

平成15年度 業務実績報告書

平成16年 6月22日

独立行政法人自動車事故対策機構

目 次

・業務運営評価に関する事項.....	1
1．業務運営の効率化に関する目標を達成するためにとるべき措置.....	1
（１）組織運営の効率化.....	1
（２）人材の活用.....	4
（３）業務の運営の効率化.....	6
指導講習業務.....	6
適性診断業務.....	15
重度後遺障害者に対する援護業務.....	21
交通遺児等への支援業務.....	28
情報提供業務.....	32
業務全般.....	34
2．国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置.....	36
（１）指導講習業務.....	36
（２）適性診断業務.....	50
（３）重度後遺障害者に対する援護.....	68
（４）交通遺児等に対する支援業務.....	83
（５）広報活動業務.....	86
（６）自動車損害賠償保障制度についての周知宣伝業務.....	89
（７）情報提供業務.....	92
3．予算（人件費の見積もりを含む。）収支計画及び資金計画.....	105
4．短期借入金の限度額.....	109
5．重要な財産を譲渡し、又は担保にする計画.....	110
6．剰余金の使途.....	111
7．その他主務省令で定める業務運営に関する事項.....	112
（１）施設及び設備に関する事項.....	112
（２）人事に関する事項.....	114
自主改善努力評価に関する事項.....	116
1．運営改善検討会の設置.....	116
2．規程・通達等の見直し.....	116
3．患者・家族への各種イベントの提供.....	117
4．電話対応マニュアルの策定.....	117

はじめに

独立行政法人自動車事故対策機構（以下「機構」という。）は、平成15年度の事業年度が終了したことに伴い、独立行政法人通則法（平成11年度法律第103号）及び国土交通省所管独立行政法人の業務実績報告に関する基本方針（平成14年2月1日国土交通省独立行政法人評価委員会決定）に基づき、機構に係る平成15年10月1日から平成16年3月31日までの業務実績報告書を以下のとおりまとめた。

．業務運営評価に関する事項

1．業務運営の効率化に関する目標を達成するためにとるべき措置

（1）組織運営の効率化

（中期目標）

組織運営に柔軟性・機動性をもたせ、効率的な業務体制の構築を図ること。

（中期計画）

業務の繁閑に応じて柔軟かつ機動的に業務を担当できる体制を整備する。

このため課制を廃止し、固定的な課単位の組織に制約されず、機動的な人材運用を可能とするマネージャー制を導入する。

（年度計画）

マネージャー制の導入のための検討委員会を設置し、現行の組織運営等の分析を行った上で、本部組織の一部において、マネージャー制導入を試行的に導入する。

年度計画における目標設定の考え方

- 中期目標期間中に全支所に導入するにあたって、初年度（平成15年度）は、事業期間が6月であることから、マネージャー制導入のための検討委員会を設置し現行の組織運営等の分析を行うこととした。
- マネージャー制を導入するにあたっては、段階的に導入を図り、検証しつつ、実施することとしたため、初年度（平成15年度）は、本部の一部において、マネージャー制を試行的に導入することとした。

当該年度における取組み及び中期目標達成に向けた次年度以降の見通し

1）平成15年度における取組み

- 現行の組織運営等の分析

「マネージャー制導入のための検討委員会」において、現行の組織運営等についての分析を実施した。

【分 析 結 果】

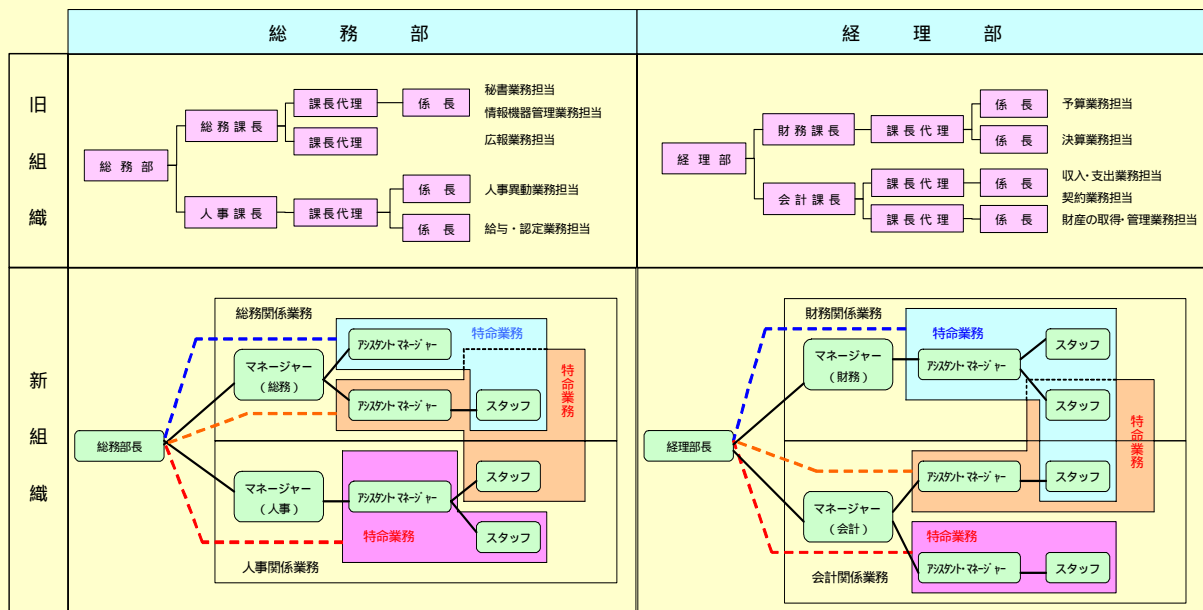
項 目	現 状 分 析（本部 総務部・経理部）			
各課の繁忙時期	総務部、経理部の業務の繁忙時期			
	○総務部			
	(1) 総務課	人数	繁忙時期	繁忙期 1 月当り超過勤務時間
	情報機器管理業務担当	1	2～4月	50H/月×3月
	広報業務担当	1	-	-
	秘書業務担当	1	-	-
	(2) 人事課	人数	繁忙時期	繁忙期 1 月当り超過勤務時間
	人事異動業務担当	2	1～3月、6月	60H/月×4月
	給与・認定業務担当	2	3～5月、11～12月	50H/月×5月
	○経理部			
	(1) 財務課	人数	繁忙時期	繁忙期 1 月当り超過勤務時間
	予算業務担当	1	4～6月、11～1月	60H/月×6月
	決算業務担当	2	2～6月	60H/月×5月
	(2) 会計課	人数	繁忙時期	繁忙期 1 月当り超過勤務時間
	収入・支出業務担当	2	3～4月	60H/月×2月
	契約業務担当	2	5月	50H/月×3月
	財産の取得・管理業務担当	1	-	-
業務の指揮系統	・チェック機能は充実しているが、定例業務以外の業務への対応がしにくい状況にある。 ・課単位で業務の指揮及び管理が行われていることから他課との部分的な連携が図りにくい状態にある。 ・業務の指示は、部長から課長を通じて、課長代理、係長、係員へと伝えられることとなっていることから伝達過程が多く、時には、正確に伝わっていない状況もあった。			

マネージャー制に移行した時のメリット、課題

検 討 事 項	メリット	課 題
業務への対応	・業務の閑散に応じた人事配置 ・新規業務への適性、職員間の業務量平準化 ・意思決定プロセスの迅速化	・職員毎の業務量の把握、管理及び評価の重要性が増すことに対する対応
処理業務に対する責任体制の明確化	・意思決定プロセスの透明化 ・責任体制の明確化に伴う職員資質の向上	・リーダーからの指示、マネジメントの重要性が増すことに対する対応
職員の意識改革	・自己啓発（プロ意識） ・組織全体の意思疎通	

マネージャー制導入のための検討委員会の報告に基づき、平成15年度においては本部の管理部門である総務部及び経理部で試行的にマネージャー制の導入を行った。

【新旧組織図】



【試行実施結果】

- ・ 独法会計（企業会計）基準に準拠した会計規程の作成について、アシスタントマネージャーをリーダーとしたチーム編成にて対応した。
- ・ 財務会計システムの構築について、アシスタントマネージャーをリーダーとしたチーム編成にて対応した。

- ・ 財務会計システムの構築について、アシスタントマネージャーをリーダーとしたチーム編成にて対応した。

【今後の課題】

- ・ 本部組織全体にまたがる特定課題へのPT導入の検討が必要。

2) 次年度以降の見通し

次年度（平成１６年度）以降は、機構の業務特性に整合するようマネージャー制導入にあたっての更なる検討を進め、試行的に行った管理部門のマネージャー制の効果を検証しながら、本部組織全体にまたがる特定課題へのＰＴへ対応したマネージャー制の導入、企画業務を統括する部門の新設など組織の見直しを行うとともに、地方組織についてマネージャー制導入の方法の検討及び導入を行い、中期目標期間中における効率的な業務体制の構築を目指す。

その他適切な評価を行う上で参考となり得る情報

(2) 人材の活用

(中期目標)

業務に必要な役職員を確保するとともに、組織の一層の活性化を図ること。

(中期計画)

業務に必要な役職員を確保するとともに、産業カウンセラー等の資格を取得した職員を積極的に活用するなど組織の活性化を図る。

また、職員の能力・実績をより適正に評価する仕組みを構築する。

(年度計画)

適性診断業務において産業カウンセラー等の資格を取得した職員を全国的に 76 人以上適正に配置するなど、職員を積極的に活用する。

また、職員の能力・実績をより適正に評価する仕組みを構築するための検討委員会を設置し、現行の評価方法等の分析を行う。

年度計画における目標設定の考え方

- 組織の活性化を図るため、平成15年度は産業カウンセラー等の資格取得者（資格取得計画 P 5 8 により取得した者）を全国的に76人以上適正に配置し、職員の活用を積極的に図ることとした。
- 職員の能力・実績をより適正に評価する仕組みを構築するための検討委員会を設置することとした。なお、初年度（平成15年度）は、事業期間が6月であることから、現行の評価方法等について分析することとした。

当該年度における取組み及び中期目標達成に向けた次年度以降の見通し

1) 平成 1 5 年度における取組み

- 平成 1 5 年度においては産業カウンセラー等の資格取得者を全国的に 7 7 名配置した。

- 職員の能力・実績をより適正に評価するシステムの導入は、国家公務員の人事評価制度、民間企業の評価システム導入事例等を参考にしていく必要があるため、平成 1 5 年度は、機構内に検討委員会を設置し、現行の評価方法等の分析を行った。

・ 分析の結果概要

機構設立時に「評価制度」は制定されているが、評価項目については十分であるものの最終的な勤務実績評価の区分は、3段階「A・B・C」であり、評定日も年に1回の10月1日で運用してきている。

職員の評価制度を、より適正に評価する仕組みを構築するためには国家公務員及び民間の価方法を勘案することが必要不可欠でもある。

なお、被評価者を評価する一方で、被評価者等の質の向上及び意識改革等を行うフォローアップも十分検討することが必要である。

2) 次年度以降の見通し

- 適性診断業務については、産業カウンセラー等の資格者を毎年、適正に配置することとしている。
- 評価方法については、国家公務員及び民間の評価方法を勘案しつつ、機構職員の能力・実績をより適正に評価する仕組みの構築を目指す。

その他適切な評価を行う上で参考となり得る情報

(3) 業務の運営の効率化

指導講習業務

(中期目標)

職員による講師の担当、ＩＴの活用、開催場所の集約化など業務の効率化や自己収入の増加を図ること等により、自己収入比率について、中期目標期間の最後の事業年度において、３５％以上とすること。

(中期計画)

ア 職員に対する研修制度を拡充し、職員の能力開発を促進することにより、指導講習に係る講義の業務の一部を職員が実施できるよう育成を図り、業務経費を削減する。

(年度計画)

ア 専任講師と同様の講習を行う職員を育成するために、外部研修を２５人に対して実施するとともに、専任講師による講習の一部を行う職員を育成するために、運行管理業務等に関する内部研修を１０人に対して実施する。

年度計画における目標設定の考え方

通常業務を行いつつ、講師育成計画(下記表)に基づく研修により専任講師が行う講義の３０％程度の講義を行う職員を育成するために、初年度(平成１５年度)においては、外部研修を２５人、内部研修を１０人に対して実施することとした。

中期計画における講師育成計画

		Ａグループ		Ｂグループ		Ｃグループ		職員による 講習割合	削減見込額
		内部	外部	内部	外部	内部	外部		
平成 15 年度	上 下	25							
平成 16 年度	上 下		25	10				10%	2,030 千円
		▲ 25 名育成終了		▲ 35 名育成終了		15			
平成 17 年度	上 下						15	20%	4,059 千円
平成 18 年度	上 下					▲ 50 名育成終了		30%	6,089 千円

注１：白抜き数値は、独法以前に研修を修了した職員数を示す。

注２：削減見込額は、平成１４年度専任講師謝金20,296千円をベースとした。

当該年度の取組み及び中期目標達成に向けた次年度以降の取組み

1) 平成15年度における取組み

平成15年度は、

- 外部研修を25人実施した。
- 内部研修を10人に対し実施し、7名が全課程を修了し、3名は一部の課程を修了できなかった。

研 修 の 内 容

研修の種類		研修時間	研修項目等概要	育成する職員講師の区分
外部研修	貨物事業関係	17時間	貨物自動車運送事業の現状	運行管理業務全般（法令を除く）に関する講習を担当する職員講師の育成
			安全確保に関する知識	
			講義手法、実践的指導のテクニック	
	旅客事業関係	17時間	旅客自動車運送事業の現状	
			安全確保に関する知識	
			講義手法、実践的指導のテクニック	
内部研修	運行管理実務習得研修	3時間以上	自動車運送事業者における運行管理体制、乗務員の指導・監督等の運行管理の実務を習得する。	運行管理業務に関する業務のうち、次の事項に関する講習を担当する職員講師の育成 ・自動車運転者の適性管理に関すること ・その他運行管理者として必要な事項 ・事故事例の分析に基づく自動車事故防止に関するグループ討議 ・適性診断結果の運行管理の業務への活用に関すること
	基礎講習受講研修	16時間	基礎講習の受講を通じて、運行管理の基礎知識の習得及び講師の講義手法等を習得する。	
	講義実習	4時間以上	専任講師又は所属長の指導の下に、講義を実施して自己研鑽を行う。	

2) 次年度以降の見通し

- 平成15年度に内部研修の一部の研修未修了となった3名については未修了項目が比較的短期に修了可能な運行管理実務習得研修、講義実習であるため、職員による講習割合に影響を及ぼさないよう平成16年度当初に育成を終了する計画に変更し、育成が終了した職員による講習の段階的な実施により、業務経費の削減することとした。

講師育成変更計画

		A グループ		B グループ		C グループ		職員による 講習割合	削減見込額
		内部	外部	内部	外部	内部	外部		
15 年度	上	25							
	下		25	7					
16 年度	上			3				10%	2,030 千円
	下	▲ 25 名育成終了			10	15			
17 年度	上			▲ 35 名育成終了				20%	4,059 千円
	下						15		
18 年度	上					▲ 50 名育成終了		30%	6,089 千円
	下								

注1：白抜き数値は、独法以前に研修を修了した職員数を示す。

注2：削減見込額は、平成14年度専任講師謝金 20,296 千円をベースとした。

その他適切な評価を行う上で参考となり得る情報

（中期目標）

職員による講師の担当、ＩＴの活用、開催場所の集約化など業務の効率化や自己収入の増加を図ること等により、自己収入比率について、中期目標期間の最後の事業年度において、３５％以上とすること。

（中期計画）

イ 効果を勘案しつつ、ＩＴを活用した全国統一の受講者管理システムの構築など、業務全般の見直しにより、業務の効率化を図る。

（年度計画）

イ 汎用ソフトを活用した受講管理及び受講通知に関するプログラムの作成と受講者データベースの入力作業を完了することにより、全国統一の受講者管理システムを構築し、現在、職員が手作業により処理している案内通知、受講者集計業務等のＩＴ化を行う。

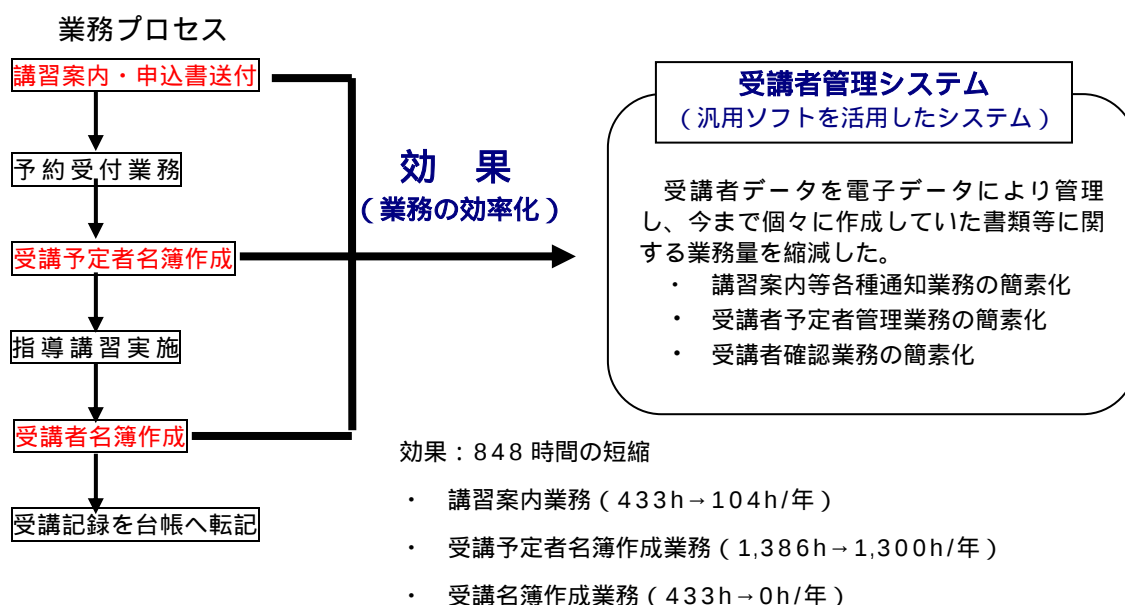
年度計画における目標設定の考え方

業務のＩＴ化による効率化を図るため、初年度（平成１５年度）は受講者管理システムの構築を行うこととした。

当該年度における取組み及び中期目標達成に向けた次年度以降の見通し

１）平成１５年度における取組み

手作業で行っていた受講者台帳作成、講習案内及び受講者集計の各業務の効率化を図るため、汎用ソフトを活用して全国統一の受講者管理システムのプログラムを作成して受講者データの入力作業を完了した。



2) 次年度以降の見通し

次年度(平成16年度)以降は、受講者管理システムを活用して業務の効率化を図るとともに、新たにインターネット予約システムを構築し、効果を勘案しつつ、段階的に運用を拡大することにより更なる効率化を目指す。

その他適切な評価を行う上で参考となり得る情報

（中期目標）

職員による講師の担当、ITの活用、開催場所の集約化など業務の効率化や自己収入の増加を図ること等により、自己収入比率について、中期目標期間の最後の事業年度において、35%以上とすること。

（中期計画）

ウ 受講者が少ない開催場所について、隣接県との共同講習を行う等により、中期目標期間中に10会場以上について集約化を行う。

（年度計画）

ウ 受講者が少ない開催場所を対象に、隣接県との共同講習を実施して2会場以上の集約化を行う。

年度計画における目標値設定の考え方

受講者が少ない開催場所についてサービス水準を考慮して段階的に集約化を図ることとし、初年度（平成15年度）は集約化計画（下記表）に基づき2会場以上の集約化を行うこととした。

講習会場集約化計画

年 度	集約化会場予定数
平成15年度	2会場以上
平成16年度	3会場以上
平成17年度	3会場以上
平成18年度	2会場以上

実 績 値

- 2会場の集約化を実施
- ・ 例年の北海道の滝川市文化センター（滝川市）と例年のホテルサンブラザー（岩見沢市）の2会場を美唄市市民会館（美唄市）の1会場に集約化
- ・ 江戸川総合文化センター（江戸川区）を集約化し、さわやか県民プラザ（柏市）にて共同講習を実施

	平成14年度開催実績			平成15年度開催実績		
	地 区	回数	経 費	地 区	回数	経 費
札幌主管 支所管内	滝川市（札幌主管）	1	181千円	美唄市（札幌主管）	2	368千円
	岩見沢市（札幌主管）	2	610千円			
東京主管 支所管内	江戸川区（東京主管）	1	55千円	柏市（千葉支所）	1	97千円
	柏市（千葉支所）	1	97千円			

実績値が目標に達しない場合には、その理由及び次年度以降の見通し

その他適切な評価を行う上で参考となり得る情報

（中期目標）

職員による講師の担当、ITの活用、開催場所の集約化など業務の効率化や自己収入の増加を図ること等により、自己収入比率について、中期目標期間の最後の事業年度において、35%以上とすること。

（中期計画）

エ 講習内容の充実や受講者・事業者の利便性向上等により、自己収入の増加を図る。

（年度計画）

エ 講習内容の充実や受講者・事業者の利便性向上等により、自己収入（平成15年度）を認可法人時の最終年度（平成14年度）より向上させる。

年度計画における目標設定の考え方

認可法人時の最終年度（平成14年度）より、向上させることとした。

当該年度における取組み及び中期目標達成に向けた次年度以降の見通し

1) 平成15年度における取組み

- 平成14年度より自己収入を23百万円向上させた。

年 度	講習回数		手数料収入
平成14年度	781回	約101千人	441百万円
平成15年度	818回	約104千人	464百万円

講習内容の充実

- ・ 全ての講習において、視聴覚機器を導入した講習の実施
- ・ 一般講習において、危険予知トレーニングシートを活用した講習の実施
- ・ 特別講習において、少人数受講者参加型のグループ討議を盛り込んだ講習の実施

利便性向上

- ・ 講習回数の増回の実施

その他

- ・ 受講の義務及び運行管理者受験資格の取得について、講習案内書での案内の実施

2) 次年度以降の見通し

引き続き、講習内容の充実や受講者・事業者の利便性の向上に努め、受講促進を図り、毎年度前年度より自己収入を増加させることを目指す。

その他適切な評価を行う上で参考となり得る情報

（中期目標）

職員による講師の担当、ITの活用、開催場所の集約化など業務の効率化や自己収入の増加を図ること等により、自己収入比率について、中期目標期間の最後の事業年度において、35%以上とすること。

（中期計画）

オ 以上の措置を講ずる等により、自己収入比率について、中期目標期間の最後の事業年度において、35%以上（認可法人時32.7%）に引き上げる。

（年度計画）

オ 以上の措置を講じることにより、自己収入比率（平成15年度）を認可法人時の最終年度（平成14年度）より向上させる。

年度計画における目標値設定の考え方

初年度（平成15年度）は、事業期間が6月であることから、認可法人時の最終年度（平成14年度）より向上させることとした。

実績値

- 平成14年度より、自己収入比率を0.5%向上させた。

（単位：百万円）

年 度	自己収入	費 用	自己収入比率
平成14年度	441	1,347	32.7%
平成15年度	464	1,396	33.2%

実績値が目標に達しない場合には、その理由及び次年度以降の見通し

その他適切な評価を行う上で参考となり得る情報

適性診断業務

(中期目標)

職員によるカウンセリングの実施、ITの活用による統計業務の合理化等業務の効率化や自己収入の増加を図ること等により、自己収入比率について、中期目標期間の最後の事業年度において、35%以上とすること。

(中期計画)

ア 専門委員（大学教授等）による職員の助言指導能力の育成を行うことにより、適性診断後のカウンセリングの業務を職員が実施できるように育成し、業務経費を削減する。

(年度計画)

ア 現在、専門委員（大学教授等）により実施している特別診断及び特定診断の助言指導を行う職員の育成並びに当該職員によるカウンセリング業務の実施を通じた経費削減を平成18年度末までに行うために、基礎的研修を20人に対して実施する。

年度計画における目標設定の考え方

通常業務を行いつつ、研修計画に基づき、専門委員（大学教授等）が実施しているカウンセリングと同等の助言指導能力を20人の職員に身につけさせることにより、専門委員（大学教授等）の行う診断の30%程度を職員が実施するため、初年度（平成15年度）は、基礎的研修を実施することとした。

年 度	研修項目	育成計画
平成15年度	基礎研修（交通心理学に関する知識の習得） ・交通心理学・・・事故の人的要因の分析、個人差と運転行動、運転と心身機能等 ・交通発達心理学・・・生涯教育としての交通安全教育 ・交通社会心理学・・・カーコミュニケーション ・交通安全の社会心理学・・・安全と社会組織、無事故ドライバーの研究	20人
平成16年度	応用研修（助言指導方法に関するノウハウの習得） 研修A（隔月1回、年間6回） ・適性診断専門委員の実施する特別診断に同席し、受診者及び運行管理者に対する助言指導方法及び診断票の作成に関して指導を受ける。 研修B（隔月1回、年間6回） ・職員が特別診断と同等の内容で実施した助言指導内容に基づき、適性診断専門委員から助言指導方法及び診断票作成に関して指導を受ける。	20人
平成17年度	実地研修（診断の実践） 研修C（毎月1回、年間12回） ・職員が特定診断と同等の内容で助言指導を実施する。その際、適性診断専門委員が同席し、診断終了後に助言指導方法及び診断票作成に関して指導を受ける。	20人
平成18年度	30%の診断を実施（480件×30%で経費削減見込額 4,104千円） 480件については、平成14年度実績327件が毎年度10%増した場合の平成18年度における見込み件数とした。	

当該年度における取組み及び中期目標達成に向けた次年度以降の見通し

1) 平成15年度における取組み

25人の者に対して基礎的研修を実施した。

当初原則として、全主管支所（沖縄支所を含む）各2人計20人を配置する計画で研修を実施することとしたが、特別診断等の受診件数が年々増加していることを勘案して、研修計画を見直し、5人増の25人に対して研修を実施した。

特別診断・特定診断 の受診件数の推移

年 度	平成14年度	平成15年度	伸び率
受診件数	327件	391件	119%

年 度	研修項目	育成計画
平成15年度	基礎研修	25人
平成16年度	応用研修	25人
平成17年度	実地研修	25人
平成18年度	30%の診断を実施（660件×30%で経費削減見込額 5,643千円） 660件については、平成15年度実績391件が毎年度19%増した場合の平成18年度における見込み件数とした。	

2) 次年度以降の見通し

次年度（平成16年度）以降は、見直し後の研修計画に基づき、引き続き、25人に対して応用研修、実地研修を実施し、職員の育成を終了して、平成18年度より業務経費の削減を目指す。

（中期目標）

職員によるカウンセリングの実施、ITの活用による統計業務の合理化等業務の効率化や自己収入の増加を図ること等により、自己収入比率について、中期目標期間の最後の事業年度において、35%以上とすること。

（中期計画）

イ 受付時点から全ての業務プロセスの見直しを実施し、効果を勘案しつつ、統計業務のオンライン化や業務のマニュアル化等を図り、業務全体の効率化を図る。

（年度計画）

イ 診断結果の統計業務のオンライン化を完了するとともに、業務のマニュアル化のための業務実態を分析する。

年度計画における目標設定の考え方

- 業務IT化による効率化を図るため、統計業務のオンライン化を行うこととした。
- 業務プロセスの見直しに基づき、効果的な業務マニュアル化を図ることとし、初年度（平成15年度）は、事業期間が6月であることから、業務プロセスの見直しのための業務実態の分析を行うこととした。

当該年度における取組み及び中期目標達成に向けた次年度以降の見通し

1) 平成15年度における取組み

- 統計業務について、集計作業の廃止、集計時間の短縮を実施するため、本部・支所間をオンライン化し、業務の効率化・合理化を図った。

業務プロセス

電話等にて受診日等の予約



概要説明・記入説明・診断実施



データ入力・集計、診断結果の出力



指導・助言



当日分の集計、データ送信

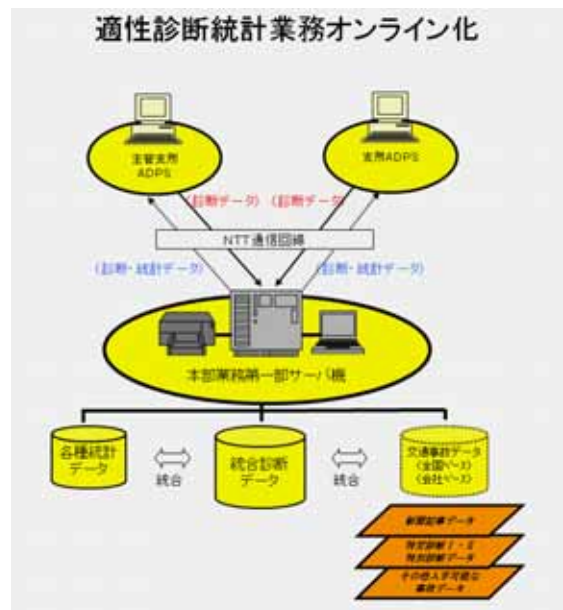


診断票の作成、発送

効果

業務の効率・省力化

- ・ 月末手作業集計の廃止
(2h/月×12月×50支所=1200h)
- ・ 情報提供の実施期間の短縮
(2ヶ月→即日・毎日)
- ・ 情報分析の高度化
(多岐にわたるクロス集計(地域別・業態別・年齢別)の出力可能)



- 現行の適性診断業務に関して、業務のマニュアル化を図るため、下記のとおり業務実態について分析を行った。

業務実態調査のまとめ

業 務 プ ロ セ ス	各種相談への対応	電話等にて受診日等の予約	・概要説明 ・記入説明 ・診断実施	データ入力・集計 診断結果の出力	指導・助言	当日分の集計 データ送信	診断票の作成・ 発送
業 務 項 目	・診断内容の説明 ・電話対応	・氏名、勤務先、希望日等の確認 ・予約表へ記載	・適性診断の概要説明 ・申込書への記入要領説明 ・ペーパー診断 ・機器診断 他	・診断結果のデータ入力 ・診断結果の出力	・専門家、専門知識を有する職員により実施	・パソコン等を操作してデータ集計・送信	・診断票の作成 ・発送業務
標 準 処 理 時 間	6分	4分	100-150分	30分	10-60分	30分	30分
業務の効率化に向けた問題点	・各種問合せがあり、職員により対応にばらつきがある。(業務品質のばらつき)	・個別に対応が必要なため、膨大な時間を要している	—	・データ入力は単純定型業務であり、職員が実施する必要性が低い	—	・アルバイトを活用した単純定型業務となっているため、一層の効率化を高める必要がある	・アルバイトを活用した単純定型業務となっているため、一層の効率化を高める必要がある
効率化に向けた改善事項	・問合せ内容、想定問答集等を作成し対応力を強化する	・一部インターネット予約	—	・業務内容を標準化して、アルバイトを活用する	—	・業務内容を標準化して、業務上のミスを提言させ、効率的な事務処理手順を作成する	・業務内容を標準化して、業務上のミスを提言させ、効率的な事務処理手順を作成する
効率化の方針	マニュアル化	インターネット化	—	マニュアル化	—	統計業務のオンライン化	マニュアル化

2) 次年度以降の見通し

引き続き、業務実態の分析を踏まえ、効果的な業務マニュアルを策定し、平成16年度以降段階的にインターネット予約を実施し、業務の効率化を目指す。

（中期目標）

職員によるカウンセリングの実施、ＩＴの活用による統計業務の合理化等業務の効率化や自己収入の増加を図ること等により、自己収入比率について、中期目標期間の最後の事業年度において、３５％以上とすること。

（中期計画）

ウ 診断内容の高度化や受診者・事業者の利便性向上等により、自己収入の増加を図る。

（年度計画）

ウ 診断内容の高度化や受診者・事業者の利便性向上により、自己収入（平成１５年度）を認可法人時の最終年度（平成１４年度）より向上させる。

年度計画における目標設定の考え方

自己収入を毎年度増加させるため、認可法人時の最終年度（平成１４年度）より向上させることとした。

当該年度における取組み及び中期目標達成に向けた次年度以降の見通し

１）平成１５年度における取組み

- 平成１４年度より、自己収入を１１９百万円向上させた。

年 度	受診者数	手 数 料 収 入
平成１４年度	約３２１千人	９１８百万円
平成１５年度	約３５０千人	１,０３７百万円

診断内容の高度化

- ・自動視野測定器の導入
- ・性格テスト・安全運転態度テストの助言内容の改良

事業者の利便性向上

- ・貸出し用自動診断機器の導入
- ・本部・支所間のオンライン化により診断結果の情報提供

２）次年度以降の見通し

引き続き、診断内容の高度化や貸出し用自動診断機器、自動視野測定器の設置を進め、一層の利用者利便の向上に努め、毎年度前年度より自己収入を増加させることを目指す。

その他適切な評価を行う上で参考となり得る情報

（中期目標）

職員によるカウンセリングの実施、ＩＴの活用による統計業務の合理化等業務の効率化や自己収入の増加を図ること等により、自己収入比率について、中期目標期間の最後の事業年度において、３５％以上とすること。

（中期計画）

エ 以上の措置を講ずる等により、自己収入比率について、中期目標期間の最後の事業年度において、３５％以上（認可法人時３０．１％）に引き上げる。

（年度計画）

エ 以上の措置を講じることにより、自己収入比率（平成１５年度）を認可法人時の最終年度（平成１４年度）より向上させる。

年度計画における目標値設定の考え方

初年度（平成１５年度）は、事業期間が６月であることから、認可法人時の最終年度（平成１４年度）より向上させることとした。

実 績 値

○平成１４年度より、自己収入比率を３．８％向上させた。

（単位：百万円）

年 度	自己収入	費 用	自己収入比率
平成１４年度	９１８	３,０４５	３０.１％
平成１５年度	１,０３７	３,０５８	３３.９％

実績値が目標に達しない場合には、その理由及び次年度以降の見通し

その他適切な評価を行う上で参考となり得る情報

重度後遺障害者に対する援護業務 (療護センター)

(中期目標)

ア 質の高い治療・看護を適正なコストで実施するため、医療に対する外部評価を行い、その内容を国民にわかりやすい形で情報提供すること。

(中期計画)

ア 医療水準・コスト水準等に関しタスクフォースにより外部評価を行い、その結果をホームページ等で公表する。

(年度計画)

ア 医療水準・コスト水準等に関しタスクフォースにより外部評価を行い、その結果をホームページ等で公表する。

年度計画における目標設定の考え方

中期計画と同様の目標とした。

当該年度における取組み及び中期目標達成に向けた次年度以降の見通し

1) 平成15年度における取組み

平成15年度の実績値について、タスクフォースによる外部評価を実施し、その結果をホームページで公表した。

タスクフォースによる外部評価結果

1. 運営経費の節減に対する取組み

運営経費については、平成15年4月から千葉療護センターを民間委託化したことにより、平成14年度に比して改善されており、また、今後の改善のための具体的な方策も定めていることから、運営経費の節減に向けた一定の努力は認められる。

療護センターは遷延性意識障害者に対する治療及び看護を行う特殊性から一般病院とは異なるものの、今後とも、外部委託費の縮減及び外部受託検査による増収等の運営経費の節減に向けた方策を着実に実施して、業務運営の効率化に取り組む必要がある。

2. サービス水準の向上に対する取組み

最新医療機器の導入や患者家族への支援、地域医療への貢献によりサービス水準の向上が図られており、これにより脱却患者数が増加傾向に推移している等、一定の効果は認められるが、今後、より細かな治療効果測定法の開発等サービス水準の向上に向けた取り組みを引き続き着実に実施していく必要がある。

2) 次年度以降の見通し

引き続き、医療水準・コスト水準等に関しタスクフォースにより外部評価を行い、その結果をホームページ等で公表する。

その他適切な評価を行う上で参考となり得る情報

（中期目標）

イ 受託検査の受入や経費節減等により、既存病床の運営経費について、中期目標期間の最後の事業年度において、認可法人時の最終年度（平成14年度）比で4%程度に相当する額を節減すること。

（中期計画）

イ 平成15年度より千葉療護センターの民間委託化を行い、全センターの業務の民間委託化を図ったところであるが、さらに民間委託している定型的・単純作業についての見直し等による経費節減や検査外来の増加により、既存病床の運営経費について、中期目標期間の最後の事業年度において、認可法人時の最終年度（平成14年度）比で4%程度に相当する額を節減する。

（年度計画）

イ 適切な医療水準を確保した適正な看護師の配置の見直し、外部委託を行っている定型的・単純作業における契約方法・内容の見直し並びに検査外来の増加に向けた実態把握及び施設の効率的な活用の方法の策定を行い、既存病床の運営経費（平成15年度）について、認可法人時の最終年度（平成14年度）より節減する。

年度計画における目標値設定の考え方

- 計画的に節減していくため、具体的な方策を策定することとした。
- 中期目標期間の最後の事業年度において、4%程度に相当する額を節減するために、初年度（平成15年度）は事業期間が6月であるため、認可法人時の最終年度（平成14年度）より節減することとした。

経費削減計画

年 度	計 画
平成15年度	平成14年度より節減・方策の策定
平成16年度	平成14年度の2%程度節減
平成17年度	平成14年度の3%程度節減
平成18年度	平成14年度の4%程度節減

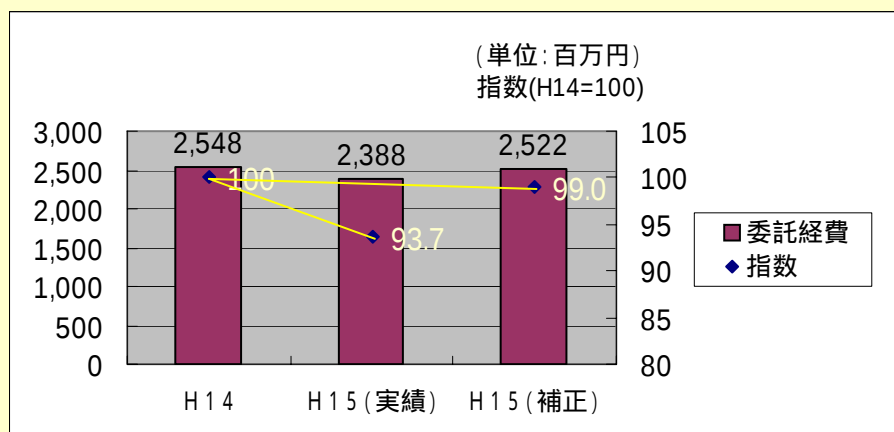
実績値

- 運営委託を行っている療護センターの経費分析を行い、運営経費の節減に向けた具体的な方策を策定した。

運営経費の節減に向けた方策

- (ア) 適切な医療水準を確保しつつ、看護師の配置数を段階的に削減する。
→ 平成14年度の看護比率1:1.4から平成18年度までに1:1.3にする。
- (イ) 建物管理業務、清掃業務、受付・警備業務の委託業務内容の見直しを行う。
→ 平成14年度の外部委託業務費を平成18年度までに10%以上節減する。
- (ウ) 地域の一般病院からの受託検査を推進し、受託検査収入の増加を図る。
→ 平成14年度7,076件の外部受託検査件数を毎年度9,000件以上にする。

- 策定した方策に従い、認可法人時の最終年度（平成14年度）より6%（補正值1%）の運営経費を節減した。



(単位: 百万円)

項目	平成14年度	平成15年度 (実績)	平成15年度 (補正)
収入	1,296	1,485	1,485
支出	3,844	3,873	4,007
委託費	2,548	2,388	2,522
節減率		6.28%	1.03%

注 平成15年度（補正）について、は看護師の採用状況等の要因により、実績経費が特別に低くなったことを考慮したもの

実績値が目標に達しない場合には、その理由及び次年度以降の見通し

その他適切な評価を行う上で参考となり得る情報

（介護料支給）

（中期目標）

介護料支給事務について、事務処理の見直し、ＩＴの活用等により、事務の効率化を図ること。

（中期計画）

介護料支給事務について、請求事務プロセスの見直し、支給額積算の電子データ化により、事務の処理期間の短縮化を図る。

（年度計画）

モデル支所において、現在職員が手作業により処理している支給額積算業務について、汎用ソフトを活用した電子データ化を試行的に実施する。

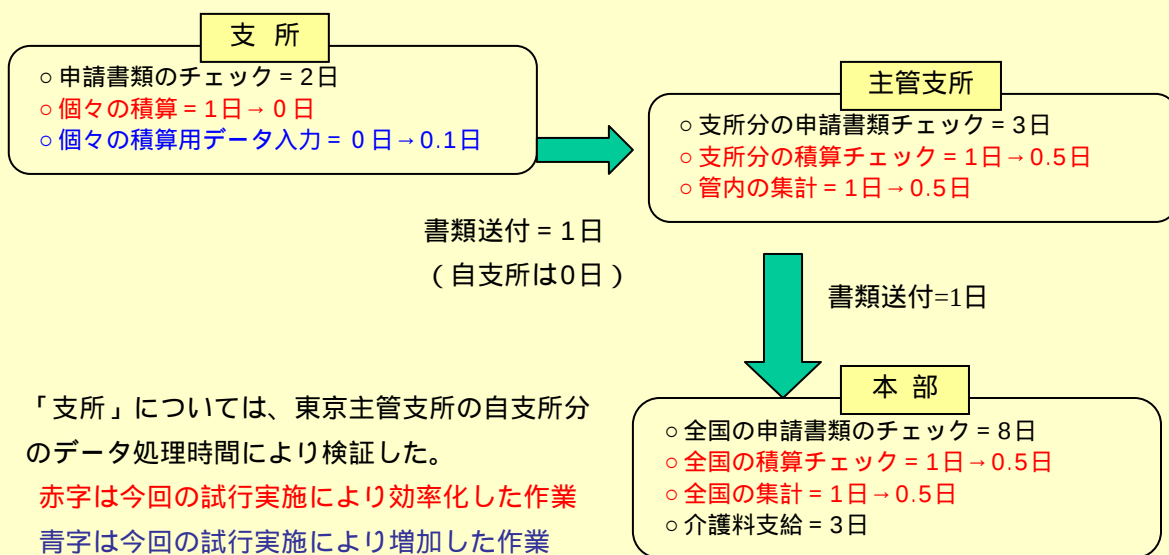
年度計画における目標設定の考え方

介護料支給の事務処理の見直し及びＩＴの活用等による事務の効率化に向けて、初年度（平成15年度）は、事業期間が6月であることから、モデル支所（東京主管支所）で支給額積算業務について電子データ化を試行的に実施することとした。

当該年度における取組み及び中期目標達成に向けた次年度以降の見通し

1）平成15年度における取組み

- 東京主管支所の平成16年3月支給時における自支所分の188件について支給額積算業務の電子データ化を試行的に実施した。



注 「支所」については、東京主管支所の自支所分のデータ処理時間により検証した。

赤字は今回の試行実施により効率化した作業

青字は今回の試行実施により増加した作業

については全国実施した場合に予測される日数

支給額積算業務の電子データ化

介護料支給事務について汎用ソフトを活用し、各種計算及び支給額の査定の処理時間を短縮するものである。

2) 次年度以降の見通し

次年度（平成16年度）以降は、電子データ化による処理時間の短縮効果を活用し業務プロセスの見直しを実施し、支所毎に行っていた支給額積算業務をすべて主管支所に集約化して、事務の処理期間の短縮化を図る。

その他適切な評価を行う上で参考となり得る情報

交通遺児等への支援業務

(中期目標)

ア 交通遺児等への貸付に関し、適切な債権管理をより効率的に行うとともに、債権回収率 90%以上を確保すること。

(中期計画)

ア 債権管理委員会により、債権管理方法の改善を行い、効果的、効率的な回収を図り、回収経費について、中期目標期間の最後の事業年度において、認可法人時の最終年度(平成14年度)比で20%程度に相当する額を削減しつつ、債権回収率90%以上確保する。

(年度計画)

ア 債権管理規程を策定し、効果的な債権回収を行うことにより、債権回収率90%以上を確保するとともに、債権回収のマニュアル化を行うことにより効率的な債権回収を実施し、債権回収経費(平成15年度)について、認可法人の最終年度(平成14年度)比で3%程度に相当する額を削減する。

年度計画における目標値設定の考え方

- 中期計画に基づき、債権管理方法の改善を図るため、債権管理規程の策定、債権回収のマニュアル化を行うこととした。
- 中期計画に基づき、債権管理規程の管理方法により効果的な管理を行い、債権回収率を毎年度90%以上確保することとした。
- 債権回収のマニュアル化による業務の効率化を図り、段階的に目標値を達成するため、初年度(平成15年度)は平成14年度比で3%程度に相当する額を削減することとした。

経費削減の目標値

年度別	平成15年度	平成16年度	平成17年度	平成18年度
削減率	3%	9%	15%	20%

実績値

- 債権回収率の実績

債権回収率

回収予定額(A)	回収額(B)	回収率(B÷A)
16,309百万円	14,717百万円	90.2%

回収予定額は、返済期限が到来した債権の総額(請求総額)であり、回収額は
このうち回収した総額(いずれも認可法人時に発生した金額を含む。)である。

○ 債権回収経費の削減実績

年間回収経費の削減率

平成14年度実績	平成15年度実績	削減額	削減率
283百万円	252百万円	31百万円	11.0%

平成15年度は年度計画で見込んだ削減額以上に債権管理に要する嘱託経費等の削減が図られたことを踏まえ、平成16年度以降は業務の効率化をさらに進めることとし、下表のとおり削減率を見込んだ。

年間回収経費の削減率

年度別	平成15年度	平成16年度	平成17年度	平成18年度
削減率	11%	14%	20%	25%

○ 債権管理規程の策定と効果的な債権管理の実施

- ・債権管理委員会において検討を行って、債権管理規程を策定した。
- ・債権管理規程においては、債権の適正な管理を図る目的から、状況に応じて債権を分類し、それぞれの管理方法を定めた。

○ 債権回収のマニュアル化

債権の効率的な回収を図るため、延滞等の問題が生じ又は生じる可能性のある債権について調査・把握することとし、状況に応じた回収方策を講じることとした。このため、個別債権の状況に応じて、統一的な債権回収が実施できる方法をマニュアル化した。

実績値が目標に達しない場合には、その理由及び次年度以降の見通し

その他適切な評価を行う上で参考となり得る情報

（中期目標）

イ 貸付資産等のリスク管理及び引当金の開示については、適切に実施すること。

（中期計画）

イ 債権管理委員会において適切な貸付債権の評価を実施するとともに、リスクに応じた適正な引当金を計上し、その結果についてホームページ等で公表する。

（年度計画）

イ 債権管理委員会において適切な貸付債権の評価を実施するとともに、リスクに応じた適正な引当金を計上し、その結果についてホームページ等で公表する。

年度計画における目標設定の考え方

中期計画と同様の目標とした。

当該年度における取組み及び中期目標達成に向けた次年度以降の見通し

1) 平成15年度における取組み

- 債権管理委員会において、貸付債権の評価について審議し、下表のとおり評価した。

貸付債権の評価（単位：百万円）			
債権の区分	債権残額	評価率	評価額
一般債権	12,304	99.5%	12,242
貸倒懸念債権	3,927	41.6%	1,634
破産更生債権	413	0%	0
合計	16,644	83.4%	13,876

貸付債権の適正な管理を図る目的から、債権管理上は独立行政法人会計基準に基づく上記区分よりさらに細分化して管理している。

- 貸付債権の評価に基づき、適正な引当金を計上し、その結果についてホームページで公表した。

貸 倒 引 当 金 (単位：百万円)

債権の区分	債権残額	引当率	貸倒引当金
一 般 債 権	12,304	0.5%	62
貸倒懸念債権	3,927	58.4%	2,293
破産更生債権	413	100.0%	413
合 計	16,644	16.6%	2,768

2) 次年度以降の見通し

- 引き続き、債権管理委員会において貸付債権の適切な評価を実施し、リスクに応じた適正な引当金を計上する。
- 引当金について、ホームページ等で公表する

その他適切な評価を行う上で参考となり得る情報

情報提供業務

（中期目標）

自動車アセスメントの実施に当たり、適切なコスト管理を行い、試験毎の1台当たりの試験実施費について、中期目標期間中に、削減すること。

（中期計画）

自動車アセスメントを適切なコストで実施していくため、試験実施方法の合理化等を図り、試験毎の1台当たりの試験実施費について、中期目標期間の最後の事業年度において、認可法人時の最終年度（平成14年度）比で4%程度に相当する額を削減する。

（年度計画）

自動車アセスメントを適切なコストで実施するため、試験準備のための試験機器等の精度の確認項目数の削減を行い、試験毎の1台当たりの試験実施費（平成15年度）について、認可法人の最終年度（平成14年度）比で1%程度に相当する額を削減する。

年度計画における目標値設定の考え方

試験毎の1台当たりの試験実施費について、中期目標期間の最後の事業年度において、4%程度に相当する額を削減するために、認可法人時の最終年度（平成14年度）比で毎年度1%ずつ削減することとした。

年度	削減実施内容		
	確認項目数の削減	データ処理の見直し	分析集計方法の見直し
平成15年度	全試験1%	-	-
平成16年度	全試験1%	-	-
平成17年度	-	全試験1%	-
平成18年度	-	-	全試験1%

実績値

各試験のコスト削減実績			（単位：万円）
（1台当たり）	平成14年度	平成15年度	削減率
フルラップ試験費	299	284	5.0%
側突試験費	285	277	2.8%
オフセット試験費	336	322	4.2%
チャイルドシート試験費	95	92	3.2%
ブレーキ試験費	117	117	次年度実施予定

衝突試験（フルラップ、オフセット、側突、チャイルドシート）について、試験準備のための試験機器等の確認項目数の見直しを行った。

試験準備確認項目数

	フルラップ		オフセット		側突		チャイルドシート	
	平成14年度	平成15年度	平成14年度	平成15年度	平成14年度	平成15年度	平成14年度	平成15年度
運転席	19	5	19	5	21	5	21	10
助手席	19	5	19	5	-	-		
計	38	10	38	10	21	5		
削減数	-	28	-	28	-	16	-	11

試験準備確認項目数の削減は、主に試験用ダミーの設定等に関する準備の項目数であり、試験測定項目数とは異なる。

実績値が目標に達しない場合には、その理由及び次年度以降の見通し

1) 実績値が目標値に達しなかった理由

年度当初の計画では、全試験を2年間で段階的に見直すこととしていたが、同一試験の見直しは集中的に行う方が効果的であるため、試験毎に見直しを行い、平成15年度は削減する項目が類似している衝突試験の見直しを実施したことから、ブレーキ試験は平成16年度に実施することとした。

2) 次年度以降の見通し

年 度	平成15年度	平成16年度	平成17年度	平成18年度
フルラップ	5.0%	5.0%	6.0%	7.0%
側突	2.8%	2.8%	3.8%	4.8%
オフセット	4.2%	4.2%	5.2%	6.2%
チャイルドシート	3.2%	3.2%	4.2%	5.2%
ブレーキ	次年度実施	2%以上	3.0%	4.0%

上記数値は平成14年度を基準にした増減値

その他適切な評価を行う上で参考となり得る情報

業務全般

（中期目標）

業務処理の改善等により業務運営の効率化を図ること。特に、一般管理費について、中期目標期間の最後の事業年度において、認可法人時の最終年度（平成14年度）比で10％程度に相当する額を削減する。

（中期計画）

業務プロセスの見直しを実施し、業務運営の効率化を図る。特に一般管理費について、より一層の業務運営の効率化を図ることにより、中期目標期間の最後の事業年度において、認可法人時の最終年度（平成14年度）比で10％程度に相当する額を削減する。

（年度計画）

業務プロセスの見直しを実施し、業務運営の効率化を図るとともに、一般管理費について、効率化に向けた組織体制及び給与体系の抜本的な見直しを含む経費節減のための方策を策定する。

年度計画における目標値設定の考え方

一般管理費について、中期目標期間の最後の事業年度において、認可法人時の最終年度（平成14年度）比で10％程度に相当する額を削減するために、その努力目標として、平成16年度以降については、中期計画中期予算設定ルール（P106参照）における一般管理費の効率化係数と同等の対前年度予算の3％を設定することとし、初年度（平成15年度）は事業期間が6月であるため、効率化に向けた組織体制の見直し等により、経費削減を行う方策を策定することとした。

経費削減計画

年 度	計 画
平成15年度	方策の策定
平成16年度	対前年度予算の3％削減
平成17年度	対前年度予算の3％削減
平成18年度	平成14年度予算の10％削減

実績値

- 経費節減のための方策を下記のとおり策定した。

区 分		事 項	削減予定
— 般 管 理 費	物件費	経費削減計画に基づき物件費の節約を進める。 ・全主管支所をオンラインで結んだ財務会計システムを導入するとともに、支払事務についてパソコンバンキングを導入する。 ・事務所借料の節減を図るため、貸主と借料の値下げの交渉にとり組む。 ・定期購読等の見直し、契約事務の積極的な情報の公開を行い、より一層の競争の誘発をさせる。	経費削減計画に基づき平成18年度において平成14年度の10%削減をする。
	人件費	経費削減計画に基づき人件費の節約を進める。 ・「マネージャー制導入のための検討委員会」の報告に基づき、15年度から本部の総務部及び経理部で試行的にマネージャー制を導入し、最終的には全支所にマネージャー制を導入する。 ・将来を見据えた計画的な人員削減等を実施する。 ・職員の若返り対策を実施する。 ・全役職員給与額の一律引下げを実施する。	

実績値が目標に達しない場合には、その理由及び次年度以降の見通し

その他適切な評価を行う上で参考となり得る情報