

(3) 具体的な取組内容

①業務の品質管理の徹底

業務処理マニュアルの整備

- 業務処理マニュアルについて、一層の精緻化を進めるとともに、通知等との統合を行い、業務処理の指導に関する文書について一覧性を確保。
- 業務処理マニュアルのより一層の精緻化に当たっては、
 - ①業務方法や判断基準を明確化し、曖昧な部分を極力なくす。
 - ②業務に関する指揮命令系統や、責任と権限について明確化する。
 - ③相互牽制・チェックが働き、問題の放置や不適正な処理を防げる業務フローを構築する。
 - ④業務の有効性を高めるとともに、法令や現場実務に照らした業務の簡素化を進め、業務の効率性を高める。

チェック機能の整備

- マニュアルに従った業務執行について、現場におけるセルフチェックの仕組みを設け、また監査において実施。

現場からの意見の業務処理マニュアルへの反映

- 業務執行に関する現場からの疑義や意見、また、発生した問題事案等について迅速・確実に対応し、業務方法へ反映させることを徹底する。

②運営評議会の機能の充実

○目的・役割

- ・ 機構法第28条を踏まえ、「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設置。
- ・ 機構の理事長に対し、機構の業務運営の在り方について、国民（制度加入者・保険料拠出者・サービス受給者等）の視点に立った意見を述べ、機構の意思決定をサポートする。

※ 機構の最高意思決定機関は理事会であるが、その意思決定に当たり、理事会は、国民本位の業務運営を実現するため、運営評議会の意見を積極的に聴き、これらを適切に反映することにより、国民本位の業務運営の実現を目指す。

○権限・機能

- ・ 機構の理事長は、機構の中期計画及び年度計画の作成について、あらかじめ運営評議会の意見を聴くものとするほか、理事長が必要と判断する業務運営上の重要事項について、運営評議会の意見を聴くものとする。
- ・ 機構の理事長の求めの有無にかかわらず、幅広く改善意見（国に対する制度改善等を含む）を提案することができる。
- ・ 機構の理事長に対し、機構の業務運営の状況や提案した改善意見に対する対応状況について、報告を求めることができる。
- ・ 機構の理事長は、運営評議会からの国に対する制度改善等の提案について、国に対し、報告を行うものとする。

○委員の委嘱（人選）

- ・ 機構の理事長の諮問機関であることから、理事長が委員を委嘱。
- ・ 具体的な人選については、理事長により判断されることとなるが、関係者の意見を機構の業務運営に反映させるという目的を達成するため、より実践的な議論を行っていただくという視点を重視した人選を行う。そのための手法の一つとして、例えば一部の委員については、公募とすることなども含め、その在り方については柔軟な検討を行う。

○開催・運営

- ・ 定期的（3か月に1回程度）に開催（この他、必要に応じ開催）。
- ・ 事業計画全般の審議などの他、個別テーマについて審議（個別テーマの設定については、理事長の求めによるものの他、委員からの提案に基づき設定）。
- ・ お客様アンケート調査結果など具体的な検討に資する資料を積極的に提供。
- ・ 必要に応じ、外部専門家や（機構が委嘱する）お客様モニターなどからのヒアリングを実施。

③お客様の声の反映

○日本年金機構の発足に当たっては、「国民の信頼回復」が急務であり、機構法に定める基本理念の趣旨に則ったサービス改善に向けた組織体制の整備や取組の充実を図る。

○その具体化に当たっては、基本計画（平成20年7月29日閣議決定）においても、「国民の信頼回復といった観点から、国民サービスの向上や情報公開に向けた取組をより一層充実させる」こと、「国民のニーズの的確な把握と、そのニーズが業務運営に直接反映される仕組みを確立する」ことなどが求められていることを踏まえ、以下の点を目標とすべき改革の基本的な柱として、様々な取組を進め、PDCAサイクルの中で不断の改善努力を続ける。

①現場（事務所等）主導のサービス改善の仕組みを導入

▶お客様の声を事務所から直接本部へ伝達・お客様の声データベースの構築

事務所から直接届いたお客様の声を把握・分析するとともに、重要案件の対応状況を進捗管理するためのデータベースの構築について検討。

▶お客様モニター会議

現在本庁で行っている通知書等についてのモニター会議に加え、業務全般について、お客様と直接接する年金事務所におけるお客様モニター会議の導入を検討。

②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

▶お客様満足度アンケート

現在は、年2回の窓口調査のみだが、書式やサービス等について、定期的かつ継続的にお客様の声を聴くため、ねんきん定期便やターンアラウンド方式の裁定請求書送付のタイミングで実施することも検討。

▶窓口実態調査（覆面調査）

調査の客観性を確保し、実証的な絶対評価とするため、客観的な評価基準について検討。その際には、窓口対応者のみならず、電話対応等の調査も含め、評価対象についても検討。

③お客様の声とその反映状況の情報公開（年度の事業報告における分かりやすい情報提供）

▶お客様から寄せられた声とその業務への反映状況等について、年度の事業報告書（アニュアルレポート）において、分かりやすく情報提供を行うことを検討。

(参考)

長官へのメール及び手紙の受付件数とその対応について

1. 長官へのメール

(単位:件、各項目の()内は、合計に対する割合。)

区 分	平成16年度 (10月～3月)	平成17年度	平成18年度	平成19年度	平成20年度 (4月～8月)	計
①長官への励まし	23 (0.7)	3 (0.1)	38 (0.7)	68 (0.7)	21 (0.8)	153 (0.6)
②具体的な提案	476 (13.5)	16 (0.4)	10 (0.2)	17 (0.2)	9 (0.3)	528 (2.1)
③具体的な批判	1,814 (51.5)	1,822 (47.7)	4,913 (89.4)	9,030 (95.4)	2,486 (94.9)	20,065 (80.5)
ア. サービス内容について	334 (9.5)	392 (10.3)	884 (16.1)	1,371 (14.5)	133 (5.1)	3,114 (12.5)
イ. 顧客対応について	151 (4.3)	81 (2.1)	421 (7.7)	493 (5.2)	195 (7.4)	1,341 (5.4)
ウ. 制度について	222 (6.3)	332 (8.7)	517 (9.4)	747 (7.9)	244 (9.3)	2,062 (8.3)
エ. その他	1,107 (31.5)	1,017 (26.7)	3,091 (56.2)	6,419 (67.8)	1,914 (73.1)	13,548 (54.4)
④個別ケースの問い合わせ等	684 (19.4)	1,745 (45.7)	320 (5.8)	122 (1.3)	49 (1.9)	2,920 (11.7)
⑤その他のお叱り	522 (14.8)	230 (6.0)	217 (3.9)	228 (2.4)	54 (2.1)	1,251 (5.0)
合 計	3,519 (100.0)	3,816 (100.0)	5,498 (100.0)	9,465 (100.0)	2,619 (100.0)	24,917 (100.0)

2. 長官への手紙

(単位:件、各項目の()内は、合計に対する割合。)

区 分	平成16年度 (10月～3月)	平成17年度	平成18年度	平成19年度	平成20年度 (4月～8月)	計
①長官への励まし	2 (1.4)	28 (10.6)	9 (2.4)	3 (0.8)	0 (0.0)	42 (3.4)
②具体的な提案	22 (15.5)	2 (0.8)	3 (0.8)	2 (0.6)	1 (1.0)	30 (2.4)
③具体的な批判	70 (49.3)	50 (18.9)	343 (91.2)	336 (95.2)	93 (95.9)	892 (72.4)
ア. サービス内容について	9 (6.3)	5 (1.9)	19 (5.1)	7 (2.0)	2 (2.1)	42 (3.4)
イ. 顧客対応について	1 (0.7)	1 (0.4)	26 (6.9)	11 (3.1)	2 (2.1)	41 (3.3)
ウ. 制度について	22 (15.5)	5 (1.9)	36 (9.6)	43 (12.2)	11 (11.3)	117 (9.5)
エ. その他	38 (26.8)	39 (14.8)	262 (69.7)	275 (77.9)	78 (80.4)	692 (56.2)
④個別ケースの問い合わせ等	33 (23.2)	170 (64.4)	15 (4.0)	7 (2.0)	2 (2.1)	227 (18.4)
⑤その他のお叱り	15 (10.6)	14 (5.3)	6 (1.6)	5 (1.4)	1 (1.0)	41 (3.3)
合 計	142 (100.0)	264 (100.0)	376 (100.0)	353 (100.0)	97 (100.0)	1,232 (100.0)

3. 対応

- 長官へのメールについてはサービス推進課より、長官への手紙については総務課より、担当部署、事務局に対して情報提供し、内容に応じた必要な対応を行うとともに、回答が必要な場合には回答するよう依頼している。
- 主なご意見・アイデアについては、社会保険庁ホームページにおいて社会保険庁からの回答を掲示している。なお、現在、4月中に更新できるよう作業中。