

日本年金機構職員の意識改革に 向けた取組み

平成23年9月13日

日本年金機構

1. 日本年金機構運営方針

日本年金機構では、設立時に4つの柱を運営方針に掲げ、各種の取り組みを実施。

<運営方針のポイント>

<主な取組内容>

①お客様の立場に立った親切・迅速・正確で効率的なサービスを提供します。



○お客様へのお約束10か条の策定
○お客様向け文書改善

など

②お客様のご意見を業務運営に反映していくとともに、業務の成果などについて、分かりやすい情報公開の取組を進めます。



○お客様の声の収集、分析、反映
○アニュアルレポート(年次報告書)の作成・公表

など

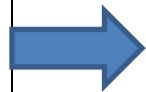
③1,000人規模の民間会社経験者を採用するとともに、能力・実績本位の新たな人事方針を確立し、組織風土を変えます。



○民間出身者の採用・登用
○職員提案制度など職員意見の反映
○組織風土改革の実践

など

④コンプライアンスの徹底、リスク管理の仕組みの構築など組織ガバナンスを確立します。



○リスク・コンプライアンス部の設置、法令違反通報制度等の整備
○コンプライアンス研修の実施

など

2. お客様へのお約束10か条

日本年金機構 ～お客様へのお約束10か条～

- ◆日本年金機構（私たち）の使命は、お客様である国民の皆様に、正しく確実に年金をお支払いすることです
- ◆私たちは、お客様にとって、身近で信頼される組織を目指します
- ◆そのために私たちが大切にすること
 - お客様の立場に立ち、誠意をもって対応します
 - 正しく確実に業務を行います

～私たちはお約束します～

【お客様の立場に立つて】

1. わかりやすい言葉で、ていねいにご説明します。
2. 年金のご相談には、お客様にとってプラスとなる「もう一言」を心がけます。
3. 電話は3コール以内に出ます。
4. 来所相談や電話によるお問い合わせには、迅速にお答えします。その場でお答えできない場合には、速やかに確認の上、2日以内に確認の状況をご連絡します。
5. ご相談で来所されたときのお待たせ時間は、30分以内とすることを目指します。混雑時でも、お待たせ時間の短縮に努めるとともに、待ち時間の目安を表示します。
6. お知らせ文書や、届出・申請書類は、できるだけわかりやすく、読みやすくします。
7. お客様のご意見・ご要望を、積極的にサービス改善につなげていきます。

【正しく確実に】

8. 迅速な対応により、正しく確実に、できるだけ早く年金をお届けします。
9. お誕生月の「ねんきん定期便」の送付をはじめ、お客様への年金情報提供サービスを充実します。
10. お客様の情報はしっかり管理し、その利用に際しては細心の注意を払います。

以上のお約束について守れたかどうか、毎年の実績をご報告します。

もちろん、今、もっとも大切なことは一日も早く、年金記録問題を解決することです。その解決に向けて、全力投球していきます。

～ お客様へのお願い ～

正確な年金記録の管理のためには、皆様のご協力が必要です。「ねんきん定期便」でご自身の記録の確認をお願いします。もし、事実と違うことや、気になることがございましたら、ご連絡ください。

お問い合わせには誠実に対応いたします。

◆ まずは、お気軽に電話してください。

○全国統一「ねんきんダイヤル」で受け付けています。

【ねんきん定期便専用ダイヤル】

0570-058-555 月～金曜日 午前9時～午後8時まで
IP電話・PHSからは 03-6700-1144 第2土曜日 午前9時～午後5時まで

【一般的な年金相談ダイヤル】

0570-05-1165 月曜日 午前8時30分～午後7時まで
IP電話・PHSからは 03-6700-1165 火～金曜日 午前8時30分～午後5時15分まで
第2土曜日 午前9時30分～午後4時まで

◆ ご相談の窓口は、全国にございます。

○ご相談は、全国312ヶ所の年金事務所及び51ヶ所の年金相談センターで受け付けています。

●月曜日 午前8時30分～午後7時まで
●火～金曜日 午前8時30分～午後5時15分まで
●第2土曜日 午前9時30分～午後4時まで

○最寄りの年金事務所等の所在地は、日本年金機構のホームページからご確認いただけます。 <http://www.nenkin.go.jp/>

◆ 年金記録は、インターネットでもご確認できます。

○あらかじめユーザーID・パスワードを取得いただければ、インターネットでいつでも年金記録がご覧いただけます。

日本年金機構のホームページ



<http://www.nenkin.go.jp/>

3. お客様サービス改善の取り組み状況

(1) わかりやすい文書

- 新規で作成するお客様向けの文書について、お客様目線で審査するため、機構本部内において「お客様向け文書審査チーム」を設置。新規作成文書だけでなく、既存文書についても、順次、見直しを進める。(平成22年1月より、原則、毎週1回開催)
- 大量に送付されるもので、お客様からのお問い合わせや職員からの改善要望のあるものなどや新規に作成する重要かつ計画的に検討できる文書について、一般の方にご参加いただき、「わかりやすさ」等の観点からご意見を伺う「お客様向け文書モニター会議」を開催。(平成22年4月より、毎月1回程度開催)

(2) お客様の声の集約と改善への展開

- 年金事務所に設置されたご意見箱、コールセンター、本部への電話、メール・手紙といった「お客様の声」を、本部サービス推進部で集約し、毎週集計・分析を行い、ホームページ上で公表している。(平成22年の機構発足時から)
- これらのお客様の声を基に、仕分けを行い、理事長が主催するサービス・業務改善委員会にはかり、業務の処理方法の改善、サービス(職員のマナー・説明態度)の改善、お客様向け文書の改善、ホームページの改善につなげている。
- 現在、より効果的にその内容の蓄積、対応の管理、分析を行うための「お客様対応管理システム」の構築を進めており、例えば、事務所単位、苦情内容別の集計、分析等を可能にする予定。

(3) マナースタンダード

- 機構の接遇テキスト「マナースタンダード実践テキスト」を作成し、各ブロック本部の所長会議や副所長会議にてマナースタンダード研修を実施。(平成23年1月～3月)
- マナースタンダード実践テキストDVDを活用し、マナースタンダードの職場内研修を実施。(平成23年4月)

(4) 各種調査等による実態把握

- お客様から機構のサービス改善についてのご意見をお聴きする「年金事務所 お客様サービスモニター会議」を各ブロック毎に(各ブロック1ヶ所)実施。(平成23年2月～3月)
- 来訪されたお客様の満足度や意見要望を把握するため、「お客様満足度アンケート」を実施。(平成22年3月及び平成23年3月)
- 「お客様へのお約束10か条」の取組状況等を客観的に評価するため、第三者機関による覆面調査を実施。(平成23年1月～2月)

4. 職員の意見の反映

(1) 職員提案制度の実施(平成22年1月～)

- 業務改善に関する提案を職員から募集し、月次で評価。評価結果をフィードバック。
- 年金相談対応者研修用デモシステムなど37件を採用(平成22年度実績)

(2) 理事長への声制度の実施(平成22年4月～)

- 組織運営、人事管理、人材育成等に関する意見を職員から募集し、月次で評価。評価結果をフィードバック。

(3) 本部若手職員プロジェクトチームの設置(平成22年4月設置、7月提言)

- 公募により5つのプロジェクトチームを設置。提言を踏まえ、疑義照会専門チームの設置などを実施。
(①組織風土の改革、②ホームページの改善、③身近な業務改善・コスト意識の改善、④ライフワークバランスの改善、⑤アニュアルレポートの検討)

(4) サービス・業務改善コンテストの実施(平成22年6月、12月)

- 第1回コンテスト(平成22年6月)においては、全応募58事例のうち10事例を本部で発表、評価。年金相談事跡管理システムの活用について全国展開。
- 第2回コンテスト(平成22年12月)においては、全応募140事例のうち9事例を本部で発表・評価。磁気媒体届書受付時の内容確認や入力前の事前審査を支援するツールなど14事例について全国での活用を推奨。

(5) 事務処理誤り総合再発防止策の策定(平成22年7月)

○ 現場第一線の職員からの改善提案の募集を行い、これらの提案も反映して、取りまとめ。

(6) 身近な業務改善の取組(平成22年7月)

○ 各年金事務所、事務センター等单位で、各職場で実現可能な業務改善を自ら考え、実施する「身近な業務改善の取組」を実施。3,567件の取組事項の報告(22年度実績)。

(7) ブロック本部若手職員プロジェクトチームの設置(平成22年10月以降順次設置、平成23年4月～6月にかけて提言)

5. 組織風土改革の実践

本年を「組織風土改革元年」と位置付け、以下を目的として「組織風土改革」の取り組みを実践。

- ① 組織内の対話とコミュニケーション拡大を通じた風通しのよい組織づくり
- ② ホウ・レン・ソウ(報告・連絡・相談)の習慣を根付かせ、情報共有、進ちよく管理を徹底
- ③ 管理職のマネジメント意識、能力の向上
- ④ 職員の課題把握力、改善・改革意識の向上

<主な取組>

○組織風土改革実践PTの設置、活動(平成22年12月に第一次報告書を取りまとめ)

～同報告書において、以下の4つの取組の柱を提示

- ① コミュニケーションを活性化しよう
- ② ほめる文化・感謝する風土を作っていこう
- ③ 人を育てる文化・風土を作っていこう
- ④ 組織力やチーム力を高め、仕事を進めよう

～同報告書の提言を受け、理事長が「組織風土改革元年」の宣言(平成23年1月)

○職員意識調査の実施(平成23年1月実施、5月結果取りまとめ)

○さん付け運動、サンキューカード、所属長表彰の実施(平成23年1月～)

○マネジメント研修の実施(平成23年2月～)

○求められる職員像、求められる管理職像の策定(平成23年4月)

6. コンプライアンス意識向上の取り組み

(1) コンプライアンス研修の実施(平成22年度実績)

- ①研修センターで行った新規採用者研修や管理者研修、全国年金事務所長・事務センター長会議等において講義や演習を実施
- ②各ブロック本部で開催されている年金事務所長会議等の機会を活用し、年金事務所長等に対して、実際に発生したコンプライアンス問題事案を用いたケーススタディや管理監督者として持つべき意識や取るべき行動等についての研修を全9ブロック本部において実施
- ③本部のグループ長以上の役職員とブロック本部長を対象に、コンプライアンスの正しい理解と実践方法をテーマとして、外部講師(弁護士)によるセミナーを開催
- ④LANシステムを活用し、全役職員あてに、リスク管理やコンプライアンスに関する情報(コンプライアンス・ミニ講座)を毎月配信(平成22年6月～)
- ⑤全役職員向け社内報～きずな～の誌面にリスク・コンプライアンス講座を掲載
- ⑥各職場内において円滑に研修が実施できるよう、各種研修資料と研修講師用の副読本を作成

(2) コンプライアンス意識調査の実施(平成22年6月)

○役職員のコンプライアンス意識の現状等を把握し、今後のコンプライアンス確保への取り組みの推進に役立てることを目的として、全役職員を対象に実施。

○この調査結果においては、業務を進める上でコンプライアンスを意識している職員は95.8%であるなど、社会保険庁において実施した意識調査結果と比較すると、「意識の高さ」「実践状況」など、職員一人ひとりのコンプライアンス意識が向上していることが確認された。一方で、職場環境について、およそ2割の職員が上司に報告や相談をしにくいと感じている現状が確認された。

(参考1)求められる職員像、求められる管理職(者)像

<求められる職員像>

【社会的使命を果たす】

- お客様の声に耳を傾け、公的年金制度の運営に携わる者としての使命感と責任感、誇りをもって、正確・確実に業務を遂行する。

【自ら考え、行動する】

- 柔軟な思考及びチャレンジ精神をもって、主体的に考え、行動する。

【コミュニケーションを図る】

- 「ハウレンソウ(報告・連絡・相談)」を基本としたコミュニケーションと情報共有を図り、組織一丸となって目標の達成に取り組む。

【学ぶ】

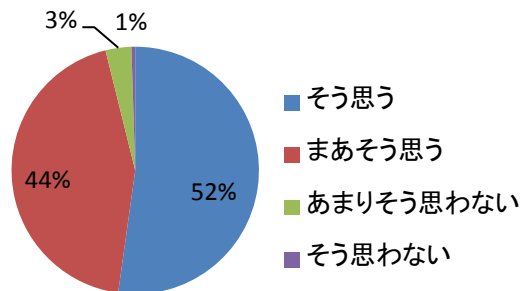
- 業務のプロフェッショナルを目指し、向上心をもって自ら積極的に学ぶとともに、お互いに助け合い、学び合いながら業務を遂行する。

<求められる管理職(者)像>

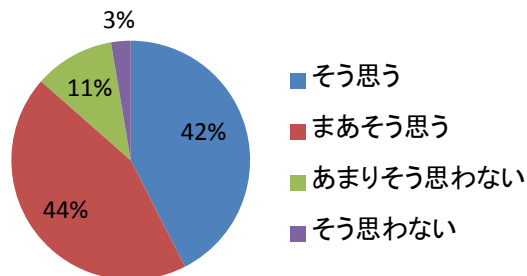
- お客様の立場に立ち、公的年金制度の運営に携わる者としての使命感と責任感をもって、業務を遂行させ、または自ら遂行する。
- リーダーシップを発揮し、適時的確な進捗管理と意思決定により、自らの職責を果たすとともに、全体的な視野をもって組織目標を達成する。
- 積極的なコミュニケーションと情報共有によりチーム力を向上させるとともに、人材の育成に真摯に取り組み、部下の能力とやる気を引き出す。

(参考2) 職員意識調査(平成23年1月実施)結果(抄)

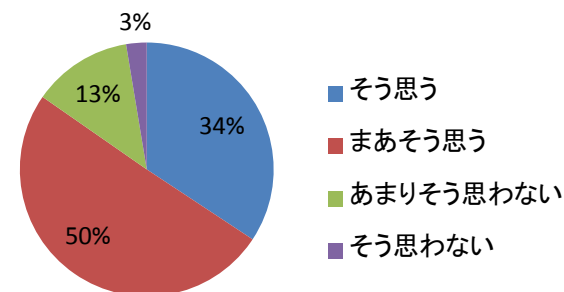
○役職員行動規範やお客様へのお約束10か条を意識して行動していると思うか



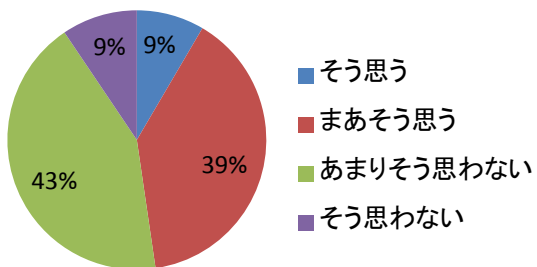
○所属部署の雰囲気は良いか



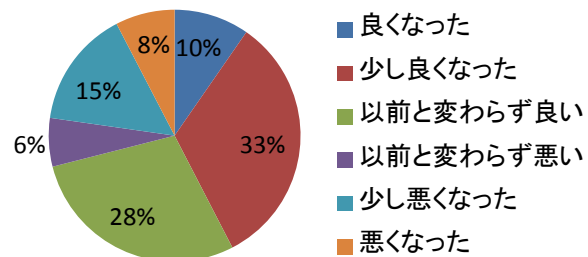
○所属部署において必要な情報の共有は図られていると思うか



○民間出身者の視点は、所属部署で日々の業務に採り入れたれていると思うか



○機構発足後、旧社会保険庁と比べ、職場の雰囲気や風通しはどうか
(社会保険庁出身者に対する質問)



○機構発足後、社会保険庁時と比べ、仕事を行うにあたりお客様の声(現場の声)を意識するようになったか

