

政策18 恩給行政の推進

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、特に平成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。

受給者等に対するサービスの向上

裁定・支給事務の適切な推進

受給者等の立場に立った相談業務の推進

受給者等の届出書の提出負担の軽減

請求者等への迅速な処理結果の通知等

・恩給相談電話混雑率の低下
・相談者の満足度の向上

指標: 恩給相談電話混雑率

参考指標: 恩給相談者の満足度・納得度

住民基本台帳ネットワークシステムの更なる活用等による届出書の作成負担の軽減等

参考指標: 業務・システム最適化計画の実施状況、恩給受給者数、平均年齢、平均年額

・審査基準及び標準処理期間等の設定、公開及び徹底
・業務処理の一元化・集中化

指標: 年度末における請求未処理案件比率

参考指標: 業務・システム最適化計画の実施状況、裁定等の受付・処理件数、不服申立ての審査結果、訂正請求件数、恩給受給者数、平均年齢、平均年額

・相談専用電話システムの導入
・再任用制度の活用による人材の確保及び勤務体制の見直し

参考指標: 恩給相談件数、恩給受給者数、平均年齢、平均年額

下位レベルの施策

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

(恩給業務課、受給・債権調査室、支給管理室、情報処理調整官)

(恩給審査官、恩給企画課、恩給審査課、普通扶助料室、恩給業務課、支給管理室、情報処理調整官)

(総務課、恩給企画課、恩給相談官)