

クローズアップ 年金事務所 太田年金事務所(群馬県太田市)

以前から多くの外国人が 就労してきたことすでに行政機関でも対応 外国人材活用の新局面では 年金制度も他拠点に先がけ外国人対策をリード

太田年金事務所が管轄する太田市・館林市・^{おうら}邑楽郡（板倉町・明和町・千代田町・大泉町・邑楽町の5町からなる）の2市5町は、外国人住民が多い区域。特に太田市は人数のうえで、大泉町はその割合が高い。また、太田市・大泉町は、自動車製造とその系列企業の工場が多く、大手電機メーカーの工場もあり、北関東有数の工業地域でもある。そうであるのも、大泉町では、1990年の出入国管理法の改正で、町を挙げてブラジル、ペルーの日系人を積極的に誘致してきたからだ。



そして、2019年4月、入管法が改正された。人手不足を背景に、日本全国で外国人材の採用に期待がかかる。従来から外国人材を積極的に活用してきた地域を管轄する年金事務所は外国人対策にどう取り組んでいるのか。太田年金事務所長、副所長、課室長にお話を伺った。

【図表1】太田年金事務所管轄区域の住民人口

市町	住民総数	外国人住民(割合)
太田市	224,347人	11,401人(5.1%)
館林市	75,852人	2,488人(3.3%)
邑楽郡(5町合計)	105,326人	9,347人(8.9%)
大泉町 (大泉町のほか4町省略)	41,785人	7,782人(18.6%)

*群馬県市町村別住民基本台帳人口(2019年8月末日現在)

【図表2】大泉町の国籍別外国人人口表

2019年8月31日現在

国名	外国人人口	構成比	国名	外国人人口	構成比
ブラジル	4,430	56.93%	インドネシア	195	2.51%
ペルー	1,005	12.91%	ボリビア	176	2.26%
ネパール	626	8.04%	韓国又は朝鮮	98	1.26%
ベトナム	256	3.29%	インド	83	1.07%
フィリピン	241	3.10%	その他	453	5.82%
中国	219	2.81%	合計	7,782	100.00%

*出所：大泉町ホームページより。 <https://www.town.oizumi.gunma.jp/01soshiki/06jyumin/01jyumin/data/0109gaikokujinkou.pdf>

お客様満足度と基幹業務の実績向上、年金個人情報管理徹底を ―野村豊・所長

野村豊所長は、2013年4月から2016年3月まで埼玉事務センターの副事務センター長、2016年4月には愛知県の笠寺年金事務所所長に登用され、2018年4月に10年ぶりに太田年金事務所に所長として戻ってきた。同事務所は、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室体制で、職員は男性16名、女性31名の合計47名と女性の多い職場だ。

着任した野村所長がまず取り組んだのが、年金事務所を利用するお客様本位のサービスに努めることによるお客様満足度の向上だ。

「機構では発足当初から「お客様お約束10か条」を掲げており、いまでは自然と職員たちもお客様にご満足いただけるサービスの提供を心掛けるようになってきました。わたしたち日本年金機構は公的年金事業を運営する組織として、ほかに競争相手がいるわけではありません。だからこそサービス水準を常に高める努力を続けていかなければいけないと思っています。そうしたなか、所長が先頭に立って、日々事務所内外の環境美化をはじめ、掲示板に必要な掲示物がもれなく貼付されているかなどの点検を実施しています」

「お客様お約束10か条」に加え、野村所長が前任地である笠寺年金事務所所長だったときに定めたお客様対応の心得を、ここ太田年金事務所でも毎週金曜日にフロアごとで唱和し、お客様第一の思いを徹底している。

また、基幹業務の事業実績にもこだわる野村所長は、機構本部の方針に従って毎年度行動計画を策定。職員が一丸となって目標達成に向けて取り組んでいる。

「機構が発足してからは、各基幹業務について行動計画を定めるようになり、社会保険庁だったころに比べ、基幹業務へのこだわりもいっそう強くなりました。その結果、基幹業務の事業実績が機構全体で見ても、ずいぶんと向上してきたと実感しています」

機構では2015年に外部からのサイバー攻撃により年金個人情報の流出事案が発生。厚生労働大臣から業務改善命令を受けることになり、危機管理体制を強化して、職員研修の徹底・強化が図られた。

「お客様から安心してご自身の年金記録を預けていただけるように、職員もお客様の年金個人情報の管理を徹底し、細心の注意を払って取り扱うよう取り組みを進めているところです」と年金個人情報の管理には引き続き、身を引き締めて取り組んでいると野村所長は話す。



野村豊所長。

■在住率の高い外国籍の住民に公的年金制度を正しく理解してもらうことが課題

「太田年金事務所長に着任して、外国籍の方が多く管轄区域にあって、国民年金事業における事業実績では苦勞していました。また、外国人に対しての職権適用が始まっていたので、どのように公的年金制度の周知を図っていくかということで、外国人対策プロジェクトチーム(PT)を立ち上げ、関係機関のご協力をいただきながら取り組みを始めました」と野村所長は赴任してきた当時を振り返る。

これまで外国人対策PTは、外国人に特化した公的年金制度の周知活動として、①厚生年金適用事業所の総合調査時に外国人の雇用の有無や就労状況についての聞き取り②各種団体(管内市町、管内ハローワーク、管内国際交流協会など)に対して外国人の年金加入状況実態調査確認票によるアンケートの実施――などに取り組んできた。今年度は、ハローワーク太田で毎週1回午前と午後で開催される外国人に向けた新規の雇用保険の説明会で、加入手続きなどの説明や受付を行っている。

また、2018年度には公的年金周知PTも立ち上げた。委嘱されている地域年金推進員と協力して、年金セミナーの開催・準備を行うとともに、PTでは各種団体・企業・地域に向けて、公的年金制度の周知・広報活動を行っている。

「教育機関のほかにも事業所内における制度説明会の開催にも力を入れています。外国人が多く就業して

いる事業所に出向き、外国人の方に過去の国民年金の未納期間について納付等を案内することも制度説明会の一環として行っています」

市町との連携ということでは、管内すべての市町から年2回、所得情報の提供を受けている。一方、遠方に位置する館林市には、毎月出張年金相談会を開催している。また、市町職員向けには毎年度当初に年金制度の研修会を実施している。そのほか、市町が発行する広報誌にも年金制度に関する記事を提供するなどして、2市5町との連携関係をしっかり築いている。

職員のスキルアップでは、厚生年金の適用・徴収、国民年金、お客様相談室の各業務について、所長・副所長をはじめ、各部門に携わるすべての職員を対象に、制度内容やマニュアル、指示文書等に関する設問に答えるかたちで、毎月レベルチェックのためのテストを実施している。そのため各課室とも、毎日の朝礼の時間などを使い、勉強会を開催するなどして対応している。

■基幹業務の確実な運営と制度の積極的な周知活動、外国人対策では他の拠点の模範に

「公的年金制度の果たす役割は、これからの高齢社会にとって、ますます重要になってきます。まずは、基幹業務をしっかりと運営すること。そして、日本人・外国人を問わず、公的年金制度を正しく理解していただくための周知活動にも積極的に取り組んでいきたいと思えます。そして、当事務所はほかの拠点(年金事務所)に比べ外国籍のお客様が多いので、ここでいろいろな取り組みを実施し、それを成功体験として、ほかの拠点にも波及させていければと考えています。「意思のあるところに道は開かれる」がわたしの好きな言葉でもあります。われわれがしっかりと目的を持って取り組むことで、きっとその先には実績が伴う事業展開が期待できると考えています。」

と野村所長は外国籍の住民が多い地域にあって、外国人対策の行く末を熱く語る。

日本年金機構～お客様へのお約束10か条～

～私たちはお約束します～

【お客様の立場に立って】

1. わかりやすい言葉で、ていねいにご説明します。
2. 年金のご相談には、お客様にとってプラスとなる「もう一言」を心がけます。
3. 電話は3コール以内に出ます。
4. 来所相談や電話によるお問い合わせには、迅速にお答えします。その場でお答えできない場合には、速やかに確認の上、2日以内に確認の状況をご連絡します。
5. ご相談で来所されたときのお待たせ時間は、30分以内とすることを目指します。混雑時でも、お待たせ時間の短縮に努めるとともに、待ち時間の目安を表示します。
6. お知らせ文書や、届出・申請書類は、できるだけわかりやすく、読みやすくします。
7. お客様のご意見・ご要望を、積極的にサービス改善につなげていきます。

【正しく確実に】

8. 迅速な対応により、正しく確実に、できるだけ早く年金をお届けします。
9. お誕生月の「ねんきん定期便」の送付をはじめ、お客様への年金情報提供サービスを充実します。
10. お客様の情報はしっかり管理し、その利用に際しては細心の注意を払います。

各課室長とコミュニケーションと連携を図り、基幹業務の推進を —— 金谷浩政・副所長

金谷浩正副所長は2019年4月に太田年金事務所の副所長に着任。前職は2016年4月から日本年金機構本部北関東・信越地域第二部運営グループ参事役、その前が2014年4月から前橋年金事務所の国民年金課長を務めた。出身は群馬県太田市だ。

所長を補佐する金谷副所長は、所内の研修事業の企画・実施、年金委員の指導および連携協力の業務を担う。総務課長も兼務することから、事務所内の総務全般も担当する。同事務所の雰囲気「職員が健康で、明るい感じの職場」と話す。また、同事務所の特徴としては、金谷副所長からも外国人の住民が多いという話があった。

「来訪するお客様も外国人の方がほかの事務所よりも多いのが特徴です。事務所にお見えになる外国人のお客様の多くは、日本語ができるか、日本語ができる方と一緒に来るので、事務所としては助かっているのですが、外国語で対応しなければならないときには、日本年金機構が提供する、電話による多言語通訳サービスをご利用いただくよう、ご案内しています」



金谷浩政副所長。

■外国人への免除制度申請手続はハローワークの協力を得て効果的に推進

同事務所管内には職域型年金委員が約250名、地域型年金委員が20名弱所属するが、年金委員の研修会を職域型では年2回、地域型は年1回実施して、年金制度の周知と年金委員との情報共有を図っている。また、適用事業所には、職域型年金委員の委嘱を依頼。今年度は上期において、職域型年金委員を通じて、年金受給についての制度説明会を2つの適用事業所で実施することができた。

地域年金展開事業では、ハローワーク、新規適用事業所、管内高等学校で年金制度説明会や年金セミナーを実施。失業して厚生年金の被保険者資格を喪失したら、国民年金の被保険者となるので、ハローワークで実施している雇用保険の受給説明会において、失業特例による国民年金保険料の免除制度の申請について説明をしている。

「ハローワーク太田には、英語とポルトガル語、スペイン語を話せる職員が専属しています。ハローワークの職員にご協力いただき、免除制度の失業特例の免除制度の申請手続についても説明していただいています。また、その場で申請書も受け付けているので、効果的に免除制度の周知と申請書の提出が実現できています」

以前から管内の大泉町では日系外国人を積極的に誘致してきた歴史があることから、ハローワーク（労働行政）では外国人対策を先行して取り組んできた。外国人労働者の社会保険適用を推進していくに当たり、先行して外国人対策に取り組んできた行政機関と連携することは、年金事務所の基幹業務に大きな成果を与えるに違いない。

また、金谷副所長は、基幹業務の実績では他の事務所に比べて、同事務所にはまだ伸びしろがあると考えている。

「どのように基幹業務を取り組んでいけば効果が得られるのか、各課室職員とコミュニケーションを図り、連携をとりながら共に考えて、基幹業務の推進に邁進していきたいと考えています」と金谷副所長は今後の抱負を語った。

外国籍の事業主への制度周知が課題 —— 長島孝行・厚生年金適用調査課長

長島孝行厚生年金適用調査課長は、2014年4月に太田年金事務所厚生年金徴収課長、2016年10月に上越年金事務所厚生年金適用調査課長、2018年4月から現職に就任した。群馬県の出身で、県外の経験としては新



長島孝行厚生年金適用調査課長。

潟県のほかに機構になってすぐの2010年に、茨城県の日立年金事務所に赴任したことがある。

厚生年金適用調査課の職員は10名。2019年7月末で、管内の約6,300事業所、約9万6,000人の被保険者を数える厚生年金の適用調査業務を担当する。

事業所は自動車関係が多く、被保険者では太田市・大泉町に外国人が多いことが同事務所における地域の特徴だ。適用促進では、「外国籍の事業主に理解してもらうことが難しく、対応に苦慮している。外国籍の事業主への制度周知が課題」と長島課長は話す。また、事業所調査などで事業主や事務担当者と接触した際には、外国人の雇用状況等を必ず聴取し、業務に当たっている。

適用調査課の主な業務は総合調査と適用促進だ。総合調査では臨場での対応となることから、ほぼ毎日、数名の職員が対象となる事業所に出向いている。一方、来所されるお客様もいることから、そのバランスを考えながら、課内の体制作りを行っている。また、適用促進は間をあけることなく、計画的な通知の送付と電話勧奨を実施しており、外国籍の事業主に対しては、国籍に応じた言語での文書勧奨を行うなど、有効な対応を模索しているとのことだ。

■さらなる実績の向上へ

同事務所の厚生年金適用課の職員は、課員一人ひとりのスキルが高く、本来であれば適用促進と総合調査との担当を分けて対応するのが一般的であるところを、適用促進と事業所調査のどちらにでも対応できるスキルを持っていることから、いま優先すべき事業に臨機応変に人員をシフト出来ることが同課の最大の強みとなっている。

長島課長は、「課員には臨場対応等で苦勞をかけているが、適用調査業務に関しては順調に推移している。今後もコミュニケーションを図りながら、一丸となって事業実績の向上に努めていきたい」と抱負を語る。

徴収業務は課員が連携することで課全体の実績が上がる ——山崎悟・厚生年金徴収課長



山崎悟厚生年金徴収課長。

山崎悟厚生年金徴収課長は2018年1月に同事務所の厚生年金課長に就任。前職は2015年4月から長野県の小諸年金事務所の厚生年金徴収課、その前は2013年4月から愛知県の熱田年金事務所の厚生年金徴収課に勤務してきた。

厚生年金徴収課は課長を含め5名からなり、3名が滞納処分、1名が内部事務を担当する。収納率は平成30年度末で厚生年金が98.57%、健康保険が98.05%という実績だが、県内のほかの事務所(桐生・渋川・高崎・前橋)にくらべると「真ん中より下」ということだ。過去2年度においては目標の収納率に届かず、苦戦している、と山崎課長は話す。

「管内には大手自動車企業の工場が数ヵ所あり、その下請会社や派遣会社が多く、そのため自動車業界の業績によって保険料の収納率に少なからず影響があります。また、大泉町には、事業主が外国人の事業所も多く、文化の違いからか。社会保険の年金制度についてなかなかご理解いただけないことがあります」と山崎課長は厚生年金の保険料徴収業務から見た管轄地域の特徴を話す。

■外国籍の事業者でも言葉の問題はないが、海外出張などで不在が多い

滞納事業所には事業主も含めそれぞれの理由がある。そこで事業所を正確に分析したり、法律を覚え、知識を増やし、交渉力も身につけなければならない。それでも相手によって良い結果が得られるとは限らない。どのようにしたらよいのか試行錯誤する毎日だと山崎課長は話す。

「事業主が外国籍であっても、事業をやっている方は、日本語を話せる方が多いので、言葉の問題はあまり感じないのですが、事業所に連絡すると社長が海外に出張して不在ということで、なかなか連絡が取れない状態が続いてしまうことがあるので、徴収業務には苦勞するところです。また、社会保険という制度についてなかなか理解してもらえないこともあります。保険料を払わなければいけないことはおおむねわかっていると思うのですが、制度の意義や重要性ということをなかなか理解してもらえない事業主もいます」

■徴収業務は課内の連携が課全体の業績アップにつながる

「徴収業務においては、一人が単独であげた成果は、なかなか課全体の成果にはつながらないものです。やはり課内のコミュニケーションを大切にして、課内で連携のとれた徴収業務が課全体の実績にアップにつながっていきます」と山崎課長は話す。

具体的には、常に課員の様子を見て、声掛けをして、課題に直面して解決策が見つからない職員がいる場合は、山崎課長自身が相談役として何でも相談できるような雰囲気を作っていきたいと言う。今年度こそは目標を達成できるように皆で一丸となって頑張っていきたい、と山崎課長は決意を新たにす。

■国民年金事業は被保険者個人が対象だから外国人には工夫 ——大林正洋・国民年金課長

大林正洋国民年金課長は2013年4月に群馬県の渋川年金事務所の国民年金課、2016年4月からは福島県の平年金事務所の国民年金課長となり、2018年10月に太田年金事務所の国民年金課長に就任した。

国民年金課の職員は12名で、男性3名、女性9名からなり、「明るい雰囲気」だと大林課長は話す。国民年金課の相談ブースは4ブースあるが、常時2名の女性が専任として2ブースの窓口に対応。混んでくると4ブースを使っただけの対応となる。

■20歳の職権適用では外国人向けお知らせ文書の封書にはポルトガル語のシール



大林正洋国民年金課長。

20歳の職権適用では、特に当事務所の対応においては外国人の中でもブラジル人の割合が高いため、職権適用のお知らせ文書にはブラジルの公用語であるポルトガル語の「Importante」(重要)、「Abrir Urgente」(至急開封)のシールを貼って送付している。

また、外国人に向けた国民年金の保険料収納対策としては、まずは日本の年金制度を理解してもらうことから、納付相談会に力を入れている。

前出の金谷副所長の話にあったように、大林課長もハローワーク太田と連携した保険料免除制度についての説明会について話す。

「複数の外国語の通訳者が在籍しているハローワーク太田と連携した相談会は外国人にアプローチするとても重要な機会と位置付けています。ハローワーク太田には「外国人サポート室」が設けられており、外国人向けの雇用保険の受給説明会が毎週開催されています。ここに太田年金事務所も参加させていただき、年金制度に関してはハローワークの通訳者を通じて説明してもらっています。また、その場で免除申請書も受付しています」

ハローワーク太田の協力による説明会は週4回開催されているが、そのうち2回は外国人向けに外国語の通訳が説明している。

外国語の通訳者はハローワーク太田のほか、太田市役所にも常駐する。国民年金事業では市町村との協力・連携は欠かせないことから、市に外国語の通訳者がいることは国民年金事業を推進していくにあたって、大きな助けとなる。

「管轄する2市5町のなかでは、太田市に外国人の住民がもっとも多いのですが、太田市にも複数の外国語

の通訳者がおり、年金制度の周知ではご協力いただき、合同で納付相談会を行っています」

市町との研修会は毎年6月に開催している。

「管内の全市町からご参加いただき、質問もたくさん寄せられ、成功裏に終わりました。年度の早い時期にやるのは、市町でも人事異動があり年金業務に新しく携わる方がいるためです。そうした方にもご理解いただけるような基本的な内容を中心に、制度の説明を行っています」

■強制徴収は制度への理解が前提となる

「外国人に、強制徴収について理解してもらうことは非常に難しいと感じています。国民年金は強制加入であることから説明を始めますが、最後までご理解いただけないケースが多く、そもそも国にお金を預ける気にはなれないとさえ言われますから、文化の違いを感じることもあります」と大林課長は外国人に対する強制徴収の困難さを口にする。

市場化テストにおいても、外国人対策では戸別訪問や電話勧奨での工夫が必要となる。市場化テストの業者とも、お互いに情報交換しながらの対応を行っている。

「ポルトガル語が話せる人が訪問や電話をしている訳ではないため、事務所を案内していただくことなのですが、いまは機構のホームページに免除制度に関する外国語のパンフレットが掲載されていますので、市場化テスト業者の方にも、それを携えて戸別訪問に回っていただいています」

また、大林課長は、同事務所における外国人対策は、ほかの拠点(年金事務所)をリードするものだと思っている、と話す。

「特にハローワークとの連携は高い効果を得ている感触を持っています。今後も外国人が無年金となることを防止するため、効果があると思われる取り組みには積極的にチャレンジしたいと考えています」と大林課長は外国人対策を前向きにとらえ、積極的に展開していくかまえだ。

外国語が必要な場面では機構の多言語通訳サービスを活用 —— 黒崎宏太・お客様相談室長



黒崎宏太お客様相談室長。

黒崎宏太お客様相談室長は2019年4月より相談室長に着任。前職は2016年4月から高崎広域事務センター厚生年金適用1・2グループ、前々職は2014年4月から渋川年金事務所厚生年金徴収課に勤務していた。お客様相談室は女性12名、男性2名の14名からなり、7つの相談ブースが用意されている。予約制度を中心とした相談が定着してきたことから、最近は待ち時間がほとんどない状況だと黒崎室長は言う。

相談者は1日50~60件を数えるが、飛び込みで相談に訪れるお客様もあり、7つある相談ブースはほぼ埋まっている。

■職員は朝のミーティングで注意喚起や情報共有を図る

お客様相談室の職員にはスムーズな相談対応をしていくうえで、情報共有とスキルアップは欠かせない。

「毎朝、必ずミーティングを行い、前日に起こった出来事や相談内容の情報共有、また注意喚起などをそのときに行います。当日のお客様について、予約後の事前準備の段階で確認をしています。そのほかに、対策会議を月に1度行い、今後予想される届出等についての説明や対応などを話し合っています」

研修については、機構本部が年次計画により実施している研修会に参加。また、上席年金給付専門職による巡回指導を利用した個別研修を月1回程度実施している。

外国人についての相談対応は、「外国語ができる方を配置できるといいのですが、本部が設置した電話による多言語通訳サービスを利用することで対応しています」

最後に黒崎室長は「質の高いサービスを提供できるよう、日頃より課員一人ひとりのスキルアップを行っ

ていきたいと考えています。経験が豊富な職員が退職する場合もあり、相談体制の組み直しを行うほか、スキルアップを図る必要があります。私自身も着任後日が浅いため、まだまだ覚えないといけないことがたくさんあります。日々自己研鑽にも励みたいと思います」と話した。



前列左が野村豊所長、右が金谷浩政副所長。後列左から黒崎宏太お客様相談室長、長島孝行厚生年金適用調査課長、山崎悟厚生年金徴収課長、大林正洋国民年金課長。