

モニタリング

主要な政策に係る政策評価の事前分析表(平成29年度実施政策)

(総務省29-①)

政策(※1)名		政策17: 恩給行政の推進			担当部局課室名	政策統括官(恩給担当)付 恩給企画管理官室他1室		作成責任者名	政策統括官(恩給担当)付恩給企画管理官 遠山 哲也		
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。					分野【政策体系上の位置付け】	国民生活と安心・安全			
基本目標【達成すべき目標及び目標設定の考え方・根拠】		[最終アウトカム]: 高齢化が進んでいる恩給受給者とその御家族が、安心して生活していただける社会を実現 [中間アウトカム]: 恩給受給者の平均年齢は90歳を超えており、その御家族も含め高齢化が進んでいる現状を踏まえ、国家のために身命を賭して尽された旧軍人等とその遺族の方々の生活を支えとともに、安心して恩給を受給していただくため、受給者等に対して、より一層の行政サービスの向上を図る。					政策評価実施予定時期	平成30年8月			
施策目標	測定指標 (数字に○を付した測定指標は、主要な測定指標)		基準(値)		目標(値)		年度ごとの目標(値) 年度ごとの実績(値)(※2)			測定指標の選定理由、施策目標と測定指標の関係性(因果関係)及び目標(値)(水準・目標年度)の設定の根拠	
	施策手段	①	②	③	基準年度	目標年度	27年度	28年度	29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) ＜アウトプット指標＞	0.38か月分 (平成22～26年度の平均値)	26年度	平成24～28年度の平均値以下	29年度	0.38か月分以下	0.36か月分以下 (平成23～27年度の平均値以下)	0.33か月分以下 (平成24～28年度の平均値以下)	受給者等の高齢化が進んでいることに鑑みると、恩給の裁定を迅速に行うことが重要。請求未処理案件比率の低下に努めることにより、迅速な請求処理を担保できると考えられるため、サービス向上を図るための指標として設定(過去5年間の実績の平均値を基準として目標値を設定)。 ＜過去5年間の実績値＞ 平成24年度:0.37か月分、平成25年度:0.34か月分、平成26年度:0.33か月分、平成27年度:0.31か月分、平成28年度:0.28か月分	
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 ＜アウトプット指標＞	15.4% (平成22～26年度の平均値)	26年度	平成24～28年度の平均値以下	29年度	15.4%以下	16.1%以下 (平成23～27年度の平均値以下)	16.3%以下 (平成24～28年度の平均値以下)	受給者等の高齢化が進んでいることに鑑みると、安心して恩給を受給していただくためには、恩給相談に迅速に対応することが重要。恩給相談電話の混雑率の緩和に努めることにより、相談者の待ち時間を減らすことができると考えられるため、サービス向上を図るための指標として設定(過去5年間の実績の平均値を基準として目標値を設定)。 ＜過去5年間の実績値＞ 平成24年度:16.3%、平成25年度:15.8%、平成26年度:20.6%、平成27年度:14.0%、平成28年度:14.6% (参考)恩給受給者数(予算人員) 平成24年度:698千人、平成25年度:630千人、平成26年度:568千人、平成27年度:508千人、平成28年度:447千人、平成29年度:384千人	
	③	恩給相談者(来訪者)の満足度・納得度 ＜アウトカム指標＞	98.8% (平成22～26年度の平均値)	26年度	平成24～28年度の平均値以上	29年度	98.8%以上	99%以上 (平成23～27年度の平均値以上)	99.3%以上 (平成24～28年度の平均値以上)	受給者等の高齢化が進んでいることに鑑みると、安心して恩給を受給していただくためには、恩給相談に的確かつ丁寧に対応することが重要。恩給相談のために来庁した方の満足度・納得度は、的確な相談対応に努めることで向上させることができると考えられるため、サービス向上を図るための指標として設定(過去5年間の実績の平均値を基準として目標値を設定)。 ＜過去5年間の実績値＞ 平成24年度:99.1%、平成25年度:99.1%、平成26年度:98.4%、平成27年度:100.0%、平成28年度:100.0%、 【計測方法】全来訪者を対象とした記入式アンケート	
達成手段(開始年度)		予算額(執行額)(※3)			関連する指標(※4)	達成手段の概要等				平成29年度行政事業レビュー事業番号	
		27年度	28年度	29年度							
(1)	恩給支給事業(昭和元年度以前)		374,498百万円 (369,028百万円)	325,688百万円 (319,070百万円)	280,400百万円	1～3	恩給等を受ける権利の裁定、恩給等の受給権調査及び恩給等についての不服申立てに関する事務のほか、恩給等の支給事務等。 【成果指標(アウトカム)】 ・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):0.33か月分以下(平成29年度) ・恩給相談電話混雑率(不対応件数/着信件数):16.3%以下(平成29年度) 【活動指標(アウトプット)】 支給対象:恩給受給者数:384千人(平成29年度) 【施策目標等の達成又は測定指標の推移に対する寄与の内容】 恩給を適切に支給し、恩給請求の適切・迅速な処理、恩給相談対応の充実等を行うことにより、恩給受給者とその御家族の生活を支えとともに、安心して恩給を受給していただくこととなるため、恩給受給者等に対する行政サービスの向上に寄与する。				0142
(2)	恩給法(大正12年)		—	—	—	1～3	恩給の受給対象者、種類、諸手続等について規定するもの。				

政策の予算額・執行額	374,498百万円 (369,028百万円)	325,688百万円 (319,070百万円)	280,400百万円	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)
					-	-	-

※1 政策とは、「目標管理型の政策評価の実施に関するガイドライン」(平成25年12月20日政策評価各府省連絡会議了承)に基づく別紙1の様式における施策に該当するものである。

※2 「年度ごとの実績(値)」欄のかっこ書きの年度は、その測定指標の直近の実績(値)の年度を示している。

※3 前年度繰越し、翌年度繰越しの他、移流用増減、予備費での措置等を含む。

※4 測定指標は施策目標の達成状況が端的に分かる指標を選定しており、必ずしも達成手段と関連しないため「-」となることもある。