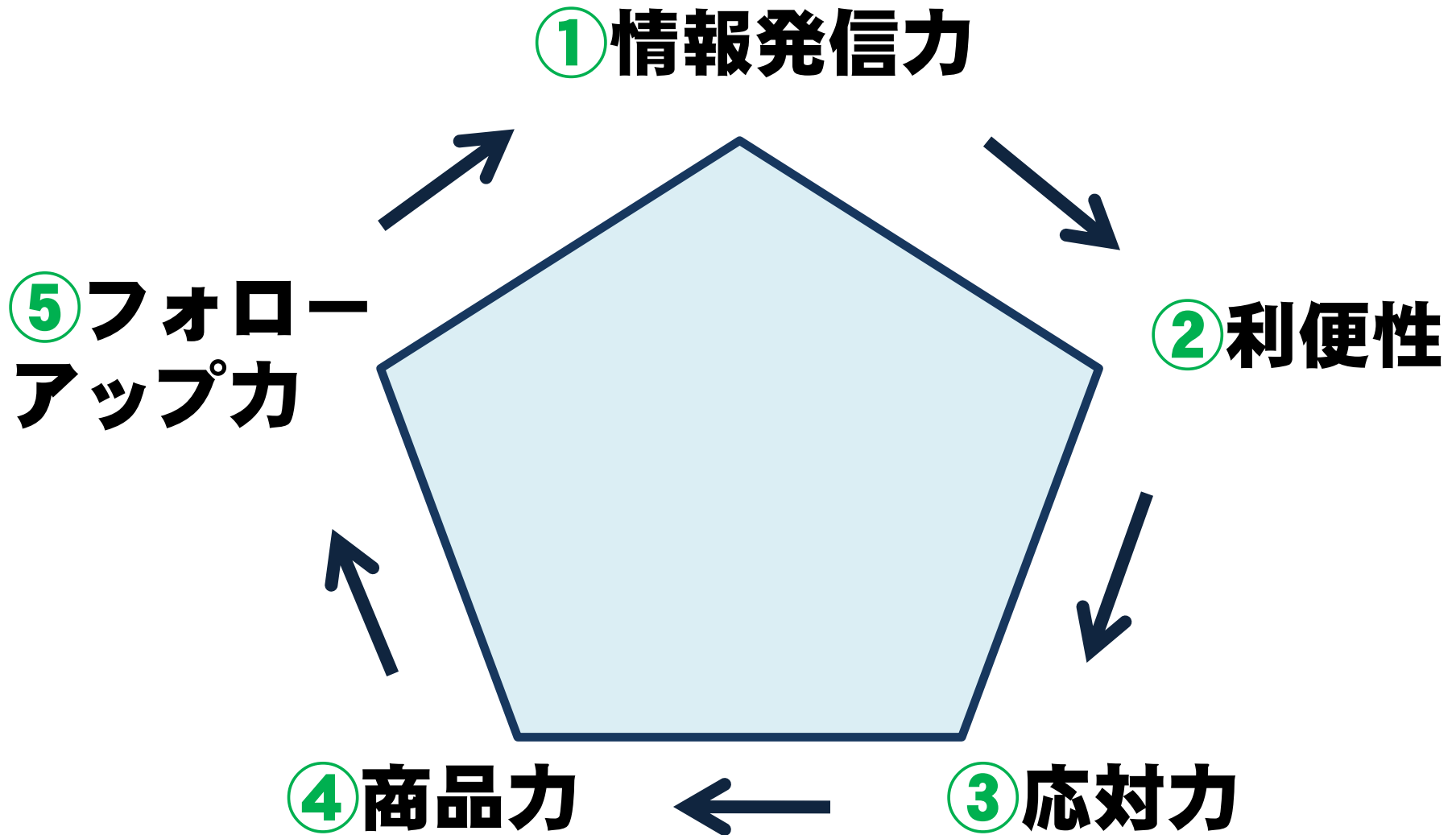


厚生労働省のサービス改善に向けて

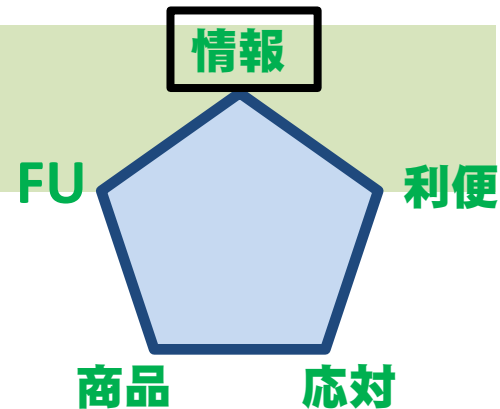
若手プロジェクトチーム (Bチーム)

平成22年7月28日

厚生労働省のサービスとは？



① 情報発信力



情報発信力

→ 国民に対して、**必要な時にわかりやすく**
サービスの内容を伝えること

具体的には

- 必要な情報が簡単に入手できること
- 「制度等の理解」・「イメージアップ」につながること

①情報発信力

■問題点

- 1 HPの機能性が低い
 - 検索機能が弱い
 - トップページの情報量が多い

- 2 厚労省のPR不足
 - 職員のPR意識が乏しい
 - 親しみやすい情報発信不足

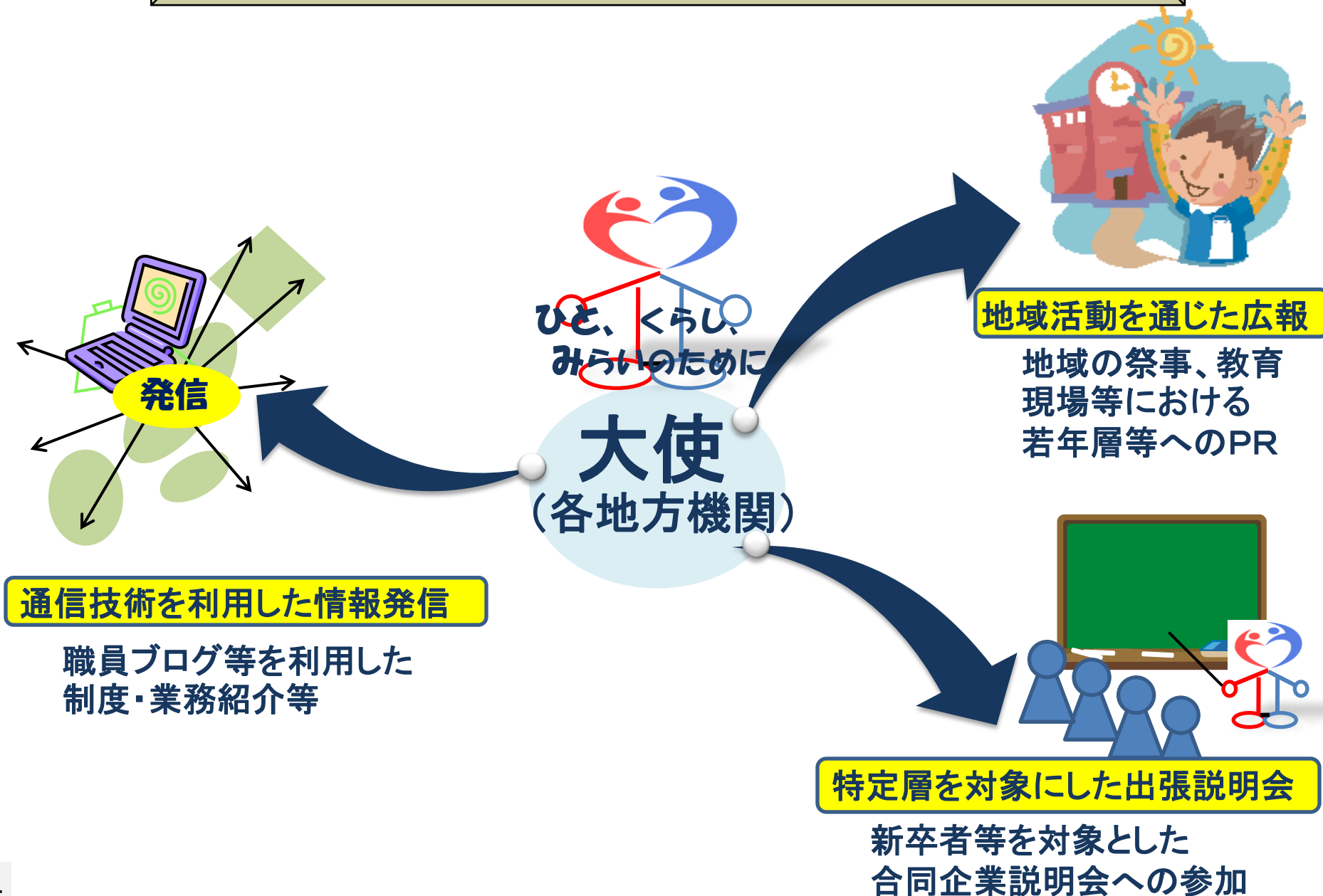
■対策

- 1 HPの基本的機能の強化
 - 検索機能の強化
 - シンプルなトップページ

- 2 幅広い層に対するPR
 - 「厚生労働省大使」の創設
 - 「厚生労働省デイリーミニテスト」の創設



厚生労働省大使制度



厚生労働省デイリーミニテスト

3択クイズ

ハローワークに関する問題です。

2010年4月現在、ハローワークは全国に何カ所あるでしょう？

(A) 47カ所 (B) 545カ所 (C) 1500カ所

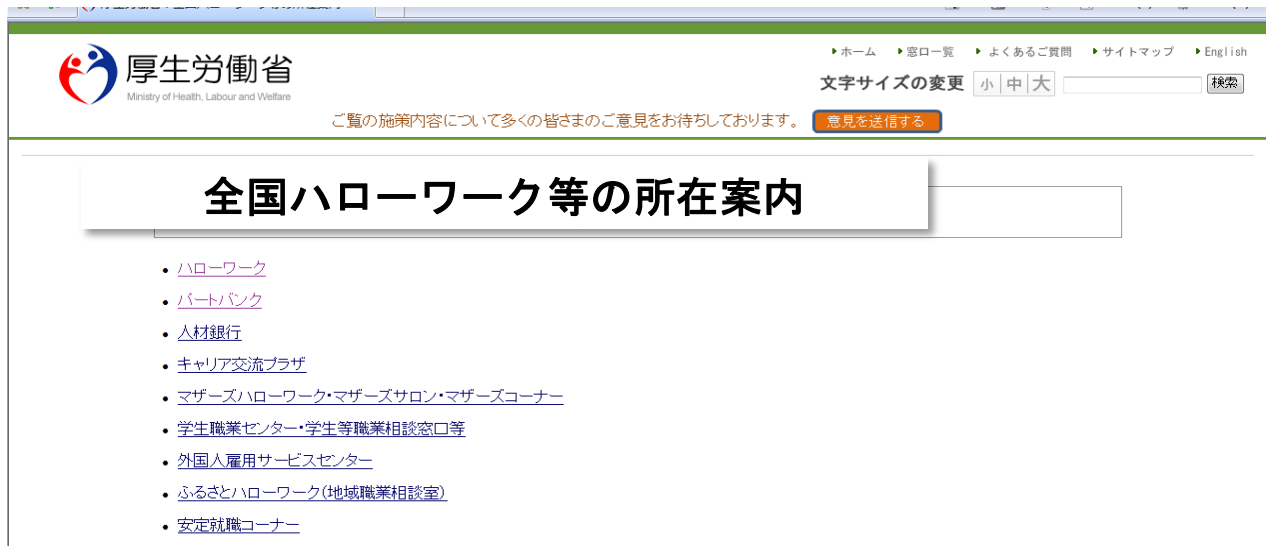
回答 A B C

2010年4月現在、ハローワークは全国に何カ所ある
でしょう？ (A) 47カ所 (B) 545カ所 (C) 1500カ所

あなたの回答: B ○ 正解: B

解説: ハローワークは全国545箇所設置され、お仕事の相談、
紹介などの業務を行っています。
詳しくはこちら(所管課のページへ)

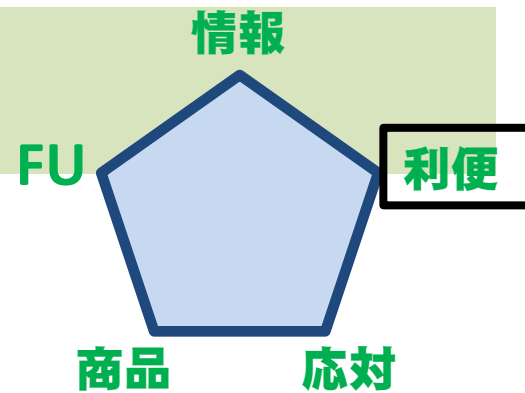
関連ページにリンク



The screenshot shows the official website of the Ministry of Health, Labour and Welfare (厚生労働省). The page title is '全国ハローワーク等の所在案内' (National Hello Work etc. Location Information). The page lists various services and locations:

- ・ [ハローワーク](#)
- ・ [パートバンク](#)
- ・ [人材銀行](#)
- ・ [キャリア交流プラザ](#)
- ・ [マザーズハローワーク・マザーズサロン・マザーズコーナー](#)
- ・ [学生職業センター・学生等職業相談窓口等](#)
- ・ [外国人雇用サービスセンター](#)
- ・ [ふるさとハローワーク\(地域職業相談室\)](#)
- ・ [安定就職コーナー](#)

②利便性



利便性

→ 国民にとって、提供されるサービスが、
使いやすく、分かりやすいこと

具体的には

- 利用したい時に、利用しやすいところで利用できる
- サービス内容が誰でも分かる

②利便性

■問題点

1 現場の「利便性」は後回し

- 職員でも理解困難
- 改善までの時間が長い

2 「利便性」の追求不足

- 提供場所が限定
- アイデアの不足

■対策

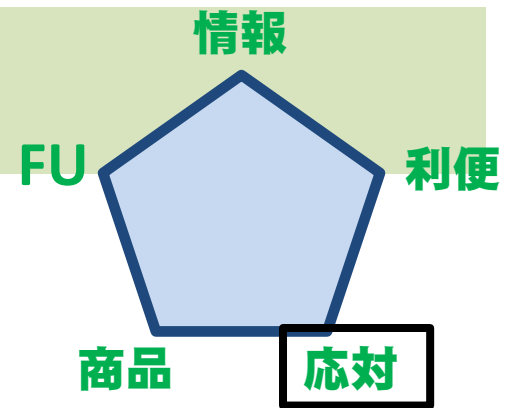
1 現場を想定した制度運営

- 迅速な情報提供
- サービス改善等における「改善までの時間」を評価

2 「利便性」の追求

- 出張サービスの実施
- 民間企業との連携・協同

③ 応対力



応対力

→ サービスの提供において、**良い接遇**を
実践する力

具体的には

- 丁寧かつ真心のこもった接遇
- 迅速な苦情対応

③ 応対力

■ 問題点

- 1 不十分な研修制度
 - 継続的、実践的な研修の不足
 - 個々の職員に依存
- 2 組織的体制の不足
 - 個人、地域による対応の違い
 - 情報共有の不足

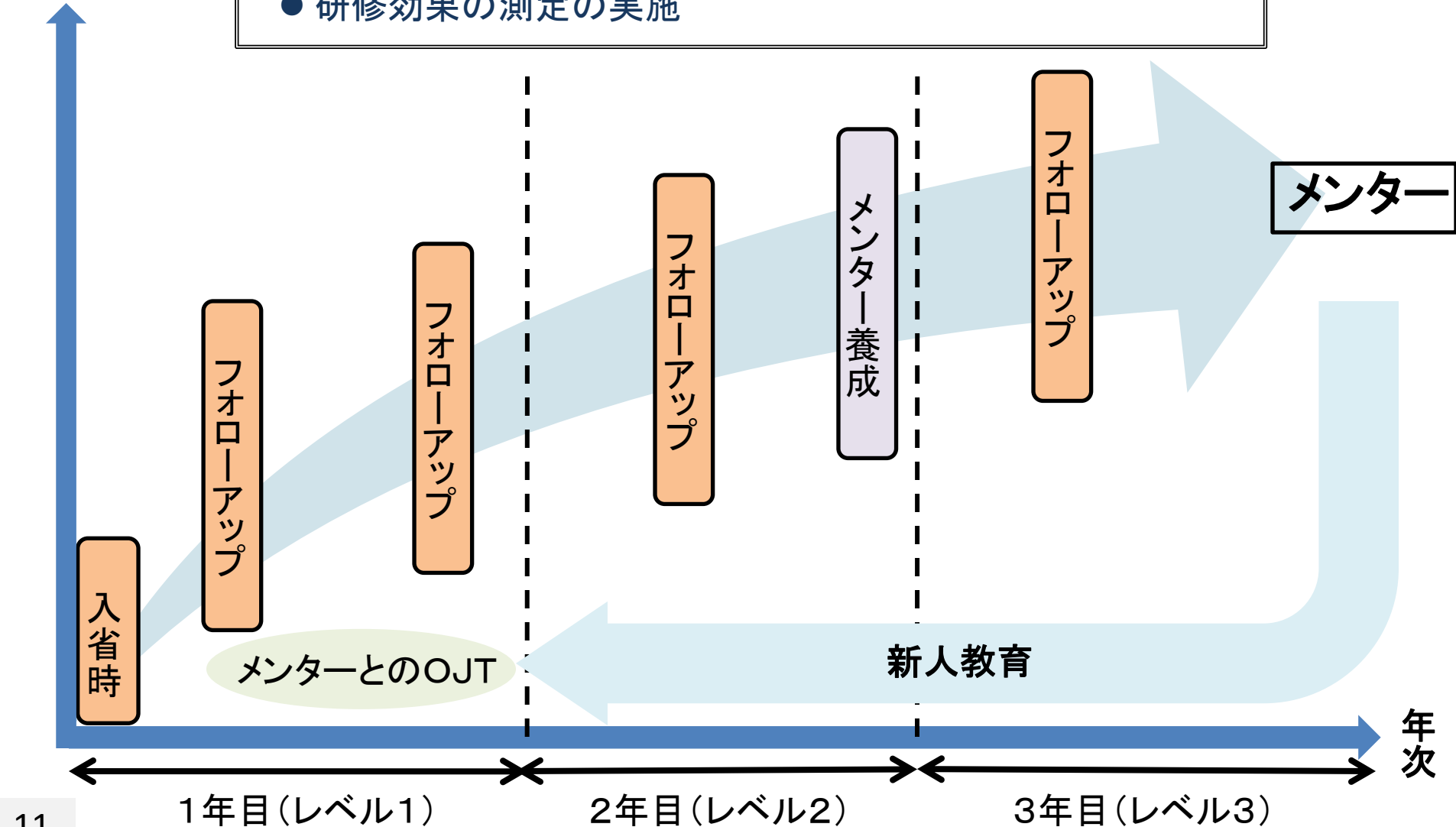
■ 対策

- 1 研修制度の充実
 - フォローアップ研修やロールプレイング研修の実施
 - メンター制度の導入
- 2 組織的体制の整備
 - 全国統一マニュアルの整備・活用
 - 朝礼、勉強会の実施

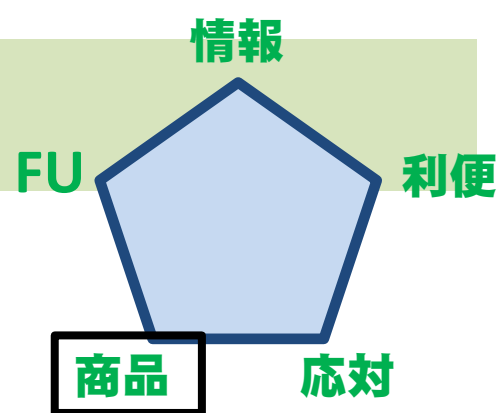
新しい研修のイメージ

- 接遇、苦情対応、法令等専門知識の定期的なフォローアップ
- 体験型(RPG)研修を重視したカリキュラム
- 研修効果の測定の実施

研修レベル



④商品力



商品力

→ サービスの提供を通し、国民に**安心感**を与えること

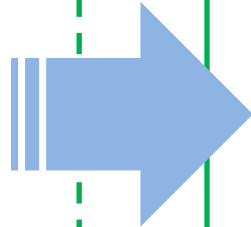
具体的には

- 専門知識に基づく、一定水準のサービスを提供すること
- サービスの質の向上に係る取組を、日々怠らないこと
- 厚労省職員の使命である「いのちを守る役目」を全うしていること

④商品力

■問題点

- 1 専門性を高める取組不足
 - スキルアップの軽視
 - 職員の技能を評価する基準がない
- 2 商品(政策)の質を上げる取組が不十分
- 3 「いのちを守る役目」の認識不足
 - AED未設置施設がある

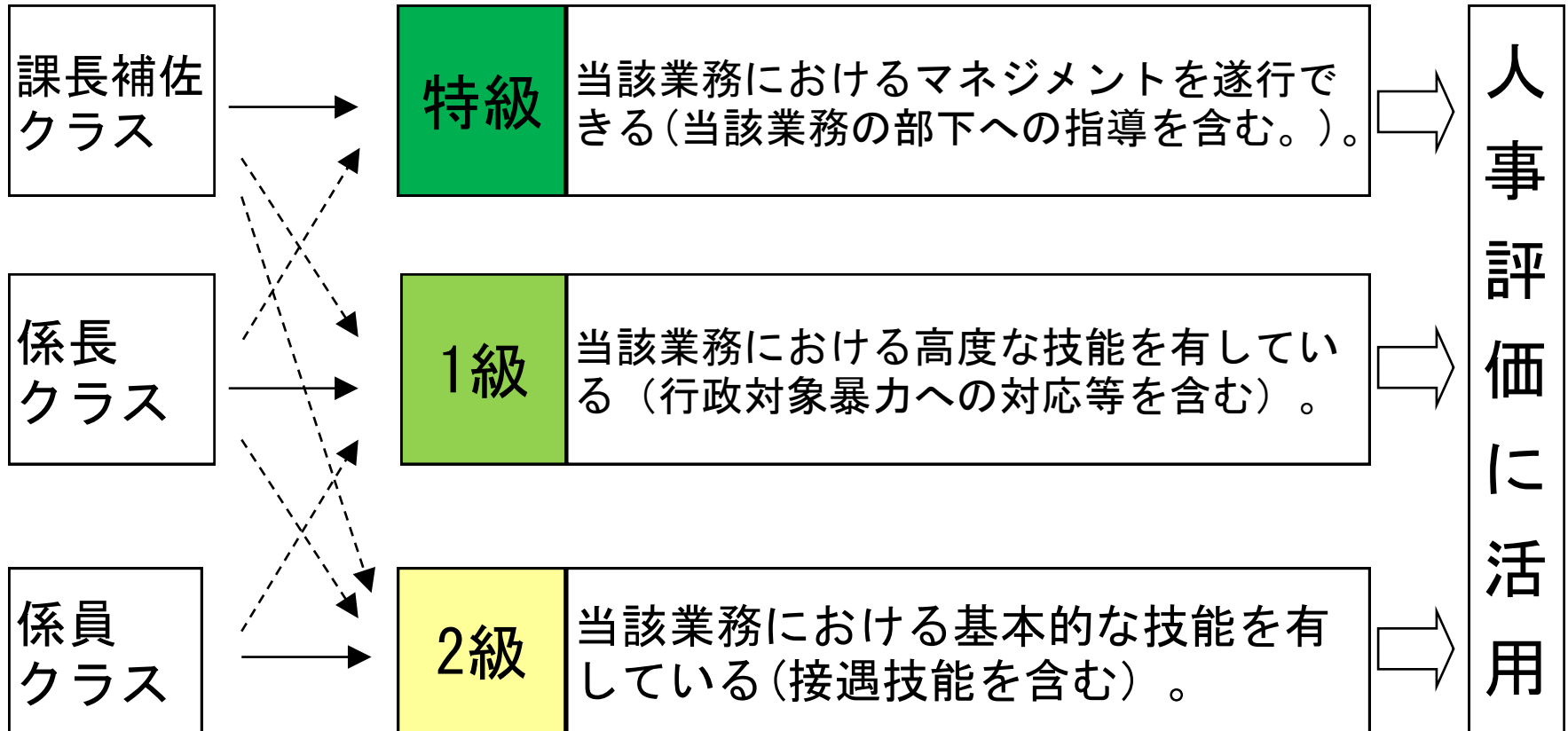


■対策

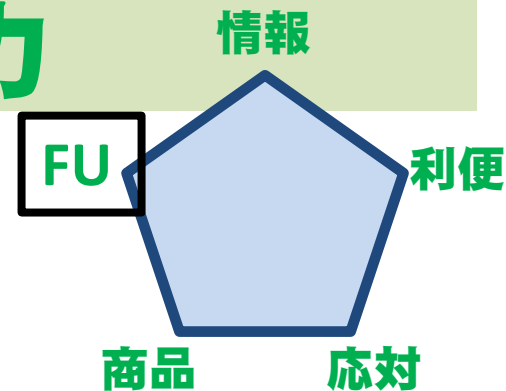
- 1 専門性を高める取組実施
 - 民間資格の受験の奨励
 - 「厚生労働行政検定制度」の創設
- 2 政策アイデアを議論する場の提供
- 3 監督署、ハローワーク等へのAEDの設置

厚生労働行政検定制度のイメージ

職業相談、労災認定等技能ごとに学科試験（当該技能に係る知識を問うもの）及び実技試験（技能が身についているかロールプレイ等により確認するもの）により構成される検定を実施



⑤ フォローアップ力



フォローアップ力

→ サービス提供後も責任を持ち改善に
つなげていく力

具体的には

- アフターサービスの実施
（民間企業でいうところの保守・点検サービス）
- 利用者満足度の把握
・・・既存のシステムとして収集する仕組みはある

⑤ フォローアップ力

■ 問題点

1 各政策において
アフターサービスが不明確

2 利用者満足度に係る
取組不足

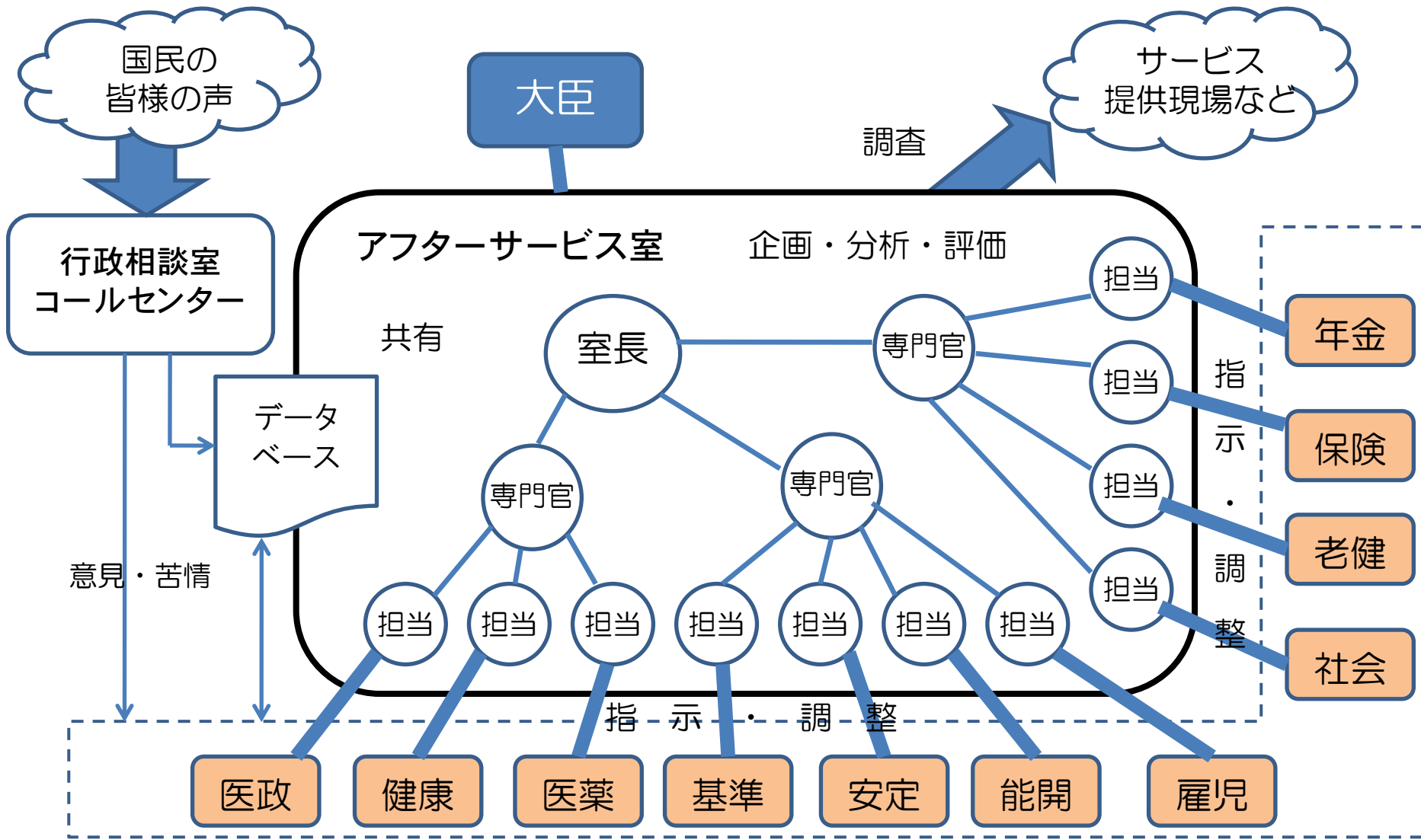
- 認識の不足
- 把握が不十分

■ 対策

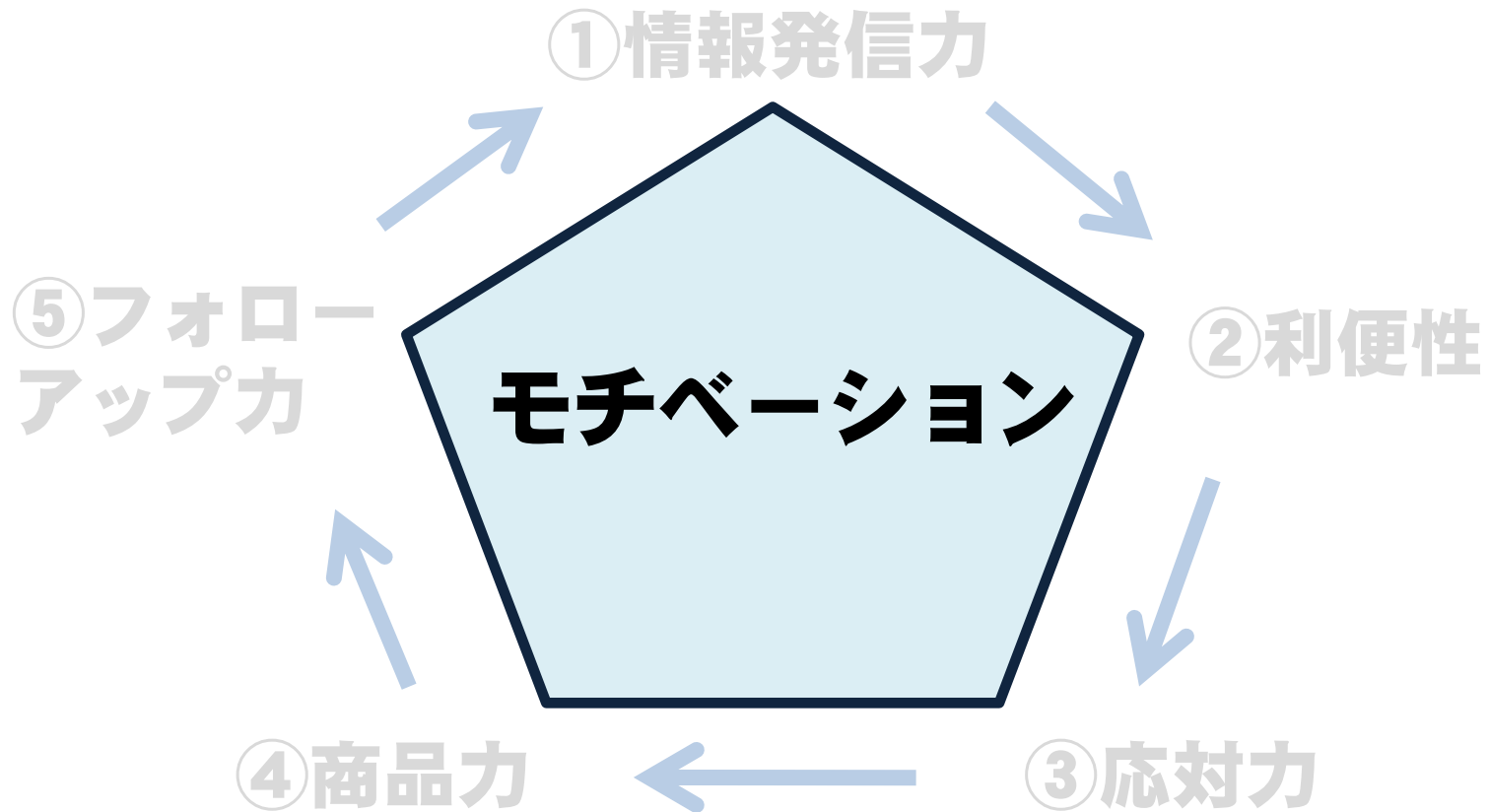
1 アフターサービスの明確化と実施

- 2 利用者満足度に係る
取組実施
- 「職員政策体験制度」の
実施
 - **アフターサービス室の強化
の検討**

アフターサービス室の強化案のイメージ



サービスの質を支える要因



利用者満足度と同様に、**職員満足度**も極めて重要

～ 提 言 ～

平成22年度

- サービス改善等における「改善までの時間」の評価
- 組織理念の刷り込み
- 成功体験の共有

平成23年度

- 厚生労働省デイリーミニテストの公開
- 全国統一的な苦情対応マニュアルの整備
- 職員政策体験制度の実施

平成24年度
以降

- 厚生労働省大使制度の創設
- アフターサービス室強化案の検討
- 厚生労働行政検定制度の実施
- 接遇を中心とした研修全般の見直し

提言の実現には、**組織トップと職員の信頼関係**が必要

御静聴ありがとうございました。

