

平成 21 年度主要な政策に係る評価書要旨

評価実施時期：平成 21 年 7 月

担当部局課室名： 恩給企画課他 2 課

施策名	恩給行政の推進	政策体系上の位置付け (国民生活と安心・安全) 政策 18
施策の概要	<p>恩給の申請手続等の簡素化、合理化による受給者等の負担軽減、恩給請求の正確・迅速な処理、恩給相談対応の充実を通じ、高齢化した受給者等に対するサービスの向上を図る。</p>	
<p>施策に関する評価結果の概要と達成すべき目標等</p>	<p>【評価結果の概要】 (総合的評価)</p> <p>あらかじめ目標(値)を設定した指標について、年度末における請求未処理案件比率は 0.6 月分(目標値 0.5 月分)、恩給相談電話混雑率は 21.6%(目標値 20%)と両指標とも進展が見られ、概ね目標値を達成できた。また、参考となる指標のうち恩給相談者(来訪者)の満足度・納得度については 95%の者から満足したとの回答があり、全体として基本目標の達成に向けた着実な取り組みがなされている。</p> <p>(必要性)</p> <p>恩給受給者数は 101 万人を数え、受給者等からは未だ数多くの請求・申請・届出が寄せられていること、また、平均年齢も 86.3 歳と高齢化が進んでいること等を踏まえ、受給者等から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、恩給相談電話混雑率の低下、相談者の満足度の向上に努める等を通じて受給者等に対するサービスの向上を図る必要がある。</p> <p>(有効性)</p> <p>年度末未処理案件比率においては、要員の適正な配置、事務処理方法等の見直し、恩給申請請処理の迅速化を図ったこと、恩給相談電話混雑率においては、恩給相談電話システムの導入、電話相談が集中する時間帯に恩給相談担当職員(再任用短時間勤務職員)を集中的に配置する等により、それぞれ前年度と比較し進展が見られ、概ね目標値を達成したことから有効性が認められる。</p> <p>(効率性)</p> <p>恩給業務の業務・システム最適化に係る電子計算機の借入れ等経費について、競争入札を行い約 63 百万円のコスト削減が図られたことから、効率性が認められる。</p> <p>恩給事務説明会については、各ブロック単位(7)での開催から東京 1 か所に集約することにより経費を削減し、事務の効率化を図る。</p> <p>(反映の方向性)</p> <p>平成 22 年 4 月を目途とする「恩給業務の業務・システム最適化計画」の開始に向けた準備を着実に進め、審査業務の効率化・迅速化や届出書等の提出負担の軽減を行うとともに、懇切丁寧な相談対応の更なる徹底や恩給相談担当職員の電話混雑時間帯における重点配置等を通じて、受給者等に対するサービスの一層の向上を図ることとする。</p> <p>また、事務効率化の観点から、恩給事務説明会を集約する方向で検討を行う。</p> <p>なお、平成 19 年 4 月から日本郵政公社から引き継いだ債権管理事務については、恩給制度全体の信頼性の確保の観点から、引き続き適切な実施を図るとともに、債権のより効果的な回収方策等について検討を行う。</p>	

【達成すべき目標、測定指標、目標期間、測定結果 等】					
指標等	目標値	分析の視点	18年度	19年度	20年度
年度末における請求未処理案件比率	0.5か月分	恩給申請処理の迅速性という観点から、未処理案件の減少について左の目標値の達成に向け適切な取組が行われているか。	0.6月分 (1,364/2,200)	0.9月分 (1,841/2,048)	0.6月分 (1,079/1,960)
恩給相談電話混雑率	20%	恩給相談対応の充実という観点から、恩給相談電話の混雑率の低下について左の目標値の達成に向け適切な取組が行われているか	30.3%	39.3%	21.6%
恩給受給者数	(参考指標)	恩給行政推進の政策の背景を説明するための参考指標	114万人	108万人	101万人
恩給受給者の平均年齢			84.9歳	85.6歳	86.3歳
恩給相談件数	(参考指標)	恩給相談対応の充実を図る観点から、恩給相談者が満足・納得する対応が取られているか。	246,331件	266,980件	249,889件
恩給相談者(来訪者)の満足度・納得度			-	-	95% 恩給相談のための来庁者に対するアンケート(169人)において「満足した」との回答があった方の割合。
関係する施政方針演説等内閣の重要政策(主なもの)	施政方針演説等	年月日	記載事項(抜粋)		
	規制改革推進のための3か年計画	平成19年6月22日閣議決定	恩給の支払事務は、現在、郵便局で行われているが、恩給受給者の利便の向上のため、支払事務と併せて行われている窓口相談・債権管理事務が円滑に行われるための条件整備を始めとして、支払事務を民間金融機関においても行うことができるよう、結論を得て、金融機関等関係者のシステム整備を前提として、所要の措置を講じる。		
	規則改革推進のための3か年計画(改定)	平成20年3月25日閣議決定	同上 【恩給給与細則の一部を改正する総務省令(平成19年総務省令第122号)】 平成19年度 措置済(10月施行)		

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。

