

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27回）

日 時：平成26年6月13日（金） 15：30～

場 所：第一会議室（総務省10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25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25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26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 27 回）

配布資料目次

- 資料 1 平成 25 事業年度の業績評価スケジュール（案）
- 資料 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 3 平成 25 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 4 独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構平成 26 事業年度計画

<参考>

参考 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 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 3	「独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構平成 24 年度業務実績評価書」（平成 25.08.27）において独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構に対し改善をもとめられた事項
参考 4	独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構の平成 24 年度の業務実績に関する項目別評価総括表
参考 5	独立行政法人の業務実績に関する二次評価結果の概要（H25.12.16・政策評価・独立行政法人評価委員会）
参考 6	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（H25.12.16・政策評価・独立行政法人評価委員会）
参考 7	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 8	独立行政法人評価分科会における平成 26 年度の取組について
参考 9	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 10	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 11	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 12	参照条文
参考 13	総務省独立行政法人評価委員会議事規則
参考 14	分科会委員名簿

平成25年度業務実績評価のスケジュール(案)

8月	7月	6月
8／6(水) 第28回 評価委員会分科会 ・平成25年度業績評価の評価結果の取りまとめ ・財務諸表の承認に関する分科会意見のとりまとめ 総務省独立行政法人評価委員会(親会) ・分科会からの報告 ・評価結果を政策評価・独立行政法人評価委員会に通知	項目別評価に係る作業実施 ①項目別評価調書(案)の主担当部分を作成 【7／4(金) 〆】 ②主担当者作成分について分科会長・分科会長代理による調整 【7／15(火) 〆】 ③全体的評価表(案)及び項目別評価総括表(案)のとりまとめ	6／13(金) 第27回 評価委員会分科会 ・平成25年度業務実績評価に係る分担等の決定 ・機構から平成25年度業務実績等の報告

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)
(注 政策評価・独立行政法人評価委員会、独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構分科会の文書については、本資料末尾の凡例を参照のこと。)

1. 評価の基本的な視点(政策評価・独立行政法人評価委員会)

- (1)平成22年5月31日に示されたもの(「独立行政法人の業務の実績に関する評価の視点」及び「平成21年度業務実績評価の具体的取組について」において示されたもの)
- 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)
 - 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)
- (2)平成24年5月21日に示されたもの(「平成23年度業務実績評価の具体的取組について」において示されたもの)
- 過去の実績等をも踏まえ、的確に業績水準を判断していること(政・評価の具体的取組H23追加事項)(平成25年度評価の具体的取組)
 - 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)
 - 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)
- (3)平成25年5月20日に示されたもの(「平成24年度業務実績評価の具体的取組について」において示されたもの)
- 「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)
- (4)平成26年5月29日に示されたもの(「独立行政法人評価委員会における平成26年度の取組について」において示されたもの)
- 過去の実績等をも踏まえ、的確に業績水準を判断していること(政・評価の具体的取組H23追加事項)(平成25年度評価の具体的取組)
 - 業務等への取組状況と実績を明らかにした上で評価を行うこと。(平成25年度評価の具体的取組)
 - 中期目標等に照らした業務等の達成状況や進捗状況を明らかにした上で、評価を行うこと。(平成25年度評価の具体的取組)
 - 目標未達成の業務等について、その要因と改善方策等を明らかにした上で、評価を行うこと。(平成25年度評価の具体的取組)
 - 業務等への取組により得られた成果・効果(アウトカム)を明らかにした上で、評価を行うこと。(平成25年度評価の具体的取組)

2. 独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構に係る評価基準等及び分担表(案)

中期計画			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るべき措置	1 組織運営の効率化	1 組織運営の効率化	● 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。		石川専門委員	釜江委員
			※ 業務及び組織体制の点検状況(中期計画)	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)		
			※ 業務及び組織体制の見直し状況(中期計画) ※ 業務量に応じた業務体制の見直し(中期計画)	1 点検の結果に応じて、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) 2 業務体制の見直し(年度計画) 【具体的点】 ・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) (「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、機構への個別び指摘事項「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。) ・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 (「(政・H23年度評価に関する意見(勧告の方向性)」にも留意) 3 電子化等による業務の効率化に関する取組状況を明らかにした上で評価を行っているか。(平成25年度評価の具体的取組)		

2 業務経費の削減	2 業務経費等の削減	● 可能な限り業務の効率化を進めているか。 ※ 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) 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) (「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、コスト縮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。) 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) 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)	佐野専門委員	米山委員
		● 一般管理費及び業務経費の削減及び効率的使用と契約の点検・見直しの実施に努めているか。 ※ 「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。(中期計画) 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) ・実施・進捗状況 ・目標達成に向けた具体的取組状況 2 一者応札・一者応募について、件数の減少に向けた改善への取組したか(分・22年度評価)(分・24年度評価) 3 少額随意契約について ・複数事業者から見積りを徴したか(年度計画) ・改善したか(分・23年度評価) ※ 契約に係る規程類の整備及び運用状況(政・評価の視点) 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) ※ 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) ※ 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) 1 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) 2 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) 3 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) 4 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) 5 「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) 6 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) 7 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) ※ 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) 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) 2 平成24年度における1者応札割合の増加について、特殊事情として片付けるのではなく、あくまでも改善策を講じるべき課題として位置づけて取り組んでいるか(分・24年度評価) ※ 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) 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はいないか。(政・H20年度評価に関する意見) ※ 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) 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) ⇒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。		
2 業務経費の削減	2 業務経費等の削減	● 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。 ※ 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) 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92.2%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、コスト縮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。) 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)	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とすべき措置	1 資産の確実かつ安定的な運用	1 資産の確実かつ安定的な運用	● 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ったか。		丹生谷専門委員	釜江委員
			※ 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)	1 運用計画に従った確実かつ安定的な運用を実施したか。(年度計画)		
			● 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。			
			※ 再保険先の運用状況の把握状況(中期計画)	1 再保険先の運用の状況の毎月把握したか。(年度計画)		
			※ 再保険先の運用状況の確認・改善要求の状況(中期計画)	1 監督方針に基づく確認等を実施したか。(年度計画) ・(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。(分・22年度評価)		
			● 保有資産の見直しは行われているか(政・評価の視点)。			
			※ 実物資産の見直し状況(政・評価の視点)	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) 6 保有資産の保有の妥当性について、評価を行っているか。(平成25年度評価の具体的取組)		
			※ 金融資産の見直し状況(政・評価の視点)	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) 3 保有資産の保有の妥当性について、評価を行っているか。(平成25年度評価の具体的取組)		
			※ 知的財産等の見直し状況(政・評価の視点)	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) 3 保有資産の保有の妥当性について、評価を行っているか。(平成25年度評価の具体的取組)		
			● 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)。			
※ 実物資産の運用状況(政・評価の視点)	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)					
※ 金融資産の運用状況(政・評価の視点)	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) 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。					
※ 知的財産の運用状況(政・評価の視点)	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)					

	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	● 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。 ※ 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) ● 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。 ※ 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) ※ 実施監査計画に基づく監査の実施状況(中期計画) ※ 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)) ● 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。 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) 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) ※ 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) ● 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) ※ 被災者支援等の取組状況	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)	貯金 宮村専門委員	保険 重川委員	米山委員
				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)			
				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。(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) 3 簡易生命保険管理業務について、保険金支払の要である保険金支払の管理について、一層の取組が進められているか。(分・24年度評価)			
				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))			
				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)			
				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)			
				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)			
				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。			
	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	● 中期目標に記載なし。 ※ 利用者の意見の把握状況(中期計画) ※ 業務の見直し等に資する調査等の実施状況(中期計画) ※ 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)	1 利用者の意見を把握しているか。(年度計画)	宮村専門委員		釜江委員
			1 業務の見直し等に資する調査等を実施したか。(年度計画)				
			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)				
	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	● 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ことができるか。 ※ 照会等に対する対応状況(中期計画) ● 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。 ※ 委託先・再委託先への措置状況(中期計画)	1 応答マニュアルや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)	恩蔵専門委員		釜江委員
			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)				

	5 情報の公表等	5 情報の公表等	● 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。 ※ 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) ※ 財務諸表の公表状況(中期計画) 1 ディスクロージャー誌を作成し、機構の事務所内に備置しているか。(年度計画) 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) ● 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。 ※ 上記の資料のホームページでの公表状況(中期計画) ※ ホームページの掲載内容の検証状況(中期計画) 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いる等、ユーザビリティ・アクセシビリティは十分か。(年度計画) 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)	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	● 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。 ● 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その状況を周知しているか。 ※ 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) ※ 預金者、契約者等に対する周知の実施状況(中期計画) 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) 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) 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) 3 早期に払戻し・支払請求をするよう効果的に周知し、債務の履行促進を図ったか。(分・23年度評価)(分・24年度評価) ● 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に、広報業務を実施しているか。 ※ 費用対効果のための実態調査の実施状況(中期計画) ※ 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)) 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) 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。	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	—	—	● 「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。 ※ 予算の執行状況 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。 ● 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) ※ 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) 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。 ※ 利益剰余金(又は繰越欠損金)の発生状況(政・評価の視点) 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。 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。 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。	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	1 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しているか。また、適材適所の人事配置を行っているか。 ※ 組織編成・人員配置の見直し状況(中期計画) ※ 適正な人事評価の実施(中期計画) ● 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。 ※ 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) 1 組織編成・人員配置は実情に即した見直しができただか。(年度計画) 2 常勤職員数は適正な人数か。(年度計画) 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) 1 産業医や相談員を適切に活用したか。(年度計画) 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)	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	2 機構が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ているか。 ※ 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) ※ 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) 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) 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) ● 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。 ※ 委託先に対する確認・改善要求の状況(中期計画) ※ 委託先を通じて再委託先に対する確認・改善要求の状況(中期計画) 1 委託先に必要な確認は行ったか。(年度計画) 1 委託先を通じて、確認を行ったか。(年度計画) 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) 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一層推進したか。(分・23年度評価)(分・24年度評価)	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	● 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。 ※ 緊急時の対応マニュアルの作成状況、検証状況(中期計画) ※ マニュアルの検証状況(中期計画) ※ リスク管理体制の充実(中期計画) 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) 2 必要に応じた見直しはなされたか。(年度計画) 3 そのマニュアルについて周知したか。(年度計画) ● 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。 ※ 委託先・再委託先に対する確認・改善要求の状況(中期計画) 1 必要に応じ、確認・改善要求がなされたか。(年度計画)	恩蔵専門委員	米山委員
5 内部統制の充実・強化	4 内部統制の充実・強化	● 「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。 ※ 内部統制の充実・強化の状況(中期計画) 統制環境の整備等に留意して、内部統制の充実・強化を図ったか。(年度計画) ● 内部統制に係る取組が行われているか。(政・評価の視点) ※ 内部統制の取組状況(政・評価の視点) 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 1 統制環境は十分か。 ・ 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) ⇒ 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) ・ 過去の指摘を踏まえた内部統制の充実・強化に係る取組について適切に評価を行っているか。特に、最近の独立行政法人をめぐる動き等を踏まえ、ガバナンス機能の発揮、契約事務の適性化等に係る評価について留意することとする。(平成25年度評価の具体的取組) 2 リスクへの対応と評価は適切になされているか。 ・ 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) ⇒ 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) ・ 自然災害等に関係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) 3 統制活動としての方針や手続は整備されているか。 ・ 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) 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。 ・ 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) ⇒ 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) 5 日常のモニタリング態勢は整備されているか。 ・ 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) ・ 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) 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。 ※ 監事の監査との連携状況(政・評価の具体的取組) 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) 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) 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)) 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)	梶川専門委員	米山委員

	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	●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。 ※ 適切な情報セキュリティ対策の推進状況(中期計画) 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) 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)	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	—	●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。 ※ 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) 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) ※ 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) 1 国庫納付したか。(年度計画)(勧告の方向性)	平成25年度は、第2期中期目標期間の途中であるため、対応は発生していないため、評価は不要。	
	8 その他	6 その他	●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。 ※ 環境に配慮した業務運営への取組状況(中期計画) 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) 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) 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) ●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) ※ 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) 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) 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) 3 自然災害等に関係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) 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) 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)	佐野専門委員	米山委員
				石川専門委員	

(注)凡例

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)
平成25年度評価の具体的取組	「独立行政法人評価委員会における平成26年度の取組について」(H26.5.29政策評価・独立行政法人評価委員会)
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)
分・24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24年度 業務実績評価書」(H25.8.27 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」(H25.121.・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 25 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. 4

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. 11
- 2 提供するサービスの質の維持・向上 P. 17
- 3 業務の実施状況の継続的な分析 P. 43
- 4 照会等に対する迅速かつ的確な対応 P. 46
- 5 情報の公表等 P. 52
- 6 預金者等への周知 P. 55

第3 財務内容の改善に関する事項 P. 62

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. 65
- 3 機構が保有する個人情報の保護 P. 68
- 4 災害等の不測の事態の発生への対処 P. 74
- 5 内部統制の充実・強化 P. 77
- 6 情報セキュリティ対策の推進 P. 86
- 7 積立金の処分に係る金額の厳格な算出等 P. 89
- 8 その他 P. 90

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【H25 年度】

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 1 組織運営の効率化	
■ 中期計画の記載事項		
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。		
■ 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）
	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。	効率的な運営体制の確保については、従前から、業務量の平準化の観点から必要に応じて職員の業務分担の見直しを行うなど効率的な運営に努めてきたところであるが、「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、「組織体制の整備 業務の実施体制の効率化 具体的には、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」こと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、毎年度、業務及び組織体制について検証を行っている。 平成25年度においても、平成24年12月及び平成25年1月に同プロジェクトを開催し、各課の個別業務量及び職員・派遣職員の配置状況について詳細な検証を行い、周知・広報業務量の増加に伴う総務課の人員不足が生じているとの検証結果を踏まえ、平成26年2月及び3月の繁忙期に会計課の職員1名を総務課に兼務させ、柔軟かつ機動的な人員配置を行った。 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25年度においては、 平成23年度末に配分決定し、平成24年度に実施された22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 24 年度末に配分決定した 27 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。 - 新規配分事業の公募を行い、平成 25 年度末に 3 事業に対し、587 万円の配分を決定。 平成 25 年度監査等の業務量の減少に伴い、平成 25 年 4 月から貯金部の派遣職員を 0.5 名削減した。 平成 26 年度は、上記「業務実施体制の検証・効率化プロジェクト」で検証した結果、平成 24 年度に配分決定した 27 事業の完了報告書等に基づき監査を実施すること等から業務量の減少は見込まれないものの、平成 27 年度以降の監査等の業務量を検証し抜本的な見直しを図ることとしている。 〔電子化等による業務の効率化〕 1 機構設立（平成 19 年 10 月）当初より、会計処理の効率化を図るため財務会計システムを導入し、会計の収支状況の管理、各種様式の作成等について本システムを通じて効率的に行っている。 なお、平成 25 年度においては、平成 26 年度予算等立案作業に本システムを活用するなど、運用を通じての改善を行った。 2 調達に係る電子入札システムについては、同システムの導入・運用コストと業務の効率化について検証したところ、調達案件数（年間平均 30 件弱）が微小であるため、費用対効果が認められないことから導入を見送っている。 なお、入札においては、事務処理マニュアルを作成し、定期的に見直しをするなど、業務の効率化に向け不断の努力を続けている。	
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)	
■ 評価結果の説明	

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【H25 年度】

中期計画の該当項目	第1 業務運営の効率化に関する目標を達成するためとるべき措置 2 業務経費等の削減	
■ 中期計画の記載事項		
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。		
■ 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）業務運営の効率化に関する目標については、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

	に係る債務を確実に履行できるよう配意しつつ、職員の意識改革を図るとともに、各業務への適切な資源配分を行うため、各部門における業務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。	議決定）」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、コスト削減を念頭に、第 2 期中期計画及び平成 25 年度年度計画に定めた、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。以下同じ。）の金額を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%以下とするとした目標を目指し、平成 25 年度予算においては当該経費を平成 23 年度比 2 %削減として計上、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、目標の達成に取り組んでいる。 （2）職員の意識改革、業務運営の効率化については、理事長の訓示及び人事異動後の新人職員との面談、会計・財務担当課による自主研修等を通じて、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を適正かつ確実に管理し、これらに係る債務を確実に履行できるように配意しつつ、中でも予算については効率的使用及びコスト削減意識を念頭に置き、総務部、貯金部及び保険部における配置換え、業務マニュアルの現行化等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適切かつ効率的な使用に努めた。 特に、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、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。 （3）平成 25 年度においては、各部門における第 2 四半期及び第 3 四半期の一般管理費及び業務経費の予算執行状況と業務進捗状況を把握し、理事長へ報告するとともに、施策の費用対効果を十分に検証し、特に、簡易生命保険管理業務に係る実地監査業務の支援の委託については、コスト削減の面から平成 25 年度においても前年度の仕様の水準を維持しつつ、更に監査時間等を見直すことで、前年度支出額から更に約 5,672 千円の支出額の削減を実施することができた。また、パソコン等のデータ消去及び回収を実施したが、市場調査を行いメーカー回収から
--	---	--

		より安価なリサイクル業者回収に変更し、経費節減に努めた。周知・広報施策については、平成 24 年度の周知・広報施策に関する「権利行使者調査」の結果を踏まえ、ラジオによる広報を中止することとし、一方、平成 26 年 2 月及び 3 月に地域を限定した多面的な媒体を利用した広報施策を重点的に実施し、事後検証をすることとしている。 (4) このように業務運営の効率化に努めた結果、平成 25 年度の一般管理費及び業務経費の合計額は 285,121 千円となり、平成 23 年度の当該経費相当額に対して、2 % (1 %/年を基準) を削減した額 (357,348 千円) を下回っている。 2 契約の点検・見直しの実施 (1) 契約に係る規程類の整備及び運用 「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、これらの規程に基づき、適切に運用するとともに、引き続き、必要な見直しを図ることとしている。 平成 25 年度においては、会計規程類の必要な見直しとして、「国等による障害者就労施設等からの物品等の調達等の推進等に関する法律」(平成 24 年法律第 50 号)を踏まえ、障害者就労施設等から物品及び役務を調達するよう努めるために「契約手続」の所要の改定を実施(平成 25 年 11 月 1 日施行)。また、「政府調達に関する協定を改正する議定書」(平成 25 年 12 月 3 日承認)を踏まえ、「政府調達に関する協定その他の国際約束に係る物品等又は特定役務の調達手続」を制定(平成 26 年 2 月 25 日施行)。さらに、「暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律」(平成 3 年法律第 77 号)及び「予算決算及び会計令」(平成 25 年政令第 98 号、平成 25 年 4 月 1 日改正・施行)並びに「労働者派遣事業の適正な運営の確保及び派遣労働者の保護等に関する法律」(平成 24 年 10 月 1 日改正・施行)等を踏まえ、①暴力団等の入札参加及び見積聴取の排除、②故意に損害を与えようとした場合の競争参加の制限、等について「契約手続」及び「契約書」の所要
--	--	---

		の改定を実施（平成 26 年 3 月 17 日施行）。これらの規程改正については、契約監視委員会（第 9 回、第 10 回）に報告している。 （２）契約事務手続に係る執行体制・審査体制の整備状況 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。 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。 一般競争入札の入札条件としては、契約規程類等に従い、競争性の確保及び透明性の確保を徹底することとしている。競争性の観点からは、「総務省競争参加資格（全省庁統一資格）」を求めることとし、必要な見直しとしては（１）のとおりである。透明性の確保の観点からは、「独立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において、契約を締結する場合には、受託者（契約者）への機構ＯＢの再就職の状況、機構との間の取引実績等を内容とする情報の機構への提供及び当該情報の公表の同意についての協力依頼を機構ホームページに掲載している。 なお、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。 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。 （３）契約の点検及び見直し 「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 25 年度においては、平成 25 年 11 月に第 9 回、平成 26 年 3 月に第 10 回の契約監視委員会の会合を開催した。 この会合において、「随意契約等見直し計画」（平成 22 年 4 月）等に従い、競
--	--	---

	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。	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。 また、会計規程類の改正状況についても同会合に報告をしている。 〔随意契約の見直し〕 平成 25 年度の競争性のない随意契約は、財務諸表の官報公告及び郵便貯金の争訟事件対応等に係る弁護士への委任の 2 件であった。 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、市場調査を徹底したうえで、複数の業者から見積りを徴し、最低価格を提示した者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。 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新聞広告原稿作成などの役務契約については、一般競争入札を実施している。 〔一者応札・一者応募の改善〕 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、契約締結日から履行開始日までの期間を長く確保するといった措置を講じている。平成 25 年度においては、それに加え、仕様書の変更について要件緩和の可否を検討し、一部を緩和するとともに、平成 25 年 12 月 24 日から、調達情報に容易にアクセスができるよう、入札に係る公告を行うと同時に入手を希望する者に対して「電子メールを使用した入札公告配信サービス」の試行運用を開始するなど、更なる改善に取り組んだ。 平成 25 年度に一般競争入札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、13.6%（22 件中 3 件）であり、平成 24 年度の割合（26.9%（26 件中 7 件））よりも低くなっている。 また、うち平成 24 年度に引き続き一者応札・一者応募となった 2 案件については、改善に向けた取組内容等を契約監視委員会に報告し、改善の方向性について
--	--	--

	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	て点検を受けた。 (4) 公益法人等に対する会費の支出状況 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ている。 3 人件費の削減等に係る取組 (1) 「第 1－1 組織運営の効率化」(P. 1～3)で述べたとおり、平成 25 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った結果、特に広報活動を積極的に取り組んでいることから、総務課の人員不足が大きくなっており、平成 26 年 2 月及び 3 月の繁忙期に会計課から職員 1 名を総務課に兼務させ、柔軟かつ機動的な人員配置を行った。 (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 24 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 25 年度の超過勤務手当額等は、計画額に比べて 16%減少した。 その結果、人件費は、平成 25 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 92.2%以下(▲7.8%以上)に対し、90.54%(▲9.46%)と目標を上回る削減を図ることができた。 (3) 給与水準(ラスパイレス指数・平成 25 年度)については、対国家公務員指数(年齢・地域・学歴勘案)は 97.0 であり、適正な水準を維持している。
--	---	--

	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。	なお、平成 25 年度における機構職員の給与等については、平成 26 年 6 月末までにホームページで公表する。 （４）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。	
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
■ 当該項目の評価 （AA～D）			
■ 評価結果の説明			

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【H25 年度】

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		
（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。		
■ 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。	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 25 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。 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。 また、中期計画及び平成 25 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。 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。

○郵便貯金資産運用残高

(単位：百万円)

区分	平成 25 年度末	平成 24 年度末	増減額
ゆうちょ銀行への特別貯金	26,021,946	29,958,707	▲3,936,761
預金者貸付	36,486	45,353	▲8,867
地方公共団体貸付	1,729,698	2,153,950	▲424,252
国債（満期保有目的の債券のみ）	19,501	11,945	7,556

○簡易生命保険資産運用残高

(単位：百万円)

区分	平成 25 年度末	平成 24 年度末	増減額
保険契約者貸付	750,620	891,296	▲140,676
地方公共団体貸付	9,447,242	11,077,384	▲1,630,141
公庫公団等貸付	5,152	10,156	▲5,004
国債（満期保有目的の債券のみ）	299	299	0

（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。

再保険先の資金運用については、毎月、株式会社かんぽ生命保険（以下「かんぽ生命保険」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、かんぽ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（職員宿舎及び職員宿舎以外の福利厚生を目的とした施設も保有していない。）。

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・パソコン等の有形固定資産及びソフトウェア等の無形固定資産のみである。これら固定資産の管理については、資産管理手続（平成 19 年 10 月 1 日 機構手続第 3 号）に基づき、個々の固定資産ごとに配備状況及び利用状況を定期的に調査し、いずれも適切かつ有効に利用されていることを確認している。

平成 25 年度における機構が保有する実物資産の見直しについては、耐用年数の過ぎたカラーレーザープリンタ、ノート P C 等 9 台を処分し、新たに必要となった実物資産については、必要最小限の数量のみを調達することとし、システム基盤用カラー複合機 1 台を新規に購入した。

イ 機構が賃貸借契約している事務所は、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とともに、緊急時の対応などを考慮すると、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、有効に活用されている。

なお、平成 25 年度においては、前回の賃貸借複数年契約（平成 23 年 6 月 1 日から平成 25 年 5 月 31 日まで）の賃貸借期間が満了となったことから、機構の入居条件に関する交渉を重ね、平成 25 年 9 月 2 日付けにて従前と変わらない内容で変更契約（賃貸借期間：平成 25 年 6 月 1 日から平成 27 年 5 月 31 日まで）を締結しており、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、機構が賃貸借契約している事務所は、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. 17～42)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。 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。 (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。	
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)			

■ 評価結果の説明

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【H25 年度】

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	
(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

	〔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。	ては、平成 24 年度に発覚した保険金等の請求案内漏れ事案等対応に集中的に取り組んだことにより、保険金等支払に係る業務の質が改善された。他方、顧客情報の漏えい件数及び苦情等申告件数は、当該対応の影響等により増加している。また、利用者の意向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（利用者の意向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. 43～45) を参照)。
(1) 委託先の監督 (2) 再委託先の監督 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。	② 監督方針の策定 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 25 年 3 月に監督方針を定めた。 なお、簡易生命保険管理業務においては、平成 24 年度に発覚した保険金等の請求案内漏れ等の問題を受け、特に保険金等支払管理態勢に重点を置いて実地監査を行うことを監督方針に明記した。
(1) 委託先の監督 (2) 再委託先の監督 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。 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	③ 確認等 平成 25 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。 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、再発防止策を講じるなどの改善を求めた。 なお、簡易生命保険管理業務においては、上記②に記載する監督方針と同様、保険金等支払管理態勢を最重点項目として平成 25 年度実地監査計画に明記し、これに基づいて委託先及び再委託先の実地監査を行った。

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。

〔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 of 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、平成 24 年度及び平成 25 年度上期の監査結果に基づく改善策として新たに以下の取組を行った。

- ・ 窓口業務を担当する管理者を対象とした「現任郵便局管理者研修」に郵便局の規模に応じ、「単独マネジメント局コース」及び「エリアマネジメント局コース」

を設定し階層別研修を充実＜再委託先＞

※ 単独マネジメント局：渉外社員が5名以上の郵便局

※ エリアマネジメント局：渉外社員が5名未満（渉外社員未配置を含む）の郵便局

- ・ エリアマネジメント局における、他局の局長による年1回以上の無通告による現金検査及び所持品等点検＜再委託先＞
- ・ 渉外局等総合監査（単独マネジメント局を中心とした渉外局を対象とした監査）による資金管理態勢を検証＜再委託先＞
- ・ 営業エリア外活動に係る実態把握を踏まえた、渉外局の局外営業活動マニュアルの改正＜再委託先＞
- ・ 資金拠点局における資金配送機能を郵便局から順次隔離し、全面的な部外委託化の実施＜再委託先＞

② 取組結果

上記取組の結果、平成25年度における犯罪発覚件数は13件（委託先0件、再委託先13件）であり、平成24年度の18件（委託先1件、再委託先17件）から5件減少した。

なお、13件中1件は上記の他局の局長による無通告点検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25年度発覚事案の主な発生原因は、管理者による防犯点検が不十分であること、管理者が金庫開閉時の立会者を設けていなかったことであり、平成25年度の実地監査においても、その発生原因を踏まえて、当該年度における実地監査計画の重点項目の一つである犯罪の防止態勢に関する実地監査を行っている。機構ではこれらの発生原因と実地監査の結果を踏まえ、以下の再発防止策の検討を委託先及び再委託先に求めている

- ・ 金庫開閉時の立会い状況徹底のための効果的な施策の実施の検討＜再委託先＞
- ・ 金庫鍵の点検を実効性のあるものにするため、点検状況を調査・把握した上での具体的点検方法のマニュアルへの記載の検討＜再委託先＞
- ・ 渉外社員の行動管理について、営業記録簿への記載内容による管理に加え、渉

ii 顧客情報の管理

外社員が顧客から預かった書類による管理の実施の検討＜再委託先＞

ii 顧客情報の管理等

（関連：「第 4－3 機構が保有する個人情報の保護」(P. 68～73)）

(1) 顧客情報の管理

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、平成 24 年度実地監査結果に基づく改善策として新たに以下の取組を行った。

- ・ 新型窓口端末機の配備（再委託先への配備を含む。）に併せ、伝送方式（窓口端末機の取扱い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）への切り替えを順次実施＜委託先＞
- ・ 顧客情報記録媒体管理簿の様式改正＜再委託先＞

② 取組結果

上記取組の結果、平成 25 年度に発覚した顧客情報関連事故（郵便事故を除く。）は 73 件となり、平成 24 年度発覚件数(169 件)と比べ 6 割減となった。

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、委託先及び再委託先の実地監査を行った。

その結果を踏まえ、平成 25 年度上期監査結果通知において以下の点について、再委託先に改善を求めた。

- ・ 全ての顧客情報が適正に管理されていることを確認するための郵便局における適切な点検の実施＜再委託先＞
- ・ 渉外員専用の事務室に対する他の事務室と同品質の内容によるモニタリングの実施＜再委託先＞

このため、「全ての顧客情報が適正に管理されていることを確認するための郵便局における適切な点検の実施」について、再委託先では平成 25 年度第 2 四半期において防犯担当局長（郵便局の規模に応じたグループ単位に置かれた、当該グループ内の防犯に関する施策を担当する局長）による点検を実施した。しかし

ながら、当該点検以降に機構が実施した平成 25 年度下期監査において同様の不備が確認され平成 25 年度上期の改善策では不十分と認められることから、「何に目をつけ」「何を確認するのか」具体的に確認すべきポイントを示すなどの、有効かつ実効性のある点検の実施について平成 25 年度下期監査通知により検討を要請した。

(2) 地方公共団体貸付に係る借入申込書類の紛失への対応

平成 25 年 9 月、委託先において業務集約に係る作業を契機に地方公共団体貸付に係る借入申込書類一式（3 件）を紛失していたことが判明した旨の報告があり、これを受け機構は、貸付書類の保管管理の状況について資料提出を求めるとともに、ゆうちょ銀行東京エリア本部の現地調査を実施した。その結果、該当の地方公共団体から紛失書類に係る融資施設の全部又は一部について処分等の申請があった場合、機構が行う処分承認の可否判断及び繰上償還の要否判断等の業務に支障のおそれがあり得ると考えられることから、同年 12 月、業務上の支障の有無を調査の上、改善措置を含め報告するよう理事長名文書で求めた。

委託先で検討の結果、上記業務に支障が生じる可能性があるとし、平成 26 年 2 月、その旨機構あて文書で報告するとともに、同年 3 月、該当の地方公共団体へ事情説明の上、当該施設を特定するに足りる書類の提出を依頼。現在、提出された書類を確認しており確認後、機構あて報告される。

(3) 個人情報の目的外利用に係る通知

機構は従来から、個人情報の保護と適切な利用を委託先に求めているところであり、昨今の個人情報の保護をめぐる動向などを踏まえて、機構が保有する個人情報の目的外利用は許されない旨をゆうちょ銀行あて文書により通知した。

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. 46～51））

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、C Sレベルの認定等)、各種研修による業務知識の向上、覆面調査等を行ったほか、新たに以下の取組(相続事務手続の改善については平成24年度監査結果に基づく改善策。)を行った。

- ・ 店舗の管理者に対するハードクレーム(強硬な苦情や無理難題を要求する苦情)対応研修の実施<委託先>
- ・ コールセンターの内製化(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>
- ・ 相続事務手続の改善(払戻金の通常貯金口座への振込の実施等)<委託先>

② 取組結果

上記取組の結果、平成25年度の苦情申告等の件数は6,022件であり、平成24年度の6,167件から減少(平成22年度9,541、平成23年度7,656であり、3年連続で減少)している。また、平成25年度末における2か月以上未解決の長期未解決事案は3件であり、平成24年度末の22件から大幅に減少した。

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平成25年度実地監査を行った。その結果を踏まえ、以下の点について、昨年度に引き続き、委託先及び再委託先に改善を求めた。

- ・ 後日払い等の防止<委託先及び再委託先>
- ・ 委任状の記載例を準備し、委任状様式を渡す際にその記載例でお客さまに説明するなど、委任状の説明方法の改善要請<委託先>
- ・ 定額郵便貯金証書の再発行など各種請求に要する処理日数について、お客さまからの照会に郵便局等が正しく回答するための施策の実施要請<委託先>

なお、平成24年度監査においても対策の検討を要請した後日払い等の防止については、郵便局における最低限準備すべき資金基準額の見直しや、後日払い等防止のための社員への研修を行うなど種々の取組みを進めた結果、平成26年4月以降は委託先からの苦情報告などから当該事案に係る苦情の件数は減少が認められることから、今後の状況について注視することとしている。

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

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 25 年度における委託先から再委託先に対する管理態勢について、平成 25 年 11 月及び平成 26 年 5 月に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。

委託先の現地監査の際にも、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 25 年度の事案が減少した。

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、「利用者の意向等に関する調査」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. 43～45）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、現金過不足事故が発生した郵便局に対する個別支援の実施や全郵便局に「窓口事務基本動作確認ブック」を配布し基本動作の徹底について支援を行った。

その結果、平成 25 年度における現金過不足事故の発覚件数は 65 件（委託先 19

vi 会計に関する業務の適正性

件、再委託先 46 件）となっており、平成 24 年度の同件数（111 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 25 年度の利用はなかった。

なお、平成 25 年度は、他の自然災害の被災地域を対象に 10 回の非常取扱いを実施した。

③ 「疑わしい取引」の届出

犯罪による収益の移転防止に関する法律（平成 19 年法律第 22 号）により金融機関等特定事業者は、犯罪による収益に関わりがある疑いが認められる取引について、所管行政庁に「疑わしい取引」の届出をすることが求められている。これを受けて、機構では、ゆうちょ銀行に郵便貯金に係る「疑わしい取引」の届出を求め、その結果を総務省経由で警察庁（刑事局組織犯罪対策部）あて提出している。

平成 25 年 8 月、対象となる郵便貯金が減少している中、当該届出件数が増加傾向にあったことから届出内容を機構において精査したところ、単なる名義相違（〇〇ミサ子⇔〇〇みさ子等）事案についても機構あて報告されていたことが判明。

機構は、委託先に対して顧客情報の適切な管理及び法令上求められている業務の適正な執行の観点から届出対象の判断基準の検証・改善を求めた。

委託先は、警察庁刑事局組織犯罪対策部とも相談の上、過剰届出の原因となっている疑わしい取引の届出の行内判断基準を改めた。

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

(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

平成 25 年 4 月、ゆうちょ銀行本社において、ゆうちょ総合情報システムにおける財務データ生成システムの正確性、網羅性の検証調査を行った。

- 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

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保険金及び保険料の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強化・継続実施に加え、以下の取組を行った。

ア 保険金のキャッシュレス化に向けた取組

- ・ 保険金等の局所外支払の原則禁止の取組の推進・強化
- ・ 郵便局からの訪問活動（契約者フォローアップ活動）実績と満期保険金・生存保険金の事前請求の受付状況を委託先本社及び郵便局で把握できるシステムの整備
- ・ 満期保険金・生存保険金の事前請求に係る契約者フォローアップ活動の推進（窓口局にも徹底）

イ 保険料のキャッシュレス化に向けた取組

- ・ 100 万円以上の前納保険料については原則送金扱いとすることを義務付け
- ・ 保険料の送金扱いの電話による勧奨
- ・ 1 年超の前納保険料に係る払込票を郵便局で即時に発行できるシステムの整備

機構では、発覚した犯罪事案の内容を分析した結果、キャッシュレス化に向けた取組に加え、集金管理態勢の整備及び管理者犯罪の対応が必要と考え、委託先に対して取組強化を求めるとともに、半期ごとに提出を受ける報告書にこれらの対応状況を記述するように要請した。

ii 顧客情報の管理

② 取組結果

犯罪防止の取組を行った結果、平成 25 年度の犯罪発覚件数については、委託先の件数は平成 24 年度に引き続き 0 件、再委託先の件数は平成 24 年度と同じく 5 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保険金、保険料ともにキャッシュレス化が進展していることが認められる。

○ 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	25 年 3 月期	26 年 2 月期
割 合	8.4%	0.9%	0.3%

○ 保険金等の口座振込みの割合

年 度	23 年度	24 年度	25 年度
割 合	61.2%	75.5%	83.8%

○ 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	25 年度(※)
割 合	12.8%	10.0%	7.6%

※ 25 年度は速報値

機構の要請事項については、集金管理態勢の整備として平成 26 年 3 月末に郵便局の管理者が保険料の集金状況（集金となる理由等）を確認できる仕組みを導入したこと、管理者犯罪の対応として管理者を対象とした研修や指導（管理態勢に問題が認められる局に対する指導）を実施した状況等の報告を委託先より受け、委託先及び再委託先での取組が行われていることを確認したところである。

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. 68～73））

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 25 年 11 月及び平成 26 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、実地監査で当該取組の実施状況等の確認を行い、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。

また、機構では、平成 24 年度及び平成 25 年度当初の漏えい事案の内容を分析し、委託先及び再委託先の周知・指導内容を確認した上で、対応が不十分と認められた同姓同名者等への漏えいについて周知・指導を徹底するよう要請し、平成 26 年 1 月に委託先で当該事案に関する周知・指導が実施されたことを確認した。

② 取組結果

平成 25 年度に発覚した顧客情報関連事故（郵便事故を除く。）は、61 件（平成 24 年度：49 件、平成 23 年度：75 件）と、平成 23 年度よりは減少しているが、平成 24 年度よりは 12 件増加した。この内、委託先の件数は 26 件（平成 24 年度：4 件、平成 23 年度：6 件）と増加したが、再委託先の件数は 34 件（平成 24 年度：45 件、平成 23 年度：66 件）と順調に減少している（分類不明が 1 件）。

委託先における件数の増加は、事故の内容を 1 件ごとに分析した結果、平成 25 年度に集中的に実施した請求案内漏れ事案等対応の影響によるものと認められたため、委託先本社において作業手順の作成や研修等の再発防止の取組を強化したところ、平成 26 年 1 月以降は、請求案内漏れ事案等対応に伴う事故は発生していない。

なお、機構では、委託先における事故発生件数の増加を受け、平成 26 年 3 月に委託先に対して、再発防止に向けた取組の徹底及びその結果の報告を要請し、同年 5 月に委託先より顧客情報管理態勢に関する報告書の中でその報告を受けた。

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. 46～51))

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。

平成 25 年度は、委託先において、集中的に実施した請求案内漏れ事案等対応によりお客様への接触機会が増えたことから苦情件数が増加しており、その対応として、案内書面の記載内容の改善や電話による案内時の説明方法の改善等の取組を実施した。それ以外にも通常業務の取扱いに関するお客様からの苦情や機構からの要請を反映し、手続改善、案内書面の改善等を行っている。

また、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支店、郵便局等に指導を行っている。さらに、委託先では、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 お客様からの苦情件数の推移とその増減要因

平成 25 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。）の件数は約 33.0 万件であり、平成 24 年度の約 26.8 万件より約 23%増加した。

特に「保険金等支払」及び「既契約」に関する苦情が増加しているところ、苦情の内容を分析すると、平成 25 年度に請求案内漏れ事案等対応を集中的に実施したこと、キャッシュレス化の取組を強化したこと、住所変更の案内送付を開始したこと等によりお客様と接する機会が増えたことが苦情件数の増加に繋がっているものと考えられる。

他方、「保険料払込証明書」に関する苦情は前年度より減少しており、これは、記載内容の改善等お客様の声を改善に反映してきた成果が出てきているものと考えられる。

以上より、平成 25 年度の苦情件数の増加は、お客様へのサービス低下に伴う苦情ではなく、各種の取組を実施したことによるお客様と接する機会の増加が主

iv 保険金等支払の管理

な原因と分析しているが、平成 26 年度も引き続き苦情件数の動向については注視していくこととし、必要があれば適切に対応していく。

イ 長期未解決事案の早期解決に向けた取組結果

平成 25 年度末時点での長期未解決事案の残存数は 50 件で、平成 24 年度末時点での同件数（70 件）と比較して 28.6%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

コールセンターへの問合せが集中する 10 月期及び 11 月期の対応については、保険料払込証明書の記載内容の改善、発送通数の平準化による入電数の集中の抑制、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

① 主な取組

平成 24 年度に発覚した保険金等の請求案内漏れや支払漏れ事案への対応として、委託先では、過去の支払請求事案についての請求案内漏れの点検、支払漏れ・請求案内漏れの再発防止に向けた業務の改善、既存の長期未払契約（満期等から 1 年超経過している契約）の請求勧奨及び今後の長期未払契約の発生防止に向けた取組を行った。

機構では、委託先における保険金等支払管理態勢の改善を早急に実施する必要があると考え、委託先に対して、四半期ごとに保険金請求案内漏れ点検計画の実施状況、請求案内漏れ及び支払漏れの再発防止策の実施状況、長期未払契約への対応状況等に関する報告書の提出を求め、その結果を総務省に報告した。

また、お客様への請求案内書の発送、請求意思確認及び保険金支払等の状況や既存の長期未払契約に対する請求勧奨のための案内書の送付、電話及び訪問活動の実施状況等の上記報告書に記載された計画の進捗状況を委託先から定期的に報告させることとし、必要に応じて対応計画の更新版の作成・提出を委託先に指示するなど、お客様への対応に遅れが生じないように進捗管理を行ってきた。

機構の实地監査については、平成 25 年度の監督方針及び实地監査計画において、保険金等支払管理態勢を实地監査の際の最重点項目と位置付け、これに基づき、保険金等の支払審査を行う委託先のサービスセンター 5 か所すべてを監査対象先に

含めて実地監査を実施した。具体的には、委託先及び再委託先における再発防止策及びお客様対応の取組状況の確認、保険金等の支払漏れ・請求案内漏れ事案の有無のサンプル検証等を実施し、不適正な事案があれば指摘して、委託先及び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。

② 取組結果

上記の取組の結果、過去の支払請求事案の点検及び既存の長期未払契約の解消の取組については、平成 26 年 4 月までにほぼ終了し、保険金等の支払漏れ・請求案内漏れの防止及び長期未払契約の発生防止についても、平成 24 年度と比較して大幅な改善が行われた。

ア 過去の支払請求事案の点検及び請求案内

民営化後に支払請求を受けた約 1,700 万件を対象に点検を行い、平成 25 年 7 月までに約 75 万件の案内書をお客様に発送した。その後、住所不明で調査中等の一部事案を除き、同年 12 月までに請求意思の確認作業を実施し、平成 26 年 3 月までに請求意思の確認ができた事案に対する請求勧奨作業を終了した。なお、今後とも請求書類が返信された事案への審査・支払は継続する。

イ 保険金等の支払漏れ・請求案内漏れの防止

委託先では、保険金等の支払漏れ・請求案内漏れの防止に全社を挙げて取り組み、以下の取組を始めとして、様々な改善策を多重的に実施した。

- ・ 支払漏れ・請求案内漏れ事案の検証作業を通じたマニュアル、審査基準等規程類の見直し
- ・ 審査担当者を対象としたサポートツールの充実、研修内容の見直し・強化による人的ミスを原因とした支払漏れ等の防止
- ・ 保険金請求時に提出された診断書等のテキスト化及びキーワード検索により請求案内候補リストを作成し、審査担当者が当該リストを参考に請求案内の要否を判断することで請求案内対象の見落としを防止するシステムを整備
- ・ 保険金請求と同時に速やかな請求案内が実施できるよう郵便局における死亡保険金請求時の入院保険金の請求案内を徹底するため、請求案内の状況を登録・管理できるシステムを整備

また、平成 26 年 4 月からは、支払漏れ等の防止に大きな効果が見込まれる支

v 委託先の外部委託の管理

払業務システムのサービスセンターへの導入を開始するとともに、郵便局における請求案内の対象範囲を拡大し、平成 25 年度中はこれらの取組を実施するための準備を行った。

ウ 長期未払契約への対応

訪問活動や電話による請求勧奨により、対応開始当初に対象とした平成 24 年 1 月末時点の満期保険金、生存保険金及び失効還付金（以下「満期保険金等」という。）に係る長期未払契約約 2,300 億円については、平成 25 年 11 月までにお客様への支払又はステータス（未請求事由等の情報）管理を完了した。平成 24 年 2 月以降に発生した満期保険金等、年金及びその他の保険金の長期未払契約についても、訪問、電話又は書面による案内を行っており、1,000 円未満の少額事案等一部の事案を除き、平成 26 年 4 月までに対応を完了した。

また、今後の長期未払契約の発生防止に向けて、以下のような改善策を実施した。

- ・ 郵便局からの訪問活動（契約者フォローアップ活動）実績と満期保険金・生存保険金の事前請求の受付状況を委託先本社及び郵便局で把握できるシステムを整備し、契約者フォローアップ活動と事前請求勧奨の取組を強化
- ・ 契約者フォローアップ活動時に把握したお客様のステータスを系統的に管理し、お客様の意思に沿った請求勧奨（受取意思があるにもかかわらず請求がない場合の電話による来局勧奨や郵便局からの訪問の案内等）を実施
- ・ 満期後 3 か月、16 か月経過した契約に対する電話による請求勧奨の開始
- ・ 郵便の転居届を提出した保険契約者に対する保険契約の住所変更案内の送付、保険料払込証明書等が不着となった契約に対する住所調査の対象範囲の拡大等の住所管理の強化

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、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

vi その他業務品質の確保に係る事項

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、「利用者の意向等に関する調査」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. 43～45）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 25 年度における現金過不足事故の発覚件数は 70 件（委託先 1 件、再委託先 69 件）となっており、平成 24 年度の発覚件数（128 件）と比較して約 4.5 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

民営化後、保険金等の支払金額に影響するプログラム誤りが複数発覚したことを受けて、委託先では平成 24 年 10 月から 3 年間の期限で潜在バグの極小化に向けたシステムの検証作業を実施している。

vii 会計に関する業務の適正性

平成 25 年度には、当該検証作業により、健康祝金付特約に係る特約配当金の計算誤り（約 8 千件、1 件当たり約 29 円）及び職域保険に係る配当金の計算誤り（約 3.3 千件、1 件当たり約 232 円）を発見し、機構及び委託先のホームページ等で公表した上で、お客様にお詫び状を発送して不足額の支払いを行った。

イ 再発防止に向けた対応状況

委託先では、上記の検証作業を継続していくとともに、システム改正時のプログラム誤りの再発防止策（開発工程の見直し、要件定義の精度向上、要件変更の抑止に向けた取組等）を実施した。

機構では、半期ごと（平成 25 年 11 月及び平成 26 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った。また、平成 25 年度の実地監査では、平成 24 年度に引き続き、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、委託先に対して、システムの取扱上の問題点について指摘した上で、認識・改善策等の報告を求めるなどの改善指導を行った。

③ 東日本大震災等の被災者対応

平成 25 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、委託先から定期的に報告を受けた。

なお、平成 25 年度は、他の自然災害の被災地域を対象に 10 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

委託先から、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・中間決算期の委託先本社に対する実地監査

平成 25 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 委託先本社、支店及びサービスセンター並びに再委託先本社及び郵便局に対する
実地監査

平成 26 年 3 月に委託先本社に対して、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 25 年 7 月から平成 26 年 3 月まで、委託先本社、支店（6 か所）及びサービスセンター（2 か所）並びに再委託先本社及び郵便局（4 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。

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 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

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 25 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

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。

地監査を行う実地監査計画を定め、予定どおり、のべ42か所の実地監査を行った。

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)
- ・ 小樽貯金事務センター、仙台貯金事務センター、広島貯金事務センター、大阪貯金事務センター、福岡貯金事務センター及び東京貯金事務センター
- ・ 札幌コールセンター
- ・ 青森店

○ 再委託先

- ・ 本社(2回)
- ・ 北海道支社、東北支社、中国支社、近畿支社、九州支社、東京支社及び沖縄支社
- ・ 兵庫監査室、熊本監査室、東京監査室及び沖縄監査室
- ・ 近畿コンプライアンス室、九州コンプライアンス室、東京コンプライアンス室及び沖縄コンプライアンス室
- ・ 札幌南郵便局、仙台中央郵便局、光郵便局、広島中央郵便局、明石清水郵便局、近江守山郵便局、巨勢郵便局、熊本中央郵便局、グランベリーモール郵便局、羽村郵便局、八重山郵便局及び一日橋郵便局
- ・ 中庭簡易郵便局、胡四王簡易郵便局及び下関勝谷新町簡易郵便局

- #### ② 実地監査の結果を踏まえ、平成25年11月(平成25年度上期分)及び平成26年5月(平成25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、平成25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26年1月に受け、下期分については平成26

(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。

年7月に報告を受ける予定である。

(簡易生命保険管理業務)

平成24年度に発覚した保険金等の請求案内漏れや支払漏れ事案への対応として、平成25年度の監督方針及び実地監査計画において、保険金等支払管理態勢を実地監査の際の最重点項目と位置付け、これに基づき、保険金等の支払審査を行う委託先のサービスセンター5か所すべてを監査対象先に含めて実地監査を実施した。

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、特に最重点項目の保険金等支払管理態勢については、委託先から提出された報告書、委託先へのヒアリング等を参考として監査項目の詳細や確認方法の検討を行い、委託先及び再委託先における再発防止策及びお客様対応の取組状況の確認、保険金等の支払漏れ・請求案内漏れ事案の有無のサンプル検証、標準処理期間に係る問題点の確認等を行い、不適正な事案があれば指摘して、委託先及び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。

① 実地監査対象

○ 委託先

- ・ 本社(2回)
- ・ 福岡サービスセンター、岐阜サービスセンター、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
- ・ 熊本支店、鹿児島支店、宮崎支店、名古屋支店、浜松支店、岡崎支店、富山支店、金沢支店、青森支店、秋田支店、福島支店、藤沢支店、高松支店及び徳島支店

○ 再委託先

- ・ 本社(2回)

(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。

- ・ 九州支社、東海支社、北陸支社、東北支社、南関東支社及び四国支社
- ・ 鹿児島南郵便局、熊本東郵便局、博多南郵便局、鹿児島東郵便局、名古屋浄心郵便局、浜松中沢郵便局、豊橋高師郵便局、瑞穂郵便局、浜松西郵便局、豊川郵便局、富山北郵便局、武生郵便局、金沢中央郵便局、栗崎郵便局、盛岡北郵便局、八戸西郵便局、楯山郵便局、秋田中央郵便局、港南郵便局、藤沢郵便局、貢川郵便局、高松南郵便局、今治郵便局、阿南郵便局及び高松古高松郵便局

② 実地監査の結果を踏まえ、平成 25 年 10 月（平成 25 年度上期分）及び平成 26 年 4 月（平成 25 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 25 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 25 年 12 月に受け、下期分については、平成 26 年 6 月に報告を受ける予定である。

また、平成 26 年度も新支払業務システムの導入等の保険金等の支払に係る取扱いの大幅な変更があることから、引き続き保険金等支払管理態勢を実地監査の最重点項目とする監督方針及び実地監査計画を平成 26 年 3 月に策定し、平成 26 年度の実地監査に向けた監査項目、監査方法等の検討を行った。

(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。

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）

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。

（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

（ア）自貯金事務センター受入分 ４日

	(イ) 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 前記1の取扱いの全てについて、標準処理期間内に案件の9割以上が処理されている。(前記1(3)ア(ア)は99.8%であり、他は100%期間内に処理されている。)
(簡易生命保険管理業務)(詳細は別紙4のとおり)	(簡易生命保険管理業務)
ア 満期保険金の支払	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。
イ 入院保険金の支払	(1) 満期保険金の支払 5営業日
ウ 生存保険金の支払	(2) 入院保険金の支払 5営業日
エ 失効・解約還付金の支払	(3) 生存保険金の支払 5営業日
オ 基本契約の死亡保険金の支払	(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項目の内、満期保険金(99.2%)、生存保険金(99.1%)及び失効・解約還付金(98.9%)の3項目について、標準処理期間内に処理した保険金等支払案件の割合(以下「処理率」という。)が9割を上回り、目標を達成した。他方、支払審査を要する入院保険金(74.5%)及び基本契約の死亡保険金(81.3%)の2項目については、処理率が目標の9割を下回った。なお、上記5項目全体の処理率は、89.8%であった。 これは、平成25年度に保険金等の請求案内漏れ事案等への対応に集中的に取り組んだため、審査スキルを有する要員の一部を過去の支払請求事案の点検に係るお客様対応の専用ラインに配置する必要性が生じ、審査スキルを有する要員が足りなくなったこと、請求案内漏れ等の再発防止のために審査方法を改善し、より慎重に各種証明書類を確認するようになったため、審査に時間を要するようになったことなどが主な原因と考えられる。

		3 機構では、委託先から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 25 年 3 月及び平成 26 年 2 月に委託先担当部の部長等に対して処理率悪化の原因及び対応策に関するヒアリングを実施した。更に、平成 25 年 12 月に委託先社長あての理事長名文書で処理率の改善及び目標の達成に向けて必要な措置を講ずるよう要請した。 平成 25 年度の実地監査では、各サービスセンターにおける保険金等支払の処理状況（処理日数）についても監査を行い、サービスセンターへの請求書類の送付が遅い郵便局への指導状況について指摘を行った。 機構からの改善要請等を受け、委託先では、今後の処理率向上に向けて、以下のような取組を実施しているところである。 ・ 平成 25 年度中の臨時採用や平成 26 年度の新卒採用増によるサービスセンターの要員不足の解消 ・ 審査要員のスキルアップのための研修（集合研修、e-ラーニング研修等）の強化 ・ 郵便局からサービスセンターへの請求書類の早期送付を促すための情報紙発行等による郵便局への周知・指導	
当該業務に係る事業経費	45,440 千円	当該業務に従事する職員数	17 名
■ 当該項目の評価 (AA～D)	貯金管理業務： 、簡易生命保険管理業務：		
■ 評価結果の説明			

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【H25 年度】

中期計画の該当項目	第2 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためとるべき措置 3 業務の実施状況の継続的な分析	
■ 中期計画の記載事項		
利用者の意見を把握するとともに、業務の見直し等に資する調査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。	1 利用者の意見の把握 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.46～51）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。 2 業務の見直し等に資する調査等の実施 （1）調査の概要 ア 名称 平成25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 イ 調査方法 Web調査 ウ 調査時期 平成25年10月7日～15日 エ 回答者数

		郵便貯金関係 1,141 人（定額郵便貯金の預金者等であって、最近 1 年以内にゆうちょ銀行店舗、郵便局又は簡易郵便局の窓口を利用した人） 簡易生命保険関係 1,123 人（簡易生命保険の保険契約者等であって、最近 1 年以内に郵便局若しくは簡易郵便局の窓口を利用し、又は郵便局の渉外社員の訪問を受けた人） （２）業務の質の維持・向上に関する取組状況 平成 25 年度は、前年度の調査事項をほぼ踏襲して調査を行うとともに、調査結果の前年度比較を行った。 具体的な調査事項は、郵便貯金・払戻証書の権利消滅制度、定期郵便貯金の自動継続の取扱いの廃止、住所変更届出制度、預り証等の認知度・認知経路、住所変更届出未済理由、満期貯金・未請求保険金等の未受領期間・未受領理由、保険料払込方法・満期保険金受領方法、コールセンターの認知度、窓口サービス等の満足度等である。 （３）調査結果の活用 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。 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。 ・ ゆうちょ銀行 預り証の周知方法 等 ・ かんぽ生命保険 保険料の口座払込利用の勧奨、満期保険金の事前請求の勧奨等 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、日本郵便では、郵便局社員の名刺裏面を活用し「現金、貯金通帳等をお預かりする際には必ず預り証をお渡ししている。」旨の記載、預り証に関する預金者周知を目的とした新聞広告の試行掲載（平成 25 年 11 月に地方紙 5 紙に掲載）など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及び送金払込みの利用勧奨の取組強化、満期保険金の事前請求の勧奨のための訪問活動の範囲拡大、長期未払契約の解消に向けたステータス（未請求事由等の情報）管理の推進等（「第 2－2 提
--	--	---

		供するサービスの質の維持・向上」(P. 17～42)を参照。)の取組を行っているところである。 また、機構においても、調査結果を踏まえ、以下の取組を行った。 ・ 自動継続定期郵便貯金の終了に関する個別周知の試行として、該当の預金者(約 1,200 名)にお知らせを送付した。今後、送付時期、送付方法について委託先と調整し、平成 26 年度末までに該当する全ての預金者を対象とした実施を予定している。 ・ 貯金事務センターが送付する郵便貯金払戻証書について、同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た上、同証書の発送時における当該リーフレットの同封を委託先に依頼し、平成 25 年 5 月から同封を開始し、同調書の権利消滅等に関する注意喚起の徹底を図った。 ・ 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、長期未払契約の解消を含む保険金等支払管理態勢を最重点項目として実施した。また、平成 26 年度も、監督方針及び実地監査計画で保険金等支払管理態勢を最重点項目と位置付け、これに基づいて実地監査を行っていくこととした。 ・ 保険料のキャッシュレス化に関する取組状況、長期未払契約の発生防止に向けた取組状況を確実に把握するため、定期的に委託先から報告させることとした。	
当該業務に係る事業経費	924 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)			
■ 評価結果の説明			

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【H25 年度】

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）
	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、	郵便貯金の預金者及び簡易生命保険の契約者等からの機構への照会等に対応するため、電話対応の基本等を盛り込んだ「お客様応答マニュアル」、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」を活用するとともに、採用時研修で理解を徹底させることとしている。また、平成25年度に受け付けた苦情申告等の内容、満期後15年以上を経過した預金者へのあいさつ状に関する照会及び簡易生命保険等の取扱い（新商品販売の影響等）に関する事例を踏まえて内容を改訂の上、お客様からの御意見・照会等の際に活用して的確に対応することとしている。 なお、平成25年度に受け付けた照会等において、対応が迅速でないとの苦情はなかった。 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。 （関連：「第2－2 提供するサービスの質の維持・向上」（P.17～42）を参照。）

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、覆面調査、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(相続事務手続の改善については平成24年度監査結果に基づく改善策)を行った。

- ・ コールセンターの内製化(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＞
- ・ 店舗の管理者に対するハードクレーム(強硬な主張や無理難題を要求する苦情)対応研修の実施＜委託先＞
- ・ 相続事務手続の改善(払戻金の通常貯金口座への振込みの実施)＜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平成25年度実地監査を行った。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。

- ・ 後日払い等の防止＜委託先及び再委託先＞
- ・ 委任状の記載例を準備し、委任状様式を渡す際にその記載例でお客さまに説明するなど、委任状の説明方法の改善要請＜委託先＞
- ・ 定額郵便貯金証書の再発行など各種請求に要する事務処理日数について、お客さまからの照会に郵便局等が正しく回答するための施策の実施要請＜委託先＞

なお、平成24年度監査においても対策の検討を要請した後日払い等の防止については、郵便局における最低限準備すべき資金基準額の見直しや、後日払い等防止のための社員への研修を行うなど種々の取組みを進めた結果、平成26年4月以降は委託先からの苦情報告などから当該事案に係る苦情の件数は減少が認められることから、今後の状況について注視することとしている。

おって、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、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 25 年度の苦情申告等の数は 6,022 件であり、平成 24 年度の 6,167 件から減少（平成 22 年度 9,541、平成 23 年度 7,656 であり、3 年連続で減少）している。また、平成 25 年度末の長期未解決事案は 3 件であり、平成 24 年度末の 22 件から大幅に減少した。

（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

委託先においては、平成 25 年度に集中的に実施した請求案内漏れ事案等対応によりお客様への接触機会が増えたことから苦情件数が増加しており、その対応として、請求意思確認のための案内書面の記載内容の改善や電話による案内時の説明方法の改善等の取組を実施した。

上記以外にも通常業務の取扱いに関するお客様からの苦情や機構からの要請を反映し、次のような手続改善、案内書面の改善等を行っている。

- ・ 保険金を保険料払込口座に直接振り込む場合の手続の簡素化
- ・ お客様から提出された書類原本の（一部）返還
- ・ お客様が生命保険料控除の手続を行いやすくなるよう、原則、全ての保険料払込証明書に年間払込保険料総額や保険期間を明記
- ・ 消費者団体の意見を聞いて、保険料払込証明書の記載が高齢者にも読みやすいものとなるよう改善

また、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に関する機構の要請を受けて、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）を減らすため、委託先本社又は再

委託先本社が個別に支店、郵便局に指導を行っている。

さらに、委託先では、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

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い、苦情件数の増減要因の検証や苦情を反映した改善措置の実施状況の確認を実施している。

平成 25 年度上期の実地監査においても、苦情申告等処理態勢を重点項目の 1 つとして、委託先及び再委託先に対する監査を行った。具体的には、苦情を含めたお客様の声が適切に処理されているか、苦情事案のシステムへの入力が確実に行われているかなどについて確認したが、特に指摘等を必要とするものはなかった。

また、機構は、平成 24 年度の機構に対する問合せ内容を踏まえ、委託先に対して改善の検討を求めてきた保険料払込証明書の記載内容（保険期間の明記等）について、上記（1）のとおり平成 25 年度発送分において改善されたことを確認した。

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) お客様からの苦情件数の推移とその増減要因

平成 25 年度の苦情申告等（かんぽ生命保険契約に関する苦情申告等を含む。）の件数は約 33.0 万件であり、平成 24 年度の約 26.8 万件より約 23%増加した。

特に「保険金等支払」及び「既契約」に関する苦情が増加しているところ、苦情の内容を分析すると、平成 25 年度に請求案内漏れ事案等対応を集中的に実施したこと、キャッシュレス化の取組を強化したこと、住所変更の案内送付を開始したこと等によりお客様と接する機会が増えたことが苦情件数の増加に繋がっているものと考えられる。

他方、「保険料払込証明書」に関する苦情は前年度より減少しており、これは、記載内容の改善等お客様の声を改善に反映してきた成果が出てきているものと考え

えられる。

以上より、平成 25 年度の苦情件数の増加は、お客様へのサービス低下に伴う苦情ではなく、各種の取組を実施したことによるお客様と接する機会の増加が主な原因と分析しているが、平成 26 年度も引き続き苦情件数の動向については注視していくこととし、必要があれば適切に対応していく。

種別	平成 24 年度	平成 25 年度	前年度比
保険金等支払	101, 829	146, 634	144. 0%
既契約	61, 692	71, 722	116. 3%
新規契約時	45, 141	49, 242	109. 1%
保険料払込証明書	43, 489	40, 876	96. 2%
税金	3, 547	4, 061	114. 5%
その他	13, 237	17, 372	131. 2%
計	267, 935	329, 907	123. 1%

(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 25 年度末時点での長期未解決事案の残存数は 50 件で、平成 24 年度末時点での同伴数 (70 件) と比較して 28. 6%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

コールセンターへの問合せは、毎年、保険料払込証明書等を発送する 10、11 月期に集中するが、平成 25 年度は、上記 1 (1) に記載する保険料払込証明書に関する改善、保険料払込証明書等の発送通数の平準化による入電数の集中の抑制、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。

【10 月期及び 11 月期の委託先コールセンターの応答率】

	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度	平成 21 年度
10 月期の応答率	92. 3%	98. 5%	95. 8%	45. 0%
11 月期の応答率	97. 9%	97. 2%	94. 7%	68. 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)			
■ 評価結果の説明			

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【H25 年度】

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		
(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。		
■ 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	1 ディスクロージャー誌の作成・公表 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25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。 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。 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11月に役員一覧、委託先等における取扱店舗数等を更新、平成26年3月には、預入期間を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の早期受取りに関する機構の周知・広報活動を紹介するため、追補版を作成し、充実させた。

	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。	なお、平成25年8月5日付けで、平成24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項の規定による総務大臣の承認を受け、同年9月30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、管理業務の状況を示す郵便貯金残高、簡易生命保険責任準備金残高、貸付金残高等の公表事項を記載した書類（ディスクロージャー誌）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。 2 その他 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）。 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。 （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.55～61）を参照。） 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。 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23年8月から導入の音声読み上げソフトの利用契約を平成25年度においても8月に更新し、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ている。 法令の規定や総務省（情報流通行政局）からの要請等に基づき、国民、利用者に対して、法人として多岐にわたる事項（情報）を公表（情報公開）していくことが求められている。機構においては、これらの公表すべき事項を公表すべき時期（作成時、更新時・変更時、該当時等）に適切に公表するためには、公表事項、公表時期、公表
--	---	--

		方法等を記載したリストを作成、現行化するとともに、定期的に公表漏れがないか確認することが必要であるという考えの下に、公表すべき事項の公表漏れ、公表日を誤った公表、誤った内容・不適切な内容の公表等を管理リスクとして指定し、公表事項リストによる公表漏れのチェック、公表内容の十分な確認、公表日の確認、備置状況の確認等をリスク制御対策として定めている。 公表の多くは、ホームページ掲載により行っているが、先のリストにより、公表漏れ等のないよう、公表事項、時期等について事前に確認し、また、公表事項の更新、掲出頻度により、各月から各年までの幅で掲出状況の検証をしている。 平成 25 年度は、国等による障害者就労施設等からの物品等の調達等の推進等に関する法律（平成 24 年法律第 50 号）の施行（4 月 1 日）に伴い、障害者就労施設等からの物品等の調達の推進を図るための方針」の作成、公表義務が課せられたところであり、今後とも法令等の動向にも留意しつつ、先のリストの現行化、定期的な確認、検証を行い、公表漏れがないよう取り組んでいく必要がある。 なお、平成 24 年度に引き続き、内部監査においても、監査者による検証が行われたが遺漏はなかった。（平成 25 年 10 月） また、ホームページに掲載されている根拠法令等の現行化については、職員が電子政府の総合窓口（e-Gov（総務省行政管理局が運営する総合的な行政情報ポータルサイト））又は官報に基づき修正を行っていたが、更新が遅れるなど、非現行になる恐れがあり、e-Gov に公開されている法令データ提供システムの各法令等にリンクを貼ることで、法令等のデータを常に最新の状態に保てるようホームページ掲載方法の改善を図った（平成 26 年 3 月）。	
当該業務に係る事業経費	96,383 千円	当該業務に従事する職員数	17 名
■ 当該項目の評価 (AA～D)			
■ 評価結果の説明			

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【H25 年度】

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															
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。															
■ 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	（郵便貯金管理業務） 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。 【満期を経過した郵便貯金残高及び権利消滅額の推移】 （単位：億円） <table><tr><td></td><td>平成 23 年度</td><td>平成 24 年度</td><td>平成 25 年度</td></tr><tr><td>満期を経過した郵便貯金残高</td><td>53, 354</td><td>44, 587</td><td>36, 404</td></tr><tr><td>権利消滅額</td><td>90</td><td>75</td><td>83</td></tr></table>			平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度	満期を経過した郵便貯金残高	53, 354	44, 587	36, 404	権利消滅額	90	75	83
	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度												
満期を経過した郵便貯金残高	53, 354	44, 587	36, 404												
権利消滅額	90	75	83												

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。

2 預金者への個別周知

預入期間を経過した郵便貯金の早期払戻しを促す預金者への個別周知として、継続的に次の取組を行っている。

- ・ 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。
- ・ 郵便貯金払戻証書（貯金事務センターが発行、送付する定額郵便貯金等の払戻しに係る金券）については、同証書発行日から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」を同証書保有者に送付。

また、これに加え満期後15年、17年、18年を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平成24年度に引き続いて送付しており、満期後15年を超える貯金を保有する全預金者への早期払戻しを促すあいさつ状の送付が平成25年度において完了した。

※ 平成24年度の送付対象：平成5、6、9年度満期の貯金

※ 平成25年度の送付対象：平成7、8、10年度満期の貯金

なお、平成25年度の送付に当たり、早期受取り及び住所変更の届出を勧奨するご案内の内容が明確に伝わるよう、封筒の色や文面等の一部見直しを図るとともに、問い合わせ先として新たに専用の電話番号を設けたことから、送付先の預金者から問い合わせが増加するなど、送付の効果が認められる。

おって、新たに平成25年度においては次の取組を行っている。

- ① 自動継続定期郵便貯金の終了に関する個別周知の試行実施として、該当の預金者（約1,200名）にお知らせを送付した。今後、送付時期、送付方法について委託先と調整し、平成26年度末までに該当する全ての預金者を対象とした実施を予定している。
- ② 貯金事務センターが郵便貯金払戻証書を送付する際に、同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の同封を開始し、同証書の権利消滅等に関する注意喚起の徹底を図った。

		3 その他 委託先においても、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を平成 25 年 8 月に全国 51 紙（全国紙 5 紙、ブロック紙 3 紙、地方紙 43 紙）に掲載した。 （簡易生命保険管理業務） 1 契約者等への情報提供 満期等の期日経過後も満期保険金等の支払請求のない保険契約については、委託先から 3 か月及び 1 年 1 か月経過後に保険金等支払案内書を発送している。 また、契約者等が入院保険金等の郵便局窓口での受取りを希望した場合等には、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来ない契約者等に対しては、期間ごとに支払通知書払渡未済通知書を発行している。 機構では、保険金等の受取りがない契約の残存状況について把握するため、これらの案内書等の発行状況について、毎月、委託先から報告させることとし、その結果をホームページにより公表して、早期受取りの呼びかけを実施している。また、平成 25 年 8 月掲載分からは、保険金等の種類ごとに件数を記載するなど掲載内容を見直して、分かりやすい情報の提供に努めている。 2 満期等の個別案内 満期等の期日経過前の対応としては、期日の 3 か月前に案内書を契約者等に発送するほか、契約者フォローアップ活動（郵便局からの訪問等による請求勧奨）等による事前請求（満期等の 3 か月前からの満期保険金等の請求手続）の勧奨を実施している。平成 25 年度においては、契約者フォローアップ活動の対象範囲を窓口郵便局にも拡大するなど、事前請求の普及に向けた取組を積極的に行ってきた。 満期等の期日経過後の対応としては、期日経過後 1 年を超えた契約に対する契約者フォローアップ活動による請求勧奨を実施している。更に、平成 25 年度からは、契約者フォローアップ活動の実施後等の電話による請求勧奨（期日 4 か月経過後及
--	--	---

び1年4か月経過後)を開始するなど、各期間に応じた案内書、契約者フォローアップ活動及び電話による個別案内を実施して、長期未払契約の解消に向けた対応を行ってきた。

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、保険料払込証明書及び「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25年度においても10月にこれを発送した。

また、平成25年度においては、「ご契約内容のお知らせ」が不着となった場合の住所調査の対象範囲を拡大し、1回不着となった契約(平成24年度は2回不着となった契約が対象)に対して満期等の期日1年前の時点での住所調査を行っている。

更に、平成25年9月以降、各種案内書の不着を未然防止するため、委託先が日本郵便と契約し、日本郵便に転居届提出後6か月を経過しても保険の住所変更手続が行われていない契約者を対象に、保険に関する住所変更手続の案内を日本郵便から発送する取扱いを実施しており、住所変更の手続漏れの防止を図っている。

4 その他

平成26年度には、年金契約を含めた個別案内の強化、不着となった各種案内書の住所調査の対象範囲の拡大等を行う予定であり、これらの取組に向けた準備(制度設計、システム改正等)を行った。

〔新聞広告等の実施〕

機構では、郵便貯金の早期払戻し及び簡易生命保険の保険金等の早期受取りについて、更なる効果的な周知方法を検討するため、平成25年2月期及び3月期に実施した広告の効果測定を実施した。具体的には、平成25年3月及び4月の間に実際に窓口において支払を受けた方等に対する郵便調査(権利行使者調査)を平成25年4月から8月まで実施し、結果を取りまとめた。

権利行使者調査の結果を踏まえ、平成 25 年度については、認知度が高く効果が認められる新聞広告を優先して実施するとともに、郵便局におけるポスター掲出、チラシ配備は引き続き実施、認知度の低いラジオによる広報は廃止することとし、理事及び各部職員で構成する広報会議を都合 8 回開催し、「当面の広報活動の進め方について（平成 25 年 10 月）」をとりまとめた上、内容の調整、進捗管理等を行った。

具体的には、消費者庁、総務省、独立行政法人国民生活センター、一般社団法人全国消費者団体連絡会等に対し、機構の周知・広報活動等へ協力を要請するとともに、地域を限定して集中的に広報活動を試行実施するため、さいたま市、社会福祉法人さいたま市社会福祉協議会等と個別の打合せを行い、以下のとおり各施策を実施した。

なお、施策に応じて、委託先及び再委託先とも協議し、郵便局窓口等でのお客様に対する説明や手続、ゆうちょコールセンター及びかんぽコールセンターでの問い合わせ対応などに遺漏のないよう準備を徹底した。

（１）機構における対応

① 新聞広告の実施

平成 26 年 2 月に、全都道府県において新聞広告を実施した（全国紙 4 紙、ブロック紙 5 紙及び地方紙 32 紙の朝刊）。

② 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 26 年 3 月に全都道府県の郵便局約 1,500 局に 1 枚ずつ掲出した。

③ 周知用チラシの作製及び郵便局への備置

定額郵便貯金及び定期郵便貯金の早期払戻しを勧奨する周知用チラシを作製し、平成 26 年 2 月 19 日から 3 月 18 日まで全都道府県の郵便局約 2,000 局に合計で約 25 万枚備え置いた。

④ 名刺の活用

貯金部職員等の名刺裏面に郵便貯金の権利消滅に関するお知らせ文言を印刷し、名刺交換時に郵便貯金の早期払戻しの周知、取組の説明を行うこととした（平成 25 年 10 月以降）。

(2) 省庁等への対応

総務省、消費者庁、国民生活センター等、消費者団体、その他地域団体、組織と連携協力を得て、郵便貯金及び簡易生命保険の早期受取りの必要性や郵便貯金の権利消滅制度について、草の根的な周知を展開した。具体的には次のとおり。

- ① 国民生活センターホームページの「中央省庁のお知らせ」コーナー・メールマガジンへの掲載（平成 26 年 8 月以降）、消費者庁ホームページの広報誌「消費者庁 Now!」への記事掲載（平成 25 年 9 月）、消費者行政フォーラムによる相談員、自治体の消費者行政担当職員等への周知（平成 25 年 8 月、平成 26 年 3 月）、ブロック別消費生活センター所長会議での協力依頼（平成 25 年 9 月～11 月）
- ② 総務省行政相談委員中央研修（平成 25 年 11 月）、行政相談委員出前教室研修（平成 26 年 1 月）へ出席し協力依頼、総務省ホームページの「郵便貯金の権利消滅に関するお知らせ」ページへ Q & A をリンク（平成 25 年 11 月）
- ③ 主婦連合会機関紙「主婦連たより」（平成 25 年 11 月）、埼玉県地域婦人会連合会機関紙「埼玉県婦連」への掲載（平成 26 年 3 月）

(3) 地方公共団体への対応

平成 25 年度中に実施した個別の広報活動の効果を検証しつつ、より実効性の高い広報活動を目指すこととし、試行的に特定のエリア（さいたま市）に対する広報活動を集中的に実施することを決定（平成 25 年 10 月）。

そして、さいたま市内において試行実施する施策を検討（平成 25 年 10 月以降）し、同市担当部署、さいたま市社会福祉協議会との間で個別に打合せ等を行い（平成 25 年 11 月～平成 26 年 2 月）実施に向けて意思疎通を図り、協力、助言を得るとともに、更に自治会連合会正副会長会（平成 26 年 1 月）及び自治会連合会理事会（平成 26 年 2 月）に出席し協力の了承を得て、以下の施策を実施（平成 26 年 2 月～3 月）。

【さいたま市内で全国施策に加え、実証実施した周知・広報一覧】

- ① 全戸配布

		「市報さいたま」への記事掲載（平成 26 年 3 月号）、市社会福祉協議会広報紙「ぼけっと」への広告掲載（平成 26 年春号）、市内の自治会回覧板でのチラシの回覧（平成 26 年 3 月） ② ホームページの活用 市及び市社会福祉協議会のホームページへのバナー広告の掲載（平成 26 年 2 月～3 月） ③ ポスター掲出 市社会福祉協議会・市内地区社会福祉協議会、コンビニエンスストア（ローソン）、駅構内、バス車内（窓上）（平成 26 年 3 月） ④ チラシ備置 市の公共施設（区役所、コミュニティセンター）、市の障がい者施設等（高齢者施設、障がい者施設等）（平成 26 年 3 月） ⑤ マスメディアの活用 さいたま市内の新聞折込、埼玉新聞への広告掲載、テレビ埼玉での 30 秒 CM（平成 26 年 3 月） また、全国では、日本郵政株式会社の協力を得て、かんぽの宿（約 70 施設）でのポスターの掲出、チラシの設置を行った。	
当該業務に係る事業経費	100,333 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)			
■ 評価結果の説明			

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【H25 年度】

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		
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。		
■ 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 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	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。 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25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

	別表 3 のとおり	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。 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。 なお、平成 25 年度決算においては、時効完成益が 54 億円発生したものの、時効完成後の保険金等の支払額が 55 億円、時効保険金等払戻引当金への繰入額が 24 億円となったことから、利益剰余金は前年度に比し 25 億円減少した。 【利益剰余金（平成 25 年度決算）】 <table><tr><td>375 億 9,719 万円</td><td>内郵便貯金勘定</td><td>150 億 6,543 万円</td></tr><tr><td></td><td>内簡易生命保険勘定</td><td>225 億 3,176 万円</td></tr></table> 【権利消滅金・時効完成益（平成 25 年度決算）】 <table><tr><td>権利消滅金（郵便貯金勘定）</td><td>83 億 3,411 万円</td></tr><tr><td>時効完成益（簡易生命保険勘定）</td><td>54 億 2,572 万円</td></tr></table> （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. 55～61）に記載の対応を実施した。 （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。 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。 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。 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、委託先へ預託。	375 億 9,719 万円	内郵便貯金勘定	150 億 6,543 万円		内簡易生命保険勘定	225 億 3,176 万円	権利消滅金（郵便貯金勘定）	83 億 3,411 万円	時効完成益（簡易生命保険勘定）	54 億 2,572 万円
375 億 9,719 万円	内郵便貯金勘定	150 億 6,543 万円										
	内簡易生命保険勘定	225 億 3,176 万円										
権利消滅金（郵便貯金勘定）	83 億 3,411 万円											
時効完成益（簡易生命保険勘定）	54 億 2,572 万円											

当該業務に係る事業経費	15,270 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)			
■ 評価結果の説明			

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【H25 年度】

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		
(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。 (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。		
■ 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) 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。	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 25 年度における月間超過勤務時間数は、1 人当たり平均 22 時間であり、ほぼ前年度と同様であった。 （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. 1～3）を参照。） 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 25 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 26 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

② 人員に係る指標 (2) 労務課題	年度末の常勤職員数については、40人以内とする。 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。	結果を決定した。 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。 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25年度末の常勤職員数は40人以内となった。 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26年2月に法令等遵守研修として、ハラスメント防止については厚生労働省の所管部局の職員を、公益通報者保護制度については機構の公益通報外部窓口である委託先の弁護士を講師に招き、全職員を対象として研修を行った。 なお、平成26年3月にセクシュアル・ハラスメント防止規程を改正し、従来、1名であった相談員（総務課長）を新たに追加（総務課長と性別の異なる総務部職員）した。また、平成26年3月に公益通報者保護規程を新たに制定し、全役職員、機構との請負契約先であるゆうちょ銀行、かんぽ生命保険、日本郵便等への周知を図るとともに、平成26年度当初に、公益通報業務従事者に必要な知識、技術等を習得させるための研修の実施準備を進めるなど、一層の体制整備を図った。 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11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。
----------------------------------	--	---

当該業務に係る事業経費	995 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)			
■ 評価結果の説明			

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【H25 年度】

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		
(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。		
■ 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。	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。 2 全職員を対象としてeラーニングによる研修を実施（平成25年11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。 3 機構においては、平成25年8月にゆうちょ銀行に送付すべき自治体からの債権差押通知書を誤ってかんぽ生命に送付するという個人情報の漏えい1件が発生したため、速やかに当該通知書の回収を行うとともに、再発防止策として、マニュアルの

(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。	改正及び職員への周知・指導を徹底した。 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.17~42)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25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や基本動作の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、情報セキュリティ研修、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。 また、平成24年度実地監査結果に基づく改善策として委託先では、平成26年2月から、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)への切り替えを実施している。 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年度実地監査結果に基づく改善策として再委託先では、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した。
(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。	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、顧客情報の管理態勢についてその状況を確認し

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うこととしている。

また、「第2-2 提供するサービスの質の確保」(P.17~42)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。

- ・ 全ての顧客情報が適正に管理されていることを確認するための郵便局における適切な点検の実施<再委託先>
- ・ 渉外員専用の事務室に対する他の事務室と同品質の内容によるモニタリングの実施<再委託先>

このため、「全ての顧客情報が適正に管理されていることを確認するための郵便局における適切な点検の実施」について、再委託先では平成25年度第2四半期において防犯担当局長（郵便局の規模に応じたグループ単位に置かれた、当該グループ内の防犯に関する施策を担当する局長）による点検を実施した。しかしながら、当該点検以降に機構が実施した平成25年度下期監査において同様の不備が確認され平成25年度上期の改善策では不十分と認められることから、「何に目をつけ」「何を確認するのか」具体的に確認すべきポイントを示すなどの、有効かつ実効性のある点検の実施について平成25年度下期監査結果通知により検討を要請した。

3 取組の結果

以上の取組を行った結果、平成25年度に発覚した顧客情報関連事故（郵便事故を除く。）は73件となり、平成24年度発覚件数(169件)と比べ6割減となった。

4 地方公共団体貸付に係る借入申込書類の紛失への対応

平成25年9月、委託先において業務集約に係る作業を契機に地方公共団体貸付に係る借入申込書類一式（3件）を紛失していたことが判明した旨の報告があり、これを受け機構は、貸付書類の保管管理の状況について資料提出を求めるとともに、ゆうちょ銀行東京エリア本部の実地調査を実施した。その結果、該当の地方公共団体から紛失書類に係る融資施設の全部又は一部について処分等の申請があった場

合、機構が行う処分承認の可否判断及び繰上償還の要否判断等の業務に支障のおそれがあり得ると考えられることから、同年12月、業務上の支障の有無を調査の上、改善措置を含め報告するよう理事長名文書で求めた。

委託先で検討の結果、上記業務に支障が生じる可能性があるとし、平成26年2月、その旨機構あて文書で報告するとともに、同年3月、該当の地方公共団体へ事情説明の上、当該施設を特定するに足りる書類の提出を依頼。現在、提出された書類を確認しており確認後、機構あて報告される。

5 個人情報の目的外利用に係る通知

機構は従来から、個人情報の保護と適切な利用を委託先に求めているところであり、昨今の個人情報の保護をめぐる動向などを踏まえて、機構が保有する個人情報の目的外利用は許されない旨をゆうちょ銀行あて文書により通知した。

(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25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25年6月及び同年11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や顧客情報管理に関する点検を実施した。

再委託先においては、平成25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、四半期ごとの郵便局点検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。

再委託先では、平成25年9月に個人の営業活動用に使用していたノートの紛失という重大な事案が1件発生しており、再発防止のため、全郵便局に対する周知・指

導及び一斉点検を実施した。

2 機構の委託先及び再委託先に対する取組

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 25 年 11 月及び平成 26 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、実地監査で当該取組の実施状況等の確認を行い、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。

また、機構では、平成 24 年度及び平成 25 年度当初の漏えい事案の内容を分析し、委託先及び再委託先の周知・指導内容を確認した上で、対応が不十分と認められた同姓同名者等への漏えいについて周知・指導を徹底するよう要請し、平成 26 年 1 月に委託先で当該事例に関する周知・指導が実施されたことを確認した。

3 取組結果

平成 25 年度に発覚した顧客情報関連事故（郵便事故を除く。）は、61 件（平成 24 年度：49 件、平成 23 年度：75 件）と、平成 23 年度よりは減少しているが、平成 24 年度よりは 12 件増加した。この内、委託先の件数は 26 件（平成 24 年度：4 件、平成 23 年度：6 件）と増加したが、再委託先の件数は 34 件（平成 24 年度：45 件、平成 23 年度：66 件）と順調に減少している（分類不明が 1 件）。

委託先における件数の増加は、平成 25 年度に集中的に実施した請求案内漏れ事案等対応の影響によるものと認められたため、委託先本社において再発防止の取組を強化した結果、平成 26 年 1 月以降は、請求案内漏れ事案等対応に伴う事故は発生していない。

なお、機構では、委託先における事故発生件数の増加を受け、平成 26 年 3 月に委託先に対して、再発防止に向けた取組の徹底及びその結果の報告を要請し、同年 5 月に委託先より顧客情報管理態勢に関する報告書の中でその報告を受けた。

当該業務に係る事業経費	654 千円	当該業務に従事する職員数	18 名
■ 当該項目の評価 (AA～D)			
■ 評価結果の説明			

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【H25 年度】

中期計画の該当項目	第4　その他業務運営に関する重要事項 4　災害等の不測の事態の発生への対処	
■　中期計画の記載事項		
（１）機構における対処 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。		
■　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。	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年度から、緊急時の対応マニュアルに相当する「緊急事態対応計画」及び「業務継続計画」を定めている。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。具体的には、機構に採用された職員等に「緊急事態対応計画」及び「業務継続計画」の説明をその都度実施するとともに、３月には、役員への報告を複数ルート化する等報告体制の充実について「緊急事態対応計画」及び「業務継続計画」の改正を行い、役職員及び派遣職員の全員に周知徹底した。 平成２５年度においては、東京都帰宅困難者対策条例に基づき、３日分の非常食その他災害時における必要な物資を備蓄するため、平成２５年３月に業務継続計画の備蓄基

(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。	準を改正し、備蓄品目を毛布等3品目追加し、全体で15品目に拡大、また、各備蓄量についても役職員及び派遣職員の全員を対象に3日相当分に増置することとし、5月に追加調達を実施した。9月に「防災の日(9月1日)」の施策として、避難経路、消火器の位置の確認、事業者が提供する安否確認サービスによる安否確認メールによる訓練を実施した。また、11月には役職員及び派遣職員の全員を対象に、内閣府(防災担当)及び気象庁主催の緊急地震速報訓練に参加するとともに、同安否確認サービスによる安否確認メールによる訓練を実施した。さらに、12月には、入居ビルの自衛消防訓練において、震災訓練、避難訓練及び消火訓練に業務支障のない範囲で26名が参加した。 (郵便貯金管理業務) 郵便貯金管理業務においては、委託先に対する本社監査において、「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)」等のヒアリング及び関係文書の提出を求め、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。 平成25年8月には、首都直下型地震を想定し、本社機能が全面停止した場合を想定した、首都直下地震対応訓練を行ったこと、また、平成25年12月に危機対応は現地対策本部が中心となって自らの判断に基づいて行い、本社は主にその支援を行うこととした、事業継続計画(BCP)の改定を行っている。 (簡易生命保険管理業務) 簡易生命保険管理業務においては、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。 平成23年の東日本大震災を踏まえ、委託先では、「事業継続計画書」等に基づき、人命尊重を第一義として、平時、有事に必要な態勢の整備、さらには首都直下型地震
----------------------	--	--

(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。	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てきた。 また、平成25年度においては、コールセンター等が被災した場合のお客様対応業務に関する緊急時の対応マニュアルを新たに制定し、災害等の対応態勢の強化を図っている。 〔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26年2月には、南海トラフ巨大地震発生を想定した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。	
当該業務に係る事業経費	552 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)			
■ 評価結果の説明			

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【H25 年度】

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		
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 I C T の利用環境の整備等		
■ 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）
	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	1 組織権限規程（平成 19 年 10 月 1 日規程第 2 号）により、職責と権限を明確にするなど統制環境を整備しているほか、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（機構の業務のうち重要事項についての報告及び意見交換を行うため毎月開催）、月例業

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

務報告会議（各課の主要業務の進捗状況の報告等を行うため毎月開催）及び幹部ミーティング（主要業務の週間スケジュールの報告等を行うため毎週開催）において、理事長と関係役職員との間でスケジュール及び情報を共有するとともに、理事長訓示等により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（平成 19 年 11 月 15 日規程第 28 号）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じることにより、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 26 年 3 月に機構の全ての業務について、年度の見直しを行い、規定等改正関係が 7 件、発生したリスク関係が 5 件、法改正関係が 2 件、内部監査結果関係が 1 件、分類の変更が 4 件の合計 19 件があり、リスク発生防止の強化を図った。

なお、リスク管理シートに定めた 102 のリスク事象のうち 74 を、法令等違反、お客様対応等優先的に対応すべき管理リスクとして特定し、特に管理の徹底を図っている。

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及び同計画に基づく平成 25 年度のリスク対応重点施策の実施も併せ、特に、情報セキュリティ管理規程及び情報セキュリティ対策実施手続の施行（平成 25 年 7 月 1 日）の前に、全職員を対象としたセキュリティ研修を新たに実施するなど、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、「緊急事態対応計画」及び「業務継続計画」を定めている。平成 25 年度においては、東京都帰宅困難者対策条例に基づき、役職員及び派遣職員の 3 日分の飲料水、非常食その他災害時における必要な物

③ 統制活動としての方針等の整備

資を備蓄するため、平成 25 年 3 月に業務継続計画の備蓄基準を改正し、5 月に追加調達した。9 月に「防災の日（9 月 1 日）」の施策として、避難経路、消火器の位置の確認、事業者が提供する安否確認サービスによる安否確認メールによる訓練を実施した。また、11 月には内閣府（防災担当）及び気象庁主催の緊急地震速報訓練に参加するとともに、同安否確認サービスによる安否確認メールによる訓練を実施した。さらに、12 月には、入居ビルの自衛消防訓練において、震災訓練、避難訓練及び消火訓練に参加するなど、各種訓練を通して防災意識、災害時の業務運行の確保を徹底させている。

④ 重要な情報の識別、処理及び伝達に係る態勢の整備

3 理事長は、法令等遵守規程（平成 19 年 11 月 15 日規程第 27 号）等の各種の規程を整備しているほか、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 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、理事長と関係役職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、また内部監査結果等も踏まえ、方針及び指示の徹底を図り、次の業務改善に反映させるなどPDCAサイクルを徹底させている。

なお、上記会議において、契約の取組についても報告を受け、契約事務の適正性、進捗状況等について確認等している（契約の取組状況の詳細については、「第1－2 業務経費等の削減」（P. 4～10）を参照。）。

[具体的な事例]

- ① 平成24年度業績評価において機構分科会委員から指摘のあった事項について、平成25年9月期、12月期、平成26年3月期の3回、フォローアップを行い、是正に向けた進捗の管理を理事長主導の下、徹底させた。
- ② 各部署で作成する事務処理マニュアルについて、平成25年4月期、7月期、平成26年4月期の定期異動期に合わせ、前任者と後任者の事務引継ぎが円滑に行われるよう、新規マニュアルの追加や充実を徹底した。異動後の浸透状況についても、採用職員と面談するなどし、理解の状況を尋ねるとともに、業務運営方針を徹底させている。
- ③ 異動期の事務引継ぎについて、平成26年4月期から前任者と後任者の両方が押印するなどの責任の明確化を図った事務引継書の様式を試行的に採用し、管理者に報告させる体制を整え、実施状況を検証、次期異動で更なる検証を行い、本格的に導入することとしている。
- ④ 内部監査結果を踏まえ、リスク管理規程（平成19年11月15日規程第28号）、個人情報管理規程（平成19年10月1日規程第11号）、倫理規程（平成22年2月

		5日規程第5号)及び法人文書管理規則(平成23年3月29日規則第1号)を改正し、理事長への報告や理事長による承認に関する規定等を整備した。 ⑤ 内部監査結果を踏まえ、公益通報制度を充実させるため、公益通報者保護規程(平成26年3月10日規程第4号)を制定した。 ⑥ 内部監査結果を踏まえ、セクシャル・ハラスメント防止を充実するため、セクシャル・ハラスメント防止規程(平成19年10月1日規程第19号)を改正し、相談員について、これまでの総務課長に加え、総務課長と性別の異なる者の複数名とした。 ⑦ 内部監査結果を踏まえ、贈与等報告書の閲覧制度を充実させるため、倫理規程を改正し、贈与等報告書の閲覧手続を整備した。 ⑧ 内部監査結果を踏まえ、インターネットバンキングの利用におけるセキュリティを強化するため、内規を整備した。
	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、平成26年3月には、個人情報等の保護を徹底すること等を目的とした情報管理マニュアルを作成した。
		[内部監査及び監事監査] 1 内部監査担当部門は、内部監査規程(平成19年10月1日規程第10号)、平成25

		年度内部監査計画等に基づき、内部統制に関する取組状況、法令等遵守推進状況、リスク管理状況、情報セキュリティ対策実施状況、法人文書管理状況、保有個人情報管理状況等について、内部監査（定期監査3回及びフォローアップ監査1回）を実施した（平成24年度から継続したもの及び平成26年度に継続したものを含む。）。 具体的には、 ① 平成24年度第2回定期監査（平成24年度から継続。25.6.25報告）：テーマ監査（情報システムに係る内部不正防止、会計検査院・財務省指摘事項の検証等） ② 平成25年度第1回定期監査（26.2.25報告）：リスクアプローチ監査（内部統制取組状況、法令等遵守推進状況、リスク管理状況、情報セキュリティ対策等） ③ 平成24年度第2回定期監査に係るフォローアップ監査（平成26年度に継続。26.5.27報告） ④ 平成25年度第2回定期監査（平成26年度に継続。平成26年6月報告予定）：テーマ監査（首都直下地震対策・新型インフルエンザ等対策の態勢整備状況） である（平成25年度第1回定期監査に係るフォローアップ監査は、平成26年度に実施し、26.5.27に報告）。 内部監査の実施に当たっては、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いたほか、機構の諸規程・諸手続について、内容の妥当性、制定漏れの有無等を検証した。また、内部監査の監査項目や監査手法について意見交換を行うなど監事との連携を図った。 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した。また、当該報告書の写しが理事長から監事に送付されている。 また、内部監査規程を改正し（平成25年10月1日施行）、内部監査の実施目的の充実（内部統制の充実・強化に資することを明記）のほか、定期監査の実施、内部監査報告書の作成、担当者の研鑽の励行等に関する規定を整備し、内部監査態勢の強化及び監査品質の維持向上を図った。 なお、内部監査担当部門は、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。
--	--	---

		2 監事は、平成 25 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、独立行政法人の監事機能の強化が図られようとしている環境を念頭に置いて、監査を実施した。 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た。 ① 業務の執行状況を聴取・把握するため、役員懇談会、月例業務報告会議、幹部ミーティング等の定例会合に出席した。 ② 業務の執行状況や課題を把握するため、全ての理事長決裁文書を事後査閲した。 ③ 業務の執行状況や課題を把握するため、内部監査報告書、各種点検結果報告、機構内及び委託先等からのリスク発生報告、機構内及び委託先等からの顧客苦情報告、業務委託先等からの各種報告、業務委託先等への実地監査結果報告書、理事長・理事の出張・視察報告等の主要な報告文書を閲覧した。 ④ 機構が委託先等に対して行う実地監査について、監査状況自体を観察するとともに、委託業務実施状況を把握するために同行した。平成 25 年度においては、委託先各社の本社に加え、委託先ゆうちょ銀行の 6 貯金事務センター、1 コールセンター、委託先かんぽ生命保険の 2 サービスセンター、再委託先日本郵便の 8 支社、9 郵便局に同行した。 ⑤ 職員に対する監査面談を内部監査部門と協働して実施した。また、業務執行状況の実情を把握するため、職員に対するヒアリングを必要に応じて随時に実施した。監査やヒアリング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は、その都度助言や注意喚起を行った。 ⑥ 内部監査部門との連携においては、内部監査計画、内部監査実施通知に際して意見交換を行い、内部監査結果の詳細な報告を受ける等連携を強化した。 ⑦ 会計監査人との連携においては、監査計画、監査結果に加え、監査経過についても報告を受けて意見交換を行い、監事からは監事監査計画を報告して連携を深
--	--	---

		めた。 ⑧ 理事長・理事とは、職務執行状況を把握するとともに業務環境認識を共有するため、四半期毎に定期的会合を実施して意見交換を行った。また、監事が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は、理事長・理事との面談及び役員等による定例会合においても随時に意見交換を行った。 また、平成 25 年度においては、監事の独立性を担保する観点等から理事長に対して監事監査規程の改正が監事から提起され、理事長、総務部等との協議が行われた結果、監査方法等の規定を見直したほか、規程の改廃自体に際しての監事との協議規定を盛り込む改正が実施された。 なお、監事は監査業務の充実を図るべく、総務省、会計検査院や外部団体等の開催するセミナー等に積極的に参加し、研鑽に努めている。 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。 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 25 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」として提出された。（予定） なお、上記意見書兼報告書においては、「内部統制システムは、継続的な改善が図られているものと認められます。また、内部統制システムに関する理事長等の職務の執行について、指摘すべき重要な事項は認められません。」と記載されている。
--	--	---

当該業務に係る事業経費	586 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)			
■ 評価結果の説明			

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【H25 年度】

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	
■ 中期計画の記載事項		
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。		
■ 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）
	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。	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、情報セキュリティポリシー、情報セキュリティマニュアルの3本から、情報セキュリティ管理規程及び情報セキュリティ対策実施手続の2本に組み替えるなど大幅な見直しを実施（平成 25 年3月）。特に、情報取扱時に情報の格付等を設定し、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したことから、周知と準備の期間を設けて平成 25 年7月から施行。周知にあつては、新規採用職員にも徹底することとし、採用時（平成 25 年7月、11 月）に内容の説明を行った。 平成 25 年度も引き続き、政府の方針を踏まえ、また、自ら検証し、次のとおり、情報セキュリティ管理規程の改正等の措置を講じている。 (1) 「サイバー攻撃への迅速・的確な対処について」（平成 25 年7月 16 日付け総情貯第 98 号）を踏まえ、①サイバー攻撃に係る情報を可能な限り速やかに総務省に連絡する旨を情報セキュリティポリシーに記載すること、②サイバー攻撃による事案が発生した際の所要の連絡体制の確認・構築を実施すること、③国民の権利が侵害され、又は業務の遂行に重大な支障を及ぼすおそれがある情報の漏えいや破損等の可能性がある事案が発生した場合には、必要に応じて、国民への説明責任を果たすこと、について直ちに検証し、サイバー攻撃による事案が発生した際

		の所要の連絡体制に関し、新たに、総務省への連絡及び事案の公表に係る規定を追加（平成 25 年 8 月 14 日）し、即日施行した。 (2) さらに、「8 月、9 月の我が国へのサイバー攻撃への備えについて」（平成 25 年 8 月 15 日付け総情貯第 114 号）を踏まえ、①保有する情報システムに対する事前確認（情報システムの管理者、委託先等の把握、休日夜間の体制確保、脆弱性対策の実施等）、②攻撃が確認された又はその恐れがある場合の対処（システム管理者、委託先の連携協力による初動対応、総務省へ連絡等）について直ちに総括情報セキュリティ責任者のもと、委託事業者と連携し、チェックシートを用い確認、対応を徹底した。 (3) 「最近の情報セキュリティ問題への対処について」（平成 25 年 12 月 24 日付け総情貯第 174 号）等を踏まえ、直ちに、①ウィンドウズ XP 等サポート終了に係る対応の必要な P C の存否、②複合機等インターネットに接続された機器のセキュリティ対策について検証し、①については対象がないこと、②については複合型カラーコピー機 1 台のセキュリティ対策済みを確認し、その旨、総務省に報告している。 (4) 平成 26 年 3 月に情報セキュリティ対策実施手続を改正し、情報システムに接続のないスタンドアローン P C（16 台）の管理方法等を規定することにより、トータルな情報セキュリティ対策を可能とした。また、情報セキュリティ管理規程に基づく「障害・事故等の発生に備えた体制」を定期的にチェックし、更新を行っている。 2 全職員を対象に e ラーニングによる研修を実施（平成 25 年 11 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ている。 3 情報セキュリティ管理規程等に基づき、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。	
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	3名
■ 当該項目の評価 (AA～D)			
■ 評価結果の説明			

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【H25 年度】

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 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。			
■ 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）	
		積立金の処分については、独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構法第25条において、中期目標期間の最終年度終了後に行われるものとされているため、平成25年度においては、対応は無かった。（事務局）	
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	一名
■ 当該項目の評価 (AA～D)	—		
■ 評価結果の説明			

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【H25 年度】

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）
	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。	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 項の規定に基づき、平成 25 年度においても昨年同様に「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（47 品目）ごとの調達目標を定め、ホームページで公表している。当該方針に基づき、達成に向けて取り組んだ結果、全ての特定調達品目について目標を達成した。特に、コピー用紙、シャープペンシル等 5 品目については、判断基準より高い水準を満足する物品を調達した。 また、特定調達物品以外についても、納入事業者に対して一括納入や簡易包装を指導し、納入回数等を減らすことで、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。 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、「当面の地球温暖化に関する方針」（平成 25 年 3 月 15 日地球温暖化対策推進本部決定）を踏まえ、当面の対応として、平成 25 年 12 月に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（平成 25 年度から平成 28 年度）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、計画期間（平成 25 年度から平成 28 年度まで）の総排出量の

		平均を平成 24 年度実績値（24 t）以下とする目標に対し、照明の消灯等をきめ細かく管理することにより、平成 25 年度の単年度については、約 3 t（12.5%）を削減し、順調に推進することができた。 3 職員の環境行動・更なる環境保全活動の推進 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。 なお、平成 25 年 10 月に平成 24 事業年度の業務実績評価の内容を踏まえて、委託先に対して、環境保全活動の推進等について、再委託先に要請するよう要請した。 また、機構としても、直接、10 月と 3 月に再委託先と打合せを実施し、環境保全活動の推進について意見交換をし、平成 26 年度の環境保全活動の取組予定として、具体的には、高効率の空調機、照明等の採用、低公害車への切替等を実施することにより、環境保全活動の推進がされることを確認した。
		〔業務改善のための役職員のイニシアティブ〕 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。 なお、自然災害等に関係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.77～85）のとおり、理事長の指示の下、対応を行っている。

		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、一般社団法人日本内部監査協会の開催する研修に担当職員を参加させた。 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、研修（講演）を実施しているところであり、平成 25 年度は 8 回実施した。 3 さらに、平成 25 年 10 月（理事長就任 3 年目）、平成 26 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 25 年 9 月までに機構に着任した 13 名の職員を対象に理事長が面談を実施し、各部の状況、機構のミッション等について意見交換をし、機構のミッション等を深く浸透させる取組を実施した。 〔過去の会計検査院等の指摘を踏まえた取組〕 1 これまで機構自身についての指摘はないが、他独立行政法人について指摘されている事項について、機構が率先して改善を図った主な事項は、以下のとおりである。 (1) 少額調達の計画的集約による競争入札導入の検討(平成 20 年 11 月検査院公表) 機構における消耗品のうち P P C 用紙の調達については、1 年度分の使用見込に基づき調達を行っている。 (2) 会議費関係費について(財務省執行調査 平成 24 年 7 月公表) 会議費の使用基準のない府省は、基準を作成して会議費の削減に努めるべきである旨の指摘があったことから、機構においても「会議費支出基準(平成 26 年 2 月 12 日決定)を策定し、支出基準の明確化を図っている。 (3) 近距離区間の交通費について(財務省執行調査 平成 24 年 7 月公表) 府省は、I C カードや回数券を活用し、交通費の削減に努めるべきである旨の
--	--	---

		指摘があったことから、機構においても「回数券利用手続（総務手続第 1 号 平成 25 年 11 月 1 日）を策定し、交通費の経費削減に努めている。	
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)	(環境への配慮) (業務改善のためのイニシアティブ)		
■ 評価結果の説明			

独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構の平成 26 事業年度の業務運営に関する計画（平成 26 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 26 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 99.77%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26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 26 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を今年度も実施する。

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) 委託先における対応

委託先においても災害等の不測の事態の発生への対応が図られるよう、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応

再委託先においても災害等の不測の事態の発生への対応が図られるよう、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」及び温室効果ガスの排出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（平成 25 年度から平成 28 年度）」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 26 年度における資産構成

平成 26 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 26 年度における資産構成

平成 26 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26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	10,440,898
保険料等収入	10,121,738
運用収入	312,173
手数料収入	11
その他の業務収入	6,976
借入金償還原資	2,710,798
計	13,151,696
支出	
業務経費	10,440,358
保険金等支払金	10,127,056
支払利子	312,162
その他の業務支出	1,140
一般管理費	63
人件費	473
施設整備費	—
借入金償還	2,710,798
計	13,151,692

別表2 収支計画

(単位:百万円)

区 分	金 額
収益の部	10,103,206
経常収益	10,103,206
保険料等収入	9,784,870
資産運用収益	311,349
役務取引等収益	11
その他業務収益	—
その他経常収益	6,976
費用の部	10,103,206
経常費用	10,103,206
保険金等支払金	9,790,183
資金調達費用	311,338
役務取引等費用	11
その他業務費用	—
事業費	805
一般管理費	262
その他経常費用	606
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	17,860,994
業務活動による支出	13,945,384
投資活動による支出	1,204,142
財務活動による支出	2,710,798
次期への繰越金	670
資金収入	17,860,994
業務活動による収入	10,879,349
保険料等収入	10,121,743
貸付金の回収等	436,462
運用収入	314,157
手数料収入	11
その他の業務収入	6,976
投資活動による収入	5,630,474
財務活動による収入	1,350,503
前期よりの繰越金	667

【人件費の見積り】

期間中総額377百万円を支出する。

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26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	82,222
運用収入	81,703
手数料収入	11
その他の業務収入	508
借入金償還原資	436,462
計	518,684
支出	
業務経費	81,961
支払利子	81,693
その他の業務支出	269
一般管理費	28
人件費	229
施設整備費	—
借入金償還	436,462
計	518,679

【人件費の見積り】

期間中総額183百万円を支出する。

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	81,398
経常収益	81,398
資産運用収益	80,879
役務取引等収益	11
その他業務収益	—
その他経常収益	508
費用の部	81,398
経常費用	81,398
郵便貯金利子	59,775
借入金利息	21,094
役務取引等費用	11
その他業務費用	—
事業費	393
一般管理費	124
その他経常費用	2
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	4,038,493
業務活動による支出	3,584,713
投資活動による支出	16,960
財務活動による支出	436,462
次期への繰越金	359
資金収入	4,038,493
業務活動による収入	518,673
貸付金の回収等	436,462
運用収入	81,693
手数料収入	11
その他の業務収入	508
投資活動による収入	3,354,938
財務活動による収入	164,521
前期よりの繰越金	361

(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26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	10,358,676
保険料等収入	10,121,738
運用収入	230,470
その他の業務収入	6,468
借入金償還原資	2,274,336
計	12,633,013
支出	
業務経費	10,358,397
保険金等支払金	10,127,056
支払利子	230,470
その他の業務支出	872
一般管理費	35
人件費	244
施設整備費	—
借入金償還	2,274,336
計	12,633,012

【人件費の見積り】

期間中総額194百万円を支出する。

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	10,021,808
経常収益	10,021,808
保険料等収入	9,784,870
資産運用収益	230,470
その他業務収益	—
その他経常収益	6,468
費用の部	10,021,808
経常費用	10,021,808
保険金等支払金	9,790,183
資金調達費用	230,470
事業費	412
一般管理費	138
その他経常費用	604
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	13,822,500
業務活動による支出	10,360,671
投資活動による支出	1,187,182
財務活動による支出	2,274,336
次期への繰越金	310
資金収入	13,822,500
業務活動による収入	10,360,676
保険料等収入	10,121,743
運用収入	232,465
その他の業務収入	6,468
投資活動による収入	2,275,536
財務活動による収入	1,185,982
前期よりの繰越金	306

(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、
- A A (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 24 年度業務実績評価書」（平成 25.08.27）において独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構に対し改善をもとめられた事項

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

- ・既存機器等の保守のため、一者応札・一者応募案件が増加してしまったことについて、改善策を講じるべき課題として、位置づけることが求められる。

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

- ・機構全体の経費を抑えつつ新たな周知活動が行われているが、例えば、郵便貯金における権利消滅金や睡眠貯金の残高は依然として高水準であることから、更なる効果的な周知方法の検討が求められる。

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

- ・委託先及び再委託先での事故そのものは発生し続けているため、再発防止に向けた委託先・再委託先へのさらなる働きかけと機構自身による監理・点検・報告・研修などの徹底が望まれる。

5 その他

- ・今後、機構からの委託先を介した再委託先への環境保全活動の働きかけをいっそう積極化させて欲しい。

独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構の平成24年度の業務実績に関する項目別評価総括表

参考4

評価項目		評価	
		評価 (AA～D)	理由
第1 業務運営の効率化に関する目標を達成するためとるべき措置	1 組織運営の効率化	A	○ 業務の実施体制については、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、検証している。平成24年度についても引き続き、当該プロジェクトが業務の実施体制の検証を行った。その検証方法は、業務の必要性・投入労働力の適正性の観点から、各業務の(1)作業実施時期及び(2)投入労働力の実績について検証するものである。今年度も、その検証結果を踏まえて、派遣職員の0.5名の削減を行うこととし、当該業務を有効かつ効率的に実施したものと評価した。 ○ 国際ボランティア貯金寄附金配分事業については、平成22年度に配分決定した33事業について、その完了報告書の監査を行い、平成23年度に配分決定した22事業について、実施計画書・中間報告書に基づき配分金を交付した。あわせて、新規配分事業の公募を行い、配分を決定した。国際ボランティア貯金寄付金配分事業については、公募、寄付金配分、監査が適切に実施され、進行管理は有効であったと評価した。また、当該事業は中期目標期間中に配分を完了することから、今後、事業を縮小することが見込まれている。上記に示した派遣職員の0.5名の削減は、この事業縮小に伴うものであり、業務量に応じた組織・人員の合理化を図り、継続的な見直しを図っていることを確認した。
	2 業務経費等の削減		
	(①経費等の効率的使用)		○ 経費を効率的に使用し、業務経費を削減させることは、独立行政法人が当然考慮すべき重要な課題である。その点、平成24年度は平成23年度比1%以上の削減を達成したことは十分に評価できる。
	(②契約の点検・見直しの実施)	A	○ 「契約の点検及び見直し」については、契約監視委員会が継続的に会合を開催し、集中的に監視を強化するなどの取組みが推進された点は評価される。ただ、「一者応札・一者応募」については5件から7件へと増加した。その結果、契約数に占める「一者応札・一者応募」の割合は、平成23年度に比べ、若干高くなった。これは既存の情報機器等の保守のために前年度と同じ業者のみの応札となった2案件があったこと、契約の目的を達成するために必要な実績があることを資格要件として求めた案件があったこと、などが理由とされる。このような問題は他の独立行政法人にも共通する問題ともされ、特殊事情なのかも知れないが、特殊事情だから達成は難しいとするのではなく、あくまでも改善策を講じるべき課題としてしっかり位置付けて欲しい。
	(総括)		○ このような課題を見据えつつ、可能な限り業務の効率化を追求していることを踏まえ、大きくは、業務経費の削減において、「目標を十分達成」と判断されて良い。
	(③人件費の削減等に係る取組み)	A	○ 超過勤務管理の徹底等により、人件費は削減目標(▲8.03%以上)を上回り節減されており、効率的に管理されている。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等が措置されている。給与水準について、対国家公務員指数(年齢・地域・学歴勘案)は、100以下であり、適正な水準が維持されており、また、不要な法定外福利費の支出も行われていない。 以上より、「目標を十分達成」と評価した。

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郵便貯金資産の運用計画及び簡易生命保険資産の運用計画・方針に従った確実かつ安定的な運用)	○ 郵便貯金勘定においては、機構法第28条等により資産の運用方法が制限されているところ、平成24年度財務諸表によれば、機構は、その運用方法の範囲内にて、預金、国債、預金者貸付、地方公共団体貸付のみで運用しており、運用計画に基づき次の措置等を行っており、確実かつ安定的な運用に努めていると言える。 ・預金の大部分は株式会社ゆうちょ銀行への特別貯金（旧日本郵政公社から承継した郵便貯金に係る債権）である。 ・預金者貸付は、預金者の郵便貯金の残高の範囲内に限っている（機構の「業務方法書」第22条1項）ため、実質的に回収リスクはないと言える。また、地方公共団体貸付は、新規の貸付けは行われていない。 ・特別貯金・貸付金は、運用計画における資産構成の記載に基づいて、それぞれ同額のゆうちょ銀行に対する郵便貯金・ゆうちょ銀行からの借入金が設定されている。 ・有価証券は国債のみで、かつ、満期保有目的である。 また、運用計画に基づいて「平成24年度郵便貯金資産の運用実施方針」を策定し、運用計画及び当該方針を遵守して運用を行っていると認められる。 簡易生命保険勘定においては、機構法第29条等により資産の運用方法が制限されているところ、平成24年度財務諸表によれば、機構は、その運用方法の範囲内にて、預金、保険契約者貸付、公庫公団等貸付、地方公共団体貸付であり、運用計画に基づき次の措置等を行っており、確実かつ安定的な運用に努めていると言える。 ・保険契約者貸付は、保険契約に係る積立金額の範囲内に限っている（「契約者貸付に関する簡易生命保険約款」第3条等）ため、実質的に回収リスクはないと言える。また、公庫公団等貸付及び地方公共団体貸付は、新規の貸付けは行われていない。 ・保険契約者貸付、公庫公団等貸付、地方公共団体貸付は、運用計画における資産構成の記載に基づいて、株式会社かんぽ生命から借り入れる資金と同額となっている。 ・有価証券は国債のみで、かつ、満期保有目的である。 また、運用計画に基づいて「平成24年度簡易生命保険資産の運用実施方針」を策定し、運用計画及び当該方針を遵守して運用を行っていると認められる。
	(②かんぽ生命保険における運用状況の把握) (③保有資産の管理・運用・見直し)	A ○ 株式会社かんぽ生命保険における確実かつ安定的な運用については、機構は、株式会社かんぽ生命保険から、運用実績についての報告を受け、そして、安全資産（郵政民営化法第162条第2項第3号に規定する資産）の評価額が機構のために積み立てる額（旧契約に係る責任準備金等の合計額）を上回っていること、及び資産構成割合が株式会社かんぽ生命保険の簡易生命保険契約資産の資産運用方針の範囲内であることを確認している。また、報告資料に基づき、安全資産評価額が機構のために積み立てる額を下回る日経平均株価及び為替レートの水準について検証している。 ○ 保有資産について、次のとおり、有効に活用され、必要な範囲及び規模にとどまっており、見直しも適切に行われていると言える。 ・実物資産：機構が保有している実物資産は、事務所内の間仕切り、サーバー、パソコン、備品等の有形固定資産及びソフトウェアのみの、業務を行う上で不可欠なものである。土地、建物、構築物は保有しておらず、また、宿舍、その他職員の福利厚生を目的とした施設は保有していない。平成24年度財務諸表によると、平成23年度末に比べて、「その他の有形固定資産」及び無形固定資産が、郵便貯金勘定においてはそれぞれ約700万円分及び約1000万円分増加し、簡易生命保険勘定においてはそれぞれ約800万円分及び約1200万円分増加しているが、これらは機構内のLANシステム、クライアント端末の更新等によるものである。これらの資産は、有効かつ効率的に運用・管理が行われており、いずれも業務に必要最低限の資産となるよう見直しがなされていると言える。 ・金融資産：機構が保有している金融資産は、旧公社から承継した郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務によるものであり、上記のとおり、これらは運用計画及び運用実施指針に従って運用されている。地方公共団体及び公庫公団等に対する債権の管理等業務、及び預金者・保険契約者貸付けにかかる業務については、機構は、郵政民営化法第162条第1項第2号イ及びハの規定において、ゆうちょ銀行及びかんぽ生命に委託することとされており、これに従っている。機構は、投資顧問会社等を通じた資産運用は行っていない。 ・知的財産：平成24年度期末の財務諸表によれば、機構は知的財産は保有していない。 ○ 実物資産については、上記のとおり有効に活用・管理され、金融資産については上記のとおり適切に運用・管理が行われていると考える。なお、貸付金について回収計画は策定されていないが、これは、貸付については、預金者貸付、保険契約者貸付はそれぞれの郵便貯金又は積立金の範囲内での貸付であり、また、その他の貸付は公庫公団等貸付、地方公共団体貸付のみであって、実質的に回収不能の可能性が殆どないと言ってよいためである。

2 提供するサービスの質の維持・向上		
＜郵便貯金管理業務＞ （委託先・再委託先の監督） （提供時間等） （標準処理期間等） （震災対応） （総括）	A	○ 委託先および再委託先の監督については、監督方針と実地監査計画を平成24年3月に定め、これに基づき、各重点確認項目の確認、指導、実地監査をスケジュールどおりに行っている。 ○ 委託先および再委託先の業務の質についてみると、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はそれぞれ減少した。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」とする回答の合計であるの約6%より多かった。以上から、委託先および再委託先の業務の質は全般的に向上していると認められる。 ○ 部内犯罪事案を含む不適正事例については、委託者としての責任において、四半期ごとに不適正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、再発防止策を講じることなどの改善を求めた。平成24年度の新たな取組みとしては、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、ゆうちょ銀行内での渉外社員に対するモニタリング等）、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、局長の自局任用の原則禁止、などがある。これらの取組みの効果もあって、犯罪発覚件数は21件から18件へとやや減少した。18件のうち3件は上記特別監査の結果発見されたものであることから、特別監査は有効に機能したものと認められる。 ○ 再委託先で発生した事案や取組み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するモニタリング結果等の報告を委託先から受け、内容の確認を行った。そして、実地監査においては、委託先が再委託先に対して実施するモニタリングの内容に不適正な事案等を発見した場合を含め業務運営に改善が必要と思われる事項について、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。このように、機構は、費用対効果の観点から、委託先の内部監査情報等を利用し、実地監査をより効果のあるものに行っている。 ○ 銀行業務提供場所および時間については、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、その郵便貯金管理業務について、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おり、また、義務付けられた内容が実行されていることが確認された。 ○ 標準処理期間が定められた各処理の状況については、委託先から毎月報告を受けており、いずれの処理においても、標準処理期間内に全て処理されていることが確認された。 ○ 被災者を含む郵便貯金保有者への債務を確実に履行することは本機構の使命のひとつである。東日本大震災等の被災者対応として、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っている。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。 ○ 旧契約者の権利を守るために本機構が果たしている郵便貯金に関する業務の必要性は当然認められるものであり、各施策はそれぞれ有効に機能しており、また、費用対効果の点でも十分に配慮されている。よって、これら業務の必要性、有効性、効率性は高いと評価できる。以上より、「目標を十分に達成」と評価した。

＜簡易生命保険管理業務＞ (委託先・再委託先の監督) (保険金等請求案内漏れ事案) (震災対応) (プログラム誤り事案) (提供時間・場所及び標準処理期間) (総括)		○ 保険契約者に対し、提供されるサービスの質の確保は必要不可欠である。サービスの質の確保・向上のため委託先・再委託先への監督体制を構築し、委託先の内部監査結果等を利用するほか、委託先・再委託先からの定期・随時の報告を求めるなど、効率的な事業実施が図られている。さらに、実地監査の実施により、委託業務の質の点検、監督体制の妥当性の確認が行われている。 ○ 委託先及び再委託先の監督についての監督方針において、重点確認項目として、内部管理態勢の充実・強化に係る改善計画に基づく取り組み、顧客情報の管理、苦情申告等の対応、保険金等支払の管理、委託先の外部委託の管理、会計に関する業務の適正性、その他業務品質の確保に係る事項等の項目を定めている。これらについて、機構では、実施状況の報告徴求・確認・分析を行い、不適正な事案に対しては改善策の検討・実施を求め、実地監査において実施状況の確認を行っている。このような取り組みの結果、平成24年度の犯罪発覚件数、顧客情報漏洩等、現金過不足の件数は従前に比べ減少している。 ○ 保険金等支払い管理について、監督方針の重点確認項目とし、委託先においては従前より過去の支払請求案件について、支払漏れ等の有無の点検作業が行われていたが、平成24年度には改めて大規模な請求案内漏れ、支払漏れが発覚している。この件に対し、事案点検・顧客対応の進捗状況、再発防止策の検討・実施等の報告徴求・確認、実地監査を行い、不適正事案について改善指導を行っている。 ○ 東日本大震災等の被災者への対応については、前年度に引き続き非常取扱いを継続しており、委託先からの毎週の報告により実施状況の確認を行っている。 ○ プログラムの誤りによる特約配当金計算の誤りが判明しており、この件での顧客への対応とプログラムの品質向上に向けたシステムリスク管理態勢の報告徴求・確認を行い、実地監査においてシステムの仕様変更、潜在バグへの対応状況の確認が行われている。 ○ 監督にあたり留意する事項として掲げられている簡易生命保険管理業務の提供場所・提供時間については、委託先・再委託先の生命保険契約維持・管理業務と同等であることが確認されているが、同じく留意事項である簡易生命保険の標準処理期間については、請求案内漏れ、支払漏れへの対応の影響もあり一部目標未達となっており、問題点の把握・分析を行い、改善方策の検討・実施を求めている。 ○ 監督、指導によりサービスの質の改善が図られ結果につながっている項目も少なくないが、保険契約の要である保険金支払の管理について一層の効果的な取り組みが必要である。以上より、「目標をある程度達成しているが改善の余地がある」と評価した。
3 業務の実施状況の継続的な分析	A	○ 機構は、利用者の意見を把握するため、利用者が委託先および再委託先に寄せた意見を定期的に収集し、自らが得た意見とともに毎月または四半期ごとに分析している。また、アンケート調査(1回)も行っている。 ○ 機構は、上記の調査の結果を委託先に送付し、その内容を説明した。特に、通帳・証書等の預り証を利用者に周知する方法については、一層の改善が必要であると考えられ、その取組状況の報告を求めた。これを受けて、再委託先では名刺の裏側を利用して周知を進めることとなった。 ○ 機構自身でも、上記調査の結果に基づき、定期郵便貯金早期払い戻しや自動継続の廃止に関する広告を行った。 ○ 委託先、再委託先を通じた利用者の意見収集や年一回のアンケート調査は、利用者のニーズを知るのに欠かせないものであり、得られた内容もその後の施策にフィードバックされている。また、外部機関のWEB調査を利用し、業務経費の節減に努めていると認められる。よって、これら業務の必要性、有効性、効率性は高いと評価できる。 ○ 以上より、「目標を十分達成」と評価した。

4 照会等に対する迅速かつ的確な対応	A	○ 預金者・契約者等からの照会に関し、対応マニュアルの拡充や事例集の更新は、照会者へ迅速かつ的確に対応するための必要な取組みである。照会内容を踏まえ、郵便貯金口座の有無に関する確認のお知らせを機構ホームページに掲載するなど、預金者への周知は的確に行われている。 ○ 特に、「事例集」については、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等を踏まえて内容を更新・拡充して、預金者・契約者等からの意見・照会等の際に活用しており、照会等への機構における対応が迅速ではないとの苦情はなかった。 ○ 郵便貯金管理業務においては、CS(カスタマーサービス)推進活動、各種研修・調査、委託先・再委託先と連携した長期未解決苦情の早期解決に向けた取組みを継続的に行っている。また、苦情分析や苦情対応の強化、コールセンターの品質向上に向けた運営形態の変更準備など、新たな取組みが進められている。さらに、委託先からの苦情申告等を分析することに加え、委託先・再委託先に実地監査を行い、これらを通じ、委託先・再委託先に改善を要請している。これら各種の対応によって、苦情申告等の件数は2年連続、長期未解決事案の件数は3年連続して減少しており、取組みの効果が確認されている。 ○ 簡易生命保険管理業務については、継続的に苦情分析や委託先・再委託先への監査が行われている。24年度では、苦情対応の徹底化のため「お客さまの声」で旧来「問合わせ」に分類されていた一部を「苦情」として仕分けしたことは評価できるが、過年度と比較した厳密な苦情件数の趨勢の把握は困難である。一方、保険金等支払に関する苦情件数に係る平成23年度から平成24年度の件数の増加幅は、他の種別の苦情件数の増加幅と比べて大きい。これは保険金の請求案内漏れ等に関する案内書の送付に伴うものと考えられる。今後も、苦情対応については、継続した取組みが必要といえるが、長期未解決事案については、委託先・再委託先との連携によって残存数が大幅に減少し、コールセンターでの応答率も高水準を維持していることから、効果的な事業が実施されていると評価できる。 ○ 以上より、「目標を十分達成」と評価した。
5 情報の公表等	A	○ 情報開示全般については、次の点を勘案すると、機構は、その透明性を高め、機構の役割、組織、業務、活動状況等に対する利用者の理解を深めるため、ディスクロージャー誌の備え付け・公表、新聞広告、ホームページ等も活用した情報の提供に努めていると言え、「目標を十分達成した」と認められる。 ・ 機構は、前年度と同様、ディスクロージャー誌を作成し機構に備え付け、またホームページにて公表している。これには、機構の組織、業務・財務の状況、リスク管理・コンプライアンスその他への取組みの説明が記載されているほか、郵便貯金に関する業務と簡易生命保険に関する業務について、それぞれ商品の概要、業務の状況、資産運用に関する指標などにつき詳述されている。 ・ 機構は、上記ディスクロージャー誌以外にも、ホームページにおいて、業務方法書、中期目標、中期計画、事業報告書、調達情報、役員報酬規程、給与規程、評価・監査の結果、利用者の評価等に関する調査結果などを公開している。 ・ 満期を迎えた郵便貯金や簡易生命保険の受取りを促進するため、機構のホームページにバナーを出す、ジャンプ先のページを分かりやすく整理する等の工夫をし、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ホームページにバナーを設けたり、機構ホームページとリンクさせる等の取組みも行った。このほか、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。 ○ ホームページの活用については、次の点を勘案すると、機構は、ホームページの積極的活用、そのユーザビリティ、アクセシビリティについての改善・充実に努めていると評価され、「目標を十分達成した」と認められる。 ・ 機構は、上記のとおり、ホームページにおいて、ディスクロージャー誌を掲載するとともに、業務方法書、中期目標、中期計画、事業報告書、調達情報、役員報酬規程、給与規程、評価・監査の結果、利用者の評価等に関する調査結果などを公開しており、有効かつ効率的な情報公開に努めていると言える。 ・ ホームページは、画面が「機構概要」「郵便貯金管理業務」「簡易生命保険管理業務」「公開資料」と整理されていて必要情報に辿りつきやすく、また文字サイズが変更可能、サイト内検索機能の導入、音声読み上げソフトの導入など、多様な利用者が情報にアクセスしやすいよう工夫がなされている。 ○ 以上より、「目標を十分達成」と評価した。

	6 預金者等への周知	A	○ 預入期間を経過した郵便貯金及び支払い義務が発生した保険金などの残存状況を改善するためには、預金者の債務の履行や保険契約者の支払請求に関する継続的な事業の必要性がある。こうした状況に対して、郵便貯金管理業務では、平成23年度の試行結果を踏まえ、平成24年度には満期後15年目、18年目、19年目の全預金者に対して通知を行い一定の効果をえた。このほか満期を経過した郵便貯金残高を毎月把握しホームページで公表するとともに、通知書類や封筒における注意喚起の工夫、機構ホームページでの周知等が継続して行われ、効率性や有効性を考慮した事業が実施されている。 ○ 簡易生命保険管理業務では、保険金等の受取がない契約の残存状況を毎月把握しホームページで公表するとともに、満期後未請求者への各種案内および機構ホームページの案内の工夫、新聞広告等による周知活動が行われている。そのほか、再委託先の郵便局社員が戸別訪問することで、満期保険金等の事前請求案内や、長期未払い契約に対する請求勧奨等が実施されている。また、24年度には、委託先において案内書類が2年以上不着となった契約者を対象に満期1年前で住所調査を実施するなど、簡易生命保険に関わる債務の履行を促進する適切な事業が効果的に実施されている。 ○ さらに、広報業務の実施に当たり、満期を迎えた貯金や保険金を実際に窓口において支払いを受けた方等に対する調査の準備を実施している。 ○ 以上から、機構全体の経費を抑えつつ新たな周知活動が行われているが、例えば、郵便貯金における権利消滅金や睡眠貯金の残高は依然として高水準であることから、更なる効果的な周知方法の検討が求められる。
第3 財務内容の改善に関する事項	1 予算、収支計画及び資金計画について	A	○ 利益剰余金の主な発生原因である権利消滅金、時効完成益は適切に分析されており、国庫納付額の発生等、利益剰余金の減少要因を含め、その増減内容は妥当なものになっている。また、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。
	2 利益剰余金について		
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	A	○ 業務運営を効率的かつ効果的に実施することを目途に、超過勤務の抑制をしており、継続的に点検を図っている。また、組織編成及び人員配置の見直しについては、実情を踏まえて実施しており、「第1-1 組織運営の効率化」で評価を付したように、有効かつ効率的に実施していると評価した。 ○ 人事評価については、適正かつ公平な評価プロセスを確保し、それを実施していたことを確認した。これにより、職員の努力及び成果を適正に評価していたと認められる。 ○ 平成24年度内の常勤職員数は、平成25年6月現在39名であり、目標値である「40人以内」を達成していることを確認した。 ○ ハラスメントの防止については、適切な防止措置を確保し、態勢の整備を図っていることを確認した。また、平成24年12月にハラスメントの研修を実施することにより、ハラスメントの防止に努めていた。 ○ メンタルヘルスケア(心の健康管理)については、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、平成25年2月にメンタルヘルス対策・支援の専門医による講習会が実施されていたことを確認した。また、メンタルヘルスに関する相談窓口の周知が行われていた。 ○ 以上のことから、機構は適切な労働環境を確保し、整備していたと判断し、「目標を十分達成」と評価した。

3 機構が保有する個人情報の保護	A	○ 保有個人情報については、管理・点検・報告・研修などへの取組みを適切に実施した結果、機構における保有個人情報の漏えい事故等がなかったことは評価される。 ○ 委託先・再委託先における個人情報保護策についても、平成24年度は顧客情報関係書類の集中保管、職員への研修・指導、直営店等のモニタリング等の多面的な取組みや、顧客情報管理態勢や事故情報などの報告・確認等の収集の取組みが実施された。再委託先の事故について機構は委託先を通じて報告を求めることとされているが、よりの確な指導を実施する必要性から、再委託先にも直接聴取に取り組み、改善措置を指示している。それら取組みの結果、郵便貯金管理業務および簡易生命保険管理業務の分野で、前者は約50%、後者は約35%、それぞれ事故件数は減少した。 ○ ただ、委託先及び再委託先での事故そのものは発生し続けている。再発防止に向けた委託先・再委託先へのさらなる働きかけと、機構自身による管理・点検・報告・研修などの徹底が望まれる。
4 災害等の不測の事態の発生への対応	A	○ 事業継続への社会的要請が高まるなか、機構では東日本大震災後の状況に対応し、不測の事態に備えて「緊急事態対応計画」の改定や「業務継続計画」を策定するなど、有効な取組みが図られている。これらの取組みには継続的な改善が必要であるため、改善課題発見や全職員を対象とした説明会と訓練が実施されている。また、新たに安否確認サービスを導入するなどして取組み内容が拡充されている。 ○ 郵便貯金管理業務においては、委託先に対して「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）」等の報告を求め、本社代替組織の整備や災害時のバックアップ体制の強化を図ることで不測の事態への適切な対応が図られている。 ○ 簡易生命保険管理業務における委託先への対応として、「危機管理規程」「危機管理マニュアル」「事業継続計画書」「情報システムに係るコンティンジェンシー・プラン」についての報告を求めるなどの措置が講じられており、さらに、委託先において広域災害発生時に情報システムの障害状況を一元的に把握し対応するための「情報システムにおける総合的な緊急時対応計画（コンティンジェンシー・プラン）」については、平成25年3月に新たに制定しており、災害時における対応体制の強化がなされ、不測の事態への対応として適切な措置が講じられている。一方、25年には日本郵政グループ全体の訓練を実施したと委託先から報告を受け確認を行っており、リスク管理体制の整備として必要な対策が継続的かつ効果的にとられていると認められる。
5 内部統制の充実・強化	A	○ 理事長は業務全般について報告を受け、遂行状況をモニタリングすることとしており、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幹部職員の情報の共有化が徹底されているところ、理事長がリーダーシップを発揮し、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ミッションを適切に周知できるような環境は整っている。 ○ また、リスク管理については、機構のリスク管理規程に基づき、機構の業務について、管理すべきリスクの特定を行い、リスク管理シートを作成し、リスク発生の防止又はリスクが発生した場合の早期発見に努めている。当該シートについては、平成25年3月に内容の一部見直しを実施しており、リスク管理態勢を効率的かつ有効に運営していると認められる。 ○ 特に自然災害等に関するリスクへの対応では、機構独自の取組みとして、全職員を対象として平成24年11月に緊急事態対応計画等についての説明会を実施し、周知を徹底している。 ○ 統制活動としての方針等の整備として、その手続きの明確化を図り、マニュアルの充実を図っている。 ○ 内部統制の有効性を監視するため、日常的モニタリングのほか、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。 ○ ICTの利用については、必要なICT環境を整備しており、情報セキュリティ管理規程、個人情報管理規程等を定めると共に、経年劣化によるシステムダウンの発生防止、情報セキュリティ向上の観点から、更改を行った。 ○ 監事監査については、内部統制に係る取組み及びリスク管理態勢の整備状況に関して積極的に行われ、監査過程において把握された課題等については、理事長等役員に対して、定例会合において報告され、意見交換が行われている。その上で、内部統制の充実・強化への対策及びリスク管理項目・対策の見直し等必要な措置が講じられており、組織全体としての内部統制機能を高めている。

6 情報セキュリティ対策の推進	A	○ 情報セキュリティポリシーの見直し 「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、平成25年3月に、情報の格付(機密性・完全性・可用性)及び取扱制限の設定とこれに応じた適切な取扱いの義務付けを中心とした、 機構の情報セキュリティ管理規程等の見直しを行った。			
		○ 遵守状況の把握や、職員の教育・訓練 情報セキュリティポリシー等に基づき、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っている。平成24年度においても、これら四半期ごとの点検が行われ、その点検の結果を総務部長が理事に報告し、理事が理事長及び監事に対して報告を行った。 機構は、IT技術者としての担当者を置き、また職員や業務委託先によるデータの持出しを適切に制限及び管理してきており、機構自体においてはこれまでに 情報セキュリティに関する大きな事故は発生していない。情報セキュリティに関する教育・訓練としては、機構は、12月に、全職員を対象に部外講師による研修を行った。			
		○ 以上より、情報セキュリティ管理規程等の見直し、点検シートにより法人内での遵守状況を把握し、職員の教育・訓練を着実に実施していることから、目標を十分に達成したと評価した。			
7 積立金の処分に係る金額の厳格な算出等	A	○ 積立金のうち法令、統計手法に基づき適正・厳格に算出された控除額を除き、 国庫納付額は適切に定められている。			
8 環境に与える影響に配慮した業務運営	A	○ 環境に配慮した業務運営については、目標を大幅に達成した。環境に配慮した物品及びサービスの調達については、43の特定調達品目すべてについて調達目標が達成された。温室効果ガス排出削減などの取組みでも、平成24年度までの2年間の平均を平成19年度と比べ8%削減するとした目標に対し、約27.8%削減されたことは評価されて良い。用紙類では約36.1%の削減となった。			
		○ 環境保全活動は、節電の推進など、エネルギー問題、電力供給問題とも絡め、今後ますます重要な項目となる。日常的な業務における環境保全の視点が問われてくる問題で、職員の環境行動・意識改革のいっそうの推進が求められる。 平成24年度には、委託先に対し、機構側から、委託先から再委託先への要請も含む環境保全活動の要請を実施した。今後は、このような機構側からの委託先を介した再委託先への環境保全活動の働きかけをいっそう積極化させて欲しい。			
9 業務改善のための役職員のイニシアティブ	A	○ 利用者の意向調査を行うことによって、利用者のニーズを把握し、業務改善に取り組んでいたことを確認した。また、機構のミッションをよりよく果たすこと、業務を適正かつ効率的に遂行することを目的に、役員懇談会等を実施することなどにより、 役員等において、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ことを確認した。			
		○ 自然災害等に関係するリスクへの対応については、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、緊急事態への対応を図っていた。また、 理事長の指示の下、全職員を対象に、「緊急事態対応計画」等についての説明が行われていた。			
		○ 業務改善のイニシアティブの一環として、 担当職員が(社)日本内部監査協会の研修に年に8回参加していることを確認した。また、機構の役職員の業務知識の向上等を図ることを目標に、金融に関する研修(講演会)を8回実施していることを確認した。			
		○ 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ていたことを確認した。また、理事長より、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意見交換会が実施され、機構のミッション等を深く浸透させる取組みが実施されている。			
		○ 以上のことから、役職員は業務改善を目的にイニシアティブを発揮して、効果的かつ有効に取り組んでいたと判断した。			
	評価の分類	AA	A	B	C
	項目数	なし	18項目	なし	1項目
	昨年度の評価	1項目	15項目	なし	なし

各項目別の評価調書

中期計画の該当項目			
■ 中期計画の記載事項			
■ 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)	
当該業務に係る事業経費	千円	当該業務に従事する職員数	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」			
「効率性」			
「有効性」			



独立行政法人等の業務実績に関する二次評価結果(概要)

一 政策評価・独立行政法人評価委員会による「年度意見」一

〔 平成24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 〕

独立行政法人の業務実績については、各年度終了後、各府省の独立行政法人評価委員会が評価(＝一次評価)を行っています。

総務省の政策評価・独立行政法人評価委員会(委員長:岡素之(住友商事(株)相談役)、独立行政法人評価分科会長:宮内忍(公認会計士))は、一次評価の客観的かつ厳正な実施を確保するため、各府省の評価委員会の評価結果について横断的評価(＝二次評価)を行い、各評価委員会に対して必要な意見を通知することとされています。

⇒ 意見の具体例は、P6～P12を参照。

1 平成24年度業務実績評価に対する意見(二次評価)について

本意見は、総務省の政策評価・独立行政法人評価委員会が、各府省の独立行政法人評価委員会等から提出された独立行政法人等(※)の平成24年度業務実績評価の結果について、府省横断的な視点から二次評価を実施した結果を意見として通知するもの。

(※) 独立行政法人102法人、日本司法支援センター、日本私立学校振興・共済事業団(助成業務)、国立大学法人及び大学共同利用機関法人

(1) 二次評価の主な視点(平成21年3月31日委員会決定、22年5月31日改正)

- ① 評価の結果が国民に分かりやすいものとなっているか。効率性・生産性の向上による業績の増進、国民に対するサービスの質の向上を志向した評価が行われているか。
- ② 政府方針等において当該年度に取り組むこととされている事項についての評価が的確に行われているか。
- ③ 業務運営の改善等のため重要な視点と考えられる財務状況、保有資産等の管理運用等、内部統制等に関する評価が適切に行われているか。

(2) 今年度の二次評価における具体的取組

上記の評価の視点に沿って法人のミッションを踏まえた評価を行うことを基本にしつつ、以下の取組に特に留意して二次評価を実施。

重点事項について、i)重点事項(人材育成業務、検査・試験・評価等業務、内部統制、保有資産、当委員会の指摘)別の観点、ii)実績の把握・分析状況に係る観点、iii)評価の妥当性・明確性に係る観点及びiv)過去の指摘等の反映状況に係る観点に留意した評価の実施状況

2 意見の概要

府省評価委員会に対する共通意見

ア 内部統制の充実・強化

① リスクの把握及び対応

- リスクの把握・対応に関する取組については、全ての府省評価委員会において評価を実施。
- 今後の評価に当たっては、法人のリスク把握の取組について評価するとともに、リスク把握の結果、優先的に対応すべきリスクやこれらのリスクへの対応状況を含めて評価を行うことが望ましい。

② 原子力施設等の安全管理

- 原子力施設等を有する法人については、原子力施設等に関するリスク評価及び保守点検等の安全管理に係る具体的な取組に関する評価を行うことが重要。
- リスクが顕在化した場合の人的及び物的な被害や国民の関心の高さを踏まえ、今後の評価においては、規制当局の評価結果、当該評価結果を踏まえた法人の取組、法人の自主的なリスクマネジメントも含めた安全管理の取組の状況、評価に至った理由を十分に明らかにすることにより一層厳格な評価を行うことが望ましい。

イ 成果・効果の明確化

- 人材育成業務の成果・効果を表す指標の設定や成果・効果を明らかにした上での評価が必ずしも十分とはなっていない事例あり。
- 今後の評価に当たっては、成果・効果についての客観的かつ具体的な指標を設定させ、人材育成業務の実績と当該指標に対応した成果・効果の発現状況及びそれらの関連性等を明らかにした上で、より一層厳格な評価が必要。

ウ 受益者負担の妥当性等

- 人材育成業務及び検査・試験・評価等業務を行っている法人の受益者負担の妥当性・合理性について、受益者負担額やコストとの関連性等を明らかにしないままに評価を行っている事例あり。
- 今後の評価に当たっては、受益者負担額とコスト等について明らかにし、それらの関連性等について検証した上で、受益者負担額の妥当性等について評価を行うことが必要。

エ 施設・事務所等別の評価

- 人材育成業務及び検査・試験・評価等業務を複数の施設・事務所等において行っている法人について、施設・事務所等別の実績の明確化及び評価が必ずしも十分とはなっていない事例あり。
- 今後の評価に当たっては、複数の施設・事務所等において当該業務が実施されているか否かを明らかにした上で、施設・事務所等ごとの実績を明らかにし、それぞれ個別に評価を行うことが必要。

オ 利便性向上に向けた取組

- 検査・試験・評価等業務を行っている法人の利用者の利便性の向上に向けた取組の成果・効果を明らかにしないままに評価が行われている事例あり。
- 今後の評価に当たっては、利便性の向上を客観的に表す指標を設定させ、利便性向上に向けた取組実績とそれにより得られた成果・効果との関連性等を明らかにした上で評価を行うことが必要。

カ 保有資産の見直し

- 「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「実施計画」という。）等において、宿舎の廃止等が見直しが求められているが、それらの実施状況を明らかにしないままに評価を行っている事例あり。
- 今後の評価に当たっては、見直しの実施状況を明らかにし、見直し内容の妥当性等について評価を行うことが必要。
- 実施計画において見直しが求められている宿舎以外の宿舎等についても、自主的に保有の妥当性等についての評価を行うことが望ましい。

キ 運営費交付金債務の評価

- 平成23年度以前に交付された運営費交付金について、24年度末時点における未執行額についての評価はほとんど行われていない。
- 今後の評価に当たっては、運営費交付金債務残高のうち、評価対象年度だけではなく、過去の年度に交付された分についても、未執行となっている理由及び資金の保有の必要性について評価を行うことが必要。

(2) 府省評価委員会に対する個別意見等

(合計14事項について指摘)

① 過去に指摘等を行った事項の取組状況に係る評価に不十分な点があるため、的確な評価を行うべき。

- ✓ 国際協力機構（外務省評価委員会）
- ✓ 中小企業基盤整備機構（経済産業省評価委員会）
- ✓ 鉄道建設・運輸施設整備支援機構（国土交通省評価委員会） など4法人（5事項）

② 評価結果について、評定や評価の理由・根拠等についての説明が不明確・不十分等であるため、分かりやすい評価を行うべき。

- ✓ 文部科学省所管法人共通（文部科学省評価委員会）
- ✓ 医薬基盤研究所（厚生労働省評価委員会）
- ✓ 種苗管理センター（農林水産省評価委員会）
- ✓ 自動車検査（国土交通省評価委員会） など9法人等（9事項）

3 意見の具体例

- ①過去に指摘等を行った事項の取組状況に係る評価に不十分な点があるため、的確な評価を行うべき。

国際協力機構（外務省）

○「勧告の方向性」で指摘した事項の実施状況等に言及した評価が必要

外務省評価委員会の評価結果	当委員会の二次評価意見
評価項目：組織運営の機動性向上 【評定：ハ】 現場機能の強化に向けては、民主化が進んで事業量が急激に拡大するミャンマーの拠点機能の拡大や復興開発が進む南スーダンの拠点整備など、ニーズに応じた海外拠点機能の強化に努めるとともに、英文化の推進、現地職員研修等を通じ、現地職員の一層の活用に向けた取組を継続した。 なお、複雑化・多様化する開発課題に対し、3つの援助手法の最適運用により、適切な対応が図られるよう、地域部、課題部、海外拠点のさらなる連携を期待する。また、現地職員のさらなる活用に向けた環境整備や継続的な研修を通じた能力強化に引き続き取り組むことにより、現地機能の強化に一層努めていきたい。国内拠点については、多様な関係者との連携を引き続き強化し、全体として国内拠点の利用が拡大するような事業展開を期待する。国内拠点の見直しの効果についてはモニタリングが期待される。	在外機能の強化については、「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」（平成23年12月9日付け政委第27号政策評価・独立行政法人評価委員会通知）の「第1 在外機能の強化」において、「国際協力機構の国内、在外の定員については、国内定員が在外定員を大幅に上回る状況にある。このため、次期中期目標期間においては、現地採用職員の活用や国内における在外支援機能の強化等の取組を推進するとともに、総定員や総人件費の増加を招くことなく、着実に<u>国内定員を在外定員にシフトすることにより、在外機能を総合的に強化するものとする。</u>」との指摘を行っている。 しかしながら、平成24年度においては国内定員から在外定員へのシフトが行われていないにもかかわらず、評価結果において当該措置の実施状況、未達成の原因、理由等について言及されていない。 今後の評価に当たっては、<u>在外機能の強化について、国内定員から在外定員へのシフトの実施状況等に言及した上で、評価を行うべきである。</u>

中小企業基盤整備機構（経済産業省）

○昨年度の二次評価意見に沿った目標設定の見直しを促す評価が必要

経済産業省評価委員会の評価結果	当委員会の二次評価意見
○ 中小企業倒産防止共済事業については、地方公共団体、金融機関、税務関係団体、中小企業支援団体等、地域機関との連携による加入促進等を積極的に展開したことに加え、以下の加入促進の具体的な取組の結果、昨年度から18.5%の上乗せとなる加入件数(39,978件、過去10年間で最多)を達成したことは非常に高く評価できる。 ・ 加入件数 39,978件[年度計画目標 16,000件] 過年度実績 21年度30,497件、22年度31,372件、23年度33,728件 ○ 小規模企業共済事業については、加入実績のうち共同経営者の加入実績が昨年度比で44.0%減少し、制度改正の効果が一巡している影響が見られるものの、地方公共団体、金融機関、税務関係団体、中小企業支援団体等、地域機関との連携による加入促進等を積極的に展開した結果、全体では過去10年間最多であった昨年度と同程度の実績を確保したことは非常に高く評価できる。 ・ 加入件数99,493件[年度計画目標 70,800件] 過年度実績21年度80,785件、22年度93,305件、23年度103,388件 (両共済共通) ○ 今後は、小規模事業者・中小企業者数の動向、これまでの加入実績、制度改正効果の状況、加入促進に係る予算等を勘案しつつ、制度の安定的な運営を念頭に一層の制度普及等に努められることを期待したい。	当委員会では、「平成23年度における経済産業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」(平成25年1月21日付け政委第7号政策評価・独立行政法人評価委員会通知)において、本法人に対して個別に指摘すべき意見として、中小企業倒産防止共済事業と小規模企業共済事業について、目標値と実績値のかい離が大きいため、今後の評価に当たっては、目標設定の見直しを促す評価を行うべきであると意見した。 貴委員会においては、当該意見を受け、平成24年度業務実績の評価に当たっては、中期計画目標の達成状況のみならず、過年度の実績値との比較等を行うなど、評価基準の変更を行っているものの、<u>目標値は上位目標である制度の安定的な運営に基づき算定されており、実績値とのかい離を理由とする変更はなじまないとし、平成24年度業務実績評価において、目標設定の見直しを促す評価を行っていない。</u> <u>しかしながら、実績値の増加は、制度の更なる安定化と政策目的のより高次な達成に資するものであり、目標設定を制度の安定的な運営にとどめるべきではないことから、今後の評価に当たっては、目標設定の見直しを促す評価を行うべきである。</u>

○会計検査院の指摘に基づく評価が不十分

国土交通省評価委員会の評価結果	当委員会の二次評価意見
◎ 政独委「独立行政法人の業務の実績に関する評価の視点」及び「平成24年度業務実績評価の具体的取組について」への対応について ⇒ 本法人は、会計検査院の平成23年度決算検査報告において、「委託工事に係る消費税相当額の算定が適切でなかったもの」との不当事項の指摘を受けているが、当該指摘を踏まえた本法人の対応の進捗状況の記載なし。	本法人は、会計検査院の平成23年度決算検査報告において、「<u>委託工事に係る消費税相当額の算定が適切でなかったもの</u>」との不当事項の指摘を受けているが、<u>当該指摘を踏まえた本法人の対応の進捗状況等を明らかにした上で評価を行っていない。</u> <u>今後の評価に当たっては、会計検査院から指摘された事項については、その対応の進捗状況等を明らかにした上で評価を行うべきである。</u>

②評価結果について、評定や評価の理由・根拠等についての説明が不明確・不十分等であるため、分かりやすい評価等を行うべき。

文部科学省所管法人共通（文部科学省）

○評定理由と改善を促す意見等を明確に分けた評価が必要

文部科学省評価委員会の評価結果	当委員会の二次評価意見
評価項目：社会や立地地域の信頼の確保に向けた取組 【評定：A（中期計画通り、または中期計画を上回って履行し、中期目標に向かって順調に、または中期目標を上回るペースで実績を挙げている）】 （分析・評価） - 幅広い広報、広聴活動を実施し、中期計画達成に向けて、<u>当該年度計画どおりに履行したと認められる。</u> - 業務の実施状況を受けた評価とその結果としての社会的効果とが一致していないように思われる。その意味では、<u>国民的理解を得るための抜本的方策を再考する必要がある。</u> - 基本姿勢の筆頭にある「全職員、一人一人が広報パーソンという自覚を持ち活動」が実践できていたかは疑問。 - 研究者・技術者の「安全」に対する意識が地元地域住民をはじめとする一般国民の「安心」の感覚とずれていたことが、もんじゅ、J-PARCのトラブルの遠因にあると思われる。今後、社会や立地地域との信頼確保に向け、より国民目線での安全に対する意識改革を期待する。 等	貴委員会の平成24年度に係る業務の実績に関する評価の結果において、評価書の「分析・評価」欄に、評定理由と改善を促す意見等が混在しているため、評定を導いた理由が分かりにくくなっている。 例えば、日本原子力研究開発機構の「社会や立地地域の信頼の確保に向けた取組」に関する評価において、貴委員会の評価結果をみると、「幅広い広報、広聴活動を実施し、中期計画達成に向けて、当該年度計画どおりに履行したと認められる。」としてA評定（中期計画通り、または中期計画を上回って履行し、中期目標に向かって順調に、または中期目標を上回るペースで実績を上げている）としながら、「業務の実施状況を受けた評価とその結果としての社会的効果とが一致していない」、「国民的理解を得るための抜本的方策を再考する必要がある」等の意見も並列で記述され、<u>評定に当たっての理由が分かりにくくなっている。</u> <u>このため、今後の評価に当たっては、評定理由と改善を促す意見等を明確に分けて評価を行うべきである。</u>

○繰越欠損金の経年的な解消状況を明らかにした上での評価が必要

厚生労働省評価委員会の評価結果	当委員会の二次評価意見
評価項目：総合評価 承継勘定では254億円の繰越欠損金が発生しており、出資法人に対して研究成果の事業化・収益化を促す等、繰越欠損金の回収のための取組を行っている。また、平成24年度は繰越欠損金に関する計画策定委員会を開催し、その解消に向けた取組みを進めている。 研究振興勘定では65億円の繰越欠損金が発生し、実用化研究支援事業については、平成21年度から新規採択を休止することにより繰越欠損金の拡大防止のための措置が採られている。 以上のように繰越欠損金に関する計画策定委員会において、研究振興勘定については売上納付が見込まれる平成42年度まで、承継勘定については承継業務が終了する平成35年度まで繰越欠損金の解消計画を策定するとともに、当該研究所が繰越欠損金減少に向けた継続性のある指導・助言を行うこととしたところであり、承継勘定については研究成果の事業化、収益化を進め、研究振興勘定についても、既採択案件に対し実用化を進め、繰越欠損金の縮小に努められたい。	<u>繰越欠損金（平成24年度末で承継勘定は約254億円、研究振興勘定は約65億円）の解消計画については、本法人の業務実績報告書等において、経年でどの程度解消しつつあるかに関して明らかにされていない。</u> <u>このため、今後の評価に当たっては、繰越欠損金解消の目標時期とともに、繰越欠損金残高と各年度の解消額である当期総利益、当期総利益の要因となった売上納付額等の経年推移の状況を業務実績報告書等で明らかにさせた上で、解消計画に係る評価を行うべきである。</u>

種苗管理センター（農林水産省）

○年度計画及び業務実績を踏まえた適切な評価が必要

農林水産省評価委員会の評価結果	当委員会の二次評価意見
評価項目：農林水産植物の品種登録に係る栽培試験等 【評価:A】 「見直し基本方針」及び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（平成22年11月総務省政策評価・独立行政法人評価委員会決定）に則し、品種保護Gメンの海外派遣については、より一層効果が見込まれるものに限定するため、平成23年度に策定した基準に照らして派遣することとした。なお、<u>派遣要請はなかった。</u> （参考） 【年度計画】 イ 品種保護Gメンに対し、制度未整備国等から<u>派遣要請があった場合は、平成23年度に策定した基準に照らして派遣する。</u>	品種保護Gメンの海外派遣については、貴委員会の評価結果をみると、品種保護Gメンの海外派遣に係る基準に照らして派遣の可否について検討する体制を構築していることをもってA評価（順調に進んでいる）とされている。しかしながら、当該事業については、平成24年度計画において、「制度未整備国等から派遣要請があった場合は、平成23年度に策定した基準に照らして派遣する。」とされていることから、<u>派遣要請がなかった場合、当該項目に係る評価を付すことは適切でないと考えられる。</u> 今後の評価に当たっては、<u>年度計画及び業務の実績を踏まえた上で、適切な評価を行うべきである。</u>

自動車検査（国土交通省）

○中期目標等に記載された業務については、その実施状況を明らかにした上で評価すべき

国土交通省評価委員会の評価結果	当委員会の二次評価意見
【平成24年度計画】 1. (2) 業務の質の向上に資する検査の高度化の推進 ① 高度化施設の活用 (エ) 効率的な運用の推進 高度化施設の運用にあたり、極力、受検者の待ち時間を縮減するため、職員に対し高度化施設の習熟を図るとともに、効率的な審査体制を整備します。また、引き続き、<u>効率性も含めたその効果の検証方法について検討します。</u> 【評定理由】 ○ 不正二次架装等の不正受検の防止、点検整備の促進等の国土交通省の施策に貢献するため、効率的な審査を実施すべく高度化施設を導入し運用を開始した。 ○ 高度化施設の運用にあたっては、効率的な運用を推進すべく、職員における高度化施設の習熟度の向上を図るとともに、高度化施設の実用性の改善及び予約枠の見直しなどを実施している。	<u>高度化施設の効率的な運用の推進については、運用の効率性を含めたその効果の検証方法について検討するとされているが、業務実績評価調書及び業務実績報告書においては、その検討状況について記載がない。</u> 記載がない理由については、高度化施設の本格運用前であることから、その本格運用後に想定される効果の項目及び効果の把握方法を検討中であり、具体的に公表できる状況でなかったためであるとしているが、今後の評価に当たっては、<u>中期目標等に記載された業務等については、その実施状況を明らかにした上で評価を行うべきである。</u>

4 国立大学法人及び大学共同利用機関法人の業務実績評価に対する意見の具体例

○個人情報等の不適切事案について正確な実態把握及び厳格な評価が必要

国立大学法人評価委員会の評価結果	当委員会の二次評価意見
個別の法人に対する評価結果例 ○ 教員が学外で学生の個人情報記録されたノートパソコンを紛失する事例、医療従事者が持ち場で患者等の個人情報記録されたUSBメモリーをそれぞれ紛失する事例、職員が新入生名簿を紛失する事例、職員が誤って個人情報が含まれたメールを送信する事例等、個人情報の不適切な管理事例が多数あったことから、再発防止とともに、個人情報保護に関するリスクマネジメントの強化に一層努めることが求められる。(名古屋大学) ○ 教員が学外で学生・学外者等の個人情報記録されたノートパソコン又はUSBメモリーを紛失する事例(2件)、また医師、看護師がそれぞれ患者等の個人情報記録されたUSBメモリーを紛失する事例(2件)があったことから、再発防止とともに、個人情報保護に関するリスクマネジメントの強化に一層努めることが求められる。(広島大学) ○ 上記のほか、評価結果において課題として指摘しているもの(14法人)	各法人の法令遵守及び危機管理体制については、貴委員会において「共通の観点」としてその状況について評価を行っており、平成24年度評価結果においては16法人において個人情報等の不適切な取扱いが発覚したことについて課題として指摘している。 しかしながら、上記16法人以外にも少なくとも3法人において同様の不適切事案が発生しており、これらが評価結果で明らかとされていないことから、今後の評価に当たっては、貴委員会において各法人の正確な実態把握及び厳格な評価を実施すべきである。

(参考1) 今後の評価において参考となるとと思われる一次評価結果の概要等(主なもの)

(1) 内部統制の充実・強化

① リスクの把握及び対応

評価委員会名	評価結果の概要等
総務省独立行政法人評価委員会	【統計センター】 <評価結果> リスクの把握・対応に関して、調査票及び調査票情報の滅失、破損、漏えい、公表期日前の統計調査結果の漏えい、製表結果の精度の低下、人的・物的リソースの不足をリスクと位置付け、これらのリスクに対応するため、製表業務における品質管理、情報セキュリティ対策、コンプライアンスの徹底及び危機管理に対する対策の取組を行っている。特に、製表業務の品質管理については、製表業務を品質、要員、期限の3つの側面ごとに品質目標を定めた品質管理活動推進策を毎年度策定し、これに基づき取組状況の監視、達成状況の評価、活動内容の見直しといった品質管理におけるPDCAサイクルを着実に回し、総合的品質管理が実施されており、品質の維持・向上が図られていることは評価できる。また、情報セキュリティ対策では、統計センターが行うべき情報セキュリティ対策基準を定め、全職員を対象に、eラーニング等により周知徹底を図っているほか、情報セキュリティ対策に関する統計センターの信頼性の維持・向上を図るために、公的認証基準であるISMS認証を平成19年度以降取得・更新し、PDCAサイクルによる統制がより強化されており、深刻な危機は発生していないことは評価できる。

(1) 内部統制の充実・強化

② 原子力施設等の安全管理

評価委員会名	評価結果の概要等
文部科学省独立行政法人評価委員会	【放射線医学総合研究所】 <評価結果> リスク管理について、縦、横の情報共有及び組織ごとの役割の明確化、効率化に目を配り、理事長が良くマネジメントに工夫・努力している。また、リスク管理会議においてリスクの洗い出しに努め、リスクの識別対応が適切に行われ、必要に応じて点検及び見直しを行い、リスクに適切に対応している。 <実績> ・ 放医研では放射性同位元素、放射線発生装置の使用等及び核燃料物質の使用等（政令第41条該当施設）を行っていることから、放射線障害防止法や原子炉等規制法等を遵守することが課せられており、これらの法令に基づき、<u>放射線障害予防規程や核燃料物質使用施設保安規定等、所内規程を設けている。これらに従い放射線障害の防止に必要な施設、設備等（遮へい、閉じ込め等に必要な施設、設備や放射線測定器等）について点検を行い、維持管理を行うとともに、異常時には、これらの規定等に基づき、異常事態の解消等の措置を講じることとしている。</u>なお、放射線管理区域に立ち入る者及び取扱等業務に従事する者に対しては、必要な教育及び訓練を実施している。 ・ 当研究所には、HIMACをはじめとする放射線発生装置及びそれに付随する施設があり、これら施設の適切な管理は極めて重要な事柄であると認識している。<u>これらの装置・施設に関しては、年間の整備、保守計画を立てて、週例点検や定期点検などを通じ、その健全性をチェックしている。更に、その装置を熟知した研究者、技術者が運転及び管理業務に当たり、役務の運転要員を常時配置し、装置の状況を監視している。</u>

(2) 成果・効果の明確化

評価委員会名	評価結果の概要等
文部科学省独立行政法人評価委員会	【教員研修センター】 ＜評価結果＞ （研修成果の指標） ③ <u>受講者の任命権者である都道府県・指定都市教育委員会、市町村教育委員会又は所属する各学校長等に対して、研修終了後1年後を目途としてアンケート調査等を実施し、事業年度平均で80%以上から、「研修成果を効果的に活用できている」などのプラスの評価を得る。</u> ④ <u>受講者又はその任命権者等に対する調査等を適宜実施し、事業年度平均で80%以上の受講者が、研修終了後に、各地域における学校訪問の実施、各教育委員会等が行う研修等の企画・立案、講師として又は各種教育施策の企画・立案・推進において指導的な役割を担っているとの結果を得る。</u> （分析・評価） ○ <u>委託研修を除く全ての研修において、受講者の参加率は85%以上であり、目標を達成している。また、有意義回答率、任命権者、各学校長の「研修成果を効果的に活用できている」とのプラス評価、受講者が各地域における研修等の企画・立案、推進で指導的な役割を担っているとの評価はそれぞれ、85、80、80%を超えており、いずれも研修成果の目標を達成しており評価できる。</u>
厚生労働省独立行政法人評価委員会	【労働者健康福祉機構】 ＜評価結果＞ 産業保健推進センター等における人材育成（産業保健関係者に対する研修）業務については、研修事業の効果的・効率的な実施を図る観点から、現場で実践できるスキルを体得させることを目的とした参加型研修や、時宜を得たテーマの設定、休日・夜間の開催等の取組により、研修件数及び受講者の有益度調査に係る目標を達成していることは評価できる。 （中略） なお、人材育成（研修）業務等について、研修件数等の量的な評価指標に加えて、事業の効果についての客観的な評価指標を設定することが望まれる。

(3) 受益者負担の妥当性等

評価委員会名	評価結果の概要等
文部科学省独立行政法人評価委員会	【国立女性教育会館】 ＜評価結果＞ <u>これまで無料であった研修参加費について、自己収入の拡大のため一部研修に参加者負担を採り入れたことは評価できる。企業向けセミナーのように組織内への受益が大きい研修や個人の専門性を高めたりする研修を有料とすることは妥当である。しかし、国の施策を推進するための研修などは受講者負担を極力軽減すべきである。そのため受講料設定に当たっては研修内容の趣旨・目的を踏まえて検討してほしい。</u>
経済産業省独立行政法人評価委員会	【工業所有権情報・研修館】 ＜評価結果＞ ○ <u>研修の受講料について、特に中小・ベンチャー企業所属の受講者は受講料が無料となっているが、これは政策的重要性に鑑みると必要な措置といえる。その結果、平成24年度の受講料収入と実施コストにおいて不均衡が生じているが、最終的に特許庁の審査迅速化という形で特許庁が裨益することから、妥当な受益者負担となっているものと認められる。ただし、受講者数が現状で十分といえるかは検証が必要と思われる。</u> ＜実績＞ ○ 研修（審査基準の適切な考え方や拒絶理由に対する適切な応答方法に関する知識等を積極的に提供し理解を深めるための研修（「特許審査基準討論研修」「意匠審査基準討論研修」「意匠拒絶理由通知応答研修」））の受講料は、情報・研修館の内部規則に基づき、研修の日数、科目、受講対象者等を勘案して実費相当額が定められている。ただし、<u>中小・ベンチャー企業に所属する受講者は政策的に無料としている等の要因から研修受講料収入額は研修実施コストを下回っており、不足分は運営費交付金を充当している。</u> ・ 収入額 888千円 ・ 支出額 1,381千円（収支差▲493千円）

(4) 施設・事務所等別の評価

評価委員会名	評価結果の概要等																				
財務省独立行政法人評価委員会	【酒類総合研究所】																				
	＜評価結果＞																				
	イ 酒類製造者を対象とした講習																				
	清酒製造技術講習（2回）及び酒類醸造講習（清酒上級コース、本格焼酎コース）は、日本酒造組合中央会と共催し、収支相償の理念に基づき東京事務所と広島事務所で実施した。受講者数、内容等から開催の目的と目標は達成されたと判断するとともに、受講者の満足度も高かった。																				
	講習業務については、業界からのニーズが高く、受講希望者は定員を超えている状態である。酒類製造における伝統技術の継承および酒類業界の発展に向け大きく寄与することから、酒類総研の果たすべき重要な役割のひとつでもある。																				
	＜実績＞																				
	イ 酒類製造者等を対象とした講習																				
	（イ）清酒製造技術講習																				
	清酒製造業者の経験の浅い従業員に対する講習として清酒製造技術講習を東京事務所において次表のとおり実施した。																				
	講習生OBに特別講義の講師を依頼し、講習生のモチベーションの向上につなげるとともに、「技術・技能チェックシート」を利用して講習生の習熟度の把握に努め、フォローアップの時間を設けるなど、理解度に即した対応を行った。																				
平成 24 年度清酒製造技術講習実績																					
<table><tr><td></td><td>第 43 回</td><td>第 44 回</td></tr><tr><td>対象者</td><td colspan="2">清酒製造業者の経験の浅い従業員</td></tr><tr><td>実施期間</td><td>平成 24 年 5 月 14 日(月)～ 6 月 22 日(金)</td><td>平成 24 年 8 月 27 日(月)～ 10 月 5 日(金)</td></tr><tr><td rowspan="2">講習参加者</td><td>16 人</td><td>16 人</td></tr><tr><td>平均年齢 29.8 才 平均経験期間 34 ヶ月</td><td>平均年齢 31.6 才 平均経験期間 32 ヶ月</td></tr><tr><td>受講費用</td><td colspan="2">日本酒造組合中央会会員 13 万 6,500 円/人、非会員 20 万 4,750 円/人</td></tr><tr><td>講習の概要</td><td colspan="2">講義科目：酒造概論、原料及び原料処理、醗造方法、もろみ管理等、31 科目 （外部講師担当 18 科目を含む。） 実 習：仕込実習、官能検査実習等、8 科目</td></tr></table>			第 43 回	第 44 回	対象者	清酒製造業者の経験の浅い従業員		実施期間	平成 24 年 5 月 14 日(月)～ 6 月 22 日(金)	平成 24 年 8 月 27 日(月)～ 10 月 5 日(金)	講習参加者	16 人	16 人	平均年齢 29.8 才 平均経験期間 34 ヶ月	平均年齢 31.6 才 平均経験期間 32 ヶ月	受講費用	日本酒造組合中央会会員 13 万 6,500 円/人、非会員 20 万 4,750 円/人		講習の概要	講義科目：酒造概論、原料及び原料処理、醗造方法、もろみ管理等、31 科目 （外部講師担当 18 科目を含む。） 実 習：仕込実習、官能検査実習等、8 科目	
	第 43 回	第 44 回																			
対象者	清酒製造業者の経験の浅い従業員																				
実施期間	平成 24 年 5 月 14 日(月)～ 6 月 22 日(金)	平成 24 年 8 月 27 日(月)～ 10 月 5 日(金)																			
講習参加者	16 人	16 人																			
	平均年齢 29.8 才 平均経験期間 34 ヶ月	平均年齢 31.6 才 平均経験期間 32 ヶ月																			
受講費用	日本酒造組合中央会会員 13 万 6,500 円/人、非会員 20 万 4,750 円/人																				
講習の概要	講義科目：酒造概論、原料及び原料処理、醗造方法、もろみ管理等、31 科目 （外部講師担当 18 科目を含む。） 実 習：仕込実習、官能検査実習等、8 科目																				
注 本講習は国税庁が実施していた講習を引き継いでおり、それを含めた通算の回数となっている。																					

※ 広島事務所で実施した酒類醸造講習についても、清酒製造技術講習と同様の評価結果及び実績の記載あり。

※ 広島事務所で実施した酒類醸造講習についても、清酒製造技術講習と同様の評価結果及び実績の記載あり。

(5) 利便性向上に向けた取組

評価委員会名	評価結果の概要等
文部科学省独立行政法人評価委員会	【日本学生支援機構】 ＜評価結果＞ <u>日本留学試験利用案内を作成し、試験の利用促進に取り組むとともに、日本留学試験を利用した渡日前入学許可等の取組を促したことで、渡日前入学許可実施校が前年度から増加していることが評価できる。</u> ＜実績＞ <u>利便性を向上させる観点から、平成22年度及び平成23年度に文部科学省が実施したコンピュータ試験の試行試験の結果も踏まえて、現行の試験をコンピュータ試験に移行する場合の具体的な運用プラン、実施スケジュール、試験問題開発に関する課題、導入費用等を整理し、コンピュータ試験化に関するメリット・デメリットを検証するための調査を実施し、引き続き検討した。</u> <u>外国人留学生の入学選考において、日本留学試験の成績を利用し、国外から直接出願を受け付け、入学選考のための出願者を渡日させることなく可否を判定し、入学を許可する「渡日前入学許可制度」を促進している。平成24年度は、大学等に対し、日本留学試験の利用や渡日前入学許可等の取組を促したところ、平成23年度よりも実施校数が増加したことから、日本留学試験利用者の利便性が向上した。</u>

(6) 保有資産の見直し

評価委員会名	評価結果の概要等
経済産業省独立行政法人評価委員会	【中小企業基盤整備機構】 ＜評価結果＞ ○ 「独立行政法人の職員宿舎見直し計画」（平成24年4月3日公表）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日公表）に示された方針に従い、現在の入居職員が退去次第廃止することとした借り上げ宿舎（5宿舎）について、24年度末までに3宿舎を廃止したことは評価できる。 ＜実績＞ <u>所有宿舎（5宿舎）については、存置と所有宿舎近辺の借上げ宿舎への移行とのコスト比較を行ったところ、存置の方が経済的であることから、継続して使用することを決定（24年度利用率58%）。</u> ＜評価結果＞ ○ 職員宿舎の廃止・集約化に係る計画（20年3月策定）に基づき職員宿舎の廃止、改修工事を実施した宿舎への集約化等の取り組みを継続実施しており評価できる。 ＜実績＞ 20年3月末時点：自己所有137戸、区分所有39戸、 25年3月末時点：自己所有103戸（▲34戸）区分所有0戸（▲39戸） 廃止宿舎数（所有）：73戸（▲41.5%） ＜評価結果＞ ○ <u>また、宿舎制度の自主的な見直しにより、借上上限額見直し、自己負担の増額等を行い、宿舎に係る法定外福利費を削減（23年度比23.4%の削減、20年度比58.9%の削減）したことは高く評価できる。</u>

(7) 運営費交付金債務の評価

評価委員会名	評価結果の概要等
経済産業省独立行政法人評価委員会	【工業所有権情報・研修館】 ＜評価結果＞ ○ 予算決算差額として約10億円が生じており、その主な要因として節減に日常的に取り組まれていることは高く評価できる。一方、<u>予算決算で乖離が生じた部分については、不安定要因はぬぐえないものの、ある程度現実的な予算作成が必要ではないか。</u> ＜実績＞ ○ <u>平成24年度における運営費交付金債務は、単年度で1,001,667千円発生しており、債務残高として2,182,757千円を計上。平成24年度運営費交付金に対する割合はそれぞれ、105%、229%となっている。</u> ○ 平成24年度における運営費交付金債務の主な発生要因としては、①競争的調達及び出願件数の減少等の外的要因に伴う節減の実施による節減（約5.7億円）、②事業実施内容の見直し等による節減（約2.2億円）、③その他の要因に伴う節減（約1.9億円）等により発生したものであり、事業の未実施や遅れが生じているものではない。 ○ 運営費交付金債務残高については、翌事業年度以降において収益化する予定。特に、今後の課題として、特許庁業務・システム最適化計画を踏まえた情報システムの開発が情報・研修館においても発生する見込みであり、第3期中期目標期間開始当初に想定していなかった対応への財源として使用していくことも検討中。

(参考2) 平成24年度の業務実績評価対象独立行政法人(102法人)

【内閣府所管】 3法人

国立公文書館
国民生活センター
北方領土問題対策協会

【総務省所管】 4法人

情報通信研究機構
統計センター
平和祈念事業特別基金(※1)
郵便貯金・簡易生命保険管理機構

【外務省所管】 2法人

国際協力機構
国際交流基金

【財務省所管】 4法人

酒類総合研究所
造幣局
国立印刷局
日本万国博覧会記念機構

【文部科学省所管】 23法人

国立特別支援教育総合研究所
大学入試センター
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

科学技術振興機構
日本学術振興会
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
大学評価・学位授与機構
国立大学財務・経営センター
日本原子力研究開発機構

【厚生労働省所管】 19法人

国立健康・栄養研究所
労働安全衛生総合研究所
勤労者退職金共済機構
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
医薬品医療機器総合機構
医薬基盤研究所
年金・健康保険福祉施設整理機構
年金積立金管理運用
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

【農林水産省所管】 13法人

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
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
農畜産業振興機構
農業者年金基金
農林漁業信用基金

【経済産業省所管】 10法人

経済産業研究所
工業所有権情報・研修館
日本貿易保険
産業技術総合研究所
製品評価技術基盤機構
新エネルギー・産業技術総合開発機構
日本貿易振興機構
情報処理推進機構
石油天然ガス・金属鉱物資源機構
中小企業基盤整備機構

【国土交通省所管】 20法人

土木研究所
建築研究所
交通安全環境研究所
海上技術安全研究所
港湾空港技術研究所
電子航法研究所
航海訓練所
海技教育機構
航空大学校
自動車検査
鉄道建設・運輸施設整備支援機構
国際観光振興機構
水資源機構
自動車事故対策機構
空港周辺整備機構
海上災害防止センター(※2)

都市再生機構
奄美群島振興開発基金
日本高速道路保有・債務返済機構
住宅金融支援機構

【環境省所管】 2法人

国立環境研究所
環境再生保全機構

【原子力規制委員会所管】 1法人

原子力安全基盤機構

【防衛省所管】 1法人

駐留軍等労働者労務管理機構

※1 平和祈念事業特別基金は、平成25年4月1日をもって解散。

※2 海上災害防止センターは、平成25年10月1日をもって解散。



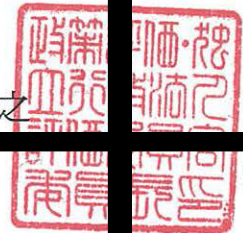
政 委 第 3 8 号
平成 25 年 12 月 16 日

総務省独立行政法人評価委員会

委 員 長 酒 井 善 則 殿

政策評価・独立行政法人評価委員会

委 員 長 岡 素 之



平成 24 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

当委員会は、平成 25 年 9 月 6 日付けをもって貴委員会から通知のあった「総務省所管独立行政法人（平和祈念事業特別基金、情報通信研究機構、郵便貯金・簡易生命保険管理機構及び統計センター）の平成 24 年度業務実績評価及び平和祈念事業特別基金、統計センターの第 2 期中期目標期間の業務実績評価の結果の通知について」に関して、別紙のとおり意見を取りまとめましたので、通知します。

当委員会としては、平成 25 年 5 月 20 日に独立行政法人評価分科会において取りまとめた「平成 24 年度業務実績評価の具体的取組について」に記載した重点事項を中心に、政府全体の評価の厳格性及び信頼性の確保に重点を置き、横断的な評価を行ったところです。

独立行政法人等の適正な運営及び質の高い行政サービスを確保するためには、問題点等を明らかにした上で改善を促すとともに、法人の積極的な取組を更に促進する質の高い評価が不可欠です。そのためには、評価の在り方について不断の改善を図っていくことが求められます。貴委員会におかれては、独立行政法人等に対する国民の厳しい視線を意識しながら評価に取り組んでおられることと存じますが、今般の当委員会の意見を踏まえ、一層の評価内容の充実や評価の質の向上に向けた取組が行われることを期待します。

平成24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

平成24年度における総務省所管4法人（情報通信研究機構、統計センター、平和祈念事業特別基金、郵便貯金・簡易生命保険管理機構）の業務の実績に関する貴委員会の評価の結果等についての意見は以下のとおりである。

【各府省所管法人共通】

各府省独立行政法人評価委員会におかれては、以下に記載する各府省所管法人共通の指摘事項に加え、別添として取りまとめた「今後の評価において参考となるとと思われる一次評価結果の概要等」も参考にしながら、今後の評価における質の向上、内容の充実等に努められたい。

（内部統制の充実・強化）

＜リスクの把握及び対応＞

平成24年度における独立行政法人等の業務の実績に関する当委員会の二次評価については、「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決定。以下「具体的取組」という。）において、法人にとって優先的に対応すべき重要な課題（リスク）の把握及び対応の取組について、リスクが何であるか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について特に留意すべきとしたところである。

今回、リスクの把握及び対応に関する取組については、全ての府省評価委員会において評価が行われていた。中には、リスク把握の結果抽出された組織全体で優先的に対応すべき重要なリスクが何であるかを一次評価書等で明らかにした上で、これらのリスクへの対応状況を評価している事例もみられた。

今後の評価に当たっては、組織全体によるリスクの洗い出しや監事監査結果等を活用した法人全体のリスク把握の取組について評価するとともに、リスク把握の結果、どのようなリスクが優先的に対応すべきリスクとされ、これらのリスクに対しどのように対応したかを含めて評価を行うことが望ましい。

＜原子力施設等の安全管理＞

昨今の原子力施設及び大型放射線発生装置（以下「原子力施設等」という。）における安全管理に関する不適切事案等を踏まえ、原子力施設等を有する独立行政法人については、規制当局が実施する評価の趣旨を踏まえた上で、その評価結果や評価結果を踏まえた法人の取組を含めた原子力施設等に関するリスク評価及び保守点検等の安全管理に係る具体的な取組に関する評価を行うことが重要である。

原子力施設等を保有する独立行政法人について、当該評価の実施状況をみたところ、一部の法人におけるこれらの取組に関する評価結果が十分に説明されていない事例があった。

原子力施設等における安全管理に係るリスクが顕在化した場合は人的及び物的な被害が甚大であり、また、安全管理が適切に実施されているかについては国民の関心も高いものである。このため、今後の評価に当たっては、規制当局による評価結果及び当該評価結果を踏まえた法人の取組並びに法人の自主的なリスクマネジメントも含めた安全管理の取組の状況や、評定に至った理由を十分に明らかにすることにより一層厳格な評価を行うことが望ましい。

(成果・効果の明確化)

具体的取組を踏まえ、人材育成業務を行っている法人について、関連業界への就職率、資格取得割合、終了後の活動状況等の業務の成果・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の評価が実施されているかについてみたところ、①成果・効果についての記載がないもの、②「成果を上げている。」

「高い評価を得ている。」等の記載はあるものの、成果・効果についての具体的な記載がないもの、③研修等の実施後のアンケート調査等における満足度や有効とする回答の割合等をもって成果・効果があったと評価しており、評価の指標が人材育成業務を実施することにより発現した成果・効果とはなっていないもの等があった。

今後の評価に当たっては、研修等の満足度等ではなく、人材育成業務を実施することにより発現することが期待される成果・効果についての客観的かつ具体的な指標を設定させ、人材育成業務の取組の実績と当該指標に対応した成果・効果の発現状況及びそれらの関連性等を明らかにした上で、より一層厳格な評価を行う必要がある。

(受益者負担の妥当性等)

具体的取組を踏まえ、人材育成業務及び検査・試験・評価等業務を行っている法人について、受益者負担の妥当性・合理性について、受益者負担額やコストとの関連性等を明らかにした上での評価が実施されているかについてみたところ、①受益者負担についての記載が全くないもの、②受益者負担額等の実績は記載されているものの、その妥当性・合理性についての評価までは行われていないもの、③受益者負担額について妥当であると評価されているものの、その理由、根拠等が必ずしも十分に説明されていないもの等があった。

今後の評価に当たっては、受益者負担額やコスト等について明らかにし、それらの関連性等について検証した上で、受益者負担額（受益者負担がない場合も含む。）の妥当性・合理性について厳格な評価を行う必要がある。

(施設・事務所等別の評価)

具体的取組を踏まえ、人材育成業務及び検査・試験・評価等業務を行っている法人について、複数の施設・事務所等において行われる業務等に関し、個別の実績を明らかにした上での評価が実施されているかについてみたところ、①施設・事務所等ごとの実績は明らかにされておらず、施設・事務所等全体としての実績に基づき評価しているもの、②施設・事務所等ごとの実績は明らかにしているものの、評価に当たっては、施設・事務所等全体として行っているもの、③そもそも複数の施設・事務所等において当該業務が実施されているか否か明らかにされていないもの等があった。

今後の評価に当たっては、複数の施設・事務所等において人材育成業務及び検査・試験・評価等業務が実施されているか否かについて明らかにした上で、複数の施設・事務所等において当該業務が実施されている場合、施設・事務所等ごとの実績を明らかにするとともにそれぞれ個別に評価を行う必要がある。

(利便性向上に向けた取組)

具体的取組を踏まえ、検査・試験・評価等業務を行っている法人について、標準処理期間の設定、処理日数の縮減、手続の電子化等の利用者の利便性向上に向けた取組に係る評価が実施されているかについてみたところ、①「取組により利便性の向上を図っている。」等の評価が行われているものの、利便性の向上を表す客観的な指標を

用いた評価が行われていないもの、②利便性の向上に向けた取組によって得られた具体的な成果・効果についての記載がなく、評価が行われていないもの、③利便性の向上に向けた取組の実績とそれによって得られた成果・効果について記載されているものの、取組実績と成果・効果の関連性等についての評価が行われていないもの等があった。

今後の評価に当たっては、利便性の向上を客観的に表す指標を設定させ、利便性向上に向けた取組の実績とそれにより得られた成果・効果との関連性等を明らかにした上で、より一層厳格な評価を行う必要がある。

(保有資産の見直し)

具体的取組を踏まえ、職員宿舎の見直しの取組についての評価の実施状況をみるところ、独立行政法人の職員宿舎については、「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「実施計画」という。）において、廃止等の見直しが求められてきたところであるが、それらの実施状況を明らかにしないままに評価を行っている事例があった。

今後の評価に当たっては、見直しの実施状況を明らかにし、見直し内容の妥当性等についても言及した上で、より一層厳格な評価を行う必要がある。

なお、実施計画で廃止等の方針が示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や有効活用等の取組状況を明らかにした上で評価を行っている事例もあることから、実施計画で廃止等の方針が示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であっても、自主的な保有の見直しや有効活用等の取組状況を明らかにした上で、その妥当性等について評価を行うことが望ましい。

(運営費交付金債務の評価)

運営費交付金債務に関する評価について、大半が平成 24 年度分の運営費交付金の交付額と同年度交付分に係る未執行額とを比較した上での評価を行っているが、23 年度以前交付分の 24 年度末時点における未執行額についての評価はほとんど行われていない。

今後の評価に当たっては、運営費交付金債務残高のうち、評価対象年度だけではなく、過去の年度に交付された分についても、未執行となっている理由及び資金の保有の必要性について評価を行う必要がある。

中期目標期間における業務の実績に関する評価の結果 についての意見

【統計センター】

本法人については、「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 25 年 1 月 21 日付け政委第 6 号政策評価・独立行政法人評価委員会通知。以下「勧告の方向性」という。）の取りまとめに当たり、その組織及び業務の全般にわたる見直しの中で、個々の中期目標の達成状況をも判定する観点から併せて検討を行ったところであり、独立行政法人通則法（平成 11 年法律第 103 号）第 34 条第 3 項の規定に基づく所要の意見については、勧告の方向性を通じて指摘したものである。

なお、勧告の方向性を踏まえて策定された新中期目標等に沿った業務の質の向上及び効率化が、的確な業務の進捗と併せて推進されるよう、貴委員会は、毎年度の厳格かつ的確な評価に努められたい。

(別 添)

今後の評価において参考となると思われる一次評価結果の概要等

(内部統制の充実・強化)

<リスクの把握及び対応>

評価委員会名	評価結果の概要等
総務省独立行政法人評価委員会	【統計センター】 <評価結果> リスクの把握・対応に関して、<u>調査票及び調査票情報の滅失、破損、漏えい、公表期日前の統計調査結果の漏えい、製表結果の精度の低下、人的・物的リソースの不足をリスクと位置付け、これらのリスクに対応するため、製表業務における品質管理、情報セキュリティ対策、コンプライアンスの徹底及び危機管理に対する対策の取組を行っている。</u>特に、製表業務の品質管理については、製表業務を品質、要員、期限の3つの側面ごとに品質目標を定めた品質管理活動推進策を毎年度策定し、これに基づき取組状況の監視、達成状況の評価、活動内容の見直しといった品質管理におけるPDCAサイクルを着実に回し、総合的品質管理が実施されており、品質の維持・向上が図られていることは評価できる。また、情報セキュリティ対策では、統計センターが行うべき情報セキュリティ対策基準を定め、全職員を対象に、eラーニング等により周知徹底を図っているほか、情報セキュリティ対策に関する統計センターの信頼性の維持・向上を図るために、公的認証基準であるISMS認証を平成19年度以降取得・更新し、PDCAサイクルによる統制がより強化されており、深刻な危機は発生していないことは評価できる。
文部科学省独立行政法人評価委員会	【国立文化財機構】 <評価結果> <u>組織全体で取り組むべき重要なリスクとして、①適切な人員の確保、②給与削減対応に伴う人事交流の確保、③大規模自然災害等への対応(耐震化等)、④文化財の破損・盗難・劣化等、⑤収蔵庫の不足、⑥電力逼迫下における収蔵庫・</u>

評価委員会名	評価結果の概要等
	展示室等の適切な温湿度管理を把握しており、対応が図られている。 <実績> 【組織全体で取り組むべき重要な課題（リスク）の把握状況】 リスクの把握については、役員会のほか ・国立文化財機構 7 施設連絡協議会（24 年度開催回数：1 回） 法人全体や各施設の課題の整理や連絡・協議を行い、必要に応じて役員会に上程している。 ・国立文化財機構研究・学芸系職員連絡協議会（24 年度開催回数：1 回） 研究調整役のもと、機構内の研究者間の情報交換の場を設け、展覧会企画、機構の取組み、課題等について協議を行い、必要に応じ役員会に上程している。 などにより把握している。 把握している重要なリスクは以下の通りである。 ・適切な人員の確保 業務の拡充・拡大にもかかわらず、人件費削減などにより人員の補充が困難であり、職員の負担が過大となっている。身分的に不安定な任期付きの非常勤職員やアソシエイトフェローによる対応には限界があり、文化財の取扱・展示・調査研究等に必要な専門知識や技術の継承が困難になりつつある。 ・給与削減対応に伴う人事交流の確保 臨時特例法（国家公務員の給与の改定及び臨時特例に関する法律）への対応については、国立文化財機構と従来人事交流を行ってきた大学法人等の間で差が生じており、人事交流の継続が困難になりつつある。 ・大規模自然災害等への対応（耐震化等） ・文化財の破損・盗難・劣化等 ・収蔵庫の不足 ・電力逼迫下における収蔵庫・展示室等の適切な温湿度管理 【組織全体で取り組むべき重要な課題（リスク）に対す

評価委員会名	評価結果の概要等
	【対応状況】 リスクに対する対応については、役員会のほか ・国立文化財機構 7 施設連絡協議会（24 年度開催回数：1 回） 法人全体や各施設の課題の整理や連絡・協議を行い、必要に応じて役員会に上程している。 ・国立文化財機構研究・学芸系職員連絡協議会（24 年度開催回数：1 回） 研究調整役の下、機構内の研究者間の情報交換の場を設け、展覧会企画、機構の取組、課題等について協議を行い、必要に応じ役員会に上程している。 などにより対応している。
厚生労働省独立行政法人評価委員会	【国立重度知的障害者総合施設のぞみの園】 ＜評価結果＞ ⑥ 内部統制について 内部統制については、理事長の指示の下に、平成 20 年度に取りまとめた報告書に基づき、①リスク対応に重点を置いた取組、②内部監査の実施、③継続的なモニタリングによる内部進行管理の充実、④施設利用者に係る感染症の蔓延防止対策、事故防止対策及び防災対策等リスク回避・軽減への取組及び⑤業務内容の情報公開等を行うなど、適切な統制環境確保に向けて取り組んでいると認められる。 また、のぞみの園の内部統制の課題に対して、組織が一体となって対応する仕組みの構築が有用であることから、職員研修会を実施し、組織が抱える課題を職員一人ひとりの問題として理解・認識して取組を実施し、利用者の福祉サービスの質の向上に努めている。 内部統制の取組については、リスク対応計画の取組による業務効率化・有効化状況を調査し評価することが必要であるので、内部監査等において、その実施状況を確認し、監査結果を当法人ホームページに掲載し、内部統制・ガバナンス強化に努めていると認められる。 ＜実績＞ ① 内部統制の向上を図るための取組

評価委員会名	評価結果の概要等
	○ 平成 24 年度も引き続き、のぞみの園の「阻害要因（リスク）一覧」をもとに、法人として優先的に対応するリスク（以下「優先対応リスク」という。）について計画の策定をし対応した。 【優先対応リスク】 ・生活棟における支援・介護などの不備による利用者の骨折、打撲・創傷など ・誤与薬の発生 ・当事者意識の欠如 ○ リスク対応計画の策定にあたっては、優先対応リスクに対する現状把握、課題抽出及び課題対応策の策定について、幹部職員、現場責任者及び職場担当者に対して役職縦横的、組織縦横的にヒアリングを実施し、各リスクの内部統制の成熟度の評価結果に基づき行った。 リスク対応計画の取組は、各リスクに対する各部所の現在の対応状況・課題、対応策、対応期限及び担当部所等を定め、平成 25 年 3 月までに計画に基づき、担当部所が他の関係部所と連携を図りつつ、リスクの軽減等のための取組を行った。 また、リスク対応計画の取組状況のヒアリングを 2 回行い、計画の進捗状況の確認を行った。
農林水産省独立行政法人評価委員会	【森林総合研究所】 ＜評価結果＞ 内部統制の充実・強化を通じて業務全般にわたる適正化及び運営の改善と活性化を図るため、平成 23 年度に引き続き、PDCA サイクルによる研究所の業務に係るリスクの識別、評価、対応計画の策定を行い、内部統制強化のためのリスク対応の取り組みを進めた。平成 24 年度は、研究所として優先して対応すべきリスクとして、「行政との連携」、<u>「種苗の生産と配布」</u>、「契約地の管理」及び「効果的な広報の推進」の 4 点を選定し、これらのリスクに対して取り組むべき具体的な対応計画を策定したうえで、年度内の実施状況を点検した。 主な対応計画と実施状況の具体的な例としては、

評価委員会名	評価結果の概要等
	① 「行政との連携」では、林野庁及び森林総研の幹部による会合において、行政要望と研究成果の意見交換を行い、今後対応すべき課題を集約した。特に、行政ニーズの高い低コスト林業、木質バイオマス、及び放射能に関わる分野横断的研究会を組織し、行政ニーズへの活用や今後検討すべき課題を抽出するなどして、研究成果の行政施策への反映に努めた。 ② 「種苗の生産と配布」では、生産数が限られているエリートツリー原種について、都府県間の配布調整における混乱を回避するため、原種生産見通しにより次年度以降も配布が可能であることを示し、都府県と事前調整を図り、適正な配布決定を行った。また、都道府県の希望時期を踏まえた配布実施について、隠れたリスクを排除し適切な配布が行えるよう、配布実施状況について、都道府県にアンケートを行うこととした。 ③ 「契約地の管理」では、公益的機能を高度かつ持続的に発揮する観点から、長伐期施業あるいは複層林施業を進めるため、契約の期間延長や権利保全を着実に進める必要があることから、契約管理マニュアルに基づき、契約変更手続きに取り組むとともに、変更登記手続きが行えない契約地については、明認方法により権利の保全を図った。 ④ 「効果的な広報の推進」では、国民のニーズに対応した効果的な情報を発信するため、広報体制検討委員会を設置し、情報の受け手のニーズを的確に把握することに努めた。また、送付物の内容に合わせた送付先の見直し・仕分け作業を進め、効果的な配布に努めた。さらに、見やすいホームページの作成を目的に、全所的にデザインの統一を図った。一方、刊行物による広報活動の費用対効果を検討し、刊行物の PDF 化によるホームページへの掲載を活用し、印刷経費等の軽減を進めた。

＜原子力施設等の安全管理＞

評価委員会名	評価結果の概要等
文部科学省独立行政法人評価委員会	【放射線医学総合研究所】 ＜評価結果＞ リスク管理について、縦、横の情報共有及び組織ごとの役割の明確化、効率化に目を配り、理事長が良くマネジメントに工夫・努力している。また、リスク管理会議においてリスクの洗い出しに努め、リスクの識別対応が適切に行われ、必要に応じて点検及び見直しを行い、リスクに適切に対応している。 ＜実績＞ ・ 最重要リスクとした地震等の自然災害対応について、まず震度6弱を想定し、予想される問題及び対応策について検討することを決定した。これをモデルケースとして、他のリスクについても重要度の高いものを優先し、対応していくことを決定した。 ・ 昨年度把握したリスクとして、施設・設備の老朽化対策に関し、今後6年間（平成24年度～29年度）の設備機器改修年次計画を策定したが、24年度は計画に従い、「万一の地震等におけるエレベータ内閉じ込めに即応するため、エレベータインターホンの集合化」等を実施した。 ・ 放医研では放射性同位元素、放射線発生装置の使用等及び核燃料物質の使用等（政令第41条該当施設）を行っていることから、放射線障害防止法や原子炉等規制法等を遵守することが課せられており、これらの法令に基づき、<u>放射線障害予防規程や核燃料物質使用施設保安規定等、所内規程を設けている。これらに従い放射線障害の防止に必要な施設、設備等（遮へい、閉じ込め等に必要な施設、設備や放射線測定器等）について点検を行い、維持管理を行うとともに、異常時には、これらの規定等に基づき、異常事態の解消等の措置を講じることとしている。</u>なお、放射線管理区域に立ち入る者及び取扱等業務に従事する者に対しては、必要な教育及び訓練を実施している。 ・ 当研究所には、HIMACをはじめとする放射線発生装置及びそれに付随する施設があり、これら施設の適切な

評価委員会名	評価結果の概要等
	管理は極めて重要な事柄であると認識している。<u>これらの装置・施設に関しては、年間の整備、保守計画を立てて、週例点検や定期点検などを通じ、その健全性をチェックしている。更に、その装置を熟知した研究者、技術者が運転及び管理業務に当たり、役務の運転要員を常時配置し、装置の状況を監視している。</u>

(成果・効果の明確化)

評価委員会名	評価結果の概要等
文部科学省独立行政法人評価委員会	【教員研修センター】 ＜評価結果＞ (研修成果の指標) ① (略) ② (略) ③ <u>受講者の任命権者である都道府県・指定都市教育委員会、市町村教育委員会又は所属する各学校長等に対して、研修終了後1年後を目途としてアンケート調査等を実施し、事業年度平均で80%以上から、「研修成果を効果的に活用できている」などのプラスの評価を得る。</u> ④ <u>受講者又はその任命権者等に対する調査等を適宜実施し、事業年度平均で80%以上の受講者が、研修終了後に、各地域における学校訪問の実施、各教育委員会等が行う研修等の企画・立案、講師として又は各種教育施策の企画・立案・推進において指導的な役割を担っているとの結果を得る。</u> (分析・評価) ○ 委託研修を除く全ての研修において、受講者の参加率は85%以上であり、目標を達成している。また、有意義回答率、<u>任命権者、各学校長の「研修成果を効果的に活用できている」とのプラス評価、受講者が各地域における研修等の企画・立案、推進で指導的な役割を担っているとの評価はそれぞれ、85、80、80%を超えており、いずれも研修成果の目標を達成しており評価できる。</u>
厚生労働省独立行政法人評価委員会	【労働者健康福祉機構】 ＜評価結果＞ 平成24年度の業務実績の評価結果（総合評価書） 産業保健推進センター等における人材育成（産業保健関係者に対する研修）業務については、研修事業の効果的・効率的な実施を図る観点から、現場で実践できるスキルを体得させることを目的とした参加型研修や、時宜を得たテーマの設定、休日・夜間の開催等の取組により、研修件数及び受講者の有益度調査に係る目標を達成していることは評価できる。

評価委員会名	評価結果の概要等
	(中略) なお、人材育成(研修)業務等について、研修件数等の量的な評価指標に加えて、事業の効果についての客観的な評価指標を設定することが望まれる。
農林水産省独立行政法人評価委員会	【水産大学校】 <評価結果> (自己評価に対する評価委員会における検証(委員会における基礎項目評価結果)) [所見] ・ <u>二級海技士免許筆記試験合格率の達成目標は、専攻科の受験者中 80%であるが、「二級海技士(機関)」においては、76.9%と目標を達成できていない。改善のための対策が望まれる。</u> ・ <u>三級海技士(航海)の取得率が 86.2%に留まっており「すべての学生が三級海技士試験などに合格するように努める。」とする年度計画を達成できておらず、この取得率が 100%に達しなかった原因の分析と、取得率向上に向けた今後の取り組みを行う必要がある。</u> ・ <u>就職希望者の就職率 95.5%、そのうち水産関連分野 81.5%であり、年度計画の 75%以上は確保されており、さらなる充実が期待される。</u>
経済産業省独立行政法人評価委員会	【工業所有権情報・研修館】 <評価結果> 3. 行政機関・民間企業等の人材に対する研修 ○ <u>各研修で習得した知識や実務能力は受講生の所属機関で活用されており、研修効果として出願の厳選等の行動につながり、特許審査の迅速化に貢献しているものと認められる。その結果、「2013 年には審査順番待ち期間について 11 か月 (FA11) を達成」という特許庁の政策目標が達成できる見込み」となっており、「特許庁の業務の迅速化に資する」という目的に沿った成果として評価できる。</u> ○ 受講生のニーズを踏まえたカリキュラム等の見直しを常に実施しており、その結果としてアンケートによる満足度が多くの研修で 100%を獲得している点は評価でき

評価委員会名	評価結果の概要等																		
	る。 <実績> ○ 特許庁の業務の迅速化等に資することを目的として、民間企業等における先行技術調査の能力不足や重要性・困難性の理解不足を補い、効率的な出願・権利化行動を促すため、<u>民間企業等の検索業務者を対象とした研修（「検索エキスパート研修（上級）」「検索エキスパート研修（意匠）」「特許調査実践研修」「外国特許文献検索のための講習会」）を実施。各受講生は、特許庁審査官の用いる調査手法等の理解を深め、所属企業での業務に取り入れることでより効果的な出願業務等を実施。</u> ・開催回数 6 回（達成度 100%）（平成 23 年度 9 回） ・延べ受講者数 178 名（平成 23 年度 216 名） （中略）※ 上記以外の研修等の実績の列挙あり。 ○ <u>各研修の受講者は、募集の段階で民間又は行政機関において工業所有権業務に従事している者に限られており、各研修で習得した知識や実務能力は、受講生の所属機関における知財関連業務で活用され、研修効果として出願の厳選等の行動につながり、結果として特許審査の迅速化等に貢献。「2013 年には審査順番待ち期間について 11 か月（FA11）を達成」という特許庁の政策目標が達成できる見込みとなっており、特許庁の政策目標達成に寄与。</u> （単位：月） <table border="1"><thead><tr><th>年度</th><th>2005FY</th><th>2006FY</th><th>2007FY</th><th>2008FY</th><th>2009FY</th><th>2010FY</th><th>2011FY</th><th>2012FY</th></tr></thead><tbody><tr><td>FA 期間</td><td>25.7</td><td>26.7</td><td>28.3</td><td>29.3</td><td>29.1</td><td>27.3</td><td>22.2</td><td>16.1</td></tr></tbody></table>	年度	2005FY	2006FY	2007FY	2008FY	2009FY	2010FY	2011FY	2012FY	FA 期間	25.7	26.7	28.3	29.3	29.1	27.3	22.2	16.1
年度	2005FY	2006FY	2007FY	2008FY	2009FY	2010FY	2011FY	2012FY											
FA 期間	25.7	26.7	28.3	29.3	29.1	27.3	22.2	16.1											

(受益者負担の妥当性等)

評価委員会名	評価結果の概要等
文部科学省独立行政法人評価委員会	【国立女性教育会館】 <評価結果> <u>これまで無料であった研修参加費について、自己収入の拡大のため一部研修に参加者負担を採り入れたことは評価できる。企業向けセミナーのように組織内への受益が大きい研修や個人の専門性を高めたりする研修を有料とすることは妥当である。しかし、国の施策を推進するための研修などは受講者負担を極力軽減すべきである。そのため受講料設定に当たっては研修内容の趣旨・目的を踏まえて検討してほしい。</u> <実績> (研修参加料収入) 234千円 【前年度 0千円】 (内訳) ・ 企業を成長に導く女性活躍促進セミナー：受講料 3,000円 ・ 女子学生のためのキャリア形成講座（埼玉県私立短期大学協会との連携授業）：資料代1,500円 【日本学生支援機構】 <評価結果> <u>納入金については、準備教育を行う他の日本語教育機関とほぼ同水準であり、利用者に対して妥当かつ合理的な金額であるといえる。</u> <実績> 【受益者負担の妥当性・合理性】 ○ 日本の大学院・大学・高等専門学校等の高等教育機関に進学を希望する外国人留学生のために、優れた日本語教育と必要な基礎科目の徹底した習得を含めた準備教育を行うため、<u>下記のとおり納入金（選考料、入学金、授業料、教材費、施設維持費、課外活動費を含む）を設定している。</u> <u>この納入金は、東京都内と近畿地区にある、準備教育を行いかつ宿舍を有する他の日本語教育機関とほぼ同水準であり、利用者に対し妥当かつ合理的な納入金</u>

評価委員会名	評価結果の概要等
	をもって、質の高い優れた教育を提供している。 1年コース：納入金 810,000円 1年半コース：納入金 1,167,500円 【大学評価・学位授与機構】 ＜評価結果＞ <u>他の認証評価機関の手数料を参考にするなど、妥当性・合理性は認められる。</u> 認証評価の評価手数料を引き上げて収支を均衡させるとともに、<u>民間評価機関とのイコールフットイングに近づけたことは評価できる。</u> ＜実績＞ <u>評価手数料については、他の認証評価機関の手数料を勘案し、業務の効率化を図りながら、適切な額を設定している。</u> 平成 23 年度においては民間認証評価機関の手数料に準ずるよう、大学機関別認証評価の評価手数料を引き上げた（大学：1学部あたり 30 万円→35 万円、1研究科あたり 20 万円→35 万円）。<u>平成 24 年度においては、民間認証評価機関の会費を考慮した評価手数料引上げを行った。</u>（大学：基本費用 200 万円→360 万円、1学部・1研究科あたり 35 万円→63 万円、高等専門学校：基本費用 160 万円→240 万円、1学科あたり 20 万円→30 万円）。 運営費交付金については、民間評価機関とのイコールフットイングを図る観点から、上記の評価手数料の引き上げにより平成 25 年度から機関別認証評価事業に計上していない。
経済産業省独立行政法人評価委員会	【工業所有権情報・研修館】 ＜評価結果＞ 3. 行政機関・民間企業等の人材に対する研修 ○ <u>研修の受講料について、特に中小・ベンチャー企業所属の受講者は受講料が無料となっているが、これは政策的重要性に鑑みると必要な措置といえる。その結果、平成 24 年度の受講料収入と実施コストにおいて不均衡が生</u>

評価委員会名	評価結果の概要等
	<u>じているが、最終的に特許庁の審査迅速化という形で特許庁が裨益することから、妥当な受益者負担となっているものと認められる。ただし、受講者数が現状で十分といえるかは検証が必要と思われる。</u> <実績> ○ 研修（審査基準の適切な考え方や拒絶理由に対する適切な応答方法に関する知識等を積極的に提供し理解を深めるための研修（「特許審査基準討論研修」「意匠審査基準討論研修」「意匠拒絶理由通知応答研修」）の受講料は、情報・研修館の内部規則に基づき、研修の日数、科目、受講対象者等を勘案して実費相当額が定められている。ただし、<u>中小・ベンチャー企業に所属する受講者は政策的に無料としている等の要因から研修受講料収入額は研修実施コストを下回っており、不足分は運営費交付金を充当している。</u> ・収入額 888 千円 ・支出額 1,381 千円（収支差▲493 千円）
国土交通省独立行政法人評価委員会	【自動車事故対策機構】 <評価結果> <u>安全指導業務は事業者が確保すべき安全運行を確実にしめるものであることから、事業者からの手数料収入を基本とし、その手数料は低廉なものに設定しているところである。</u> <u>手数料のあり方については、事業者の多くは中小零細企業であり、経済情勢、経営状況等の事業者の負担能力等を勘案しなければ、受講、受診率の低下を招き、本来の目的である事故の未然防止が図られなくおそれがあるため、事業者を取り巻く現下の厳しい経営環境の下では、慎重に検討する必要がある。</u>

(施設・事務所等別の評価)

評価委員会名	評価結果の概要等																		
財務省独立行政法人評価委員会	【酒類総合研究所】 ＜評価結果＞ イ 酒類製造者を対象とした講習 <u>清酒製造技術講習（2回）及び酒類醸造講習（清酒上級コース、本格焼酎コース）は、日本酒造組合中央会と共催し、収支相償の理念に基づき 東京事務所と広島事務所で実施した。受講者数、内容等から開催の目的と目標は達成されたと判断するとともに、受講者の満足度も高かった。</u> <u>講習業務については、業界からのニーズが高く、受講希望者は定員を超えている状態</u>である。 <u>酒類製造における伝統技術の継承および酒類業界の発展に向け大きく寄与することから、酒類総研の果たすべき重要な役割のひとつ</u>でもある。 ＜実績＞ イ 酒類製造者等を対象とした講習 （イ）清酒製造技術講習 清酒製造業者の経験の浅い従業員に対する講習として <u>清酒製造技術講習を東京事務所において次表のとおり実施した。</u> 講習生OBに特別講義の講師を依頼し、講習生のモチベーションの向上につなげるとともに、「技術・技能チェックシート」を利用して講習生の習熟度の把握に努め、フォローアップの時間を設けるなど、理解度に即した対応を行った。 <table border="1"> <caption>平成 24 年度清酒製造技術講習実績</caption> <tr> <th></th><th>第 43 回</th><th>第 44 回</th></tr> <tr> <td>対象者</td><td colspan="2">清酒製造業者の経験の浅い従業員</td></tr> <tr> <td>実施期間</td><td>平成 24 年 5 月 14 日(月)～ 6 月 22 日(金)</td><td>平成 24 年 8 月 27 日(月)～ 10 月 5 日(金)</td></tr> <tr> <td>講習参加者</td><td>16 人 平均年齢 29.8 才 平均経験期間 34 ヶ月</td><td>16 人 平均年齢 31.6 才 平均経験期間 32 ヶ月</td></tr> <tr> <td>受講費用</td><td colspan="2">日本酒造組合中央会会員 13 万 6,500 円/人、非会員 20 万 4,750 円/人</td></tr> <tr> <td>講習の概要</td><td colspan="2"> 講義科目：酒造概論、原料及び原料処理、麹製造方法、もろみ管理等、31 科目 （外部講師担当 18 科目を含む。） 実 習：仕込実習、官能検査実習等、8 科目 </td></tr> </table> 注 本講習は国税庁が実施していた講習を引き継いでおり、それを含めた通算の回数となっている。		第 43 回	第 44 回	対象者	清酒製造業者の経験の浅い従業員		実施期間	平成 24 年 5 月 14 日(月)～ 6 月 22 日(金)	平成 24 年 8 月 27 日(月)～ 10 月 5 日(金)	講習参加者	16 人 平均年齢 29.8 才 平均経験期間 34 ヶ月	16 人 平均年齢 31.6 才 平均経験期間 32 ヶ月	受講費用	日本酒造組合中央会会員 13 万 6,500 円/人、非会員 20 万 4,750 円/人		講習の概要	講義科目：酒造概論、原料及び原料処理、麹製造方法、もろみ管理等、31 科目 （外部講師担当 18 科目を含む。） 実 習：仕込実習、官能検査実習等、8 科目	
	第 43 回	第 44 回																	
対象者	清酒製造業者の経験の浅い従業員																		
実施期間	平成 24 年 5 月 14 日(月)～ 6 月 22 日(金)	平成 24 年 8 月 27 日(月)～ 10 月 5 日(金)																	
講習参加者	16 人 平均年齢 29.8 才 平均経験期間 34 ヶ月	16 人 平均年齢 31.6 才 平均経験期間 32 ヶ月																	
受講費用	日本酒造組合中央会会員 13 万 6,500 円/人、非会員 20 万 4,750 円/人																		
講習の概要	講義科目：酒造概論、原料及び原料処理、麹製造方法、もろみ管理等、31 科目 （外部講師担当 18 科目を含む。） 実 習：仕込実習、官能検査実習等、8 科目																		

評価委員会名	評価結果の概要等																		
	(ロ) 酒類醸造講習 清酒及び本格焼酎に関する <u>酒類醸造講習を広島事務所において次表のとおり実施</u> した。 平成 24 年度酒類醸造講習実績 <table><tr><th>コース名</th><th>清 酒 上 級 コ ー ス</th><th>本 格 焼 酎 コ ー ス</th></tr><tr><td>対象者</td><td>清酒製造業の若年経営者及び将来経営幹部となる者</td><td>本格焼酎製造に従事する者</td></tr><tr><td>実施期間</td><td>平成 24 年 5 月 24 日(木)～ 6 月 26 日(火)</td><td>平成 24 年 11 月 26 日(月)～ 12 月 21 日(金)</td></tr><tr><td>講習参加者数</td><td>15 人 (前年度実績 10 人)</td><td>14 人 (前回実績 15 人)</td></tr><tr><td>受講費用</td><td>日本酒造組合中央会 会 員 12 万 6 千円/人 非会員 18 万 9 千円/人</td><td>日本酒造組合中央会 会 員 10 万 5 千円/人 非会員 15 万 7 千 5 百円/人</td></tr><tr><td>講習の概要</td><td>講義科目：酒類化学等、19 科目 (外部講師担当 10 科目を含む) 実 習：仕込実習等、10 科目</td><td>講義科目：焼酎製造法等、23 科目 (外部講師担当 13 科目を含む) 実 習：分析実習等、7 科目</td></tr></table>	コース名	清 酒 上 級 コ ー ス	本 格 焼 酎 コ ー ス	対象者	清酒製造業の若年経営者及び将来経営幹部となる者	本格焼酎製造に従事する者	実施期間	平成 24 年 5 月 24 日(木)～ 6 月 26 日(火)	平成 24 年 11 月 26 日(月)～ 12 月 21 日(金)	講習参加者数	15 人 (前年度実績 10 人)	14 人 (前回実績 15 人)	受講費用	日本酒造組合中央会 会 員 12 万 6 千円/人 非会員 18 万 9 千円/人	日本酒造組合中央会 会 員 10 万 5 千円/人 非会員 15 万 7 千 5 百円/人	講習の概要	講義科目：酒類化学等、19 科目 (外部講師担当 10 科目を含む) 実 習：仕込実習等、10 科目	講義科目：焼酎製造法等、23 科目 (外部講師担当 13 科目を含む) 実 習：分析実習等、7 科目
コース名	清 酒 上 級 コ ー ス	本 格 焼 酎 コ ー ス																	
対象者	清酒製造業の若年経営者及び将来経営幹部となる者	本格焼酎製造に従事する者																	
実施期間	平成 24 年 5 月 24 日(木)～ 6 月 26 日(火)	平成 24 年 11 月 26 日(月)～ 12 月 21 日(金)																	
講習参加者数	15 人 (前年度実績 10 人)	14 人 (前回実績 15 人)																	
受講費用	日本酒造組合中央会 会 員 12 万 6 千円/人 非会員 18 万 9 千円/人	日本酒造組合中央会 会 員 10 万 5 千円/人 非会員 15 万 7 千 5 百円/人																	
講習の概要	講義科目：酒類化学等、19 科目 (外部講師担当 10 科目を含む) 実 習：仕込実習等、10 科目	講義科目：焼酎製造法等、23 科目 (外部講師担当 13 科目を含む) 実 習：分析実習等、7 科目																	
文部科学省独立行政法人評価委員会	【国立文化財機構】 <評価結果> 地方公共団体の埋蔵文化財担当者、博物館・美術館の保存担当学芸員に対する研修、大学や大学院との教育連携を積極的に行い、<u>今後の中核となる文化財担当者に対する人材育成を実施し、着実に成果を上げていると認められる。</u> また、<u>受講者の満足度も高く、今後も継続が望まれる。</u> <実績> 主な実績 ① <u>文化財担当者研修 (奈良文化財研究所)</u> 遺跡の発掘調査や保存・整備等に関し、必要な知識と技術の研鑽を図るため、地方公共団体等の埋蔵文化財担当者を対象として、専門研修 12 課程の研修を実施し、延べ 156 名が受講した。 研修受講者全員に対するアンケート調査では、全員から「有意義だった」「役に立った」との回答を得ており、充実した研修が実施できた。 ② <u>博物館・美術館等保存担当学芸員研修 (東京文化財研究所)</u> 第 29 回保存担当学芸員研修、保存担当学芸員フォローアップ研修、第 17 回資料保存地域研修を、それぞれの趣旨に沿ったプログラムの下で実施し、非常に																		

評価委員会名	評価結果の概要等
	高い満足度を得た。 ③ ・ <u>東京藝術大学との間での連携大学院教育の推進（東京文化財研究所）</u> 保存環境計画論、修復計画論、修復材料学特論、保存環境学特論をシラバスに則り開講した。また、実習として文化財保存学演習を1コマ担当した。 これまで中止していた学生受け入れを平成25年度より再開するため、平成25年度修士課程入学の学生募集を行い、入試の結果、1名の合格者を決定した。 ・ <u>京都大学、奈良女子大学との間での連携大学院教育の推進（奈良文化財研究所）</u> 京都大学大学院人間・環境学研究科において5名、奈良女子大学大学院人間文化研究科において3名の研究職員が、客員教授・准教授として各専門分野に関する講義、演習、実習を通して、大学院生の研究指導を行った。 なお、平成24年度の入学生数は京都大学28名、奈良女子大学3名であった。 その他、奈良大学と協定を締結し、5名の研究職員が非常勤講師として、学部生の教育を行った。

(利便性向上に向けた取組)

評価委員会名	評価結果の概要等
文部科学省独立行政法人評価委員会	【日本学生支援機構】 ＜評価結果＞ <u>日本留学試験利用案内を作成し、試験の利用促進に取り組むとともに、日本留学試験を利用した渡日前入学許可等の取組を促したことで、渡日前入学許可実施校が前年度から増加している</u>ことが評価できる。 ＜実績＞ <u>利便性を向上させる観点から、平成 22 年度及び平成 23 年度に文部科学省が実施したコンピュータ試験の試行試験の結果も踏まえて、現行の試験をコンピュータ試験に移行する場合の具体的な運用プラン、実施スケジュール、試験問題開発に関する課題、導入費用等を整理し、コンピュータ試験化に関するメリット・デメリットを検証するための調査を実施し、引き続き検討した。</u> 外国人留学生の入学選考において、日本留学試験の成績を利用し、国外から直接出願を受け付け、入学選考のための出願者を渡日させることなく可否を判定し、入学を許可する「渡日前入学許可制度」を促進している。平成 24 年度は、<u>大学等に対し、日本留学試験の利用や渡日前入学許可等の取組を促したところ、平成 23 年度よりも実施校数が増加したことから、日本留学試験利用者の利便性が向上した。</u>
厚生労働省独立行政法人評価委員会	【医薬品医療機器総合機構】 ＜評価結果＞ <u>審査等業務について、新医薬品審査業務は、従来からの増員計画が未達成となっているものの、総審査期間について目標を上回っており、総審査期間を平成 23 年度に比べてさらに短縮できたことを高く評価する。このほか、一般用医薬品、後発医療用医薬品等の行政側審査期間の目標を達成したことも高く評価できる。</u> <u>一方で、新医薬品（通常品目）の総審査期間の目標は達成しているものの申請者側期間の目標が達成できていないことから、承認申請前の段階での治験相談等の実施を要請し、申請資料のまとめ方及びデータの評価を十分に行うこと等</u>

評価委員会名	評価結果の概要等
	を助言・指導していくことや日米欧の規制当局と迅速に対応できるよう十分なリソースの確保等を申請者側に要請するといった取組により、<u>行政側の審査期間の一層の短縮とともに、申請者側期間が短縮されることを期待する。</u> 医療機器審査業務については、<u>新医療機器（優先品目、通常品目）、改良医療機器（臨床なし品目）、後発医療機器</u>においては総審査期間の目標をほぼ達成できたことは評価するが、改良医療機器（臨床あり品目）は総審査期間の目標を下回った。これは、申請年度が古く、既に長期化した品目の審査を精力的に進めることにより <u>行政側期間の目標は達成したものの、申請者側期間の目標が達成できなかったためであり、</u> 今後は、<u>総審査期間の目標が達成されるよう、一層の努力を期待する。</u> ＜実績＞ 新医薬品の総審査期間（中央値）については、平成 23 年度までにドラッグ・ラグを解消することを目標として定めた中期計画に基づき、各年度毎の具体的な目標を定めた年度計画を策定しており、<u>平成 24 年度においては、優先品目は目標 9 ヶ月に対して実績は 6.1 ヶ月、通常品目は目標 12 ヶ月に対して実績は 10.3 ヶ月と目標を上回っており、増員と研修等による質の向上策の効果が出てきているものと高く評価する。</u> これを行政側期間と申請者側期間に分けてそれぞれの審査期間（中央値）を分析すると、優先品目の行政側期間は目標 6 ヶ月に対して実績は 3.8 ヶ月、申請者側期間は目標 3 ヶ月に対して実績は 1.5 ヶ月、通常品目の行政側期間は目標 9 ヶ月に対して実績は 5.7 ヶ月、申請者側期間は目標 3 ヶ月に対して実績は 4.2 ヶ月となっている。行政側期間はいずれも目標を大きく上回っているが、通常品目の申請者側期間は目標を下回っていることから、承認申請前の段階で、治験相談等の実施を要請し、申請資料のまとめ方及びデータの評価を十分に行うこと等を助言・指導していくことや日米欧の規制当局と迅速に対応できるよう十分なリソースの確保等を申請者側に要請するといった取組により、<u>申請者側期間の短縮を期待する。</u>

評価委員会名	評価結果の概要等
	なお、<u>新医薬品の平成 24 年度の承認件数は、優先品目で 53 件（平成 23 年度：50 件）、通常品目で 81 件（同：80 件）であり、承認件数全体としては、ほぼ同数だが、審査期間については短縮されており、この点についても高く評価する。</u> また、その他の医薬品分野の総審査期間（中央値）については、後発医療用医薬品が行政側期間の目標 10 カ月に対して実績は 5.9 カ月、一般用医薬品は行政側期間の目標 8 カ月に対して実績は 4.1 カ月、医薬部外品は行政側期間の目標 5.5 カ月に対して実績は 4.9 カ月でいずれも目標を上回っていることは高く評価できる。 ※ 新医療機器等についても、上記と同様に実績についての記載あり。
経済産業省独立行政法人評価委員会	【情報処理推進機構】 ＜評価結果＞ <u>申請者、評価者を交えた三者会議を適宜開催し、評価機関の評価作業と認証機関の認証作業を並行して行い、さらに類似認証事例の内部共有化を行うことで評価認証に要する期間を短縮する取組みを継続的に実施し、中期計画で掲げた 40 日以内を全て達成（最長処理日数は 34 日、平均処理日数は 12.2 日）している</u> など利用者の利便性の向上に寄与していることを評価。

(保有資産の見直し)

評価委員会名	評価結果の概要等
文部科学省独立行政法人評価委員会	【日本芸術文化振興会】 ＜評価結果＞ - 職員宿舎については、「独立行政法人の職員宿舎の見直し計画」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」に沿った見直しを進めており、平成23年度に6戸の借上げ宿舎を廃止し、平成24年度には東京地区の借上げ宿舎3戸を廃止した。 - 職員宿舎に関しては、平成22年度から年々減少している。廃止の決定がなされていない宿舎についても、状況に応じて適時方針を見直す等、対応されたい。 ＜実績＞ (1) 職員宿舎(8) (東京地区(7)、大阪地区(1)) 当法人は東京・大阪に事業所を保有しており、円滑な人事異動など業務上の必要から、安定的かつ継続的に職員宿舎を確保する必要がある、養成研修生の利用も含めた適切な管理運営を図っている。なお借上げ宿舎については平成23年度に6戸、平成24年度に3戸廃止した。 25年4月末現在、保有宿舎全64戸（うち4戸を養成研修生が利用）で入居率は76.6%である。その他、借上宿舎が2施設(2戸)あり、入居率は100%である。(東京地区0、大阪地区2) 「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) に沿った見直しを進めている。23年度に6戸の借上げ宿舎を廃止したことに続き、24年度には東京地区の借上げ宿舎3戸を廃止した。引き続き、宿舎の適切な管理運営に努めるとともに、入居者の円滑な退去等に配慮しつつ、職員宿舎の削減を図る。 - 一部の宿舎については、養成研修生への貸与を実施し、宿舎の有効活用を図っている。
経済産業省独立行政法人評価委員会	【中小企業基盤整備機構】 ＜評価結果＞

評価委員会名	評価結果の概要等
	○ 「独立行政法人の職員宿舎見直し計画」（平成 24 年 4 月 3 日公表）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 日公表）に示された方針に従い、現在の入居職員が退去次第廃止することとした借り上げ宿舎（5 宿舎）について、24 年度末までに 3 宿舎を廃止したことは評価できる。 <実績> <u>所有宿舎（5 宿舎）については、存置と所有宿舎近辺の借り上げ宿舎への移行とのコスト比較を行ったところ、存置の方が経済的であることから、継続して使用することを決定（24 年度利用率 58%）。</u> <評価結果> ○ 職員宿舎の廃止・集約化に係る計画（20 年 3 月策定）に基づき職員宿舎の廃止、改修工事を実施した宿舎への集約化等の取り組みを継続実施しており評価できる。 <実績> 20 年 3 月末時点：自己所有 137 戸、区分所有 39 戸、 25 年 3 月末時点：自己所有 103 戸（▲34 戸）区分所有 0 戸（▲39 戸） 廃止宿舎数（所有）：73 戸（▲41.5%） <評価結果> ○ また、<u>宿舎制度の自主的な見直しにより、借上上限額見直し、自己負担の増額等を行い、宿舎に係る法定外福利費を削減（23 年度比 23.4%の削減、20 年度比 58.9%の削減）したことは高く評価できる。</u>

(運営費交付金債務の評価)

評価委員会名	評価結果の概要等
経済産業省独立行政法人評価委員会	【工業所有権情報・研修館】 <評価結果> ○予算決算差額として約10億円が生じており、その主な要因として節減に日常的に取り組まれていることは高く評価できる。一方、<u>予算決算で乖離が生じた部分については、不安定要因はぬぐえないものの、ある程度現実的な予算作成が必要ではないか。</u> <実績> ○平成24年度における運営費交付金債務は、単年度で1,001,667千円発生しており、債務残高として2,182,757千円を計上。平成24年度運営費交付金に対する割合はそれぞれ、10.5%、22.9%となっている。 ○平成24年度における運営費交付金債務の主な発生要因としては、①競争的調達及び出願件数の減少等の外的要因に伴う節減の実施による節減（約5.7億円）、②事業実施内容の見直し等による節減（約2.2億円）、③その他の要因に伴う節減（約1.9億円）等により発生したものであり、事業の未実施や遅れが生じているものではない。 ○運営費交付金債務残高については、翌事業年度以降において収益化する予定。特に、今後の課題として、特許庁業務・システム最適化計画を踏まえた情報システムの開発が情報・研修館においても発生する見込みであり、第3期中期目標期間開始当初に想定していなかった対応への財源として使用していくことも検討中。

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います。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。

独立行政法人評価分科会における平成 26 年度の取組について

平成 26 年 5 月 29 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

「独立行政法人改革等に関する基本的な方針」（平成 25 年 12 月 24 日閣議決定。以下「基本方針」という。）において、現行の独立行政法人制度の見直しの方針が示され、独立行政法人評価の関係では、中期目標期間終了時の見直し、年度評価、役員の退職金の業績勘案率等に係る業務の見直しについて盛り込まれたところである。

また、当該閣議決定に基づき独立行政法人通則法改正法案（以下「通則法改正法案」という）が第 186 回国会（常会）に提出されたところである。

通則法改正法案成立後は、平成 27 年 4 月から新たな独立行政法人制度がスタートし、政策評価・独立行政法人評価委員会（以下「政独委」という。）が廃止され、新たに独立行政法人評価制度委員会（以下「委員会」という。）が設置されることとなるため、26 年度においては、新制度へ円滑に移行するための準備作業が必要となる。

さらに、それに伴い政独委においても、現行の独立行政法人通則法（以下「現行通則法」という。）等に基づく既存の業務に加え、制度改正に係る新たな準備作業を担うこととなる。

以上を踏まえ、通則法改正法案が成立することを前提として、平成 26 年度においては、これまで以上に効率的な業務運営に努める必要があることから、以下のとおり取り組むものとする。

1 中期目標期間終了時の見直しについて

(1) 中期目標期間終了時の見直し対象法人の考え方

① 平成 26 年度中に中期目標期間が終了する法人

平成 26 年度中に中期目標期間が終了する法人は、原則として、現行通則法第 35 条の規定に基づき、全て中期目標期間終了時の見直しの対象となる。しかし、通則法改正法案が成立した場合には、②に述べるとおり、通則法改正法案の規定により、行政執行法人に移行する法人については対象外となる。

② 行政執行法人に移行する法人

行政執行法人に移行する法人については、通則法改正法案の附則第 9 条の規定により、現行の中期目標期間は平成 27 年 3 月末で一斉に終了し、同年 4 月から新たな単年度管理型の法人となる。

また、通則法改正法案の附則第 12 条の規定により、行政執行法人に移行する法人は現行通則法第 35 条の適用除外とされていることから、平

成 26 年度に中期目標期間が終了する国立公文書館を含め、これらの法人については見直しの対象としない。

③ 中期目標管理法人に移行する法人

中期目標管理法人に移行する法人（①に該当する法人を除く。）については、通則法改正法案の附則第 8 条の規定により、平成 27 年 4 月以降も現行の中期目標が新制度における中期目標とみなされることから、中期目標管理法人への移行にもかかわらず見直しは実施しない。

なお、これらの法人については、現行の中期目標期間の最終年度に見直しを実施することとなる。

④ 研究開発法人に移行する法人

研究開発法人に移行する法人（①に該当する法人を除く。）については、通則法改正法案の附則第 8 条の規定により、平成 27 年 4 月以降も現行の中期目標が新制度における中長期目標とみなされることから、研究開発法人への移行にもかかわらず見直しは実施しない。

なお、これらの法人については、現行の中長期目標期間の最終年度に見直しを実施することとなる。

以上の考え方を踏まえ、平成 26 年度に中期目標期間終了時の見直しにおいて政独委の審議の対象とする法人は別紙のとおりである。なお、今後、法人の統合スケジュール等によっては対象法人の追加もあり得る。

(2) 中期目標期間終了時の見直しについての審議手順

中期目標期間終了時の主要な事務・事業の見直しについての審議手順については例年と同様とする。

2 年度評価について

(1) 年度評価の実施についての考え方

新制度下における年度評価は主務大臣の責任において実施することとなり、委員会は二次評価を行わないことから、年度評価における二次評価は、平成 26 年度に政独委が行うものが実質最後となる。

これまで年度評価の視点については、年度評価の具体的取組として取りまとめてきたが、平成 26 年度においては本取組に盛り込むこととする。その内容は次のとおりである。

【年度評価の視点】

- i 以下について明らかにした上で評価を行っているか。
 - ・ 業務等への取組状況と実績
 - ・ 中期目標等に照らした業務等の達成状況や進捗状況

- ・ 目標未達成の業務等について、その要因と改善方策等
- ・ 業務等への取組により得られた成果・効果（アウトカム）
- ii 過去の指摘（勧告の方向性、年度評価意見、会計検査院指摘等）を踏まえた取組について明らかにした上で評価を行っているか。
- iii 電子化等による業務の効率化に関する取組状況を明らかにした上で評価を行っているか。
- iv 過去の指摘を踏まえた内部統制の充実・強化に係る取組について適切に評価を行っているか。
特に、最近の独立行政法人をめぐる動き等を踏まえ、ガバナンス機能の発揮、契約事務の適正化等に係る評価について留意することとする。
- v 保有資産の保有の妥当性について、政府方針、会計検査院の指摘等を踏まえた評価を行っているか。

(2) 年度評価作業の実施手順等

通則法改正法案において、総務大臣は評価に関する指針を作成することとされている。その中に評価の視点として、これまでの年度評価における共通的な指摘事項を精査した上で反映させる予定であると理解している。

その上で、政独委は例年どおり二次評価作業を実施する。当該作業の結果、指摘すべき事項が認められた場合、上記の評価の視点に含まれているか否かをチェックし、当該評価の視点に含まれておらず、個別に指摘する特段の理由が認められるものについて意見を付することとする。

3 業績勘案率について

基本方針において、新制度下における役員の退職手当への業績の反映については、政独委及び各府省評価委員会が廃止されることから、主務大臣の責任の下で、業績を的確に反映できるような弾力的な仕組みとすることとされている。

このため、平成 26 年度中に政独委としての業績勘案率に係る審議を確実に終了する必要があることを念頭に置いて、円滑かつ迅速に審議を行う。

4 政独委における目標・評価の指針案の調査審議について

(1) 目標・評価の指針案の調査審議の実施に係る考え方

通則法改正法案において、総務大臣は中期目標、中長期目標及び年度目標の策定並びに評価に関する指針（以下「目標・評価の指針」という。）を定めようとするときは、あらかじめ委員会の意見を聴くこととされ、委員会は必要な意見を述べることとされている。また、通則法改正法案の附則第 2 条に基づき、平成 26 年度は、委員会の当該業務を政独委が行うこととされている。

したがって、平成 26 年度においては、政独委が総務大臣からの求めに応

じ必要な意見を述べることとなる。

(2) 目標・評価の指針案の調査審議に係る作業手順

通則法改正法案が成立した後、総務大臣から目標・評価の指針案が政独委に付議された際には、政独委は必要に応じ目標・評価の指針案について審議し、必要な意見を述べるとともに、当該意見を公表する。

なお、政独委においては、総務大臣から意見を求められた際に迅速な審議が行えるよう、所要の検討を行う。

5 政独委における新中期目標案の点検について

(1) 新中期目標案の点検の実施に係る考え方

通則法改正法案において、主務大臣は中期目標管理法人の中期目標、研究開発法人の中長期目標を定めようとするときは、あらかじめ委員会の意見を聴くこととされている。また、通則法改正法案の附則第2条に基づき、平成26年度は、委員会の当該業務を政独委が行うこととされている。

したがって、平成26年度においては、政独委が主務大臣の作成した新中期（中長期）目標案に対し必要な意見を述べることとなる。

なお、政独委が新中期（中長期）目標案の点検の対象とする法人については、今後精査した上で確定する。

(2) 新中期目標案の点検に係る作業手順

主務大臣から政独委に新中期（中長期）目標案が提出された際には、政独委は、新中期（中長期）目標案が総務大臣の定めた目標の指針に沿ったものとなっているか、さらに目標の具体性や明確性、目標の内容・水準の適切性もチェックした上で、必要な意見を述べるとともに、当該意見を公表する。

なお、上記のチェック作業は、例年の勧告の方向性のフォローアップ作業と合わせて行うものとする。

6 独立行政法人評価分科会の活動の総括について

平成27年4月から新たな独立行政法人制度へ移行することから、これまでの独立行政法人評価分科会の活動実績、成果等について総括する。

(別紙)

平成 26 年度における中期目標期間終了時の見直し対象法人

所管府省 (法人数)	法人名
文部科学省 (1)	・ 日本原子力研究開発機構
厚生労働省 (9)	・ 国立健康・栄養研究所 ^(注1) ・ 医薬基盤研究所 ・ 年金積立金管理運用 ・ 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
経済産業省 (2)	・ 産業技術総合研究所 ・ 日本貿易振興機構
法人数合計	12 法人

(注1) 国立健康・栄養研究所の中期目標期間は平成 27 年度末までであるが、27 年 4 月に医薬基盤研究所と統合するため、26 年度が中期目標期間の最終年度となることから、それに合わせて見直しを行うもの。

(注2) 行政執行法人(単年度管理型の法人)に移行する法人については、平成 26 年度中に中期目標期間が終了する国立公文書館も含めて見直しは行わない。

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。

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

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

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

【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。

(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 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) 委託先における対応

委託先においても災害等の不測の事態の発生への対応が図られるよう、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応

再委託先においても災害等の不測の事態の発生への対応が図られるよう、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

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
役務取引等収益	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
役務取引等費用	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

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

【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。

(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

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	—

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

【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。

(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適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使途に充てる場合は、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使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条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

主婦連合会参与

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）