

自主改善努力評価に関する事項

1. 運営改善検討会の設置

活動状況

平成15年10月をもって自動車事故対策センターは独立行政法人自動車事故対策機構に移行したが、財政状況が厳しく、また、国民のニーズが多様化している中、機構においては従来に増して、業務の効率化、国民に対するサービスの向上が強く求められている。

このため、機構においてはこれらの状況に適切に対処できるよう、現場の意見を聞く仕組みとして運営改善検討会を設置し、業務の改善、サービスの向上に関する意見を聴取し、今後の業務の効率化について検討を行った。

(主な検討事項)

- ・業務報告等の簡素化、電子処理化
- ・費用対効果を踏まえた業務に係る経費の節減
- ・利用者等のニーズを反映した業務の見直し
- ・職員の業務改善、効率化に向けた意識改革の向上

効果

現時点での問題点の把握ができ、今後の一定の方針について決めることができた。

今後の課題

実施段階においても周辺環境の変化等から柔軟に変更を加えることも必要であり、また、環境の変化に応じて新提案が必要となることもある。

今後においても、引き続き、業務改善の検討を図っていく必要がある。

2. 規程・通達等の見直し

活動状況

法人設立に伴い、自動車事故対策センター時の規程、理事長通達等を見直し、当機構の業務体制についての整備を図った。

効果

各業務の事務処理、手続き方法等について、従来、複数の規程・通達等にわたっていたものの統合や文章の簡略化等を行い、職員から見て分かり易くしたことにより、事務手続き等の基本的な誤りが減るとともに、事務処理の効率化が図れた。

今後の課題

中期目標・中期計画に向けた取組等について、全職員の意識の共有化を図る上でも、規程・通達等の整備は重要であるが、今後とも事務の簡素化・効率化を図るとともに、職員の意識を向上させるための整備を行う必要がある。

3. 患者・家族への各種イベントの提供

活動状況

各種イベントを通じて患者・家族と療護センター職員の意思の疎通を図り、家族が現実を直視できる環境作りとそのサポートを目的とし、患者・家族及び療護センターの3者が、誕生日会やクリスマスパーティーなどの定期的・季節的なイベントを実施した。

千葉療護：音楽会

岡山療護：誕生日会、ミニコンサート

東北療護：クリスマス会 等

中部療護：花見会 等

効果

3者がイベントを通じて時間を共有することで、コミュニケーションの機会が増大し、介護に関する知識・技術に関する情報交換が一層活発になるとともに、患者・家族に対する精神的ケアに効果があった。

今後の課題

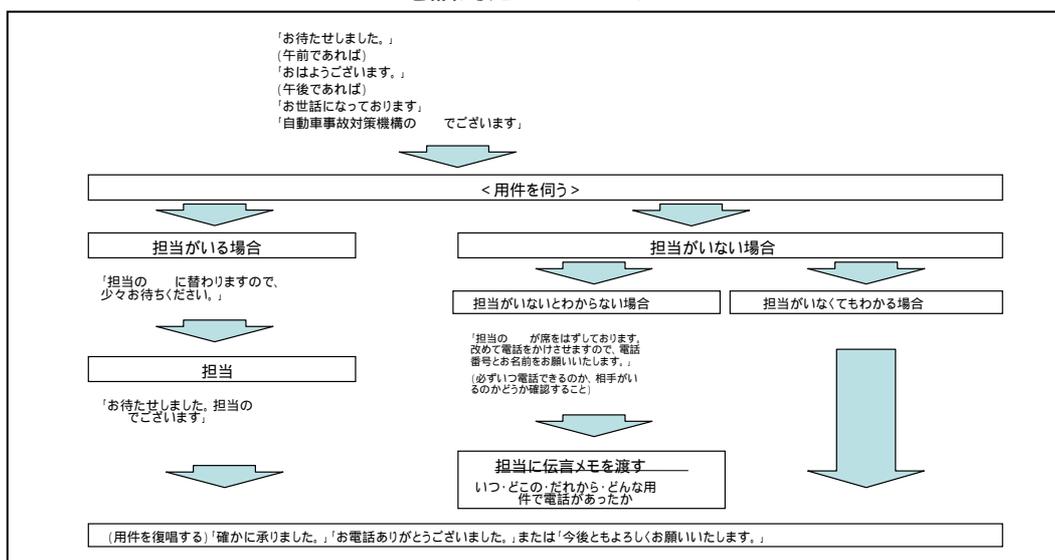
患者・家族を交えた各種イベントを今後も引き続き開催し、家族が療護センターに足を運ぶ機会を拡大させる環境を形成する必要がある。

4. 電話対応マニュアルの策定

活動状況

高松主管支所及び各支所においては、良好なマナーを実行することによって、人間関係を良好にし、お客様に好意をもっていただき、信頼関係を築くことによって、より当機構を利用していただけるとの考えの下、お客様に喜んで頂くためには、こういう姿勢、考え方で仕事をしようという価値観の共有化が必要と考え、どこの支所に問い合わせをしても同一の対応が出来るよう、電話対応マニュアルを策定した。

電話対応マニュアル



効 果

電話対応マニュアルを策定したことにより、どの職員が対応しても、良好な接遇が図られ、事業者をはじめ、一般の人から対応について好評を得ているところである。

今後の課題

今後は、よりきめの細かい対応を目指して、支所長会議、課長会議などの場を通じ、各支所に問い合わせのある具体的事例とその対応についての検討を行いながら、随時、より良い対応方法について共有化を図っていく必要がある。