年金広報
2017.12.15 12月号
Vol.57（通巻702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】

２月の機能集約に向けた準備と事業実績の達成・向上に全力で取り組む

仙台北年金事務所（宮城県仙台市）

仙台北年金事務所は東北一の規模の年金事務所であり、窓口のお客様数や電話の件数も市内の他の年金事務所と比べ群を抜いて多い。平成30年２月１日の機能集約に伴い、同事務所の厚生年金適用調査課、厚生年金徴収課は仙台東年金事務所に移管するため、現在その準備にも忙しい。機能集約までに事業実績の達成はもちろんさらに上をめざし、機能集約が滞りなく完了するように全力で取り組むという。

■ 職員が互いに声をかけやすい職場環境を醸成したい

仙台北年金事務所は、仙台市の青葉区、泉区、富谷市、大和町、大郷町、大衡村の６市区町村（人口計約62万人）を管轄する。仙台市内には同事務所のほかに、仙台東、仙台南の計３つの年金事務所があるが、その中でも仙台北年金事務所は国民年金及び厚生年金の被保険者数が非常に多く、それに伴い来訪されるお客様の数、電話の件数も多くなっている。特に受電件数は、通常月に１万2,000～3,000件、繁忙期においては２万件を超えるときもある。

日景恭子所長は、鷹巣年金事務所（秋田県）のお客様相談室長、秋田事務センターの年金給付グループ長を経て、平成29年４月より仙台北年金事務所に着任した。「東北一の規模といわれる事務所への着任で、お客様も電話も多く、まずその規模に驚きました。また、自身としては副所長の経験がなく、いきなり初めての所長職に付きましたので、まだ毎日が勉強で、職員みんなに助けてもらいながら手探りで試行錯誤しているところです」と日景所長は語る。

仙台北年金事務所の職員数は、定員は正職員26名、非正規職員29名の計55名であるが、現在は正職員24名、非正規職員30名の計54名となっている。

体制は、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室体制だが、機構が進めている機能集約に伴い、平成30年２月１日には仙台北年金事務所と仙台南年金事務所の厚生年金適用調査課、厚生年金徴収課が仙台東年金事務所に集約され、仙台北年金事務所は総務課、国民年金課とお客様相談室の２課１室となり、お客様対応に特化した年金事務所となる。また、平成29年３月までは仙台北年金事務所が宮城県の代表事務所だったが、同４月からは仙台東年金事務所が代表事務所となった。

「まずは機能集約に向けてスムーズに移行させていかなければ。一方、それまでに実績も伸ばさないといけないので、目標を達成するのはもちろん、さらに上をめざしたい。そのために、職員みんなでひとつひとつ着実に業務をこなしていきたいと考えています」（日景所長）。

苦労している点は、やはり事業所数（平成29年７月末現在1万1,258件）、被保険者数（平成29年７月末現在、国民年金11万7,528人、厚生年金21万5,857人）が圧倒的に多いこと。中でも人口が多い青葉区、泉区を抱えていることは大きい。しかし、事業規模に対して職員の定員は限られている。「少ない人数でもきっちりコツコツやるしかない。職員ともそう話していて、職員のスキルの高さには感謝しています」（日景所長）。

市区町村との関係は良好であり、市区町村対象の研修を開催してほしいとの要望も出ているので応えていきたい。「機能集約後は国民年金関連で市区町村の方々にはますますお世話になるので、関係を一層強くしていければと思っています」（日景所長）。

職員のスキルアップ対策については、機能集約の準備で忙しく、残業も多いため、現在は研修のための十分な時間をとる余裕がない。職員からは、「他課の業務も知りたい」「特に年金給付関係の知識を学びたい」という声も上がっているため、お客様相談室長とも研修の開催について相談しており、機能集約が終わり次第着手したいと考えている。

２月の機能集約はスムーズにいくように努めたいが、ちょうどその頃は相談件数が増える時期でもあるので、その対策も必要になる。お客様にご迷惑をかけないようにしたい。

今後の抱負は、やはり事業実績の目標達成とそれを上回る結果を出していくこと。そのためにまずは組織目標に丁寧に取り組むとともに、職員それぞれが自分の目標を定めて達成していってほしいと日景所長は願っている。また、働きやすい職場の

醸成にも努めたい。「業務多忙で疲れる職員が多いと思うので、職員には優しく、母親のような目線で接したいと思っています。もちろん言うべきことはしっかり言いますが、職員間で互いに優しく接することができる環境であれば、職員もまたお客様を大事にできると思う。また、情報は常に得るようにしたいので、職員が話しやすい・声をかけやすい雰囲気作りも心がけたいです」（日景所長）。

■ 年金委員向け研修会や年金セミナーへの反応が良好

小野義憲副所長は、新庄年金事務所（山形県）の副所長、機構本部の監査部を経て、今年４月に着任した。

年金委員との関係については、職域型・地域型それぞれの年金委員を対象に定期的に研修会を開き、それぞれの地域や職場にねんきんネットや、窓口相談のことなどについてPRをしていただいている。

職域型の研修会は共催などの形で２回開催している。最近では11月末に健康保険協会との共催で開催し、150人の参加があった。「特に在職老齢年金について関心が高かったですね。また、雇用保険の関係調整についても時間をかけて説明しました」（小野副所長）。

地域型の年金委員への研修会は仙台北、東、南の３事務所で連絡会議を設けて開催している。「今年度は６月、７月、８月、11月の計４回開催して、10年短縮年金に関しても説明しました。その成果か、地域型年金委員からは『10年短縮年金に関するチラシを配布したい』などの問い合わせも来ていて、研修会を開催した甲斐があったと感じています」（小野副所長）。

地域年金展開事業に関しては、今年度はこれまでに６校でセミナーを終え、年度末までにさらに３校で実施する予定。高校、大学、専門学校だけでなく、中学校でも実施している。１学年14名の中学校で、当事務所の若手職員が講師となって年金制度について説明したところ、生徒たちはみな背筋を伸ばして、関心を持って説明を聞いてくれたのが印象深かった。

「今後も、地域年金展開事業をこれまで以上に積極的に進めたい。と同時に、事務所の中のサービスも向上させ、実績も上げていかなければいけないので、そのためにも職員が働きやすい環境づくりに努めていきたいと考えています」（小野副所長）。

■ 繁忙期とそうでないときのメリハリをつけて気力を維持

柴田京子厚生年金適用調査課長は、仙台北年金事務所のお客様相談室長、一関年金事務所（岩手県）の厚生年金適用調査課長を経て、今年10月に仙台北年金事務所に厚生年金適用調査課長として着任した。

厚生年金適用調査課の職員は、正職員５名、特定業務職員７名の計12名。管内の事業所数は今年７月末現在１万1,258件と多い。「都市部だけに、事業所は大規模から小規模まで幅広く、あらゆる業種の事業所があるのが特徴で、起業する人も多く、新規立ち上げで相談に来られるケースも多いです」と柴田課長。

苦労しているのは、限られた職員に対して窓口相談も電話相談も件数が多いこと。そのために対応に追われて内部の仕事は日中はなかなかできない。また、事業所数が多いからか、制度等について広報しても隅々まで届いていないように感じるときもある。「適用・加入の手続きにつなげるには制度を理解してもらうことが大切なので、根気よく説明していきたいです」（柴田課長）。

残業も多いため、仕事が落ち着く時期にはなるべく早く帰宅し、一方で頑張るときは頑張るというメリハリをつけることが大切と考えており、仕事が忙しくない時期には、遅くまで仕事をしている人には早く帰るように声をかけている。「12月の初めは一段落つきましたが、12月中旬以降は機能集約に向けての準備も含めてまた忙しくなる。それまでに職員たちが気力を温存できるように配慮していきたいです」。

このほか、平成30年１月からは青森県、岩手県、秋田県の事務センターが仙台広域事務センターに集約されるので、そこに流す処理を整えることも必要で、そのための作業も12月中旬以降忙しくなる。「センターも大変だと思うので、支援しなければと思っています」（柴田課長）。

組織としての目標は、実績を上げること。困難な事例については担当者と詰めるなどして目標を達成したい。また、課長としての業務に努め、職員全員が気持ちよく仕事ができるように気を配りたい。「職員が１人で多くの仕事を抱え込んだりすることのないように職場内で調整して、『みんなで仕事ができてよかった』と言えるようにしたいです」（柴田課長）。

■ 機能集約で滞納事業所への対応を効率化する

厚生年金徴収課の職員は現在、正職員５名、非正規３名の計８名。**三浦誠厚生年金徴収課長**は、平年金事務所（福島県）の厚

生年金徴収課、鶴岡年金事務所（山形県）のお客様相談室長を経て、平成28年４月に着任した。

管内の厚生年金保険料の徴収率は、平成29年７月末時点で94.64％と、前年度同月比プラス0.09ポイント。「徴収率は震災のときに大きく下がり、その後微増してきましたが、いまも全国的には数字が低いです。当事務所の管轄地域に津波の被害が大きかった沿岸部はないですが、企業の経営への影響は少なからずあるので、それだけに徴収も強く行けないところはあります」と三浦課長は語る。

仙台北年金事務所管内の特徴は、厚生年金への加入が２カ所以上被保険者の数が約500人と多いこと。そのため、料率変更の際は手続きが大変となる。また、滞納事業所の割合が10％と高いのも課題。会社としての実態がなく、社会保険に加入してもすぐに滞納する事業所もある。

職員のスキルアップも大切である。徴収業務には健康保険法や国税徴収法など他の法律の知識も必要であるし、職員のなかには徴収業務が得意な人もいれば苦手な人もいるので、そういった職員にもいかにこの仕事に興味を持ってもらうかが重要と考えている。「徴収の仕事は突き詰めれば苦情も多いですが、法律違反に対して正当に対処していくものなので理不尽なクレームは少なく、自信をもって対応できる。ですから、私自身は徴収の仕事が好きです」（三浦課長）。

機能集約が済むまで業務は多忙で研修の時間もなかなか取れないが、機能集約後は滞納処分について専門の課ができ、職員１人当たりの担当件数も減る見込みなので、集中して取り組むことができ、実績も上げやすいと考えられる。「その意味では機能集約後の仕事が楽しみです」（三浦課長）。

■ 若年層への勧奨・制度周知を重点的に行う

石田とき江国民年金課長は、大河原年金事務所（宮城県）の国民年金課長、旧東北ブロック本部（現東北地域部）の国民年金担当参事役を経て、平成28年８月に着任。国民年金課の職員は正職員６名（うち１名は産休中）、特定業務職員７名（うち１名が外回り）の計13名となっている。

管内の納付率は今年９月末現在59.47％。昨年同月より1.71ポイントのプラスとなっている。「目標は達成していますが、もっと上げていかなければいけないと思っています」（石田課長）。

管轄地域は、青葉区などを有する都市部だけに、人口の減りは小さいのに人の出入りが多いこと。また、所得の高い人が多く、それでも保険料を支払わない人の強制徴収率が高く、その一方で所得が低い人も多く免除率も高いことである。

20歳の職権適用については、処理と通知はセンターで行う。職権で適用された方は関心が薄い傾向にあるため、同事務所の外回りの職員が直接自宅を訪問し、本人が学生だった場合は学生納付特例を案内し、収入に困難がある人には免除を案内し、いずれにも当てはまらない人には納付を求めている。

「若い人は年金政策の入り口。若いときに制度をしっかり知ってもらうとその後の支払いもしっかりやってもらえるようになるので、若年層への対応に力を入れていきたいと思っています」（石田課長）。

戸別訪問後も支払いがなければ特別催告状を送り、それでも支払いがない高所得者は強制徴収となる。特別催告状を送ることができる件数は事務所ごとに決まっているので若年層に対して重点的に送付している。

市区町村との関係は良好で、所得情報も年４回もらっており、その都度、保険料の支払いのない人には納付の勧奨や免除の案内などをしている。

市場化テスト業者については、戸別訪問員が５人おり、免除対象者にターンアラウンド申請書を送る際には、地域ごと３週に分けて送付し、普段はバラバラに活動しているが、集中的に訪問を依頼している。届いてすぐに訪問するので効果が高いようだ。この仙台北年金事務所の方法が、宮城県全体やほかの県でも採用されるようになっている。

今後の動向については、現在、日本年金機構本部の「重点支援事務所」に手を挙げているところである。「東北で最大規模の事務所なので、大きな事務所が手を挙げれば貢献も大きくなるのではと考えています」（石田課長）。

■ 基本をきっちり行うことが良いサービスの大前提

佐々木広明お客様相談室長は、旧東北ブロック本部（現東北地域部）相談・給付支援部、山形年金事務所のお客様相談室長を経て、平成28年４月に着任した。

お客様相談室の職員は正職員５名、特定業務職員11名、派遣職員１名の計17名。相談ブースの数は、社会保険労務士が３名いる月～木曜日は８ブース、社会保険労務士が２名の金曜日は７ブースとなっている。

窓口を訪れるお客様は１日平均80件強で、100件を超える日も多い。混雑し相談待ち時間が長くなるケースはあるものの、

総合案内、相談窓口、バックヤード、それぞれの担当職員の連携により、各時間帯平均で概ね「待ち時間30分以内」を確保している。予約をして来所されるお客様の待ち時間はゼロだが予約されないお客様は来訪順での対応となることから、予約率の向上に向け「市区町村や医療機関の他、地域での年金説明会等でお願いしPR用のチラシを置かせてもらったりしています」と佐々木室長。

室内のスキルアップについては月１～２回、時間外に打ち合わせを兼ねた研修を行っているほか、毎朝10分の朝礼でも、「こういう珍しい事例があって、機構本部の回答はこうだった」「ここはこうしたら仕事がしやすかった」などを報告・確認し合うなどして情報を共有している。「この情報は言わなくてももうみんな知っているのではと思う情報でも、万が一知らない人や伝え漏れがあってはいけない。ひとりの経験をみんなの経験とし、各個人のレベルアップを図っています」（佐々木室長）。

お客様サービスについて最近感じていることは、正しい手続きをわかりやすくお客様にご案内し、正しい年金給付につなげることが何よりも大事だということ。「どんなに丁寧な言葉使いで接しても、説明・事務処理に誤りがあれば意味がありません。機構になってから『お客様サービスの向上』を目標に掲げ、丁寧な言葉使いなどどちらかといえば目に見えやすい部分に重点が置かれがちだったような印象もありますが、本当に良いサービスとはどういうものかと考えると、やはり第一には基本の仕事をきっちり行うことだと思うので、目に見えやすい部分に気を配ることは当然として、このことも忘れないようしようと職員たちとも話しています」（佐々木室長）。

その一方で、お客様からはいろいろな意見を聞いていきたい。「いくらお客様目線で対応しようと気を付けていても、カウンターの内側にいては気付かない点や、こちらがお客様のために良かれと思ってやっていたことが実はお客様からしてみると不快だったということもあると思います。お客様の声を積極的にうかがい、スキルアップにも活かしていきたいです」。（佐々木室長）。

前列＝日景恭子所長（中央）、柴田京子厚生年金適用調査課長（左）、石田とき江国民年金課長（右）、
後列＝小野義憲副所長（左）、三浦誠厚生年金徴収課長（右）、佐々木広明お客様相談室長（中央）