

# 4. 業務の有効性・効率性の確保

## (1) 取組方針

○業務の有効性・効率性の確保を図るため、適切な役割分担の下で、効果的・効率的な業務運営を行う体制を整備する。

### 【社会保険庁における取組】

#### ●業務の標準化

○全国統一の業務処理マニュアルを作成するとともに、各種届書の様式・添付書類の統一化を実施。(平成18年10月～)

#### ●運営評議会

○社会保険庁の事業運営や業務の実施方法等について、保険料拠出者や利用者の声を反映させ、その改善を図ることを目的として開催。

#### ●お客様の声の反映

○お客様の声を収集し、業務改善に反映させることを目的として「長官へのメール・手紙」、モニター制度、各種CS調査(お客様満足度アンケート、窓口実態調査)等を実施。

#### ●事業計画・実績評価

○厚生労働大臣が毎年度定める「達成すべき目標」に則って、毎年度の事業計画を作成。その実績を報告し、評価を実施。

### < 課題 >

・業務処理マニュアルの一層の精緻化。

・運営評議会の機能の充実。

・様々なお客様の声を収集するチャンネルの多様化と改善・現場(事務所等)主導のサービス改善の仕組みの導入。

・中期的視野に立った業務運営の計画・実施・評価・改善というPDCAサイクルの確立。

### 【日本年金機構における取組】

#### ●業務の品質管理の徹底

○業務方法、判断基準、指揮命令系統、責任・権限を明確にした業務処理マニュアルの精緻化を実施。

○機構本部に業務品質の管理等を担当する「品質管理部」を設置し、適時適切な見直しを行い、業務についての適正性を確保。

#### ●運営評議会の機能の充実

○日本年金機構法の規定に基づき、「被保険者、事業主、年金給付の受給権者その他の関係者の意見を機構の業務運営に反映させるため」の措置として、機構の理事長の諮問機関として運営評議会を設置。

#### ●お客様の声の反映

○窓口等でいただいたお客様の声を確実に本部に伝達する体制の構築と適切な業務運営への反映。

#### ●中期計画・年度計画の策定・実績評価

○日本年金機構法の規定に基づき、中期計画及び年度計画を策定し、これに基づく効果的・効率的な業務の実施。

○厚生労働大臣からの実績評価をその後の計画に適切に反映。

## (2) 業務の有効性・効率性の確保の仕組み

- 業務運営の改善について、組織横断的に審議を行う「サービス改善委員会」を設置
- 業務の標準化については、業務処理マニュアルに基づく業務執行を徹底するとともに、業務品質の管理等を担当する部署（品質管理部）を設置し、適時適切な業務の在り方の見直しを行い、マニュアルに適切に反映
- 運営評議会の設置や内外からの業務改善に関する意見・提案を一元的に受け付け、業務改善の企画を担当する部署（サービス推進部）を設置し、国民の意見を適切に業務運営に反映

