

モニタリング

主要な政策に係る政策評価の事前分析表(令和2年度実施政策)

(総務省R2-⑰)

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 管理官 熊木 利行				
	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、国家のために生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。					政策評価実施予定時期	令和3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		基準年度	目標年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度			
恩給受給者等に対するサービスの向上を図ること	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 <アウトプット指標>	21.7% (平成27年度～29年度の平均値)	平成29年度	平成29年度～31年度の平均値以下	令和2年度	21.7%以下	20.6%以下 (平成28年度～30年度の平均値以下)	平成29年度～31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、恩給請求の処理状況を的確に把握することが重要である。毎月末における処理実績等の報告を基に恩給請求未処理案件の進行管理を行うため、測定指標として設定した(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)の平均値を基準として目標値を設定)。なお、恩給請求の処理状況については部内会議で毎月把握し、必要に応じて改善を図ることとする。
	相談電話混雑時間帯の相談体制の強化など恩給電話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) <アウトプット指標>	13.6% (平成27年度～29年度の平均値)	平成29年度	平成29年度～31年度の平均値以下	令和2年度	13.6%以下	12.4%以下 (平成28年度～30年度の平均値以下)	平成29年度～31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、恩給相談対応の充実を図ることが重要である。恩給相談電話の混雑率の緩和に努めることを通じ、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した(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)の平均値を基準として目標値を設定)。 (参考)恩給受給者数(予算人員) 平成29年度:384千人、平成30年度:325千人、令和元年度:272千人、令和2年度:226千人
	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>	4回	平成29年度	平成29年度値以上	令和2年度	4回以上	4回以上	4回以上	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体制を整備することが重要である。相談に対応する職員の恩給相談技術の向上に努めることを通じ、的確な相談対応が可能になると考え、指標として設定した。
							4回	7回	-	
		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>	-	平成29年度	0件	令和2年度	0件	0件	0件	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。恩給相談対応技術の向上に向けた取組の結果として恩給相談に対する説明対応に係る苦情が発生しないことを目標として設定した。 (参考)恩給相談件数 平成29年度:79,119件、平成30年度:70,225件、令和元年度:69,562件
							0件	0件	-	

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			令和2年度行政事業 レビュー事業番号
		平成30年度	令和元年度	令和2年度					
(1)	恩給支給事業(昭和元年度以前)	238,078百万円 (229,849百万円)	198,946百万円 (191,934百万円)	164,912百万円	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):21.3%以下(令和2年度) ・恩給相談電話混雑率(不対応件数/着信件数):11.4%以下(令和2年度) 【活動指標(アウトプット)】 支給対象:恩給受給者数:254千人(令和元年度) 【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。			0164
(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		238,078百万円 (229,849百万円)	198,946百万円 (191,934百万円)	164,912百万円	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。