

## ねんきん事業機構における研修のあり方 (論点メモ)

ねんきん事業機構の人材に求められる資質を身につけさせるため、どのような研修・人材育成策を講じていくべきか。

### ○ 公務員倫理・個人情報保護の徹底

(論点)

- ・ 公務員倫理・個人情報保護の一層の徹底を図るにはどうすればよいか

(現状)

- ・ 社会保険庁職員行動規範の制定（平成16年12月）と徹底
- ・ 本庁各課、社会保険事務局・事務所に法令遵守推進者を配置
- ・ 大学校における職務階層別研修、本庁職員研修の全てに公務員倫理・個人情報保護に関する研修プログラムを設定
- ・ 社会保険事務局・事務所において、全ての職員を対象とした公務員倫理研修・個人情報保護に関する研修を毎年実施

(考えられる方途)

- ・ 法令遵守推進者（研修指導者）の研修（人事院研修の受講等）

### ○ 国民のためのサービス意識の徹底

(論点)

- ・ お客様第一の精神を徹底するにはどうすればよいか
- ・ 接遇マナーを向上させるにはどうすればよいか

(現状)

- ・ 社会保険庁職員行動規範・接遇マニュアルの徹底
- ・ 社会保険事務局・事務所に接遇向上推進リーダーを養成・配置

- ・ 大学校において、接遇向上のための実践的研修を職務階層に応じて実施
- ・ 社会保険事務局・事務所の主要な事業の実績を競う「事務局・事務所グランプリ」の実施（平成 18 年 7 月に、17 年度の取組の公表と長官表彰）

（考えられる方途）

- ・ 利用者からの評価（「お客様満足度アンケート」等）を研修に反映させる
- ・ 年金相談対応者役とお客様役という模擬体験をさせる
- ・ 民間企業への派遣研修

## ○ 年金のプロ（専門家）の養成

（論点）

- ・ 職員が自発的に学習し、自らの能力を高めていく職場風土を築くにはどうしたらよいか
- ・ 業務の習熟度に応じた内容を修得できるよう、ステップアップする研修を設定すべきではないか
- ・ 専門家を養成するためには、研修を、人事政策、人事評価と関連付けて実施すべきではないか

（現状）

- ・ 社会保険の基礎知識は採用後の早い段階（3 年以内）で修得させる（19 年度末までに未受講者を解消）
- ・ 業務別研修は、原則として、初めてその任に当たった者を対象としており、ステップアップの仕組みにはなっていない。国民年金の保険料収納については、18 年度より中級コースを設定
- ・ 18 年度より、各職員を、社会保険の主要な部門を幅広く経験させた上でその適性を見極め、いずれかの部門の卓越した知見を有する専門家・熟達者として養成する計画的な人事配置を行う
- ・ 現在試行中の人事評価制度においては、人材育成を評価項目としているが、研修との結びつけは行われていない

(考えられる方途)

- ・ 通信研修の拡大、eラーニングの導入などにより、自己学習の機会を幅広く提供する
- ・ 業務の習熟度に応じたステップアップ研修（初級、中級、上級）の整備
- ・ 研修を通じて職員の適性を評価し任用に活用（人事評価制度の能力評価に反映させる）
- ・ 研修を受けてスキルが上がったという効果測定を行う
- ・ 主要な業務毎に習熟度の認定制度を設ける

## ○ 改革の中心的担い手となる管理者の養成

(論点)

- ・ 改革の成否を決定づける管理者の意識改革をどのように進めていくべきか
- ・ 職員の改革意欲を高めるためには、管理職の役割が非常に重要  
そのような意識をどのようにして持たせていくか

(現状)

- ・ 管理者研修において、長官から直接、改革の理念、組織目標等について訓辞するとともに、マネジメント（CSマネジメントを含む）、リーダーシップ、人材育成等、管理者としての役割を果たす上で必要な研修を行う。
- ・ 現在試行中の人事評価制度において、管理者には数値目標を中心とした目標を設定し、具体的成果に基づく業績評価を行う。

(考えられる方途)

- ・ 改革の理念・方向・手順の共有化のための取組を一層強化する
- ・ 管理職自らが日々の行動を変えられるよう、CSマネジメント研修を充実する
- ・ 管理職研修の中で、職員の意欲を引き出すためのES（職員満足度を高める）についても教える
- ・ 業績の振るわない事務所の所長を再研修する

## ○ 人間力を身につけた職員の養成

(論点)

- ・ ヒューマンスキル（お客様の視線で考えることができる能力）  
コンセプトスキルのスキル（総合判断力・大局観）を身につけさせるためにはどうすればよいか

(考えられる方途)

- ・ 職員が日常的に自己啓発を行うことが自然となる職場作り
- ・ 民間企業への派遣研修、他の行政部門との人事交流
- ・ 障害者・高齢者疑似体験、ボランティア活動

## ○ 研修実施機関の連携

(論点)

- ・ 大学校、地方年金局、年金事務所における研修を有機的に連携させるべきではないか。

(現状)

- ・ 新規採用者について、入庁直後の大学校研修に引き続き、社会保険事務局等において実務的な研修を実施するとともに、6ヶ月後にフォローアップ研修を実施
- ・ 大学校研修終了者が社会保険事務局等において伝達研修を行う
- ・ 社会保険事務局等が行う研修について、「地方社会保険事務局研修ガイドライン」を制定

(考えられる方途)

- ・ ねんきん事業機構の人材に求められる資質に即して、大学校、地方年金局、年金事務所における研修の役割を明確化する
- ・ 大学校における研修は、研修生討議、ロールプレイなど、集合研修の長所を活かせるものを中心とし、通信研修、eラーニングなどによる事前学習と組み合わせる
- ・ 地方年金局における実務的研修機能を強化する
- ・ 年金事務所におけるOJTを推進する

## ○ ねんきん事業機構発足までに取り組むべき課題

(論点)

- ・ 職員の養成は急務であり、新組織の発足を待つのではなく、改革を前倒しすべきではないか

(考えられる方途)

- ・ ねんきん事業機構における研修のあり方を描いた上で、できる限り前倒しして実施  
特に、法令遵守推進者の研修、管理者研修の充実など

## ○ 政管健保にかかる研修のあり方

(論点)

- ・ 民間人となる全国健康保険協会の職員の研修をどのように行うか

(考えられる方途)

- ・ 全国健康保険協会の職員については、同協会の設立委員会において研修を含む人事方針を決定することとされているが、協会発足以前に取り組むべき課題については、大学校において実施

## ○ 女性の登用

(論点)

- ・ 組織の活性化のために女性の能力をもっと活用すべきである女性の登用をどのようにして進めていくべきか

(現状)

- ・ 女性職員は、社会保険庁の常勤職員の 28 %を占めているが、幹部職員への登用は始まったばかりである

(考えられる方途)

- ・ 国民年金及び健保厚年の徴収部門、事務局（ブロック局）の企画部門等のキャリアを積ませた後、幹部職員へ積極的に登用する