

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4年度実施政策)

(総務省R4-⑱)

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 柿原 謙一郎				
	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。				政策評価実施予定 時期	令和6年8月				
施策目標	施策手段	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)	基準年度	目標(値)	目標年度	年度ごとの目標(値)			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
							年度ごとの実績(値) <sup>(※2)</sup>			
							令和3年度	令和4年度	令和5年度	
恩給受給者等 に対するサー ビスの向上	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 標準処理期間における処理率 (標準処理期間内処理件数/ 総処理件数) ＜アウトプット指標＞	86.5% (令和2年度 実績値)	令和 2年度	令和4年度実績値 以上	令和 5年度	86.5%以上	令和3年度実績値 以上	令和4年度実績値 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、恩給請求に対し、迅速かつ適切に処理することが重要であることから、標準処理期間(申請を受領してから当該申請に対する処分をするまでに通常要すべき標準的な期間)における処理率を測定指標として設定した(一件当たりの処理に期間を要する重度障害の子からの請求についても、標準処理期間内の処理に向け、的確・効率的な処理に努める予定)。 また、基準値については、新型コロナウイルス感染症対策を講じつつ処理した実績とすることとし、「令和2年度実績値」と設定した。令和3年度の目標値については、引き続き、令和2年度同様に緊急事態宣言が発令されたことから、感染防止対策を講じつつ、処理の改善を図ることとし、「令和2年度実績値以上」を目標値とした。令和4年度及び令和5年度の目標値については、それぞれ、前年度の実績値以上としている。  標準処理期間内の処理とするため、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。  【参考】総務省における標準処理期間(主なもの) ・普通扶助料: 1.0月(ただし、重度障害の子からの請求は1.5月) ・公務関係扶助料: 1.0月(同上) ・普通恩給: 1.5月 ・傷病恩給: 3.5月
	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 恩給相談電話対応率 (対応件数/着信件数) ＜アウトプット指標＞	89.7% (平成30年度～ 令和2年度の 平均値)	令和 2年度	令和2年度～ 令和4年度の 平均値以上	令和 5年度	89.7%以上	令和元年度 ～3年度の 平均値以上	令和2年度 ～4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、恩給相談対応の充実を図ることが重要である。恩給相談のツールは電話、来庁、メールによることが可能であるが、そのほとんどが電話によるものとなっており、主たる相談ツールである恩給相談電話への対応率を高めることを通じ、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年間の実績の平均値(基準値を下回る場合には、基準値を用いる。)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30年度: 325千人、令和元年度: 272千人、令和2年度: 226千人、令和3年度: 188千人

恩給相談に的確かつ丁寧に対応するための体制整備	3	恩給相談対応の技術向上に向けた取組 ＜アウトプット指標＞	個人情報の保護の徹底を図りつつ、受給者等に親切・丁寧に対応するという課題があるため、相談対応職員に対し、トピック的な事項（受給者宛に送付した通知、恩給年額の改定など）に重点を置いた研修の実施（計7回。延べ受講者数は98人）のほか、特殊な案件の毎朝のミーティングによる情報共有を実施した結果、恩給相談に対する説明対応に係る苦情は0件であった。	令和2年度	相談対応職員の技術向上に向けた取組を実施	令和5年度	相談対応職員の技術向上に向けた取組を実施	相談対応職員の技術向上に向けた取組を実施	相談対応職員の技術向上に向けた取組を実施	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。
							個人情報の保護の徹底を図りつつ、受給者等に親切・丁寧に対応するという課題があるため、特殊な案件について毎朝のミーティングによる相談対応職員への情報共有、事務担当者用の恩給相談マニュアルについて現状の相談内容に即した改定（1回）、日々の相談電話を録音し、各相談対応職員の回答について内容確認及び改善点の指摘等を行った結果、恩給相談の対応に係る苦情は0件であった。	—	—	

達成手段 (開始年度)		予算額(執行額)			関連する 指標 (※4)	達成手段の概要等	令和4年度行政事業 レビュー事業番号	
		令和2年度	令和3年度	令和4年度				
(1)	恩給支給事業(昭和元年度以前)	※5			1～3	※5	0161	
(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 (※3)		164,761百万円 (159,546百万円)	135,855百万円 (131,049百万円)	114,086百万円	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 令和4年度を除き、前年度繰越し、翌年度繰越しのほか、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。

※5 総務省 令和4年度行政事業レビュー([https://www.soumu.go.jp/menu\\_yosan/jigyuu4.html](https://www.soumu.go.jp/menu_yosan/jigyuu4.html))を参照