

主要な政策に係る評価書(平成29年度実施政策)

(総務省29-17)

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		27年度	28年度	29年度	30年度
	予算の状況 (注)	当初予算(a)	374,548 (1,916)	325,749 (1,251)	280,400 (1,133)	238,157 (1,097)
		補正予算(b)	△51 (△51)	△61 (△61)	△54 (△54)	0
		繰越し等(c)	0	0	0	
		合計(a+b+c)	374,498 (1,866)	325,687 1,190	280,345 (1,079)	
執行額		369,028	319,070	272,158		

(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)				
			27年度	28年度	29年度		
① 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 ② 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 ③ 相談情報の共有及び相談マニュアルの改善などにより各自の相談技術の向上を図ること	① 目標期間内の処理を徹底するため、部内会議で毎月の恩給請求処理状況を把握し、必要に応じて改善を図ること ② 相談電話混雑時間帯の相談体制の強化及び緊急時対応マニュアルの活用などにより相談者の待ち時間の減少を図ること ③ 相談情報の共有及び相談マニュアルの改善などにより各自の相談技術の向上を図ること	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】	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)	平成24～28年度の平均値以下 【29年度】	イ
			0.31か月分	0.28か月分	0.25か月分		
		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】	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)	平成24～28年度の平均値以下 【29年度】	イ
			14.0%	14.6%	12.4%		
		恩給相談者(来訪者)の満足度・納得度 【計測方法】全来訪者を対象とした記入式アンケートにより、相談担当職員への対応について、3段階で評価し、満足度合を測定 <アウトカム指標> 98.8% (平成22～26年度の平均値) 【26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)	平成24～28年度の平均値以上 【29年度】	イ
			100%	100%	100%		

目標達成度合いの測定結果 (※4)	(各行政機関共通区分)	目標達成
	(判断根拠)	主要な測定指標を含む全ての測定指標において目標が達成されたことから、本政策については「目標達成」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 当該施策目標については適切な取組を図り、目標値を上回ることができた。</p> <p>・測定指標1については、部内会議での月次処理件数把握・確認や困難案件等の裁定事例集を作成・共有するなどの未処理案件比率の低下に資する取組を行うことにより、目標を達成することができた。</p>	
	<p><施策目標> 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 当該施策目標については、適切な取組を図り、目標値を上回ることができた。</p> <p>・測定指標2については、部内会議を通じた各週の恩給相談電話の混雑状況についての情報共有や混雑予想日(連休明け等)の的確な対応体制を整備することを通じ、恩給相談電話の混雑率の低下に努め、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、随時恩給相談マニュアルの充実を図り、相談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とともに、個々の恩給相談に的確に対応するように努め、目標を達成することができた。</p>	
評価結果	<p><今後の政策の方向性> 恩給受給者とその御家族に安心して恩給を受給していただくため、引き続き恩給業務を着実に実施するとともに、より一層のサービス向上に努める。</p> <p>・測定指標1については、恩給請求の処理状況をより的確に把握するため、毎月測定を行うこととし、従来の指標「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)」から「各月の未処理案件比率((月末における未処理件数/月間案件数)の年平均)」へ変更する。また、目標値についても、実態をより明確に反映させるため過去5年間の実績の平均値から過去3年間の実績(基準値を下回る場合には、基準値を用いる)の平均値へ変更する。</p> <p>・測定指標2については、恩給電話相談対応の充実を図るため、引き続き「恩給相談電話混雑率(不対応件数/着信件数)」を指標とする。なお、目標値については、実態をより明確に反映させるため過去5年間の実績の平均値から過去3年間の実績(基準値を下回る場合には、基準値を用いる)の平均値へ変更する。</p> <p>・測定指標3については、より広範な恩給相談に対するサービス向上を図るため、全恩給相談者(来訪者、電話相談者)を対象とした指標として、新たに「恩給相談対応職員研修実施回数及び恩給相談に対する説明対応に係る苦情発生件数」を設定する。</p>	
	(平成31年度予算概算要求に向けた考え方)	
	II 予算の継続・現状維持	
	平成31年度予算概算要求への主な反映内容	評価結果を踏まえ、より効率的に事業実施を行う観点から、事務処理経費やシステム経費等の必要経費を精査の上、引き続き恩給行政を推進するために必要な予算の要求を行った。
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	平成30年7月、鎌倉女子大学学術研究所の山本清教授から、測定指標欄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、データその他の情報	恩給企画管理官(室)実績調べ(平成27年度～平成29年度)
-------------------------------	-------------------------------

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	政策評価実施時期	平成30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)」欄のかつこ書きの年度は、その測定指標の直近の実績(値)の年度を示している。

※3 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。