

総務省独立行政法人評価委員会

郵便貯金・簡易生命保険管理機構分科会（第24回）

日 時：平成25年6月18日（火） 10:00～

場 所：第3特別会議室（総務省11階）

議 事 次 第

1. 開 会

2. 議 事

- （1）独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構の平成24年度の業務実績評価のスケジュール、評価基準等及び評価の分担の決定
- （2）独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構の平成24年度業務実績についての聴取
- （3）独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構の平成25年度業務運営に関する計画についての聴取
- （4）その他

3. 閉 会

総務省独立行政法人評価委員会
郵便貯金・簡易生命保険管理機構分科会（第24回）

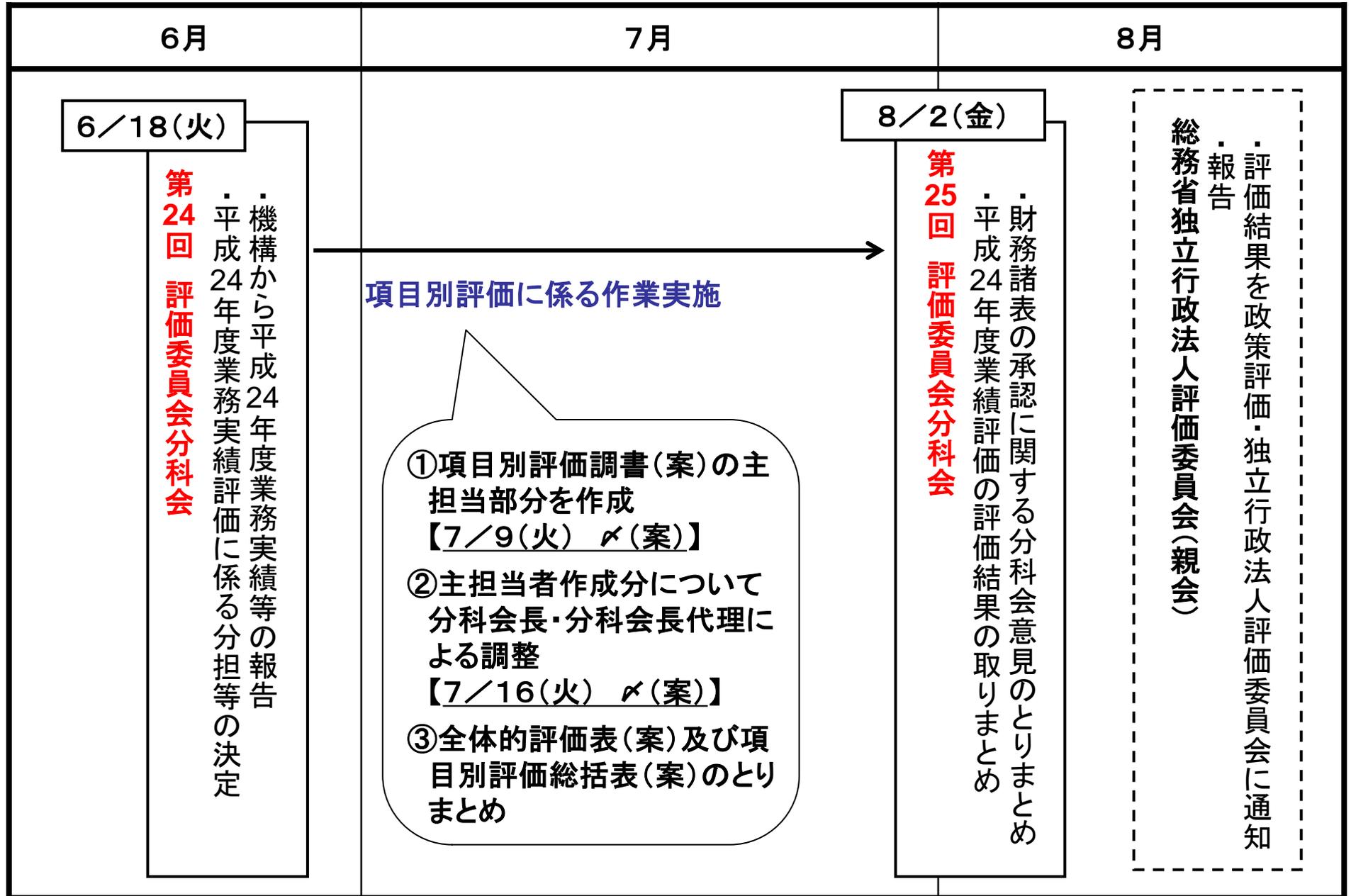
配布資料目次

- 資料1-1 平成24事業年度の業績評価スケジュール
- 資料1-2 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評価基準等及び分担表（案）
- 資料2 平成24事業年度の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調書（案）
- 資料3 独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構平成25事業年度計画

<参考>

- 参考1-1 独立行政法人の評価の基本的考え方及び評価基準の目安について
- 参考1-2 総務省独立行政法人評価委員会郵便貯金・簡易生命保険管理機構分科会における評価の考え方
- 参考2-1 「独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構平成23年度業務実績評価書」における評価委員からの御指摘（抜粋）
- 参考2-2 独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構平成23年度業績評価の概要
- 参考3 独立行政法人の業務実績に関する二次評価結果の概要（H25.1.21・政策評価・独立行政法人評価委員会）
- 資料4 独立行政法人の業務実績に関する評価等についての意見について（H25.1.21・政策評価・独立行政法人評価委員会）
- 資料5 独立行政法人の主要な事務及び事業の改廃に関する勧告の方向性について（H23.12.9・政策評価・独立行政法人評価委員会）
- 参考6 平成24年度業務実績評価の具体的取組について
- 参考7-1 独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構第2期中期目標
- 参考7-2 独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構第2期中期計画
- 参考7-3 独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構平成24事業年度計画
- 参考8 参照条文
- 参考9 総務省独立行政法人評価委員会議事規則
- 参考10 分科会委員名簿

平成24年度業務実績評価のスケジュール(案)



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評価基準等及び分担表(案)

評価の基本的な視点

評価を通じて、法人に対して、業務運営の改善・向上等を促すアプローチ

評価を通じて、法人に対して、業務運営の改善・向上等を促すアプローチ

●法人の業務に係る政策目的を踏まえて、その業績を評価していること(政・評価の視点)

※ 法人のミッションに沿った適切な評価指標に基づく業績の評価(政・評価の具体的取組H23追加事項)

●過去の実績等をも踏まえ、的確に業績水準の判断していること(政・評価の具体的取組H23追加事項)

●評価に際しては、常に効率性、生産性等の向上による業績の増進、業務の対象となる国民に対するサービスの質の向上を志向していること(政・評価の視点)

※ 効率性、生産性、サービスの質の向上に係る取組とその成果の検証(政・評価の具体的取組)

●法人の業務の内容、業績の分析とそれに基づく評価、課題と展望を国民にわかりやすく説明することにより、法人業務に対する国民の理解を深めることを志向していること(政・評価の視点)

※ 評価の基準の客観性・明確性(政・評価の具体的取組)

※ 分析、結論に至る考え方・理由・根拠及び評価の結果についての説明のわかりやすさ(政・評価の具体的取組)

●被災者支援及び復旧・復興対応に関する取組と法人のミッションとの関係、法人の業績低下等と震災との関係を精査した厳格な評価(政・評価の具体的取組H23追加事項)

●「平成23年度末に中期目標期間が終了する独立行政法人の主要な事務及び事業の改廃に関する勧告の方向性について」及び「平成23年度における独立行政法人等の業務の実績に関する評価の結果等についての意見」における指摘事項を踏まえていること(平成24年度評価の具体的取組)

●中期目標等に記載されたすべての業務等についてその達成状況を把握するための指標が明らかになっていること(平成24年度評価の具体的取組)

●中期目標等に記載されたすべての業務等について、その実施状況を明らかにしていること(平成24年度評価の具体的取組)

●目標を達成していない業務等について、その要因等を明らかにしていること(平成24年度評価の具体的取組)

●評価項目中のすべての業務実績について、評価結果との関係性を明らかにした上での評価(平成24年度評価の具体的取組)

中期計画	年度計画	評価基準(●)・評価指標(※)	評価項目	担当者	
		出典:●中期目標/※中期計画、他文書	出典:各文書(凡例は表下に記載)	主担当	チェック
第1 業務運営の効率化に関する目標を達成するためとすべき措置	1 組織運営の効率化	<p>● 業務及び組織体制について継続的に点検を行い、機動的に見直しを実施したか。</p> <p>※ 業務及び組織体制の点検状況(中期計画)</p> <p>※ 業務及び組織体制の見直し状況(中期計画)</p> <p>※ 業務量に応じた業務体制の見直し(中期計画)</p>	<p>1 業務及び組織体制に係る十分な点検を行っているか。(年度計画)</p> <p>2 必要に応じて、業務内容に対応した柔軟かつ機動的な人員配置のための見直しを行ったか。(年度計画)</p> <p>1 業務体制の見直し(年度計画)</p> <p>【具体的点】</p> <p>・点検結果に基づく必要に応じた適切な見直しを実施したか(業務の実施体制についての全般的な検証の実施を含む)</p> <p>(「独立行政法人の事務・事業の見直しの基本方針」(H22.12.7 閣議決定。以下、「基本方針」)における、機構への個別指摘事項「業務の実施体制について全般的な検証を行い、業務を効率化する(22年度から実施)」についても留意。)</p> <p>・国際ボランティア貯金の寄附金の配分完了に向けた公募、進捗管理を実施したか</p> <p>(政・H23年度評価に関する意見(勧告の方向性)にも留意)</p>	石川専門委員	釜江委員
	2 業務経費の削減	<p>● 可能な限り業務の効率化を進めているか。</p> <p>※ 一般管理費及び業務経費の合計(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、訴訟に係る経費及び人件費を除く。)について、中期目標期間の最終年度において、平成23年度の当該経費の95%以下とする。(中期計画)</p> <p>● 一般管理費及び業務経費の削減及び効率的な使用と契約の点検・見直しの実施に努めているか。</p> <p>※ 「随意契約等見直し計画(平成22年4月)」に掲げる次の事項を引き続き着実に実施し、契約の適正化及び透明性の確保を図る。</p> <p>① 随意契約の見直し</p> <p>② 一者応札・一者応募の見直し</p> <p>③ 契約監視委員会による点検</p> <p>なお、少額随意契約についても、複数業者から見積りを徴することを徹底する。(中期計画)</p> <p>※ 契約に係る規程類の整備及び運用状況(政・評価の視点)</p> <p>※ 契約事務手続に係る執行体制・審査体制の整備状況(政・評価の視点)</p> <p>※ 審査体制の整備方針の整備状況(H20年度政・評価に関する意見)</p> <p>※ 1者応札と再委託割合の関係に係る検証状況(H20年度政・評価に関する意見)</p> <p>※ 一般競争入札に係る検証状況(政・H20年度評価に関する意見)</p> <p>※ 公益法人等に対する会費の支出状況(政・評価の具体的取組H23追加事項)</p>	<p>1 各部門における業務の進捗状況と経費の使用状況を適切に把握し、必要に応じて適切な見直しを行っているか。(年度計画)</p> <p>(「独立行政法人が行う事業の横断的見直しについて」(平成22年5月18日行政刷新会議決定。以下、「横断的見直し」)及び「基本方針」における、コスト削減を念頭とした予算の執行管理、法人経営全般にわたる管理運営の適正化についての見直しを行っているかについても留意。)</p> <p>2 平成23年度の当該経費に対し、1%/年を基準とした削減が達成できたか。(年度計画)</p> <p>3 職員の意識改革を図るために必要な取組を行ったか。(年度計画)</p> <p>1 「随意契約等見直し計画(平成22年4月)」の取組状況について評価が行われているか。(年度計画)(政・評価の視点)</p> <p>・実施・進捗状況</p> <p>・目標達成に向けた具体的取組状況</p> <p>2 一者応札・一者応募について、件数の減少に向けた更なる改善への取組したか(分・22年度評価)</p> <p>3 少額随意契約について</p> <p>・複数事業者から見積りを徴したか(年度計画)</p> <p>・改善したか(分・23年度評価)</p> <p>1 規程類の適切な整備及び運用が実施されたか(政・評価の視点)</p> <p>2 契約の適正性の確保に取り組んでいるか(H20年度政・評価に関する意見)</p> <p>3 審査体制の整備方針(または整備しないこととした方針)は適切か。(H20年度政・評価に関する意見)</p> <p>4 審査体制が有効に機能しているか(法人の業務特性(専門性を有する試験・研究法人等)、契約事務量(契約金額・件数等)及び職員規模などを勘案されていることに留意)(H20年度政・評価に関する意見)</p> <p>5 契約の適正化に関し、必要な見直しを実施したか(H20年度政・評価に関する意見)</p> <p>6 「独立行政法人の契約状況の点検・見直しについて」(平成21年11月17日閣議決定)に基づく、点検及び見直しの取組状況(政・評価の具体的取組)</p> <p>7 特定業務を独占的に受託している関連法人の存在の有無(政・評価の視点)</p> <p>8 再委託の必要性・契約の競争性・透明性に係る検証状況(政・評価に関する意見)</p> <p>1 1者応札割合が過去と比較して増加している場合、その原因等は適切なものか。(政・H20年度評価に関する意見)</p> <p>1 一般競争入札の入札条件は、競争性・透明性の確保の観点から検証し、適切か。制限的な応札条件が設定されていないか。(政・H20年度評価に関する意見)</p> <p>1 公益法人等に対する会費の支出について、「独立行政法人が支出する会費の見直しについて」(平成24年3月23日行政改革実行本部決定)で示された観点を踏まえた見直しを行っているか。(政・評価の具体的取組H23追加事項)</p> <p>⇒独立行政法人の業務遂行のために真に必要なものを除き、公益法人等への会費の支出はおこなわないこととし、真に必要な会費の支出を行う場合であっても、必要最低限のものとし、支出する額がそれにより得られる便益に見合っているか。</p>	佐野専門委員	米山委員

			<p>● 削減目標を設定し、人件費の削減に必要な取組を実施しているか。</p> <p>※ 国家公務員に準じた人件費改革の進捗状況(中期計画) ※ 業務量の変化を踏まえた組織・人員の合理化(中期計画)</p> <p>1 平成23年度の役員交代による影響を補正した人件費実績額の91.97%以下とすることを達成できたか。(年度計画) (「横断的見直し」における、コスト削減を念頭とした予算の執行管理についての見直しを行っているかについても留意。)</p> <p>2 対国家公務員指数(年齢・地域・学歴勘案)を100以下とする適正な給与水準の維持。(年度計画) 3 国と異なる諸手当及び法人独自の諸手当を支給する場合の理由。(H20年度政・評価に関する意見) 4 福利厚生費について、法人の事務・事業の公共性、業務運営の効率性及び国民の信頼確保の観点からの必要な見直しが行われているか。(政・評価の視点) 5 法定外福利費について、「独立行政法人の法定外福利厚生費の見直しについて」(平成22年5月6日行政管理局長通達)に係る要請内容の達成されているか。(政・評価の具体的取組) (例 ① 法人の互助組織への支出の有無、② 食堂の運営費・業務委託費、職権交付等の食事補助の支出、③ 入学祝金、結婚記念祝金、④ その他国や他法人で支出されていないものの支出)</p>	梶川専門委員	米山委員
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の措置	1 資産の確保かつ安定的な運用	1 資産の確保かつ安定的な運用	<p>● 郵便貯金資産及び簡易生命保険資産について、確保かつ安定的な運用を行ったか。</p> <p>※ 郵便貯金資産及び簡易生命保険資産の運用状況(中期計画)</p> <p>1 運用計画に従った確保かつ安定的な運用を実施したか。(年度計画)</p>	丹生谷専門委員	釜江委員
			<p>● 再保険先の毎月の運用状況を把握し、必要な確認・改善要求を行ったか。</p> <p>※ 再保険先の運用状況の把握状況(中期計画)</p> <p>1 再保険先の運用の状況の毎月把握したか。(年度計画)</p>		
			<p>※ 再保険先の運用状況の確認・改善要求の状況(中期計画)</p> <p>1 監督方針に基づく確認等を実施したか。(年度計画) 2 (不適切事例が発生した場合)必要に応じた一層の再発防止策を求める等の措置を講じたか。(年度計画)</p>		
			<p>● 保有資産の見直しは行われているか(政・評価の視点)。</p> <p>※ 実物資産の見直し状況(政・評価の視点)</p> <p>1 実物資産(建物、構築物、土地等)について、見直しが行われたか。(政・評価の視点) 2 その見直しは、保有の必要性、資産規模の適切性、利用実態、有効活用の可能性等の観点から行われ、適切な内容となっているか。(政・評価の視点) 3 利用実態等が的確に把握され、その必要性や規模の適切性等についての法人による検証が適切に実施されているか。(政・H21年度評価に関する意見) 4 「独立行政法人の職員宿舎の見直し計画」(平成24年4月3日行政改革実行本部決定)及び「独立行政法人の職員宿舎の見直しに関する実施計画」を踏まえた見直しの実施状況を明らかにした上で評価を行っているか。(平成24年度評価の具体的取組) 5 見直し実施計画で廃止等の方針が明らかにされている宿舎以外の宿舎及び職員の福利厚生を目的とした施設について、法人の自主的な補修の見直し及び有効活用の取組状況を明らかにした上で評価を行っているか。(平成24年度評価の具体的取組)</p>		
			<p>※ 金融資産の見直し状況(政・評価の視点)</p> <p>1 金融資産について、事業目的を遂行する手段としての有用性・有効性、保有の必要性、事務・事業の目的及び内容に照らし、資産規模は適切なものとなっているか。(政・評価の視点)(政・H21年度評価に関する意見) 2 いわゆる溜まり金の精査において、運営費交付金以外の財源で手当てすべき欠損金と運営費交付金債務の相殺及び当期総利益と資産評価損等キャッシュ・フローを伴わない費用の相殺の状況に着目した洗い出しを行っているか。(政・評価の具体的取組H23追加事項)</p>		
<p>※ 知的財産等の見直し状況(政・評価の視点)</p> <p>1 特許権等の知的財産について、保有の必要性の検討状況は適切か。(政・評価の視点) 2 特許等の保有の必要性に係る検討の結果、知的財産の整理等を行うこととなった場合の取組状況や進捗状況は適切か。(政・H21年度評価に関する意見)</p>					
<p>● 保有資産について適切な運用・管理が行われているか(政・評価の視点)。</p> <p>※ 実物資産の運用状況(政・評価の視点)</p> <p>1 実物資産の活用は十分か。不十分な場合、その原因は妥当か。(政・評価の視点) 2 実物資産の管理は効率的か。また、自己収入の向上に係る取組は十分になされているか。(政・評価の視点) 3 その取組は、①活用状況等の把握、②活用が低調な場合は、その原因の明確化及びその妥当性の検証、③維持管理経費、施設利用収入等の把握、④アウトソーシング等による管理業務の効率化及び利用拡大等による自己収入の向上に係る取組となっているか。(政・評価の具体的取組)</p>					
<p>※ 金融資産の運用状況(政・評価の視点)</p> <p>1 資金運用について、実績は明らかにされているか。(政・評価の視点) 2 資金運用の基本的方針(具体的な投資行動の意志決定主体、運用に係る主務大臣、法人、運用委託先間の責任分担の考え方等)、資産構成、運用実績を評価するための基準はあらかじめ示されていたか。(政・評価の視点) 3 事業用金融資金の管理・運用に関する基本方針及び委託先の選定・評価に関する規定を策定しているか。(政・評価の具体的取組H23追加事項)</p>					
<p>3 資金の運用体制は十分か。(政・評価の視点)(政・評価の具体的取組H23追加事項) 【具体的点】 運用委託先の評価及び定期的な見直しの実施の有無。 資金管理機関への委託業務に関する管理・監督を適切に行っているかどうかの有無。 4 資金の性格、基本的方針や基準等の設定主体及び規定内容を踏まえ、法人は十分に責任を果たしているか。(政・評価の視点) 5 貸付金、未収金等の債権について、回収計画は策定されているか。(政・評価の視点) 6 回収計画の実施状況は次の点を踏まえて、適切なものか。(政・評価の視点) ・個別法に基づく事業において運用する資金について、運用方針等の明確化及び運用体制の確立 ・融資等業務による債権で貸借対照表計上額が100億円以上のものに係る貸付・回収の実績のほか貸付の審査及び回収率の向上に向けた取組。</p>					
<p>※ 知的財産の運用状況(政・評価の視点)</p> <p>1 特許権等の知的財産はあるか。ある場合、特許出願や知的財産活用に関する方針の策定状況は適切か。(政・評価の視点)</p>					
2 提供するサービスの質の維持・向上	2 提供するサービスの質の維持・向上	<p>● 委託・再委託した郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務について、質の維持・向上及び適切性の確保を求めているか。</p> <p>※ 委託・再委託した業務について、委託先・再委託先が実施している銀行業務及び生命保険業務と比較した業務の質の維持・向上に関する委託先・再委託先に対する措置状況(中期計画)</p> <p>1 委託先・再委託先が実施する銀行業務・生命保険業務と同等以上の質の確保ができたか。(年度計画)</p>	貯金 宮村専門委員	保険 重川委員	米山委員
		<p>● 委託・再委託した郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務について、業務の実施状況を常に監督しているか。</p> <p>※ 重点確認項目の項目ごとのスケジュール設定状況及び確認状況(中期計画)</p> <p>1 重点項目及び項目ごとのスケジュールを盛り込んだ監督方針が作成され、スケジュールどおりに確認されたか。(年度計画)</p>			
		<p>※ 実施監査計画に基づく監査の実施状況(中期計画)</p> <p>1 実施監査計画に定められたとおりに監査が行われたか。また効果的かつ効率的な実施がなされたか。(年度計画) 2 不適切事例が発生した場合に、必要に応じて一層の再発防止策を講じるよう指導するなど、改善に向けた指導が行われたか。(年度計画)</p>			
		<p>※ 実地監査の充実(政・H23年度評価に関する意見(中期目標期間における業務の実績に関する評価結果(勧告の方向性))) ※ 委託先に対する管理監督責任(政・H23年度評価に関する意見(個別))</p> <p>1 委託先及び再委託先の内部監査の結果の利用を進めるなど、実地監査の充実が図られたか。(政・H23年度評価に関する意見(勧告の方向性)) 1 部内犯罪事案の発生要因と再発防止策についての十分な分析及び業務委託者としての管理監督責任が実行されているか。(政・H23年度評価に関する意見(個別))</p>			

		<p>● 委託先に対する監督については次の点の特に留意しているか。</p> <p>① 郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務の提供場所及び提供時間について、利用者の利便の確保に配慮しているか。(中期計画)</p> <p>② 預金者、契約者等の利便を図るために特に迅速な処理が必要な手続について標準処理期間を設定し、その期間内に案件の9割以上を処理することとしているか。(中期計画)</p> <p>※ 対応状況に係る確認状況及び必要に応じた改善等の措置状況(中期計画)</p> <p>● 東日本大震災の際の対応は適切に行われたか。(政・H22年度評価に関する意見)</p> <p>※ 被災者支援等の取組状況</p>	<p>1 委託先・再委託先が行う銀行(代理)業務及び生命保険(契約の維持・管理)業務と同等以上の提供場所及び提供時間が確保できているか。(年度計画)</p> <p>2 委託先は標準処理期間内に案件の9割以上を処理することができたか。(年度計画)</p> <p>1 必要に応じて改善計画が策定され、履行を求める等の措置がなされたか。(年度計画)</p> <p>1 被災者支援及び復旧・復興対策に関する取組の場合は、当該取組が法人本来のミッションによるものか。</p>		
3 業務の実施状況の継続的な分析	3 業務の実施状況の継続的な分析	<p>● 中期目標に記載なし。</p> <p>※ 利用者の意見の把握状況(中期計画)</p> <p>※ 業務の見直し等に資する調査等の実施状況(中期計画)</p> <p>※ 調査における業務の質の維持・向上に向けた取組状況(中期計画)</p>	<p>1 利用者の意見を把握しているか。(年度計画)</p> <p>1 調査等を実施したか。(年度計画)</p> <p>1 業務の質の維持・向上のために適切な取組ができたか。(年度計画)</p>	宮村専門委員	釜江委員
4 照会等に対する迅速かつ的確な対応	4 照会等に対する迅速かつ的確な対応	<p>● 預金者・契約者等からの照会等に対し、迅速かつ的確に対応できているか。</p> <p>※ 照会等に対する対応状況(中期計画)</p> <p>● 委託先及び再委託先が受け付ける照会等に対し、迅速かつ的確な対応が確保されるよう努めているか。</p> <p>※ 委託先・再委託先への措置状況(中期計画)</p>	<p>1 応答マニュアル・応答事例集を活用し、照会等に対し迅速かつ的確に対応できたか。(年度計画)</p> <p>1 委託先・再委託先に対し、対応状況を把握し、必要に応じて改善計画が策定され、履行を求める等の措置がなされたか。(年度計画)</p>	恩蔵専門委員	釜江委員
5 情報の公表等	5 情報の公表等	<p>● 機構の業務及び組織その他経営内容に関する情報を公表しているか。</p> <p>※ 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、コンプライアンスの推進その他の機構の取組内容等の公表状況(中期計画)</p> <p>※ 財務諸表の公表状況(中期計画)</p> <p>● 情報の公表に当たり、ホームページを活用しているか。情報提供に当たって、充実した情報をわかりやすく、迅速に提供することに努めているか。</p> <p>※ 上記の資料のホームページでの公表状況(中期計画)</p> <p>※ ホームページの掲載内容の検証状況(中期計画)</p>	<p>1 ディスクロージャー誌を作成し、機構の事務所に備置しているか。(年度計画)</p> <p>1 総務大臣の承認を受けた日から2ヶ月以内に、公表しているか(年度計画)</p> <p>1 ウェブサイトにおける公表の際に、必要な改善ができて等、ユーザビリティ・アクセシビリティは十分か。(年度計画)</p> <p>1 掲載内容及び掲載方法について、年に1回以上検証を行ったか。(年度計画)</p>	丹生谷専門委員	米山委員
6 預金者等への周知	6 預金者等への周知	<p>● 預入期間を経過した郵便貯金の残存状況を毎月把握し、郵便貯金に係る債務の履行の確保・促進を図るため、郵便貯金の預金者に対しその状況を周知しているか。</p> <p>● 支払義務が発生した保険金等の残存状況を毎月把握し、簡易生命保険に係る債務の履行の確保・促進を図るため、簡易生命保険の契約者等に対しその状況を周知しているか。</p> <p>※ 預入期間を経過した郵便貯金及び支払義務が発生した保険金等の残存状況の把握状況(中期計画)</p> <p>※ 預金者、契約者等に対する周知の実施状況(中期計画)</p> <p>● 窓口において権利行使した者に対する実態調査等を行い、費用対効果を検証し、より効果的かつ効率的な実施に努め、機構全体の経費の増大を招かず、広報業務を実施しているか。</p> <p>※ 費用対効果のための実態調査の実施状況(中期計画)</p> <p>※ 広報活動の見直し(政・H23年度評価に関する意見(勧告の方向性))</p>	<p>1 預入期間を経過した郵便貯金及び支払義務が発生した保険金等の残存状況を毎月把握したか。(年度計画)</p> <p>1 把握した状況について、ホームページにより公表したか。(年度計画)</p> <p>2 預入期間を経過した郵便貯金の有無の確認及び受取未済の保険金についての早期受取を呼びかける新聞広告等を行ったか。(年度計画)</p> <p>3 早期に払戻し・支払請求をするよう周知し、債務の履行促進を図ったか。(分・23年度評価)</p> <p>1 窓口において満期貯金及び満期保険金を受け取った方等への調査等の実施に向けた準備がなされたか。(年度計画)</p> <p>1 費用対効果を十分に検証し、より効果的かつ効率的に実施したか。</p>	恩蔵専門委員	米山委員
第3 財務内容の改善に関する事項	-	<p>● 「第1 業務運営の効率化に関する事項」で定めた事項に配慮した中期計画の予算を作成し、当該予算による運営が行われているか。</p> <p>※ 予算の執行状況</p> <p>● 当期純利益(又は当期純損失)と利益剰余金(又は繰越欠損金)の発生状況について十分な分析がなされているか。(政・評価の視点)</p> <p>※ 当期純利益(又は当期純損失)発生要因の分析状況・検証状況(政・評価の視点)</p> <p>※ 利益剰余金(又は繰越欠損金)の発生状況(政・評価の視点)</p>	<p>1 中期計画・年度計画の予算に基づき、適切に執行されたか。</p> <p>1 当期純利益(又は当期純損失)の発生要因は適切なものか。</p> <p>1 利益剰余金が計上されている場合、法人の性格(事務・事業の内容等を含む。)に照らし過大な利益となっていないか。</p> <p>2 繰越欠損金が計上されている場合、その解消計画は妥当か。未策定の場合、その理由は妥当か。</p> <p>3 繰越欠損金の解消計画がある場合、当該計画に従い解消が進んでいるか。</p>	梶川専門委員	釜江委員
第4 その他業務運営に関する重要事項	1 施設及び設備に関する計画	-			
	2 適切な労働環境の確保	<p>● 職員の専門性を高め、その勤務成績を考慮した人事評価を実施しているか。また、適材適所の人事配置を行っているか。</p> <p>※ 組織編成・人員配置の見直し状況(中期計画)</p> <p>※ 適正な人事評価の実施(中期計画)</p> <p>● メンタルヘルス、人権等の労務課題への適切な対応を図っているか。</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係る管理体制、職場環境の整備状況(中期計画)</p>	<p>1 組織編成・人員配置は実情に即した見直しができたか。(年度計画)</p> <p>2 常勤職員数は適正な人数か。(年度計画)</p> <p>1 人事評価は職員の努力・成果を適性に評価することができるものか。(年度計画)</p> <p>1 産業医や相談員を適切に活用したか。(年度計画)</p> <p>2 メンタルヘルスの講習会の開催に当たって、精神科医や臨床心理士などの講師を活用したか。(分・23年度評価)</p>	石川専門委員	釜江委員
	3 機構が保有する個人情報の保護	<p>● 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ているか。</p> <p>※ 機構における個人情報の保護に関する規程・漏えい等の防止、その他適切な管理(中期計画)</p> <p>※ 機構における個人情報の漏えい、滅失又は毀損の発生状況(中期計画)</p> <p>● 委託先・再委託契約において個人情報の適切な管理が図られるよう監督を行っているか。</p> <p>※ 委託先に対する確認・改善要求の状況(中期計画)</p> <p>※ 委託先を通じた再委託先に対する確認・改善要求の状況(中期計画)</p>	<p>1 四半期に一度の規程の遵守状況のチェックは行われたか。(年度計画)</p> <p>1 個人情報の漏えい、滅失又は毀損の発生状況は適切に抑制されたか。(年度計画)</p> <p>1 委託先に必要な確認は行ったか。(年度計画)</p> <p>1 委託先を通じて、確認を行ったか。(年度計画)</p> <p>2 必要に応じ、委託先を通じて、再委託先に対して、改善計画の策定等を求めたか。(年度計画)</p> <p>3 委託先・再委託先への直接聴取や実地監査の実施、改善措置の指示などを推進したか。(分・23年度評価)</p>	佐野専門委員	釜江委員

4 災害等の不測の事態の発生への対処	3 災害等の不測の事態の発生への対処	<p>● 災害等不測の事態が発生した場合のリスク管理体制が整備されているか。</p> <p>※ 緊急時の対応マニュアルの作成状況、検証状況(中期計画)</p> <p>※ マニュアルの検証状況(中期計画)</p> <p>※ リスク管理体制の充実(中期計画)</p>	<p>1 緊急時の対応マニュアルについて、年1回以上検証を行い、リスク管理態勢の充実を図ったか。(年度計画)</p> <p>2 必要に応じた見直しはなされたか。(年度計画)</p> <p>3 そのマニュアルについて周知したか。(年度計画)</p>	恩蔵専門委員	米山委員
		<p>● 委託先・再委託先においても災害等不測の事態の発生への対処が図られるよう適切な監督を行っているか。</p> <p>※ 委託先・再委託先に対する確認・改善要求の状況(中期計画)</p>	<p>1 必要に応じ、確認・改善要求がなされたか。(年度計画)</p>		
5 内部統制の充実・強化	4 内部統制の充実・強化	<p>● 「独立行政法人における内部統制と評価について」(平成22年3月23日独立行政法人における内部統制と評価に関する研究会)等を踏まえ、定期的又は随時に内部統制の独立的評価を実施しているか。</p> <p>※ 内部統制の充実・強化の状況(中期計画)</p> <p>● 内部統制に係る取組が行われているか。(政・評価の視点)</p> <p>※ 内部統制の取組状況(政・評価の視点)</p>	<p>以下「独立行政法人における内部統制と評価について」を参考</p> <p>1 統制環境は十分か。</p> <p>・ 法人の長がリーダーシップを発揮できる環境は整備され、一層の整備等に向けた課題等が明らかにされているか(政・評価の具体的取組)(政・H21年度評価に関する意見)</p> <p>⇒ 内部統制の充実・強化に向けた法人の長の取組に留意するとともに、監事の監査結果を踏まえた評価を行っているか。また、内部統制の充実・強化に関する法人・監事・評価委員会の積極的な取組を注視する。(政・評価の具体的取組H23追加事項)</p> <p>2 リスクへの対応と評価は適切になされているか。</p> <p>・ 法人のミッションや中期目標の達成を阻害する課題/要因(リスク)のうち、法人にとって優先的に対応すべき重要な課題を把握し、明らかにし、及び組織全体として取り組むべき重要なものについて把握し、対応しているか。また、それを可能とするための仕組みを適切に構築しているか。目標・計画の未達成項目(業務)についての未達成要因の把握・分析・対応等に着目しているか。(政・評価の具体的取組)(政・評価の具体的取組H22追加事項)(平成24年度業務実績評価の具体的取組について)</p> <p>⇒ ミッション等の達成を阻害する要因(リスク)の洗い出し及び重要なリスクの把握・対応状況については、評価結果において見解を明らかにし、内部統制の充実・強化に資する評価を行うことが必要(政・H22年度評価に関する意見)</p> <p>・ 自然災害等に関するリスクへの対応について、法令や国等からの指示・要請に基づくもののほか、法人独自の取組を行っているか。(政・評価の具体的取組H23追加事項)</p> <p>3 統制活動としての方針や手続は整備されているか。</p> <p>・ マネジメントの単位ごとのアクションプランを設定しているか(評価指標の設定を含む)。(政・評価の具体的取組)</p> <p>4 情報の識別、把握、処理及び伝達が適切に行われるよう経路が整備されているか。</p> <p>・ 法人の長は、組織にとって重要な情報等について適時的確に把握する(業務執行ライン以外からの情報伝達の仕組みの整備等)とともに法人のミッション等を役職員に対し、具体的に周知徹底(より深く浸透させるための取組(トップと現場等における双方向の意思疎通等)を実施)しているか。(政・評価の具体的取組)(政・H21年度評価に関する意見)(政・評価の具体的取組H22追加事項)</p> <p>⇒ 評価結果において見解を明らかにし、内部統制の充実・強化に資する評価を行うことが必要(政・H22年度評価に関する意見)</p> <p>5 日常のモニタリング態勢は整備されているか。</p> <p>・ 法人の長は、内部統制の現状を適切に把握しているか。また、内部統制の充実・強化に関する課題がある場合には、当該課題に対応するための計画が適切に作成されているか。(政・評価の具体的取組)</p> <p>・ アクションプランの実施に係るプロセス及び結果について、適切にモニタリングを行い、その結果を次のアクションプランや予算等に反映させているか。(政・評価の具体的取組)</p> <p>6 ICTの利用環境は整備されているか。組織内の利用について必要な方針や手続は整備されているか。</p>	梶川専門委員	米山委員
		<p>※ 監事の監査との連携状況(政・評価の具体的取組)</p>	<p>1 監事監査において、法人の長のマネジメントについて留意したか。(政・評価の具体的取組)</p> <p>2 監事監査において把握した改善点等については、必要に応じ、法人の長、関係役員に対し報告しているか。報告を受けた改善点等について、対応を行っているか。(政・評価の具体的取組)(政・H21年度評価に関する意見)</p> <p>3 報告された改善点について、事業の実効性が上がるよう、所要の見直しが行われたか。(政・H21年度評価に関する意見(横断的見直し))</p> <p>4 監事監査の課題について明確にされているか。(政・H21年度評価に関する意見)</p>		
6 情報セキュリティ対策の推進	5 情報セキュリティ対策の推進	<p>● 政府のセキュリティ方針を踏まえ、適切な情報セキュリティ対策を推進しているか。</p> <p>※ 適切な情報セキュリティ対策の推進状況(中期計画)</p>	<p>1 情報セキュリティポリシーの見直しを行ったか。(年度計画)</p> <p>2 遵守状況の把握や、職員の教育・訓練を実施したか。(年度計画)</p>	丹生谷専門員	釜江委員
7 積立金の処分に係る金額の厳格な算出等	6 積立金の処分に係る金額の厳格な算出等	<p>● 積立金の処分に当たって、次期中期目標期間における積立金として整理する金額を厳格に算出しているか。</p> <p>※ 次期中期目標期間の最終年度に係る通則法第44条第1項本文又は第2項の規定による整理をおこなった後、同条第1項の規定による積立金があるときは、次期中期目標期間における積立金として整理する金額を厳格に算出し、機構法第25条第1項の規定による総務大臣の承認を受けたか。(中期計画)</p> <p>※ 残余があるときは、機構法第25条第3項の規定に基づき、その残余を国庫納付したか。(中期計画)</p>	<p>1 第二期中期目標期間における積立金について厳格に算出したか。(年度計画)(勧告の方向性)</p> <p>1 国庫納付したか。(年度計画)(勧告の方向性)</p>	梶川専門委員	釜江委員
8 その他	4 その他	<p>● 環境保全の観点から環境に与える影響に配慮、適切な対応が図られているか。</p> <p>※ 環境に配慮した業務運営への取組状況(中期計画)</p> <p>● 役職員のイニシアティブは機能しているか。(政・評価の視点)</p> <p>※ 業務の改善のためのイニシアティブの活用状況(政・評価の視点)</p>	<p>1 「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」に基づいた業務運営ができたか。(年度計画)</p> <p>2 日常的な職員の環境行動への認識向上が図られているか。(分・22年度評価)</p> <p>3 委託先・再委託先に対して、更なる環境保全活動を推進するよう促したか。(分・23年度計画)</p> <p>1 役職員からのイニシアティブを具体的に把握・分析しているか。(政・評価の視点)</p> <p>2 法人業務に対する国民のニーズを把握して、業務改善を図る取組を促すアプローチを行ったか。(政・評価の具体的取組)</p> <p>3 自然災害等に関するリスクへの対応について、法令や国等からの指示・要請に基づくもののほか、法人独自の取組を行ったか。(政・評価の具体的取組H23追加事項)</p> <p>4 役職員からのイニシアティブを業務の改善に役立てているか。(政・評価の視点)</p> <p>5 法人における職員の積極的な貢献を促すための取組(例えば、法人の姿勢やミッションを職員に徹底する取組や能力開発のための取組等)を促すアプローチを行ったか。(政・評価の具体的取組)</p>	佐野専門委員	米山委員
				石川専門委員	

分・22年度評価… 「独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構平成22年度 業務実績評価書」(H23.7.26 郵便貯金・簡易生命保険管理機構分科会)
分・23年度評価… 「独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構平成23年度 業務実績評価書」(H24.8.8 郵便貯金・簡易生命保険管理機構分科会)
政・H20年度評価に関する意見 「平成20年度における総務省所管独立行政法人の業務の実績に関する評価の結果等についての意見について」(H21.12.9・政策評価・独立行政法人評価委員会)
政・H21年度評価に関する意見 「平成22 年度における総務省所管独立行政法人の業務の実績に関する評価の結果等についての意見について」(H23.12.9・政策評価・独立行政法人評価委員会)
政・H23年度評価に関する意見 「平成23 年度における総務省所管独立行政法人の業務の実績に関する評価の結果等についての意見について」(H23.121・政策評価・独立行政法人評価委員会)
政・評価の視点… 「独立行政法人の業務の実績に関する評価の視点」(H22.5.31 政策評価・独立行政法人評価委員会)
政・評価の具体的取組 「平成21年度業務実績評価の具体的取組について」(H22.5.31 政策評価・独立行政法人評価委員会)
政・評価の具体的取組H22追加事項 「平成22年度業務実績評価の具体的取組について」(H23.4.26 政策評価・独立行政法人評価委員会)
政・評価の具体的取組H23追加事項 「平成23年度業務実績評価の具体的取組について」(H24.5.21 政策評価・独立行政法人評価委員会)
平成24年度評価の具体的取組 「平成24年度業務実績評価の具体的取組について」(H25.5.20政策評価・独立行政法人評価委員会)

**(独) 郵便貯金・簡易生命保険管理機構
平成24年度項目別評価調書 (案)**

目 次

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. 1
- 2 業務経費等の削減 P. 3

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 P. 8
- 2 提供するサービスの質の維持・向上 P. 13
- 3 業務の実施状況の継続的な分析 P. 34
- 4 照会等に対する迅速かつ的確な対応 P. 37
- 5 情報の公表等 P. 42
- 6 預金者等への周知 P. 45

第3 財務内容の改善に関する事項 P. 51

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 P. 54
- 3 機構が保有する個人情報の保護 P. 56
- 4 災害等の不測の事態の発生への対処 P. 60
- 5 内部統制の充実・強化 P. 63
- 6 情報セキュリティ対策の推進 P. 68
- 7 積立金の処分に係る金額の厳格な算出等 P. 70
- 8 その他 P. 72

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、管理部門の簡素化、アウトソーシングの検討等、効率的な運営体制を確保することにより業務運営コストの削減を図ることとし、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>なお、中期目標期間内の国際ボランティア貯金の寄附金の配分完了に向けて、公募、監査等の進行管理や必要に応じた配分方法の見直しを行うとともに、配分が完了した際には、業務の縮小に応じた人員削減等の業務体制の見直しを図る。</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>業務内容に対応した柔軟かつ機動的な人員配置を行うことにより、組織の活性化を図り、効率的な運営体制を確保することとする。</p> <p>効率的な運営体制の確保に当たっては、業務の実施体制について、管理部門の簡素化、アウトソーシングの可否等を含め、全般的な検証を行い、業務の効率化を図ることとする。</p> <p>なお、中期目標期間内の国際ボランティア貯金の寄附金の配分完了に向けて、公募、監査等の進行管理を行う。</p>	<p>組織運営の効率化については、従前から効率的な運営に努めているところであるが、「独立行政法人の事務・事業の見直しの基本方針」（平成22年12月7日閣議決定）において、機構について、「業務の実施体制について全般的な検証を行い、業務を効率化する」とされたことを受けて、平成22年度に理事を長とする「業務実施体制の検証・効率化プロジェクト」を設置し、検証を行っている。</p> <p>平成24年度においても、各課の業務量及び職員・派遣職員の配置状況について詳細な検証を行い、その結果を踏まえて、平成25年4月から貯金部の派遣職員を0.5名削減している。</p> <p>国際ボランティア貯金の寄附金の配分に関する業務について、平成24年度においては、</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 平成22年度末に配分決定し、平成23年度に実施された33事業について、配分団体から提出された完了報告書等に基づき監査を実施。 ・ 平成23年度末に配分決定した22事業について、配分団体から提出された実施計画書及び中間報告書に基づき配分金を交付。

		<ul style="list-style-type: none"> 新規配分事業の公募を行い、平成 24 年度末に 27 事業に対し、1 億 2,068 万円の配分を決定。 <p>平成 25 年度監査等の業務量の減少が見込まれるため、平成 25 年 4 月から、上記のとおり貯金部の派遣職員を 0.5 名削減している。</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	7 名
■ 当該項目の評価 (AA～D)	(AA～D の 5 段階評価を記入)		
■ 評価結果の説明 ※必要性、有効性、効率性の観点で踏まえ評価			

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 第2 業務経費等の削減	
■ 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、特に、一般管理費については、経費節減の余地がないか自己評価を厳格に行った上で、必要に応じて適切な見直しを行うこととし、一般管理費及び業務経費の合計（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、訴訟に係る経費及び人件費を除く。）について、中期目標期間の最終年度において、平成23年度の当該経費の95%以下とする。</p> <p>また、一般管理費及び業務経費の削減及び効率的使用に当たっては、「独立行政法人の契約状況の点検・見直しについて」（平成21年11月17日閣議決定）に基づく「随意契約等見直し計画（平成22年4月）」に掲げる次の事項を引き続き着実に実施し、契約の適正化及び透明性の確保を図る。</p> <p>① 随意契約の見直し ② 一者応札・一者応募の見直し ③ 契約監視委員会による点検</p> <p>なお、少額随意契約についても、複数業者から見積りを徴することを徹底する。</p> <p>人件費については、政府における総人件費削減の取組を踏まえ、削減目標を設定し、国家公務員に準じた人件費改革に取り組むこととする。</p> <p>役職員の給与に関しては、国家公務員の給与の見直しの動向を踏まえ、手当を含めた役員の報酬、職員の給与等の在り方を検証し、目標水準・目標期間を設定して、その適正化に計画的に取り組むとともに、その検証結果及び取組状況を公表する。</p> <p>なお、目標の設定に当たっては、国家公務員の給与の改定及び臨時特例に関する法律（平成24年法律第2号）に基づく、国家公務員の給与削減の取組を踏まえた目標を設定するものとする。</p> <p>また、適切かつ効率的に業務を実施するため、定期的に業務量の変化を検証し、その結果を踏まえ、組織・人員の合理化等を図ることとし、その際、部の統合についても検討する。</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）
	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	1 経費の効率的使用 （1）業務経費の効率的な使用に当たっては、第1期中期目標期間に行った、「独立行政法人が行う事業の横断的見直しについて」（平成22年5月18日行政刷新会議

	<p>に係る債務を確実に履行できるよう配慮しつつ、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の進捗状況と経費の使用状況を的確に把握し、特に、一般管理費については、必要最小限の使用に努めるべく、必要に応じ、見直しを適時適切に行うこととし、一般管理費及び業務経費の合計（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、訴訟に係る経費及び人件費を除く。）が、中期目標期間の最終年度である平成 28 年度において平成 23 年度の当該経費の 95%以下とすることを目標として、経費削減を推進する。</p> <p>また、一般管理費及び業務経費の削減及び効率的使用に当たっては、「独立行政法人の契約状況の点検・見直しについて」（平成 21 年 11 月 17 日閣議決定）に基づく「随意契約等見直し計画（平成 22 年 4 月）」に掲げる次の事項を引き続き着実に実施し、契約の適正化及び透明性の確保を図る。</p> <p>① 随意契約の見直し ② 一者応札・一者応募の見直し ③ 契約監視委員会による点検</p>	<p>決定）」及び「独立行政法人の事務・事業の見直しの基本方針（平成 22 年 12 月 7 日閣議決定）」における、コスト削減を念頭とした予算の執行管理、法人経営全般にわたる管理運営の適正化についての見直しに留意して、実施したところである。</p> <p>(2) 機構が日本郵政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、これらに係る債務を確実に履行できるように配慮しつつ、理事長の訓示等を通じて、職員の意識改革を図るとともに、総務部、貯金部及び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当たって、一般管理費及び業務経費の効率的な使用に努めた。</p> <p>(3) 平成 24 年度においても、支出の厳格な見直し、契約状況の点検・見直しに努めたほか、機構内で定期的に打合せを設けて、各部門の経費使用状況を毎月の支払等を通じて確認しつつ、経費の効率的使用を図った。</p> <p>このように業務運営コストの一層の削減に努めた結果、平成 24 年度の一般管理費及び業務経費の合計（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、訴訟に係る経費及び人件費を除く。）から情報システム更改経費を除いた額は 311,253 千円となり、平成 23 年度の当該経費相当額に対して、1%/年を基準として削減した額（360,994 千円）を下回っている。</p> <p>2 契約の点検・見直しの実施</p> <p>(1) 契約に係る規程類の整備及び運用</p> <p>「会計規程」、「会計手続」、「契約手続」等の契約に係る規程類について、第 1 期中期目標期間において、国の契約に係る規程類と基準を合わせるために包括的随意契約条項の廃止を行う等の整備を行っており、引き続き、これら規程の運用を行っている。</p> <p>(2) 契約事務手続に係る執行体制・審査体制の整備状況</p> <p>①執行体制については、会計課（4 名）が事務を担当し、理事長（100 万円未満の支出を伴うものは、総務部長）が決裁を行っている。</p> <p>一般競争入札の入札条件としては、競争性の確保の観点から、総務省競争参加資格（全省庁統一資格）を求めるのみである。透明性の確保の観点から、「独立</p>
--	---	--

	<p>なお、少額随意契約についても、複数業者から見積りを徴することを徹底する。</p>	<p>行政法人が行う契約に係る情報の公表について」(平成 23 年 6 月 20 日総務省要請)を受け、一般競争入札の公告の段階及び契約を締結する場合に、受託者への再就職の状況、当該法人との間の取引等の状況についての情報を公開することを目的として、機構への情報提供と情報公表の同意の協力依頼を機構ホームページに掲載している。また、契約状況の点検・見直し結果や随意契約等見直し計画のフォローアップのほか、一般競争入札及び随意契約(企画競争又は公募を経たものを含む。)の状況をホームページで公表している。</p> <p>機構には、関連法人(特定関連会社、関連会社及び関連公益法人等)に該当する法人は存在しない。</p> <p>契約手続において、一括再委託を禁止するとともに、一部再委託の事前承認制度を設けている。また、急を要する場合以外であっても公告期間を短縮できるとする規定や公益法人随意契約条項については、当初から設けていない。</p> <p>②審査体制については、執行部門に対する審査部門の牽制を確立するため、全ての契約関係文書を内部監査担当に回議しているほか、理事長決裁文書について監事の査閲を受けている。契約監視委員会については(3)のとおり。</p> <p>(3) 契約の点検及び見直し</p> <p>「独立行政法人の契約状況の点検・見直しについて」(平成 21 年 11 月 17 日閣議決定)に基づき、契約の点検及び見直しの取組として、平成 21 年 12 月に契約監視委員会を設置しており、平成 24 年度においては、平成 24 年 11 月に第 7 回、平成 25 年 3 月に第 8 回の契約監視委員会の会合を開催した。</p> <p>この会合において、「随意契約等見直し計画」等に従い、競争性のない随意契約及び一者応札・一者応募案件について説明、契約監視委員会の点検を受け、議事要旨、配布資料等をホームページで公表している。</p> <p>[随意契約の見直し]</p> <p>平成 24 年度の競争性のない随意契約は、財務諸表の官報公告の 1 件であった。</p> <p>なお、予定価格が基準額(役務契約 100 万円、財産買入契約 160 万円)以下の場合においては、随意契約によることができる旨を会計規程等で定めているが、その場合も、原則として、複数の業者から見積りを徴し、最低価格を提示した者</p>
--	---	---

	<p>人件費については、政府における総人件費削減の取組を踏まえ、削減目標を設定し、国家公務員に準じた人件費改革に取り組むこととする。</p>	<p>との間で契約を行っており、実質的には価格競争が働く運用としている。</p> <p>さらに、上記の場合において、競争入札により調達価格を安価にすることが見込まれるものについては、競争入札を実施した。</p> <p>[一者応札・一者応募の改善]</p> <p>一者応札・一者応募の改善方策として、以前から、十分な公告期間の確保、事前説明会の実施、早期入札の実施といった措置を講じている。平成 24 年度においては、それに加え、更なる早期入札を行い契約締結日から履行開始日までの期間を長く確保するなど、更なる改善に取り組んだ。また、平成 23 年度に引き続き一者応札・一者応募となった 1 案件について、改善に向けた取組内容等を契約監視委員会に報告し、点検を受けた。</p> <p>平成 24 年度に一般競争入札・企画競争を経て締結した契約案件における一者応札・一者応募案件の割合は 26.9% (26 件中 7 件) であり、契約の目的を達成するために必要な資格要件を求めた等の理由から一者応札・一者応募となったものがあつたため、平成 23 年度 (22 件中 5 件 (22.7%)) の割合よりも若干高くなっている。</p> <p>(4) 公益法人等に対する会費の支出状況</p> <p>公益法人等に対する会費の支出については、例年、公益社団法人日本監査役協会及び一般社団法人日本内部監査協会の各年会費を支出しており、「独立行政法人が支出する会費の見直しについて」(平成 24 年 3 月 23 日行政改革実行本部決定)を踏まえ、その必要性等について改めて精査したところ、いずれも機構の業務の遂行のために真に必要かつ最低限のものであり、支出する額がそれにより得られる便益に見合っていることを確認した。</p> <p>3 人件費の削減等に係る取組</p> <p>(1) 「第 1-1 組織運営の効率化」(P. 1~2) で述べたとおり、平成 24 年度においても、各課の業務量及び職員・派遣職員の配置状況について詳細な検証を行い、その結果を踏まえて、平成 25 年 4 月から貯金部の派遣職員を 0.5 名削減し</p>
--	--	--

	<p>具体的には、国家公務員の給与の改定及び臨時特例に関する法律(平成 24 年法律第 2 号)を踏まえて役員報酬規程及び職員給与規程の見直し等を行うこととし、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。以下同じ。)を、平成 23 年度の役員交代による影響を補正した人件費実績額の 91.97%以下とすることを目標として削減に取り組むこととする。</p> <p>また、給与水準については、対国家公務員指数(年齢・地域・学歴勘案)が 100 以下となることを目標として、引き続き適正な給与水準の維持に努めていくこととする。</p>	<p>ている。</p> <p>(2) 人件費の削減等については、前年度に引き続き、超過勤務手当の効率的な使用を推進した。具体的には、平成 23 年度に引き続き、毎週水曜日及び金曜日を定時退庁日に指定し、その都度職員に周知するとともに、毎月の超過勤務手当額等の管理を徹底したところ、平成 24 年度の超過勤務手当額等は、前年度に比べて 27.1%減少した。</p> <p>その結果、人件費は、平成 24 年度の目標である、平成 23 年度の役員交代による影響を補正した人件費実績額の 91.97%以下(▲8.03%以上)に対し、89.89%(▲10.11%)と目標を上回る削減を図ることができた。</p> <p>(3) 給与水準(ラスパイレス指数・平成 24 年度)については、対国家公務員指数(年齢・地域・学歴勘案)は 95.7 であり、適正な水準を維持している。</p> <p>なお、平成 24 年度における機構職員の給与等については、平成 25 年 6 月末までにホームページで公表する。</p> <p>(4) 国家公務員の給与の改定及び臨時特例に関する法律(平成 24 年法律第 2 号)の制定・施行を踏まえて、役員報酬規程及び職員給与規程の改正並びに報酬・給与の臨時特例規程の制定を行い、平成 24 年 4 月から施行するなど、国家公務員に準じた見直しを今後とも行うこととしている。</p> <p>(5) 諸手当については、国家公務員に支給されている手当項目以外の手当はなく、また、法定外福利費についても、職員の健康診断費用など必要な支出を除き、互助組織への支出、食事の補助、入学祝金、結婚記念祝金等への支出は一切行っていない。</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	15 名
<p>■ 当該項目の評価 (AA~D)</p>	(AA~D の 5 段階評価を記入)		
<p>■ 評価結果の説明 ※必要性、有効性、効率性の観点で踏まえ評価</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 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）及び簡易生命保険資産の運用計画（別紙2）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) 再保険先である株式会社かんぽ生命保険において確実かつ安定的な運用が行われるよう、同社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）及び簡易生命保険資産の運用計画（別紙2）に従い、方針を定め、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24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（平成17年法律第101号。以下「機構法」という。）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24年度年度計画で定める運用計画に基づき、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、地方公共団体貸付及び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及び保険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。預金者貸付及び保険契約者貸付については、郵便貯金の残高・簡易生命保険の積立金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>

○郵便貯金資産運用残高

(単位：百万円)

区分	平成 24 年度末	平成 23 年度末	増減額
ゆうちょ銀行への特別貯金	29,958,707	35,139,156	▲5,180,448
預金者貸付	45,353	57,505	▲12,152
地方公共団体貸付	2,153,950	2,449,921	▲295,970
国債（満期保有目的の債券のみ）	11,945	5,303	6,641

○簡易生命保険資産運用残高

(単位：百万円)

区分	平成 24 年度末	平成 23 年度末	増減額
保険契約者貸付	891,296	1,033,613	▲142,316
地方公共団体貸付	11,077,384	12,279,270	▲1,201,885
公庫公団等貸付	10,156	16,560	▲6,404
国債（満期保有目的の債券のみ）	299	—	299

(2) 再保険先である株式会社かんぼ生命保険において確実かつ安定的な運用が行われるよう、同社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。

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。）から運用実績・評価の報告を受け、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。

なお、この結果、安全資産は確実かつ安定的に運用が行われており、安全資産の評価額が、かんぼ生命保険が機構のために積み立てる額を上回っていることを確認した。

【保有資産の見直し・運用】

(1) 実物資産の見直し・運用

ア 実物資産については、建物、土地等は保有していない（職員宿舎も保有してい

ない。)。保有している実物資産は、事務所内の間仕切りやサーバー・パソコン等のみであり、これらは、いずれも機構の業務を遂行するために不可欠なもので、必要最小限の数量のみ調達している。また、いずれも有効に活用され、適切かつ効率的に管理されており、その性質上、自己収入を得る余地はない。

イ 機構が賃貸借契約している本部事務所は、委託先であるゆうちょ銀行及びかんぽ生命保険の本社並びに所管官庁である総務省と頻繁に打合せ等を行う必要があるなど、現在地に立地する業務上の必要性があり、職員（派遣職員を含む。）数に照らして、適切な規模で、有効に活用されており、適切かつ効率的に管理されている。賃料についても、近隣相場に照らし適正なものとなっている。

ウ 以上のとおり、実物資産（本部事務所を含む）については、機構の任務・設置目的に適ったものであるとともに、その任務を遂行する手段として有用かつ有効であり、機構の事務・事業の目的及び内容に照らして適切な規模で、利用度等は合理的なものとなっている。また、第三者に転貸し、自己収入を得る余地はなく、賃借していることから、アウトソーシング等による管理業務の効率化等の余地もない。

なお、不要な実物資産及び現時点において減損を認識している固定資産は存在せず、処分等の検討の余地はない。

（2）金融資産の見直し・運用

① 金融資産の規模等

ア 金融資産について、事業目的を遂行する手段としての有用性・有効性、保有の必要性、事務・事業の目的及び内容に照らし、資産の規模は適切である。

イ 金融資産については、機構法等に基づき運用している。資産規模は、預金者、保険契約者等の行動の結果として決まるものであり、各契約の満期終了等に伴い、基本的に減少している。

ウ 保有する現金・預金・有価証券等については、その太宗を占める特別貯金については、機構が負債として負う郵便貯金に相当するものになっており、その余の部分については、資金繰りの状況を考慮した上で、必要な運転資金を定期的に見直し、確保の上、余資を国債により運用している。

エ 貸付業務以外の債権において、貸付金はない。

オ なお、不要財産であって、政府からの出資又は支出に係るものは存在しない。
したがって、いわゆる「溜まり金」は存在しない。

② 金融資産の運用状況

ア 資金運用の基本的方針等として、金融資産の運用方針が、中期計画及び年度計画の中で定められており、その運用方針どおりに運用している。資金の性格、基本的方針等を踏まえ、機構は、機構法等に基づき、事業目的を達成するため適切に運用・管理しており、法人としての責任を果たしている。

イ 資金の運用体制として、必要な人員を配置するとともに、内部統制を図っている。

ウ 資金運用について、ディスクロージャー誌及びホームページへの掲載等により、実績を明らかにしている。

エ 前述のとおり、回収不能に陥る貸付金はないことから、回収計画は策定しておらず、また、回収率は 100%であることから、その向上に向けた取組を要しない。

オ 新規の貸付けは、預金者貸付及び契約者貸付のみであり、これらは、預金及び積立金の範囲内となるよう商品設計されており、それにより貸付額の審査が行われている。

カ 機構における資金運用は、運用計画に定めるところにより、郵便貯金資産運用においては、ゆうちょ銀行への預金、預金者貸付、地方公共団体に対する貸付け及び国債取得（満期保有目的）が、簡易生命資産運用においては、保険契約者貸付、地方公共団体に対する貸付け、公庫公団に対する貸付け及び国債取得（満期保有目的）が行われている。

機構は、これらのうち、地方公共団体に対する貸付け及び公庫公団に対する貸付けについては、債権管理等の業務を、預金者貸付及び保険契約者貸付については、旧郵便貯金法及び旧簡易生命保険法に基づく貸付けに係る業務を、郵政民営化法第 162 条第 1 項第 2 号イ及びハの規定に基づき、ゆうちょ銀行及びかんぽ生命保険に委託している。これらの委託した業務について、機構は、「第 2-2 提供するサービスの質の確保」(P. 13~33)に記載したとおり、実施状況の確認等を行い、委託先等を監督している。

		<p>なお、機構においては、投資顧問会社等を通じた資金運用は行っていない。</p> <p>(3) 知的財産の見直し・運用 特許権等の知的財産を保有しておらず、知的財産活用に関する方針の策定等の取組は行っていない。</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	12名
■ 当該項目の評価 (AA~D)	(AA~Dの5段階評価を記入)		
■ 評価結果の説明 ※必要性、有効性、効率性の観点で踏まえ評価			

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維持・向上
■ 中期計画の記載事項	
<p>(1) 委託先の監督</p> <p>郵便貯金管理業務の委託先である株式会社ゆうちょ銀行及び簡易生命保険管理業務の委託先である株式会社かんぽ生命保険(以下「委託先」と総称する。)に対し、委託した業務について、利用者の利便を確保するため、業務の質の維持・向上に努めるとともに、委託先が行う銀行業務及び生命保険業務と同等以上の質を確保することを求めることとする。</p> <p>また、委託した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・向上及び適正性の確保のため、委託先に対する監督方針を定め、次のとおり確認等を行うとともに、必要に応じ改善を求める等の措置を講ずることとする。特に、保険金等支払対応、顧客情報管理、苦情申告対応等については、留意するものとする。</p> <p>① 事業年度ごとに重点確認項目及び項目ごとのスケジュールを設定し、確認を行うとともに、不適切事例が発生した場合には、その発生原因等を分析し、必要に応じて一層の再発防止策を講じるよう指導する等、改善に向けた取組強化及び改善状況の検証を行う。</p> <p>なお、重点確認項目の設定に当たっては、国民に対して提供するサービスの質の維持・向上に向けて引き続き取り組む必要性を十分考慮することとする。</p> <p>② 事業年度ごとに実地監査計画を定め、委託先の本支店、出張所等における委託業務の実施状況を監査する。</p> <p>なお、監査業務の実施に当たっては、監査項目や監査対象局所を選定する際に、委託先の実施する内部監査の結果を利用するなど、各組織の内部統制機能を活用して、効果的かつ効率的な実施に努めるとともに、機構全体の経費の増大を招かないようにする。</p> <p>(2) 再委託先の監督</p> <p>郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務の再委託先に対し再委託された業務について、再委託先が業務を再々委託する場合も含め、業務の質の維持・向上に努めるとともに、再委託先が行う銀行業の代理業務及び生命保険契約の維持・管理業務と同等以上の質を確保するよう、委託先を通じて求めることとする。</p> <p>また、再委託した郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務の適正性の確保のため、委託先を通じた上記(1)①及び②に準じる確認等を行うとともに、必要に応じ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。特に、保険金等支払対応、顧客情報管理、苦情申告対応等については、留意するものとする。</p> <p>(3) 監督に当たり留意する事項</p> <p>① 郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務の提供場所及び提供時間</p> <p>利用者の利便の確保に配慮したものとなるよう、委託先及び再委託先に対し、委託先が行う銀行業務及び生命保険業務並びに再委託先が行う銀行業の</p>	

代理業務及び生命保険契約の維持・管理業務と同等以上の提供場所及び提供時間を確保するように求めることとする。

② 標準処理期間の設定

預金者、契約者等の利便を図るため、次の取扱いについて、標準処理期間を設定し、その期間内に案件の9割以上を処理するよう、委託先に求めることとする。

その対応状況について、必要に応じ上記(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。

(郵便貯金管理業務) (詳細は別紙3のとおり)

- ア 貯金証書・保管証の再交付の取扱い
- イ 定額郵便貯金及び定期郵便貯金に係る払戻証書の発行の取扱い
- ウ 残高証明書発行の取扱い

(簡易生命保険管理業務) (詳細は別紙4のとおり)

- ア 満期保険金の支払
- イ 入院保険金の支払
- ウ 生存保険金の支払
- エ 失効・解約還付金の支払
- オ 基本契約の死亡保険金の支払

■ 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) 委託先の監督 (2) 再委託先の監督 ① 業務の質の維持・向上	郵便貯金管理業務の委託先である株式会社ゆうちょ銀行及び簡易生命保険管理業務の委託先である株式会社かんぽ生命保険(以下「委託先」と総称する。)に対し、委託した業務について、利用者の利便を確保するため、業務の質の維持・向上に努めるとともに、委託先が行う銀行業務及び生命保険業務と同等以上の質を確保することを求めることとする。	委託先の監督及び再委託先の監督 ① 業務の質の維持・向上 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、下記②のとおり委託先及び再委託先に対する重点確認項目及び項目ごとのスケジュール等を規定した監督方針を定め、下記③のとおり、各種の報告を求めるとともに、実地監査を実施し、必要に応じ、指導等を行った。 これらにより、委託先及び再委託先に対し、業務の質の維持・向上に努めるとともに、委託先及び再委託先が行う銀行業務、銀行業の代理業務及び生命保険業務と同等以上の質を確保することを求めた。 この結果、業務の質は、郵便貯金管理業務において、犯罪発覚件数、苦情等申告件数、現金過不足事故件数がそれぞれ減少する等、改善された。簡易生命保険管理業務におい

	<p>[再委託先の監督]</p> <p>再委託先に対し再委託された業務について、再委託先が業務を再々委託する場合も含め、業務の質の維持・向上に努めるとともに、再委託先が行う銀行業の代理業務及び生命保険契約の維持・管理業務と同等以上の質を確保するよう、委託先を通じて求めることとする。</p>	<p>ては、保険金等の支払に係る請求案内漏れ事案等が発覚しており、今後更なる改善を要する点もあるが、犯罪発覚件数、顧客情報の漏えい件数については、それぞれ減少するなど改善が認められた。また、利用者の評価等に関する調査において、1年以上前に利用した時と比べたサービス水準全体は、「変わらない」とする回答が6割強であったが、「良くなった」と「やや良くなった」とする回答の合計は3割強で、「悪くなった」と「やや悪くなった」とする回答の合計の約6%より多く、業務の質は全般的に向上していると認められた（利用者の評価等に関する調査の詳細については、「第2-3 業務の実施状況の継続的な分析」(P. 34~36)を参照)。</p>
<p>(1) 委託先の監督 (2) 再委託先の監督 ② 監督方針の策定</p>	<p>委託した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・向上及び適正性の確保のため、委託先に対する監督方針を定めることとする。</p>	<p>② 監督方針の策定</p> <p>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・向上及び適正性の確保のため、平成24年3月に監督方針を定めた。</p>
<p>(1) 委託先の監督 (2) 再委託先の監督 ③ 確認等</p>	<p>監督方針に基づき、確認等を行うとともに、不適切事例が発生した場合には、その発生原因等を分析し、必要に応じて一層の再発防止策を講じるよう指導する等、改善に向けた取組強化及び改善状況の検討を行う。</p> <p>なお、平成24年度における重点確認項目等は、国民に対して提供するサービスの質の維持・向上に向けて引き続き取り組む必要性を考慮の上、次のとおりとすることとし、項目ごとのスケジュールについては監督方針等に盛り込むこととする。</p>	<p>③ 確認等</p> <p>平成24年度監督方針において重点確認項目を定めるとともに、重要案件については随時、その他の案件については原則として月、四半期又は半期に1度確認を行うことを定め、スケジュールどおりに確認を行った。</p> <p>また、四半期ごとに不適切事例の発生原因等を分析し、その結果も活用して、実地監査を行い、委託先及び再委託先に対し、必要に応じて、再発防止策を講じるなどの改善を求めた。</p>

〔再委託先の監督〕

また、再委託した郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務の適正性の確保のため、委託先を通じて、上記(1)③による確認等を行うとともに、上記(1)③イの实地監査計画に基づき实地監査を実施し、必要に応じ、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委託先を通じて再委託先に求めることとする。

ア 重点確認項目
(郵便貯金管理業務)

- i 委託先及び再委託先（郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務の再委託先である日本郵便株式会社をいう。以下同じ。）における内部管理態勢の充実・強化に係る改善計画に基づく取組

ア 重点確認項目
(郵便貯金管理業務)

- i 委託先及び再委託先における内部管理態勢の充実・強化に係る改善計画に基づく取組
 - ① 主な取組
 - 委託先及び再委託先は、犯罪の再発防止のため、業務改善計画に基づき、合同で内部管理態勢の充実・強化に関する連絡会議を開催し、それぞれ防犯ルールの徹底、各種研修、内部通報制度の活用促進、長期勤務者の異動などの防犯施策を継続して実施したほか、新たに以下の取組を行った。
 - ・ 渉外営業活動の管理強化（エリア外活動の事前承認、営業記録簿の確認、モニタリング等）＜委託先及び再委託先＞
 - ・ 郵便局における現金等の実在性を検証する特別監査の強化＜再委託先＞
 - ・ 局長の自局任用の原則禁止＜再委託先＞
 - ② 取組結果
 - 上記取組の結果、平成24年度における犯罪発覚件数は18件（委託先1件、再委託先17件）であり、平成23年度の21件（委託先1件、再委託先20件）から3件減少した。

ii 顧客情報の管理

なお、18件中3件は上記の特別監査等において発見したものである。

③ 更なる再発防止の取組

平成24年度発覚事案の主な発生原因は、大規模局において一部の職員に業務を任せきりにして管理が不十分であったこと、一部の職員に防犯意識が浸透していなかったこと、預り証を渡さずに通帳等を受け取る無証跡取扱の禁止が徹底されていなかったことである。機構では、これらの原因を踏まえた再発防止策を委託先及び再委託先に求めており、委託先及び再委託先では、以下の再発防止策を実施することとしている。

- ・ 大規模局を対象とした総合監査や管理者研修<再委託先>
- ・ 実際に発覚した犯罪を題材にした研修の充実<再委託先>
- ・ 名刺の裏を活用した預り証の周知<再委託先>
- ・ 所持品等点検の見直しやロッカー交換<委託先及び再委託先>
- ・ 連絡会、部会による無通告の現金監査<再委託先>

ii 顧客情報の管理

(関連：「第4-3 機構が保有する個人情報の保護」(P.56~59))

① 主な取組

委託先及び再委託先では、事故防止のため、顧客情報関係書類の集中保管、強化月間の設定、研修、モニタリング等に継続して取り組んだほか、新たに以下の取組を行った。

- ・ キャビネット等での書類の保管期間の短縮<再委託先>
- ・ 事件事例集を活用して、事故を未然に防止した成功例を紹介<再委託先>

② 取組結果

上記取組の結果、平成24年度に発覚した顧客情報関連事故(郵便事故を除く。)は169件となり、平成23年度の170件とほぼ同件数であったが、証拠書の紛失時期が民営化以前である事案を除くと、平成24年度は34件であり、平成23年度の66件から半減した。

③ 更なる再発防止の取組

機構では、委託先から報告された事故内容を分析するとともに、委託先及び再委

iii 苦情申告等の対応

託先の現地監査を行った。その結果を踏まえ、以下の点について、委託先及び再委託先に改善を求めた。

- ・ 窓口端末機の取扱いを記録した電子記録媒体（DVD）の紛失等を防止するための抜本的な対策＜委託先＞
- ・ 顧客情報媒体管理簿の見直し＜再委託先＞

委託先では、平成 26 年 1 月以降、新型窓口端末機の配備（再委託先への配備を含む。）に併せ、平成 27 年 8 月までに順次、データ伝送方式（窓口端末機の取扱いの記録を計算センターに伝送し、郵便局等に電子記録媒体を残さない方式）に切り替えを実施する予定である。また、再委託先では、平成 25 年 5 月から、顧客情報媒体管理簿を記録の不備が生じにくい様式に改正予定である。

iii 苦情申告等の対応

（関連：「第 2 - 4 照会等に対する迅速かつ的確な対応」（P. 37～41））

① 主な取組

委託先及び再委託先は、苦情減少のため、CS 推進活動（CS 向上のための各種研修、CS レベルの認定等）、各種研修による業務知識の向上、ミステリーショッパー等を行ったほか、新たに以下の取組を行った。

- ・ 苦情分析・対応体制の強化（分析担当ライン及びお客さまサービス向上連絡会の設置）＜委託先＞
- ・ コールセンターの内製化の準備＜委託先＞

② 取組結果

上記取組の結果、平成 24 年度の苦情申告等の件数は 6,167 件であり、平成 23 年度の 7,656 件から約 2 割減少している。また、平成 24 年度末における 2 か月以上未解決の長期未解決事案は 22 件であり、平成 23 年度末の 38 件から約 4 割減少した。

③ 更なる取組

機構では、委託先から毎日報告された苦情内容を分析するとともに、委託先及び再委託先の現地監査を行った。その結果を踏まえ、以下の点について、委託先及び再委託先に改善を求めた。

- ・ 権利消滅時に発送する催告書の色や文言の変更<委託先>
- ・ 後日払い等の防止<委託先及び再委託先>
- ・ 相続手続の改善<委託先>

機構の求めに応じ、委託先では、催告書の色や文言の変更を行ったほか、平成26年1月から払戻金の口座振込を実施する等、相続手続を改善する予定である。また、委託先及び再委託先において、後日払い等防止のための指導・研修を行った。

iv 委託先の外部委託の管理

iv 委託先の外部委託の管理

① 主な取組

上記 i ~ iii 及び v に関する再委託先で発生した事案や取組について、委託先を通じて報告を受け、その際、委託先の管理状況についても確認を行った。

また、平成24年5月及び11月に委託先から再委託先に対する管理態勢について報告を受けるとともに、四半期ごとに委託先が再委託先に対して実施したモニタリング結果や監査結果の報告を受け、実施状況及び内容の確認を行った。

委託先の実地監査の際にも、委託先の管理状況について確認を行っている。

上記を通じて、再委託先の業務運営に改善が必要と思われる事項については、委託先を通じて改善を求め、その際、委託先としての認識及び取組について報告を求めている。

② 取組結果

上記 i ~ iii 及び v に関する事案の再発防止に向け、委託先及び再委託先が定期的に打合せを行ったり、共同して対策を検討する等、連携して取り組む態勢がとられ、平成24年度の事案が減少した。

v その他業務品質の確保に係る事項

v 業務品質の確保

① 業務品質の確保全般

業務品質全般については、前述したとおり、「利用者の評価等に関する調査」の結果から、向上していると認められる（「第2-3 業務の実施状況の継続的な分析」(P.34~36)を参照。）。

また、機構では上記 i から iii に記載した事項以外にも、委託先から現金過不足事

vi 会計に関する業務の適正性

故等の業務品質に関する各種報告を受けている。

委託先及び再委託先では、現金過不足事故防止のため、引き続き現金と証拠書の突合やお預かり金額の読み上げ等の基本動作の徹底等に取り組んだほか、再委託先では、新たに「窓口事務基本動作確認ブック」を作成し配布した。

その結果、平成 24 年度における現金過不足事故の発覚件数は 111 件（委託先 20 件、再委託先 91 件）となっており、平成 23 年度の同件数（185 件）と比較して 4 割減少した。

② 東日本大震災等の被災者支援

東日本大震災発生後に、非常取扱いを実施していたが、平成 24 年度の利用はなかった。

なお、平成 24 年度は、他の自然災害の被災地域を対象に 7 回の非常取扱いを実施した。

vi 会計に関する業務の適正性

① ゆうちょ銀行から報告される月次財務データの検証

計数の網羅性、実在性、正確性を確認するため、その前年度値との比較等により、毎月異常値分析を行った。

なお、ゆうちょ銀行に委託している地方公共団体貸付事務については、その弁済等の月次財務データの報告のほかに、個別案件について随時報告を受け、その適切性を確認している。

② 点検等

平成 24 年 6 月及び 7 月、エリア本部 2 か所において地方公共団体貸付事務の点検を行った。また、平成 24 年 4 月、本社に対して、ゆうちょ総合情報システムにおける新旧勘定区分の状況を確認した。

また、店舗、郵便局への実地監査の際、日締、現金検査等の状況を確認した。

③ 上記①及び②において、機構の財務諸表に重大な影響を及ぼすような事象は認められなかった。

(簡易生命保険管理業務)

- i 委託先及び再委託先における内部管理態勢の充実・強化に係る改善計画に基づく取組

(簡易生命保険管理業務)

- i 委託先及び再委託先における内部管理態勢の充実・強化に係る改善計画に基づく取組

① 主な取組

委託先及び再委託先においては、犯罪の再発防止のため、業務改善計画に基づき、従来から実施してきたキャッシュレス化の推進、書面調査、各種研修、点検等の防犯施策の継続実施に加え、新たに以下の取組を行った。

ア 保険金のキャッシュレス化

保険金等の局所外支払を原則禁止。(平成 24 年 4 月)

イ 局所外支払と同時の保険料払込に係る電話確認

お客様の要望により満期保険金等を新規保険料又は前納保険料に充てるため、局所外支払を行う場合は、保険金等の受領の事実に加え、保険料の払込額等を確認。(平成 24 年 10 月)

ウ 保険料のキャッシュレス化

保険料の口座払込から集金払込へ変更となった契約に対して、アウトバウンドコールにより口座払込みの勧奨等を実施。(平成 24 年 10 月)

② 取組結果

犯罪防止に向けた取組を行った結果、委託先における平成 24 年度の犯罪発覚件数は、平成 23 年度に続き 0 件であった。

なお、再委託先における平成 24 年度の犯罪発覚件数は 5 件(平成 23 年度は 9 件)であった。

また、保険金等の局外支払割合が減少して、口座振込みの割合が増加し、保険料集金払込率も減少するなどキャッシュレス化が進展している。

○ 総支払件数(渉外局+支店)に占める局所外支払割合

年 月	24 年 3 月期	24 年 4 月期	25 年 2 月期
割 合	8.4%	2.7%	0.9%

○ 保険金等の口座振込みの割合

ii 顧客情報の管理

年 度	23 年度	24 年度(※)
割 合	61.2%	75.7%

○ 保険料集金払込率（払込中契約に対する割合）

年 度	23 年度	24 年度(※)
割 合	12.8%	10.2%

※ 24 年度は平成 24 年 4 月～平成 25 年 2 月までの累計値

ii 顧客情報の管理

（関連：「第 4－3 機構が保有する個人情報の保護」(P.56～59)）

① 主な取組

委託先又は再委託先で顧客情報の漏えい等が発覚した場合には、直ちに又は全容が判明次第、委託先から報告を受けており、また、毎月、委託先から顧客情報の漏えい等の発覚状況等の報告を受けるとともに、半期ごと（平成 24 年 11 月及び平成 25 年 5 月）に顧客情報管理態勢について報告を受けた。

機構では、委託先からの報告内容により委託先及び再委託先における取組状況等の確認を行うとともに、実地監査で当該実施状況の確認等を行い、不適正な事案については、委託先又は再委託先に対して認識・改善策等の報告を求めるなどの改善指導を行った。

なお、委託先に半期ごとの顧客情報管理態勢に関する報告を求める際に、顧客情報記録媒体の誤手交（保険料領収証の誤手交等）の発生割合が高かったことから、委託先及び再委託先における当該事項の再発防止策及びその対応状況を報告書に記述するよう要請するとともに、平成 24 年度下期の実地監査において、再委託先における誤手交に関する研修等による指導状況に焦点を当てた実地監査を行い、指導等が適切に行われていることを確認した。

② 取組結果

上記取組の結果、平成 24 年度に発覚した顧客情報関連事故（郵便事故を除く。）は 49 件となり、平成 23 年度の 75 件と比較して約 35%減少した。

iii 苦情申告等の対応

iii 苦情申告等の対応

(関連：「第2-4 照会等に対する迅速かつ的確な対応」(P. 37~41))

① 主な取組

機構では、委託先から報告される苦情申告等の内容について、毎月分析を行っている。

お客様の声には、大きく分けて「苦情」と「問合せ」の2種類があるが、「問合せ」に分類したお客様の声の中には、「苦情」に該当する内容が含まれている場合もあるため、委託先において、平成24年4月から、これらの声も「苦情」として捉え、苦情分類の徹底を図った。

また、平成21年9月以降、長期未解決事案（委託先又は再委託先において受付から2か月以上経過してもなお未解決となっている事案）については、委託先本社又は再委託先本社が個別に営業店、郵便局等に指導を行っている。さらに、平成21年度以降、委託先では、10月期及び11月期に問合せが集中するかんぽコールセンターの応答率向上に向けた取組を行っている。

② 取組結果

ア 苦情分類の徹底の取組結果

平成24年度における簡易生命保険管理業務に関する苦情申告等（かんぽ生命保険契約に関する苦情申告等を含む。）の件数は267,935件であり、平成23年度の同件数（186,530件）と比較して約44%増加しているが、昨年度までの分類基準で件数を試算した場合、約184千件となり、実質的には苦情申告等は、昨年度とほぼ同水準と考えられる。

イ 長期未解決事案の早期解決に向けた取組結果

平成24年度末時点での長期未解決事案の残存数は70件で、平成23年度末時点での同件数（135件）と比較して48.1%減少した。

ウ コールセンターの応答率向上に向けた取組結果

平成24年度の10月期及び11月期の対応については、保険料払込控除に係る税制改正があったが、発送通数の平準化による入電数の集中の抑制、払込証明書レイアウト変更による記載事項に対する苦情の減少、委託先支店社員による支援等により、高い応答率を維持した。

iv 保険金等支払の管理

iv 保険金等支払の管理

① 主な取組

平成 24 年度には、委託先において、入院保険金等の支払に関する請求案内漏れや支払漏れの発生が発覚し、その再発防止に向けた改善並びに保険金の支払の可能性のある過去の事案の点検及び請求案内を開始した。

機構では、保険金等支払管理態勢の改善を行う必要があると認識し、委託先に対して、従来から求めていた、半期ごとの保険金等支払管理態勢の整備状況等に関する報告に加え、請求案内漏れ及び支払漏れの再発防止に向けた改善、過去の支払請求事案の点検の進捗状況、長期未払契約（満期等から 1 年超経過している契約）への対応状況等に関する報告書の提出を求めるとともに、お客様への請求案内書の発送状況等の報告書に記載されている取組の進捗状況について、毎週、報告を受けている（平成 25 年度も継続中）。

これらの報告により、委託先における取組状況等の確認を行うとともに、平成 24 年度下期の实地監査においては、支払管理態勢を最重点項目と位置付けて、委託先において改善策として導入された新たな取扱いが現場で適正に実施されているか、請求案内漏れが生じていないか等の確認を行い、不適正な事案については、委託先に対して認識・改善策等の報告を求めるなどの改善指導を行った。

② 取組結果

ア 過去の支払事案の点検及び請求案内

過去の支払請求事案の点検及び請求案内については、委託先において、機械抽出及び目視による確認点検を行い、平成 24 年 12 月にお客様に周知するとともに、対象契約のお客様に対して請求案内書類の発送を開始した。お客様対応については、委託先の専用コールセンターからの電話や郵便局からの訪問による請求案内を行っており、平成 25 年度も継続対応中である。

（想定支払件数・金額：約 10 万件、約 100 億円）

イ 保険金の請求案内漏れ等の防止策

委託先における保険金の請求案内漏れを防止する取組については、請求案内対象の拡大、審査工程の改善（初審・覆審の役割の明確化等）を平成 24 年 7 月か

v 委託先の外部委託の管理

ら順次実施した。

また、入院保険金請求時の手術保険金の請求案内漏れや死亡保険金請求時の死亡前の入院保険金の請求漏れを防止するため、保険金支払請求書類の書式の改正等の作業を行い、平成 25 年 4 月から実施した。

なお、今回発覚した事案以外の請求案内漏れ事案等の有無についても、委託先において確認作業を行っているところである。

ウ 長期未払契約への対応状況

長期未払契約の発生を防止する取組については、満期保険金の早期請求に向けた対応として、満期の 3 か月前から事前請求の受付を行うことができる契約の範囲を拡大し、平成 24 年 4 月からは、保険料払込中契約についても事前請求の受付対象とした。また、平成 25 年 4 月から順次実施を予定している契約者フォローアップ活動（郵便局員の訪問活動）について、事前請求受付件数の目標を設定するなど、活動の充実・強化に向けた準備を行った。

既存の長期未払契約の解消に向けた取組については、委託先において、平成 25 年 2 月から電話による請求勧奨等を開始しており、平成 25 年度も継続中である。

v 委託先の外部委託の管理

① 主な取組

上記 i から iii 及び vi に関する再委託先で発生した事案や取組について、委託先を通じて報告を受けているほか、委託先と再委託先との連携態勢、モニタリング態勢及び研修等の取組施策、委託先が再委託先に対して実施したモニタリング結果等の報告を受け、内容の確認を行った。

また、機構では、実地監査において、委託先が再委託先に対して実施したモニタリングの内容に不適正な事案等を発見した場合は、委託先に対して認識・改善策等の報告を求めるなどの改善指導を行った。

② 取組結果

上記 i から iii 及び vi の内容に関連した再委託先における各種取扱状況に関するモニタリングにより、適正率が低い郵便局に対しては、委託先でフォローアップモ

vi その他業務品質の確保に係る事項

ニタリングを行うなどの改善に取り組んでいる。

また、ivの内容については、郵便局員の訪問によってお客様への請求案内を実施するなど、委託先と再委託先が連携してお客様対応を行っている。

vi その他業務品質の確保に係る事項

① 業務品質の確保全般

業務品質全般については、前述したとおり、「利用者の評価等に関する調査」の結果から、向上していると認められる（「第2-3 業務の実施状況の継続的な分析」(P.34~36)を参照。）。

機構では、上記iからivに記載した事項以外にも、委託先から現金過不足事故、システムリスク管理態勢等の業務品質に関する各種報告を受けている。

現金過不足事故に関しては、事故のほとんどが不注意に起因していることから、委託先及び再委託先では、基本動作の徹底、発生局への個別指導を行うとともに、キャッシュレス化の推進に取り組んでいる。

その結果、平成24年度における現金過不足事故の発覚件数は128件（委託先2件、再委託先126件）となっており、平成23年度の同件数（307件）と比較して約6割減少した。

② システムリスク管理態勢に係る問題

ア 問題への取組

平成24年度には、委託先において、プログラム誤りにより、特約配当金額（保険契約解約後の追加配当金額）の計算に誤りが発生（5,733件）していたというシステムリスク管理態勢に関する問題が発覚し、平成24年5月11日に委託先で報道発表を行い、機構のホームページにも掲載するとともに、お客様にお詫び状を発送した上で、不足額の支払を行った。

なお、本事案は、民営化前に行ったシステム改正時のプログラム誤りが原因であったが、委託先においては、現在、プログラム誤りの再発防止に向けた取組を行うとともに、潜在バグの極小化等プログラムの品質向上に向けた取組を継続的に実施している。

イ 再発防止に向けた対応状況

vii 会計に関する業務の適正性

システムリスク管理態勢の改善に向けた対応としては、次の対応を行っている。

- ・ 平成 24 年 10 月から平成 27 年度に向け、委託先において、潜在バグの解消を目的として、検証範囲を拡大し、プログラム品質向上活動を継続的に実施中。
- ・ 委託先におけるプログラム誤りの再発防止に向けた取組（業務部門によるシステム化要件の確認、仕様変更管理等）の継続実施。

機構では、半期ごと（平成 24 年 11 月及び平成 25 年 5 月）にシステムリスク管理態勢に関する報告を受け、委託先における取組状況等の確認を行うとともに、平成 24 年度の実地監査では、システムリスク管理態勢を重点項目の 1 つと位置付けて、委託先の本社システム部門へのヒアリング等を実施し、システム改正時の仕様変更や潜在バグの対応状況等の確認を行った。

なお、平成 24 年度の実地監査においては、委託先における取組状況について、特に改善指導を要する内容は確認されなかったが、引き続き、対応状況等の確認を行う必要があることから、平成 25 年度の実地監査においても、システムリスク管理態勢に関する監査を行う予定である。

③ 東日本大震災等の被災者対応

平成 24 年度においても、東日本大震災に伴う非常取扱いを継続して行うとともに、取扱件数については、委託先から毎週報告を受けた。

なお、平成 24 年度は、他の自然災害の被災地域を対象に 7 回の非常取扱いを実施した。

vii 会計に関する業務の適正性

① 地方公共団体貸付の弁済状況の確認

かんぽ生命保険から、毎月、地方公共団体貸付に係る弁済予定と弁済実施状況の報告を受け、同貸付の弁済状況の確認を行った。

② 年度・中間決算期のかんぽ生命保険本社に対する実地監査

平成 24 年 5 月及び 11 月に再保険に係る決算データの網羅性・実在性・正確性を担保するため、「仕訳伝票及びそれらを取りまとめた取引明細表が照合データとして適正であることの検証」、「仕訳伝票及びそれらを取りまとめた取引明細表と機構

に提供されたデータの網羅性・実在性・正確性の検証」、「責任準備金等保険契約準備金に係る仕組みの検証」及び「責任準備金等保険契約者準備金が算出方法書に基づき正しく設計されているか抽出検査による検証」を行った。

③ かんぽ生命保険本社、支店、サービスセンター及び郵便局に対する実地監査

平成 25 年 3 月にかんぽ生命保険本社に対して、かんぽ会計システムの機能拡張時における検証の実効性について実地監査を実施した。

平成 24 年 7 月から 11 月まで、本社、支店（3 か所）、サービスセンター（2 か所）、郵便局（2 か所）に対し実地監査を実施し、取引の発生からシステムへのデータ登録に係るコントロールの整備・運用状況の確認を行った。

また、平成 24 年 8 月に広島支店、大阪支店及び名古屋支店において、地方公共団体貸付に係る業務の点検を行った。

④ 上記①、②及び③において、機構の財務諸表に重大な影響を及ぼすような事象は認められなかった。

イ 実地監査計画

平成 24 年度における実地監査計画を定め、実地監査を行う。

なお、実地監査計画には、次の内容を盛り込むこととし、実施に当たっては、監査項目や監査対象局所を選定する際に、委託先の実施する内部監査の結果を利用するなど、各組織の内部統制機能を活用して、効果的かつ効率的な実施に努める。

(郵便貯金管理業務)

- ・ 委託先の本社、本支店又は出張所等及び再委託先の本社、支社又は郵便局等(局規模等を勘案)を対

イ 実地監査計画

(郵便貯金管理業務)

郵便貯金管理業務においては、平成 24 年 3 月に、委託先の本社、貯金事務センター、地域センター、コールセンター及び店舗並びに再委託先の本社、支社及び郵便局に対し実地監査を行う実地監査計画を定め、予定どおり、のべ 34 か所の実地監査を行った。

象として、委託業務の実施状況を監査する。

- ・ 実地監査は、必要に応じ、上記アの項目並びに下記（3）①及び②に掲げる項目について行う。

（簡易生命保険管理業務）

- ・ 委託先の本社、サービスセンター又は支店及び再委託先の本社、支社又は郵便局等（局規模等を勘

実地監査に当たっては、委託先等の内部統制機能を活用して、効果的かつ効率的な実施に努めるとともに、機構全体の経費の増大を招かないようにするために、委託先の実施する内部監査等の結果を利用して、監査項目や監査対象局所を選定したほか、委託先の監査部門と定期的に意見交換を行った。また、実地監査の結果も踏まえ、必要に応じ、委託先等の監査、モニタリング、点検の改善を求めた。

① 実地監査対象

○ 委託先

- ・ 本社（2回）
- ・ 金沢貯金事務センター及び徳島貯金事務センター
- ・ 山梨地域センター及び三重地域センター
- ・ 福岡コールセンター
- ・ 本店、長野支店、金沢支店及び新潟店

○ 再委託先

- ・ 本社（2回）
- ・ 北陸支社、四国支社、東京支社、南関東支社、東海支社及び九州支社
- ・ 神田郵便局、青梅郵便局、港南台郵便局、峡南郵便局、甚目寺西今宿郵便局、鈴鹿六郵便局、熊本国府二和郵便局、宗像郵便局、六日町郵便局、三条郵便局、伏木郵便局、新居浜郵便局及び高松東郵便局
- ・ 羽黒簡易郵便局及び明和竹川簡易郵便局

② 実地監査の結果を踏まえ、平成24年9月及び平成25年4月に委託先に対し、実地監査結果指摘事項を通知し、委託先及び再委託先における業務の改善を求め、平成24年12月及び平成25年5月に、委託先及び再委託先の認識、改善策等の報告を受けた。

（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、平成24年4月に、委託先の本社、サービスセンター及び支店並びに再委託先の本社、支社及び郵便局に対し実地監査を行う旨を規定した実地監査計画を定め、状況に照らし修正しつつ（平成24年度下期の実地監査は保険金等支

案)を対象として、委託業務の実施状況を監査する。

- ・ 実地監査は、必要に応じ、上記アの項目並びに下記(3)①及び②に掲げる項目について行う。

払管理態勢を最重点項目として実施)、以下のとおり実施した。

実地監査に当たっては、委託先等の内部統制機能を活用して、効果的かつ効率的な実施に努めるとともに、機構全体の経費の増大を招かないようにするために、委託先の実施する内部監査等の結果を利用して、監査項目や監査対象局所を選定したほか、委託先と定期的に打合せを行い、問題事案への取組状況等の情報共有を図った。また、実地監査の結果を踏まえ、必要に応じ、委託先等が行う監査、モニタリング、点検の改善を求めた。

① 実地監査対象

○ 委託先

- ・ 本社(2回)
- ・ 仙台サービスセンター、東京サービスセンター及び京都サービスセンター
- ・ 岡山支店、山口支店、福山支店、帯広支店、函館支店、旭川支店、群馬支店、茨木支店、宇都宮支店、広島支店、大阪支店、名古屋支店、福島支店、長岡支店、姫路支店、新宿支店、盛岡支店及び長野支店

○ 再委託先

- ・ 本社(2回)
- ・ 中国支社、北海道支社、関東支社、東北支社、信越支社及び近畿支社
- ・ 備前瀬戸郵便局、岡山野田屋町郵便局、豊浦郵便局、下関大平郵便局、因島郵便局、尾道則末郵便局、釧路東郵便局、釧路美原郵便局、大沼郵便局、函館公園通郵便局、土別郵便局、西原郵便局、木崎郵便局、前橋鶴光路郵便局、赤塚郵便局、勝田中根郵便局、矢板郵便局、矢板本町郵便局、名取郵便局、横手郵便局、飯坂郵便局、松本南郵便局、五泉郵便局、長岡西郵便局、生駒郵便局、加古川東郵便局、草津郵便局、盛岡中央郵便局及び長野中央郵便局

- #### ② 実地監査の結果を踏まえ、平成24年10月(平成24年度上期分)及び平成25年4月(平成24年度下期分)に委託先に対し、実地監査結果指摘事項を通知し、委託先及び再委託先における業務の改善を求めた。平成24年度上期分については、委託先及び再委託先の認識、改善策等の報告を平成24年12月に受け、下期分については、平成25年6月に報告を受ける予定である。

(3) 監督に当たり留意する事項

① 郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務の提供場所及び提供時間

利用者の利便の確保に配慮したものとなるよう、委託先及び再委託先に対し、委託先が行う銀行業務及び生命保険業務並びに再委託先が行う銀行業の代理業務及び生命保険契約の維持・管理業務と同等以上の提供場所及び提供時間を確保するよう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、委託業務を取り扱う事務所の名称、所在地、営業日及び営業時間を記載した「郵便貯金委託業務実施営業所一覧」を委託先と協議して定め、委託先に対して委託先が行う銀行業務及び再委託先が行う銀行業の代理業務と同等以上の営業日及び営業時間の確保を義務付けている。

なお、郵便貯金管理業務においては、委託先が行う銀行業務及び再委託先が行う銀行業の代理業務と同等の提供場所及び提供時間が確保されていることについて確認済みである。

(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、委託業務を取り扱う事務所の名称、所在地、営業日及び営業時間を記載した「簡易生命保険委託業務取扱事務所一覧」を委託先と協議して定め、委託先に対して委託先が行う生命保険業務及び再委託先が行う生命保険契約の維持・管理業務と同等以上の営業日及び営業時間の確保を義務付けている。

なお、簡易生命保険管理業務においては、委託先が行う生命保険業務及び再委託先が行う生命保険契約の維持・管理業務と同等の提供場所及び提供時間が確保されていることについて確認済みである。

② 標準処理期間の設定

預金者、契約者等の利便を図るため、次の取扱いについて、標準処理期間を設定し、その期間内に案件の9割以上を処理するよう、委託先に求めることとする。

その対応状況について、必要に応じ、上記(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。

(郵便貯金管理業務) (詳細は別紙3のとおり)

ア 貯金証書・保管証の再交付の取扱い

イ 定額郵便貯金及び定期郵便貯金に係る払戻証書の発行の取扱い

ウ 残高証明書の発行の取扱い

(簡易生命保険管理業務) (詳細は別紙4のとおり)

ア 満期保険金の支払

イ 入院保険金の支払

ウ 生存保険金の支払

エ 失効・解約還付金の支払

オ 基本契約の死亡保険金の支払

(郵便貯金管理業務)

1 郵便貯金管理業務においては、中期計画、年度計画及び監督方針において標準処理期間を次のとおり設定し、委託先に対して、標準処理期間内で案件の9割以上を処理するよう求めている。

(1) 貯金証書・保管証の再交付の取扱い 3日

(2) 定額郵便貯金及び定期郵便貯金に係る払戻証書の発行の取扱い 4日

(3) 残高証明書の発行の取扱い

ア 管理担当貯金事務センターの処理

- ・ 自貯金事務センター受入分 4日
- ・ 他貯金事務センター受入分 2日

イ 管理担当貯金事務センター以外の貯金事務センターの処理

- ・ 管理担当貯金事務センターへの関係資料の発送 4日

2 郵便貯金管理業務においては、処理状況について、毎月報告を受け、いずれの手續においても、標準処理期間内に9割以上処理していることを確認した。

(簡易生命保険管理業務)

1 簡易生命保険管理業務においては、中期計画、年度計画及び監督方針において標準処理期間を次のとおり設定し、委託先に対して、標準処理期間内に案件の9割以上を処理するよう求めている。

(1) 満期保険金の支払 5営業日

(2) 入院保険金の支払 5営業日

(3) 生存保険金の支払 5営業日

(4) 失効・解約還付金の支払 5営業日

(5) 基本契約の死亡保険金の支払 5営業日

2 上記5項目全体の保険金等支払について、標準処理期間内に処理した保険金等支払案

		<p>件の割合は約 96%であり、全体としては9割以上となっている。</p> <p>これを個別の保険金等支払種別で見た場合、支払審査を要する入院保険金（手術保険金を含む。）の支払については、平成 24 年度上期は概ね毎月 9割以上であったものの、下期は9割を下回る状況となり、年間では9割を下回る結果（89.1%）となっている。</p> <p>その原因としては、保険金の請求案内漏れ等の事案への対応策のために、査定スキルを有する社員の一部が過去の支払事案の点検に係る対応に従事する必要性が生じたこと、請求案内漏れの再発防止に向けて審査方法の改善を行い、より慎重に各種証明書類を確認するようになったため、審査に時間を要していることなどの影響が考えられる。</p> <p>3 保険金の請求案内漏れ等の防止に向けた取組は重要であるが、保険金の支払に日数を要することになれば、お客様サービスの維持・向上の観点から問題があるため、機構では、定期的に保険金等支払の処理期間に関して報告を受け、問題点の把握・分析を行うとともに、平成 24 年度下期に実施した実地監査においては、保険金の請求案内漏れ等の防止に向けた対応状況を確認するとともに、保険金等支払の処理状況（処理日数）についても監査を行った。</p> <p>この実地監査の結果、郵便局からの支払請求書類の送付状況に関する事項等については、保険金等支払の早期化に向けて改善の必要があると考えられるため、機構は、委託先及び再委託先に対し、指摘事項として改善を求めた。さらに、実地監査における指摘とは別に、委託先の担当部門へのヒアリングを実施し、今後の改善に向けた対応の検討を求めた。</p>	
当該業務に係る事業経費	50,984 千円	当該業務に従事する職員数	16 名
■ 当該項目の評価 (AA~D)	(AA~D の 5 段階評価を記入)		
■ 評価結果の説明 ※必要性、有効性、効率性の観点を踏まえ評価			

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 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等を行うことにより、業務の実施状況を継続的に分析し、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）
	郵便貯金の預金者に対する郵便貯金の利用及び簡易生命保険の契約者等に対する簡易生命保険の利用に関する御意見等を把握し、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 利用者の意見の把握</p> <p>利用者から委託先及び再委託先に寄せられた意見は、定期的に機構に報告される。機構は、自らが受けた意見とともに、これらの意見を毎月又は四半期ごとに分析した（「第2－4 照会等に対する迅速かつ的確な対応」（P.37～41）を参照。）。意見の件数及び概要は、郵便貯金管理業務については平成22年度第4四半期分から、また、簡易生命保険管理業務については平成19年度第3四半期分から、機構ホームページにて公表している。</p> <p>2 業務の見直し等に資する調査等の実施</p> <p>(1) 調査の概要</p> <p>ア 名称 平成24年度郵便貯金及び簡易生命保険のサービスに対する利用者の意向等に関する調査</p> <p>イ 調査方法 Web調査</p> <p>ウ 調査時期 平成24年11月26日～同年12月4日</p> <p>エ 回答者数 郵便貯金関係1,126人、簡易生命保険関係1,097人</p>

		<p>(2) 業務の質の維持・向上に関する取組状況</p> <p>調査事項について、機構が提供するサービスその他の業務の質の維持・向上のほか、郵便貯金及び簡易生命保険に係る債務の確実な履行のために、調査結果をより有効に活用することができるよう、全面的な見直しを行った。具体的には、コールセンターや住所変更届出制度、郵便貯金の権利消滅制度、定期郵便貯金の自動継続の取扱いの廃止、貯金証書・保険証書等を預ける場合の預り証等の受領の必要性等の認知度・認知経路等について、前年度に引き続き調査事項としたほか、満期が到来した郵便貯金の預金者や保険金等支払事由が発生した簡易生命保険の保険金受取人の満期等の時期からの経過年数の把握状況、満期保険金の請求時期別の受取方法等を追加した。</p> <p>一方、回答者負担の軽減等の観点から、重要性が低い調査事項について整理を行った。</p> <p>(3) 調査結果の活用</p> <p>調査結果については、今後の業務改善において活用するよう、要請文書を付して、委託先であるゆうちょ銀行及びかんぽ生命保険に送付して内容を説明するとともに、一層の改善が必要と考える項目については、取組状況等の報告を求めた。</p> <p>なお、一層の改善が必要と考える項目とは、具体的には次のとおりである。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ ゆうちょ銀行 預り証の周知方法 等 ・ かんぽ生命保険 保険料の口座払込みの利用勧奨（保険料のキャッシュレス化）、満期保険金の早期請求等 <p>これら両社の再委託先である日本郵便株式会社（以下「日本郵便」という。）にも、ゆうちょ銀行及びかんぽ生命保険に改善を求めている旨を付記した上で、報告書を送付して内容を説明している。これに対し、ゆうちょ銀行では、名刺の裏を活用した預り証の周知を実施する等の改善を、かんぽ生命保険では、保険料の口座払込みの利用勧奨に加えて保険料の送金払込みの利用勧奨の実施、満期保険金等の早期請求に向けた訪問活動の対象拡大等（「第2-2 提供するサービスの質の維持・向上」(P.13~33)を参照。）を行うこととしている。</p> <p>また、機構においても、調査結果を踏まえ、新たに以下の取組を行った。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 定期郵便貯金の早期払戻し勧奨に重点を置いた新聞広告や郵便局での周知用
--	--	---

		<p>チラシの配布を行い、この中で自動継続定期が廃止されていることについても周知を行った。</p> <ul style="list-style-type: none"> 平成 25 年 5 月から郵便貯金払戻証書を預金者に送付する際に当該証書の権利消滅制度と払戻金の早期受取りを案内するリーフレットを同封するための準備を行った。 平成 25 年度の簡易生命保険管理業務の実地監査については、長期未払契約の発生防止を含む保険金等支払管理態勢を最重点項目とした。 長期未払契約の解消に向けた取組状況（訪問活動（平成 25 年 5 月開始）の対応状況等）について、かんぽ生命保険から定期的に報告を受けることとした。 	
当該業務に係る事業経費	1,036 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~D の 5 段階評価を記入)		
<p>■ 評価結果の説明</p> <p>※必要性、有効性、効率性の観点を踏まえ評価</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 4 照会等に対する迅速かつ的確な対応	
■ 中期計画の記載事項		
郵便貯金の預金者、簡易生命保険の契約者等からの直接の照会等に対し迅速かつ的確に対応することとする。 委託先及び再委託先に対しては、郵便貯金の預金者、簡易生命保険の契約者等からの照会等に迅速かつ的確に対応することを求めることとし、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。		
■ 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>郵便貯金の預金者、簡易生命保険の契約者等からの直接の照会等に対しては、応答マニュアルや応対事例集を参考として、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に対しては、郵便貯金の預金者、簡易生命保険の契約者等からの照会等に迅速かつ的確に対応することを求めることとし、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、</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、電話応対の基本等を盛り込んだ「お客様応答マニュアル」を活用するとともに、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応対事例を分類した「お客様応対事例集」について、平成24年度に受け付けた苦情申告等の内容、新たに開始した満期後15年目等の預金者へのあいさつ状に関する照会及び簡易生命保険の制度改正（保険料控除の税制改正等）に関する事例を踏まえて内容を更新・拡充し、お客様からの御意見・照会等の際に活用して的確に対応している。</p> <p>なお、照会等への対応が迅速でないとの苦情はなかった。</p> <p>また、従来から機構のホームページに預金者等へのお知らせを掲載しているが、平成24年度には、お客様からの照会内容を踏まえ、郵便貯金の有無の確認（現存調査）のお知らせを追加した。</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、委託先等に対して各種の報告を求めるとともに、実地監査を行い、必要に応じ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迅速かつ的確に対応することを求めた。</p> <p>（関連：「第2-2 提供するサービスの質の維持・向上」(P.13～33)を参照。）</p>

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。

(郵便貯金管理業務)

1 主な取組

(1) 委託先及び再委託先での取組

苦情減少のため、CS推進活動(CS向上のための各種研修、CSレベルの認定等)、各種研修による業務知識の向上、ミステリーショッパー、委託先・再委託先の連携による2か月以上未解決の長期未解決事案解決等を継続して実施したほか、新たに以下の取組を行った。

- ・ 苦情分析・対応体制の強化(分析担当ライン及びお客さまサービス向上連絡会の設置)〈委託先〉
- ・ コールセンターの品質向上のため、内製化の準備(平成25年4月から、運営を業務委託形態から派遣形態に変更)〈委託先〉
- ・ 平成25年6月に予定している副印鑑廃止の準備、現存照会手続の改善等、苦情を踏まえた各種手続の改善〈委託先〉

(2) 機構の委託先及び再委託先に対する取組

委託先から毎日報告される苦情申告等を四半期ごとに集約し、その内容を分析するとともに、委託先及び再委託先の実地監査を行った。その結果を踏まえ、以下の点について、委託先及び再委託先に改善を求めた。

- ・ 権利消滅時に発送する催告書の色や文言の変更〈委託先〉
- ・ 後日払い等の防止〈委託先及び再委託先〉
- ・ 相続手続の改善〈委託先〉

機構の求めに応じ、委託先及び再委託先では、催告書の色や文言の変更を行ったほか、平成26年1月から払戻金の口座振込を実施する等、相続手続を改善する予定である。また、委託先及び再委託先において、後日払い等防止のための指導・研修を行った。

なお、苦情申告等の件数・分類を、引き続き、機構ホームページにおいて四半期ごとに公表した。また、改善措置の具体例についても機構ホームページにおい

て紹介した。

2 取組結果

以上の取組等により、平成 24 年度の苦情申告等の数は 6,167 件であり、平成 23 年度の 7,656 件から約 2 割減少している。また、平成 24 年度末の長期未解決事案は 22 件であり、平成 23 年度末の 38 件から約 4 割減少した。

(簡易生命保険管理業務)

1 主な取組

(1) 委託先及び再委託先での取組

お客様の声には、大きく分けて「苦情」と「問合せ」の 2 種類があるが、「問合せ」に分類したお客様の声の中には、「苦情」に該当する内容が含まれている場合もあるため、委託先において、平成 24 年 4 月から、これらの声も「苦情」として捉え、苦情分類の徹底を図った。

また、平成 21 年 6 月に委託先に対し、委託先及び再委託先における未解決事案の管理態勢の整備を求め、同年 9 月以降、長期未解決事案（委託先又は再委託先において受付から 2 か月以上経過してもなお未解決となっている事案）については、委託先本社又は再委託先本社が個別に営業店、郵便局に指導を行っている。さらに、平成 21 年度以降、委託先では、10 月期及び 11 月期に問い合わせが集中するかんぽコールセンターの応答率向上に向けた取組を行っている。

(2) 機構の委託先及び再委託先に対する取組

委託先から報告される苦情申告等の内容については、毎月分析を行っており、委託先及び再委託先への実地監査においても、苦情申告等処理態勢を監査項目の 1 つとしている。平成 24 年度下期の実地監査において監査（例：委託先で受け付けた苦情の中で事前に再委託先に申し出ていることが確認できる事案をサンプリングし、再委託先で苦情として入力しているか確認）を行ったが、特に指摘等を必要とするものはなかった。

また、平成 24 年度には、機構への問合せが多かった払込証明書に関する内容について、来年度の払込証明書のレイアウト変更時に対応するよう委託先に検討依

頼を行った。

なお、苦情申告等の情報は、四半期ごとに「お客様の声」として機構ホームページで公表しており、改善措置をとったものについては、その内容を公表している。

2 取組結果

(1) 苦情分類の徹底の取組結果

平成 24 年度における簡易生命保険管理業務に関する苦情申告等（かんぽ生命保険契約に関する苦情申告等を含む。）の件数は 267,935 件であり、平成 23 年度の同件数（186,530 件）と比較して約 44%増加した。

なお、昨年度までの分類基準で件数を試算した場合、約 184 千件となり、実質的には苦情申告等は、昨年度とほぼ同水準と考えられる。

種別ごとの苦情を見た場合、前年度と比較して特に件数割合が増加しているものは、「保険金等支払」に関するもの（約 3.5 万件増加）であり、「第 2-2 提供するサービスの質の維持・向上」の（1）③（P.24~25）に記載した保険金の請求案内漏れ等の事案に関する案内書の発送を開始した平成 25 年 1 月以降に増えている状況である。

種別	平成 23 年度	平成 24 年度	増減
保険金等支払	66,763	101,829	52.5%
既契約	43,999	61,692	40.2%
新規契約時	31,609	45,141	42.8%
保険料払込証明	33,375	43,489	30.3%
税金	1,124	3,547	215.6%
その他	9,660	13,237	37.0%
計	186,530	267,935	43.6%

(2) 長期未解決事案の早期解決に向けた取組結果

長期未解決事案については、相当数の解決が図られ、現在も個別案件の解決に向けた対応を継続しており、平成 24 年度末時点での長期未解決事案の残存数は 70

件で、平成 23 年度末時点での同件数（135 件）と比較して 48.1%減少した。

(3) コールセンターの応答率向上に向けた取組結果

毎年 10 月中旬から下旬にかけて、委託先からお客様あてに払込証明書及び契約内容のお知らせを発送していることから、これらに関する苦情・問合せ等は、10 月期及び 11 月期に集中する。

平成 21 年度には、かんぽコールセンターへの問い合わせがこの時期に集中し、10 月期の応答率が 50%を下回る状況となったため、新たに横浜コールセンターを設置し、平成 22 年 10 月から稼動するとともに、応答率の向上に向けた改善を行ってきた。

平成 24 年度の 10 月期及び 11 月期においては、保険料払込控除に係る税制改正による問合せ等の増加が懸念されたが、発送通数の平準化による入電数の集中の抑制、払込証明書のレイアウト変更による記載事項に対する苦情の減少、委託先支店社員による支援等により、高い応答率を維持した。

	21 年度	22 年度	23 年度	24 年度
10 月期の応答率	45.0%	96.4%	92.3%	98.5%
11 月期の応答率	68.2%	98.8%	97.9%	97.2%

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	16 名
-------------	-----	--------------	------

■ 当該項目の評価 (AA~D)	(AA~D の 5 段階評価を記入)
---------------------	--------------------

■ 評価結果の説明 ※必要性、有効性、効率性の観点を踏まえ評価

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 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、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引き続き毎事業年度公表することとする。</p> <p>なお、これらの情報の公表は、直近の事業年度に係る財務諸表について通則法第38条第1項の規定による総務大臣の承認を受けた日から2月以内に行うこととする。</p> <p>(2) (1) の情報その他の情報の提供に当たっては、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) 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、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ついて、ディスクロージャー誌を作成し機構に備え付ける等、その内容を引き続き公表することとする。</p> <p>なお、これらの情報の公表は、直近の事業年度に係る財務諸表に</p>	<p>1 ディスクロージャー誌の作成・公表</p> <p>機構の組織、業務、商品の概要、資産運用及び財務等に関する情報並びにコンプライアンスの推進、リスク管理、情報セキュリティ、個人情報保護、環境配慮等に関する機構の取組を記載したディスクロージャー誌を平成24年9月に作成し、機構の情報公開室に備え付けて一般の閲覧に供するとともに、ホームページで公表した。</p> <p>このディスクロージャー誌には、独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構に関する省令（平成19年総務省令第98号）の規定による公表事項である郵便貯金残高、簡易生命保険責任準備金残高、貸付金残高等の情報も記載しているほか、財務諸表を掲載している。</p> <p>また、ディスクロージャー誌とは別に、機構の概要を紹介したパンフレットを作成の上、ホームページで公表しており、平成25年3月に改訂版に更新した。</p> <p>なお、平成24年6月22日付けで、平成23事業年度に係る財務諸表について独立行政法人通則法（平成11年法律第103号。以下「通則法」という。）第38条第1項</p>

	<p>ついて通則法第38条第1項の規定による総務大臣の承認を受けた日から2月以内に行うこととする。</p> <p>(2) 機構の情報の提供に当たっては、ホームページを積極的に活用することとする。また、ユーザビリティ、アクセシビリティについて必要に応じ改善等し、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>の規定による総務大臣の承認を受け、同年8月15日に、独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構に関する省令第17条第1項及び第18条第1項に規定する公表事項を記載した書類を機構の情報公開室に備えて一般の閲覧に供するとともに、ホームページで公表した。</p> <p>2 その他</p> <p>通則法の規定に基づき、業務方法書、中期計画、年度計画、事業報告書及び役職員の報酬・給与・退職手当の支給の基準をホームページで公表している。財務諸表についても、同法の規定に基づき、情報公開室に備え付けて一般の閲覧に供するとともに、官報に公告している（ホームページでも公表）。</p> <p>また、関係法令、郵便貯金・簡易生命保険の沿革、商品概要、約款、委託先業務実施営業所等の情報も、ホームページで公表している。</p> <p>（新聞広告等の実施については、「第2-6 預金者等への周知」(P.45~50)を参照。）</p> <p>上記1に掲げたものも含め、情報提供に当たってはホームページを積極的に活用している。</p> <p>ホームページの掲載方法の改善として、ユーザビリティ向上の観点から、平成23年10月からサイト内検索機能を導入している。また、アクセシビリティ向上の観点から、平成24年8月に音声読み上げソフトの利用契約を更新し、引き続き、視力の低い人や目が疲れやすい人でも、ウェブサイトを快適に閲覧できるようにした。</p> <p>ホームページの掲載内容に関する改善としては、平成24年10月にホームページの改修を行い、満期を迎えた郵便貯金や簡易生命保険を受け取られるお客様が容易に目的のページにたどり着けるよう、トップページ上部に大型バナーを設けるとともに、ジャンプ先のページを分かりやすく整理した。</p> <p>さらに、平成24年10月に総務省のホームページに機構のバナーを設け、機構の御案内ができるようにした。また、平成25年1月にゆうちょ銀行、かんぽ生命保険及び日本郵便のホームページのトップページに機構のバナーを設け、満期を迎えた郵便貯金や簡易生命保険の早期受取りについて御案内するとともに、機構ホームページの該</p>
--	---	---

		当ページに記載している詳細説明部分にジャンプできるようにし、機構組織や早期受取りの認知度を高め、詳細の御案内が容易にできるようにした。	
当該業務に係る事業経費	110,922 千円	当該業務に従事する職員数	19 名
■ 当該項目の評価 (AA~D)	(AA~D の 5 段階評価を記入)		
■ 評価結果の説明 ※必要性、有効性、効率性の観点を踏まえ評価			

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> <p>なお、広報業務の実施に当たっては、実際に窓口において満期を迎えた貯金や満期保険金を受け取った方等に対する実態調査等を行い、費用対効果を十分検証しつつ、より効果的かつ効率的な実施に努めるとともに、機構全体の経費の増大を招かないようにする。</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>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</p>	<p>(郵便貯金管理業務)</p> <p>1 預金者等への情報提供 満期を経過した郵便貯金残高を機構のホームページに毎月掲載して、満期を経過した郵便貯金の早期受取りを呼びかけている。 また、機構ホームページ上に、引き続き、郵便貯金の権利消滅制度等に関するQ & A、民営化前に預けていただいた定期貯金は全て満期となっていること及び毎年度の権利消滅額を掲載した。</p> <p>2 預金者への個別周知 預金者に満期日の2か月前に「満期のご案内」を、さらに満期後10年を経過した貯金（以下「睡眠貯金」という。）となる日の2か月前に「満期日経過のご案内」を預金者に送付し、早期払戻しを勧奨している。また、郵便貯金払戻証書については、証書発行日から4か月経過時と権利消滅（3年6か月経過時点）の2か月前に「払戻しをお勧めする通知」を預金者に送付している。 平成24年度においては、昨年度の試行結果を踏まえ、満期後15年、18年、19年</p>

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。

なお、広報業務の実施に当たっては、実際に窓口において満期を迎えた貯金や満期保険金を受け取った方等に対する調査等の実施に向けて準備を行う。

経過した貯金を保有する全預金者を対象として、早期払戻しを促すあいさつ状を送付した。

送付に当たっては、より効果的な周知方法となるよう封筒の色や文面等を工夫した。本施策には、早期払戻しに一定の効果が認められたことから、平成 25 年度も同様の施策を実施する予定である。

3 その他

平成 24 年度から、郵便貯金に係る「権利消滅のご案内」（催告書）及び郵便貯金払戻証書の「払い戻しをお勧めする通知」について、預金者に届いても読んでいただけずに放置されないよう、ハガキの表面に「重要」、「至急お読みください」の文字を記載するとともに、一般のお知らせとは違った配色のハガキを使用することとした。

また、郵便貯金払戻証書を預金者に送付する際に、当該証書の権利消滅と払戻金の早期受取りを案内するリーフレットを調製し、平成 25 年 5 月から証書送付時に同封を開始するための準備を行った。

さらに、住所不明等の理由による各種案内の不着件数が減少するよう、引き続き機構ホームページにおいて、住所を変更した場合に届出を行うことを勧奨したほか、前述した満期後 15 年目等のお知らせに同様の内容の文書を同封した。

なお、委託先においても、郵便局の窓口等で配布している「ゆうちょ銀行からの重要なお知らせ」に権利消滅制度を明記するよう変更したほか、長期間利用のない郵便貯金の早期払戻しを呼びかける新聞広告等を行った。

睡眠貯金及び権利消滅金の状況は、下表のとおりである。

(単位：億円)

区分	平成 23 年度	平成 24 年度
権利消滅額	90	75
睡眠貯金残高	4,313	4,525

おって、睡眠貯金残高が若干増加しているが、これは、睡眠貯金の対象となる 20

～29 年前に預入された定額郵便貯金が昨年度よりも増加したことが一因と推測される。

(簡易生命保険管理業務)

1 契約者等への情報提供

保険金等の請求により新たに支払義務が発生した保険契約については、委託先から契約者等に支払通知書を発行しているが、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を受け取りに出来ない契約者等に対して、期間ごとに支払通知書払渡未済通知書を発行している。また、機構では、保険金等の受け取りがない契約の残存状況について毎月把握し、ホームページに公表して早期受取りを呼びかけている。

平成24年度からは、支払請求のない満期保険金等についても、委託先から支払期日到来後1年1か月经過時に送付する保険金等支払案内書の発行状況を毎月把握することとし、平成24年4月発行分(同年6月掲載分)から新たに機構のホームページに掲載し、早期受取りの呼びかけを実施した。

2 満期等の個別案内

保険金等の請求漏れを防止するため、保険契約の満期等の3か月前に事前案内書を契約者等に送付しており、満期等の3か月前から保険金等の請求手続を行うことができるようにしている。

平成24年4月からは、委託先において、事前請求の対象範囲を拡大し、保険料払込中の契約についても事前請求を行うことができるよう改善を行った。

また、満期等の期日経過後も保険金等の請求がない場合は、満期等の3か月後及び1年1か月後に保険金等支払案内書を送付して、請求勧奨を行っている。

さらに、契約者フォローアップ活動として、再委託先の郵便局の社員が契約者等を戸別訪問し、満期保険金等の事前請求の案内や長期未払契約(満期等から1年1か月以上経過した契約)に対する請求勧奨等を実施している。

3 住所変更等の届出に関する周知

各種案内書や通知書がお客様に届くためには住所変更等の届出が必要なことから、当該届出を促進するため、委託先では、平成 22 年度から、「払込証明書」及び「ご契約内容のお知らせ」に「ご契約ハンドブック」を同封して発送し、住所や登録内容等に変更があった場合は、変更の届出をしていただくよう継続的な案内を行っており、平成 24 年度においても 10 月にこれを発送した。

また、平成 24 年度においては、「ご契約内容のお知らせ」が 2 年以上継続して不着となった契約について、満期案内書が不着とならないよう、委託先において、満期日の 1 年前の時点で住所調査を実施する取組を行った。

4 その他

平成 25 年度には、委託先において上記 2 に記載した契約者フォローアップ活動の改善（窓口郵便局の受持契約を対象に追加等）や満期等の期日を経過した契約を対象にコールセンターからお客様への電話（アウトバウンドコール）による早期受取勧奨を行う予定であり、個別案内の強化に向けた準備（件数指標の設定、システム改正等）を行った。

〔新聞広告等の実施〕

預入期間が経過した郵便貯金及び受取未済の簡易生命保険の保険金等の早期受取り等を勧奨するため、費用対効果を検証し、効果的かつ効率的な実施に努めるとともに、機構全体の経費の増大を招かないようにしつつ、次のとおり新聞広告等を実施した。

また、これまでに実施した新聞広告等に関する認知度等の調査の結果を踏まえ、転居した際には、郵便物に関する転居の届出とは別に、郵便貯金及び簡易生命保険に関する住所変更手続を行う必要があることについて、引き続き新聞等による広告を実施した。

（1）新聞広告の実施

平成 25 年 2 月及び平成 25 年 3 月に、全都道府県において新聞広告を実施した（【平成 25 年 2 月】全国紙 4 紙、ブロック紙 5 紙及び地方紙 32 紙の朝刊、【平成 25 年 3 月】全国紙 3 紙、ブロック紙 3 紙及び地方紙 1 紙の朝刊）。

なお、3 月の新聞広告は、定期郵便貯金の早期払戻し勧奨に重点を置いた内容

		<p>とした。</p> <p>(2) ラジオ広告の実施 平成 25 年 3 月（1 回 40 秒間で 1 日 2 回、土日祝日を除く毎日。）に、全都道府県において中波放送（AM 放送）による広告放送を実施した。</p> <p>(3) 周知用ポスターの作製及び郵便局への掲出 周知用ポスターを作製し、平成 25 年 3 月に全都道府県の郵便局 1,500 局に掲出した。</p> <p>(4) 周知用チラシの作製及び郵便局への備置き 定期郵便貯金の早期払戻し勧奨に重点を置いた周知用チラシを作製し、平成 25 年 3 月に全都道府県の郵便局 2,000 局に備え置いた。</p> <p>上記のほか、機構トップページ上部に「満期を迎えた郵便貯金や簡易生命保険のお受取りはお早めに」とのメッセージを示した大型バナーを設け、早期受取りについて容易に目的のページにたどり着けるようにするとともに、ジャンプ先の詳細説明内容を分かりやすく整理した。また、総務省、ゆうちょ銀行、かんぽ生命保険及び日本郵便のトップページに機構バナーを設け、機構ホームページの詳細説明内容に直接ジャンプできるようにした。これらにより、インターネットを利用した広報の強化を図った（詳細については「第 2 - 5 情報の公表等」（P. 42~44）を参照。）。</p> <p>さらに、広報業務の実施に当たり、実際に窓口において満期を迎えた貯金や満期保険金を受け取った方等に対する調査を平成 25 年 5 月から 8 月にかけて実施するため、当該調査の実施・分析等に当たり必要となる一般競争契約の入札公告を実施する等の準備を行った。</p>	
当該業務に係る事業経費	114,369 千円	当該業務に従事する職員数	11 名
■ 当該項目の評価 (AA~D)	(AA~D の 5 段階評価を記入)		
■ 評価結果の説明			

※必要性、有効性、効率性の観点を踏まえ評価

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</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造及び平成24年度の利益剰余金等の額は、以下のとおりである。 ア 郵便貯金の権利消滅金は、旧郵便貯金法第29条の規定に基づき、満期後20</p>

	<p>別表3のとおり</p>	<p>年を経過してもなお払戻しの請求等がなく、機構がお客様に「権利消滅のご案内」（催告書）を送付してから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することとされているため、毎年、権利消滅金が発生し、利益剰余金に蓄積される構造となっている。</p> <p>イ 簡易生命保険の保険金等は、旧簡易生命保険法第87条の規定に基づき、保険金等を支払う義務が時効によって消滅することとされている。機構が発足時に承継した支払備金（既に承継時に保険金等の支払事由が発生し、いまだその支払がなされていない保険金等の額を計上）の一部が時効完成した場合に時効完成益が発生し、これが利益剰余金に蓄積されることとなる。</p> <p>なお、平成24年度決算においては、時効完成益が60億円発生したものの、時効完成後の保険金等の支払額が37億円、時効保険金等払戻引当金への繰入額が5億円、国庫納付額が108億円となったことから、利益剰余金は前年度に比し90億円減少した。</p> <p>【利益剰余金（平成24年度決算）】</p> <table border="0"> <tr> <td>322億3,358万円</td> <td>内郵便貯金勘定</td> <td>71億6,356万円</td> </tr> <tr> <td></td> <td>内簡易生命保険勘定</td> <td>250億7,001万円</td> </tr> </table> <p>【権利消滅金・時効完成益（平成24年度決算）】</p> <table border="0"> <tr> <td>権利消滅金（郵便貯金勘定）</td> <td>75億9,811万円</td> </tr> <tr> <td>時効完成益（簡易生命保険勘定）</td> <td>60億3,952万円</td> </tr> </table> <p>(2) こうした利益剰余金の発生原因に鑑み、引き続き、機構では「第2-6 預金者等への周知」(P.45~50)に記載の対応を実施した。</p> <p>(3) また、利益剰余金について、法律に基づき以下のとおり適切な管理を実施した。</p> <p>ア 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>イ このうち、郵便貯金の権利消滅によるものについては、機構法第28条第1項の規定に基づき、国債で運用。</p> <p>簡易生命保険の保険金等の時効完成によるものについては、同法第29条の規定に基づき、かんぽ生命保険へ預託。</p> <p>ウ 郵便貯金勘定の平成23年度末の利益剰余金については、平成24年7月に一般会計へ全額納付(38,220,284,448円)。</p>	322億3,358万円	内郵便貯金勘定	71億6,356万円		内簡易生命保険勘定	250億7,001万円	権利消滅金（郵便貯金勘定）	75億9,811万円	時効完成益（簡易生命保険勘定）	60億3,952万円
322億3,358万円	内郵便貯金勘定	71億6,356万円										
	内簡易生命保険勘定	250億7,001万円										
権利消滅金（郵便貯金勘定）	75億9,811万円											
時効完成益（簡易生命保険勘定）	60億3,952万円											

		エ 簡易生命保険勘定の平成 23 年度末の利益剰余金については、第 2 期中期目標期間における積立金として整理することとされた額を控除した残余の額を、平成 24 年 7 月に一般会計へ納付 (10,827,942,984 円)。	
当該業務に係る事業経費	14,994 千円	当該業務に従事する職員数	14 名
■ 当該項目の評価 (AA~D)	(AA~D の 5 段階評価を記入)		
■ 評価結果の説明 ※必要性、有効性、効率性の観点を踏まえ評価			

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>1 超過勤務については、人件費削減等の観点からできる限り抑制することとしており、毎月、課長ミーティングにおいて超過勤務の時間数及び経費の使用状況を点検している。その結果、平成24年度における月間超過勤務時間数は、1人当たり平均21時間（平成23年度は平均27時間）であった。</p> <p>（組織編成及び人員配置の見直し状況については、「第1-1 組織運営の効率化」(P. 1～2)を参照。）</p> <p>人事評価については、人事評価規程に基づき、各職員が平成24年度当初（年度途中の転入者については転入時）に個人別の目標を設定し、平成25年4月に当該目標に対する取組状況及びその結果についての自己評価を行った上で、評価者が被評価者との対話を必要に応じて実施し、評価案を策定した。また、評価結果の公平性を保つため、段階的に調整者が評価案の内容を確認し、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>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人以内とする。</p> <p>ハラスメントの防止、メンタルヘルス等について、引き続き、相談員や産業医の活用等を行い管理する。</p>	<p>さらに、この評価結果を4月の定期昇給のほか、管理職員については6月及び12月の賞与に、一般職員について12月の賞与に反映することにより、職員のモチベーションの向上に努めた。</p> <p>派遣職員の活用や、必要に応じた超過勤務や相互応援の実施等に努めた結果、平成24年度末の常勤職員数は40人以内となった。</p> <p>1 ハラスメントの防止については、セクシュアル・ハラスメント防止規程等に基づき、職員が認識すべき事項を具体的に示すなど防止措置を講じるとともに、苦情・相談があった場合に対応するため、機構内に相談員、外部に通報窓口を設置して、相談・通報しやすい環境を整備している。また、平成24年12月には、ハラスメント防止の研修を行った。</p> <p>2 メンタルヘルスケア（心の健康管理）については、平成25年2月に、役職者を対象とした部下職員の心の健康管理及び個人が行うストレス対策（セルフケア）について、メンタルヘルス対策・支援の専門家（医師）による講習会を実施するとともに、メンタルヘルスに関する相談窓口の周知を行った。</p>	
<p>当該業務に係る事業経費</p>	<p>857 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)</p>		
<p>■ 評価結果の説明</p> <p>※必要性、有効性、効率性の観点で踏まえ評価</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 3 機構が保有する個人情報の保護	
■ 中期計画の記載事項		
<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>		
■ 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) 機構における個人情報の保護	個人情報管理規程に基づき、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>1 個人情報管理規程等に基づき、保護管理者（各部長）が、四半期ごとに、点検シートにより所管部における保有個人情報の管理状況について点検を行い、保有個人情報が適切に管理されていることを確認した上で、点検結果を総括保護管理者である理事に報告した。その後、理事から理事長及び監事に対して点検結果を報告した。</p> <p>2 全職員を対象として部外講師による研修を実施（平成24年12月）し、個人情報保護に関する意識を啓発するとともに、保有個人情報を適正に取り扱うことの重要性について改めて徹底を図った。</p> <p>3 保有個人情報の漏えい等はなかった。</p>
(2) 委託先における個人	委託先においても個人情報の適切な	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、委託先等から各種の報告

個人情報の保護

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。

(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。

を求めるとともに、実地監査を行い、必要に応じ指導等を行った。
(関連:「第2-2 提供するサービスの質の維持・向上」(P.13~33)を参照。)

(郵便貯金管理業務)

1 委託先及び再委託先における取組

委託先では、店舗や貯金事務センターでの誤廃棄・紛失を防止するため、平成24年度のコンプライアンスプログラムにおいて、顧客情報管理ルールへの浸透及び徹底を重要取組事項の一つと位置付け、顧客情報関係書類の集中保管、事故防止のための強化月間の設定、事故防止の基本動作の研修、直営店及び貯金事務センターのモニタリング等を実施した。

再委託先では、郵便局での誤廃棄・紛失を防止するため、顧客情報関係書類の集中保管、事故防止のための強化月間の設定、週一回の研修及び四半期ごとの業務研究会等による研修、郵便局のモニタリング等を実施した。

また、平成24年5月から、処理が終了した書類の保存箱への封入及び封かんのタイミングを、これまで年一回であったものを四半期ごとに実施することに改め、キャビネット等での書類の保管期間を短縮した。

さらに、平成24年12月から、事故分類別の事故防止ポイントを記載した事故事例集を活用して、事故を未然に防止した成功例を紹介する取組を始めた。

2 機構の委託先及び再委託先に対する取組

機構は、委託先に対し、顧客情報に関連する事故は直ちに、また、態勢整備状況については半期ごとに報告を求め、内容を確認している。再委託先の事故については、委託先を通じて報告を求めているが、よりの確な指導を行うため、必要に応じ再委託先に直接聴取を行った。

また、「第2-2 提供するサービスの質の確保」(P.13~33)に記載した、委託先及び再委託先に対する全ての実地監査先において、個人情報管理状況を監査した。

これらの確認及び実地監査の結果を踏まえ、更に事故を減少させるため、委託先及び再委託先に以下の改善を求めた。

- ・ 窓口端末機の取扱いを記録した電子記録媒体(DVD)の紛失等を防止するた

めの抜本的な対策＜委託先＞

- ・ 顧客情報媒体管理簿の見直し＜再委託先＞

委託先では、平成 26 年 1 月以降、新型窓口端末機の配備（再委託先への配備を含む。）に併せ、平成 27 年 8 月までに順次、データ伝送方式（窓口端末機の取扱いの記録を計算センターに伝送し、郵便局等に電子記録媒体を残さない方式）に切り替えを実施する予定である。

また、再委託先では平成 25 年 5 月から、顧客情報媒体管理簿を記録の不備が生じにくい様式に改正予定である。

3 取組の結果

以上の取組を行った結果、平成 24 年度に発覚した顧客情報関連事故（郵便事故を除く。）は 169 件となり、平成 23 年度の 170 件とほぼ同じ件数であったが、証拠書の紛失時期が民営化以前の事案を除くと、平成 24 年度は 34 件であり、平成 23 年度の 66 件から半減した。

（簡易生命保険管理業務）

1 委託先及び再委託先における取組

委託先においては、平成 24 年度のコンプライアンス・プログラムにおいて、「顧客情報漏えい等の防止」を重要項目の一つと位置付け、計画的かつ継続的な研修・指導により、顧客情報保護の重要性に対する意識の醸成を図っている。また、平成 24 年 7 月及び平成 25 年 1 月に「コンプライアンス重点取組期間」を設け、個人情報保護・顧客情報管理の重要性をテーマとした研修を実施している。

再委託先においては、平成 24 年度のコンプライアンス・プログラムにおいて、「顧客情報の保護」を重要項目の一つと位置付け、個人情報保護のための基本動作の徹底等の推進の取組を行った。また、週一回の研修、四半期ごとの業務研究会等を継続して実施し、個人情報保護の意識の醸成を図るとともに、基本動作の浸透に取り組んでいる。

		<p>2 機構の委託先及び再委託先に対する取組</p> <p>委託先又は再委託先で顧客情報の漏えい等が発覚した場合には、直ちに又は全容が判明次第、委託先から報告を受けており、また、毎月、委託先から顧客情報の漏えい等の発覚状況等の報告を受けるとともに、半期ごと（平成 24 年 11 月及び平成 25 年 5 月）に顧客情報管理態勢について報告を受けた。</p> <p>機構では、委託先からの報告内容により委託先及び再委託先における取組状況等の確認を行うとともに、実地監査で当該実施状況の確認等を行い、不適正な事案については、委託先又は再委託先に対して認識・改善策等の報告を求めるなどの改善指導を行った。</p> <p>なお、機構では、委託先に半期ごとの顧客情報管理態勢に関する報告を求める際に、顧客情報記録媒体の誤手交（保険料領収証の誤手交等）の発生割合が高かったことから、当該事項の再発防止策及びその対応状況を報告書に記述するよう要請するとともに、平成 24 年度下期の実地監査において、誤手交に関する研修等による指導状況に焦点を当てた実地監査を行い、指導等が適切に行われていることを確認した。</p>	<p>3 取組結果</p> <p>上記 1 及び 2 に記載する年間を通じた継続的な指導・周知・研修を実施した結果、平成 24 年度の委託先及び再委託先における簡易生命保険管理業務に関する顧客情報の漏えい等（郵便事故を除く。）の発覚件数は 49 件（誤手交事案：15 件）であり、平成 23 年度の 75 件（誤手交事案：26 件）と比較して約 35%減少した。</p>
<p>当該業務に係る事業経費</p>	<p>1,028 千円</p>	<p>当該業務に従事する職員数</p>	<p>16 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)</p>		
<p>■ 評価結果の説明 ※必要性、有効性、効率性の観点を踏まえ評価</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		
<p>(1) 機構における対処 東日本大震災の際の対応等を踏まえ、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、リスク管理体制の充実を図る。</p> <p>(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。</p> <p>(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、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>		
■ 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	東日本大震災の際の対応等を踏まえ、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、リスク管理体制の充実を図る。	<p>災害等の不測の事態の発生に備え、東日本大震災の発生等を踏まえ、平成23年度に「緊急事態対応計画」の全面的な改訂及び新たに「業務継続計画」の策定を行い、機構所在地（東京都港区）に首都直下地震（東京湾北部地震）等の緊急事態が発生し、又は発生するおそれがある場合における業務継続対応の具体的事項を定める等、機構における緊急事態対応の強化を図った。この「緊急事態対応計画」及び「業務継続計画」において、毎年度、発生した緊急事態等の状況等を踏まえ検討を加え、これら計画を必要に応じて修正を行い、リスク管理体制の充実を図ることとしている。</p> <p>平成24年度においては、緊急事態発生時に各職員が自ら行動できるよう、全職員を対象として、11月に緊急事態対応計画等についての説明会を実施し、職員への周知を徹底した。さらに、12月には全職員を対象として、震災訓練を実施するとともに、機構内の自衛消防隊員等約半数の職員が、ビル入居者を対象とする避難訓練に参加した。また、緊急事態対応に速やかに対応するため、事業者が提供する安否確認サービスを</p>

<p>(2) 委託先における対処</p>	<p>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ととする。</p>	<p>導入し、安否確認及び非常参集の連絡体制の充実を図るとともに、東京都の条例に基づき、大規模災害の発生時において、職員が一斉に帰宅することの抑制及び3日分の食料等の備蓄することについて、「緊急事態対応計画」及び「業務継続計画」の改正を行った。</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、委託先に対し、「危機管理規程」、「事業継続計画書」、「ゆうちょ総合情報システムにおける緊急時対応計画(コンティンジェンシー・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ている。</p> <p>平成24年5月には、東京直下型地震を想定し、本社機能が麻痺した際に備え、近畿エリアに本社機能代替組織(第二対策本部)の整備等を行ったこと、また、平成25年1月には、災害時のシステムバックアップ体制の強化を行ったことについて、委託先から報告を受け、確認を行っている。</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ている。</p> <p>平成23年3月の東日本大震災を踏まえ、委託先では、平成24年4月に「事業継続計画書」を見直し、人命尊重を第一義とすることの明確化、平時、有事に必要な態勢の整備、さらには首都直下型地震に備え、近畿エリア(関西本部)において、非常災害対策本部が行う安否確認や被災状況等の初動対応等に必要な機能の支援又は必要に応じてその代替を行う態勢の整備等を行った。</p> <p>また、委託先では、平成25年3月に、広域災害発生時の情報システムの障害状況等を一元的に把握し、その情報を遅滞なく経営に提示し、経営の適切な意思決定を図ることを目的として、「情報システムにおける総合的緊急時対応計画(コンティンジェンシープラン)」を新たに制定し、災害等の対応態勢の強化を図っている。</p>
----------------------	--	---

<p>(3) 再委託先における 対処</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>[再委託先における対処] 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ている。 また、平成25年1月には、日本郵政グループ全体の訓練を実施したことについて、委託先から報告を受け、確認を行っている。</p>	
<p>当該業務に係る事業経費</p>	<p>420 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>(AA~D の 5 段階評価を記入)</p>		
<p>■ 評価結果の説明 ※必要性、有効性、効率性の観点で踏まえ評価</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 5 内部統制の充実・強化	
■ 中期計画の記載事項		
<p>法令等を遵守しつつ業務を行い、機構のミッションを有効かつ効率的に果たすため、「独立行政法人における内部統制と評価について」（平成22年3月23日独立行政法人における内部統制と評価に関する研究会）等を踏まえ、特に次の点に留意の上、内部統制の充実・強化を図る。</p> <p>① 統制環境の整備 ② 機構のミッション等の達成を阻害するリスクの識別、評価及び対応 ③ 統制活動としての方針等の整備 ④ 重要な情報の識別、処理及び伝達に係る態勢の整備 ⑤ モニタリング態勢の整備 ⑥ ICTの利用環境の整備等</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>法令等を遵守しつつ業務を行い、機構のミッションを有効かつ効率的に果たすため、「独立行政法人における内部統制と評価について」（平成22年3月23日独立行政法人における内部統制と評価に関する研究会）等を踏まえ、特に次の点に留意の上、内部統制の充実・強化を図る。</p> <p>① 統制環境の整備</p>	<p>1 理事長が業務全般について報告を受け、遂行状況をモニタリングした上で、必要な指示を直接行っているほか、役員懇談会（毎月）、月例業務報告会議（毎月）及び幹部ミーティング（毎週）において、理事長と関係役職員との間で情報を共有するとともに、理事長の方針及び指示の徹底を図るなど、理事長がリーダーシップを発</p>

② 機構のミッション等の達成を阻害するリスクの識別、評価及び対応

揮できる環境が整備されており、また、実際にリーダーシップが発揮されている。

2 リスク管理については、リスク管理規程に基づき、機構の全ての業務について、内在するリスクの洗い出し、その評価、リスク制御対策の検討を行い、かつ、機構として管理すべきリスクの特定を行った上で、リスク管理シートを作成し、同シートに基づきリスク制御対策を適切に講ずることにより、リスク発生の防止及び発生した場合の早期発見に努めている。

リスク管理シートについては、平成 25 年 3 月に年度の見直しを行い、平成 24 年度内に発生したリスクを追加する等、リスク発生防止の強化を図った。

また、リスクに対して計画的に講ずるべき措置を定めるリスク対応計画、リスク対応重点施策の実施も併せ、万全を期しているところである。

[自然災害等に関係するリスクへの対応]

緊急事態に関係するリスクへの対応として、平成 23 年度に「緊急事態対応計画」の全面的な改訂及び新たな「業務継続計画」の策定を行い、緊急事態対応の体制の強化を図った。平成 24 年度においては、機構独自の取組として、理事長指示により、緊急事態発生時に各職員が自ら行動できるよう、全職員を対象として、11 月に緊急事態対応計画等についての説明会を実施した。

③ 統制活動としての方針等の整備

3 マネジメントの単位ごとのアクションプランとして、機構では、年度計画において、郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務ごとに計画を策定している。さらに、規程、手続等に則って事務を正確に遂行させることを目的として、各種事務の処理方法をマニュアル化し、定期的に見直している。

④ 重要な情報の識別、処理及び伝達に係る態勢の整備

4 役員懇談会、月例業務報告会議及び幹部ミーティングにおいて、理事長と関係役員との間での情報共有及び意思疎通を十分図るとともに、部を横断した部長・課長の連絡会議及び各部・各課の連絡会議を定例的に開催し、円滑に法人のミッション等に関する周知徹底等を行っている。また、機構内に構築している LAN (Local Area Network) を利用した情報の共有化も図っており、役職員に対して必要な情報

を即時に伝達できる仕組みと、全役職員が必要な情報にいつでもアクセスできる環境を整備している。

⑤ モニタリング態勢の整備

5 業務の有効性・効率性や資産の保全、財務報告の信頼性を点検するとともに内部統制の有効性を監視するために、年度計画の進捗状況管理や業務改善等の通常の業務に組み込まれて行われる日常的モニタリングを実施した。

なお、日常的モニタリングにより内部統制上の問題や課題が明らかになった場合には、理事長、理事、監事への報告を含め、問題の程度に応じた報告を適時、適切に行い、必要に応じて再発防止策等の策定やフォローアップにより内部統制の充実強化を図っている。

理事長は日常的に年度計画等の遂行状況についての報告を受け、モニタリングした上で、その結果を確認し、次の業務改善に反映させるなど必要な指示を行っている。また、理事長は、役員懇談会、月例業務報告会議及び幹部ミーティングにおいて、内部統制の現状把握や改善点の把握を行い、方針及び指示の徹底を図り、次の業務改善に反映させている。

⑥ ICTの利用環境の整備等

6 ICTの利用については、LAN等の業務上必要なICT環境を整備しており、全職員にLAN端末を配備して、情報セキュリティの確保や個人情報等の保護に留意しつつ、業務の効率的な遂行に活用している。

ICTの統制に関しては、情報セキュリティ管理規程、個人情報管理規程、法人文書管理規則等を定めてICTの適正な利用のための統制環境を整備しているほか、情報セキュリティ点検を実施して統制環境の実効性確保に努めている。また、全職員を対象として情報セキュリティ研修を実施してセキュリティ意識の高揚を図っている。

なお、情報システムについて、機器の経年劣化によるシステムダウンの発生防止や情報セキュリティの向上の観点から、平成24年10月に更改を行った。

		<p>[内部監査及び監事監査]</p> <p>1 内部監査部門は、平成 24 年度内部監査計画等に基づき、内部統制等に関する各管理職員の取組状況、法令等遵守状況、リスク管理状況、業務継続態勢の整備状況等について、内部監査（定期監査 2 回）を実施した。</p> <p>なお、日常的なモニタリングとして、契約、支出決定等の会計関係の全ての起案文書の回議を受けて、事前に内容を確認している。</p> <p>内部監査に当たっては、実効性のある監査とするため、管理リスクについて網羅的に監査するとともに、潜在的なリスクの高い事項や発生した場合の影響が大きい事項に係る犯罪・重大事故の防止等に重点を置くとともに、監事との連携を図った。</p> <p>内部監査の結果を踏まえ、改善を要すべき事項、今後留意すべき事項等について取りまとめた報告書を理事長に提出するとともに、監事にも通知した。</p> <p>2 監事は、平成 24 年度監事監査計画等に基づき、機構における内部統制に係る取組（統制環境を含む。）及びリスク管理体制の整備の状況を重点監査項目の一つとして、監査を実施した。</p> <p>具体的には、理事長によるマネジメントにより内部統制が十分に確立されているか、リスク管理が適切に行われているか、その結果として業務が適正かつ効率的に執行されているか等の観点から、監査の実効性を高めるために次の事項に取り組み、実情や課題の把握に努めるとともに、その都度助言や注意喚起を行った。その際、会計監査人や内部監査部門との間において、意見交換、監査結果の確認等を行うなど、連携を図った。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 理事長等との意見交換 ・ 定例会合等における報告の聴取 ・ 機構が委託先等に対して行う実地監査への同行 ・ 職員からのヒアリング ・ 全ての理事長決裁文書の事後査閲 等
--	--	---

		<p>また、監事監査の過程において把握した機構及び委託先等における課題等について、理事長・理事との面談や役員等による定例会合において、監事との間で随時意見交換が行われた。</p> <p>理事長は、監事の監査報告、内部監査の結果、各種点検のモニタリング結果及び役員懇談会、月例業務報告会議及び幹部ミーティングの場などを通じて、内部統制の現状を的確に把握し、内部統制の充実・強化を図るべき事項を検証の上、リスク管理項目・対策の見直し、法令等遵守推進施策の策定等、必要な措置を講じている。また、リスクに対してより計画的に対応するため、リスク対応計画及びリスク対応重点施策を策定して取り組んだ。</p> <p>監事監査の結果、内部統制に係る理事長等の職務の執行について適正であることを確認し、「独立行政法人通則法（平成 11 年法律第 103 号）第 38 条第 2 項の規定に基づく平成 24 事業年度財務諸表及び決算報告書に関する監事の意見書兼監査報告書」として提出される（予定）。</p> <p>なお、上記意見書兼報告書において、内部統制に係る取組についての改善点等の指摘はない（予定）。</p>	
当該業務に係る事業経費	704 千円	当該業務に従事する職員数	8 名
■ 当該項目の評価 (AA～D)	(AA～D の 5 段階評価を記入)		
■ 評価結果の説明 ※必要性、有効性、効率性の観点を踏まえ評価			

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 6 情報セキュリティ対策の推進		
<p>■ 中期計画の記載事項</p> <p>セキュリティ対策に係る政府の方針を踏まえ、情報セキュリティポリシーの見直し、職員の教育・訓練の実施、遵守状況の把握等、適切な情報セキュリティ対策を推進する。</p>			
<p>■ 各事業年度における小項目ごとの実施結果</p>			
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）	
	セキュリティ対策に係る政府の方針を踏まえ、情報セキュリティポリシーの見直し、職員の教育・訓練の実施、遵守状況の把握等、適切な情報セキュリティ対策を推進する。	<p>1 セキュリティ対策に関する政府の方針である「政府機関の情報セキュリティ対策のための統一管理基準（平成 24 年度版）」及び「政府機関の情報セキュリティ対策のための統一技術基準（平成 24 年度版）」の内容を踏まえて、情報セキュリティ管理規程等の見直しを実施（平成 25 年 3 月改正。同年 7 月施行。）した。具体的には、情報取扱時に情報の格付（機密性・完全性・可用性）及び取扱制限を設定し、この格付等に従い適切に取り扱うことを義務付ける規定を追加する等、機構における情報セキュリティ対策の強化を行った。</p> <p>2 全職員を対象に部外講師による研修を実施（平成 24 年 12 月）し、情報セキュリティ対策に関する意識を啓発するとともに、遵守事項について改めて徹底を図った。</p> <p>3 情報セキュリティポリシー等に基づき、総務部の責任者である総務部長が、全職員を対象として、四半期ごとに点検シートにより情報セキュリティ対策の実施状況について点検を行い、各職員において情報セキュリティ対策が適切に実施されていることを確認した上で、点検結果を総括責任者である理事に報告した。その後、理事から理事長及び監事に対して点検結果を報告した。</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	2名

■ 当該項目の評価 (AA～D)	(AA～D の 5 段階評価を記入)
■ 評価結果の説明 ※必要性、有効性、効率性の観点を踏まえ評価	

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 7 積立金の処分に係る金額の厳格な算出等							
■ 中期計画の記載事項								
<p>中期目標期間の最終年度に係る通則法第44条第1項本文又は第2項の規定による整理を行った後、同条第1項の規定による積立金があるときは、次期中期目標期間における積立金として整理する金額を厳格に算出し、独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構法（平成17年法律第101号）第25条第1項の規定による総務大臣の承認を受けるものとする。当該金額を控除してなお残余があるときは、同条第3項の規定に基づき、その残余の額を国庫納付する。</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>前期中期目標期間の最終年度に係る通則法第44条第1項本文又は第2項の規定による整理を行った後、同条第1項の規定による積立金があるときは、中期目標期間における積立金として整理する金額を厳格に算出し、機構法第25条第1項の規定による総務大臣の承認を受けるものとする。当該金額を控除してなお残余があるときは、同条第3項の規定に基づき、その残余の額を国庫納付する。</p>	<p>通則法第38条第1項の規定に基づく総務大臣による平成23事業年度の財務諸表の承認を受けた後、第1期中期目標期間（平成19年10月1日から平成24年3月31日までの期間）の最後の事業年度である平成23事業年度に係る同法第44条第1項本文の規定による整理を行った後の積立金の額に相当する下記1に記載した金額のうち、第2期中期目標期間（平成24年4月1日から平成29年3月31日までの期間）における積立金として厳格に算出の上整理された下記2に記載した金額を、機構法第25条第1項の規定による総務大臣の承認を受け、当該金額を控除した下記3に掲げる残余の額を、機構法第25条第3項の規定に基づき、平成24年7月6日に国庫納付した。</p> <p>1 第1期中期目標期間の最終年度である平成23事業年度に係る通則法第44条第1項本文の規定による整理を行った後の積立金に相当する金額（単位:円）</p> <table data-bbox="1563 1203 2056 1321"> <tr> <td>法人全体</td> <td>72,367,666,560 円</td> </tr> <tr> <td>郵便貯金勘定</td> <td>38,220,284,448 円</td> </tr> <tr> <td>簡易生命保険勘定</td> <td>34,147,382,112 円</td> </tr> </table> <p>2 総務大臣の承認を受けた第2期中期目標期間における積立金として、厳格に算出</p>	法人全体	72,367,666,560 円	郵便貯金勘定	38,220,284,448 円	簡易生命保険勘定	34,147,382,112 円
法人全体	72,367,666,560 円							
郵便貯金勘定	38,220,284,448 円							
簡易生命保険勘定	34,147,382,112 円							

		<p>の上、整理された金額（単位：円）</p> <table> <tr> <td>法人全体</td> <td><u>23,319,439,128 円</u></td> </tr> <tr> <td>郵便貯金勘定</td> <td><u>0 円</u></td> </tr> <tr> <td>簡易生命保険勘定</td> <td><u>23,319,439,128 円</u></td> </tr> </table> <p>3 1 から 2 を控除した金額（国庫納付額）（単位：円）</p> <table> <tr> <td>法人全体</td> <td><u>49,048,227,432 円</u></td> </tr> <tr> <td>郵便貯金勘定</td> <td><u>38,220,284,448 円</u></td> </tr> <tr> <td>簡易生命保険勘定</td> <td><u>10,827,942,984 円</u></td> </tr> </table>	法人全体	<u>23,319,439,128 円</u>	郵便貯金勘定	<u>0 円</u>	簡易生命保険勘定	<u>23,319,439,128 円</u>	法人全体	<u>49,048,227,432 円</u>	郵便貯金勘定	<u>38,220,284,448 円</u>	簡易生命保険勘定	<u>10,827,942,984 円</u>
法人全体	<u>23,319,439,128 円</u>													
郵便貯金勘定	<u>0 円</u>													
簡易生命保険勘定	<u>23,319,439,128 円</u>													
法人全体	<u>49,048,227,432 円</u>													
郵便貯金勘定	<u>38,220,284,448 円</u>													
簡易生命保険勘定	<u>10,827,942,984 円</u>													
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 (AA~D)	(AA~D の 5 段階評価を記入)													
■ 評価結果の説明	※必要性、有効性、効率性の観点を踏まえ評価													

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 8 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）
	<p>環境への負荷の低減に資する原材料・部品を利用している物品等の調達の推進を盛り込んだ「環境物品等の調達の推進を図るための方針」及び消費電力の削減等を盛り込んだ「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」に基づき、継続的に環境に配慮した業務運営を行う。</p>	<p>1 環境に配慮した物品及びサービスの調達の推進 国等による環境物品等の調達の推進等に関する法律（平成12年法律第100号）第7条第1項の規定に基づいて毎年度作成している「環境物品等の調達の推進を図るための方針」において、環境物品等の調達の推進に関する基本方針（平成13年2月2日閣議決定）に定める特定調達品目ごとの調達目標を定めている。平成24年度においても当該目標を定め、達成に向けて取り組んだ結果、全ての特定調達品目（43品目）について目標を達成した。 また、特定調達物品以外についても、できる限り環境への負担の少ない物品等の調達に努めた。</p> <p>2 温室効果ガスの排出削減等の取組 温室効果ガスの排出削減等のための取組については、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、同計画に基づき、公共交通機関の利用の推進、エネルギー使用量の抑制、用紙類の使用量の削減等に努め、数量的な目標である温室効果ガス総排出量（電気使用量）については、同計画における平成22年度から平成24年度までの総排出量の平均を平成19年度と比べ8%削減するとした目標に対し、約27.8%を削減し、大幅に目標を達成した。そのほか、用紙類については、約36.1%を削減した。</p>

		<p>3 職員の環境行動・更なる環境保全活動の推進</p> <p>冷暖房温度の適切な設定、昼休み時間の消灯や毎週水曜日及び金曜日を定時退庁日とした超過勤務時間削減の推進、両面コピーかつ必要最小限の枚数とする旨の周知文をコピー機の前に掲示する等の取組を行っている。その他、廃棄物の減量（トナーカートリッジの回収、再利用等）、ごみの分別等を行うとともに、温室効果ガス削減の必要性等について毎週2回周知すること等によって、職員の意識改革を促している。</p> <p>なお、平成23事業年度及び第1期中期目標期間の業務実績評価の内容を踏まえて、委託先に対して、環境保全活動の要請（委託先から再委託先への要請の依頼を含む。）を行った（平成24年9月）。</p>
		<p>[業務改善のための役職員のイニシアティブ]</p> <p>1 役員及び管理職員は、日々の業務遂行により把握された情報や、郵便貯金・簡易生命保険のサービスの水準、品質等に関する利用者の意向、評価等に関する調査等により把握された利用者ニーズ等を踏まえて、機構法第3条に規定されている機構のミッションがよりよく果たされるよう、また、業務が適正かつ効率的に遂行されるよう、役員懇談会等で把握・分析した上で、部下職員に対して必要な指示、指導等を行うなどのイニシアティブを発揮している。</p> <p>なお、自然災害等に関するリスクへの対応については、「第4－5 内部統制の充実・強化」（P.63～67）のとおり、理事長の指示の下、対応を行っている。</p> <p>2 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、社団法人日本内部監査協会（現・一般社団法人日本内部監査協会）等の開催する研修に担当職員を参加させた。</p> <p>さらに、平成24年度から、理事長の主導の下、機構の業務に関連する事項について、最新の動向を聴講することにより、機構の役職員の業務知識の向上等を図ることを目的として、金融に関する研修（講演）を8回実施した。</p>

		<p>3 さらに、平成 24 年度の年度始め、平成 24 年 10 月（理事長就任 2 年目）、平成 25 年の年頭といった機会を捉えて理事長から全役職員に対して訓示を行い、機構のミッション、法令等遵守の重要性、効率的な業務運営、人材育成等について、改めて周知徹底を図った。また、平成 24 年度に機構に着任した職員を対象に、各部の状況、機構のミッション等について理事長が意見交換を実施し、機構のミッション等を深く浸透させる取組を実施した。</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	5 名
■ 当該項目の評価 (AA~D)	(AA~D の 5 段階評価を記入)		
■ 評価結果の説明	<p>※必要性、有効性、効率性の観点で踏まえ評価</p>		

独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構の平成 25 事業年度の業務運営に関する計画（平成 25 年度年度計画）

独立行政法人通則法（平成 11 年法律第 103 号）第 31 条第 1 項の規定に基づき、独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構（以下「機構」という。）の平成 25 年度の業務運営に関する計画を次のとおり定める。

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

業務内容に対応した柔軟かつ機動的な人員配置を行うことにより、組織の活性化を図り、効率的な運営体制を確保することとする。

効率的な運営体制の確保に当たっては、業務の実施体制について、管理部門の簡素化、アウトソーシングの可否等を含め、全般的な検証を行い、業務の効率化を図ることとする。

なお、中期目標期間内の国際ボランティア貯金の寄附金の配分完了に向けて、公募、監査等の進行管理を行う。

2 業務経費等の削減

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慮しつつ、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の進捗状況と経費の使用状況を的確に把握し、特に、一般管理費については、必要最小限の使用に努めるべく、必要に応じ、見直しを適時適切に行うこととし、一般管理費及び業務経費の合計（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、訴訟に係る経費及び人件費を除く。）が、中期目標期間の最終年度である平成 28 年度において平成 23 年度の当該経費の 95%以下とすることを目標として、経費削減を推進する。

また、一般管理費及び業務経費の削減並びに効率的使用に当たっては、「独立行政法人の契約状況の点検・見直しについて」（平成 21 年 11 月 17 日閣議決定）に基づく「随意契約等見直し計画（平成 22 年 4 月）」に掲げる次の事項を引き続き着実に実施し、契約の適正化及び透明性の確保を図る。

- ① 随意契約の見直し
- ② 一者応札・一者応募の見直し
- ③ 契約監視委員会による点検

なお、少額随意契約についても、複数業者から見積りを徴することを徹底する。

人件費については、政府における総人件費削減の取組を踏まえ、削減目標を設定し、国家公務員に準じた人件費改革に取り組むこととする。

具体的には、国家公務員の給与の改定及び臨時特例に関する法律（平成 24 年法律第 2 号）を踏まえ、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。以下同じ。）を、平成 23 年度の役員交代による影響を補正した人件費実績額の 92.2%以下とすることを目標として削減に取り組むこととする。

また、給与水準については、対国家公務員指数（年齢・地域・学歴勘案）が 100 以下と

なることを目標として、引き続き適正な給与水準の維持に努めていくこととする。

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) 機構が会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）及び簡易生命保険資産の運用計画（別紙2）に従い、方針を定め、確実かつ安定的な運用を行うよう努めるものとする。
- (2) 再保険先である株式会社かんぽ生命保険において確実かつ安定的な運用が行われるよう、同社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。

2 提供するサービスの質の維持・向上

(1) 委託先の監督

① 業務の質の維持・向上

郵便貯金管理業務の委託先である株式会社ゆうちょ銀行及び簡易生命保険管理業務の委託先である株式会社かんぽ生命保険（以下「委託先」と総称する。）に対し、委託した業務について、利用者の利便を確保するため、業務の質の維持・向上に努めるとともに、委託先が行う銀行業務及び生命保険業務と同等以上の質を確保することを求めることとする。

② 監督方針の策定

委託した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・向上及び適正性の確保のため、委託先に対する監督方針を定めることとする。

③ 確認等

監督方針に基づき、確認等を行うとともに、不適切事例が発生した場合には、その発生原因等を分析し、必要に応じて一層の再発防止策を講じるよう指導する等、改善に向けた取組強化及び改善状況の検証を行う。

なお、平成25年度における重点確認項目等は、国民に対して提供するサービスの質の維持・向上に向けて引き続き取り組む必要性を考慮の上、次のとおりとすることとし、項目ごとのスケジュールについては監督方針等に盛り込むこととする。

ア 重点確認項目

(郵便貯金管理業務)

- i 委託先及び再委託先（郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務の再委託先である日本郵便株式会社をいう。以下同じ。）における内部管理態勢の充実・強化に係る改善計画に基づく取組
- ii 顧客情報の管理
- iii 苦情申告等の対応
- iv 委託先の外部委託の管理
- v その他業務品質の確保に係る事項
- vi 会計に関する業務の適正性

(簡易生命保険管理業務)

- i 委託先及び再委託先における内部管理態勢の充実・強化に係る改善計画に基づく取組

- ii 顧客情報の管理
- iii 苦情申告等の対応
- iv 保険金等支払の管理
- v 委託先の外部委託の管理
- vi その他業務品質の確保に係る事項
- vii 会計に関する業務の適正性

イ 実地監査計画

平成 25 年度における実地監査計画を定め、実地監査を行う。

なお、実地監査計画には、次の内容を盛り込むこととし、実施に当たっては、監査項目や監査対象局所を選定する際に、委託先の実施する内部監査の結果を利用するなど、各組織の内部統制機能を活用して、効果的かつ効率的な実施に努める。

(郵便貯金管理業務)

- ・ 委託先の本社、本支店又は出張所等及び再委託先の本社、支社又は郵便局等(局規模等を勘案)を対象として、委託業務の実施状況を監査する。
- ・ 実地監査は、必要に応じ、上記アの項目並びに下記(3)①及び②に掲げる項目について行う。

(簡易生命保険管理業務)

- ・ 委託先の本社、サービスセンター又は支店及び再委託先の本社、支社又は郵便局等(局規模等を勘案)を対象として、委託業務の実施状況を監査する。
- ・ 実地監査は、必要に応じ、上記アの項目並びに下記(3)①及び②に掲げる項目について行うこととし、特に上記アivの項目に重点を置いて行うものとする。

(2) 再委託先の監督

再委託先に対し再委託された業務について、再委託先が業務を再々委託する場合も含め、業務の質の維持・向上に努めるとともに、再委託先が行う銀行業の代理業務及び生命保険契約の維持・管理業務と同等以上の質を確保するよう、委託先を通じて求めることとする。

また、再委託した郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務の適正性の確保のため、委託先を通じて、上記(1)③による確認等を行うとともに、上記(1)③イの実地監査計画に基づき実地監査を実施し、必要に応じ、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委託先を通じて再委託先に求めることとする。

(3) 監督に当たり留意する事項

① 郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務の提供場所及び提供時間

利用者の利便の確保に配慮したものとなるよう、委託先及び再委託先に対し、委託先が行う銀行業務及び生命保険業務並びに再委託先が行う銀行業の代理業務及び生命保険契約の維持・管理業務と同等以上の提供場所及び提供時間を確保するように求めることとする。

② 標準処理期間の設定

預金者、契約者等の利便を図るため、次の取扱いについて、標準処理期間を設定し、その期間内に案件の9割以上を処理するよう、委託先に求めることとする。

その対応状況について、必要に応じ、上記(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。

(郵便貯金管理業務) (詳細は別紙3のとおり)

- ア 貯金証書・保管証の再交付の取扱い
- イ 定額郵便貯金及び定期郵便貯金に係る払戻証書の発行の取扱い
- ウ 残高証明書の発行の取扱い

(簡易生命保険管理業務) (詳細は別紙4のとおり)

- ア 満期保険金の支払
- イ 入院保険金の支払
- ウ 生存保険金の支払
- エ 失効・解約還付金の支払
- オ 基本契約の死亡保険金の支払

3 業務の実施状況の継続的な分析

郵便貯金の預金者に対する郵便貯金の利用及び簡易生命保険の契約者等に対する簡易生命保険の利用に関する御意見等を把握し、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。

4 照会等に対する迅速かつ的確な対応

郵便貯金の預金者、簡易生命保険の契約者等からの直接の照会等に対しては、応答マニュアルや対応事例集を参考として、迅速かつ的確に対応することとする。

委託先及び再委託先に対しては、郵便貯金の預金者、簡易生命保険の契約者等からの照会等に迅速かつ的確に対応することを求めることとし、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。

5 情報の公表等

- (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、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ついて、ディスクロージャー誌を作成し機構に備え付ける等、その内容を引き続き公表することとする。

なお、これらの情報の公表は、直近の事業年度に係る財務諸表について通則法第38条第1項の規定による総務大臣の承認を受けた日から2月以内に行うこととする。

- (2) 機構の情報の提供に当たっては、ホームページを積極的に活用することとする。また、ユーザビリティ、アクセシビリティについて必要に応じ改善等し、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。

6 預金者等への周知

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促す預金者への個別周知、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。

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。

なお、広報業務の実施に当たっては、実際に窓口において満期を迎えた貯金や満期保険金を受け取った方等に対する調査等について、準備でき次第、実施する。

第3 財務内容の改善に関する事項

- 1 予算
別表1のとおり
- 2 収支計画
別表2のとおり
- 3 資金計画
別表3のとおり

第4 その他業務運営に関する重要事項

1 適切な労働環境の確保

(1) 人事に関する計画

① 方針

- 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。
- 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。

② 人員に係る指標

年度末の常勤職員数については、40人以内とする。

(2) 労務課題

ハラスメントの防止、メンタルヘルス等について、引き続き、有用な情報を提供できる医師の活用等を行い管理する。

2 機構が保有する個人情報の保護

(1) 機構における個人情報の保護

個人情報管理規程に基づき、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。

(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。

(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。

3 災害等の不測の事態の発生への対処

(1) 機構における対処

東日本大震災の際の対応等を踏まえ、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、リスク管理体制の充実を図る。

(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)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。

(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、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。

4 内部統制の充実・強化

法令等を遵守しつつ業務を行い、機構のミッションを有効かつ効率的に果たすため、「独立行政法人における内部統制と評価について」(平成22年3月23日独立行政法人における内部統制と評価に関する研究会)等を踏まえ、特に次の点に留意の上、内部統制の充実・強化を図る。

- ① 統制環境の整備
- ② 機構のミッション等の達成を阻害するリスクの識別、評価及び対応
- ③ 統制活動としての方針等の整備
- ④ 重要な情報の識別、処理及び伝達に係る態勢の整備
- ⑤ モニタリング態勢の整備
- ⑥ ICTの利用環境の整備等

5 情報セキュリティ対策の推進

セキュリティ対策に係る政府の方針を踏まえ、情報セキュリティポリシーの見直し、職員の教育・訓練の実施、遵守状況の把握等、適切な情報セキュリティ対策を推進する。

6 その他

環境への負荷の低減に資する原材料・部品を利用している物品等の調達の推進を盛り込んだ「環境物品等の調達の推進を図るための方針」、政府の方針等に基づき、継続的に環境に配慮した業務運営を行う。

郵便貯金資産の運用計画

1 基本方針

- (1) 安全・確実性を重視した運用
郵便貯金の元本・利子を確実に支払う必要があることから、安全・確実性を重視する。
- (2) 運用方法
 - ① 株式会社ゆうちょ銀行に対する預金
独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構（以下「機構」という。）が日本郵政公社（以下「公社」という。）から承継した各郵便貯金に係る預入年月日、預入金額、据置期間又は預入期間、利率、利子の計算方法及び利子の支払方法（以下「預入条件」という。）と同一の預入条件により、株式会社ゆうちょ銀行に対する預金を行う。
 - ② 預金者貸付け
郵政民営化法等の施行に伴う関係法律の整備等に関する法律（平成 17 年法律第 102 号。以下「整備法」という。）附則第 5 条第 1 項の規定によりなおその効力を有するものとされる同法第 2 条の規定による廃止前の郵便貯金法（昭和 22 年法律第 144 号）第 64 条の規定により預金者に対する貸付けを行う。
 - ③ 地方公共団体に対する貸付け
整備法附則第 6 条第 2 項の規定により、公社から承継した地方公共団体に対する貸付けに係る債権を保有する。
 - ④ その他
国債、地方債及び政府保証債（以下「国債等」という。）を取得する。この場合、満期まで保有する運用を基本とする。
また、郵便貯金勘定における流動性を確保するため、預金による運用を行う。
- (3) 有価証券の保有目的区分の設定
金融商品の会計基準に基づく保有目的区分については、「満期保有目的の債券」に区分することを基本とする。
- (4) 市場への影響に配慮
各資産の市場規模に配慮する等、市場に及ぼす影響が少なくなるよう配慮する。

2 平成 25 年度における資産構成

平成 25 年度における資産構成を次のとおり定める。

- ・ 機構が公社から承継した郵便貯金に相当する資産と同額の株式会社ゆうちょ銀行に対する預金
- ・ 機構が株式会社ゆうちょ銀行から借り入れる資金と同額の預金者貸付け及び地方公共団体に対する貸付け
- ・ その他、現金及び預金並びに郵便貯金勘定における流動性を確保しつつ取得する国債等

簡易生命保険資産の運用計画

1 基本方針

(1) 安全・確実性を重視した運用

簡易生命保険を適正かつ確実に管理し、債務を確実に履行するため、安全・確実性を重視する。

(2) 運用方法

① 契約者貸付け

独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構法（平成 17 年法律第 101 号。以下「機構法」という。）第 29 条第 1 号の規定により、保険契約者に対する貸付けを行う。

② 株式会社かんぽ生命保険への預託

機構法第 29 条第 2 号の規定により、株式会社かんぽ生命保険への預託に係る債権を保有する。

③ 地方公共団体に対する貸付け

郵政民営化法等の施行に伴う関係法律の整備等に関する法律（平成 17 年法律第 102 号。以下「整備法」という。）附則第 18 条第 1 項の規定によりなおその効力を有するものとされる整備法第 2 条の規定による廃止前の簡易生命保険法（昭和 24 年法律第 68 号）第 88 条の規定によりされた地方公共団体に対する貸付け及び整備法附則第 18 条第 2 項の規定により、日本郵政公社（以下「公社」という。）から承継した地方公共団体に対する貸付けに係る債権を保有する。

④ 公庫公団等に対する貸付け

整備法附則第 47 条の規定により、公社から承継した郵便貯金法等の一部を改正する法律（平成 12 年法律第 98 号）第 5 条の規定による改正前の簡易生命保険の積立金の運用に関する法律（昭和 27 年法律第 210 号）第 3 条第 1 項第 5 号及び第 10 号に掲げる貸付けに係る債権を保有する。

⑤ その他

国債、地方債及び政府保証債（以下「国債等」という。）を取得する。この場合、満期まで保有する運用を基本とする。

また、簡易生命保険勘定における流動性を確保するため、預金による運用を行う。

(3) 有価証券の保有目的区分の設定

金融商品の会計基準に基づく保有目的区分については、「満期保有目的の債券」に区分することを基本とする。

(4) 市場への影響に配慮

各資産の市場規模に配慮する等、市場に及ぼす影響が少なくなるよう配慮する。

2 平成 25 年度における資産構成

平成 25 年度における資産構成を次のとおり定める。

- ・ 独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構が株式会社かんぽ生命保険から借り入れる資金と同額の契約者貸付け、地方公共団体に対する貸付け及び公庫公団等に対する貸付け
- ・ その他、現金及び預金並びに簡易生命保険勘定における流動性を確保しつつ取得する国債等

郵便貯金管理業務に係る標準処理期間

項目		標準処理期間	
貯金証書・保管証の再交付 (住所氏名変更を伴う場合を含む。)		3日	
定額郵便貯金及び定期郵便貯金に係る払戻証書の発行 (住所氏名変更を伴う場合を含む。)		4日	
残高証明書の発行	当該貯金の管理担当貯金 事務センターの処理	自貯金事務センター受入分	4日
		他貯金事務センター受入分	2日
	当該貯金の管理担当貯金 事務センター以外の貯金 事務センターの処理	管理担当貯金事務センターへの関係 資料の発送	4日

- 注：1 上記は、貯金事務センターにおける標準処理期間（非営業日を除く。）である。
- 2 非営業日の翌営業日に受け入れたものに係る標準処理期間は、上記の日数に1日を加えた日数とする。
- 3 貯金事務センターとは、郵便貯金の原簿の管理等を行う株式会社ゆうちょ銀行の組織をいう。
- 4 管理担当貯金事務センターとは、残高証明書の発行に係る郵便貯金の原簿の管理等を行う貯金事務センターをいう。

簡易生命保険管理業務に係る標準処理期間

項目	標準処理期間
満期保険金の支払	5日
入院保険金の支払	5日
生存保険金の支払	5日
失効・解約還付金の支払	5日
基本契約の死亡保険金の支払	5日

注：1 入院保険金の支払には、手術保険金の支払が含まれる。

- 2 処理期間は、株式会社かんぽ生命保険又は再委託先で保険金等の支払請求に必要な書類が完備した日の翌日から保険金等が支払われる日までの期間（営業日とする。）とし、約款で定める保険金等を支払うために確認が必要な場合を除く。

独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構平成25年度年度計画の予算等

【総表】

別表1 予算

(単位:百万円)

区 分	金 額
収入	
業務収入	12,128,849
保険料等収入	11,751,828
運用収入	368,623
手数料収入	16
その他の業務収入	8,382
借入金償還原資	3,799,304
計	15,928,153
支出	
業務経費	12,128,229
保険金等支払金	11,759,033
支払利子	368,497
その他の業務支出	698
一般管理費	54
人件費	436
施設整備費	—
借入金償還	3,799,304
計	15,928,023

【人件費の見積り】

期間中総額349百万円を支出する。

ただし、上記の額は、退職手当及び福利厚生費(法定福利費及び法定外福利費)を除いた費用である。

(注)単位未満端数四捨五入処理のため、計において一致しないことがある。

別表2 収支計画

(単位:百万円)

区 分	金 額
収益の部	11,825,422
経常収益	11,825,422
保険料等収入	11,463,254
資産運用収益	353,770
役員取引等収益	16
その他業務収益	—
その他経常収益	8,382
費用の部	11,825,422
経常費用	11,825,422
保険金等支払金	11,470,451
資金調達費用	353,767
役員取引等費用	16
その他業務費用	—
事業費	790
一般管理費	246
その他経常費用	152
経常利益	0
特別利益	—
特別損失	—
当期純利益	0
当期総利益	0

(注)単位未満端数四捨五入処理のため、計において一致しないことがある。

別表3 資金計画

(単位:百万円)

区 分	金 額
資金支出	22,155,527
業務活動による支出	16,847,222
投資活動による支出	1,508,308
財務活動による支出	3,799,304
次期への繰越金	693
資金収入	22,155,527
業務活動による収入	12,886,836
保険料等収入	11,751,867
貸付金の回収等	629,185
運用収入	497,382
手数料収入	16
その他の業務収入	8,387
投資活動による収入	7,571,359
財務活動による収入	1,696,571
前期よりの繰越金	763

(注)単位未満端数四捨五入処理のため、計において一致しないことがある。

独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構平成25年度年度計画の予算等

【郵便貯金勘定】

別表1 予算

(単位:百万円)

区 分	金 額
収入	
業務収入	102,609
運用収入	102,112
手数料収入	16
その他の業務収入	481
借入金償還原資	629,185
計	731,793
支出	
業務経費	102,242
支払利子	101,987
その他の業務支出	255
一般管理費	24
人件費	213
施設整備費	—
借入金償還	629,185
計	731,664

【人件費の見積り】

期間中総額171百万円を支出する。

ただし、上記の額は、退職手当及び福利厚生費(法定福利費及び法定外福利費)を除いた費用である。

(注)単位未満端数四捨五入処理のため、計において一致しないことがある。

別表2 収支計画

(単位:百万円)

区 分	金 額
収益の部	87,757
経常収益	87,757
資産運用収益	87,260
役務取引等収益	16
その他業務収益	—
その他経常収益	481
費用の部	87,757
経常費用	87,757
郵便貯金利子	62,046
借入金利息	25,211
役務取引等費用	16
その他業務費用	—
事業費	367
一般管理費	117
その他経常費用	—
経常利益	—
特別利益	—
特別損失	—
当期純利益	—
当期総利益	—

(注)単位未満端数四捨五入処理のため、計において一致しないことがある。

別表3 資金計画

(単位:百万円)

区 分	金 額
資金支出	5,331,594
業務活動による支出	4,692,223
投資活動による支出	9,862
財務活動による支出	629,185
次期への繰越金	325
資金収入	5,331,594
業務活動による収入	731,798
貸付金の回収等	629,185
運用収入	102,112
手数料収入	16
その他の業務収入	486
投資活動による収入	4,400,039
財務活動による収入	199,324
前期よりの繰越金	433

(注)単位未満端数四捨五入処理のため、計において一致しないことがある。

独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構平成25年度年度計画の予算等

【簡易生命保険勘定】

別表1 予算

(単位:百万円)

区 分	金 額
収入	
業務収入	12,026,240
保険料等収入	11,751,828
運用収入	266,511
その他の業務収入	7,901
借入金償還原資	3,170,120
計	15,196,359
支出	
業務経費	12,025,987
保険金等支払金	11,759,033
支払利子	266,510
その他の業務支出	444
一般管理費	29
人件費	223
施設整備費	—
借入金償還	3,170,120
計	15,196,359

【人件費の見積り】

期間中総額178百万円を支出する。

ただし、上記の額は、退職手当及び福利厚生費(法定福利費及び法定外福利費)を除いた費用である。

(注)単位未満端数四捨五入処理のため、計において一致しないことがある。

別表2 収支計画

(単位:百万円)

区 分	金 額
収益の部	11,737,666
経常収益	11,737,666
保険料等収入	11,463,254
資産運用収益	266,511
その他業務収益	—
その他経常収益	7,901
費用の部	11,737,665
経常費用	11,737,665
保険金等支払金	11,470,451
資金調達費用	266,510
事業費	423
一般管理費	129
その他経常費用	152
経常利益	0
特別利益	—
特別損失	—
当期純利益	0
当期総利益	0

(注)単位未満端数四捨五入処理のため、計において一致しないことがある。

別表3 資金計画

(単位:百万円)

区 分	金 額
資金支出	16,823,933
業務活動による支出	12,154,999
投資活動による支出	1,498,446
財務活動による支出	3,170,120
次期への繰越金	368
資金収入	16,823,933
業務活動による収入	12,155,037
保険料等収入	11,751,867
運用収入	395,270
その他の業務収入	7,901
投資活動による収入	3,171,320
財務活動による収入	1,497,247
前期よりの繰越金	329

(注)単位未満端数四捨五入処理のため、計において一致しないことがある。

独立行政法人の評価の基本的考え方

平成 13 年 12 月 14 日
改訂：平成 15 年 8 月 22 日
総務省独立行政法人評価委員会

本基本的考え方は、今後、各分科会において、各独立行政法人の評価方法、基準等
を検討するに当たって、盛り込むべき事項及び留意点を示したものである。

1 評価の基本方針

- (1) 中期目標、中期計画に係る業務の実績を客観的に把握し、達成度を明確に示すこと。
- (2) 中期目標、中期計画の達成状況等を踏まえ、独立行政法人の事業活動、業務運営等について、多面的な観点から当該法人を総合的に評価し、組織、業務等について、改善すべき点等を明らかにすること。
- (3) 中期目標、中期計画について、一層適切なものとなるよう見直し、必要に応じ、修正を求めること。
- (4) 各事業年度の評価は、中期計画の終了時の評価を念頭に置きつつ行うこと。

2 評価方法の基本

独立行政法人の評価は、大別して以下の2つにより行う。

- (1) 中期目標、中期計画に定められた各項目の達成度を確認すること等により評価。
(項目別の評価)
- (2) 上記(1)の評価結果を踏まえ、独立行政法人の運営について主要な観点からの分析を行うとともにそれらに基づき総合的に評価。(全体的評価)

(1) 項目別の評価

- ア 個々の項目ごとに実施状況を中期目標、中期計画に照らして、
- AA (中期目標を大幅に上回って達成)
 - A (中期目標を十分達成)
 - B (中期目標を概ね達成)
 - C (中期目標をある程度達成しているが改善の余地がある)
 - D (中期目標を下回っており大幅な改善が必要)

の5段階で評価。

各事業年度に係る業務の実績に関する評価についても、事業年度ごとの計画に定められた、中期目標を達成するための措置について、上記の基準を準用して評価。

- イ 評価に当たっては、できる限り定量的な指標、客観的な評価基準を設定。
一つの指標で適切に評価が行えない項目については、複数の指標の組み合わせ、定性的な評価項目の達成状況との組み合わせ等により評価。
客観的な評価基準を設定することが困難な項目については、委員の協議により評価。
- ウ 評価に併せ、必要に応じ、改善すべき事項、目標設定の妥当性等を記述。

(2) 全体的評価

ア 独立行政法人の任務達成に向けた、事業の実施、財務、人事に係るマネジメント等について、それぞれの観点から評価。

イ 項目別の評価の結果等を総合し、独立行政法人全体について評価。

※ 中期計画の終了時の実績評価については、必要に応じ次期中期目標に向けて独立行政法人の組織及び業務の在り方についても必要性等の観点から評価。

3 評価の進め方

- (1) 評価委員会において、評価指標、評価基準等を設定。具体的には、各分科会において個別に検討し、評価委員会に報告。
設定に当たっては、必要に応じ独立行政法人の意見を聴取。
設定された評価指標、評価基準等に基づいて各独立行政法人が作成する項目別の評価のための評価調書の様式を作成。
- (2) 各分科会の検討過程において「基本的考え方」について修正すべき点がある場合、その他、各独立行政法人に共通して定めるべきと考えられる事項がある場合は、他の分科会と意見調整。
- (3) 通則法に基づき、独立行政法人は、財務諸表を作成し、当該事業年度の終了後3月以内に主務大臣に提出し、承認を受けなければならない。主務大臣は、承認しようとするときは、評価委員会の意見を聴かななければならない。
各独立行政法人は、項目別の評価調書も財務諸表等にあわせて提出。
- (4) 評価委員会において、実績報告書等に基づき評価を実施。
評価に当たっては、各独立行政法人から、業務の実績、自己評価等を聴取。
評価委員会の評価結果を次年度の予算要求作業（7月頃）に反映できるように上記の手続を前倒しして実施することも検討。

評価基準の目安について

平成 15 年 8 月 22 日

総務省独立行政法人評価委員会

総務省独法評価委員会の委員長・分科会長懇談会（7 月 25 日開催）における議論に基づき、項目別評価の評価基準をより明確にし、各分科会間の評価の統一性をできるだけ確保するための目安として各段階の解説に下線部分を加え補足することとする。

A A 中期目標を大幅に上回って達成

目標を 100%を超えて達成したと判断できる。

A 中期目標を十分達成

目標をほぼ 100%達成したと判断できる。

B 中期目標を概ね達成

目標の 80%程度以上を達成したと判断できる。

C 中期目標をある程度達成しているが改善の余地がある

目標の 70%程度未満しか達成できなかったと判断できる。

D 中期目標を下回っており大幅な改善が必要

目標の 60%程度未満しか達成できなかったと判断できる。

総務省独立行政法人評価委員会郵便貯金・簡易生命保険管理機構

分科会における評価の考え方

1. 基本的考え方

- (1) 評価の考え方は、独立行政法人通則法（以下、通則法という。）第32条に基づいて実施する独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構の各事業年度に係る業務の実績に関する評価及び通則法第34条に基づいて実施する当該中期目標の期間における業務の実績に関する評価の方針を定めるものとする。
- (2) 評価の考え方は、総務省独立行政法人評価委員会で了承された「独立行政法人の評価の基本的考え方」に基づくものとする。

〈評価の基本方針〉

- ① 中期目標、中期計画に係る業務の実績を客観的に把握し、達成度を明確に示すこと。
- ② 中期目標、中期計画の達成状況等を踏まえ、独立行政法人の事業活動、業務運営等について、多面的な観点から当該法人を総合的に評価し、組織、業務等について、改善すべき点等を明らかにすること。
- ③ 中期目標、中期計画について、一層適切なものとなるよう見直し、必要に応じ、修正を求めること。
- ④ 各事業年度の評価は、中期計画の終了時の評価を念頭に置きつつ行うこと。

- (3) 「行政機関が行う政策の評価に関する法律」との整合性を図りつつ、効率的なものとなるよう配慮する。

2. 評価の方法

(1) 評価区分

〈評価方法の基本〉

独立行政法人の評価は、大別して以下の2つにより行う。

- ① 項目別評価
中期目標、中期計画に定められた各項目の達成度を確認すること等により評価。
- ② 全体的評価
上記①の評価結果を踏まえ、独立行政法人の運営について主要な観点からの分析を行うとともにそれらに基づき総合的に評価。

(2) 項目別の評価

- ア 個々の項目ごとに実施状況を中期目標、中期計画に照らして、
- AA 中期目標を大幅に上回って達成
(目標を100%を超えて達成したと判断できる。)
 - A 中期目標を十分達成
(目標をほぼ100%達成したと判断できる。)
 - B 中期目標を概ね達成
(目標の80%程度以上を達成したと判断できる。)
 - C 中期目標をある程度達成しているが改善の余地がある
(目標の70%程度未満しか達成できなかったと判断できる。)
 - D 中期目標を下回っており大幅な改善が必要
(目標の60%程度未満しか達成できなかったと判断できる。)

の5段階で評価。

各事業年度に係る業務の実績に関する評価についても、事業年度ごとの計画に定められた、中期目標を達成するための措置について、上記の基準を準用して評価。

- イ 評価に当たっては、できる限り定量的な指標、客観的な評価基準を設定。
一つの指標で適切に評価が行えない項目については、複数の指標の組み合わせ、定性的な評価項目の達成状況との組み合わせ等により評価。
客観的な評価基準を設定することが困難な項目については、委員の協議により評価。

- ウ 評価に併せ、必要に応じ、改善すべき事項、目標設定の妥当性等を記述。

(ア) 評価項目

中期計画の1、2…の区分を基本とするが、業務内容等に応じた適切な評価項目の区分を決定する。

(イ) 達成度の考え方

当該事業年度及び中期目標の期間における達成度を評価する。中期目標の期間における達成度については、各事業年度の達成度を勘案して評価する。原則、中期計画で数値目標が記述されていれば、数値による進捗状況の把握ができるようにする。

(ウ) 評価基準及び評価指標

項目ごとに評価基準及び評価指標を定めることとする。

(エ) 評価の観点

評価は、「行政機関が行う政策の評価に関する法律」に示されている政策評価の観点も踏まえ、「必要性」、「効率性」及び「有効性」の観点から行う。

(3) 全体的評価

ア 独立行政法人の任務達成に向けた、事業の実施、財務、人事に係るマネジメント等について、それぞれの観点から評価。

イ 項目別の評価の結果等を総合し、独立行政法人全体について評価。

※ 中期計画の終了時の実績評価については、必要に応じ次期中期目標に向けて独立行政法人の組織及び業務の在り方についても必要性等の観点から評価。

(ア) 項目別の評価等を勘案し、以下の観点について評価を実施する。

- 事業の実施
業務の効率化、サービスの提供等の業務の適切な遂行等に関する評価。
- 財務
財務諸表により適切に財務管理がなされているかを評価。
- 人事に係るマネジメント
能力が最大限発揮されるような人事管理がなされているかを評価。

(イ) 独立行政法人全体についての評価

- 当該年度又は中期目標の期間における中期計画の達成度（項目別の評価、主要な観点についての評価等を総合的に勘案）
- 業務運営の改善その他の勧告

3. 評価の進め方

① 評価委員会において、評価指標、評価基準等を設定。具体的には、各分科会において個別に検討し、評価委員会に報告。

設定に当たっては、必要に応じ独立行政法人の意見を聴取。

設定された評価指標、評価基準等に基づいて各独立行政法人が作成する項目別の評価のための評価調書の様式を作成。

② 各分科会の検討過程において「基本的考え方」について修正すべき点がある場合、その他、各独立行政法人に共通して定めるべきと考えられる事項がある場合は、他の分科会と意見調整。

- ③ 通則法に基づき、独立行政法人は、財務諸表を作成し、当該事業年度の終了後3月以内に主務大臣に提出し、承認を受けなければならない。主務大臣は、承認しようとするときは、評価委員会の意見を聴かななければならない。
各独立行政法人は、項目別の評価調書も財務諸表等にあわせて提出。
- ④ 評価委員会において、実績報告書等に基づき評価を実施。
評価に当たっては、各独立行政法人から、業務の実績、自己評価等を聴取。
評価委員会の評価結果を次年度の予算要求作業（7月頃）に反映できるように上記の手続を前倒しして実施することも検討。

「独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構平成23年度業務実績評価書」における評価委員からの御指摘（抜粋）**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**

- ・一者応札・一者応募の更なる減少や、少額随意契約の改善などは今後も課題として残り、一層の効率性向上が求められる。

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**

- ・金利水準の影響を考慮する必要があるため、権利消滅額、睡眠貯金残高の金額の増減により周知の効果を測ることは容易ではないが、依然多額の権利消滅、睡眠貯金、未請求保険金があり、更なる効果的な周知方法の検討が必要である。

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**

- ・近年、ストレス対応より一層進んだ「こころの管理」が必要となってきているため、メンタルヘルスの講習会の開催に当たっては、精神科医や臨床心理士などのメンタルヘルスについてより有用な情報を提供できる講師の活用などについての検討が期待される。

3 機構が保有する個人情報の保護

- ・個人情報の漏えいは、簡易生命保険管理業務、郵便貯金管理業務の双方で発生していることから、再委託先の現地監査など一歩踏み込んだ総合的な再発防止策を引き続き展開していくことが求められる。

5 その他

- ・今後、電力需給の問題、電気料金のコスト高の問題などを踏まえ、委託先・再委託先に対しても、更なる環境保全活動を推進するよう促していくことが求められる。また、環境保全活動の有効性は数値に示すことが可能であり、今後も日常事業活動のあらゆる面で、創意工夫を施した取組が期待される。

独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構 平成23年度業績評価の概要

I 全体評価

個別評価を総合的に判断すると、業務運営の高度化・効率化の実現及び管理業務の的確な実施がなされており、平成23年度において、中期目標・計画は、十分に達成されている。

II 個別評価

評価項目	評価結果	
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		
○ 組織運営の効率化	A	○「業務実施体制の検証・効率化プロジェクト」により、業務及び組織体制を継続的に検証し、各課の業務量に応じて、職員及び派遣職員について必要な人数を算定しており、その結果、24年度には0.5人(4時間勤務)を減じている。
○ 業務経費の削減		
① 経費の効率的使用 ② 契約の適正化に関する取組	A	○職員の意識改革、契約事務手続きに関する確認・審査体制の強化等により、業務経費等の効率化に努めており、平成23年度の一般管理費等の決算額は、中期計画基準額の60.7%となり、中期計画の目標である96%を大幅に下回った。 ○契約監視委員会の監視活動により、契約の適正化などでも改善が進んでおり、一者応札・一者応募案件の割合も22年度の43.3%から22.7%に減少した。ただ、一者応札・一者応募の更なる減少や、少額随意契約の改善などは今後も課題として残る。
③ 人件費の削減等に係る取組	A	○超過勤務管理の徹底等により、人件費は削減目標を上回り節減している。
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		
○ 資産の確実かつ安定的な運用		
① 郵便貯金資産及び簡易生命保険資産の確実かつ安定的な運用 ② 株式会社かんぽ生命保険における運用状況の把握及び確認 ③ 保有資産の見直し ④ 保有資産の運用・管理	A	○運用計画及び運用実施方針を遵守し、確実かつ安定的な運用に努めるとともに、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、運用実績についての報告を受け、安全資産評価額が機構のために積み立てる額を上回っていることの確認等を行っている。 ○運用資産以外の資産は、事務所内の間仕切り、ソフトウェア等の業務を行う上で不可欠なものであり、土地建物は保有しておらず、業務に必要最低限の資産となるよう見直し、有効かつ効率的な運用・管理が行われている。

○ 提供するサービスの質の確保		
① 郵便貯金管理業務	AA	<p>○監督方針及び実地監査計画に基づき、委託先・再委託先の監督が行われており、委託先の監査の際に、再委託先に対する管理体制も点検し、必要に応じて改善を指導するなど、適切な監督に努めている。</p> <p>○現金過不足事故は、現金と証拠書の突合等の基本動作の徹底等により、約40%減少し、顧客情報関係の事故も、顧客書類の集中保管等の改善策により、約40%減少している。</p> <p>○東日本大震災の被災者対応については、本人確認書類を全て紛失した場合等でも、罹災証明書等に基づき、同居親族に対して一定額を支払う特例措置等の救済措置を講じるなど、被災者支援に適切に対応している。</p> <p>○内部管理体制充実強化関連では、四半期ごとに重大事故に関する傾向分析を行い、重大な2案件については、詳細な発生原因等の分析、犯罪防止策の強化策等について委託先及び再委託先に報告を求めるとともに、内部通報制度の活用促進等、新たな事故再発防止策を行っている。</p> <p>○苦情対応については、四半期ごとに内容を分類して分析を行い、改善策に活かすとともに、ホームページ上での概要の公表等を行っており、前年度に比べ、苦情件数が減少し、年度後半には、郵便貯金業務の応対に関する利用者の評価は改善した。</p> <p>○委託先が行う銀行業務及び再委託先が行う銀行業の代理業務と同等以上の営業日及び営業時間が確保されており、標準処理時間についても、東日本大震災の影響のため、一時的に処理割合が9割を下回ったが、復旧に伴い通年ではすべての貯金事務センターで9割を達成している。</p>
② 簡易生命保険管理業務	A	<p>○現金過不足対策についてはキャッシュレス化の推進、顧客情報漏洩対策については支店等での保存書類の削減など、問題状況が起こりにくいような根本的な対策を実施し、問題発覚件数を大幅に削減している。</p> <p>○不適正な事案については、原因究明、防止策強化を求めるなど改善指導を行っており、犯罪防止体制の強化に努めている。</p> <p>○苦情申告については、苦情内容を踏まえ満期案内書の改善を行うなどサービスの質向上に努めている。</p> <p>○委託先の監督に当たり留意する事項として利用者の利便の確保に配慮した簡易生命保険管理業務の提供場所・提供時間、標準処理期間について具体的目標が定められており、いずれも目標を達成している。</p> <p>○東日本大震災の際の対応については、本人確認手続きの緩和等手続きの利便性を高めるなど、災害の状況を踏まえたサービス提供に努めている。</p>
○ 業務の実施状況の継続的な分析	A	<p>○委託先や機構が受けた意見を分析するとともに、インターネットを利用した「郵便貯金・簡易生命保険のサービスに対する利用者の評価等に関する調査」を行い、調査結果を機構の広報の改善に反映するなど、業務の改善等のために、必要性・有効性が高く、コストパフォーマンスの観点から効率性が高い取組を実施している。</p>
○ 照会等に対する迅速かつ的確な対応	A	<p>○照会等へ迅速に対応するべく、お客様応答マニュアル等を更新・拡充し、郵便貯金管理業務においては、各種あいさつ状の文面を改善するとともに、簡易生命保険管理業務においては、業務知識の豊富な社員によるオペレーターサポート等を実施し、苦情申告等の減少に向けた取組を推進している。</p> <p>○預金者等の関心の高まった郵便貯金の権利消滅については、ホームページ上にQ&Aを掲載している。</p> <p>○長期未解決苦情については、委託先本社と再委託先本社の連携による助言体制により早期解決に向けた取組を実施している。</p>

○ 情報の公表等	A	○ディスクロージャー誌の作成・公表、ホームページの積極的な活用等を行っており、ホームページについては、音声読み上げソフトの導入等、ユーザビリティ、アクセシビリティについての改善・充実に努めている。 ○早期受取りを勧奨するために、ホームページのほか、新聞広告、ラジオ広告等を活用し、効率的に周知を図っている。
○ 預金者等への周知	A	○個別周知について従来のタイミングに加え満期後15年目の通知を試行的に行い一定の効果を確認し次年度の取組につなげている。 ○住所変更が郵便物の住所変更とは別に必要であることが十分に知られていないとの調査結果を受け、この点を周知するなど、有効性を考慮した債務履行を促進している。 ○金利水準の影響を考慮する必要があるため、権利消滅額、睡眠貯金残高の金額の増減により周知の効果を測ることは容易ではないが、依然多額の権利消滅、睡眠貯金、未請求保険金があり、更なる効果的な周知方法の検討が必要である。
3 財務内容の改善に関する事項	A	○利益剰余金の発生原因については確実に分析され、主要因たる権利消滅金・時効完成益の減少に向け、郵便貯金、簡易生命保険の早期受取りの勧奨等の対応策も実施されている。
4 その他業務運営に関する重要事項		
○ 適切な労働環境の確保	A	○「業務実施体制の検証・効率化プロジェクト」により、業務及び組織体制を継続的に検証し、業務の効率化・弾力化を図っている。 ○月ごとに超過勤務時間を点検し、定期的かつ継続的に管理することによって、業務量を平準化し、人事評価は適切な手続を確保することによって適正な人事評価に努めている。 ○ハラスメント対策として、職員が相談しやすい環境を整備するとともに、ハラスメントの研修を実施しており、メンタルヘルスケアに関しては講習会を実施するとともに、相談員や産業医の活用についても周知されており、職員のメンタルヘルスについての管理が行われている。 ○近年、ストレス対応より一層進んだ「こころの管理」が必要となってきたため、メンタルヘルスの講習会の開催に当たっては、精神科医や臨床心理士などのメンタルヘルスについてより有用な情報を提供できる講師の活用などについての検討が期待される。
○ 機構が保有する個人情報の保護	A	○全職員対象の研修の実施、機構による委託先・再委託先からの直接聴取・改善措置の指示等により、平成23年度では、機構での個人情報漏えい事故はゼロ、委託先・再委託先での顧客情報関連事故は、郵便貯金業務については約4割減少(平成22年度:282件⇒平成23年度:170件)し、簡易生命保険管理業務については5割減少(平成22年度:150件⇒平成23年度:75件)している。 ○個人情報の漏えいは、簡易生命保険管理業務、郵便貯金管理業務の双方で発生していることから、再委託先の実地監査など一歩踏み込んだ総合的な再発防止策を引き続き展開していくことが求められる。

○災害等の不測の事態の発生
への対処

A

○東日本大震災の発生等を踏まえ「緊急事態対応計画」の全面的な改訂に加え、新たに「業務継続計画」を策定している。
○委託先に対しては、例年行われている「危機管理規程」等の報告を求めることに加え、郵便貯金管理業務においては近畿エリアの本社代替組織の整備、簡易生命保険管理業務においても災害対策本部の関西本部における代替態勢を整備している。
○再委託先に対しても、「自然災害対策マニュアル」の制定等、緊急時の適切な対応に向けた体制の整備が図られている。

○ その他				
① 環境に与える影響に配慮した業務運営	A	<p>○グリーン調達については、全調達品目(38品目)で目標を達成し、CO2排出抑制活動については、それぞれの項目で前年度以上の改善が見られる。</p> <p>○両面コピーの使用推進、電灯の定期的消灯などの取組により、電気使用量は平成19年度に比べ約33%削減され、用紙類は約33.5%削減されている。</p> <p>○今後、電力需給の問題、電気料金のコスト高の問題などを踏まえ、委託先・再委託先に対しても、更なる環境保全活動を推進するよう促していくことが求められる。また、環境保全活動の有効性は数値に示すことが可能であり、今後も日常事業活動のあらゆる面で、創意工夫を施した取組が期待される。</p>		
② 内部統制に係る取組等	A	<p>○内部統制については、理事長が、組織にとって重要な情報等について適時的確に把握するとともに法人のミッション等を周知できるような環境を整備しており、東日本大震災対応においても適切な管理を行い危機対応の強化を図っている。</p> <p>○リスク管理については、リスクの洗い出し、評価等を行い、適切にリスク制御対策を講じることにより、リスク発生の防止等に努めている。</p> <p>○内部統制の有効性を監視するため、監事監査等を通じて独立的評価を実施しており、監事と連携を図りながらより効果的な業務遂行に努めている。</p> <p>○業務改善のための役職員のイニシアティブについては、郵便貯金・簡易生命保険のサービスに対する利用者の評価等に関する調査等により把握された利用者ニーズ等を踏まえて、役員等がイニシアティブを発揮し、機構のミッションがよりよく果たされ、業務が適正かつ効率的に遂行されるよう取り組んでいる。</p> <p>○内部監査等の監査能力・技術向上のため、担当役職員を研修等に参加させるなど、役職員のイニシアティブを業務改善に生かす取組を行っている。</p>		

評価の分類	AA	A	B	C
項目数	1項目	15項目	なし	なし
(参考) 昨年度の評価	1項目	14項目	2項目	なし

※ 平成22年度は、17項目において評価を受けている。

政 委 第 27 号
平成 23 年 12 月 9 日

総 務 大 臣
川 端 達 夫 殿

政策評価・独立行政法人評価委員会
委 員 長 岡 素 之

独立行政法人の主要な事務及び事業の改廃に関する
勧告の方向性について

今般、当委員会は、貴省所管の独立行政法人（独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構）の主要な事務及び事業の改廃に関して勧告の方向性を別紙のとおり取りまとめました。

今後、貴省におかれては、本年の予算編成過程において、この勧告の方向性の趣旨が最大限いかされるよう見直しを進めていただき、最終的な見直し内容を決定した際には、当委員会に通知していただくようお願いいたします。

なお、この勧告の方向性は、現行の独立行政法人制度を前提としております。行政刷新会議において検討している独立行政法人の組織・制度の見直しの結論が出された場合には、勧告の方向性の趣旨をいかしつつ、当該見直しに対応していただくようお願いいたします。

当委員会としては、今後、当該法人の新中期目標・新中期計画の策定等に向けた貴省、当該法人及び貴省独立行政法人評価委員会の取組を注視し、必要な場合には、独立行政法人通則法（平成 11 年法律第 103 号）に基づく勧告を行うこととしております。引き続き、当委員会の審議に御協力いただきますよう、よろしくお願いいたします。

独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構の主要な事務及び 事業の改廃に関する勧告の方向性

独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構（以下「郵貯・簡保機構」という。）の主要な事務及び事業については、独立行政法人として真に担うべきものに特化し、業務運営の効率性、自律性及び質の向上を図る観点から、以下の方向で見直しを行うものとする。

なお、「独立行政法人の事務・事業の見直しの基本方針」（平成22年12月7日閣議決定）に基づく取組については、引き続き着実に実施するものとする。

また、独立行政法人の的確な評価のためには、目標が明瞭性・客観性を備えていることが不可欠であり、中期目標の策定に当たっては、達成すべき内容や水準等を可能な限り具体的かつ定量的に示すとともに、定性的な目標とせざるを得ない場合であっても、目標の到達度について第三者が検証可能なものとなるよう努めるものとする。

なお、この勧告の方向性は、現行制度が維持される場合を前提としたものであり、今後、郵政改革法案（内閣提出、第176回国会閣法第1号）が成立した場合における、「政府は、この法律の施行後三年を目途として、機構が日本郵政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減少の状況その他の状況を勘案し、機構の解散について検討を加え、その結果に基づいて所要の法制上の措置その他の措置を講ずるものとする」ことを前提としたものではない。

第1 事務及び事業の見直し

1 実地監査業務の見直し

郵貯・簡保機構の承継した郵便貯金及び簡易生命保険を取り扱う事業所に対して、郵貯・簡保機構が実地監査を網羅的に行うことは実態上難しい状況を踏まえ、監査業務を効果的かつ効率的に実施するため、業務委託先及び再委託先の内部統制機能を活用して、各組織で実施する内部監査の結果の利用を進めるなど、監査業務の充実を図るものとする。

また、監査業務の実施に当たっては、効率的な実施に留意し、全体の経費の増大を招かないものとする。

2 広報活動の見直し

郵便貯金及び簡易生命保険の早期受取を勧奨するための広報活動については、ウェブによる認知度のアンケート調査により効果を検証しているが、ウェブを利用できない環境にある者も考慮し、実際に窓口において権利行使をした者に対する実態調査などにより費用対効果を十分検証し、より効果的かつ効率的な広報を実施するものとする。

また、広報活動の実施に当たっては、効率的な実施に留意し、全体の経費の増大を招かないものとする。

第2 業務実施体制の見直し

郵貯・簡保機構の承継した郵便貯金残高及び簡易生命保険契約件数が、郵貯・簡保機構設立当初に比べて年々減少し、今後も更なる減少が見込まれていること、国際ボランティア貯金寄附金配分事業が次期中期目標期間中に配分を完了することが見込まれていることを踏まえ、適切かつ効率的に業務を実施するため、業務量に応じて組織・人員の合理化を図り、計画的に人件費の削減を進めるものとする。

また、その際、部の統合についても検討するものとする。

第3 積立金の処理に関する見直し

郵貯・簡保機構の積立金については、郵便貯金の権利消滅金及び簡易生命保険の時効完成益が大宗を占め、平成22年度の当期純利益と積立金の合計額は、郵便貯金勘定で約295億円、簡易生命保険勘定で約311億円となっている。

当該積立金は郵貯・簡保機構の経営努力により生じたものではなく、その大宗は、預金者や契約者に払い戻すべき債務から生じた郵便貯金の権利消滅金及び簡易生命保険の時効完成益であり、全ての額が郵貯・簡保機構が将来に渡り業務を確実に実施する上で必要な資金であるとまでは認め難いことから、積立金については、郵貯・簡保機構の解散、新組織への権利義務承継の動向にも留意し、国の財政事情も踏まえつつ国庫納付の在り方について検討するものとする。

また、独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構法(平成17年法律第101号)第25条の規定に基づく積立金の処分に当たっては、郵貯・簡保機構設立後最初の処分であることから、次期中期目標期間における積立金として整理する金額を厳格に算出するも

のとする。

第4 業務全般に関する見直し

上記第1から第3に加え、業務全般について以下の取組を行うものとする。

内部統制については、更に充実・強化を図るものとする。その際、総務省の「独立行政法人における内部統制と評価に関する研究会」が昨年3月に公表した報告書（「独立行政法人における内部統制と評価について」）及び総務省政策評価・独立行政法人評価委員会から独立行政法人等の業務実績に関する評価の結果等の意見として各府省独立行政法人評価委員会等に通知した事項を参考にするものとする。

平成24年度業務実績評価の具体的取組について

平成25年 5月20日
政策評価・独立行政法人評価委員会
独立行政法人評価分科会

平成24年度における独立行政法人（以下「法人」という。）の業務の実績に関する二次評価については、「独立行政法人の業務の実績に関する評価の視点」（平成21年3月30日政策評価・独立行政法人評価委員会（以下「当委員会」という。））に沿って行うこととするが、今般、これまでの取組等を踏まえ、二次評価に係る作業を一層効果的、効率的に行うものとし、具体的な取組に当たって、特に留意すべき事項、統一すべき事項等については、以下によるものとする。

1. 二次評価において重点的にチェックする事項（重点事項）

(1) 対象

従来は、法人の管理運営に関する事項（保有資産、内部統制等）について重点化を図りつつ、法人の各業務については網羅的にチェックしてきたところであるが、平成24年度業務実績の二次評価においては、次の業務等に係る一次評価結果について重点的にチェックすることとし（①及び②の選定については別紙1、①の業務を行う法人については別紙2参照）、（2）に掲げる観点に特に留意して行う。

① 業務類型関係

○ 人材育成業務

個別法に基づき、所掌する業務として行う教育、訓練、研修等（法人の職員に対して行うものを除く。）

○ 検査・試験・評価等業務

個別法に基づき、所掌する業務として行う専門的な検査、試験、評価等

② 管理運営等関係

○ 内部統制

法人にとって優先的に対応すべき重要な課題（リスク）の把握及び対応状況

○ 保有資産

法人の保有する宿舍及び職員の福利厚生を目的とした施設に係る見直し状

況

③ 当委員会の指摘関係

(2) に記載する勧告の方向性及び二次評価における指摘事項

(2) 具体的な観点

重点事項に係る二次評価を行うに当たっては、

- ・ 人材育成業務及び検査・試験・評価等業務については①、②、③及び④
- ・ 内部統制については①
- ・ 保有資産については①及び④
- ・ 当委員会の指摘については①

に掲げる観点に特に留意する。

① 重点事項別の観点

○ 人材育成業務

- ・ 関連業界、受講者等のニーズの変化を踏まえた取組について、関連業界への就職状況、類似機関の動向、定員充足率等を踏まえた具体的な取組状況を明らかにした上で評価を行っているか。
- ・ 関連業界への就職率、資格取得割合、修了後の活動状況等、業務の成果・効果を客観的かつ具体的に表す指標やそれに対応した実績を明らかにした上で評価を行っているか。
- ・ 業務の効率化について、教材作成作業等の効率化、研修施設の有効活用、施設管理業務の民間委託等の取組状況を明らかにした上で評価を行っているか。
- ・ 受益者負担の妥当性・合理性について、負担額やコストとの関連性等を明らかにした上で評価を行っているか。

○ 検査・試験・評価等業務

- ・ 標準処理期間の設定、処理日数の縮減、手続の電子化等、利用者の利便性向上に向けた取組状況を明らかにした上で評価を行っているか。
- ・ 業務の効率化について、検査マニュアルの見直し、関係機関との連携、定型的検査の民間委託等の取組状況を明らかにした上で評価を行っているか。
- ・ 受益者負担の妥当性・合理性について、負担額やコストとの関連性等を明らかにした上で評価を行っているか。

○ 内部統制

- ・ 法人のミッション達成を阻害する課題（リスク）（注）のうち、法人にとって優先的に対応すべき重要な課題が何であることを明らかにした上で、そ

れへの対応状況の評価を行っているか。

(注) 課題(リスク)としては、例えば、経済市況の変動による運用成績の悪化、人材の流出等による事業実施の困難化、利用者や取引先の不正による損害、自然災害による人的・物的被害の発生等が考えられる。

- 保有資産
 - ・ 「独立行政法人の職員宿舎の見直し計画」(平成24年4月3日行政改革実行本部決定)及び「独立行政法人の職員宿舎の見直しに関する実施計画」(平成24年12月14日行政改革担当大臣決定。以下「見直し実施計画」という。)を踏まえた見直しの実施状況を明らかにした上で評価を行っているか。
 - ・ 見直し実施計画で廃止等の方針が明らかにされている宿舎以外の宿舎及び職員の福利厚生を目的とした施設について、法人の自主的な保有の見直し及び有効活用の取組状況を明らかにした上で評価を行っているか。
- 当委員会の指摘
 - ・ 「平成23年度末に中期目標期間が終了する独立行政法人の主要な事務及び事業の改廃に関する勧告の方向性について」(平成23年12月9日政令第27号政策評価・独立行政法人評価委員会通知)及び「平成23年度における独立行政法人等の業務の実績に関する評価の結果等についての意見」(平成25年1月21日政令第7号政策評価・独立行政法人評価委員会通知)における指摘事項を踏まえた評価を行っているか。

② 実績の把握・分析状況に係る観点

- ・ 「取組(改善、検討等)を行った」との記載にとどまらず、具体的な内容、効果等を明らかにした上で評価を行っているか。
- ・ 設定された指標の達成状況について、法人の取組や外部要因との関係性を明らかにした上で評価を行っているか。
- ・ 前年度から大きく変動した業務実績について、その要因を明らかにした上で評価を行っているか。
- ・ 複数の区分、項目、コース等に分かれる業務等について、個別の実績を明らかにした上で評価を行っているか。
- ・ 複数の施設、事務所等において行われる業務等について、個別の実績を明らかにした上で評価を行っているか。

③ 評価の妥当性・明確性に係る観点

- ・ 法人の業務等の取組状況にとどまらず、取組による成果・効果を明らかにした上で評価を行っているか。

- ・ 単年度の業務実績にとどまらず、中期目標期間中に目標を達成することを念頭に置いた評価を行っているか。
- ・ 過去の評価結果との整合性を確保した評価を行っているか。
- ・ 目標を達成していない業務等について、改善方策を示すことなどにより、業務運営の改善を促す評価を行っているか。

④ 過去の指摘等の反映状況に係る観点

- ・ 当委員会の累次の指摘や政府方針、会計検査院等において取り組むべきとされた事項について、その進捗状況を明らかにした上で評価を行っているか。

2. 点検事項

1の重点事項以外の一次評価結果を点検事項とし、次の観点に特に留意する。

- ・ 中期目標等に記載されたすべての業務等について、その達成状況を把握するための指標を明らかにした上で評価を行っているか。
- ・ 中期目標等に記載されたすべての業務等について、その実施状況を明らかにした上で評価を行っているか。
- ・ 目標を達成していない業務等について、その要因等を明らかにした上で評価を行っているか。
- ・ 評価項目中のすべての業務実績について、評価結果との関係性を明らかにした上で評価を行っているか。

1. 業務類型関係

法人の業務を類型化し、各年度おおむね2～3程度の業務をローテーションにより選定する。

平成 24 年度業務実績評価において 対象とする業務	平成 25 年度以降の業務実績評価において 対象とすることを検討する業務
<input type="radio"/> 人材育成 <input type="radio"/> 検査・試験・評価等	<input type="radio"/> 調査・研究開発 <input type="radio"/> 建設・管理・運営 <input type="radio"/> 融資・債務保証・共済等 <input type="radio"/> 助成・振興 <input type="radio"/> 国際協力等 <input type="radio"/> その他

2. 管理運営等関係

法人の管理運営に関する事項や、政府方針で対応が必要とされた事項等につき、行政を取り巻く情勢を踏まえつつ、各年度おおむね2～3程度の事項を選定する。

平成 24 年度業務実績評価において 対象とする事項	平成 25 年度以降の業務実績評価において 対象とすることを検討する事項
<input type="radio"/> 内部統制 重要な課題（リスク）の把握・対応 <input type="radio"/> 保有資産 宿舎及び福利厚生施設	<input type="radio"/> 内部統制 コンプライアンス体制、情報管理体制、監事監査の補助体制、監事との連携等 <input type="radio"/> 保有資産 金融資産、知的財産等 <input type="radio"/> 契約 関連法人との契約、一者応札等 <input type="radio"/> 財務改善・効率化 運営費交付金、債権回収、資金調達、欠損金解消、自己収入の確保等 <input type="radio"/> 情報公開

(別紙2)

対象とする業務を行う法人

○ 人材育成業務

個別法において、人材の育成又は養成、学校の運営、教育、学理等の教授、訓練、研修、講習、教習及び学習の機会の提供を業務として行うこととされている法人

内閣府	国立公文書館
	北方領土問題対策協会
外務省	国際協力機構
財務省	酒類総合研究所
文部科学省	国立特別支援教育総合研究所
	国立青少年教育振興機構
	国立女性教育会館
	国立科学博物館
	物質・材料研究機構
	防災科学技術研究所
	放射線医学総合研究所
	国立美術館
	国立文化財機構
	教員研修センター
	理化学研究所
	宇宙航空研究開発機構
	日本スポーツ振興センター
	日本芸術文化振興会
	日本学生支援機構
	海洋研究開発機構
	国立高等専門学校機構
	国立大学財務・経営センター
日本原子力研究開発機構	
厚生労働省	高齢・障害・求職者雇用支援機構
	福祉医療機構
	国立重度知的障害者総合施設のぞみの園
	労働政策研究・研修機構
	労働者健康福祉機構
	国立病院機構
	国立がん研究センター

	国立循環器病研究センター
	国立精神・神経医療研究センター
	国立国際医療研究センター
	国立成育医療研究センター
	国立長寿医療研究センター
農林水産省	農林水産消費安全技術センター
	家畜改良センター
	水産大学校
	農業・食品産業技術総合研究機構
	農業生物資源研究所
	農業環境技術研究所
	国際農林水産業研究センター
	森林総合研究所
	水産総合研究センター
経済産業省	工業所有権情報・研修館
	産業技術総合研究所
	新エネルギー・産業技術総合開発機構
	情報処理推進機構
	中小企業基盤整備機構
国土交通省	建築研究所
	航海訓練所
	海技教育機構
	航空大学校
	国際観光振興機構
	水資源機構
	自動車事故対策機構
	海上災害防止センター
環境省	環境再生保全機構
原子力規制委員会	原子力安全基盤機構

○ 検査・試験・評価等業務

個別法において、検査、検証、証明、審査、診断、鑑定、試験（研究に伴うものを除く。）、検定、認定、認証及び評価を業務として行うこととされている法人

総務省	情報通信研究機構
財務省	酒類総合研究所

	造幣局
文部科学省	大学入試センター
	放射線医学総合研究所
	日本学術振興会
	日本学生支援機構
	大学評価・学位授与機構
	日本原子力研究開発機構
厚生労働省	国立健康・栄養研究所
	労働安全衛生総合研究所
	高齢・障害・求職者雇用支援機構
	福祉医療機構
	医薬品医療機器総合機構
農林水産省	農林水産消費安全技術センター
	種苗管理センター
	家畜改良センター
	農業・食品産業技術総合研究機構
	農業生物資源研究所
	農業環境技術研究所
	国際農林水産業研究センター
	森林総合研究所
	水産総合研究センター
経済産業省	産業技術総合研究所
	製品評価技術基盤機構
	情報処理推進機構
国土交通省	土木研究所
	建築研究所
	交通安全環境研究所
	自動車検査
	国際観光振興機構
	自動車事故対策機構
環境省	環境再生保全機構
原子力規制委員会	原子力安全基盤機構

独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構第2期中期目標

独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構（以下「機構」という。）は、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し、もって郵政民営化に資することを目的としている。

この目的を果たすため、独立行政法人通則法（平成11年法律第103号）第29条の規定に基づき、機構が達成すべき業務運営に関する目標（以下「中期目標」という。）を以下のとおり定める。

第1 中期目標の期間

中期目標の期間は、平成24年4月1日から平成29年3月31日までの5年間とする。

第2 業務運営の効率化に関する事項

1 組織運営の効率化に関する事項

機構の運営に当たっては、管理部門の簡素化、効率的な運営体制の確保、アウトソーシングの検討等により業務運営コストを縮減することとし、業務や組織の在り方について継続的に点検を行い、機動的に見直しを実施すること。

また、中期目標期間中に、国際ボランティア貯金寄附金の配分を完了し、業務体制の見直しを図ること。

2 業務経費等の削減に関する事項

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、これらに係る債務を確実に履行する中で、可能な限り業務の効率化を進め、特に、一般管理費については、経費節減の余地がないか自己評価を厳格に行った上で、必要に応じて適切な見直しを行うこと。具体的には、機構の一般管理費及び業務経費の合計（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、訴訟に係る経費及び人件費を除く。）について、中期目標期間の最終年度において、平成23年度の当該経費の95%以下とすること。

給与水準については、国家公務員の給与水準も十分考慮し、手当を含めた役員の報酬、職員の給与等の在り方について検証した上で、目標水準・目標期間を設定して、その適正化に計画的に取り組むとともに、その検証結果や取組状況を公表すること。

また、適切かつ効率的に業務を実施するため、業務量に応じて組織・人員の合理化を図り、計画的に人件費の削減を進めるものとし、その際、部の統合についても検討すること。

なお、人件費の削減に当たっては、政府における総人件費削減の取組を踏まえ、具体

的な削減目標を設定し、必要な取組を実施していくこと。

3 契約の点検・見直しに関する事項

「独立行政法人の契約状況の点検・見直しについて」（平成21年11月17日閣議決定）に基づき機構が策定した「随意契約等見直し計画」を着実に実施することにより、契約の適正化を引き続き推進し、業務運営の効率化を図ること。

具体的には、随意契約の適正化の取組、一者応札・応募の改善に向けた公告方法・期間、入札参加条件の見直し等の取組を継続することにより、コストの削減や透明化の確保を図ること。

なお、少額随意契約についても、引き続き、複数の業者から見積りを徴することを徹底し、経費の効率的使用を図っていくこと。

第3 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事項

1 資産の確実かつ安定的な運用

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確実かつ安定的な運用を行うよう努めること。また、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その状況を把握すること。

2 提供するサービスの質の維持・向上

委託した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・向上及び適切性の確保のため、これらの業務の委託先及び再委託先に対して定期及び随時の確認等を行うとともに、必要に応じて改善を求める等の措置を講ずること。

特に、委託先及び再委託先における保険金等支払対応、顧客情報管理、苦情申告対応等、国民に対して提供するサービスの質の維持・向上に向けて引き続き改善していくことが求められる点については、委託先及び再委託先に対して、態勢整備を含め対応状況のモニタリングを行うとともに、不適切事例が発生した場合には、その発生原因等を分析し、その結果を基に必要に応じて一層の再発防止策の実施を指導する等、改善に向けた取組を強化すること。また、従来と比較してどのように改善されたかについて、検証すること。

なお、委託先の監督に当たっては、特に以下の点に留意すること。

- (1) 郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務の提供場所及び提供時間について、利用者の利便の確保に配慮したものとなるよう努めること。
- (2) 預金者、契約者等の利便を図るために特に迅速な処理が必要な手続について標準処理期間を設定し、その期間内に案件の9割以上を処理すること。

また、監査業務の実施に当たっては、委託先及び再委託先の実施する内部監査の結果

の利用を進めるなど、各組織の内部統制機能を活用して、効果的かつ効率的な実施に努めるとともに、機構全体の経費の増大を招かないようにすること。

3 預金者等への周知

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適時に把握し、郵便貯金の預金者にその状況を周知することにより、郵便貯金に係る債務の履行の確保・促進を図ること。

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適時に把握し、簡易生命保険の契約者等にその状況を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・促進を図ること。

なお、広報業務の実施に当たっては、実際に窓口において権利行使をした者に対する実態調査等を行い、費用対効果を十分検証しつつ、より効果的かつ効率的な実施に努めるとともに、機構全体の経費の増大を招かないようにすること。

4 照会等に対する対応

預金者、契約者等からの照会等に対し迅速かつ的確に対応するとともに、委託先及び再委託先においても同様の対応が確保されるよう努めること。

5 情報の公表等

公社から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、取扱営業所の数や業務の内容等、上述の目的を達成するために必要な業務及び組織その他経営内容に関する情報を引き続き公表すること。

公表に当たっては、ホームページを活用した情報提供を行うこと。情報提供に当たっては、充実した情報を利用者に分かりやすく、迅速に提供することに努めること。

第4 財務内容の改善に関する事項

「第2 業務運営の効率化に関する事項」で定めた事項に配慮した中期計画の予算を作成し、当該予算による運営を行うこと。

第5 その他業務運営に関する重要事項

1 内部統制の充実・強化

法令等を遵守しつつ業務を行い、機構に期待される役割を十全かつ適切に果たしていくため、「独立行政法人における内部統制と評価について」（平成22年3月23日独立行政法人における内部統制と評価に関する研究会）及び政策評価・独立行政法人評価委員

会が公表した総務省所管独立行政法人の業務の実績に関する評価の結果等についての意見（平成 22 年 12 月 22 日付け政委第 34 号及び平成 23 年 12 月 9 日付け政委第 28 号）を踏まえ、今後も日常的なモニタリング、監事監査、内部監査等を通じて定期的又は随時に内部統制の独立的評価を実施し、内部統制の更なる充実・強化を図っていくこと。

2 適切な労働環境の確保

職員の専門性を高め、その勤務成績を考慮した人事評価を実施するとともに、適材適所の人事配置を行うこと。また、メンタルヘルス、人権等の労務課題への適切な対応を図ること。

3 機構の保有する個人情報の保護

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。

郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務の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監督を行うこと。また、郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務の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委託先を通じて監督を行うこと。

4 災害等の不測の事態の発生への対処

東日本大震災の際の対応等を踏まえ、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、リスク管理体制の充実を図ること。

また、郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務の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監督を行うこと。また、郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務の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委託先を通じて監督を行うこと。

5 情報セキュリティ対策の推進

セキュリティ対策に係る政府の方針を踏まえ、適切な情報セキュリティ対策を推進すること。

6 積立金の処分

中期目標期間の最終年度の決算整理を行った後、なお、積立金があるときは、次期中期目標期間繰越積立金として総務大臣の承認が行われる金額を控除した残余の金額を国庫に納付すること。

なお、積立金の処分に当たっては、次期中期目標期間における積立金として整理する金額を厳格に算出すること。

7 その他

業務の運営に当たって、環境保全の観点から環境に与える影響に配慮し、適切な対応を図るよう努めること。

独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構第2期中期計画

独立行政法人通則法（平成11年法律第103号。以下「通則法」という。）第29条第1項の規定に基づき平成24年3月2日付けをもって総務大臣から指示があった平成24年4月1日から平成29年3月31日までの期間（以下「中期目標期間」という。）における独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構（以下「機構」という。）が達成すべき業務運営に関する目標（以下「中期目標」という。）を達成するため、同法第30条第1項の規定に基づき、中期目標を達成するための計画を次のとおり定める。

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

各部門の業務分担、業務遂行のプロセス等を分析し、管理部門の簡素化、アウトソーシングの検討等、効率的な運営体制を確保することにより業務運営コストの縮減を図ることとし、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。

なお、中期目標期間内の国際ボランティア貯金の寄附金の配分完了に向けて、公募、監査等の進行管理や必要に応じた配分方法の見直しを行うとともに、配分が完了した際には、業務の縮小に応じた人員削減等の業務体制の見直しを図る。

2 業務経費等の削減

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、特に、一般管理費については、経費節減の余地がないか自己評価を厳格に行った上で、必要に応じて適切な見直しを行うこととし、一般管理費及び業務経費の合計（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、訴訟に係る経費及び人件費を除く。）について、中期目標期間の最終年度において、平成23年度の当該経費の95%以下とする。

また、一般管理費及び業務経費の削減及び効率的使用に当たっては、「独立行政法人の契約状況の点検・見直しについて」（平成21年11月17日閣議決定）に基づく「随意契約等見直し計画（平成22年4月）」に掲げる次の事項を引き続き着実に実施し、契約の適正化及び透明性の確保を図る。

- ① 随意契約の見直し
- ② 一者応札・一者応募の見直し
- ③ 契約監視委員会による点検

なお、少額随意契約についても、複数業者から見積りを徴することを徹底する。

人件費については、政府における総人件費削減の取組を踏まえ、削減目標を設定し、国家公務員に準じた人件費改革に取り組むこととする。

役職員の給与に関しては、国家公務員の給与の見直しの動向を踏まえ、手当を含めた役員の報酬、職員の給与等の在り方を検証し、目標水準・目標期間を設定して、その適正化に計画的に取り組むとともに、その検証結果及び取組状況を公表する。

なお、目標の設定に当たっては、国家公務員の給与の改定及び臨時特例に関する法律（平

成24年法律第2号)に基づく、国家公務員の給与削減の取組を踏まえた目標を設定するものとする。

また、適切かつ効率的に業務を実施するため、定期的に業務量の変化を検証し、その結果を踏まえ、組織・人員の合理化等を図ることとし、その際、部の統合についても検討する。

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) 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)及び簡易生命保険資産の運用計画(別紙2)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。
- (2) 再保険先である株式会社かんぽ生命保険において確実かつ安定的な運用が行われるよう、同社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。

2 提供するサービスの質の維持・向上

(1) 委託先の監督

郵便貯金管理業務の委託先である株式会社ゆうちょ銀行及び簡易生命保険管理業務の委託先である株式会社かんぽ生命保険(以下「委託先」と総称する。)に対し、委託した業務について、利用者の利便を確保するため、業務の質の維持・向上に努めるとともに、委託先が行う銀行業務及び生命保険業務と同等以上の質を確保することを求めることとする。

また、委託した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・向上及び適正性の確保のため、委託先に対する監督方針を定め、次のとおり確認等を行うとともに、必要に応じ改善を求める等の措置を講ずることとする。特に、保険金等支払対応、顧客情報管理、苦情申告対応等については、留意するものとする。

- ① 事業年度ごとに重点確認項目及び項目ごとのスケジュールを設定し、確認を行うとともに、不適切事例が発生した場合には、その発生原因等を分析し、必要に応じて一層の再発防止策を講じるよう指導する等、改善に向けた取組強化及び改善状況の検証を行う。

なお、重点確認項目の設定に当たっては、国民に対して提供するサービスの質の維持・向上に向けて引き続き取り組む必要性を十分考慮することとする。

- ② 事業年度ごとに実地監査計画を定め、委託先の本支店、出張所等における委託業務の実施状況を監査する。

なお、監査業務の実施に当たっては、監査項目や監査対象局所を選定する際に、委託先の実施する内部監査の結果を利用するなど、各組織の内部統制機能を活用して、効果的かつ効率的な実施に努めるとともに、機構全体の経費の増大を招かないようにする。

(2) 再委託先の監督

郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務の再委託先に対し再委託された業務について、再委託先が業務を再々委託する場合も含め、業務の質の維持・向上に努めるとともに、再委託先が行う銀行業の代理業務及び生命保険契約の維持・管理業務と同等以上

の質を確保するよう、委託先を通じて求めることとする。

また、再委託した郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務の適正性の確保のため、委託先を通じた上記（１）①及び②に準じる確認等を行うとともに、必要に応じ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。特に、保険金等支払対応、顧客情報管理、苦情申告対応等については、留意するものとする。

（３）監督に当たり留意する事項

① 郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務の提供場所及び提供時間

利用者の利便の確保に配慮したものとなるよう、委託先及び再委託先に対し、委託先が行う銀行業務及び生命保険業務並びに再委託先が行う銀行業の代理業務及び生命保険契約の維持・管理業務と同等以上の提供場所及び提供時間を確保するように求めることとする。

② 標準処理期間の設定

預金者、契約者等の利便を図るため、次の取扱いについて、標準処理期間を設定し、その期間内に案件の９割以上を処理するよう、委託先に求めることとする。

その対応状況について、必要に応じ上記（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。

（郵便貯金管理業務）（詳細は別紙３のとおり）

ア 貯金証書・保管証の再交付の取扱い

イ 定額郵便貯金及び定期郵便貯金に係る払戻証書の発行の取扱い

ウ 残高証明書の発行の取扱い

（簡易生命保険管理業務）（詳細は別紙４のとおり）

ア 満期保険金の支払

イ 入院保険金の支払

ウ 生存保険金の支払

エ 失効・解約還付金の支払

オ 基本契約の死亡保険金の支払

3 業務の実施状況の継続的な分析

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等を行うことにより、業務の実施状況を継続的に分析し、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。

4 照会等に対する迅速かつ的確な対応

郵便貯金の預金者、簡易生命保険の契約者等からの直接の照会等に対し迅速かつ的確に対応することとする。

委託先及び再委託先に対しては、郵便貯金の預金者、簡易生命保険の契約者等からの照会等に迅速かつ的確に対応することを求めることとし、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。

5 情報の公表等

（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、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引き続き毎事業年度公表することとする。

なお、これらの情報の公表は、直近の事業年度に係る財務諸表について通則法第38条

- 第1項の規定による総務大臣の承認を受けた日から2月以内に行うこととする。
- (2)(1)の情報の提供に当たっては、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。

6 預金者等への周知

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。

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。

なお、広報業務の実施に当たっては、実際に窓口において満期を迎えた貯金や満期保険金を受け取った方等に対する実態調査等を行い、費用対効果を十分検証しつつ、より効果的かつ効率的な実施に努めるとともに、機構全体の経費の増大を招かないようにする。

第3 財務内容の改善に関する事項

1 予算

別表1のとおり

2 収支計画

別表2のとおり

3 資金計画

別表3のとおり

4 短期借入金の限度額

短期借入金をする計画はない。

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。

第4 その他業務運営に関する重要事項

1 施設及び設備に関する計画

施設及び設備に関する計画はない。

2 適切な労働環境の確保

(1) 人事に関する計画

① 方針

- 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。
- 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。

② 人員に係る指標

期末の常勤職員数については、40人以内とする。

(参考1)

期初の常勤職員数 40人

(参考2)

中期目標期間中の人件費総額見込み 1,827百万円

【郵便貯金勘定 907百万円、簡易生命保険勘定 920百万円】

ただし、上記の額は、退職手当及び福利厚生費（法定福利費及び法定外福利費）を除いた費用である。

(2) 労務課題

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。

3 機構が保有する個人情報の保護

(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。

(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。

(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。

4 災害等の不測の事態の発生への対処

(1) 機構における対処

東日本大震災の際の対応等を踏まえ、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、リスク管理体制の充実を図る。

(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、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。

5 内部統制の充実・強化

法令等を遵守しつつ業務を行い、機構のミッションを有効かつ効率的に果たすため、「独立行政法人における内部統制と評価について」（平成22年3月23日独立行政法人における内部統制と評価に関する研究会）等を踏まえ、特に次の点に留意の上、内部統制の充実・

強化を図る。

- ① 統制環境の整備
- ② 機構のミッション等の達成を阻害するリスクの識別、評価及び対応
- ③ 統制活動としての方針等の整備
- ④ 重要な情報の識別、処理及び伝達に係る態勢の整備
- ⑤ モニタリング態勢の整備
- ⑥ ICTの利用環境の整備等

6 情報セキュリティ対策の推進

セキュリティ対策に係る政府の方針を踏まえ、情報セキュリティポリシーの見直し、職員の教育・訓練の実施、遵守状況の把握等、適切な情報セキュリティ対策を推進する。

7 積立金の処分に係る金額の厳格な算出等

中期目標期間の最終年度に係る通則法第44条第1項本文又は第2項の規定による整理を行った後、同条第1項の規定による積立金があるときは、次期中期目標期間における積立金として整理する金額を厳格に算出し、独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構法（平成17年法律第101号）第25条第1項の規定による総務大臣の承認を受けるものとする。当該金額を控除してなお残余があるときは、同条第3項の規定に基づき、その残余の額を国庫納付する。

8 その他

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。

郵便貯金資産の運用計画

1 基本方針

- (1) 安全・確実性を重視した運用
郵便貯金の元本・利子を確実に支払う必要があることから、安全・確実性を重視する。
- (2) 運用方法
- ① 株式会社ゆうちょ銀行に対する預金
独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構（以下「機構」という。）が日本郵政公社（以下「公社」という。）から承継した各郵便貯金に係る預入年月日、預入金額、据置期間又は預入期間、利率、利子の計算方法及び利子の支払方法（以下「預入条件」という。）と同一の預入条件により、株式会社ゆうちょ銀行に対する預金を行う。
 - ② 預金者貸付け
郵政民営化法等の施行に伴う関係法律の整備等に関する法律（平成17年法律第102号。以下「整備法」という。）附則第5条第1項の規定によりなおその効力を有するものとされる同法第2条の規定による廃止前の郵便貯金法（昭和22年法律第144号）第64条の規定により預金者に対する貸付けを行う。
 - ③ 地方公共団体に対する貸付け
整備法附則第6条第2項の規定により、公社から承継した地方公共団体に対する貸付けに係る債権を保有する。
 - ④ その他
国債、地方債及び政府保証債（以下「国債等」という。）を取得する。この場合、満期まで保有する運用を基本とする。
また、郵便貯金勘定における流動性を確保するため、預金による運用を行う。
- (3) 有価証券の保有目的区分の設定
金融商品の会計基準に基づく保有目的区分については、「満期保有目的の債券」に区分することを基本とする。
- (4) 市場への影響に配慮
各資産の市場規模に配慮する等、市場に及ぼす影響が少なくなるよう配慮する。

2 中期目標期間における資産構成

中期目標期間中における資産構成を次のとおり定める。

- ・ 機構が公社から承継した郵便貯金に相当する資産と同額の株式会社ゆうちょ銀行に対する預金
- ・ 機構が株式会社ゆうちょ銀行から借り入れる資金と同額の預金者貸付け及び地方公共団体に対する貸付け
- ・ その他、現金及び預金並びに郵便貯金勘定における流動性を確保しつつ取得する国債等

簡易生命保険資産の運用計画

1 基本方針

(1) 安全・確実性を重視した運用

簡易生命保険を適正かつ確実に管理し、債務を確実に履行するため、安全・確実性を重視する。

(2) 運用方法

① 契約者貸付け

独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構法（平成17年法律第101号。以下「機構法」という。）第29条第1号の規定により、保険契約者に対する貸付けを行う。

② 株式会社かんぽ生命保険への預託

機構法第29条第2号の規定により、株式会社かんぽ生命保険への預託に係る債権を保有する。

③ 地方公共団体に対する貸付け

郵政民営化法等の施行に伴う関係法律の整備等に関する法律（平成17年法律第102号。以下「整備法」という。）附則第18条第1項の規定によりなおその効力を有するものとされる整備法第2条の規定による廃止前の簡易生命保険法（昭和24年法律第68号）第88条の規定によりされた地方公共団体に対する貸付け及び整備法附則第18条第2項の規定により、日本郵政公社（以下「公社」という。）から承継した地方公共団体に対する貸付けに係る債権を保有する。

④ 公庫公団等に対する貸付け

整備法附則第47条の規定により、公社から承継した郵便貯金法等の一部を改正する法律（平成12年法律第98号）第5条の規定による改正前の簡易生命保険の積立金の運用に関する法律（昭和27年法律第210号）第3条第1項第5号及び第10号に掲げる貸付けに係る債権を保有する。

⑤ その他

簡易生命保険勘定における流動性を確保するため、預金を中心とした運用を基本とし、国債、地方債及び政府保証債（以下「国債等」という。）に運用する場合は、満期まで保有することを基本とする。

(3) 有価証券の保有目的区分の設定

金融商品の会計基準に基づく保有目的区分については、「満期保有目的の債券」に区分することを基本とする。

(4) 市場への影響に配慮

各資産の市場規模に配慮する等、市場に及ぼす影響が少なくなるよう配慮する。

2 中期目標期間における資産構成

中期目標期間中における資産構成を次のとおり定める。

- ・ 独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構が株式会社かんぽ生命保険から借り入れる資金と同額の契約者貸付け、地方公共団体に対する貸付け及び公庫公団等に対する貸付け
- ・ その他、現金及び預金並びに簡易生命保険勘定における流動性を確保しつつ取得する国債等

郵便貯金管理業務に係る標準処理期間

項 目			標準処理期間
貯金証書・保管証の再交付 (住所氏名変更を伴う場合を含む。)			3日
定額郵便貯金及び定期郵便貯金に係る払戻証書の発行 (住所氏名変更を伴う場合を含む。)			4日
残高証明書の発行	当該貯金の管理担当貯金 事務センターの処理	自貯金事務センター受入分	4日
		他貯金事務センター受入分	2日
	当該貯金の管理担当貯金 事務センター以外の貯金 事務センターの処理	管理担当貯金事務センターへの関係 資料の発送	4日

- 注：1 上記は、貯金事務センターにおける標準処理期間（非営業日を除く。）である。
- 2 非営業日の翌営業日に受け入れたものに係る標準処理期間は、上記の日数に1日を加えた日数とする。
- 3 貯金事務センターとは、郵便貯金の原簿の管理等を行う株式会社ゆうちょ銀行の組織をいう。
- 4 管理担当貯金事務センターとは、残高証明書の発行に係る郵便貯金の原簿の管理等を行う貯金事務センターをいう。

簡易生命保険管理業務に係る標準処理期間

項目	標準処理期間
満期保険金の支払	5日
入院保険金の支払	5日
生存保険金の支払	5日
失効・解約還付金の支払	5日
基本契約の死亡保険金の支払	5日

注：1 入院保険金の支払には、手術保険金の支払が含まれる。

2 処理期間は、株式会社かんぽ生命保険又は再委託先で保険金等の支払請求に必要な書類が完備した日の翌日から保険金等が支払われる日までの期間（営業日とする。）とし、約款で定める保険金等を支払うために確認が必要な場合を除く。

独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構中期計画の予算等(平成24年度～平成28年度)

【総表】

別表1 予算

(単位:百万円)

区 分	金 額
収入	
業務収入	53,956,490
保険料等収入	52,424,873
運用収入	1,505,242
手数料収入	64
その他の業務収入	26,311
借入金償還原資	15,461,571
計	69,418,061
支出	
業務経費	53,953,832
保険金等支払金	52,443,927
支払利子	1,505,203
その他の業務支出	4,701
一般管理費	312
人件費	2,338
施設整備費	—
借入金償還	15,461,571
計	69,418,053

【人件費の見積り】

期間中総額1,827百万円を支出する。

ただし、上記の額は、退職手当及び福利厚生費(法定福利費及び法定外福利費)を除いた費用である。

(注)単位未満端数四捨五入処理のため、計において一致しないことがある。

別表2 収支計画

(単位:百万円)

区 分	金 額
収益の部	52,073,098
経常収益	52,073,098
保険料等収入	50,552,023
資産運用収益	1,494,700
役務取引等収益	64
その他業務収益	—
その他経常収益	26,311
費用の部	52,073,096
経常費用	52,073,096
保険金等支払金	50,571,073
資金調達費用	1,494,661
役務取引等費用	64
その他業務費用	—
事業費	4,444
一般管理費	1,298
その他経常費用	1,556
経常利益	2
特別利益	—
特別損失	—
当期純利益	2
当期総利益	2

(注)単位未満端数四捨五入処理のため、計において一致しないことがある。

別表3 資金計画

(単位:百万円)

区 分	金 額
資金支出	103,024,319
業務活動による支出	80,161,570
投資活動による支出	7,400,428
財務活動による支出	15,461,571
次期への繰越金	750
資金収入	103,024,319
業務活動による収入	56,094,403
保険料等収入	52,424,863
貸付金の回収等	2,067,838
運用収入	1,575,327
手数料収入	64
その他の業務収入	26,311
投資活動による収入	38,852,769
財務活動による収入	8,046,677
前期よりの繰越金	30,469

(注)単位未満端数四捨五入処理のため、計において一致しないことがある。

独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構中期計画の予算等(平成24年度～平成28年度)

【郵便貯金勘定】

別表1 予算

(単位:百万円)

区 分	金 額
収入	
業務収入	291,523
運用収入	288,474
手数料収入	64
その他の業務収入	2,985
借入金償還原資	2,067,689
計	2,359,212
支出	
業務経費	290,236
支払利子	288,437
その他の業務支出	1,799
一般管理費	144
人件費	1,137
施設整備費	—
借入金償還	2,067,689
計	2,359,206

【人件費の見積り】

期間中総額907百万円を支出する。

ただし、上記の額は、退職手当及び福利厚生費(法定福利費及び法定外福利費)を除いた費用である。

(注)単位未満端数四捨五入処理のため、計において一致しないことがある。

別表2 収支計画

(単位:百万円)

区 分	金 額
収益の部	280,981
経常収益	280,981
資産運用収益	277,932
役務取引等収益	64
その他業務収益	—
その他経常収益	2,985
費用の部	280,981
経常費用	280,981
郵便貯金利子	167,237
借入金利息	110,658
役務取引等費用	64
その他業務費用	—
事業費	2,251
一般管理費	619
その他経常費用	153
経常利益	0
特別利益	—
特別損失	—
当期純利益	0
当期総利益	0

(注)単位未満端数四捨五入処理のため、計において一致しないことがある。

別表3 資金計画

(単位:百万円)

区 分	金 額
資金支出	28,525,469
業務活動による支出	26,426,528
投資活動による支出	31,149
財務活動による支出	2,067,689
次期への繰越金	103
資金収入	28,525,469
業務活動による収入	2,359,361
貸付金の回収等	2,067,838
運用収入	288,474
手数料収入	64
その他の業務収入	2,985
投資活動による収入	25,457,387
財務活動による収入	678,896
前期よりの繰越金	29,825

(注)単位未満端数四捨五入処理のため、計において一致しないことがある。

独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構中期計画の予算等(平成24年度～平成28年度)

【簡易生命保険勘定】

別表1 予算

(単位:百万円)

区 分	金 額
収入	
業務収入	53,664,967
保険料等収入	52,424,873
運用収入	1,216,768
その他の業務収入	23,326
借入金償還原資	13,393,882
計	67,058,849
支出	
業務経費	53,663,595
保険金等支払金	52,443,927
支払利子	1,216,766
その他の業務支出	2,901
一般管理費	168
人件費	1,202
施設整備費	—
借入金償還	13,393,882
計	67,058,847

【人件費の見積り】

期間中総額920百万円を支出する。

ただし、上記の額は、退職手当及び福利厚生費(法定福利費及び法定外福利費)を除いた費用である。

(注)単位未満端数四捨五入処理のため、計において一致しないことがある。

別表2 収支計画

(単位:百万円)

区 分	金 額
収益の部	51,792,117
経常収益	51,792,117
保険料等収入	50,552,023
資産運用収益	1,216,768
その他業務収益	—
その他経常収益	23,326
費用の部	51,792,115
経常費用	51,792,115
保険金等支払金	50,571,073
資金調達費用	1,216,766
事業費	2,193
一般管理費	679
その他経常費用	1,404
経常利益	2
特別利益	—
特別損失	—
当期純利益	2
当期総利益	2

(注)単位未満端数四捨五入処理のため、計において一致しないことがある。

別表3 資金計画

(単位:百万円)

区 分	金 額
資金支出	74,498,850
業務活動による支出	53,735,042
投資活動による支出	7,369,279
財務活動による支出	13,393,882
次期への繰越金	647
資金収入	74,498,850
業務活動による収入	53,735,042
保険料等収入	52,424,863
運用収入	1,286,853
その他の業務収入	23,326
投資活動による収入	13,395,382
財務活動による収入	7,367,781
前期よりの繰越金	645

(注)単位未満端数四捨五入処理のため、計において一致しないことがある。

独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構の平成24事業年度の業務運営に関する計画（平成24年度年度計画）

独立行政法人通則法（平成11年法律第103号）第31条第1項の規定に基づき、独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構（以下「機構」という。）の平成24年度の業務運営に関する計画を次のとおり定める。

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

業務内容に対応した柔軟かつ機動的な人員配置を行うことにより、組織の活性化を図り、効率的な運営体制を確保することとする。

効率的な運営体制の確保に当たっては、業務の実施体制について、管理部門の簡素化、アウトソーシングの可否等を含め、全般的な検証を行い、業務の効率化を図ることとする。

なお、中期目標期間内の国際ボランティア貯金の寄附金の配分完了に向けて、公募、監査等の進行管理を行う。

2 業務経費等の削減

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慮しつつ、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の進捗状況と経費の使用状況を的確に把握し、特に、一般管理費については、必要最小限の使用に努めるべく、必要に応じ、見直しを適時適切に行うこととし、一般管理費及び業務経費の合計（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、訴訟に係る経費及び人件費を除く。）が、中期目標期間の最終年度である平成28年度において平成23年度の当該経費の95%以下とすることを目標として、経費削減を推進する。

また、一般管理費及び業務経費の削減及び効率的使用に当たっては、「独立行政法人の契約状況の点検・見直しについて」（平成21年11月17日閣議決定）に基づく「随意契約等見直し計画（平成22年4月）」に掲げる次の事項を引き続き着実に実施し、契約の適正化及び透明性の確保を図る。

- ① 随意契約の見直し
- ② 一者応札・一者応募の見直し
- ③ 契約監視委員会による点検

なお、少額随意契約についても、複数業者から見積りを徴することを徹底する。

人件費については、政府における総人件費削減の取組を踏まえ、削減目標を設定し、国家公務員に準じた人件費改革に取り組むこととする。

具体的には、国家公務員の給与の改定及び臨時特例に関する法律（平成24年法律第2号）を踏まえて役員報酬規程及び職員給与規程の見直し等を行うこととし、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。以下同じ。）を、平成23年度の役員交代による影響を補正した人件費実績額の91.97%以下とすることを目標として削減に取り組むこととする。

また、給与水準については、対国家公務員指数（年齢・地域・学歴勘案）が100以下となることを目標として、引き続き適正な給与水準の維持に努めていくこととする。

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) 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）及び簡易生命保険資産の運用計画（別紙2）に従い、方針を定め、確実かつ安定的な運用を行うよう努めるものとする。
- (2) 再保険先である株式会社かんぽ生命保険において確実かつ安定的な運用が行われるよう、同社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。

2 提供するサービスの質の維持・向上

(1) 委託先の監督

① 業務の質の維持・向上

郵便貯金管理業務の委託先である株式会社ゆうちょ銀行及び簡易生命保険管理業務の委託先である株式会社かんぽ生命保険（以下「委託先」と総称する。）に対し、委託した業務について、利用者の利便を確保するため、業務の質の維持・向上に努めるとともに、委託先が行う銀行業務及び生命保険業務と同等以上の質を確保することを求めることとする。

② 監督方針の策定

委託した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・向上及び適正性の確保のため、委託先に対する監督方針を定めることとする。

③ 確認等

監督方針に基づき、確認等を行うとともに、不適切事例が発生した場合には、その発生原因等を分析し、必要に応じて一層の再発防止策を講じるよう指導する等、改善に向けた取組強化及び改善状況の検証を行う。

なお、平成24年度における重点確認項目等は、国民に対して提供するサービスの質の維持・向上に向けて引き続き取り組む必要性を考慮の上、次のとおりとすることとし、項目ごとのスケジュールについては監督方針等に盛り込むこととする。

ア 重点確認項目

(郵便貯金管理業務)

- i 委託先及び再委託先（郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務の再委託先である日本郵便株式会社をいう。以下同じ。）における内部管理態勢の充実・強化に係る改善計画に基づく取組
- ii 顧客情報の管理
- iii 苦情申告等の対応
- iv 委託先の外部委託の管理
- v その他業務品質の確保に係る事項
- vi 会計に関する業務の適正性

(簡易生命保険管理業務)

- i 委託先及び再委託先における内部管理態勢の充実・強化に係る改善計画に基づ

く 取組

- ii 顧客情報の管理
- iii 苦情申告等の対応
- iv 保険金等支払の管理
- v 委託先の外部委託の管理
- vi その他業務品質の確保に係る事項
- vii 会計に関する業務の適正性

イ 実地監査計画

平成24年度における実地監査計画を定め、実地監査を行う。

なお、実地監査計画には、次の内容を盛り込むこととし、実施に当たっては、監査項目や監査対象局所を選定する際に、委託先の実施する内部監査の結果を利用するなど、各組織の内部統制機能を活用して、効果的かつ効率的な実施に努める。

(郵便貯金管理業務)

- ・ 委託先の本社、本支店又は出張所等及び再委託先の本社、支社又は郵便局等(局規模等を勘案)を対象として、委託業務の実施状況を監査する。
- ・ 実地監査は、必要に応じ、上記アの項目並びに下記(3)①及び②に掲げる項目について行う。

(簡易生命保険管理業務)

- ・ 委託先の本社、サービスセンター又は支店及び再委託先の本社、支社又は郵便局等(局規模等を勘案)を対象として、委託業務の実施状況を監査する。
- ・ 実地監査は、必要に応じ、上記アの項目並びに下記(3)①及び②に掲げる項目について行う。

(2) 再委託先の監督

再委託先に対し再委託された業務について、再委託先が業務を再々委託する場合も含め、業務の質の維持・向上に努めるとともに、再委託先が行う銀行業の代理業務及び生命保険契約の維持・管理業務と同等以上の質を確保するよう、委託先を通じて求めることとする。

また、再委託した郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務の適正性の確保のため、委託先を通じて、上記(1)③による確認等を行うとともに、上記(1)③イの実地監査計画に基づき実地監査を実施し、必要に応じ、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委託先を通じて再委託先に求めることとする。

(3) 監督に当たり留意する事項

① 郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務の提供場所及び提供時間

利用者の利便の確保に配慮したものとなるよう、委託先及び再委託先に対し、委託先が行う銀行業務及び生命保険業務並びに再委託先が行う銀行業の代理業務及び生命保険契約の維持・管理業務と同等以上の提供場所及び提供時間を確保するように求めることとする。

② 標準処理期間の設定

預金者、契約者等の利便を図るため、次の取扱いについて、標準処理期間を設定し、その期間内に案件の9割以上を処理するよう、委託先に求めることとする。

その対応状況について、必要に応じ、上記(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。

(郵便貯金管理業務) (詳細は別紙3のとおり)

- ア 貯金証書・保管証の再交付の取扱い
- イ 定額郵便貯金及び定期郵便貯金に係る払戻証書の発行の取扱い
- ウ 残高証明書の発行の取扱い

(簡易生命保険管理業務) (詳細は別紙4のとおり)

- ア 満期保険金の支払
- イ 入院保険金の支払
- ウ 生存保険金の支払
- エ 失効・解約還付金の支払
- オ 基本契約の死亡保険金の支払

3 業務の実施状況の継続的な分析

郵便貯金の預金者に対する郵便貯金の利用及び簡易生命保険の契約者等に対する簡易生命保険の利用に関する御意見等を把握し、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。

4 照会等に対する迅速かつ的確な対応

郵便貯金の預金者、簡易生命保険の契約者等からの直接の照会等に対しては、応答マニュアルや応対事例集を参考として、迅速かつ的確に対応することとする。

委託先及び再委託先に対しては、郵便貯金の預金者、簡易生命保険の契約者等からの照会等に迅速かつ的確に対応することを求めることとし、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。

5 情報の公表等

- (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、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ついて、ディスクロージャー誌を作成し機構に備え付ける等、その内容を引き続き公表することとする。

なお、これらの情報の公表は、直近の事業年度に係る財務諸表について通則法第38条第1項の規定による総務大臣の承認を受けた日から2月以内に行うこととする。

- (2) 機構の情報の提供に当たっては、ホームページを積極的に活用することとする。また、ユーザビリティ、アクセシビリティについて必要に応じ改善等し、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。

6 預金者等への周知

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。

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。

なお、広報業務の実施に当たっては、実際に窓口において満期を迎えた貯金や満期保険金を受け取った方等に対する調査等の実施に向けて準備を行う。

第3 財務内容の改善に関する事項

- 1 予算
別表1のとおり
- 2 収支計画
別表2のとおり
- 3 資金計画
別表3のとおり

第4 その他業務運営に関する重要事項

1 適切な労働環境の確保

(1) 人事に関する計画

① 方針

- 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。
- 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。

② 人員に係る指標

年度末の常勤職員数については、40人以内とする。

(2) 労務課題

ハラスメントの防止、メンタルヘルス等について、引き続き、相談員や産業医の活用等を行い管理する。

2 機構が保有する個人情報の保護

(1) 機構における個人情報の保護

個人情報管理規程に基づき、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。

(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。

(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。

3 災害等の不測の事態の発生への対処

(1) 機構における対処

東日本大震災の際の対応等を踏まえ、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、リスク管理体制の充実を図る。

(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)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。

(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、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。

4 内部統制の充実・強化

法令等を遵守しつつ業務を行い、機構のミッションを有効かつ効率的に果たすため、「独立行政法人における内部統制と評価について」(平成22年3月23日独立行政法人における内部統制と評価に関する研究会)等を踏まえ、特に次の点に留意の上、内部統制の充実・強化を図る。

- ① 統制環境の整備
- ② 機構のミッション等の達成を阻害するリスクの識別、評価及び対応
- ③ 統制活動としての方針等の整備
- ④ 重要な情報の識別、処理及び伝達に係る態勢の整備
- ⑤ モニタリング態勢の整備
- ⑥ ICTの利用環境の整備等

5 情報セキュリティ対策の推進

セキュリティ対策に係る政府の方針を踏まえ、情報セキュリティポリシーの見直し、職員の教育・訓練の実施、遵守状況の把握等、適切な情報セキュリティ対策を推進する。

6 積立金の処分に係る金額の厳格な算出等

前期中期目標期間の最終年度に係る通則法第44条第1項本文又は第2項の規定による整理を行った後、同条第1項の規定による積立金があるときは、中期目標期間における積立金として整理する金額を厳格に算出し、機構法第25条第1項の規定による総務大臣の承認を受けるものとする。当該金額を控除してなお残余があるときは、同条第3項の規定に基づき、その残余の額を国庫納付する。

7 その他

環境への負荷の低減に資する原材料・部品を利用している物品等の調達の推進を盛り込んだ「環境物品等の調達の推進を図るための方針」及び消費電力の削減等を盛り込んだ「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」に基づき、継続的に環境に配慮した業務運営を行う。

郵便貯金資産の運用計画

1 基本方針

- (1) 安全・確実性を重視した運用
郵便貯金の元本・利子を確実に支払う必要があることから、安全・確実性を重視する。
- (2) 運用方法
- ① 株式会社ゆうちょ銀行に対する預金
独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構（以下「機構」という。）が日本郵政公社（以下「公社」という。）から承継した各郵便貯金に係る預入年月日、預入金額、据置期間又は預入期間、利率、利子の計算方法及び利子の支払方法（以下「預入条件」という。）と同一の預入条件により、株式会社ゆうちょ銀行に対する預金を行う。
 - ② 預金者貸付け
郵政民営化法等の施行に伴う関係法律の整備等に関する法律（平成 17 年法律第 102 号。以下「整備法」という。）附則第 5 条第 1 項の規定によりなおその効力を有するものとされる同法第 2 条の規定による廃止前の郵便貯金法（昭和 22 年法律第 144 号）第 64 条の規定により預金者に対する貸付けを行う。
 - ③ 地方公共団体に対する貸付け
整備法附則第 6 条第 2 項の規定により、公社から承継した地方公共団体に対する貸付けに係る債権を保有する。
 - ④ その他
国債、地方債及び政府保証債（以下「国債等」という。）を取得する。この場合、満期まで保有する運用を基本とする。
また、郵便貯金勘定における流動性を確保するため、預金による運用を行う。
- (3) 有価証券の保有目的区分の設定
金融商品の会計基準に基づく保有目的区分については、「満期保有目的の債券」に区分することを基本とする。
- (4) 市場への影響に配慮
各資産の市場規模に配慮する等、市場に及ぼす影響が少なくなるよう配慮する。

2 平成24年度における資産構成

平成24年度における資産構成を次のとおり定める。

- ・ 機構が公社から承継した郵便貯金に相当する資産と同額の株式会社ゆうちょ銀行に対する預金
- ・ 機構が株式会社ゆうちょ銀行から借り入れる資金と同額の預金者貸付け及び地方公共団体に対する貸付け
- ・ その他、現金及び預金並びに郵便貯金勘定における流動性を確保しつつ取得する国債等

簡易生命保険資産の運用計画

1 基本方針

(1) 安全・確実性を重視した運用

簡易生命保険を適正かつ確実に管理し、債務を確実に履行するため、安全・確実性を重視する。

(2) 運用方法

① 契約者貸付け

独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構法（平成17年法律第101号。以下「機構法」という。）第29条第1号の規定により、保険契約者に対する貸付けを行う。

② 株式会社かんぽ生命保険への預託

機構法第29条第2号の規定により、株式会社かんぽ生命保険への預託に係る債権を保有する。

③ 地方公共団体に対する貸付け

郵政民営化法等の施行に伴う関係法律の整備等に関する法律（平成17年法律第102号。以下「整備法」という。）附則第18条第1項の規定によりなおその効力を有するものとされる整備法第2条の規定による廃止前の簡易生命保険法（昭和24年法律第68号）第88条の規定によりされた地方公共団体に対する貸付け及び整備法附則第18条第2項の規定により、日本郵政公社（以下「公社」という。）から承継した地方公共団体に対する貸付けに係る債権を保有する。

④ 公庫公団等に対する貸付け

整備法附則第47条の規定により、公社から承継した郵便貯金法等の一部を改正する法律（平成12年法律第98号）第5条の規定による改正前の簡易生命保険の積立金の運用に関する法律（昭和27年法律第210号）第3条第1項第5号及び第10号に掲げる貸付けに係る債権を保有する。

⑤ その他

国債、地方債及び政府保証債（以下「国債等」という。）を取得する。この場合、満期まで保有する運用を基本とする。

また、簡易生命保険勘定における流動性を確保するため、預金による運用を行う。

(3) 有価証券の保有目的区分の設定

金融商品の会計基準に基づく保有目的区分については、「満期保有目的の債券」に区分することを基本とする。

(4) 市場への影響に配慮

各資産の市場規模に配慮する等、市場に及ぼす影響が少なくなるよう配慮する。

2 平成24年度における資産構成

平成24年度における資産構成を次のとおり定める。

- ・ 独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構が株式会社かんぽ生命保険から借り入れる資金と同額の契約者貸付け、地方公共団体に対する貸付け及び公庫公団等に対する貸付け
- ・ その他、現金及び預金並びに簡易生命保険勘定における流動性を確保しつつ取得する国債等

郵便貯金管理業務に係る標準処理期間

項目		標準処理期間	
貯金証書・保管証の再交付 (住所氏名変更を伴う場合を含む。)		3日	
定額郵便貯金及び定期郵便貯金に係る払戻証書の発行 (住所氏名変更を伴う場合を含む。)		4日	
残高証明書の発行	当該貯金の管理担当貯金 事務センターの処理	自貯金事務センター受入分	4日
		他貯金事務センター受入分	2日
	当該貯金の管理担当貯金 事務センター以外の貯金 事務センターの処理	管理担当貯金事務センターへの関係 資料の発送	4日

- 注：1 上記は、貯金事務センターにおける標準処理期間（非営業日を除く。）である。
- 2 非営業日の翌営業日に受け入れたものに係る標準処理期間は、上記の日数に1日を加えた日数とする。
- 3 貯金事務センターとは、郵便貯金の原簿の管理等を行う株式会社ゆうちょ銀行の組織をいう。
- 4 管理担当貯金事務センターとは、残高証明書の発行に係る郵便貯金の原簿の管理等を行う貯金事務センターをいう。

簡易生命保険管理業務に係る標準処理期間

項目	標準処理期間
満期保険金の支払	5日
入院保険金の支払	5日
生存保険金の支払	5日
失効・解約還付金の支払	5日
基本契約の死亡保険金の支払	5日

注：1 入院保険金の支払には、手術保険金の支払が含まれる。

- 2 処理期間は、株式会社かんぽ生命保険又は再委託先で保険金等の支払請求に必要な書類が完備した日の翌日から保険金等が支払われる日までの期間（営業日とする。）とし、約款で定める保険金等を支払うために確認が必要な場合を除く。

独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構平成24年度年度計画の予算等

【総表】

別表1 予算

(単位:百万円)

区 分	金 額
収入	
業務収入	13,499,964
保険料等収入	13,099,688
運用収入	388,663
手数料収入	20
その他の業務収入	11,593
借入金償還原資	3,564,200
計	17,064,164
支出	
業務経費	13,499,455
保険金等支払金	13,109,805
支払利子	388,655
その他の業務支出	996
一般管理費	83
人件費	450
施設整備費	—
借入金償還	3,564,200
計	17,064,188

別表2 収支計画

(単位:百万円)

区 分	金 額
収益の部	13,167,484
経常収益	13,167,484
保険料等収入	12,767,322
資産運用収益	388,548
役務取引等収益	20
その他業務収益	—
その他経常収益	11,593
費用の部	13,167,483
経常費用	13,167,483
保険金等支払金	12,777,467
資金調達費用	388,540
役務取引等費用	20
その他業務費用	—
事業費	888
一般管理費	255
その他経常費用	313
経常利益	
特別利益	—
特別損失	—
当期純利益	0
当期総利益	0

別表3 資金計画

(単位:百万円)

区 分	金 額
資金支出	27,460,705
業務活動による支出	22,095,197
投資活動による支出	1,800,496
財務活動による支出	3,564,200
次期への繰越金	812
資金収入	27,460,705
業務活動による収入	14,032,541
保険料等収入	13,099,686
貸付金の回収等	536,083
運用収入	385,158
手数料収入	20
その他の業務収入	11,593
投資活動による収入	11,376,079
財務活動による収入	2,021,615
前期よりの繰越金	30,469

【人件費の見積り】

期間中総額348百万円を支出する。

ただし、上記の額は、退職手当及び福利厚生費(法定福利費及び法定外福利費)を除いた費用である。

(注)単位未満端数四捨五入処理のため、計において一致しないことがある。

(注)単位未満端数四捨五入処理のため、計において一致しないことがある。

(注)単位未満端数四捨五入処理のため、計において一致しないことがある。

独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構平成24年度年度計画の予算等

【郵便貯金勘定】

別表1 予算

(単位:百万円)

区 分	金 額
収入	
業務収入	85,320
運用収入	84,704
手数料収入	20
その他の業務収入	595
借入金償還原資	535,935
計	621,255
支出	
業務経費	85,088
支払利子	84,697
その他の業務支出	392
一般管理費	38
人件費	218
施設整備費	—
借入金償還	535,935
計	621,279

別表2 収支計画

(単位:百万円)

区 分	金 額
収益の部	85,205
経常収益	85,205
資産運用収益	84,589
役務取引等収益	20
その他業務収益	—
その他経常収益	595
費用の部	85,205
経常費用	85,205
郵便貯金利子	55,705
借入金利息	28,877
役務取引等費用	20
その他業務費用	—
事業費	450
一般管理費	120
その他経常費用	32
経常利益	0
特別利益	—
特別損失	—
当期純利益	0
当期総利益	0

別表3 資金計画

(単位:百万円)

区 分	金 額
資金支出	9,226,509
業務活動による支出	8,684,059
投資活動による支出	6,349
財務活動による支出	535,935
次期への繰越金	167
資金収入	9,226,509
業務活動による収入	621,403
貸付金の回収等	536,083
運用収入	84,704
手数料収入	20
その他の業務収入	595
投資活動による収入	8,347,514
財務活動による収入	227,767
前期よりの繰越金	29,825

【人件費の見積り】

期間中総額173百万円を支出する。

ただし、上記の額は、退職手当及び福利厚生費(法定福利費及び法定外福利費)を除いた費用である。

(注)単位未満端数四捨五入処理のため、計において一致しないことがある。

(注)単位未満端数四捨五入処理のため、計において一致しないことがある。

(注)単位未満端数四捨五入処理のため、計において一致しないことがある。

独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構平成24年度年度計画の予算等

【簡易生命保険勘定】

別表1 予算

(単位:百万円)

区 分	金 額
収入	
業務収入	13,414,645
保険料等収入	13,099,688
運用収入	303,959
その他の業務収入	10,998
借入金償還原資	3,028,265
計	16,442,909
支出	
業務経費	13,414,367
保険金等支払金	13,109,805
支払利子	303,958
その他の業務支出	604
一般管理費	45
人件費	231
施設整備費	—
借入金償還	3,028,265
計	16,442,909

別表2 収支計画

(単位:百万円)

区 分	金 額
収益の部	13,082,279
經常収益	13,082,279
保険料等収入	12,767,322
資産運用収益	303,959
その他業務収益	—
その他經常収益	10,998
費用の部	13,082,279
經常費用	13,082,279
保険金等支払金	12,777,467
資金調達費用	303,958
事業費	438
一般管理費	134
その他經常費用	281
經常利益	
特別利益	—
特別損失	—
当期純利益	0
当期総利益	0

別表3 資金計画

(単位:百万円)

区 分	金 額
資金支出	18,234,196
業務活動による支出	13,411,138
投資活動による支出	1,794,148
財務活動による支出	3,028,265
次期への繰越金	645
資金収入	18,234,196
業務活動による収入	13,411,138
保険料等収入	13,099,686
運用収入	300,454
その他の業務収入	10,998
投資活動による収入	3,028,565
財務活動による収入	1,793,848
前期よりの繰越金	645

【人件費の見積り】

期間中総額175百万円を支出する。

ただし、上記の額は、退職手当及び福利厚生費(法定福利費及び法定外福利費)を除いた費用である。

(注)単位未満端数四捨五入処理のため、計において一致しないことがある。

(注)単位未満端数四捨五入処理のため、計において一致しないことがある。

(注)単位未満端数四捨五入処理のため、計において一致しないことがある。

○独立行政法人通則法（平成 11 年法律第 103 号）（抄）

（中期目標）

第二十九条 主務大臣は、三年以上五年以下の期間において独立行政法人が達成すべき業務運営に関する目標（以下「中期目標」という。）を定め、これを当該独立行政法人に指示するとともに、公表しなければならない。これを変更したときも、同様とする。

- 2 中期目標においては、次に掲げる事項について定めるものとする。
 - 一 中期目標の期間（前項の期間の範囲内で主務大臣が定める期間をいう。以下同じ。）
 - 二 業務運営の効率化に関する事項
 - 三 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事項
 - 四 財務内容の改善に関する事項
 - 五 その他業務運営に関する重要事項
- 3 主務大臣は、中期目標を定め、又はこれを変更しようとするときは、あらかじめ、評価委員会の意見を聴かなければならない。

（中期計画）

第三十条 独立行政法人は、前条第一項の指示を受けたときは、中期目標に基づき、主務省令で定めるところにより、当該中期目標を達成するための計画（以下「中期計画」という。）を作成し、主務大臣の認可を受けなければならない。これを変更しようとするときも、同様とする。

- 2 中期計画においては、次に掲げる事項を定めるものとする。
 - 一 業務運営の効率化に関する目標を達成するためとすべき措置
 - 二 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
 - 三 予算（人件費の見積りを含む。）、収支計画及び資金計画
 - 四 短期借入金の限度額
 - 四の二 不要財産又は不要財産となることが見込まれる財産がある場合には、当該財産の処分に関する計画
 - 五 前号に規定する財産以外の重要な財産を譲渡し、又は担保に供しようとするときは、その計画
 - 六 剰余金の使途
 - 七 その他主務省令で定める業務運営に関する事項
- 3 主務大臣は、第一項の認可をしようとするときは、あらかじめ、評価委員会の意見を聴かなければならない。
- 4 主務大臣は、第一項の認可をした中期計画が前条第二項第二号から第五号までに掲げる事項の適正かつ確実な実施上不相当となったと認めるときは、その中期計画を変更すべきことを命ずることができる。
- 5 独立行政法人は、第一項の認可を受けたときは、遅滞なく、その中期計画を公表しなければならない。

（年度計画）

第三十一条 独立行政法人は、毎事業年度の開始前に、前条第一項の認可を受けた中期計画に基づき、主務省令で定めるところにより、その事業年度の業務運営に関する計画（次項において「年度計画」という。）を定め、これを主務大臣に届け出るとともに、公表しなければならない。これを変更したときも、同様とする。

- 2 独立行政法人の最初の事業年度の年度計画については、前項中「毎事業年度の開始前に、前条第一項の認可を受けた」とあるのは、「その成立後最初の中期計画について前条第一項の認可を受けた後遅滞なく、その」とする。

(各事業年度に係る業務の実績に関する評価)

第三十二条 独立行政法人は、主務省令で定めるところにより、各事業年度における業務の実績について、評価委員会の評価を受けなければならない。

- 2 前項の評価は、当該事業年度における中期計画の実施状況の調査をし、及び分析をし、並びにこれらの調査及び分析の結果を考慮して当該事業年度における業務の実績の全体について総合的な評定をして、行わなければならない。
- 3 評価委員会は、第一項の評価を行ったときは、遅滞なく、当該独立行政法人及び政令で定める審議会（以下「審議会」という。）に対して、その評価の結果を通知しなければならない。この場合において、評価委員会は、必要があると認めるときは、当該独立行政法人に対し、業務運営の改善その他の勧告をすることができる。
- 4 評価委員会は、前項の規定による通知を行ったときは、遅滞なく、その通知に係る事項（同項後段の規定による勧告をした場合にあっては、その通知に係る事項及びその勧告の内容）を公表しなければならない。
- 5 審議会は、第三項の規定により通知された評価の結果について、必要があると認めるときは、当該評価委員会に対し、意見を述べることができる。

(中期目標に係る事業報告書)

第三十三条 独立行政法人は、中期目標の期間の終了後三月以内に、主務省令で定めるところにより、当該中期目標に係る事業報告書を主務大臣に提出するとともに、これを公表しなければならない。

(中期目標に係る業務の実績に関する評価)

- 第三十四条 独立行政法人は、主務省令で定めるところにより、中期目標の期間における業務の実績について、評価委員会の評価を受けなければならない。
- 2 前項の評価は、当該中期目標の期間における中期目標の達成状況の調査をし、及び分析をし、並びにこれらの調査及び分析の結果を考慮して当該中期目標の期間における業務の実績の全体について総合的な評定をして、行わなければならない。
 - 3 第三十二条第三項から第五項までの規定は、第一項の評価について準用する。

(財務諸表等)

- 第三十八条 独立行政法人は、毎事業年度、貸借対照表、損益計算書、利益の処分又は損失の処理に関する書類その他主務省令で定める書類及びこれらの附属明細書（以下「財務諸表」という。）を作成し、当該事業年度の終了後三月以内に主務大臣に提出し、その承認を受けなければならない。
- 2 独立行政法人は、前項の規定により財務諸表を主務大臣に提出するときは、これに当該事業年度の事業報告書及び予算の区分に従い作成した決算報告書を添え、並びに財務諸表及び決算報告書に関する監事の意見（次条の規定により会計監査人の監査を受けなければならない独立行政法人にあっては、監事及び会計監査人の意見。以下同じ。）を付けなければならない。
 - 3 主務大臣は、第一項の規定により財務諸表を承認しようとするときは、あらかじめ、評価委員会の意見を聴かななければならない。

- 4 独立行政法人は、第一項の規定による主務大臣の承認を受けたときは、遅滞なく、財務諸表を官報に公告し、かつ、財務諸表並びに第二項の事業報告書、決算報告書及び監事の意見を記載した書面を、各事務所に備えて置き、主務省令で定める期間、一般の閲覧に供しなければならない。

(利益及び損失の処理)

- 第四十四条 独立行政法人は、毎事業年度、損益計算において利益を生じたときは、前事業年度から繰り越した損失をうめ、なお残余があるときは、その残余の額は、積立金として整理しなければならない。ただし、第三項の規定により同項の用途に充てる場合は、この限りでない。
- 2 独立行政法人は、毎事業年度、損益計算において損失を生じたときは、前項の規定による積立金を減額して整理し、なお不足があるときは、その不足額は、繰越欠損金として整理しなければならない。
 - 3 独立行政法人は、第一項に規定する残余があるときは、主務大臣の承認を受けて、その残余の額の全部又は一部を第三十条第一項の認可を受けた中期計画（同項後段の規定による変更の認可を受けたときは、その変更後のもの。以下単に「中期計画」という。）の同条第二項第六号の剰余金の用途に充てることができる。
 - 4 主務大臣は、前項の規定による承認をしようとするときは、あらかじめ、評価委員会の意見を聴かななければならない。
 - 5 第一項の規定による積立金の処分については、個別法で定める。

○独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構法（平成17年法律第101号）（抄）

(利益及び損失の処理の特例等)

- 第二十五条 機構は、通則法第二十九条第二項第一号に規定する中期目標の期間（以下この項において「中期目標の期間」という。）の最後の事業年度に係る通則法第四十四条第一項本文又は第二項の規定による整理を行った後、同条第一項の規定による積立金があるときは、その額に相当する金額のうち総務大臣の承認を受けた金額を、当該中期目標の期間の次の中期目標の期間における積立金として整理することができる。
- 2 総務大臣は、前項の規定による承認をしようとするときは、あらかじめ、総務省の独立行政法人評価委員会の意見を聴かななければならない。
 - 3 機構は、第一項に規定する通則法第四十四条第一項の規定による積立金の額に相当する金額から第一項の規定による承認を受けた金額を控除してなお残余があるときは、その残余の額を国庫に納付しなければならない。
 - 4 機構については、通則法第四十四条第一項ただし書、第三項及び第四項の規定は、適用しない。
 - 5 前各項に定めるもののほか、納付金の納付の手続その他積立金の処分に関し必要な事項は、政令で定める。

○独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構法施行令（平成 19 年政令第 234 号）（抄）

（積立金の処分に係る承認の手続）

- 第一条 独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構（以下「機構」という。）は、独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構法（以下「法」という。）第二十五条第一項の規定により積立金の額に相当する金額の全部又は一部を当該中期目標の期間の次の中期目標の期間における積立金として整理しようとするときは、同項の規定による承認を受けようとする金額を記載した承認申請書を総務大臣に提出し、当該次の中期目標の期間の最初の事業年度の六月三十日までに、同項の規定による承認を受けなければならない。
- 2 前項の承認申請書には、期間最後の事業年度（独立行政法人の組織、運営及び管理に係る共通的な事項に関する政令（平成十二年政令第三百十六号）第五条第一項に規定する期間最後の事業年度をいう。以下同じ。）の事業年度末の貸借対照表、当該期間最後の事業年度の損益計算書その他の総務省令で定める書類を添付しなければならない。

（国庫納付金の納付の手続）

- 第二条 機構は、法第二十五条第三項に規定する残余があるときは、当該規定による納付金（以下「国庫納付金」という。）の計算書に、当該期間最後の事業年度の事業年度末の貸借対照表、当該期間最後の事業年度の損益計算書その他の当該国庫納付金の計算の基礎を明らかにした書類を添付して、当該期間最後の事業年度の次の事業年度の六月三十日までに、これを総務大臣に提出しなければならない。ただし、前条第一項の承認申請書を提出したときは、これに添付した同条第二項に規定する書類を重ねて提出することを要しない。
- 2 総務大臣は、前項の国庫納付金の計算書及び添付書類の提出があったときは、遅滞なく、当該国庫納付金の計算書及び添付書類の写しを財務大臣に送付するものとする。

（国庫納付金の納付期限）

- 第三条 国庫納付金は、当該期間最後の事業年度の次の事業年度の七月十日までに納付しなければならない。

○独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構に関する省令（平成 19 年総務省令第 98 号）（抄）

（各事業年度に係る業務の実績に関する評価の手続）

- 第五条 機構は、通則法第三十二条第一項の規定により各事業年度における業務の実績について独立行政法人評価委員会の評価を受けようとするときは、当該事業年度の年度計画に定めた項目ごとにその実績を明らかにした報告書を、当該事業年度の終了後三月以内に、総務省の独立行政法人評価委員会に提出しなければならない。

（中期目標の期間の終了後の業務実績報告）

- 第六条 機構に係る通則法第三十三条の事業報告書には、当該中期目標に定めた項目ごとにその実績を明らかにしなければならない。

（中期目標に係る業務の実績に関する評価の手続）

- 第七条 機構は、通則法第三十四条第一項の規定により各中期目標の期間における業務の実績について独立行政法人評価委員会の評価を受けようとするときは、当該中期目標に

定めた項目ごとにその実績を明らかにした報告書を、当該中期目標の期間の終了後三月以内に、総務省の独立行政法人評価委員会に提出しなければならない。

(財務諸表)

第十五条 機構に係る通則法第三十八条第一項の主務省令で定める書類は、独立行政法人会計基準に定めるキャッシュ・フロー計算書及び行政サービス実施コスト計算書とする。

(積立金の処分に係る承認申請書の添付書類)

第三十条 独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構法施行令（平成十九年政令第二百三十四号）第一条第二項の総務省令で定める書類は、当該中期目標の期間最後の事業年度の事業年度末の貸借対照表及び当該中期目標の期間最後の事業年度の損益計算書とする。

○行政機関が行う政策の評価に関する法律（平成13年法律第86号）（抄）

（政策評価の在り方）

第三条 行政機関は、その所掌に係る政策について、適時に、その政策効果（当該政策に基づき実施し、又は実施しようとしている行政上の一連の行為が国民生活及び社会経済に及ぼし、又は及ぼすことが見込まれる影響をいう。以下同じ。）を把握し、これを基礎として、必要性、効率性又は有効性の観点その他当該政策の特性に応じて必要な観点から、自ら評価するとともに、その評価の結果を当該政策に適切に反映させなければならない。

2 前項の規定に基づく評価（以下「政策評価」という。）は、その客観的かつ厳格な実施の確保を図るため、次に掲げるところにより、行われなければならない。

一 政策効果は、政策の特性に応じた合理的な手法を用い、できる限り定量的に把握すること。

二 政策の特性に応じて学識経験を有する者の知見の活用を図ること。

第五条 政府は、政策評価の計画的かつ着実な推進を図るため、政策評価に関する基本方針（以下「基本方針」という。）を定めなければならない。

2 基本方針においては、次に掲げる事項につき、次条第一項の基本計画の指針となるべきものを定めるものとする。

一 政策評価の実施に関する基本的な方針

二 政策評価の観点に関する基本的な事項

三 政策効果の把握に関する基本的な事項

四 事前評価（政策を決定する前に行う政策評価をいう。以下同じ。）の実施に関する基本的な事項

五 事後評価（政策を決定した後に行う政策評価をいう。以下同じ。）の実施に関する基本的な事項

六 学識経験を有する者の知見の活用に関する基本的な事項

七 政策評価の結果の政策への反映に関する基本的な事項

八 インターネットの利用その他の方法による政策評価に関する情報の公表に関する基本的な事項

九 その他政策評価の実施に関する重要事項

3 基本方針においては、前項に掲げる事項のほか、第二十条から第二十二條までの規定に基づき実施し、又は実施しようとしている措置その他政策評価を円滑かつ着実に実施するために必要な措置に関する事項を定めるものとする。

4 総務大臣は、審議会等（国家行政組織法（昭和二十三年法律第百二十号）第八条に規定する機関をいう。）で政令で定めるものの意見を聴いて、基本方針の案を作成し、閣議の決定を求めなければならない。

5 総務大臣は、前項の規定による閣議の決定があったときは、遅滞なく、基本方針を公表しなければならない。

6 前二項の規定は、基本方針の変更について準用する。

政策評価に関する基本方針（抄）

平成17年12月16日
閣議決定
平成19年3月30日
一部変更
平成22年5月25日
一部変更

I 政策評価に関する基本計画の指針

1 政策評価の実施に関する基本的な方針

(2) 政策評価の方式

政策評価に期待される役割を十分に果たすとともに、政策評価の効率的な実施を確保するため、政策評価を行うに当たっては、政策の特性等に応じて合目的的に、「事業評価方式」、「実績評価方式」及び「総合評価方式」（別紙）やこれらの主要な要素を組み合わせた一貫した仕組みなど、適切な方式を用いるものとする。

また、政策評価の体系的かつ合理的で的確な実施を確保するため、政策体系をあらかじめ明らかにすることを基本とし、その実施に当たっては、政策評価の対象とする政策が、どのような目的の下にどのような手段を用いるものかという対応関係を明らかにした上で行うものとする。

なお、各行政機関の所掌する政策が、複数行政機関に関係する政策（上位目的）と関連する場合は、複数行政機関に関係する政策との関係をあらかじめ明らかにするよう努めるものとする。

2 政策評価の観点に関する基本的な事項

政策評価の実施に当たっては、評価の対象とする政策の特性に応じて適切な観点を選択、具体化し、総合的に評価するものとする。

政策評価の観点としては、法第3条第1項に明示された必要性、効率性及び有効性の観点がある。このうち、必要性の観点からの評価は、政策効果からみて、対象とする政策に係る行政目的が国民や社会のニーズ又はより上位の行政目的に照らして妥当性を有しているか、行政関与の在り方からみて当該政策を行政が担う必要があるかなどを明らかにすることにより行うものとする。また、効率性の観点からの評価は、政策効果と当該政策に基づく活動の費用等との関係を明らかにすることにより行うものとする。有効性の観点からの評価は、得ようとする政策効果と当該政策に基づく活動により実際に得られている、又は得られると見込まれる政策効果との関係を明らかにすることにより行うものとする。有効性の観点からの評価は、得ようとする政策効果

と当該政策に基づく活動により実際に得られている、又は得られると見込まれる政策効果との関係を明らかにすることにより行うものとする。

上記のほか、政策の特性に応じて選択して用いる観点としては、公平性の観点や優先性の観点などが考えられる。この公平性の観点からの評価は、行政目的に照らして政策効果や費用の負担が公平に分配されているか、あるいは分配されるものとなっているかを明らかにすることにより行うものである。また、優先性の観点からの評価は、これらの観点からの評価を踏まえて当該政策を他の政策よりも優先すべきかを明らかにすることにより行うものである。

政策評価の観点の基本的な適用の考え方については、基本計画において示すものとする。

3 政策効果の把握に関する基本的な事項

ア 政策効果の把握に当たっては、対象とする政策の特性に応じた、適用可能であり、かつ、政策効果の把握に要するコスト、得られる結果の分析精度等を考慮した適切な手法を用いるものとする。

その際、できる限り政策効果を定量的に把握することができる手法を用いるものとし、これが困難である場合、又はこれが政策評価の客観的かつ厳格な実施の確保に結びつかない場合においては、政策効果を定性的に把握する手法を用いるものとする。この場合においても、できる限り、客観的な情報・データや事実を用いることにより、政策評価の客観的かつ厳格な実施の確保を図るものとする。また、すべてにおいて、初めから高度かつ厳格な手法の適用を画一的に行うより、簡易な手法であっても、その有用性が認められているものがあれば当該手法を適用し、政策評価の実施の過程を通じ知見を蓄積して手法の高度化を進めていくことにより政策評価の質の向上を図っていく等の取組を進めていくものとする。

イ 政策効果の把握の基本的な考え方については、基本計画において示すものとする。

ウ 政策効果の把握に当たっては、政策の特性も踏まえ、より包括的な政府活動の目的に照らした効果・影響についてもできる限り把握するよう努めるものとする。

エ また、政策効果の把握に関しては、当該政策に基づく活動の実施過程を通じて政策効果の把握に必要な情報・データや事実が効果的・効率的に入手できるよう、その収集・報告の方法等についてあらかじめ配慮するよう努めるものとする。その際、関係者に協力を求める必要がある場合にあっては、その理解が得られる範囲内で適切な効果の把握に努めるものとする。

オ なお、政策に基づく具体的活動の実施主体が行政機関以外であり、政策効果の把握のために必要となる場合にあっては、当該実施主体に対し把握しようとする政策効果やその把握のための方法等について示すなどにより、できる限りその理解と協力を得るよう努め、適切に政策効果の把握を行うものとする。

4 (略)

5 事後評価の実施に関する基本的な事項

ア 事後評価は、政策の決定後において、政策効果を把握し、これを基礎として、政策の見直し・改善や新たな政策の企画立案及びそれに基づく実施に反映させるための情報を提供する見地から行うものとする。

イ 事後評価の実施に当たっては、行政目的と手段の関係を念頭に置きつつ、政策評価の結果を政策に適切に反映するために合理的と認められる単位により行うものとする。なお、各行政機関の任務やそれと一体不可分な根幹的な基本方針などの目的については、これに照らして評価を行うものとしてとらえられるのが通常である。

ウ 事後評価は、社会経済情勢の変化等による政策の見直し・改善の必要、政策効果の発現状況等を勘案して適切なタイミングで行うものとする。

エ～カ (略)

6～9 (略)

II、III (略)

[事業評価方式]

個々の事業や施策の実施を目的とする政策を決定する前に、その採否、選択等に資する見地から、当該事業又は施策を対象として、あらかじめ期待される政策効果やそれらに要する費用等を推計・測定し、政策の目的が国民や社会のニーズ又は上位の目的に照らして妥当か、行政関与の在り方からみて行政が担う必要があるか、政策の実施により費用に見合った政策効果が得られるかなどの観点から評価するとともに、必要に応じ事後の時点で事前の時点に行った評価内容を踏まえ検証する方式

(注) 「事業評価」は、個別公共事業に係る事前及び事後の評価を指すものとして用いられることがある。

[実績評価方式]

政策を決定した後に、政策の不断の見直しや改善に資する見地から、政策の目的と手段の対応関係を明示しつつ、あらかじめ政策効果に着目した達成すべき目標を設定し、これに対する実績を定期的・継続的に測定するとともに、目標期間が終了した時点で目標期間全体における取組や最終的な実績等を総括し、目標の達成度合いについて評価する方式

[総合評価方式]

政策の決定から一定期間を経過した後を中心に、問題点の解決に資する多様な情報を提供することにより政策の見直しや改善に資する見地から、特定のテーマについて、当該テーマに係る政策効果の発現状況を様々な角度から掘り下げて分析し、政策に係る問題点を把握するとともにその原因を分析するなど総合的に評価する方式

総務省独立行政法人評価委員会議事規則

総務省独立行政法人評価委員会令（平成十二年政令第三百十八号。以下「委員会令」という。）第十条の規定に基づき、総務省独立行政法人評価委員会議事規則を次のように定める。

平成十三年二月二十七日

総務省独立行政法人評価委員会委員長

（目的）

第一条 総務省独立行政法人評価委員会（以下「委員会」という。）の議事の手続その他委員会の運営については、この規則の定めるところによる。

（会議の招集）

第二条 委員会の会議（以下「会議」という。）は、委員長が招集する。

- 2 委員長は、会議を招集しようとするときは、委員（議事に関係のある臨時委員を含む。以下同じ。）に対しあらかじめ議題、日時及び場所を通知しなければならない。
- 3 委員長は、特に緊急の必要があると認めるときは、委員に対し文書による審議を行うことを通知し、会議をすることができる。

なお、この会議を行った場合は、委員長が招集する次の会議に報告しなければならない。

（議長）

第三条 委員長は、会議の議長となり、議事を整理する。

（委員会への資料の提出）

第四条 委員会に対する付議にあたっては、総務大臣及び独立行政法人は、必要な資料を提出するものとする。

（意見の聴取）

第五条 委員長は、その調査審議に当たり、必要と認めるときは、会議の議題に関し、広く意見を聴くことができる。

- 2 委員会は、前項の意見の聴取に係る議題の調査審議に当たり、聴取した意見を参考としなければならない。

（職員の出席）

第六条 委員長は、必要があると認めるときは、関係の職員を会議に出席させて、議題に関し説明させ、又は質疑に答えさせることができる。

(公開に関する取扱い)

第七条 会議は、原則として、公開とする。ただし、委員長は、必要があると認めるときは、会議を非公開とすることができる。

2 会議における議事録及び配布資料（以下「議事録等」という。）は、原則として、公開とする。ただし、委員長は、必要があると認めるときは、議事録等の一部又は全部を非公開とすることができる。

3 委員会の事務局は議事概要を速やかに作成し、委員長の承認を得て公開する。

(分科会)

第八条 委員会令第五条第一項に定める分科会の議事の手続その他分科会の運営については、第二条から前条までの規定を準用する。

2 分科会の議事については、次の委員会に報告しなければならない。

3 この規則に定めるもののほか、議事の手続その他分科会の運営に関し必要な事項は、分科会長が分科会に諮って決める。

(分科会の議決)

第九条 独立行政法人に関する業務方法書の認可、中期目標の変更、中期計画の変更に係る認可、各事業年度に係る業務の実績に関する評価、財務諸表の承認、利益及び損失の処理の承認、借入金等の認可、不要財産に係る国庫納付等の認可、不要財産に係る民間等出資の払戻しの請求をすることができる旨の催告の認可、財産の処分等の認可、積立金の処分の承認並びに役員に対する報酬等の支給基準の決定に関する事項については、分科会の議決をもって、委員会の議決とすることができる。

(部会)

第十条 分科会の定めるところにより、部会を置くことができる。

2 部会の議事の手続その他部会の運営については、第二条から第七条までの規定を準用する。

3 部会の議事については、次の付議に係る分科会に報告しなければならない。

4 この規則に定めるもののほか、議事の手続その他部会の運営に関し必要な事項は、部会長が部会に諮って定める。

(部会の所掌事務)

第十一条 前条の部会の所掌等は、その設置のときに分科会において定める。

附 則

この規則は、平成二十三年三月十日から施行する。

総務省独立行政法人評価委員会郵便貯金・簡易生命保険管理機構分科会
委員等名簿

委員

かまえ ひろし 釜江 廣志	東京経済大学経済学部教授
しげかわ じゅんこ 重川 純子	埼玉大学教育学部教授
よねやま たかう 米山 高生	一橋大学大学院商学研究科教授

専門委員

いしかわ けいこ 石川 恵子	日本大学経済学部准教授
おんぞう みほ 恩藏 三穂	高千穂大学商学部教授
かじかわ とおる 梶川 融	太陽A S G有限責任監査法人総括代表社員（CEO）
きの まりこ 佐野 真理子	主婦連合会事務局長
にうのや みほ 丹生谷 美穂	弁護士
みやむら けんいちろう 宮村 健一郎	東洋大学経営学部教授

(敬称略)