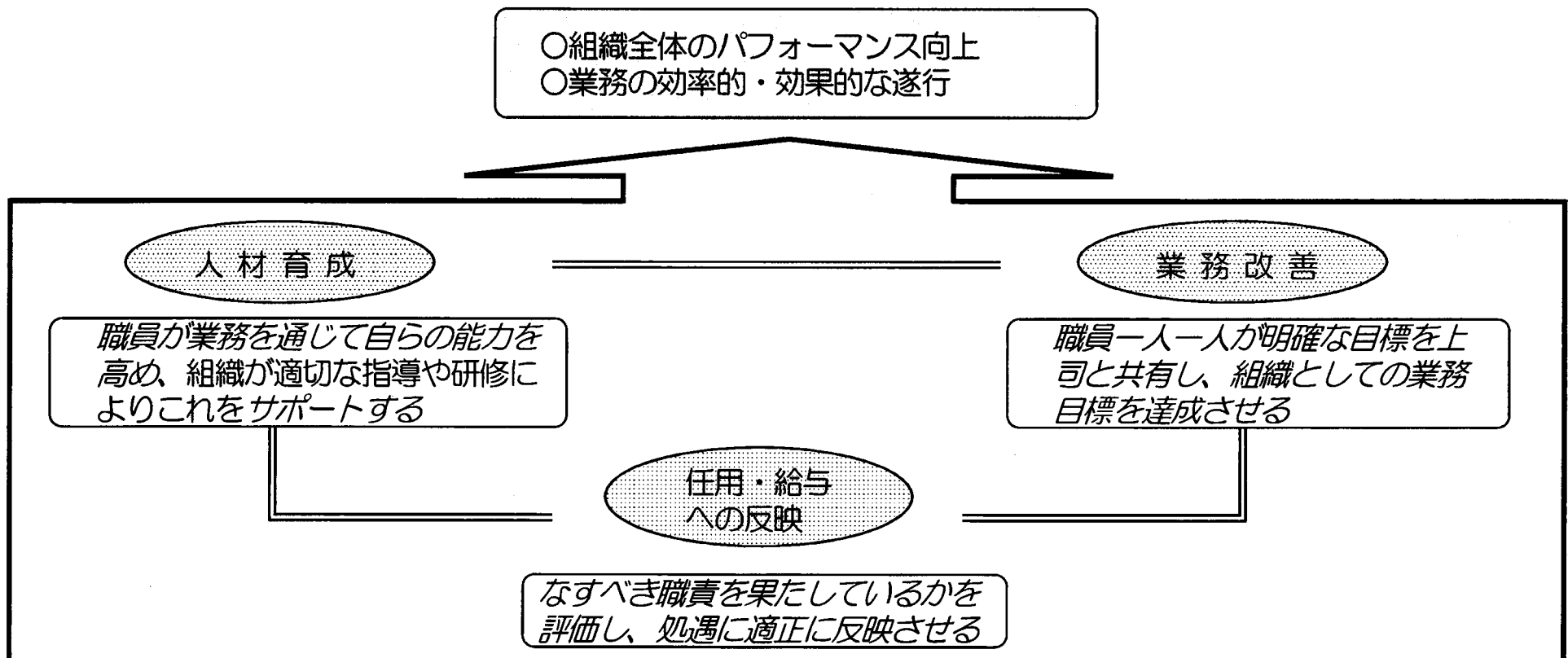


## 社会保険庁の人事評価制度の概要

## (1) 人事評価制度導入の目的

現行の国家公務員制度において、職員の執務については定期的に勤務成績の評定を行うこととされており、これに基づき、社会保険庁においては独自の人事評価制度を構築し、平成19年より全職員を対象に実施しているところである。

この人事評価制度は職員が発揮した能力・実績を適正に評価し、その結果を任用・給与に反映させるとともに、上司と部下のコミュニケーションの向上を図ることにより人材育成・業務改善につなげ、組織全体のパフォーマンスの向上・業務の一層の効率的・効果的な遂行に資するものである。



## (2) 人事評価制度の基本構成

### 1. 実績評価

職員が組織目標等を明確に意識し、主体的に業務遂行に当たることを促すために、目標管理の仕組みを導入し、個人目標に対する達成度を含めて、その期間の成果や取組内容について評価

### 2. 能力評価

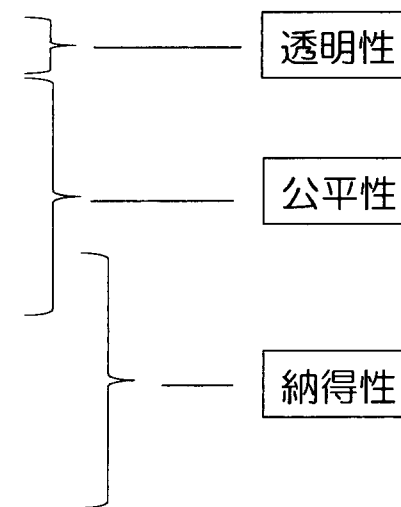
職員の主体的な能力発揮・能力開発を促すために、職員の職務遂行能力を評価

### 3. 評価結果の処遇等への活用

- 人材育成、業務改善
- 任用（人事配置・昇格等）、給与（勤勉手当、昇給）へ反映

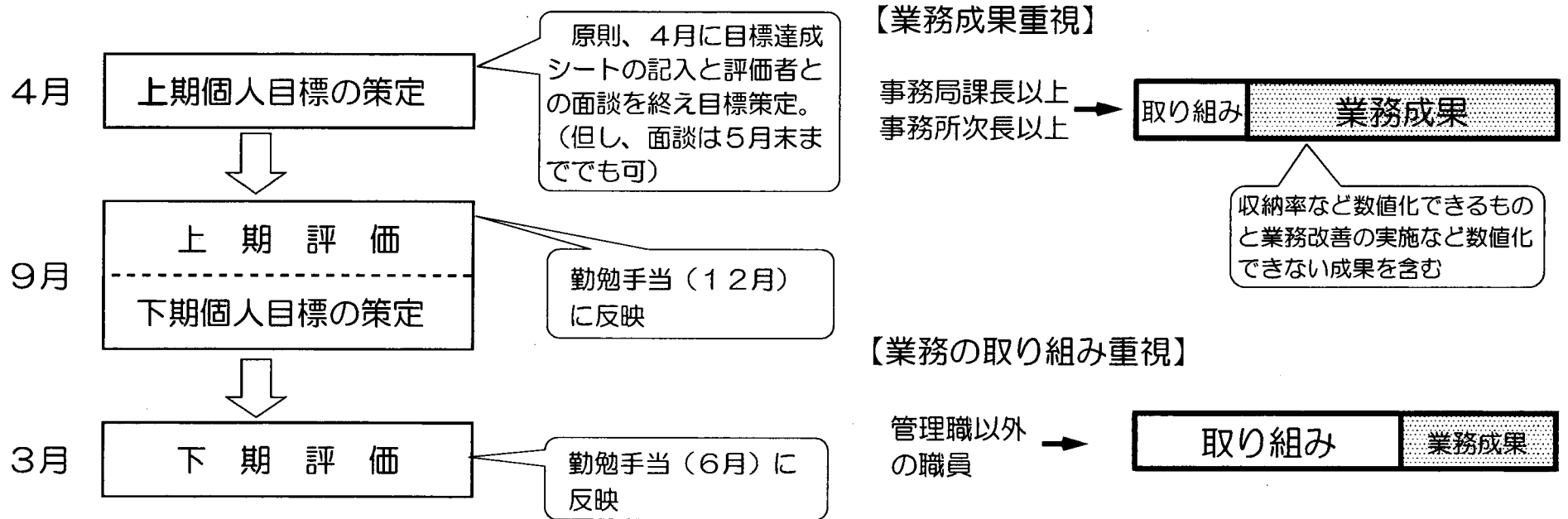
### 4. 透明性・公平性・納得性を確保するための仕組み

- 評価基準の公開
- 複数の評価者による評価
- 評価者・被評価者研修
- 人事評価制度運営会議の設置
- 主体的な取組を促すための自己評価
- 評価者と職員との面談（目標設定や成果の確認と評価のフィードバック。管理者と職員との十分なコミュニケーション）
- 苦情相談体制
- 評価制度に対するアンケートの継続的な実施



(1) 基本的内容

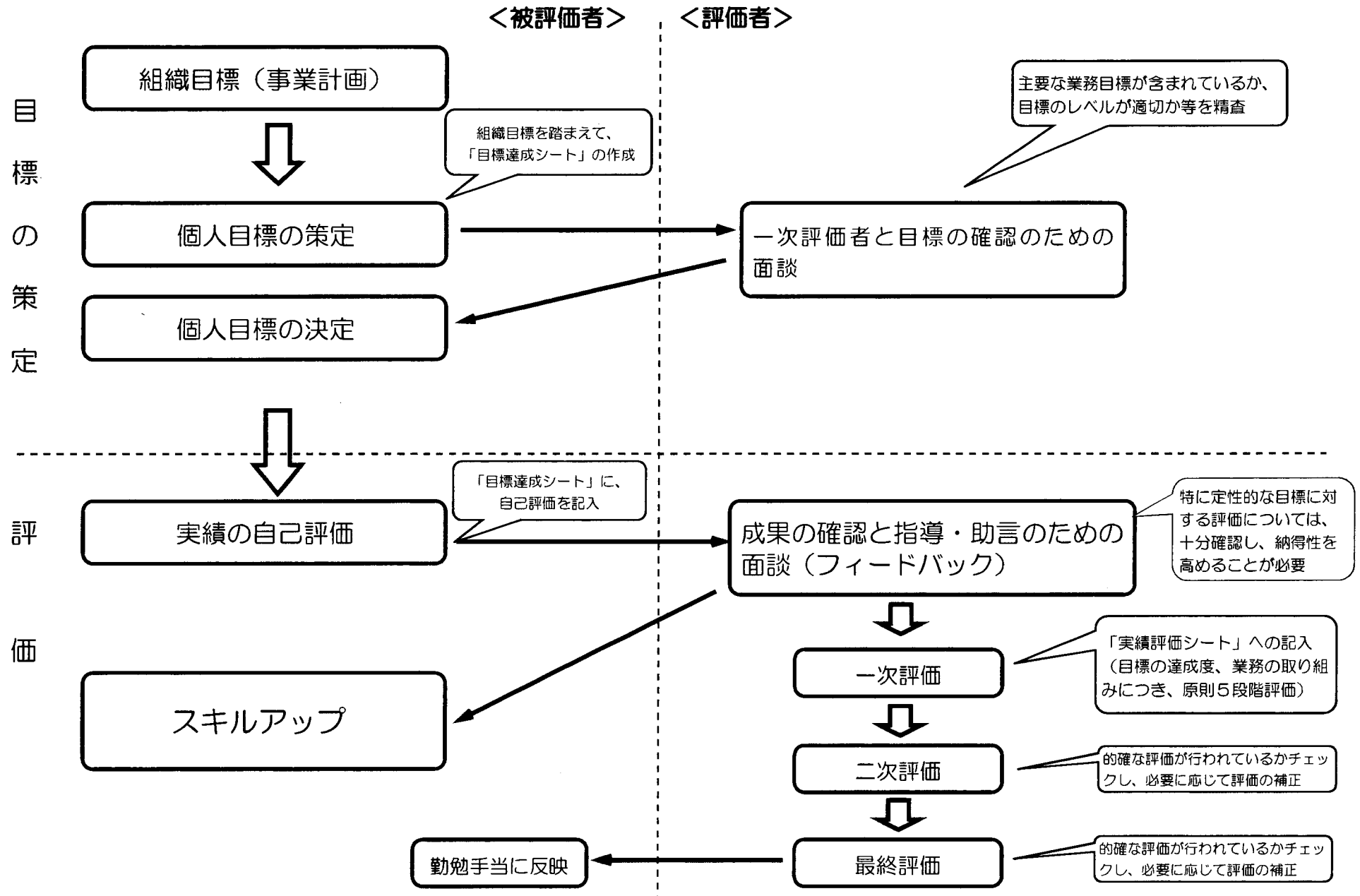
- 期首に策定した個人目標に対する達成度を含めて、その期間の成果や取組内容について評価。
- 役職階層に応じて、相対評価の単位となる評価グループ及び評価シートを区分。



《実績評価における相対評価の構成比》

成績区分	S	A	B	C	D
	役職階層に期待される実績を大きく上回った	役職階層に期待される実績を上回った	役職階層に期待される実績をあげた	役職階層に期待される実績を下回った	役職階層に期待される実績を大きく下回った
1級～2級(顕等)	5%	25%	60%	10%	
3級以上	5%	25%	50%	20%	

## (2) 評価の流れ



(別添1)実績評価の評価項目の例  
【事務所長】

評価項目		評価 満点
業務の 量的成果	① 年金記録問題への対応	10点
	② 国民年金保険料納付率	10点
	③ 国民年金口座振替実施率	5点
	④ 国民年金強制徴収の実施率	10点
	⑤ 健康保険料収納率	5点
	⑥ 厚生年金保険料収納率	5点
	⑦ 計画的な加入指導等の実施	5点
	⑧ 調達コストの削減等	5点
	⑨ 組織目標の達成に向けた進捗管理	5点
サービス品質 お客様満足度	⑩ サービススタンドの達成率	5点
	⑪ お客様満足度	5点
	⑫ 業務の処理誤りの防止	5点
チャレンジ 業務	⑬ 業務改善・業務提案	15点
人材育成	⑭ 業務の質・サービス品質の向上(研修の充実)	5点
	⑮ 部下の指導・フォロー	5点
	⑯ 不祥事の防止	5点
行 動	⑰ リーダーシップの発揮	10点

《業務の成果を重視した評価》

評価の内容
年金記録問題への対応に伴う取組について評価
保険料納付率(現年度、過年度)の対前年改善率を評価
全額免除者及び納付猶予者を除く第1号被保険者数に占める口座振替実施率の対前年改善率を評価
「最終催告状」による納付督促を実施しても、納付に結びつかない者に対する強制徴収(差押え)の実施率について評価
実績保険料収納率及び保険料収納率の対前年改善率について評価
実績保険料収納率及び保険料収納率の対前年改善率について評価
適用対策等の計画的な取組について評価
事務所長については、コスト意識を持った事業への取組について評価
組織目標を達成するため、業務の進捗管理を的確に把握しているか、必要に応じた確かな対応策を実施したか等を評価
老齢基礎年金、老齢基礎年金・老齢厚生年金、遺族基礎年金、遺族基礎年金・遺族厚生年金及び障害基礎年金の5項目を加重平均した達成率及び平均所要日数を評価
社会保険事務所における窓口サービスに関するアンケート調査の実施結果により評価
「社会保険業務の事務処理誤り及び業務上発生した事件・事故にかかる報告等について」(平成17年12月19日付社会保険庁総務部サービス推進課長通知)における報告を要する業務処理誤り等の発生状況に加え、処理誤りを未然に防ぐための施策の実施状況、処理誤りが発生した場合の対応が適切に行われたかなどの状況を勘案して評価
国民サービスの向上及び業務の効率化を目指した業務改善、業務提案の実施を評価。評価にあたっては、実施に伴う成果、提案の具体性や期待される効果も加味。なお、特に業務改善・業務提案の意欲が低い者については、低い評価。
職員等を対象とした研修の実施と研修機会の確保について評価
部下(後輩)の能力・適性を把握し適切な育成指導等の実施を評価。具体的には、通常の業務を通じた常日頃の指導・助言、勉強会や研修などの実施状況、コミュニケーションの状況等を踏まえ総合的に評価
業務に係る不祥事の発生状況に加え、不祥事が発生しないような研修等の対策の実施状況、不祥事が発生した場合の連絡や対応状況などを勘案し評価
組織をまとめ、目標達成に導いているかを評価。具体的には、組織目標の達成に向けての方針作成と部下への伝達、目標達成に向けた職員の志気高揚、目標達成のための業務体制などの環境整備、部下からの信頼度、部下の健康管理の徹底などを勘案して評価

(別添2)実績評価の評価項目の例

【1～2級職員】

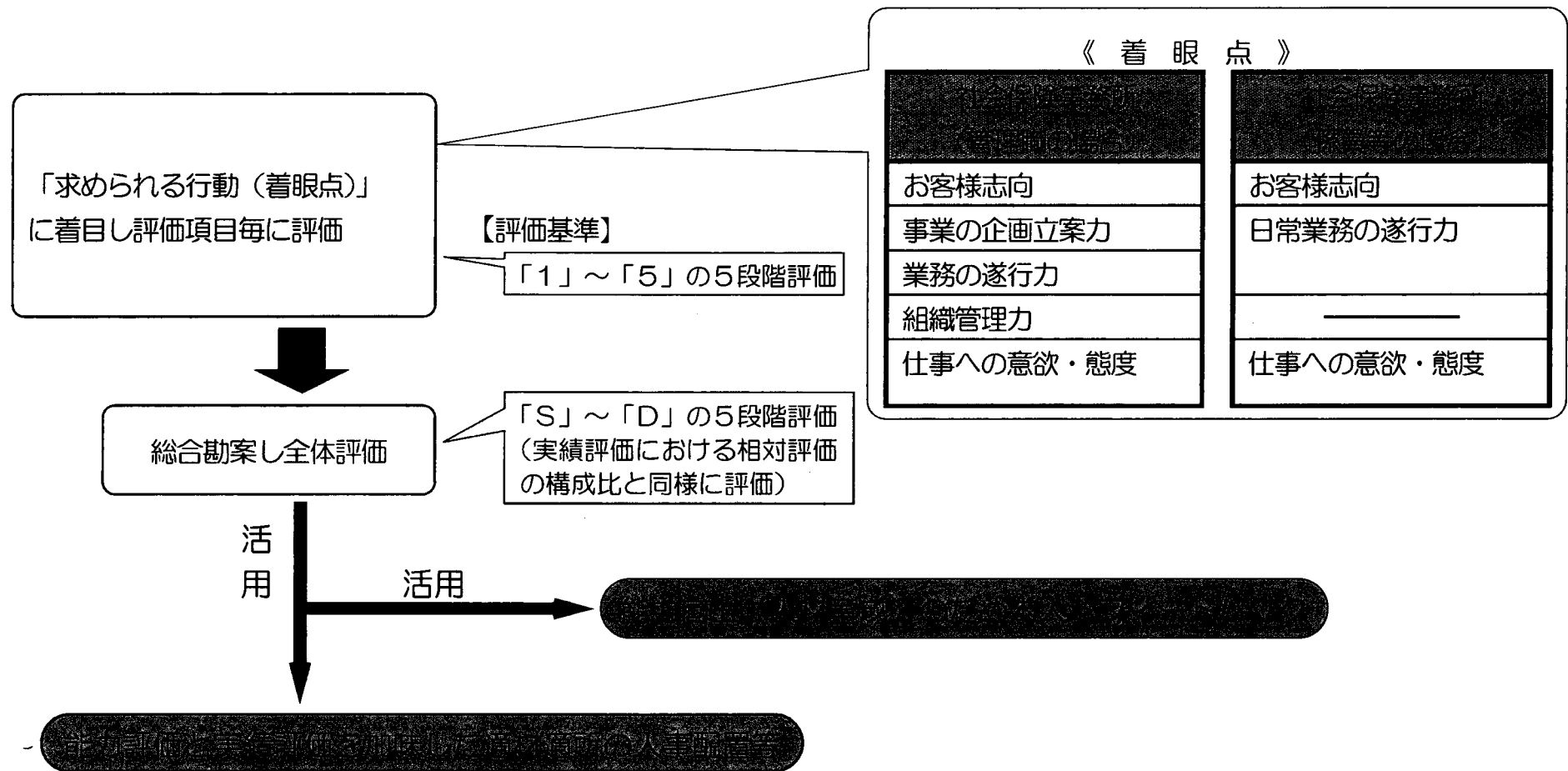
《業務の取り組みを重視した評価》

評価項目		評価点 (満点)
業務の 量的成果	① 組織目標の達成	10点
	② 業務の量	15点
	③ 業務の効率性	5点
サービス品質 お客様満足度	④ 業務の正確性	10点
	⑤ 業務の迅速性	10点
	⑥ お客様満足度	10点
	⑦ 業務の処理誤りの防止	5点
チャレンジ 業務	⑧ 業務改善・業務提案	10点
人材育成	⑨ 自己研鑽	5点
行 動	⑩ 規律性	10点
	⑪ 協調性	5点
	⑫ 積極性	5点

評価の内容
担当業務の達成度や組織目標の達成に向けての取組等を評価
担当業務について、業務範囲の広さ、業務の難易度、業務量などを勘案して評価
時間・人員・コストあたりの業務量など業務効率性の水準に、効率化推進のための計画策定、人員体制、処理手順作成などの取組状況を加味して評価
業務について、処理結果の正確性や、定められた手順に基づき業務を遂行しているかなどの業務手続の正確性を評価
スピード感を持って求められた期限内に業務を遂行しているか、突発的な事態にも素速く対応しているかなど業務の迅速性の水準に加え、組織体制の見直しや処理手順等の体制整備なども勘案して評価
直接お客様と接している部署は、3S(親切、迅速、正確)な業務を遂行しているか、国民の視点で業務を遂行しているか、お客様の満足度、お客様からのクレームの有無などを勘案して評価。一方、スタッフ部門などお客様とは直接接していない部署についても、関連部署への対応状況や関連部署からの信頼度などを勘案して評価
「社会保険業務の事務処理誤り及び業務上発生した事件・事故にかかる報告等について」(平成17年12月19日付社会保険庁総務部サービス推進課長通知)における報告を要する業務処理誤り等の発生状況に加え、処理誤りを未然に防ぐための施策の実施状況、処理誤りが発生した場合の対応が適切に行われたかなどの状況を勘案して評価
国民サービスの向上及び業務の効率化を目指した業務改善、業務提案の実施を評価。評価にあたっては、実施に伴う成果、提案の具体性や期待される効果も加味。なお、特に業務改善・業務提案の意欲が低い者については、低い評価。
業務に関する新しい知識や必要な技能の習得について評価 社会保険労務士などの資格の取得なども評価(自己研鑽の取組結果について評価)
国民の視点に立った姿勢を保ち、公務員としての自覚のもとに礼節ある態度や行動を取っているかを評価。具体的には職務規律の遵守、不正に対する毅然とした態度、遅刻や無断欠勤が無い、好感の持てる礼儀・身だしなみなどを勘案して評価
組織の一員として行動し、チームワークの遵守や他の職員への協力を惜しまない姿勢について評価
業務の遂行に対し、自発的な取組や常に現状以上といった意欲的な態度について評価

## (1) 基本的内容

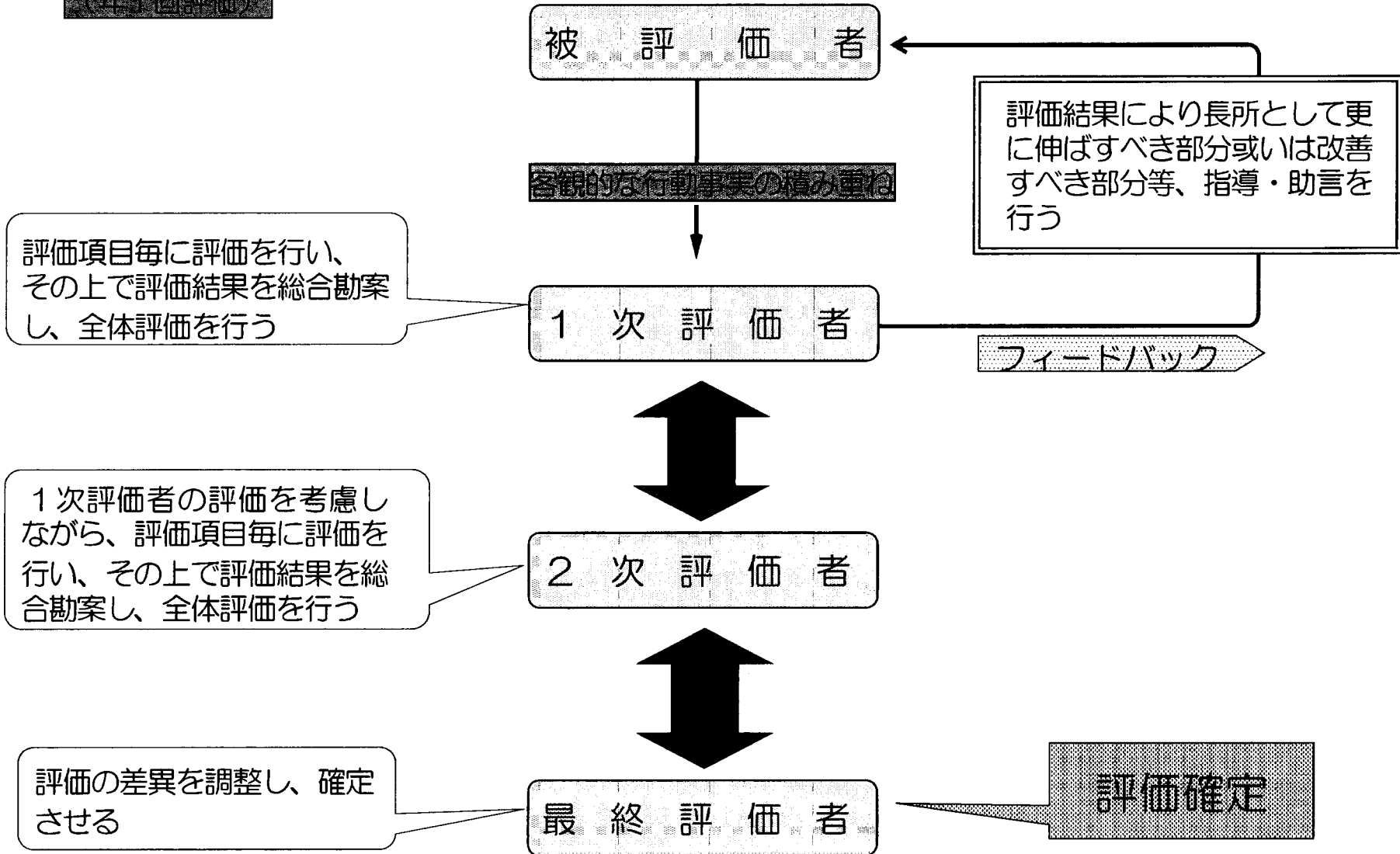
- 評価期間中に行動に表れた職務遂行能力を評価。
- 役職階層に応じて、相対評価の単位となる評価グループ及び評価シートを区分。





## (2) 評価の流れ

○ 月  
(年一回評価)



## (別添)能力評価の評価項目の例

## 【事務所長】

評価項目	求められる行動(着眼点)	評価点(満点)
お客様志向	組織の利害にとらわれず、常にお客様の立場で施策を実施しているか	5点
事業の 企画立案力	知識 担当業務に必要な知識を有し、取り組むべき課題を明確にしているか	5点
	企画・立案力 前例や既成概念にとらわれずに、新しい考え方を作り出し、課題に取り組むとともに、担当業務の問題点や課題を抽出・整理し、問題点等の解決策を立案しているか	10点
業務遂行力	判断力 所管業務について、冷静沈着に、迅速かつ的確な決断をしているか	5点
	折衝・調整力 相手との信頼関係を保ちつつ、組織目標・事業方針の達成に向けて、組織内外の関係者と折衝・調整を行っているか	5点
組織管理力	統率力 組織目標や方針を明示して組織内に浸透させ部下の志気を高めているか	5点
	指導力 責任の範囲を示した上で仕事を任せ、部下の主体的な取組を引き出しているか	5点
仕事への 意欲・態度	責任感 自らの役割を認識し、強い当事者意識を持って行動しているか	5点
	積極性 目標の達成に向けて、意識的に業務に取り組んでいるか	5点
	規律性 自ら高い倫理観を持って法令や職場のルールを遵守するとともに、日頃から公正を重んじた行動をとっているか	5点

## 【1～2級職員】

評価項目	求められる行動(着眼点)	評価点(満点)
お客様志向	適切な接遇、電話対応を行っているか	5点
	お客様を待たせない迅速な事務処理を行っているか	5点
日常業務の 遂行力	知識 担当業務に必要な知識や情報を修得し、日々の業務に活用しているか	5点
	理解力 上司、関係者の話の意図や資料の要点を正確に理解しているか	5点
	判断力 上司に対し、報告、連絡、相談をタイミングよく適切に行っているか	5点
	計画力 担当業務を期限どおりに進めるために、必要な段取りをつけているか	5点
	執行力 与えられた業務を正確に処理しているか	5点
	説明力 自分の考え方を文章や口頭で分かりやすく表現しているか	5点
仕事への 意欲・態度	責任感 与えられた業務は、最後まで責任を持って遂行しているか	5点
	積極性 目標の達成に向けて、意識的に業務に取り組んでいるか	5点
	協調性 周囲に対して進んで協力しチームワークの向上に努めているか	5点
	倫理観・規律性 公務員としての立場を常に自覚し、厳しく自己管理を行うとともに、法令や職場のルール、上司の指示・命令など、日常の職務規律を遵守して仕事に取り組んでいるか	10点