

平成27年度年金マスター研修実施要領

I 「年金マスター研修」の構成

「年金マスター研修」は、座学及びWMの操作研修からなる「年金相談実務者研修」と、街角センター等における窓口でWMを用いて実際に年金相談を行う「相談実習」で構成される。

II 「年金相談実務者研修」について

1. 「年金相談実務者研修」の対象者について

「年金相談実務者研修」の対象者は、年金相談の経験が豊富で年金相談実務に通じた会員であり、パソコンの基本操作ができる方であること及び下記2の役割を担うことを要件とし、この要件を満たす会員の中で研修の受講を希望する者が対象となる。

2. 「年金相談実務者研修」修了者の役割について

「年金相談実務者研修」の修了者は、都道府県会の要請に応じて、相談実習を含む一般年金相談の業務に従事することが求められる。

※ねんきん定期便・特別便等、年金記録に特化し相談は含まない。

3. 「年金相談実務者研修」の教材と実施方法について

「年金相談実務者研修」のカリキュラムは、**自宅研修**、**集合研修**、**WM研修**及び**修了研修**の構成となる。

(1) 自宅研修

連合会の**eラーニングシステム**を使用します。教材は研修受講者に1セットずつ連合会より送付される。

受講者には、原則として、上記教材を使って**自習**していただく。

(2) 集合研修

講師の指導の下で、教材に沿って年金制度及び年金相談実務についての学習を行う。

研修時間：12時間（2日間で実施）

1日目 1月11日（月・祝）、2日目 1月17日（日）

(3) WM研修について

WMデモシステムがバージョンアップされ、WindowsXP以降の一般のパソコン

ン(キーボードにテンキーがあるもの)で作動するようになったので、WMが無い環境でも当該デモシステムをインストールすれば研修を実施することができる。

※自宅研修の段階で受講者がデモシステムを自宅のパソコン等にインストールして予習いただくことを推奨する。

研修時間:14時間(2日間で実施)

3日目 1月24日(日)

○WM基本操作(7時間)

- ①原則端末1台につき2名(可能な限り少人数)で研修を実施。
- ②講師数は、端末1台につき1名とする。
- ③講師は、街角センター職員、一般年金相談が可能な社労士、又は年金事務所職員等を選任する。

4日目 1月30日(土)

○ロールプレイ(5時間)

- ①原則端末1台につき2名(可能な限り少人数)で研修を実施。
- ②講師数は、端末1台につき1名とする。

○WM能力確認(2時間)

- ①ロールプレイに引き続き、講師対受講者の1対1で能力確認を行う。講師は、問題をロールプレイで研修した内容から出題し、不得意分野の確認を行う。不得意分野は、克服するまで繰り返し研修する。
- ②「相談実習」には、一般年金相談が可能な技能を修得した方のみ従事いただくことになる。

(4)修了研修について

研修時間:7時間(1日で実施)

5日目 1月31日(日)

○研修(5時間)

①自宅研修(eラーニング)の補修

・実務上でのトラブル事例をもとに、eラーニングで学習した内容と結び付けて「テキスト中の、この部分をしっかり習得していなかったから苦情につながった」、「相談者の意図を、別のものと解釈したためにトラブルになった」等の、生の講義ならではの学習を取り入れる。

- ②次の項目を内容とする研修を実施する。

- ・ 連合会・機構の方針
- ・ 個人情報保護
- ・ データ漏えい(特にのぞき見)
- ・ その他就業に当たっての留意事項

(5) 年金事務所での相談体験について

iii 「相談実習」について

年金相談実務者研修の修了者で、一般年金相談が可能な技術を習得した方が街角センター又は年金事務所等の窓口において、実際に相談担当者として、WMを操作して年金相談に従事することを「相談実習」とし、その通算日数(半日以上の場合に1日と算定する※1日を通して従事した場合に[半日×2=2日]とは算定できない。)が、

3か月間で延べ24日以上、又は

6か月間で延べ36日以上、又は

12か月間で延べ48日以上の会員に対して、

連合会会長名により、「年金相談実務者研修」と「相談実習」の両要件を修了したことを証明する「年金マスター研修修了証」を発行する。

WM操作の習得は、短期間に何回も繰り返すことで習熟度が上がるので、連合会としては「**3か月間で延べ24日以上**」を**奨励**する。