

要領第24号  
品質管理部長決定  
平成22年1月1日制定・施行  
平成22年6月1日改正・施行  
平成23年6月1日改正・施行

## 職員提案制度実施要領

### 1. 目的

この要領は、日本年金機構サービス改善規程（規程第9号）第10条第2項の規定に基づき、日本年金機構（以下「機構」という。）が、機構の業務運営を、より効果的で効率的なものとしていくため、日々の業務に携わる職員からのサービス及び業務運営の改善（以下「サービス改善・業務改善」という。）のための提案の募集、業務ナレッジの共有等の取組に関して必要な事項を定めることを目的とする。

### 2. 定義

この要領において、次の①から③までに掲げる用語の定義は、それぞれの項目に定めるところによる。

- ① 改善提案 提案時に未実施の内容で、業務運営上の改善すべき課題を指摘し、サービス改善・業務改善のための具体的な方策等を提案するもので、業務の効率化及びサービス向上に資すると考えられるもの
- ② 工夫や成果 提案時に既に実施している内容で、組織又は個人が独自に実施している業務ノウハウ（諸規程等に規定されていない作業手順、ツールなど）など、業務の効率化及びサービス向上に資すると考えられるもの
- ③ 業務ナレッジ 提案された改善提案及び工夫や成果のうち、本部の関係部署の評価により、諸規程等へ反映し標準化するには至らないが、機構として共有すべきと認められたもの

### 3. 提案の種類

職員からのサービス改善・業務改善のための提案は以下の区分ごとに受け付ける。

- ① 改善提案
- ② 工夫や成果
- ③ その他

投稿期間を限定し、本部でテーマを設定したもの。この場合、日本年金機構LANシステム（以下「機構LANシステム」という。）の掲示板に掲示し、全職員に周知する。

#### 4. 提案の投稿

- (1) サービス改善・業務改善のための提案の投稿を行う職員（以下「提案者」という。）は、改善提案は【様式1】、工夫や成果は【様式2】を作成することとする。
- (2) 提案者には、個人のほか、グループ又は組織も含むものとする。
- (3) 提案の投稿は、(1)で作成した様式（以下「提案書」という。）を品質管理部業務改善グループ（以下「業務改善G」という。）あて送付（職員提案制度受付メールアドレス:kikou-teian@nenkin.local）することにより行う。

#### 5. 投稿された提案の取扱い

##### (1) 投稿の受付等

- ① 提案の投稿があった場合、業務改善Gは投稿の内容を確認し受付する。なお、投稿内容が職員提案制度に沿わないものについては、提案者あて返戻する。
- ② 投稿の受付及び返戻は、受付簿【様式3】により行う。業務改善Gは、投稿を受付した場合、その旨、提案者あて機構LANシステムのイントラネットメールにより連絡する。
- ③ 受付された「改善提案」のうち、社会保険関係法における制度改正等に係る提案書については、厚生労働省に提供するものとする。

##### (2) 提案の評価

- ① 業務改善Gは、受付した提案について、同内容の提案を整理した上で提案書に対応検討票【様式4】を添付し、受付月毎に受付月の翌月10日までに関係部署に内容の評価依頼を行う。
- ② 関係部署は、評価依頼を受けてから一か月以内（受付月の翌々月10日まで）に内容の評価し、対応検討票により評価結果を業務改善Gあて報告する。また、未評価の提案がある場合は、理由を添えて報告する。  
なお、提案を評価するにあたり、年金事務所、事務センター等に対し調査・確認が必要と判断した場合は、業務改善Gに依頼し、調査・確認を行うことができる。
- ③ 業務改善Gは、関係部署から報告された提案の評価結果を確認し、疑義等が生じた場合は、関係部署と調整を行う。この場合、業務改善Gは

必要に応じ、年金事務所、事務センター等に評価結果の疑義等に対する調査・確認を行うことができる。

- ④ 業務改善Gは、関係部署からの評価結果を取りまとめた後、月次で開催されるサービス・業務改善委員会に報告又は付議の上了承を得る。
- ⑤ 業務改善Gはサービス・業務改善委員会後、提案の評価結果について、速やかに提案者あて機構LANシステムのイントラネットメールにより回答する。また、提案の受付状況、評価状況等について、6.（2）「職員からの提案及び業務ナレッジコーナー」の「提案受付・評価状況」に掲示し、全職員が閲覧できるものとする。

### （3）提案の実行

提案された改善提案及び工夫や成果のうち、関係部署の評価により、採用可能なものについて、関係部署は①又は②の対応を行う。

- ① 関係部署は、標準化すべきと判断するものについては、品質管理Gと連携し、諸規程等に反映することにより実行に移す。
- ② 諸規程等へ反映し標準化するには至らないが、機構として共有すべきと認められた業務ナレッジについて、業務改善Gは関係部署から提供を受け、6.（2）に規定する「職員からの提案及び業務ナレッジコーナー」の「業務ナレッジ」に掲示し、全職員が共有できるものとする。

### （4）進捗管理及び報告等

- ① 業務改善Gは、受付簿を活用し提案についての進捗管理を行う。
- ② 業務改善Gは、提案の受付状況、評価状況、採用分の実施状況について、逐次、理事会及びサービス・業務改善委員会に報告し、処理の遅滞等の防止に努める。
- ③ 業務改善Gは表彰審査のため、提案に関する状況を労務管理Gに情報提供する。

## 6. 職員からの提案及び業務ナレッジコーナーの開設

- （1） 職員からの提案の内容を紹介し、かつ業務ナレッジを一元管理し機構全体で共有するため、LANシステムの掲示板に機構の全職員が閲覧できる「職員からの提案及び業務ナレッジコーナー」を開設する。
- （2） 「職員からの提案及び業務ナレッジコーナー」には、次の掲示区分を設ける。
  - ① 「業務改善グループからのお知らせ」
  - ② 「提案受付・評価状況」
  - ③ 「業務ナレッジ」
- （3） 「職員からの提案及び業務ナレッジコーナー」への掲示及び管理は、

本部の業務改善Gが行う。

7. その他

- (1) この要領は、平成22年1月1日から施行する。
- (2) この要領の改廃については、品質管理部長が決定する。