

全拠点参加キャンペーンの取組状況

全拠点参加キャンペーンの取組状況

- 社会全体で働き方改革・女性活躍の要請や機運が高まる中、当機構においても、職員の定着を図り、安定的な事業運営を行うため、「働き方改革・女性活躍の促進」を重要な経営課題と位置づけ取組を推進。
- 取組を更に加速するため、組織に内在する問題を発掘し対処することを目的として「この仕事はやめられるのでは」キャンペーン及び「ガラスの天井を見つけよう」キャンペーンを実施（提案募集期間：令和5年1月13日～2月28日）。

「この仕事はやめられるのでは」キャンペーン		「ガラスの天井を見つけよう」キャンペーン	
取組状況	○ 目的が不明確なまま続けている業務やデジタル化できるにも関わらず手作業を続けている業務などを洗い出し、効率性・正確性の向上を図りつつ不要な作業を減らすことを目的として、拠点単位で提案を募集。 ○ 寄せられた2,353件の提案について、内容別に分類の上、施策化を検討するものとして407テーマを設定。令和5年度中に195テーマの廃止・効率化を決定。これにより、職員1人あたり約8時間（1か月あたり）の業務量が削減見込み。		○ 女性が能力を発揮する上で障壁となっている制度・習慣がないか、女性だからと考えている前提がないか等を掘り起こし、改善を図ることを目的に職員の意見を募集。 ○ 寄せられた1,783件の意見について、内容別に分類の上、施策化を検討するものとして50テーマを設定。令和5年度中に39テーマの施策を実施済み。全国異動ルールの見直しなど、機構発足の経緯に起因するテーマにも対処する契機となった。
	・ 「年齢確認作業の簡略化」 お客様の年齢を確認する際は、生年月日から手作業で算出していたが、年齢情報（○歳○か月）を窓口装置画面上に表示するようシステムを改修。 ・ 「高齢年金請求の繰下げ意思確認の簡略化」 郵送での年金請求の場合に電話等で確認を行っていた繰下げ意思確認について、予めTA請求書に確認用の用紙を同封。 ・ 「お客様満足度アンケートの実施方法の見直し」 窓口での年金相談後に行っていたアンケートの説明や配付を取り止め、本部からランダムではがきを送付する方式に統一。		・ 「全国異動ルールの見直し」 全国異動を行う方針は堅持しつつ「義務的な全国異動」から「人材育成上有効であり、組織運営上必要な全国異動」へ転換。 ➢ 幹部育成のための本部・拠点間異動 ➢ 全国拠点網維持のための全国異動 ・ 「子育て支援策の拡充」 仕事と家庭の両立及び職員の定着を図るため、子育て支援策を拡充。 ➢ 育児短時間勤務の要件：子が小学校3年まで → 小学校卒業まで ➢ 子の看護休暇の要件：子が小学校就学前まで → 小学校卒業まで ➢ 全国異動への配慮：子が中学校卒業まで → 高校卒業まで
令和5年度に実現した主な施策			
今後の取組	○ システム開発や外部機関との調整が必要なものなど中長期的な施策について、引き続き、実現に向けて検討を進める。 ＜検討している施策の例＞ ・ タブレット端末を導入し、各種業務に活用 ・ 議事録作成等の業務への生成AIの活用		○ 残るテーマの実現に向けて検討を進めるとともに、仕事と家庭の両立や人材確保の観点から1日の所定労働時間を見直す（※）こととしており、所要のシステム改修が完了次第実施予定。 ※ 1日の所定労働時間を15分短縮し、7時間45分に見直し

<参考>「この仕事はやめられるのでは」キャンペーンにおける令和5年度に実現した主な施策の詳細

年齢確認作業の簡略化

概要

年金受給開始年齢までの期間や繰下げした場合の年金の増額率などを確認するため、年金相談等の際にお客様の年齢情報の確認を行っている。

これまで

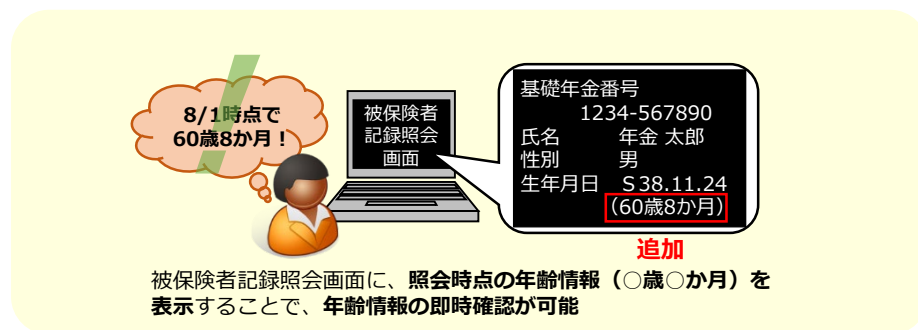
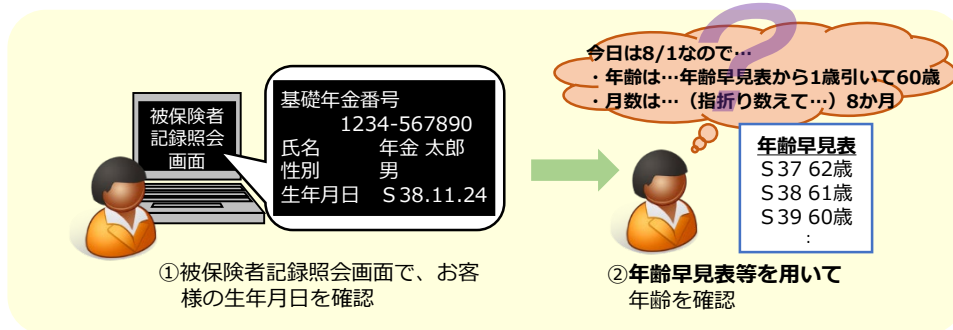
被保険者記録照会画面で生年月日を確認し、生年月日を年齢早見表に当てはめて年齢確認していた。

→ 手作業で年齢を確認する必要があり負担であるとともに、年齢計算誤りのリスクがあった。

見直し後

システム改修を行い、被保険者記録照会画面に照会時点の年齢情報（〇歳〇か月）を表示。

→ 一目で年齢が確認できるようになり業務が効率化したとともに、「〇か月」までシステムで算出するため、正確な事務処理が可能となった。



老齢年金請求の繰下げ意思確認の簡略化

概要

お客様が老齢年金請求を行う際、老齢年金の受給を繰り下げるかどうかの意思確認を行っている。

これまで

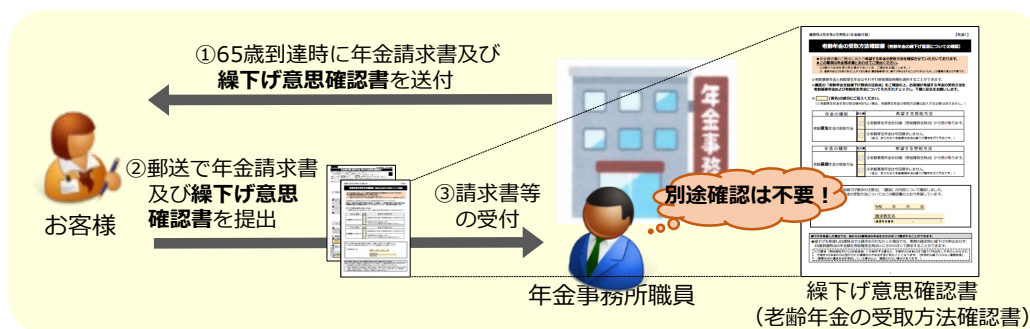
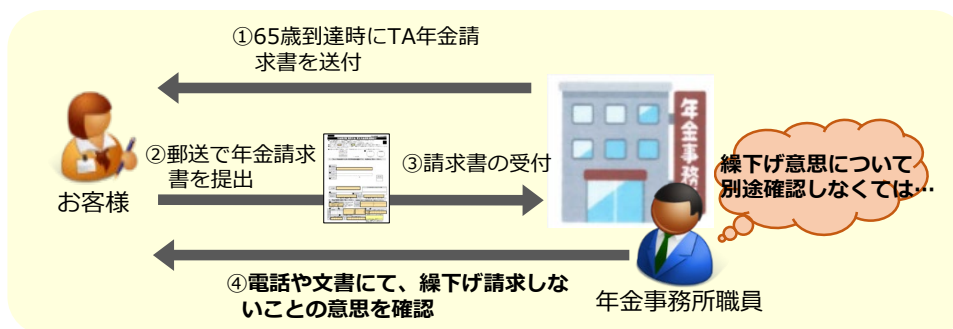
お客様が老齢年金請求書を郵送してきた場合は、別途、電話や文書により個別に繰下げ意思の有無を確認する必要があった。

→ 郵送だけで手続きが完結せず、別途電話や文書での確認が必要となり負担となっていた。

見直し後

「老齢年金の繰下げ意思確認書」の用紙を同封するよう取扱いを見直したことにより、電話や文書による意思確認が不要となった。

→ 電話や文書による意思確認が不要となり、郵送で手続きが完結することで、お客様・職員双方の負担が軽減された。



お客様満足度アンケートの実施方法の見直し

概要

来訪されたお客様の満足度や意見要望を把握し、お客様重視の姿勢で改善策を検討するなど、更なるお客様サービスの向上を図ることを目的に「お客様満足度アンケート」を実施している。

これまで

本部からの送付の他、限られた年金相談時間を利用して窓口でのアンケート配付も行っていた。

→ 年金相談後、**お客様にお時間をいただく必要があり負担**となっていたとともに、**他のお客様を待たせる要因**となる場合もあった。

見直し後

窓口配付をやめ、本部からランダムでアンケートはがきを送付する方式のみとするよう見直し。

→ **年金相談に注力**することができるようになり、**お客様・職員双方の負担が軽減**された。

