

# 平成20年度主要な政策に係るモニタリング調書

政策所管（政策評価担当）部局課室名 人事・恩給局 恩給企画課、

恩給審査課、恩給業務課

評 価 年 月 平成20年7月

## 1 政策等

### 〔政策名〕

政策18 恩給行政の推進

### 〔政策の基本目標〕

受給者の高齢化が進んでいることを踏まえ、より一層の受給者等に対するサービスの向上を図る、このため、特に22年度までの間は、業務・システム最適化計画の着実な実施を図ることとする。

### 〔次回評価実施予定年度〕

平成21年度（評価対象年度平成19～20年度）

## 2 指標等の進捗状況

### 「あらかじめ目標(値)を設定した指標」

指標等	目標値	目標年度	分析の視点	17年度	18年度	19年度
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）	0.5 か月分	20年度	・恩給申請処理の迅速性を図る上で、未処理案件の減少及び目標値に向け迅速に行われているか。	0.6 月分 (1,593/ 2,592)	0.6 月分 (1,364/ 2,200)	0.8 月分 (1,841/ 2,048)
恩給相談電話混雑率	20%	19年度	・恩給相談対応の充実を図る上で、恩給相談電話の混雑率の低下及び目標値に向け適切に行われているか。	44.0%	30.3%	39.3%

「参考となる指標その他の参考となる情報」

指標等	分析の視点	17年度	18年度	19年度
恩給受給者数	・恩給行政の推進の政策の背景を説明するための参考指標。	121万人	114万人	108万人
恩給受給者の平均年齢		84.2歳	84.9歳	85.6歳
恩給年額		平均86万円	平均85万円	平均84万円
業務・システム最適化計画の実施状況(申請手続等の簡素化、負担の軽減、業務処理の迅速化・効率化)	・恩給受給者の負担の軽減を図る上で、「恩給業務の業務・システム最適化計画」の着実な実施が図られているか。	1手続の廃止を措置	1手続きの廃止を措置	恩給の支払機関の拡大(1機関 10機関)
裁定等の受付・処理件数	・恩給申請処理の迅速性を図る上で、請求書類の受付に対して、迅速に処理が行われているか。	(単位:件)		
		17年度	18年度	19年度
		283,552	287,986	286,079
		30,229	26,166	25,058
		253,323	261,820	261,021
		283,893	289,494	283,245
		31,107	26,414	24,583
		252,786	263,080	258,662
不服申立ての審査結果	・恩給申請処理の正確性を図る上で、異議申立て、審査請求の処理状況から、正確に審査が行われていたか。	(単位:件)		
		17年度	18年度	19年度
		171	107	98
		163	103	96
		1	0	0
		5	4	2
		2	0	0

指標等	分析の視点	17年度	18年度	19年度
裁定に対する 訂正請求の件 数	・恩給申請処理の正確性 を図る上で、裁定に対 する訂正請求件数はど のように推移している か。	342件	306件	662件
恩給相談件数	・恩給相談対応の充実を 図る上で、恩給相談者 が満足・納得する実施 が図られているか。	308,638件	264,331件	266,980件
恩給相談者の 満足度・納得度		-	-	94%
「恩給相談者の満足度・納得度」とは、「満足した」との回答があった者の割合。				

### 3 その他特記事項

- ・ 恩給の支払機関の拡大の10機関とは、ゆうちょ銀行、都市銀行、地方銀行、信託銀行、外国銀行、信用金庫、信用組合、労働金庫、農業協同組合、漁業協同組合をいう。
- ・ 裁定等の処理件数は、前年度からの残件数が含まれているため、受付件数に比べ上回っている年度もある。
- ・ 不服申立ての審査結果の処理件数は、異議申立て及び審査請求の合計である。また、対象年度になされた裁定以外のものも含まれるため、必ずしも対象年度の裁定における正確性を測るものではない。
- ・ 訂正請求の件数は、裁定後相当の期間を経過後、訂正請求がなされるのがほとんどで、必ずしも対象年度の裁定における正確性を測るものではない。
- ・ 恩給相談件数は、電話による相談、公私文における受付・回答、面談による相談の合計である。
- ・ 恩給相談対応の充実の観点から、「恩給相談者の満足度・納得度」調査を平成20年5月から開始したことにより、参考となる指標として記載することとした。ただし、来訪者のうち回答が得られた70名分の結果による。

