

主要な政策に係る評価書(令和2年度実施政策)

(総務省R3-⑱)

政策(※1)名	政策17: 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】	[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の実現に寄与 [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くされた旧軍人等とその遺族の方々の生活を支えるとともに、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。					
政策の予算額・ 執行額等 (百万円)	区 分	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	
	予算の状況 (注)	当初予算(a)	238,157	199,060	164,912	135,983
		補正予算(b)	-80	-114	-151	0
		繰越し等(c)	0	0	0	
		合計(a+b+c)	238,078	198,946	164,761	
執行額	229,849	191,934	159,546			

(注) 計数は、それぞれ四捨五入しているため、合計が一致しない場合がある。

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 (数字に○を付した測定指標は、主 要な測定指標)	基準(値) 【年度】	年度ごとの目標(値)			目標(値) 【年度】	達成 (※3)
			年度ごとの実績(値)又は施策の進捗状況(実績) (※2)				
			平成30年度	令和元年度	令和2年度		
部内会議 で恩給請 求処理状 況を適宜 把握し、 必要に応 じて改善 を行うこ とにより、 恩給請求 の適切な 処理を図 ること	① 年平均の未処理案件比率 (((月末における未処理件数/ 月間案件数)の年平均) (注)「処理」とは、恩給を受け る権利の裁定事務をいう。 <アウトプット指標> 【参考】 平成27年度: 25% 平成28年度: 21% 平成29年度: 19%	21.7% (平成27年度~29年度の平均値) 【平成29年度】	平成30年度 21.7%以下	令和元年度 20.6%以下 (平成28年度~30年度の平均値以下)	令和2年度 21.3% (平成29年度~令和元年度の平均値 以下)	平成29年度~令和元年度の平均値以 下 【令和2年度】	ハ
			22% (参考) ・年間総案件数 2,774件 ・うち未処理件数 620件	23% (参考) ・年間総案件数 2,048件 ・うち未処理件数 472件	37% (参考) ・年間総案件数 1,756件 ・うち未処理件数 664件		

恩給受給者等に対するサービスの向上を図ること	相談電話混雑時間帯の相談体制の強化など恩給相談対応の充実を図ること	② 恩給相談電話混雑率 (不対応件数/着信件数) (注)「不対応件数」とは、相談者からの電話に出られなかった件数であり、相談電話システムによりカウントしている。 <アウトプット指標> 【参考】 平成27年度:14.0% 平成28年度:14.6% 平成29年度:12.4%	13.6%以下 (平成27年度～29年度の平均値) 【平成29年度】	13.6% (平成27年度～29年度の平均値) 【平成29年度】	12.4%以下 (平成28年度～30年度の平均値以下)	11.5% (平成29年度～令和元年度の平均値以下)	平成29年度～令和元年度の平均値以下 【令和2年度】	イ
			10.3% (8,061件/78,286件)	11.7% (9,238件/78,800件)	8.9% (5,808件/65,384件)			
恩給相談対応技術向上の取組により、恩給相談者への適切な対応を図ること	3 恩給相談対応職員研修実施回数 <アウトプット指標> 恩給相談に対する説明対応に係る苦情発生件数 <アウトプット指標>	4回 【平成29年度】	4回以上 4回 (参考)研修参加人数(延べ人数):76人)	4回以上 7回 (参考)研修参加人数(延べ人数):112人)	4回以上 7回 (参考)研修参加人数(延べ人数):98人)	4回以上 7回 (参考)研修参加人数(延べ人数):98人)	平成29年度値以上 【令和2年度】	イ
		— 【平成29年度】	0件 0件	0件 0件	0件 0件	0件 0件	0件 【令和2年度】	イ

目標達成度合いの測定結果 (※4)	(各行政機関共通区分)	相当程度進展あり																		
	(判断根拠)	・測定指標1について、以下に記述した状況により、未処理案件比率が高くなったが、その要因について速やかに課題を分析し、改善策を講じたことにより目標値に近づいていること、また、測定指標2及び測定指標3については、設定した目標が達成できたことから、総合的に考慮し、「相当程度進展あり」と判断した。																		
政策の分析 (達成・未達成に関する要因分析)	<p><施策目標> 恩給受給者等に対するサービスの向上を図ること 当該施策目標について、 ・測定指標1について、未処理案件比率が高くなった要因は、以下の①～③によるものである。 ① 新型コロナウイルス感染症対策について、緊急事態宣言等を踏まえた強い対応が求められる中、令和2年4月に当局職員に新型コロナウイルス感染が発生したため、急遽、感染拡大(クラスターの発生)防止対策を講じる必要が生じたことにより年度当初の未処理案件比率が高くなった。【令和2年度】 当初、対策として、出勤対応とテレワーク対応を分割して実施することとし、テレワークでは、個々の請求書類(個人情報)を一旦PDFファイル化して共有フォルダに格納し、それにより書類審査のみを行い、出勤時又は出勤者が情報システムへの登録を行うことにより、現行の処理能力をある程度維持できるものと見込んでいたが、実際には、添付書類が多い請求書類(ホチキス止めされている戸籍謄本や診断書等)のPDFファイル化作業に相当の時間を要したこと、審査と情報システムの登録作業を分離することにより非効率になってしまった。 このため、執務室の分離や事務机ごとにパーテーションを設置するなどの措置を講じ、事務室での勤務を中心にしても安全安心に勤務できる環境を整えたこと、関係規程の見直し等によりテレワーク時における情報システムへの登録作業を可能とすることなどとし、出勤抑制時における事務処理の体制の整備を図ったことから、6月以降は未処理案件比率が低減(4～5月(平均):68%、6月～翌年3月(平均):31%)した。 ② 恩給請求の98%を占める遺族からの恩給請求(※1)のうち、審査・裁定に時間を要する重度障害の成年の子からの請求件数や比率が増加(※2)していること、加えて、コロナ禍の中、出勤抑制への対応等もあり、恩給顧問医による鑑定(※3)が、通常どおりに行えなかったため、未処理案件比率が高くなった。【平成30年度～令和2年度】 なお、令和2年4月の緊急事態宣言を踏まえ、直ちに恩給顧問医による鑑定を、職員と顧問医との対面方式から、資料を郵送し電話等により行う方式に変更することで円滑な審査処理に努めた。 ※1 遺族恩給(扶助料)は、旧軍人等公務員の①配偶者、②未成年の子、③父母、④成年の子(重度障害で生活資料を得る途のない者に限る)、⑤祖父母に対しこの順序で支給される。 ※2 重度障害の成年の子からの請求件数 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>扶助料全体(うち成年の子)</th> <th>成年の子の割合</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>平成28年度</td> <td>4,080件(66件)</td> <td>1.6%</td> </tr> <tr> <td>平成29年度</td> <td>3,068件(99件)</td> <td>3.2%</td> </tr> <tr> <td>平成30年度</td> <td>1,989件(108件)</td> <td>5.4%</td> </tr> <tr> <td>令和元年度</td> <td>1,469件(171件)</td> <td>11.6%</td> </tr> <tr> <td>令和2年度</td> <td>979件(122件)</td> <td>12.4%</td> </tr> </tbody> </table> ※3 重度障害の成年の子として提出された診断書等により、恩給顧問医(総務省組織規則第75条の2に基づく大臣任命の非常勤職員)が、庁舎内の鑑定室において、重度障害の状態か否かについて医学的な判断を行うこと。 ③ また、令和元年度(令和2年3月)に恩給事務全体の情報処理システムを移行したことに伴い、情報システムに対する登録作業を規制したため、これにより一時的な処理の遅滞が生じたことも、未処理案件比率を高める要因となった。 なお、情報処理システムの新システムへの移行は、事務処理に影響が生じないよう、年末年始にかけて行う予定であったが、開発が遅れ令和2年3月となったため、勤務日での登録作業に影響が生じたものである。【令和元年度、令和2年度】</p>		年度	扶助料全体(うち成年の子)	成年の子の割合	平成28年度	4,080件(66件)	1.6%	平成29年度	3,068件(99件)	3.2%	平成30年度	1,989件(108件)	5.4%	令和元年度	1,469件(171件)	11.6%	令和2年度	979件(122件)	12.4%
年度	扶助料全体(うち成年の子)	成年の子の割合																		
平成28年度	4,080件(66件)	1.6%																		
平成29年度	3,068件(99件)	3.2%																		
平成30年度	1,989件(108件)	5.4%																		
令和元年度	1,469件(171件)	11.6%																		
令和2年度	979件(122件)	12.4%																		
評価結果																				

	<p>・測定指標2については、恩給相談の内容は、その約8割が恩給受給者の死亡に伴う未支給金（恩給は年4回に分けて3月分を後払いするため未支給金が発生。未支給金は法律で定める遺族等にその請求により支給）に関する手続であり、死亡した遺族等からの未支給金の有無の確認や請求書類の送付先の確認となっている。これら確認の電話は、連休明けや週明けの曜日に集中することが多いが、総務省HPや受給者宛の広報誌により、電話混雑予想曜日・時間帯を広報し、電話連絡の分散を図っていること、また、連休明けには他の部署の職員を電話対応に充て、臨時的に電話対応職員数を増員させていること、死亡に関する電話相談とその他の電話相談を分別するなど、効率的な対応を図ったことにより、恩給相談電話の混雑率は、目標を達成することができた。</p> <p>・測定指標3については、恩給受給者の平均年齢は94.3歳と極めて高齢であることから、電話などによる親切・丁寧な対応が大切であり、かつ必要であると考えている。そのため、恩給相談官室内の全職員に対して、局のトピックスな事項（受給者宛に送付した通知、恩給年額の改定など）はその時期に応じて研修を実施し、日々の相談のうち特殊な案件（内容が難しい案件、対応に時間を要した案件など）は毎日朝のミーティングにおいて事例の紹介を行うことにより情報共有を図るなど、相談対応の充実を図るとともに、個々の恩給相談に的確に対応できるよう努めていることから、目標を達成することができた。</p>				
次期目標等への反映の方向性	<p>引き続き、恩給受給者に対するサービスの向上を図るため、効率的・効果的な業務運営を行うこととする。</p> <p>・測定指標1については、これまで、未処理案件比率を指標としてきたが、恩給請求の処理に時間を要するケース（重度の障害を理由とした請求。恩給法に規定する重度の障害に該当するか否かについて恩給顧問医に判断してもらう必要がある。）の割合が年々増加している（平成28年度1.6%→令和2年度12.4%）など、恩給請求の内容に変化がみられることから、これに応じた指標として新たに標準処理期間における処理率を用いることとし、恩給請求の処理状況をより的確に把握、管理することとした。</p> <p>・測定指標2については、ほとんどの恩給相談対応が電話によるものであることから、引き続き、恩給電話相談対応の充実を図る必要があるため、同様の指標とする。</p> <p>・測定指標3については、恩給相談対応は、研修のみならず毎朝のミーティングでの情報共有など日々の研鑽が不可欠であるところ、現状の指標における「研修実施回数」や「苦情発生件数」だけでは取組内容の質の部分が不明瞭であることから、相談者に対し親切・正確・丁寧に対応するためのスキルの向上に向けた総合的な取組を評価するための指標を設定することとした。</p>				
	<p>（令和4年度予算概算要求に向けた考え方）</p> <p style="text-align: center;">Ⅲ 予算の継続・現状維持</p>				
	令和4年度予算概算要求への主な反映内容	<p>恩給支給業務については、恩給が高齢化する受給者等の生活の支えとなっているものであることを考慮し、引き続き必要な予算要求を行う。</p>			
税制、法令、組織、定員等への主な反映内容	—				
学識経験を有する者の知見等の活用	<p>・令和3年3月、明治大学専門職大学院ガバナンス研究科の西出教授から、測定指標1に関して、御意見をいただき、測定指標を「年平均の未処理案件比率」から「標準処理期間における処理率」に改めることとし、評価書及び次期目標である事前分析表に反映させた。</p> <p>・令和3年6月、鎌倉女子大学学術研究所の山本教授から、測定指標2に関して、御意見をいただき、測定指標を「恩給相談電話混雑率」から「恩給相談電話対応率」に改めることとし、次期目標である事前分析表に反映した。</p>				
政策評価を行う過程において使用した資料、データその他の情報	<p>恩給企画管理官(室)実績調べ(平成30年度～令和2年度)</p>				
担当部局課室名	政策統括官(恩給担当)付恩給管理官室	作成責任者名	政策統括官(恩給担当)付恩給管理官 熊木 利行	政策評価実施時期	令和3年8月

※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2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)又は施策の進捗状況(実績)」欄の括弧書きの年度は、その測定指標の直近の実績(値)の年度を示している。

※3 凡例「イ」:目標達成、「ロ」:目標未達成であるが目標(値)に近い実績を示した、「ハ」:目標未達成であり目標(値)に近い実績を示していない、「ニ」:目標期間が終了していない。

※4 測定指標における目標の達成状況を示している。