

社会保険庁改革リスタートプラン

— 自ら変わります。社会保険庁を変えます。 —

2007年4月3日

社会保険庁

全職員参加による社会保険庁改革リスタートプランの策定

■ 改革の再スタートを切るためには、全ての職員が、これまでの業務の進め方を見直し、「自ら変わる」という強い決意を持って、改革に臨むことが必要です。

■ そのため、庁内に「改革リスタートプロジェクト」を立ち上げ、

① 全国約2万8千人の現場の職員一人一人が、今後の社会保険庁の在り方に関する自らの考えを「わたしのリスタートプラン」として提出し、

② 長官と本庁幹部職員が全国の職場を訪問して「長官と本音で語ろう」トークンクを行い、

③ 全国の職場で管理職が個々の職員と率直な意見交換を行う「全職員対話キャンペーン」を行うとともに、これを踏まえたそれぞれの「組織運営方針」を策定・開示し、

④ 前向きな意見を提出した職員と本庁幹部との意見交換会において、社会保険庁をリスタートさせるためのプランの議論を行い、

職場における日常的な組織運営の問題（職員の意識・仕事の進め方・管理職員の心得等）について、全職員参加の下で意見を出しあい、「社会保険庁改革リスタートプラン」としてまとめました。

■ 新組織実現に向かって、また、国民の皆様からの真の信頼回復に向け、職員一人一人が本プランに基づく実践を重ねながら、職員の意識や仕事の進め方等の改革を進め、また、既に別に定めている「業務改革プログラム」の推進とあいまって、国民の皆様に「社会保険庁は変わった」と言っていただけるよう、日々邁進してまいります。

リスタートプランの「標語」と「5つの基本理念」

■ 私たちの標語： 「自ら変わります。社会保険庁を変えます。」

■ 5つの基本理念

I. 職員の意識を変えます

- 職員一人一人が「国の重要な施策である社会保険制度の運営を担っている」という責任を自覚し、お客様第一の精神で日々の業務に誠実に取り組みます。

II. 仕事の進め方を変えます

- サービスの向上と業務の効率化合理化を推進し、業務の改革に継続的・積極的に取り組みます。

III. 職員の育成・自己研鑽に努めます

- 職員全員が「社会保険のプロ」としてお客様に質の高いサービスが提供できるよう、専門知識の向上に努めます。

IV. 能力本位の人事任用を実現します

- やる気や能力のある人を積極的に登用する活力のある組織を目指します。

V. 管理職員のリーダーシップとマネジメント能力を高めます

- 職員一人一人が高い志を持ち、気持ちよく働くことができる職場を作り、組織目標を確実に達成します。

I 職員の意識を変えます

基本理念：職員一人一人が「国の重要な施策である社会保険制度の運営を担っている」という責任を自覚し、お客様第一の精神で日々の業務に誠実に取り組みます。

1. お客様に気持ち良く を大切に

- ☑ 「お客様がストレスなく、スムーズに手続きを済ませ、気持ちよくお帰りいただく」という気持ちで日々の業務に取り組む。
- ☑ お客様から寄せられた声をサービス改善に反映させる。

2. 法令遵守がすべての 基本

- ☑ 法令遵守の意識をもって職務に臨むことを当然の職務とし、職場内で法令遵守のための研修・勉強会を実施することにより、各種ルール遵守の徹底を常に意識する。

3. 「自分さえ」から「みんな」へ

- ☑ 同僚・部下がどうしていいか困っていれば「どうした」とか、時間がなくてあせっていれば「手を貸そうか」等の「声掛け運動」を推進する。
- ☑ 職場全体の仕事の流れや周囲の状況に気を配る。

4. 「やっています」から「結果を出す」へ

- ☑ 結果に結びつけるためにはどうすべきなのかを考えて行動する。
- ☑ 事業の取組状況について逐次組織内で公表・共有するとともに、高い実績を上げた職員・課・係に表彰を行うなど、職員のモチベーションを高める。

Ⅱ 仕事の進め方を変えます

基本理念；サービスの向上と業務の効率化・合理化を推進し、業務の改革に継続的・積極的
に取り組みます。

1. 仕事の仕方の全国 統一・品質向上

- ☑ 全国統一の業務企画・業務管理を徹底する。また、現場からの意見が業務運営に反映されるよう、中央と現場の意思疎通を図る。
- ☑ 業務マニュアルの精緻化・拡充を図り、業務品質の向上を推進する。

2. 仕事の疑問は正しく 回答、素早く共有

- ☑ 全国の職員から寄せられた質問や改善提案に対する本庁からの回答等を庁内LANで開示し、問題に対する共通認識と理解を図る。

3. IT化推進と効率化

- ☑ 電子申請によるスムーズな届出を推進する。
- ☑ 職場内でのバックオフィス業務の電子化・統一化を推進する。
- ☑ 常にコスト意識を持ち、費用対効果を高める。

4. チームワークで仕事 に取り組みます

- ☑ 各職場で朝礼を行い、その日にすべきことを各個人が明確にする。
- ☑ 問題が発生した場合に皆で解決策を考えるなど、職員共有の課題として取り組む。
- ☑ 上司への報告・相談・連絡を怠らない。

Ⅲ 職員の育成・自己研鑽に努めます

基本理念；職員全員が「社会保険のプロ」としてお客様に質の高いサービスを提供できるよう、専門知識の向上に努めます。

1. 勉強会で専門知識をスキルアップ

☑ 業務処理や制度についての職員の理解を深めるとともに、若い職員も意見や疑問を先輩・上司に投げかける契機とするため、職場内で定期的な勉強会を実施する。

2. 接客マナーNO1を目指します

☑ 「お客様第一」の精神をより徹底するため、ロールプレイングを取り入れた挨拶・礼儀・言葉遣い等の接客研修を繰り返し実施する。

3. 自ら取り組む自学自習

☑ 社会保険事業の運営は業務知識なくしてはあり得ない。各個人が向上心を持ち、業務知識の習得、自己研鑽に能動的に取り組む。
☑ 本庁は優れた研修教材の提供や通信教育を充実することで、自ら学習する環境を整備する。

4. 上司や先輩が新人教育の責任者

☑ 新入職員の指導については、上司が責任を持ちながら、教育係を決める等により、業務全般、接客及び倫理についてOJT（on-the-job training）を具体的・実践的に進める。

IV 能力本位の人事任用を実現します

基本理念；やる気や能力のある人を積極的に登用する活力のある組織を目指します。

1. ブロック単位や中央と地方の広域人事

- ☑ 中央と地方組織の広域人事を活発にし、各職員がそれぞれの職場での経験で感じたことや意見等が業務運営に反映される風通しのよい組織を作る。

2. 年功序列から能力本位へ

- ☑ 従来の公務員的な年功序列や横並びを脱し、人事評価に基づいて真に力のある職員を適所に配置する。
- ☑ 有能な管理職員を育成・登用する。

3. スペシャリストの育成人事

- ☑ 複雑な社会保険制度を扱い、かつ、国民の視点に立ったサービスを保つためには、スペシャリストを育成していくことが必要。専門的な知識の習得のため、採用後一定期間は各業務を幅広く経験し、その後は能力・適性・希望により、いずれかの部門の卓越した知識を有する専門家・熟達者として人材育成する。

V 管理職員のリーダーシップとマネジメント能力を高めます

基本理念；職員一人一人が高い志を持ち、気持ちよく働くことができる職場を作り、組織目標を確実に達成します。

1. リーダーとして熱い心と率先垂範

- ☑ 管理者の職務は、判断・責任・部下育成と心得る。
- ☑ 目標の達成に向け、各職員が自分の役割を理解・納得した上で、強い意欲を持って業務に取り組み「仕事の達成感」を共有できるよう、先頭に立ってリードする。

2. マネジャーとしてクールな分析と的確な指示

- ☑ 部下に仕事の優先順位と期限及び見通しを明らかにし、メリハリのある仕事を徹底する。組織の強みを伸ばし、弱みを補強する手立てを講じる。
- ☑ 業務の状況を、適時適切に直接確認する。「~だろう」という思い込みはやめ、進捗状況を常に把握し、芳しくない場合は原因を分析し、対策を打つ。

3. 対話とコミュニケーション

- ☑ 上司と部下が本音で話し合える信頼関係を作り、部下の提案、疑問や不安に真摯に耳を傾け、適切なアドバイスを行うなど、風通しの良い組織を作る。
- ☑ 自らが明確なビジョンを持ち、預かる組織の運営方針を管下職員に示す。

4. 自主勉強会や朝礼で組織を活性化

- ☑ 管理職員は、自主勉強会の開催など、職員の能力の向上、専門知識の習得を積極的にサポートする。
- ☑ 朝礼等の実施により、職員間で課題・情報を共有する。
- ☑ 事務処理誤り防止のため、事例の研究・点検を徹底する。

5. 健康あってのよい職場

- ☑ 職員の体や心の変調を早期に発見する。
- ☑ 一人に過重やストレスを集中させない。

(参考) 改革リスタートプロジェクトにおける取組

平成18年8月に、新たな改革の取組として、「やるき化」「あたりまえ化」「見える化」「きれい化」からなる「改革リスタートプロジェクト」を立ち上げ、これまでに各般の取組を実施。

1. 「やるき化」プロジェクト

①リスタート・プラン

- 現場の全職員が今後の社会保険庁改革の在り方等に関する自らの考えを「わたしのリスタート・プラン」として作成し提出。【平成18年9月】
- 「前向き、建設的な意見」を提出した職員と長官をはじめとする幹部職員との意見交換会を実施。【平成19年1月16日～18日】

②全職員対話キャンペーン

- 職員同士の意思疎通・コミュニケーション不足の組織体質を改めるため、本庁・事務局・事務所において、上司と部下が仕事の進め方等について率直な意見交換を行うための「全職員対話キャンペーン」を実施。【平成18年11月】
- 対話実施者は、意見交換の結果を踏まえ、自らが管理する組織の運営方針を策定。【平成18年12月】

③長官と本音で語ろう

- 職場・業務に関する意見・要望・疑問等がある場合に、積極的に意見することができる職場づくりの契機とするため、各都道府県事務局単位で勤務時間終了後、長官と参加を希望する職員との間で、自由な意見交換を行うための「長官と本音で語ろう」を実施。【平成18年9月～】

「社会保険庁改革リスタートプラン」を策定

2. 「あたりまえ化」プロジェクト

職員行動規範の改定

- 不適正免除問題は、本庁と地方庁の間及び職場内におけるコミュニケーションが不十分であったこと等により、事案の未然・拡大防止を図ることができなかつたことから、これまでの職員行動規範に「業務執行ルールの厳守」を新たに加えるととともに、厳守すべき情報共有の基本ルールや本庁・事務局・事務所間における対応方法等を定めた「社会保険庁業務執行ルール」を策定し、責任ある業務執行体制を確立。

【平成 18 年 8 月～】

3. 「見える化」プロジェクト

①職員行動規範の掲示

- 法令遵守や業務執行ルール等の徹底を図るため、日々の業務執行の基本となる職員行動規範について、改めて、各職員及び来訪者が見えるような場所への張りだしの徹底を指示。【平成 18 年 8 月～】

②コンプライアンス・カードの携帯

- 全職員に法令遵守の理念・チェックポイント等を記した「コンプライアンス・カード」の常時携帯を義務づけ。【平成 18 年 9 月～】

4. 「きれい化」プロジェクト

事務局・事務所環境整備プロジェクト

- 文書の管理方法の改善や事務所の業務スペースの環境整備を推進するための具体的な推進策について、事務局・事務所より意見等を募集。【平成 18 年 9 月】
- 意見等を踏まえ、仕事のムダ・ムラを省き、適性かつ効率的な事務処理を徹底するための基本的な考え方（きれい化活動）をとりまとめるとともに、事務局・事務所ごとに、継続的に活動を推進するための「きれい化推進計画」を策定。【平成 19 年 1 月】

社会保険庁職員行動規範

【お客様第一】

1. 私たちは、全ての国民の皆様をお客様とし、お客様第一の精神で取り組みます。

【国民へのサービス向上】

2. 私たちは、親切、迅速、正確の3Sをモットーに、国民へのサービス向上に努めます。

【安心と信頼】

3. 私たちは、社会保険制度が国民の信頼があってこそ成り立つことを認識し、安心と信頼をしていただける業務運営を致します。

【公平・公正】

4. 私たちは、国民の社会連帯でなる社会保険制度の業務運営責任者として、常に公平・公正な業務運営に努めます。

【個人情報保護】

5. 私たちは、国民の皆様の大変な年金や医療保険の情報をお預かりしていることを常に自覚し、個人情報保護の徹底に努めます。

【法令遵守・公務員倫理】

6. 私たちは、法令遵守を徹底し、高い倫理観と責任感を持って行動します。

【コスト意識】

7. 私たちは、国民からお預かりした大切な保険料と税金により社会保険制度の運営を行うことから、常にコスト意識を持ち、費用対効果を高める事業方法の工夫に取り組みます。

【業務執行ルールの厳守】

8. 私たちは、日常業務の遂行に当たって、業務執行ルールを厳守し、常に適切・円滑な業務執行に努めます。