

【クローズアップ年金事務所】

基幹業務を確実にこなすことが 年金事務所の信頼につながる

札幌東年金事務所（北海道）



札幌東年金事務所は、札幌市の白石区、豊平区、東区の3区を管轄する。管内面積は138平方キロメートルと札幌市の12%に当たり、人口は69万人（札幌市の35%）で、うち国民年金の第1号被保険者は約9万5,000人。北海道内の年金事務所のなかでは面積は最小だが、人口は最大規模の事務所となっている。相談で来所するお客様の数も多く、お客様相談室への来所数は1日平均約100件、さらに国民年金課や厚生年金適用調査課への来所数も多いのが特徴で、事務所全体で1日の来所者数が300件を超える日も珍しくない。お客様相談室が混雑しているときは他課の職員も窓口に出て対応するなど、「お客様を大切にする」ということに同事務所一丸となって取り組んでおり、基幹業務を確実にこなすことが年金事務所の信頼獲得につながると考えている。

■ モットーは「来所されたお客様を大切に」

札幌市は10区に分かれており、市内には4つの年金事務所がある。このうち、札幌東年金事務所は、市中心部に位置する白石区、豊平区、東区の3区を管轄している。事務所の位置も地下鉄「菊水」駅から徒歩数分のところにあり、交通の便が良い。

管内の特徴を見ると、まず白石区は古くから軽工業、商業のまちとして栄え、北海道最大規模の物流センターもあり、一方で近年では宅地化も進んでいる。豊平区は札幌ドームや、「少年よ大志を抱け」の言葉で有名なクラーク博士の銅像がある羊ヶ丘展望台などの観光名所があり、丘陵地や河川も多い自然豊かな地域だ。東区は、明治時代から農業が盛ん。加熱後の甘みが強く幻の玉ねぎと呼ばれている「札幌黄」（さっぽろぎ）の栽培地でもあり、加えて鉄鋼団地、工業団地も有している。

同事務所の職員数は64名。内訳は正職員30名、准職員4名、有期職員29名、アシスタント職員1名となっている。

城幸一所長は、葛飾年金事務所（東京都）、苫小牧年金事務所（北海道）を経て、2014年10月より現職。日本年金機構になってからこれまでにについては、「職員1人ひとりが自分で考えて行動しようとする意識が出てきていると感じている。事務処理誤りをなくすことも含め、機構全体が70項目の再生プロジェクトを進めており、お客様に必要とされる組織になるためには自分たちの意識を変えていかないと、というところを職員みんなが意識していると思います」と話す。

同事務所として特に心がけているのは、「お客様を大切にする」ということ。来所したお客様を待たせない、満足して帰っていただけるサービスをしようと努めている。「当事務所の特徴の1つは、相談窓口に来所する件数が多いことです。お客様相談室は10ブースありますが、5人くらい待っている方がいると他課の職員も窓口に出て対応するなどしており、ほとんど待ち時間のない状況を心がけています」（城所長）。

課題は、管内の国民年金の納付率が低いことと、健康保険・厚生年金の保険料の滞納事業所が多いこと。徐々に改善はしているが、さらに努力していく必要がある。

今後については、機構改革を進めるにはやはり基幹業務をしっかりやるのが大事だと考えている。そのためには職員同士のコミュニケーションを図ることも重要だと捉え、レクリエーションも実施。取材したこの日もちょうど、仕事の後に職員たちによるボーリング大会が開催された。「職員が誇りと生きがいを持って働ける、明るくて活気のある職場であることが、お客様に満足してもらえるサービスにつながると考えています」（城所長）。



「少年よ大志を抱け」で有名なクラーク博士像（さっぽろ羊ヶ丘展望台）。

■ 地域に貢献する年金事務所づくりも視野に

安藤郁弥副所長は民間出身。2010年1月に機構に入り、岡山西年金事務所を経て、2013年4月より現職。民間時代はアウトプレイスメント(再就職支援)の会社でコンサルティング業務に就き、また、社会保険労務士の資格を持ち年金関連のセミナーなども開催していたため、これまでの経験が年金事務所での業務に活かされている。

地域年金展開事業では、学校での年金セミナーに力を入れている。「開催数は専門学校が一番多く、次に高校、大学と続きます。実施校は徐々に増えていて、昨年は年間20回以上開催し、今年は30回くらいの開催数になるのではないかと見込んでいます」(安藤副所長)。

セミナーを受講した学生にアンケートで感想を聞くと、「年金のことを初めて知った」「年金は社会にとって大事なことだと思った」などの回答が寄せられ好評。

副所長は総務課長も兼務しているため、いかに事務所全体をスムーズに運営するかに気を配っている。「北海道で最大規模の事務所であり職員数も多い。みんなで助け合って職務を遂行するため、仕事のしやすい職場づくりが重要だと思っています」(安藤副所長)。

将来的には何らかの形で地域に貢献できる事務所にもなれどと考えている。「例えば福祉サービス全般についての資料や情報がここにくれば入手できるというようなことができればと。近隣には住宅も多くあり、年金事務所が地域の方に気軽に利用していただける身近な存在になることが、国民の信頼を得る一助となるのではないかと思います」(安藤副所長)。

■ 1日に140件もの窓口相談がある日も

厚生年金適用調査課の職員は現在12名。管轄する事業所数は、今年5月末現在1万1,792件となっている。清田篤志厚生年金適用調査課長は、高岡年金事務所(富山県)の厚生年金徴収課長、清水年金事務所(静岡県)の適用調査課長を経て、今年4月より現職。

適用調査課の業務の柱は事業所調査と適用促進の2つだが、苦労しているのは事業主になかなか接触できないこと。「こちらから職員が行ってもいない、呼んでも来ないという事業主も多いので、対策を考えていく必要があります。当年金事務所は管轄事業所数の割に職員数が少ないため、その辺のやりくりも必要になります」(清田課長)。

同年金事務所の特徴の1つは、適用調査課への来客が多いということ。繁忙期である4月や、7月の算定基礎届の提出時期には1日約100件の来客があり、それ以外にも新規適用や資格証明の手続きなどで多いときで約130~140件の窓口相談がある。職員1名を窓口配置しているが、忙しい場合は課員全員で対応しているため、繁忙期は自分の仕事が取れずに窓口対応で終わってしまこともある。

市中心部で交通の便もよい場所にあるため、お客様に気軽に来てもらえる年金事務所であるのはいいいことなのだが、限られた人数で対応していくには、書類の直送並びに電子申請を推進していくことが効果的と考えている。

今後の抱負については、「適用促進と事業所調査について、北海道として8月末で年間目標の50%を達成するという目標を掲げているので、それに向かって、職員一丸となって取り組んでいきたい」と清田課長は話す。

■ 滞納事業所を削減し、北海道全体の成績を上げたい

厚生年金徴収課の職員は9名。武田仁志厚生年金徴収課長は、旭川年金事務所(北海道)の徴収課長、北海道事務センターを経て、2013年10月に札幌東年金事務所に着任した。

同課の課題は、滞納事業所数が多いこと。年々改善されてきてはいるものの、2015年度末の管内の滞納事業所数は1,331件。これは札幌市内4年金事務所の35%、全道の約20%を占めている。厚生年金保険料の収納率(2015年度)も97.45%と、市内4年金事務所なかで最下位。

滞納整理を担当している職員は4名。1,331事業所に4人で対応するという事は、1人当たり340~350事業所に対応することになり、職員への負担は非常に大きい。

「滞納整理というと、暴力的な言動の事業者とやりとりするのが大変ではないかとよくイメージされますが、当年金事務所の場合は『数』が一番の問題。しかも、その滞納事業所も滞納する事情がそれぞれ違うわけで、それを1件1件職員は頭に入れてよく対応していると思います」と武田課長は語る。

対応で特に骨が折れるのは、社長が従業員や会社に対して責任感がなく納入に誠意がないケースや、事業実態がない会社の場合。代表者や社員は健康保険証を手にしていて、病院にかかりたい。でも会社はもう稼働していない。代表者と連絡がつかず所在も不明で、事業実態がないまま保険料を滞納し続けている会社が相当数ある。

これらの滞納事業所に対して、粘り強く滞納処分に取り組み、適用調査課とも協力連携して対処しているが、機構全体で職員が削減されているなかでの対応は厳しく、職員の増員が望まれる。

同課で滞納整理を行う職員は、徴収業務の経験が少ない職員の方が多い。それでも滞納事業所数を徐々に減らすことが出来ているのは、経験が少ないからこそ、数の多さを前にしてあきらめることがないからではないかとも武田課長は考えている。「また、徴収業務は他の業務と違ってマニュアルがなく、職員一人ひとりが自分で仕事を動かすことができるということも、モチベーション維持につながっているのかもしれませんが」(武田課長)。

今後の目標はもちろん、滞納事業者数を減らし、北海道全体の成績を上げていくこと。「ただし、努力の成果はすぐにはなく1年・2年かかって出てくるもの。例えるなら木を植えるような作業だと思うので、今いる職員だけでなく、未来の職員ともコミュニケーションを図るようなつもりで取り組んでいきたいと思っています」(武田課長)。

■ 厳しい状況ながら国年納付率が対前年比プラスに

国民年金課の職員は現在17名。高橋朝也国民年金課長は、機構本部(東京)、室蘭年金事務所(北海道)の厚生年金徴収課長を経て、2015年10月より現職。

札幌東年金事務所の課題の1つは、国民年金の納付率が低いこと。それでも2014年度末数年ぶりに50%を超えることができ、15年度末も対前年比0.05%プラスの50.51%になった。

「2014年度末の成果の流れに乗り、2015年度も勢いよく納付率を上げたいと思っていたのですが、不正アクセス等の影響で5カ月間、督促業務を一切中断しました。督促業務を再開した10月末から、特別催告状による文書勧奨や納付書の送付等の対策、免除勧奨など、本来は1年間でやることを半年で一気に詰め込んでやることになりました。混乱もありましたが、課員の頑張りのおかげで、わずかではありますが対前年比プラスとすることができました」と高橋課長は振り返る。

今後さらに納付率を上げるため、国民年金は保険料を払わなければならないことや、老後の生活に必要なものであることを若い人にもっと周知していかなければならない。また、文書等を送付しても読まない人も多いようなので、読んでもらえるような工夫も必要ではないかと考えている。

「札幌東年金事務所の管内は都市部ということもあり、以前から国民年金の納付率が低い。今年度は前年比0.05%プラスになったというのも、ラスト2か月ぐらいうまく上向きになってプラスになった。途中まではマイナス0.6%以上だったので、そこからよくリカバリーできたと思います。まだ工夫の余地はたくさんありますが、結果がプラスとマイナスでは見栄えも違いますし、職員にとっても翌年度へのモチベーションアップになったと思いますので、これを励みに引き続き取り組んでいきたいです」(高橋課長)。

■ お客様を待たせず、説明もわかりやすく

お客様相談室の職員は18名。蟹瀬治お客様相談室長は、北海道の小樽年金事務所、室蘭年金事務所を経て、2014年10月に札幌東年金事務所に異動した。

お客様相談室のブースの数は現在10ブース。来所数は多く、1日に約100件~170件を数える。

「ただし、今年は例年に比べると相談件数は減って、1日100件前後となっています。今年から男性の年金支給開始年齢が引き上げられ、男性の方からの請求が減ったことによるものだと考えられます」と蟹瀬室長は説明する。混雑している時は他課の職員も応援で対応するため、待ち時間は長くても20分以内となっている

苦労しているのは、昨年からの被用者年金が一元化され共済部分が入ってきたことに伴うもの。職員もまだ慣れない部分やわからないことがあり、そのつど上部団体に確認しながら進めているので時間がかかることがある。「もうしばらくして慣れてくれば、スムーズにいくと期待しています」(蟹瀬室長)。

研修にも力を入れている。現在は月1回、お客様相談室内で研修を実施し、ほかに朝礼の中でも研修している。研修のテーマはその時期ごとに必要なもので、6月末には障害基礎年金の現況届にかかわる対応方法を研修した。

心がけていることは、お客様にとってわかりやすい説明。専門用語を使わないことはもちろん、その方の年齢によってもわかる言葉が違ってきたりするので、年齢に合わせた表現や説明をするようにしている。

今後の目標は、「お客様をお待たせしない」ということに引き続き取り組んでいくこと。また、年金の受給資格期間が10年に短縮された場合には相談者が増える予想されるので、その際にもお客様をなるべくお待たせしない体制づくりや、研修などによるスキルアップにも力を入れていきたいと考えている。



前列左から、安藤郁弥副所長、城幸一所長、清田篤志厚生年金適用調査課長。後列左から、蟹瀬治お客様相談室長、高橋朝也国民年金課長、武田仁志厚生年金徴収課長。