

○ 業務改革

- ・ これまでの事業運営に対する批判・指摘の一つひとつをしっかりと受け止め、速やかに変えるべく、「緊急対応プログラム」(16年11月)及び「業務改革プログラム」(17年9月)に基づき、各般にわたる業務改革の取組を実施。

○ 職員の意識改革

- ・ 職場における自らの責任と役割を自覚しつつ、主体的に業務改善に取り組む人材の育成を図るとともに、能力・実績を正しく評価する仕組みを構築。

業務改革

取組例

サービスの向上

- お客様の声に対応するための「長官への手紙・メール」の実施及び「国民の声報告体制」の整備(16年10月～)
- 窓口サービスに関する「お客様満足度アンケート」の定期的な実施・公表(17年度～)
- お客様の目線に立った通知書等の見直し(16年度～)
- 「サービススタンダード」の設定・徹底(17年4月～)

予算執行の無駄の排除

- 「調達委員会」を設置し、調達案件を厳格に審査し、予算執行の透明性を確保(16年10月～)
- 独立行政法人「年金・健康保険福祉施設整理機構」を設立し、福祉施設等を整理合理化(17年10月～)

個人情報保護の徹底

- 職員毎のカード番号固定化(16年7月)及び本人識別のためのパスワードの登録(16年10月)
- 職員による被保険者記録へのアクセスの監視体制の整備(17年3月～)
- 全職員を対象とした個人情報保護研修の実施(16年度～)

適正な事務処理の確保

- 全国統一的な「業務処理マニュアル」の策定・徹底(18年10月～)
- 法令遵守委員会の設置(16年10月～)及び機能強化(18年6月～)
- 健保・厚年の未適用事業所に対する重点加入指導及び職権適用の順次拡大(17年度～)

職員の意識改革

取組例

○内部からの改革を推進するため、第一線職員等からの業務改善提案制度を創設（16年10月～）

○利用者本位のサービス及び公務員倫理の徹底等を図る観点から、「職員行動規範」の策定
（16年12月～）

○民間企業的な能力主義・実績主義に立った社会保険庁独自の「人事評価制度」を他省庁に先行して実施
【17年10月～】管理職等に試行
【18年4月～】管理職等に本格実施、他の職員に試行
【19年4月～】全職員に本格実施

○民間企業経験者の社会保険事務所長への起用
（19年4月配属予定；4名）

○社会保険庁をどのように変えていくかを明らかにするため、「社会保険庁は変わります宣言」（16年11月）及び「社会保険庁は変わります宣言（part2）」（17年6月）を公表

○事務局・事務所ごとの年間の事業実績を評価し、高い実績を挙げたものについて長官表彰を行う「社会保険事務局・事務所グランプリ」を実施
（17年6月～）

○現場発の改革の歩みを再び開始するため、全職員参加による「改革リスタート・プロジェクト」を開始（18年8月～）
・「わたしのリスタートプラン」提出
・「長官と本音で語ろう」トーキング
・「全職員対話キャンペーン」
・「改革リスタートプラン」策定 等