

(3) 人事評価制度運営会議の設置

人事評価制度を適正かつ円滑に運営するため、社会保険庁本庁に本庁幹部職員とブロック担当事務局長をメンバーとする「人事評価制度運営会議」を設置する。

運営会議は、人事評価制度に関する次の事項について審議する。

- 人事評価制度の運用及び改善に関する基本的事項
- 評価項目その他人事評価制度に関する重要事項

(4) 苦情相談制度の概要

① 目的

新たな評価制度の適正な運用を図り、評価制度の公正性と納得性を担保するため、評価に関する職員の苦情や不満等に適切に対応する仕組みを整備。

なお、人事院においても、苦情相談及び審査の申し立ての制度がある。

② 想定される苦情の種類

- ア. 評価手続や評価者に対する苦情や不満等
- イ. 評価基準の適用が不適正など評価結果そのものへの苦情や不満等
- ウ. 評価結果の処遇への反映に関する苦情や不満等

③ 苦情相談の体制

ア. 職員は、自己の評価に関する苦情や不満等について、各人事担当課又は本庁総務課人事評価係に苦情相談を行うことができるものとする。

なお、苦情や不満等が発生しないように、職員と評価者が十分なコミュニケーションを図るものとする。

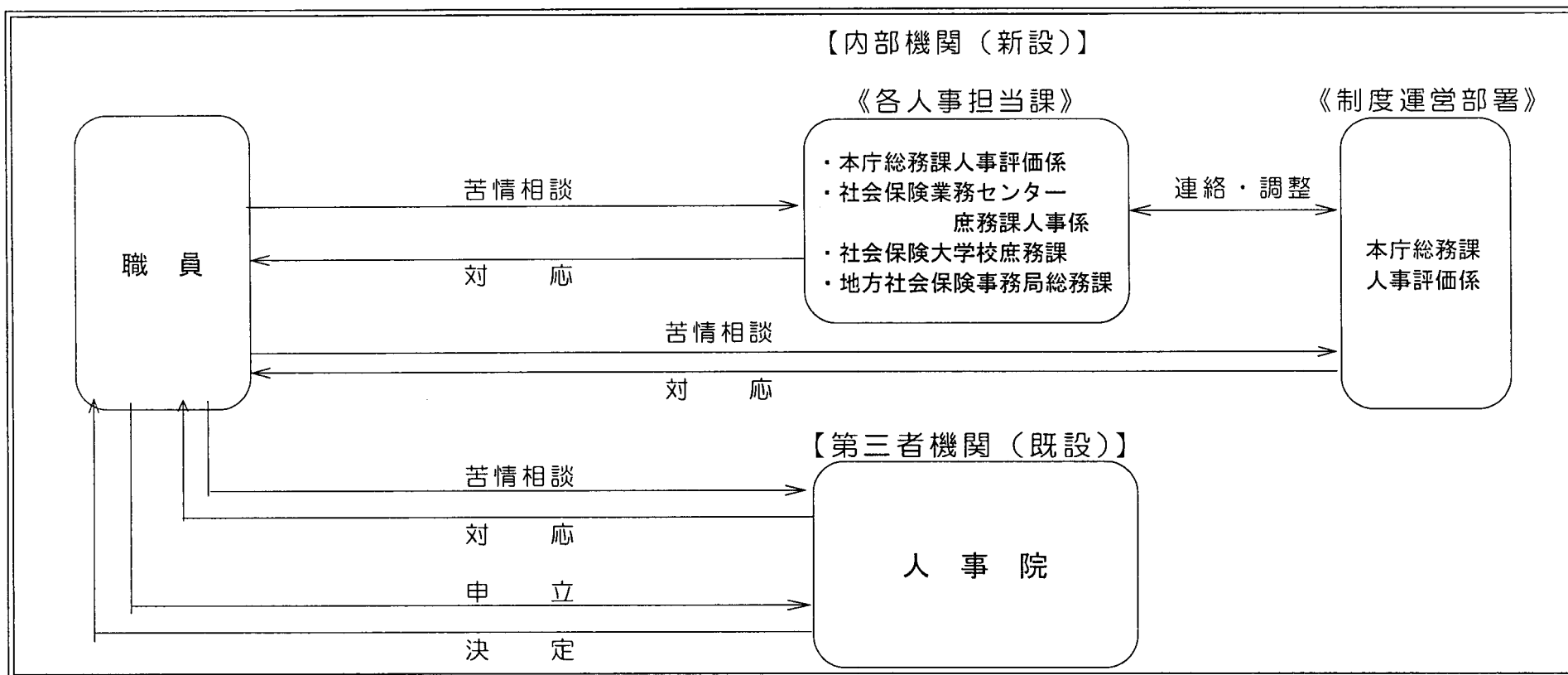
イ. 人事院が行うもの（既設）

- ・ 職員は、人事院に対し、勤務条件その他の人事管理に関する苦情の申出及び相談に関して、文書又は口頭により苦情相談を行うことができる。

【人事院規則 13-5（職員からの苦情相談）】

- ・ 給与の決定に関して苦情のある職員は、人事院に対し審査を申し立てることができる。【一般職の職員の給与に関する法律第21条第1項】

④ 苦情相談等の流れ



※ 参考条文

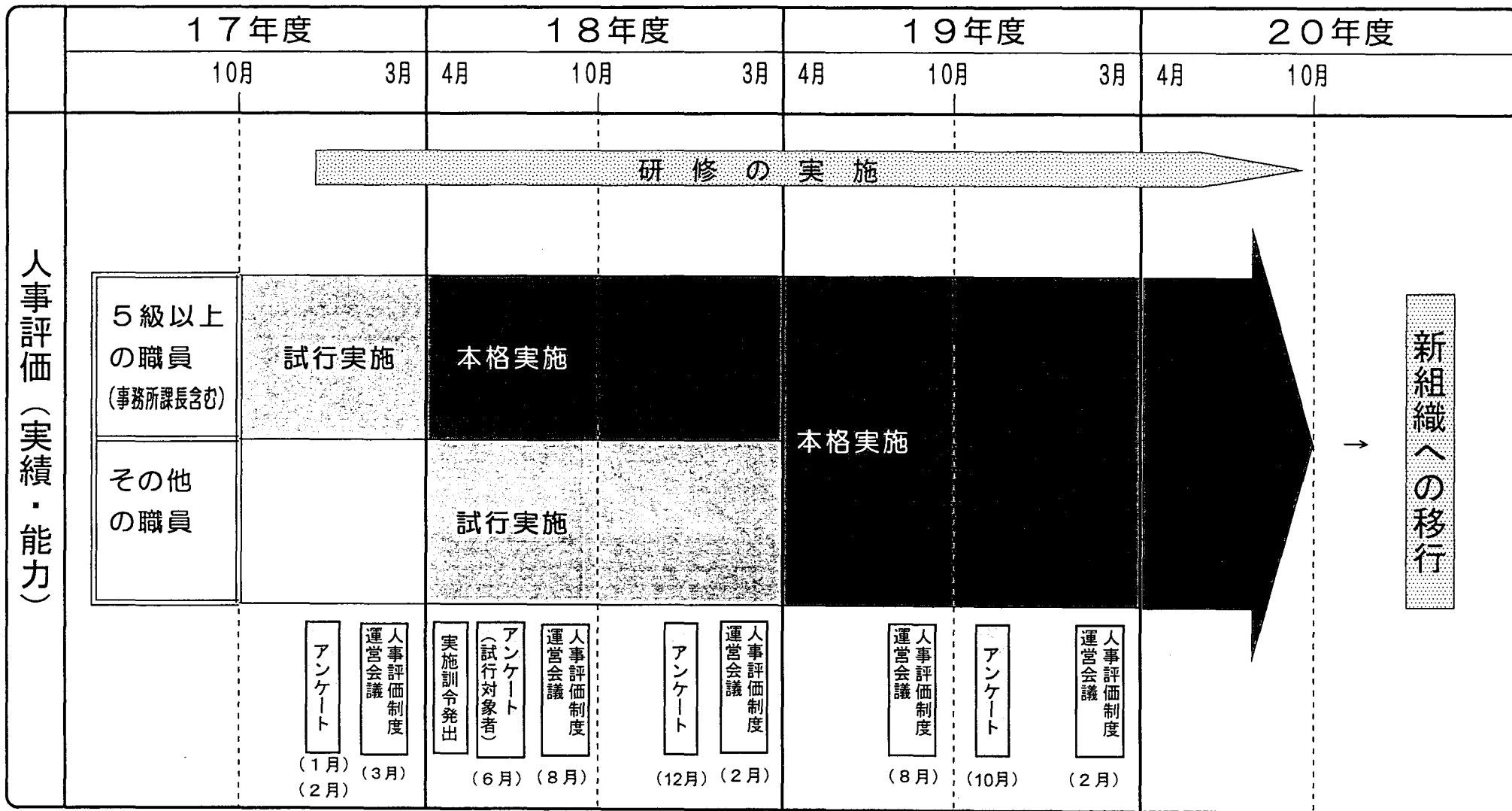
- 人事院規則 13-5 (職員からの苦情相談)
 - ・ 第1条 (趣旨)

この規則は、職員からの勤務条件その他の人事管理に関する苦情の申出及び相談に関し、必要な事項を定めるものとする。
 - ・ 第2条 (人事院に対する苦情相談)

職員は、人事院に対し、文書又は口頭により苦情相談を行うことができる。(以下省略)
- 一般職の職員の給与に関する法律第21条

この法律の規定による給与の決定に関して苦情のある職員は、人事院に対して審査を申し立てることができる。

(5) 試行及び本格実施のスケジュール



※ 評価結果の任用、勤勉手当、昇給への反映は、本格実施の段階から行う。
職務の級は、18年4月からの新俸給表によるもの。

《 別 添 》

- ・ 目標達成シートの例（事務所長・係員）
- ・ 実績評価シートの例（ // ）
- ・ 能力評価シートの例（ // ）
- ・ 評価グループ、評価者体制及び評価シートの区分
- ・ 職務の級の切替表

目標達成シート

事務所長

1/3

所 属	
役 職	
氏 名	

	面 談 日	面 談 者 氏 名
期首申告	月 日	
上期評価	月 日	
下期評価	月 日	

★評価標語 → ◎ (目標を大きく上回る達成)、○ (目標達成)、△ (目標達成に至らない) ※自:自己評価 評:一次評価者による評価

分 類	上 期 評 価			下 期 評 価		
	上期又は年間の目標	成果や取組内容についての自己評価	自 評	下期の目標	成果や取組内容についての自己評価	自 評
業 務 の 量 的 成 果	①国民年金保険料納付率					
	②国民年金口座振替実施率					
	③国民年金強制徴収の実施率					
	④健康保険料収納率					
	⑤厚生年金保険料収納率					
	⑥事業所調査の実施					

事務所長

所属	
役職	
氏名	

★評価標語 → ◎ (目標を大きく上回る達成)、○ (目標達成)、△ (目標達成に至らない) ※自:自己評価 評:一次評価者による評価

分類	上期評価			下期評価		
	上期又は年間の目標	成果や取組内容についての自己評価	自評	下期の目標	成果や取組内容についての自己評価	自評
業務の量的成果	⑦調達コストの削減等					
	⑧組織目標の達成に向けた進捗管理					
サービス品質 お客満足度	⑨サービス標準の達成率(保険)					
	⑩サービス標準の達成率(年金)					
	⑪お客様満足度					
	⑫業務の処理誤りの防止					

事務所長

所 属	
役 職	
氏 名	

★評価標語 → ◎ (目標を大きく上回る達成)、○ (目標達成)、△ (目標達成に至らない) ※自:自己評価 評:一次評価者による評価

分 類	上 期 評 価			下 期 評 価		
	上期又は年間の目標	成果や取組内容についての自己評価	自 評	下期の目標	成果や取組内容についての自己評価	自 評
チャレンジ 業 務	⑬業務改善					
	⑭業務提案					
人 材 育 成	⑮業務の質・サービス品質の向上(研修の充実)					
	⑯部下の指導・フォロー					
	⑰不祥事の防止					

目標達成シート

1～2級クラス

1/2

所 属	
役 職	
氏 名	

	面談日	面 談 者 氏 名
期首申告	月 日	
上期評価	月 日	
下期評価	月 日	

★評価標語 → ◎ (期待を上回る目標達成)、○ (目標達成)、△ (目標達成に至らない) ※自:自己評価 評:一次評価者による評価

分 類	上期評価			下期評価		
	上期又は年間の目標	成果や取組内容についての自己評価	自 評	下期の目標	成果や取組内容についての自己評価	自 評
業 務 の 量 的 成 果 サ ー ビ ス お 客 満 足 質 様 度						

所 属	
役 職	
氏 名	

★評価標語 → ◎（期待を上回る目標達成）、○（目標達成）、△（目標達成に至らない） ※自：自己評価 評：一次評価者による評価

分 類	上期評価			下期評価		
	上期又は年間の目標	成果や取組内容についての自己評価	自 評	下期の目標	成果や取組内容についての自己評価	自 評
チャレンジ 業務						
人材育成						

実績評価シート

事務所長

所 属		氏 名	
役 職		職員番号	

分類	評価項目	一次評価					評価事由・特記事項
		1	2	3	4	5	
業務の量的成果	① 国民年金保険料納付率	計算式による方法とし25点満点とする					
	② 国民年金口座振替実施率	1	2	3	4	5	
	③ 国民年金強制徴収の実施率	計算式による方法とし10点満点とする					
	④ 健康保険料収納率	計算式による方法とし5点満点とする					
	⑤ 厚生年金保険料収納率	計算式による方法とし5点満点とする					
	⑥ 事業所調査の実施	1	2	3	4	5	
	⑦ 調達コストの削減等	1	2	3	4	5	
	⑧ 組織目標の達成に向けた進捗管理	1	2	3	4	5	
サービス品質 お客様満足度	⑨ サービス標準の達成率(保険)	1	2	3	4	5	
	⑩ サービス標準の達成率(年金)	1	2	3	4	5	
	⑪ お客様満足度	1	2	3	4	5	
	⑫ 業務の処理誤りの防止	1	2	3	4	5	
チャレンジ業務	⑬ 業務改善	2	4	6	8	10	
	⑭ 業務提案	1	2	3	4	5	
人材育成	⑮ 業務の質・サービス品質の向上 (研修の充実)	1	2	3	4	5	
	⑯ 部下の指導・フォロー	1	2	3	4	5	
	⑰ 不祥事の防止	1	2	3	4	5	
行 動	⑱ リーダーシップの発揮	2	4	6	8	10	
スコア合計		/125					

-57-

一次評価者 コメント欄						全体評価	S	
一次評価者	年 月 日						印	A
								B
								C
二次評価者 コメント欄						全体評価	5	
二次評価者	年 月 日						印	25
								50
								20

評価点	評価基準
5	役職階層に期待される水準を大きく上回った
4	役職階層に期待される水準を上回った
3	役職階層に期待される水準をあげた
2	役職階層に期待される水準を下回った
1	役職階層に期待される水準を大きく下回った

評 語	評価基準(全体評価)
S	役職階層に期待される実績を大きく上回った
A	役職階層に期待される実績を上回った
B	役職階層に期待される実績をあげた
C	役職階層に期待される実績を下回った
D	役職階層に期待される実績を大きく下回った

実績評価シート

1～2級クラス

所 属		氏 名	
役 職		職員番号	

分類	評価項目	一次評価					評価事由・特記事項
		1	2	3	4	5	
業務の量的成果	① 組織目標の達成	2	4	6	8	10	
	② 業務の量	3	6	9	12	15	
	③ 業務の効率性	1	2	3	4	5	
サービス品質 お客様満足度	④ 業務の正確性	2	4	6	8	10	
	⑤ 業務の迅速性	2	4	6	8	10	
	⑥ お客様満足度	2	4	6	8	10	
	⑦ 業務の処理誤りの防止	1	2	3	4	5	
チャレンジ業務	⑧ 業務改善	1	2	3	4	5	
	⑨ 業務提案	1	2	3	4	5	
人材育成	⑩ 自己研鑽	1	2	3	4	5	
行 動	⑪ 規律性	2	4	6	8	10	
	⑫ 協調性	1	2	3	4	5	
	⑬ 積極性	1	2	3	4	5	
スコア合計		/100					

一次評価者 コメント欄						全体評価	S			
一次評価者	年	月	日				印	A	B	
二次評価者 コメント欄						全体評価	5	25		
二次評価者	年	月	日				印	60	10	
								C	D	
								構成比(%))	

評価点	評価基準
5	役職階層に期待される水準を大きく上回った
4	役職階層に期待される水準を上回った
3	役職階層に期待される水準をあげた
2	役職階層に期待される水準を下回った
1	役職階層に期待される水準を大きく下回った

評 語	評価基準(全体評価)
S	役職階層に期待される実績を大きく上回った
A	役職階層に期待される実績を上回った
B	役職階層に期待される実績をあげた
C	役職階層に期待される実績を下回った
D	役職階層に期待される実績を大きく下回った

事務所長

所属		氏名	
役職		職員番号	

評価項目	求められる行動(着眼点)	一次評価					評価事由・特記事項 (評価が「5」「1」の場合必須)
		1	2	3	4	5	
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	1	2	3	4	5	
事業の企画立案力	○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	1	2	3	4	5	
	○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	1	2	3	4	5	
業務の遂行力	○前例や既存概念にとらわれずに、新しい考え方を作り出し、課題に取り組んでいるか	1	2	3	4	5	
	○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	1	2	3	4	5	
組織管理能力	○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	1	2	3	4	5	
	○組織内や他府省、国会、自治体、関係団体、マスコミ等の関係者に対し説明を行い、納得を得ているか	1	2	3	4	5	
仕事への意欲・態度	○関係者の意見を理解し、納得できる解決策を提案し、調整しているか	1	2	3	4	5	
	○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	1	2	3	4	5	
責任感	○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	1	2	3	4	5	
	○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	1	2	3	4	5	
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	1	2	3	4	5	
	○過去の実績に安住せず、新たな課題に挑戦しているか	1	2	3	4	5	
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っているか	1	2	3	4	5	
	○不正に対して毅然とした態度をとるなど、日頃から公正を重んじた行動をとっているか	1	2	3	4	5	
スコア合計							

一次評価者コメント		全体評価	S	5
一次評価者	年 月 日		A	25
二次評価者コメント		全体評価 構成比 (%)	B	50
二次評価者	年 月 日		C	20
			D	

評価点	評価基準
5	申し分なくできている
4	よくできている
3	ほぼできている
2	あまりできていない
1	できていない

評語	評価基準(全体評価)
S	役職階層に期待される能力を大きく上回った
A	役職階層に期待される能力を上回った
B	役職階層に期待される能力を有している
C	役職階層に期待される能力を下回った
D	役職階層に期待される能力を大きく下回った

所属		氏名	
役職		職員番号	

評価項目	求められる行動(着眼点)	一次評価					評価事由・特記事項 (評価が「5」「1」の場合必須)	
		1	2	3	4	5		
お客様志向	○適切な接遇、電話応対を行っているか	1	2	3	4	5		
	○お客様を待たせない迅速な事務処理を行っているか	1	2	3	4	5		
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	1	2	3	4	5		
	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	1	2	3	4	5		
	判断力 ○仕事の目的や要点を押さえ、優先順位を判断し、適切かつ迅速に業務を処理しているか	1	2	3	4	5		
	計画力 執行力	○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	1	2	3	4	5	
		○与えられた業務を正確に処理しているか	1	2	3	4	5	
	調整力	○上司に対し、報告、相談、連絡をタイミングよく適切に行っているか	1	2	3	4	5	
	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	1	2	3	4	5	
○相手の立場を考慮し、丁寧に正確な対応を行っているか		1	2	3	4	5		
指導力	○自らの知識・経験に基づき、後輩に業務の説明や具体的なアドバイスをしているか	1	2	3	4	5		
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	1	2	3	4	5		
	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	1	2	3	4	5	
		○仕事に対して自主的に取り組んでいるか	1	2	3	4	5	
	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	1	2	3	4	5	
	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っているか	1	2	3	4	5	
○不正に対して毅然とした態度をとるなど、日頃から公正を重んじた行動をとっているか		1	2	3	4	5		
○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		1	2	3	4	5		
スコア合計								

一次評価者コメント		全体評価	S
一次評価者	年 月 日		A
二次評価者コメント		全体評価	5
二次評価者	年 月 日		25
			60
			10

評価点	評価基準
5	申し分なくできている
4	よくできている
3	ほぼできている
2	あまりできていない
1	できていない

評語	評価基準(全体評価)
S	役職階層に期待される能力を大きく上回った
A	役職階層に期待される能力を上回った
B	役職階層に期待される能力を有している
C	役職階層に期待される能力を下回った
D	役職階層に期待される能力を大きく下回った

評価グループ、評価者体制及び評価シート

【本庁・社会保険業務センター・社会保険大学校】

評価グループ	部署	被評価者	一次評価者	二次評価者	最終評価者	目標達成シート	実績評価シート	能力評価シート
管理職クラス	総務部・運営部	課長、室長、人事調整官	部長	次長	長官	本庁	管理職クラス	管理職クラス
	社会保険業務センター	副所長	所長	長官	長官			
		部長、中央年金相談室長	副所長	所長	長官			
	社会保険大学校	副校長	校長	長官	長官			
補佐クラスA	総務部・運営部	課長補佐及び同等の官職	課長	部長	次長	本庁	補佐クラスA	補佐クラスA
	社会保険業務センター	課長、課長補佐及び同等の官職	部長又は中央年金相談室長	所長	次長			
	社会保険大学校	課長、教授	副校長	校長	次長			
補佐クラスB	総務部・運営部	課長補佐及び同等の官職	課長	部長	次長	本庁	補佐クラスB	補佐クラスB
	社会保険業務センター	課長補佐及び同等の官職	課長	部長又は中央年金相談室長	次長			
	社会保険大学校	研修調整官	副校長	校長	次長			

評価グループ	部署	被評価者	一次評価者	二次評価者	最終評価者	目標達成シート	実績評価シート	能力評価シート
係長クラス	総務部・運営部	係長及び同等の官職	課長補佐（総括）、室長	課長	総務課長	本庁	係長クラス	係長クラス
	社会保険業務センター	係長及び同等の官職	課長	部長又は中央年金相談室長	総務課長			
	社会保険大学校	係長及び同等の官職	課長	副校長	総務課長			
係員	総務部・運営部	係員	課長補佐（総括）、室長	課長	総務課長		係員	係員
	社会保険業務センター	係員	課長	部長又は中央年金相談室長	総務課長			
	社会保険大学校	係員	課長	副校長	総務課長			
再任用職員	総務部・運営部、社会保険業務センター、社会保険大学校	再任用職員	職務の級に応じた上記評価者とする				職務の級に応じた上記評価シートとする	職務の級に応じた上記評価シートとする
技能職員	総務部・運営部、	技能職員	課長補佐（総括）	課長	総務課長		技能職員	技能職員
	社会保険業務センター	技能職員	課長	部長又は中央年金相談室長	総務課長			
	社会保険大学校	技能職員	課長	副校長	総務課長			

※補佐クラスAは、行政職俸給表（一）6級以上の官職、係長クラスは行政職俸給表（一）4級以下の官職。

【社会保険事務局・社会保険事務所】

評価グループ	部 署	被評価者	一次評価者	二次評価者	最終評価者	目標達成シート	実績評価シート	能力評価シート
事務局長	事務局	事務局長	本庁人事調整官	本庁総務課長	長官	事務局長	事務局長	事務局長
事務局次長・ 課長、 事務所長クラス	事務局	事務局部長、 事務局次長 事務局課長及び 同等の官職	事務局次長	事務局次長	本庁総務課長	役職ごとに指定 されたシート	役職ごとに指定 されたシート	事務局次長・ 課長クラス
			部長又は次長	事務局次長	事務局次長			
	事務所	事務所長	総務部長又は 次長	事務局次長	事務局次長	事務所長	事務所長	
事務局課長補 佐、事務所次 長クラス	事務局	事務局課長補佐 及び同等の官職	事務局課長、 医療管理官	事務局総務課長	事務局次長	事務局・事務所	補佐・次長クラ ス	課長補佐クラス
	事務所	事務所次長及び 同等の官職	事務所長	事務局総務課長	事務局次長			次長クラス
事務局係長、 事務所課長、 4～5級専門 官クラス	事務局	事務局係長、 専門官	事務局課長、 医療管理官等	事務局総務課長	事務局次長		事務局係長、 事務所課長、 4～5級専門官 クラス	事務局係長・4 ～5級専門官クラ ス 事務所課長・4 ～5級専門官クラ ス
	事務所	事務所課長、 専門官	事務所課長 又は事務所長	事務局総務課長	事務局次長			
3級クラス	事務局	専門官、 事務局主任	事務局課長、 医療管理官等	事務局総務課長	事務局次長	3級クラス	3級クラス	
	事務所	専門官、 事務所係長	事務所課長、 総合相談室長、 副長	事務所長	事務局次長			

評価グループ	部 署	被評価者	一次評価者	二次評価者	最終評価者	目標達成シート	実績評価シート	能力評価シート
1～2級クラス	事務局	事務局主任、 係員	事務局課長、 医療管理官等	事務局総務課長	事務局長	事務局・事務所	1～2級クラス	1～2級クラス
	事務所	事務所係長、 係員	事務所課長、 総合相談室長、 副長	事務所長	事務局長			1～2級クラス
再任用職員	事務局 事務所	再任用職員	職務の級に応じた上記評価者とする					職務の級に応じた上記評価シートとする
技能職員	事務局	技能職員	事務局課長	事務局総務課長	事務局長	技能職員	技能職員	

○職務の級の切替表(18年4月～)

- ① 職務・職責の同質化が進み、人事管理上も別々の職務の級として存続させる必要性の少なくなった現行1級及び2級(係員級)並びに現行4級及び5級(係長級)をそれぞれ統合する。
- ② 近年、本府省課長の中には、複数の部局課の業務の調整など従来の本府省課長の職責を上回る職務が生じてきており、これらの職務を適正に評価するため、新たな職務の級を設ける。

俸 給 表	旧 級	新 級
行政職俸給表(一)	1 級	1 級
	2 級	
	3 級	2 級
	4 級	3 級
	5 級	
	6 級	4 級
	7 級	5 級
	8 級	6 級
	9 級	7 級
	10 級	8 級
	11 級	9 級
10 級		

一般職の職員の給与に関する法律等の一部を改正する法律(平成十七年法律第百十三号) 附則別表第一 職務の級の切替表(附則第六条関係)