

給付庁の 2000-01 年の業績達成目標

ねらい	達成目標
顧客中心のサービスを積極的に提供すること。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 2001 年 3 月までに、人々に提供する電子サービスの範囲を拡大すること。即ち、インターネットで入手できるサービスの範囲を拡大することである。 2. BA 顧客憲章に明記された主な顧客サービスを、以下のことを提供することで改善するよう努力すること。 <ul style="list-style-type: none"> ・ 正確な給付情報を入手しやすくすること。 ・ 正確でタイムリーな支払 ・ 苦情への効果的な対処 3. 2001 年 3 月までに、特に BA における業績の格差を低減するため、業績管理部署の創設のための活動計画を実施すること。 <ul style="list-style-type: none"> ・ 業績が最低レベルにある事務所の業績改善 ・ 業績改善を支える管理情報の改善 4. ES（雇用局）、LA（地元当局）及び ONE を試行するための 12 の地域における民間及びボランティア部門との作業を継続すること。 5. 2000 年 5 月から、受給率引き上げキャンペーンを導入すること。少なくとも 200 万人の年金生活者と接触し、彼らに年金生活者のための MIG（最低所得保証）を請求するように促す。目的は年金生活者の貧困を低減するためである。 6. 2000 年 10 月までに、退職年金電話請求サービスを全国的に提供する。 7. 2000 年 11 月からは、コンピュータが作成した通知の改良版を IS（所得補助）顧客に提供する。 8. 2001 年 3 月までに、社会保障省内の他の部署と連携して、消費者の焦点や満足度を幅広く測る測定指針を開発、試行及び評価すること。それにより、2001 年中に新しい取り決めが導入できるようにする。

<p>確実に正確なサービスを提供すること</p>	<p>9. 2007年3月までに、ISおよびJSAにおける虚偽及び過誤による損失を30%削減すること。2002年3月までに少なくとも10%減らすこと。</p> <p>10. 2001年3月までに省内の他の部署と共同で、2003年開始、2005年終了のプログラムでの通常の支払方法として、ACT（クレジット自動振替）の延長方法を準備すること。その目的は、</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 顧客調査プログラムが行なえるようにすること。 ・ ACTをより良く支援するため、支払プロセスが改善できるようにすること。
<p>当庁の職員に投資すること</p>	<p>11. 2000年12月までに、1998年の公共サービス合意の規準レベルから見て、欠勤を10%減らすことによって、公共部門における病気による欠勤の削減に寄与すること。</p> <p>12. 2001年3月31日までに、社会保障省の他の部署と共同で満足度と自発性を向上させるため、職員の組織理解を測る新しい方法を、開発、試行及び評価すること。</p>
<p>金銭を効果的に管理すること</p>	<p>13. 給付が過剰に支払われたケースでの1億3,500万ポンドを取り戻すこと。これにより省全体の目標金額である1億7,500万ポンドに寄与すること。</p>

中央政府に対する給付庁の6つのサービス規準

規準 1	文書には迅速かつ明瞭に回答すること。各省及び執行庁は回答のための達成目標を設定するであろう。	67%の通信に対し、BAの達成目標とする10就業日以内に回答を行なった。
規準 2	面談の約束のある顧客とは、約束の開始時間から10分以内に会うようにすること。事前の約束がなく受付に来た顧客の場合には、事務所到着から10分以内(繁忙時には30分以内)に会うこと。	84%の顧客が、約束の開始時間から10分以内に、面談ができた。事前の約束のなかった顧客の場合、83%が10分以内に、96%が30分以内に面談ができた。
規準 3	電話への回答は迅速でしかも有益なものであること。	電話への対応については、全国的な規準はない。事務所が自分自身の規準を設定し、発表している。直通の内線電話に対しては、91%が地元で設定した規準の範囲内での応答が行なわれ、89%については許容し得る挨拶が行なわれた。代表への電話では、63%が地元で設定した規準の範囲内での応答が行なわれ、92%については許容し得る挨拶が行なわれた。
規準 4	電話やEメールでの問合せポイントだけではなく、明瞭で直接的な情報を提供すること。	BAは自庁の提供するサービスを完全網羅したパンフレットを用意している。1999年11月に発表された改訂版顧客憲章は、BAが提供する給付、情報及びサービスについての助言を明記している。これには、電話案内サービスの番号、Eメール及びウェブサイトのアドレスが記載されている。また、BAの顧客が期待できる全国的サービス規準の詳細が盛り込まれている。DSSのウェブサイトもまたBAが提供するサービスの詳細を紹介している。

<p>規準 5</p>	<p>インターネットの利用を含め、苦情対応手順を設定し、それを公表すること。</p>	<p>BA は、自分の全サービスを網羅する苦情対応手順を実施している。「あなたの意見と苦情を教えてください」と題されたパンフレット GL22 には、自分が受けたサービスに不満な顧客のための情報が記載されており、苦情の申し立て方法についての助言も載っている。苦情対応手順の詳細は、DSS ウェブサイトでも見ることができる。</p>
<p>規準 6</p>	<p>利用者と相談して、サービスを利用可能なものとする。</p>	<p>BA は、地元レベル・全国レベルの両方で、顧客及び代理人と協議し、反映させることを勧めている。地元の管理者は、様々なルートで顧客の方々との協議を行なっている。それには、調査や面談による話し合い、地元のフォーラム、サービス改善のための苦情情報の利用などがある。全国レベルの協議には、サービスの諸局面について個々の顧客の理解を得るための年次調査、顧客団体との年次フォーラム、および主要問題についての見解を求めるためのワークショップなどが含まれる。</p> <p>入手できるサービスの詳細は、BA 顧客憲章の中だけではなく、8ヶ国語、点字およびオーディオカセットの形で提供している一連のパンフレットを通じて、その概要が紹介されている。DSS のウェブサイトもまた、BA が供給するサービスの詳細を載せている。予約すれば、手話技能を備えた職員のサービスも利用でき、要求があれば通訳者を手配する。事務所に立ち寄れない顧客のため、手紙や電話では援助が行えない場合には、訪問も手配できる。</p>

第2項 児童援護庁 (The Child Support Agency: CSA)

ねらい

児童援護庁 (CSA) のねらいは、子供の養育費に関し家族を支援すること、またその一方で本来の責任は親にあることを認識することである。

視点－貧困状態にある児童の削減に寄与するため、最善の児童支援サービスを供給すること。

使命－親が間違いなく養育責任を果たすようにすることによって、子供を最優先に考えること。

評価－以下の方法を用いて、継続的に改善する。

- ・ 顧客一人一人に、最善のサービスを提供すること。
- ・ 当庁の職員に、関与し、投資し、公正に対処すること。
- ・ 当庁との提携者や資源を効果的に用いて、業績をあげること。

業績

児童援護庁の 1999-00 年の達成目標に対する業績

	達成目標	達成状況
未解決の作業		
ケースの遵守	70%	達成済み 70.1%
現金の遵守	67%	達成済み 67.7%
正確さ	78%	未達成 70.5%
苦情	0.28%	達成済み 0.19%
顧客サービス規準		
支払	97%を 10 日以内に	達成済み 98.0%
事務所での面談	97%を 10 分以内に対応	達成済み 99.4%
顧客電話相談サービス	80%が 1 回目に返答	達成済み 81.0%
通信文書	60%に 10 日以内に返事	達成済み 66.1%
顧客満足	顧客の 90%	達成済み 97.2%

児童援護庁の 2000-01 年の業績達成目標

国務大臣の達成目標	
未解決の作業	CSA は 2001 年 3 月 31 日までに、すべての主要業務分野で未解決の作業を取り決められたレベルにまで削減するであろう。未解決の作業において達成すべき削減は、引き受けた業務の(X)週間に相当する、取り決められた作業レベルに基づき、それぞれの業務プロセスによって異なっている。
ケースの遵守	当執行庁の徴収サービスを通じて、扶養費支払責任のある非居住の親の 71%から児童扶養費および滞納金を徴収すること。
現金の遵守	CSA の徴収サービスを通じて、支払義務のある児童扶養費および滞納金の 68%を徴収すること。
正確さ	その年に行なう全査定の現金評価額が、少なくとも 78%のケースできわめて正確であること。
苦情	現行の取扱件数と比較して、苦情件数を 0.15%未満へ削減すること。
国務大臣の中間達成目標	
変更課題－ 児童支援改革	2000 年 4 月 30 日までにプロセス学習センターを創設する。2000 年 6 月 30 日までに、顧客のための「顧客口座」説明書の導入を完了する。2000 年 12 月 31 日までにモデル・オフィスを創設する。2001 年 1 月 31 日までにデータの洗い出しをスタートする。
債務削減	2000 年 3 月 31 日時点で完全管理評価から生じる未済の債務を、2001 年 3 月 31 日までに 25%削減すること。
職員教育	2001 年 3 月までに、省内の他の部署と共同で満足度や動機付け改善のため、職員の組織理解を測る新しい方法を開発、試行及び評価すること。2000 年 12 月 31 日までに、欠勤率を 1998 年の PSA 規準レベルから見て 10%削減することで、公共部門における病気による欠勤の低減に寄与すること。
職員への投資 (IIP)	個人事業部署は 2000-01 年の間、IIP の認定を維持するであろう。また CSA は 2001 年 3 月 31 日までに IIP 認定を達成するであろう。
不正防止および 安全対策	2000 年 7 月 1 日までに不正防止および安全対策のための予備の方策を策定・実施すること。これらの方策は、2001-02 年の目標設定に資するため、その年の残りの部分についても報告すること。

中央政府に対する児童援護庁の6つのサービス規準

規準 1	一般からの手紙には迅速かつ明瞭に回答すること。各省及び執行庁は回答のための達成目標を設定し、この達成目標に対する実績を発表すること。	CSAは10就業日以内に返信するという達成目標を設定した。
規準 2	面談の約束のある顧客とは、約束の開始時間から10分以内に会うようにすること。	CSAは約束時間の開始から10分以内にすべての顧客に会うことを達成目標として設定した。
規準 3	電話への回答は迅速でしかも有益なものであること。各省及び執行庁は電話問合せポイントへの電話に対する対応のための達成目標を設定し、この達成目標に対する実績を発表する。	: 全英電話問合せ窓口および顧客電話相談サービスでは顧客からの第1回目の電話の80%に回答するという達成目標を設定している(その意味は、顧客にとっての第1回目のCSAとのコンタクトに回答することである)。顧客が直接のダイヤル番号をもっているCSA内の部署では、顧客からの電話は20秒以内に回答を行なう。
規準 4	当庁のサービスや関連サービス提供者のサービスについて、一つまたはそれ以上の電話問合せ番号やEメールアドレスに併せ、明瞭で直接的な情報を提供すること。	CSAは全英電話問合せ窓口および顧客電話相談サービスを全英の6ヶ所で運営しており、その電話番号はイエローページや電話番号案内で知ることができる。CSAはまた、全通信文書にその件を担当する係官と直接話せる直通番号を明記する、直接通話プログラムを実施中である。Eメールやウェブサイトのアドレスも利用できるし、広報されている。
規準 5	当庁が供給するサービスに関する苦情対応手順を設定し、それをインターネットなどで公表すること。要求に応じて手順についての情報を提供すること。	CSAの苦情対応手順はパンフレットおよびインターネットのサイト上に詳細に紹介されている。サイトには苦情案件独立審査官のサイトへ直接リンクしている。CSAは現在苦情対応を見直し中であり、改善のための勧告事項は合意に達した。手順の変更、職員の訓練、および顧客向け資料の改定などの作業は目下進めているところである。

<p>規準 6</p>	<p>当庁のサービスを、特別なニーズを持つ人々を含め、全ての人が利用できるようにするために、無理なくできることは何でも行なうこと。当庁が提供するサービスについて、利用者及び利用者となりうる人々と定期的に協議し、結果を報告すること。</p>	<p>CSA は地元レベルおよび全国レベルの双方で、関係者集団と定期的に会合を持っている。文字電話、通訳サービス、点字、およびオーディオカセットが利用できるし、広報されている。利用が困難な場所には、家庭訪問が用意されている。時間と場所を選択できる顧客の場合、面談サービスを利用できる。そして各部署に保全予防、市民助言局および健康管理施設ホットラインが設けられている。</p>
-------------	---	---

第3項 戦争年金庁 (The War Pensions Agency: WPA)

ねらい

戦争年金庁 (WPA) は優れた公共サービスの提供をねらいとしている。当執行庁は、戦争年金制度を監督する他の組織との連携の下、顧客に焦点をあてた高品質のサービスを通じて、このねらいを達成する。

このねらいは5つの価値規準によって支えられている。それらは業務に対する WPA のアプローチの基礎を成すものであり、自らの行動を促進するものである。

- ・ サービスを第一とすること
- ・ 協働で作業すること
- ・ 近代化及び経営を変革すること
- ・ 当庁の職員を評価すること
- ・ 効率性を高めること

業績

戦争年金庁の 1999-00 年の達成目標に対する業績

本庁の価値規準	達成目標	達成状況
サービスを第一とすること。	WPA のサービス第一憲章に明記された規準を達成することにより、戦争年金生活者及び戦争寡婦に対して、一級のサービスを提供すること。 全権利請求の 90%が品質規準を満たすものであること。	達成済み
協働で作業すること	WPA 及び年金権利請求審査庁との間で、完璧な DMA (意思決定および権利請求) プロセスの改善に合意すること。決定の明確化及び訴えに要する時間を短縮すること。調査の改善および有意義な達成目標の設定により、通知及びその後の決定実施を改善すること。	達成済み
近代化及び経営を変革すること	優先項目の見直しから合意済みの規準及び日程表に至るまで、国務大臣が承認した諸提案を実施すること。	達成済み
当庁の職員を評価すること	当庁の病欠レベルを 1999-00 年に 7%削減するために、DSS と共同で職員勤務指針を策定すること。	達成済み
効率性を高めること	効率性指針を運営するための原則および規準について、DSS と合意し、1999-00 年に試行を開始する。	達成済み

戦争年金庁の2000-01年の業績達成目標

本庁の価値規準	2000-01年の達成目標
サービスを第一とすること	WPAのサービス第一憲章が発表した規準を達成することにより、戦争年金生活者及び戦争寡婦に質の高いサービスを提供すること。
協働で作業すること	2001年3月31日までに、1999年WPAの優先項目の見直しに関する勧告事項を、DSSと合意した規準及び日程表に従って実施すること。これらは戦争年金生活者福祉サービスの目標およびイルフォード・パーク・ポリッシュ・ホームの運営に関連した提携機会に関係している。
近代化及び経営を変革すること	大法官省(LCD)、国防省(MoD)、ボランティア部門、および退役軍人組織と共同で、WPAの1999年のDMA(意思決定及び権利請求)調査の勧告事項を、DSSとの間で合意した規準及び日程表に従って実施すること。
当庁の職員を評価すること	特定の方策を通じて、職員を効果的に指導・管理し、2000年12月31日までに、1998年の規準レベルと比較して、公的部門における病気による欠勤率を17%削減することに寄与すること。
効率性を高めること	支払効果及び価格圧力を吸収するため、2000-01年に効率性を生み出すこと。そしてWPAが運営費として割り当てられた予算の中で運営ができるよう、更なるコスト削減策を導入すること。

中央政府に対する戦争年金庁の6つのサービス規準

規準 1	一般からの手紙には迅速かつ明瞭に回答すること。各省及び執行庁は回答のための達成目標を設定し、この達成目標に対する実績を発表すること。	WPA は、受領通知を 5 就業日以内に、また完全な返事を 10 就業日以内に行なうことを達成目標として設定した。
規準 2	面談の約束のある顧客とは、約束の開始時間から 10 分以内に会うこと。	WPA は、顧客の到着から 10 分以内、または約束の開始時間から 10 分以内に訪問者に会うことを達成目標として設定した。
規準 3	サービスについて明瞭で直接的な情報を提供すること。そして誰かと連絡が取れるよう少なくとも一つ電話問合せの番号を知らせること。	WPA のサービス第一憲章は毎年更新されている。WPA への連絡方法の詳細はこの憲章に記載されている。
規準 4	提供するサービスについて定期的に利用者と協議し、結果を報告すること。	WPA は毎年顧客調査を行なっている。改編された WPC (戦争年金委員会) は、地元の意見を集約すべき協議機関としても利用されている。WPA は退役軍人団体や中央諮問委員会との緊密な協力関係を保ち続けるであろう。そしてそうした機関の意見を定期的に求めていく。
規準 5	供給するサービスに関し、少なくとも一つは苦情対応手順を持つこと。要求に応じて手順に関する情報は送付すること。	サービス第一憲章は、顧客が WPA の苦情への対応の仕方に必ずしも充分には満足できない場合、どうすべきかについて明瞭に記載している。これは場合によっては顧客サービス・チームによる見直しも含まれ、また行政長官による再考、そして最終的には独立苦情パネルも用意されている。
規準 6	障害者を含め全ての人がサービスを利用できるように、無理なくできることは全て行なうこと。	WPA のサービスは WPA のウェブサイト、一連の情報パンフレット、および WPA の事業計画に詳細が述べられている。パンフレットは要求があれば、点字でも入手でき、また RNIB (王立国民盲人施設) の基準に則って印刷されている。WPA のサービス第一憲章はウェールズ語でも印刷されている。WPA は「言葉より雄弁」であるとの認定を受けており、障害者への包括的サービスを供給する責任を認めている。

文献

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