

市町村職員向け通信研修モデル事業について (実務編)

TAC株式会社

目次

01	今後の検討会でご議論いただきたい事項について	3
02	実務研修の基本的な方針について	4
06	実務編研修イメージ	8
08	実務編研修カリキュラム	10
09	実務編研修の制作のポイント	11
10	第2回検討会で頂いた課題と対応方針	12

1 今後の検討会でご議論いただきたい事項について（前回資料より）

- 本事業における「通信研修作成業務」では、以下の検討項目を踏まえて作業を進める。
- 通信研修モデルの最終成果物の品質向上のためには、業務支援ツール素案の使用状況やこれらの疑問点に関して多くの方の知見から多角的に研修教材を検討することが必要。また、研修教材のモニタリングを限られた試行期間において行い、効果的な意見を引き出すための工夫が重要と考えている。

検討会での検討項目

8月下旬～10月中旬	第1回～第2回検討会	【第1回】 <ul style="list-style-type: none">・ 研修教材作成の背景の確認・ 研修の基本的仕様について	<ul style="list-style-type: none">・ 平成25年度調査における研修ニーズについて・ 研修コンテンツ作成にあたっての基本的仕様について
	第4回検討会	【第2回】 <ul style="list-style-type: none">・ 研修の全体カリキュラムについて・ 基礎編の研修について・ 基礎編のテキストについて	<ul style="list-style-type: none">・ 研修全体の構成及びカリキュラム（基礎編、実務編）について・ 基礎編DVDの講義カリキュラムについて・ 基礎編DVDの講義方針について・ 基礎編テキストの目次及び記載形式について
11月～3月中旬	第6回～検討会	【第4回】 <ul style="list-style-type: none">・ 実務編の研修について・ 研修効果を高める工夫について	<ul style="list-style-type: none">・ 実務編の詳細カリキュラム（実務において特に取り上げるべきテーマ）について・ 通信研修の受講率を上げるための工夫について／研修修了者を増やすための工夫について
		【第6回以降】 <ul style="list-style-type: none">・ モデル事業の実施について・ 効果的なモニタリングについて・ モニタリングを踏まえた研修教材の修正について・ 事業報告書について	<ul style="list-style-type: none">・ モデル事業実施の詳細について・ 効果的なモニタリングを行うための、測定方法について・ モニタリングや研修受講者からの質疑応答を踏まえた研修教材の修正について・ 事業報告書で盛り込むべき事項について・ 研修の本格実施にあたり工夫すべき事項について

2 実務研修の基本的な方針について①



自分のペースで、お客様対応力を身につけられる 国民年金市町村実務研修 3つの特徴

01

一人でも着実に窓口対応力を向上できる
ロールプレイング型 実務体験講義

02

効率的に窓口対応力を養成できる
「良質」な「ケースメソッド」で学習！

03

「説明が難しい」ところを「より分かりやすく」伝える
的確な分析力で構成された研修教材で定着

実務研修の目標

- ✓ 着任して間もない職員が業務支援ツールを用いて標準的な事務手順・品質に沿った実務を実施できること。
- ✓ 年金相談～手続までの一連の窓口業務をスムーズに実施できるようにし、
- ✓ 「お客様」から「あなたに相談できて良かった」と「喜ばれる」お客様対応力を養成する。

3 実務研修の基本的な方針について②

01

一人でも着実に窓口対応力を向上できる ロールプレイング型 実務体験講義

徹底した窓口対応状況の分析による“お客様ケース別”の実務体験講義

- ✓ モデル事業を通じて全国様々な市町村から具体的な相談事例を収集
あずさ監査法人と共同し徹底した分析を行い、お客様ケース別の実務型体験講義を業務支援ツールを活用して実施。
- ✓ 市町村職員にとって「必要な時期に」「必要となるケース」に絞った窓口ケースを想定し、効率的に実践力を身につける。経験の浅い方がベテラン担当者と一緒にロールプレイングによる練習も行えるよう、研修で扱うケースを基本ケース集としてまとめ、配布する。

Q 年金額をもう少し増やすことはできますか?

あなたなら、どのようにご案内しますか?

20秒間で考えてみよう

① _____

② _____

③ _____

“お客様ケース別”の窓口対応を疑似ロールプレイングすることで、一人でも着実に窓口対応力を向上させることができる

ケース別演習→講義→業務支援ツール解説集で学ぶから理解のモレがなくなる。

ミニクエスチョンでは、受講者が実際の窓口対応を想定するための時間を設け、実際の自分の想定する対応のスキルアップを行うことが可能。



4 実務研修の基本的な方針について③

02

効率的に窓口対応力を養成できる
「良質」な「ケースメソッド」で学習！

限られた時間の中で効率的に身につけるための「良質」な「ケース」学習

- ✓ 市町村職員の皆様は様々な業務を掛け持ちされており、国民年金の窓口業務のために研修を受けられる時間はごくわずか。
→限られた演習・講義時間で身につけなければならないから、各テーマ毎、簡単な基本ケース編を数ケースと、応用的で複雑な相談事例で様々なノウハウを身につけるようなケース設定で研修を実施。

身につけるべき力が経験年数で異なるから、同一分野でも異なるケース

基本ケース
(着任直後)

事例3 Cさん
年齢64歳の加入期間未達のケース
(相談者) Cさん 男性 64歳 (昭和24年10月21日生) 自営業
(加入履歴)

昭和44年10月～平成元年09月	金額納付期間	(240月)
平成元年10月～平成02年06月	保険料未納期間	(9月)
平成02年07月～平成19年06月	金額納付期間	(204月)
平成19年07月～平成20年06月	半額免除期間	(12月)
平成20年07月～平成21年06月	4分の1免除期間	(12月)
平成21年07月～平成21年09月	保険料未納期間	(3月)

年金の手続きに困ったのですが・・・

それではいくつか確認させてください・・・

✓基本的で良くあるケースを単純化し、業務支援ツールを利用した窓口対応事例

応用ケース
(6か月程度)

【応用ケースの例】

【応用ケースの例】
Xさん(50歳)は、大学卒業後に就職した会社を40歳で退職してから現在に至るまで、個人事業主として野村的商店街で雑貨店を経営している。従業員は、妻Yさん(46歳)のほか、アルバイトを数名雇用しているが、最近大型ショッピングセンターが郊外に出店してきたため、来店数が減少し売上が落ちており、従業員の給与は支払えているものの、自身の生活が大変苦しくなっており、保険料の支払が難しく相談に来ている。現在Xさんは、社会保険料を納付しているが、年間的にも老後の不安もある一方で、今後年金を支払うことが難しいので困っていると市町村窓口で言っている。市町村の研修はどのように対応すべきでしょうか。

(Aさんの家族世帯と公的年金の加入歴)

■ Aさん(本人)昭和 年 月 12日生まれ

■ 厚生年金保険の加入歴

○ 昭和○年○月～平成○年○月(○ヶ月)

■ 平均標準報酬月額○万円

■ 国民年金の加入歴

○ 平成○年○月～平成○年○月(第1号被保険者期間○ヶ月)

○ 平成○年○月から60歳に達するまでの第1号被保険者期間○ヶ月

✓様々な諸事情を窓口で相談いただくことを想定し、適切にご案内に必要な情報や、それ以外の周辺状況等様々な内容を織り込んだ応用的なケースを業務支援ツールや解説集を利用した窓口対応事例

5 実務研修の基本的な方針について④

03

「説明が難しい」ところを「より分かりやすく」伝える 的確な分析力で構成された研修教材で定着

お客様の状況を考え、「説明が難しい」ところを「より分かりやすく」伝えるスキルを養成

- ✓ お客様との相談を分かりやすくするための導き方や考え方を、業務支援ツールを利用して基礎から順序だてて省略せずに解説するため、説明しづらい原因を理解でき、お客様により分かりやすく説明するスキル養成を目指す。
- ✓ 業務支援ツールモデルのモニタリングを必ず監査法人と共同して分析するからこそできる、わかりやすい窓口対応解説講義を制作します。職員の方に「はやく窓口に立ってみたい！」という気持ちを醸成。

本日も助言いただきたい事項

- ①小規模な市や町村等担当者のことを踏まえ、担当者一人であっても着実に窓口対応力を向上できるよう擬似的なロールプレイングを交えたケースメソッド型の研修で良いか。
- ②研修教材について、分かりやすいスライドとナレーションによる研修を制作方向で良いか。
- ③実務研修の制作について、モデル事業においてはモデル事業における市町村の負担や、業務支援ツールの最終形が完成していないことを踏まえテーマごとに対応ガイドの基本的な使い方を集録し実務研修をモデル実施し、モニタリング結果を分析することで良いか。
- ④モデル事業における詳細な市町村からのヒアリング、業務支援ツールモデルの利用状況やご意見を詳細に分析し、的確なケースを作成の上、完成した業務支援ツール等を用い、実務研修の本格的な制作を行って良いか。


7 実務編研修（応対ガイド基本編）イメージ②

③ 手続き、記入方法について、具体的な記入例を見ながら解説を行う。

請求書等記入例 - 必要書類を含む -


必ず提出・添付する

- 年金請求書（国民年金・厚生年金保険老齢給付）



封筒イメージ


- 年金手帳、年金証書または基礎年金番号通知書



- 預金通帳（貯金通帳）またはキャッシュカードの写し等（年金請求書に金融）
- 戸籍の抄本（戸籍の個人事項証明書）、戸籍の戸籍の記載事項証明書（戸籍の一部事項証明書の記載事項証明書のいずれか）（※年金請求は省略可）
- 印鑑（認め印でも可、スタンプ印は不可）


請求書等記入例 - 必要書類含む -


年金請求書記入例



請求書等記入例 - 必要書類を含む -

年金請求書印刷例





※必要に応じて、業務支援ツール解説集にも触れます。

8 実務編研修カリキュラム

- 基本から応用まで年金相談や窓口対応において必要となるノウハウを習得することを目的とした研修を制作する。
- 相談事例（ケーススタディ）を盛り込み、実際の年金相談をイメージしながら学習できるよう工夫をする。
- 必要に応じて業務支援ツール（や窓口対応パンフレット）を参照し、相談に際して「次に何をご案内すべきか」といった業務支援ツールの具体的な活用手順を理解できるように講義を行う。

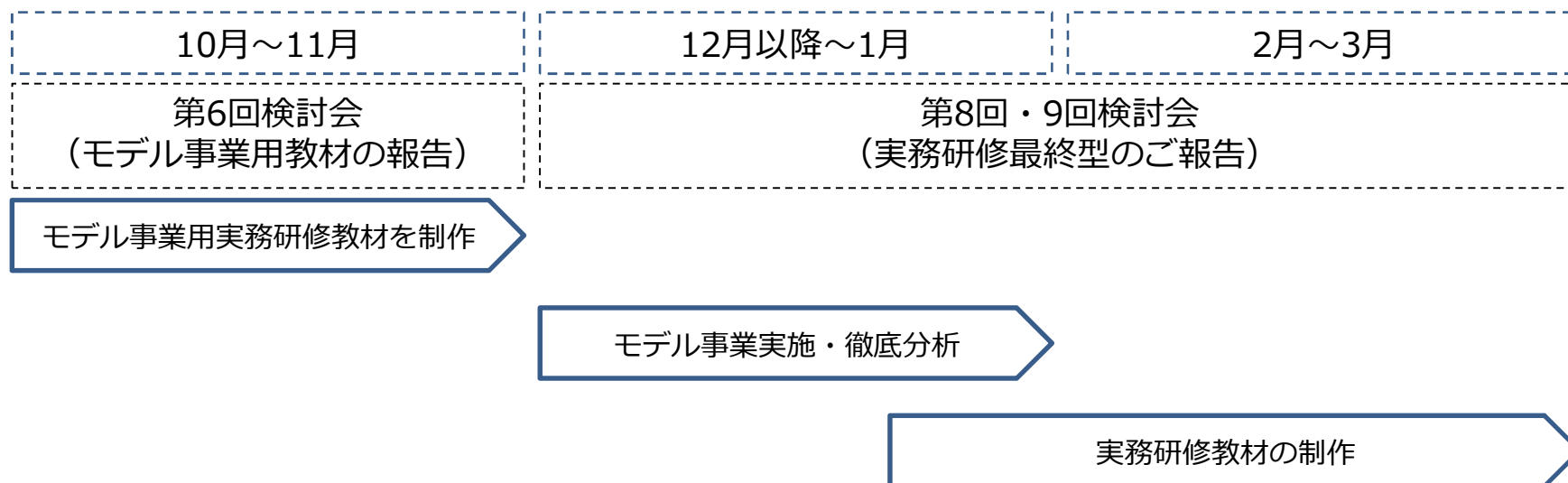
	テーマ	ケース	講義時間の目安 (約7時間)
1	資格取得・喪失・変更	20歳になった方、退職した方、退職した方の配偶者、海外から帰国した方、海外に転居される方（任意加入）、外国人の方	40分
2	申請免除・若年者納付猶予・学生納付特例	申請免除（収入の少ない方、失業した方）、若年者納付猶予、学生の方	40分
3	老齢基礎年金	本来支給請求の方（繰下げ検討）、繰上げ請求検討（追納・任意加入）、加入期間不足の場合（後納・特例任意加入）	70分
4	障害基礎年金	障害認定日による請求、障害が悪化して障害等級1級・2級となった方、後発の障害とあわせて1級・2級の障害状態となった方、20歳前に初診日がある方 日本年金機構による障害基礎年金の「受付・点検事務」マニュアルの解説	120分
5	遺族基礎年金	子のある配偶者、離婚した配偶者と子（支給停止）、「生計維持関係」の解説	90分
6	その他給付	未支給、死亡一時金、寡婦年金の各ケース	60分

研修内容のポイント

- ✓ 支援ツール（対応ガイド・チェックリスト等）の種類、記載内容に合わせて研修を制作する。
- ✓ 支援ツールを用いて、**典型的な相談・手続ケースに対応する際の標準的な流れを解説**する。
- ✓ 国民年金制度についての**基礎的な知識を前提に解説を行う**（既存の入門書に記載してある法令用語等の基本的な内容が理解できるレベル）。

9 実務編研修の制作のポイント

モデル事業を通じ、実務型研修における良質なケースを徹底分析
実務編研修教材をモデル事業の分析を通じ、市町村のニーズにあった的確な研修を制作



○モデル事業用教材のポイント

- 業務支援ツールをして窓口対応を行うための基本的で良くあるケースを単純化し研修を行う。
- 各テーマの基本ケースを取り上げ、すべてのテーマの対応ガイドをオムニバスの(概ね2時間程度で実施)。

○モデル事業における分析視点

- モデル事業用研修教材を通じ、市町村において、良くある相談だが対応が困難な事例をテーマ毎に分析
- 対応ガイドを利用してより分かりやすく伝えるために、相談内容の整理の仕方、効果的な伝え方を行うための研修方法の分析

○実務研修教材の制作

- モデル事業における分析を活用し、良質なケースを用いた市町村のニーズに合う研修教材を制作
- アンケートを通じて、モデル事業用教材の改善点を丁寧に分析し、一人でもできるロールプレイング型教材を完成させる。

10 第2回検討会で頂いた課題と対応方針①

テーマ	課題／ご意見	今後の対応／回答
カリキュラム (基礎編)	講義カリキュラムのすべてを一度に理解するのはかなり難しいので、まず全体像を把握するために20～30分程度のダイジェスト版を作成してはどうか。	厚労省と協議を重ね、分かりやすい補助レジюмеと事前の講義シナリオを作成し、講師ナレーションによるテーマ全体を俯瞰できるダイジェスト版講義とテーマ別講義を行う。 なお、厚生年金等他の年金制度に関する知識については、国民年金が市町村の法定受託事務の範囲であることを踏まえ、基礎編では制作を検討していないが、モデル事業におけるモニタリング等を通じ、実務編で必要に応じてフォローを行うことも含めて検討する。
	ダイジェスト版の講義で全体を俯瞰し、さらに学習が必要な内容にフォーカスしてもらうことができると良い。	
	逐条型テキストに基づいたポイント講義、制度概要の説明講義、どちらの場合も初任者にはすぐには覚えられないので、ダイジェスト版があると良いのではないか。	
	講義カリキュラムについて、種別変更も重要ではないか。(5分で充分か)	
カリキュラム (実務編)	厚生年金など他の年金制度に関する知識も多少は必要となるのではないか。	実務編の作成にあたり検討する。 (今回のご提案)
	障害年金については特別に分けて考える必要がある。視聴覚障害に対応する接遇、説明方法、配慮などについて、教育に含めるべき。	
	現場ではお客様とのコミュニケーションが原因でもめることが多いため、ドラマ仕立てで対応方法を学べるものがあると分かりやすいのではないか。	
	実務での対応についてはロールプレイなどが効果的。	

10 第2回検討会で頂いた課題と対応方針②

テーマ	課題／ご意見	今後の対応／回答
講師とナレーター (基礎編)	年金の内容は難しいため、学習に際しては一定の心構えが必要。ナレーターによる解説では甘えが出るため、講師による講義が望ましい。	事前に講義シナリオを作成し厚労省によるチェックを経たうえで、社労士講師による解説を行う。動画は、スライドを映しながら講師の音声による解説を行う形式にて制作する。
	「勉強」というメッセージを明確にするためにも社労士による講義が望ましいが、講義内容は（逐条解説ではなく）概要、論点整理が適当ではないか。	
	講義は、講師とナレーターを組み合わせで作成してはどうか。	
	専門的な内容を社労士の講師が説明し、まとめの内容をナレーターが行い、そのあとテストという流れで作成すると、メリハリが出て受講しやすいのではないか。	
	ある程度経験がある人には社労士の講師による解説が望ましいと思うが、経験の浅い人にはナレーターによるダイジェスト版の講義が適当。	
講義の工夫 (基礎編)	講義については、初心者にとっての分かりやすさが重要。テーマ別に講義を行う場合でも、横断的な整理が必要なテーマについて、ヴィジュアルを取り入れて説明するなどの工夫があると良い。	厚労省と協議を重ね、テーマ別の補助資料（スライド）を作成し、講義を進める。また、類似の制度については横断的な整理を行うこととする。
	実況中継本を作成するのであれば、スライドを入れるなど読んで分かるように作成する必要がある。	読むだけでも理解できるよう作成する。
	障害年金に関しては、講師、制作者に「障害」についての知識のインプットが必要。ユニバーサルデザインの知識を得た上で講義を行う必要がある（指し言葉を使わない、色弱への対応など）。	別途構成員より専門的なご知見をいただき、制作を進める。

10 第2回検討会で頂いた課題と対応方針③

テキスト ・テスト 等について (基礎編)	業務に関する内容は支援ツール等で対応できるが、実務では条文に基づいた知識が必要でもあるので、逐条型のテキストは必要。	制度改正対応の容易性も踏まえて逐条型とし、修正可能なデータ形式で作成する。
	実務を考えると逐条型のテキストが良い。見本のテキストは非常に分かりやすいが、パッと見のとっつきにくさがあるので、何らかの工夫ができると良い。	
	テキストは逐条型のものが良いが、制度の改正に対応するか。	
	逐条解説型のテキストは難しすぎるのではないかと。新任の方向けには基礎から優しい説明が必要。	新任の方向けには、短時間でテーマ全体を俯瞰できるダイジェスト版講義を制作する。
	テストについては、テキストを参照しながら回答するような、ある程度ボリュームのある内容のものとしてほしい。	講義内で提示する確認テストとは別途、テキストに対応する演習問題を作成する。
	テキストとDVDの関連性を明確に案内してほしい。	受講前にお読みいただく受講ガイドを作成し、受講にあたっての案内等を行い、受講のし易さ、受講促進に繋げる。
	カリキュラムの表記に際して、テーマごとの難易度、業務での利用頻度について表示すると良い。	
	どの業務や項目でつまづいた時にカリキュラムのどこを学習すべきかが分かる対応表のようなものを作成してはどうか。	
テーマごとに区分されたカリキュラムに限らず、お客様の属性（学生、自営業者など）の違いによる区分によったカリキュラムも検討してはどうか。	実務編の研修で扱う事例で対応する。	