

	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
<b>VI. 意識改革の徹底</b>					
107	①内部改善提案制度の創設	16年10月～	着手済	<p>○平成16年10月、日々お客様に接し、サービスを行っている第一線の社会保険事務所職員等からの改善提案を促進し、内部からの改革を積極的に進めるため、「社会保険庁内部改善提案制度」を創設。</p> <p>○社会保険庁LANの全庁用掲示板に「改善提案等投稿コーナー」を開設し、サービス向上や業務改善に向けた提案の投稿を募集。特に優れた提案については、長官表彰として顕彰するとともに、全国的な共有化を推進。</p>	(平成18年3月末現在) 改善提案件数 1,261件
108	②職員行動規範の策定及び徹底	16年12月～	着手済	<p>○平成16年12月、職員が国民本位の行政サービスを遂行する意識を涵養するとともに、国家公務員としての倫理観を常に持つよう意識改革を図るため、</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①お客様第一</li> <li>②国民へのサービスの向上</li> <li>③安心と信頼</li> <li>④公平・公正</li> <li>⑤個人情報保護</li> <li>⑥法令遵守・公務員倫理</li> <li>⑦コスト意識</li> </ul> <p>に関する「社会保険庁職員行動規範」を策定。</p> <p>○併せて、「窓口接遇マナー3箇条」、「電話接遇マナー3箇条」、「サービス3箇条」を策定し、各職場において、お客様から見える場所に掲示し、その実施を徹底。</p>	
109	③能力主義・実績主義に立った新たな人事評価制度の導入	<p>17年10月～ 一定職以上を対象に試行を実施</p> <p>18年度～ 一定職以上を対象に本格実施</p> <p>19年度～ 全職員を対象に本格実施</p>	着手済	<p>○新人事評価制度については、平成17年10月より、全国8ブロックで本庁主催の研修を実施の上、社会保険事務所課長を含む一定職以上の職員を対象に、制度の本格実施に向けた試行を実施。</p> <p>○試行の結果を踏まえ、本庁幹部職員及びブロック担当事務局長を構成員とする「人事評価制度運営会議」を平成18年3月27日に開催し、18年4月から一定職以上の職員を対象とした本格実施及びその他職員を対象とした試行を実施。</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
110	④社会保険事務局・事務所グランプリの実施	17年6月～	着手済	<p>○平成17年6月から、各地方社会保険事務局及び社会保険事務所の業務運営の積極的な取組を促進し、社会保険事業の推進・向上を図り、切磋琢磨を促すため、「社会保険事務局・事務所グランプリ」を実施。</p> <p>○社会保険庁LANシステムの掲示板に主要な事業実績を定期的に公表するとともに、国民年金部門、健康保険・厚生年金保険部門、サービススタンダード部門の実績評価を行い、平成17年度の実績に関する長官表彰については、平成18年7月に実施予定。</p>	<p>(事業実績掲示板 掲載事項)</p> <p>①適用処理状況に関するもの ・健保・厚年の事業所調査に係る実施状況、適用促進実施状況</p> <p>②徴収状況に関するもの ・健保・厚年の保険料収納率、差押状況 ・国年の行動目標進捗状況、強制徴収の実施状況</p> <p>③サービススタンダードに関するもの ・老齢基礎年金等の裁定請求に係る平均処理日数等 ・傷病手当金、出産手当金等の支給申請に係る平均処理日数等</p>
111	⑤本庁と地方庁の人事交流の拡大	17年4月～	着手済	<p>○本庁と地方庁との人事交流については、平成17年度の人事異動において、出向先社会保険事務局数を38事務局(161人)を47事務局(184人)に拡大する一方、地方庁職員の本庁配置数を32人(23事務局)を76人(39事務局)に拡大し、全社会保険事務局との人事交流を推進。</p>	
112	⑥地方職員の本庁ポストへの登用拡大	17年10月～	着手済	<p>○地方庁職員の本庁主要ポストへの登用拡大に関し、平成17年10月の人事異動においては、2名の登用を実施。</p>	
113	⑦職員研修の体系及びカリキュラムの抜本的な見直し	17年度～	着手済	<p>○平成16年11月から、優れたノウハウを持つ民間の講師を活用した実践的な接遇研修を実施するとともに、高度な専門知識の習得やマネジメント能力の強化等を図るため、研修体系及びカリキュラムの見直しを実施。</p> <p>○平成17年9月から、社会保険大学の職員研修における事例研究の成果を社会保険庁LANに掲載することにより、業務改善等に資する情報の共有化を図っている。</p> <p>○さらに、外部有識者の参画による「社会保険研修向上研究会」(第1回会合平成18年2月7日開催)の御議論を踏まえ、引き続き、職員研修の見直し、充実を図ることとしている。</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
114	⑧集合研修への参加が困難な職員を対象とした通信研修の実施	17年度～	着手済	<p>○平成18年1月から、国民年金保険料の収納業務に係る通信研修を実施し、担当職員の実務的な業務知識等のレベルアップを図るとともに、大学校研修への参加が困難な者の受講機会を確保することとしている。</p> <p>○平成18年度からは、年金相談業務についても、同様に通信研修を実施予定。</p>	
115	⑨年金相談等の一定の業務に携わる職員を対象とした通信研修の段階的な実施	18年度～	—		