

【クローズアップ年金事務所】

手話による年金相談を開催 職員の人材育成のために コミュニケーションにも力を入れる

広島東年金事務所（広島）



広島東年金事務所は、広島市の中心地・中区に位置する年金事務所であり、広島県の代表事務所でもある。特徴は、手話による年金相談日があるなど、障害のあるお客様への対応に積極的であること。また、所長自ら職員研修を行ったり、月1回所長と職員が昼食をとるランチミーティングを開催するなど、人材育成やコミュニケーションづくりにも力を入れている。来年2月には市内3年金事務所の厚生年金適用調査課、厚生年金徴収課の機能がすべて広島東年金事務所に集約される予定で、また、来年4月の中国地域部東京移転後は同年金事務所が中国地域全体の取りまとめ役となるため、人材育成等の重要性もこれまで以上に高まっている。



広島平和記念公園



オバマ大統領作成の折り鶴が展示されている広島平和記念資料館



オバマ大統領が作った折り鶴とメッセージ

■ 障害者対応に積極的に取り組む

広島東年金事務所の管轄地域は、広島市中区、安佐南区、安佐北区の3区（人口は計約24万人。平成28年6月末現在）。職員数は計60名。内訳は正職員29名、准職員2名、有期職員28名、アシスタント職員1名で、非正職員が正職員を若干上回る。

山本千年所長は、広島県福山市出身。三原年金事務所など広島県内の年金事務所に勤務した後、日本年金機構発足後は島根県の浜田年金事務所所長、中国ブロック本部厚生年金徴収支援グループ長を経て、平成27年4月に広島東年金事務所に着任した。

同年金事務所の特徴は、障害者対応に力を入れていること。月1回、第2水曜日には手話通訳者を配置した「手話による年金相談」を行っている。

山本所長は30年以上手話通訳の経験があり、広島県認定手話通訳者、福山市手話通訳者の肩書きを持っている。機構発足前は自身も手話で年金相談に応じていたが、異動すると聴覚障害のお客様が異動先についてくる状況だったため、「手話通訳を必要とする方が身近なところで年金相談が受けられるように」と中国ブロック本部に働きかけ、手話通訳者団体の協力も得て、広島県内の2カ所（東部は福山年金事務所に、西部では広島東年金事務所）に手話通訳者のいる相談日を設けることを実現した。それが、広島東年金事務所で行われている「手話による年金相談」である。また、現在日本年金機構のホームページで見られる手話通訳による制度説明動画も、山本所長の働きかけで設置され、動画設置当初の監修にも山本所長はかかわった。

「手話通訳は年金のことがわかる人が行えばより相手に伝わりやすい。『手話による年金相談』を始めたときも、手話通訳者の方には年金制度について理解していただき、この内容はどういう手話で表現すれば伝わりやすいかなども検討しました」（山本所長）。

また、広島東年金事務所では現在、毎週火曜日の朝礼で、山本所長が職員たちに対し、簡単な手話の挨拶などの研修も行っている。

手話通訳だけでなく点字の知識も山本所長は持ち、点字の導入にも取り組んできた。浜田年金事務所に着任したとき、島根県西部視聴覚障害者情報センターの協力を得て浜田年金事務所の封筒に点字を付けるようになり、その後、中国ブロック本部管内の年金事務所の封筒についても点字化、日本年金機構が発行するパンフレットについても点字版が作成されるに至っている。

障害者雇用への姿勢も積極的で、今年6月、広島東年金事務所では車いすの職員を採用。所長室のいすやテーブルなどの配置も、車いすの職員が気軽に入って来られるよう変更した。



点字入りの封筒

■ 3事務所の適用調査課、徴収課の機能を集約

人材育成にも力を入れている。まず、新人職員に対しては山本所長が毎月、年金制度全般についての基本的な知識や、機構の一般的な仕事の内容等について説明する所長研修を実施。今年からは新人職員だけでなく他の職員、特に契約職員も含めて所長研修を行っている。

「やはり専門的な仕事なので、年金制度に精通するプロの職員を育てなければと思っています。でも、東京の本部などに研修に行く機会は、正職員にはあっても契約職員には普通はありません。同じ職場でありながら職員の処遇が違うというのは、組織をまとめるうえでも苦勞です。所長研修を始めてからは、『こういう研修をやってほしかった』という声を職員から聞きます」(山本所長)。

所長研修は、お客様が比較的少ない朝8時半～10時に実施している。業務が終わって夕方5時からの実施となると職員は疲れてしまうし、残業になるからである。

研修で山本所長が最も大事にしているのが、制度の歴史。「年金制度の創設・改定には、その時代・時代の背景がある。なぜ遺族年金は女性に出るかなど戦争の時代の話から、最近の消費税増税の背景に至るまで説明します。もちろん、制度だけわかっていても間違いではないですが、その時代の政治状況や歴史などがわかっているならば、お客様に説明するときにも説得力があります」(山本所長)。

所内のコミュニケーションや交流も図っている。所長室では月1回(第3水曜日)、所長と職員たちが一緒に昼食をとるコミュニケーションランチ(CL)を設けている。各課の職員が毎月交代でやってきて、7～10人でランチを取る。

「各自お弁当を持ち寄って、食事をしながら談笑します。ミーティングではなく、あくまでコミュニケーションのためのランチなので、仕事の話はしません。それぞれの趣味や、休日にどこに出かけたとか、そういうことを話しています」(山本所長)。

機構の再生プロジェクトに関しては、組織改革、人事改革、業務改革、情報セキュリティの関係の4本柱があるが、そのうちの組織改革として、広島東年金事務所は機能集約を行う。広島市内には広島東、広島西、広島南と全部で3か所の年金事務所があるが、効果的・効率的に業務を行うため、来年2月に3事務所の適用調査課と徴収課の機能と職員を広島東年金事務所を集約することになっている。今年度、機能集約をモデル的に先行実施する全国4カ所のうちの1つだ。現在、その準備を3事務所で行っているところである。

また、来年4月からは中国地域部が本部高井戸に移転し、広島東年金事務所が中国地域全体をまとめる役割になる。「年金事務所という現場の仕事に、エリア全体をまとめるという管理部門の仕事が入ったら実際にはどうなるのかまだ見えていませんが、スムーズに組織移行ができるよう準備を進めていきたいと思っています。また、今年度の組織目標達成に向けても、職員一丸となって頑張っています」(山本所長)。

■ 職員増を機に地域年金展開事業が好調

広島東年金事務所は広島県の代表事務所であるため、副所長が2名いる。このうち村上哲也副所長は、鳥取事務センターを経て平成26年10月より現職で、総務調整課長も併任している。副所長としては、広島東年金事務所としての業務と、代表事務所として県内の年金事務所の取りまとめなど対外的な業務を担当している。

副所長としての仕事と総務調整課長としての仕事のバランスをとるだけでなく、事務所としての仕事と対外的な仕事のバランスをとることに苦勞してきたが、総務調整課は今年4月に職員が増えて計5人となり、それぞれの仕事に集中できるようになった。

「地域年金展開事業にもより力を入れられるようになり、学校で行う年金セミナーの開催回数も増えていて、もう1名の副所長とも協力し、昨年度は9回実施したところです。今年度は新しい予約のほか、昨年実施した学校からもリピートの予約もあ

るので、年度内の地域年金展開事業も回数を伸ばして順調に実施できると思われます」(村上哲也副所長)。

地域年金展開事業を担当しているのは総務調整課と年金セミナー PTメンバー5名、加えて地域年金推進委員2名の協力も得ている。人手が増える前は余裕がなく、セミナー開催の打診も手紙や文書で行っていたが、いまは直接学校に行き打診しており、それがセミナー回数の増加につながったといえる。

村上副所長の出身は、山本所長と同じ福山市。「所長とは若いときから一緒に仕事をさせてもらっているというのもあって、所長がこういうふうな考えをお持ちだということもだいたいわかり、仕事がやりやすい。幸せな職場環境だと思います。やはりお互いに昔から知っていて、その土地がどういうところかもわかって話ができるというのは大きいですね」(村上副所長)。

今後の目標は、同事業所の実績は現在上り調子にあるので、ある一定のラインまで到達した後は、ルーティンでも順調に進むような体制をつくりあげること。「職員が増えればそれでよしではなく、職員の育成も進め、私が異動したり職員が入れ替わったりした後も周りの職員が調整して動かしていける土台を作っていくということです。また、私個人の目標としては、所長にもよく言われますが、今までの経験を生かしてそろそろ後進を指導する立場になること、所長の登用試験を受けるところも一つ目標として持たないといけないかなと思っています。それは、山本所長の下で働くようになってからそう考えるようになりました。山本所長に近づけるように、副所長として所長の仕事を支えるとともに、総務調整課の職員と一緒に自分もステップアップしていきたいと思っています」(村上副所長)。

■ 人材育成はまず健康管理から。ストレスチェックを推進

2名いる副所長のうちのもう1名は、山崎孝浩副所長。高知市出身で、高松の四国ブロック本部(現：機構本部直轄の監査グループ)、高知西年金事務所を経て、今年4月に広島東年金事務所に着任した。前出の村上副所長が総務担当であったのに対し、山崎副所長は業務全般と、総務のうちのコンプライアンス系の部を担当している。

広島東年金事務所は中国地方で最大規模の年金事務所。「私にとっては、これまで勤務した年金事務所に比べて職員数も倍近く、建物も5階建てでフロアがわかれているので、職員全員の名前と顔を覚えるのに苦労しています(笑)。着任してまだ4カ月だからというのがありますが、できるだけ職員とコミュニケーションをとるよう努めているところです」(山崎副所長)。

しかも、来年2月には厚生年金適用調査課と徴収課の機能集約、来年4月には中国地域全体を統括する事務所となるため、職員数は総勢100人近くになると予想される。

「ますますコミュニケーションをとるのが大変になるのではと心配があるので、そういうことも含めて、日ごろから職員同士がコミュニケーションをとれるよう図りたいと思っています」(山崎副所長)。

業務でいま力を入れているのは、事務処理誤りをなくしていくこと。「誤交付・誤送付・誤送信の3つをなくしていく。毎日、郵送物がない日はなく、誤りがいつ起こってもおかしくない状況ではあるので、日々気をつけていかないといけないと思っています」(山崎副所長)。

人材育成も山崎副所長の担当。「私たちの仕事は、何か良い物を製造して売るといった仕事とは違い、人と人が接する仕事であり、どれくらいサービスに満足していただけるかというところで勝負していくことになるので、自分も含めて人材育成は重要なテーマだと思っています」(山崎副所長)。

昨年12月からは、職員のストレスチェックが始まり、広島東年金事務所でも超過勤務の縮減を目指している。「人材育成をするにもまず健康が基本。事務所全体の業務も、職員の健康で成り立つと考えて取り組んでいきます」(山崎副所長)。

■ 組織移行に向け、職員のスキルアップがさらに重要に

厚生年金適用調査課の職員は13名。守屋裕樹厚生年金適用調査課長は岡山市出身で、鳥取年金事務所お客様相談室長、岡山年金事務所国民年金課長を経て、平成26年10月に広島東年金事務所に着任した。

管内の事業所数は厚生年金が6月末で1万426件。年間で500件ずつ増えている。未適用の行動計画も順調に進み、今年度4月～6月の行動計画の目標は達成した。

ただ、「中国地方で最大の事務所であるため、電話やお客様も多く、そのなかで基幹事業である調査業務と、未適事業所の適用勧奨をバランスよくやらないといけないのが難しいところです」(守屋課長)。

繁華街の地区もあるため飲食業が多く、未適の事業者が夜営業の場合は、昼間に職員が訪れてもなかなか会えないのが悩みである。

来年2月からの適用調査課・徴収課の機能集約については、市内3事務所の適用調査課長・課長補佐、徴収課長・課長補佐で定期的に打ち合わせをしている。広島東年金事務所としては、駐車場の確保を総務中心に進めていたり、新しい電話回線を引くことなども話し合ったりしている。

「組織移行後はほかの事務所を引っ張っていく存在になっていかないといけないので、個々の職員の果たす役割が大きくなります。その意味でも、職員のスキルアップがこれまで以上に重要だと考えています。お客様にも迷惑のかからないよう、順調に2月の組織移行を迎えられるようにしたいと思っています」(守屋課長)。

■ 社会保険料の滞納がないという証明書が入札条件

厚生年金徴収課の職員は計9名。富永浩史厚生年金徴収課長は山口市出身で、山口年金事務所お客様相談室長を経て、今年4月より現職を務める。

「管内は中心地・繁華街に位置するため、事業所の業種もさまざまで、飲食業だけでなくプロスポーツや芸能プロダクションなど、地方では聞かない職種や、個性的な経営者がいらっしやると感じています」(富永課長)。

厚生年金保険料の収納率はここ数年順調に上がっており、平成27年度末で98.5%となっている。

保険料を滞納している事業所の対応については、話し合いの過程で脅迫まがいの発言もある。その場合は警察に相談したり、反社会勢力に属しているかどうかの確認をとるなどし、警察とも連携して対応している。通常の対応では難しい事業所には必ず複数名の職員および組織で対応している。

健康保険、厚生年金、子ども・子育て拠出金の3つの保険料が時期を一緒にせず変わると、事業者から「保険料の計算が一致しない」などの問い合わせが来ることも多い。「こちらも広報していますが、事業所の担当者の方はいろいろな仕事をしながら社会保険料の計算などを行っているので、ご迷惑をかけていると思います」(富永課長)。

徴収課の窓口相談に来る事業所は1日約10~20件。このなかには、入札をするため、社会保険料を滞納していないことの証明書を取りに来る事業所も多い。

というのも、広島県では税や社会保険料の滞納がないことを事業者の入札条件にしている。山本所長が中国ブロック本部の徴収支援グループ長だった当時、ブロック内の各県を回り、社会保険料の滞納がない証明書の提出を入札の条件とするよう要請したのだという。「反応は自治体によってまちまち。市がやらないと県がやらないと言い、県は国がやらないとやらないと言うという場合もあります。年金事務所もまた、証明書の発行業務が増えるので腰が重く、なかなか進まない。本当は全国的に同じ土壌に載せてやらなければいけないものだと思います」と山本所長は語る。

今後の目標について、富永課長は「やはり年金の財源を適正に収納していくことです」(富永課長)。「年金は、皆さんに保険料をきちんと納めていただくという公平性の上になりたっているもの。そのバランスを崩してはいけません。滞納している事業所には厳しく対応し、一生懸命努力し保険料を納めている事業所には機構が努力している姿勢を見せていかなければならないと思っています。また、払う気持ちはあっても払えない事業所には、猶予の制度や段階的に支払う方法もあるので、そういうことを知っていただくのも大事。知らなかったがために滞納が膨らんだというのが一番よくないですからね。そうならないようにするためには、やはりお互いにコミュニケーションをとっていくことが重要だと考えています」(富永課長)。

■ 今年から任意加入を推進。周知も課題

河村薫国民年金課長は山口県柳井市出身で、広島県の三原年金事務所、山口県の岩国年金事務所を経て、今年4月より現職。国民年金課の職員は13名を数える。管内の国民年金保険料の納付率は、平成27年度は65.23%となっている。

収納対策については、「特別催告状が本部からも送られるのがメインですが、それに加えて事務所でも漏れがないように確認しながら行っている状況です」と河村課長は話す。

強制徴収については、昨年度の目標は達成。市場化テストに関しては、国年課長と市場化業者、さらに山本所長も同席してすり合わせを行っている。「市場化テスト業者との打ち合わせに広島県内の全所長も毎回出席しており、所長を含めた対策会議は非常に効果的であると思います」(河村課長)。

広島市には8区あり、それを広島東年金事務所含め3事業所で分けて管轄している。そのため、所得情報の提供に関するお願いなど、広島市との協議は、広島東年金事務所が3事業所を代表して行っている。毎年6月には、年金事務所が市町村の新規職員に対して行う研修を行っているが、このとりまとめも広島東年金事務所である。そのため、広島市本庁の職員とのやり取りは多い。

今後の抱負は、やはり納付率を上げること。また、今年是对策の1つとして、任意加入の人を増やそうと考えている。「60歳をむかえる方で、第3号被保険者であった方や、昔加入していなかった方などに任意加入制度についてご説明し、これだけ納めるとこれだけもらえますよと説明しています。社会保険料控除にもなることも説明もしていますが、その辺のことを知らない方も多く、『早くに知っていたらよかったのに』といわれます。任意加入制度についてもっと普及していきたいと考えています」(河村課長)。

■ 職員体制を変えて待ち時間の大幅削減を実現

立花史朗お客様相談室長は、広島県の呉年金事務所、山口県の徳山年金事務所の国民年金課長を経て、平成26年4月に広島東年金事務所に着任した。お客様相談室の職員は計17人。相談ブースは、臨時の2ブースも含めて計7ブースある。

お客様は1日約80~90件で、特徴は管轄地域外のお客様も多く来ること。「当年金事務所は中区にありますが、『広島東』年金事務所という名前のため、勘違いして東区の方も来られます。また、交通の便が良い場所にあるため、広島西・広島南年金事務所管内の方も多く来られ、昨年はお客様全体のうち25%が管轄地域外のお客様で、今年は28%に増えました」(立花室長)。

待ち時間は、最近30分を下回っている。昨年は待ち時間が県内・中国地域でも一番多い事業所で、30分以上、1時間以上になるときもあったが、所長と相談して今年3月から職員配置の体制を変えたところ待ち時間が一気に減り、その結果お客様の気分もよくなって、窓口でのイライラによる苦情は減ってきたと思います。

職員配置の体制はどう変えたかという点、まず他課の応援も得て12時~2時に臨時ブースを設置。また、午前~2時と、12時30分~5時は、職員が休憩をとってもブースが空になることがないように、職員2名を重ねるように配置し、それでも職員が抜けた場合に備えてバックヤードにもブース待機の職員を1名配置した。「ブースに『休憩中』という札を掲げることもなくなり、それでいて職員は休憩を取りやすくなりました。職員を増やすのではなく、重ねることで実現しました」(立花室長)。

また、地元の社会保険労務士の協力で、今年4月から社会保険労務士2名を確実に確保できるようになり、相談ブースに入ってもらった。

窓口で心がけているのは、わかりやすい説明。文書で案内する際は、わかりやすいながらも長文にはならないよう端的に伝え、年金の見込み額を渡す際にもコメントを入れたり、線を引いたりして、ビジュアル的にわかりやすいようにしている。

また、加給年金などは、印字すると一生その金額がもらえると誤解される恐れがあるので手書きで書くよう、また、将来受け取る額が変わることについてもお客様に伝えるよう職員に指示している。

室内研修は、朝礼時に行っている。法律改正に関することはもちろん、日常でも聞かれてわからず調べたことがあった場合は、簡単なことであっても情報の共有ということで朝礼のときに話すようにしている。

今後も重要だと考えているのは、限られた時間の中でも完璧に窓口受け付けを行うこと。「窓口でお客様対応をしながら書類もチェックして、正確に書類を受け付けたつもりなのに、漏れがあったというときがあります。お客様を待たせないように30分で切り上げなければという思いもあるので、うっかりすると、『あれ、これ聞かなかった』ということに。結果、バックヤードで点検することになり、かえって時間がかかってお客様にもご迷惑をかけるので、窓口で完璧な受け付けをできる体制を整えたいと思っています」(立花室長)。



前列左から、村上哲也副所長、山本千年所長、山崎孝浩副所長。後列左から、守屋裕樹厚生年金適用調査課長、立花史朗お客様相談室長、富永浩史厚生年金徴収課長、河村薫国民年金課長