

日本年金機構設立後1年間の取組と 新たな一年に向けて

目次

1. 日本年金機構のこの一年	・・・3
2. 業務改善 ～3つの工程表の策定～	・・・5
3. 組織風土改革 ～風通しの良い組織づくり～	・・・6
(参考)組織風土改革実践PT第1次報告書(平成 22年12月22日)における具体的提言内容	・・・7
4. 2011年の組織目標 ～理事長年頭メッセージのポイント～	・・・8
(参考)職員の状況について	・・・9

1. 日本年金機構のこの一年①

月	日	事項
1	1	○日本年金機構法施行により、日本年金機構設立 ○「お客様へのお約束10か条」の制定、厚生労働大臣と機構理事長との基本協定締結
	4	○日本年金機構発足式 ○全職員あてに理事長よりメッセージ発出
	19	○第1回理事会開催(以降、毎月開催)
	20	○来訪相談の誘導體制等の混雑緩和策の提示等
	26	○「お客様向け文書審査チーム」を設置(職員15名で構成。以後原則毎週審査会を開催)
	29	○「わかりやすい言葉置き換え例集」を作成・周知
2	3	○機構内報「きずな」第1号発行(以降、毎週発刊)
	23	○第1回運営評議会を開催(外部委員9名により構成。座長:岩村正彦東京大学大学院法学政治学研究科教授)
3	26	○「年金記録問題への対応の実施計画(工程表)」を策定
	30	○旧厚木社会保険事務所における「年金記録に係る確認申立書」の不適切取扱事案を公表(厚生労働省)
	31	○「平成22年度計画」厚生労働大臣認可
4	1	○人事評価制度の実施 ○准職員510名を採用
	5	○職員からの「理事長への声」の受付を開始
	9	○第1回「お客様向け文書モニター会議」を開催(一般の方の公募による「モニター制度」を導入。以後、概ね毎月開催)
	17	○全国年金事務所長・事務センター長会議開催
	22	○「若手職員によるプロジェクトチーム」発足(組織風土の改革、ホームページの改善、身近な業務の改善・コスト意識の改善、ライフワークバランスの改善、アニュアルレポートの検討の5チーム)
23	○「平成22年度の国民年金保険料収納対策に係る行動計画」「厚生年金保険等の適用促進に係る平成22年度行動計画」策定	
5	1	○窓口年金相談業務に従事する特定業務契約職員の処遇改善(給与の1割引き上げ)
6	1	○組織規程等の改正(本部事業企画部門と事業管理部門の再編、事務所・事務センターにおける調整機能の強化等を実施) ○業務改善を推進するプロジェクトチーム発足(業務改善工程表策定、事務センター業務、電子媒体化促進、身近な業務改善の4チーム)
		○入社式(正規職員221名を採用)、准職員1,034名を採用
	8	○紙台帳等とコンピュータ記録との突合せ業務の入札情報の漏えい事案を公表
	14	○年金事務所に関する「お客様の声」に基づく対応事例(今週の改善)をホームページに掲載開始
	24	○第2回運営評議会を開催
	26	○第1回サービスコンテスト開催(10事務所の取組について、各事務所長等からプレゼンテーションを実施し審査)
	28	○年金事務所等におけるサービスリーダーの設置、チェックリストの作成、サービス巡回指導の実施等
30	○コンプライアンス確保への取組の一つとして、全職員あてにコンプライアンス・ミニ講座の配信を開始(以降、毎月配信。)	

1. 日本年金機構のこの一年②

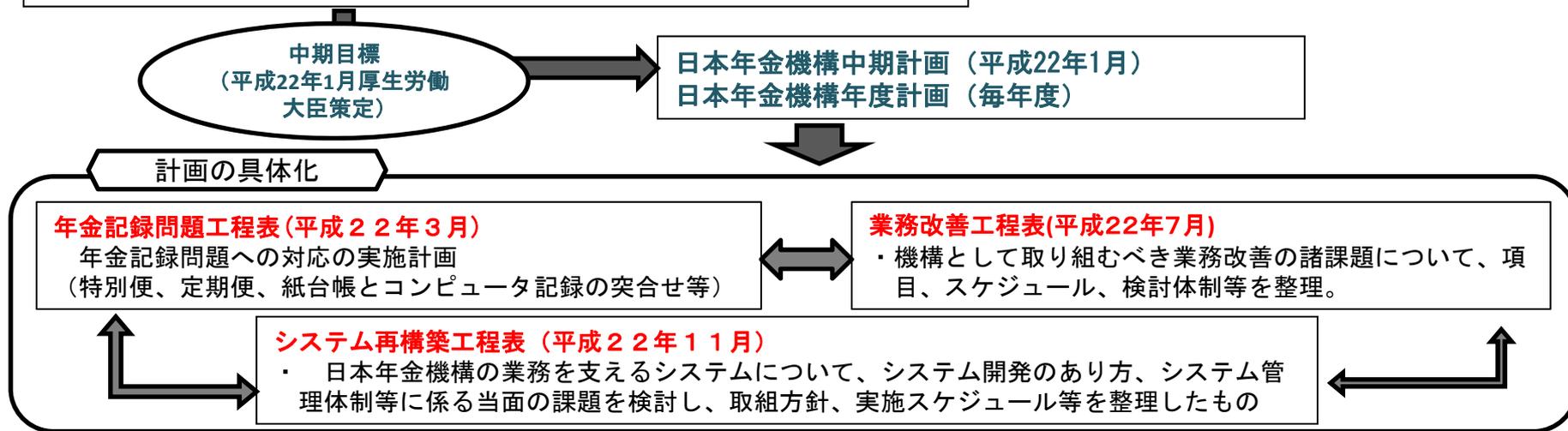
月日	事項
7	<p>1 ○紙台帳等とコンピュータ記録との突合せ業務の入札に関する第三者検証の場を設置 ○市町村向け情報誌「かけはし」第1号発行開始(以降、隔月発刊)</p> <p>27 ○「業務改善工程表」を策定 ○「事務処理誤り総合再発防止策」を策定 ○次世代育成支援のための「一般事業主行動計画」を策定</p> <p>30 ○「若手職員によるプロジェクトチーム」報告会</p>
8	<p>5 ○平成21年度の国民年金保険料の納付状況等について公表(厚生労働省)</p> <p>10 ○「紙台帳等とコンピュータ記録との突合せ業務の入札に関する第三者検証会議報告書」公表</p> <p>12 ○平成21年度業務実績に対する厚生労働大臣による評価結果の通知</p> <p>31 ○政府予算案の概算要求(平成23年度機構交付金の概算要求の内容が決定)</p>
9	<p>1 ○准職員1,247名を採用 ○「受付データ進捗管理システム構築検討プロジェクトチーム」を設置</p> <p>9 ○「機構業務つうしん」第1号発行(重要な指示依頼文書を集約等したもの。以降隔月発行。)</p> <p>29 ○第3回運営評議会を開催(障がい者団体からヒアリングを実施)</p>
10	<p>1 ○本部事業管理部門内に疑義照会専門チームを設置 ○「組織風土改革実践プロジェクトチーム」発足、初会合を開催 ○平成23年4月1日採用予定の新規学卒者244名の内定式 ○事務センターにおける入力業務の委託化</p> <p>12 ○コンピュータ記録と紙台帳等の突合せ業務に関し、中央記録突合センターを設置(以降、各拠点を設置)</p> <p>29 ○「情報漏えい事案の再発防止のためのアクション・プラン」を策定</p>
11	<p>1 ○「ねんきん月間」(「わたしの提言」募集、各地での出張相談等を実施) ○「身近な業務改善月間」を実施</p> <p>2 ○11月2日「正規職員登用制度」を策定し、23年度の実施概要とあわせて周知</p> <p>4 ○紙台帳等とコンピュータ記録との突合せ業務の入札情報漏えい事案に関し、行為者及び管理監督責任者への制裁を実施</p> <p>5 ○愛媛事務センター職員が情報漏えいの疑いで逮捕(12月5日に収賄容疑で再逮捕)</p> <p>15 ○マネジメント研修検討PTが報告書とりまとめ</p> <p>18 ○「システム再構築工程表」を策定</p> <p>24 ○「日本年金機構アニュアルレポート2009」を公表</p>
12	<p>7 ○第4回運営評議会を開催</p> <p>18 ○第2回サービス・業務改善コンテストを実施</p> <p>21 ○ねんきん月間で募集した「わたしの提言」の結果発表</p> <p>22 ○組織風土改革実践PTが「第1次報告書」をとりまとめ</p>

2. 業務改善 ～3つの工程表の策定～

計画的な業務実施に向けた取り組み ～ 3つの工程表

- 日本年金機構においては、年金記録問題への対応を含めた公的年金業務を着実に実施し、業務改革を継続的・組織的に実施するため、3つの工程表を策定しました。
- これらを通じて様々な課題を組織の課題として共有する意義を有し、また、課題に対する進捗管理を行っています。

日本年金機構の当面の業務運営に関する基本計画（平成20年7月閣議決定）



事務処理誤りの一元的把握・組織内の情報共有

- 年金事務所などで発生した事務処理誤りについては、誤りが判明した後、原則として2日以内に本部に直接報告する仕組みを導入し、報告の徹底を図っています(平成22年11月末までの報告件数:2,553件)。これら事務処理誤りの内容については、原則としてすべての事案を月次で公表を行い、組織内でその情報を共有し、再発防止を図っています。

また、事務処理誤りの再発防止のため、職員から募集した改善提案(約300件)や、特別自主点検、特別監査の結果などを踏まえ、本年7月に「事務処理誤り総合再発防止策」を策定し、実施しています。

3. 組織風土改革 ～風通しの良い組織づくり～

民間出身者の採用・登用 (機構発足時)

- 正規職員・准職員、12,014人のうち、1,798人(約15%)が民間企業出身者
- 幹部への登用状況:本部・ブロック本部(部長8名)、年金事務所(所長49名、副所長87名、課室長127名)

現場第一線の職員の意見の反映

- 職員提案制度(業務改善関係) 提案 364件(平成23年1月19日現在)
 - 「理事長への声」制度(組織風土等関係/4月から実施) 提案102件(平成23年1月24日現在)
 - 地方・現場からの主な要望・提案事項に対する対応
要望事項 186件(うち、対応済 106件、対応中 43件 対応困難なもの 37件)(平成23年1月25日現在)
〔各ブロック本部からの協議提案事項・重点要望事項やブロック本部主催年金事務所長会議などにおける意見交換の
際に提案のあった要望事項などの主なものについて、定期的(2か月に1回)にフィードバックを実施〕
- ※また、現場の意見を取り入れて「事務処理誤り総合再発防止策」「業務改善工程表」を策定

情報共有・情報発信による組織の一体感の醸成

- 社内報(～きずな～)を平成22年2月から毎週発行
- アニュアルレポート2009の発行(平成22年11月24日)

組織風土改革

- 若手職員によるプロジェクトチームの設置
 - ・平成22年4月に、若手職員50名により発足
 - ・5つのプロジェクトに分かれ、自由闊達な議論、さまざまな調査を実施
 - ・7月末に最終報告書をまとめ、理事長へ提言
- 組織風土改革実践プロジェクトチームの設置
 - ・平成22年9月に、ブロック本部、年金事務所職員を含む22名により発足
 - ・平成22年12月に以下を柱とする第一次報告書を取りまとめ
 - ①コミュニケーションの活性化 ②ほめる文化・感謝する風土の醸成 ③人を育てる文化・風土の醸成 ④組織力やチーム力の向上

1. コミュニケーションを活性化しよう

- あいさつキャンペーンの実施
- 日々使いたい言葉集
- 「さん付け運動」の推進
- インフォーマル活動のネットワーク構築(勉強会、グループ・サークル活動)
- 理事長とのランチミーティング

2. ほめる文化・感謝する風土を作っていこう

- サンキューカード

3. 人を育てる文化・風土を作っていこう

- 新人育成
- 管理職向けチェックシートや研修教材の作成

4. 組織力やチーム力を高め、仕事をすすめよう

- 「いっちょかみ」運動
- かけてもらってうれしかった「さりげない一言」募集
- 朝礼・ミーティングの実施方法・内容

5. その他

- 職員意識調査
- 身だしなみチェックシート
- 求められる職員像の策定
- 減点主義から加点主義への転換

4. 2011年の組織目標 ～理事長年頭メッセージのポイント～

- ◎「サービス向上の攻めの年」を2011年の目標に。 → 真のサービス機関への変革実現を目指す。
- ◎「組織風土改革元年」と位置付け。 → 意思疎通を円滑にし、組織の結束力や個人のモチベーション向上を図る。

◎サービス向上に向けた5つの取組

① 組織一丸となって「お客様のために」という意識を持つ

- ・全ての職員が、改めて「お客様のために」という意識で取組を推進する。
- ・お客様へのお約束10か条の「もう一言」のように、お客様目線で、お客様が期待する以上のサービスを提供。
- ・本部、ブロック本部は年金事務所、年金事務所が接するお客様のために仕事をする意識を持つ。
- ・お客様目線で、組織や業務を良くしようという積極的、自発的な取組を推進する。
- ・失敗をとがめる「減点主義」ではなく、失敗を恐れない「チャレンジ精神」を評価する。

② 基幹業務の取り組み強化と記録問題への万全の対応

- ・人員体制と育成・研修を通じた組織力強化等によって、機構の基幹業務である正確、迅速な適用、徴収、給付を行う。
- ・年金記録問題の早期解決は、機構の最重要課題の一つ。工程表に基づき、着実に進める。

③ 人材育成の強化

- ・現場の戦力となる「業務のプロ」の育成を推進する。
- ・人を育てるという意識をもって、ベテラン職員と新人職員とのペアづくり、OJTなどを重視した研修の創意工夫を図る。
- ・「お客様のために」を基本に、常に機構全体のあり方を考えつつ、自分の職場の仕事の改善に取り組む行動力を備えた、「広い視野をもって、身近な所から行動する(“Think Globally, Act Locally.”)」ことができる人材を育成をする。
- ・管理職は、「自らの後継者・部下を育成する」ことが重要な仕事であることを肝に銘じ、人材育成に取り組む。

④ 「組織風土改革」の実践

- ・「ホウレンソウ」を励行し、組織間、職員相互の間の意思疎通を活発化し、「働きやすい職場」「風通しの良い組織」をつくる。
- ・スムーズな意思疎通によって、職員間・組織間の信頼関係づくりに取り組む。(「さん付け運動」等)
- ・機構のために貢献をした職員を評価し、「ほめる文化」「感謝する風土」の醸成を図る。(「サンキューカード」「所属長表彰」等)

⑤ コンプライアンス意識の向上

- ・職員全員が再度仕事の進め方を再度点検し、コンプライアンス意識を持って、職務に取り組む。
- ・管理職は、部下の職員に対する意識付けの徹底、チェック体制の強化によって不正防止に取り組む。

(参考)職員の状況について

(人)

職員区分	①現在員 (H23. 2. 1時点)	②H22年度定員	③欠員 (①-②)	④職員採用予定 (H23. 4. 1採用)
正規職員	10,620	10,880	▲ 260	234
准職員	3,981	3,967	14	180 程度
小計	14,601	14,847	▲ 246	414
特定業務契約職員	6,436	11,200	600	
アシスタント契約職員	5,364			
小計	11,800			
合計	26,401	26,047	354	414

(注1)年金記録問題に対応するための有期雇用職員の人数を含んだ数字である。

(注2)アシスタント契約職員に関しては、定員の定めがないため、年度当初に計画した年間を通じた平均的な人員数を表記している。

(注3)H23年度の採用予定は、正規職員が7月に100人程度、准職員が5月に70人程度及び6月に1,000人程度。
また、7月に有期雇用職員から100人程度、正規職員へ登用予定。



日本年金機構

Japan Pension Service