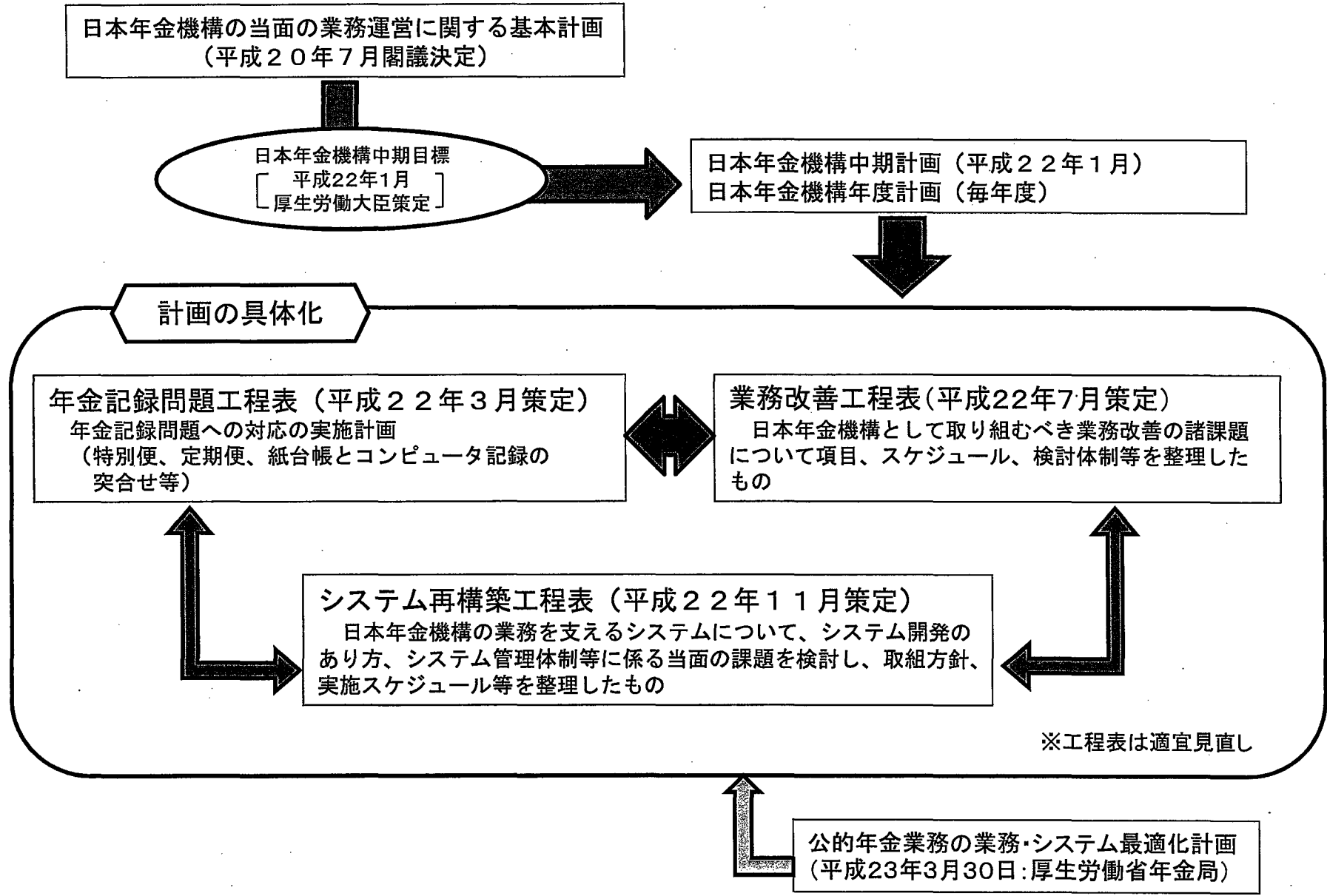


IV 内部統制システムの構築その他業務運営に関する重要事項

日本年金機構の3つの工程表



業務改善工程表について

◆概要◆

- 業務改善工程表は、日本年金機構として取り組むべき業務改善に関する諸課題について、地方・現場から提出された要望や提案事項を含め、課題をリストアップし、それぞれの課題ごとに担当部署・取組方針、検討スケジュールの目途などを具体的に明記する形で取りまとめたものである。(平成22年7月策定)
- この工程表は、様々な課題を組織の課題として共有するとともに業務改善課題に対する進捗管理を行うツールとなるものであり、毎月実施している。
- なお、この工程表の項目及びスケジュールについては、その後の状況に応じて、適宜見直されるべきものと位置付けており、平成23年3月及び平成23年9月に改訂している。(今後、年に2回見直していく方針)

◆工程表の内容◆

- 17の大事項から構成。(現在の項目数:104項目)
 - ①指示・依頼文書の改善、②業務の適正実施のための基盤整備、③ホームページの改善等広報の充実、④業務処理マニュアル整備(精緻化)、⑤受付書類等の進捗管理の徹底、⑥事務処理誤りの再発防止、⑦事務センター業務の改善、⑧電子(媒体)申請の促進、⑨身近な業務改善、⑩厚生年金適用・徴収対策の推進、⑪国民年金適用・収納対策の推進、⑫迅速かつ適正な年金給付、⑬年金記録の適正管理(記録問題工程表関連を除く)、⑭年金相談体制の強化、⑮お客様向けサービス改善、⑯その他、⑰システム改善
- 104項目中、14項目を重点事項として設定している。

業務改善工程表【重点事項14項目抜粋】

(平成23年9月30日現在)

(重点事項)	事項	担当 (◎は主担当)	取組方針・状況	スケジュール			
				22年度	23年度		24年度以降
					上期	下期	
2. 業務の適正実施のための基盤整備							
◎	2-3 業務研修体系及びカリキュラムの整備	◎研修部	<ul style="list-style-type: none"> ・新研修体系を策定(次の事項)したところであり、平成23年度から実施する予定。 ①新規採用者については、職務遂行力を身に付けさせたくうえで配属するため、集合研修期間を2週間程度から10週間程度に拡大するとともにチューター制度を導入 ②通信研修を導入し、内部資格とリンクさせた総合的な人材育成の実施 ③社会保険労務士等の業務に関連の深い外部資格の取得支援 	検討 ⇒⇒⇒⇒	★実施		
◎	2-6 届出様式・チラシの統一化	◎事業企画部 経営企画部 国民年金部 厚生年金保険部 年金給付部	<ul style="list-style-type: none"> ・事務センター、年金事務所において独自に作成している届出様式・チラシ等を収集し、アイデア等を取り入れ、優先度の高いものから順次全国統一化を図る。 ・資格取得届のわかりやすい記載例等について、様式の統一化を実施。 ・併せて、資料の作成主体を明確化し、管理換帳票を含め、バージョン管理を適切に行えるようにするための検討を行い平成22年10月に印刷のルールを制定。 	検討 ⇒⇒⇒ 3月実施 ★	⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒	順次実施	⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒
3. ホームページの改善等、広報の充実							
◎	3-1 HPの充実	広報室	<ul style="list-style-type: none"> ・お客様の使い易さや利便性向上を目指すとともに、機構の経営目標を明確に投影するために、新しいホームページの構築作業を実施中。(平成24年3月目途) ・事務所等へのお問合わせを減らすこと等を目的として、専用コーナーを新設したり、コンテンツの改善などを行う。(順次実施) ・HP上に掲載している各種届出様式についてPDF形式に併せてWord・Excel形式での掲載を行う。(順次実施) 	新HP構築 ★他は順次実施	⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒	★	
4. 業務処理マニュアル整備(精緻化)							
◎	4-5 疑義照会回答の迅速化とマニュアルへの取り込み	品質管理部	<p>疑義照会回答の迅速化に向けて進捗管理していくとともに、疑義解釈集を平成22年12月作成(LAN揭示)済、また、通知集(平成16年以降の一部)を平成23年3月作成(LAN揭示)済。(上記以外は平成23年度以降順次追加実施予定)</p> <p>平成22年10月より疑義照会対応の専任体制設置。</p>	体制整備済 ★⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒	⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒	★疑義解釈集12月実施済 ★3月末より通知集順次実施	

(重点事項)

事項	担当 (◎は主担当)	取組方針・状況	スケジュール			
			22年度	23年度		24年度以降
				上期	下期	
◎ 4-7 マニュアルと通知等の検索の仕組みの構築	品質管理部	業務処理時の不明点の確認時間の短縮を可能とし、事務処理誤りの防止及び事務の効率化を図る観点から、機構LANを活用しマニュアルと過去の通知・疑義照会等を容易に検索できる仕組みを構築する。(平成22年12月から順次実施)	⇒⇒⇒⇒★	⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒ 順次実施	⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒	
5. 受付書類等の進捗管理の徹底						
◎ 5-1 受付進捗管理システムの導入	◎品質管理部 新システム開発部	各申請書等にバーコードシールを貼付し、進捗管理を行うシステムについて、平成22年12月に基本計画を策定し、23年度にシステム開発着手、平成24年10月から実施予定。 ・一次開発と二次開発の二段階により開発予定。 ・平成23年10月に一次開発システムの導入実施予定。	⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒ 検討	⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒ システム開発予定 一次システム開発分実施	⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒ ★	⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒ 実施
7. 事務センター業務の改善						
◎ 7-3 事務センター業務の改善等	品質管理部	・平成23年5月13日に「事務センター業務の当面の在り方について」を情報提供。 ・平成23年7月28日に「事務センターの業務処理等に関する取扱いの再確認及び今後の取組(指示・依頼)」を发出。 ・個別の課題について検討のうえ、順次実施する。	⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒ 検討	⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒ 取りまとめを情報提供 ★ 指示依頼发出 ★	⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒	⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒
8. 電子(媒体)申請の促進						
◎ 8-1 電子媒体届出の改善	◎品質管理部 厚生年金保険部 基幹システム開発部	(1)磁気媒体届書作成プログラムにより作成される電子媒体届書の提出媒体の拡大(CD、DVD化)を図るため、平成23年度よりシステム開発及び磁気媒体届書作成プログラムの改修に着手し、平成23年12月から運用を開始する。 また、HPや納入告知書に同封する「機構からのお知らせ」を利用するほか、ターンアラウンドCDの活用も含め、積極的な周知・広報を行う。 (2)電子媒体届書の対象届書の拡大(被扶養者異動届等の追加)を図るため、平成23年度よりシステム開発に着手する。また、磁気媒体届書作成プログラムにより作成・提出された電子媒体届書に係る決定通知書等の電子媒体化(CDR・DVD)を図るため、平成24年度以降システム開発に着手する。		23年9月システム開発着手 ★⇒⇒★ 23年12月提出媒体拡大開始		24年度以降システム開発(予定) ⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒⇒

システム再構築工程表について

◆概要◆

- システム再構築工程表は、日本年金機構として取り組むシステム開発について、「事務の効率化・事務処理誤り防止等に向けたシステム開発及び業務継続性の確保」、「システム開発の効率化等」及び「日本年金機構のシステム管理体制」に係る当面の課題（主として中期計画期間における課題）を検討し、取組方針及び実施スケジュール等を整理したものである。（平成22年11月18日制定）
- なお、この工程表の項目及び実施スケジュール等については、適宜見直されるべきものと位置づけている。（平成23年3月25日改定）

◆主な進捗事項◆

- 平成23年度におけるハードウェア更改等（機器の耐用年数到来への対応及び集約化による効率化）
 - ・基礎年金番号管理システムのメインフレーム〔平成23年5月更改済〕、記録管理システムオンライン系周辺機器（半導体記憶装置、仮想MTL装置）〔平成23年7月から更改準備、平成24年1月更改予定〕
 - ・年金給付システムの開発用ディスク装置（集約化）〔平成23年7月更改済〕、仮想MTL装置の導入〔平成23年8月済〕
- 年金事務所、事務センター等の端末機器の更改
 - ・窓口装置等の次期更改に向け、機器の更なる汎用化及び通信方式の見直しを図るための検討を開始（平成22年9月システム部門内にプロジェクトチームを設置）〔平成24年4月から順次更改準備、平成25年1月更改予定〕
- 日本年金機構のシステム管理体制
 - ・次期中期計画（平成26年4月～）に向け、機構自らがマネジメント・開発・運用・保守を行う力を身につけるため、システム内製を進めるための管理体制について、平成23年4月に組織を再編。併せて以下について実施済。
 - ① 平成23年度に22名の定員増員（引き続き増員を検討）
 - ② 平成23年8月 IT管理職採用1名、同年9月 IT一般職採用13名
 - ③ システム開発関係業務の経験のある職員の人事異動 ※平成23年上期（10月1日を含む）システム部門への人事異動21名
 - ④ システム要員の人材育成研修の実施及びIT関連資格の取得促進 ※スキル育成研修における内製に向けたカリキュラムの追加

システム再構築工程表

		平成22年度(2010年度)	平成23年度(2011年度)	平成24年度(2012年度)	平成25年度(2013年度)	備 考	
イベント	制度改正	制度設計・検討／法改正／施行・実施					
	最適化	▲ 最適化計画の見直し 基本設計補完工程				○基本設計補完工程後の工程は、新しい年金制度の検討状況を踏まえつつ、社会保障オンラインシステムの見直しを進める。	
	記録問題	年金記録回復作業					
推進体制	▲ 優先順位付けの検討・調整チームの設置 ▲ 業務改善工程表策定PT等の設置	▲ 検討・調整チームによる優先順位付け	▲ 検討・調整チームによる優先順位付け	▲ 検討・調整チームによる優先順位付け			
事務の効率化等に向けたシステム開発及び業務継続性の確保	推進体制	PDCA(Plan(計画)-Do(実施)-Check(評価)-Act(改善))サイクルの中で不断の見直しを実施					
	制度改正	制度改正に関するシステム開発					
	業務改善	▲ 業務改善工程表の策定	受付データ連携管理システムの検討・システム開発		業務改善工程表に基づくシステム開発(優先順位付け作業の結果を反映)		
	バックアップセンタ	年金給付システムにおける災害時の暫定支払機能の充実に向けた検討・システム開発		バックアップセンタ構築の検討			
	推進体制	システム開発の効率化等をテーマにした厚生労働省年金局、日本年金機構及び現行ベンダとの会議の実施					
	ハードウェア更新	▲ 情報処理端末等の更新PTの設置	▲ 基礎年金番号管理システム更新	▲ 記録管理システム系の周辺機器の更新	▲ 情報処理端末等の更新開始		
システム開発の効率化等	記録管理システム等	▲ 収納支援/電子申請/電子納付用サーバ更新		その他のシステムについての更新時期については、検討中			
	年金給付システム	▲ 開発用ディスク装置の更新(集約化)及び仮想MTLの導入					
	推進体制	適切な更新時期の検討／更改の実施					
	▲ 社会保障オンラインシステム検証PTの設置						
	▲ システム開発委員会の設置						
日本年金機構のシステム管理体制	体制の整備	次期中期計画に向けてシステム内製を進めるためのシステム管理体制を目指した検討(平成23年度から一部の業務について試行)				○新しい年金制度の構築に向けたシステム開発体制の整備については、新しい年金制度の検討状況を踏まえつつ、準備を進める。	
		新しい年金制度に伴うシステム構築に向けた準備：システム開発体制の整備					
	要員	定員	194名	216名	検討中		検討中
	増員	—	—	22名	検討中		検討中
	中途採用	11名	—	欠員補充	検討中		検討中
	人材育成計画	システム研修体系(OJT含む)の充実(設計レベルの知識を身につける)		システム研修体系のさらなる充実(下流工程に必要な知識まで身につける)			
その他	ITガバナンス確立推進(初年度) ・工程管理の標準化 ・外部委託ガイドラインの策定 ・情報管理体制の確立 ・予定対実績による管理に試行		ITガバナンス確立推進(2年度) ・PMOの設置 ・予定対実績による管理(本格実施) ・内部点検体制の確立		ITガバナンスの維持・推進、改善		

組織風土改革の実践

○ 平成22年9月に理事長直属の「組織風土改革実践プロジェクトチーム」として設置され、「できることから取り組んでいく」との方針のもと、提言にとどまらず、具体的な「実践」に重きを置いた活動を展開。

平成22年12月には、「第一次報告書」を取りまとめ、この報告書の提言に基づき、日本年金機構では、平成23年を「組織風土改革元年」と位置づけ、組織風土改革実践の4つの柱を掲げて取り組みを推進、平成23年10月に「活動実績報告書」を取りまとめ。

- ① コミュニケーションの活性化
- ② ほめる文化・感謝する風土の醸成
- ③ 人を育てる文化・風土の形成
- ④ 組織力やチーム力の向上

【具体的な取り組み内容】

1. コミュニケーションの活性化

機構の運営方針に掲げられている「組織内の対話とコミュニケーションを通じて、目標の共有化を図るとともに、働きやすい職場環境作り、風通しの良い組織作りを進める」という機構の運営方針を踏まえ、コミュニケーションを最重要課題の一つと位置付け、コミュニケーションを活性化させるために、様々な取り組みを実施。

2. ほめる文化・感謝する風土の醸成

従来の「やって当たり前」の文化を見直し、職員のモチベーションを高めるなどの観点から、身近な取組や行動をほめる、感謝する仕組みとして、「サンキューカード」の実施と普及などに取り組み。

3. 人を育てる文化・風土の形成

組織の最大の財産は人（職員）。人を育てる文化・風土を作っていくため、人材育成のベースとなる「求められる職員像」の作成やマネジメント研修教材の作成などに取り組み。（参考参照）

4. 組織力やチーム力の向上

業務を行う上で、所属部署の職員や他部署の職員との連携は重要。「業務は属人的に行わず、組織的に行う」「担当業務以外の業務にも関心を持ち、積極的に関わっていく」という意識の醸成を目指すとともに、仕事を効率的に進めるヒントやノウハウを共有するため、「仕事を円滑に進めるための How to シリーズ」の作成などに取り組み。

【今後の取組方針】

- 組織風土改革の取組は、一過性のものではなく、継続的に取り組んでいくべきものであるため、これまでの取組の評価や普及・定着に取り組むとともに、新たな課題設定、問題提起を行っていくため、今後も、メンバーを入れ替えた上で「組織風土改革プロジェクトチーム」の活動を継続。

(参考)求められる職員像、求められる管理職(者)像

<求められる職員像>

【社会的使命を果たす】

- お客様の声に耳を傾け、公的年金制度の運営に携わる者としての使命感と責任感、誇りをもって、正確・確実に業務を遂行する。

【自ら考え、行動する】

- 柔軟な思考及びチャレンジ精神をもって、主体的に考え、行動する。

【コミュニケーションを図る】

- 「ホウレンソウ(報告・連絡・相談)」を基本としたコミュニケーションと情報共有を図り、組織一丸となって目標の達成に取り組む。

【学ぶ】

- 業務のプロフェッショナルを目指し、向上心をもって自ら積極的に学ぶとともに、お互いに助け合い、学び合いながら業務を遂行する。

<求められる管理職(者)像>

- お客様の立場に立ち、公的年金制度の運営に携わる者としての使命感と責任感をもって、業務を遂行させ、または自ら遂行する。
- リーダーシップを発揮し、適時的確な進捗管理と意思決定により、自らの職責を果たすとともに、全体的な視野をもって組織目標を達成する。
- 積極的なコミュニケーションと情報共有によりチーム力を向上させるとともに、人材の育成に真摯に取り組み、部下の能力とやる気を引き出す。

事務処理誤りの再発防止の取組状況

平成22年7月に取りまとめた「事務処理誤り総合再発防止策」に基づき、関連するシステム開発などの各種取組を進めているところ。

1. 事務処理誤りの再発防止のため、引き続きシステム改善に取り組む。

【実施例】

- ⇒ 20歳到達日直前での厚生年金保険取得時における入力処理（平成23年10月開始）
- ⇒ 厚生年金保険適用関係届書に係る決定通知書等への社会保険労務士コードの印字（平成23年10月開始）
- ⇒ 二以上事業所勤務被保険者に係る事務処理（平成23年11月開始）

【今後の予定】

- ⇒ 処理状況の進捗管理を可能とする受付進捗管理システムの導入（平成24年度中）

2. 機構LANを活用しマニュアルと過去の通知・疑義照会等を容易に検索できる仕組みを構築（運用中）

3. 引き続き研修の充実を図るなど、現場への周知の徹底に取り組む。

- ⇒ お客様に対する説明誤り事例の取りまとめ結果の活用（平成23年8月指示・依頼）
- ⇒ ブロック本部のマニュアルインストラクターに対する研修の実施（平成23年10月）
 - ※ マニュアルインストラクターは、年金事務所等における業務処理の標準化等を推進するため、ブロック本部の相談・給付及び適用・徴収担当部署に配置しているもの。

4. 内部監査による年金事務所等におけるマニュアル遵守状況の確認・評価の結果に基づく現場指導などの取組を強化する。

情報漏えい事案の再発防止のためのアクションプランの実施状況

紙台帳等とコンピュータ記録との突合せ業務の入札に至る過程において発生した情報漏えい事案等を受けて平成22年10月に策定したアクションプランに基づき、再発防止のための取組を着実に実施しているところ。

○個人の見識に依存しない情報管理体制の整備

事項	主な取組状況
①現場の実務に即した実効性のある情報管理の指針の策定 ・ 秘密情報についてのアクセス制限やパスワード保護 ・ 外部への重要なメールの送付方法の改善 ②秘密情報についての秘密指定の徹底 ③研修等を通じた情報管理の指針の周知徹底と職員の意識改革	・「情報セキュリティ対策の手引き」の策定 ・「機構で管理する情報の秘密保持のための手引き」の策定 ・機構 LAN システムを活用した情報セキュリティ等に関する研修の実施 ・情報セキュリティ自己点検の実施・フィードバック

○調達業務における外部事業者との接触のルール化

事項	主な取組状況
○調達業務における外部事業者との接触のルール化	「調達に係る情報収集・情報提供実施要領」を策定し、説明会や研修を実施

○規範意識の向上

事項	主な取組状況
<p>①機構職員が守らなければならないルール・規範やコンプライアンスの観点から問題となった事案について、機構内部で情報を共有し、意識向上と組織風土を改善</p> <p>②定期的に職員に対する意識調査を行い、職員の規範意識の状況（実態）の確認を行い、それらに応じた具体的な取組を推進</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・各種研修において、コンプライアンス問題事案の研修を実施 ・社内報におけるリスク・コンプライアンス講座の連載 ・コンプライアンス意識調査の実施

○機構全体のリスク管理

事項	主な取組状況
<p>①各部署及び職員一人ひとりに対し、十分なリスク管理を図るための啓発・指導</p> <p>②機構全体としての観点から、実情を踏まえたリスク管理体制を整備</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ブロック本部において、機構本部職員による年金事務所長等を対象としたコンプライアンス等に関する研修を実施 ・年金事務所等においてリスクアセスメント調査を実施

○適切な人員配置

事項	主な取組状況
<p>①組織の業務量を十分に把握し、現在の人員配置が適切であるか検証</p> <p>②専門性を要し、かつ、時間的に切迫している場合における合理的な調達手段の選択可能化</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・職員の配置状況の調査の実施 ・機構ホームページによる情報提供依頼の仕組みの構築 ・緊急の場合の入札公告から入札までの期間の短縮による調達手続期間の確保

○機構職員の経験、ノウハウの蓄積と継承

事項	主な取組状況
①機構職員の元々持つ経験・ノウハウを活かすことができるような計画的な人事、組織の運営 ②ノウハウを共有できるような仕組み（情報共有）の構築	・機構職員の基本的なキャリアパターンの周知 ・「調達に係る情報収集・情報提供実施要領」の策定（再掲）

○機構職員の一体感の醸成

事項	主な取組状況
①業務内容及び実績に基づいた適切な人事評価制度の構築 ②採用形態に関係なくキャリアパスを明示したり、全国異動を含めた偏りのない人事ローテーションを実現することなど、人事上の垣根を取り払い、機構組織として一体となった組織運営を実施 ③職員間のコミュニケーションを良くし、風通しのよい職場環境にすることにより、職員のモチベーションを高め、健全な組織モラルを醸成	・人事評価の実施 ・機構職員の基本的なキャリアパターンの周知（再掲） ・理事長直属の組織風土改革プロジェクトチームを設置し、「コミュニケーションの活性化」「組織力やチーム力の向上」などを柱とした取組を実施

○機構内部監査機能の活用

事項	主な取組状況
○アクション・プランの各具体的取組項目の実施・完了状況にかかる監視（事後的確認・評価）	平成22年度中に完了予定の取組に関する完了状況の確認

職員の状況について

(人)

職員区分	①現在員 (H23.10.1時点)	②定員 (23年10月～)	③欠員(①-②)	④職員採用予定	⑤職員採用実績
正規職員	10,813	10,880	▲ 67	24.4.1採用 262人(10/1内定者)	23.4.1 新卒採用 223人 23.7.1 中途採用 62人 23.7.1 正規登用 120人 23.8.1 専門家採用 1人 23.9.1 専門家採用 18人
准職員	(注2) 4,868	(注2) 5,093	▲ 225	—	23.4.1採用 222人 23.5.1採用 38人(注2) 23.6.1採用 439人 23.9.1採用 435人 23.10.1採用 206人
小計	15,681	15,973	▲ 292		
特定業務契約職員	7,005	(注3) 12,174	▲ 383	—	—
アシスタント契約職員	4,786				
小計	11,791	12,174	▲ 383		
合計	27,472	28,147	▲ 675		

(注1) 年金記録問題に対応するための有期雇用職員の人数を含んだ数字である。

(注2) 総務省年金記録確認第三者委員会協力支援業務に関する定員(70人)は、准職員の定員・現在員には含んでいない。

(注3) 所在不明高齢者等に対する訪問調査等の実施に伴い、平成23年6月1日より特定業務契約職員の定員を658人増員している。

○人事政策全体の取組状況

①職員のキャリア形成

○定期の人事異動

職員の人材育成や事務処理体制の確保の観点から、平成23年10月に定期人事異動を実施（機構発足後初）した。10月の異動対象者は、正規職員全体の2割を超える2,204人となり、そのうち570人が全国異動となった。

	異動者(全体に占める割合)	うち全国異動者
管理職	518人(18.5%)	203人
一般職	1,686人(20.9%)	367人
合計	2,204人(20.3%)	570人

(参考)
平成23年4月～9月の異動者数
約1,300人

○若手・民間出身者の年金事務所長への積極的登用

平成23年10月現在 民間出身者 : 49人 (平成22年1月: 49人)
若手職員登用 : 26人 (平成22年1月: 24人)

②各事業の取組状況

○正規職員の新規採用

退職者の欠員補充のため、平成23年4月には223人を新卒採用し、7月には62人を中途採用を行った。また、ITへの適切な対応や保険料収納事業の体制強化のため、民間企業経験者の中途採用を8月に1人、9月に18人行った。

○有期雇用職員の正規職員登用

有期雇用職員の士気向上や即戦力の確保に向け実施している。平成23年度は、1,196人の応募があり、書類審査及び面接の結果、平成23年7月に正規職員として120人を採用。平成24年度以降も継続して実施予定。

○退職職員の再雇用制度（ウェルカムバック制度）

平成23年5月に次世代育成支援対策の取組みとして策定した「第1期一般事業主行動計画」に基づき、退職職員の再雇用制度（ウェルカムバック制度）を導入。平成23年9月末時点では、34人が登録。

③人事評価

○人事評価者研修の実施

平成23年8月から9月にかけて、本部及びブロック本部において、一次評価者全員（グループ長、事務所課長等の1,742人）に対し、人事評価者研修を実施した。今回は、評価スキルの向上を図るため、実習中心の参加型研修とした。

○能力評価アンケートの実施

人事評価制度の適正化及び効率化を図るため、平成23年7月に、本部部長、ブロック本部部長、事務センター長及び年金事務所長のうち、約100人に対し能力評価制度に係るアンケートを実施した。この集計結果を踏まえ、今後、能力評価制度等の見直しについて検討予定。

○平成23年度研修計画の概要(集合研修およびeラーニング)

○平成23年度の研修計画においては、新規採用者に対する研修の強化、管理者及び中堅職員のマネジメント能力の向上、職場におけるOJT等による「人づくり」、機構における基幹業務の強化を重点事項として策定

○集合研修については、平成23年度研修計画に基づき、研修センターにて実施。(ただし、7月～9月の間は、節電対策の一環として関西方面で実施。)

○通信研修については、調達委員会、官報公告等の調達手続きを経て、平成23年12月のスタートとなった。

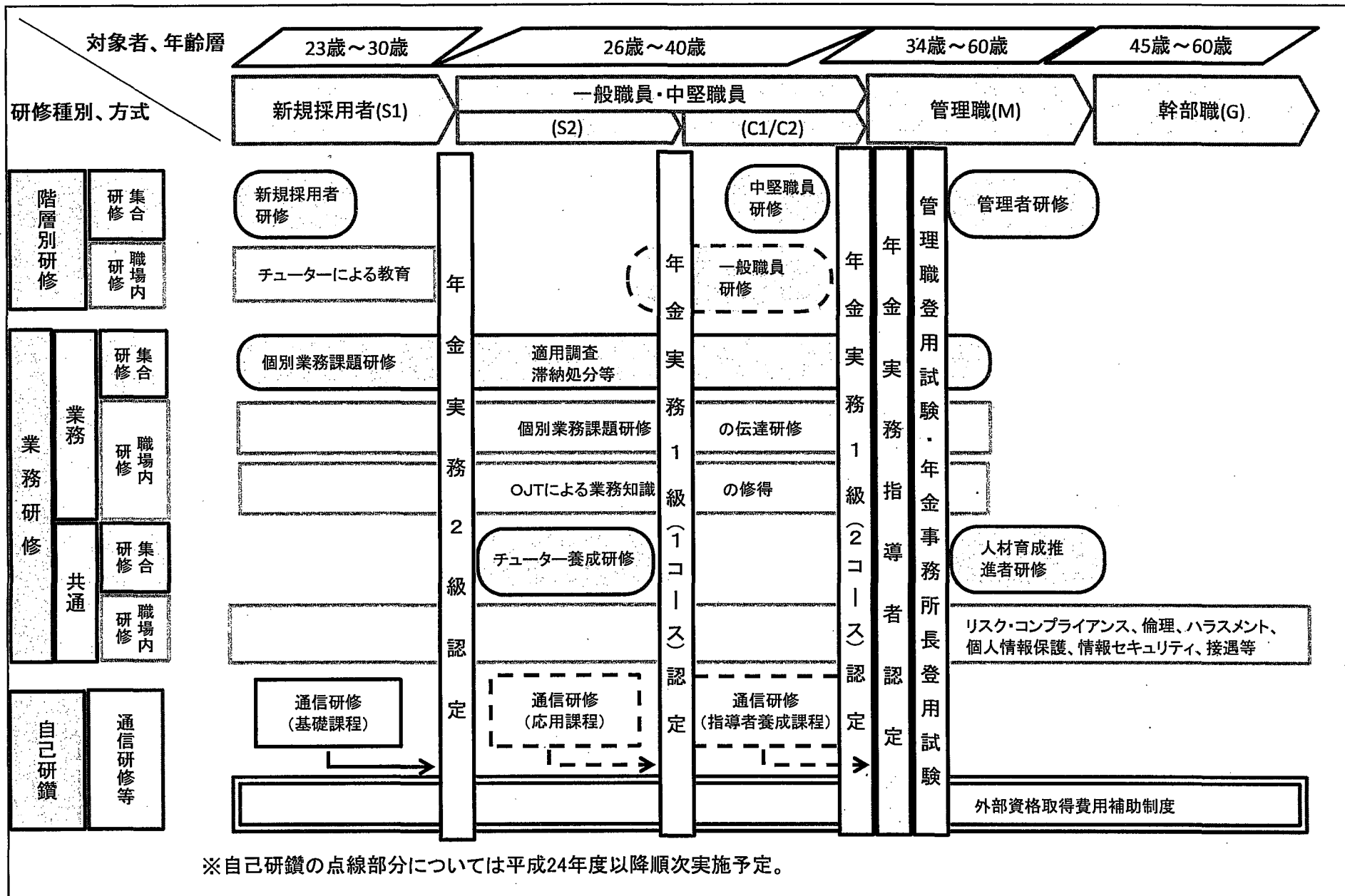
研修名		平成23年度計画			上半期実績		研修期間
		受講者数	回数	実施月	受講者数	回数	
職務階層別研修	第1回新規採用者研修(4月採用)	250人	1回	4～6月	223人	1回	10週間
	第2回新規採用者研修(正規職員登用者)	100人	1回	6月	119人	1回	1週間
	第3回新規採用者研修(7月採用)	100人	1回	7,10～11月	62人	1回	9週間
	第4回新規採用者研修(システム関係等)	25人	1回	9月	24人	1回	2週間
	中堅職員研修	400人	8回	7～3月	99人	2回	3日間
	管理者研修	450人	9回	10～3月	0人	0回	3日間
業務別研修	人事労務管理研修	20人	1回	10月	0人	0回	4日間
	相談研修講師養成研修	72人	4回	4～2月	15人	1回	4日間
	年金相談管理者研修	60人	1回	8月	61人	1回	3日間
	マニュアルインストラクター研修	41人	1回	10月	0人	0回	3日間
	滞納処分実務研修(指導者コース)	60人	1回	6月	65人	1回	4日間
	滞納処分実務研修(新任担当者コース)	480人	6回	6～12月	146人	2回	1週間
	適用調査実務研修(一般コース)	210人	3回	10～12月	0人	0回	4日間
	適用調査実務研修(新任担当者コース)	240人	3回	11～1月	0人	0回	4日間
年金給付(老齢・遺族)事務研修	120人	2回	11月	0人	0回	3日間	
共通	チューター養成研修	350人	9回	5～7月	285人	9回	1日間
	人材育成推進者研修	80人	1回	7月	66人	1回	3日間
合計		3,058人	52回	4～3月	1,165人	21回	—
eラーニング	基礎課程	平成23年12月より開講予定					9か月
	応用課程(適用調査、保険料徴収、年金相談)	平成24年10月より開講予定					6か月
	指導者養成課程()	平成25年より開講予定					6か月

○平成23年度研修計画の概要(職場内研修)

22年度末に本部より示した職場内研修実施方針を踏まえ、各職場において年度当初に立案した職場内研修実施計画に基づき、各職場単位で実施。

研 修 名	研修対象者	実施回数等
リスク・コンプライアンス研修	全職員	年1回以上
倫理研修	全職員	年1回以上
ハラスメント研修	全職員	年1回以上
個人情報保護に関する研修	全職員	年1回(第1四半期)
情報セキュリティ研修	全職員	年1回以上
接遇研修	全職員	年1回以上 (職場の実情に応じて複数回実施が望ましい)
個別業務課題等の研修	各業務担当者	随時実施

○研修体系



○研修後の効果測定について

①理解度テストの実施及び結果を踏まえた対応

新規採用者研修において、講義内容の理解度を確認するため、研修日程終了時に受講者に対してペーパーテストを実施。テスト結果を所属長へ通知し、OJTの内容に反映させる。また、他の研修においてもテストの実施が可能なか検討する。

②受講者に対するアンケートの実施及び結果を踏まえた対応

研修終了時に実施する受講者に対するアンケートを集約、分析の上、研修の組み立て、カリキュラム編成、時間設定等に反映する。

③内部講師の育成

講義技法の向上のための研修を実施することにより、内部講師の育成に取り組む。

(第1回：7月27日 88名 第2回：9月28日 39名 第3回：9月28日 36名 第4回：9月30日 31名)

④研修受講後のフォローアップ

- ・研修内容を現場の業務等に生かすための手段として、管理者研修、中堅職員研修等の研修終了後に講義内容を業務にどう生かしているかのレポートを作成させ、所属長のコメントを記入させた上で報告を求めるなど、フォローアップの実施を検討。(下半期より実施予定。)
- ・受講者のみならず、受講者の上司へのアンケートを実施し、研修後の受講者の業務遂行状況を把握する。

⑤研修効果測定の指標

研修効果測定の指標として、事務処理誤りの件数、サービススタンダード、お客様の声等の数値に注目していくことを検討する。