

新組織の発足に向けた業務改革の取組状況について（概要）

I. 国民サービスの向上

○ お客様の声に対応したサービスの改善

【取組】

- ①「長官への手紙・長官へのメール」の実施
【平成 16 年 10 月～】
- ②「国民の声報告体制」の整備
【平成 16 年 10 月～】
- ③定期的な「お客様満足度アンケート」の実施
【平成 17 年度～】

【実績】

- ① 手紙 406 件、メール 7,335 件（18 年 3 月末現在）
- ② 国民の声対応票作成 1,529 件（18 年 3 月末現在）
- ③ 平成 18 年 1 月調査結果：全体としての満足度
年金相談窓口 87% 総合相談窓口 82%

【実施状況】

○寄せられた具体的な御意見・御批判については、その対応状況を社会保険庁ホームページに定期的に公表するとともに、しっかりと業務改善につなげる取組を徹底

（例）

- ・年金保険料の無駄使いはやめるべき → 年金福祉施設等の整理合理化、調達委員会による調達案件の厳格な審査等
- ・年金相談の待ち時間を短くしてほしい → 夜間・休日の年金相談の実施、年金電話相談の充実
- ・年金の裁定請求書を送付してほしい → 年金支給年齢到達直前に裁定請求書を送付
- ・年金裁定の事務処理期間を明示してほしい → サービススタンダードの設定
- ・窓口の対応が悪い → 職員行動規範の策定 等