

【クローズアップ年金事務所】

総勢71名の職員が 1日平均100名を超える来訪者に対応 混雑緩和とサービス向上の切り札として 相談予約率の大幅アップめざす

大分年金事務所 (大分県大分市)



九州最大級のマンモス事務所である大分年金事務所。1日平均100名超の来訪者を、総勢71人の職員が対応する。一方、お客様サービスの向上、相談での待ち時間の解消と相談時間の効率化を図ることを目的に、日本年金機構では予約受付の専用電話を新設して、相談予約率の向上を図る。多くの来訪者と大量の業務量に対応していくうえでも、予約率の向上は大分年金事務所の効率的な業務推進に欠かせない。

■ 当面の課題は効率化が期待される相談予約率の大幅増 ——坂本雅彦所長

大分県内には大分・日田・別府・佐伯の4つの年金事務所があり、大分年金事務所は県庁所在地の大分市のほか竹田市・豊後大野市・由布市の4市、また船員保険については大分県全域を管轄する。事務所はJR日豊本線の大分駅から1つ目の牧駅から徒歩15分。大分駅からだと約2.5kmの距離にある。

坂本雅彦所長は、平成29年4月に、それまで3年半勤めていた山口県の宇部年金事務所長から赴任。その前1年半は福岡県の東福岡年金事務所副所長を勤めていた。

「大分を出て5年間県外で過ごしましたが、久しぶりに帰ってきたという感じです」と話す大分県人だ。

「平成29年11月に東福岡年金事務所が博多年金事務所に、また平成30年2月に熊本西年金事務所が熊本東年金事務所に業務の一部が移管・集約されましたが、それまでは、たぶん九州で一番か2番の人員数だったかと思います」と坂本所長が話すように、九州最大級の人員規模を誇るマンモス事務所だ。手狭になったことから、数年前には事務所の建て増しを行っている。

県外といまの2つの事務所長の経験から、坂本所長は、現在は従来それぞれの県ごとで行ってきた独自ルールが少なくなり、業務の標準化がかなり進んできていると感じている。

「その意味では、県外異動の職員もそれほど戸惑わずに、各県での仕事にスムーズに対応できるようになってきたのではないかと。具体的には、お客様への対応が統一され、その結果、来訪者から『こちらの事務所ではこう言われたが、こちらの事務所はこう言われ、どっちに従えばいいのか』といった苦情をあまり聞かなくなったと言う。

それは、一つには統一された業務マニュアルができたということと、もう一つは九州では昨年末、事務センターが統合され一つになって事務処理を行うようになり、各県の独自ルールが通用しなくなったという事情がある。事務センターの集約化によって、業務の統一化も同時に進んだわけだ。

だが、業務の現場を担う事務所にとって、昨年度は、前述の事務センターの集約などの組織再編があったり、業務対応ルールの見直しがあったり、さらには、扶養親族等申告書の問題も発生した。こうしたことへの対応から、保険料の徴収や国民年金の収納対策という本来業務に腰を据えて取り組めなかった。そうしたなか、坂本所長は、「ようやく落ち着いて、さあ今年度からだ」という感じは持っています」と本来業務に本腰を入れ、気を引き締めて取り掛かっているところだと言う。

さらに、昨年事務センターの集約に合わせて、年金給付の審査を年金事務所で行うようになった。その意味では年金の審査のスキルを上げることも喫緊の課題に挙げる。

「今年は年金の研修に力を入れたい。それから、市町村の窓口でも年金の請求を受け付けていただいているので、市町村とも研修をとおして、連携を強めていきたい」と坂本所長は研修実施に意気込みを示す。

そして、ここにきて、大分事務所では特に取り組みを強化しなければならない課題が浮上してきた。年金相談における予約率が思うように上がらないことへの対応だ。日本年金機構では、平成28年10月から全国の年金事務所でも相談予約のサービスを始めた。そして、今年5月には、予約の電話をつながりやすくするため、相談予約の受付専用番号を開設した。

「全国と比較すると大分事務所の予約はまだ低い水準です。また、大分県内の事務所の予約率は軒並み低く、大分県全体で予約率を上げていかなければなりません」(坂本所長)

そこで、バスの中吊り広告や大分市が持つケーブルテレビの放映枠を利用させてもらい、公的年金制度の説明をするときには、併せて相談予約についてもPRしている。

「予約をしていただければ、事務所でお待ちいただくことなく、ご相談いただけますし、事務所としても、相談に来られるお客様のデータをあらかじめ確認しておくことで、相談の準備もできますし、相談対応時にも説明もれを防ぐことができます」と坂本所長は相談予約を推奨する。

管轄する市町村との「協力・連携」も年金事務所の重要な業務のひとつだ。「特に、大分市は一所懸命に年金のことを考えてくれています。書類のやりとりも直接、市の職員が毎週末に当事務所に来ていただいていますし、私どもも連絡事項があれば、その場でお伝えしています。その意味では情報提供もスムーズにできています」と話す坂本所長は良好な協力・連携関係に自信を示す。

一方、事務所から市に対しては、毎年、市町村新任職員研修会を開催しているが、今年度は厚生局が主催した説明会の中でも時間を取ってもらい、そのなかで大分事務所の職員も給付の説明や、国民年金の実際の実務の取扱いなども説明している。昨年、機構本部に情報連携グループができ、市町村との連携を深めていくことになったことから、坂本所長も、市町村との情報連携の機会を増やすことを積極的に考えている。

日々の業務の中で、職員のスキルアップのため研修時間を確保するのも苦労するところだが、大分事務所では、若手職員が中心となり、自主的な研修を実施。効果を挙げている。

「当事務所には、業務改善委員会という若手の職員を中心としたプロジェクトがあり、そのなかでプレゼン能力を高めることを目的に、職員が輪番で講師をやり、30分程度のミニ研修を月1、2回開催しています。ポイントを絞った講義内容となっているので、経験の少ない職員にも好評で、簡単なミニテストを行い、理解度を試してみたり、場合によっては予備知識のない状態でテストを実施して、わからないところをピンポイントで解説したり、講師となる職員それぞれが工夫した研修を行っています。また、ミニ研修はスキルアップとともに、職員同士の横のつながりを作っていくうえでも、効果のある取り組みになっています」（坂本所長）

最後に、坂本所長はこう付け加えた。

「大所帯の事務所ですが、市町村、社会保険労務士会、さらには年金委員など多くの皆様のご協力をいただきながら、現在、地域年金展開事業の一環として年金セミナーを積極的に実施していますが、多くの方たちにわかりやすく年金制度を伝え、そうしたセミナーを通して、私どもが信頼される組織になることが必要です。せっかくこの組織で働こうと思って就職してくれた若い職員がたくさんいるので、そうした若い職員が誇れるような組織づくりをしていきたいと考えています」

若い職員から積極的にサービス向上を意見する姿勢に希望を実感 ——三浦利洋副所長

前職が博多年金事務所副所長の三浦利洋副所長は大分に戻って3年。現在は総務調整課課長も併任して、事務所の管理などの総務業務、地域年金展開事業、地域年金運営調整会議などを担当するほか、所内では国民年金課とお客様相談室を総括する。総務調整課は7名で県内の関係機関との連絡調整などの業務を行っている。

「事務所の雰囲気はいいと思います。すべてのお客様にご満足いただくように心がけていますが、そのための具体的な意見が、若い職員から多く出されています」と話す三浦副所長は大分事務所の未来に希望を持つ。大分事務所では、お客様サービスの推進を年度方針に謳い、現在、具体的な取組について検討しているところだ。

地域年金展開事業では、職域型・地域型委員を委嘱。職域型委員は事業所の社会保険事務に関係する社員が担当するケースが多いので、法律改正があるときなどその都度、情報提供を行っている。一方、地域型委員は、事務所からの情報提供がない限り、マスコミなどを通じた情報のほうが多くなってしまふ。そこで、大分事務所では、独自に用意した小冊子やチラシなどを直接、配信・送付するようにしている。また、三浦副所長は、地域型委員の取り組みとして地元の社会保険労務士の活躍ぶりを紹介する。

「地域型の年金委員には地元の社会保険労務士の方が多いのですが、民間業者の互助会との間を取り持ってもらい、互助会が主催する各種公的制度の説明会において、私ども年金事務所が年金制度を説明する機会をいただいたりしております」（三浦副所長）

地域年金展開事業で高校・中学は順調に成果、さらにきめ細かい展開を ——太田昌平副所長

3月までは福岡の小倉南年金事務所の副所長、その前が鹿児島北年金事務所の適用調査課長を歴任し、6年ぶりに大分に戻

ってきたという太田昌平副所長は、所長の補佐業務をはじめ、地域年金展開事業では年金セミナー、社会保険労務士の委託業務についての県内のとりまとめ、基幹業務では厚生年金適用調査課と厚生年金徴収課の業務管理を担当する。

「今までいた事務所はこじんまりしていましたが、この事務所の2階の北側はパーテーションがなく、お客様から事務所の中が全部見えます。このオープンな雰囲気が気に入っています。その一方で、お客様の視線もあるので、緊張もします」と太田副所長は大分事務所の印象を話す。

地域年金展開事業では、昨年度から中学・高校の教職員OBを地域年金推進委員に委嘱して、中学・高校で年金セミナーを実施した。そうしたところ、大分事務所管内では中学校は3校増えて5校、高校は1校増えて7校となった。

「昨年度は大分事務所以外の他の県内の実績が上がらないということで、そちらをご担当いただいたこともあり、大分全県では平成28年度に比べて約20校増えました。学校には地域年金推進委員の方の後輩にあたる教師もいるので、話がしやすく、いい効果が出ています」と太田副所長は話す。

今年度は高校を増やすのは厳しいが、中学は増やしたいと言う太田副所長。「ただ、先日も地域年金推進委員の先生ともお話ししましたが、資料は本部から与えられたものだけなので、中学生ではレベルが高いように感じます。生徒の興味を引き付ける話をしないと聞いてもらえないので、興味を引かせることができるような資料を作ろうかと検討しているところです」（太田副所長）

また、今まで6年間県外にいた経験を活かし、参考になるところは大分事務所でも実践していきたいと言う太田副所長。とりわけ、地域年金展開事業ではいかに広報していくかが大事であることから、職域型の年金委員が会社の役員であれば、労働関係などほかの委員や職場の担当者になっているケースが多いので、そうした伝手を通じて広報を活発に行っていきたい、と話す。また、もうひとつ、「せっかく作ったので、ねんきんネットについてももっと広げていきたいですね」と太田副所長は抱負を語る。

適用は本部の指示に基づき計画を立て公平公正に実施 ——大海慎一厚生年金適用調査課長

大海慎一厚生年金適用調査課長は、大分事務所には平成29年4月に赴任。その前は福岡の小倉南年金事務所に平成25年10月から、その前が平成24年10月から別府年金事務所に勤務していた。

大分事務所が管轄する事業所は今年3月末で約1万事業所。その7割が10人未満の事業所だ。産業を見ると、海岸線には工業地帯、大分市内は商業、湯布院のある由布市や竹田市にはホテルや旅館も多い。「事業所数が1万所を超え、問い合わせや窓口関係の業務も多く、お客様を待たせないように気を配りながら業務をこなしています」と大海課長は話す。課長を含め15名の体制で業務にあたる。

「適用促進でいえば、個別訪問や電話勧奨すると、家族だけでやっているとか、高齢などの理由で、なかなかご理解いただけない事業主がいます。お話をさせていただく中でご理解いただき、適用につなげていくのですが、なかなか事業主と接触ができないケースも多い」と大海課長は話す。

一方、適用調査では、加入事業所が、適正に届出しているかどうかを調査部門できちんと確認して、年金記録が正しい状態になるように努めている。

「本部から適用に関しての指示があるので、それに基づき事務所内の計画を立て、事業を進め、適用数を伸ばす、調査数を増やす、年金記録に誤りがあれば指摘をすると、粛々と適用促進を進めますが、やはりご理解いただいたうえで保険料をお支払いいただかないとなりませんので、それにはこまめな説明が欠かせません」と大海課長は話す。

保険料負担の公平性の観点で毅然と徴収業務を推進 ——豊島晃厚生年金徴収課長

豊島晃厚生年金徴収課長は平成29年10月に大分年金事務所に配属。それまでは平成29年4月から半年間、日本年金機構本部の人事部人事企画室、その前は同じく本部の再生プロジェクト推進室人事改革グループに籍を置いていた。

大分事務所の平成29年度の保険料収納実績は、前年度を上回った。「県内全体の保険料総額の50%以上が大分事務所となるので、県別の成績となると、大分事務所の成績が大分県全体を大きく左右することになります」と豊島晃厚生年金徴収課長は話す。

厚生年金徴収課では滞納している事業所が業務の対象となるが、同課は内部事務をする班と差押えなどの滞納処分をする班とに分かれ、それぞれ4名ずつが担当する。「事業所数が多いので、事務量も多く、なかなかすべての対象事業所にきめ細かく対応するのが難しい」と豊島課長は苦労を打ち明ける。

「大分市以外の管轄となる竹田市、豊後大野市、由布市に行くには車で1時間はかかりますし、行ったとしても1日にそう何件も回することはできません。一方、事前に連絡をしたうえで来訪される事業者はほとんどないので、徴収の事務においても事務所にいて内部事務に対応する体制も必要になります」と豊島課長は外部・内部事務ともそれぞれの事情を抱える徴収事務の現状を話す。

納付計画の相談をするにしても、対象事業所の業績の善し悪しもあるが、「滞納の事業者には誠実に向き合っていないといきませんが、そうであっても保険料負担の公平性の観点から、保険料の確保に向けて確実に仕事をしていくことが、自分たちの使命だと思っています。大多数の事業所が納期限内に収めていただいていますから、そういう事業者に背を向けることはできません。法律に則って毅然とした態度で接しなければならないと考えています」と話す豊島課長は仕事に対する強い責任感で徴収業務に臨む。課は9名体制である。

特別催促状には開いてもらえるよう開封対策の工夫をして ——岡本正雄国民年金課長

岡本正雄国民年金課長は、平成29年4月に初めて管理職として大分事務所に着任。その前は八幡年金事務所の国民年金課、さらにその前は本部の再裁定グループヘルプデスクに2年間所属。その前は熊本事務センターに勤務。出身は福岡の北九州だ。課長を含め16名で対応する。

「職権適用については、福岡広域事務センターが実施するので、事務所では、事務センターからお送りしたものがお客様に届かなかった場合、その方々に個別訪問を行い、納付のご案内、免除制度のご案内をしています」と岡本課長は国民年金課の業務について話す。

「収納対策として、未納者には特別催促状を送付していますが、未納者も『また来たか』とこちらの対応に慣れてしまったのか、封書を開けて見ることをしない人が増えてきているようなので、数年前から開封対策として、いかに開けてもらうか工夫をしました。たとえば、手間はかかりますが宛名などを手書きにしてみたり、通常よりも大きな、A4の紙が入る封筒で送ってみたり、封筒にシールを貼ってみたり、開封期限を表に設けてみたりして、まずは開封してもらうための取り組みを行っています」と岡本課長は話す。こうした取り組みも、以前、岡本課長が八幡年金事務所にいたとき、開封対策の効果を分析したところ、だいぶ開封されるよう改善があったという実績によるものだ。さらに、岡本課長は、どのタイミングで案内を送ったら効果が高いかを考慮し、たとえば若い人に学生納付特例や免除制度を案内するのであれば、学生が帰省するお盆や正月などの前に届くよう送付している。

国民年金事業では市町村との連携・協力が欠かせないが、3月5日からのマイナンバーの利用については、機構側の対応がギリギリになり、市町村にも情報伝達がなかなかうまくいかなかったと言う。納付率については、「九州是全国的に見て低いが、九州の中でも大分県は真ん中より少し下くらいです。国民年金課としては、納付率をアップさせるということ尽きます」と話す岡本課長はその使命を明確に見定めている。

相談事例や事務処理誤りは全員で共有してスキルアップ ——藤村猛お客様相談室長

藤村猛お客様相談室長の前職は八幡年金事務所の同じくお客様相談室長。前々職が鹿児島南年金事務所の厚生年金徴収課長。大分年金事務所には平成29年2月に着任した。

大分事務所の常設相談ブースは10。混んでくると、臨時ブースを使うこともあるが、ほぼ10ブースで対応している。「3月、4月はかなりお持ちいただく時間が長いケースが多くありましたが、5月以降は落ち着いた状況になり、30分以上お持ちいただくケースは時間帯によってはありますが、だいぶ少なくなりました」と藤村室長は話す。1日の相談者数は平均110件ほどで、3月、4月の多い時期は130~140件ほどになる。請求に関するご相談が最も多いと言う。相談には室長以下24名で対応している。

また、大分事務所では、豊後大野市大野町と三重町、由布市、竹田市においてそれぞれ月1回、完全予約制の出張相談を実施。相談時間は一人につき30分で、老齢、遺族・未支給、障害年金の請求等の相談に応じている(図1)。

■図1

大分年金事務所からお知らせ

出張相談のご予約をお願いしています！



年金相談においていただく前に
事前のご予約をお願いしております
お客様サービスの向上、待ち時間の
解消と相談時間の短縮を図ることを目的
として**出張相談完全予約制**を
実施しております

予約について

予約時間・・・午前 10:00 ～ 12:00
午後 13:00 ～ 14:30
*相談時間はお一人につき、30分単位となっております
相談内容・・・老齢、遺族・未支給、障害年金請求等

出張相談・・・大野町 豊後大野市隣保館 毎月第二火曜日
三重町 豊後大野市商工会 毎月第二木曜日
由布市 湯布院病院 毎月第三火曜日
竹田市 竹田市総合社会福祉センター 毎月第三水曜日

予約申込・・・下記の電話番号にてお受けしております
◆年金相談の予約申込は**相談希望日1か月前から前日まで**受付できます
◆予約申込の際は**お客様の基礎年金番号がわかる手帳や通知書**をご準備下さい
◆代理の方が相談に来られる場合には**委任状と身分証明書**が必要となります

予約電話番号 097-552-1211 大分年金事務所 お客様相談室

日本年金機構 Japan Pension Service
予約電話の受付時間は 8:30～17:00までです
(土・日・祝日、12月29日～1月3日を除く)

自動音声案内に従って番号を押してください

1	年金請求・受取・相談のご予約	1	一般的な年金相談	「ねんきんダイヤル」へおつなぎします
		2	年金相談の予約や、そのほかのご用件、または職員にご用の方	お客様相談室

「相談を担当する職員のスキルアップについては、本部が指定している研修には積極的に参加させていますが、それとあわせて、職員間でのコミュニケーションを図って情報を共有していくことが大切です。レアケースの相談内容については、みんなで共有してスキルアップを図っています。また、内部の研修としては、月1回の定例のミーティングにおいては事例報告をしたり、本部で指示されている事務処理誤りについて全員が共有したりしています。相談に来ていただいたお客様にご満足していただけるように、さらなる職員のレベルアップを図っていくこと、加えて、年金給付の審査事務が事務センターから年金事務所のように移管されておりますので、正確な審査を行うことが当面の課題と考えています」と藤村室長は話を締めくくった。



前列中央が坂本雅彦所長、その右が三浦利洋副所長、左が太田昌平副所長。後列左から、大海慎一厚生年金適用調査課長、豊島晃厚生年金徴収課長、岡本正雄国民年金課長、藤本猛お客様相談室長。