

独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構

平成 20 年度 業務実績に関する評価書

- ・全体的評価表
- ・項目別評価総括表
- ・項目別評価調書

独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構

全体的評価表

独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構の業務の実績に関する全体的評価表

I 業務の実績に関する項目別評価総括	
<p>1 業務の効率化（人事等に係るマネージメント等）</p>	<p>1 組織運営の効率化</p> <p>少人数で業務に従事しており、効率的な組織運営は不可欠である一方、国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上が従来以上に求められ、委託先の監督等の業務も質・量の両面で増加し、管理機構として管理監督機能の強化が求められる状況にある。このような状況のもと、保険部業務課に1名充当する柔軟な配置換えによって円滑な業務運営を図り、また、想定外業務への対応には派遣職員を機動的に活用したことは適切である。</p> <p>法令等遵守の状況、リスク管理の状況等、内部統制システムの整備・運用状況等について内部監査を実施し、さらに監事との定例的な意見交換等の実施や、また訓示による法令等遵守意識の徹底により、健全かつ適正な業務運営の遂行のための必要かつ有効な取組がなされている。また、役職員の業務改善に関するイニシアティブを喚起する取組として、内部監査、委託先実地監査等の監査能力・技術向上のための研修等への参加を実施しているが、これは少人数による効率的な組織運営にとり必要かつ有効である。</p> <p>2 業務経費の削減</p> <p>一般管理業務及び業務経費の効率化により、その低減が図られた。また、契約締結状況を機構のホームページで公表したことは評価できる。超過勤務手当の削減を目指し、その管理を徹底すると共に定時退庁日の設定等、必要な方策を実施し、人件費を目標以上の1.5%削減しており、さらに、地域手当の抑制にも努め有効に人件費の削減を行っている。年齢・地域・学歴を勘案したラスパイレス指数は100%となっていることを説明している。</p>
<p>2 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上（事業の実施等）</p>	<p>1 資産の確実かつ安定的な運用</p> <p>郵便貯金資産及び簡易生命保険資産の運用については、運用計画を遵守し、株式会社ゆうちょ銀行に対する預金、預金者・保険契約者への貸付け、地方公共団体・公庫公団等に対する貸付けに係る債権の保有のための運用、国債等・預金による運用に努めており、目標は十分達成したと認められる。また、株式会社かんぽ生命保険における運用状況に関し、毎月、「かんぽ資金の運用実績・評価」の説明を受け、運用状況を把握するとともに、安全資産保有義務について、運用実績の検証を行っている。また、安全資産の額が機構のために積み立てられる額を下回るリスク（株価及び為替水準）について検証を行っている。</p> <p>2 提供するサービスの質の確保</p> <p>郵便貯金管理業務については、委託・再委託した郵便貯金管理業務について、民営化以前に比べ業務の質を維持・向上させるとともに、委託先が行う銀行業務並びに再委託先が行う銀行業の代理業務の維持・管理業務と同等以上の質を確保する施策では、郵便貯金・簡易生命保険管理機構は委託先に対する監督方針を策定し、重点確認項目及び項目ごとのスケジュールを設定し確認を行い、実地監査計画を定め委託先の本支店又は出張所における委託業務の実施状況を監査している。その結果を重点確認項目</p>

について具体的な数値をみると、現金過不足事故は前年度（民営化後半年分を2倍にして基準とする）に比べ大幅に減少、委託・再委託先の役職員による犯罪はわずかに減少、苦情申告は大幅に減少したが、誤送付・誤廃棄・誤配達等の顧客情報の漏えいはわずかながら増加しており、これらの再発防止策の徹底が求められる。中期計画に掲げる取扱いが標準処理期間内に処理されたかについては達成状況を毎月把握・分析するとともに実地監査を行っており、9割以上が標準処理期間内で処理されていることが確認されている。

簡易生命保険管理業務については、「公社が行っていた簡易生命保険業務と比した業務の質の維持・向上」、「委託先・再委託先が行う生命保険業務と同等以上の質の確保」の目標に対し、委託先・再委託先への監督体制を構築し、報告徴求、確認、指導を行うとともに、重点確認事項の実施状況について委託先・再委託先への実地監査により直接確認を実施している。また、機構自らも問題事案の分析を行い、問題再発防止のための業務改善指導を行っている。保険金等の支払業務について、標準処理期間内での処理割合9割以上を求め、実際に標準処理期間内で9割以上が処理されている。以上より、中期計画目標項目「提供するサービスの質の確保」について、目標を十分達成したと認められる。

3 業務の実施状況の継続的な分析

2回目の利用意向調査の実施は、業務の実施状況を継続的に分析するものとして評価できる。また、今回では調査項目を適宜追加するなど、より業務実施についてのきめ細かい調査が行われていることも評価に価する点である。また、調査結果を総務省および委託先、再委託先に提供するとともに、周知広報活動の展開や実地監査を行うなど、調査結果を業務の質の維持・向上に役立てたことも評価できる。

4 照会等に対する迅速かつ的確な対応

機構が直接受け付ける郵便貯金の預金者及び簡易生命保険の契約者等からの照会等に関し、お客様応答マニュアルの活用ならびにお客様対応事例集の更新・拡充を実施したことは、お客さまへの迅速・的確な対応へ向け必要な取組である。

また、委託先及び再委託先に対しては、適切に確認・指導等を行うことにより、お客さまから受け付ける照会等に対して、迅速かつ的確に対応することを求めていることも同様に必要な取組である。

5 情報の公表等

機構の概要、組織、コンプライアンスの推進、その他機構の取組に関するディスクロージャー誌の作成、またホームページにおいて機構のさまざまな情報を掲載するなど、業務の状況等の透明性を高めたことは評価できる。

6 預金者への周知等

郵便貯金について、預入期間を経過した郵便貯金の預金者に周知すること、また簡易生命保険について、支払義務が発生した保険金等を契約者等に周知することは、必要不可欠である。さらに、預入・据置期間が経過する郵便貯金の預金者に対し、権利

	<p>消滅する前に案内を送付、ホームページでの公表、新聞広告をはじめとするさまざまな媒体での広報活動を行い効率的な早期払戻しを呼びかけている。簡易生命保険においても、新たに支払義務が発生した保険金等について支払通知書を発行、ホームページでの公表、新聞広告を行うなど積極的に効率的な広報活動を行っている。また、受け取りに來ない郵便貯金、簡易生命保険の早期受取のため、新聞、雑誌、ラジオCM、ポスター、チラシ等、効果的な媒体を通じて広報活動を行っている。</p>
<p>3 財務内容の改善</p>	<p>1 予算、収支計画及び資金計画 利益剰余金の発生原因は分析され、主な要因たる権利消滅金・時効完成益については、適切な管理を行っている。旧勘定の管理業務を引き続き効率的に行っており、上記の時効等の発生も低減させるべき施策を行っている 継承されている債権・債務を民営化会社との間で適切な委託契約において管理し、上記時効等から生ずる資金についても国債またはかんぽ生命への預託により管理、有効な財務管理を行っている。</p> <p>2 短期借入金の限度額 該当なし</p> <p>3 重要な財産の処分等に関する計画 該当なし</p>
<p>4 その他</p>	<p>1 施設及び設備に関する計画 該当なし</p> <p>2 適切な労働環境の確保 業務の実態に即して人員配置の見直しを行っている。また、人事評価規程に基づき個人目標の設定、同目標の達成度及び目標達成への努力等を適正に評価するため、評価者との対話を通じて評価を策定している。常勤職員数も40人以内となっている。 「セクシャルハラスメントの防止、メンタルヘルス等について関係規程の整備、マニュアルの配布、産業医や相談員の活用等管理体制を整備する。」との目標に対して、前年度に引き続き機構に相談員を設置するとともに、機構外の中立的第三者に直接相談等できるよう公益通報窓口を活用できる体制を設けた。また、法令等遵守の観点から、部外講師を招き、全職員等にセクシャルハラスメントやパワーハラスメントの諸問題の実例や判例を踏まえた研修会を開催していることから、目標を十分に達成したと認められる。</p> <p>3 機構が保有する個人情報の保護 個人情報保護管理規程に基づき、研修を行い、遵守状況をチェックシートで定期点検する等個人情報保護について適切に管理していることは評価できる。また、委託先、再委託先についても業務委託契約で遵守すべき事項を定め、随時、定期の確認に加え、実地監査を行う等適切に管理されている。さらに、問題案件について再発防止策が策定実施された場合、フォローアップ的</p>

	<p>な監査も実施されている。</p> <p>4 災害等の不測の事態の発生への対処</p> <p>機構内のLAN等情報システム運用から1年が経過し、より運用内容が具体化したこと等を踏まえ、システムの緊急事態対応計画について見直し、対応責任の明確化・復旧手順の詳細化等を実施したことは、緊急時の適切な対応へ向けた態勢の整備・強化の点で必要かつ有効である。</p> <p>郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務において、委託先に対して、また、それぞれ委託先を通じて再委託先に対しても「危機管理規程」、「危機管理マニュアル」等、関連する文書について報告を求め、委託先と再委託先における災害等の対応態勢について確認を行ったことは、緊急時の適切な対応へ向けた態勢の整備・強化の点で必要かつ有効である。</p> <p>5 その他</p> <p>環境に配慮した製品の使用推進やリユース・リサイクルの推進など、環境に配慮した業務運営は今後もさらに重要となる。調達目標を100%とする「調達方針」及び「温室効果ガスへの排出削減等の実施計画」を策定したことは評価できる。</p>
<p>II 中期計画全体の評価（項目別評価を踏まえた中期計画全体の達成状況）</p>	
	<p>組織運営の効率化については、柔軟な配置換えによって円滑な業務運営を図り、また、想定外業務への対応には派遣職員を機動的に活用している。また、法令等遵守の状況等について内部監査を実施し、監事との定例的な意見交換等の実施や、訓示による法令等遵守意識の徹底。内部監査、委託先実地監査等の監査能力・技術向上のための研修等への参加を実施。一般管理業務及び業務経費の効率化により低減が図られた。また、契約締結状況を機構のホームページで公表。超過勤務手当の削減を目指し、その管理を徹底すると共に定時退庁日等、必要な方策を実施し、人件費を目標以上の1.5%削減。地域手当の抑制にも努め有効に人件費の削減。年齢・地域・学歴を勘案したラスパイレス指数は100%となっていることを説明。</p> <p>郵便貯金資産及び簡易生命保険資産の運用については、運用計画を遵守。特に、保険については、毎月委託先の説明を受け運用状況を把握するとともに、安全資産保有義務について、運用実績の検証を実施。また、安全資産の額が機構のために積み立てられる額を下回るリスク（株価及び為替水準）について検証。</p> <p>提供するサービスの質の確保については、中期目標を踏まえ、委託先・再委託先への監督体制を構築し、報告徴求、確認、指導を行うとともに、重点確認事項の実施状況について委託先・再委託先への実地監査により直接確認を実施している。また、機構自らも問題事案の分析を行い、問題再発防止のための業務改善指導を行っている。さらに、中期計画に掲げる取扱いについて、標準処理期間内での処理割合9割以上を求め、実際に標準処理期間内で9割以上が処理されている。</p> <p>今回は調査項目を適宜追加するなど、より業務実施についてのきめ細かい調査が行われている。さらに、調査結果を総務省及び委託先、再委託先に提供するとともに、周知広報活動の展開や実地監査を行うなど、調査結果を業務の質の維持・向上に役立</p>

	<p>てた。</p> <p>業務の実施状況の継続的な分析については、機構が直接受け付ける郵便貯金の預金者及び簡易生命保険の契約者等からの照会等に関し、お客様応答マニュアルの活用ならびにお客様対応事例集の更新・拡充を実施。また、委託先及び再委託先に対しては、適切に確認・指導等を実施。</p> <p>財務内容については、利益剰余金の発生原因は分析され、主な要因たる権利消滅金・時効完成益については、適切な管理を行っている。旧勘定の管理業務を引き続き効率的に行っており、上記の時効等の発生も低減させるべき施策を行っている。また、継承されている債権・債務を民営化会社との間で適切な委託契約において管理し、上記時効等から生ずる資金についても国債またはかんぽ生命への預託により管理、有効な財務管理を行っている。</p> <p>機構の概要、組織、コンプライアンスの推進、その他機構の取組に関するディスクロージャー誌の作成、またホームページにおいて機構のさまざまな情報を掲載するなど、業務の状況等の透明性を高めた。預入・据置期間が経過する郵便貯金の預金者に対し、権利消滅する前に案内を送付、ホームページでの公表、新聞広告をはじめとするさまざまな媒体での広報活動を行い効率的な早期払戻しを呼びかけている。簡易生命保険においても、新たに支払義務が発生した保険金等について支払通知書を発行、ホームページでの公表、新聞広告を行うなど積極的に効率的な広報活動を行っている。</p> <p>その他、個人情報保護管理規程に基づき、研修を行い、遵守状況をチェックシートで定期点検。また、委託先、再委託先についても業務委託契約で遵守すべき事項を定め、随時、定期的確認に加え、実地監査を実施。さらに、問題案件について再発防止策が策定実施された場合、フォローアップ的な監査も実施している。さらに、適切な労働環境の確保、機構が保有する個人情報の保護、災害等の不測の事態の発生への対処、機構内のLAN等情報システム運用から1年が経過し、より運用内容が具体化したこと等を踏まえ、システムの緊急事態対応計画について見直し、対応責任の明確化・復旧手順の詳細化等を実施。委託先に対して、また、それぞれ委託先を通じて再委託先に対しても「危機管理規程」、「危機管理マニュアル」等、関連する文書について報告を求め、委託先と再委託先における災害等の対応態勢について確認を実施。環境に配慮した製品の使用推進やリユース・リサイクルの推進など、環境に配慮した業務運営は今後も更に重要となる。調達目標を100%とする「調達方針」及び「温室効果ガスへの排出削減等の実施計画」を策定。</p> <p>以上のことから、項目別評価を総合すると「目標を十分に達成」したものと認められる。</p> <p>今後とも、国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上を図りつつ、中期計画に従い業務の一層効率的な運営に努めることを期待したい。</p>
<p>III 組織、業務運営等の改善、その他</p>	<p>・重点確認項目について具体的な数値をみると、現金過不足事故は前年度（民営化後半年分を2倍にして基準とする）に比べ大</p>

- 幅に減少、委託・再委託先の役職員による犯罪はわずかに減少、苦情申告は大幅に減少したが、誤送付・誤廃棄・誤配達等の顧客情報の漏えいはわずかながら増加しており、これらの再発防止策の徹底が求められる。
- ・ 今後とも、委託先、再委託先が調査結果をどのように業務改善に反映したかを把握するなど、調査分析の成果を検証し、よりきめの細かい調査分析実施に役立てる努力を継続してほしい。
 - ・ 苦情・申告等を契機にした一定の業務改善や再発防止策の取組も実施しているものの、機構の取組の結果、お客さまへの対応が従来と比較し、どのように迅速かつ的確になるように改善されたのかということが、一層明確になるように取り組むことが望まれる。
 - ・ 随意契約をさらに縮小し、効率性をさらに高める措置を採用することが望ましい。
 - ・ 睡眠貯金及び権利消滅金が依然として高い水準にあることを見ると、更なる広報活動の強化が重要となる。預金者や契約者等に案内を送付する時期の変更等、一層効果的な広報手法が期待される。
 - ・ 個人情報保護については、今後とも形式的な要件充足に限らず、個人情報保護の実が挙がるような措置を行っていくことが大事である。
 - ・ 今後、新型インフルエンザに伴うパンデミック時の対応に関しては、委託先、再委託先とも十分に連携して、体制を一層整備しておくことが望まれる。
 - ・ 温室効果ガスの排出削減等に取り組み、用紙類や電気使用量の削減は進んでいるが、さらに全般的な環境配慮事業も展開すべきである。

独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構

項目別評価総括表

独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構の業務の実績に関する項目別評価総括表

評価項目		評価	
		評価 (AA~D)	理由
第1 業務運営 の効率化に関する 目標を達成する ためとるべき 措置	1 組織運営の効率化	AA	<p>1. 少人数で業務に従事しており、効率的な組織運営は不可欠である一方、国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上が従来以上に求められ、委託先の監督等の業務も質・量の両面で増加し、管理機構として管理監督機能の強化が求められる状況にある。このような状況のもと、保険部業務課に1名充当する柔軟な配置換えによって円滑な業務運営を図り、また、想定外業務への対応には派遣職員を機動的に活用したことは適切である。</p> <p>2. 法令等遵守の状況、リスク管理の状況等、内部統制システムの整備・運用状況等について内部監査を実施し、さらに監事との定例的な意見交換等の実施や、また訓示による法令等遵守意識の徹底により、健全かつ適正な業務運営の遂行のための必要かつ有効な取組がなされている。</p> <p>3. 役職員の業務改善に関するイニシアティブを喚起する取組として、内部監査、委託先実地監査等の監査能力・技術向上のための研修等への参加を実施しているが、これは少人数による効率的な組織運営にとり必要かつ有効である。</p> <p>以上から、「目標を大幅に上回って達成」と認められる。</p> <p><u>「必要性」</u></p> <p>管理監督業務にウエイトを置いた人員配置が求められている中で、超過勤務時間の実態を踏まえた配置換えと、想定外の業務等に派遣職員等を活用したことは柔軟かつ合目的な組織運営を可能とするものであり、必要な取組である。また、内部統制にかかる取組は、健全かつ適正な業務運営の遂行のために必要かつ有効である。さらに、役職員の業務改善に関するイニシアティブを喚起する取組は少人数による効率的な組織運営にとり必要かつ有効である。</p> <p><u>「効率性」</u></p> <p>各部門の業務分担、業務遂行のプロセス等を分析し、目的に沿って随時、適切に人員配置を見直すことで、保険部業務課の超過勤務時間を10%減少させたこと、また、派遣職員を適宜活用することは、経営資源の有効活用として、効率的かつ有効である。</p> <p><u>「有効性」</u></p> <p>各部門の業務分担、業務遂行のプロセス等を分析し、目的に沿って随時、適切に人員配置を見直し、また、</p>

			派遣職員を適宜活用することは、経営資源の有効活用として、効率的かつ有効である。また、内部統制にかかる取組み、健全かつ適正な業務運営の遂行のために必要かつ有効である。さらに、役職員の業務改善に関するイニシアティブを喚起する取組は少人数による効率的な組織運営にとり必要かつ有効である。
	2 業務経費の削減	1 ~ 3 (一般管理費及び業務経費) B 4 (人件費) A	<p>一般管理業務及び業務経費の効率化により、低減が図られた。また、契約締結状況を機構のホームページで公表したことは評価できる。</p> <p><u>「必要性」</u> 1 ~ 3 経費の効率化に関しては、利用者が求めている点である。その要求を実現するための項目の設定と方針の策定などは、必要性の高い取組である。 4 超過勤務手当の削減を目指し、その管理を徹底すると共に定時退庁日等、必要な方策を実施している。</p> <p><u>「効率性」</u> 1 ~ 3 随意契約をさらに縮小し、効率性をさらに高める措置を採用することが望ましい。各部門の業務を的確に把握するため、随時の確認と定期的な確認を検討すべきだろう。 4 超過勤務手当額の削減等により、人件費を目標以上の1.5%削減とし、効率的に運営されている。</p> <p><u>「有効性」</u> 1 ~ 3 業務経費等の効率化は常に見直しを求められるものであり、効率化を目指した措置として、業務態勢の整備を常に確認し、適正に管理することは有効性を確保する道である。 4 超過勤務手当の管理の徹底、定時退庁日の設定等に加え、地域手当の抑制にも努め有効に人件費の削減を行っている。また、年齢・地域・学歴を勘案したラスパイレス指数は100%となっていることを説明している。</p>
第2 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためとるべき措置	1 資産の確実かつ安定的な運用	(1) A (2) A	<p>(1) 郵便貯金資産及び簡易生命保険資産の運用については、運用計画を遵守し、株式会社ゆうちょ銀行に対する預金、預金者・保険契約者への貸付け、地方公共団体・公庫公団等に対する貸付けに係る債権の保有のための運用、国債等・預金による運用に努めており、「目標は十分達成」と認められる。</p> <p>(2) 株式会社かんぽ生命保険における運用状況に関し、毎月、「かんぽ資金の運用実績・評価」の説明を受け、運用状況を把握するとともに、安全資産保有義務について、運用実績の検証を行っている。また、安全資産の額が機構のために積み立てられる額を下回るリスク(株価及び為替水準)について検証を行っている。以上により、かんぽ生命保険における運用状況を毎月把握し、必要に応じ、下記2(1)③による確認等を行うとの目標に対し、「目標は十分達成」と認められる。</p>

			<p>「必要性」</p> <p>(1) 機構は、公社から承継した郵便貯金及び簡易生命保険を適正かつ確実に管理し、債務の確実な履行を確保することを目的としているため、運用計画を遵守し、確実かつ安定的な運用を行うことは必要である。</p> <p>(2) 再保険先において確実かつ安定的な運用が行われることは、機構が公社から承継した簡易生命保険に係る債務の確実な履行を確保するためには大変重要であり、かんぽ生命保険における運用状況を把握・確認することは必要と認められる。</p> <p>「効率性」</p> <p>(1) 機構は、公社から承継した郵便貯金及び簡易生命保険を適正かつ確実に管理し、債務の確実な履行を確保することを目的としているが、運用計画に従った運用を行っており、また、余資運用については、預金等のほか、国債に運用しており、効率的な運営である。</p> <p>(2) 当該業務に係る事業経費はなく、効率的な運営がなされたものと判断できる。</p> <p>「有効性」</p> <p>(1) 機構は、公社から承継した郵便貯金及び簡易生命保険を適正かつ確実に管理し、債務の確実な履行を確保することを目的としているため、運用計画を遵守している。また、余資運用については流動性及び安全性の観点から国債（満期保有目的の債券）に運用している。さらに、貸付金については、地方公共団体貸付、公庫公団等貸付は、回収の危険性又は価値の毀損の危険性がないものとして債務者区分は要しないものであり、また、預金者貸付、保険契約者貸付は、郵便貯金、簡易生命保険の範囲内での貸付けであることから回収不能の問題はないことから、確実かつ安定的な運用に努めており有効な運営である。</p> <p>(2) 再保険先において確実かつ安定的な運用が行われるよう図ることは、簡易生命保険に係る債務の確実な履行を確保することにつながり、国民である簡易生命保険契約者の財産の保全に資するものであることから、有効な施策であると認められる。</p>
	<p>2 提供するサービスの質の確保</p> <p>【業務の質の確保、標準処理期間の設定】</p> <p>【監督方針の策定、確</p>	<p>A</p>	<p>郵便貯金管理業務については、委託・再委託した郵便貯金管理業務について、民営化以前に比べ業務の質を維持・向上させるとともに、委託先が行う銀行業務並びに再委託先が行う銀行業の代理業務の維持・管理業務と同等以上の質を確保する施策では、郵便貯金・簡易生命保険管理機構は委託先に対する監督方針を策定し、重点確認項目及び項目ごとのスケジュールを設定し確認を行い、実地監査計画を定め委託先の本支店又は出張所における委託業務の実施状況を監査している。その結果を重点確認項目について具体的な数値をみると、現金過不足事故は前年度（民営化後半年分を2倍にして基準とする）に比べ大幅に減少、委託・再</p>

	<p>認等】</p>	<p>委託先の役職員による犯罪はわずかに減少、苦情申告は大幅に減少したが、誤送付・誤廃棄・誤配達等の顧客情報の漏えいはわずかながら増加しており、これらの再発防止策の徹底が求められる。中期計画に掲げる取扱いが標準処理期間内に処理されたかについては達成状況を毎月把握・分析するとともに実地監査を行っており、9割以上が標準処理期間内で処理されていることが確認されている。</p> <p>簡易生命保険管理業務については、「公社が行っていた簡易生命保険業務と比した業務の質の維持・向上」、「委託先・再委託先が行う生命保険業務と同等以上の質の確保」の目標に対し、委託先・再委託先への監督体制を構築し、報告徴求、確認、指導を行うとともに、重点確認事項の実施状況について委託先・再委託先への実地監査により直接確認を実施している。また、機構自らも問題事案の分析を行い、問題再発防止のための業務改善指導を行っている。保険金等の支払業務について、標準処理期間内での処理割合9割以上を求め、実際に標準処理期間内で9割以上が処理されている。以上より、中期計画目標項目「提供するサービスの質の確保」について、「目標を十分達成」と評価した。</p> <p>「必要性」</p> <p>郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務に関し、業務の質の向上の目標を設定してその達成状況を確認することは、国民や社会のニーズに照らして妥当性を有している。行政関与の在り方からみてもこのような政策を行政が担う必要はあると認められる。また、保険契約者にとって、契約により提供されるサービスの質の確保は必要不可欠である。簡易生命保険の管理について、サービスの質の確保のため、委託先・再委託先に対する監督方針・計画を策定し、監督方針・計画にのっとり確認・監査を行う本業務の必要性は高い。</p> <p>「効率性」</p> <p>管理機構が委託先・再委託先のモニタリング計画を策定し、提供されるサービスの質を確保することを効率的に行っていると判断できる。また、少人数での業務実施手法として、委託先・再委託先への監督を通じた質の確保・向上が図られている。監督方針、重点確認項目を設定し、内容に応じた業務報告体制が構築され、効率的に監督が行われている。また、委託業務が適正に遂行されているか委託先・再委託先の実地監査を行っており、実地監査において改善すべき事項が生じている場合には当該監査先だけでなく全局所への指導を指示するなど、効率的に業務が実施されている。</p> <p>「有効性」</p> <p>民営化以前に公社が行っていた郵便貯金業務と比較し業務の質の維持・向上に努め、また、委託先が行う銀行業務並びに再委託先が行う銀行業の代理業務の維持・管理業務と同等以上の質が確保されたと認められ、機構の取組は有効に機能しているといえる。さらに、簡易保険管理業務の業務処理期間目標として設定</p>
--	------------	--

		<p>した標準処理期間内での処理割合9割以上を達成している。一定基準を定めた重大事案については、委託先に随時の報告を求め、その後の対応等の継続的な確認を行っている。重大事案以外にも問題事案については、委託先・再委託先に再発防止策の検討を求めるとともに、機構自らが問題発生状況の分析を行い、業務システムの改善を指導している。以上のように、委託先・再委託先への監督体制により、有効に業務の質の維持・向上が図られている。</p>
3 業務の実施状況の継続的な分析	A	<p>2回目の利用意向調査の実施は、業務の実施状況を継続的に分析するものとして評価できる。また、今回では調査項目を適宜追加するなど、より業務実施についてのきめ細かい調査が行われていることも評価に価する点である。また、調査結果を総務省および委託先、再委託先に提供するとともに、周知広報活動の展開や実地監査を行うなど、調査結果を業務の質の維持・向上に役立てたことも評価できる。今後とも、委託先、再委託先が調査結果をどのように業務改善に反映したかを把握するなど、調査分析の成果を検証し、よりきめの細かい調査分析実施に役立てる努力を継続してほしい。</p> <p>「必要性」</p> <p>提供サービスおよび業務の質の向上に関する目標を達成するために、預金者の郵便貯金の利用者および簡易生命保険等の契約者の意見等を把握し、業務等に反映させる調査研究である利用意向調査は必要かつ有効である。</p> <p>「効率性」</p> <p>インターネットを利用する利用意向調査は、コスト・時間・労力等の節減に寄与する効率的な方法であり、回収率が高いことも評価できる。</p> <p>「有効性」</p> <p>預金者の郵便貯金の利用者および簡易生命保険等の契約者の意見等を把握し、業務等に反映させるための調査研究として、利用意向調査は必要かつ有効と認められる。訪問留置方法やグループインタビューによる調査を行っていることは、インターネット調査の不十分な点を補うことができ、有効である。</p>
4 照会等に対する迅速かつ的確な対応	B	<p>1. 機構が直接受け付ける郵便貯金の預金者及び簡易生命保険の契約者等からの照会等に関し、お客様応答マニュアルの活用ならびにお客様対応事例集の更新・拡充を実施したことは、お客さまへの迅速・的確な対応へ向け必要な取組である。</p> <p>2. また、委託先及び再委託先に対しては、適切に確認・指導等を行うことにより、お客さまから受け付ける照会等に対して、迅速かつ的確に対応することを求めていることも同様に必要な取組である。</p>

		<p>3. その上で、苦情・申告等を契機にした一定の業務改善や再発防止策の取組も実施しているものの、機構の取組の結果、お客さまへの対応が従来と比較し、どのように迅速かつ的確になるように改善されたのかということが、一層明確になるように取り組むことが望まれる。</p> <p>以上から、「目標を概ね達成」と認められる。</p> <p>「必要性」</p> <p>お客様応答マニュアルの活用とお客様対応事例集の更新・拡充、随時・定期的確認、実地監査の実施は、お客さまからの照会等への迅速・的確な対応へ向け必要な取組みである。</p> <p>「効率性」</p> <p>お客様応答マニュアルやお客様対応事例集の活用により、お客さまから受け付ける照会等に対して効率よく、迅速・的確に対応することが可能となる。また、苦情・申告等を契機にした業務改善や再発防止策に取り組むことは、業務の質の向上にとっても効率的であるが、効率性を判断する前提として、苦情・申告等の数や内容を公開し、それに対して、機構・委託先等がどのように対応したのか、明確にする取組を充実すべきである。</p>
5	情報の公表等 A	<p>機構の概要、組織、コンプライアンスの推進、その他機構の取組に関するディスクロージャー誌の作成、またホームページにおいて機構のさまざまな情報を掲載するなど、業務の状況等の透明性を高めたことは評価できる。</p> <p>「必要性」</p> <p>機構に対する利用者の理解を深め、信頼性を確保するには透明性を確保すること。情報の公開は必要不可欠である。</p> <p>「効率性」</p> <p>ホームページによる情報提供は、随時新しい情報に更新することができ、インターネットにアクセスできる環境にある人にとっては効率的である。</p> <p>さらに利用者の理解を深めるため、購読者の多い地方新聞、雑誌、ラジオCM、ポスター、チラシなどさまざまな媒体を活用し、効率的な広報を実施している。</p> <p>「有効性」</p> <p>ホームページを積極的に活用し、利用者に分かりやすい内容の広報の充実は、信頼感を高めるために有用</p>

			<p>である。</p> <p>機構の取組に関するディスクロージャー誌を機構の情報公開室に備え付けるだけでなく、ディスクロージャー誌概要版の配布も検討すべき課題である。</p>
	6 預金者等への周知	B	<p><u>「必要性」</u></p> <p>郵便貯金について、預入期間を経過した郵便貯金の預金者に周知すること、また簡易生命保険について、支払義務が発生した保険金等を契約者等に周知することは、必要不可欠である。</p> <p><u>「効率性」</u></p> <p>預入・据置期間が経過する郵便貯金の預金者に対し、権利消滅する前に案内を送付、ホームページでの公表、新聞広告をはじめとするさまざまな媒体での広報活動を行ない効率的な早期払い戻しを呼びかけている。簡易生命保険においても、新たに支払義務が発生した保険金等について支払通知書を発行、ホームページでの公表、新聞広告を行なうなど積極的に効率的な広報活動を行なっている。</p> <p><u>「有効性」</u></p> <p>受け取りにこない郵便貯金、簡易生命保険の早期受取のため、新聞、雑誌、ラジオCM、ポスター、チラシ等、効果的な媒体を通じて広報活動を行なっている。しかし、睡眠貯金及び権利消滅金が依然として高い水準にあることを見ると、更なる広報活動の強化が重要となる。預金者や契約者等に案内を送付する時期の変更等、一層効果的な広報手法が期待される。</p>
第3 財務内容の改善に関する事項	1 予算、収支計画及び資金計画	A	<p><u>「必要性」</u></p> <p>利益剰余金の発生原因は分析され、主な要因たる権利消滅金・時効完成益については、適切な管理を行っている。</p> <p><u>「効率性」</u></p> <p>旧勘定の管理業務を引き続き効率的に行っており、上記の時効等の発生も低減させるべき施策を行っている。</p> <p><u>「有効性」</u></p> <p>継承されている債権・債務を民営化会社との間で適切な委託契約において管理し、上記時効等から生ずる資金についても国債またはかんぽ生命への預託により管理、有効な財務管理を行っている。</p>
	2 短期借入金の限度額		
	3 重要な財産の処分		

	等に関する計画		
第4 その他業務運営に関する重要事項	1 施設及び整備に関する計画		
	2 適切な労働環境の確保	(1) A (2) A	<p>(1) 業務の実態に即して人員配置の見直しを行っている。また、人事評価規程に基づき個人目標の設定、同目標の達成度及び目標達成への努力等を適正に評価するため、評価者との対話を通じて評価を策定している。常勤職員数も40人以内となっており、「目標を十分に達成」したと認められる。</p> <p>(2) 「セクシャルハラスメントの防止、メンタルヘルス等について関係規程の整備、マニュアルの配布、産業医や相談員の活用等管理体制を整備する。」との目標に対して、前年度に引き続き機構に相談員を設置するとともに、機構外の中立的第三者に直接相談等できるよう公益通報窓口を活用できる体制を設けた。また、法令等遵守の観点から、部外講師を招き、全職員等にセクシュアルハラスメントやパワーハラスメントの諸問題の実例や判例を踏まえた研修会を開催していることから、「目標を十分に達成」したと認められる。</p> <p><u>「必要性」</u> 業務の円滑な運営のために、人員配置の見直しや適正な人事評価の実施、労務問題への対応のための体制の整備を行い、適切な労働環境を確保することが必要である。</p> <p><u>「効率性」</u> 人員配置の見直しや適正な人事評価の実施、労務問題への対応のための体制の整備を行い、適切な労働環境を確保することは、効率的な業務運営につながる。</p> <p><u>「有効性」</u> 人員配置の見直しや適正な人事評価の実施、労務問題への対応のための体制の整備を行うことは、適切な労働環境を確保し、円滑な業務を運営するために有効な施策である。</p>
	3 機構が保有する個人情報の保護	A	<p>個人情報保護管理規程に基づき、研修を行い、遵守状況をチェックシートで定期点検する等個人情報保護について適切に管理していることは評価できる。また、委託先、再委託先についても業務委託契約で遵守すべき事項を定め、随時、定期の確認に加え、実地監査を行う等適切に管理されている。さらに、問題案件について再発防止策が策定実施された場合、フォローアップ的な監査も実施されているが、今後とも形式的な要件充足に限らず、個人情報保護の実が挙がるような措置を行っていくことが大事である。</p>

			<p><u>「必要性」</u></p> <p>個人情報保護に関する研修、勉強会は職員の意識を高める上で十分な必要性和有効性を有していると認められる。委託先、再委託先への随時・定期的な確認、実地監査、事案の内容および再発防止策等のチェックと策定も必要かつ有効な措置と認められる。</p> <p><u>「効率性」</u></p> <p>研修や勉強会を通じて職員の意識向上で個人情報保護管理を徹底させる方法は、すべてを再チェックする手法をとることに比べて効率的である。また、委託先、再委託先について、随時・定期的な確認、実地監査、事案の内容および再発防止策等のチェックと策定によって確認・指導等を行うことで顧客情報保護を図ったことも、悉皆的な方法に比べて効率的かつ現実的と判断できる。</p> <p><u>「有効性」</u></p> <p>個人情報保護に関する研修、勉強会は職員の意識を高める上で十分な有効性と必要性を有していると認められる。また、委託先、再委託先への随時・定期的な確認、実地監査を行い、問題事案の再発防止策の有効性をフォローアップ監査で確認することが有効である。さらに、なるべくFAXを使用しないとする現場での扱いは、個別対応事例としても有効である。</p>
	<p>4 災害等の不測の事態の発生への対処</p>	<p>A</p>	<p>1. 機構内のLAN等情報システム運用から1年が経過し、より運用内容が具体化したこと等を踏まえ、システムの緊急事態対応計画について見直し、対応責任の明確化・復旧手順の詳細化等を実施したことは、緊急時の適切な対応へ向けた態勢の整備・強化の点で必要かつ有効である。</p> <p>2. 郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務において、委託先に対して、また、それぞれ委託先を通じて再委託先に対しても「危機管理規程」、「危機管理マニュアル」等、関連する文書について報告を求め、委託先と再委託先における災害等の対応態勢について確認を行ったことは、緊急時の適切な対応へ向けた態勢の整備・強化の点で必要かつ有効である。</p> <p>以上から、「目標を十分達成」と認められる。</p> <p><u>「必要性」</u></p> <p>災害等の不測の事態が発生した場合においても、郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務を適切に実行できるような対処を行うことは、そのような緊急事態における国民の支障ない生活の継続に資するものであり、必要である。実際の顧客対応業務について委託先と再委託先に委ねている機構にとり、不測の事態が発生した場合における委託先と再委託先の対応態勢の状況を確認したことは必要かつ有効であり、また、機</p>

		<p>構のシステムの緊急事態対応計画について見直し、対応責任を明確化し、復旧手順を詳細に定めたことは、緊急時の適切な対応へ向けた体制の整備・強化の点で必要かつ有効である。</p> <p>「効率性」</p> <p>機構、委託先、再委託先、それぞれにおいてリスク管理体制を整備し、強化しておくことは、不測事態の発生時における郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務の適切な実行に資するものであり、効率的な業務運営につながるものである。また、システムの活用は業務全般の効率を高めることから、システムの体制整備・強化に注力することはこの点でも効率的であると考えられる。</p> <p>「有効性」</p> <p>災害等の不測の事態が発生した場合においても、郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務を適切に実行できるような対応を行うことは、そのような緊急事態における国民の支障ない生活の継続に資するものであり、必要である。実際の顧客対応業務について委託先と再委託先に委ねている機構にとり、不測の事態が発生した場合における委託先と再委託先の対応態勢の状況を確認したことは必要かつ有効であり、また、機構のシステムの緊急事態対応計画について見直し、対応責任を明確化し、復旧手順を詳細に定めたことは、緊急時の適切な対応へ向けた体制の整備・強化の点で必要かつ有効である。なお、今後、新型インフルエンザに伴うパンデミック時の対応に関しては、委託先、再委託先とも十分に連携して、体制を一層整備しておくことが望まれる。</p>
5	その他	<p>A</p> <p>環境に配慮した製品の使用推進やリユース・リサイクルの推進など、環境に配慮した業務運営は今後もさらに重要となる。調達目標を100%とする「調達方針」及び「温室効果ガスへの排出削減等の実施計画」を策定したことは評価できる。</p> <p>「必要性」</p> <p>独立行政法人による環境配慮活動は一般の民間以上に市場に与えるインパクトが強い。環境配慮活動の必要性は高まっており、今後も継続が必要。</p> <p>「効率性」</p> <p>継続的に環境に配慮した業務を行うことは、長期的に見て、業務の効率性を高めることにもつながる。温室効果ガスの排出削減等に取り組み、用紙類や電気使用量の削減は進んでいるが、更に全般的な環境配慮事業も展開すべきである。</p> <p>「有効性」</p>

			<p>率先した環境配慮事業の推進は、業務内容にもポジティブな変化を与えることが実績から指摘されている。環境にとっても、事業にとっても有効な施策である。更なる推進が求められる。</p>
--	--	--	---

独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構

項目別評価調書

独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構の項目別評価調書

<p>中期計画の該当項目</p>	<p>第1 業務運営の効率化に関する目標を達成するためとるべき措置 1 組織運営の効率化</p>	
<p>■ 中期計画の記載事項</p>		
<p>各部門の業務分担、業務遂行のプロセス等を分析し、機構に課せられた業務をより効率的・弾力的に遂行することができるよう、業務及び組織体制について継続的に点検を行うとともに、必要に応じて人員配置の見直しを行う。</p>		
<p>■ 各事業年度における小項目ごとの実施結果</p>		
<p>小項目</p>	<p>達成目標</p>	<p>達成目標に対する実施結果（具体的数値があれば記入）</p>
	<p>組織の活性化を図り、業務をより効率的・弾力的に遂行することができるよう、業務内容に対応した柔軟かつ機動的な人員配置を行う。</p>	<p>1 人員配置の見直し (1) 超過勤務時間の実態や業務委託先等の管理業務の強化等のため、総務部総務課の職員1名を保険部業務課に配置換えした。これにより、保険部業務課の超過勤務時間が約10%減少した。 (2) また、昨年度に引き続き、差押関係事務等の想定外の業務等への対応のため、派遣職員を活用し、柔軟かつ機動的な人員配置を行った。</p> <p>2 内部統制に係る取組 機構の健全かつ適正な業務運営の遂行に資するため、法令等遵守の状況、リスク管理の状況等、内部統制システムの整備・運用状況等について内部監査を実施した。 また、監事との間で月2回の定例会合を設け、意見交換等を行い連携しながら、より効果的な業務遂行に努めている。</p> <p>3 業務改善のための役職員のイニシアティブ (1) 業務改善のためのイニシアティブの一環として、内部監査、委託先実地監査等の監査能力・技術向上のため、会計検査院、日本監査役協会、日本内部監査協会の開催する研修や会合に担当役職員を参加させた。 (2) 更に、折々の理事長訓示において、全職員等に対し、法令等遵守の重要性を繰り返し論じている。</p>

当該業務に係る事業経費	130千円	当該業務に従事する職員数	9名
■ 当該項目の評価 (AA~D)	AA		
<p>■ 評価結果の説明</p> <p>1. 少人数で業務に従事しており、効率的な組織運営は不可欠である一方、国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上が従来以上に求められ、委託先の監督等の業務も質・量の両面で増加し、管理機構として管理監督機能の強化が求められる状況にある。このような状況のもと、保険部業務課に1名充当する柔軟な配置換えによって円滑な業務運営を図り、また、想定外業務への対応には派遣職員を機動的に活用したことは適切である。</p> <p>2. 法令等遵守の状況、リスク管理の状況等、内部統制システムの整備・運用状況等について内部監査を実施し、さらに監事との定例的な意見交換等の実施や、また訓示による法令等遵守意識の徹底により、健全かつ適正な業務運営の遂行のための必要かつ有効な取組みがなされている。</p> <p>3. 役職員の業務改善に関するイニシアティブを喚起する取組みとして、内部監査、委託先実地監査等の監査能力・技術向上のための研修等への参加を実施しているが、これは少人数による効率的な組織運営にとり必要かつ有効である。</p> <p>以上から、「目標を大幅に上回って達成」と認められる。</p> <p><u>「必要性」</u></p> <p>管理監督業務にウエイトを置いた人員配置が求められている中で、超過勤務時間の実態を踏まえた配置換えと、想定外の業務等に派遣職員等を活用したことは柔軟かつ合目的な組織運営を可能とするものであり、必要な取組みである。また、内部統制にかかる取組みは、健全かつ適正な業務運営の遂行のために必要かつ有効である。さらに、役職員の業務改善に関するイニシアティブを喚起する取組みは少人数による効率的な組織運営にとり必要かつ有効である。</p> <p><u>「効率性」</u></p> <p>各部門の業務分担、業務遂行のプロセス等を分析し、目的に沿って随時、適切に人員配置を見直すことで、保険部業務課の超過勤務時間を10%減少させたこと、また、派遣職員を適宜活用することは、経営資源の有効活用として、効率的かつ有効である。</p> <p><u>「有効性」</u></p> <p>各部門の業務分担、業務遂行のプロセス等を分析し、目的に沿って随時、適切に人員配置を見直し、また、派遣職員を適宜活用することは、経営資源の有効活用として、効率的かつ有効である。また、内部統制にかかる取組みは、健全かつ適正な業務運営の遂行のために必要かつ有効である。さらに、役職員の業務改善に関するイニシアティブを喚起する取組みは少人数による効率的な組織運営にとり必要かつ有効である。</p>			

独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構の項目別評価調書

中期計画の該当項目	第1 業務運営の効率化に関する目標を達成するためとるべき措置 2 業務経費の削減	
■ 中期計画の記載事項		
<p>機構が日本郵政公社（以下「公社」という。）から承継した郵便貯金及び簡易生命保険を適正かつ確実に管理し、これらに係る債務を確実に履行できるよう配意しつつ、職員の意識改革、業務運営の効率化を進め、一般管理費及び業務経費の合計（退職手当及び福利厚生費（法定福利費及び法定外福利費）並びに業務に係る資金調達費用、残高証明手数料等役務委託手数料、保険金等支払金及び訴訟に係る経費を除く。）について、平成19年度の当該経費相当額を標準的な年間当たり経費に換算した額に対する中期目標期間の最終年度の当該経費の額の割合を96%以下とする。</p> <p>なお、人件費（退職手当及び福利厚生費（法定福利費及び法定外福利費）を除く。）については、「簡素で効率的な政府を実現するための行政改革の推進に関する法律」（平成18年法律第47号）等に基づき、国家公務員に準じた人件費改革に取り組み、平成23年度において、平成19年度の当該経費相当額を標準的な年間あたり経費に換算した額と比較し、4%以上の削減を行う。</p> <p>また、役職員の給与に関し、国家公務員の給与構造改革を踏まえた見直しを進める（今後の人事院勧告を踏まえた給与改定分を除く。）。</p>		
■ 各事業年度における小項目ごとの実施結果		
小項目	達成目標	達成目標に対する実施結果（具体的数値があれば記入）
	<p>機構が旧日本郵政公社（以下「旧公社」という。）から承継した郵便貯金及び簡易生命保険を適正かつ確実に管理し、これらに係る債務を確実に履行できるよう配意しつつ、職員の意識改革を図るとともに、各業務への適切な資源配分を行うため、各部門における業務進捗状況と経費を的確に把握し、見直しを行い、一般管理費及び業務経費の効率的な使用を推進する。</p>	<p>1 経費の効率的な使用</p> <p>(1) 平成20年度においても、平成19年度と同様に、業務実態を踏まえつつ、郵便貯金及び簡易生命保険を適正かつ確実に管理し、これらに係る債務を確実に履行できるように配意し、総務部、貯金部、保険部における業務態勢の整備を図り、委託先等の監査、訴訟・差押、周知・広報等の業務実施に即し、一般管理業務及び業務経費の効率的な使用に努めた。</p> <p>(2) 経費の効率的な使用を図るため、平成19年度と同様の契約については仕様の見直しを行い、中間期には広報、監査支援経費等の使用計画の見直しを行うことにより、一般管理費及び業務経費の合計（退職手当及び福利厚生費（法定福利費及び法定外福利費）並びに業務に係る資金調達費用、残高証明手数料等役務委託手数料、保険金等支払金及び訴訟に係る経費を除く。）について、平成19年度の当該経費相当額を標準的な年間当たり経費に換算した額6億円に対して5億8千8百万円になり、2%の低減が図られた。</p>

		<p>2 契約手続等に係る取組</p> <p>(1) 会計規程等について、包括的随意契約条項の廃止（基準額についてはこれまでも国と同一）、予定価格作成省略金額の改定等国の基準と同一に改めた。</p> <p>(2) 契約事務手続に係る執行体制の適切性を図るため、内部監査担当に契約稟議書の全てを回議し事前審査を受けるとともに、事後には監事に基準額以上の契約関係書類を提出し監査を受けている、また、会計監査人には期末監査において、購買プロセスにおける内部統制の状況の説明を行っている。</p> <p>(3) 平成20年度の契約締結状況については、一般競争入札、基準額を超える随意契約（企画競争を含む）を機構のホームページで公表した。</p> <p>3 随意契約縮小に係る取組</p> <p>(1) 基準額を超える随意契約縮小の取組として、平成19年度の随意契約案件6件のうち、平成20年度へ継続する案件3件のうち一般競争へ1件、企画競争へ1件の移行を行った。</p> <p>平成20年度の基準額を超える随意契約は、平成19年度と同数の6件となったが、ソフトウェアの保守（知的財産の保護）2件（19年度は公社契約を承継）、官報公告1件（新規）、コピー機の保守2件（継続1件、新規1件）、システムの運用・保守（公募）1件（19年度は公社契約を承継。）であり競争性の無い随意契約として契約したところであるが、平成21年においては更に公募を行うことにより他に実施可能事業者が存在しないかの確認を行うこととしている。</p> <p>(2) 基準額を超える随意契約の総額では、平成19年度の総額5,017万円に対し、平成20年度は総額2,154万円になり42.9%へ縮小が図られた。</p> <p>(3) 小額随意契約については、昨年同様複数の業者から見積りを徴することを徹底し経費の効率的な使用を図った。</p>
--	--	---

		<p>4 人件費の削減等に係る取組</p> <p>(1) 人件費については、超過勤務手当の効率的な使用を推進することとし、毎月、超過勤務手当額等の管理を徹底し、対前年度（前年度実績（6か月分）×2）比約2割削減した。</p> <p>また、国家公務員に合わせ、毎週水曜日を定時退庁日と定め、定時退庁の徹底を図った。</p> <p>それらの結果、人件費は、削減目標である1%に対して、1.5%の削減となった。</p> <p>【給与水準（対国家公務員指数）の適正性】</p> <p>○ 機構の給与水準（ラスパイレス指数）（平成20年度） （事務・技術職員）</p> <table data-bbox="1205 738 2033 810"> <tr> <td>対国家公務員（行政職（一））年齢勘案</td> <td>114.7</td> </tr> <tr> <td>年齢・地域・学歴勘案</td> <td>100.0</td> </tr> </table> <p>（要因）</p> <p>機構の給与水準は、対国家公務員（行政職（一））の比較指数が114.7となっている。</p> <p>要因としては、東京都特別区（港区）1箇所のみを設置され、かつ国家公務員と同様に地域手当（機構では調整手当としている。）を支給している機構と地域手当未支給地を含む全国の平均で算出された国家公務員とで比較された指数となっているためである。</p> <p>比較対象を合せ、機構と同じ地域（東京都特別区）に勤務する国家公務員に限定して比較すると指数は100.7となる。</p> <p>また、その他の要因として、若干ではあるが大卒以上の割合が国家公務員の全国の平均よりも高くなっているため、地域手当と同様に比較対象を合せて比較すると指数は113.1となる。</p> <p>これらの要因を総合的に勘案（地域及び学歴を勘案）すると対国家公務員指数は、100.0となり機構の給与水準は、国家公務員と同水準</p>	対国家公務員（行政職（一））年齢勘案	114.7	年齢・地域・学歴勘案	100.0
対国家公務員（行政職（一））年齢勘案	114.7					
年齢・地域・学歴勘案	100.0					

		<p>となっている。</p> <p>なお、機構の役職、年齢別の給与の支給状況については、6月末日途に職級別在職状況等をホームページで公表することとしている。また、平成19年度の状況についても、現在ホームページで公表している。</p> <p>(2) 給与水準の改善に向けて講じた措置としては、地域手当を国家公務員が平成20年度16%に引き上げるのに対して、機構は12%に据え置くことにより給与水準の抑制に努めている。</p> <p>(3) なお、機構は、レクリエーション関係の支出は一切行っていない。</p> <p>【参考】 対国家公務員指数の対前年度比較 (事務・技術職員) 対国家公務員(行政職(一))</p> <table border="1" data-bbox="1151 778 2074 979"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成19年度</th> <th>平成20年度</th> <th>減</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>年齢勘案</td> <td>115.9</td> <td>114.7</td> <td>△1.2</td> </tr> <tr> <td>年齢・地域勘案</td> <td>102.2</td> <td>100.7</td> <td>△1.5</td> </tr> <tr> <td>年齢・学歴勘案</td> <td>114.2</td> <td>113.0</td> <td>△1.2</td> </tr> <tr> <td>年齢・地域・学歴勘案</td> <td>101.6</td> <td>100.0</td> <td>△1.6</td> </tr> </tbody> </table>		平成19年度	平成20年度	減	年齢勘案	115.9	114.7	△1.2	年齢・地域勘案	102.2	100.7	△1.5	年齢・学歴勘案	114.2	113.0	△1.2	年齢・地域・学歴勘案	101.6	100.0	△1.6	
	平成19年度	平成20年度	減																				
年齢勘案	115.9	114.7	△1.2																				
年齢・地域勘案	102.2	100.7	△1.5																				
年齢・学歴勘案	114.2	113.0	△1.2																				
年齢・地域・学歴勘案	101.6	100.0	△1.6																				
<p>当該業務に係る事業経費</p>	<p>— 千円</p>	<p>当該業務に従事する職員数</p>	<p>17名</p>																				
<p>■ 当該項目の評価</p>	<p>1～3(一般管理費及び業務経費) B 4(人件費) A</p>																						
<p>■ 評価結果の説明</p> <p>一般管理業務及び業務経費の効率化により、低減が図られた。また、契約締結状況を機構のホームページで公表したことは評価できる。</p> <p>「必要性」</p> <p>1～3 経費の効率化に関しては、利用者が求めている点である。その要求を実現するための項目の設定と方針の策定などは、必要性の高い取り組みである。</p>																							

4 超過勤務手当の削減を目指し、その管理を徹底すると共に定時退庁日等、必要な方策を実施している。

「効率性」

1～3 随意契約をさらに縮小し、効率性をさらに高める措置を採用することが望ましい。各部門の業務を的確に把握するため、随時の確認と定期的な確認を検討すべきだろう。

4 超過勤務手当額の削減等により、人件費を目標以上の1.5%削減とし、効率的に運営されている。

「有効性」

1～3 業務経費等の効率化は常に見直しを求められるものであり、効率化を目指した措置として、業務態勢の整備を常に確認し、適正に管理することは有効性を確保する道である。

4 超過勤務手当の管理の徹底、定時退庁日の設定等に加え、地域手当の抑制にも努め有効に人件費の削減を行っている。また、年齢・地域・学歴を勘案したラスパイレス指数は100%となっていることを説明している。

独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構の項目別評価調書

中期計画の該当項目	第2 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためとるべき措置 1 資産の確実かつ安定的な運用	
■ 中期計画の記載事項		
<p>(1) 機構が公社から承継した郵便貯金及び簡易生命保険に係る債務の確実な履行を確保するため、郵便貯金資産及び簡易生命保険資産について、郵便貯金資産の運用計画（別紙1のとおり）及び簡易生命保険資産の運用計画（別紙2のとおり）に従い、確実かつ安定的な運用を行うよう努めるものとする。</p> <p>(2) 再保険先において確実かつ安定的な運用が行われるよう、株式会社かんぽ生命保険における運用状況を毎月把握し、必要に応じ、下記2（1）①及び②による確認等を行うこととする。</p>		
■ 各事業年度における小項目ごとの実施結果		
小項目	達成目標	達成目標に対する実施結果（具体的数値があれば記入）
	<p>(1) 機構が旧公社から承継した郵便貯金及び簡易生命保険に係る債務の確実な履行を確保するため、郵便貯金資産及び簡易生命保険資産について、郵便貯金資産の運用計画（別紙1のとおり）及び簡易生命保険資産の運用計画（別紙2のとおり）に従い、確実かつ安定的な運用を行うよう努めるものとする。</p>	<p>郵便貯金資産及び簡易生命保険資産の運用については、中期計画及び平成20年度年度計画で定める運用計画を遵守し、株式会社ゆうちょ銀行（以下「ゆうちょ銀行」という。）に対する預金、預金者・保険契約者への貸付け、地方公共団体・公庫公団等に対する貸付けに係る債権の保有のための運用、国債等・預金による運用を実施することにより、確実かつ安定的な運用に努めた。</p> <p>期末における運用残高は、下表のとおりであり、いずれも独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構法等で定められた方法による運用としている。</p> <p>また、中期計画及び平成20年度年度計画で定める運用計画に基づき、毎年度、具体的な運用方法を運用実施方針として定め、余資運用については、預金等のほか、流動性及び安全性の観点から国債（満期保有目的の債券）に運用している。</p> <p>なお、貸付金については、地方公共団体貸付、公庫公団等貸付を実施しているが、これらは、金融庁の金融検査マニュアルにおいても、回収の危険性又は価値の毀損の危険性がないものとして債務者区分は要しないものとし、非分類債権とすることとなっていることから回収計画は策定していない。預</p>

	<p>(2) 再保険先において確実かつ安定的な運用が行われるよう、株式会社かんぼ生命保険における運用状況を毎月把握し、必要に応じ、下記2(1)③による確認等を行うこととする。</p>	<p>金者貸付、保険契約者貸付については、郵便貯金、簡易生命保険の範囲内での貸付けであることから回収不能の問題はない。</p> <p>○郵便貯金資産</p> <p style="text-align: right;">(単位：百万円)</p> <table border="1" data-bbox="1086 359 2022 593"> <thead> <tr> <th>区分</th> <th>運用残高</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ゆうちょ銀行への特別貯金</td> <td>76,835,303</td> </tr> <tr> <td>預金者貸付</td> <td>173,726</td> </tr> <tr> <td>地方公共団体貸付</td> <td>3,187,451</td> </tr> <tr> <td>国債(満期保有目的の債券のみ)</td> <td>9,679</td> </tr> </tbody> </table> <p>○簡易生命保険資産</p> <p style="text-align: right;">(単位：百万円)</p> <table border="1" data-bbox="1086 718 2022 1000"> <thead> <tr> <th>区分</th> <th>運用残高</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>保険契約者貸付</td> <td>1,517,638</td> </tr> <tr> <td>地方公共団体貸付</td> <td>15,829,693</td> </tr> <tr> <td>公庫公団等貸付</td> <td>776,650</td> </tr> <tr> <td>国債(満期保有目的の債券のみ)</td> <td>159</td> </tr> <tr> <td>定期預金</td> <td>120</td> </tr> </tbody> </table> <p>再保険先の資金運用については、毎月、株式会社かんぼ生命保険(以下「かんぼ生命保険」という。)から「かんぼ資金の運用実績・評価」の説明を受け、運用状況を把握するとともに、安全資産保有義務について、運用実績の検証を行った。また、これらの資料に基づき、安全資産の額が機構のために積み立てられる額を下回るリスク(株価及び為替水準)について検証を行った。</p>	区分	運用残高	ゆうちょ銀行への特別貯金	76,835,303	預金者貸付	173,726	地方公共団体貸付	3,187,451	国債(満期保有目的の債券のみ)	9,679	区分	運用残高	保険契約者貸付	1,517,638	地方公共団体貸付	15,829,693	公庫公団等貸付	776,650	国債(満期保有目的の債券のみ)	159	定期預金	120	
区分	運用残高																								
ゆうちょ銀行への特別貯金	76,835,303																								
預金者貸付	173,726																								
地方公共団体貸付	3,187,451																								
国債(満期保有目的の債券のみ)	9,679																								
区分	運用残高																								
保険契約者貸付	1,517,638																								
地方公共団体貸付	15,829,693																								
公庫公団等貸付	776,650																								
国債(満期保有目的の債券のみ)	159																								
定期預金	120																								
<p>当該業務に係る事業経費</p>	<p>— 千円</p>	<p>当該業務に従事する職員数</p>	<p>8名</p>																						

<p>■ 当該項目の評価 (AA～D)</p>	<p>(1) A (2) A</p>
<p>■ 評価結果の説明</p> <p>(1) 郵便貯金資産及び簡易生命保険資産の運用については、運用計画を遵守し、株式会社ゆうちょ銀行に対する預金、預金者・保険契約者への貸付け、地方公共団体・公庫公団等に対する貸付けに係る債権の保有のための運用、国債等・預金による運用に努めており、「目標は十分達成」と認められる。</p> <p>(2) 株式会社かんぽ生命保険における運用状況に関し、毎月、「かんぽ資金の運用実績・評価」の説明を受け、運用状況を把握するとともに、安全資産保有義務について、運用実績の検証を行っている。また、安全資産の額が機構のために積み立てられる額を下回るリスク（株価及び為替水準）について検証を行っている。以上により、かんぽ生命保険における運用状況を毎月把握し、必要に応じ、下記2 (1) ③による確認等を行うとの目標に対し、「目標は十分達成」と認められる。</p> <p><u>「必要性」</u></p> <p>(1) 機構は、公社から承継した郵便貯金及び簡易生命保険を適正かつ確実に管理し、債務の確実な履行を確保することを目的としているため、運用計画を遵守し、確実かつ安定的な運用を行うことは必要である。</p> <p>(2) 再保険先において確実かつ安定的な運用が行われることは、機構が公社から承継した簡易生命保険に係る債務の確実な履行を確保するためには大変重要であり、かんぽ生命保険における運用状況を把握・確認することは必要と認められる。</p> <p><u>「効率性」</u></p> <p>(1) 機構は、公社から承継した郵便貯金及び簡易生命保険を適正かつ確実に管理し、債務の確実な履行を確保することを目的としているが、運用計画に従った運用を行っており、また、余資運用については、預金等のほか、国債に運用しており、効率的な運営である。</p> <p>(2) 当該業務に係る事業経費はなく、効率的な運営がなされたものと判断できる。</p> <p><u>「有効性」</u></p> <p>(1) 機構は、公社から承継した郵便貯金及び簡易生命保険を適正かつ確実に管理し、債務の確実な履行を確保することを目的としているため、運用計画を遵守している。また、余資運用については流動性及び安全性の観点から国債（満期保有目的の債券）に運用している。さらに、貸付金については、地方公共団体貸付、公庫公団等貸付は、回収の危険性又は価値の毀損の危険性がないものとして債務者区分は要しないものであり、また、預金者貸付、保険契約者貸付は、郵便貯金、簡易生命保険の範囲内での貸付けであることから回収不能の問題はないことから、確実かつ安定的な運用に努めており有効な運営である。</p> <p>(2) 再保険先において確実かつ安定的な運用が行われるよう図ることは、簡易生命保険に係る債務の確実な履行を確保することにつながり、国民である簡易生命保険契約者の財産の保全に資するものであることから、有効な施策であると認められる。</p>	

独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構の項目別評価調書

中期計画の該当項目	第2 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためとるべき措置 2 提供するサービスの質の確保		
当該業務に係る事業経費	108,018千円	当該業務に従事する職員数	10名
■ 当該項目の評価 (AA~D)	A		
<p>■ 評価結果の説明</p> <p>郵便貯金管理業務については、委託・再委託した郵便貯金管理業務について、民営化以前に比べ業務の質を維持・向上させるとともに、委託先が行う銀行業務並びに再委託先が行う銀行業の代理業務の維持・管理業務と同等以上の質を確保する施策では、郵便貯金・簡易生命保険管理機構は委託先に対する監督方針を策定し、重点確認項目及び項目ごとのスケジュールを設定し確認を行い、実地監査計画を定め委託先の本支店又は出張所における委託業務の実施状況を監査している。その結果を重点確認項目について具体的な数値をみると、現金過不足事故は前年度（民営化後半年分を2倍にして基準とする）に比べ大幅に減少、委託・再委託先の役員による犯罪の防止はわずかに減少、苦情申告は大幅に減少したが、誤送付・誤廃棄・誤配達等の顧客情報の漏えいはわずかながら増加しており、これらの再発防止策の徹底が求められる。中期計画に掲げる取扱いが標準処理期間内に処理されたかについては達成状況を毎月把握・分析するとともに実地監査を行っており、9割以上が標準処理期間内で処理されていることが確認されている。</p> <p>簡易生命保険管理業務については、「公社が行っていた簡易生命保険業務と比した業務の質の維持・向上」、「委託先・再委託先が行う生命保険業務と同等以上の質の確保」の目標に対し、委託先・再委託先への監督体制を構築し、報告徴求、確認、指導を行うとともに、重点確認事項の実施状況について委託先・再委託先への実地監査により直接確認を実施している。また、機構自らも問題事案の分析を行い、問題再発防止のための業務改善指導を行っている。保険金等の支払い業務について、標準処理期間内での処理割合9割以上を求め、実際に標準処理期間内で9割以上が処理されている。以上より、中期計画目標項目「提供するサービスの質の確保」について、「目標を十分達成」と評価した。</p> <p><u>「必要性」</u></p> <p>郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務に関し、業務の質の向上の目標を設定してその達成状況を確認することは、国民や社会のニーズに照らして妥当性を有している。行政関与の在り方からみてもこのような政策を行政が担う必要はあると認められる。また、保険契約者にとって、契約により提供されるサービスの質の確保は必要不可欠である。簡易生命保険の管理について、サービスの質の確保のため、委託先・再委託先に対する監督方針・計画を策定し、監督方針・計画に則り確認・監査を行う本業務の必要性は高い。</p> <p><u>「効率性」</u></p> <p>管理機構が委託先・再委託先のモニタリング計画を策定し、提供されるサービスの質を確保することを効率的に行っていると判断できる。また、少人数での業務実施手法として、委託先・再委託先への監督を通じた質の確保・向上が図られている。監督方針、重点確認項目を設定し、内容に応じた業務報告体制が構築され、効率的に監督が行われている。また、委託業務が適正に遂行されているか委託先・再委託先の実地監査を行っており、実地監査において改善すべき事項が生じてい</p>			

る場合には当該監査先だけでなく全局所への指導を指示するなど、効率的に業務が実施されている。

「有効性」

民営化以前に公社が行っていた郵便貯金業務と比較し業務の質の維持・向上に努め、また、委託先が行う銀行業務並びに再委託先が行う銀行業の代理業務の維持・管理業務と同等以上の質が確保されたと認められ、機構の取り組みは有効に機能しているといえる。さらに、簡易保険管理業務の業務処理期間目標として設定した標準処理期間内での処理割合9割以上を達成している。一定基準を定めた重大事案については、委託先に随時の報告を求め、その後の対応等の継続的な確認を行っている。重大事案以外にも問題事案については、委託先・再委託先に再発防止策の検討を求めるとともに、機構自らが問題発生状況の分析を行い、業務システムの改善を指導している。以上のように、委託先・再委託先への監督体制により、有効に業務の質の維持・向上が図られている。

独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構の項目別評価調書

中期計画の該当項目	第2 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためとるべき措置 3 業務の実施状況の継続的な分析							
■ 中期計画の記載事項								
利用者の意見を把握するとともに、業務の見直し等に資する調査研究等を行うことにより、業務の実施状況を継続的に分析し公社業務と比較して、郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務の質の維持・向上に努めることとする。								
■ 各事業年度における小項目ごとの実施結果								
小項目	達成目標	達成目標に対する実施結果（具体的数値があれば記入）						
	郵便貯金の預金者の郵便貯金の利用及び簡易生命保険の契約者等の簡易生命保険の利用に関するご意見等を把握し、郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務の監督業務等に反映させるための調査研究等を行い、郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務の質の維持・向上に努めることとする。	<p>1 平成20年4月に、インターネットを利用した「郵便貯金・簡易保険の利用に関する意向調査」（平成20年4月4日～4月7日調査実施、有効回収数4,122人/6,000人（回収率68.7%））を実施し、民営化から半年が経過した時点における制度変更に関する認知、サービスの変化に関する認知、早期受取りに関する新聞広告の認知等について調査し、平成19年12月調査と比較して、郵便局窓口及び渉外社員のサービス提供の変化についてはほぼ同様の結果であるが、定期的な郵便貯金や簡易生命保険の機構への引継ぎの認知、機構の名称の認知については1割程度低くなっていることなどの結果を得た。</p> <p style="text-align: center;">（注）調査回答者の内訳</p> <table style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td>郵便貯金利用者</td> <td>3,744人（男性44.4%、女性55.6%）</td> </tr> <tr> <td>簡易生命保険利用者</td> <td>2,090人（男性49.3%、女性50.7%）</td> </tr> <tr> <td>郵貯・簡保両方利用者</td> <td>1,712人（男性48.5%、女性51.5%）</td> </tr> </table> <p>2 また、民営化から1年近く経過した平成20年8月から9月にかけて、訪問留置方法による同様の利用意向調査（平成20年8月1日～9月6日調査実施、訪問回収数4,400人）及びグループインタビュー調査（平成20年9月5日～9月13日調査実施、インタビュー者数84人（男女各6グループ））を実施し、民営化に伴う制度変更等については年齢が高いほど認知率が高まる傾向にあること、郵便貯金の権利消滅や通帳紛失時の払戻し手続き</p>	郵便貯金利用者	3,744人（男性44.4%、女性55.6%）	簡易生命保険利用者	2,090人（男性49.3%、女性50.7%）	郵貯・簡保両方利用者	1,712人（男性48.5%、女性51.5%）
郵便貯金利用者	3,744人（男性44.4%、女性55.6%）							
簡易生命保険利用者	2,090人（男性49.3%、女性50.7%）							
郵貯・簡保両方利用者	1,712人（男性48.5%、女性51.5%）							

		<p>についての認知や、簡易生命保険の指定代理請求制度の取扱い開始の認知については低いことなどの結果を得るとともに、民営化後の窓口サービスの変化等についての具体的な意見等を把握した。</p> <p>(注) 調査回答者の内訳 郵便貯金利用者 2,400人(男性41.8%、女性58.2%) 簡易生命保険利用者 2,000人(男性46.3%、女性53.7%)</p> <p>3 なお、これらの調査結果については、総務省、委託先であるゆうちょ銀行、かんぽ生命保険、再委託先である郵便局会社に提供するとともに、機構の周知広報施策の展開や、サービス品質等に対する利用者の意向・評価等も参考に実地監査を行うなど委託先の監督業務に活用し、業務の質の維持・向上に努めた。</p>	
<p>当該業務に係る事業経費</p>	<p>43,393千円</p>	<p>当該業務に従事する職員数</p>	<p>10名</p>
<p>■ 当該項目の評価 (AA~D)</p>	<p>A (AA~Dの5段階評価を記入)</p>		
<p>■ 評価結果の説明</p> <p>2回目の利用意向調査の実施は、業務の実施状況を継続的に分析するものとして評価できる。また、今回では調査項目を適宜追加するなど、より業務実施についてのきめ細かい調査が行われていることも評価に価する点である。また、調査結果を総務省および委託先、再委託先に提供するとともに、周知広報活動の展開や実地監査を行うなど、調査結果を業務の質の維持・向上に役立てたことも評価できる。今後とも、委託先、再委託先が調査結果をどのように業務改善に反映したかを把握するなど、調査分析の成果を検証し、より肌理の細かい調査分析実施に役立てる努力を継続してほしい。</p> <p>「<u>必要性</u>」：提供サービスおよび業務の質の向上に関する目標を達成するために、預金者の郵便貯金の利用者および簡易生命保険等の契約者の意見等を把握し、業務等に反映させる調査研究である利用意向調査は必要かつ有効である。</p> <p>「<u>効率性</u>」：インターネットを利用する利用意向調査は、コスト・時間・労力等の節減に寄与する効率的な方法であり、回収率が高いことも評価できる。</p> <p>「<u>有効性</u>」：預金者の郵便貯金の利用者および簡易生命保険等の契約者の意見等を把握し、業務等に反映させるための調査研究として、利用意向調査は必要かつ有効と認められる。訪問留置方法やグループインタビューによる調査を行っていることは、インターネット調査の不十分な点を補うことができ、有効である。</p>			

独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構の項目別評価調書

<p>中期計画の該当項目</p>	<p>第2 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためとすべき措置 4 照会等に対する迅速かつ的確な対応</p>	
<p>■ 中期計画の記載事項</p>		
<p>機構が直接受け付ける照会等に対しては、対応の基本、対応例等を定めた応答マニュアルを作成し、対応することとする。 委託先及び再委託先が受け付ける照会等に対しては、迅速かつ的確に対応することを求め、その対応状況について、必要に応じ、上記2（1）①及び②による確認等を行うとともに、改善を求める等の措置を講ずることとする。</p>		
<p>■ 各事業年度における小項目ごとの実施結果</p>		
<p>小項目</p>	<p>達成目標</p>	<p>達成目標に対する実施結果（具体的数値があれば記入）</p>
	<p>機構が直接受け付ける郵便貯金の預金者及び簡易生命保険の契約者等からの照会等に対しては、対応の基本、対応例等を定めた応答マニュアルのほか、実際の対応事例を分類整理した対応事例集の更新、拡充を行い、これに基づき対応することにより、照会等に対し、迅速かつ的確に対応することとする。</p> <p>委託先及び再委託先が郵便貯金の預金者及び簡易生命保険の契約者等から受け付ける照会等に対しては、迅速かつ的確に対応することを求め、その対応状況について、必要に応じ、上記2（1）③による確認等を行うとともに、改善計画の策定及びその履行を求める等の措置を講ずることとする。</p>	<p>郵便貯金の預金者及び簡易生命保険の契約者等からの照会等に対応するため、電話対応の基本等を盛り込んだお客様応答マニュアルの活用と併せ、郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務における実際の対応事例を分類した「お客様対応事例集」を更新・拡充し、お客様からのご意見・照会等の際に活用し、迅速かつ的確に対応した。</p> <p>郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務においては、中期計画において実施すべき事項を具体的に盛り込んだ年度計画を定めるとともに、委託先及び再委託先に対する監督項目等を規定した監督方針を定め、下記のとおり確認・指導等を行うことにより、委託先及び再委託先が郵便貯金の預金者及び簡易生命保険の契約者等から受け付ける照会等に対して、迅速かつ的確に対応することを求めた。</p> <p>（郵便貯金管理業務） ① 随時の確認 お客さまから直接機構に寄せられた苦情・申告等については、委託先又は再委託先が対応することとしている。</p>

また、お客さまから委託先に寄せられた苦情・申告等については、重大な苦情・申告等については直ちに、その他の苦情・申告等については毎月、機構に報告されることとしている。

これらの苦情・申告等については、お客さま対応に遺漏がないよう、必要の都度、委託先及び委託先を通じて再委託先を指導するとともに、委託先から対応状況の報告を受け、進捗管理等を行った。

② 定期的な確認

お客さまから委託先及び再委託先に寄せられた苦情・申告等については、毎月、発生態様や改善策について確認するとともに、発生状況の推移等について分析等を行った。

平成20年5月及び11月に委託先から、苦情・申告の管理態勢について報告を受け、委託先の苦情申告等管理態勢の整備状況及び改善に向けての取組施策等について確認を行った。

平成20年9月に委託先に対し、その他の苦情の中に、重大な苦情の定義に含まれるものが多数存在することが判明したため、本件事案の発生の経緯及び背景について報告を求め、再発防止について指導を行った。

③ 実地監査

平成20年7月から平成21年3月まで、ゆうちょ銀行本社、貯金事務センター（2所）、サービスセンター（3所）及び営業店（10所）並びに郵便局会社本社及び郵便局（13所）に対し実地監査を実施し、苦情申告管理態勢及び業務取扱状況等について監査を行い、同年11月及び平成21年3月、不適正な取扱い等について委託先及び委託先を通じて再委託先に対し指摘を行うとともに、それぞれ平成20年12月及び平成21年5月、委託先からその改善策等について報告を求め確認を行った。

④ 事案の内容及び再発防止策等

苦情申告等に関する具体的な事例としては、「払戻しをした記憶がない。」との事案、「正当権利者の確認が厳しすぎる。」との事案等がある。

再発防止策としては、正当権利者の確認が不適正であった場合における正当権利者の確認手続・マニュアルに定める手順の遵守等の基本動作の徹

底、正当権利者の確認手続の一部緩和等の取組みを実施している。

(注)平成20年5月から、全額に近い同一名義への預け替え、代理人が熟知先である等の場合には、証明資料、委任状等の提示は不要とする等、誤払いとなる可能性が極めて低い取扱いについて、正当権利者の確認手続の一部を緩和した。

(簡易生命保険管理業務)

① 随時の確認

お客さまから直接機構に寄せられた苦情・申告等については、委託先又は再委託先が対応することとしているが、お客さま対応に遺漏がないよう、必要の都度、委託先及び委託先を通じて再委託先を指導するとともに、委託先から対応状況の報告を受け、進捗管理等を行った。

② 定期的な確認

お客さまから委託先及び再委託先に寄せられた苦情・申告等については、毎月、委託先から発生状況の報告を受け、発生の態様や改善策について確認するとともに、発生状況の推移等について分析等を行った。

また、重大な苦情については内容を確認し、苦情内容及び対応状況を確認した。

平成20年5月及び11月に委託先から、苦情・申告の管理態勢について報告を受け、委託先及び再委託先の苦情申告等対応態勢の整備状況及び改善に向けての取組施策等について確認を行った。

③ 実地監査

平成20年11月から平成21年3月まで、かんぽ生命保険本社、サービスセンター(3所)、支店(3所)及び郵便局会社本社、支社(3所)、郵便局(6所)に対し実地監査を実施し、顧客サポート等管理態勢及び業務取扱状況等について監査を行い、本年3月、不適正な取扱い等について委託先及び委託先を通じて再委託先に指摘を行うとともに、本年5月、その改善策等について報告を受け確認を行った。

④ 事案の内容及び再発防止策等

		<p>苦情申告等に関する具体的な事例としては、保険金等の請求手続が複雑で分かりにくいとの事案等がある。</p> <p>再発防止策としては、保険金の支払請求に必要な手続・書類等を記載した、冊子「保険金等のご請求について」の配備・交付及び性別確認を目的とした証明書類の提出は原則求めない等の取組を実施している。</p> <p>なお、機構においては、お客さまの声のうち苦情については、簡易生命保険管理業務の透明性の確保の観点から、四半期ごとの苦情情報を開示している。</p>	
当該業務に係る事業経費	— 千円	当該業務に従事する職員数	20名
■ 当該項目の評価 (AA~D)	B		
<p>■ 評価結果の説明</p> <p>1. 機構が直接受け付ける郵便貯金の預金者及び簡易生命保険の契約者等からの照会等に関し、お客様応答マニュアルの活用ならびにお客様対応事例集の更新・拡充を実施したことは、お客さまへの迅速・的確な対応へ向け必要な取組みである。</p> <p>2. また、委託先及び再委託先に対しては、適切に確認・指導等を行うことにより、お客さまから受け付ける照会等に対して、迅速かつ的確に対応することを求めていることも同様に必要な取組みである。</p> <p>3. その上で、苦情・申告等を契機にした一定の業務改善や再発防止策の取組みも実施しているものの、機構の取組みの結果、お客さまへの対応が従来と比較し、どのように迅速かつ的確になるように改善されたのかということが、一層明確になるように取組むことが望まれる。</p> <p>以上から、「目標を概ね達成」と認められる。</p> <p><u>「必要性」</u></p> <p>お客様応答マニュアルの活用とお客様対応事例集の更新・拡充、随時・定期的確認、実地監査の実施は、お客さまからの照会等への迅速・的確な対応へ向け必要な取組みである。</p> <p><u>「効率性」</u></p> <p>お客様応答マニュアルやお客様対応事例集の活用により、お客さまから受け付ける照会等に対して効率よく、迅速・的確に対応することが可能となる。また、苦情・申告等を契機にした業務改善や再発防止策に取組むことは、業務の質の向上にとっても効率的であるが、効率性を判断する前提として、苦情・</p>			

申告等の数や内容を公開し、それに対して、機構・委託先等がどのように対応したのか、明確にする取組みを充実すべきである。

「有効性」

お客様応答マニュアルの活用とお客様対応事例集の更新・拡充、随時・定期的確認、実地監査の実施は、お客さまからの照会等への迅速・適正な対応へ向け必要であるが、その有効性を確保するためには、お客様応答マニュアルとお客様対応事例集については、苦情・申告内容と件数の増減傾向を分析して、適宜、適切に更新・拡充することが必要であるし、また、苦情・申告等の内容や傾向を分析して業務改善や再発防止策の実務に反映し、その成果を確認と実地監査を通じて委託先等へ徹底する取組みを継続することが必要である。さらに、機構の取組みの結果、お客さまへの対応が従来と比較し、どのように迅速かつ的確になるように改善されたのかということが、一層明確になるように今後も引き続き取組むことが望まれる。

独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構の項目別評価調書

中期計画の該当項目	第2 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためとすべき措置 5 情報の公表等	
■ 中期計画の記載事項		
<p>(1) 機構が承継した郵便貯金及び簡易生命保険の適正かつ確実な管理及びこれらに係る債務の確実な履行について、その透明性を高め、利用者の理解を深めるため、公社が公表していた情報の範囲を基本とし、機構の組織、業務、商品の概要、資産運用及び財務に関する情報等並びにコンプライアンスの推進その他の機構の取組内容等に関する情報を毎事業年度公表することとする。公表にあたっては、直近の財務諸表について独立行政法人通則法第38条に基づき総務大臣の承認を受けた日から2月以内に公表することとする。</p> <p>(2) (1)の情報その他の情報の提供にあたっては、ホームページを積極的に活用することとする。ホームページは、利用者に分かりやすくするよう努めるとともに、その充実を図るため、年1回以上ホームページの掲載内容について検証を行うこととする。</p>		
■ 各事業年度における小項目ごとの実施結果		
小項目	達成目標	達成目標に対する実施結果（具体的数値があれば記入）
	<p>(1) 旧公社が公表していた情報の範囲を基本とし、機構の組織、業務、商品の概要、資産運用及び財務に関する情報等並びにコンプライアンスの推進その他の機構の取組内容等に関する冊子を調製し機構に備え付けるほか、その内容を公表する等、機構が承継した郵便貯金及び簡易生命保険の適正かつ確実な管理及びこれらに係る債務の確実な履行について、その透明性を高め、機構の役割、組織、業務、活動状況等に対する利用者の理解を深めるため新聞広告等も活用して情報の提供に努める。</p>	<p>機構の概要、組織、業務及び財務に関する情報並びにコンプライアンスの推進その他の機構の取組に関するディスクロージャー誌を作成し、機構の情報公開室に備え付けた。</p> <p>また、上記のディスクロージャー誌に加え、機構のホームページにおいて郵便貯金・簡易生命保険に係る沿革、商品の概要、約款、委託先業務実施営業所、郵便貯金利率、貸付利率、郵便貯金残高、簡易生命保険契約等の統計データ等の情報及び独立行政法人通則法等関係法令で公開が義務付けられている情報を掲載し、機構の行う業務の状況等について透明性を高めた。</p> <p>更に、受取未済の郵便貯金・簡易生命保険の早期受取りを勧奨するため、以下のとおり新聞等各種媒体を用いて広報を行うことにより、機構の役割等についての利用者等への理解の促進にも努めた。</p> <p>なお、掲載紙については、限られた予算の中で地方も含め効果的に行うため、全国紙は1紙とし、地方での購読者の多い地方紙を用いた。</p> <p>(1) 上期（平成20年8月）</p> <p>① 全国紙1紙及び地方紙（地方ブロック紙を含む。）38紙各朝刊並びに</p>

	<p>(2) 機構の情報の提供にあたっては、ホームページを積極的に活用することとする。また、専門家の知見も活用して、ユーザビリティ、アクセシビリティのチェック等を行ったうえで、必要な改善を行うことにより、利用者に分かりやすくするよう努めるとともに、その充実を図ることとする。</p>	<p>雑誌（月刊誌等4誌、週刊誌2誌、機内誌3誌）に広告掲載 ② ラジオCM（JRN系、NRN系 20秒CM等）を放送 (2) 下期（平成21年3月） ① 全国紙1紙及び地方紙（地方ブロック紙を含む。）40紙各朝刊に広告掲載 ② 生活情報誌に記事広告掲載 ③ 郵便局にポスター（752局）及びチラシ（998局）を掲出 なお、下期広報については、上期広報に係る接触状況、理解状況等の調査を実施し、当該調査結果を踏まえた企画競争を通じて、効果的な広報媒体等を選定しつつ、上期広報の契約金額（88,571千円）から17,000千円超減額した契約金額（70,746千円、上期契約金額から20.1%減額）とし、効率的な周知広報を実施した。 また、平成19年度（平成19年10月から平成20年3月までの半年間）広報の契約金額の総額96,198千円を通年ベースとして2倍に換算した192,396千円と比較し、平成20年度広報の契約金額の総額159,317千円であり、33,079千円の減額（対前年度比17.2%減）となった。 機構から公表する事項については、極力遅滞なく機構のホームページに掲載するなど、ホームページを積極的に活用した。 また、機構のホームページについては、機構のホームページを閲覧するお客さま等の視点に立ち、専門家の意見を徴するとともに、部内において随時掲載内容の検証を行った結果、時宜を得た有益な情報を分かりやすく伝えるために新たにお客さまへのお知らせに関するページを作成したほか、機構への問い合わせ窓口の案内や所在地等の情報を分かりやすく記載する等、利用者の利便性の向上や内容の充実に努めた。</p>	
<p>当該業務に係る事業経費</p>	<p>160,390千円</p>	<p>当該業務に従事する職員数</p>	<p>18名</p>
<p>■ 当該項目の評価</p>		<p>(AA~Dの5段階評価を記入)</p>	

A

■ 評価結果の説明

機構の概要、組織、コンプライアンスの推進、その他機構の取組に関するディスクロージャー誌の作成、またホームページにおいて機構のさまざまな情報を掲載するなど、業務の状況等の透明性を高めたことは評価できる。

「必要性」

機構に対する利用者の理解を深め、信頼性を確保するには透明性を確保すること。情報の公開は必要不可欠である。

「効率性」

ホームページによる情報提供は、随時新しい情報に更新することができ、インターネットにアクセスできる環境にある人にとっては効率的である。さらに利用者の理解を深めるため、購読者の多い地方新聞、雑誌、ラジオCM、ポスター、チラシなどさまざまな媒体を活用し、効率的な広報を実施している。

「有効性」

ホームページを積極的に活用し、利用者に分かりやすい内容の広報の充実は、信頼感を高めるために有用である。機構の取組に関するディスクロージャー誌を機構の情報公開室に備え付けるだけでなく、ディスクロージャー誌概要版の配布も検討すべき課題である。

独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構の項目別評価調書

中期計画の該当項目	第2 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためとるべき措置 6 預金者等への周知	
■ 中期計画の記載事項		
<p>郵便貯金管理業務について、預入期間を経過した郵便貯金の残存状況を毎月把握し、郵便貯金の預金者に対しその状況を年1回以上周知することにより、郵便貯金に係る債務の履行の確保・促進を図る。</p> <p>簡易生命保険管理業務について、支払義務が発生した保険金等の残存状況を毎月把握し、簡易生命保険の契約者等にその状況を年1回以上周知することにより、簡易生命保険に係る債務の履行の確保・促進を図る。</p>		
■ 各事業年度における小項目ごとの実施結果		
小項目	達成目標	達成目標に対する実施結果（具体的数値があれば記入）
	<p>郵便貯金管理業務について、預入期間を経過した郵便貯金の残存状況を毎月把握し、郵便貯金の預金者に対しその状況をホームページにより公表するとともに、預入期間を経過した郵便貯金の有無の確認及びその早期払戻しを呼びかける新聞広告等を行うことにより、郵便貯金に係る債務の履行の確保・促進を図る。</p> <p>簡易生命保険管理業務について、支払義務が発生した保険金等の残存状況を毎月把握し、簡易生命保険の契約者等に対しその状況をホームページにより公表するとともに、受取未済の保険金等の有無の確認及びその早期受取りを呼びかける新聞広告等を行うことにより、簡易生命保険に係る債務の履行の確保・促進を図る。</p>	<p>（郵便貯金管理業務）</p> <p>郵便貯金管理業務においては、預入・据置期間が経過する郵便貯金の預金者に対し、預入・据置期間が経過する日の2か月前に「満期のご案内」を、その後も払戻しのご請求等がなく、さらに10年を経過した郵便貯金（以下「睡眠貯金」という。）となることが想定される郵便貯金の預金者に対し、睡眠貯金となる日の2か月前に「満期日経過のご案内」を送付し、早期払戻しをご案内した。</p> <p>また、機構が発行する郵便貯金払戻証書についても、権利消滅となる前に「払戻しをお勧めする通知」を預金者に送付し、早期払戻しをご案内することとした。</p> <p>預入・据置期間経過後の郵便貯金の残存状況について、平成20年2月から前月末の残高を把握した。平成20年2月から毎月、機構のホームページにより公表した。</p> <p>この残高に併せて、満期を経過した郵便貯金の早期受取りに関するお知らせも公表した。</p> <p>なお、睡眠貯金及び権利消滅金の状況は下表のとおりである。</p> <p>睡眠貯金が増加しているのは、20年前に預入された定額郵便貯金の残存額が新たに積み上がったためである。このため、睡眠貯金はこれまでも毎年増加</p>

しているところであるが、20年前の定額郵便貯金の新規預入額に対する睡眠貯金新規受入額の割合は、平成19年度が0.245%であったのに対し、平成20年度は0.219%と減少している。

(単位：億円)

区分	平成19年度	平成20年度
睡眠貯金残高	1,969	2,014
権利消滅額	15	29

注 平成19年度の権利消滅額は半期分。

(簡易生命保険管理業務)

簡易生命保険管理業務においては、通常払等により請求があり、新たに支払義務が発生した保険金等について、契約者等に支払通知書を発行し保険金の支払通知を行っているが、支払通知書発行後、3か月、6か月又は1年を経過しても保険金等の受取がない契約の残存状況について、毎月、把握し、平成20年3月から契約者等に対しその残存状況及び早期受取のお知らせを機構のホームページにより公表した。

(新聞広告等の実施状況)

受取未済の郵便貯金、簡易生命保険の早期受取り等を勧奨するため、次の各種媒体に広告等を掲載した。

なお、掲載紙については、限られた予算の中で地方も含め効果的に行うため、全国紙は1紙とし、地方での購読者の多い地方紙を用いた。

(1) 上期 (平成20年8月)

- ① 全国紙1紙及び地方紙 (地方ブロック紙を含む。) 38紙各朝刊並びに雑誌 (月刊誌等4誌、週刊誌2誌、機内誌3誌) に広告掲載
- ② ラジオCM (JRN系、NRN系 20秒CM等) を放送

(2) 下期 (平成21年3月)

- ① 全国紙1紙及び地方紙 (地方ブロック紙を含む。) 40紙各朝刊に広告

		<p>掲載</p> <p>② 生活情報誌に記事広告掲載</p> <p>③ 郵便局にポスター（752局）及びチラシ（998局）を掲出</p> <p>なお、下期広報については、上期広報に係る接触状況、理解状況等の調査を実施し、当該調査結果を踏まえた企画競争を通じて、効果的な広報媒体等を選定しつつ、上期広報の契約金額（88,571千円）から17,000千円超減額した契約金額（70,746千円、上期契約金額から20.1%減額）とし、効率的な周知広報を実施した。</p> <p>また、平成19年度（平成19年10月から平成20年3月までの半年間）広報の契約金額の総額96,198千円を通年ベースとして2倍に換算した192,396千円と比較し、平成20年度広報の契約金額の総額159,317千円であり、33,079千円の減額（対前年度比17.2%減）となった。</p>	
当該業務に係る事業経費	165,596千円	当該業務に従事する職員数	16名
■ 当該項目の評価	B		
<p>■ 評価結果の説明</p> <p><u>「必要性」</u></p> <p>郵便貯金について、預入期間を経過した郵便貯金の預金者に周知すること、また簡易生命保険について、支払い義務が発生した保険金等を契約者等に周知することは、必要不可欠である。</p> <p><u>「効率性」</u></p> <p>預入・据置期間が経過する郵便貯金の預金者に対し、権利消滅する前に案内を送付、ホームページでの公表、新聞広告をはじめとするさまざまな媒体での広報活動を行ない効率的な早期払い戻しを呼びかけている。簡易生命保険においても、新たに支払い義務が発生した保険金等について支払い通知書を発行、ホームページでの公表、新聞広告を行なうなど積極的に効率的な広報活動を行なっている。</p> <p><u>「有効性」</u></p> <p>受取に來ない郵便貯金、簡易生命保険の早期受取のため、新聞、雑誌、ラジオCM、ポスター、チラシ等、効果的な媒体を通じて広報活動を行なっている。</p>			

しかし、睡眠貯金及び権利消滅金が依然として高い水準にあることを見ると、更なる広報活動の強化が重要となる。預金者や契約者等に案内を送付する時期の変更等、一層効果的な広報手法が期待される。

独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構の項目別評価調書

中期計画の該当項目	第3 財務内容の改善に関する事項	
■ 中期計画の記載事項		
<p>1 予算 別表1のとおり</p> <p>2 収支計画 別表2のとおり</p> <p>3 資金計画 別表3のとおり</p> <p>4 短期借入金の限度額 短期借入金をする計画はない。</p> <p>5 重要な財産の処分等に関する計画 重要な財産を譲渡し、又は担保に供する計画はない。</p>		
■ 各事業年度における小項目ごとの実施結果		
小項目	達成目標	達成目標に対する実施結果（具体的数値があれば記入）
	<p>1 予算 別表1のとおり</p> <p>2 収支計画 別表2のとおり</p> <p>3 資金計画 別表3のとおり</p>	<p>1 予算、収支計画及び資金計画について 財務諸表等のとおり。</p> <p>2 利益剰余金について (1) 利益剰余金について、機構における利益剰余金が生じる構成及び平成20年度の利益剰余金等の額は以下のとおりである。 ① 郵便貯金の権利消滅金は旧郵便貯金法第29条に基づき、満期後20年を経過してもなお払戻しの請求等がなく、機構がお客さまに「権利消滅のご案内」（催告書）を発送後2か月を経過しても払戻しの請求等がない場合、預金者の権利が消滅し、毎年、権利消滅金が発生し、蓄積される構造となっている。 ② 簡易生命保険の保険金等の時効完成益は、機構が発足時に承継した支</p>

払備金（既に承継時に保険金等の支払事由が発生し、未だその支払がなされていない保険金等の額を計上）の一部を、旧簡易生命保険法第87条に基づき同年度に時効が完成したことにより、決算時に戻入したものである。機構は、旧日本郵政公社と同様に、時効完成後であっても、保険金受取人等の請求があれば、応じることとしており、利益剰余金は、支払備金と勘定科目は異なるものの、その支払に備えるものとなっている。

【利益剰余金（平成20年度決算）】

360億3,588万円 内郵便貯金勘定 35億9,163万円
内簡易生命保険勘定 324億4,425万円

【権利消滅金・時効完成益（平成20年度決算）】

権利消滅金（郵便貯金勘定） 29億9,256万円
時効完成益（簡易生命保険勘定） 241億4,414万円

(2) こうした利益剰余金の発生原因に鑑み、平成19年度に引き続き、機構では以下の対応を実施した。

① 預金者、契約者等に対する通知

ア 郵便貯金の預金者に対する通知（満期時、満期後10年が経過する時、満期後20年が経過した時）を送付

イ 簡易生命保険の契約者等に対する通知（支払通知書発行後、3か月、6か月及び1年経過後）を送付

また、日本郵政公社期間中に支払事由が発生し、未請求のものについて、再度勧奨を行う取組みを実施中

② 郵便貯金、簡易生命保険の早期受取を勧奨する周知・広報

ア 満期経過後の郵便貯金の残高状況、支払通知書発行後も受取りがない簡易生命保険契約の残存状況をホームページにより公表

イ 満期経過の郵便貯金、受取未済の簡易生命保険の保険金等の早期受取等を勧奨するため、新聞広告等を利用した周知・広報を実施

(3) また、利益剰余金の管理は、法律に基づき以下のとおり適切な管理を実

		<p>施した。</p> <p>① 独立行政法人通則法第44条第1項の規定に基づき、積立金として処理。</p> <p>② このうち、郵便貯金の権利消滅によるものについては、独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構法第28条第1項の規定に基づき、国債に運用。</p> <p>③ また、簡易生命保険の保険金等の時効完成益によるものについては、同法第29条の規定に基づき、かんぽ生命保険との簡易生命保険管理業務の委託契約により同社へ預託。</p>	
当該業務に係る事業経費	31,556千円	当該業務に従事する職員数	13名
■ 当該項目の評価 (AA~D)	A		
<p>■ 評価結果の説明</p> <p>「必要性」利益剰余金の発生原因は分析され、主な要因たる権利消滅金・時効完成益については、適切な管理を行っている。</p> <p>「効率性」旧勘案の管理業務を引き続き効率的に行っており、上記の時効等の発生も低減させるべき施策を行っている。</p> <p>「有効性」継承されている債権・債務を民営化会社との間で適切な委託契約において管理し、上記時効等から生ずる資金についても国債またはかんぽ生命への預託により管理、有効な財務管理を行っている。</p>			

独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構の項目別評価調書

中期計画の該当項目	第4 その他業務運営に関する重要事項 2 適切な労働環境の確保	
■ 中期計画の記載事項		
<p>(1) 人事に関する計画</p> <p>① 方針</p> <p>i 業務運営を効率的かつ効果的に実施するため、組織編成及び人員配置を実情に即して見直す。</p> <p>ii 職員の努力及びその成果を適正に評価する人事評価制度を実施する。</p> <p>② 人員に係る指標</p> <p>期末の常勤職員数については、40人（期初の常勤職員数）以内とする。</p> <p>(2) 労務課題</p> <p>セクシャルハラスメントの防止、メンタルヘルス等について管理体制を確立するなど、職場環境を整備する。</p>		
■ 各事業年度における小項目ごとの実施結果		
小項目	達成目標	達成目標に対する実施結果（具体的数値があれば記入）
<p>(1) 人事に関する計画</p> <p>① 方針</p>	<p>i 業務運営を効率的かつ効果的に実施するため、組織編成及び人員配置を実情に即して見直す。</p> <p>ii 職員の努力及びその成果を適正に評価する人事評価を実施する。</p>	<p>超過勤務時間の実態や業務委託先等の管理業務の強化等のため、総務部総務課の職員1名を保険部業務課に配置換えした。</p> <p>また、昨年度に引き続き、差押関係事務等の想定外の業務への対応のため、派遣職員を活用し、柔軟かつ機動的な人員配置を行った。</p> <p>（第1-1 関連事項）</p> <p>人事評価にあたっては、個人目標の設定、同目標の達成度及び目標達成への努力等を適正に評価するため、評価者との対話を実施し、評価を策定した。また、評価結果の公平性を保つため、段階的に調整者が内容を確認し、最終的に実施権者である理事長が最終評価結果を決定した。</p> <p>更に、この評価結果を昇給や賞与へ反映することによって職員のモチベーションの向上に努めた。</p>

<p>② 人員に係る指標</p> <p>(2) 労務課題</p>	<p>年度末の常勤職員数については、40人(期初の常勤職員数)以内とする。</p> <p>セクシャルハラスメントの防止、メンタルヘルス等について関係規程の整備、マニュアルの配布、産業医や相談員の活用等管理体制を整備する。</p>	<p>超過勤務時間の実態や委託先の管理業務の強化等のため、総務部総務課の職員1名を保険部業務課に配置換を行うとともに、差押関係業務等の想定外の業務への対応等を図るため、適時、派遣職員の活用を図る等、柔軟かつ機動的な人員配置を行うことによって、常勤職員数を40人以内とした。 (第1-1関連事項)</p> <p>平成19年度に引き続き、機構に相談員を設置するとともに、機構外の中立的第三者に直接相談等できるよう公益通報窓口を活用できる体制を設けた。 また、法令等遵守の観点から、部外講師を招き、全職員等にセクシュアルハラスメントやパワーハラスメントの諸問題の実例や判例を踏まえた研修会を開催し、ハラスメントやメンタルヘルスに対する知識や意識の向上を図った。</p>	
<p>当該業務に係る事業経費</p>	<p>1,750千円</p>	<p>当該業務に従事する職員数</p>	<p>9名</p>
<p>■ 当該項目の評価 (AA~D)</p>	<p>(AA~Dの5段階評価を記入) (1) A (2) A</p>		
<p>■ 評価結果の説明</p> <p>(1) 業務の実態に即して人員配置の見直しを行っている。また、人事評価規程に基づき個人目標の設定、同目標の達成度及び目標達成への努力等を適正に評価するため、評価者との対話を通じて評価を策定している。常勤職員数も40人以内となっており、「目標を十分に達成」と認められる。</p> <p>(2) 「セクシャルハラスメントの防止、メンタルヘルス等について関係規程の整備、マニュアルの配布、産業医や相談員の活用等管理体制を整備する。」との目標に対して、前年度に引き続き機構に相談員を設置するとともに、機構外の中立的第三者に直接相談等できるよう公益通報窓口を活用できる体制を設けた。また、法令等遵守の観点から、部外講師を招き、全職員等にセクシュアルハラスメントやパワーハラスメントの諸問題の実例や判例を踏まえた研修会を開催していることから、「目標を十分に達成」と認められる。</p> <p><u>「必要性」</u> 業務の円滑な運営のために、人員配置の見直しや適正な人事評価の実施、労務問題への対応のための体制の整備を行い、適切な労働環境を確保することが必要である。</p> <p><u>「効率性」</u> 人員配置の見直しや適正な人事評価の実施、労務問題への対応のための体制の整備を行い、適切な労働環境を確保することは、効率的な業務運営につながる。</p> <p><u>「有効性」</u></p>			

人員配置の見直しや適正な人事評価の実施、労務問題への対応のための体制の整備を行うことは、適切な労働環境を確保し、円滑な業務を運営するために有効な施策である。

独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構の項目別評価調書

<p>中期計画の該当項目</p>	<p>第4 その他業務運営に関する重要事項 3 機構が保有する個人情報の保護</p>	
<p>■ 中期計画の記載事項</p>		
<p>(1) 機構における個人情報の保護 保有する個人情報の保護に関する規程を設け、保有個人情報の漏えい、滅失又は毀損の防止その他個人情報の適切な管理に努めることとする。</p> <p>(2) 委託先における個人情報の保護 委託先においても個人情報の適切な管理が図られるよう、それぞれの業務の委託契約において個人情報の保護に関する事項を定め、必要に応じ上記第2の2(1)①及び②の確認等を行うとともに、改善を求める等の措置を講ずることとする。</p> <p>(3) 再委託先における個人情報の保護 再委託先においても個人情報の適切な管理が図られるよう、それぞれの業務の再委託契約において個人情報の保護に関する事項を定めることを義務付けるとともに、必要に応じ、委託先を通じての上記第2の2(1)①及び②に準じる確認等を行うとともに、改善を求める等の措置を講ずるよう再委託先に求めることとする。</p>		
<p>■ 各事業年度における小項目ごとの実施結果</p>		
<p>小項目</p>	<p>達成目標</p>	<p>達成目標に対する実施結果（具体的数値があれば記入）</p>
<p>(1) 機構における個人情報の保護</p>	<p>保有する個人情報の保護に関する規程を設けるとともに、四半期に1回当該規程の遵守状況をチェックすることにより、保有個人情報の漏えい、滅失又は毀損の防止その他個人情報の適切な管理に努めることとする。</p>	<p>個人情報保護管理規程に基づき、法令等遵守に係る研修等を通じて、個人情報に係る業務情報の適正な保管管理について、全職員等に対して徹底を図った。 また、個人情報を保有する各課においては、個人情報保護の徹底を図るため、個人情報の管理・利用方法等について勉強会を開催し、個人情報の管理の徹底を図った。 四半期末ごとを目途に、個人情報保護管理についてチェックシートを用いて、保護管理者である各部部長が各部の遵守状況を点検し、適切に管理していることを確認し、同点検結果を総括保護管理者である理事に報告し、理事から理事長及び監事に報告している（平成20年6月、10月、平成21年1月及び3月に実施。）。</p>
<p>(2) 委託先における個人情報の保護</p>	<p>委託先においても個人情報の適切な管理が図られるよう、それぞれの業務の委託契約</p>	<p>(郵便貯金管理業務) 郵便貯金管理業務においては、郵便貯金管理業務委託契約において、委託先</p>

において定めている個人情報の保護に関する事項について、必要に応じ、上記第2の2(1)③の確認等を行うとともに、改善計画の策定及びその履行を求める等の措置を講ずることとする。

が顧客情報の保護に関し遵守すべき事項を定めるとともに、下記のとおり確認・指導等を行うことにより、委託先における顧客情報の保護を図った。

① 随時の確認

委託先において、顧客情報の漏えい等が発生した場合には、委託先から機構に直ちに（社内紛失等については毎月）報告されることとしている。

機構においては顧客情報漏えい等の発生報告を受け、その内容を確認し、必要に応じ、委託先に改善策の検討について指導等を行うとともに、改善策について報告を受け、その内容について確認を行った。

② 定期的な確認

毎月、委託先で発生した顧客情報の漏えい等について、発生状況の推移等について分析等を行った。

平成20年4月及び11月に委託先から、顧客情報の管理態勢について報告を受け、委託先の顧客情報管理態勢の整備状況及び改善に向けての取組施策等について確認を行った。

③ 実地監査

平成20年7月から平成21年3月まで、ゆうちょ銀行本社、貯金事務センター（2所）、サービスセンター（3所）及び営業店（10所）に対し実地監査を実施し、顧客情報の管理態勢及び業務取扱状況等について監査を行い、不適正な取扱い等について委託先に指摘を行うとともに、その改善策等について報告を求め確認を行った。

④ 事案の内容及び再発防止策等

顧客情報の管理に関する具体的な事例としては、誤送付事案、誤廃棄事案、誤配達事案等がある。

再発防止策としては、封入に際しての2人体制での住所・氏名の読合わせ確認の徹底、書類の集中保管の実施及び営業店等における書類の廃棄の禁止、郵便事業会社に対する誤配達防止対策の策定及び実施の要請等の取組みを実施している。

以上のほか、顧客情報漏えい等事案の報告が遅延する事例があり、委託先においては、モニタリング及び指導の強化等の取組みを実施している。

(簡易生命保険管理業務)

簡易生命保険管理業務においては、簡易生命保険管理業務委託契約において、委託先が顧客情報の保護に関し遵守すべき事項を定めるとともに、下記のとおり確認・指導等を行うことにより、委託先における顧客情報の保護を図った。

iii 顧客情報の管理

① 随時の確認

委託先において、顧客情報の漏えい等が発生した場合には、委託先から機構に直ちに又は全容が判明次第報告されることとしている。

機構においては顧客情報の漏えい等の発生報告を受け、その内容を確認し、必要に応じ、委託先に対し改善策の検討について指導等を行うとともに、改善策について報告を受け、その内容について確認を行った。

② 定期的な確認

毎月、委託先から委託先における顧客情報の漏えい等の発生状況等について報告を受け、発生状況の推移等について分析等を行った。

平成20年4月及び11月に委託先から、顧客情報の管理態勢について報告を受け、委託先の顧客情報管理態勢の整備状況及び改善に向けての取組施策等について確認を行った。

③ 実地監査

平成20年6月から9月まで、かんぼ生命保険本社、支店(3所)に対し実地監査を実施し、顧客情報の管理態勢及び業務取扱状況等について監査を行い、同年11月、不適正な取扱い等について委託先に指摘を行うとともに、同年12月、その改善策等について報告を受け確認を行った。

④ 事案の内容及び再発防止策等

顧客情報の管理に関する具体的な事例としては、FAX誤送信、誤手交、誤廃棄等の事案がある。

再発防止策としては、FAX送信時におけるテスト送信及び集金時における契約者確認等の基本動作の徹底等の取組を実施している。

(3) 再委託先における
個人情報の保護

再委託先においても個人情報の適切な管理が図られるよう、それぞれの業務の再委託契約において定めている個人情報の保護に関する事項について、必要に応じ、委託先を通じて、上記第2の2(1)③に準じる確認等を行うとともに、改善計画の策定及びその履行を求める等の措置を講ずるよう再委託先に求めることとする。

(郵便貯金管理業務)

郵便貯金管理業務においては、郵便貯金管理業務委託契約において、再委託先が顧客情報の保護に関し遵守すべき事項を定めるとともに、下記のとおり確認・指導等を行うことにより、再委託先における顧客情報保護を図った。

① 随時の確認

再委託先において、顧客情報の漏えい等が発生した場合には、委託先から機構に直ちに（社内紛失等については毎月）報告されることとしている。

機構においては顧客情報漏えい等の発生報告を受け、その内容を確認し、必要に応じ、委託先に改善策の検討について指導等を行うとともに、改善策について報告を受け、その内容について確認を行った。

② 定期的な確認

毎月、委託先から再委託先における顧客情報の漏えい等の発生状況等について報告を受け、発生状況の推移等について分析等を行った。

平成20年4月及び11月に委託先から、顧客情報の管理態勢について報告を受け、再委託先の顧客情報管理態勢の整備状況及び改善に向けての取組施策等について確認を行った。

③ 実地監査

平成20年7月から平成21年3月まで、郵便局会社本社及び郵便局（13所）に対し実地監査を実施し、顧客情報の管理態勢及び業務取扱状況等について監査を行い、不適正な取扱い等について委託先及び再委託先に指摘を行うとともに、委託先を通じて再委託先からその改善策等について報告を求め確認等を行った。

④ 事案の内容及び再発防止策等

顧客情報の管理に関する具体的な事例としては、預金者に交付すべき書類を他の預金者に誤交付した事案、預金者に交付する書類等を紛失した事案、保存期間経過前の書類を誤って保存期間経過後の書類とともに廃棄した事案等がある。

再発防止策としては、交付に際しての正当権利者確認の徹底、書類の分別保管の徹底、書類の集中保管の実施及び郵便局における書類の廃棄の禁

止等の取組みを実施している。

(簡易生命保険管理業務)

簡易生命保険管理業務においては、簡易生命保険管理業務委託契約において、再委託先が顧客情報保護に関し遵守すべき事項を定めるとともに、下記のとおり確認・指導等を行うことにより、再委託先における顧客情報保護を図った。

① 随時の確認

再委託先において、顧客情報の漏えい等が発生した場合には、委託先から機構に直ちに又は全容が判明次第報告されることとしている。

機構においては顧客情報の漏えい等の発生報告を受け、その内容を確認し、必要に応じ、委託先を通じて再委託先に対し改善策の検討について指導等を行なうとともに、改善策について報告を受け、その内容について確認を行った。

② 定期的な確認

毎月、委託先から再委託先における顧客情報の漏えい等の発生状況等について報告を受け、発生状況の推移等について分析等を行った。

平成20年4月及び11月に委託先から、顧客情報の管理態勢について報告を求め、再委託先の顧客情報管理態勢の整備状況及び改善に向けての取組施策等について確認を行った。

③ 実地監査

平成20年6月から9月まで、郵便局会社本社、支社(3所)、郵便局(9所)に対し実地監査を実施し、顧客情報の管理態勢及び業務取扱状況等について監査を行い、同年10月、不適正な取扱い等について委託先を通じて再委託先に指摘を行うとともに、同年12月、その改善策等について報告を受け確認を行った。

④ 事案の内容及び再発防止策等

顧客情報の管理に関する具体的な事例としては、FAX誤送信、誤手交、誤廃棄等の事案がある。

		再発防止策としては、FAX送信時におけるテスト送信及び集金時における契約者確認等の基本動作の徹底等の取組を実施している。	
当該業務に係る事業経費	872千円	当該業務に従事する職員数	21名
■ 当該項目の評価 (AA~D)	A (AA~Dの5段階評価を記入)		
<p>■ 評価結果の説明</p> <p>個人情報保護管理規程に基づき、研修を行い、遵守状況をチェックシートで定期点検する等個人情報保護について適切に管理していることは評価できる。また、委託先、再委託先についても業務委託契約で遵守すべき事項を定め、随時、定期的確認に加え、実地監査を行う等適切に管理されている。さらに、問題案件について再発防止策が策定実施された場合、フォローアップ的な監査も実施されているが、今後とも形式的な要件充足に限らず、個人情報保護の実が挙がるような措置を行っていくことが大事である。</p> <p>「<u>必要性</u>」：個人情報保護に関する研修、勉強会は職員の意識を高める上で十分な必要性と有効性を有していると認められる。委託先、再委託先への随時・定期的な確認、実地監査、事案の内容および再発防止策等のチェックと策定も必要かつ有効な措置と認められる。</p> <p>「<u>効率性</u>」：研修や勉強会を通じて職員の意識向上で個人情報保護管理を徹底させる方法は、すべてを再チェックする手法をとることに比べて効率的である。また、委託先、再委託先について、随時・定期的な確認、実地監査、事案の内容および再発防止策等のチェックと策定によって確認・指導等を行うことで顧客情報保護を図ったことも、悉皆的な方法に比べて効率的かつ現実的と判断できる。</p> <p>「<u>有効性</u>」：個人情報保護に関する研修、勉強会は職員の意識を高める上で十分な有効性と必要性を有していると認められる。また、委託先、再委託先への随時・定期的な確認、実地監査を行い、問題事案の再発防止策の有効性をフォローアップ監査で確認することが有効である。さらに、なるべくFAXを使用しないとす現場での扱いは、個別対応事例としても有効である。</p>			

独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構の項目別評価調書

中期計画の該当項目	第4 その他業務運営に関する重要事項 4 災害等の不測の事態の発生への対処	
■ 中期計画の記載事項		
(1) 機構における対処	災害等の不測の事態が発生した場合においても、郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務を適切に実行できるように、緊急時の対応マニュアルを作成するとともに、年1回以上その内容について検証する等、リスク管理体制の整備・強化を図る。	
(2) 委託先における対処	委託先においても災害等の不測の事態の発生への対処が図られるよう、リスク管理体制について、必要に応じ上記第2の2(1)①及び②の確認等を行うとともに、改善を求める等の措置を講ずることとする。	
(3) 再委託先における対処	再委託先においても災害等の不測の事態の発生への対処が図られるよう、リスク管理体制について、必要に応じ、リスク管理体制について委託先を通じての上記第2の2(1)①及び②に準じる確認等を行うとともに、改善を求める等の措置を講ずるよう再委託先に求めることとする。	
■ 各事業年度における小項目ごとの実施結果		
小項目	達成目標	達成目標に対する実施結果（具体的数値があれば記入）
(1) 機構における対処	災害等の不測の事態が発生した場合においても、郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務を適切に実行できるように、緊急時の対応マニュアルについて周知するとともに、その内容について年度内に1回検証し、必要に応じ、見直しを行うことにより、リスク管理体制の整備・強化を図る。	災害等の不測の事態の発生に備え、平成19年度において、機構における緊急事態発生時の対応及び準備項目等を盛り込んだ「緊急事態対応計画」を策定したところであるが、機構内のLAN等情報システム運用から1年が経過し、より運用内容が具体化したこと等を踏まえ、システム緊急事態対応計画について見直し、対応責任体制の明確化を図るとともに、事故・被災からの復旧手順を初期対応と本格復旧対応に分け、手順をより詳細に定める等行った。 また、人事異動の都度、速やかに緊急時連絡網の整備を図った。
(2) 委託先における対処	委託先においても災害等の不測の事態の発生への対処が図られるよう、リスク管理体制について、必要に応じ、上記第2の2(1)③の確認等を行うとともに、改善計画の策定及びその履行を求める等の措置を講ずるこ	(郵便貯金管理業務) 郵便貯金管理業務においては、委託先に対し「危機管理規程」、「危機管理マニュアル」及び「事業継続計画書」並びに「ゆうちょ総合情報システムにおける緊急時対応計画（コンテンツジェンシー・プラン）」等について報告を求め、委託先における災害等の対応態勢について確認を行った。

<p>(3) 再委託先における 対処</p>	<p>ととする。</p> <p>再委託先においても災害等の不測の事態の発生への対処が図られるよう、リスク管理体制について、必要に応じ、委託先を通じて、上記第2の2(1)③に準じる確認等を行うとともに、改善計画の策定及びその履行を求める等の措置を講ずるよう再委託先に求めることとする。</p>	<p>(簡易生命保険管理業務)</p> <p>簡易生命保険管理業務においては、委託先に対し「危機管理規程」、「危機管理マニュアル」及び「事業継続計画書」並びに「情報システムに係るコンティンジェンシー・プラン」について報告を求め、委託先における災害等の対応態勢について確認を行った。</p> <p>郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務においては、それぞれ委託先を通じて、再委託先に対して「危機管理規程」、「危機管理マニュアル」及び「事業継続計画」について報告を求め、再委託先における災害等の対応態勢について確認を行った。</p>	
<p>当該業務に係る事業経費</p>	<p>— 千円</p>	<p>当該業務に従事する職員数</p>	<p>15名</p>
<p>■ 当該項目の評価 (AA~D)</p>	<p>A (AA~Dの5段階評価を記入)</p>		
<p>■ 評価結果の説明</p> <p>1. 機構内のLAN等情報システム運用から1年が経過し、より運用内容が具体化したこと等を踏まえ、システムの緊急事態対応計画について見直し、対応責任の明確化・復旧手順の詳細化等を実施したことは、緊急時の適切な対応へ向けた態勢の整備・強化の点で必要かつ有効である。</p> <p>2. 郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務において、委託先に対して、また、それぞれ委託先を通じて再委託先に対しても「危機管理規程」、「危機管理マニュアル」等、関連する文書について報告を求め、委託先と再委託先における災害等の対応態勢について確認を行ったことは、緊急時の適切な対応へ向けた態勢の整備・強化の点で必要かつ有効である。</p> <p>以上から、「目標を十分達成」と認められる。</p>			

「必要性」

災害等の不測の事態が発生した場合においても、郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務を適切に実行できるような対処を行うことは、そのような緊急事態における国民の支障ない生活の継続に資するものであり、必要である。実際の顧客対応業務について委託先と再委託先に委ねている機構にとり、不測の事態が発生した場合における委託先と再委託先の対応態勢の状況を確認したことは必要かつ有効であり、また、機構のシステムの緊急事態対応計画について見直し、対応責任を明確化し、復旧手順を詳細に定めたことは、緊急時の適切な対応へ向けた体制の整備・強化の点で必要かつ有効である。

「効率性」

機構、委託先、再委託先、それぞれにおいてリスク管理体制を整備し、強化しておくことは、不測事態の発生時における郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務の適切な実行に資するものであり、効率的な業務運営につながるものである。また、システムの活用は業務全般の効率を高めることから、システムの体制整備・強化に注力することはこの点でも効率的であると考えられる。

「有効性」

災害等の不測の事態が発生した場合においても、郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務を適切に実行できるような対処を行うことは、そのような緊急事態における国民の支障ない生活の継続に資するものであり、必要である。実際の顧客対応業務について委託先と再委託先に委ねている機構にとり、不測の事態が発生した場合における委託先と再委託先の対応態勢の状況を確認したことは必要かつ有効であり、また、機構のシステムの緊急事態対応計画について見直し、対応責任を明確化し、復旧手順を詳細に定めたことは、緊急時の適切な対応へ向けた体制の整備・強化の点で必要かつ有効である。なお、今後、新型インフルエンザに伴うパンデミック時の対応に関しては、委託先、再委託先とも十分に連携して、体制を一層整備しておくことが望まれる。

独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構の項目別評価調書

中期計画の該当項目	第4 その他業務運営に関する重要事項 5 その他	
■ 中期計画の記載事項		
環境保全の観点から、環境に与える影響に配慮した業務運営を行う。		
■ 各事業年度における小項目ごとの実施結果		
小項目	達成目標	達成目標に対する実施結果（具体的数値があれば記入）
	環境に配慮した製品の使用の推進、リユースやリサイクルの推進、環境負荷の低減等を盛り込んだ環境物品の調達の推進に関する方針に基づき、継続的に環境に配慮した業務運営を行う。	<p>○環境に配慮した物品及びサービスの調達の推進</p> <p>平成20年度における環境に配慮した特定調達物品の調達目標を100%とする「環境物品等の調達の推進を図るための方針（調達方針）」を策定し、機構のホームページにおいて公表した。</p> <p>調達にあたり、納入業者、契約業者に事業所自身がグリーン購入を推進するよう働きかけるとともに、物品の納入等に際しては、出来るだけ簡易な包装とすること及び低公害車の利用に努めることを働きかけた。また、納入する物品は調達方針に定める判断の基準をみたまものとするよう仕様書に明記した。</p> <p>上記取組の結果、全45品目において目標の100%を達成した。</p> <p>○温室効果ガスの排出削減等の取組</p> <p>また、環境への取組としては、平成20年9月に「独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構がその事務及び事業に関し温室効果ガスの排出削減等のため実行すべき措置について定める実施計画」を策定し、その計画に基づき、温室効果ガス（電気使用量）の削減等に取り組んだ。その結果、温室効果ガス（電気使用量）については、平成19年度（注）と比べ平成20年度は約8%の削減、用紙類については、約20%の削減となった。</p> <p>注 機構は、平成19年10月に設立されたため、平成19年度の実績を基に年間分に換算した値。</p>

当該業務に係る事業経費	一 千円	当該業務に従事する職員数	6名
■ 当該項目の評価 A	(AA～Dの5段階評価を記入)		
<p>■ 評価結果の説明</p> <p>環境に配慮した製品の使用推進やリユース・リサイクルの推進など、環境に配慮した業務運営は今後もさらに重要となる。調達目標を100%とする「調達方針」及び「温室効果ガスへの排出削減等の実施計画」を策定したことは評価できる。</p> <p>■</p> <p><u>「必要性」</u></p> <p>独立行政法人による環境配慮活動は一般の民間以上に市場に与えるインパクトが強い。環境配慮活動の必要性は高まっており、今後も継続が必要。</p> <p><u>「効率性」</u></p> <p>継続的に環境に配慮した業務を行うことは、長期的に見て、業務の効率性を高めることにもつながる。温室効果ガスの排出削減等に取り組み、用紙類や電気使用量の削減は進んでいるが、さらに全般的な環境配慮事業も展開すべきである。</p> <p><u>「有効性」</u></p> <p>率先した環境配慮事業の推進は、業務内容にもポジティブな変化を与えることが実績から指摘されている。環境にとっても、事業にとっても有効な施策である。さらなる推進が求められる。</p>			