

【クローズアップ年金事務所】

国年保険料納付率向上と ワンストップで対応できる窓口を目指す

中福岡年金事務所（福岡県）

中福岡年金事務所は、福岡市の中心部である中央区を管轄する年金事務所。福岡県は国民年金の納付率が低迷していることから納付率向上が特に課題であり、同事務所でも山口一成所長のもと、納付率向上に向けた対策に力を入れている。また、商業地域に位置することから事業所からの相談件数が多いのが特徴。日本年金機構が進める組織改編に伴って国民年金業務とお客様相談室の業務に集約された場合も事業所からの相談はあると考え、職員全員が社会保険関連の相談にも対応できるよう今年10月から勉強会を開始した。どのような相談が来てもワンストップで対応できる窓口体制をつくるという。



■ 商業地域に位置し、住民よりも事業所からの相談が多い

福岡市内には博多、東福岡、西福岡、南福岡、中福岡の計5つの年金事務所があるが、そのなかで中福岡年金事務所は中央区のみを管轄する年金事務所である。また、博多年金事務所が福岡県全体における代表事務所であるのに対し、中福岡年金事務所は福岡市に対する代表事務所となっており、国民年金に関する所得情報等に関する折衝も、福岡市内5事務所を代表して中福岡年金事務所が行っている。

職員数は全体で41名。内訳は、内訳は正職員22名、准職員1名、有期職員18名、アシスタント職員1名。山口一成所長は、浜田年金事務所長（島根県）、東京本部事業企画グループ、九州ブロック本部（当時）の国民年金支援グループを経て、2015年4月から中福岡年金事務所長に着任した。

管内の特徴は、博多名物の屋台で有名な中州や、繁華街の天神などを有する、商業地域であること。そのため住居を構える人は少なく、事務所を訪れる相談者も個人の住民よりも事業者が多い。また、九州電力や福岡銀行など、大企業の拠点多いため、毎年4月の異動の時期は、大量の書類の受け付けで窓口は多忙を極める。「個人のお客は1日60名、多くて80名程度ですが、事業者の相談は多いときは150件にもものぼります」と山口所長は説明する。

相談ブースは10あるが、そのうち5つは厚生年金適用調査・厚生年金徴収関係のブース。残り4つはお客様相談室のブース。加えて、離婚したケースや重要な相談があるケースなど、「周りに話し声が聞こえたら心配」という方などのために、個室の臨時ブースもお客様相談室用に1つ設けている。

業務で難しさを感じることは、事業所の入れ替わりが激しいこと。飲食店やサービス業の事業所のなかにはマンションの一室などに事業登録している規模の小さなところも多く、住所変更などで所在不明となり連絡がつかなくなったり、住所登録した場所に職員が行っても不在だったりということも多い。法人としての実態がないのに健康保険を使う目的で適用を受け続けようとする事業所などがあってはならないため、現在、事業実態のない事業所の整理に取り組んでいる。



管轄する中央区には、福岡市民の憩いの場である大濠公園や、黒田官兵衛ゆかりの福岡城跡もある。



福岡名物の屋台が数多く並ぶ中州界隈。川を挟んで右側が、中福岡年金事務所が管轄する中央区。

■ 全職員が社会保険の相談に対応できるよう勉強会をスタート

同事務所では国民年金保険料の納付率向上にも力を入れている。福岡県は国民年金の保険料の納付率が全国のなかで低い県に位置している。それでも2012年、13年、14年と徐々に納付実績は上がって来ていたが、昨年2015年は情報セキュリティ体制の立て直しの関係で督促の停止もあり、九州においては福岡県の納付実績が最も低下した。そこで昨年、福岡県事務センターと県内に11ある年金事務所の計12拠点のセンター長・所長で新たに国民年金部会、適用徴収部会、相談部会を設置し、県全体の現状分析や課題対応策の検討などを毎月実施。このうち、国民年金部会の部会長を山口所長が務めている。

「国民年金に関する各地域の状況も毎月分析し、未申告者が多い地域に対しては『ある地域でこうしたら効果的だったので、この地域でもこうやろう』などと、県全体のレベルアップに取り組んでいます。機構の組織改編によりブロック本部は地域部になり各現場で事業分析が求められるようになるので、その足掛かりとするためでもありますし、所長全体の意識向上やレベルアップを図るためでもあります」と山口所長。

「所長がレベルアップすれば、所長は職員からの報告を聞くだけでなく、『ほかの事務所はこうしていると聞いたけど、うちの事務所はどうしてる?』などと所長から職員に質問や確認ができる。人事異動したばかりで不安を抱えている職員も、他の事務所に聞かなくても所内で協議できるようになるので安心です。職員に対して積極的に質問等ができる所長でないと組織は変わらない。部会を立ち上げてからは所長全体の意識も高まってきていると思いますし、私自身も職員に自分から積極的に質問や確認をするようにしています」と語る。

地域年金展開事業については、管内に大学がなく、教育機関自体の数が少ないため、学校を対象にした年金セミナーの実施は多くない。それでも、昨年度は専門学校や高校において計6回のセミナーを開くことができた。

機構が進めている組織改革により、厚生年金適用調査課、厚生年金徴収課の業務は将来、博多年金事務所に集約され、中福岡年金事務所が行うのは国民年金課、お客様相談室の業務のみになる予定。しかし、商業地域に位置する年金事務所である以上、事業所からの相談は引き続き寄せられるだろう。そのため同事務所では、国民年金課、お客様相談室のみとなっても全職員が厚生年金適用調査・徴収に関する相談に対応できるよう、今年10月21日から年金相談の勉強会にプラスして社会保険関連の勉強会も始め、スキルアップを図っている。

「組織改編後、当事務所がどうなるか詳細はまだわかりませんが、相談に来たお客様に対してワンストップに対応できる体制をつくろうと検討しています」（山口所長）。

今後の抱負については「まずは国民年金の納付状況を最高だった2014年度のレベルに戻していくことが最優先。受給資格期間が10年に短縮される話など、さまざまな制度改正が予定されていますが、納付が進むよう引き続き勧奨に力を入れていきます。また、組織改編がされた後も、お客様からの相談に対して職員がわからないということがないよう、どんな相談にもきちんと対応できる組織をつくっていききたいと思います」（山口所長）。

■ 連絡のつかない事業所に繰り返しアプローチし適用を進める

厚生年金適用調査課の職員は11名。大林道子厚生年金適用調査課長は東福岡年金事務所を経て2014年4月より現職を務める。

管内の事業所数は約8,700件。事業所からの相談が多い事務所なので、適用調査課の職員の仕事量は多い。窓口相談だけでなく電話での問い合わせも数多く寄せられ、相談内容も難しいので、1件当たりの相談に時間を要することもある。「職員はいつも走り回っている感じで、なかなか職員間でコミュニケーションをとる時間がないのが悩みです。でも、わからないことがあったときは職員同士で聞き合っているのが、それがコミュニケーションになっているともいえるかもしれません」と大林課長は言う。

山口所長も述べたように、課題は連絡がつかない事業所が少なくないこと。「訪問を繰り返したり文書を送付したりすることでようやく連絡を取ることができ、適用につながっていますが、未適用の事業所は次々に出てくるのでなかなかゼロにはなりません」（大林課長）。

また、訪問や調査だけでなく、内部事務も限られた職員数でこなさなければならない。調査をすると、他社の役員等も務めて報酬を受けている方もいる。そうすると2カ所勤務の届け出もするので、内部事務がさらに煩雑になる。

そうしたなかでも心がけているのは正確な事務処理。誤ることでお客様にご迷惑をかけてはいけいないので、2重3重にチェックをしている。

今年度の上期は情報セキュリティの関係もあり忙しかったため、できなかったこと・後回しにしたこともある。残りの下期は、上期にできなかったことに取り組みたいと考えている。「書類の管理なども行い、次の年度に引き渡せるようにしたいと思います」（大林課長）。

一方、厚生年金徴収課の職員は7名。久原悟厚生年金徴収課長は、川内年金事務所（鹿児島県）を経て昨年4月に中福岡年金事務所に着任した。管内の厚生年金保険料の収納率は、今年9月末時点で94.42%となっている。

徴収業務で感じていることは、事業所の状況を見極める難しさ。「経営が苦しいので払えないという事業所もあれば、経営が苦しくてもきちんと納めてくださっている事業所もある。本当に経営が苦しくて払えないのか、常に判断を必要とされます」と久原課長は言う。

事業所への対応方法、丁寧な言葉遣いや接し方には気を付けているが、一向に払う気を見せない事業所が相手となると、対応方法やアプローチの仕方を変える必要も出てくる。「本当は相手によって対応方法が違うのはいけないのですが、相手あつての対応ですし、払っていただかなければ結果につながらない。そのあたりが、職員一人ひとりがストレスを感じる場所だと思います」（久原課長）。

しかし、徴収業務の目的は事業所に保険料を納めていただくこと。「国の保険料の財源確保に向けて、引き続き頑張ってもらいます」と語る。

■ 電話に出ない・表札もない住民への接触が困難

国民年金課の職員は10名（うち1名が育休中）。梅木秀一国民年金課長は、出雲年金事務所（島根県）を経て、今年10月に中福岡年金事務所に着任したばかり。国民年金課の課長を務めるのは自身にとって初めてとなる。

「10年ほど前に一般職員として国民年金課に勤務したことはありますが、いまは制度が変わり、当時とは大きく状況が異なるので、ほぼ一から勉強をし直さなければと思っています。また、国民年金課の課長となったからには国年の状況について自ら現状把握や問題の洗い直しを行い、対策を立てないといけません。いまは着任したばかりなので所長にご指導いただきながら、また、前任課長のやってこられたことを組み立てながら、現状に即した対応をしようと頑張っているところですが、1日も早く知識と経験を積んで所長を支えられるようになりたいです」と梅木課長は話す。

管内の国民年金の保険料の納付率は2016年9月末時点でおよそ48.6%。未納者には市場化業者が電話したり接触を試みたりしているが、1人暮らしの方の場合は見知らぬ電話番号からの電話に出なかったり、訪問者が来ても出ないということも多いため、なかなか連絡がつきにくい。都市部であるため集合住宅も高層化しており、表札が無記名の住居も多いことから、ポストへの文書投函もしにくいなどさまざまな障害がある。

国民年金保険料の納付率を上げることは、同年金事務所が特に力を入れていること。そのためには、保険料を納めるメリットをアピールしたり、また、仕事を辞めて納められない人には免除という手段もあることなど制度を周知したりし、将来のリスクに備えるために年金は不可欠だともっと説明する必要があると梅木課長は考えている。

「保険料をきちんと納めている人が不公平感を抱かないよう、公平なサービスを提供するという意味でも、制度をわかりやすく周知して納付率の向上に努めていきたいです」（梅木課長）。

■ お客様の立場に立ち、手続きの後のプロセスも丁寧に説明する

お客様相談室の職員は9名。坂下秀子お客様相談室長は宮崎年金事務所を経て昨年4月より現職を務めている。

商業地域に位置するため個人の住民からの相談は多くない同事務所ではあるが、地下鉄駅から遠くなく交通の便が良い場所にあるため、管轄外の区に住む住民からの相談が多い。「1日60名後ある相談者中、半分近くは他区の方です。当事務所が担当事務所だと思っている方も少なくないかもしれません」と坂下室長。

また、午前中ではなく午後にお客様が多いのも同事務所の特徴で、午後1時～2時台が最も多い。待ち時間は平均すると長くはないが、相談者が同じ時間帯に集中することが多いため、ときには30分以上の待ち時間になることもある。

相談者のなかには、制度について事前にインターネット等で調べてから窓口に来る方も多い。しかし、インターネットで公表されている情報はすべてではなく、なかには誤った情報を信じている人もいる。また、相談者が口にする単語が、年金事務所で使っている単語とは違う意味で使われている場合も少なくないため、相談者がどういう意味でその単語を使っているのかを把握し、正しい情報を提供することも必要になる。

「例えば、相談者の方が『満額もらえるんですね？』と尋ねてきた場合。私どもの言う『満額』というのは40年保険料を納めてもらえる金額のことを指しますが、相談者は定額部分が発生するときのことを『満額』と言う方が結構おられます。ですから、『この年数では満額にならないのですが』と私どもが伝えると、相談者の方は『え？ 満額もらえるはずでしょ』とカチンとこられることがある。初動を誤ると話がこじれてしまいますので、相手がどういう意味でこの単語を使っているのかをまずさぐるようにしています」（坂下室長）。

心がけているのは、お客様の立場に立って説明すること。いま必要な情報だけでなく、「こうしたら次はこうなる」というこ

とについても伝え、後にトラブルが起きないように努めている。「ただ、わかりやすく丁寧に説明しようとすればするほど、相談時間が長くなりほかのお客様を待たせてしまうことになる。かといって焦れば情報を提供しきれず、後で電話をして伝えることになる。そのバランスをとるのが難しいですね」(坂下室長)。

障害年金受給の相談についてはこれまで、診断書など費用がかかるものなのでじっくり話を聞き、受給できそうだと判断すれば申請書類を渡してきたが、いまは機構本務からの指示もあり、申請書類がほしいという方には費用がかかることや申請手続きのプロセス・順番などを伝えたくて渡すようにしている。またその場合は、「この確認ができれば、次に進みましょう」と段階を追って対応するようにし、最も費用のかかる診断書の提出は後のほうで行うなど、費用負担がなるべく無駄にならない方法を心がけている。

「今後もお客様の立場に立った年金相談ができるよう、職員で一致団結して取り組みたいと思います」(坂下室長)。



後列中央より時計回りに、山口一成所長、久原悟厚生年金徴収課長、大林道子厚生年金適用調査課長、坂下秀子お客様相談室長、梅木秀一国民年金課長。