

# 東京社会保険事務局における研修の実施状況について

## 1. 社会保険大学校研修の受研事例

《現在50歳 東京社会保険事務局管理職員の例》

| 官 職     | 年 齢 | 研修名及び研修期間               |
|---------|-----|-------------------------|
| 一般職員    | 18歳 | 初任者研修（新規採用者研修） 5日間      |
| 一般職員    | 28歳 | 普通科研修（一般職員研修） 17日間      |
| 社会保険調査官 | 33歳 | 専科研修（業務別研修） 4日間         |
| 庶務課長    | 39歳 | 副主幹・庶務課長研修（中間監督者研修） 7日間 |
| 医療事務指導官 | 43歳 | 医療事務研修（業務別研修） 4日間       |
| 事務所長    | 47歳 |                         |

注1 研修名のカッコは現在の研修の名称

注2 事務所長に対する「管理者研修」は、所長就任時点では講座が無かったため未受研

### 《研修受研の感想》

- 他県との情報交換の場として研修を活用できた。研修同期とはその後も交流があり業務に役立った。
- 外部講師による研修は新たな発見があり参考になった。

## 2. 東京社会保険事務局における研修実施状況

### (1) 事務局が行う研修（平成17年度実施結果）

東京社会保険事務局においては、「地方庁研修ガイドライン」に基づき次の研修を実施している。

なお、研修期間については、年金相談実務研修（総合相談室長を除く）は3日間、他は1日若しくは半日の開催としている。

| 研修名及び研修開催回数                     | 対象者                               | 講師           | 受研者数 |
|---------------------------------|-----------------------------------|--------------|------|
| 年金相談関係実務研修（10回）                 | 総合相談室長、新任職員、他課職員で希望者              | 職員           | 429名 |
| 徴収事務研修（4回）                      | 課長、係長は必須、新任職員                     | 職員           | 222名 |
| オンライン事務説明会（6回）                  | 新任職員                              | 職員           | 185名 |
| 庶務係長研修、会計事務研修、決算事務研修（4回）        | 庶務係長、会計係長（全員受研）                   | 職員           | 234名 |
| 新規採用者研修及びフォローアップ研修（2回）          | 新規採用職員（全員受研）                      | 職員           | 20名  |
| 接客マナー研修（10回）                    | 事務局職員及び事務所未受研者<br>（平成16年度と併せ全員受研） | 外部講師         | 498名 |
| 接客マナー、クレーム研修（10回）               | 事務局補佐、事務所課長クラス（全員受研）              | 外部講師         | 328名 |
| 法令遵守研修（倫理、個人情報保護、関係法令等）<br>（2回） | 事務局、事務所管理職員<br>（各所属の伝達研修により全員受研）  | 外部講師<br>及び職員 | 104名 |

## (2) 社会保険事務所が行う研修

- ①研修の種類
  - ・法令遵守研修などにかかる伝達研修。
  - ・各社会保険事務所の事業計画に基づく独自研修。
- ②研修の方法
  - ・全員に研修が必要な場合は時間外に実施。
  - ・その他についてはお客様の来訪が比較的少ない時間帯に30分から1時間程度、複数回に分けて実施し、参加できない者には研修内容を伝達している。

### 社会保険事務所研修計画（例）

| 実施月 | 研 修 内 容       | 実施月 | 研 修 内 容     |
|-----|---------------|-----|-------------|
| 4月  | 事業計画・事故防止について | 11月 | 防災訓練について※   |
| 5月  | 国民年金関係について    | 12月 | 年金相談について    |
| 6月  | 算定基礎届の処理について  | 1月  | 健康保険の給付について |
| 8月  | 交通安全について※     | 2月  | 健康管理について※   |
| 9月  | 徴収関係について      | 3月  | 法律改正について    |
| 10月 | 年金と税金について     |     |             |

※印については外部講師、その他は次長、総合相談室長、各課長が講師となっている。

### 3. 事務局による研修受研後の職員の感想

#### 《接客・マナー研修》

- ・お客様の立場に立った接客マナーの重要性を再認識することが出来た。
- ・今後も定期的実施して欲しい。
- ・実際の業務における苦情処理等の対応の仕方について、実例に基づいた研修を取り入れてほしい。
- ・対話形式による研修のため、理解しやすかった。
- ・挨拶、服装、姿勢など基本的な部分が出来ていないことに気づかされた。
- ・民間企業と公務員の接客に対する意識のギャップを感じた。

#### 《年金相談実務研修―未経験者―》

- ・事例も多く講師自身の体験を交えた説明は良かった。
- ・実際に使用する資料で説明しているので分かり易かった。
- ・未経験者に対する研修としては、3日間では少なく5日間は必要である。

#### 4. 研修と人事との関係について

東京社会保険事務局が行う研修については、当該業務に従事する職員の専門知識の向上と円滑な業務処理を行うための実践的な内容となっており、現時点では人事に直接的に結びつく内容とはなっていない状況にある。