

平成28年3月24日 行革市民会議

保険年金課（研修チーム）

③課内の共通研修

【課題】業務に必要な知識（税や市民課）の研修機会がない。

保険年金課の業務は健康保険業務（国保および後期高齢者医療の資格・給付・賦課・収納・滞納整理）、年金業務のほか、ひとり親、小児医療、障害者医療等、多岐にわたるが、共通して必要な知識の習熟度にばらつきがある。

→市民課の担当業務、税関連業務、福祉業務全般、ワード・エクセル等

【目的】それぞれの担当の内容や、税情報など基本的知識の向上。

手始めに、身内で市民税課出身者がいたことから、市税関連の研修を実施することとした。内容は、課内アンケートにより検討。

【結果】2月1日、2日に庁内で研修を実施した。

研修テーマ

- ・市民税の賦課の仕組み（税とはそもそも？基本的、横断的な知識）
- ・市民税の計算方法について（税の具体的な計算方法、国保や介護との違い等について）
- ・所得税について（年末調整、確定申告、国税還付金が発生する仕組み、社会保険料控除の意味）

【結果】アンケート集計結果

Q1. あなたの担当業務を教えてください（複数回答可）

→最も多かったのは後期高齢者医療事務で9人。続いてひとり親・小児医療・障害者医療事務が8人。共に半数近くが非常勤嘱託職員で、他課業務の経験者が少ないと考えられる。

Q2. どの研修を受講しましたか（複数回答可）

→最も多かったのは「市民税の賦課の仕組み」で23人。市民税の計算方法について、所得税についても僅差の22人でありどの研修もほぼ同程度の見込み需要があったと考えられる。

Q3. 今回の研修の理解度は

→「よくわかった」および「わかった」の回答が9割を超え、出席者の高い理解度を示している。唯一「あまりわからなかった」と回答した人の補足説明には「すみません！あまりゆっくり聞いていられなかったので…」と、途中退席したことが挙げられており、これ

は単純に開催回数を増やすなど運営方法を見直すことで改善できると考えられる。

Q 4. どの内容が最も今後の業務に活かせそうと思いましたか

→最も多かったのは「市民税の賦課の仕組み」で16人。最も基本的な内容こそが知りたかったという参加者の気持ちが窺える。

Q 5. 講師の話す速さはどうでしたか

→あまり慣れない内容であったためか、「やや速かった」が最も多く18人。

Q 6. テキストの難度はどうでしたか

→おそらくQ 5と同様の理由で、「やや難しかった」が最も多く16人。

Q 7. テキストの分量はどうでしたか

→「やや多かった」が最も多く10人。しかし「やや少なかった」も僅差の8人であった。慣れない内容のため「やや多い」と感じた人、

【結果】研修を受けた感想

- ・テーマをかえて、今後も続けてください。
- ・テキスト分量は、やや少なめくらいがわかりやすくてよい。
- ・業務がありゆっくり聞いていられない人もいる。今後は前もって計画し、複数回開催できるとよい。
- ・配布資料の効果的な使い方を具体的に伝授してもらえるとさらによい。

【今後の展開】

- ・今後も必要なテーマをあげ、研修を続けていきたい。
 - 今回は税を取り上げたが、市民課の担当業務、福祉業務全般、ワード・エクセル等パソコンの操作についても需要がありそう。
- ・課内だけでなく、全庁的に研修機会を増やしていきたい。
 - 必要なテーマとして挙げたものは、保険年金課、ひいては健康福祉部に留まらず窓口業務全般に通用する内容と考えている。保険年金課での実績をふまえ、全庁的に研修機会を増やしていきたい。
- ・成果測定について、より定量的なものにしていきたい。
 - 研修内容や、感想などの数値で表現できない成果に留まらず、何か数値化できる定量的な成果測定の仕方を検討していきたい。