

<p>6. IS（所得補助）で生活を支えている片親の総数を、2002年までに10%減らすこと。そして5年を超える年数をISに頼る片親の数を同じく2002年までに7%減らすこと。</p>	<p>進行中</p> <p>1997-98年では、約100万人の片親がISを受給していた。また約280,000人が片親として給付を5年以上にわたって受給していた。</p> <p>1999-00年では、ISを受ける片親は約930,000人いた。これは2年間で6%の低下である。5年以上にわたって片親としてISを受け取っていた片親の数は、同時期に2%減って275,000人になった。</p> <p>予算見積ではISを受ける片親の総数は1997-98年から2001-02年にかけて12%以上低下しているであろうとしている。5年以上ISを受けている片親の数を、1997-98年を基準年として7%削減するという達成目標は2002-03年に達成予定である。</p> <p>達成目標5はNDLP（片親向けの新政策）で職を見つけた片親の数を含んでいる。2000年10月から3つの試行地域（シュロップシャ、サウス・タインサイド、およびファイフ）では、IS（所得補助）の権利を請求する片親には短期又は長期の仕事を見つける可能性を話し合うための個人アドバイザーとの会合に参加することが求められている。この個人アドバイザーとの会合は2001年4月30日から全国に広げられるであろう。</p>
<p>7. DfEE（教育雇用省）と共同で行なうNDDP（障害者向けの新政策）を通じて、DSS（社会保障省）はより多くの障害者が職場に移れることを奨励し支援を提供すること。またそうすることで、その人達がIB（就労不能給付）やIS（所得補助）といった給付への依存度合いを少なくするであろう。</p>	<p>進行中</p> <p>NDDPはDSSとDfEEとの共同業務であり、これまで試行がなされてきた。これらは一連の方法を試してきた。すなわち、1つは12の地域での個人アドバイザー・サービスであり、就労不能給付を受給している250,000人以上の人々を対象としている。2つめは、就労意欲のある障害者を援助する方法を試す24の革新的な企画である。そして3つめは、給付の変更である。2000年12月末までにNDDP（障害者向けの新政策）の試行によって6,200人を超える人達が職を手にすることができた。試行についての最終評価報告は、2001年晩春に発表の予定である。</p>

	<p>2001 年 7 月には就職斡旋全国ネットワークが設立される。その目的は、就労不能給付で生活している人々に、その人達が有給の職を見つけ、給付への依存から脱却するために必要な支援、指導および準備を提供する方法を探ることである。</p> <p>NDDP (障害者向けの新政策) 拡大の一環として、就労中に病気になる人々を援助するために、雇用維持・職場復帰のための試行もまた更に行なわれる。この試行は 2002 年の早い段階に開始し、就労に重点を置いた早期支援、健康増進、雇用およびその他のサービスの効果を試す予定である。</p>
<p>8. 2001 年 4 月までに、長期にわたる疾病や障害に苦しむ人々のための給付を近代化する改革を法制化し、導入すること。これは働ける者全てが働けるよう励まし、IB (就労不能給付) が主として最近職を得た人々に確実に交付されるようにし、私的給付と公的給付との間に公正な均衡を設定するものである。</p>	<p>達成済み</p> <p>就労不能給付を改革・近代化する権限は、1999 年の福祉改革・年金法に盛り込まれた。</p> <p>2001 年 4 月 6 日に発効する項目は以下の通り。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・過去 3 年間における課税年のうちの 1 年で支払われた給付に関連する最初の給付条件の変更。</li> <li>・支払可能な IB (就労不能給付) 金額を算定する際、85 ポンドを超える年金の 50%を考慮に入れること。</li> <li>・新規権利請求者による、重度障害者手当の利用可能性を取り除くこと。</li> <li>・20 歳未満の若年層 (教育を受けているか、訓練中の場合は、25 歳未満) が給付条件を満たさなくとも、IB が利用できるようにすること。</li> </ul>

目的 2: 子供の養育費について、家族を支援すること。ただし、その本来の責任は親にあることを認識すること。	
PSA 達成目標	達成状況
9. 2002 年末までに、児童支援の運営に支払う責任の新規査定が平均して 7 週間以内に完了するよう、システムを簡素化すること。	<p>進行中</p> <p>抜本的に簡素化された新しい児童支援制度の法令化は現在進行中である。児童支援 IT システムおよび CSA（児童援護庁）の運営・組織方法に重大な変化をもたらす主要改革プログラムは、2002 年 4 月から新しいケースにこの新制度に提供させるべく進行中である。</p>
10. CSA（児童援護庁）の徴収サービスを支払う NRP（非居住の親）からの運営費の徴収を、2002-03 年までに 75%に引き上げること。	<p>進行中</p> <p>法制上・運用上の変更により、2002 年 4 月からの新しいケースにおける遵守は容易になるであろう。新法令におけるいくつかの遵守・実施政策は 2001 年 1 月 31 日および 2001 年 4 月 2 日に発効した。そして既存のケースにおける遵守の改善に寄与するであろう。従って、CSA（児童援護庁）は 2002-03 年までに達成目標を達成する予定である。</p>
11. 小売価格指標（RPI）を見据えた上で、基本国民年金および CHB（児童給付）の価額を維持すること。	<p>達成済み</p> <p>2000 年 11 月に政府は、独身の年金生活者向けに 2001 年 4 月と 2002 年 4 月にそれぞれ 5 ポンドと 3 ポンドの物価上昇率を上回る増加があるであろうと発表した。夫婦の場合には、2001 年 4 月と 2002 年 4 月でそれぞれ 8 ポンドと 4.80 ポンドの増加分を受給するであろう。</p> <p>インフレと連動した 2001 年の CHB の増加は、第一子で 15.50 ポンド、それ以外の子で 10.35 ポンドである。これは前 2 年間にわたる CHB でのインフレの上昇率を超えるものである。1999 年の増加がこれまでで最大であった。1997 年 5 月以来、第 1 子のための CHB における全体的な資金の伸びは 3.95 ポンドであり、実勢価格では 26%の伸びである。</p>

<p>目的 3: 障害者が、威厳を持って充実した生活を送るのに必要な支援および金銭上の保証を、提供すること。</p>	
PSA 達成目標	達成状況
<p>12. (1)年金生活者および(2)重度障害者のため、MIG（最低所得保証）を維持すること。</p>	<p>(1)達成済み                      (2)進行中</p> <p>政府は 2001 年 4 月以降、MIG をより高いレートに引き上げ、単一なものに簡素化することを決定した。これは MIG に収益の増加を超える高いレートが付けられたことを意味する。</p> <p>2001 年 4 月以降年金生活者に支払われる MIG のレートは、独身者の場合が 92.15 ポンド、夫婦の場合が 140.55 ポンドである。</p> <p>「福祉のための新契約：障害者への支援」と題された政府の協議文書（Cm 4103, 1998 年 10 月）は、DIG（障害者向け所得保証）の創設を提案した。DIG は、IS（所得補助）における障害者向けの新規割増金、所得を基礎とした JSA（求職者手当）、および CTB（地方税給付）から支払われる。2001 年 4 月、導入予定である。</p> <p>この新規割増金は、独身の成人または子供の場合、週 11.05 ポンド、夫婦の場合には週 16 ポンドに相当する。最高額は IS（所得補助）を受けている障害者の基本割増金で 22.60 ポンド（夫婦の場合には 32.25 ポンド）である。これは DLA（障害者向け生活手当）の最高率のケアを受けている 60 歳未満の人が利用できる。</p> <p>DIG は DLA の最高率のケアを受け、通常の IS 条件を満たす 60 歳未満の人が生活するために受け取ることを期待できる最低額である（これには DLA の金額も含まれる）。</p> <p>2001 年 4 月から支払われる DIG のレートは、独身者が 142 ポンド、夫婦が 186.80 ポンドである。</p> <p>60 歳を超えた障害者は DIG を受け取る資格はない。その代わり、そうした人々は MIG が提供する年金生活者のための特別援助を享受する。DLA の最高率のケアを受ける資格のある障害児童を持つ年金生活者はまた、その資格のある子供のために子供向けレートで障害者向けの新規割増金を受給する資格がある。</p>

<p>目的 4: 引退後の資金面の保証をすること、年金と自身の貯金の給付を奨励すること、個人・雇用者および国家の責任を明確に確立すること、世代間の公正で明確な均衡を打ち出すこと、年金支給のための公共支援の配分をより効率的かつ公平にすること、そして宣言の目的、即ち年金生活者が引退後も十分な収入を持つべきであること、この人達が、国の増大する繁栄を公平に享受すること、および財政が持続可能でしかも収入可能であること、などを考慮に入れること。</p>	
PSA 達成目標	達成状況
<p>13. 平均的な年金生活者の、平均所得の割合と同じように収入（全収入源からの総額で）を維持または向上させること。</p>	<p>進行中</p> <p>年金システム改革は、年金生活者の収入に影響を及ぼすまでしばらく時間がかかるであろう。この達成目標の達成が評価され始めるようになるには、少なくとも 5 年を要するであろう。</p> <p>例えば冬季燃料支払の増額といった他の改革も併せ、これまでのところ MIG が増加されたということは、2001 年 4 月から最も貧しい年金生活者世帯は、1997 年と比べて毎週少なくとも 15 ポンド実勢価格で手取りが増えることを意味する。</p> <p>税及び給付双方の改革を通じて、年金生活者には全般的に十分な支援が行なわれてきた。今議会会期中に、年金生活者の世帯は平均で年 580 ポンド、週当たり 11 ポンド手取りが増えることになる。</p> <p>これからの年金生活者の収入を増やす政策が導入されつつある。持分年金が 2001 年 4 月に導入予定である。これは普通の給与所得者が職業的年金制度を利用することなく個人年金を形成できる初めての機会を提供するものである。</p> <p>2000 年児童支援・年金及び社会福祉法は SERPS（国家収入関連年金制度）の改革を認める法律内容を含んでおり、2002 年 4 月からもっと支給額の高い国家第 2 年金を導入する。長期的に見れば、この国家第 2 年金は低所得者層（最低所得と今日の実勢価格での約 10,000 ポンドの間の収入を得ている人々）に、彼らが SERPS から取得したであろう額の少なくとも 2 倍の付加年金を提供する。そして、障害者や幼い子供の面倒をみている介護者、および失業歴を持つ障害者が、これでもって初めて第 2</p>

	<p>年金を組み立てることができる。</p> <p><b>2003</b> 年以降、半分を超える年金世帯が年金クレジットの導入により恩恵を受けることになる。なぜなら、このクレジットは、独身年金生活者の場合は少なくとも週 <b>100</b> ポンド、夫婦の場合には週 <b>154</b> ポンドの最低所得を保証するからである。</p>
<p><b>14. 国家による年金支出と民間部門</b></p> <p>による年金支出との比率における変化に対応した政策を促進すること。現在は約 <b>60:40</b>、<b>2025</b> 年までには<b>50:50</b>,そして<b>50</b>年後には<b>40:60</b> となる。</p>	<p>進行中</p> <p>個人年金用として人々に貯金を奨励するために導入されている方策が国家の年金支給額と個人部門の支給額との均衡を大幅に変更するまでには数年かかるであろう。こうした方策により、比率が長期にわたって徐々に変わっていくことになる。従って、比率の変化を評価するに際しては、<b>2004-05</b> 年から始めて<b>5</b> 年毎に行なうものとする。</p> <p>職業年金は過去 <b>20</b> 年にわたって、年金生活者の平均収入の伸びに大きく貢献してきた。職業年金が繁栄することは、政府が現在および今後の年金生活者に十分な支援を提供するという目標達成のためにはなくてはならないものである。社会保障省の目的の<b>1</b> つは、雇用者が職業年金を提供するのを妨げかねない不必要な規制の除去を手助けすることである。</p>
<p><b>15. とりわけ達成目標 14 に寄与するため、2001 年 4 月より最初の持分年金制度を確立できるようにすること。</b></p>	<p>達成済み</p> <p>持分年金制度の法制上の枠組みは、議会前の<b>2000 年 5 月</b>、<b>2000 年持分年金制度規制</b>でその詳細が取り決められた。最初の持分制度は <b>Opra</b>（職業年金規制当局）に登録を申請することができた。そして<b>2000 年 10 月 2 日</b>から内国歳入年金制度局および数多くの制度が公式に登録された。財政サービス当局のマーケティングや許認可ルールを含めた他の取り決めは、<b>2001 年 4 月 6 日</b>から運用を開始するべく順調に進んでいる。</p>

<p>16. 民間部門の取り決めについての 規制上の負担を極小にする一方で、 構成者の利益に適切な保護を 与えること。</p>	<p>進行中</p> <p><b>2000 年児童支援・年金及び社会福祉法は、</b>雇用者の規制上の負担を最小化し、制度構成者の利益を保護する目的で、様々な手立てが講じられている。この法律中の、主な個人年金方策は以下の通りである。</p> <p><b>メンバー指名受託者：</b>これらの計画はいずれも、構成者の 3 分の 1 の指名による受託者を持たなければならない。この受託者は、規則で定められた手順、または雇用者が設定し制度構成者が承認した手順の下で選ぶものとする。その目的は制度への信頼を深めることである。新しい取り決めは <b>2001 年秋以降順次導入</b>される。</p> <p><b>システムの引き締め：</b>説明責任を導入し、Opra にプロセスの引き締めにおけるより積極的な役割を付与するための一連の方策である。こうした方策はこのシステムの将来について迅速な決定がなされることを確保するものであり、これにより Opra が引き締めをできるだけ早く行なえるように直接の行動がとれるようにするものである。新しい取り決めは <b>2002 年以降、段階的に導入</b>される。</p> <p><b>こうした運営システムのための明確化・簡素化および柔軟性：</b>システム管理をより簡易に、あるいはより柔軟にするための、一連の詳細な技術上の変更。これらの方策は現在進行している法制上の変更プログラムの一部であり、主に年金業界からの要請に対応したものである。一部は <b>2001 年末までに実施</b>され、残りはその後できるだけ早い段階で実施に移される。</p>
---	---

<p>17. 加入している雇用者や年金提供者が、自分達の現在及び今後の国家年金資格を既存の年間年金報告書と共に人々に与えることができる能力を 2002 年以降提供することによって、引退後のための貯金を奨励すること。</p>	<p>進行中</p> <p>DSS（社会保障省）は雇用者および年金提供者と共同で、国家年金および個人年金双方の詳細を述べた複合年金計画を 2001 年 10 月までに導入するべく作業を行なってきた。報告書は雇用者および年金提供者を通じて提供される。なぜなら、こうした人達は企業年金や個人年金といった選択肢について個人が必要とする追加情報を提供するのに、最もふさわしいからである。個人が自分の現在及び今後の年金の権利についての明確な報告書を初めて持つであろう。この情報は人々が引退後に必要な更なる給付について、情報を得たうえで意思決定を行うのに役立つであろう。</p> <p>試行は既に進行中である。最初の複合年金計画は 2000 年 4 月にプルデンシャル社が発表した。ひとたび、完全なサービスが導入されれば、複合年金計画の発表数は 2005 年までに年間約 1,500 万件に増大すると見込まれる。</p>
<p>18. より効率的な方策を開発し、これを省のより広い範囲の活動に広げること。</p>	<p>進行中</p> <p>DSS（社会保障省）は単一の執行庁レベルの効率性を向上させる方策として二つの代替的な方法を試してきた。そして顧客グループを支援する努力に焦点をあてた効率性追求の代替方策の開発を継続する。それはとりわけ資金配分プロセスおよび単位コストの比較の面においてである。</p>
<p>19. アウトプット価額の一層システムティックな利用および RAB（資源会計・予算）のより幅広い規律によって、資源と提供するサービスとのより良い均衡を達成すること。</p>	<p>達成済み</p> <p>DSS は 2001-02 年以降の資源モデルを導入した。これは明確に定義した標準価額のアウトプットに基づき、資源を配分し事業単位の業績を調べることに焦点をあてている。各アウトプット価額は要求される品質基準に合致した単位コストが最低の単位を選ぶことによって選択された。これにより DSS は業績の変化を強調し、効率性を追及することができる。</p> <p>加えて、管理者が消費する資源全てに関し、彼らがある程度影響力を行使できる内部サービスのコ</p>



	<p>ストを再賦課することによって、管理者になお一層説明責任を負わせる資金管理体制が採用されつつある。</p>
<p>20. サービス第一憲章および基礎となる業績を発表すること。そして合意した達成目標を達成すること。</p>	<p>達成済み</p> <p>サービス第一憲章は 1999 年 11 月に給付庁によって、また 2000 年 4 月には請求庁によって発表された。戦争年金庁は 2000 年 8 月に憲章の改訂版を発表した。児童援護庁は 2001 年 5 月までに自分の憲章を発表予定である。</p>
<p>21. 2007 年 3 月までに IS (所得補助) 及び JSA (求職者手当) における虚偽又は過誤による給付の損失を 30%削減すること。2002 年 3 月までに少なくとも 10%の削減を実現すること。</p>	<p>進行中</p> <p>改善度を測る規準線は 9%である。(これは規準となる 1997 年 10 月から 1998 年 9 月までの間、IS および JSA 双方の総支出に占めるパーセンテージとして、不正に過剰に支払われた給付の推定レベルである。) 従って 2002 年までの達成目標は 8.1%への削減である。2000 年 11 月に発表された最新の結果によれば 8.4%の低下であり、DSS は PSA 達成目標の最初の段階、即ち 2002 年 3 月までに虚偽及び過誤によるプログラム損失の 10%削減を達成しつつある。</p>
<p>22. 既存サービスを全運営費の内提供すること。これは、少なくとも年 4%の効率性による収益を含み、特に中央部門のコストおよび経常経費をより一層管理することを目的とする。</p>	<p>進行中</p> <p>社会保障省は計画中のサービスを 2000-01 年の運営費の予算内で提供しているところである。</p> <p>FOD (重点的提供サービス) の下、社会保障省は政府近代化政策を実現する自省の能力を改善するため、業務の管理・組織法を根本的に変更した。加えて、社会保障省は 2001-02 年の FOD の資金指標を実現しているところである。これは、中央部門や支援サービスから最前線のサービス提供へと資源を再配分することを目的としている。</p>

<p>23. より確実でより効率的な福祉体制への道として近代化に投資すること。</p>	<p>進行中</p> <p>2000SR（2000 年支出審査）の結果、DSS は 3 年間にわたって約 20 億ポンドをサービスの近代化に投資することになる。これは、大臣達が主要政策の優先事項を実現するための将来に向けた重要な投資であることを意味し、また、DSS 職員の仕事の仕方によって一般の人々へのサービスを変えることになるであろう。</p> <p>これまでの進展には、次のものが含まれる。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 児童支援改革を支援するための、新コンピュータ・システムの開発。これは顧客からの情報収集および運営費算定のためのプロセスを迅速化し、簡素化するであろう。</li> <li>・ データネットワークや電話機器といったインフラのための供給ルートの提供</li> <li>・ 内部のコミュニケーションの変更 — 全職場に共有のパソコンを設置し、職員が DSS の内部インターネット（イントラネット）に接続できるようにする。これにより、職員はオンラインで最新のマニュアルやハンドブックにアクセスできるため、もっと効率的に仕事ができるようになる。</li> <li>・ 退職年金を電話で請求できる仕組みを全国的に 2000 年 10 月に導入することで、顧客のためのサービスを改善する。</li> </ul>
<p>24. DSS（社会保障省）はこうしたサービスを明記した BQS（より良質のサービス）見直しプログラムを策定する。このプログラムは2003年3月までにサービスの少なくとも 60%を見直すべく毎年見直しを行なう。</p>	<p>達成目標を超えた。</p> <p>DSS BQS 活動計画は 1999 年 9 月までに内閣府が合意した。DSS は再構築を行ない、サービスの質を合理化・改善し、現場に資源を集中させた。他の見直しも併せ、これは 2000 年末までにサービスの 60%以上の見直しを確実なものにした。</p>

25. DSS は全事務処理の 25%が 2002 年までに確実に電子化されるようにすること。	進行中 DSS はサービスの 3 分の 1 の電子処理を 2002 年までに実現すべく、現在進めているところである。特定の達成目標には以下のものが含まれる。 ・ 2000 年 7 月にウェブサイト上に設定した、双方向年金見通しフォームの開発。 ・ 2000 年 10 月に全国年金電話請求サービスの開始。															
26. DSS は公共部門の病気による欠勤率を、2001 年までに 20%、2003 年までに 30%削減することに貢献するための達成目標を満たすであろう。DSS は削減達成目標を提案している。これは 1999 年 6 月までに内閣府の合意が得られるであろう。	要努力 2001 年及び 2003 年の達成目標に向けて前進していくため、DSS は 2000 年の中間目標を設定した。この削減目標は 2000 年 12 月にはまだ達成されなかった。 DSS は内閣府が推薦した方策をすべて見直し、それらを組織全体でも、また一連の活動の一環としても実施した。これにより、DSS は欠勤をより良く管理するための基盤構築に際し、著しい前進を遂げた。 ・ 2000 年 11 月から DSS の上級管理者に求められているのは、管理者に助言するために専用の追加資源をこの分野に配分することと、政策が確実に遵守されるよう援助すること。 ・ 職業上の健康・リハビリサービスを一層迅速で利用しやすいものにする。こと。 ・ 革新的コミュニケーション戦略を含め、職員のためにより良い指導及び訓練を行うこと。 ・ DSS 全体でのケア会議を含め、最善の実践方法を共有すること。 ・ 資源の目標化を可能にするより良い管理情報を提供すること。 2000 年に業務部門で失われた平均就業日数の詳細は、次の通り。 <table><tr><td>業務部門</td><td>実績</td><td>達成目標</td></tr><tr><td>本部</td><td>7.7</td><td>8.2</td></tr><tr><td>権利請求局</td><td>10.4</td><td>11.4</td></tr><tr><td>戦争年金庁</td><td>11.0</td><td>11.5</td></tr><tr><td>児童援護庁</td><td>12.6</td><td>11.3</td></tr></table>	業務部門	実績	達成目標	本部	7.7	8.2	権利請求局	10.4	11.4	戦争年金庁	11.0	11.5	児童援護庁	12.6	11.3
業務部門	実績	達成目標														
本部	7.7	8.2														
権利請求局	10.4	11.4														
戦争年金庁	11.0	11.5														
児童援護庁	12.6	11.3														

	<p>給付庁            12.8      10.9</p> <p>DSS 合計        12.6      10.4</p> <p>注) BA 中央サービスは省の再編成で吸収された。ITSA は 2000 年 4 月執行庁であることを停止した。</p>
27. 1999 年初頭に GPC (政府調達カード) への移管	<p>達成済み</p> <p>DSS GPC 協定は 1999 年 2 月、パークレイに授与された (訳者注: 意味不明)。そして既存の全カード所持者は 1999 年 3 月までに GPC に移管した。執行庁横断的プロジェクトは、2000 年 10 月までに全執行庁へのカードの交付を完了した。DSS 全体で、現在 1,200 枚以上のカードが利用されている。</p>
28. 少なくとも CIPS (公認購買・供給機構) の基礎レベルの資格を有する調達職員の比率を増やすこと。	<p>達成済み</p> <p>DSS は能力を開発し、プロ意識を向上させるため、調達職員向けに特別の訓練セットを開発した。中心的に管理する訓練プログラムの下、職員は基本と専門レベルの CIPS 資格の両方を獲得した。また DSS の調達部署内で資格をもつ職員の比率は増大した。</p>
29. 契約管理活動の規準となり、支出に見合う価値 (VFM 価値) 業績を測るためのプロセスを外部提携者と共同開発する。	<p>達成済み</p> <p>DSS の契約管理グループはいずれも契約管理最善実践モデルを利用し、1999 年末までに自分たちの業績の規準を定めた。</p>
30. DSS は商品またはサービス受領後 30 日以内に支払う。	<p>未達成</p> <p>最終評価は 2000-01 財政年における最後の 2 ケ月のデータを待たなければならない。しかし、2001 年 1 月の結果 (93.9%) によれば、達成目標の 100% 遵守は達成されないであろう。例えば、電子カタログや GPC (政府調達カード) といった一層効率的な購買・支払プロセスを利用すれば、社会保障省の業績は改善すると見込まれる。</p>

文献

Cm5115, Social Security Department Report The Government's Expenditure Plans 2001-02 to 2003-2004 and Main Estimate 2001-02, March 2001

## 第2節 社会保障省のサービス提供合意

分担研究者  
日本女子大学大学院  
人間社会研究科博士課程  
中尾 友紀

以下に示すのは、社会保障省のサービス提供合意（SDA）を翻訳したものである。社会保障省の説明責任、主要結果の達成、業務の改善、消費者の重視、人事管理、電子政府、政策と戦略について記述がなされている。

### A. 説明責任

社会保障大臣は、このサービス提供合意の実現に責任がある。

国務大臣は、この合意のB節で提示されたいくつかの成果に対する責任を分担している。財務大臣と社会保障大臣は、公共サービス合意の目標1を実現することに対して共同で責任がある。財務大臣、社会保障大臣、教育雇用大臣は、公共サービス合意の目標3を実現することに対して共同で責任がある。社会保障大臣と教育雇用大臣は、公共サービス合意の目標4と5を実現することに対して共同で責任がある。

省庁は、始まりから終わりまで一貫した基準で主要な顧客集団に焦点を合わせるために再編成された。さらなる発展として以下を含む。

- ・ 就労年齢層への給付庁と雇用サービスの合併による新就労年齢庁の創設。それは、就労年齢の社会保障給付金請求者や雇用主に対して統合されたサービスを提供する。
- ・ はっきりとした主体性を持った新年金機関の創設。その機関は、将来の年金という備えを決定するのに役立つ正確な情報を提供することによって、今現在の年金受給者への最新のサービスと将来の年金受給者へのよりよいサービスを一体化させたものを提供する。

## B. 主要結果の達成

本節では、省庁に対する PSA 目標及び我々がそれらの目標へ向けた進歩を評価するために使う関連のある手段を提示する。

PSA 目標	提供
目的 1: すべての児童に最善の門出を保証し、そして 20 年以内に児童の貧困を終らせる	
1. 2004 年までに、貧困にある児童の数を少なくとも 4 分の 1 まで減らすことで、児童の貧困をなくすことへ向けて大きく前進すること 財務省との共同目標	<ul style="list-style-type: none"> <li>内国歳入庁と共に、児童のいる家族が福祉から労働へと移行できるように、安定かつ継続した所得を供給するために、議会の承認に従って 2003 年から総合児童クレジットを実行する</li> <li>2004 年までに、所得補助でケアを受けている受給資格を持つすべての両親が、児童扶養加算を受け取れることを保障するために、児童援護システムの改善を実行する</li> </ul>
2. 2002 年 4 月までに、新たなケースには「改正児童支援制度」を導入することによって、2003 年 4 月までに、そのような新ケースに関しては、 <ul style="list-style-type: none"> <li>査定と審査の正確度は、少なくとも 90%とする</li> <li>支給の手配は平均 6 週間以内に確定させる</li> <li>遵守の水準は少なくとも 75%とする</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>新 IT と作業手続きの改善によって、2002 年 4 月までに、新たなケースには、根本的により簡潔な児童援護扶養制度を実行する</li> <li>2003 年 4 月までに、児童援護庁の業務単位ごとの業績のばらつきを <ul style="list-style-type: none"> <li>- 1999 年から 2000 年の対応のばらつきに比べ、正確さに関して半分まで、英国に居住していない親の遵守に関して 4 分の 1 まで減らすこと、</li> <li>- 支給の手配を確定するのにかかる平均時間が、2 週間以上変わらないようにすること、</li> </ul> </li> </ul>
目的 2: ニーズの最も高い人々の立場を守りつつ、働き盛りの人に対する最も良い福祉のあり方として就労を促進する	
3. 景気の循環にかかわらず、雇用を増やす 財務省、教育雇用省との共同目標	<ul style="list-style-type: none"> <li>成果、サービス提供、支出に見合う価値という目標を広げるとともに、2001 年夏に、就労年齢の人々に対する新しい執行庁を設立する。それらの目標は、毎年、最新のものにされる</li> </ul>
4. 2004 年までの 3 年にわたり、未就労家庭にある児童の数を減らす 教育雇用省との共同目標	
5. 2004 年までの 3 年にわたり景気の循環をみながら、障害者、ひとり親、少数民族、50 歳過ぎの者、最低位の労働市場のある 30 の地方当局区域といった恵まれない地域と集団の雇用率を上げ、これらの雇用率と全体の雇用率の格差を小さくする 教育雇用省との共同目標	

目的 3：貧困と闘い、今日と明日の年金受給者のために引退における保障と自立を促進する

<p>6. 2004 年までに年金給付者及び雇用主と協働して、2 階部分の年金給付を改革することを定め、</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• その結果、持分年金で、より多くの人が割安な第 2 年金を利用できるようになる</li> <li>• 断続的な職歴を持つ 200 万人の介護者と 200 万人の障害者がはじめて第 2 年金を組み立て始める</li> <li>• 1400 万人の低中所得者が「国家収入関連年金制度 (SERPS) の場合よりも良い第 2 年金を組み立て始める</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2001 年 4 月から、持分年金を導入することによって、低コストの投資で第 2 年金への利用の権利を広げる。適切な手引きと情報は、雇用主と公共機関から得られ、新制度にすばやく簡単に登録がなされることを確実にする。そして、内国歳入庁と共に、持分年金の導入を後援する簡素化された新税システムを発展させる</li> <li>• 2002 年 4 月から、新公的第 2 年金案 (arrangements) を導入する</li> <li>• 近代化された予想サービスを通して、年金権の明確で正確な予想を提供することによって、人々が年金を決定するのを助ける。このサービスは、以下に提供する <ul style="list-style-type: none"> <li>2001 年 10 月から、職域年金制度の現会員と個人年金と持分年金を持つ個人に</li> <li>2003 年 4 月から、自営業者に、そして、</li> <li>2004 年までに一般の人々に</li> </ul> </li> <li>• 個人投資の安全性を損なわずに、規制構造 (the regulatory framework) を簡素化する方法を確定するために、年金業界と内国歳入庁が協働する。そして、2001 年までに、より進んだ簡素化を確定し実行するための方法論をまとめる</li> </ul>
--	---

<p>7. 年金受給者に給付金と情報を提供するため改良的、統合的、近代的なサービスを導入する。このサービスにより、<b>2004</b> 年までに</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 退職年金の請求を処理し、取扱件数を維持する平均費用を <b>20%</b>減らす</li> <li>・ 最低所得保証 (MIG) の請求を処理し取扱件数を維持する平均費用を <b>15%</b>減らす</li> <li>・ MIG の請求の <b>90%</b>が証拠要件の充足後 <b>13</b> 日以内に処理されるようにする</li> <li>・ 過誤払いの MIG の総額を <b>20%</b>減らすこと</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 年金受給者に適度の貯えと第 2 年金を与えるために、<b>2003</b> 年から、新しい年金クレジット (Pension Credit) を導入する</li> <li>・ <b>2001</b> 年から、年金受給者によりよい年金及び給付金サービスを提供する新しい公的年金組織を導入する。この新組織は、<b>2004</b> 年までに、包括的な電話及びインターネットを使ったサービスを導入するが、これは、年金受給者に追加的な又は改善されたサービス通信路を提供することで、給付金や給付金情報へのより包括的な利用権 (access) を与えるためのものである</li> <li>・ 顧客への我々のサービスは、以下によってさらに改善される <ul style="list-style-type: none"> <li>2001 年 10 月までに、電子請求方式の使用を通じて請求過程を容易にし、通知書と情報を顧客に提供するという改善された MIG の電話不服申立てサービスの導入</li> <li>2001 年 10 月から、顧客が退職年金電話サービスに連絡してきたとき、MIG 資格を持つかもしれない人を特定するために、「きっかけとなる質問」をすること、そして、</li> <li>2004 年までに、顧客の環境が変化したときのみ、顧客が組織に情報提供すればよいようにすることを確実にする。その際、我々は、情報を顧客の給付金請求に適用して、顧客の新しい環境から生じるすべての新しい資格を確認し、知らせることを目標にする</li> </ul> </li> <li>・ <b>2004</b> 年 3 月までに、退職年金と MIG の請求過程のよりいっそうの中央集権化を通して効率を高め、プログラムを簡素化する</li> <li>・ 合同したサービスを提供し、弱者である年金受給者に手を伸ばすために、地方レベルの組織と協働する</li> <li>・ 最も早く実行可能な日までに、政府から国家収入関連年金制度 (SERPS) へ引き継がれた権利に関して、不正確又は不完全な情報を信じてしまった人々、そして、もし正しい情報を得ていたら違った行動をしていたかもしれない人々に補償を与える制度を考案し、定める。</li> </ul>
---	---



目的 4：サービスを利用しやすく正確なものとするように福祉の提供を近代化する	
<p>8. 福祉提供を近代化することに向け意味ある前進として、</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>2005 年までに、顧客の 85% について給付金が銀行預金口座に支払われるようにする</li> <li>2004 年までに、年金と所得補助の提供を支援するコンピュータシステムの 60% が置き換えられる</li> <li>2004 年までに、所得補助や求職者手当、就労不能給付の電子請求手段を利用できるようにする</li> <li>2001 年から、顧客を扱う全職員に新しい情報通信機器を配備し始め、提供されるサービスを向上させる</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>IT コンピュータシステムを整備することによって、2001 年 10 月までに、新システムと適合する個人詳細コンピュータシステム (Personal Details Computer System) を適切な場所に配置し、現時の個人詳細システムが持っている情報を移動し始める</li> <li>2002 年 4 月までに、支払の近代化プログラム (Payment Modernisation programme) と就労年齢サービス近代化プロジェクト (the Working Age Services Modernisation Project) によって認識される付加的なデータ項目を合併させて、個人詳細コンピュータシステムの範囲を増やす</li> <li>顧客と取り引きしている全職員のための新事務所の装備を配備することによって、2001 年 4 月までに、試験的な場所で、新 PC、ソフトウェア、地域サービスをテストしている</li> <li>2001 年 9 月までに、児童援護庁に新デスクトップシステムを配備している</li> <li>2002 年 4 月までに、4 万の新デスクトップシステムを各省庁に備え付けている</li> </ul>
<p>9. 所得補助や求職者手当において虚偽及び過誤による損失を 2004 年までに 25%、2006 年までに 50% 減らす</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>少なくとも 1 ポンドの投資に対して 6 ポンドの蓄積となる比率で、プログラム支出をある程度 (少なくとも年 1 回は) 減少させることで、求職者手当と所得補助給付金請求のチェックの質を改善する</li> <li>所得補助と求職者手当の 13 の給付庁地区理事会 (13 Benefits Agency Area Directorates) における正確さの割合の平均を 2004 年までに 5% 改善する。所得補助と求職者手当の業務の正確さについての地区理事会ごとの差異を 1999 年から 2000 年を基準として 50% 減らす</li> </ul>
支出に見合う価値	
<p>10. 以下のことを通して社会保障行政の効率をあげる</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>目標 2 と同じく、児童援護庁の業績を改善する</li> <li>目標 7 と同じく、年金受給者に対するサービス効率を改善する</li> <li>目標 8 と同じく、新就労年齢庁を通して、就労年齢にあるに対するサービス効率を改善し、そして、</li> <li>目標 9 と同じく、過誤や虚偽を減らす</li> </ul>	

## **業務情報確認**

省庁の事業管理部は、財政、分析業務、会計検査、他の専門職と協働することによって、目標の達成に向けた進歩を監視する。事業管理部は、国務大臣、政府高官、財務省に、定期的なレポートを提出し、そして、公表されている省の年次報告のなかでも報告する。

## **C. 業務の改善**

### **C.1 業務改善戦略**

省庁の公共サービス合意は、大変難解である。省は、目的を達成できるように、3 つの重要な戦略を適切に配置している。

#### **顧客集団フォーカス**

省庁は、主要な顧客集団に焦点をあてるために再編成された。

- ・ 我々は、省庁を大々的に再編成している。これまでに初めて、これは、一体化したチームとしても単独としても共に顧客グループのために、社会保障対策の構想 (design) や発展に対して始めから終わりまでの一貫した責任をもたらす。
- ・ 新しいそしてより要求の高い業務目標が、次の改革で児童援護庁に適用される。そして、
- ・ 我々は、個々の顧客グループの異なったニーズに、より明確に焦点をあてるために、新就労年齢庁と新年金機関を創設する。

#### **IT 近代化**

職員の顧客へのサービス提供を不十分な IT が妨害している。我々のコンピュータシステムの大部分は、1980 年代後半からー1979 年から続いている児童給付システム (the Child Benefit system) と共に始まっている。そして、そのシステムは、それぞれの顧客の給付を別々に処理するので、同時にいくつかの異なったシステムを操らなければならないこともある。その上、おおくの職員は、PC にアクセスがなく、最も基本的なコンピューター作業さえ実行する能力がない。

省庁は、この旧式で信頼できない IT 基盤を近代化するために、主要な業務を開始する。これは、よりよい成果をもたらす、効率性を改善し、虚偽及び過誤を減らす。IT 近代化プログラムのための詳細な業務目標は、PSA 目標 9 に提示されている。

#### **業務改善**

変更への動機 (the Incentives for Change report) についての勧告と並んで、省庁は、業務改善に影響を及ぼすチームボーナスシステム (team bonus system) の導入を狙っている。

戦争年金庁と不服申立てサービス (Appeals Service) は、顧客にきわめて重要なサービスを提供しており、そして、業務改善のための適切な戦略がある。

戦争年金庁は、より効率的で、正確で迅速なサービスを提供するために、判定作成と不服申立ての 1999 年のレビュー (the 1999 review of Decision Making and Appeals) の勧告を

実行する。戦争年金庁は、質を維持又は改善しながら、平均手続き期間（**average clearance times**）を年々改善し、そして、最も早くからあるケースの数を減らしていく。

不服申立てサービスは、他の政府の執行庁や地方当局と連携して、始まりから終わりまで一貫して不服申立て業務を改善し、そして、情報を分け、協働するために、枠組み、戦略、手続きを適切に定める。

省庁は、業績をあげるために、卓越モデルを利用している。つまり、児童援護庁と戦争年金庁は、欧州品質経営財団（**EFQM**）の卓越モデルに対して自己評価をし、その結果として生じている重要なテーマと領域を、計画立案過程を知らせるための改善に利用する。給付庁は、業務卓越原則（**Business Excellence principles**）を適応し、そして、管理卓越モデルを実用的に利用することで管理者を訓練している。不服申立てサービスは、それが望んでいることやその価値に最も適しているフレームワーク基準に対する改善を確実にする目的で、欧州品質経営財団（**EFQM**）の評価を行っている。

省庁を横断した共同のサービス提供の個々のレビューとともに、その上に手短に描かれていた再編成業務は、**2004** 年までに全省庁が良質なサービス（**BQS**）業務の下で審査されていることを意味する。

## C.2 支出に見合う価値

省庁は、行政における支出に見合う価値を確実にし、そして、大臣等と公衆が我々に期待する成果を効果的に提供する。**PSA** 目標の **10** は、**2006** 年までに所得補助や求職者手当における虚偽や過誤を **2** 分の **1** にすること、そして、銀行預金口座に給付を直接支払うことを通して、相当な預金を達成していることを含めて、特定の優先領域を確定している。我々はそれらの目標がコスト面で最も効果的な方法に出会うように努める。**B** 節が明瞭にしたように、拡大する支出に見合う価値の目標は、しかるべき方向として新就労年齢庁のために定められている。

省庁は、**1,000** 億ポンド以上の公共支出の管理に対する責任を負う（全ての公共支出の約 **3** 分の **1**）。我々のねらいは、この財政の操作を改善することと損失を最小限にすることである。我々の重要な目的は、

- ・ 給付システムの経理と供給過程の改善業務を確定し、実行すること。これは、支払い過程を通じて、経理システム（**the Accounting System**）につきあたることで、給付裁定システム（**the Benefit Award System**）からの支払いの詳細を追跡することにおける主要な改善を含む。そうすることで、我々は、支出をより正確に説明することができ、そして、より早い段階で過誤や操作ミスを検出することができる。
- ・ いちじるしく少ない費用でより負債を回復するために、よりよいプロセス、新しい管理構造、合理化された負債管理組織（**debt management organisation**）を創造するためのシステムの改善を含んだ負債管理組織における主要な変更を実行すること。
- ・ 我々のシステムの近代化業務におけるすべての発展が（給付の支払いにおける特定の強調で）、強固な経理と操作の仕組みを含むことを確実にすること。

### C.3 業務の差異

このサービス提供合意の B 節は、給付庁と児童援護庁の最前線の職員が、業務改善のためのサービスの専用ユニットをつくることができるという範囲内で、業務における差異を減少させるという義務を含む。

不服申立てサービスもまた業務における差異を減少させる。改善された情報システムは、2000 年の秋までに適したものになる。

### C.4 調達

省庁は、DSS の供給機能業務を改善するために、政府取引局 (the Office of Government Commerce) と密接に働く。我々は、

- ・ 公認購買供給庁 (Chartered Institute of Purchasing and Supply : CIPS) の有資格の職員の比率を増加させ、そして、重要な任用ポストにいる職員の 75% が、2002 年の終りまでに資格を有することを確実にするために、特にあつらえられた訓練に勧誘して、そこに投資する。
- ・ すべての重要な契約管理ユニットにおける継続的な改善を明示するために、我々の契約管理発展モデル (Contract Management Development Model) における業務手段を使用する。そして、
- ・ 一般的な商品とサービスの供給機関において、2001 年の終りまでに、25% 生産性を増加させて、そして、その後、2004 年まで毎年毎年改善を達成していく。

我々は、新就労年齢庁のための雇用サービス (the Employment Service) と共通の調達計画 (procurement arrangement) を適切に定める。

### C.5 虚偽

#### 外部虚偽

省庁は、政府に対する虚偽に立ち向かっている最前線である。我々は、納税コストに対する社会保障の虚偽が 20 億から 40 億ポンドであると見積もっており、そして、この総計を減らすことを決意させられている。1999 年 5 月に我々は、白書を公開した。それは、「社会保障保護白書 (Safeguarding Social Security)」といい、これまでに初めて、最初の請求から最後の支払いまでのシステムを確実にするための計画を試みた。2000 年 7 月に我々は、給付の虚偽をより厳しく取り締まるために使っているデータを共有する協議文書を公表した。

PSA 目標 9 は、最も攻撃されやすい給付の 2 つである所得補助と求職者手当における給付の虚偽を減らすという義務を提示している。

住宅給付において、我々が虚偽と過誤に取り組むために適した強固な戦略を持つことを確実にするために地方当局とよりいっそう協働する。特に、我々は、

- ・ 2001 年 4 月から 2 年以上で、虚偽や過誤を防ぎ、それに気がつくこと、そして、虚偽