

サービス改善・業務改善への取組について

平成22年4月23日
日本年金機構

< I : 来訪者への情報提供 >

<p>○来訪者への案内の向上 (見やすい案内、導線、案内員の腕章等)</p>	<p>サービス推進部 年金相談部</p>	<p>○相談窓口等における案内表示の見やすさ、混雑時における導線の確保、案内員の腕章の有無等について、各部署において確認することを目的としたチェックリストを策定する。〔4月中にチェックリスト案の策定、5月にモデル実施、6月にモデル実施の結果を踏まえた意見集約を図り、全国実施〕</p> <p>○案内員の腕章については、4月16日に指示・依頼文書を発出済み。</p>
<p>○掲示物の統一化・大版化</p>	<p>サービス推進部 年金相談部</p>	<p>○年金事務所における掲示物のサイズ、掲示場所について、各事務所において統一的な取扱いとなるように、指示・依頼文書を発出予定。〔5月中〕</p> <p>○「お客様へのお約束10か条」については、A1サイズのポスターを作成し、各年金事務所及びブロック本部に配付予定。〔4月下旬～5月上旬〕</p>

< II : お客様サービスの向上 >

<p>○年金事務所等におけるサービスリーダーの設置及びチェックリストの作成</p>	<p>サービス推進部</p>	<p>○各部署における「お客様の声責任者」(年金事務所の副所長、ブロック本部の相談・給付支援部長等)を各部署のサービスリーダー(仮称)として指定し、各事務所の副所長が、本部が作成するサービス関連項目のチェックリストに基づき、事務所内をチェックする。〔4月中にチェックリスト案の策定、5月にモデル実施、6月にモデル実施の結果を踏まえた意見集約を図り、全国実施〕</p>
<p>○サービス巡回指導の実施</p>	<p>サービス推進部</p>	<p>○ブロック本部の職員の中からサービス巡回指導員(仮称)を指定し、管内の事務所のサービス実施項目をチェックする。(サービスリーダーの設置と併せて実施)</p>
<p>○年金事務所等におけるサービスコンテストの実施</p>	<p>サービス推進部</p>	<p>○各年金事務所長から、事務所におけるサービス改善の取組内容について、自由応募形式のコンテストを企画・実施。提出された取組については、機構内において評価(優秀事例は表彰)を行い、全国展開を図る。〔4月に実施内容の企画、5月に応募開始、6月にコンテスト実施予定〕</p>

<p>○サービス向上のための研修</p>	<p>研修部</p>	<p>○本部及びブロック本部のサービス担当者に民間のサービスについての研修を受けさせ、そのノウハウを各年金事務所のサービス改善に活用することを検討。</p> <p>○各ブロック本部、年金事務所に人材育成推進者等を設置し、接遇を含む法令遵守、倫理、個人情報保護等について研修を実施。併せて、人材育成推進者等による職場内研修を実施。なお、実施に当たっては、民間企業からの講師を活用することも検討。</p>
----------------------	------------	--

<Ⅲ:わかりやすい文書づくり>

<p>○わかりやすい文書の見直し</p>	<p>サービス推進部 事業担当各部</p>	<p>○日本年金機構がお客様向けに作成・発送する通知書等の文書類について、お客様目線でよりわかりやすいものに改善するため、機構本部内において「お客様向け文書審査チーム」を立ち上げた(1月26日)。</p> <p>○「振込通知書」等の見直しを実施している。今後も新たに発行するお客様向け文書を審査するとともに、既存文書についても順次見直しを進める。</p> <p>○高齢者、主婦、学生など一般の方にご参加いただく「お客様向け文書モニター会議」を開催(4月12日)。今後も定期的を開催し、わかりやすいお客様向け文書の見直しを行う。</p>
----------------------	---------------------------	---

<Ⅳ:お客様の声の集約と改善への取組み>

<p>○お客様の声に基づく改善の取組</p>	<p>サービス推進部</p>	<p>○全国の事務所等で対応したお客様の声への対応状況については、日次で事務所等から本部への報告を求めており、ご意見箱に寄せられたお客様の声への対応状況についても同様に、アンケート用紙と併せて本部への報告を求めている。これらお客様の声の内容については、月次で本部で実施しているサービス改善委員会へ報告している。〔1月から実施〕</p> <p>○こうしたお客様の声に基づいて、逐次、関係部署への情報提供や改善指示（ホームページの充実、保険証交付の迅速化など）を行っているが、今後、一定期間でお客様の声の内容について改善・検討事項を抽出し、その結果を取りまとめることを検討。〔アニュアルレポートへ掲載〕</p>
<p>○お客様満足度アンケートの実施</p>	<p>サービス推進部</p>	<p>○恒常的に実施するご意見箱への投書とは別に、「お客様満足度アンケート」を各事務所において3月中に一週間実施。〔集計及び分析後、5月末から6月上旬を目途に取りまとめ公表〕</p>
<p>○年金が回復されたお客様のご意見をお聞きする場</p>	<p>サービス推進部 年金局</p>	<p>○年金記録の訂正により、年金額が回復されたお客様にお越しいただき、年金の回復に係る経緯、今後改善すべきと思われる点等について、直接お聞きする。〔第1回:4月9日〕</p>

< V : 職場での取り組みと支援 >

<p>○事務処理誤りの再発防止策と職員アンケート</p>	<p>品質管理部</p>	<p>○機構の全職員に平成21年度に生じた事象を周知し、注意喚起と啓発を図るとともに、第一線の現場から再発防止策を募集。〔22年3月〕〔応募数304件(手作業関係111件、システム関係193件)〕</p> <p>○今後、この職員アンケート等を基に6月中を目途に再発防止策を策定し、順次実施する。再発防止策については、マニュアル変更時の職場周知、監査、マニュアルインストラクター研修等により徹底。</p> <p>○更に外部業者により、専門的立場から再発防止策の検証及び管理指標(ミス率)の検討を行う。</p>
<p>○職員からの業務改善提案</p>	<p>サービス推進部</p>	<p>○1月から職員提案制度を実施しており、3月末時点で54件(うち、3月までの評価結果32件を含む)の提案があり、このうち7件が職場(組織)からの提案であった。提案内容は、関係部署において検討、評価を行い、サービス改善委員会に報告し、改善を進めることとしている。</p>
<p>○QC活動の実施に向けた検討</p>	<p>サービス推進部</p>	<p>○「業務改善委員会(仮称)」を設置〔22年6月目途〕し、更に、業務に比較的余裕ができる10月を「職場QC月間」と位置づけ、職場での検討、議論を深めることを検討。</p>
<p>○若手職員によるPT</p>	<p>経営企画部</p>	<p>○「組織風土の改革」や「ホームページの改善」等の5つのテーマについて、機構の若手職員の声を吸収して、サービス・業務改善につなげることを目的として、公募による「若手職員によるプロジェクトチーム」を4月に発足。</p> <p>○今後、6月末日途の報告書提出に向け各チームで議論を進めていく予定となっている。</p>

<VI:システム関係>

<p>○現場からの要望を踏まえたシステム開発</p>	<p>システム企画部 (システム統括部)</p>	<p>○システム部門担当理事をリーダーとして各事業部門の筆頭グループ長からなるプロジェクトチームを発足。</p> <p>○現場の要望を踏まえつつ、業務プロセスとの関連も含めたシステム改善の必要性、具体的内容などを整理した上で、費用対効果や必要な予算確保も含め、優先的に取り組むべき事項を取りまとめる予定。(22年度に対するものと23年度予算要求をしていくものに整理)</p>
<p>○情報セキュリティの確保等情報管理体制の確立</p>	<p>システム統括部</p>	<p>○情報セキュリティの確保(外部・内部の情報漏れ等の防止)のため、情報管理基準を検討、策定。</p>
<p>○機構のシステム開発態勢の今後の在り方の検討等</p>	<p>システム統括部</p>	<p>○他の大規模システムのシステム開発態勢の例も参考にしながら、機構のシステム開発態勢の課題と今後の在り方を検討。</p>

<(参考)これまでの取組み>

<p>○マナースタンダードの作成</p>	<p>サービス推進部</p>	<p>○お客様に対して「わかりやすい言葉で、ていねいにご説明する」など、お客様重視のサービス向上を実現するための接客マニュアルとして、機構発足前にマナースタンダードを作成し、職員に周知。〔1月3日〕</p> <p>○機構発足に当たって、マナースタンダードの実践を徹底することについて指示。〔1月3日〕</p>
<p>○ご意見箱の設置</p>	<p>サービス推進部</p>	<p>○年金事務所及びブロック本部におけるご意見箱の様式及び本部への報告方法等について、全国の年金事務所及びブロック本部に指示するとともに、ご意見箱に寄せられたご意見・ご要望への対応(改善)状況については、適宜、事務所の壁に貼り出すなど、窓口サービスの向上に役立てるよう全国の年金事務所及びブロック本部に指示。〔1月20日〕</p>
<p>○わかりやすい言葉置き換え例集の作成</p>	<p>サービス推進部</p>	<p>○「お客様へのお約束10か条」に掲げた「わかりやすい言葉で、ていねいにご説明」する約束の実現の一助とすべく、年金事務所における年金相談等において、お客様に年金制度に関する専門用語などをできる限りわかりやすくご説明する際の参考資料として、職員からの意見募集などのプロセスを経て、各種の用語の置き換え例を示したものを作成し、職員へ周知。〔1月29日〕</p>