

平成25年度主要な政策に係る評価書

(総務省24-10)

| | | | | | |
|--------------------|--|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|
| 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 (注) | 区分 | 22年度 | 23年度 | 24年度 | 25年度 |
| | 当初予算(a) | 678,344,418 (2,188,416) | 611,853,598 (1,898,604) | 543,725,205 (1,750,507) | 480,183,302 (1,486,605) |
| | 補正予算(b) | 0 (0) | -489 (-489) | -191,613 (-191,613) | 0 (0) |
| | 繰越し等(c) | 690,363 (0) | 215,604 (0) | 485,366 (0) | |
| | 合計(a+b+c) | 679,034,781 (2,188,416) | 612,068,713 (1,898,115) | 544,018,958 (1,558,894) | |
| 執行額(千円) | 675,411,043 (1,975,503) | 608,634,866 (1,755,736) | | | |

(注) ()内に恩給支給事務費(内数)を記載した。

| | | | |
|-------------------------------|------------|-----|----------|
| 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こと | 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) | 0.55か月分 (19~23年度の平均値) 【19~23年度】 | 0.37か月分 【24年度】 | 0.5か月分未満 【24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こと | 2 恩給相談電話混雑率 | 21.8% (19~23年度の平均値) 【19~23年度】 | 16.3% 【24年度】 | 20%以下 【24年度】 |
| | 3 恩給相談者(来訪者)の満足度・納得度 | 97.2% (20~23年度の平均値) 【20~23年度】 | 99.1% (全来訪者を対象とした 記入式アンケートにより計測) 【24年度】 | 97.2%以上 【24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、扶助料請求審査と失権時給与金請求審査の一元化、決裁添付書類の簡素化、決裁ルート合理化等により、請求処理に係る要員の合理化と手続の迅速化を図った結果、年度末における請求未処理案件比率が0.37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、全受給者あて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16.3%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努めることにより、恩給相談者の満足度・納得度は99.1%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 | (評価区分) A 基本目標の達成に向けて相当の進展があった (平成26年度予算概算要求に向けた考え方) II 予算の継続 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つの指標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ことから、基本目標の達成に向けて相当の進展があったと評価した。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。 |

| | |
|-----------------|---|
| 学識経験を有する者の知見の活用 | 本評価書について、退職手当・恩給審査会恩給分科会会長であり、弁護士である小西輝子法律事務所所長の小西輝子先生に御覧いただいたところ、受給者の一層の高齢化が進む中、対応の迅速さを図ることは大変重要であり、今後も目標の達成に努力することが望まれるとの御意見をいただいた。(平成25年6月20日) 平成25年8月、明治大学公共政策大学院ガバナンス研究科北大路信郷教授から、目標の達成状況の記述について御意見をいただき、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24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 吉牟田 剛 | 政策評価実施時期 | 平成25年8月 |
|---------|-------------------------|--------|--------------------|----------|---------|

※1 政策とは、「目標管理型の政策評価の改善方針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)又は実績(値)を記載。