

目標達成シート

事務所長の例

所属	〇〇社会保険事務所
役職	所長
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	①国民年金保険料収納率の達成度 (年間目標) 3月末における対前年同期比改善率 〇〇%以上 (上期目標) 9月末における対前年同期比改善率 〇〇%以上	上期の結果 〇〇%であり、目標を達成した。目標の達成に向け、職員が意識共有されているとともに、それぞれの役割を意識して取り組まれた結果と思慮する。また、免除制度の周知徹底を図り、免除率も前年度より〇%増となった。	○ ○			
	②国民年金口座振替割合率の達成度 (年間目標) 3月末割合率 〇〇%以上 (上期目標) 9月末割合率 〇〇%以上	上期の結果 〇〇%であり、目標を達成した。わかりやすい、口座振替のリーフレットを作成し、集合徴収や巡回説明の際に効率的に勧奨を行った。	○ ○			
	③国民年金督促対象者に対する滞納処分の実施率 (年間目標) 実施件数 〇〇件 (上期目標) 実施件数 〇〇件	実施件数 〇件であり目標の達成に至らなかった。	△ △			
	④健康保険 目標保険料収納率の対前年改善度 (年間目標) 3月末における対前年同期比改善率 〇〇%以上 (上期目標) 9月末における対前年同期比改善率 〇〇%以上	改善率は〇〇%であり目標の達成に至らない。大規模事業所(××産業)の倒産が響き、並行して多くの関連事業所も滞納となった。××産業に当たっては、速やかな滞納処分を行うも、国税の介入や債権譲渡の関係から、換価が遅延する状況です。	△ △			
	⑤厚生年金 目標保険料収納率の対前年改善度 (年間目標) 3月末における対前年同期比改善率 〇〇%以上 (上期目標) 9月末における対前年同期比改善率 〇〇%以上	収納率は〇〇%であり目標の達成に至らない。大規模事業所(××産業)の倒産が響き、並行して多くの関連事業所も滞納となった。また、大型滞納事業所(△△建設)の繰り返す納付計画不履行も原因である。	△ △			
	⑥事業所調査の実施件数達成率 (年間目標) 事業所調査実施件数 〇〇件 事業所調査取組件数 〇〇件 (上期目標) 事業所調査実施件数 〇〇件 事業所調査取組件数 〇〇件	事業所調査実施件数 〇〇件 事業所調査取組件数 〇〇件	○ ○			

事務所長の例

所属	〇〇社会保険事務所
役職	所長
氏名	

★評語 → ◎ (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	⑦調達コストの削減等 (年間目標) ・調達コストの削減〇〇%以上 ・随意契約数の削減〇〇%以上 目標達成に向け、調達計画を策定し、効率・効果的な物品等の調達を行う。	調達計画を策定し、常に効率・効果的な物品等の調達を意識し、職員とも共有を図っている。年間の目標を達成できる状況にある。 調達コスト削減〇〇%、 随意契約数の削減〇〇%	○ ○			
	⑧組織目標の達成に向けた進捗管理 ①～⑦の目標の達成に向け、毎月、各担当課と会議のうえ進捗状況を把握する。また、予測される課題等につき、十分に話し合い、効率的に対処するとともに、必要に応じて改善策を実施する。	毎月、各担当課と会議を繰り返し、状況の把握を実施した。 徴収課における××産業の倒産の際には、自分も事業所に赴き、適切な指示を実施した。	○ ○			
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) サービス標準達成率100%	上期の平均達成率は〇〇%と目標を大きく下回る。態勢の見直しを図り改善を行う。	△ △			
	⑩サービス標準の達成率(年金) サービス標準達成率100%	上期の平均達成率は〇〇%であり、ほぼ目標達成。全国平均レベルも上位である。引き続き迅速な処理をバックアップする。	○ ○			
	⑪お客様満足度 お客様満足度 〇〇スコア以上	〇〇スコアであり目標の達成に至らない。低い平均レベルであった。下期は接遇の研修を強化する。	△ △			
	⑫業務の処理誤りの防止 業務の処理誤りを0件とする。 達成に向けた取り組みとして、業務取扱要領による事務処理を実施させ、処理結果の確認、点検を怠らぬよう、毎月の会議で繰り返し指導を行う。	業務処理誤りが1件発生(◎◎事業所への誤送付)したが、相手方の理解が得られ、大きな問題に発展しなかった。 再発防止に向け、常に、確認、点検を怠らぬよう、また、業務処理体制の見直しも併せて指示した。	△ △			

事務所長の例

所 属	〇〇社会保険事務所
役 職	所 長
氏 名	

★評語 → ◎ (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	⑬業務改善 相談窓口における予約制を実施する。実施に伴い職員により構成されたプロジェクトチームを立ち上げ、実施要領、広報等を検討し10月に導入する。	6月にプロジェクトチームを立ち上げ、10月の導入に向け作業を開始する。先行実施されているA事務所の意見等を参考に実施要領等の作成を行い、目標の10月期導入に間に合わせる。	○ ○			
	⑭業務提案 年金裁定の一括処理(集中処理センターの立ち上げ)を目指した業務提案をY市内の5事務所と共同で検討し実施に向けた資料等を作成する。なお、8月期の所長会議にて原案を発表する。	5事務所と検討を繰り返すも、原案の作成に至らない。8月の発表も不履行となる。担当者を含めた検討が必要でる。	△ △			
人 材 育 成	⑮業務の質・サービス品質の向上(研修の充実) 全職員を対象に下記の研修を実施する。 5月 倫理研修、7月 接遇研修、 9月 国民年金事務	研修は計画どおり実施し、全職員が受研した。また、アンケート調査を行い、年金の相談窓口に対応できる研修及びパソコン研修に係る受研希望が多いことから、下期の実施に向け検討したい。また、研修の効果としては、多くの職員が業務遂行に役立つとの意見であった。	○ ○			
	⑯部下の指導・フォロー 各担当課の目標達成に向け、意識の共有を図るとともに、全課員を含めた会議を実施のうえ、意見を聴取し、必要に応じたアドバイスを行う。また、各担当課長にサービス品質の向上を目的とした勉強会の開催を指示し、職員のレベルアップを図る。	意識共有を図るための全課員を含めた会議を実行した。(時間外の実施)多くの意見を聴取するとともに、組織としての基本的な考え方や方針を伝えた。コミュニケーションも図れ、職場に一体感が生じたと思慮する。各課において勉強会は実施され、自分もアドバイザーとして出席した。	○ ○			
	⑰不祥事の防止 業務にかかる不祥事の発生0件とする。 5月に全職員を対象とした倫理研修を実施する。また、6月より役職階層別に分けた倫理研修を行い、倫理保持を意識させる。	不祥事の発生は0件。倫理研修も実施した。	○ ○			

(評価者用アンケート／目標設定)

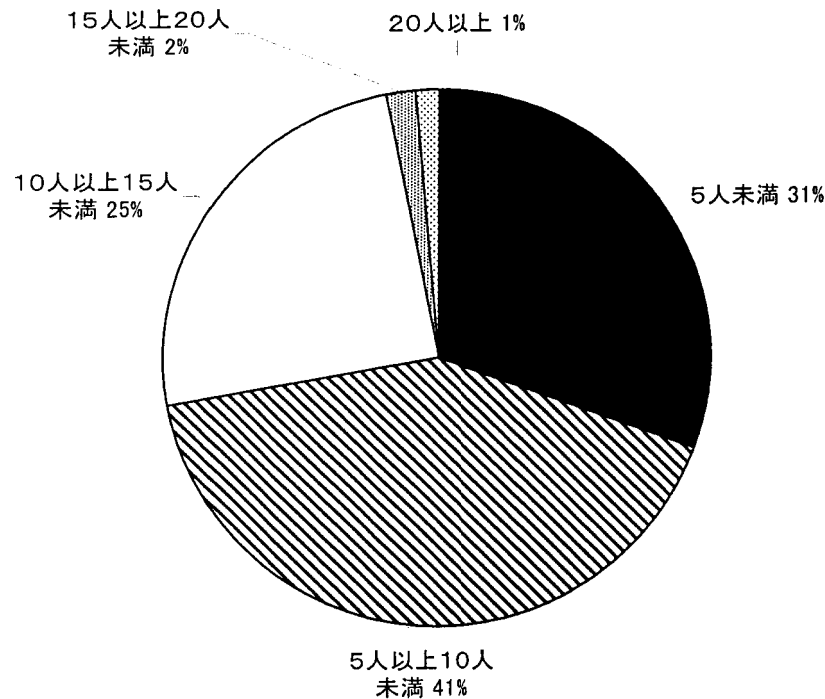
面談実施人数及び面談時間について

- ・ 1次評価者が実施した面談者数は、97%が15人未満であった。
- ・ 1人当たりの面談時間を最も多かった30分以内と仮定すれば、総時間数は7.5時間となり、評価者は、日常業務の中で大きな負担を伴わずに対応が可能と思われる。

- ・ 1人当たりの面談に要した時間については、「10分以上30分未満」と回答した者が最も多く、51%であった。

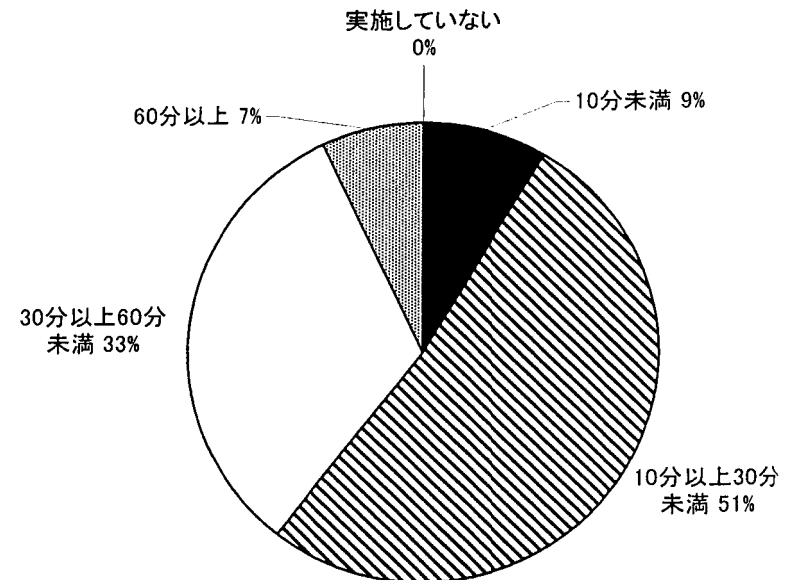
面談実施人数の比率

(回答者数: 637人)



一人当たりの面談に要した時間別の比率

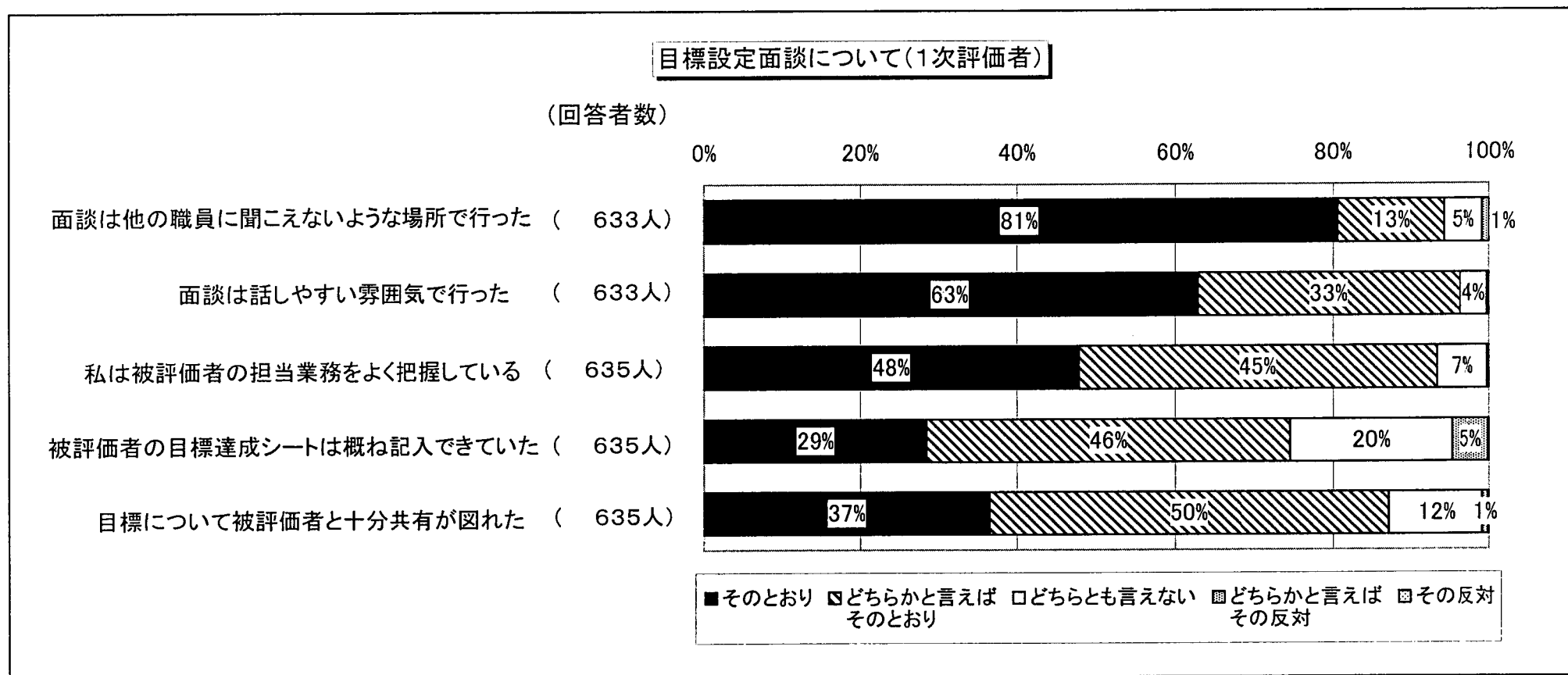
(回答者数: 637人)



目標設定面談について①

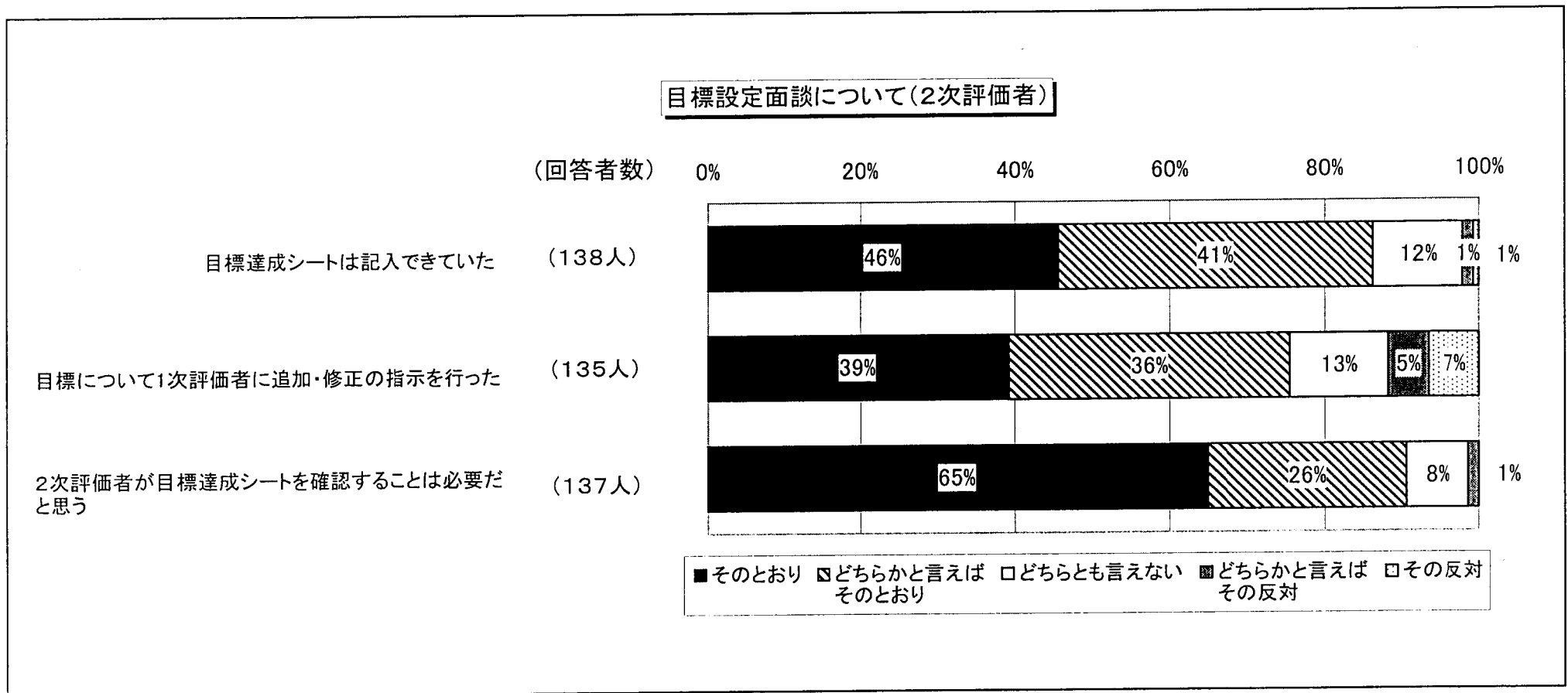
- ・ 1次評価者からの回答として、「面談は他の職員に聞こえないような場所で行った」と回答した者は、「そのとおり」「どちらかと言えばそのとおり」を合計して、94%であった。

また、「目標について被評価者と十分共有が図れた」と回答した者は、87%であった。



目標設定面談について②

- ・ 2次評価者からの回答として、「目標達成シートは記入できていた」と回答した者は、「そのとおり」「どちらかと言えはそのとおり」を合計して、87%であった。



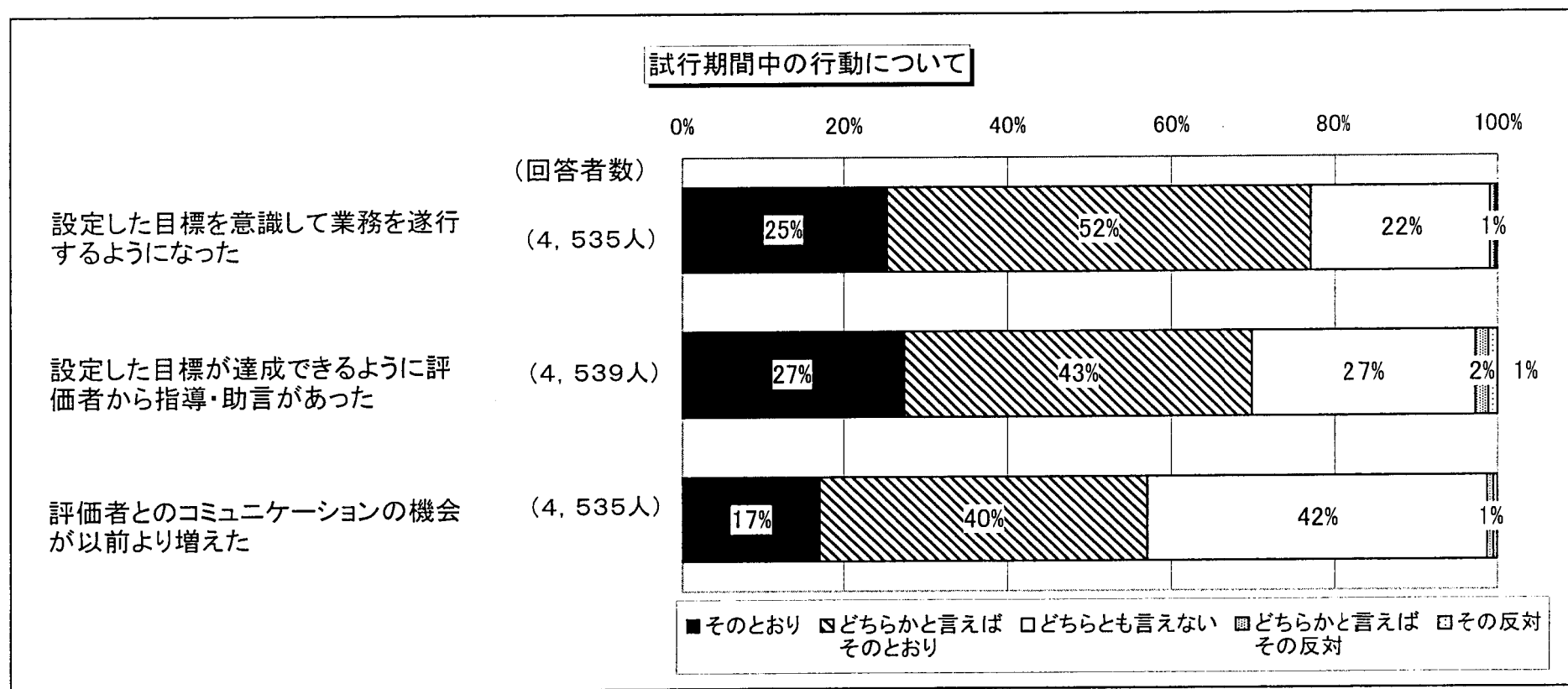
3. 評価に関するアンケート結果

(被評価者用アンケート／評価)

目標設定による効果

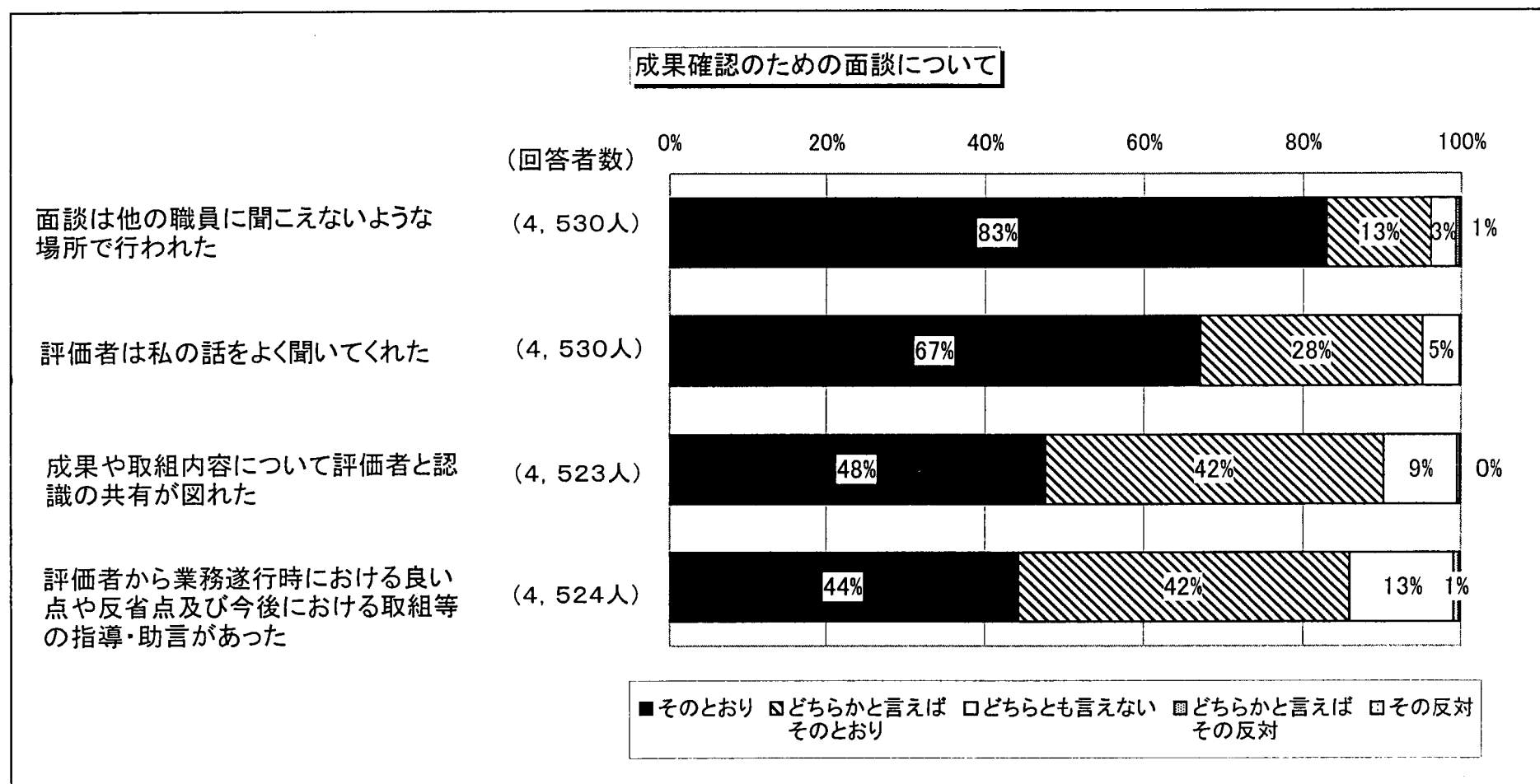
- ・ 「設定した目標を意識して業務を遂行するようになった」と回答した者は、「そのとおり」「どちらかと言えばそのとおり」を合計して、77%であった。

また、「評価者とのコミュニケーションの機会が以前より増えた」と回答した者は57%であった。



成果確認のための面談について

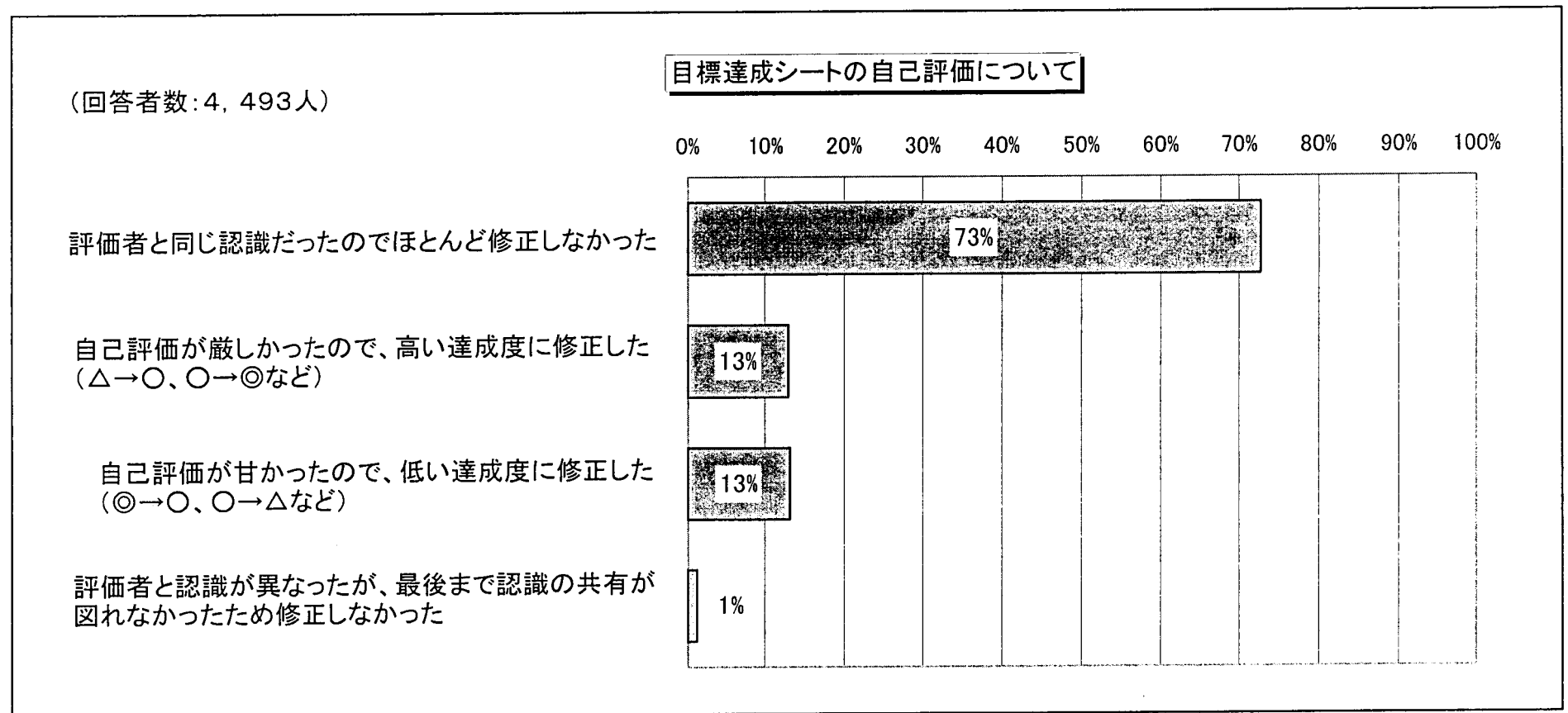
- 面談時における評価者の行動については、いずれの項目も、「そのとおり」「どちらかと言えばそのとおり」を合計して、ほぼ90%の者が人事評価マニュアルに基づいて、適正に実施されたという回答であった。



認識の共有について

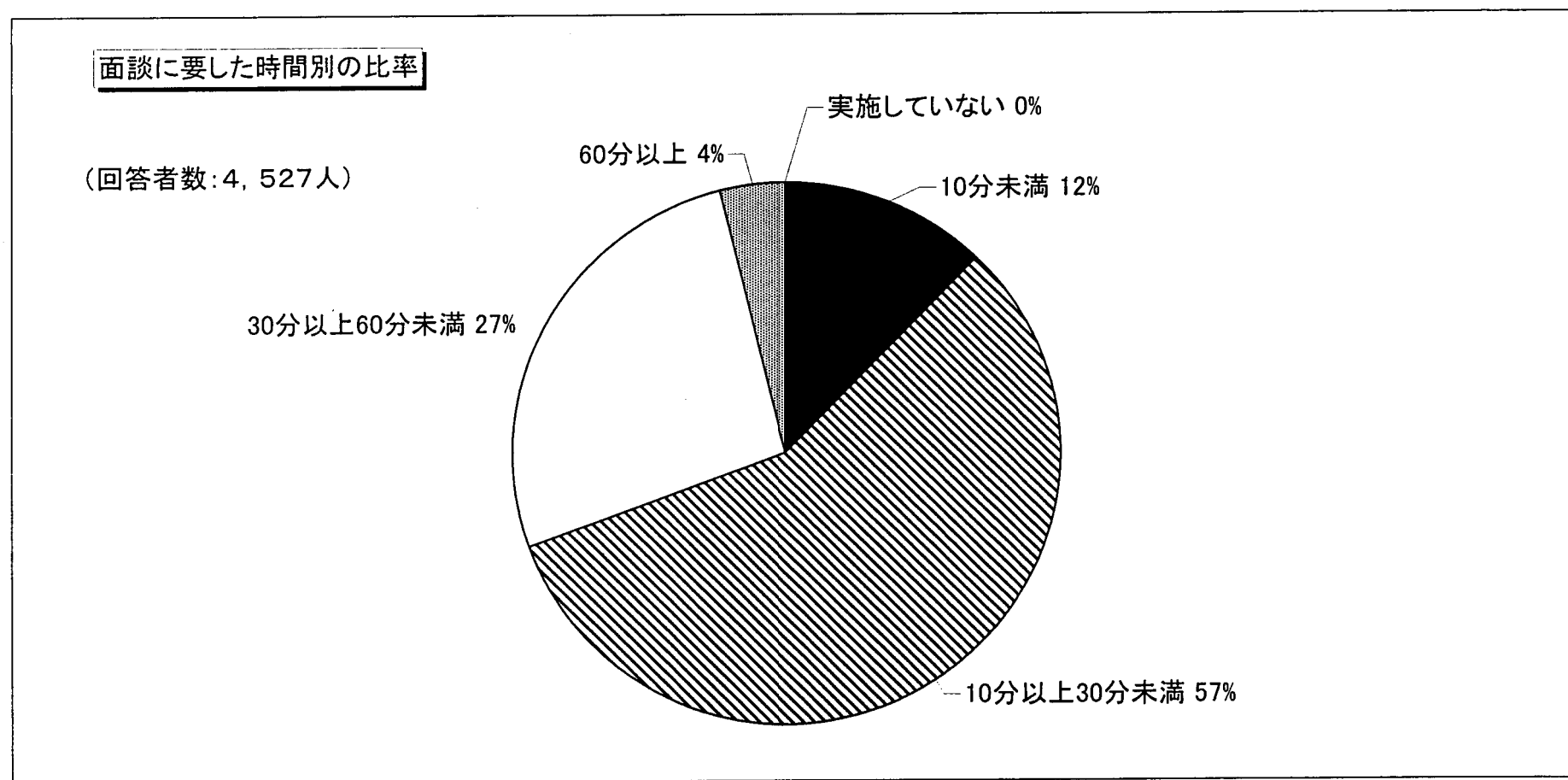
- 成果確認の面談の結果、目標達成シートの自己評価について、話し合いを行い、修正したものを含め、99%の者が認識の共有が図れたという回答であった。

また、最後まで認識の共有が図れなかったと回答した者が1%であった。



面談時間について

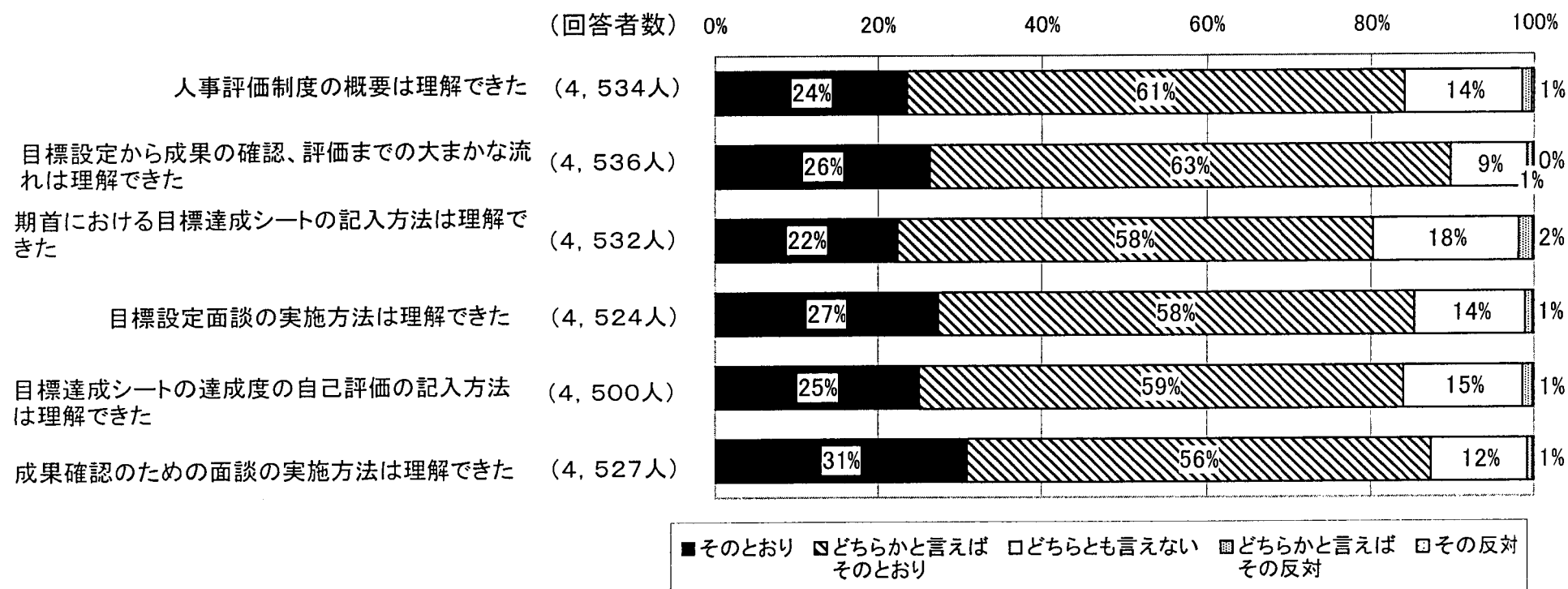
- ・ 面談時間については、「10分以上30分未満」と回答した者が最も多く57%であった。
- ・ 面談時間は、被評価者が事務局長、事務局次長、事務所長などの幹部職員である場合及び業務分野別では国民年金関係業務、健康保険・厚生年金保険料徴収関係業務において、長くなる傾向が見られた。



人事評価制度に対する理解度について①

- 「目標設定から成果の確認、評価までの大まかな流れは理解できた」と回答した者は、「そのとおり」「どちらかと言えばそのとおり」を合計して、89%であった。

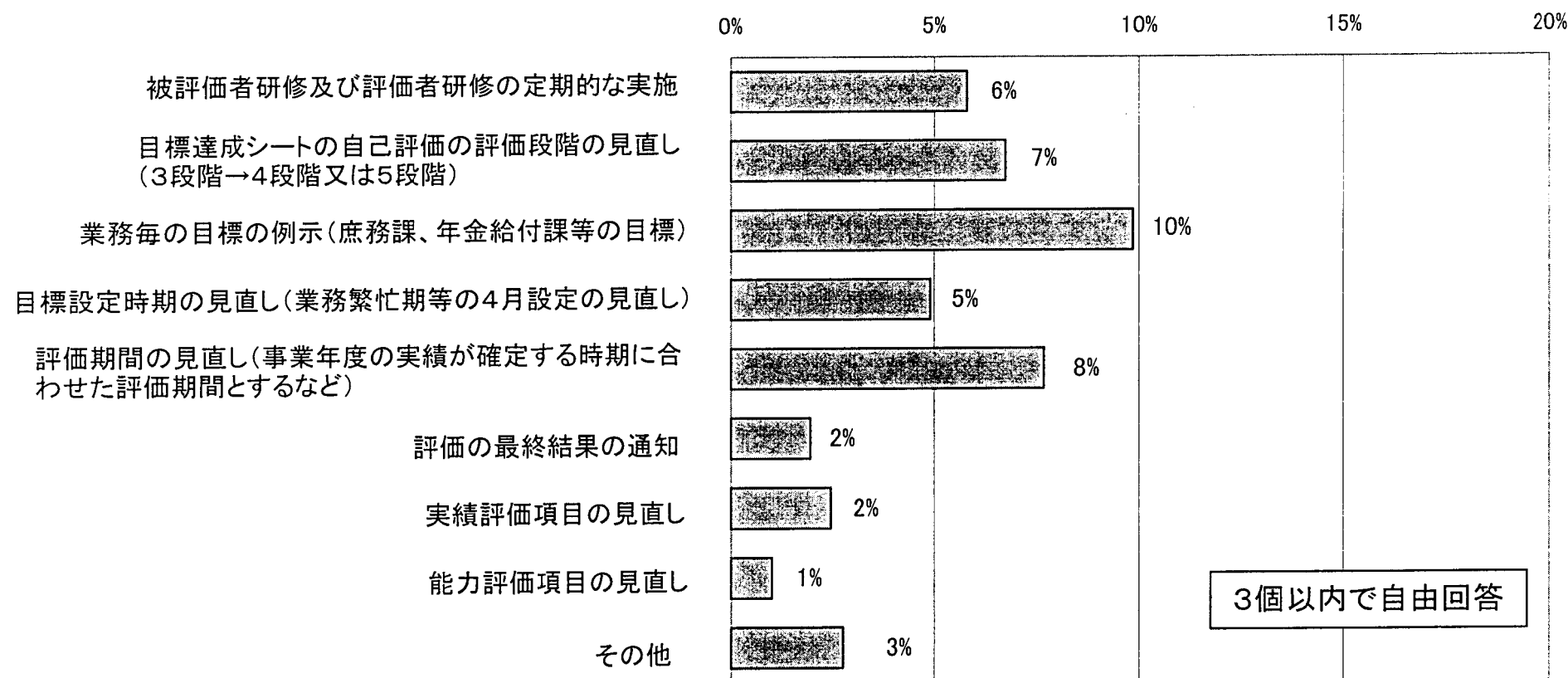
人事評価制度に対する理解度について①



今後、特に改善や充実が必要だと思う事項について

- ・「業務内容毎の目標の例示」が最も多く10%であった。次いで、「評価期間の見直し」(事業年度の実績が確定する時期に合わせた評価期間とするべきという意見など)が8%であった。

今後、特に改善や充実が必要だと思う事項



(注) %は、アンケート回収人数(4,544人)に対する割合。