

(資料2-IV)

研修の効果

IV 研修の効果

1. 新規採用者研修

(1) 研修の内容

① 大学校研修

17年度より研修期間を拡充し（4日間を10日間に延長）、自分が関わる職務の意義を認識させ、高い職業意識・職業倫理を形成するための倫理・行動規範、接遇・マナー教育等からなる基本科目と社会保険各制度の基本的な仕組みと実務処理からなる基礎科目で構成。

科目名		時間
基本科目	社会保険職員としての倫理・行動規範	2.0
	個人情報保護	1.0
	基本的接遇マナー（電話・窓口対応等）	7.0
	職場におけるコミュニケーション・メンタルヘルス	3.0
基礎科目	社会保障概論	2.0
	健康保険・厚生年金保険制度（適用・徴収）	7.0
	国民年金制度	12.0
	厚生年金保険制度（給付）	7.0
	健康保険制度（給付）	4.0
	船員保険制度	3.0
	オンラインシステム及び端末装置の概要	3.0
理解度診断テスト	1.0	
		52.0

② 地方事務局研修

大学校研修に引き続き実務研修を実施するとともに、一定期間経過後（概ね6ヶ月後）にフォローアップ研修を実施。

i. 実務研修（原則3日以上）

事務局または配属先事務所単位に、事務局・事務所組織における各部門の役割及び仕事の流れ、担当分野ごとの業務処理にかかる実践訓練

ii. フォローアップ研修（1日）

各事務局単位に、社会保険各制度の業務に関する理解度テスト（大学校が作成する共通問題）の実施、設定課題による研修生討議及び事務局、事務所幹部職員との意見交換

(2) 理解度診断テスト結果

① 大学校研修における理解度診断テストの実施結果

4月開催（受講者数380名）及び10月開催（受講者数174名）において、基礎科目（社会保険オンラインシステムを除く。）について理解度テストを実施。

- i. 平均点数では、概ね80点（100点満点）となっており、一定の研修効果が得られたものと評価している。
 なお、4月開催に比べ、10月開催が平均点で上回っているのは、10月開催の受講者には、一定の実務経験を有する中途採用者の割合が高いことが、その要因と考えている。
- ii. 科目別正答率では、社会保障概論が低いほか、社会保険各法では厚生年金保険給付の科目が他より低い結果となっている。

（開催期別・理解度診断テスト結果）

	人数	平均点	科目別正答率（％）			
			社会保障概論	健保・厚年 (適用・徴収)	健保給付	厚年給付
4月開催	380人	79.9	69.2	82.4	82.5	75.0
10月開催	174人	85.5	59.2	80.6	90.0	85.8
全体	554人	81.6	66.1	81.9	84.8	78.4

	科目別正答率（％）	
	国民年金	船員保険
4月開催	79.5	88.2
10月開催	91.7	96.2
全体	83.3	90.7

（参考）科目別出題数

- ・ 社会保障概論（2問）、健保・厚年の適用・徴収（4問）、健保給付（3問）、厚年給付（4問）、国年（4問）、船保（3問）の計20問（1問5点、100点満点）

② フォローアップ研修における理解度診断テストの実施結果

4月開催の研修受講者を対象に、平成17年度第1回フォローアップ研修を10月14日、全事務局同時開催により実施。

- i. フォローアップ研修での理解度診断テストの結果は、新規採用者研修時の実施結果と比べると、すべての科目で正答率が下回った。
- ii. 科目別では、厚生年金保険給付に関する正答率が他の科目に比べ著しく低い結果となった。
- iii. 配属先別では、年金給付部門の配属職員が平均点で5ポイント高く、特に厚生年金給付に関する正答率が平均点を30ポイント上回っている。
- iv. 全体的には、それぞれの配属先の業務にかかる科目の正答率が平均点を上回る結果となった。

(配属先別・テスト結果一覧)

	人数 (人)	平均点	科目別正答率 (%)				
			健保・厚年 (適用・徴収)	健保給付	厚年給付	国年	
事務局	34	65.9	71.4	69.7	47.7	70.0	
事務所	適用・健保給付部門	119	69.7	82.5	78.0	46.2	67.0
	年金給付部門	41	73.7	69.6	66.1	81.5	77.7
	国民年金部門	70	67.5	73.3	64.7	50.4	74.9
	健保・厚年徴収部門	12	66.3	87.8	65.0	37.5	65.0
	総務部門	73	67.6	73.2	74.4	48.1	70.3
全体	349	68.8	76.3	71.9	51.4	70.7	

(参考)

1. 理解度テスト・科目別出題数

健保・厚年の適用・徴収 (15問)、健保給付 (10問)、厚年給付 (10問)、国年 (15問) の計50問 (1問2点、100点満点)

2. 社会保険事務所配属区分標記の具体的業務内容

- ・適用・健保給付部門：健康保険、厚生年金の適用業務及び健康保険の給付業務
- ・年金給付部門：厚生年金、国民年金の年金給付業務
- ・国民年金部門：国民年金の適用及び保険料収納業務
- ・健保・厚年徴収部門：健康保険、厚生年金の保険料徴収業務
- ・総務部門：事務所の庶務的業務及び会計処理並びに船員保険業務

(3) 新たな研修体系の実施効果等について

フォローアップ研修終了後において、受講者及び配属先部門の管理者（事務所長及び、配属先課長等）に対し、新研修体系による研修効果についてアンケート調査を実施した。

①新研修体系の実施効果について

回答件数	新体系による実施効果がみられる	あまり変化が感じられない
256件	(83%) 213件	(17%) 43件

(管理者アンケート結果より)

(注) 回答件数は、事務局単位または事務所単位で意見集約しているため、採用者数（フォローアップ研修受講者数）とは一致しない。

i. 実施効果が見られるとの評価の具体的な内容（複数回答）

実施効果として評価している具体的な内容	回答件数
ア. 率先して窓口、電話対応を行うなど積極性が出てきた。また、対応が的確になった。	121
イ. 業務全体に対する理解が深まり、他課との連携がスムーズに行えるようになった。	37
ウ. 業務処理の理解が高まり、任せられる処理範囲が拡大した。	33
エ. 質問の前に教材、法令書等で確認する姿勢が出てきた。また、根拠法令を意識して仕事をするようになった。	32
ウ. 所内他課の勉強会などにも、積極的に参加するようになった。	13

ii. あまり変化が感じられないとする回答にあっては、

- ア. 積極的な姿勢は見受けられるが、通常の変化であり新研修体系による効果と評価するには、時期尚早と思われる。
- イ. 配属先（総務関係部署等）によっては、修得した知識等を生かす機会がなく、研修効果について現時点で評価することは、できないとする内容であった。

②新規採用職員の育成等について

i. 大学校研修終了後、フォローアップ研修までの取組みについて

受講者数	配属先課所において勉強会、個別指導を受けた	配属先課所では特段の対応はなかった		未回答
		研修教材等で独自に勉強した	特に勉強はしなかった	
349人	(6%) 21人	(72%) 251人	(21%) 74人	3人

(受講者アンケート結果より)

ii. フォローアップ研修終了後、一般職員研修までの対応等

- ・理解度テスト結果が平均点以下の者、もしくは平均点以下の科目について個別指導を行う
- ・同様な理解度テストを、採用後1、2年の職員を対象に事務所独自に実施する
- ・テスト結果にかかわらず、新規採用職員を所内各担当課の勉強会等に積極的に参加させる

(管理者アンケート結果より)

iii. 大学校研修等に対する意見・提言

- ・採用後、一般職員研修までの2年間は、フォローアップ研修を定期的（1年後、1年半後）に実施してはどうか。
- ・大学校研修終了後、制度別に通信研修等を実施し、自学自習の機会を与えてはどうか。
- ・現行の大学校研修期間（10日間）では、制度を理解することは難しい、期間を延長（1ヶ月～3ヶ月程度）し、基本と実務について徹底した研修を実施すべき。
- ・新規採用時から分野別に育成するのか、制度全般に渡って修得、育成するのか研修の方向を明確にする必要があるのではないか。

(管理者アンケート結果より)

2. 一般職員研修

(1) 研修の内容

- ① 平成17年度より、当該研修を新規採用職員の育成プログラムとの一体性をもたせるため、受講対象年次の早期化。(採用後4年目を3年目)
(17日間)
- ② 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及び接遇向上を図るための研修カリキュラムを基本科目として新たに設定。
- ③ 研修カリキュラムを社会保険各法に即した専門業務知識に重点化し、具体的には、事例演習を含む社会保険各制度の講義時間数の増、理解度診断テストの実施により受講者個々人のスキルアップ、応用能力の向上を図る内容とした。

	科 目 名	時 間	
基本 科目	公務員倫理・コンプライアンス・個人情報保護	2.5	
	接遇(スキルアップ)	4.0	
専 門 科 目	社会保障概論・公的年金の意義、役割	1.5	
	健康保険法	11.0	
	国民年金法	11.0	
	厚生年金保険法	11.0	
	船員保険法	6.0	
	演 習	健康保険法	4.0
		国民年金法	4.0
		厚生年金保険法	4.0
		船員保険法	3.0
		理解度診断テスト	1.0
関連 科目 I	財政・会計法	6.0	
	国税徴収法	4.0	
	民法(物件・債権)	3.0	
	演 習	財政・会計法、国税徴収法	2.0
関連 科目 II	労働基準法・労働者災害補償保険法	3.0	
	雇用保険法	3.0	
	国民健康保健制度・老人保健制度・介護保険制度	3.0	
(総時間数)		87.0	

(2) 理解度診断テスト結果

- i. 理解度テスト結果（平成17年5月～12月までの7開催分）の平均点は85点（100点満点）となっており、一定の研修効果が得られたものとして評価している。
- ii. 科目別では、主要科目（健康保険法、厚生年金保険法、国民年金法）のうち、厚生年金保険法の正答率が低い結果となっている。
- iii. 職員の所属別では、年金給付部門所属職員が全体の平均より3ポイント上回っている。
- iv. 全体的には、各部門とも日常的に携わっている制度については、当然のこととして他部門を上回る結果となっている。

(所属別・理解度テスト結果一覧)

	人数 (人)	平均点	制度別正答率 (%)				
			健康保険法	厚生年金保 険法	国民年金法	船員保険法	財政・会計 法
事務局	51	84.9	87.7	78.8	87.1	94.1	80.4
業務	84	85.4	91.2	74.4	89.5	94.4	80.4
年金給付	82	87.5	86.2	85.6	90.0	97.2	77.4
国年	129	83.0	81.0	76.8	90.4	95.1	71.7
徴収	77	85.2	85.6	80.5	88.8	96.5	72.1
総務	52	82.9	84.0	75.4	87.1	97.0	77.9
本庁	28	82.0	76.4	82.1	86.1	92.9	76.8
全体	503	84.6	85.0	78.8	89.0	95.5	75.9

(参考)

1. 所属別・理解度テスト結果

○平成17年12月終了時までの集計結果（46期～52期の7開催分）

○制度別出題数内訳

- ・健康保険法、厚生年金保険法、国民年金法は各10問（計30問）、1問3点（90点満点）
- ・船員保険法3問、財政・会計法2問の計5問 1問2点（10点満点）

2. 所属区分標記の具体的業務内容等

- ・事務局 : 地方事務局の全部署所属職員
- ・業務 : 健康保険、厚生年金の適用業務及び健康保険の給付業務
- ・年金給付 : 厚生年金、国民年金の年金給付業務
- ・国民年金 : 国民年金の適用及び保険料収納業務
- ・徴収 : 健康保険、厚生年金の保険料徴収業務
- ・総務部門 : 事務所の庶務・会計業務及び船員保険業務
- ・本庁 : 社会保険庁本庁（業務センター、大学校を含む）、厚生労働省等出向職員

(3) 研修受講者による評価

研修終了時における研修評価（アンケート調査）では、受講者の97%が有意義であった答えている。

うち、特に有意義であったとする者が40%であった。

(一般職員研修の受講者評価)

(%)

	46期	47期	48期	49期	50期	51期	52期	全体
受講者数	72人	67人	68人	72人	73人	79人	72人	503人
有意義であった	94.4	98.4	97.0	100	92.9	97.4	97.1	96.7
うち非常に有意義であった	36.1	33.8	42.6	51.3	32.3	37.9	42.8	39.6
どちらともいえない	4.3	1.6	3.0	0.0	7.1	2.6	2.9	3.1
参考にならなかった	1.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.2

3. その他の研修にかかる受講者評価

(1) 職務階層別研修

i. 中堅職員実務研修（採用後概ね7年～10年目の職員）

(%)

	健保・厚年適用実務コース	健保医療給付実務コース	年金給付実務コース	国年適用・収納実務コース	健保・厚年徴収実務コース
受講者数	93人	59人	91人	108人	115人
有意義であった	93.5	91.5	87.9	92.5	89.5
うち非常に有意義であった	16.1	23.7	16.4	24.0	28.6
どちらともいえない	6.5	8.5	8.9	7.5	10.5
参考にならなかった	0.0	0.0	3.2	0.0	0.0

※各実務コースとも2開催の全体評価である。

ii. 中間監督者研修（事務所課長）

	中間監督者研修
受講者数	190人
有意義であった	95.4%
うち非常に有意義であった	22.2%
どちらともいえない	4.6%
参考にならなかった	0.0%

※中間監督者研修4開催の全体評価である。

iii. 管理者研修（事務所長）

	管理者研修
受講者数	114人
有意義であった	96.2%
うち非常に有意義であった	35.1%
どちらともいえない%	3.8%
参考にならなかった%	0.0%

※管理者研修2開催の全体評価である。

(2) 業務別研修

(%)

	年金相談総括事務	健保・厚年徴収事務	国年適用・収納事務	保険料特別徴収官（健保・厚年担当）	保険料特別徴収官（国年担当）
受講者数	91人	117人	100人	44人	40人
有意義であった	97.8	98.2	92.0	95.4	92.5
うち非常に有意義であった	21.9	37.6	19.0	45.4	15.0
どちらともいえない	2.2	1.8	8.0	4.6	7.5
参考にならなかった	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

(%)

	調査官事務	医療事務	指導医療官	保険給付事務	国年障害給付事務
受講者数	61人	67人	32人	46人	40人
有意義であった	100.0	94.0	87.5	86.9	100.0
うち非常に有意義であった	32.7	25.3	25.0	21.7	40.0
どちらともいえない	0.0	4.5	9.4	13.1	0.0
参考にならなかった	0.0	1.5	3.1	0.0	0.0

(%)

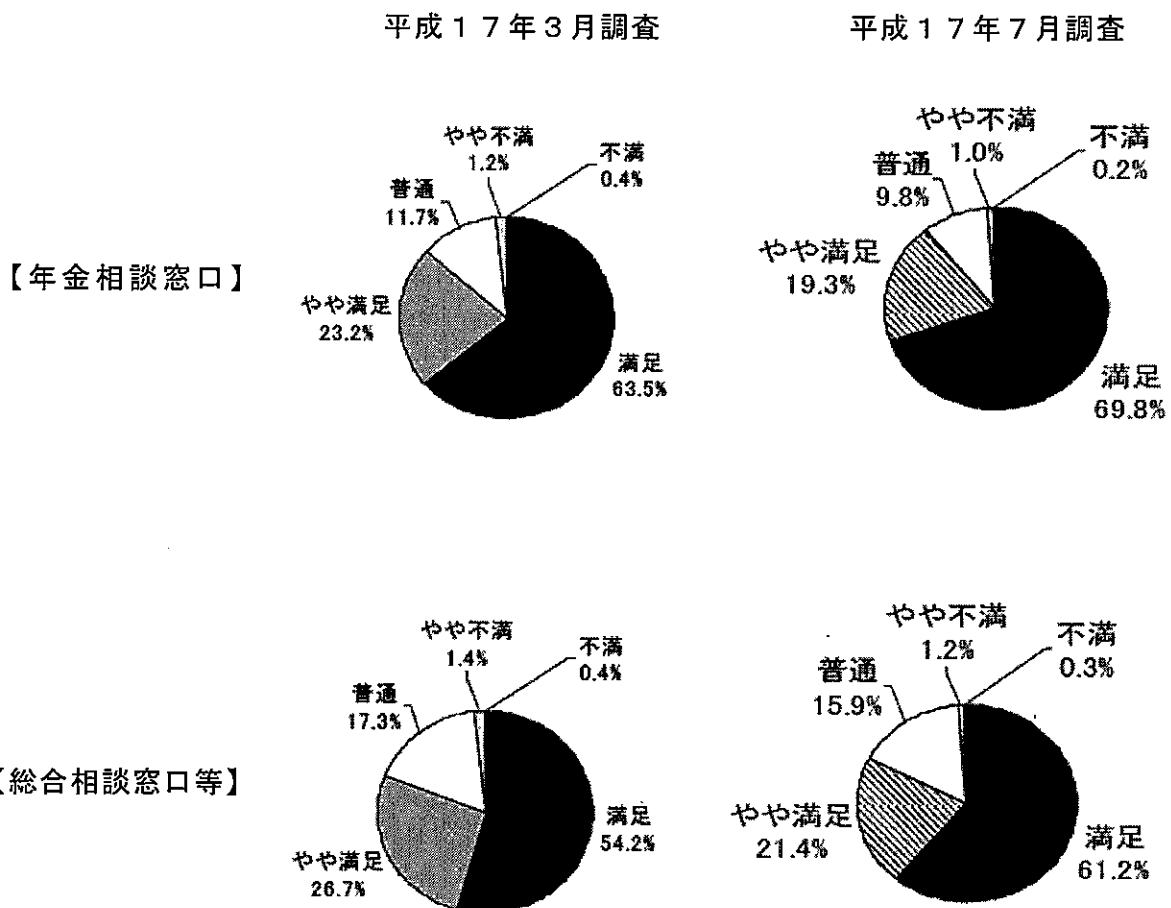
	審査官事務	人材育成推進者	人事事務	会計事務	船員保険事務
受講者数	35人	45人	34人	48人	30人
有意義であった	97.1	100.0	100.0	95.8	90.0
うち非常に有意義であった	45.7	13.3	47.0	47.9	43.3
どちらともいえない	2.9	0.0	0.0	4.2	10.0
参考にならなかった	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

【参考】

社会保険事務所・年金相談センター「お客様満足度アンケート調査結果」(平成17年7月実施)

平成17年7月27日に、社会保険事務所(312カ所)、年金相談センター(71カ所)等に来訪された方を対象として、接遇等にかかる満足度アンケート調査を実施。

平成17年3月の調査結果に比べ、年金相談窓口、総合相談窓口等ともに、「満足」との回答割合は上回っている。



(参考)

- i. 平成17年3月23日調査
配布対象者数 62,830人 回収枚数 52,578人 回収率 83.7%
- ii. 平成17年7月27日調査
配布対象者数 46,199人 回収枚数 39,895人 回収率 86.4%