

# 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」トーキングを行い、
  - 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「社会保険庁は変わった」と言ってもらえるよう、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「あ  
んなで」へ

- ☑ 同僚・部下がどうしても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。