

平成 21 年度以降に総務省において実施する主要な政策ごとの目標設定等について（平成 21 年度目標設定表）

分野	施策 (主要な政策)		基本目標	評価方式及び次回評価実施年度	政策の有効性等を測定するために用いる情報					参考となる指標 その他の参考となる情報										
	下位レベルの 施策	あらかじめ目標 (値)を設定した 指標			区分	目標(値)	目標年度	指標、目標(値)及び目標年度の 設定についての考え方												
	【政策 18】 恩給行政の 推進	申請手続等の簡素化、負担の軽減 正確・迅速な請求処理 恩給相談対応の充実	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。	評価方式： 総合評価方式 次回評価実施： 23 年度 (評価対象： 21、22 年度) 評価実施予定 <table><tr><td>H20</td><td>-</td></tr><tr><td>H21</td><td>○</td></tr><tr><td>H22</td><td>-</td></tr><tr><td>H23</td><td>○</td></tr><tr><td>H24</td><td>-</td></tr></table> (第3期基本計画期間中) 2 年ごと	H20	-	H21	○	H22	-	H23	○	H24	-	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)	P	0.5 か月分	21 年度	年度末における請求未処理案件比率は、迅速な請求処理の観点から、過去の実績を踏まえつつ、「恩給業務の業務・システム最適化計画」の実施による効果等も勘案して目標値を設定した。 【指標の現況】 年度末における請求未処理案件比率 0.8 月分(19 年度) 電話相談電話混雑率は、恩給相談対応の充実の観点から、過去の実績、「恩給業務の業務・システム最適化計画」における個別効果指標等を踏まえて目標値を設定した。 【指標の現況】 電話相談電話混雑率 39.3%(19 年度)	・恩給受給者数 ・恩給受給者の平均年齢 ・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・効率化等) ・裁定等の受付 ・処理件数 ・不服申立ての審査結果 ・裁定に対する訂正請求の件数 ・恩給相談件数 ・恩給相談者の満足度・納得度
H20					-															
H21	○																			
H22	-																			
H23	○																			
H24	-																			
				恩給相談電話混雑率	C	20%	21 年度													