

当機構における3か年事業計画（ロードマップ）

【策定趣旨】

一般財団法人自賠責保険・共済紛争処理機構（以下「当機構」といいます。）では、平成25年11月～令和5年7月末までの間、自賠責保険・共済への請求時点で提出されていない新しい資料（以下「新資料」といいます。）が紛争処理申請時に提出された場合、その受付を制限する取扱いを行っていました。一方、「新資料」の受付を制限するこうした運用に対しては、当機構の紛争処理業務規程第15条1項2号の規定に抵触し、被害者保護に反するのではないかと、大変厳しいご批判を頂戴していたところです（詳細につきましては、当機構ホームページのトップページにある2024年4月15日付「理事長メッセージ」（<https://jibai-adr.or.jp/index.html>）をご覧ください）。

この批判を真摯に受け留め、当機構では令和5年8月から前記運用を廃止し、紛争処理申請時に「新資料」の受付を行うように運用改善を行うとともに、設立以来20数年が経過していることを踏まえ、この機会に当機構が抱える様々な組織運営上の問題点を検証する作業を行いました。この検証結果に基づき、今般、当機構としての「3か年事業計画」（以下「ロードマップ」といいます。）を新たに策定しました。

本「ロードマップ」では、対応する課題を（1）「ガバナンス改革」の推進、（2）「組織風土改革」の推進、（3）「業務プロセス改革」の推進、（4）「人財の確保・育成」の推進の4種類に分け、合計19課題・21項目に整理しています。本「ロードマップ」は、理事会への定期的な報告を行いそのチェックを受けながら、今後、各課題の進捗状況に応じて適宜修正・更新をしていきます。

No	対応する課題	目指すべき方向性	令和6年（2024年）度	令和7年（2025年）度	令和8年（2026年）度
【ガバナンス改革】	1 事務局体制の改善	事務局内（専務理事、事務局長、事務局次長、各部長・支部長等）での打合せ、業務の連携がより円滑にできる組織にすること	・理事長が出席をする「事務局打合せ会」を組織化し、定期的に打合せを行いました（4月～）。 ・理事会・評議員会のほか、理事・監事・評議員との意見交換により、事務局内の意思疎通の状況等についてチェックを受けました（～3月）。	○令和7年度以降も「事務局打合せ会」を定例開催。会議運営を通して事務局内の意思疎通が図れているかどうか等について、理事長による定期的チェックを行っていきます。	
	2 会議体の再編	会議体の位置づけ・役割を再編し、重要課題、重要決定事項について意思決定を行う手続きを明確にすること	・重要課題等を論議する「四役打合せ会」、その周知徹底を図る「管理職打合せ会」を組織化し、定期的に打合せを行いました（4月～）。 ・紛争処理業務規程に定める「紛争処理委員総会」「紛争処理主任会議」の役割、位置づけ等を整理し、運営要領を定めました（10月）。	○令和7年度以降も各種会議体を通してコミュニケーション強化を図っていきます。特に、紛争処理業務に係る重要決定事項、改善事項等については、各種会議体を通して意思決定を行っていきます。	

当機構における3か年事業計画（ロードマップ）

No	対応する課題	目指すべき方向性	令和6年（2024年）度	令和7年（2025年）度	令和8年（2026年）度
【ガバナンス改革】	3 理事会付議事項の整理	理事会、評議員会との連携ないし関係を常に意識した業務運営を行うこと	・理事会に対する代表理事、業務執行理事の職務執行状況の報告方法について、見直しを行いました（令和5年度下半期～）。 ・理事会付議事項の「法人の重要な業務執行の決定」が具体的に何を指しているかについて整理し、理事・監事との共通認識を図りました（11月）。	○令和7年度以降も左記共通認識を踏まえた理事会運営を行っていきます。 ○当機構の業務運営全般については、「一般社団法人及び一般財団法人に関する法律」を常に意識した運営を行っていきます。	
	4 法律顧問等の体制整備	重点課題、重要決定事項などについて、外部の専門家の知見を適切に借りるノウハウ、能力を組織内に確立すること	・交通事故損害賠償に知見のある弁護士と顧問契約を締結し、法律相談ができる体制を整備しました（令和5年度下半期～）。 ・人事制度改定を検討するにあたり、社会保険労務士に相談ができる体制を整備しました（8月～）。	○令和7年度以降は、理事・監事、評議員、さらには紛争処理委員との間で日常的に報告、相談等の連携を一層深める取組みを行っていきます。	
	5 ① 内部統制の整備①（リスク管理態勢の強化）	当機構内で内部統制、内部牽制を整備し、運用を行うこと ⇒ リスク管理態勢の強化	・当機構が管理すべき対象リスクの洗い出しを行った上で、平時におけるリスク管理の手法、有事の際（リスク発現時）の対応要領を規程として整備、「三線管理」の考え方に基づきリスク管理全般における監事、理事会との関係を明確にしました（11月）。	・左記規程に基づき、年2回の自主点検を組織内で行い、取りまとめたものを監事および理事会へ報告していきます（リスク発現時においても同様）。必要に応じて理事、監事に対し意見を求める体制整備を図っていきます。	○令和8年度以降も平時および有事のリスク管理の手法を継続実施していきます。5-③の内部監査の実施に伴い、リスク管理態勢についての検証・モニタリングを実施します。
	5 ② 内部統制の整備②（法令等遵守態勢の強化）	当機構内で内部統制、内部牽制を整備し、運用を行うこと ⇒ 法令等遵守態勢の強化	・組織内の各種規程について、優先順位の高いものから見直し・整備を行いました（令和5年度下半期～）。 ・コンプライアンス体制の整備の一環として、各種窓口（ハラスメント、外部・内部通報等）の新設・再構築を行いました（～3月）。	・引き続き組織内の各種規程について見直し、整備を進めます。 ・当機構に即した「コンプライアンスマニュアル」を策定し、役職員に周知するとともに、コンプライアンス研修を企画、実施していきます。	○令和8年度以降もコンプライアンス研修を継続実施していきます。5-③の内部監査の実施に伴い、コンプライアンス推進の取組みについての検証・モニタリングを実施します。

当機構における3か年事業計画（ロードマップ）

No	対応する課題	目指すべき方向性	令和6年（2024年）度	令和7年（2025年）度	令和8年（2026年）度
【ガバナンス改革】	5 ③ 内部統制の整備③ (内部監査態勢の強化)	当機構内で内部統制、内部牽制を整備し、運用を行うこと ⇒ 内部監査態勢の強化	・ 監事との間で、今後の業務監査のあり方について意見交換を行いました（10月）。	・ 当機構の人員構成、業務内容等を踏まえ、監事と連携のもと、当機構に即した内部監査のフレームワークを構築していきます。 ・ 内部監査に係る各種規程を整備するとともに、監査計画、実施要領等を策定します。	・ 前年度に策定した監査計画等に基づき、内部監査を実施します。
	6 非常勤の理事長を代表理事とする経営のあり方	非常勤の理事長と業務執行理事である専務理事との連携により、健全な組織運営を行うこと	・ 組織運営への関与方法・頻度等について、理事長と専務理事の間で調整を行いました（令和5年度下半期～）。 ・ 令和6年度上半期は原則週1回の「理事長執務日」を設け、前記1の「事務局打合せ会」への出席のほか、稟議承認、重点課題の進め方等の相談・協議を行いました。当機構の業務改善の進捗に伴い、下半期は「理事長執務日」を月2回程度に変更しています。	○令和7年度以降も重点課題、重要決定事項などの進捗状況に応じて「理事長執務日」を個別に調整し、組織の意思決定に支障が生じない業務運営を行っていきます。	
【組織風土改革】	7 通報制度に係る社外窓口の新設	組織内の業務運営上の問題点について、社外の委託機関に通報する窓口を新たに設けること	・ 当機構における社外窓口のあり方等について検討を行い、監事との意見交換を行いました（上半期）。 ・ 不適正行為等があった場合の通報窓口を社内と社外にそれぞれ設ける体制を構築し、社外窓口の担当業者を選定しました（～3月）。	・ ハラスメント相談窓口と併せて、不適正行為等があった場合の社内、社外通報窓口を設ける運用を開始します（4月～）。	○令和8年度以降も各種窓口による対応体制を継続していきます（前記5の内部統制の整備を補完する仕組みとして活用していきます）。
	8 組織の一体感を醸成する取り組み	職員の出身、キャリアがバラバラである中、当機構の果たすべき使命、ミッション等を再整理し、共有を図ること	・ 職員全員とのフランクな意見交換を行ったうえで、「当機構の基本理念」「役職員の行動規範」を新たに策定し、当機構のホームページにこれらを掲載しました（12月）。	○令和7年度以降は「当機構の基本理念」「役職員の行動規範」を職員一人ひとりが「自分事」として捉えられるよう、組織内に浸透させる取り組みを実施していきます。	

当機構における3か年事業計画（ロードマップ）

No	対応する課題	目指すべき方向性	令和6年（2024年）度	令和7年（2025年）度	令和8年（2026年）度
【組織風土改革】	9 組織の風通しを良くする取組み	重点課題、重要決定事項についての周知を含め、組織間の風通しを良くするための取組みを進めること	・専務理事が自分の考えていること、職員に期待することなどをメッセージにして、定期的に職員向けに発信しています（令和5年度下半期～）。 ・東京本部と大阪支部との間で、定期的に「交流会」を開催し、紛争処理業務の品質の維持・向上に関する各種取組みを協働で行っています（令和5年度下半期～）。	○令和7年度以降も専務理事メッセージの発信、前記2の「管理職打合せ会」を通じての重要決定事項等の職員への周知、東京本部と大阪支部間での「交流会」の開催など、組織の風通しを良くするための取組みを継続実施していきます。 ○「交流会」では、委員会見学、事案点検、日常業務に係る意見交換等を行いながら、紛争処理業務の問題点や認識の共有、業務の平準化、情報の共有化などを引き続き進めていきます。	
	10 ハラスメント対応等リスクを未然に防止する取組み	リスク発生が顕在化する前に、これを未然に防止する取組みを組織として行うこと	・外部講師を招聘し、ハラスメント問題等を題材とする「ビジネスと人権」研修を機構内で実施しました（令和5年度下半期～）。 ・前記7のとおり、相談対応の実効性を確保できるようにハラスメント相談窓口を再構築しました（～3月）。	○令和7年度以降も職員への浸透状況を確認しながら「ビジネスと人権」研修を企画・実施するとともに、前記5の「内部統制の整備」によって導入されるリスク管理態勢、内部監査制度を通して、リスク発現を未然に防止する取組み等を継続実施していきます。	
	11 人事制度の改定	シニア層の安定的な採用、時代の変化への対応、働きがいと働きやすさの両立等を目指す人事制度改定を実施すること	・今後の人事制度のあり方について、階層別に職員と意見交換を実施しました（～6月）。 ・処遇全般の見直し、多様性のあるコース別職員制度、人事評価制度の再構築、休暇制度や福利厚生制度全般の見直し等を骨子とする人事制度改定案を策定しました（～3月）。	・令和7年度より新人事制度を実施するとともに、これに合わせて就業規則全般の見直しを行い、改定します（4月～）。 ・人事評価制度については、1年間の試行期間を経て問題点の整理を行い、令和8年度の本実施に向け準備を進めます。	・新人事評価制度を実施します（4月～）。 ○令和8年度以降も実施後の問題点、課題等を定期的に吸い上げ、制度のメンテナンスを行っていきます。
	12 予算策定方針の変更	当機構における今後の中期的な経費見込みを踏まえ、中期事業計画の施策に対応するための予算を確保すること	・今後5年間の当機構の経費見込みをシミュレーションするとともに、システム対応、物件費等の予算については現場のニーズを踏まえながら策定しました（令和5年度下半期～）。	○令和7年度以降も中期的な経費見込みを継続してシミュレーションしながら、新規施策についての予算措置、費消状況がわかりやすく管理・説明できるようにしていきます。	

当機構における３か年事業計画（ロードマップ）

No	対応する課題	目指すべき方向性	令和６年（２０２４年）度	令和７年（２０２５年）度	令和８年（２０２６年）度
【業務プロセス改革】	13 属人的な業務運営の見直し	限られた人員で業務遂行を行わなければならない中、属人的な業務運営、仕事のやり方とらないように見直しを行うこと	・東京本部と大阪支部との間で紛争処理業務の事務処理に関する相違点を確認し、意見交換を行ったうえで、事務処理要領集をリニューアルし、リリースしました（～３月）。	・東京本部と大阪支部が所管する各主要業務についても業務マニュアル、手順書等を作成し、双方ですり合わせ・意見交換を行っていきます。 ○令和７年度以降も相互に意見交換を行いながら左記事務処理要領集（後遺障害担当者版）を定期的にメンテナンスしていきます。	・業務マニュアル、手順書等の作成、整備を引き続き進め、前記９の「交流会」を通してできる限り標準化を進めていきます。
	14 現行業務分担の見直し	事務局長が多岐にわたる決裁業務に時間を取られてしまっている等、組織規程に基づく業務遂行を阻害している要因を改善すること	・事務局長が一元的に決裁ないし公印押印を行っていた管理体制を見直すとともに、対外発信文書の一部について公印押印を省略しました（１１月）。 ・前記５－①のリスク管理態勢の整備にあたり、事務局長を組織内のリスク管理の統括責任者として新たに位置づけました（１１月）。	○令和７年度以降も事務局長を中心とする組織運営体制が整うよう、業務遂行ないしマネジメント体制についての見直し・改善を進めるとともに、前記５－②の取組みの一つとして現行の組織規程自体についての検証を行い、業務実態に応じた改定を行います。	
	15 過去のノウハウの集積・活用	紛争処理業務に係る過去のノウハウ・知を集積ないし整備し、これを組織内で活用できるようにしていくこと	・過去に作成した調停文をデータベースとして整理し、新事案への対応にあたって検索が容易にできるシステムを構築しました（～３月）。 ・当機構で過去に作成・発刊していた「自賠償紛争処理事例集」を「先例集」としてリニューアルする、改定・編集方針を策定しました（～３月）。	・検索システムをリリースし、実際の紛争申請事案の処理業務に活用していきます。 ・前記検索システムを活用しながら実務の参考になる事案をピックアップし、左記改定・編集方針に基づき令和７年度中に「先例集」を発刊します。	○令和８年度以降も検索システムのデータ更新、メンテナンスを行うとともに、「先例集」の発刊を継続していきます。「先例集」の配付先に対しアンケートを実施することで、改善点等を確認していきます。
	16 電子化・ＩＴ化の推進	業務の効率化、簡素化に資する各種システムを費用対効果を分析しながら、計画的に導入すること	・自賠償紛争処理業務を行う基幹システム（ＡＤＲシステム）について、使い勝手、利便性等を向上させる機能改善を行いました（９月）。 ・給与計算システム（１月）、勤怠管理システム（３月）をそれぞれ導入しました。	○令和７年度以降もＡＤＲシステムの機能改善を継続するとともに、給与計算システム、勤怠管理システムによる業務遂行を定着させ、担当者の業務負荷軽減を図っていきます。	

当機構における3か年事業計画（ロードマップ）

No	対応する課題	目指すべき方向性	令和6年（2024年）度	令和7年（2025年）度	令和8年（2026年）度
【業務プロセス改革】	16 電子化・IT化の推進	業務の効率化、簡素化に資する各種システムを費用対効果を分析しながら、計画的に導入すること	・電子申請が行われた場合に滞りなく業務対応ができるよう、ADRシステムの改修計画を策定しました（3月）。 ・ペーパーレスを主目的とする業界共同システムの開発状況について、情報収集を行いました（～3月）。	・左記計画に基づき、電子申請への本格対応を行うADRシステムへの改修を行い、リリース・活用を行っていきます。 ○令和7年度以降も業界共同システムの開発状況等について引き続き情報収集を行っていきます。	
	17 年間業務対応スケジュールの明確化、進捗管理の徹底	「何を、いつまでにやるか」の年間業務対応スケジュールを明確にし、理事・監事等と共有しながらその進捗管理を徹底すること	・本ロードマップについて、月1回開催する前記1「事務局打合せ会」を通して、理事長による進捗管理のチェックを受けました（4月～）。 ・各課題・施策の進捗状況に応じて、四半期単位で本ロードマップの修正・更新を行い、理事・監事等と共有を図りました（4月～）。	○本ロードマップについては、令和7年度以降も「事務局打合せ会」を通して、各課題・施策の進捗状況、障害事由の有無、職員への浸透状況などを確認するとともに、定期的にその修正・更新を行っていきます。	
【人財の確保・育成】	18 人財育成に向けた取り組み	組織内に“人を育てる風土”を醸成すること	・事案担当者を育成していくためのガイドライン（人財育成計画）案を策定し、試行実施しています（4月～）。 ・研修ツールの整備、共有化を進める取り組みをプロジェクトチームを組織して進めました（4月～）。	○令和7年度以降もプロジェクトチームを組織しながら、既存の人財育成計画のブラッシュアップ、研修ツールの整備・共有化を進めていきます。また、専門能力に更なる磨きをかけ、キャリアアップの実現が図れるよう、新たな外部研修メニューを導入していきます。 ○さらに、事案担当者以外の人財育成のあり方についても、今後整理を行っていきます。	
	19 採用活動（採りたい人財を採用すること）の強化	当機構が欲しい（一緒に仕事がしたい）と思う人財を採用できるよう、関係各方面に働きかけを行うこと	・関係各機関・募集先に対して、当機構が欲しいと考えるシニア層の人財について理解が得られるよう、働きかけを行いました（4月～）。 ・損害調査業務経験のある人財の獲得を目指し、新規チャネルを開拓しました（10月）。	・前記11の人事制度改定を踏まえ、当機構の魅力をPRするリーフレットを作成・配付していきます。 ○シニア層の新規採用が厳しいものとなっている現状を踏まえ、令和7年度以降も関係各機関への働きかけを強化していきます。良い人財がいた場合には中途採用が能動的にできるよう、前記18の人財育成の取り組みにおいても柔軟な対応を行う仕組みを構築していきます。	