

### Ⅲ. 新たな業務改革の在り方

#### 1. 国民サービスの向上

##### (1) お客様の声に対応したサービスの改善

###### (到達目標)

- お客様の声に対応したサービス改善を継続的に推進する仕組みを整備し、高い満足度を得られるサービスを実現する。

###### (これまでの取組)

- お客様のニーズを的確に把握し、ニーズに応じたサービスを提供するため、以下の取組を開始。
  - ・ 「長官へのメール・長官への手紙」、「国民の声対応報告制度」によるお客様の意見・要望の把握(平成16年10月～)。
  - ・ お客様の声を踏まえたサービスの向上を推進するため、サービス推進課を新設(平成17年1月)。
  - ・ 全国の社会保険事務所等において窓口サービスの満足度アンケートを実施(平成17年3月)。
  - ・ 地域に根付いたサービスの改善を推進するため、地方社会保険事務局ごとにサービス改善協議会を設置(平成17年7月～)。

###### (今後の取組)

- 以下の取組を実施し、具体的なサービス改善を継続的に実現。
  - ・ 全国の社会保険事務所の窓口サービスについて「お客様満足度アンケート」を年2回(7月、1月)定期的に変更し、結果を社会保険庁ホームページに公表【平成17年度～】。
  - ・ 併せて、サービスの提供状況を客観的に評価するため、新たに民間の調査機関による窓口サービス実態調査を定期的に変更【平成18年度～】。
  - ・ すべての通知書等を利用者の目線でわかりやすいものに改善するため、新たに受給者、被保険者等によるモニター調査を実施【平成18年度～】。
  - ・ サービス向上を推進するための本庁の体制を整備【平成18年度～】。