

【クローズアップ年金事務所】

内部事業の目標達成と関係団体との連携強化で お客様サービスの向上に取り組む

都城年金事務所 (宮崎県都城市)

宮崎県の南西部に位置し鹿児島県と隣接する都城市。都城年金事務所はJR日豊本線・都城駅から車で10分ほどの距離にある。各課では目標を上回る事業展開を目指すとともに、外部の関係団体との連携強化を図り、地域住民に対するサービス向上に積極的に取り組んでいる。都城市は畜産業と酒造業が盛んで、“肉と焼酎の町”として知られる。2015年度・2016年度にはふるさと納税額日本一になったことでも有名だ。



■ お客様でも職員同士でも相手を思いやる気持ちが仕事の向上につながる ——田平兼康所長

田平兼康所長は2016年4月に赴任し、今年度で3年となる。2012年4月から宮崎県の延岡年金事務所副所長を務め、2014年4月から広島県の三次年金事務所所長となった。地元都城市の出身だ。だが、「都城市に勤務するのは初めてなんです」と笑う。都城年金事務所は総務課・厚生年金適用調査課・厚生年金徴収課・国民年金課・お客様相談室の4課1室体制からなり、38名の職員で業務を行っている。

2010年1月に社会保険庁から日本年金機構に生まれ変わり、10年目を迎えた。この間、不正アクセスによる情報流出や扶養親族等申告書の外部業者による入力漏れ・誤りなど、様々な課題に直面しながら問題解決に取り組んできた。こうした経緯を踏まえたうえで、組織としての変化を田平所長は次のように見ている。

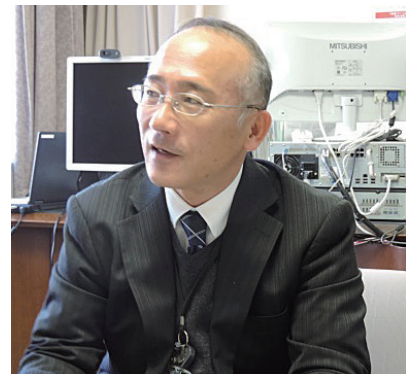
「いくつかの変化の中で大きく変わったと思うことが3点あります。1点目は、お客様に対するサービスの向上です。お客様への対応がかなりよくなりました。2点目は、個人情報を含め情報セキュリティの意識が高まったことです。3点目は、事業実績の向上に対する職員の意識が高まったことです。各事務所でも目標達成が求められており、私どもでも課ごとに目標を立て、職員が一丸となって日々業務に取り組んでいます。課ごとの対策会議でも、常に目標達成を念頭に置いて協議を行っています。その成果は2017年度の事業実績の評価にも表れました」

2018年度も前年度並みの実績に近づいているという。

民生委員やハローワーク職員の一言の重みを実感

都城年金事務所の管轄は、都城市、小林市、串間市、えびの市、西諸県郡高原町、北諸県郡三股町の4市2町だ。地図を見るとわかるように、東西南北の広範囲にわたっている。都城市の人口は宮崎市に次いで県内2番目に多く、管轄内の総人口も27万9,000人に及ぶ。こうした地域的な状況もあり、田平所長が就任以来重視してきたのは、市町、ハローワーク、労働基準監督署など関係団体との協力連携だ。

「事務所内にプロジェクトチームを作って、関係団体と連携してできることはないか検討してきました。その中で、『トップ同士の理解がまず必要』との話が出て、私自身が市町やハローワーク、監督署に出向いて協力要請の依頼をしました」と田平所長は振り返る。



田平兼康所長



都城年金事務所の管轄区域 (ピンク色の区域)

特徴的な取り組みは市町職員に対する研修だけでなく、民生委員に対する説明会も開催していることだ。

「民生委員の方は生活保護にも関係しています。年金制度全般の話に加え、国民年金の保険料納付と免除制度の話は必ずします。保険料の納付が難しくても、免除の手続きをしておけば将来有利になるというメリットを知らない方が多いのです」

管轄内には都城市と小林市にハローワークがある。ハローワーク都城では、毎週木曜日に年金事務所職員がハローワークに出向き、失業給付の説明会で国民年金保険料の免除制度の話をするようにしている。また、2018年度には、年金制度をより深く理解していただくため、ハローワーク全職員に対する職員研修会を小林で2回、都城で3回実施した。

その後田平所長は実際にハローワークの現場を訪れ、その様子を見て「確かな手応えを感じた」と次のように話す。

「失業給付の話の後、ハローワーク職員の方が自ら出席者に対し、『国民年金の保険料は必ず納めなければなりません。ただし、納付困難な方には保険料の免除制度があります』『免除の手続きをしておかないと、障害者になった場合に障害年金が支給されないこともあります』と、一言も二言も付け加えてくれたのです。私たちからここまで話してほしいとお願いしてないにも関わらずです。ハローワーク職員の方に尋ねると、『研修会で免除制度や障害年金のことを勉強しましたのでそう伝えました』と言っていました。内部事務も大事ですが、対外関係も重要だと改めて実感しました。収入のない方にどう寄り添っていかを考えたとき、私どもの一言と民生委員やハローワークの職員の方の一言は重みが違います」

関係団体との連携強化という点で、田平所長が実践していることがある。公務などで出掛けた折は、時間を見つけて市町の役場やハローワークに立ち寄ることだ。

「短時間でも立ち寄って、現在の年金事務所の状況など簡単な情報提供をしています。逆に、市町の職員からの要望を聞く機会にもなっており、お互いの理解を深めることにもつながります。3、4ヵ月に1回くらいは行きますので、市町の職員で私を知らない人はいないと思います」

関係団体の協力も得て相談予約は90%を超える

都城年金事務所での年金給付の予約相談は90%を超えている。ここでも関係団体との協力が実を結んでいる。バスや電車など交通機関の待合室や駅の入り口付近に、予約を促すポスターを貼ってもらっている。病院や金融機関にも協力を呼びかけ、市町の窓口にも予約の電話番号を記した名刺大の用紙を置いてもらっているのだ。

都城事務所では市役所での出張相談も実施している。串間市は毎月第1木曜日、えびの市は毎月第2木曜日、小林市では毎月第3木曜日だ。専用端末を持参し、すべて職員が対応する。

「完全予約制のため、年金記録を事前に打ち出していき、具体的な相談を簡潔に行うことができます。事務所での相談でも待ち時間の緩和につながりますし、さらにアピールして事前予約を100%に近づけることが目標です」と田平所長は意気込みを見せる。

職員のモチベーションが上がる環境づくりを目指す

事務所職員向けには、機構本部指定と事務所独自のテーマで内部研修を行っている。さらに相互研修の形で、労働基準監督署から講師を招き、労働基準法等の労働関係の講義を実施する。

「現在、力を入れて取り組んでいるのは、今年4月から施行される第1号被保険者の産前産後期間の保険料免除制度です。通常の研修だけでなく、週1回8時15分から行う全体朝礼でも、気づいたことは職員に伝え、情報共有に努めています」

と話す田平所長が今後の課題として挙げるのが、基幹業務のさらなる強化だ。

「やるからには上を目指していきたい。やはり良い職場環境が良い仕事につながりますので、職員のモチベーションが上がるような環境づくりが大事です。私から見ても当事務所の職員は前向きで明るく、職場の雰囲気も良いと思います。さらにチームワークを深めるため、定期的にボウリング大会や懇親会も開いています。もちろん私も参加します」

書類の向こうにもお客様がいることを忘れてはならない

田平所長が職員に求めているのは人に対する優しさだ。

「職員には、常に相手を思いやる気持ちを大事にしてほしいと言っています。窓口だけでなく、書類の向こうにもお客様がいます。その方のことを考えながら仕事に取り組んでほしいと思っています。それは職員同士でも同じです。相手を思いやることができれば、相手も同じように自分に接してくれます。アットホームな関係で、明るく楽しく仕事をしていきたいと考えています」

田平所長は、職員との個別面談も欠かさない。

「仕事やハラスメント、コンプライアンスなど、何でも話せる環境が大切です。もし子どもが受験で大変なら、『仕事でもみんなが協力するから頑張る』と配慮してあげたいですから。職員にはいつでも相談してほしいと話しています」

■ 職場環境をよくして、よりよいサービスの提供を心がける ——小野剛副所長

小野剛副所長は、2011年10月に大分年金事務所の国民年金課長、2015年4月に鹿児島県の鹿屋年金事務所の厚生年金適用調査課長を経て、2017年4月に都城年金事務所の副所長に着任した。事務所内では総務全般の業務を担っている。

「お客様対応にも関わりますし、職員が集中できるような働きやすい環境づくりに努めています。事務所全体は所長や課長を含め、風通しもよくいい雰囲気だと思います。やはりコミュニケーションがうまくとれていないと、下からの意見も上がりづらくなってしまいます」



小野剛副所長

事務所内部にセミナー委員会を設け若手職員を中心に講師を養成

年金委員との関係では、毎年11月の年金月間の際に都城・串間・小林の各地域で研修会を開催。連携強化を図っている。特に地域型年金委員については、2017年から社会保険労務士5名、職域型年金委員を務め会社を退職した人3名を新たに委嘱した。

「地域年金委員については、地域にどう定着させていくかが課題です。現在、民生委員の方やケースワーカー向けに説明会を開催し、委嘱依頼しているところです。これらの方々は地域住民の方とも密接に関係しますので、年金制度、特に国民年金の保険料納付や免除制度の知識を持っていただくことで、お客様に直接メリットが伝わると考えています」

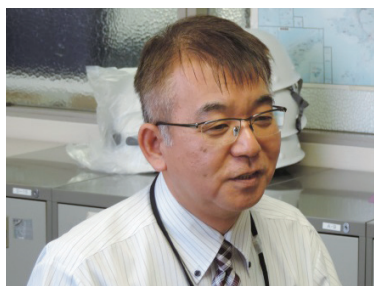
小野副所長は、制度周知の裾野を広げることの重要性をこう指摘する。

地域年金展開事業については、2018年度は管内の4年制大学1校、専門学校5校、高校3校で、年金セミナーを実施する。講師は事務所職員が務める。

「事務所内部にセミナー委員会をつくり、若手職員を中心に講師の養成を行っています。年金委員にお願いして、市町村や地域の自治会、企業などでも年金制度説明会の実施を呼びかけています」と話す小野副所長。最後に、

「職場環境をよくして、よりよいサービスの提供を心がけていくことが私の務めだと考えています」と抱負を語ってくれた。

■ 職員一丸となって高く掲げた目標を達成していきたい ——新村幸久厚生年金適用調査課長



新村幸久厚生年金適用調査課長

新村幸久厚生年金適用調査課長は、2014年4月に佐賀県の武雄年金事務所国民年金課長、2016年4月から鹿児島県北年金事務所の国民年金課長を歴任し、2018年4月から厚生年金適用調査課長に着任した。職員は、課長を含め5名だ。このうち適用促進を1名、事業所調査を2名で担当している。

「課員が仕事をやりやすいようにしてあげることが、私の役目だと考えています。仕事の話に限らず、コミュニケーションを常にとるように努めています」と話す新村課長は、「課員に教えられることも多い」と笑う。

管轄地域が広く出張が多いため残った人間で仕事をカバー

管轄内の事業所数は、2018年12月末現在で約4,900事業所ある。畜産業が盛んであり、100人未満の事業所も多い。

「管轄地域が広いという特徴があります。串間市にはいったん鹿児島県に入ってから行きます。適用促進はもちろんですが、事業所調査も地域が広いのでこちらから出向いていきます。おのずと出張も多くなります。窓口業務を含め5名ですべて対応しているため、出張で不在の人間がいると残った人間で回るのが大変ですね」と話す新村課長。

とはいえ、適用促進も事業所調査も高い目標数値を掲げ、目標以上の成果を目指している。

「現時点では順調に推移しています。課員一丸となってこの状態を維持していきたいと考えています」と力を込める。

■ 職員の自主性と行動力を重視し自分自身で考える人材を育成 ——山本真也厚生年金徴収課長



山本真也厚生年金徴収課長

山本真也厚生年金徴収課長は、鹿児島県の加治木年金事務所厚生年金徴収課から都城年金事務所の厚生年金徴収課を経て、2017年4月に同事務所の厚生年金徴収課長となった。この間、ずっと徴収畑を歩んでいることになる。課長を含めた職員は5名。滞納処分の担当者は3名で、1名は内部事務に当たっている。

「私どもの仕事には公権力を行使し、財産調査や差押えを行うこともあります。法解釈の誤りは許されませんし、現金を扱うため事務的なミスも許されません。日々、慎重かつ注意を払って取り組んでいるところです。この点は職員の耳が痛くなるほど、朝礼でも毎回話しています」

山本課長は徴収業務の基本姿勢をこう話す。その甲斐あって、都城年金事務所の徴収率はここ1年ほどで伸び、現在は全国でも上位に入っている。

山本課長が職員に求めているのは、経験の積み重ねとそこから生まれる自信だ。

「私が重視しているのは、職員の自主性と行動力です。自分自身で考え、自ら動く能力が求められます。というのも、私どもは滞納している事業主と対峙しなければなりません。そのうえで、事業所を健全な方向に導く。職員にとっては相当なプレッシャーになります。それに打ち勝っていくためには、自ら経験を重ねて積み上げていくしかありません。自分で自信をつけるしかないのです。自主性と行動力をもって動かないと、自信にはつながらないと思っています」

真面目な事業所も多いが、滞納している事業所があることも事実だ。地道に取り組むしかない、と山本課長は話す。

オフのときにリラックスできる“秘策”を計画中

一方で、徴収業務の難しさを次のように説明する。

「徴収に限ったことではありませんが、マニュアルや要領の種類が多いのが特徴です。関連する法令も厚生年金保険法、健康保険法のほか、国税徴収法も加わります。各個人ですべてを理解することは難しいですし、人事異動でも変わります。やはり管理職で、効率的な仕事ができるよう配慮していく必要があります。事業主と対峙するという仕事の性格上、知識・交渉力といった本質的なスキルを身に付けるには少なくとも1年の経験は必要。そこが悩ましいところです」

山本課長が普段気をつけているのは、できる限り自分からコミュニケーションをとることだという。「5人しかいないので、職員の会話には常に聞き耳を立てています」と笑う。

実は、秘かに計画していることがある。

「日常業務は緊張の連続なので、オフのときにはリラックスして職員と一緒に楽しみたいですね。私自身、磯釣りが好きなので巻き込もうとかと…。課内で釣りクラブを立ち上げたいと考えています」

■ 納付率の向上のために効率的な取り組みを目指す ——水町健一郎国民年金課長



水町健一郎課長

水町健一郎国民年金課長は、2012年4月から鹿児島県の加治木年金事務所の厚生年金徴収課に在籍し、2017年4月から熊本県の八代年金事務所厚生年金徴収課長となった。2018年10月に都城年金事務所に国民年金課長として着任した。職員は、課長を含めて9名だ。

20歳の職権適用に関しては、適用後のフォローに力を入れている。

「職権適用後には、学生納付特例制度や免除制度の申請手続のために、制度説明のパンフレットを持参して職員が個別訪問をしています。未納のままでは、障害基礎年金を受給できなくなる可能性がありますので、その点を強調します」と水町課長は説明する。

保険料の収納対策では、対象者の年齢や未納期間に応じた特別催告状を送付し、新規未納者・3ヵ月未納者・多段階免除未納者とそれぞれの状況に応じた対応をしている。それに加え、所得情報に基づく免除勧奨、ハローワークと協力した離職者への免除勧奨にも取り組んでいる。

強制徴収について水町課長は、「2018年度は上期の取り組みが遅れたところがあり、下期はタイトなスケジュールで取り組んでいます」としたうえで、現状を次のように話す。

「一定以上の所得があるにも関わらず未納のままであったり、納付不履行である滞納者に対しては、強制徴収を前提とした殺

然とした態度が求められます。職員に対してもそのことを強調したうえで、粛々と進めています」

市町からの疑問等に答える研修会を開催

管轄内の市町に対しては、毎年5月に新任担当者への研修を開催。2018年11月には、各市町が普段の仕事の中で発生する疑義等に答える形式で研修を実施した。

「市町の担当者は非常に協力的で、真摯に対応していただいています。私自身、課長になってからまだ日が浅いため、直接お会いしてお話しする機会を増やしたいと思っています。ただ、管轄地域が広いので、どうしても電話連絡が多くなってしまっているのが残念です。その分、田平所長が精力的に市町回りをしてくれるので、助かっています」と水町課長は反省と感謝の気持ちを表す。

市場化テストでは、月2回、業者の担当者と打ち合わせを実施。取り組みの報告や情報共有を図っている。

「督促件数は達成していますが、訪問員が個別訪問をしても不在の方が多いことから、少しでも多くの方に接触できるように改善する必要があります」と要望する。そのうえで、水町課長は、

「やはり納付率の向上のために、効率的な取り組みを行い、国民年金課をリードしていく課長になることが、私自身の当面の課題です。そして、国民年金課の職員全員が同じ目標に向かっていけるよう頑張りたいと思います」と決意を語ってくれた。

■ 事前予約をさらに定着させ相談サービスの充実を図る ——土屋裕昭お客様相談室長

2016年4月にお客様相談室長に着任した土屋お客様相談室長は、宮崎事務センター年金給付グループ、鹿児島北年金事務所のお客様相談室を経て、初めて管理職となった。職員は、室長を含めて14名。相談ブースは常設が5ブース、予備が1ブースだ。ベテラン職員の5名が相談ブースに座る。

現在の相談件数は1日平均50件ほどだが、2017年8月施行の老齢基礎年金の資格期間短縮の際は、1日で100件を超える相談があった。

都城年金事務所の最大の特徴は、予約相談が90%を超えることだ。

「当日の予約も案内していますので、待ち時間はほぼゼロに近い状況です。相談にあたってはお客様第一主義を意識して対応しています。『他に不明な点はございませんか』など、最後にプラス1の一言を付け加えて相談を終えるよう心がけています」

土屋室長は障害年金相談時の留意点をこう説明する。対応する職員は、障害年金請求キットを使用し、一つ一つ順を追って説明しています。お客様の立場に立って請求書等をお預りすることで、トラブルも少ないという。

スキルアップには機構本部のテレビ研修を活用

職員のスキルアップについては、業務時間内に研修を行うことは難しいため、機構本部が実施するテレビ研修を活用している。

「本部が毎月テーマを決めて開催しています。時間をやりくりして、できるだけ交代で出席するようにしています。受講できなかった職員がいた場合には、出席した職員が必ず伝達します。珍しい事例などは、短い時間ですが朝礼の場で伝達しています」

今後の抱負を、「さらに事前予約の定着を図り、年金相談に対するサービスを充実させていきたいと考えています。ご家族の方などが亡くなった場合に遺族年金や未支給年金が受けられる可能性があるため、管轄内の葬儀会社にも事前予約にご連絡いただくよう協力をお願いしています」と話す土屋室長。最後に、「今年10月実施予定の年金生活者支援給付金にも、きちんと対応していきたい」と付け加えた。



前列中央が田平兼康所長、その右が小野剛副所長、左が新村幸久厚生年金適用調査課長。後列左から水町健一郎国民年金課長、山本真也厚生年金徴収課長、土屋裕昭お客様相談室長