

が犯されたときに処罰を課すことの両方で地方当局に報酬を与える包括的で新しい奨励計画を導入する。そして、

- ・ 2004 年までに、住宅給付支出の 85%をカバーするために、住宅給付証明基準 (the Housing Benefit Verification Framework) の全体的又は部分的なテイクアップ率を拡大する (請求を確実にするために高められたチェックは有効である)。

内部虚偽

省庁は、精力的に疑わしい内部虚偽のケースを追跡し、そして、内部安全対策の質と一貫性を改善し続ける。我々は、

- ・ 内部虚偽の操作、分析、報告を手助けするために、2002 年 3 月から包括的な内部虚偽のデータベースを発展させる。そして、
- ・ 給付庁の正確さをひろめていくことができるもの、かつ、残りの省庁を横断する内部虚偽統制システム VAT2000 (認証試験調査システム (Validation and Test Checking System)) を確立する。VAT2000 を承認する課題は、2004 年までに省庁横断的に実行される。

D. 消費者の重視

D.1 顧客テスト

省庁は、決定的に重要なサービスを非常に多数の人々に供給する。給付庁だけは、1 日に 91,000 人以上の個々の訪問者に対応し、そして、銀行口座振替を自動化することによって、毎週、1,500 万以上の指示控え書と 100 万以上の郵便振替照合を発行し、そして 2,500 万の支払いをする。1999 年 5 月に、省庁は社会保障給付を 1,530 万人に支払った。

我々は、正当なニーズに応じたサービスを顧客に供給するという義務に気づいている。これをよりよくするために、我々は、我々のサービスを利用している 3 つの主要な顧客グループを確認している。それらの各々のために、我々は、焦点を当てられた顧客サービス戦略を発展させている。すでに、多くが進行中である。そのねらいは、サービスを計画し提供するとき顧客らの考え方を考慮に入れることと、効果的な改善をするために彼等の考えや経験を利用することである。我々は、最近、サービス提供の新しい方法を試すために、模範的で試験的な主要プログラムを始めている (この例は、ONE という試験的なもので、Lewisham 総合サービスプロトタイプ (the Lewisham Integrated Service Prototype) と片親プロトタイプ (Lone Parent prototype)、最近の最低収入保障テイクアップキャンペーンのロンドンの年金受給者のための年金直接サービス (Pensions Direct service for London pensioners to recent Minimum Income Guarantee take-up campaign) と高齢者のためのよりよい政府プロトタイプ (the Better Government for Older People) である)。そして、これは、支出審査期間を超えて、我々の仕事に情報を提供する。この業務をサポートし続けるために、我々は、各顧客グループのための顧客サービスに対する「基準 (baseline)」対策を発展させている。我々は、

- 2001年5月までに、児童援護庁の顧客サービスの基準（baseline measure）を確立し（アクセスビリティ、包括性、俊敏性の点から）、そして、2001年10月までに、2004年4月以降の改善目標を定めるためにその基準を使用する。
- 不服申立てサービスのための重要な顧客サービス対策の基準を確立し、そして2001年4月までに、2004年4月までの顧客の関心領域の改善のための目標を定める。
- 将来、改善目標を定めるために、2004年までに、新就労年齢庁のための重要な顧客サービス対策の基準を確立する。
- 測定される将来の業務に対する重要な顧客サービス対策の基準を2003年までに確立するために、新年金機関を設置するための最初の仕事の一部として、2001年7月までに、顧客ニーズと認知の仮の見解を確立する。
- 戦争年金庁の顧客が必要とし、そして、判定（findings）に従って活動するサービスを認識するための調査をし続ける。包括的な顧客調査対策を発展させて実行するための見解として、戦争年金庁は、2000年11月の終り以前に初めての顧客調査を処理する計画を立てる。2001年1月から、再構成された戦争年金委員会（War Pension Committees）は、地方のデータを持った諮問団体としての役割を広げ、そして、焦点を当てるために利用されている。

顧客中心の主導権の一角として、団体の長官（Group Directors）の一人であるポール・グレイ（Paul Gray）は、省庁の顧客擁護者と呼ばれている。彼は、我々の活動の戦略的レベルにおける、以下のことによって顧客中心を提供する。

- DSSの政府近代化協議事項（the Modernising Government agenda）の実行を監視し、先頭に立つ各省庁会議の新しいサブグループを統括することによって。
- 我々が政府近代化協議事項を提供するための進歩に必要となる前述の重要な領域を認識し、操ることによって。そして、
- 我々の管理方法で、政府近代化の信念を定着させるために、必要な部分で適切な対応（arrangements）をとる。

D.2 顧客アクセス

省庁は、ふさわしい場で、対面サービス、電話、インターネット、又は郵便を使うことによって、顧客がアクセスしやすい応答的なサービスを供給する。顧客の特別なニーズに応えるために開設時間を拡大する必要がある場所では、そのようにする。我々は、顧客グループの特別なニーズの改善に焦点を当てる。（F節、電子政府参照）例えば、

- 新就労年齢庁は、現在、給付庁と雇用サービス分けられてバラバラに供給されているサービスを統合する。それぞれの顧客には、彼等の個人的なニーズに従った援助とアドバイスを提供する個々のアドバイザーがいる。この全体的な（holistic）サービスは、よりアクセスしやすく、そして、現在利用可能なものよりも非常に優れている。
- 年金受給者のための新しい電話サービスは、彼等が給付事務所を訪ねなくてもいいように、他から干渉されることのない自身の家から、給付を請求し、アドバイスにアク

セスできるようにした。我々は、適切な場所で、標準的な就業時間外でもこのサービスを提供する。そして、

- ・ 働く両親が我々のサービスによりアクセスしやすいように、6 つすべての児童援護庁のセンターと国民照会電話（the National Enquiry telephone Line）は、月曜日から金曜日は 8 時から少なくとも 20 時まで、そして、土曜日は少なくとも 9 時から 17 時まで開かれる。その上、児童援護庁の職員は、必要が生じたときには標準的な就業時間外でさえ、顧客の利便性から、対面訪問をする。

D.3 サービス提供における優秀賞の授与

省庁は、サービス第一憲章において提示されたサービスの標準的な範囲以上に、業務を着実に改善する。以下のような多くのとてもよい仕事がある。

- ・ 給付庁は、現在のところ 32 のチャーターマーク（Charter Mark awards）を所有する。
- ・ 児童援護庁は、1999 年から 2000 年に与えられた 6 のチャーターマークを含み、7 のチャーターマークを所有している。
- ・ 戦争年金庁は、チャーターマーク組織である。そして、
- ・ 不服申立てサービスは、サービス第一憲章を公表し、そして、連続して定評のある改善を実行するという考えで、それらの標準に対する業務の基準線を引いている。

我々は、よりいっそうの改善を目指し、各執行庁の年次報告で進歩を報告する。

D.4 すばやい通信操作

省庁は、大臣への通信、手紙、そして、公衆からメッセージの返答時間を着実に改善することを目指す（ファックスと電子メールを含めて）。我々は、業務改善のために管理と行政構造をより発展させる。省庁の異なった部門の詳細目標やそれらの目標に対する進歩は、中央政府の 6 のサービス標準における年次内閣報告（the annual Cabinet Office report on the Six Service Standards for Central Government）のなかで提示されている。

E. 人事管理

E.1 公務員制度改革

DSS は、政府全省庁のなかで最も大きな雇用主であり、80,000 人以上を雇用している。省庁の全部門に地位を公認された叙任者（Investors in People accredited status）がいる。新たな動機を持たせる給料制度を導入する我々の義務は、C.1 節「業務改善戦略」で提示されている。

我々のその他の重要な義務は、

- ・ 2002 年秋に再公認の叙任者を入れることである。そして、
- ・ 2001 年 4 月から、質の高い者同士がお互いにやりとりをする機会を認識するために、内国歳入庁と教育雇用省との親密なつながりを構築することである。

多様性の促進

我々は、労働力における多様性を活発に促進する。我々は今どこにいるのかという注意深いアセスメントの後に、予測可能な成果を伴った活動計画を収集している。2005年3月までに達成するための労働力構成に対する向上的な目標を定めている。

女性	SCS	グレード6	グレード7	SEO
等級内の職員数	125	88	528	1029
女性の割合	30%	18.2%	32.4%	35.4%
2005年までの目標割合	38%	45%	45%	45%

エスニックマイノリティ職員	SCS	グレード6.7	SEO	HEO	EO
等級内の職員数	125	616	1029	3848	21242
エスニックマイノリティの割合	2.4%	0.65%	0.87%	1.82%	3.97%
2005年までの目標割合	4%	3%	3%	3%	5%

障害者職員	SCS	グレード6.7 とSEO	HEOと EO	AOと AA
等級内の職員数	125	1645	25090	66938
障害者職員の割合	1.6%	2.19%	5.06%	4.66%
2005年までの目標割合	3.2%	3%	6%	6%

キー

SCS 上級公務員

グレード6.7 上級管理グレード

SEO 上級高官

HEO 最上級高官

EO 高官

AO 行政官

AA 行政助手

上級公務員以下の人たちに焦点をあてるために、我々はすでに十分に人数がいる場所は考慮していない。それゆえに、すでに十分に人数がいる女性は上級高官レベル以下には進出し始めないが、エスニックマイノリティは高官レベルから進出し始め、障害者職員は行政助手レベルから進出し始めている。

最も高いレベルで差異の戦略が進められることを確実にするために、「リーダーシップグループ (Leadership Group)」が、事務次官によって設置され、統括されている。委任事項は、「社会保障省のなかで機会の均等を現実にすることに違いが生じるようなリーダーシップを提供すること、そして、我々の職員が多様なバックグラウンドを持つことが、省庁のすみずみまで、価値があり、価値があるととらえられることとなるように変化の一步を踏み出すように示唆すること」である。

これを達成するために適切な又は計画された特定の手段は、以下を含む。

- すべての管理者が多様性を促進し、進展させることに対して個々に責任を持つこと。仕事上の職員と管理者が、多様性を価値のあるものとし、そして、機会の均等がいかに彼らの仕事に影響があるかという意識を高めるための訓練をすること（翌年早く始まる）。
- 様々なネットワークー上位女性グループ（Senior Women's group）を含めて一を、よい実践を共有し、支援システムを創造し、そして、特別な問題の解決を集合的に探すために確立すること。
- 仕事を広げるために、今までの最良の実践の発展と、環境の提供を実行する。その仕事とは、いくつかの領域で主にエスニックマイノリティを助けるためにすでに実行されている仕事であり、彼等の経験から学ぶために、特にマイノリティエスニックコミュニティの人々を雇用する。
- 現在、3年目の参加者を選んでいる我々の「現実化の可能性（Realising Potential）」プログラム。総計46人の職員は、下位のマイノリティエスニックの職員が省庁内で機会を得るために必要な技術と質を向上させるように計画されたこの2年目の発展プログラムにいる。
- 翌年早々に始めるように、マイノリティエスニックの職員と障害のある職員のために計画されようとしている試験的な積極的行動訓練プログラム（pilot positive action-training programme）。

E.2 公共部門改革

省庁は、より広い公共セクター改革に貢献する。我々は、

- 保健省と共に、NHS 国家計画（the NHS National Plan）で提示されたような長期ケアの基金システムを改革する。
- 住宅給付（Housing Benefit）と地方税給付（Council Tax Benefit）の提供において、継続した改善を要求することによって、地方当局（LAs）のために、政府のベストバリュエーの主導権に貢献する。地方当局の業務は、年次業務指標（performance indicators）の測定の正確さ、プロセスの速度、安全性、コスト、顧客満足に対して評価される。地方当局は、年次業務計画で前年の業務状態を公表しなければならない。
- 我々のスポンサーとなる非省庁公共団体、つまり、職域年金調整団体（the Occupational Pensions Regulatory Authority）、年金賠償委員会（the Pensions Compensation Board）、社会基金独立再審査（Independent Review of the Social Fund）、年金オンブズマン事務所（the Office of the Pensions Ombudsman）、様々な公務員改革における主導権において、サービス第一や顧客中心、病欠欠勤、叙任者（Investors in People）、動機を持たせる給料制度を含んで、関係する。
- 福祉改革の目的が欧州連合の管理に反映され、行政改革を促進し、そして、法律面での負担を少なくすることを確実にするために欧州連合と協働する。

E.3 病欠勤

省庁は、病欠勤の割合を 1999 年/2000 年に 1 年間で 12.1 日から、2001 年 10 月までに 1 年間で 9.7 日まで、20%減少させて、そして、2003 年 10 月までに 8.5 日、30%減少させる。我々は、それらの目標に対する進歩をチェックするための計画をすでに適切に配置しており、最も良い業務ユニットから最も悪い業務ユニットまで、それぞれに合わせた取り組みを積極的にしている。

我々は、職域健康政策 (occupational health policies)、健全な管理実践 (sound management practices) を以下のことによって効果的に操作する。

- ・ 2005 年までに、省庁やその執行庁における病欠退職のレベルを、1,000 人の被雇用者にたいして 3.72 人の病欠退職という省庁目標と一致させるか、それより少なくすること。
- ・ それが一貫して強固な、しかし、制度基準の公正な申請の下で正当化されている場合、病欠退職を個々の資格として認識すること。

F. 電子政府

PSA 目標 8 にある省庁の IT システムの近代化は、より多くの人々が我々を電子で扱うことを可能にする。我々は、2005 年までにすべてのサービスを電子で提供するという全体的な政府目標に向かって動いている。我々は、特に、

- ・ 2001 年夏までに、インターネットで職員や第三者を訪ねることによって、年金受給者が利用できる最低収入保証の請求フォームを作る。
- ・ 2001 年 9 月までにインターネットで利用できる退職年金の請求様式を作る。
- ・ 2004 年までにインターネットで利用できる児童援護扶養の電子請求手段を作る。
- ・ 2004 年までにインターネットで利用できる所得補助、求職者手当、就労不能給付 (Incapacity Benefit) の電子請求手段を作る。
- ・ 政府調達カード (Government Procurement Card) と重要性の低い処理 (low value transaction) の電子要求の割合を 2001 年終りまでに 25%、2004 年までに 100%にする。
- ・ 社会保障省の供給職員と供給者の割合を増加させて電子商取引を利用可能にし、2002 年までに普及率 100%を達成する。

加えて、給付や税クレジットの電子支払いというより統合された戦略において、省庁は、雇用サービスと内国歳入庁と協働する。

G. 政策と戦略

省庁は、2004 年につながる最終段階で、政策立案能力の有効性を着実に改善する。我々は、政策立案過程でのその他の貢献の評価を認識する。我々は、

- ・ 教育雇用省、保健省、環境交通地域省、内国歳入庁、財務省、内閣、その他の政府省庁や、スコットランド、ウェールズ、北アイルランドといった発展した行政にふさわ

しい地方当局とよりいっそう協働することを通して、政策発展を基礎にした結合を確実にする。

- ・ 我々の諮問機関である非省庁公共団体、つまり、社会保障諮問委員会 (the Social Security Advisory Committee)、障害者生活手当諮問委員会 (the Disability Living Allowance Advisory Board)、産業傷害諮問カOUNCIL (the Industrial Injuries Advisory Council) とよりいっそう協働する。
- ・ 地方当局連合 (Local Authority Associations)、圧力団体、ボランティア集団、年金産業とその他の関係組織との建設的な関係を発展させ、彼等の意見を実現させる。
- ・ 労働組合部門 (Departmental Trade Unions) と協議し、職員の意見を求める。
- ・ 欧州連合やそれを超えて、その他の行政と意見や最もよい実践を交換する。

我々は、また、提供における政策立案と決定の質を高めるために、内部管理構造を改善する。我々は、

- ・ 顧客グループの部長 (Client-Group Directors) が、デザイン、開発、そして政策主導の提供に対して責任を負うことによって、始まりから終わりまで一貫した責務 (accountability) の改善をする。
- ・ 成果を提供し、さまたげとなっているものを認識し、それらを処理するために、省庁の能力を管理するための新しい計画 (arrangement) を適切に定める。
- ・ 我々の新しい IT が、政策立案の通知のよりよい提供を確実にする。
- ・ 政策立案の根拠ベースにおける格差を認識し、ゆっくりと進行する調査プログラムやその評価に焦点を当てる。
- ・ 貧困と社会的排除の重要な指標の傾向を確認し、貧困と社会的排除に取り組むという政府の年次報告として、あらゆる人のための機会 (Opportunity for All) に毎年それらを報告する。
- ・ 重要なグループに対する政策、プログラム、サービスの影響を考慮する。つまり、男と女、高齢者と若年者、児童のいる家族、障害者とエスニックマイノリティ。そして、
- ・ コスト、給付、リスクの点から、ビジネス部門、チャリティ部門もしくはボランティア部門に影響する提案された規定の影響を査定するために、規定影響アセスメント (Regulatory Impact Assessments) を使用する。

文献

Department of Social Security, *Service Delivery Agreement for the Department of Social Security*, <http://www.dss.gov.uk/publications/dss/2000/SDA/index.htm>

第3節 社会保障省の公共サービス合意に関する技術覚書

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、社会保障省の公共サービス合意（PSA）（Cm 4808）に関する技術覚書（TN）を翻訳したものである。社会保障省の PSA 目標に対する業績測定の技術的な細目が示されている。以下の測定はグレートブリテンについての記述である。

PSA 目標	技術覚書
<p>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</p>	<p>この目標は、低所得世帯の児童の数に言及することによって 2004 年まで監視される。低所得世帯は、社会保障省によって年次で公表されている平均所得以下の世帯（Households Below Average Income : HBAI）統計で報告されているように、所得が中央値（median）の 60%以下の世帯であると定義される。HBAI 統計は、グレートブリテンをカバーしている。1998-9 を基準とした数と方法に対する進歩が報告される。その基準は、住宅費用を受けた低所得世帯の児童 4,200 万人、そして住宅費用を受けていない 3,100 万人である。</p> <p>前述の定義は、低所得者を観察するときに使われる尺度のひとつである。HBAI もまた、絶対的で永続的に、低所得世帯の児童の数を観察している。</p> <p>2004 年までに低所得世帯の児童の数を減らすことは、政府が 20 年以内に児童の貧困をなくすことを確実にするための単なる目標のひとつでしかない。失業、住宅の質、教育、保健を含むさらなる目標は、政府報告「すべての人に対する機会（Opportunity for All）－1 年間での変化」に提示されている。</p>
<p>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、そのようなケースに関しては、</p>	<p>児童支援制度への改革は、2000 年児童支援・年金及び社会保障法に含まれる。改正された制度では、扶養の計算に使われている現行の複雑な方式をよりシンプルな率に変える。遵守を改善するために、最新の制度にある現行の権限に基づくことによって、かつ新しい方法を導入することによって処罰規則を強化する。扶養の即時支払いや紛争処理を確実に手配するために、電話の使用や直接の対面を増やすことによって、かつ扶養費の莫大な財源を管理することによって、顧客への児童援護庁のサー</p>

	<p>ビスを改革する。</p> <p>新制度の下の新ケースは、適応の仕方を指している。それは受給資格のある児童のために、顧客の可能性を持った人から受け取った請求であり、これに対してこれまでのところ児童援護庁は、そのような資格を持った児童についてのケースや、同じようにイギリスに居住していない親やケアを受けている親とつながりをもった児童について、扶養を与えていなかった。</p>
<p>査定と審査の正確度は、少なくとも 90%とする</p>	<p>正確度は、100%正確な責任の計算として定義される（アセスメントを可能にするために提供されている十分な情報に基づく）。正確度は児童援護庁には所属していない人々によって測定される。それは児童支援コンピューターシステムの扶養計算の2%無作為抽出で選ばれたケースの検査を通して発見される。執行庁を横断して1年につき1,500ケースの標本を抽出する（95%の信頼水準で2.5百分率ポイント以内という統計上の正確さ）。</p>
<p>支給の手配は平均 6 週間以内に確定させる</p>	<p>支給の手配は、金が出ているか、承認された手配（例えば、直接支払、所得等級による控除）が適切であるかのどちらかの場合に確定される。6週間は、請求が受け取られた日から数える。支給の手配のデータは、児童支援コンピューターシステムで、新しく又は再び調査されたすべてのケースが受け取る最初の支給のチェックからくる。</p>
<p>遵守の水準は少なくとも 75%とする</p>	<p>遵守の水準は、ケースの遵守と現金の遵守の両方をカバーする。例えば、</p> <p>ケースの75%において、なんらかの扶養が支払われている（これは完全な遵守か部分的な遵守かのどちらかを意味する）。</p> <p>全体の75%は支払われるべきである</p> <p>遵守は社会保障省分析サービス課（DSS Analytical Services Division）によって測定される。それは児童援護庁を通して、扶養を支払われるべきだとされたイギリスに居住していない親で、児童支援コンピューターシステムの5%無作為抽出で選ばれたケースの検査を通して発見される（遵守水準95%で0.4百分率ポイント以内の統計上の正確さ）。それはイギリスに居住していない親がケアを受けている親に直接支払っているというケースを含まない。</p>

<p>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</p>	<p>目標は季節ごとの ILO の雇用水準（雇用における 16 歳及びそれ以上の人の数）を使用することによって測定される。すべての定義は労働市場動向「ピンクページ」の 3 節で見つけることができる。これは国民統計である。</p> <p>基準は、年 4 回の労働力調査のデータを使用して年 4 回チェックされた目標の 2001 年春である。</p> <p>我々は進歩をチェックするために、雇用率をサポートしている情報を使う。</p> <p>景気の循環にかかわらず進歩のアセスメントは、年 4 回の報告で作成される。</p>
<p>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</p>	<p>この目標では、16 歳以下の児童がいるにもかかわらず、世帯のなかに雇用されている者が誰もいないか、又は少なくとも就労年齢の大人が一人である世帯をチェックする。すべての定義は E.Cooper-Green (2000)「労働力調査世帯データ：1999 春分析」25-34 頁、労働市場動向、2000 年 1 月にある。</p> <p>目標は、季節ごとにはないデータを使用して測定される。これは国民統計である。</p> <p>基準は、春と秋のデータを使用して、6 ヶ月ごとにチェックされた目標の 2001 年春である。</p>

<p>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 の地方自治体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</p>	<p>目標では、以下の各グループに分けてそれぞれの雇用率をチェックする（すべての定義は労働市場動向「ピンクページ」の 3 節で見つけることができる）。</p> <p>ひとり親：結婚又は同棲をしていなくて扶養の必要な児童がいる人々。仕事のない世帯の年に 2 回のデータから得たものである。このデータは季節にはない。 基準は 2001 年春のデータである。</p> <p>エスニックマイノリティ：エスニックマイノリティの背景ごとに分けられた労働力調査に応じたすべての者を集計したデータ。 基準は、2001 年春までの年 4 回の労働力調査の平均と、比較対象としての 2004 年春までの年 4 回の平均である。その基準はそれゆえに 2001 年春までの平均に関係する。データは 4 回利用できる。</p> <p>50 歳過ぎの者：このグループは 50 歳から国民年金を受け取る年齢（女性で 50 歳から 59 歳、男性で 50 歳から 64 歳）までを含む。データは季節ごとに利用できる。 基準は、年 4 回のデータで 2001 年春である。データは年 4 回利用できる。</p> <p>障害者：定義は就労年齢庁が出した目標と一致している。障害の定義は、障害識別法（Disability Discrimination Act）に提示されたものと同じである。これは毎日の行動を実質的に制限する長期間障害である人々を含む。 基準は、年 4 回一季節ごとではない一チェックされた 2001 年春のデータである。データは年 4 回利用できる。</p> <p>最低位の労働市場のある 30 の地方自治体：これらの区域は、選抜基準として、就労年齢雇用率と給付における就労年齢人口の割合の両方を使用することによって識別されている。その区域のリストと選抜基準の詳細は添付 A にある。</p>
---	--

<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>	
<p>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</p>	<p>持分年金 (SHP) は福祉改革と年金 1999 年法に定義される。<u>アクセス</u>は、持分年金が利用できる範囲についてである。これは調査データ (雇用者の年金供給調査のような) を参考にして、そして、提供者によって供給された情報から測定される。特に、雇用者の年金供給調査からの情報は、被雇用者が望んだ場合に、何社の雇用主が被雇用者に制度へのアクセスを提供しているかを示している。そして、提供者からの情報は、持分年金制度がいくつ登録されているかを示す。</p>
<p>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</p>	<p>介護者は、一年を通して、低所得制限 (Lower Earnings Limit) よりも所得が低い人々として定義される。つまり、6 歳以下の児童に関わる児童給付 (Child Benefit) を受給しているか、障害者介護手当 (Invalid Care Allowance) の資格を有しているか、病気の人か障害者の世話をしているために、家庭責任保護 (Home Responsibilities Protection) の資格を有している人々である。その人が、もし一年を通して、長期間の障害者介護手当か重度障害者手当 (Severe Disablement Allowance) の資格を有しているのなら、第 2 国民年金の障害者として定義される。障害者は働かなければならず、1978 年から退職するまでの就労生活の少なくとも 10 分の 1 は、Class1 NI の保険料を支払うべきである (もしくは支払っていると見られる) - これは労働市場配属テスト (the labour market attachment test) として知られている。データは NIRS2 の精密な調査から集められる。</p>
<p>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</p>	<p>1999 から 2000 年の条件で、低所得者は、低所得制限 (1999/00 で 3,432 ポンド) と低所得の上限 (the Low Earnings Threshold) (1999/00 で 9,500 ポンド) の間の収入の被雇用者として定義される。中所得者は低所得の上限 (9,501 ポンド) と高所得の下限 (Upper Earnings Threshold) (21,600 ポンド) の間の収入の被雇用者として定義される。</p>

	<p>低所得制限の価格ラインは、低所得の上限と高所得の下限が平均所得の上昇によって引上げられるのにもなって、毎年引上げられている。</p> <p>国民第2年金を積み立てる人々の数は、給付資格（働いていないか低所得制限よりも低い所得しかない介護者か障害者）の取扱い件数と特別所得階層の被雇用者（低中所得者）の数に基づいている。取扱い件数は、社会保障省のコンピュータシステムにあり、特別所得階層の被雇用者数は、NIRSシステムにある。</p> <p>よりよい第2年金：国家収入関連年金制度と国民第2年金の計算方式は、1年かそれ以上付加年金（Additional Pension）の資格がある人で、21,600ポンド（1999/00で）より低所得のすべての人が自動的に国民第2年金以下の暮らし向きであることを意味している。21,600ポンド以上の所得のある被雇用者にとって、地位はあいまいである。</p> <p>国家制度外で困窮した低中所得者もまた、国民保険の払い戻しの増額と国民第2年金の上限の増額の両方を通して収入を得る。</p> <p>1999/00の総数は、1年間限定である。</p> <p>データはNIRS2の綿密な調査によって集められている。</p>
--	--

<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、2004年までに</p>	
<p>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20%減らす</p>	<p>1999/2000の直属職員の総コストは、5億4,000万ポンドで、取扱件数は10億1,000万件であったことから、受益者毎の平均コストは5.40ポンドであった。目標は、改善と近代化の過程で、サービス提供効率の結果として2004年3月31日までに、これを1999/2000年価格で4.30ポンドまで減らすことである。</p>
<p>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15%減らす</p>	<p>利用可能なコストのデータは、所得補助の請求と扶養の全体に関わっているものであるために、それが年金受給者及び最低所得保証のために利用されることはない。1999/2000の直属職員の総コストは、20億6,000万ポンドである。取扱件数は3,800万であったことから、受益者毎の平均コストは53.70ポンドであった。目標は、サービス提供と支払の近代化の結果として、2004年3月31日までに、これを1999/2000年価格で45.60ポンドまで減らすことである。</p>
<p>MIGの請求の90%が証拠要件の充足後13日以内に処理されるようにする</p>	<p>13日とは、請求者がすべての情報と証拠を提供した日から、請求を処理するために必要とされたときを経て、資格の決定がなされるまでの日で、就労日数が13日であることを意味している。</p>
<p>過誤払いのMIGの総額を20%減らすこと</p>	<p>この目標の基準は、区域給付レビュー(the Area Benefit Review: ABR)に報告された、虚偽や顧客の過誤を通して誤って支払われた割合である。説明によると、無作為抽出に基づく区域給付レビューは、1998/99の最低生活保障の年金受給者に誤って支払われた総額が、プログラムに費やしたうちの4.1%であったことを示す。これを20%の減少で、過誤払いに費やされたプログラムの総額を3.3%まで減らす。標本が小さいために、我々は正確に減少量を見積もることができない。しかしながら、利用できるデータは、少なくともこのサイズの減少が、実際に減少したときに95%の信頼を要求されることを示唆している。基準は、2001年の始めに公表された1999/2000の区域給付レビューに再度依拠しており、そして、年金受給者という顧客グループのための区域給付レビューを改善する方法をみ</p>

	ている。
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、	
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	2003年に着手して、個々の銀行預金口座へのACTの支払の取扱いシステムを拡大させると同時に、銀行預金口座への支払が（まだ）適切ではない人々への支払処理のためのシステムを拡大する。2つのシステムからの管理情報の比較は、銀行預金口座への支払いを受け取っているGBの顧客の割合を指し示している。顧客の約3分の1は、銀行預金口座に正確に支払われている（2000年10月で）。
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	所得補助や年金の処理は、所得補助コンピュータシステム（ISCS）、年金コンピュータシステム（PSCS）、個人詳細コンピュータシステム（PDCS）に頼っている。省庁は、2004年までに、個人詳細コンピュータシステムを発展させた新支払コンピュータシステム（PCS）の実行を計画している。この所得補助コンピュータシステム機能と年金コンピュータシステム機能の明確な変化は、社会保障省の変換水準を60%に届かせる。
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	この目標は、IS、JSA、IBの給付を処理しているすべての職員が、顧客の請求の詳細を電話か直接に得て、そして、顧客がサインを求められるという完成された請求フォームを提出するというシステムを利用することができるようになったときに達成される。
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	インターネットやEメールのような一般的な事務請求を組み合わせさせた新PCを活用して（最新のシステム機能にサポートされることによって）、我々はこの目標を達成する。

<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>	<p>虚偽や過誤の目標は、所得補助や求職者手当における虚偽、顧客の過誤、職務上の過誤のために多めに支払われた給付を見積もった割合に関係している。それは十分に支払がないこと、支払手段（銀行小切手や請求控え帳）の虚偽、または多めの支払を取り戻すことを考慮せず、除外している。</p> <p>虚偽は、受給資格のない顧客が、給付を得ることを意図して、状況を故意に誤ったり、状況の変更を届け出ることを怠ったものとして定義される。顧客の過誤は、給付資格の変更にとまなう請求での食い違いであって、虚偽又は顧客が詐欺を意図した疑いがないものとして定義される。職務上の過誤は、資格を得るための省庁職員のアセスメントが不正確であったために、多めに支払われたか少なめに支払われたというもの、又はアセスメントは正確だったが支払が不正確であったものと定義される。</p> <p>基準は、1998年9月までの1年間の業務支出の13万8,000ポンドの9%である。それは区域給付レビュー（ABRs）と品質サポートの結果から導き出されており、それらのどちらもが継続的に変化する測定計画を提供している。ABRsは顧客の虚偽や過誤をISとJSAのケースの標準標本調査を通して測定し、また、顧客を訪問し、顧客の請求を深く調べることもしている。QSは所得補助と求職者手当の職務上の過誤をISとJSAの標準標本調査を通して測定する。</p>
<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"> ・ 目標2と同じく、児童援護庁の業績を改善する ・ 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 ・ 目標8と同じく、新就労年齢庁を通して、就労年齢にある求職者に対するサービス効率を改善し、そして、 ・ 目標9と同じく、過誤や虚偽を減らす 	

付録 A

PSA 目標 5—最低位の労働市場のある 30 の地方自治体

二つの情報が最も悪い地位にある地方自治体を評価するために使われている。それは、就労年齢雇用率と給付における就労年齢人口の割合である。

雇用率のデータは 1998 年と 1999 年の労働力調査からきている。1998 年のデータは、国民統計事務所（Office for National Statistics）によって公表された労働力調査の地方自治体データベースからきている。1999 年のデータは、労働力調査に基づいた教育雇用省の概算からきている。主に国民統計事務所によって公表された年 4 回の平均である。しかし、新自治体にとって、なんらかの負担は必要であった。それは、カウンティとリージョンの総計からの控除によってなされた。

就労年齢雇用率と就労年齢人口は 1998 年と 1999 年の平均をとり、そして、雇用率は各地方自治体で計画されていた。これは、1998 年 3 月から 2000 年 2 月までを表している。長く平均をとることは、地方自治体水準での少ないサンプルによって引き起こされるサンプルの流動性の高さに打ち勝つためには必要とされる。

横断する給付の分析は、2000 年 2 月の社会保障省のデータからであり、主要な給付を受けている就労年齢人口の割合を示している。主要な給付とは、求職者手当、就労不能給付、重度障害者手当、障害者生活手当、所得補助、国民保険クレジットである。

データはそれらの方法と計算された平均の両方に分類されている。最低位の 30 は、最も低い平均である。この方法は、両方の方法で恵まれない地域を確実にする。二つの分類で高い水準の相関（低い雇用率の地域は、主要な給付を受けている就労年齢人口の割合が高い）があるとき、その選抜はどのような規模であっても 44 より低い自治体はないことを確実にする。

平均ランクの低い順に 30 地域は、次の通り。

地方自治体	雇用率	就労していない人の給付を請求している割合
Tower Hamlets	55	33
Merthyr Tydfil	56	34
Knowsley	55	31
City of Glasgow	57	30
Easington	58	31
Hackney	58	31
Blaenau Gwent	57	30
Liverpool	59	33
Manchester	59	29
Newham	57	25
Neath Port Talbot	62	27
South Tyneside	63	25
Islington	65	29
Sunderland	62	23
Halton	64	25
East Ayrshire	61	22
Redcar and Cleveland	63	23
Southwark	64	24
Rhondda, Cynon, Taff	65	25
Kingston upon Hull	64	23
City		
Hartlepool	66	25
Caerphilly	67	26
Newcastle upon Tyne	62	21
North Lanarkshire	66	24
Nottingham	64	22
West Dunbartonshire	66	24
Pembrokeshire	63	21
Salford	65	22
Dundee	66	23

文献

Department of Social Security, *Public Service Agreement 2001 - 2004: Technical Note*,
http://www.dss.gov.uk/publications/dss/2000/PSA_tech/index.htm

第4節 社会保障省の省庁別投資戦略

分担研究者
ストックホルム経済大学
欧州日本研究所助教授
鈴木 賢志

以下に示すのは、社会保障省の省庁別投資戦略を翻訳したものである。社会保障省の戦略的政策の経緯、現在の資産ベース、新規投資、手続きとシステムが示されている。

概観

1. 本省庁別投資戦略（DIS）は、国民に対する近代的なサービスの提供に対して投資する社会保障省の計画を簡潔に述べるものである。これらの計画の詳細は予定通り公表され、10月31日に公表されるe-ビジネス戦略と明確に関連付けられている。
2. DISはまた、我々が公共サービスを提供する上で用いる固定資産がうまく選定され効率的に維持されているかをいかにして保証するのか説明している。
3. 社会保障省で現在利用されているITの大半は既に時代遅れとなっており、国民に対してより近代的で統一され、安全で効率的なサービスを提供する能力の妨げとなっている。そこで支出レビューの決定の一環として福祉近代化基金（Welfare Modernisation Fund）が設置され、利用者に最新のサービスを提供し、また給付システムにおける詐欺や過失をなくすことを目指し、新システムに資金を供給する予定である。
4. 今後3年間の投資には次の項目が含まれている。
 - ・ 育児支援のための新情報技術システム（給付および維持手続きに利用されている既存システムの取り替え作業の開始を含む）
 - ・ 国民に対する電子的なサービス提供—電話やインターネットのより広範な利用を含む
 - ・ スタッフ全員がデスクトップコンピュータにアクセスし、改良された庁内ネットワークに接続し、利用者および給付システムの業務に関する最新かつ正確な情報を入手することができるようにする。
5. ただし本資金のうち直接IT設備の購入に利用されるのはごく一部である。かなりの部分は民間部門とのパートナーシップ取引の資金調達に当てられる。
6. これにより、かなりの量のDSS固定資本と設備投資が民間部門の業者に移転され、公共部門はその中心的な業務に集中できるという仕組みが継続することになる。これらの資産の利用に対するサービス支出は本省の資源予算に照らし合わせて評価される。従って我々の業務に直接投下される資産や設備投資は主にデスクトップコンピュータと車両のみであり、省庁全体の大きさと比較すると小さい。
7. 民間部門とのサービス契約では常に適切な水準の資産管理が提供され、納税者にとつ

て最良の **value for money** が得られるよう、我々は保証する。供給管理手法の開発と外部委託に関する豊富な経験は、効率的にサービスを提供するために必要な既存・新規の固定資産を管理する上で非常に大切である。

はじめに

8. 現在、政府の各省庁は政府の支出レビューに続いて、自分たちの投資戦略を公表している。その目的は今後 **3** 年間にいかなる投資が新たに生ずるのかを説明することにある。また投資の決定方法、調達プロセス、固定資産の活用方法も示される。
9. 本書は **4** つの節で構成され、
 - ・ **A** 節は戦略的な政策の経緯
 - ・ **B** 節は現在の資産ベース
 - ・ **C** 節は支出レビュー**2000** の決定報告に基づく計画の概要
 - ・ **D** 節は支出計画の実施管理における適正な省別システムと手続きのうち主要な諸項目

について示されている。ただしこれらのシステムは、現在省内の再編と労働力世代のための新省庁の設置（雇用サービスと労働力世代向けサービスを提供する社会給付庁の統合）、年金受給者へのサービス給付を行う独立年金組織の設置による様々な改変の影響を受けることがある。

A 戦略的政策の経緯

社会保障省

10. 社会保障省（DSS）は、イングランド・スコットランド・ウェールズの社会保障給付の管理および児童養育費支給（育児支援）の管理を担当している。
11. 我々はアドバイスや情報、そして給付あるいは育児支援給付を提供している。固定資産は最終的な成果というより、その成果を実現するために必要なものといえることができる。

省としてのねらい

12. 公共サービス合意で掲げているように、社会保障省は以下の政府のねらいに積極的に貢献する。
 - ・ 貧困への取り組み
 - ・ 機会の促進
 - ・ 政府の近代化そしてこれを **4** つの目的を通じて実現する。
 - ・ 全ての児童が最良のスタートを切るよう保証し、**20** 年で児童貧困の問題を終結する。