

6-②情報の適切な管理・活用（情報の伝達）

（1）取組方針

○職務執行に係る情報を適切に伝達・共有・活用する体制を整備する。

【社会保険庁における取組】

< 課題 >

【日本年金機構における取組】

●基本ルールの策定

- 情報の伝達・共有・対応方法等の基本ルールを定めた「業務執行ルール」を策定し、職員行動規範においてその厳守を徹底
- 事件・事故及び事務処理誤りの対応ルールを策定

●問題事案や業務改善に資する情報の把握及び対応

- 「法令違反通報制度」「事件・事故及び事務処理誤り報告」等による問題事案の把握及び対応
- 「長官へのメール・手紙」「国民の声対応報告制度」「お客様満足度アンケート」等によるお客様のご意見や改善提案等の把握及び対応
- 「内部改善提案制度」による現場からの業務改善提案の把握及び対応

●庁LANを活用した情報の共有

- 報告ルールの周知・徹底
- 報告及び処理ルールの明確化
- 情報の的確な把握と把握された情報に基づく適正・効果的・効率的な業務執行

●情報の伝達に係る基本ルールの策定

- 報告の対象となる情報の明確化
- 情報の伝達ルート、伝達方法、処理ルールの明確化
- 探知から伝達までの判断の権限者・責任者の明確化
- 情報の活用結果が適切にフィードバックされる仕組みの構築

●様々な情報を収集するチャンネルの多様化と改善

- 運営評議会・お客様モニター会議の設置・運営
- リスクアセスメント調査の実施

●役職員間で情報を共有するための体制整備

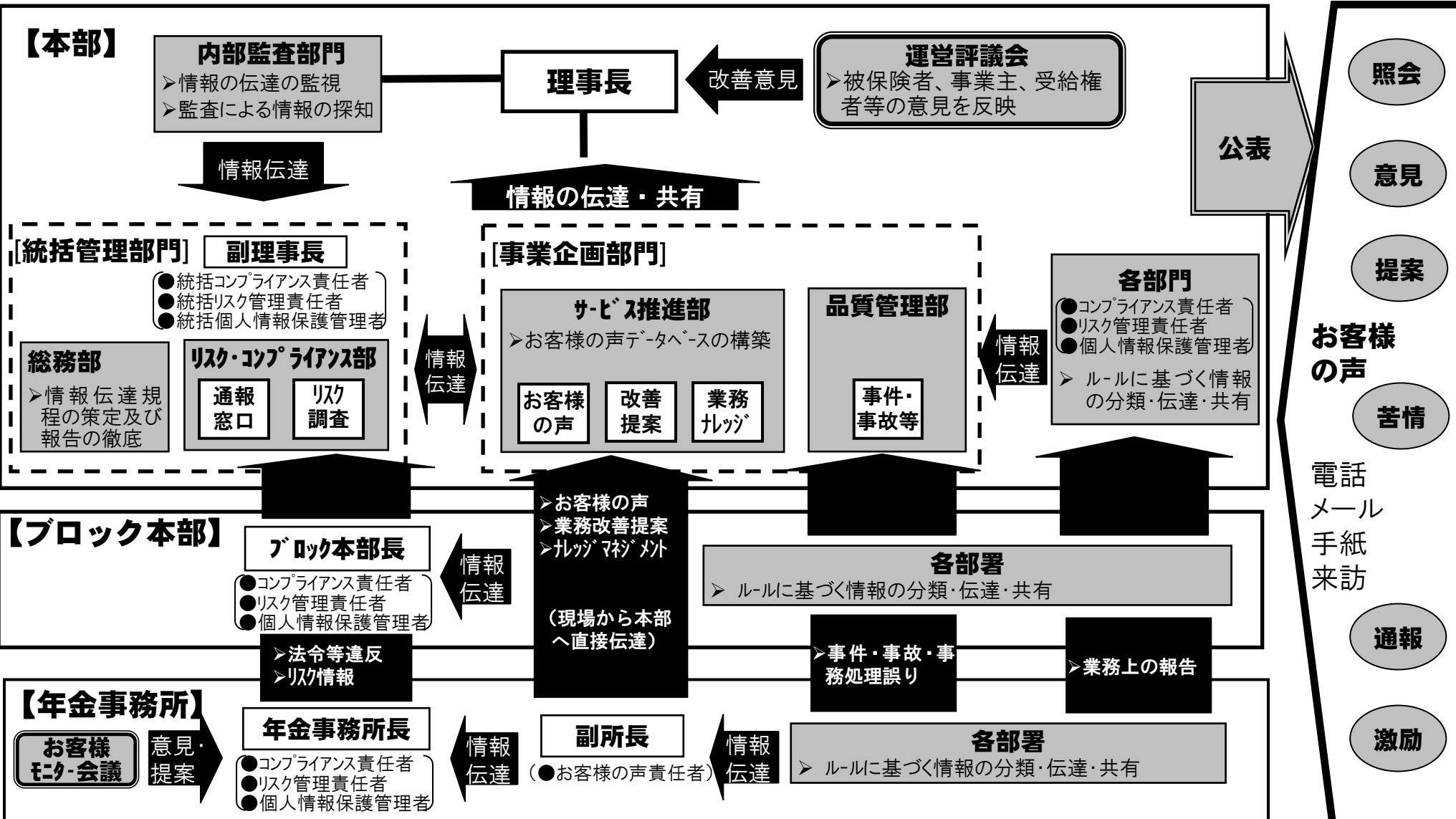
- お客様の声データベースの構築

●業務運営や組織に関する情報を広く適切に公表

- お客様の声とその反映状況の情報公開

(2) 情報の適切な管理・活用（情報の伝達）の仕組み

- 情報伝達規程を策定し、規程に基づく情報の伝達を徹底
- お客様の声データベース等各種データベースの構築やLANシステムの活用等による職務執行に係る情報を共有するための体制整備
- 業務運営や組織に関する情報を適切に公表



(3) 具体的な取組内容

- 「情報伝達規程」を策定し、機構における情報の伝達に係る基本ルールを明確化
- 情報の種類・内容に応じて、個別規程等により当該情報の処理ルールを明確化

1. 情報の分類

- 報告対象とする情報を明確に規定するとともに、報告に係る権限者を明確化

2. 情報の伝達・共有

- 情報に応じて担当部署（責任者）を明確化

- コンプライアンス問題事案・リスク情報については、リスク・コンプライアンス部で一元的に把握
- お客様の声・改善提案については、サービス推進部で一元的に把握

- 情報の伝達ルート及び伝達方法を明確化

- お客様の声や改善提案については、現場から本部へ直接伝達
- 担当部署から関連する部署へ確実に伝達される仕組みの構築
(お客様からの苦情に法令違反の疑いがある場合のサービス推進部からリスク・コンプライアンス部への伝達など)
- 重要性・緊急性に応じた報告ルールを規定
- 情報に応じた迅速かつ効率的な伝達方法を整理(LANの活用など)

- 役職員間で情報を共有するための体制を整備

- お客様の声データベースの構築

3. 情報の活用

- 探知・収集した情報の処理ルールを明確化

- 情報に応じて処理ルール(担当部署や責任者)を明確化、処理状況を定期的にチェックする仕組みを構築
- 改善提案における採否の結果など、伝達された情報が適切にフィードバックされる仕組みを構築
- お客様の声とその反映状況の情報公開