

平成 22 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 22 年度目標設定表）

分野	施策 (主要な政策)	下位レベルの施策	評価を行うに当たっての主な観点	参考										
国民生活と安心・安全	【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、22 年度から本格稼働する業務・システム最適化の成果をも生かしつつ、より一層の受給者等に対するサービスの向上を図る。 【評価方式】 総合評価方式 【評価実施年度】<table><tr><td>H20</td><td>-</td></tr><tr><td>H21</td><td>実施済</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) <td>申請手続等の簡素化、負担の軽減</td> <td>恩給受給者数</td> <td></td>	H20	-	H21	実施済	H22	-	H23	○	H24	-	申請手続等の簡素化、負担の軽減	恩給受給者数	
		H20	-											
		H21	実施済											
		H22	-											
		H23	○											
		H24	-											
			恩給受給者の平均年齢、平均年額											
			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）											
		正確・迅速な請求処理	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) 【目標(値)：0.5 か月分】 【目標年度：平成 22 年度】 【現況：0.6 月分（20 年度）】	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。										
			恩給受給者数（再掲）											
			恩給受給者の平均年齢、平均年額（再掲）											
			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）（再掲）											
			裁定等の受付・処理件数											
			不服申立ての件数											
			裁定に対する訂正請求の件数											
			恩給相談対応の充実	恩給相談電話混雑率 【目標(値)：20％】 【目標年度：平成 22 年度】 【現況：21.6％（20 年度）】	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。									
恩給相談件数														
恩給相談者の満足度・納得度														
恩給受給者数（再掲）														
恩給受給者の平均年齢、平均年額（再掲）														