

# 評価書

## 様式 1-1-1 中期目標管理法 年度評価 評価の概要様式

1. 評価対象に関する事項		
法人名	独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構	
評価対象事業年度	年度評価	平成 26 年度（第 2 期中期目標期間）
	中期目標期間	平成 24～28 年度

2. 評価の実施者に関する事項				
主務大臣		総務大臣		
法人所管部局	総務省情報流通行政局郵政行政部	担当課、責任者	貯金保険課長 菱沼 宏之	
評価点検部局	総務省大臣官房	担当課、責任者	政策評価広報課長 加瀬 徳幸	

3. 評価の実施に関する事項
<ul style="list-style-type: none"><li>・役員からの意見聴取を実施。(H27.7.1、H27.7.27)</li><li>・4名の有識者（大学教授2名、弁護士1名、公認会計士1名）より意見聴取を実施。(H27.7.1、H27.7.29)</li></ul>

4. その他評価に関する重要事項
—

様式 1-1-2 中期目標管理法 年度評価 総合評価様式

1. 全体の評価						
評価 (S、A、B、C、D)	B：全体としておおむね中期計画における所期の目標を達成していると認められる。	(参考) 本中期目標期間における過年度の総合評価の状況				
		24年度	25年度	26年度	27年度	28年度
		—	—	B	—	—
評価に至った理由	項目別評価は業務の一部がA,Cであるものの、おおむねBであり、また全体の評価を引き下げる事象もなかったため、本省の評価基準に基づきBとした。					

2. 法人全体に対する評価	
法人全体の評価	特に重大な業務運営上の課題は検出されておらず、全体として順調な組織運営が行われていると評価する。
全体の評価を行う上で特に考慮すべき事項	特に全体の評価に影響を与える事象はなかった。

3. 項目別評価における主要な課題、改善事項など	
項目別評価で指摘した課題、改善事項	・簡易生命保険管理業務における提供するサービスの質の維持・向上について
その他改善事項	該当なし
主務大臣による改善命令を検討すべき事項	該当なし

4. その他事項																				
監事等からの意見	機構の業務が法令等に従い適正に実施され、また、中期目標の着実な達成に向け効果的かつ効率的に実施されているものと認められる旨報告されている。																			
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>・有識者から、機構の裁量範囲を鑑みた上での次期中期目標の設定、機構のミッション自体が定性的・定型的であることを考慮した評価の実施が必要である旨意見があった。</li> <li>・改正独立行政法人通則法の施行（平成27年4月1日）に伴う評価の変化</li> </ul>																			
		<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>改正法施行前（平成25年度までの実績評価）</th> <th>改正法施行後（平成26年度以降の実績評価）</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>AA(旧) / S(新)</td> <td>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。)</td> <td>法人の活動により、中期計画における所期の目標を量的及び質的に上回る顕著な成果が得られていると認められる。 (定量的指標においては対中期計画値(又は対年度計画値)の120%以上で、かつ質的に顕著な成果が得られていると認められる場合)</td> </tr> <tr> <td>A</td> <td>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。)</td> <td>法人の活動により、中期計画における所期の目標を上回る成果が得られていると認められる。 (定量的指標においては対中期計画値(又は対年度計画値)の120%以上とする。)</td> </tr> <tr> <td>B</td> <td>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。)</td> <td>中期計画における所期の目標を達成していると認められる。 (定量的指標においては対中期計画値(又は対年度計画値)の100%以上120%未満)</td> </tr> <tr> <td>C</td> <td>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。)</td> <td>中期計画における所期の目標を下回っており、改善を要する。 (定量的指標においては対中期計画値(又は対年度計画値)の80%以上100%未満)</td> </tr> <tr> <td>D</td> <td>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。)</td> <td>中期計画における所期の目標を下回っており、業務の廃止を含めた抜本的な改善を求める。 (定量的指標においては対中期計画値(又は対年度計画値)の80%未満、又は主務大臣が業務運営の改善その他の必要な措置を講ずることを命ずる必要があると認めた場合)</td> </tr> </tbody> </table>		改正法施行前（平成25年度までの実績評価）	改正法施行後（平成26年度以降の実績評価）	AA(旧) / S(新)	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。)	法人の活動により、中期計画における所期の目標を量的及び質的に上回る顕著な成果が得られていると認められる。 (定量的指標においては対中期計画値(又は対年度計画値)の120%以上で、かつ質的に顕著な成果が得られていると認められる場合)	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。)	法人の活動により、中期計画における所期の目標を上回る成果が得られていると認められる。 (定量的指標においては対中期計画値(又は対年度計画値)の120%以上とする。)	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。)	中期計画における所期の目標を達成していると認められる。 (定量的指標においては対中期計画値(又は対年度計画値)の100%以上120%未満)	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。)	中期計画における所期の目標を下回っており、改善を要する。 (定量的指標においては対中期計画値(又は対年度計画値)の80%以上100%未満)	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。)	中期計画における所期の目標を下回っており、業務の廃止を含めた抜本的な改善を求める。 (定量的指標においては対中期計画値(又は対年度計画値)の80%未満、又は主務大臣が業務運営の改善その他の必要な措置を講ずることを命ずる必要があると認めた場合)
		改正法施行前（平成25年度までの実績評価）	改正法施行後（平成26年度以降の実績評価）																	
	AA(旧) / S(新)	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。)	法人の活動により、中期計画における所期の目標を量的及び質的に上回る顕著な成果が得られていると認められる。 (定量的指標においては対中期計画値(又は対年度計画値)の120%以上で、かつ質的に顕著な成果が得られていると認められる場合)																	
	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。)	法人の活動により、中期計画における所期の目標を上回る成果が得られていると認められる。 (定量的指標においては対中期計画値(又は対年度計画値)の120%以上とする。)																	
	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。)	中期計画における所期の目標を達成していると認められる。 (定量的指標においては対中期計画値(又は対年度計画値)の100%以上120%未満)																	
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。)	中期計画における所期の目標を下回っており、改善を要する。 (定量的指標においては対中期計画値(又は対年度計画値)の80%以上100%未満)																		
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。)	中期計画における所期の目標を下回っており、業務の廃止を含めた抜本的な改善を求める。 (定量的指標においては対中期計画値(又は対年度計画値)の80%未満、又は主務大臣が業務運営の改善その他の必要な措置を講ずることを命ずる必要があると認めた場合)																		



様式 1-1-4-2 中期目標管理法 年度評価 項目別評価調書（業務運営の効率化に関する事項、財務内容の改善に関する事項及びその他業務運営に関する重要事項）様式

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
1-1	組織運営の効率化		
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	—

2. 主要な経年データ								
評価対象となる指標	達成目標	基準値 (前中期目標期間最終年度値等)	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	(参考情報) 当該年度までの累積値等、必要な情報
国際ボランティア貯金の寄付金の配分期間末残高	中期目標期間中に配分し終える。	—	120,805,904 円	5,879,162 円	5,836,248 円	—	—	

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価								
	中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
					業務実績	自己評価	評価	
	<p>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削減することとし、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。</p>	<p>各部門の業務分担、業務遂行のプロセス等进行分析し、管理部門の簡素化、アウトソーシングの検討等、効率的な運営体制を確保することにより業務運営コストの削減を図ることとし、機構に課せられた業務をより効率的・弾力的に遂行することができるよう、業務及び組織体制について継続的に点検を行うとともに、必要に応じて人員配置の見直しを行う。</p>	<p>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。</p>	<p>(業務の効率化)                      &lt;主な定量的指標&gt;                      ・国際ボランティア貯金の寄付金の配分期間末残高                      &lt;その他の指標&gt;                      —                      &lt;評価の視点&gt;                      ●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ったか。                      ・サービスの質を維持した上で効率化が図られているか。                      ●ICT化等による業務の効率化に関する検討・取組を実施し、この効果が明らかにされているか。</p>	<p>&lt;主要な業務実績&gt;                      平成 25 年 12 月及び平成 26 年 1 月に開催された理事を長とする「業務実施体制の検証・効率化プロジェクト」において、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が示されたことを受け、平成 26 年 7 月には当該業務の一部を貯金部及び保険部に移管するなど、事務処理体制の見直しを行った。                      また、同プロジェクトにおいては、「業務フロー・コスト分析に係る手引き（平成 25 年 8 月 1 日改定（第 2 版）官民競争入札等管理委員会）」を参考にしつつ業務及び組織体制について検証を実施。従来、部外委託をしていた国際ボランティア貯金の監査事務について、平成 27 年度以降、機構職員が直接実施することにより、事務処理の効率化と経費の節減を図ることを確認した（削減予算額 5,626,936 円）。                      更に、総務省からの「独立行政法人の監事の機能強化に伴う措置について」（平成 27 年 1 月 8 日総情貯第 9 号）要請文書に基づき、平成 27 年 4 月 1 日付で保険部職員 1 名を監事補助者として総務課に兼務させ、監事を補佐する体制をとるための整備を行うなど、柔軟かつ機動的な人員配置に努めた。                      [電子化等による業務の効率化]</p>	<p>&lt;評価と根拠&gt;  <b>【A】</b>                      機構内部に設置済みの「業務実施体制の検証・効率化プロジェクト」における検証結果を踏まえ、周知・広報業務量の増加に伴い当該業務の事務処理体制の見直しを行い、同業務を総務部から貯金部・保険部へ一部移管した。また、総務省からの「独立行政法人の監事の機能強化に伴う措置について」の要請文書に基づき、監事の職務に関する事務補助に従事する職員 1 名を総務部総務課に兼務配置するなど、組織運営の効率化に向けた人員配置の見直しを実施した。                      さらに、上記プロジェクトにおける検証結果を踏まえ、従来、部外委託をしていた国際ボランティア貯金寄附金配分事業に係る監査業務については、平成 27 年度以降、機構職員が直接実施すること</p>	<p>評価 B                      &lt;評価に至った理由&gt;                      効率的な運営体制の確保については、「業務実施体制の検証・効率化プロジェクト」を通して人員配置及び委託の見直しが行われており、平成 27 年度以降の経費削減が見込まれる。                      電子化による業務の効率化については、機構の規模を鑑みつつ、検討・取組がなされている。平成 26 年度においては、ソフトウェア配布ソフトの導入により、自動的にソフトウェアのアップデートがなされるようになり、業務が効率化された。実際に職員の 1 人当たり月間超過勤務時間も前年度に比べ減少していることから、効率的な運営体制につながったと考えられる。                      国際ボランティア貯金の寄付金の配分に関する業務については、中期目標期間内の寄附金の配分完了が中期計画に掲げられており、平成 26 年度の寄付金の配分期間末残高は平成 25 年度末と比較してそれほど減少していないも</p>	

<p>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。</p>	<p>なお、中期目標期間内の国際ボランティア貯金の寄附金の配分完了に向けて、公募、監査等の進行管理や必要に応じた配分方法の見直しを行うとともに、配分が完了した際には、業務の縮小に応じた人員削減等の業務体制の見直しを図る。</p>	<p>なお、中期目標期間内の国際ボランティア貯金の寄附金の配分完了に向けて、公募、監査等の進行管理を行う。</p>	<p>(国際ボランティア貯金の寄附金の配分)          &lt;主な定量的指標&gt;          ・国際ボランティア貯金の寄附金の配分期間末残高          &lt;その他の指標&gt;          ・業務量の減少に伴う人員削減数等          &lt;評価の視点&gt;          ●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、必要に応じて配分方法の見直しを行い、業務の縮小に応じた業務体制の見直しを行ったか。</p>	<p>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。          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引き続き見送っている。          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。          3 クライアント PC 内のソフトウェアに脆弱性が発見された場合は、システム担当職員が手作業で各クライアント PC のバージョンアップ作業等を行っていたところ、平成26年11月からソフトウェア配布ソフトを導入し、当該ソフトで自動的にバージョンアップ等することにより、業務を効率化した。          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26年度においては、          ・平成24年度末に配分決定し、平成25年度に実施された27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25年度末に配分決定した3事業について、配分団体から提出された実施計画書に基づき配分金を交付。          ・平成26年度配分事業の公募を行い、平成26年度末に4事業に対し、583万円の配分を決定。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。</p>	<p>により、事務処理体制の効率化と経費の削減を行った。(これによる平成27年度の予算削減額は約600万円)。          これらにより、機構は、組織運営の効率化に十分取り組んだものと評価した。          &lt;課題と対応&gt;          なし</p>	<p>の、平成27年2月には当該残高を配分する認可を受けたところである。今後、平成28年度に寄付金が配分完了されるよう引き続き業務の進行管理を行うことが望まれる。また、当該業務に関する業務体制の見直しについては、平成27年度に監査等業務量が減少することが見込まれることから、当該減少に伴う確実な実施が求められる。          よって、中期計画における所期の目標を達成していると認められる。          &lt;今後の課題&gt;          -          &lt;その他事項&gt;          -</p>
--	--	---	--	--	---	---

<p>4. その他参考情報          平成25年度まで当該業務に係る事業経費は計上していなかったが、今年度は事業経費として253千円を計上している。これは、ソフトウェア配布ソフトの導入による。当該業務に従事する職員数は、平成24年7名、平成25年7名、平成26年8名。</p>
--

様式 1-1-4-2 中期目標管理法 年度評価 項目別評価調書（業務運営の効率化に関する事項、財務内容の改善に関する事項及びその他業務運営に関する重要事項）様式

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
1-2	業務経費等の削減（業務経費の削減等・人件費の削減等）		
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	—

2. 主要な経年データ								
評価対象となる指標	達成目標	基準値 (前中期目標期間最終年度値等)	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	(参考情報) 当該年度までの累積値等、必要な情報
一般管理費及び業務経費の合計(目安)	平成28年度において、平成23年度比95%以下とする。	364,641千円 ※23年度	360,995千円 (-1.0%)	357,348千円 (-2.0%)	353,702千円 (-3.0%)	350,055千円 (-4.0%)	346,409千円 (-5.0%)	年1%削減した場合の値
一般管理費及び業務経費の合計(実績値)	—	—	311,253千円 ※システム更改経費を除く。 (-14.6%)	285,121千円 (-21.8%)	279,518千円 (-23.3%)	—	—	
達成度(変化率)	—	—	1460%	1090%	776%	—	—	
23年度比の人件費割合(年度計画)	年度ごとに法人自身が目標値を設定。	—	91.97% (-8.03%)	92.2% (-7.8%)	99.77% (-0.23%)	—	—	国家公務員の給与の改定及び臨時特例に関する法律を踏まえ、平成24年度は平成23年度人事院勧告(平成23年度削減分-0.23%及び平成24年度削減分-0.23%)及び臨時特例(-7.57%)、平成25年度は平成23年度人事院勧告(-0.23%)及び臨時特例(-7.57%)、平成26年度は平成23年度人事院勧告(-0.23%)に準じ、目標値を設定。
23年度比の人件費割合(実績値)	—	—	89.89% (-10.11%)	90.54% (-9.46%)	98.46% (-1.54%)	—	—	
達成度(変化率)	—	—	126%	121%	670%	—	—	
対国家公務員指数(年齢・地域・学歴勘案)(実績)	100以下	100以下	95.7	97.0	91.8	—	—	

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価								
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価			主務大臣による評価	
				業務実績		自己評価		
公社から承継した郵便貯金及び簡	機構が日本郵政公社(以下「公	機構が日本郵政公社(以下「公	<主な定量的指標>	<主要な業務実績> 1 経費の効率的使用		<評定と根拠> 【業務経費の削減等：S	評定	業務経費の削減等：A 人件費の削減等：A

<p>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。</p>	<p>社」という。)から承継した郵便貯金及び簡易生命保険を適正かつ確実に管理し、これらに係る債務を確実に履行できるよう配意しつつ、職員の意識改革、業務運営の効率化を進め、特に、一般管理費については、経費節減の余地がないか自己評価を厳格に行った上で、必要に応じて適切な見直しを行うこととし、一般管理費及び業務経費の合計（業務に係る資金調達費用、残高証明手数料等役務委託手数料、保険金等支払金、訴訟に係る経費及び人件費を除く。）について、中期目標期間の最終年度において、平成23年度の当該経費の95%以下とする。</p>	<p>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、必要最低限の使用に努めるべく、必要に応じて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</p>	<p>・一般管理費及び業務経費の合計  ・23年度比の人件費割合  ・対国家公務員指数（年齢・地域・学歴勘案）  &lt;その他の指標&gt;  —  &lt;評価の視点&gt;  ●職員の意識改革、業務運営の効率化を進め、一般管理費の自己評価を厳格に行い、必要に応じて適切な見直しを行ったか。（中期目標期間の最終年度において、一般管理費平成23年度比95%以下。）  ●「随意契約等見直し計画(平成22年4月)」に掲げる事項を実施し、契約の適正化・透明化の確保を図ったか。  ・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を行ったか。  ・特定業務を独</p>	<p>(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、コスト縮減を念頭に、第2期中期計画及び平成26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%以下とした目標を目指し、平成26年度予算においては当該経費を平成23年度比3%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だ。</p> <p>(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。</p> <p>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。</p> <p>(3) 平成26年度においては、各部門における毎月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、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26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6,179千円の支出額の削減を実施することができた。</p> <p>(4) 旅費予算の効率的な執行  旅費については、「旅費規程」に基づき支給を行っているが、効率的な予算執行の観点から、平成26年度に旅行パックの利用や減額調整の基準を明確にした改定(平成27年4月1日施行)を行った。</p>	<p>人件費の削減等：S】  （業務経費の削減等）  業務経費等は、中期目標を視野に入れた多岐に渡る削減策を実施し、平成26年度には消費税増税があったものの、平成23年度比で3%を大幅に上回る削減を達成した（中期目標：平成28年度に平成23年度の95%以下とする）。また、契約の適正化・透明化に向け、随意契約の見直し（平成26年度の随意契約は、一般競争入札にはなじまない官報公告の1件のみ）、1者応札・1者応募の見直し（仕様書の要件緩和、電子メールを使用した入札公告配信サービスの正式運用等の結果、1者応札・1者応募の件数は2件に減少）を実施し、契約監視委員会の点検を受け、議事要旨、配布資料に加え、全ての入札結果をホームページで公表しているなど、機構は、業務経費の削減等に十分取り組み、顕著な成果を得たものと評価した。</p> <p>（人件費の削減等）  昨年に引き続き、超過勤務手当の効率的な使用を促進し、その結果、平成26年度の月間超過勤務時間数は一人当たり15時間と、前年度比7時間(約32%)の削減、金額で年度計画の見込額に比し22%の削減を達成した。その他、事務処理体制の見直しなども進めた結果、人件費は、削減目標（平成23年度比0.23%以上の削減）を上回る、平成23年度比1.54%の削減を達成した。給与水準は、対国家公務員指数（年齢・地域・学歴</p>	<p>&lt;評定に至った理由&gt;  平成26年度一般管理費及び業務経費の合計額は、平成23年度比3%以上の削減(-23.3%)となり、平成28年度において、平成23年度比95%以下とする目標を大幅に上回る成果を得ている。また前年度の平成23年度比削減率(-21.8%)と比べても1.5%削減されている。</p> <p>契約の適正化・透明化の確保については、入札公告配信サービスの正式運用の開始等の結果、一者応札・一者応募案件の件数及びその割合は徐々に減少しており、平成25年度比-5.6%となった。</p> <p>（一者応札・一者応募案件：平成24年26.9%（26件中7件）、平成25年13.6%（22件中3件）、平成26年8%（25件中2件））</p> <p>特定業務を独占的に受託している関連法人はない。また、公益法人等に対する会費の支出について精査がなされ、最低限のものであることが確認されている。</p> <p>よって、業務経費の削減等については、所期の目標を上回る成果が得られていると認められる。</p> <p>人件費については、23年度比の人件費割合に関し年度計画において設定した目標を大きく上回って達成した（平成23年度比0.23%以上の削減目標を上回る、平成23年度比1.54%の削減）。加えて1人当たり月間超過勤務時間数が前年度と比べて約32%減少した他、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)91.8と適正な水準であると言える。法定外福利費については、国家公務員に支給されている手当項目以外の手当はない。</p> <p>(1人当たり月間超過勤務時間数：平成24年21時間、平成25年22時間、</p>
--	--	---	--	--	---	---

	<p>また、一般管理費及び業務経費の削減及び効率的使用に当たっては、「独立行政法人の契約状況の点検・見直しについて」（平成21年11月17日閣議決定）に基づく「随意契約等見直し計画（平成22年4月）」に掲げる次の事項を引き続き着実に実施し、契約の適正化及び透明性の確保を図る。</p> <p>① 随意契約の見直し ② 一者応札・一者応募の見直し ③ 契約監視委員会による点検</p> <p>なお、少額随意契約についても、複数業者から見積りを徴することを徹底する。</p>	<p>また、一般管理費及び業務経費の削減及び効率的使用に当たっては、「独立行政法人の契約状況の点検・見直しについて」（平成21年11月17日閣議決定）に基づく「随意契約等見直し計画（平成22年4月）」に掲げる次の事項を引き続き着実に実施し、契約の適正化及び透明性の確保を図る。</p> <p>① 随意契約の見直し ② 一者応札・一者応募の見直し ③ 契約監視委員会による点検</p>	<p>削減を推進する。</p> <p>また、一般管理費及び業務経費の削減及び効率的使用に当たっては、「独立行政法人の契約状況の点検・見直しについて」（平成21年11月17日閣議決定）に基づく「随意契約等見直し計画（平成22年4月）」に掲げる次の事項を引き続き着実に実施し、契約の適正化及び透明性の確保を図る。</p> <p>① 随意契約の見直し ② 一者応札・一者応募の見直し ③ 契約監視委員会による点検</p>	<p>占的に受託している関連法人の存在の有無</p> <p>・公益法人等に対する会費の支出について見直しを行っているか。</p> <p>● 人件費について、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んでいるか。</p> <p>・法定外福利費について要請内容が達成されているか。</p>	<p>(5) このように業務運営の効率化に努めた結果、平成26年度の一般管理費及び業務経費の合計額は279,518千円となり、中期目標期間の最終年度（平成28年度）における当該経費の削減目標（平成23年度の当該経費の95%以下）達成のため、今期予算として計上した平成23年度比3%（1%/年を基準）削減額である353,700千円を大幅に下回った。</p> <p>2 契約の点検・見直しの実施</p> <p>(1) 契約に係る規程類の整備及び運用</p> <p>「会計規程」、「会計手続」、「契約手続」等の契約に係る規程類について、第1期中期目標期間において、国の契約に係る規程類と基準を合わせるために包括的随意契約条項の廃止を行う等の整備を行っており、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。</p> <p>平成26年度においては、会計規程類の必要な見直しとして、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14日閣議決定）に基づき、総務省行政管理局から「独立行政法人の随意契約に係る事務について（総管査第284号・平成26年10月1日）」により、特殊で専門的な機器の調達であり相手方が特定される場合等、随意契約によることが出来る具体的なケースが示されたことから、「契約手続」の所要の改定（平成26年12月8日施行）をしている。この規程改正については、平成26年11月に開催の第11回契約監視委員会に報告した。</p> <p>(2) 契約事務手続に係る執行体制・審査体制の整備状況</p> <p>執行体制については、会計課（4名）が事務を担当し、企画役の審査の上、理事長（100万円未満の支出を伴うものは、総務部長）が決裁を行っている。</p> <p>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。</p> <p>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）」を求めることとしている。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。</p> <p>なお、機構には、関連法人（特定関連会社、関連会社及び関連</p>	<p>勘案）で91.8と適正な水準を維持した。また、不要な法定外福利費の支出は行われていない。</p> <p>これらにより、機構は、人件費の削減等に十分取り組み、顕著な成果を得たものと評価した。</p> <p>&lt;課題と対応&gt;</p> <p>—</p>	<p>平成26年15時間)</p> <p>よって、人件費の削減等については、所期の目標を上回る成果が得られていると認められる。</p> <p>&lt;今後の課題&gt;</p> <p>—</p> <p>&lt;その他事項&gt;</p> <p>—</p>
<p>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</p>	<p>人件費については、政府における総人件費削減の取組を踏まえ、削減目標を設定し、国家公務員に準じた人</p>	<p>人件費については、政府における総人件費削減の取組を踏まえ、削減目標を設定し、国家公務員に準じた人</p>					

<p>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。</p> <p>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。</p>	<p>件費改革に取り組むこととする。</p> <p>役職員の給与に関しては、国家公務員の給与の見直しの動向を踏まえ、手当を含めた役員の報酬、職員の給与等の在り方を検証し、目標水準・目標期間を設定して、その適正化に計画的に取り組むとともに、その検証結果及び取組状況を公表する。</p> <p>なお、目標の設定に当たっては、国家公務員の給与の改定及び臨時特例に関する法律（平成24年法律第2号）に基づく、国家公務員の給与削減の取組を踏まえた目標を設定するものとする。</p> <p>また、適切かつ効率的に業務を実施するため、定期的に業務量の変化を検証し、その結果を踏まえ、組織・人員の合理化等を図ることとし、その際、</p>	<p>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。</p> <p>また、給与水準については、対国家公務員指数（年齢・地域・学歴勘案）が100以下となることを目標として、引き続き適正な給与水準の維持に努めていくこととする。</p>		<p>公益法人等）に該当する法人は存在しない。</p> <p>契約手続において、一括再委託を禁止するとともに、一部再委託の事前承認制度を設けている。また、急を要する場合以外であっても公告期間を短縮できるとする規定や公益法人随意契約条項については、当初から設けていない。</p> <p>（3）契約の点検及び見直し</p> <p>「独立行政法人の契約状況の点検・見直しについて」（平成21年11月17日閣議決定）に基づき、契約の点検及び見直しの取組として、平成21年12月に契約監視委員会を設置しており、平成26年度においては、平成26年11月に第11回、平成27年3月に第12回の契約監視委員会を開催した。</p> <p>この会合において、「随意契約等見直し計画」（平成22年4月）等に従い、競争性のない随意契約及び一者応札・一者応募案件について説明、契約監視委員会の点検を受け、議事要旨、配布資料等をホームページで公表している。</p> <p>また、会計規程類の改正状況についても同委員会に報告をしている。</p> <p>〔随意契約の見直し〕</p> <p>平成26年度の競争性のない随意契約は、財務諸表の官報公告の1件であった。</p> <p>なお、予定価格が基準額（役務契約100万円、財産買入契約160万円）以下の場合は、会計規程等に定める少額随意契約を安易に締結することなく、予算執行の適正化を図るため、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。</p> <p>また、少額随契による場合であっても、原則として、単に複数事業者へ下見積書の提出を依頼することだけでなく、インターネットによる市場調査を徹底し、当該調達案件の価格相場と同等又は価格が下回る事業者に対して、仕様書及び機構の調達条件を提示し、見積書の提出を依頼している。これにより、徴することができた見積書を比較検討の上、最低価格を提示した者と契約することとしており、実質的に価格競争が働く運用としている。</p> <p>〔一者応札・一者応募の改善〕</p> <p>一者応札・一者応募の改善方策として、以前から、十分な公告期間の確保、事前説明会の実施、早期入札の実施、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26年度においては、前年に引き続き、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26年4月8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</p>		
---	--	--	--	---	--	--

		<p>部の統合についても検討する。</p>		<p>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」の正式運用を開始するなど、新たな改善措置を実施した。</p> <p>これらの結果、平成 26 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、8% (25 件中 2 件) であり、平成 25 年度の割合 (13.6% (22 件中 3 件)) よりも低くなっている。</p> <p>また、うち平成 25 年度に引き続き一者応札・一者応募となった 1 案件については、第 12 回契約監視委員会 (平成 27 年 3 月 24 日開催) では当該案件の仕様等の見直し案を提案し、平成 27 年度入札前に仕様書等の緩和について事前点検を受けることで了承された。</p> <p>(4) 公益法人等に対する会費の支出状況</p> <p>公益法人等に対する会費の支出については、例年、公益社団法人日本監査役協会及び一般社団法人日本内部監査協会の各年会費を支出しており、「独立行政法人が支出する会費の見直しについて」(平成 24 年 3 月 23 日行政改革実行本部決定) を踏まえ、その必要性等について精査したところ、いずれも機構の業務の遂行のために真に必要な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。</p> <p>3 人件費の削減等に係る取組</p> <p>(1) 「第 1 - 1 組織運営の効率化」で述べたとおり、平成 26 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、広報活動の積極化により、総務課において人員不足の状況となっているため、平成 26 年 7 月に当該業務の一部を貯金部及び保険部に移管するなど、事務処理体制の見直しを行った。</p> <p>(2) 人件費の削減等については、前年度に引き続き、超過勤務手当の効率的な使用を推進した。具体的には、平成 25 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。これにより平成 26 年度の超過勤務手当額等は 19,716 千円となり、当該年度の年度計画に掲げた見込み額に比べて約 22% 減少した。</p> <p>その結果、人件費は、平成 26 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 99.77% 以下 (▲0.23% 以上) に対し、372,311 千円となり、98.46% (▲1.54%) と目標を上回る削減ができた。</p> <p>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</p>		
--	--	-----------------------	--	---	--	--

				<p>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、更なる抑制を心掛けた。その結果、平成 26 年度における月間超過勤務時間数は、1 人当たり平均 15 時間であり、前年度と比べて平均 7 時間（約 32%）の削減となった。</p> <p>(3) 給与水準（ラスパイレス指数・平成 26 年度）については、対国家公務員指数（年齢・地域・学歴勘案）は 91.8 であり、適正な水準を維持している。</p> <p>なお、平成 26 年度における機構職員の給与等については、平成 27 年 6 月末までにホームページで公表する予定としている（平成 25 年度分については、平成 26 年 6 月 30 日に公表済み。）。</p> <p>(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。</p>		
--	--	--	--	--	--	--

4. その他参考情報	
<p>当該業務について事業経費は計上していない。</p> <p>当該業務に従事する職員数は、平成 24 年 15 名、平成 25 年 15 名、平成 26 年 15 名。</p>	

様式 1-1-4-1 中期目標管理法 年度評価 項目別評価調書（国民に対して提供するサービスその他業務の質の向上に関する事項）様式

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
2-1	資産の確実かつ安定的な運用		
業務に関連する政策・施策	—	当該事業実施に係る根拠（個別法条文など）	独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構法第13条、第28条、第29条
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	—

2. 主要な経年データ													
①主要なアウトプット（アウトカム）情報								②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）					
指標等	達成目標	基準値 (前中期目標期間最終年度値等)	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度		24年度	25年度	26年度	27年度	28年度
									予算額（千円）	—	—	—	
									決算額（千円）	—	—	—	
									経常費用（千円）	—	—	—	
									経常利益（千円）	—	—	—	
									行政サービス実施コスト（千円）	—	—	—	
									従事人員数	12	12	12	

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価											
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価				主務大臣による評価			
				業務実績		自己評価		評価			
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	(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	(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	<主な定量的指標> — <その他の指標> — <評価の視点>	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26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26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				<評価と根拠> <b>【A】</b> 郵便貯金資産及び簡易生命保険資産については、毎月、中期計画及び平成26年度計画で定めた運用方針を遵守した運用が行われていること、再保険先の資産運用については、安全		評価	<b>B</b>
				<評価に至った理由> 郵便貯金資産及び簡易生命保険資産については、機構法により資産の運用方法が制限されており、同法の範囲内（預金、国債等、預金者貸付、地方公共団体貸付）によって運用計画に従った運用が行われた。							

<p>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。</p> <p>(2) 再保険先である株式会社かんぼ生命保険において確実かつ安定的な運用が行われるよう、同社における運用状況を毎月把握し、必要に応じ、下記2(1)①及び②による確認等を行うこととする。</p>	<p>易生命保険資産について、郵便貯金資産の運用計画(別紙1)及び簡易生命保険資産の運用計画(別紙2)に従い、確実かつ安定的な運用を行うよう努めるものとする。</p> <p>(2) 再保険先である株式会社かんぼ生命保険において確実かつ安定的な運用が行われるよう、同社における運用状況を毎月把握し、必要に応じ、下記2(1)③による確認等を行うこととする。</p>	<p>易生命保険資産について、郵便貯金資産の運用計画(別紙1)及び簡易生命保険資産の運用計画(別紙2)に従い、方針を定め、確実かつ安定的な運用を行うよう努めるものとする。</p> <p>(2) 再保険先である株式会社かんぼ生命保険において確実かつ安定的な運用が行われるよう、同社における運用状況を毎月把握し、必要に応じ、下記2(1)③による確認等を行うこととする。</p>	<p>&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 郵便貯金資産及び簡易生命保険資産について、運用計画に従った確実かつ安定的な運用を行ったか。</li> <li>● 再保険先の毎月の運用状況を把握し、監査等必要な確認・改善要求を行ったか。</li> <li>・(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等々の措置を講じたか。</li> <li>・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水準の安全性についての検証の結果が示されたか。</li> <li>● 保有資産(実物資産、金融資産、知的財産)の見直しは行われているか。</li> <li>・保有資産について、事業目的を遂行する手段としての有</li> </ul>	<p>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)のみに運用している。</p> <p>なお、貸付金については、地方公共団体貸付及び公庫公団等貸付を実施しているが、これらは、金融庁の金融検査マニュアル及び保険検査マニュアルにおいても、回収の危険性又は価値の毀損の危険性がないものとして債務者区分は要しないものとし、非分類債権とすることとなっていることから回収計画は策定していない。預金者貸付及び保険契約者貸付については、郵便貯金の残高・簡易生命保険の積立金の範囲内での貸付けであることから回収不能の問題はない。</p> <p>○郵便貯金資産運用残高</p> <p style="text-align: right;">(単位:百万円)</p> <table border="1" data-bbox="973 583 1994 814"> <thead> <tr> <th>区分</th> <th>平成26年度末</th> <th>平成25年度末</th> <th>増減額</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ゆうちょ銀行への特別貯金</td> <td>22,072,518</td> <td>26,021,946</td> <td>▲3,949,428</td> </tr> <tr> <td>預金者貸付</td> <td>26,760</td> <td>36,486</td> <td>▲9,726</td> </tr> <tr> <td>地方公共団体貸付</td> <td>1,459,548</td> <td>1,729,698</td> <td>▲270,150</td> </tr> <tr> <td>国債(満期保有目的の債券のみ)</td> <td>33,696</td> <td>19,501</td> <td>14,195</td> </tr> </tbody> </table> <p>○簡易生命保険資産運用残高</p> <p style="text-align: right;">(単位:百万円)</p> <table border="1" data-bbox="973 949 1994 1180"> <thead> <tr> <th>区分</th> <th>平成26年度末</th> <th>平成25年度末</th> <th>増減額</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>保険契約者貸付</td> <td>625,597</td> <td>750,620</td> <td>▲125,022</td> </tr> <tr> <td>地方公共団体貸付</td> <td>8,469,191</td> <td>9,447,242</td> <td>▲978,051</td> </tr> <tr> <td>公庫公団等貸付</td> <td>2,200</td> <td>5,152</td> <td>▲2,952</td> </tr> <tr> <td>国債(満期保有目的の債券のみ)</td> <td>299</td> <td>299</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table> <p>再保険先の資金運用については、毎月、株式会社かんぼ生命保険(以下「かんぼ生命保険」という。)から運用実績・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。この結果、安全資産は確実かつ安定的に運用が行われており、安全資産の評価額が、かんぼ生命保険が機構のために積み立てる額を上回っていることを確認している。</p> <p>また、これらの資料に基づき、安全資産の評価額が、株価及び米ドルの為替水準の如何にかかわらず、機構のために積み立てられる額を上回っていることを確認している。</p> <p><b>【保有資産の見直し・運用】</b></p> <p>(1) 実物資産の見直し・運用</p> <p>ア 実物資産については、建物、土地等は保有していない(職員宿舍及び職員宿舍以外の福利厚生を目的とした施設も保有していない。)</p> <p>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</p>	区分	平成26年度末	平成25年度末	増減額	ゆうちょ銀行への特別貯金	22,072,518	26,021,946	▲3,949,428	預金者貸付	26,760	36,486	▲9,726	地方公共団体貸付	1,459,548	1,729,698	▲270,150	国債(満期保有目的の債券のみ)	33,696	19,501	14,195	区分	平成26年度末	平成25年度末	増減額	保険契約者貸付	625,597	750,620	▲125,022	地方公共団体貸付	8,469,191	9,447,242	▲978,051	公庫公団等貸付	2,200	5,152	▲2,952	国債(満期保有目的の債券のみ)	299	299	0	<p>資産の評価額が、かんぼ生命保険が機構のために積み立てる額を、株価及び米ドルの為替水準の変動を考慮しても上回っていたことを確認した。保有する各種の貸付金については、回収不能の危険性のない形態のものである。また、機構は、土地・建物等は一切保有しておらず、実物資産としては、サーバー・パソコン等が主なものであるほか、賃貸借契約による現在の事務所は、業務上の効率性があり、職員数に照らしても適切な規模であり、賃料も近隣相場に照らして適正である。</p> <p>これらにより、機構における資産運用は、確実かつ安定的に行ったものと評価した。</p> <p>&lt;課題と対応&gt;</p> <p>—</p>	<p>再保険先の資金運用については、毎月、株式会社かんぼ生命保険から運用実績・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。この結果、安全資産は確実かつ安定的に運用が行われており、安全資産の評価額が、かんぼ生命保険が機構のために積み立てる額を上回っていることを確認している。また、その為替レート水準等の安全性についても検証され、その結果が安全である旨示されている。</p> <p>保有資産(実物資産、金融資産、知的財産)の見直しは行われており、機構の規模に照らし適正であると考えられる。</p> <p>よって、確実かつ安定的な運用が行われ、所期の目標を達成したものと認められる。</p> <p>&lt;指摘事項、業務運営上の課題及び改善方策&gt;</p> <p>—</p> <p>&lt;その他事項&gt;</p> <p>—</p>
区分	平成26年度末	平成25年度末	増減額																																											
ゆうちょ銀行への特別貯金	22,072,518	26,021,946	▲3,949,428																																											
預金者貸付	26,760	36,486	▲9,726																																											
地方公共団体貸付	1,459,548	1,729,698	▲270,150																																											
国債(満期保有目的の債券のみ)	33,696	19,501	14,195																																											
区分	平成26年度末	平成25年度末	増減額																																											
保険契約者貸付	625,597	750,620	▲125,022																																											
地方公共団体貸付	8,469,191	9,447,242	▲978,051																																											
公庫公団等貸付	2,200	5,152	▲2,952																																											
国債(満期保有目的の債券のみ)	299	299	0																																											

			<p>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、資産規模や運用・管理は適切なものとなっているか。</p>	<p>利用されていることを確認している。</p> <p>平成 26 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、耐用年数の過ぎたノート P C 2 台等の廃棄処分を決定した。</p> <p>なお、新たな実物資産の取得はない。</p> <p>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性、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効率性があり、職員（派遣職員を含む。）数に照らしても、適切な規模で、有効に活用されている。</p> <p>なお、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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>(2) 金融資産の見直し・運用</p> <p>① 金融資産の規模等</p> <p>ア 金融資産について、機構法等に基づき運用しており、預金者、保険契約者等の債務に対して、適切な規模を維持している（「郵便貯金資産運用残高」及び「簡易生命保険資産運用残高」を参照。）。</p> <p>イ 具体的には、資産として保有する現金・預金・有価証券等について、太宗が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。</p> <p>ウ 貸付業務以外の債権において、貸付金はない。</p> <p>エ 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。</p> <p>② 金融資産の運用状況</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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</p>		
--	--	--	--	--	--	--

				<p>れている。</p> <p>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。</p> <p>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11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」に記載したとおり、実施状況の確認等を行い、委託先等を監督している。</p> <p>なお、機構においては、投資顧問会社等を通じた資金運用は行っていない。</p> <p>(3) 知的財産の見直し・運用</p> <p>特許権等の知的財産を保有しておらず、知的財産活用に関する方針の策定等の取組は行っていない。</p>	
--	--	--	--	--	--

4. その他参考情報	
—	

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
2-2	提供するサービスの質の維持・向上（郵便貯金管理業務・簡易生命保険管理業務）		
業務に関連する政策・施策	—	当該事業実施に係る根拠（個別法条文など）	独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構法第13条、第15条、第16条、第18条
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	—

2. 主要な経年データ									
①主要なアウトプット（アウトカム）情報							②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）		
指標等	達成目標	基準値 (前中期目標期間最終年度値等)	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度		
貯金証書・保管証の再交付にかかる標準処理期間内の処理率（以下同）	90%以上	—	100%	100%	99.9%				予算額（千円）
定額郵便貯金等の払戻証書発行	90%以上	—	100%	100%	100%				決算額（千円）
残高証明書発行	90%以上	—	100%	100%	100%				経常費用（千円）
郵便貯金全項目	90%以上		100%	100%	100%				経常利益（千円）
満期保険金支払	90%以上	—	99.4%	99.2%	99.1%				行政サービス実施コスト（千円）
入院保険金支払	90%以上	—	89.1%	74.5%	51.5%				従事人員数
生存保険金支払	90%以上	—	99.6%	99.1%	99.0%				
失効・解約還付金支払	90%以上	—	99.2%	98.9%	98.6%				
基本契約の死亡保険金支払	90%以上	—	91.5%	81.3%	70.0%				
簡易生命保険全項目	90%以上		96.1%	89.8%	79.0%				

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価							
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価		
<p>委託した郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務の質の維持・向上及び適切性の確保のため、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。</p> <p>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</p>	<p>(1) 委託先の監督</p> <p>郵便貯金管理業務の委託先である株式会社ゆうちょ銀行及び簡易生命保険管理業務の委託先である株式会社かんぽ生命保険(以下「委託先」と総称する。)に対し、委託した業務について、利用者の利便を確保するため、業務の質の維持・向上に努めるとともに、委託先が行う銀行業務及び生命保険業務と同等以上の質を確保することとする。</p> <p>また、委託した郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務の質の維持・向上及び適正性の確保のため、委託先に対する監督方針を定め、次のとおり確認等を行うとともに</p>	<p>(1) 委託先の監督</p> <p>① 業務の質の維持・向上</p> <p>郵便貯金管理業務の委託先である株式会社ゆうちょ銀行及び簡易生命保険管理業務の委託先である株式会社かんぽ生命保険(以下「委託先」と総称する。)に対し、委託した業務について、利用者の利便を確保するため、業務の質の維持・向上に努めるとともに、委託先が行う銀行業務及び生命保険業務と同等以上の質を確保することとする。</p> <p>② 監督方針の策定</p> <p>委託した郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務の質の維持・向上及び適正性の確保のため、委託先に対する監督方針を定めることとす</p>	<p>&lt;主な定量的指標&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>標準処理期間</li> <li>(2. 主要な経年データ指標参照)</li> </ul> <p>&lt;その他の指標&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>犯罪発覚件数</li> <li>顧客情報関連事故</li> <li>苦情申告数</li> <li>長期未解決事案</li> <li>現金過不足事故</li> <li>支払漏れ発生率</li> </ul> <p>&lt;評価の視点&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 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・向上に努め、委託先の業務と同等以上の質の確保を求めているか。</li> <li>● 委託・再委託先の業務の実施状況を常に監督しているか。監督に際し、必要な事項に特に留意しているか。</li> <li>● 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、全体の経費の増大を招かず</li> </ul> <p>に実地監査の充実</p>	<p>&lt;主要な業務実績&gt;</p> <p>委託先の監督及び再委託先の監督</p> <p>① 業務の質の維持・向上</p> <p>郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務においては、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、改善指導等を行った。</p> <p>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。</p> <p>この結果、業務の質は、郵便貯金管理業務において、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ては、保険金等の請求案内漏れ及び支払漏れ防止の改善策として支払業務システムを導入したことにより、保険金等支払に係る業務の質が改善された。一方で同システムの導入に際して生じた処理遅延により、保険金等支払に関する苦情等申告件数(支払が遅い等)は、当該対応の影響等により増加した。なお、平成26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において、最近1年以内に利用された郵便局等の窓口におけるサービス水準全体は、それ以前に利用されたときに比べて変化があったかとの質問に対し、「変わらない」とする回答が6割であったが、「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5～6%より多く、業務の質は全般的に向上していると認識している(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」を参照。)</p> <p>② 監督方針の策定</p> <p>郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務の質の維持・向上及び適正性の確保のため、平成26年3月に監督方針を定めた。</p> <p>なお、簡易生命保険管理業務においては平成26年度に保険金等の支払に係る取扱いの大幅な変更となる支払業務システムの導入が予定されていたことから、前年度に引き続き、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。</p> <p>③ 確認等</p> <p>平成26年度監督方針において重点確認項目を定めるとともに、不適切な事例のうち、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</p>	<p>&lt;評定と根拠&gt;</p> <p>【郵便貯金管理業務：A、簡易生命保険管理業務：B】</p> <p>(郵便貯金管理業務)</p> <p>平成26年度監督方針における重点確認項目における不適切事例については、随時、又は定期に(毎月等)確認を行うとともに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、再委託先を含めきめ細かく改善指導を行った。その後の実地監査では、改善状況の確認も行った(平成26年度は、再委託先の郵便局等を含め、延べ52か所の実地監査を実施)。この結果、顧客情報関連事故及び現金過不足事故の発覚件数はそれぞれ前年度比42%、45%の減少となるなど、成果を得ることができた。さらに、標準処理期間内での案件処理の達成率は、ほぼ100%であった。また、平成26年度には、地方公共団体貸付事務に係る実地監査を行い、借用証書の管理の不備を指摘し、改善状況の確認を行った。</p> <p>これらにより、機構は、委託先・再委託先の監督を適切に行い、提供するサービスの質が向上したものと評価した。</p>	<p>評定</p> <p>郵便貯金管理業務：A 簡易生命保険管理業務：C</p> <p>&lt;評定に至った理由&gt;</p> <p>郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務において、委託先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、各種の報告を定期的に求めるとともに、実地監査を実施し、必要に応じ、改善指導等を行った。</p> <p>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。</p> <p>この結果、郵便貯金管理業務において、中期目標に定めている標準処理期間について、目標(90%)を全ての項目で約10%上回って達成(ほぼ100%)した。その他、業務の質に関する他の指標については、犯罪発覚件数は微増しているものの、苦情等申告件数(平成25年度比76%減)、長期未解決事案(平成25年度比67%減)、現金過不足事故(平成25年度比約45%減)等が激減しており、旧勘定(※下部参照)の郵便貯金残高の減少(平成25年度比15%減)を鑑みても提供するサービスの質が大きく向上したと考えられる。</p>	

<p>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。</p> <p>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。</p> <p>(1) 郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務の提供場所及び提供時間について、利用者の利便の確保に配慮したものとなるよう努めること。</p> <p>(2) 預金者、契約者等の利便を図るために特に迅速な処理が必要な手続について標準処理期間を設定し、その期間内に案件の9割以上を処理すること。</p> <p>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、効果的かつ効果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。</p>	<p>に、必要に応じ改善を求める等の措置を講ずることとする。特に、保険金等支払対応、顧客情報管理、苦情申告対応等については、留意するものとする。</p> <p>① 事業年度ごとに重点確認項目及び項目ごとのスケジュールを設定し、確認を行うとともに、不適切事例が発生した場合には、その発生原因等を分析し、必要に応じ一層の再発防止策を講じるよう指導する等、改善に向けた取組強化及び改善状況の検証を行う。</p> <p>なお、重点確認項目の設定に当たっては、国民に対して提供するサービスの質の維持・向上に向けて引き続き取り組む必要</p>	<p>る。</p> <p>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証を行う。</p> <p>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。</p> <p>ア 重点確認項目 (郵便貯金管理業務)</p> <p>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</p>	<p>が図られたか。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> <li>・ 保険契約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。</li> </ul>	<p>りに確認を行った。</p> <p>また、四半期ごとに不適切事例の発生原因等を分析し、その結果も活用して、実地監査を行い、委託先及び再委託先に対し、必要に応じ、再発防止策を講じるなどの改善を求めその改善策や改善内容については、その後の機構による実地監査において確認を行った。</p> <p>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26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。</p> <p>ア 重点確認項目 (郵便貯金管理業務)</p> <p>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</p> <p>① 主な取組</p> <p>委託先及び再委託先は犯罪の再発防止のため、内部監査機能の充実・強化を図った計画的な内部監査の実施、防犯施策の充実、業務改善計画に基づく、委託先と再委託先の合同による内部管理態勢の充実・強化に関する連絡会議の開催、防犯ルールの徹底、各種研修、内部通報制度の活用促進、長期勤務者の異動などの防犯施策を継続して実施したほか、平成25年度及び平成26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。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 営業活動記録簿に適正な記載ができるよう、平成27年度版作成に向け営業記録簿に収載する記載例や記入要領等を改善&lt;再委託先&gt;</li> <li>・ 営業エリア外活動に係る実態把握を踏まえ、渉外局における管理者による事後確認を強化&lt;再委託先&gt;</li> <li>・ オープン出納機の現金回収時における関係者の立会いを徹底させるため、当該機器に不慣れであることを理由に立会いを行っていないことがないよう、不慣れな者でも対応が可能となるよう、当該機器の関連マニュアルに操作手順等を明記&lt;再委託先&gt;</li> </ul> <p>② 更なる再発防止の取組</p> <p>平成26年度部内犯罪発覚事案の主な発生原因は、事務室外に書類を持ち出す際に書類の提示の求めや内容物の確認を行っていないこと、実査による所持品点検が行なわれていないなど、その原因は管理者による適切な対応がなされず、基本的な防犯施策の実施が不十分であったことによる。このため、平成26年度の実地監査においても、その発生原因を踏まえ、平成26年度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た。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た。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 防犯ポスターが本社の求める、見やすい位置に掲示されているかの視点によるモニタリング及び内部監査の実施についての検討&lt;委託先&gt;</li> </ul>	<p>(簡易生命保険管理業務)</p> <p>平成26年度は、前年度に続き、保険金等の支払管理体制を監督方針において重点確認事項とし、随時、報告を求め、必要なヒアリングを行った。また、実地監査においても最重点項目と位置付け、委託先・再委託先に対し不適切な事案の再発防止策やお客さま対応の取り組み状況等、広範囲に監査し、必要な改善を行った。この結果、顧客情報関連事故及び現金過不足事故の発覚件数はそれぞれ前年度比16%、70%の減少となり、また、犯罪発覚件数は3件で前年度5件から減少となった。</p> <p>一方、標準処理期間内の処理(目標:9割以上)については、入院保険金及び基本契約の死亡保険金は目標を下回ったが、満期保険金(99.1%)、生存保険金(99.0%)及び失効・解約還付金(98.6%)は目標を達成し、上記5項目全体の標準処理期間内処理率は約8割となった。これは、委託先における請求案内漏れ、支払い漏れの防止策としての「支払業務システム」の導入後、様々な要因により生じた保険金の支払処理の遅延によるものと認識している。</p> <p>「支払業務システム」の導入・運用については機構</p>	<p>簡易生命保険管理業務においては、保険金等支払に係る業務の質が改善されるよう保険金等の請求案内漏れ及び支払漏れ防止の改善策として支払業務システムを導入した際に生じた処理遅延により、中期目標に定めている標準処理期間について、5項目中2項目で目標(90%以上)を達成することができず(それぞれの項目で目標を38.5%、20%下回った)、全体の標準処理期間内処理率は79.0%となった。保険金支払の管理については、機構として、実地監査の最重点項目と位置づけた監査を実施し、また支払業務システムの導入の際に生じた処理遅延に係る問題点の把握・分析、改善要請等を行った。その結果、平成26年の後半には処理率に改善傾向が見られ、平成27年の年初には処理率が改善しており、機構による委託先・再委託先への監督・指導が一定の成果を上げることがわかる。一方で、約款で規定されているお客様への支払期間(5営業日)の遅延があったことは事実であるため、今後の動向を注視する必要がある。</p> <p>その他、業務の質に関する他の指標については、苦情等申告件数は平成25年度比約21%、長期未解決事案は平成25年度比約40%増加した。一方で、犯罪発覚件数は平成25年度比約40%減、顧客情報関連事故は平成25年度比約16%減、現金過不足事故は平成25年度比約70%減、支払漏れは平成25</p>
--	---	---	--	---	--	--

	<p>性を十分考慮することとする。</p> <p>② 事業年度ごとに実地監査計画を定め、委託先の本支店、出張所等における委託業務の実施状況を監査する。</p> <p>なお、監査業務の実施に当たっては、監査項目や監査対象局所を選定する際に、委託先の実施する内部監査の結果を利用するなど、各組織の内部統制機能を活用して、効果的かつ効率的な実施に努めるとともに、機構全体の経費の増大を招かないようにする。</p>	<p>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</p> <p>ii 顧客情報の管理</p> <p>iii 苦情申告等の対応</p> <p>iv 委託先の外部委託の管理</p> <p>v その他業務品質の確保に係る事項</p> <p>vi 会計に関する業務の適正性(簡易生命保険管理業務)</p> <p>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</p> <p>ii 顧客情報の管理</p> <p>iii 苦情申告等の対応</p> <p>iv 保険金等支払の管理</p> <p>v 委託先の外部委託の管理</p> <p>vi その他業務品質の確保に係る事項</p> <p>vii 会計に関する業務の適正性</p> <p>イ 実地監査計画</p> <p>平成 26 年度に</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 犯罪防止マニュアルの本旨である私物持込の原則禁止に沿った取扱いについて、誤解の余地がないようマニュアルの改善の検討&lt;再委託先&gt;</li> <li>・ 事務室外への書類の持ち出し時の確認及び所持品点検が未だに徹底されていないことについて、その原因分析を踏まえた適正な点検等の実施についての検討&lt;再委託先&gt;</li> </ul> <p>③ 取組結果</p> <p>平成 26 年度における部内犯罪発覚件数は 14 件(委託先 1 件、再委託先 13 件)であり、平成 25 年度の 13 件(委託先 0 件、再委託先 13 件)から 1 件増加しているが、14 件中 2 件は、再委託先が実施した内部監査で、また 1 件は資金管理者に対する職場を離れる防犯施策を端緒に発見していることから、これまで再委託先において継続して取り組んでいる防犯の取組みが功を奏しているものと認識している。</p> <p>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> <p>① 主な取組</p> <p>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 25 年度における機構の実地監査結果指摘に応じた改善策として新たに以下の取組を行った。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ ゆうちょ銀行の各貯金事務センターにおいて、保存期間が不明なままで保管されている証拠書類がないかの自所点検を行い、その結果を踏まえ是正指導を実施&lt;委託先&gt;</li> <li>・ マスターキーの鍵管理について関係マニュアルに規定&lt;再委託先&gt;</li> </ul> <p>② 更なる再発防止の取組</p> <p>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。</p> <p>その結果を踏まえ、平成 26 年度上期監査結果通知においては、過年度の顧客情報の管理に対し、以下の点について、再委託先に改善を求めた。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 顧客情報に関する自局点検の実施を指示する際には、過去の発見事例を踏まえ、より具体的な点検方法、点検対象を詳細に示すことによる、点検の実効性の向上</li> <li>・ 自局において過年度の顧客情報や保管処理方法不明の書類が発見された場合における上部管理機関への速やかな報告の徹底と、上部管理機関における当該書類の所管担当部署との連携による適正な処理と保管の実施</li> </ul> <p>これを受けて、再委託先からは「顧客情報に関する自局点検の実施を指示する際には、過去の発見事例を踏まえ、より具体的な点検方法、点検対象を詳細に示すことによる、点検の実効性の向上」について、</p>	<p>が直接に關与する性質のものではなく、機構としては、委託先から事態の悪化の報告を受ける都度、委託先に対し、考えられる限りの措置を適切に講じたものと評価した。</p> <p>&lt;課題と対応&gt;</p> <p>—</p>	<p>年度比約 67%減、保険金の請求案内漏れはなしとなった。支払業務システムの導入により、苦情件数は増加したものの、保険金の請求案内漏れはなく、支払漏れも激減した。</p> <p>平成 26 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結果は、前年度の傾向から大きな変化はない。</p> <p>委託先・再委託先への監督に係る経費は、委託先の実施する内部監査等の結果を利用する等により、前年度比約 10%減となり、経費を抑えつつも監査の充実を図る工夫がなされていると言える。</p> <p>よって、郵便貯金管理業務においては、所期の目標を上回る成果が得られていると認められ、簡易生命保険管理業務では、所期の目標を下回っており、改善を要する。</p> <p>(参考:経年データ)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●郵便貯金年度末債務残高 平成 24 年 299,587 億円、平成 25 年 260,219 億円、平成 26 年 220,725 億円(約 15%減)</li> <li>●簡易生命保険年度末件数残高 平成 24 年 3,081 万件、平成 25 年 2,659 万件、平成 26 年 2,290 万件(約 14%減)</li> <li>●犯罪発覚件数(委託先/再委</li> </ul>
--	---	--	--	--	---

			<p>における実地監査計画を定め、実地監査を行う。</p> <p>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。</p> <p>(郵便貯金管理業務)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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に掲げる目について行う。</li> </ul> <p>(簡易生命保険管理業務)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>委託先の本社、サービスセ</li> </ul>	<p>「郵便局における顧客情報の点検についてその実効性を高めるため、点検方法、点検対象などを具体的に示す。」との改善策が示された。しかしながら、過年度の顧客情報の管理については、過去の監査以降も長期間改善がなされていない郵便局が認められることから、平成26年度下期の実地監査結果通知(平成27年5月通知済み)においても、改めて過年度の顧客情報の厳正な管理の徹底について要請を予定している。</p> <p>③ 取組結果</p> <p>上記取組の結果、平成26年度に発覚した顧客情報関連事故(郵便事故を除く。)は42件となり、平成25年度発覚件数(73件)と比べ4割減となった。</p> <p>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> <p>① 主な取組</p> <p>機構では、委託先から毎日報告される苦情申告等の内容について、四半期ごとに分析を行っている。</p> <p>また、前述の分析結果を踏まえ委託先及び再委託先への平成26年度実地監査を行い、その実地監査結果から以下の点について委託先に要請した。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>日本郵政公社から機構が承継した郵便貯金の制度や、その商品内容に関する預金者からの照会に対し、正確な回答ができるよう再委託先を含めた社員の業務知識の維持について</li> </ul> <p>平成26年度は、委託先及び再委託先において、苦情減少に向け、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、覆面調査等を行ったほか、新たに平成25年度監査結果に基づく改善策として以下の取組を行った。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>委任状に関する説明方法の改善(委任状に関する説明に、郵便局等によりバラつきが生じないように、顧客から照会があった場合は記載例を活用して記載方法を説明するよう取扱いマニュアルに明記)＜委託先＞</li> </ul> <p>② 取組結果</p> <p>上記取組の結果及び平成25年11月に高額金額の郵便貯金の払戻しに早急に対応できるよう、郵便局において資金配置基準の算出方法を支払実績に応じたものに見直しを行った結果などから、平成26年度における苦情申告等の件数は1,443件となり、平成25年度の発生件数(6,022件)と比較して四分の一以下となるなど大幅に減少(平成22年度9,541、平成23年度7,656、平成24年度6,176件、平成25年度6,022件であり、4年連続で減少)している。また、平成26年度末における2か月以上未解決となっている長期未解決事案は1件であり、平成25年度末の3件から減少した。</p> <p>iv 委託先の外部委託の管理</p>		<p>託先)</p> <p>【貯金(新勘定(※下部参照)を含む。)]平成24年18件(1/17)、平成25年13件(0/13)、平成26年14件(1/13)(約8%増)</p> <p>【保険】平成24年5件(0/5)、平成25年5件(0/5)、平成26年3件(0/3)(約40%減)</p> <p>●顧客情報関連事故(郵便事故を除く。)</p> <p>【貯金】平成24年169件(民営化後のみ34件)、平成25年73件、平成26年42件(約42%減)</p> <p>【保険(委託先/再委託先)]平成24年49件、平成25年61件(26/34)、平成26年51件(10/41)(約16%減)</p> <p>●苦情申告数</p> <p>【貯金】平成24年6167件、平成25年6022件、平成26年1443件(約76%減)</p> <p>【保険(新契約(※下部参照)を含む。)]平成24年26.8万件、平成25年33.0万件、平成26年39.9万件(約21%増)</p> <p>●長期未解決事案</p> <p>【貯金(新勘定を含む。)]平成24年22件、平成25年3件、平成26年1件(約67%減)</p> <p>【保険(新契約を含む。)]平成24年70件、平成25年50件、平成26年70件(約40%増)</p> <p>●現金過不足事故(委託先/再委託先)</p> <p>【貯金(新勘定を含む。)]平成</p>
--	--	--	---	--	--	--

	<p>(2) 再委託先の監督</p> <p>郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務の再委託先に対し再委託された業務について、再委託先が業務を再々委託する場合も含め、業務の質の維持・向上に努めるとともに、再委託先が行う銀行業の代理業務及び生命保険契約の維持・管理業務と同等以上の質を確保するよう、委託先を通じて求めることとする。</p>	<p>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。</p> <p>・ 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。</p> <p>(2) 再委託先の監督</p> <p>再委託先に対し再委託された業務について、再委託先が業務を再々委託する場合も含め、業務の質の維持・向上に努めるとともに、再委託先が行う銀行業の代理業務及び生命保険契約の維持・管理業務と同等以上の質を確保するよう、委託先を通じて求めることとする。</p>		<p>① 主な取組</p> <p>上記i～iii及び下記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。</p> <p>また、平成26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26年11月及び平成27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。</p> <p>委託先の実地監査の際にも、委託先の管理状況について確認を行っている。</p> <p>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るとともに、委託先としての認識及び取組について報告を求めた。</p> <p>② 取組結果</p> <p>上記i～iii及び下記vに関する事案の再発防止に向け、委託先及び再委託先による定期的な打合せの開催や、共同して対策を検討する等、連携した取組態勢がとられ、平成26年度は前年度より前述の事案が減少した。</p> <p>v 業務品質の確保</p> <p>① 業務品質の確保全般</p> <p>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、向上しているものと認識している(「第2-3 業務の実施状況の継続的な分析」を参照。)</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>その結果、平成26年度における現金過不足事故の発覚件数は36件(委託先6件、再委託先30件)となっており、平成25年度の同件数(65件)と比較して4.5割減少した。</p> <p>② 自然災害による被災者の支援</p> <p>平成26年度は、自然災害の被災地域を対象に8回の非常取扱い(災害の発生により定額郵便貯金証書等をなくされた被災者の方に対し、一定の要件を満たした場合に払戻し等を行う取扱い)を実施した。なお、実施に際してはホームページにも掲載して周知を行った。</p> <p>③ 「疑わしい取引」の届出</p> <p>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</p>		<p>24年111件(20/91)、平成25年65件、平成26年36件(6/30)(約45%減)</p> <p>【保険(新契約を含む。)]平成24年128件(2/126)、平成25年70件(1/69)、平成26年21件(0/21)(約70%減)</p> <p>●支払漏れ発生率</p> <p>【保険(新契約を含む。)]平成24年度0.089%、平成25年0.082%、平成26年度第1四半期0.039%(0.052%(※))、第2四半期0.032%(0.050%(※))、第3四半期0.034%、第4四半期0.027%(平成26年第4四半期における平成25年度比約67%減)</p> <p>※平成26年度第1四半期、第2四半期は支払業務システム移行期間であり、括弧内は支払業務システム未対応事務の数値。</p> <p>&lt;指摘事項、業務運営上の課題及び改善方策&gt;</p> <p>・支払業務システムの導入の際に生じた処理遅延、郵便局での受付からサービスセンターまでの送達日数の改善に向けた働きかけが望まれる。</p> <p>&lt;その他事項&gt;</p> <p>—</p> <p>※注釈</p> <p>旧勘定・・・旧日本郵政公社から機構が承継し、管理する郵便貯金</p> <p>新勘定・・・ゆうちょ銀行が保有する貯金(機構が管理する郵便貯金を除く。)</p>
--	--	---	--	---	--	---

	<p>また、再委託した郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務の適正性の確保のため、委託先を通じた上記（１）①及び②に準じる確認等を行うとともに、必要に応じ改善を求める等の措置を講ずるよう再委託先に求めることとする。特に、保険金等支払対応、顧客情報管理、苦情申告対応等については、留意するものとする。</p> <p>（３）監督に当たり留意する事項</p> <p>① 郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務の提供場所及び提供時間</p> <p>利用者の利便の確保に配慮したものとなるよう、委託先及び再委託先に対し、委託先が行う銀行業務及び生命保険業務並びに再委託先が行う銀行業の代理業務及び生命保険契約の維</p>	<p>また、再委託した郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務の適正性の確保のため、委託先を通じて、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。</p> <p>（３）監督に当たり留意する事項</p> <p>① 郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務の提供場所及び提供時間</p> <p>利用者の利便の確保に配慮したものとなるよう、委託先及び再委託先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</p>		<p>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。</p> <p>vi 会計に関する業務の適正性</p> <p>ゆうちょ銀行から報告される月次財務データの検証</p> <p>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。</p> <p>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、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。</p> <p>（簡易生命保険管理業務）</p> <p>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</p> <p>① 主な取組</p> <p>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。</p> <p>ア 保険金のキャッシュレス化に向けた取組</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 保険金等の局所外支払の原則禁止の取組の推進・強化</li> <li>・ 窓口における保険金等の現金支払いの原則禁止</li> <li>・ 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）</li> <li>・ 満期保険金等の期日到来系保険金を自動的に振込先口座に振り込む仕組みの導入準備</li> </ul> <p>イ 保険料のキャッシュレス化に向けた取組</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 集金払込の契約に対して、口座払込又は送金扱いへの変更を勧めるあいさつ状を送付</li> <li>・ 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</li> <li>・ 初回保険料口座振替の仕組みの導入に向けたシステムの整備</li> </ul> <p>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、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。</p> <p>② 取組結果</p> <p>犯罪防止の取組を行った結果、平成 26 年度の犯罪発覚件数については、委託先の件数は平成 25 年度に引き続き 0 件、再委託先の件数は平成 25 年度から減少し 3 件（平成 25 年度は 5 件）であった。</p> <p>また、保険金等の局外支払割合が減少（0.8%：平成 27 年 2 月期）</p>		<p>旧契約・・・旧日本郵政公社から機構が承継し、管理する簡易生命保険</p> <p>新契約・・・かんぽ生命が保有する保険契約（機構が管理する保険契約を除く。）</p>
--	---	--	--	---	--	--

	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>(郵便貯金管理業務)(詳細は別紙3のとおり)</p> <p>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</p>	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>(郵便貯金管理業務)(詳細は別紙3のとおり)</p> <p>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</p>		<p>して、口座払込の割合が増加(91.7%:平成26年度)し、保険料集金払込率も減少(5.9%:平成26年度(速報値))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。</p> <p>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> <p>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、規程に基づいて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、機構からの指示により、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26年5月及び平成26年11月)に顧客情報管理態勢について報告を受けた。</p> <p>機構では、委託先からの報告内容により委託先及び再委託先における取組状況等の確認を行うとともに、実地監査で当該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。</p> <p>また、機構では、委託先に半期ごとの顧客情報管理態勢に関する報告を求める際に、平成26年度の漏えい等の事案の内容について分析し、委託先・再委託先の周知・指導等の対応が不十分と認められた顧客情報記録媒体の誤送付及び社外紛失等について、当該事項の再発防止策及びその対応状況を報告書に記載するよう要請するとともに、平成26年度下期の実地監査において指導等が適切に行われていることを確認した。</p> <p>② 取組結果 平成26年度に発覚した顧客情報関連事故(郵便事故を除く。)は、51件(平成25年度:61件)と、平成25年度より約2割弱減少している。</p> <p>この内、再委託先の件数は41件(平成25年度:34件)と増加しているものの、委託先の件数は10件(平成25年度:26件)と前年度から約6割減少した。</p> <p>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> <p>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。</p> <p>委託先では、平成24年11月に報道発表を行った大規模な保険金等の請求案内漏れ等に対して平成25年度に集中的にお客さまへの対応を行い、平成26年3月末までにお客さまの請求意思の確認に係る対応を完了した。この保険金等の請求案内漏れ等の改善策として支払業務システムを平成26年度に導入することとし、平成26年4月から段階的に導入を行い、同年10月に全面移行したものの、同システムの</p>		
--	---	---	--	---	--	--

		<p>(簡易生命保険管理業務)(詳細は別紙4のとおり)</p> <p>ア 満期保険金の支払</p> <p>イ 入院保険金の支払</p> <p>ウ 生存保険金の支払</p> <p>エ 失効・解約還付金の支払</p> <p>オ 基本契約の死亡保険金の支払</p>	<p>(簡易生命保険管理業務)(詳細は別紙4のとおり)</p> <p>ア 満期保険金の支払</p> <p>イ 入院保険金の支払</p> <p>ウ 生存保険金の支払</p> <p>エ 失効・解約還付金の支払</p> <p>オ 基本契約の死亡保険金の支払</p>		<p>導入に伴い一時的に生じた処理遅延により、入院保険金等の支払いに日数を要したために苦情件数が増加しており、その対応として、要員の追加投入、査定担当者への個別研修の実施、休日出勤等による処理残の解消、システム資源の追加等の各種の取組を実施した。それ以外にも通常業務の取扱いに関するお客さま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た(支払業務システムの導入に伴い生じた処理遅延に対する対応の詳細については「(3)-②標準処理期間の設定」を参照。)</p> <p>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た。さらに、委託先では、かんばんコールセンターの応答率向上に向けた取組を行った。</p> <p>② 取組結果</p> <p>ア お客さまからの苦情件数の推移とその増減要因</p> <p>平成 26 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(かんばん生命保険契約に関する苦情申告等を含む。)の件数は約 39.9 万件であり、平成 25 年度の約 33.0 万件より約 21%増加した。</p> <p>特に「保険金等支払」及び「既契約」に関する苦情が増加しており、苦情の内容を分析すると、平成 26 年度に支払業務システムを導入した際に発生した処理遅延により、保険金を請求されてからお支払いするまでに日数を要したことのほか、年金の現況届提出案内書の改善及び現況届未提出者へのフォローアップを実施したこと、満期保険金の事前請求の取組を強化したこと、キャッシュレスの取組を強化したこと等、様々な施策を実施したことによりお客さまと接する機会が増加したため、新たな苦情のお申出を受ける機会も増えたことなどが、結果的に苦情件数の増加に繋がっているものと認識している。</p> <p>他方、「保険料控除」に関する苦情は前年度より減少しており、これは、保険料払込証明書の記載内容の改善等、お客さまの声を改善に反映してきた成果が出てきているものと認識している。</p> <p>以上より、平成 26 年度の苦情件数の増加は、保険金の支払に係る業務の質の向上のために各種の取組を実施したものの、支払業務システムの導入に伴い処理遅延が生じたこと及びお客さまと接する機会が増えたことなどが主な原因と分析している。</p> <p>イ 長期未解決事案の早期解決に向けた取組結果</p> <p>平成 26 年度末時点での長期未解決事案の残存数は 70 件で、平成 25 年度末時点での同件数(50 件)と比較して 40%増加しており、平成 26 年度の苦情件数自体が増加したため、結果的に、解決に時間を要する等の対応が困難な事案も増加につながったものと認識している。</p> <p>ウ コールセンターの応答率向上に向けた取組結果</p>		
--	--	---	---	--	---	--	--

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、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（コールセンターの応答率の詳細については、「第 2-4 照会等に対する迅速かつ的確な対応」の「2（3）コールセンターの応答率向上に向けた取組み結果」を参照。）。

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に加え、保険金等の請求案内漏れ及び支払漏れの防止に大きな効果が見込まれる支払業務システムを段階的に導入し、保険金等支払管理態勢の整備・強化の取組を行った。

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を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、支払業務システムの導入状況、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、支払業務システムの段階的導入の過程において、現行業務ラインとの要員分割ロス、派遣社員等の新規人員の投入による全体能率低下、工程間の遷移のバラツキによる処理滞留、システム処理の遅延といった問題から、支払審査を要する入院保険金及び死亡保険金の支払について多数の処理残が生じたことにより、標準処理期間内の処理率についても大幅な低下がみられた（標準処理期間内の処理率低下に対する対応の詳細については、「(3)-② 標準処理期間の設定」を参照。）。

機構の实地監査については、平成 26 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 か所中 4 か所（仙台サービスセンターは平成 25 年 10 月に実施済み）を監査対象先を含めて实地監査を実施した。具体的には、委託先における支払業務システムの導入状況の確認、委託先及び再委託先におけるお客さま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

					<p>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ており、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、支払業務システムの導入後、保険金の請求案内漏れは発生しておらず、支払漏れについても同システム導入前に発生率が 0.091%(平成 25 年 10 月)であったものが、0.027%(平成 26 年度第 4 四半期)にまで改善されていることを確認した。</p> <p>また、支払業務システムについて、移行に際して処理能率の一時的な低下による処理残が増加し、平成 26 年 11 月に最大約 5.6 万件の処理残が発生したものの、定常サイクル残(約 2.3 万件。請求から 5 営業日以内に保険金のお支払いを完了することが可能な水準)に向けて、処理残の減少に向けた各種の取組を講じた結果、平成 27 年 3 月期において、処理残を約 2.1 万件まで減少させたことを確認した(標準処理期間内の処理率低下に対する対応の詳細については、「(3)－② 標準処理期間の設定」を参照。)</p> <p>ア 過去の支払請求事案の点検及び請求案内</p> <p>委託先では、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さまに発送した。その後、住所不明で調査中等の一部事案を除き、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・支払は継続するほか、住所調査を行った結果、新住所が判明した事案については引き続き請求意思の確認を行っている。</p> <p>イ 保険金等の支払漏れ・請求案内漏れの防止</p> <p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 高難度事案に関する判断の均質性をさらに向上させるため、高難度事案に関する点検決裁を本社査定品質改善室への集約を開始</li> <li>・ 保険金等の支払結果に関するお客さま満足度向上のため、保険金等振込済通知書の発行を現在の振込確認後の発送から審査終了後の発送へと早期化を図るとともにお支払いする保険金等の内容を詳細に記載する等の改善</li> <li>・ 郵便局にお客さまから保険金等の支払請求に係るお申出があった場合、申出内容や契約内容に応じて、死亡前の入院保険金等について、証書番号等を端末機に入力することによるシステムサポートにより、ご請求いただける保険金等を漏れなく案内するための請求受付連絡票の取組</li> <li>・ 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</li> <li>・ 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の原因とした支払漏れ等の防止</li> </ul> <p>ウ 長期未払契約への対応</p>		
--	--	--	--	--	---	--	--

					<p>期日到来系保険金等の長期未払いの防止に向けた改善策として、支払期日に保険契約者が受け取る保険金等をあらかじめ登録された口座へ振り込む取扱いを導入し、既存契約について平成 26 年 4 月から登録が可能となるようシステム面での整備を行った上で、平成 26 年 10 月から既契約者への訪問等による振込先口座の登録勧奨の取組を試行的に開始した。なお、平成 27 年度には期日が到来する契約を中心に訪問等による振込先口座の登録勧奨を行うこととしている。</p> <p>また、年金やその他の保険金等の長期未払いの防止に向けて以下のような改善策に取り組んでいる。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>年金支払開始のご案内について、案内状の送付に加え、郵便局からお客さまに対して、年金の支払事由発生日が到来すること及び年金を受け取るための手続が必要であることをお知らせするとともに、ご希望により渉外社員が訪問することを電話等で案内</li> <li>上記のご案内後 6 か月を経過してもなお、手続を取られていないお客さまに対して電話連絡により再度の手続勧奨を実施</li> <li>年金支払案内書及び現況届提出案内書について、ご高齢の方にも分かりやすい手続の案内となるよう社外の専門家の意見も踏まえ、同案内書のレイアウトや記載内容を見直し</li> <li>現況届を提出いただけないまま 6 か月を経過したお客さまに電話連絡を行い手続勧奨</li> <li>契約者フォローアップ活動のシステムに健康祝金の支払事由発生の有無を知らせる機能を追加し、満期保険金又は生存保険金と同時に請求いただくための勧奨を実施</li> <li>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</li> </ul> <p>v 委託先の外部委託の管理</p> <p>① 主な取組</p> <p>委託先に対して、上記 i から iii 及び下記 vi に関する再委託先で発生した事案や取組についても報告を求めているほか、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についても報告を求め、内容の確認を行った。</p> <p>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。</p> <p>② 取組結果</p> <p>上記 i から iii 及び下記 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。</p>		
--	--	--	--	--	---	--	--

					<p>また、ivの内容については、郵便局員の訪問によってお客さま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さま対応を行っている。</p> <p>vi その他業務品質の確保に係る事項</p> <p>① 業務品質の確保全般</p> <p>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、向上していると認識している（「第2-3 業務の実施状況の継続的な分析」を参照。）。</p> <p>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求めている。</p> <p>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、機構からの指導も踏まえ、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だ。</p> <p>その結果、平成 26 年度における現金過不足事故の発覚件数は 21 件（委託先 0 件、再委託先 21 件）となっており、平成 25 年度の発覚件数（70 件）から比較して7割減少した。</p> <p>② システムリスク管理態勢に係る問題</p> <p>ア 問題への取組</p> <p>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年間の期限内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。</p> <p>なお、平成 25 年度に判明した健康祝金付特約に係る特約配当金の計算誤り及び、職域保険に係る配当金の計算誤り（機構及び委託先のHP等で公表済み）については、平成 26 年7月までにお客さまへの対応を完了した。</p> <p>イ 再発防止に向けた対応状況</p> <p>委託先では、上記の検証作業を継続するとともに、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。</p> <p>機構では、半期ごと（平成 26 年5月及び平成 26 年11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 26 年度の実地監査では、平成 25 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、支払業務システムの導入に係る開発・導入に係る総合テストの実施状況等のほか、発生したシステム障害に係る再発防止の取組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。</p>		
--	--	--	--	--	--	--	--

③ 東日本大震災等の被災者対応

平成 26 年度においても、東日本大震災に伴う非常取扱い（災害の被災者に対して保険料の払込猶予期間の延伸や、保険証書を紛失等していても保険金の即時払いを行う等の取扱い）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。

また、平成 26 年度は、他の自然災害の被災地域を対象に 8 回の非常取扱いを実施した。なお、実施に際してはホームページにも掲載して周知を行った。

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及び実地監査

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。

平成 26 年 9 月に委託先に対し、地方公共団体貸付事務に係る実地監査を行い、借用証書の管理の不備（借用証書等入出庫管理簿の査閲印漏れ）について指摘し、平成 27 年 2 月に委託先が改善したことを確認した。

② 年度・中間決算に係る委託先本社に対する実地監査

平成 26 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。

平成 27 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。

③ 会計事務に係る委託先本社及び支店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 7 月から平成 27 年 3 月まで、委託先本社及び支店（6 か所）並びに再委託先本社及び郵便局（6 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。

実地監査の結果を踏まえ、出納簿の記載方法及び日締事務の処理方法等の改善の指導を行った。

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 26 年 3 月に、委託先の本社及び店舗並びに再委託先の本社、エリア本部、支社及び郵便局に対し実地監査を行う実地監査計画を定め、予定どおり、のべ 52 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。また、実地監査結果を踏まえ、必要に応じて、委託先等の監査、モニタリング、点検の改善について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）
- ・ エリア本部  
信越、東海、中国
- ・ 店舗  
川越店、広島支店

○ 再委託先

- ・ 本社（2回）
- ・ 支社  
関東、南関東、信越、北陸、東海、中国、四国
- ・ 監査室  
埼玉、神奈川、長野、石川、愛知、広島、愛媛
- ・ コンプライアンス室  
関東、南関東、信越、東海、中国、四国
- ・ 郵便局  
蕨、松戸日暮、海老名、鴨居駅前、長野南、松本南、松本城東、高田、新潟沼垂、金沢大学内、野々市御園、立山、名古屋赤坪、土岐、四日市日永、海田、浜田、大高、山口平川、石井、サンポート高松、松山正円寺
- ・ 簡易郵便局  
富山大学病院内、四日市三重団地、矢倉

② 実地監査の結果を踏まえ、平成 26 年 11 月（平成 26 年度上期分）及び平成 27 年 5 月（予定）（平成 27 年 5 月通知済み）（平成 26 年度下期分）に委託先に対し、実地監査結果を通知し、委託先及び再委託先における業務の改善等を求め、平成 26 年度上期分については平成 27 年 1 月に報告を受け、下期分については平成 27 年 7 月に委託先及び再委託先の認識、改善策等についての報告を受ける予定であり、機構はその報告内容を踏まえ、次回以降の機構実地監査における監査事項としている。

（簡易生命保険管理業務）

保険金等の請求案内漏れや支払漏れ事案への対応に係る改善策として、平成 26 年度に支払業務システムの導入が予定されたことから、平成 26 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

					<p>金等の支払審査を行う委託先のサービスセンター5か所中4か所（仙台サービスセンターは平成25年10月に実施済み）を監査対象先を含めて実地監査を実施した。</p> <p>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。</p> <p>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さま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。</p> <p>① 実地監査対象</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 委託先 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 本社（2回）</li> <li>・ サービスセンター 東京、岐阜、京都、福岡</li> <li>・ 支店 札幌、函館、帯広、旭川、巢鴨、三重、神戸、京都、布施、鳥取、松江、広島、福山、岡山、那覇</li> </ul> </li> <li>○ 再委託先 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 本社（2回）</li> <li>・ 支社 北海道、東京、東海、近畿、中国、沖縄</li> <li>・ 郵便局 函館中央、滝川、音更、函館柏木、札幌美香保、帯広西二条南、千歳、旭川東、赤羽、千鳥、西新橋、津中央、中津川、岐阜加納上本町、東住吉、藤井寺、桜井、池田栄本町、鳥取中央、石見大田、安芸府中、松永、境港東本町、斐川、広島観音町、南風原、糸満、北谷、首里、与那原</li> </ul> </li> </ul> <p>② 実地監査の結果を踏まえ、平成26年10月（平成26年度上期分）及び平成27年4月（平成26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26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12月に受け、策定された改善策等が適切に行われているか平成27年度の実地監査等の際に確認することとしており、下期分については、平成27年6月に報告を受ける予定である。</p> <p>また、平成27年度においても、支払業務システムの導入に伴い</p>		
--	--	--	--	--	--	--	--

					<p>平成 26 年度に発生した処理遅延の解消に向けた取組状況を注視する必要があることから、引き続き保険金等支払管理態勢を实地監査の最重点項目とし、同管理態勢の中でも「標準処理期間内に迅速に保険金等を支払うための態勢」に重点を置いて監督方針及び实地監査計画を平成 27 年 3 月に策定し、平成 27 年度の实地監査に向けた監査項目、監査方法等の検討を行った。</p> <p>(郵便貯金管理業務)</p> <p>郵便貯金管理業務においては、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。</p> <p>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は、委託先から四半期ごとに「郵便貯金委託業務実施営業所一覧」の報告を求め確認済みである。</p> <p>(簡易生命保険管理業務)</p> <p>簡易生命保険管理業務においては、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おり、これらが確保されていることについて確認済みである。</p> <p>(郵便貯金管理業務)</p> <p>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。</p> <p>(1) 貯金証書・保管証の再交付の取扱い 3 日</p> <p>(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</p> <p>(3) 残高証明書の発行の取扱い</p> <p>ア 管理担当貯金事務センターの処理</p> <p>(ア) 自貯金事務センター受入分 4 日</p> <p>(イ) 他貯金事務センター受入分 2 日</p> <p>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</p> <p>・ 管理担当貯金事務センターへの関係資料の発送 4 日</p> <p>2 前記 1 の取扱いの内、(1)については 99.9%、他は 100%標準処理</p>		
--	--	--	--	--	--	--	--

					<p>期間内に処理されていることから、全ての取扱いの9割以上が、標準処理期間内に処理されている。</p> <p>(簡易生命保険管理業務)</p> <p>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。</p> <p>(1) 満期保険金の支払 5営業日  (2) 入院保険金の支払 5営業日  (3) 生存保険金の支払 5営業日  (4) 失効・解約還付金の支払 5営業日  (5) 基本契約の死亡保険金の支払 5営業日</p> <p>2 上記5項目のうち、満期保険金(99.1%)、生存保険金(99.0%)及び失効・解約還付金(98.6%)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(51.5%)及び基本契約の死亡保険金(70.0%)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、79.0%であった。</p> <p>これは、保険金等の請求案内漏れや支払漏れを防止するための改善策として平成26年度に支払業務システムを段階的に導入した過程において、現行業務ラインとの要員分割ロス、派遣社員等の新規人員の投入による全体能率低下、工程間の遷移のバラツキによる処理滞留、システム処理の遅延といった問題から、支払審査を要する入院保険金及び死亡保険金の支払について多数の処理残が生じたことなどや、請求書類等の郵便局での受付からサービスセンターまでの送達に日数を要したことが主な原因と認識している。なお、処理率自体は一時的に落ち込んだものの、機構から委託先に対して再三にわたる改善の要請を行い、委託先において各種の取組を行った結果、平成26年の後半には処理率に改善の傾向がみられるようになり、平成27年の年初には大きく改善した。</p> <p>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ており、支払業務システムの導入に伴い生じた処理遅延に係る問題点の把握・分析を行うとともに、平成26年度に生じた処理率の悪化について次のとおり対応を行った。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>平成26年8月に受けた報告(前月分)において、入院保険金の処理率について66.6%、死亡保険金の処理率について73.5%と悪化したことから、委託先に対してヒアリングを行い、改善に向けて善処するよう要請</li> <li>平成26年9月に受けた報告(前月分)において、入院保険金の</li> </ul>		
--	--	--	--	--	---	--	--

					<p>処理率について 55.7%、死亡保険金の処理率について 66.2%と悪化したことから、委託先に対してヒアリングを行い、改善に向けて善処するよう要請</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>平成 26 年 10 月、理事長の指示により、委託先社長あてに理事長名で文書により処理率の改善及び目標の達成に向けて再委託先とともに必要な措置を講じるよう 1 回目の要請</li> <li>平成 26 年 10 月に受けた報告（前月分）において、入院保険金の処理率について 24.7%、死亡保険金の処理率について 60.4%と悪化したことから、機構における分析結果を元に目標の達成に向けた今後要すべき処理率のシミュレーション結果を委託先に通知し、処理率の改善を要請</li> <li>平成 26 年 11 月、進捗管理を厳格に行うため、委託先に対して、月次の報告に加えて週次で S C 内処理状況を報告するよう要請。また、毎週実施している委託先との打ち合わせにおいて、処理率の改善の動向について注視し、必要に応じて対応するよう要請</li> <li>平成 26 年 11 月に受けた報告（前月分）において、入院保険金の処理率について 12.9%、死亡保険金の処理率について 51.2%と継続して大きく悪化したことから、委託先担当部長にヒアリングを行い、処理率の改善に向けて取組の徹底を要請。更に、理事長の指示により、委託先社長あてに理事長名で文書により処理率の改善及び目標の達成に向けて再委託先とともに必要な措置を講じるよう 2 回目の要請</li> <li>平成 26 年 12 月、委託先執行役に対してヒアリングを行い、取組の徹底を要請</li> <li>平成 26 年 12 月に受けた報告（前月分）において、入院保険金の処理率について 10.4%と悪化したことから、委託先に対してヒアリングを行い、改善に向けて取組の徹底を要請</li> <li>平成 27 年 1 月、標準処理期間内の処理率の改善に向けて適切な対応がとられているか、京都サービスセンターにおける実地監査を実施</li> <li>平成 27 年 2 月、標準処理期間内の処理率の改善に向けて適切な対応がとられているか、東京サービスセンターにおける支払業務システムの運行状況を確認</li> <li>平成 26 年度上期の実地監査において、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。</li> <li>平成 26 年度下期の実地監査において、各サービスセンターへの支払業務システムの導入状況についても監査を行い、同システムの導入に伴い生じた処理遅延について指摘を行った。</li> </ul> <p>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</p>		
--	--	--	--	--	--	--	--

				<p>けて、以下のような取組を実施した結果、一時は入院保険金の支払に係る処理率について10.4%（全体で60.1%：11月期）、死亡保険金の支払に係る処理率について51.6%（全体で63.1%：10月期）にまで低下したものの、平成27年3月期において、入院保険金の支払に係る処理率について69.7%、死亡保険金の支払に係る処理率について73.2%（全体で86.1%）と、平成26年7月期の水準（入院保険金の支払に係る処理率について66.6%、死亡保険金の支払に係る処理率について73.5%（全体で84.5%））にまで回復した。</p> <p>保険金等の請求案内漏れ等に対する改善策として支払業務システムを平成26年度に導入したことにより、保険金の支払に係る品質面については、同システムの導入後、保険金の請求案内漏れは発生しておらず、支払漏れについても同システム導入前に発生率が0.091%（平成25年10月）であったものが、0.027%（平成26年度第4四半期）にまで改善されていることを確認した。</p> <p>（委託先における取組内容）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 新卒採用増及び派遣社員の追加雇用によるサービスセンターの要員不足の解消</li> <li>・ 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</li> <li>・ 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、研修教材による郵便局への周知・指導</li> <li>・ 個別研修の実施及びチーム編成の見直し</li> <li>・ 相互応援を可能とするためのスキルギャップ研修の実施</li> <li>・ 要員シフトを行うマネジメント層に対する習熟度向上策の実施</li> <li>・ 正規社員、非正規社員の事務領域の見直し</li> <li>・ システム改善による案件遷移の抑制及び操作性の向上</li> <li>・ 本社員による直接支援の拡大</li> <li>・ 支払業務システムのロケーションフリー機能を活用した他SCからの支援</li> <li>・ 休日出勤等による処理残の早期解消</li> <li>・ システム資源の追加</li> <li>・ システムのチューニングによる処理性能向上</li> <li>・ 処理残解消に向け、東京SC内に処理促進対策室を設置</li> </ul>		
--	--	--	--	--	--	--

4. その他参考情報
—

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
2-3	業務の実施状況の継続的な分析		
業務に関連する政策・施策	—	当該事業実施に係る根拠（個別法条文など）	独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構法第13条
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	—

2. 主要な経年データ													
①主要なアウトプット（アウトカム）情報								②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）					
指標等	達成目標	基準値 (前中期目標期間最終年度値等)	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度		24年度	25年度	26年度	27年度	28年度
									予算額（千円）	—	—	—	
									決算額（千円）	—	—	—	
									経常費用（千円）	1,036	924	939	
									経常利益（千円）	—	—	—	
									行政サービス実施コスト（千円）	—	—	—	
									従事人員数	9	7	7	

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価									
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価			主務大臣による評価		
				業務実績		自己評価	評価		
—	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。	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	<主な定量的指標> — <その他の指標> — <評価の視点> ● 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・向上に努めたか。	<主要な業務実績> 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、その件数及び調査結果について、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) 「平成26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」の実施 今回実施した調査結果の主なポイントは、以下のとおりである。 <ul style="list-style-type: none"> <li>郵便局等窓口のサービス水準全体は、以前と比べて『良くなった』は31～32%、『悪くなった』は5～6%、変わらないは62～64%。</li> <li>「郵便貯金の権利消滅制度」の認知度は約27%。「払戻証書の権利消滅制度」の認知度は約18%。「定期郵便貯金の自動継続の取扱いの廃止」の認知度は約7%。</li> <li>「預り証」の認知度は、約37%で前年度比-9ポイント。</li> <li>「保険料払込方法」は、口座払込みが約85%、窓口払込みが約13%、集金払込みが約4%。「満期保険金受領方法」は、口座振込みが約59%、窓口現金支払が約28%、渉外社</li> </ul>			<評価と根拠> <b>【A】</b> 利用者から寄せられた意見、委託先・再委託先に寄せられた意見を定期的に分析し、件数、概要、改善措置等をホームページで公表した。また、平成19年度より実施している「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」を平成26年度も実施した。調査結果は、歴年度比較して分析の上、委託先等と面談して説明し、その活用を依		評価 B <評価に至った理由> 平成25年度に引き続き、利用者から委託先・再委託先に寄せられた意見が定期的に機構へ報告されている他、機構自らが受けた意見と共にその件数等が四半期ごとにホームページ上に公表されている。また、機構において業務の見直し等に資する調査を行い、その調査結果を基に、機構において業務改善のための取組が行われた。委託先・再委託先に対しても、調査結果を説明すると共に、今後の業務改善の検討等に

		<p>金管理業務及び簡易生命保険管理業務の質の維持・向上に努めることとする。</p>	<p>員持参が約 13%</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>「保険金の指定振込口座支払の勧奨」を受けたことがある人は、約 18%。勧奨を受けた人のうちで登録を行ったのは約 58%。</li> <li>「簡易生命保険契約の住所変更届出」の認知度は、約 52%。</li> </ul> <p>(2) 調査結果の活用</p> <p>調査結果について、機構においては、「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」、「定期的な保険料払込みの保険料払込方法」、「満期保険金受領方法」、「未請求保険金等の未請求期間」についての調査結果を踏まえ、以下の取組を行った。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>郵便貯金払戻証書の権利消滅と払戻金の早期受取りに関する注意喚起の徹底を図るため、機構において調製した権利消滅等の案内リーフレットをゆうちょ銀行が同払戻証書を送付する際に同封する施策を平成 25 年度に続き平成 26 年度も実施した。</li> <li>平成 19 年 10 月 1 日前に自動継続扱いの手続きをした定期郵便貯金については、郵政民営化に伴い自動継続扱いが廃止されて全て満期となっているため、当該貯金の払戻しの手続きをお願いするお知らせを、平成 26 年度に該当の預金者（約 19 万名）に送付して個別に周知した。</li> <li>平成 26 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 27 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。</li> <li>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ている。</li> </ul> <p>また、報告書を委託先であるゆうちょ銀行及びかんぽ生命保険に送付の上、面談により直接内容を説明するとともに今後の業務改善の検討等において活用することを求め、一層の改善が必要と考える下記の項目については、取組状況等の報告を求めた。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ゆうちょ銀行 預り証の周知方法 等</li> <li>かんぽ生命保険 保険金の指定振込口座支払方式の勧奨、住所変更の届出の案内、保険関係サービスの満足度 等</li> </ul> <p>さらに、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。）についても、報告書を送付の上、面談により直接内容を説明するとともに、調査結果を今後の業務改善の検討等において活用することを求めた。</p> <p>調査結果を踏まえ、平成 26 年度において、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掲載（平成 26 年 11 月に地方紙 6 紙に掲載）など預り証の周知を実施する等の施策を継続し、かんぽ生命保険では、保険料の口座払込み及び送金扱いの利用勧奨の取組強化、満期保険金等の事前請求の勧奨のための訪問活動の推進、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）管理の推進等の取組を行っているところである。</p>	<p>頼している。さらに、一層の改善が必要と考えられる事項については、委託先から取組状況等の報告を徴した。調査結果を踏まえ、委託先等では、預り証交付に関する周知、保険料の口座払込み及び送金扱いの利用勧奨の取組強化等を実施し、機構では、自動継続定期郵便貯金の終了に関する注意喚起の挨拶状を対象となる全預金者への送付等を実施した。</p> <p>これらにより、機構は、業務の実施状況を継続的に分析し、業務の質の維持・向上に十分努めたものと評価した。</p> <p>&lt;課題と対応&gt;</p> <p>—</p>	<p>において活用することを求め、具体的に取組が行われた。</p> <p>よって、機構は業務の実施状況を継続的に分析しており、その業務の質の維持・向上に努めたと言えることから、所期の目標を達成していると認められる。</p> <p>&lt;指摘事項、業務運営上の課題及び改善方策&gt;</p> <p>—</p> <p>&lt;その他事項&gt;</p> <p>—</p>
--	--	--	--	--	---

<p>4. その他参考情報</p> <p>—</p>
----------------------------

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
2-4	照会等に対する迅速かつ的確な対応		
業務に関連する政策・施策	—	当該事業実施に係る根拠（個別法条文など）	独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構法第13条
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	—

2. 主要な経年データ													
①主要なアウトプット（アウトカム）情報								②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）					
指標等	達成目標	基準値 (前中期目標期間最終年度値等)	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度		24年度	25年度	26年度	27年度	28年度
									予算額（千円）	—	—	—	
									決算額（千円）	—	—	—	
									経常費用（千円）	—	—	—	
									経常利益（千円）	—	—	—	
									行政サービス実施コスト（千円）	—	—	—	
									従事人員数	16	16	17	

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価									
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価				主務大臣による評価	
				業務実績		自己評価			
預金者、契約者等からの照会	郵便貯金の預金者、簡易生	郵便貯金の預金者、簡易	<主な定量的指標>	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「お客さま応答マニュアル」、郵便貯金管理業務及び簡易		<評定と根拠> 【A】		評定	B

<p>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。</p>	<p>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、改善を求め等る等の措置を講ずることとする。</p>	<p>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等る等の措置を講ずることとする。</p>	<p>－  &lt;その他の指標&gt;  －  &lt;評価の視点&gt;  ● 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しているか。  ● 委託先及び再委託先が受け付ける照会等に対し、迅速かつ的確な対応が確保されるよう努めているか。</p>	<p>生命保険管理業務における実際の対応事例を分類した「お客さま対応事例集」を活用するとともに、転入者の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26年度に受け付けた苦情申告等の内容、満期後15年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記載事項の追加及び現行化を図るなど、内容を改訂の上、お客さま様からの御意見・照会等の際に活用して的確に対応することとしている。</p> <p>なお、平成26年度に受け付けた照会等において、対応が迅速でない若しくは的確でないといった苦情はなかった。</p> <p>郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務においては、委託先等に対して各種の報告を求めるとともに、実地監査を行い、必要に応じ指導等を行うことにより、委託先及び再委託先が郵便貯金の預金者及び簡易生命保険の契約者等から受け付ける照会等に迅速かつ的確に対応することを求めた。</p> <p>（関連：「第2-2 提供するサービスの質の維持・向上」を参照。）</p> <p>1 主な取組</p> <p>(1) 委託先及び再委託先での取組</p> <p>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、新たに平成25年度監査結果に基づく以下の改善を行った。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>委任状に関する説明方法の改善（委任状に関する説明に、郵便局等によりバラつきが生じないよう、顧客から照会があった場合は記載例を活用して記載方法を説明するよう取扱マニュアルに明記）＜委託先＞</li> </ul> <p>(2) 機構の委託先及び再委託先に対する取組</p> <p>委託先から毎日報告される苦情申告等の内容について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26年度実地監査の監査項目とした。その結果を踏まえ、以下の点について、委託先に要請した。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>日本郵政公社から機構が承継した郵便貯金の制度や、その商品内容に関する預金者からの照会に対し、正確な回答ができるよう再委託先を含めた社員の業務知識の維持について</li> </ul> <p>なお、苦情申告等の件数・分類を、引き続き、機構ホームページにおいて四半期ごとに公表し、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ている。</p> <p>2 取組結果</p> <p>以上の取組及び平成25年11月に高額金額の郵便貯金の払戻しに早急に対応できるよう、郵便局において資金配置基準の算出方法を支払実績に応じたものに見直しを行った結果などにより、平成26年度における苦情申告等の数は1,443件となり、平成25年度の発生件数（6,022件）と比較して四分の一以下となるなど大幅に減少（平成22年度9,541、平成23年度7,656、平成24年度6,167件、平成25年度6,022件であり、4年連続で減少）している。また、平成26年度末における2ヶ月以上未解決となっている長期未解決事案は1件であり、平成25年度末の3件から減少した。</p> <p>（簡易生命保険管理業務）</p> <p>1 主な取組</p>	<p>平成26年度に機構で受け付けた照会等について、対応が迅速でない、若しくは的確でない、との苦情はなかった。郵便貯金管理業務においては、機構は、委託先から報告される苦情申告等の内容を分析し、実地監査では必要な改善指導を行った。その結果、苦情申告等件数は前年度比76%の減少（平成23年度以降4年連続の減）、長期未解決事案の残存数は1件で前年度3件から減少となった。</p> <p>一方、簡易生命保険管理業務においても、機構は、苦情申告等の内容分析、実地監査における改善指導を行ったが、苦情申告等件数（かんぽ生命保険契約に関する苦情申告等件数を含む）は前年度比21%の増加、長期未解決事案の残存数は70件で同40%の増加となった。これは、平成26年度に委託先において、請求案内漏れ、支払い漏れの防止策として新たに「支払業務システム」を導入したが、これに伴う様々な要因により保険金の支払処理の遅延が生じたことが主な理由と認識している。かんぽ生命保険のコールセンターでは、問合せが集中する10月、11月期を含め90%前後の高い応答率を維持した。これらにより、利用者からの照会等に対し、迅速かつ</p>	<p>&lt;評定に至った理由&gt;</p> <p>機構における照会対応については、対応が迅速でないという苦情はなかったことから、照会等に関する対応は適切に行われていると考えられる。</p> <p>委託先・再委託先における照会対応については、郵便貯金管理業務において、苦情申告件数は前年度より約76%減少している。これは旧勘定の郵便貯金残高の減少率（平成25年度比約15%減）を上回っており、また、平成26年度末における長期未解決事案は前年度と比較し約67%減少していることから、提供するサービスの質や照会対応が向上したと考えることができる。</p> <p>簡易生命保険管理業務について、平成26年度の苦情申告件数は39.9万件（新契約・旧契約（※2-2の主務大臣による評価欄注釈参照）合計）であり、平成25年度より約21%増加した。当該苦情申告件数には、かんぽ生命保険契約に関する苦情申告も含まれていることから、一概に言えないものの、機構・かんぽ生命保険の契約数が合計で平成25年度比約4%減（機構における契約が13.9%減、かんぽ生命保険における契約が約16%増）であることに鑑みると、契約件数の増減に比して増加している。支払処理</p>
--	--	--	---	---	--	--

				<p>(1) 委託先及び再委託先での取組</p> <p>平成 26 年度は委託先において、保険金等の請求案内漏れ及び支払漏れ防止の改善策として支払業務システムを導入したことにより、保険金等支払に係る業務の質が向上したものの、同システムの導入に伴い生じた処理遅延により苦情件数が増加したため、その対応として、要員の追加投入、個別研修の実施、休日出勤等による処理残の解消、システム資源の追加等の取組を実施した。</p> <p>上記以外にも通常業務の取扱いに関するお客さま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た。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 1 枚の委任状で複数種類の請求を委任できるよう改善</li> <li>・ 年金支払案内書を圧着はがきから開封しやすい封書へ変更。内容についても、より見やすく、わかりやすい内容に改善（UCDA 認証を取得）</li> <li>・ ご契約内容のお知らせに同封の「ご契約ハンドブック」について、カラーユニバーサルデザインを採り入れ、高齢者や色覚の個人差を問わず多くの方が見やすくなるよう改善（CUDMS 認証を取得）</li> </ul> <p>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た。</p> <p>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た。</p> <p>(2) 機構の委託先及び再委託先に対する取組</p> <p>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。</p> <p>平成 26 年度上期の实地監査においても、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、苦情を含めたお客さま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行われているかなどについて確認したところ、再委託先において、苦情事案のシステムへの入力までに 1 週間以上経過している事例が見られたため、委託先を通じ再委託先に対して改善の検討を求めた。</p> <p>なお、苦情申告等の情報は、四半期ごとに「お客さまの声」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。</p> <p>2 取組結果</p> <p>(1) お客さまからの苦情件数の推移とその増減要因</p> <p>平成 26 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 39.9 万件であり、平成 25 年度の約 33.0 万件より約 21% 増加した。</p> <p>特に「保険金等支払」及び「既契約」に関する苦情が増加しており、苦情の内容を分析すると、平成 26 年度に支払業務システムを導入した際に発生した処理遅延により、保険金を請求されてからお支払いするまでに日数を要したことのほか、年金の現況届提出案内書の改善及び現況届未提出者へのフォローアップを実施したこと、満期保険金の事前請求の取組を強化したこと、キャッシュレスの取組を強化したこと等、様々な施策を実施したことによりお客さまと接する機会が増加したため、新たな苦情のお申出を受ける機会も増えたことなどが、結果的に苦情件数の増加に繋がっている</p>	<p>的確に対応したものと評価した。</p> <p>&lt;課題と対応&gt;</p> <p>—</p>	<p>遅延の他、お客様のための様々な施策を実施したことにより、お客様と接する機会が増えたことも増加の要因として考えられることから、必ずしも照会等に迅速に対応しなかったために苦情件数が増えているとは言えないものの、平成 26 年度の長期未解決事案件数は、前年度比 40% 増加しており、これは苦情申告件数の増加率より大きく、今後も委託先・再委託先において迅速かつ的確な対応が確保されるよう努める必要がある。</p> <p>機構、委託先・再委託先（郵便貯金業務・簡易生命保険業務）全体としては、所期の目標を達成したと認められる。</p> <p>&lt;指摘事項、業務運営上の課題及び改善方策&gt;</p> <p>—</p> <p>&lt;その他事項&gt;</p> <p>—</p>
--	--	--	--	--	--	--

ものと認識している。

他方、「保険料控除」に関する苦情は前年度より減少しており、これは、保険料払込証明書の記載内容の改善等、お客さまの声を改善に反映してきた成果が出てきているものと認識している。

以上より、平成 26 年度の苦情件数の増加は、保険金の支払に係る業務の質の向上のために各種の取組を実施したものの、支払業務システムの導入に伴い処理遅延が生じたこと及びお客さまと接する機会が増えたことなどが主な原因と分析している。

種別	平成 26 年度	平成 25 年度	前年度比
保険金等支払	192,416	146,634	131.2%
既契約	88,877	71,722	123.9%
新規契約時	54,702	49,242	111.1%
保険料控除	44,098	44,937	98.1%
その他	19,009	17,372	109.4%
計	399,102	329,907	121.0%

(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いるものの、平成 26 年度末時点での長期未解決事案の残存数は 70 件で、平成 25 年度末時点での同件数 (50 件) と比較して 40%増加しており、平成 26 年度の苦情件数が増加したため、結果的に、解決に時間を要する等の対応が困難な事案も増加につながったものと認識している。

(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 26 年度は、10 月期において入電数が前年同月より増加したことにより (前年同月比 104.4%)、前年度を下回ったものの、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 26 年 度	平成 25 年 度	平成 24 年 度	平成 21 年 度
10 月	88.7%	95.8%	98.5%	45.0%
11 月	95.3%	94.7%	97.2%	68.2%

※ 平成 21 年度にもっとも悪化したもの。

#### 4. その他参考情報

—

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
2-5	情報の公表等		
業務に関連する政策・施策	—	当該事業実施に係る根拠（個別法条文など）	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18条
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	—

2. 主要な経年データ													
①主要なアウトプット（アウトカム）情報							②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）						
指標等	達成目標	基準値 (前中期目標期間最終年度値等)	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度		24年度	25年度	26年度	27年度	28年度
									予算額（千円）	—	—	—	
									決算額（千円）	—	—	—	
									経常費用（千円）	110,922	96,383	107,389	
									経常利益（千円）	—	—	—	
									行政サービス実施コスト（千円）	—	—	—	
									従事人員数	19	17	18	

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価										
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価			主務大臣による評価			
				業務実績	自己評価	評定				
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。	(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	(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	<p>&lt;主な定量的指標&gt;</p> <p>&lt;その他の指標&gt;</p> <p>&lt;評価の視点&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 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情報を公表している</li> <li>● 情報の公表に</li> </ul>	<p>&lt;主要な業務実績&gt;</p> <p>1 ディスクロージャー誌の作成・公表</p> <p>機構の組織、業務、商品の概要、資産運用及び財務等に関する情報並びにコンプライアンスの推進、リスク管理、情報セキュリティ、個人情報保護、環境配慮等に関する機構の取組を記載したディスクロージャー誌を平成26年9月に作成し、機構の情報公開室に備え付けて一般の閲覧に供するとともに、ホームページで公表した。</p> <p>このディスクロージャー誌には、独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構に関する省令（平成19年総務省令第98号。以下「機構省令」という。）の規定による公表事項である郵便貯金残高、簡易生命保険責任準備金残高、貸付金残高等の情報も記載しているほか、財務諸表を掲載している。</p> <p>また、ディスクロージャー誌とは別に、機構の概要を紹介したパンフレットを作成の上、ホームページで公表した。</p> <p>なお、平成26年8月8日付けで、平成25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</p>	<p>&lt;評定と根拠&gt;</p> <p>【A】</p> <p>機構は、毎年作成するディスクロージャー誌において、機構の組織、業務内容、郵便貯金残高、簡易生命保険責任準備金残高、役職員の報酬等、基本的な情報を記載し、情報公開室に備置して一般の閲覧に供するとともに、ホームページにおいては、機構の提供するサービスの向上のため、その内容の豊富さ、内容そのもの、分かり易さ等についてあらゆる見地から、常にPDCAサイクルを回している。</p> <p>その結果、かなり質の充実した情報提供となっていると評価した。</p>	評定	B	<p>&lt;評定に至った理由&gt;</p> <p>機構の取組内容等の情報については、平成25年度に引き続き法令等に基づいた公表すべき内容を、ホームページにおける掲載や情報公開室への備え付け、官報への公告等を通じて公表している（財務諸表については、総務大臣の承認より2ヶ月以内に公表）。その他、ディスクロージャー誌やパンフレットを作成し、その公表事項について検証しつつ、ホームページを活用して公表している。ホームページについては、平成26年度には、わかりやすさの観点から情報公開制度のページが改正された。</p>		

	<p>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。</p>	<p>取組内容等に関する情報を引き続き毎事業年度公表することとする。</p> <p>なお、これらの情報の公表は、直近の事業年度に係る財務諸表について通則法第38条第1項の規定による総務大臣の承認を受けた日から2月以内に行うこととする。</p> <p>(2) (1)の情報その他の情報の提供に当たっては、ホームページを積極的に活用することとする。ホームページは、利用者に分かりやすくするよう努めるとともに、その充実を図るため、年1回以上ホームページの掲載内容について検証を行うこととする。</p>	<p>取組内容等について、ディスクロージャー誌を作成し機構に備え付ける等、その内容を引き続き公表することとする。</p> <p>なお、これらの情報の公表は、直近の事業年度に係る財務諸表について通則法第38条第1項の規定による総務大臣の承認を受けた日から2月以内に行うこととする。</p> <p>(2) 機構の情報の提供に当たっては、ホームページを積極的に活用することとする。また、ユーザビリティ、アクセシビリティについて必要に応じ改善等し、利用者に分かりやすくするとともに、その充実を図ることとする。</p>	<p>当たり、ホームページを活用しているか。情報提供に当たって、充実した情報をわかりやすく、迅速に提供することに努めているか。</p> <p>・データ形式に配慮した公表を行う等、ユーザビリティ・アクセシビリティは十分か。</p>	<p>認を受け、同年9月30日に、機構省令第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。</p> <p>2 その他</p> <p>通則法の規定に基づき、業務方法書、中期計画、年度計画、事業報告書及び役職員の報酬・給与・退職手当の支給の基準を毎年度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、ホームページでも公表している。</p> <p>また、関係法令、郵便貯金・簡易生命保険の沿革、商品概要、約款、委託先業務実施営業所等の情報に加え、機構による入札の結果についても、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」を参照。）</p> <p>上記1に掲げたものも含め、情報提供に当たってはホームページを積極的に活用している。</p> <p>(1)ホームページの改善等</p> <p>ホームページの掲載方法の改善として、ユーザビリティ向上の観点から、平成23年10月からサイト内検索機能を導入している。また、アクセシビリティ向上の観点から、平成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26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。平成27年3月には情報公開制度のページを全面的に改正し、より利用者が分かりやすいよう、文言の修正やページ構成の変更を行った。</p> <p>また、理事長の指示により、平成24年10月から総務省のホームページに機構のバナーを設置し、平成25年1月にはゆうちょ銀行、かんぽ生命保険及び日本郵便のホームページのトップページに、満期を迎えた郵便貯金や簡易生命保険の早期受取りの御案内を記載した機構のバナーを設け、詳細な説明をしている機構ホームページの該当部分にジャンプできるようにし、引き続き、機構組織や早期受取りの認知度を高め、詳細の御案内が容易にできるようにしている。</p> <p>さらに、総務省からの「附帯決議を踏まえた独立行政法人の情報公開の充実について」（平成27年3月17日付け総情貯第34号）要請文書を踏まえ、総務省行政管理局管理官・同局行政情報システム課長事務連絡に基づき、機構ホームページに「附帯決議等をふまえた総務省通知に基づく情報公開」のページを</p>	<p>&lt;課題と対応&gt;</p> <p>—</p>	<p>また、平成25年度に引き続き、サイト内検索機能、音声読み上げソフト、バナー、アクセスログの分析等を活用しており、わかりやすさやユーザビリティ・アクセシビリティに配慮していると言える。</p> <p>よって、所期の目標を達成していると認められる。</p> <p>&lt;指摘事項、業務運営上の課題及び改善方策&gt;</p> <p>—</p> <p>&lt;その他事項&gt;</p> <p>—</p>
--	--	---	--	--	---	-------------------------------	---

				<p>追加した。</p> <p>機構ホームページの利用状況については、理事長の指示により、平成 24 年 8 月から毎月アクセスログの分析を実施し、その利用状況の検証を行い、機構の業務の運行に役立てることとしている。</p> <p>(2)ホームページによる適切な情報公開</p> <p>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。</p> <p>機構においては、これらの公表すべき事項を適切に公表するため、公表事項、公表時期、公表方法等を記載したリストを作成し、常に現行化を行い、公表すべき事項の公表漏れ等がないよう努めている。</p> <p>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、平成 26 年 3 月から 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り、法令等のデータを常に最新の状態に保っている。</p> <p>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。</p> <p>なお、公表すべき事項の公表漏れは管理リスクとして指定している。また、平成 25 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 26 年 11 月）</p>		
--	--	--	--	--	--	--

4. その他参考情報
—

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
2-6	預金者等への周知		
業務に関連する政策・施策	—	当該事業実施に係る根拠（個別法条文など）	独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構法第13条
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	—

2. 主要な経年データ													
①主要なアウトプット（アウトカム）情報							②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）						
指標等	達成目標	基準値 (前中期目標期間最終年度値等)	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度		24年度	25年度	26年度	27年度	28年度
									予算額（千円）	—	—	—	
									決算額（千円）	—	—	—	
									経常費用（千円）	116,369	100,333	111,731	
									経常利益（千円）	—	—	—	
									行政サービス実施コスト（千円）	—	—	—	
									従事人員数	11	12	14	

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価							
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	
郵便貯金管理業務について、預入期間を超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。	郵便貯金管理業務について、預入期間を超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・促進を図ること。	郵便貯金管理業務について、預入期間を超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、預入期間を超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	<主な定量的指標> — <その他の指標> — <評価の視点> ● 預入期間を超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年1回以上周知しているか。	<主要な業務実績> (郵便貯金管理業務) 1 預金者等への情報提供 毎月、満期を超過した郵便貯金残高を機構のホームページに掲載し、満期を超過した郵便貯金の早期受取りを呼びかけている。 また、同じく機構ホームページ上に、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ている。 2 預金者への個別周知 預入期間を超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。 (1) 預金者に満期日の2か月前に「満期のご案内」を、さらに睡眠貯金（満期後10年を経過した貯金）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。 (2) 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「払戻金	<評定と根拠> <b>【S】</b> 郵便貯金管理業務では、満期を経過した貯金の預金者に対し、注意喚起のため個別の周知を行うことが重要と捉え、委託先では、満期日の2か月前、満期後10年の2か月前に挨拶状を送付しているが、これに加え、機構においては、一昨年度、昨年度に、満期後15年、17年、18年を経過した全預金者に早期払戻しを促す挨拶状を送付し、また、平成26年度以降は、満期後15年の全預金者に同様の挨拶状を送付することとした。さらに、平成26年度は、権利消滅の新たな回避策として、自動継続定期郵便貯金の全預金者に対して	評定 A <評定に至った理由> 郵便貯金及び簡易生命保険において、その残存状況を把握し、その状況を周知しており、預金者・契約者への個別周知については強化した。満期後15年を経過した貯金を保有する預金者を対象として、早期払戻しを促す挨拶状を、デザインを工夫した上で送付した。その他に、郵便貯金管理業務においては、自動継続定期郵便貯金の預金者に対する挨拶状を送付した。簡易生命保険管理業務においては、新たに設定した対象者への保険金等支払案内書の送	

	<p>簡易生命保険管理業務について、支払義務が発生した保険金等の残存状況を適時に把握し、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。</p> <p>なお、広報業務の実施に当たっては、実際に窓口において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。</p>	<p>簡易生命保険管理業務について、支払義務が発生した保険金等の残存状況を毎月把握し、簡易生命保険の契約者等にその状況を年1回以上周知することにより、簡易生命保険に係る債務の履行の確保・促進を図る。</p> <p>なお、広報業務の実施に当たっては、実際に窓口において満期を迎えた貯金や満期保険金を受け取った方等に対する実態調査等を行い、費用対効果を十分検証しつつ、より効果的かつ効率的な実施に努めるとともに、機構全体の経費の増大を招かないようにする。</p>	<p>より、郵便貯金に係る債務の履行の確保・促進を図る。</p> <p>簡易生命保険管理業務について、支払義務が発生した保険金等の残存状況を毎月把握し、簡易生命保険の契約者等に対しその状況をホームページにより公表するとともに、受取未済の保険金等の有無の確認及びその早期受取りを呼びかける新聞広告等を行うことにより、簡易生命保険に係る債務の履行の確保・促進を図る。</p> <p>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。</p>	<p>● 支払義務が発生した保険金等の残存状況を毎月把握し、簡易生命保険に係る債務の履行の確保・促進を図るため、簡易生命保険の契約者等にその状況を年1回以上周知しているか。</p> <p>・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。</p> <p>●窓口において権利行使した者に対する実態調査等を行い、費用対効果を検証し、より効果的かつ効率的な実施に努め、機構全体の経費の増大を招かずに、広報業務を実施しているか。</p> <p>・費用対効果を十分に検証し、より効果的かつ効率的な広報活動を実施したか。</p> <p>・平成25年度に実施したさいたま市における預金等の権利消滅への対応に関する広報活動の効果の検証を実施したか。</p>	<p>の早期お受取りのお願い」を同払戻証書保有者に送付。</p> <p>(3) 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年度から送付しており、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については、平成25年度にその送付が完了。</p> <p>※平成24年度の送付対象：平成5、6、9年度満期の貯金（発送数132千件）</p> <p>※平成25年度の送付対象：平成7、8、10年度満期の貯金（発送数154千件）</p> <p>(4) 平成26年度以降は、満期後15年を経過した貯金を保有する預金者のみを対象、早期払戻しを促すにあいさつ状を送付することとし、平成26年度については平成11年度に満期となった貯金を対象にあいさつ状を送付（発送数55千件）。</p> <p>なお、平成26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、文面やデザインの一部見直しを図るとともに、平成25年度に引き続き、機構内に問い合わせ先専用電話番号を設け、送付先預金者からの問い合わせに対応。</p> <p>(5) 平成26年度は新たに、自動継続定期郵便貯金の預金者への個別周知として、自動継続の取扱いが廃止され、すべて満期を迎えていることのあいさつ状を送付（発送数190千件）。</p>	<p>(簡易生命保険管理業務)</p> <p>1 契約者等への情報提供</p> <p>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。</p> <p>また、平成26年10月からは、死亡保険金又は重度障がい保険金の請求後、1か月又は1年を経過してなお、生存保険金の請求がない保険契約についても保険金等支払案内書の発送を行っている。なお、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こ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。</p> <p>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、掲載に当たっては、保険金等の種類ごとに件数を記載するなど、分かりやすい情報の提供に努めている。</p>	<p>も、自動継続の取扱いが廃止され全て満期を迎えている旨の挨拶状を送付した。</p> <p>なお、平成25年度に続き、これらの挨拶状を受け取った預金者からの問い合わせへの対応策として、機構内に問い合わせ専用電話番号を設けた。</p> <p>簡易生命保険管理業務では、満期等の期日経過後の保険金等の早期受取りを促すため、委託先では、契約者フォローアップ活動による保険金の支払の請求勧奨、登録口座への保険金の振込み取扱いの案内を実施した。</p> <p>また、広報活動においては、従来より実施している新聞広告、郵便局でのポスターやチラシの備置に加え、平成26年度は、新たに東日本大震災の影響が多かった福島県に絞った早期受け取りの広報活動計画を策定し、関連の9自治体のみならず、民間も含めた連携を模索し、協力依頼に注力した結果、いずれも計画どおり実現した（県、及びいわき市、浪江町、福島市等の広報誌への広告掲載。コンビニやバス車内へのポスターの掲出。県内テレビでの30秒CM等）。広報媒体の比重を公的機関に置くことにより個人への直接広報を可能とするとともに、経費の圧縮を実現した。</p> <p>さらに、総務省、消費者庁、国民生活センター等の協力を得て、郵便貯金や簡易生命保険の早期受取り、郵便貯金の権利消滅制度について、各種会議に出席して周知を図るなどの草の根的な活動を展開した。</p> <p>これらにより、機構は、預金者及</p>	<p>付、振込先口座の登録勧奨を試行的な実施、デザインや文字の大きさ等を工夫した年金等の個別案内の実施、「ご契約内容のお知らせ」が不着となった場合の速やかな電話確認による住所調査の実施を行った。これらは、平成26年度の新たな取組として評価できる。</p> <p>広報活動について、全国への施策としては、アンケートの結果、認知度の高い新聞広告を表現を見直しつつ優先的に実施したり、委託先・再委託先と協力体制を築き、郵便局に加え、新たにゆうちょ銀行店舗にチラシを配備した。</p> <p>地域限定施策については、まず、平成25事業年度業務実績評価において行うこととされたさいたま市地域限定施策（平成25年度実施）の効果の検証を行った。その結果、権利消滅等に関する機構広告への認知度が全国平均よりも高まった（さいたま市における認知度は全国比118%（平成25年度アンケート結果））ことが判明し、平成25年度に行った取組の成果が明らかとなった。地域限定施策は認知度の向上に効果があることを踏まえ、平成26年度には、更に、東日本大震災の被災地である福島県において広報を実施した。世帯あたり単価の低い広報誌等を多用しつつ広報活動を実施した上、広報活動全体の費用についても平成25年</p>
--	---	---	--	---	---	---	--	--

					<p>2 満期等の個別案内  満期等の期日経過前の対応として、委託先では、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）の勧奨を実施しており、満期等の期日経過後についても、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、支払期日に保険契約者が受け取る保険金等をあらかじめ登録された口座に振り込む取扱いを平成25年10月に新規契約に導入したことに加え、平成26年度においては、既契約についても、振込先口座の登録を可能とし、既契約者への訪問等による振込先口座の登録勧奨を試行的に実施するなど、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。</p> <p>3 年金等の個別案内  委託先では、年金をお受け取りいただくためには郵便局での手続が必要であることをより明確にご案内するため、年金支払案内書の記載内容を見直し、お客さまのご意見やユニバーサルデザインの普及を推進している一般社団法人ユニバーサルコミュニケーションデザイン協会が公表している基準等から評価を実施して改善点を把握した上で、文字の大きさの拡大及び文字数の削減に加え、図やイラストによる説明を追加する等の改善を平成26年度に行った。  また、年ごとに提出が必要となる現況届提出案内書についても、ご高齢の方にもわかりやすい手続のご案内とするため、文字数の削減、視認性の高い配色等、レイアウトや記載内容の改善を行ったほか、現況届が未提出となっているお客さまに対して、電話確認により、年金を受け取っていただくための手続勧奨の取組を開始した。</p> <p>4 住所変更等の届出に関する周知  委託先では、各種案内書や通知書がお客さま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、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26年度においても10月にこれを発送した。  また、平成26年度においては、新たな取組として「ご契約内容のお知らせ」が不着となった場合、速やかに電話確認による住所調査を行い、新住所が判明した契約については、ご契約内容のお知らせの再送付を実施しているほか、電話確認で住所が判明しなかった契約については、役所照会による住所調査を行うこととしている。</p>	<p>び保険契約者等に対する効果的・効率的な周知・広報の実施に十分取り組み、とりわけ新たな施策として、自治体等関係機関に対し連携を働きかけ、これを実現するなど顕著な成果を得たものと評価した。</p> <p>&lt;課題と対応&gt;  —</p>	<p>度と同じ水準であり、費用にも配慮した広報活動が行われていることは評価できる（平成24年9057万円、平成25年8085万円、平成26年8153万円（調査費用等を除く周知活動費用））。平成27年度には、当該地域限定広報活動の効果の検証が求められる。</p> <p>よって、権利消滅等に関する個別周知の強化、委託先・再委託先との連携の強化、さらに、検証を行った結果、認知度の高まりが認められた地域限定施策を費用を抑えながら継続したことを鑑み、所期の目標を上回る成果が得られていると認められる。</p> <p>&lt;指摘事項、業務運営上の課題及び改善方策&gt;  —</p> <p>&lt;その他事項&gt;  —</p>
--	--	--	--	--	--	---	---

				<p>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き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き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。</p> <p>[広報調査の実施]</p> <p>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 26 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 26 年 3 月及び 4 月の間に、全国及び地域を限定して集中的に広報活動を試行実施したさいたま市において、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 26 年 8 月から 10 月までの間に実施し、また、具体的な要望を聴取するため面談調査を行い、結果を取りまとめた。</p> <p>この平成 25 年度の広報に対する権利行使者調査の結果を踏まえ、平成 26 年度については、広報上の表現を見直し、全国で、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した。また、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するとともに、個人への直接広報を充実するため地域で自治体広報等を活用した施策（9 自治体）を働きかけ実施、さらに、新たにゆうちょ銀行店舗におけるチラシ配備を実施した。</p> <p>○平成 26 年度広報の実施</p> <p>理事及び各部職員で構成する広報会議を都合 9 回開催し「平成 26 年度における周知・広報の実施について（平成 26 年 9 月）」を取りまとめた上、内容の調整、進捗管理等を行った。</p> <p>具体的には、消費者庁、独立行政法人国民生活センター等に対し、機構の周知・広報活動等へ協力を要請するとともに、東日本大震災の被災地に集中的に広報活動を実施するため、福島県、福島県内の関係自治体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。</p> <p>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。</p> <p>(1) 機構における対応</p> <p>① 新聞広告の実施</p> <p>平成 27 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 5 紙、ブロック紙 5 紙及び地方紙 33 紙の朝刊。平成 26 年度は郵便貯金、簡易生命保険別に各 1 回ずつ掲載）。また、日本消費経済新聞への広告掲載を実施した（平成 27 年 3 月）。</p> <p>② 周知用ポスターの作製及び郵便局への掲出</p>	
--	--	--	--	---	--

					<p>周知用ポスターを作製し、平成 27 年 3 月に全都道府県の郵便局 500 局に 1 枚ずつ掲出した。</p> <p>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 27 年 2 月 23 日から 3 月 22 日まで全都道府県の郵便局 2,500 局及びゆうちょ銀行全店舗（233 店舗）に合計で約 30 万枚備え置いた。</p> <p>④ 名刺の活用  理事長指示により、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ている（平成 25 年 10 月以降）。</p> <p>(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。</p> <p>① 全国の消費者行政ブロック会議における周知（平成 26 年 9 月～10 月）、消費生活センター所長会議での説明（平成 26 年 9 月～10 月）、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 25 年 8 月以降）</p> <p>② 全国地域婦人団体連絡協議会機関紙「全地婦連」への掲載（平成 27 年 3 月）</p> <p>(3) 地方公共団体への対応  平成 25 年度に引き続き、特定のエリア（福島県）に対する広い広報活動を集中的に実施することを決定（平成 26 年 8 月）。</p> <p>そして、福島県内において実施する施策を検討（平成 26 年 8 月以降）し、福島県内の関係自治体担当部署との間で個別に打合せ等を行い（平成 27 年 2 月～平成 27 年 4 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、以下の施策を実施（平成 27 年 2 月～4 月）。</p> <p><b>【福島県で全国施策に加え、実施した周知・広報一覧】</b></p> <p>① 全戸配布  福島県広報誌「ふくしまからはじめよう。ゆめだより」（平成 27 年 2 月、4 月）、福島県社会福祉協議会広報誌「はあとふるふくしま」（平成 27 年 2 月、3 月）、いわき市広報誌「広報いわき」（平成 27 年 2 月、3 月）、浪江町広報誌「広報なみえ」（平成 27 年 2 月、3 月）、福島市広報誌「ふくしま市政だより」（平成 27 年 4 月）、白河市広報</p>		
--	--	--	--	--	---	--	--

				<p>誌「広報白河」(平成 27 年 3 月)、会津若松市広報誌「市政だより」(平成 27 年 2 月)、会津若松市社会福祉協議会広報誌「社協だより」(平成 27 年 2 月)、喜多方市広報誌「広報きたかた」(平成 27 年 2 月、3 月)、会津坂下町広報誌「広報あいづばんげ」(平成 27 年 2 月、3 月)への広告掲載(会津若松市広報誌は記事掲載)</p> <p>② ホームページの活用 郡山市ホームページへのバナー広告の掲載(平成 27 年 3 月～4 月)</p> <p>③ ポスター掲出 郡山市の福島県産業交流館(平成 27 年 2 月～3 月)、コンビニエンスストア(ローソン)、バス車内(110 台:窓上)(平成 27 年 3 月)、福島市のあづま総合体育館(平成 27 年 2 月～3 月)</p> <p>④ 県公用車の活用 県公用車の車体両側面に広告を掲出(平成 27 年 2 月～3 月)</p> <p>⑤ マスメディアの活用 福島民報及び福島民友への広告掲載(平成 27 年 2 月)、福島県内の新聞折込、(8 紙)福島中央テレビ、テレビユー福島、福島テレビ、福島放送での計 240 本の 30 秒 CM(平成 27 年 3 月)</p> <p>また、全国では、日本郵政株式会社の協力を得て、かんぼの宿(62 施設)でポスターを掲出、チラシを備え置いた。</p>	
--	--	--	--	--	--

4. その他参考情報
—

様式 1-1-4-2 中期目標管理法 年度評価 項目別評価調書（業務運営の効率化に関する事項、財務内容の改善に関する事項及びその他業務運営に関する重要事項）様式

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
3-1	予算、収支計画及び資金計画		
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	—

2. 主要な経年データ								
評価対象となる指標	達成目標	基準値 (前中期目標期間最終年度値等)	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	(参考情報) 当該年度までの累積値等、必要な情報

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価							
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	
「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。	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。	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	<p>&lt;主な定量的指標&gt;</p> <p>—</p> <p>&lt;その他の指標&gt;</p> <p>—</p> <p>&lt;評価の視点&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 作成された予算による運営が行われているか。</li> <li>● 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。</li> <li>● 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。</li> </ul>	<p>&lt;主要な業務実績&gt;</p> <p>1 予算、収支計画及び資金計画について 財務諸表等のとおり。</p> <p>2 利益剰余金について</p> <p>(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26年度の利益剰余金等の額は、以下のとおりである。</p> <p>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）を発送してから2か月を経過しても払戻しの請求等がない場合、預金者の権利が消滅することとされているため、毎年、権利消滅金が発生し、利益剰余金に蓄積される構造となっている。</p> <p>イ 簡易生命保険の保険金等は、支払事由発生後5年を経過すると、支払う義務が時効によって消滅することとされている（旧簡易生命保険法第87条）。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、これから時効保険金等払戻引当金を計上し、その残額が利益剰余金に蓄積されることとなる。</p> <p>なお、平成26年度決算においては、時効完成益が247億円発生したものの、時効完成後の保険金等の支払額が27億円となり、時効保険金等払戻引当金への繰入額が</p>	<p>&lt;評価と根拠&gt;</p> <p><b>【A】</b></p> <p>平成26年度における郵便貯金勘定の利益剰余金は310億円、簡易生命保険勘定の利益剰余金は357億円であった。機構の利益剰余金の主な発生原因は、郵便貯金勘定では権利消滅金（平成26年度決算で164億円）であり、簡易生命保険勘定では時効完成益（平成26年度決算で247億円）である。</p> <p>機構は、この剰余金については、独法通則法及び機構法に基づき、郵便貯金の権利消滅金は国債により運用し、簡易生命保険の時効完成益は委託先に預託して運用しており、いずれも適切に処理したものと評価した。</p> <p>&lt;課題と対応&gt;</p> <p>—</p>	<p>評価 B</p> <p>&lt;評価に至った理由&gt;</p> <p>業務収入や業務経費の一部（保険金等支払金、支払子等）については、お客様の預金・契約状況によるため、予算と決算に相違が生まれるものの、機構が主体的にコントロールできる範囲（一般管理費、人件費等）については、予算の範囲内で運営が行われている。</p> <p>平成26年度の利益剰余金は、郵便貯金勘定及び簡易生命保険勘定の両勘定において、昨年度より増加しており、その発生状況については分析がなされている。</p> <p>よって所期の目標を達成したと認められる。</p> <p>&lt;今後の課題&gt;</p> <p>—</p> <p>&lt;その他事項&gt;</p> <p>—</p>	

				<p>87 億円となったことから、利益剰余金は前年度に比し 131 億円増加した。</p> <p>【利益剰余金（平成 26 年度決算）】</p> <p>667 億 5,650 万円</p> <p>内郵便貯金勘定 310 億 3,109 万円</p> <p>内簡易生命保険勘定 357 億 2,540 万円</p> <p>【権利消滅金・時効完成益（平成 26 年度決算）】</p> <p>権利消滅金（郵便貯金勘定）163 億 7,237 万円</p> <p>時効完成益（簡易生命保険勘定）247 億 4,392 万円</p> <p>(2) こうした利益剰余金の発生原因に鑑み、引き続き、機構では「第 2-6 預金者等への周知」に記載のとおり、対応を実施した。</p> <p>(3) また、利益剰余金について、法律に基づき以下のとおり適切な管理を実施した。</p> <p>ア 通則法第 44 条第 1 項の規定に基づき、積立金として処理。</p> <p>イ このうち、郵便貯金の権利消滅によるものについては、機構法第 28 条第 1 項の規定に基づき、国債で運用。</p> <p>簡易生命保険の保険金等の時効完成によるものについては、同法第 29 条の規定に基づき、委託先へ預託。</p>	
--	--	--	--	--	--

#### 4. その他参考情報

当該業務に係る事業経費は、平成 24 年 14,994 千円、平成 25 年 15,270 千円、平成 26 年 27, 657 千円。当該業務に従事する職員数は、平成 24 年、平成 25 年 12 名、平成 26 年 12 名。

様式 1-1-4-2 中期目標管理法 年度評価 項目別評定調書（業務運営の効率化に関する事項、財務内容の改善に関する事項及びその他業務運営に関する重要事項）様式

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
4-2	適切な労働環境の確保		
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	—

2. 主要な経年データ								
評価対象となる指標	達成目標	基準値 (前中期目標期間最終年度値等)	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	(参考情報) 当該年度までの累積値等、必要な情報
期末の常勤職員数	40名以内	—	40名以内	40名以内	40名以内			

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価							
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	B
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。	(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)	(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。	<主な定量的指標> ・期末の常勤職員数  <その他の指標> —  <評価の視点> ● 組織編成・人員配置を実情に即して見直し、適正な評価が可能な人事評価制度を実施する。 ● セクシュアル・ハラスメントの防止、メンタルヘルス等に係る管理体制、職場環境の整備をしたか。	<主要な業務実績> (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」及び「第1-2 「3 人件費の削減等に係る取組」」を参照。) 人事評価については、人事評価規程に基づき、今年度も各職員が年度当初(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た。平成27年4月には、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、評価案を策定することとしている。また、評価結果の公平性を保つため、段階的に調整者が評価案の内容を確認し、最終的に実施権者である理事長が最終評価結果を6月に決定する予定である。(平成27年6月実施済み。) この評価結果については、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、一般職員については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ている。  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26年度末の常勤職員数は計画どおり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	<評定と根拠> 【A】 業務運営の効率化については、「第1-1 組織運営の効率化」に記載したとおりであり、柔軟な施策を講じることにより適切な見直しを実施した。平成26年度末の常勤職員数は、計画どおり40人以内であった。労務課題の計画に関しては、ハラスメントの防止につき、セクシュアル・ハラスメント防止規程等に基づく防止措置を講じるとともに、機構内に相談員、外部に通報窓口を設置して環境整備を行っている。さらに、公益通報業務従事者向けの研修及び全職員を対象とした法令等遵守に係る研修を実施した。メンタルヘルスケアについては、全職員を対象に医師による講習会を実施するとともに相談窓口の周知を行った。これらにより、機構は、適切	評定	B
						<評定に至った理由> 組織編成・人員配置の見直しについては、1-1 組織運営の効率化及び1-2における人件費の削減等に係る取組に記載のとおり、見直しが行われ、派遣職員の活用や相互応援の実施、業務分担の変更が行われた。また、職員の1人当たり月間超過勤務時間も平成25年度比約32%と大きく減少し、人件費も年度計画における削減目標値を上回って達成していることから、実情に即して適切な見直しが行われ業務が効率的かつ効果的に行われていると認められる。 人事評価制度については、人事評価規程に基づき、評価結果の公平性を保つ工夫がなされている他、職員のモチベーションの向上にも努めている。 常勤の職員数については、年度末に38名と40名以下であるのみならず、年間を通じて40人以内であることを確認した。 (H26.4.1 40名、H26.7.31 39名、H26.8.1 40名、H27.3.31 38名)	

		<p>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】</p> <p>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。</p> <p>（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。</p>	<p>（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。</p>		<p>合に対応するため、機構内に相談員（総務課職員男女1名ずつ。計2名。）、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。なお、新規採用時の研修においても、上記相談窓口の周知・案内を徹底している。</p> <p>また、平成 26 年5月には、当機構の公益通報外部窓口である委託先の担当者を講師に招いた公益通報業務従事者向けの研修を実施し、公益通報業務従事者に必要な知識や、対応方法等を習得させるなど、一層の体制整備を図った。</p> <p>更に、平成 26 年12月には、セクシュアル・ハラスメント、パワーハラスメント及び公益通報者保護制度等に関する知識の向上を図るため、同じく上記委託先の担当者を講師に招き、全職員を対象とした法令等遵守に関する研修を実施した。</p> <p>2 メンタルヘルスケア（心の健康管理）については、平成 27 年2月に、全職員を対象とした部下職員の心の健康管理及び個人が行うストレス対策（セルフケア）について、メンタルヘルス対策・支援の専門家（医師）による講習会を実施するとともに、メンタルヘルスに関する相談窓口の周知を行った。</p>	<p>な労働環境の確保に十分取り組んだものと評価した。</p> <p>&lt;課題と対応&gt; —</p>	<p>職場環境の整備については、セクシャル・ハラスメントの防止として、機構内における男女の相談員の設置や、外部への通報窓口の設置を行っており、メンタルヘルスケアへの対応として講習会の実施、相談窓口の周知が継続して行われている。平成 26 年度には、新たに公益通報制度についての研修等を通じ、運用面からの体制整備を図った。</p> <p>よって、中期計画における所期の目標を達成していると認められる。</p> <p>&lt;今後の課題&gt; —</p> <p>&lt;その他事項&gt; —</p>
--	--	---	---	--	--	--	---

<p>4. その他参考情報</p>
<p>当該業務に係る事業経費は、平成 24 年 861 千円、平成 25 年 995 千円、平成 26 年 1049 千円。当該業務に従事する職員数は、平成 24 年 9 名、平成 25 年 9 名、平成 26 年 9 名。</p>

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
4-3	機構の保有する個人情報の保護		
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	—

2. 主要な経年データ								
評価対象となる指標	達成目標	基準値 (前中期目標期間最終年度値等)	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	(参考情報) 当該年度までの累積値等、必要な情報

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価							
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	理由
<p>保有する個人情報の保護に関する規程を設け、保有個人情報の漏えい、滅失又は毀損の防止その他個人情報の適切な管理に努めること。</p> <p>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。</p>	<p>(1) 機構における個人情報の保護 保有する個人情報の保護に関する規程を設け、保有個人情報の漏えい、滅失又は毀損の防止その他個人情報の適切な管理に努めることとする。</p> <p>(2) 委託先における個人情報の保護 委託先においても個人情報の適切な管理が図られるよう、それぞれの業務の委託契約におい</p>	<p>(1) 機構における個人情報の保護 個人情報管理規定に基づき、四半期に1回当該規程の遵守状況をチェックすることにより、保有個人情報の漏えい、滅失又は毀損の防止その他個人情報の適切な管理に努めることとする。</p> <p>(2) 委託先における個人情報の保護 委託先においても個人情報の適切な管理が図られるよう、それぞれの業務の委託契約におい</p>	<p>&lt;主な定量的指標&gt; —</p> <p>&lt;その他の指標&gt; —</p> <p>&lt;評価の視点&gt; ● 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。 ・個人情報の漏えい、滅失又は毀損の発生状況は、意識啓発等を通して適切に抑制されたか。 ● 委託先・再委託先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・再委託先に</p>	<p>&lt;主要な業務実績&gt;</p> <p>1 個人情報管理規程等に基づき、保護管理者（各部長）が、四半期ごとに、点検シートにより所管部における保有個人情報の管理状況について点検を行い、保有個人情報が適切に管理されていることを確認した上で、点検結果を総括保護管理者である理事に報告、その後、理事から理事長及び監事に対して点検結果を報告した。</p> <p>2 全職員を対象として研修を実施（平成26年9月）し、個人情報保護に関する意識を啓発するとともに、保有個人情報を適正に取り扱うことの重要性について改めて徹底を図った。</p> <p>3 総務省からの「個人情報保護法等の遵守に関する周知徹底について」（平成26年9月26日付け総情貯第145号）要請文書を受けて、全役職員に対して、独法個人情報保護法、機構内関係規程の遵守をする等、周知（平成26年10月）し、また、委託先であるゆうちょ銀行及びかんぽ生命に対しては、「独立行政法人等の保有する個人情報の保護に関する法律第7条第2項に基づく安全確保の措置について」（平成26年10月8日付け機構第1533号）文書により周知徹底を図った。</p> <p>4 総務省からの「「独立行政法人等の保有する個人情報の適切な管理のための措置に関する指針について」の一部改正について」（平成27年1月16日付け事務連絡）を反映すべく、平成27年3月に個人情報管理規程を改正した。また、委託先であるゆうちょ銀</p>	<p>&lt;評価と根拠&gt;</p> <p>【A】 個人情報保護の重要性に鑑み、機構の個人情報管理規程等に基づき、四半期ごとに保有個人情報の管理状況について点検を行い、適切に管理されていることを確認した。また、全職員に対し個人情報保護についての意識啓発のために研修を行った。平成26年9月の総務省からの注意喚起要請文書、及び平成27年1月の事務連絡を受けて、平成27年3月に個人情報管理規程を改正するとともに、内容の周知徹底を図った。委託先・再委託先に対する取組が発覚した場合に報告を徴して管理態勢の確認を行い、また、主に実地監査を通じ、適宜問題点の改善を求めたところである。その結果、顧客情報関連事故の発覚件数は、郵便貯金管理業務では前年度比42%の</p>	<p>評価 B</p> <p>&lt;評価に至った理由&gt; 個人情報管理規程等を設け、その運用状況についても四半期ごとに点検シートにより点検を行い、保有個人情報が適切に管理されていることが確認されている。意識啓発等については、職員に対する研修の他、総務省からの要請を受けた周知、規程の改正等が行われた。 委託契約先である法律事務所においてFAXの誤送信があったが、委託先へ改善依頼を行い、FAXの宛先を2名体制で確認するようマニュアルを作成させ、対応した。機構の業務の要となる委託先・再委託先における個人情報の管理については、半期ごとの報告の他、必要に応じた委託先への直接聴取や実地監査の実施、改善措置の指示等を通じて監督を行った。その結果、顧客情報関連事故（郵便事故を除く。）が、前年度に比べ、郵便</p>	

	<p>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。</p>	<p>て個人情報の保護に関する事項を定め、必要に応じ上記第2の2(1)①及び②の確認等を行うとともに、改善を求める等の措置を講ずることとする。</p> <p>(3) 再委託先における個人情報の保護 再委託先においても個人情報の適切な管理が図られるよう、それぞれの業務の再委託契約において個人情報の保護に関する事項を定めるとともに、必要に応じ、委託先を通じての上記第2の2(1)①及び②に準じる確認等を行うとともに、改善を求める等の措置を講ずるよう再委託先に求めることとする。</p>	<p>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。</p> <p>(3) 再委託先における個人情報の保護 再委託先においても個人情報の適切な管理が図られるよう、それぞれの業務の再委託契約において個人情報の保護に関する事項について、必要に応じ、委託先を通じて、上記第2の2(1)③に準じる確認等を行うとともに、改善計画の策定及びその履行を求める等の措置を講ずるよう再委託先に求めることとする。</p>	<p>よる報告の厳格なチェック、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。</p>	<p>行及びかんぽ生命に対し、「「独立行政法人の保有する個人情報の適切な管理のための措置に関する指針について」の一部改正について」(平成27年1月26日付け機構第2300号)文書により周知徹底を図った。</p> <p>5 以上の取組を行うことにより、今年度においても機構における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たところであるが、委託契約先(法律事務所)におけるFAX誤送信による個人情報の漏えいなど2件発生、昨年度の1件から増加した。</p> <p>郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務においては、委託先等から各種の報告を求めるとともに、実地監査を行い、必要に応じ改善指導等を行った。 (関連:「第2-2 提供するサービスの質の維持・向上」を参照。)</p> <p>(郵便貯金管理業務)</p> <p>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26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の浸透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。</p> <p>また、平成24年度末の機構による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月までの配備完了に向け、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)への切り替えを引き続き実施している。</p> <p>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。</p> <p>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った。</p> <p>また、「第2-2 提供するサービスの質の確保」に記載した、</p>	<p>減少、簡易生命保険管理業務では前年度比16%の減少となった。</p> <p>これらにより、機構は、機構が保有する個人情報の保護に適切に取り組んだものと評価した。</p> <p>&lt;課題と対応&gt; -</p>	<p>貯金管理業務において約42%、簡易生命保険管理業務において約16%減少していることから、委託先・再委託先において個人情報の適切な管理が図られるよう監督している成果がでていると考えることができる。</p> <p>よって、中期計画における所期の目標を達成していると認められる。</p> <p>&lt;今後の課題&gt; -</p> <p>&lt;その他事項&gt; -</p>
--	--	---	--	---	--	--	---

					<p>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。</p> <p>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、再委託先に以下の改善を要請。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>顧客情報に関する自局点検の実施を指示する際には、過去の発見事例を踏まえ、より具体的な点検方法、点検対象を詳細に示すことによる、点検の実効性の向上</li> <li>自局において過年度の顧客情報や保管処理方法不明の書類が発見された場合における上部管理機関への速やかな報告の徹底と、上部管理機関における当該書類の所管担当部署との連携による適正な処理と保管の実施</li> </ul> <p>これを受けて、再委託先から、「郵便局における顧客情報の点検について点検の実効性を高めるため、点検方法、点検対象などを具体的に示す。」との改善策が示された。しかしながら、過年度の顧客情報の管理については、過去の監査以降も長期間改善がなされていない郵便局が認められることから、平成 26 年度下期の実地監査結果通知においても、改めて、過年度の顧客情報の厳正な管理の徹底について要請する予定である。</p> <p>3 取組の結果</p> <p>以上の取組を行った結果、平成 26 年度に発覚した顧客情報関連事故（郵便事故を除く。）は 42 件となり、平成 25 年度発覚件数(73 件)に比し、4 割の大幅減となった。</p> <p>(簡易生命保険管理業務)</p> <p>1 委託先及び再委託先における取組</p> <p>委託先においては、平成 26 年度のコンプライアンス・プログラムにおいて、「適正な情報管理」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 26 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。</p> <p>再委託先においては、平成 26 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。</p> <p>2 機構の委託先及び再委託先に対する取組</p> <p>委託先又は再委託先で顧客情報の漏えい等が発覚した場合に</p>		
--	--	--	--	--	---	--	--

				<p>は、規程に基づいて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、機構からの指示により、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 26 年 5 月及び平成 26 年 11 月）に顧客情報管理態勢について報告を受けた。</p> <p>機構では、委託先からの報告内容により委託先及び再委託先における取組状況等の確認を行うとともに、実地監査で当該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。</p> <p>また、機構では、委託先に半期ごとの顧客情報管理態勢に関する報告を求める際に、平成 25 年度及び平成 26 年度上期の漏えい等の事案の内容について分析し、委託先・再委託先の周知・指導等をさらに徹底する必要があると認められた顧客情報記録媒体の誤送付及び社外紛失等について、当該事項の再発防止策及びその対応状況を報告書に記載するよう要請するとともに、平成 26 年度下期の実地監査において指導等が適切に行われていることを確認した。</p> <p>3 取組結果</p> <p>平成 26 年度に発覚した顧客情報関連事故（郵便事故を除く。）は、51 件（平成 25 年度：61 件）と、平成 25 年度よりは約 2 割減少した。この内、再委託先の件数は 41 件（平成 25 年度：34 件）と約 2 割増加したものの、委託先の件数は 10 件（平成 25 年度：26 件）と前年度から約 6 割減少した。</p>	
--	--	--	--	--	--

4. その他参考情報	
当該業務に係る事業経費は、平成 24 年 1647 千円、平成 25 年 654 千円、平成 26 年 739 千円。当該業務に従事する職員数は、平成 24 年 16 名、平成 25 年 18 名、平成 26 年 19 名。	

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
4-4	災害等の不測の事態の発生への対処		
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	—

2. 主要な経年データ								
評価対象となる指標	達成目標	基準値 (前中期目標期間最終年度値等)	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	(参考情報) 当該年度までの累積値等、必要な情報

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価							
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	理由
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。	(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。	(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。	<主な定量的指標> — <その他の指標> — <評価の視点> ● 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。 ・機構、委託先・再委託先において、マニュアル等が災害時に有効に機能するための必要な方策を十分に実施し、継続的努力を行っているか。 ● 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適切な監督を行っているか。	<主要な業務実績> 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している。 なお、平成26年8月には、「首都直下地震の被害想定と対策について（最終報告）」（平成25年12月中央防災会議首都直下地震対策検討ワーキンググループ）にて設定された想定地震（都心南部直下地震）に基づき、「業務継続計画」の改正を行い（首都直下地震の概要及びライフライン等）、全役職員に周知徹底した。また併せて、「政府業務継続計画（首都直下地震対策）」（平成26年3月閣議決定）に基づき、非常参集要員が7日間業務が行えるよう、「業務継続計画」における災害時の必要物資の備蓄基準を見直し、速やかに追加調達を実施した。 また、新型インフルエンザ等の流行時の対応に万全を期すため、「新型インフルエンザ等対応中央省庁業務継続ガイドライン（平成26年3月31日新型インフルエンザ等及び鳥インフルエンザ等に関する関係省庁対策会議）」に基づき、平成26年8月に新型インフルエンザ等対策計画を新たに制定した（従前の新型インフルエンザ用事業継続計画書（平成21年5月15日）については、大幅な改正を伴うため、廃止した。）。この計画についても、制定時には全職員に周知するとともに、新規採用時においても説明している。	<評価と根拠> 【A】 機構は、政府の「首都直下地震の被害想定と対策について（最終報告）」に基づく「業務継続計画」の改正、「新型インフルエンザ等対応中央省庁業務継続ガイドライン」に基づく「新型インフルエンザ等対策計画」の制定等を行うとともに、全役職員に周知徹底した。また、各種の防災訓練等には積極的に参加している。また、平成25年度より、緊急時におけるメールを使用した全役職員の安否確認体制がとられている。 委託先・再委託先に対する取組としては、「危機管理規程」、「危機管理マニュアル」、「事業継続計画書」等の提出を求め、災害等の不測の事態の発生に対処する態勢及び訓練の実施状況について報	評価 B <評価に至った理由> 平成25年度に引き続き、緊急時（災害・インフルエンザ等）の対応マニュアルに相当する計画を定め、必要に応じて修正されており、平成26年度においても改正された。職員に対し、その周知・説明が行われている。平成26年9月～12月にかけて、訓練も行われており、緊急時に対応できるような努力を行っていると言える。 委託先・再委託先に対しては、危機管理規程等の報告の求め、ヒアリング等を通じて、災害等の対応態勢について確認を行っている。また、委託先・再委託先において、訓練が行われていることも確認している。 よって、中期計画における所期の目標を達成していると認められる。 <今後の課題>	
また、郵便貯金管理業務及び簡易	(2) 委託先における対処	(2) 委託先における対処					

<p>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。</p> <p>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。</p>	<p>委託先においても災害等の不測の事態の発生への対処が図られるよう、リスク管理体制について、必要に応じ上記第2の2(1)①及び②の確認等を行うとともに、改善を求める等の措置を講ずることとする。</p> <p>(3) 再委託先における対処 再委託先においても災害等の不測の事態の発生への対処が図られるよう、リスク管理体制について、必要に応じ、委託先を通じての上記第2の2(1)①及び②に準じる確認等を行うとともに、改善を求める等の措置を講ずるよう再委託先に求めることとする。</p>	<p>委託先においても災害等の不測の事態の発生への対処が図られるよう、リスク管理体制について、必要に応じ上記第2の2(1)③の確認等を行うとともに、改善計画の策定及びその履行を求める等の措置を講ずることとする。</p> <p>(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。</p>		<p>平成26年9月には、「防災の日(9月1日)」の施策として、避難経路等確認訓練、事業者が提供する安否確認メールサービスによる安否確認訓練及び徒歩参集訓練等を実施した。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、安否確認メールサービスによる安否確認訓練を実施した。更に12月には、入居ビルが実施する自衛消防訓練(震災訓練及び避難訓練)に参加した。</p> <p>(郵便貯金管理業務) 郵便貯金管理業務においては、委託先の本社に対する監査において、「危機管理規程」、「危機管理マニュアル」、「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、災害等の対応態勢について確認を行った。</p> <p>なお、委託先では平成26年11月には、首都直下型地震を想定し、東日本貯金事務計算センター及び品川デバックセンターが全被災したことを想定した危機対応業務訓練を行った。</p> <p>(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。</p> <p>なお、委託先では、東日本大震災を踏まえ「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26年度においては、本社機能が一時的に停止した場合等を想定した訓練を26年11月、27年2月、3月と重ねて実施し、災害等の対応態勢の強化を図った。</p> <p>[再委託先における対処] 郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務においては、それぞれ、委託先を通じて、再委託先に対して「危機管理規程」、「危機管理マニュアル」及び「事業継続計画」について報告を求め、再委託先における災害等の対応態勢について確認を行った。また、平成26年8月には、大規模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旨、委託先から報告を受け、確認を行った。</p>	<p>告を徴し、災害時の対応態勢を確認した。</p> <p>これらにより、機構は、災害等の不測の事態の発生への対処について、継続的かつ効果的な対策を適切に講じたものと評価した。</p> <p>&lt;課題と対応&gt; -</p>	<p>-</p> <p>&lt;その他事項&gt; -</p>
--	---	---	--	--	---	-------------------------------------

4. その他参考情報  
当該業務に係る事業経費は、平成24年一千円、平成25年552千円、平成26年497千円。当該業務に従事する職員数は、平成24年15名、平成25年14名、平成26年15名。

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
4-5	内部統制の充実・強化		
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	—

2. 主要な経年データ								
評価対象となる指標	達成目標	基準値 (前中期目標期間最終年度値等)	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	(参考情報) 当該年度までの累積値等、必要な情報

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価							
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	
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	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	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	<p>&lt;主な定量的指標&gt; —</p> <p>&lt;その他の指標&gt; —</p> <p>&lt;評価の視点&gt; ●「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、内部統制の充実・強化がなされているか。 ・組織規模特性に見合った適正な内部統制機能の整備が継続されているか。 ・内部統制と監事監査との連携状況</p>	<p>&lt;主要な業務実績&gt;</p> <p>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。さらに、役員懇談会（機構の業務のうち重要事項についての役員への報告及び意見交換を行うため毎月開催）、月例業務報告会議（各課の主要業務の進捗状況、及び今後の予定の報告等を行うため毎月開催。理事長指示により平成 23 年 11 月から実施。）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、及び役職員間で情報を共有するとともに、都度の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。</p> <p>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伴い、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 27 年 3 月に機構の全ての業務について見直しを行い（計 26 件）、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 106 のリスク事象のうち 77 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</p>	<p>&lt;評価と根拠&gt;</p> <p>【A】 内部統制の充実・強化については、総じて理事長主導の下、業務全般について必要なモニタリング体制が整備・拡充され、リスク管理体制についても、重層的な措置をとることにより各種リスクの軽減のための体制がとられている。また、内部監査担当は、平成 26 年度に計 6 回の監査を実施した。改善・留意を要する事項は理事長に提出され、都度適切な対応がなされている。さらに監事は、監事機能の強化を先取りする形で内部統制システムの整備状況を重点監査項目の一つとして監査を実施した。なお、内部監査担当と監事は、十分な連携が図られている。 これらにより、機構は、内部統制の充実・強化に十分取り組んだものと評価した。</p>	<p>評価 B</p> <p>&lt;評価に至った理由&gt; 中期計画に定められた 6 つの項目に留意しつつ、適切な規模の ICT の利用環境を整備しつつ、引き続き全体として内部統制の充実・強化が図られている。なお、監事による監査報告においても、内部統制システムは継続的な改善が図られている旨報告されている。 また、内部監査と監事監査の連携については、その結果を把握し、必要な対応がとられる等連携が図られていると認められる。  よって、中期計画における所期の目標を達成していると認められる。  &lt;今後の課題&gt; —</p>	

<p>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。</p>	<p>及び対応</p> <p>③ 統制活動としての方針等の整備</p> <p>④ 重要な情報の識別、処理及び伝達に係る態勢の整備</p> <p>⑤ モニタリング態勢の整備</p> <p>⑥ ICTの利用環境の整備等</p>	<p>及び対応</p> <p>③ 統制活動としての方針等の整備</p> <p>④ 重要な情報の識別、処理及び伝達に係る態勢の整備</p> <p>⑤ モニタリング態勢の整備</p> <p>⑥ ICTの利用環境の整備等</p>		<p>定し、特に管理の徹底を図っている。</p> <p>また、リスク対応計画及び同計画に基づく平成 26 年度のリスク対応重点施策を推進するとともに、総務省作成の「独立行政法人等の保有する個人情報の適切な管理のための措置に関する指針」（平成 16 年 9 月 14 日総務省行政管理局作成）の一部改正(平成 26 年 12 月 26 日)に伴い、平成 27 年 3 月に当機構の個人情報管理規程を改正(平成 27 年 4 月適用)し、保有個人情報に関するリスクへの体制を整備するなど、万全を期しているところである。</p> <p>[自然災害等に関係するリスクへの対応]</p> <p>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」、「業務継続計画」及び「新型インフルエンザ等対策計画」を定めているところ。平成 26 年 8 月には、「首都直下地震の被害想定と対策について（最終報告）」（平成 25 年 12 月中央防災会議首都直下地震対策検討ワーキンググループ）にて設定された想定地震（都心南部直下地震）に基づき、「業務継続計画」の改正を行い（首都直下地震の概要及びライフライン等）、全役職員に周知徹底した。また併せて、「政府業務継続計画（首都直下地震対策）」（平成 26 年 3 月）に基づき、非常参集要員が 7 日間業務が行えるよう、「業務継続計画」における災害時の必要物資の備蓄基準を見直し、速やかに追加調達を実施した。</p> <p>また、新型インフルエンザ等の流行時の対応に万全を期すため、「新型インフルエンザ等対応中央省庁業務継続ガイドライン（平成 26 年 3 月 31 日型インフルエンザ等及び鳥インフルエンザ等に関する関係省庁対策会議）」に基づき、平成 26 年 8 月に新型インフルエンザ等対策計画を新たに制定した（大幅な改正を伴うため、従前の新型インフルエンザ用事業継続計画書は廃止した。）。</p> <p>平成 26 年 9 月には、「防災の日（9 月 1 日）」の施策として、避難経路等確認訓練、契約事業者が提供する安否確認メールサービスによる安否確認訓練及び徒歩参集訓練等を実施した。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、安否確認メールサービスによる安否確認訓練を実施した。更に 12 月には、入居ビルが実施する自衛消防訓練（震災訓練及び避難訓練）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た。</p> <p>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業務運営に関する計画を速やかに策定している。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並びに、事務引継ぎの漏れによる事故防止を図ることを目的に、理事長の指示により、当機構のミッション遂行のため</p>	<p>&lt;課題と対応&gt;</p> <p>—</p>	<p>&lt;その他事項&gt;</p> <p>—</p>
---	---	---	--	--	-------------------------------	-------------------------------

					<p>の重要なツールとして、平成 24 年 7 月から各種事務の処理方法をマニュアル化[事務処理マニュアル]し、定期的に見直している。</p> <p>また、独立行政法人通則法の一部改正(平成 27 年 4 月施行)に伴い、内部統制システムの整備に関する事項を業務方法書に記載するための準備、実施のために必要となる所与の規程類の制定・一部改正の内容を策定した。(平成 27 年 4 月実施。)</p> <p>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・各課の連絡会議を毎週及び適時に開催し、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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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 P D C A サイクルを徹底させている。</p> <p>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」を参照。)</p> <p>[具体的な事例]</p> <p>① 平成 25 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 26 年 9 月期、12 月期、平成 27 年 3 月期の 3 回、フォローアップを行い、理事長主導の下、是正に向けた進捗の管理を徹底させた。</p> <p>② 各部署で作成する事務処理マニュアルについて、平成 26 年 4 月期、7 月期及び 8 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</p>		
--	--	--	--	--	--	--	--

					<p>るなどし、理解の状況を確認するとともに、業務運営方針を徹底させた。</p> <p>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、実施状況を検証し、平成 27 年 4 月期の人事異動から本格実施を開始することとした。</p> <p>④ 内部監査結果を踏まえ、リスク管理シート、個人情報管理規程（平成 19 年 10 月 1 日規程第 11 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。</p> <p>⑤ 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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>なお、職員の採用時には、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配布し、研修を実施している。</p> <p>[内部監査及び監事監査]</p> <p>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 26 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、危機管理態勢の整備状況等について、内部監査（定期監査 3 回及びフォローアップ監査 3 回）を実施した（平成 25 年度から継続したもの及び平成 27 年度に継続したものを含む）。</p> <p>具体的には、</p> <p>① 平成 25 年度第 2 回定期監査（平成 25 年度から継続。平成 26 年 6 月 24 日報告）：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）</p> <p>② 平成 26 年度第 1 回定期監査（平成 27 年 1 月 28 日報告）：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）</p> <p>③ 平成 26 年度第 2 回定期監査（平成 27 年度に継続）：テーマ監</p>		
--	--	--	--	--	---	--	--

					<p>査（情報セキュリティ対策規程等の政府統一基準への準拠性の検証、財務省予算執行調査指摘事項の検証等）</p> <p>④ 平成 25 年度第 1 回定期監査に係るフォローアップ監査（平成 26 年 5 月 27 日報告）</p> <p>⑤ 平成 25 年度第 1 回及び第 2 回定期監査に係るフォローアップ監査（平成 26 年 12 月 18 日報告）</p> <p>⑥ 平成 26 年度第 1 回定期監査に係るフォローアップ監査（平成 27 年度に継続）</p> <p>である。</p> <p>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、規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監事と意見交換を行うなど監事との連携も十分図った。</p> <p>内部監査の結果を踏まえ、改善を要すべき事項、今後留意すべき事項等について取りまとめた報告書は既に理事長に提出され、その後適切な対応がとられている。また、当該報告書の写しは、理事長から監事に送付されている。</p> <p>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。</p> <p>2 監事は、平成 26 年度監事監査計画等に基づき、機構における内部統制システム（統制環境及びリスク管理体制を含む。）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。</p> <p>具体的には、理事長によるマネジメントにより内部統制が十分に確立されているか、リスク管理が適切に行われているか、その結果として業務が適正かつ効率的に執行されているか等の観点から、監査の実効性を高めるために次の事項に取り組み、実情や課題の把握に努めた。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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、理事長の出張・視察</p>		
--	--	--	--	--	--	--	--

				<p>報告等の主要な報告文書を閲覧した。</p> <p>平成 26 年度中に決裁され平成 27 年度初頭に主務大臣あてに提出される文書については、3 月中に調査を行った。</p> <p>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委託先等の同意を得て同行した。平成 26 年度においては、委託先各社の本社に加え、委託先かんぽ生命保険の 1 サービスセンター、1 支店、再委託先日本郵便の 3 支社、3 郵便局に同行した。</p> <p>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。</p> <p>⑥ 内部監査部門との連携においては、内部監査計画策定、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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>また、平成 27 年 4 月 1 日から改正施行される独立行政法人通則法による監事機能の強化に向け、監事と理事長、総務部等との間で協議を行って監事監査規程を見直し、併せて監事は監事監査手続を制定し、監事権限の明確化や監事回付文書の対象の拡大を図るための準備を行った。</p> <p>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。</p> <p>理事長は、監事の監査報告、内部監査の結果、各種点検のモニタリング結果及び役員懇談会、月例業務報告会議及び幹部ミーティングの場などを通じて、内部統制の現状を的確に把握し、内部統制の充実・強化を図るべき事項を検証の上、リスク管理項目・対策の見直し、法令等遵守推進施策の策定等、必要な措置を講じている。また、リスクに対してより計画的に対応するため、リスク対応計画に基づき、平成 26 年度に実施すべきリスク対応重点施策を策定(平成 26 年 3 月)して取り組んだ。</p>	
--	--	--	--	--	--

					<p>監事は監査の結果、内部統制システムの整備及び運用の状況について相当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 19 条第 4 項及び第 38 条第 2 項の規定に基づく監査報告として提出した。</p> <p>なお、上記監査報告においては、「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の職務の執行について、指摘すべき重大な事項は認められません。」と記載されている。</p>		
--	--	--	--	--	--	--	--

4. その他参考情報							
当該業務に係る事業経費は、平成 25 年 586 千円、平成 26 年 16704 千円。当該業務に従事する職員数は、平成 25 年 9 名、平成 26 年 10 名。※平成 25 年度より独立した項目を設けたもの。							

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
4-6	情報セキュリティ対策の推進		
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	—

2. 主要な経年データ								
評価対象となる指標	達成目標	基準値 (前中期目標期間最終年度値等)	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	(参考情報) 当該年度までの累積値等、必要な情報

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価							
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	
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。	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。	セキュリティ対策に係る政府の方針を踏まえ、情報セキュリティポリシーの見直し、職員の教育・訓練の実施、遵守状況の把握等、適切な情報セキュリティ対策を推進する。	<p>&lt;主な定量的指標&gt; —</p> <p>&lt;その他の指標&gt; —</p> <p>&lt;評価の視点&gt; ●政府のセキュリティ方針を踏まえ、適切な情報セキュリティ対策を推進しているか。</p>	<p>&lt;主要な業務実績&gt; 1 情報セキュリティについては、総務省からの要請により、また、理事長指示、機構自らの内部監査等による検証、点検により、間断なく見直しをしているところである。特に、平成26年9月から平成26年12月までの間には専門の事業者と契約を締結してシステム監査を実施し、①機構の情報セキュリティ管理体制に係る規定類の評価②機構の情報システムの運用・保守体制及び情報セキュリティ管理体制の評価を行った。①については、情報セキュリティ管理規程、情報セキュリティ対策実施手続及び情報取扱等細則が、「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26年度版）」及び「政府機関統一基準適用個別マニュアル群」に準拠したものであるか検証を行った。②については、システム運用・保守の委託業者、システムを管理している課、スタンドアローンPCを保有している課にヒアリングを行った。平成26年度においては、この監査結果を踏まえ、また、昨年度に引き続き、政府の方針、要請に従うとともに、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。</p> <p>(1) システム監査における指摘事項を踏まえ、平成27年3月に情報セキュリティ対策実施手続に「ログの取得・管理」、「標的型攻撃対策」及び「情報システム室の管理」の項目を追加した。</p> <p>(2) システム監査における指摘事項を踏まえ、情報システムに接続のないスタンドアローンPC（16台）の管理方法を、平</p>	<p>&lt;評価と根拠&gt; 【A】 最近のサイバー攻撃等の事態を踏まえた情報セキュリティ対策の重要性に鑑み、機構内部での検証、全職員を対象とした四半期毎のセキュリティ対策の実施状況の点検、研修による意識の啓発等に加え、平成26年度は、特に機構の情報システムについて、外部の専門業者を通じて各種の監査や検証を実施した。これらの結果を踏まえ、また、政府の方針や要請に従うべく、情報セキュリティ管理規程の改正・充実を図った。これらにより、機構は、情報セキュリティ対策を適切に推進したものと評価した。</p> <p>&lt;課題と対応&gt;</p>	<p>評価 B</p> <p>&lt;評価に至った理由&gt; 平成25年度に引き続き、政府のセキュリティ方針を踏まえた規程類の改正、職員の意識啓発等が行われた。また、新たに専門の事業者によるシステム監査を実施し、指摘事項を踏まえ、必要な対応をとるという情報セキュリティ対策に係る取組が強化された。加えて、一般管理費及び業務経費の合計額（人件費等を除く）は1-2で言及したとおり順調に削減されおり、全体のコストを削減しつつ、新たな取組を行った点は評価できる。</p> <p>よって、中期計画における所期の目標を達成していると認められる。</p> <p>&lt;今後の課題&gt; —</p> <p>&lt;その他事項&gt; —</p>	

				<p>成 27 年 3 月に各課管理から総務課一元管理に変更した。</p> <p>(3) 「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 26 年 8 月 12 日付け総情貯第 120 号)を踏まえ、①保有する情報システムに対する事前確認(情報システムの責任者・管理者の確認、休日・夜間を含むインシデント対応体制確保、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(CSIRT、システム管理者及び委託事業者の連携協力による円滑な初動対応、総務省への連絡等)について直ちに総括情報セキュリティ管理者のもと、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。</p> <p>(4) 情報セキュリティ対策実施手続きに基づき、情報システムのセキュリティ対策の見直しを行う必要性の有無を適時検討しているところ、平成 27 年 3 月に、機構ホームページの改ざん防止を強化し、機構ホームページのアップロードは、機構内の LAN 端末からのみ行えるよう措置を講じた。</p> <p>2 全職員を対象に研修を実施(平成 26 年 9 月)し、情報セキュリティ対策に関する意識を啓発するとともに、遵守事項について改めて徹底を図った。</p> <p>3 情報セキュリティ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。</p>	—	
--	--	--	--	--	---	--

<p>4. その他参考情報</p> <p>当該業務に係る事業経費は、平成 24 年一千円、平成 25 年一千円、平成 26 年 1034 千円(平成 26 年度から実施したシステム監査経費)。</p> <p>当該業務に従事する職員数は、平成 24 年一名、平成 25 年 3 名、平成 26 年 3 名。</p>
--

様式 1-1-4-2 中期目標管理法 年度評価 項目別評定調書（業務運営の効率化に関する事項、財務内容の改善に関する事項及びその他業務運営に関する重要事項）様式

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
4-8	その他（環境への配慮・業務改善のためのイニシアティブ）		
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	—

2. 主要な経年データ								
評価対象となる指標	達成目標	基準値 (前中期目標期間最終年度値等)	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	(参考情報) 当該年度までの累積値等、必要な情報
環境物品等の調達率	全ての特定調達品目について環境物品等の調達率 100%	全ての品目について達成 ※23年度実績	全ての品目について達成	全ての品目について達成	全ての品目について達成			
温室効果ガス排出量	25年度から28年度までの総排出量の平均を24年度実績以下とする。	24 t ※24年度実績	24 t	21 t	21 t			
用紙使用枚数	平成24年度の使用量を基準として、平成25～28年度までの平均使用量を増加させない。	776,000枚 ※24年度実績	776,000枚	775,000枚	682,500枚			

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価								
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価			主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	環境への配慮：B、業務改善のためのイニシアティブ：B	
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。	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。	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・簡易生命保管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	<p>&lt;主な定量的指標&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>環境物品等の調達率</li> <li>温室効果ガス排出量</li> <li>用紙使用枚数</li> </ul> <p>&lt;その他の指標&gt;</p> <p>&lt;評価の視点&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 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が行われているか。</li> <li>● 役職員の業務改善のためのイニシアティブは機能しているか。</li> </ul>	<p>&lt;主要な業務実績&gt;</p> <p>1 環境に配慮した物品及びサービスの調達の推進</p> <p>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26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10品目については、当該方針に示された調達基準より高い水準の物品を調達した。</p> <p>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。</p> <p>2 温室効果ガスの排出削減等の取組</p> <p>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</p>	<p>&lt;評定と根拠&gt;</p> <p>【環境への配慮：A、業務改善のためのイニシアティブ：A】</p> <p>（環境への配慮）</p> <p>政府の「環境物品等の調達の推進に関する基本方針」に定める特定調達品目ごとに定めた調達目標を全て達成した。温室効果ガスの排出削減については、平成24年度実績値を12.5%下回る量にまで削減を達成した（目標：平成25年度から28年度までの平均排出量を平成24年度実績値以下とする）。冷暖房温度の適切設定、超過勤務時間削減の推進、両面かつ必要最小限な</p>	<p>評定</p> <p>環境への配慮：B、業務改善のためのイニシアティブ：B</p> <p>&lt;評定に至った理由&gt;</p> <p>環境に配慮した業務運営については、「環境物品等の調達の推進に関する基本方針」に定める特定調達品目ごとに定めた調達目標を全て達成した上に、コピー用紙等26%の物品（39品目中10品目）については、当該方針に示された調達基準より高い水準の物品を調達した。温室効果ガスの排出削減については、平成24年度実績値を下回った前年度の水準を維持しており（114%の達成率）、平成25年度から28年度までの総排出量の平均を24年度実績値以下とする目標に対し、順調な取組であると言える。用紙の使用枚</p>		

			<p>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。</p>		<p>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、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 26 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。</p> <p>3 環境保護を目的とした職員の取組・更なる環境保全活動の推進</p> <p>冷暖房温度の適切な設定、昼休み時間の消灯や毎週水曜日及び金曜日を定時退庁日とした超過勤務時間削減の推進、両面コピーかつ必要最小限の枚数とする旨の周知文をコピー機の前に掲示する等の取組を行っている。その他、廃棄物の減量（トナーカートリッジの回収、再利用等）、ごみの分別等を行うとともに、温室効果ガス削減の必要性等について毎週 2 回周知すること等によって、職員の意識改革を促している。また併せて、日本郵便と環境保全活動に関する意見交換を行うなど、全体的・総合的な環境保全活動を引き続き推進している。</p> <p>なお、平成 25 事業年度の業務実績評価の内容を踏まえ、平成 26 年 12 月には、環境保全の専門家を招き、職員の環境保全に対する意識や知識の向上を目的とした研修会を開催した。その内容及び講師からのアドバイス等を踏まえ、組織としての国際環境規格（ISO）の取得については、当機構事務所がオフィスの一室に入居しており費用対効果が認められないことから当面見送ることとしたが、前出の実施計画に基づき、着実な取り組みを引き続き進めているところである。</p> <p>[業務改善のための役職員のイニシアティブ]</p> <p>1 役員及び管理職員は、日々の業務遂行により把握された情報や、郵便貯金・簡易生命保険のサービスの水準、品質等に関する利用者の意向、評価等に関する調査等により把握された利用者ニーズ等を踏まえて、機構法第 3 条に規定されている機構のミッションがよりよく果たされるよう、また、業務が適正かつ効率的に遂行されるよう、役員懇談会等で把握・分析した上で、部下職員に対して必要な指示、指導等を行うなどのイニシアティブを発揮している。</p>	<p>枚数のコピーの徹底、トナーカートリッジの回収・再利用等を実施した。</p> <p>これらにより、機構は、環境に与える影響に配慮した業務運営に十分取り組んだものと評価した。</p> <p>（業務改善のためのイニシアティブ）</p> <p>理事長は、年度当初及び年始の訓示、新任職員との面談等により、機構のミッション等の浸透を図った。役員及び管理職員は、機構の業務が適正かつ効率的に遂行されるよう、部下職員に対し必要な指示、指導等を行った。監査担当職員は、監査能力・技術向上を図るための研修等に参加した。また、理事長のイニシアティブの下、機構の業務に関連する事項について最新の動向を聴講し機構の役職員の業務知識の向上等を図る研修（講演）を実施（平成 26 年度は 6 回）した。</p> <p>これらにより、機構の役職員は、業務改善のため、それぞれにイニシアティブを十分発揮したものと評価した。</p> <p>&lt;課題と対応&gt;</p> <p>—</p>	<p>数については、平成 24 年度比約 12%の削減となっている。機構のみならず再委託先と環境保全活動に関する意見交換を行った他、ISO 取得についても費用対効果の観点から見送られたものの、専門家を招いた検討がなされており、環境保全への全体的又は一層の取組が行われたものとして評価できる。</p> <p>よって、環境に配慮した業務運営が行われ、中期計画における所期の目標を達成したと認められる。</p> <p>役職員の業務改善のためのイニシアティブについては、役員及び管理職員が、役員懇談会等における業務に関する分析を基に、部下職員に対して必要な指示等を行うことで、イニシアティブを発揮した。他にも研修の機会や法人のミッションを理事長が全職員に対して訓示を行う機会を設ける等、職員の積極的な貢献を促すための取組が行われた。</p> <p>よって、役職員の業務改善のためのイニシアティブは機能していると言え、中期計画における所期の目標を達成したものとと言える。</p> <p>&lt;今後の課題&gt;</p> <p>—</p> <p>&lt;その他事項&gt;</p> <p>—</p>
--	--	--	--	--	---	--	--

				<p>なお、自然災害等に関するリスクへの対応については、「第4-5 内部統制の充実・強化」のとおり、理事長の指示の下、対応を行っている。</p> <p>2 業務改善のためのイニシアティブの一環として、内部監査、委託先実地監査等の監査能力・技術向上のため、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。また、会計検査院が被検査先の内部監査職員等を対象として、職員の会計や監査に関する能力向上に寄与するために実施している政府出資法人等内部監査業務講習会に職員1名を参加させた（平成26年10月6日～10日）。</p> <p>さらに、平成24年度から、理事長の主導の下、機構の業務に関連する事項について、最新の動向を聴講することにより、機構の役職員の業務知識の向上等を図ることを目的として、研修（講演）を実施しているところであり、平成26年度は6回実施した。</p> <p>3 さらに、年度当初及び年始に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26年8月までに機構に着任した新規採用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。</p>	
--	--	--	--	--	--

<p>4. その他参考情報</p> <p>当該業務に係る事業経費は、平成24年865千円、平成25年一千円、平成26年一千円。</p> <p>当該業務に従事する職員数は、平成24年9名、平成25年6名、平成26年6名。</p>
---