

(資料 2 - Ⅲ)

平成 1 7 年度職員研修の見直しについて

社会保険庁改革における取組の一環として、平成17年度において研修体系、研修内容など全般にわたる見直しを行った。

1. 職員研修の見直しについて

(1) 見直しの方向性

- サービス品質・業務品質の向上
 - ・お客様志向のサービス意識の徹底と専門性の向上
- 高い職業意識・職業倫理の確立
 - ・公務員倫理・コンプライアンス、個人情報保護の徹底
- 大学校研修、地方事務局研修の有機的連携
 - ・地方事務局研修ガイドライン（実施指針）の策定

(2) 見直しの要点

①職務階層別研修と業務別研修の再編

- i. 新規採用職員の育成プログラムの強化
- ii. 係員を対象とする一般職員研修について、新規採用者研修との一体性をもたせ、早期に自立した業務遂行能力の向上を図る。
- iii. 中堅職員を対象とする研修を再編し、より高度な専門実務知識の修得機会の拡充を図る。
- iv. 管理者（事務所長）及び中間監督者（事務所課長）に対するマネジメント能力の強化を図る。
- v. 業務別研修の見直し（喫緊の課題に対応するための研修内容の見直し）

②接遇、公務員倫理及び個人情報保護にかかる研修の充実

- i. お客様志向のサービス意識の徹底を図るため、大学校研修において職務階層に応じた、より実践的な接遇研修を実施する。
また、事務局等における接遇指導者を養成するため、ブロック別に「接遇指導者養成研修」を実施する。
- ii. 公務員倫理を含むコンプライアンス、個人情報保護の徹底を図るため、大学校研修における全ての職務階層別研修に研修カリキュラムを設定する。

③地方事務局研修の充実・強化

- i. 地方事務局における職員研修の推進を図るため、各事務局に「人材育成推進者」を設置する。
- ii. 地方事務局研修の実施内容等を明らかにした「地方事務局研修ガイドライン」を定める。

(3) 具体的な見直しの内容

①新規採用職員の育成プログラムの見直し

- i. 新規採用職員に対し、早期に業務遂行に必要な業務・実務知識を付与するとの観点から専門基礎科目の講義内容等の充実
- ii. 高い職業意識・職業倫理を形成するとの観点からカリキュラム内容の見直し
- iii. 大学校における研修カリキュラムについて、実務処理に即応しうる内容とする。

(参考)

- ・基礎科目講義時間数 10時間 → 36時間
- ・研修期間の延長 4日間 → 10日間

- iv. 大学校研修に引き続き、地方事務局研修として実務訓練研修（3日間）を設定するとともに、自学自習意欲を喚起、助長するため一定期間経過後（概ね6ヶ月後）、各地方事務局単位にフォローアップ研修を実施する。（地方事務局研修ガイドラインに明記）

②一般職員に対する業務遂行能力の向上

- i. 採用後まもない若手職員に対する「一般職員研修」にあつては、新規採用職員育成プログラムとの一体性をもたせ、必須の業務知識を法令に則して習得させ、早期に自立した業務遂行能力の向上を図るため、効果的、効率的な研修内容とする。
- ii. 新規採用者研修との間の一体性を図り、早期に自立した業務遂行の能力の向上を図る。（採用後 4年目 → 3年目）
- iii. 事例演習を含む専門科目カリキュラムの拡充（59時間 → 63時間）
- iv. 研修期間 17日間

③中堅職員に対する専門性の向上

- i. 中堅職員（事務所係長級）として識見を広げ、組織的な課題への対応能力を高めるとともに、各分野の専門実務知識に精通した職員を育成するため、基本コースと専門実務コースからなる研修体系とする。
- ii. 専門実務コースにあつては、業務分野別に次の5コースを設定する。
①健保・厚生年金適用実務 ②医療給付実務 ③徴収実務 ④年金給付実務
⑤国民年金適用・収納実務

iii. 研修期間の延長 4日間→11日間（基本3日間、専門実務8日間）

iv. 専門実務コースにあつては、社会保険事務所等の実務精通者を講師として招へいするなど、より実践的なカリキュラムを編成する。

④中間監督者に対するマネージメント能力等の強化

i. 中間監督者（事務所課長級）としてのマネージメント能力や必要な知識・技能を修得させ、組織の活性化を図るため、新たに中間監督者研修を実施する。

ii. 研修期間 5日間

⑤新任所長を対象とする管理者研修の実施

i. 新たに新任社会保険事務所長を対象とする「管理者研修」を実施し、管理者としてのリーダーシップ、マネージメント能力を強化すること等により、組織全体としての業務遂行能力の向上を図る。

ii. 研修期間 4日間

⑥業務別研修の充実

i. 喫緊の課題に対応するため、新たに各事務局に配置されている「国民年金保険料特別徴収専門官」を対象とする研修及び地方事務局における研修、人材育成の充実・強化を図るため、地方事務局にあつて、その任にあたる「人材育成推進者」研修を実施する。

ii. 15コース、研修期間3日間～5日間

2. 地方事務局研修の充実・強化

地方事務局研修の充実・強化を図るため、「地方社会保険事務局研修ガイドライン」(実施指針)を定め、大学校研修との適切な役割分担と連携による効果的・効率的な研修を実施する。

(地方事務局研修ガイドラインの要旨)

(1) 地方事務局研修の役割

地方事務局研修にあっては、大学校研修と相互に補完的な役割を担うとの考え方に立ち、日常的に職員の業務執行状況や業績等の管理を行う中で、必要な能力開発ニーズ等の把握を行い、職場や地域の特性を踏まえた多角的かつきめ細かな研修を展開するよう努める。

(2) 地方事務局研修の実実施指針

①業務能力の向上を図るための実践的研修の実施(業務知識の高度化・共有化)

- i. 各事務局の業務課題等に応じた実務知識・技能の向上に向けた研修の実施
- ii. 大学校研修受講者による伝達研修の実施

②新規採用職員育成研修の実施

新規採用職員について、即戦力としての業務遂行能力を早期に見つけるとの観点から、大学校研修と地方事務局研修との連携強化。

③実践的な接遇研修の実施

- i. 組織を構成する全ての職員を対象とした、より実践的かつ具体的な接遇研修の実施。
- ii. 各職場に接遇向上推進リーダーを設置し、接遇研修の企画立案及び日常的な接遇指導を行う。

④重要課題に対する研修の実施

以下の研修については、全職員を対象に計画的に実施するものとする。

- i. 個人情報保護に関する研修
- ii. 公務員倫理研修
- iii. 健康管理研修(メンタルヘルス等)
- iv. 人権研修(セクシュアル・ハラスメント等)

(3) 大学校における実施支援

- ①研修教材の提供等
- ②各種研修情報の提供
- ③接遇指導者養成研修をブロック単位に実施

3. 通信研修の導入について

1. 趣旨

職員の自学自習意欲を喚起・助長し、業務知識等のレベルアップを図ることを目的として社会保険大学校において、通信研修の導入を図る。

2. 具体的内容

社会保険事業の中で重要な課題となっている業務に携わる職員を中心として、業務知識等のレベルアップのための通信研修を実施する。

この研修を受講した者については、大学校が行う集合研修と同等の研修を終了したものと位置づける。

(1) 業務知識のレベルアップのための通信研修（18年度以降）

採用後4年以上の職員の実務的な業務知識等のレベルアップを図る。

対象業務としては、国民年金の保険料徴収、年金相談、健康保険・厚生年金保険の保険料徴収などを優先的に実施していく。

(2) 17年度における試行

中堅職員専門実務研修の内、特に緊急度が高い国民年金の保険料徴収について、試行的に実施する。

(参考) 大学校における主な集合研修（17年度）

採用1年目	「新規採用者研修」	10日間
採用3年目	「一般職員研修」	17日間
採用7～10年目	「中堅職員専門実務研修」	11日間

社会保険大学校における研修体系(見直し前)

階層	採用後	年齢	職務階層別研修	業務別研修		
係 員	1	23	新規採用者研修 ・ 新規採用者 (4日間)			
	2	24				
	3	25	一般職員研修 ・ 採用後4年目となる一般職員 (17日間)			
	4	26				
中 堅 職 員	5	27	中堅職員研修 ・ 行政職俸給表(一)の3級となって概ね5年目の職員 (4日間)			
	6	28				
	7	29				
	8	30				
	9	31	総合実務研修 ・ 専門官級(4級)の職員 (3か月間)			
	10	32				
	11	33				
	12	34				
	13	35				
	14	36				
	15	37				
	16	38				
	17	39			業務別研修 ・ 当該業務担当者 (4日間)	
	18	40				① 年金相談総括事務 ② 徴収事務 ③ 国民年金適用・収納事務 ④ 調査官事務 ⑤ 医療事務 ⑥ 指導医療官 ⑦ 保険給付事務 ⑧ 国年障害給付事務 (隔年実施) ⑨ 審査官事務 ⑩ 人事事務 ⑪ 会計事務 ⑫ 船員保険事務 ⑬ システム運用管理事務 ⑭ 事務局係長・事務所課長 ⑮ 年金給付事務
	19	41				
	20	42				
管 理 者	21	43	管理者研修 ・ 初めて事務所庶務課長となった者 ・ 課長補佐(管理担当)及び副主幹(総務・人事担当) (3日間)			
	22	44				
	23	45				
	24	46				
	25	47				
	26	48				
	27	49				
	28	50				
	29	51				
	30	52				
	31	53				
	32	54				
	33	55				
	34	56				
	35	57				
	36	58				
	37	59				
	38	60				

社会保険大学校における研修体系(現行)

階層	採用後年数	年齢	職務階層別研修	業務別研修			
係員	1	23	新規採用者研修 ・新規採用者(10日間) 4日間を10日間に変更	<p>さらに、各事務局単位に新規採用者研修(実地研修)実施し、充実を図る。加えて、フォローアップ研修を実施</p>			
	2	24					
	3	25	一般職員研修 ・採用後3年目となる一般職員(17日間)				
	4	26	採用後4年目の職員から3年目に変更、専門科目への重点化				
中堅職員	5	27	<p>中堅職員専門実務研修(4日間)及び総合実務研修(3ヶ月)を、新たに基本コースと専門コースからなる中堅職員専門実務研修を設定。</p> <p>・社会保険事務所の係長級職員 ・基本コース(3日間) + ・適用実務コース(8日間) ・医療給付実務コース(8日間) ・年金給付実務コース(8日間) ・徴収実務コース(8日間) ・国年適用・収納実務コース(8日間)</p>	<p>当該業務担当者(3日~4日間)</p> <p>新たに国年特別徴収専門官研修を設定するなど、見直しを図る</p>			
	6	28					
	7	29					
	8	30					
	9	31					
	10	32					
	11	33					
	12	34					
	13	35					
	14	36					
	15	37					
	16	38					
	17	39			<p>現行、業務別研修となっているものを職務階層別として設定</p>		
	18	40					
	管理者	19			41	<p>中間監督者研修 ・事務局係長・事務所課長(4日間) (初めて事務局係長・事務所課長となった者)</p>	<p>① 年金相談総括事務 ② 徴収事務 ③ 国民年金適用・収納事務 ④ 保険料特別徴収専門官(健保・厚年) ⑤ 保険料特別徴収専門官(国年) ⑥ 調査官事務 ⑦ 医療事務 ⑧ 指導医療官 ⑨ 保険給付事務 ⑩ 国年障害給付事務(隔年実施) ⑪ 審査官事務 ⑫ 人材育成推進者 ⑬ 人事事務 ⑭ 会計事務 ⑮ 船員保険事務</p>
		20			42		
21		43	<p>新たに事務所長研修を設定</p> <p>管理者研修 ・事務所長(3日間) (初めて事務所長となった者)</p>				
22		44					
23		45					
24		46					
25		47					
26		48					
27		49					
28		50					
29	51						
30	52						
31	53						
32	54						
33	55						
34	56						
35	57						
36	58						
37	59						
38	60						

※下線部分が変更箇所