満 【23年度】
相談対応の充実による恩給 相談電話混雑率の低下、相 談者の満足度の向上に努め ることを通じ、受給者等 に対するサービスの向上を図 る	2 恩給相談電話混雑率	23.9% (19~22年度の平均値) 【19~22年度】	13.6% 【23年度】	20%以下 【23年度】
	3 恩給相談者(来訪者)の満足度・ 納得度	96.6% (20~22年度の平均値、 各年度とも全来訪者を対 象とした記入式アンケー トにより計測) 【20~22年度】	98.7% (全来訪者を対象とした 記入式アンケートにより計測) 【23年度】	96.1%以上 【23年度】

政策に関する評価結果	目標の達成状況	<ul style="list-style-type: none"> ・恩給請求については、適正な要員の配置、業務・システム最適化による恩給申請処理の迅速化を図ったこと等により、年度末における請求件数未処理案件比率が0.41か月分となり、目標を達成することができた。 ・相談対応については、電話相談が集中する時間帯における恩給相談担当職員(再任用短時間勤務職員)の重点配置、全受給者宛の通知文の分散発送等の工夫により、恩給電話相談混雑率は、13.6%となり、目標を達成することができた。また、恩給相談者に対する的確な相談対応等により、恩給相談者の満足度・納得度は98.7%となり、目標を達成することができた。
	目標期間終了時点の総括	<p>恩給請求の迅速な処理、恩給相談対応の充実等を行うことにより、恩給受給者等に対するサービスの向上に関する3つの測定指標の全てについて目標を達成できており、全体として目標達成に向けた着実な取組がなされている。</p> <p>今後も引き続き、恩給受給者等に対するサービスの一層の向上に努める必要がある。</p>

学識経験を有する者の知見 の活用	平成24年8月、明治大学経営学部菊地端夫准教授から、恩給相談者(来訪者)の満足度・納得度は測定方法を簡潔に記載すべきとの御意見をいただき、評価書に反映させた。
---------------------	---

政策評価を行う過程におい て使用した資料その他の情 報	恩給統計(平成23年3月末現在)(http://www.soumu.go.jp/main_content/000093135.pdf)
-----------------------------------	---

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	作成責任者名	人事・恩給局恩給企画課長 渡邊 清	政策評価実施時期	平成24年9月
---------	-------------------------	--------	----------------------	----------	---------

※1 政策とは、「目標管理型の政策評価の改善方策に係る取組について」(平成24年3月27日政策評価各府省連絡会議了承)に基づく別紙2の様式における施策に該当。

※2 基準(値)または実績(値)を記載。