

新組織の発足に向けた業務改革（120項目）
の具体的な取組状況について

2006年4月24日

1. 国民サービスの向上 ～「行政サービスのトップランナー」を目指した取組を推進～

項目	実施時期	区分	取組状況(平成18年3月末現在)	参考データ
1-1 お客様の声に対応したサービスの改善				
1	①「長官への手紙・長官へのメール」の実施	16年10月～	着手済 ○平成16年10月から、より利用者の視点に立ったサービスを展開するため、社会保険庁ホームページ等において、社会保険庁や社会保険事務所における業務やサービスに対するご意見・ご提案を「長官へのメール」や「長官への手紙」として受け付ける仕組みを整備。 ○寄せられたご意見等への対応については、社会保険庁ホームページに定期的に公表。	(平成18年3月末現在) 長官への手紙 406件 長官へのメール 7,335件
2	②国民の声報告体制の整備	16年10月～	着手済 ○平成16年10月から、様々な経路で寄せられるご意見・ご批判を基に、サービスの改善・充実を図るため、「国民の声対応報告制度」を整備。社会保険事務所、地方社会保険事務局、社会保険業務センター及び本庁の窓口的苦情等対応責任者を設置するとともに、「国民の声対応票」を作成し、苦情処理の進捗状況を管理。 ○平成16年12月、「社会保険庁職員行動規範」の策定にあわせて、全職員に対し、苦情等への対応マニュアルとして、「接遇マニュアル」を配布。	(平成18年3月末現在) 国民の声対応票作成 1,529件
3	③社会保険庁ホームページの充実	16年10月～	着手済 ○社会保険庁ホームページのトップページに「社会保険庁の改革」のコーナーを設け、改革の進捗状況や社会保険新組織の実現に向けた有識者会議及び社会保険事業運営評議会等における議事内容を随時掲載。 ○平成16年12月、全ての地方社会保険事務局にホームページを開設し、管内の社会保険事務所等の案内とともに、出張相談、休日相談・相談時間延長のお知らせ及び社会保険事務所ごとの相談の混雑状況等を掲載。	

	項目	実施時期	区分	取組状況(平成18年3月末現在)	参考データ
4	④社会保険事務局へのサービス改善協議会の設置	17年7月～	着手済	<p>○平成17年7月、利用者等の意見を基に、地域の実情に即したサービスの提供を図るため、全国の地方社会保険事務局ごとに、学識経験者、マスコミ関係者、労働団体関係者、事業主、社会保険労務士等、サービス利用者及び保険料負担者の代表から成る「サービス改善協議会」を設置。</p> <p>○平成17年度は、各社会保険事務局において概ね3回開催され、社会保険庁改革の動向等について、広く地域の方々に情報提供を行うとともに、提供されるサービスに対する利用者等の意見を基に、サービスの改善・充実に向けた取組に関する意見交換を実施。</p>	
5	⑤定期的な「お客様満足度アンケート」の実施	17年度～	着手済	<p>○第1回調査(平成17年3月)の実施後、平成17年度から、全国の社会保険事務所への来訪者を対象として、7月及び1月の定期的な満足度調査(無記名方式、5段階評価)を実施。</p> <p>○平成17年度に実施した調査の集計結果については、社会保険庁ホームページに公表。</p>	<p>(平成18年1月調査) 配布枚数:51,255枚 回収枚数:44,181枚 回収率:86.2% 全体としての満足度: 年金相談窓口 87% 総合相談窓口等 82% (「やや満足」以上の回答者の割合)</p>
6	⑥民間調査機関による窓口サービス実態調査の実施	18年度～	—	<p>○「お客様満足度アンケート」調査の結果を客観的に評価するとともに、利用者から見た社会保険事務所等の窓口施設等の実態を把握するため、民間調査機関による窓口接遇状況等のサービスに関する実態調査について、平成18年度の実施に向け検討を行う。</p> <p>○なお、平成18年度は、原則として47社会保険事務所(各社会保険事務局管内の1事務所)を対象として実施する予定。</p>	

	項目	実施時期	区分	取組状況(平成18年3月末現在)	参考データ
7	⑦各種通知書等に関するモニター調査の実施	18年度～	—	○発送件数及び照会件数等の多いものから優先的に見直しを実施しているが、平成18年度から、消費生活アドバイザーなど第三者によるモニター制度を活用し、より利用者の視点に立った見直しを推進。	
8	⑧サービス向上を推進するための本庁の体制強化	18年度～	—	○平成18年度から、国民の皆様からのご意見・ご要望を事業運営に的確に反映させるための体制整備を予定。	