全全本教

2017.10.13 10月号 Vol.55 (通巻700号)

発行所 一般財団法人 年金住宅福祉協会 〒105-0003 東京都港区西新橋 1-10-2 TEL. 03-3501-4791 FAX. 03-3502-0086 http://kurassist.jp E-mail:info@kurassist.jp

【クローズアップ年金事務所】

福井の良いところと、各地で得た経験を活かし、 より良い業務とサービスを目指す

福井年金事務所(福井県福井市)

福井年金事務所は福井市、大野市、勝山市、あわら市、坂井市、永平寺町

の5市1町(人口約46万人)を管轄し、管内には国の名勝・天然記念物に指定されている東尋坊(坂井市)や、 曹洞宗の総本山である永平寺(永平寺町)、近年人気スポットとなっている福井県立恐竜博物館(勝山市)もある。 野ッ俣一郎所長を含め管理職たちは皆、他県勤務を経験してきたため、各地の良いところと福井の良いところ を生かしながら、よりよい事務所づくりを進めたいと考えている。



東尋坊(坂井市)は国の名勝・天然記念物に指定さ 曹洞宗の総本山・永平寺(永平寺町)。 れている。







福井県は国内随一、恐竜の化石が多く採取される県。福井駅前には、県内で発見された恐竜の実寸大模型(一 日中動いて吠える)や、恐竜の足跡の化石などが置かれ、人々の目を楽しませている。

■ 職員みんなの意見を聞く。役員会議も毎朝開催

野ッ俣一郎所長は、平成22年1月の日本年金機構発足時には近畿ブロック本部 (大阪)、その後、彦根年金事務所所長、京都 西年金事務所所長、京都事務センターのセンター長を経て、今年4月より福井年金事務所に着任した。福井県出身。機構発足後 に初めて県外勤務を経験し、7年3カ月の単身赴任を経て、今回久しぶりに福井に戻ってきたことになる。

同事務所は、総務調整課、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室の体制で、職員数は 全53名(正職員25名、准職員1名、有期職員26名、アシスタント職員1名)となっている。管轄地域は、福井市、大野市、勝山市、 あわら市、坂井市、永平寺町の5市1町(人口約46万人)。いまは高速道路ができ、管内の移動は車ではしやすくなったが、公 共交通は少ない。そのため、大野市、坂井市、勝山市では月1回出張相談を行っている。

機構発足からこれまでを振り返り、「以前よりも増してお客様の立場に立って、お客様ファーストで考え、丁寧に接するよう になってきた」と野ッ俣所長は語る。

いま力を入れていることの1つは、予約率のアップ。業務やサービスの向上についてもソフト面とハード面の両方から対策 を考えており、ハード面では所内のレイアウトの変更を検討している。

「この事務所に来て一番驚いたのは、事務所内のレイアウトが社会保険庁時代のものを引きずっていることでした。普通は同じフロアにあるはずのお客様相談室と国民年金課が1階と2階でわかれており、お客様の利便性に配慮するうえでも改善の余地があります。ただ、レイアウトや配置を見直すにも、お客様にとって利用しやすいことはもちろんですが職員にとっても仕事がしやすくなるように『コピー機の配置』『総合案内の場所』など現在、職員の意見を取り入れながら検討している最中です」(野ッ俣所長)。

ソフト面の課題は人員の不足をどう補うかということ。本当はフロア全体を見るフロアマネジャーのような人がいて、待っているお客様が増えてきたときに予約を勧めたりできるとよいが、今いる職員から出すだけの人的余裕はなく、新たに人を雇おうにも福井県は共働き率が高く、すでに仕事を持って働いている人が多いので求人倍率が高く、求人をかけても応募がないという実情もある。

また、フロアが1階と2階にわかれており、お互いの階の様子がわからないため、毎朝所長室に課室長が集まって役職会議を開き、その日の各課室の職員の出勤状況や、昨日の窓口の混雑状況、だれが何時に出かけるかなどを確認し、人手が足りないところにはどこの課から何人応援を出すかなどを話し合っている。「状況はその日によって違うからこそ、毎朝行う必要があります。なかなか結論が出しにくい課題もありますが、先送りはせず、その日のうちに結論を出すことにしています。だから、15分で終わる日もあれば、1時間近くかかるときもある。結論は先送りはせず、いったん決めてやってみて、それでだめなら修正するというようにしています」(野ッ俣所長)。

出張相談も、10月1日からは市町の協力を得て予約制を導入した。事前に資料の準備や読み込みができるので、説明不足を防ぐことができ、事務所職員にとってもお客様にとっても便利となる。徐々に完全予約制にしていく考えで、現在、市町の窓口を回りながら協力をお願いしている。

市町とは、意見交換の場を設けたいと考えている。社会保険庁時代は定期的に市町と打合会を開催し、意見交換する機会がありましたが機構になってからそうゆう機会がないのでつくりたい。まずは年2回、市町の国年の担当を集め、事務所の国年課長とお客様相談室長が各市町の要望を集めたり情報を提供したりする場を設けていく予定である。

職員のスキルアップ対策については、混雑時には他課からの支援が必要となるので、月曜日(延長相談のある日)に相談業務の経験のない職員を集め、半年で相談業務ができるようにお客様相談室の職員が講師となって養成研修を考えている。座学だけでは身につかないため、お客様相談室の職員が後ろに付き添いながら実際に窓口で研修し、端末の操作方法なども学ばせる予定。

事業実績については、同事務所は国年保険料の納付率も厚生年金・健康保険の保険料の収納率もかつてはトップクラスだったが、現在は上位3分の1にかろうじて入っている状況。職員も減っているなかで取り組んでいくことの難しさもあるが、再び上位に入るようめざしており、徐々に実績は上がってきている。今年度は昨年度よりもさらによい成果を出したい。

所長と課長全員は福井県出身で、機構発足を機に初めて県外勤務を経験し、いわば世界や知識を広げて久々に福井に戻って来たことになる。またお客様室長は、所長が京都西年金事務所時代に一緒に勤務した。課室長たちが各地で得てきた経験や知識・良い取り組みを福井年金事務所に取り入れ、福井の改善すべきところは改善し、良いところは伸ばしていきたいと所長は考えている。毎朝の役職会議も、所長が大阪勤務時代に経験したことから導入した。「福井の人はまじめで、それだけに前例や慣習を愚直に保ち続けてしまうところがあります。でも、合理化や効率化ができるものはしていくことが必要。もちろん、手を抜くというのではなく、時代に合わせて、伝統にとらわれずにより良く変化していくことが大切で、職員みんなで知恵を出し合いながらやっていきたいです。特に気を使っていることは、職員からの提案に対しては聞きっぱなしにせず何らかの答えを出して応えていきたいと考えています。それが事業実績の向上へもつながると思っています」(野ッ俣所長)。

■ 職員が働きやすい職場環境をつくっていく

廣野和成副所長は、武生年金事務所(福井県)、平成25年10月に日本年金機構本部の厚生年金保険部徴収企画指導グループ、 平成28年4月に同事業推進統括部厚生年金保険事業推進グループを経て、昨年10月に福井年金事務所に着任した。

同事務所には副所長が2名おり、廣野副所長は総務担当として人事・労務関係や年金委員関係、地域年金展開事業等を担当する。「職員が良い環境や雰囲気で仕事ができるよう、みんなの意見を聞きながら事業所づくりに取り組んでいます」と廣野副所長。いま進めている所内のレイアウト変更もまさにその一つである。

福井県は、もともと社会保険庁時代から社会保険委員会が設置されていたことから、現在も職域型年金委員数が約1,000人委嘱されており、平成25年に福井年金委員会を設立以降は定期的に役員会を開き、役員と協力連携しながら活動強化を図っている。

地域年金展開事業については、年金セミナー開催のためのPT (プロジェクトチーム)を若手職員を中心に設置し、県内3事務所で協力・連携して実施している。昨年度は16校 (11高校、1大学、4専門学校)で実施した。セミナー開催の提案は、県内の全高校に対して行っているが、進学校ではスケジュールが詰まっており、開催が難しい面もあるが、継続してアプローチしていくとともに、特に前年度に実施した学校については引き続き開催できるようにしていきたい。

抱負は、職員の体調や健康に配慮し、仕事以外のコミュニケーションを充実させること。時間外勤務を減らし、仕事とプライベートのメリハリをつけられるようにしたい。「福井の人は一生懸命に仕事をするので、根を詰め過ぎてしまう傾向にあります。メンタル面にも気を配りながら、事務所全体の業務を効率化できるようにしていきたいです。職員数は増やせない状況ですが、特定の職員に仕事が偏らないように配慮していきたいと考えています」(廣野副所長)。

■ 事業実績の改善をめざして取り組む

2名いる副所長のうちのもう1人である**白崎栄治副所長**は、大阪府の今里年金事務所の国民年金課長、八尾年金事務所の適 用調査課長を経て、今年4月より福井年金事務所の副所長を務める。主に基幹業務の目標達成に向けた対策への助言を担当し、 事務処理誤りをなくしていくためのチェックや職場内研修による人材育成を行い、事業実績の向上をめざしている。

「福井年金事務所はもともと事業実績が良いところなのですが、それだけに伸び率が少ない。大阪府の今里勤務時代は、チームワークとリーダーシップにより国民年金保険料納付率を大幅に改善することができたので、福井も協力連携により各事業とも改善していけるはずと考えています | (白崎副所長)。

昼には、休憩中の職員に代わって白崎副所長が総合案内としてお客様対応をしている。「お客様の視点に立ち、ハード面で足りないところ、職員が気の付かないところなどをチェックして改善していきたい。 廣野副所長とも、お互いに働きやすい職場作りについて気が付いたことを補い合いながらやっていきたいと思います」(白崎副所長)。

■ 書類の電子化による事務センターへの直送をPR

村上幸弘厚生年金適用調査課長は、福井年金事務所お客様相談室長、京都府の中京年金事務所の国民年金課長を経て、今年 4月に再び福井年金事務所に戻ってきた。厚生年金適用調査課の職員は全12名で、うち正職員が5名、特定契約職員が7名と なっている。

管内の適用事業所数は7月末現在約10,000件。古くからの地場産業である繊維・織物関係を含めた製造業の割合が全国と比較して高く、全企業の20%を占めていることが地域的な特徴として挙げられる。また、人口1万人あたりの企業数は全国1位であるが、業種や事業規模は、製造に関わる中間工程や部品製造などの(高齢者が勤務する)零細企業が多く占める状況にある。

このような状況のなか、「厚生年金保険等への加入指導を実施するうえで、事業主側より、「既に年金を受給しているにも拘わらず、厚生年金保険に加入するメリットが感じられない」等の声をいただくことがありますが、丁寧に制度の説明を繰り返し行うことでご理解を求め適用に繋がるよう努めているところです」(村上課長)。

行動計画の必達が命題なので、職員の気持ちを高め合い、かつお客様サービスも心がけながら、目標を達成したいと考えている。

また、電子申請や電子媒体等による事務センターへの直送も課題としている。「本当に窓口での相談が必要な人に絞っての対応ができるようになれば、適用勧奨や調査業務に集中して取り組めるようになります。効率よく事業実績を上げるためにも、電子化をPRしていきたいです」と村上課長は話す。

■ さまざまな法律に精通して対応できるように

厚生年金徴収課の職員は全8名。**高崎賢一厚生年金徴収課長**は、下京年金事務所(京都府)、敦賀年金事務所(福井県)を経て、 平成27年4月に福井年金事務所に着任した。

管内の適用事業所は、前出の村上課長の話にもあったように中小零細企業が多いので、事業者は景気の影響を受けやすく、 保険料の収納率にも大きく影響することがある。

業務では、厚生年金保険法等だけでなく、国税徴収法などさまざまな法律や制度に精通していなければいけないのが難しい 点。 「厚生年金保険料や国民年金保険料に関しては、マニュアル等がきちんと整備され、職員も経験を積んでいます。しかし、国税徴収法の中でも滞調法や公売に関することは (ケースが少なく) まだまだ知識が浸透しておりませんので、職員に経験を積ませ、知識の浸潤を図る必要があると思います」(高崎課長)。

誤りがあれば、場合によっては裁判に発展する可能性もあり得るので、十分に気を付けなければならない。

「社会保険庁時代は、収納率で福井年金事務所を全国1位にしたことがありました。その時は課員皆が毎日深夜まで仕事をしていました。現在の社会情勢では、さすがにここまで仕事をするのは無理ですが…。その後、景気後退とともに収納率が下がってきましたが、現在は徐々に収納率を上げています。かつての栄光を取り戻すのは困難ですが、ある程度いいところまで持っていきたいですね」(高崎課長)。

■ 新規未納者を増やさないための勧奨対策に力を入れる

国民年金課の職員は全10名。**寺前清隆国民年金課長**は、武生年金事務所(福井県)、豊岡年金事務所(兵庫県)を経て、昨年4月に福井年金事務所に着任した。

20歳の職権適用、特別催告状の発行など、収納対策については行動計画に沿って行っている。また、今年は新規未納者を増やさないよう、特別催告状を発行したケースや免除申請時に不備があったケースでその後それっきりになっていた人への勧奨対策に特に力を入れている。新規未納者へは納付書を発行するが、2カ月過ぎて反応のない人にも特別催告状を発行している。強制徴収に関しては、7月に提供を受けた所得情報をもとに平成29年度分は8月から最終催告状を送付し、取組を実施している。

市町との関係については、最近では市町の新人職員を対象に講習会を開催した。講習後の質疑で市町から出た質問や意見は、 実務に関することの要望が多く、情報提供の強化に努めていく方針である。

県内では毎年、町を除く全市の国民年金担当者が集まる都市会議が開催されており、そこでも意見交換を行っていて、今年度は1月に開催予定である。

また、前出の所長の話にもあったように、市町とは担当者レベルの意見交換を半期に1度くらいのペースでやろうという話が出ており、検討しているところである。

市場化テストについては、今年10月から業者が変わる予定であり、スムーズな引継ぎができるとよい。

今後の抱負は、行動計画で示された計画の達成が課題。「納付率は今年7月末現在、対前年比でプラスで目標数値も達成していますが、他事務所も上げてきているので、我々福井年金事務所も頑張ります」(寺前課長)。

■ 職員のスキルの均一化をめざして研修開催

饗庭(あいば)隆お客様相談室長は、滋賀県の草津年金事務所のお客様相談室、京都西年金事務所の記録課とお客様相談室を経て、昨年4月に福井年金事務所に着任した。管理職を務めるのは今回初めてとなる。

お客様相談室の職員は全17名(うち1名は委託職員)。ブースの数は通常6ブースとなっている。1日当たりの窓口の相談者数は、約70~80人。待ち時間は、短縮年金に関する相談が落ち着いてきたことから最近は15~30分程度。

業務では、スキルのある職員に負担がかかるということのないよう、スキルの均一化に心がけている。時間外に個別の研修を行ったり、新しく入った職員には経験のある職員が隣に付きながら窓口業務を実際に行ってもらったりしてスキルを高めている。

「滋賀・京都勤務時代もお客様相談室を経験していましたが、制度改正や事務処理の変更が多く、それを認識しないと事務処理誤りなどにつながってしまうので、月に何回か他課の職員にも実際の相談業務を行ってもらいながら研修し、過去に経験した年金相談のスキルが落ちないようにしています」(饗庭室長)。

今後の抱負は、予約相談を増やすこと。「福井の人は予約を案内しても『いいよいいよ、自分で来たいときに来るから』とおっしゃる方が多いように思われます。縛られるのが好きではない、自由に来られるのがよいと思う方が多いのかわかりませんが、引き続き、予約相談を実施していることを管内の皆さんに広く周知し、予約していただいて相談を受けていただいた方が、相談の準備ができることにより、スムーズにかつきめ細かな対応ができるメリットを伝えていくことで、予約相談の件数増加につなげていきたいです」(饗庭室長)。



前列は中央の野ッ俣一郎所長を挟んで、左が白崎栄治副所長、右が廣野和成副所長。後列は左から饗庭隆お客様相談 室長、寺前清隆国民年金課長、村上幸弘適用調査課長、高崎賢一厚生年金徴収課長。