

主要な政策に係る評価書(平成26年度実施政策)

(総務省26-⑱)

政策名(※1)	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】	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 (百万円)	区分	24年度	25年度	26年度	27年度	
	予算の状況	当初予算(a)	543,725 (1,751)	480,183 (1,487)	423,161 (1,470)	374,548 (1,916)
		補正予算(b)	-192 (-192)	-46 (-46)	547 (-68)	0
		繰越し等(c)	485 (0)	1,658 (0)	0	
		合計(a+b+c)	544,019 (1,559)	481,796 (1,441)	423,708 (1,402)	
執行額	543,585 (1,489)	481,227 (1,400)				

(注1) ( )内に恩給支給事務費(内数)を記載した。  
 (注2) 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。

政策に関係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)(※2) 【年度】	実績(値) 又は施策の進捗状況(実績) 【年度】	目標(値) 【年度】	達成(※3)
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)	0.41か月分(平成21~25年度の平均値) 【21~25年度】	0.33か月分 【26年度】	0.45か月分以下 【26年度】	イ
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	16.0%(平成21~25年度の平均値) 【21~25年度】	20.6% 【26年度】	18%以下 【26年度】	ロ
	3 恩給相談者(来訪者)の満足度・納得度 <アウトカム指標>	98.4%(平成21~25年度の平均値) 【21~25年度】	98.4% 【26年度】	97%以上 【26年度】	イ

評価結果	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)	一部の測定指標で目標が達成されなかったが、測定指標はおおむね目標に近い実績を示しているため。
	政策の分析	<p>&lt;施策目標&gt; 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</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>測定指標1「年度末における請求未処理案件比率」は、部内会議で毎月の恩給請求処理状況を報告し、組織全体で情報共有を図るなど目標期間内の処理を徹底することにより目標を達成することができた。部内での取組が適切であったため、目標値を大幅に上回ることができたと考えられる。</li> <li>目標値は、過去5年間の実績の平均値を基準とし、当時の業務実態等を踏まえて当該基準値を下回るものとしていた。</li> </ul> <p>&lt;施策目標&gt; 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</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>測定指標2「恩給相談電話混雑率」は、①平成26年5月末に内閣人事局が発足したことに伴う組織改編があったことから、従来は5月に二度に分けて恩給受給者に送付していた書類について、26年度は6月に一度に送付せざるを得なくなったため、これに関する恩給受給者からの問合せが一時期に集中することとなり、6月の恩給相談電話混雑率が25年度と比べて大幅に増加することとなったこと、②恩給受給者等の高齢化が進んでいることに伴い、近年は恩給相談電話1件当たりに要する時間が増加する傾向にあり、平成26年度は当該時間が25年度と比べて若干増加したことなどから目標を達成することができなかった(連休明けは相談電話が集中する傾向にあるため、再任用職員の週休日の振替を行うなど平日と比べて相談体制を強化する取組を行った。また、あらかじめ相談内容別に電話を振り分けるシステムを導入することにより効率的に回答できるようにした。)。なお、恩給受給者は減少傾向にあるが、それに合わせて恩給相談体制も合理化している。</li> <li>測定指標3「恩給相談者(来訪者)の満足度・納得度」は、担当室内で勉強会を開催するなど各自の相談技術の向上を図ることにより目標値を達成することができた。</li> <li>目標値は、過去5年間の実績の平均値を基準とし、当時の業務実態等を踏まえて当該基準値を下回るものとしていた。</li> </ul>	
		次期目標等への反映の方向性	<ul style="list-style-type: none"> <li>上述のとおり、基本目標の達成に向け相当程度進展があったと認められることから、引き続き、平成26年度と同様の測定指標を設定し、それぞれ政策の分析を踏まえ、目標値を見直し、過去5年間の実績の平均値を上回ることを目標とすることで、高齢化が進んでいる恩給受給者等に対するサービスの向上を図っていくこととする。</li> <li>目標を達成することができなかった測定指標2「恩給相談電話混雑率」については、恩給相談電話が集中することが予想される時期には、部内の職員による応援体制を組むこととするなど恩給相談電話混雑率の低下に向けた取組を行うことで、その低下に努めることとする。</li> </ul> <p>(平成28年度予算概算要求に向けた考え方)</p> <p>Ⅱ 予算の継続・現状維持</p>

学識経験を有する者の知見の活用	平成27年7月、行政経営コンサルタントの田淵雪子先生、東京大学大学院教育学研究科の山本清教授から、政策の分析の記述や次期目標等への反映の方向性の記述等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27年3月末現在)( <a href="http://www.soumu.go.jp/main_content/000248542.pdf">http://www.soumu.go.jp/main_content/000248542.pdf</a> )
---------------------------	---

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2室	作成責任者名	政策統括官(恩給担当)付恩給企画管理官 柿原 謙一郎	政策評価実施時期	平成27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 基準(値)又は実績(値)を記載している。

※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、「一」: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。