

【クローズアップ年金事務所】

お客様サービスと職場環境の向上に力を入れる

小田原年金事務所 (神奈川県小田原市)



小田原年金事務所は、箱根や湯河原など国内有数の温泉地を有し、神奈川県内で最も管轄地域が広い。同事務所では、職場環境の充実がお客様サービスの向上にもつながると考え、プロジェクトチームを立ち上げて職場の改善や衛生管理に取り組んだり、フロアに花や写真等を飾ってフロアの美化を図ったりするなどの工夫も行っている。また、お客様相談については特に予約に力を入れており、現在予約率は75%。地域年金セミナーも目標を上回る開催数を実現している。

■ 職場改善プロジェクトチーム等で職員が働きやすい環境を整備

小田原年金事務所は、神奈川県の小田原市、南足柄市、足柄上郡(中井町、大井町、松田町、山北町、開成町)、および足柄下郡(箱根町、真鶴町、湯河原町)の2市8町を管轄する。管内の人口は平成29年1月1日現在35万1,072人で、県の総人口の3.9%を占める。

地域的な特徴は、北部は山梨県、西部は静岡県に接し、丹沢、箱根を有し、酒匂川(さかわがわ)から相模湾に至る豊かな自然環境に恵まれていること。農林水産資源も豊富で、温泉などの観光資源も有している。

同事務所の職員数は、43名。

藤本学所長は、青森県の八戸年金事務所の厚生年金徴収課長、岩手県の花巻年金事務所の厚生年金適用調査課長を経て、平成28年4月に小田原年金事務所の所長の任に就いた。

藤本所長自身にとっては初の所長職。「職員は正職員であるかどうかにかかわらず、皆さん年金行政への使命感を持って仕事に当たってくれているので感謝しています。そのことを忘れず、何かあったときは毅然とした態度で職員を守れる所長でありたいと思っています。一方でお客様には、事務所に来てくださったときに雰囲気が良いと事務所だと感じていただき、『正確』な処理をして、気持ちよく帰っていただけるように心がけています」(藤本所長)。

同事務所では「予約」に力を入れており、現在予約1~2週間先まで予約で埋まっている状況である。「予約していただくと、前もって準備ができるので、40年分の審査が正確に行いやすくなります」(藤本所長)。

職員が余裕を持って働きやすい環境であることも、質の良いお客様サービスにつながると考えている。そこで現在、同事務所では、職場改善プロジェクトチーム(以下PT)、衛生委員会を設け、さらに各課をつなぐ主任会議も設けて、職場環境の改善・向上に取り組んでいる。職場内の交流を深めるために、手作りの所内報を作成・発行する職員もいる。

また、サービスの改善という点では、お客様のためにPTで正面玄関に毎朝いすを出したり、「きれい化」として、事務所内に花や写真を飾ったり、掲示を見やすくするなどの工夫も行っている。さらに、毎朝のオープン時に正面玄関に職員が立って挨拶するということが最近始めた。今後は、小さなお子様連れのお客様のために、「年金太郎」の塗り絵を用意し、お子様に塗ってもらった塗り絵をまとめて事務所内に展示することも検討している。

職員のスキルアップという点でも、主任中心に定期的に研修を開催している。最近では時節柄、源泉徴収に関する問答集を作成したり、「誤送付」の事例から何が問題かを各課職員を交えながらディスカッションしたりしている。同事務所は1階と2階でフロアが分かれているため、研修は職員がフロアを超えて話しができる機会にもなる。

市町村との関係については研修なども実施して良好である。10年短縮年金の件では市町村の国民年金担当だけでなく生活保護担当の職員にも月1回来ていただいており、申請を効率的に受け付けることができている。

今後については、「年金行政は各市町村の国民年金課の協力を受けながらもほぼ年金事務所が行っているのが実情で、お客様には選択する余地はございません。その点からも、お客様への正確な実務処理、情報提供、そして気持ちよく相談いただけることが重要だと認識しています。お客様に質の高いサービスを提供するためには、職員の高いスキルが求められますので、私にとって職員の環境づくりが、お客様へのサービス提供とともに重要な仕事だと認識しております。そのために、職員の声に耳を傾けながら、私自身にできること、考えられることをできる限り実行してまいります」と藤本所長は語る。

■ 少年院や養護学校など含む14校で年金セミナーを開催

高森順子副所長は、神奈川県横浜南年金事務所のお客様相談室長、神奈川県事務センターの年金給付グループ長を経て、平成29年4月に小田原年金事務所に着任した。自身にとって副所長職に就くのは初めてとなる。総務課長も兼任しつつ、地域年金展開事業などにも携わる。

事務所全体の雰囲気については「神奈川県内では落ち着いた事務所かと最初は思っていたのですが、実際は忙しくてびっくりしました。職員数が少ない分、一人ひとりの職員にかかる責任は大きくなることもあると思いますが、所長を筆頭に個性派ぞろいで(笑)、それぞれが一生懸命に仕事に向かい、良いチームワークで頑張っていると思います」と話す。

地域年金展開事業については、若手職員を中心にセミナーPTを昨年4月に立ち上げたところであり、今年度は目標の12回を上回る14回の年金セミナーを実施予定と好調である。また、今年度からは少年院や養護学校での年金セミナーも始めた。

受講生からは「年金のイメージが良くなった」「勉強になった」などの感想を得ており、「こうした声が励みとなって、次にもつながります」(高森副所長)。

年金委員については、評議会、連絡会等で連携を取っている。

「この事務所に着任して今年4月で1年が経ちますが、副所長の仕事は初めてで、最初は職員に助けをもらい、自分の足元を固めるのに精いっぱいだったという感じでした。これからは職員の皆さんにもっと目や耳を向けられるようにし、所長のサポートを行い、事務所全体を視野に入れて、副所長としての業務を行っていきたいと思います」と話す。

■ 課長と課員で一緒に考えながら目標を達成する

厚生年金適用調査課の職員は8名。萩原勝巳厚生年金適用調査課長は、小田原社会保険事務所のお客様相談室の副長、神奈川県事務センター厚生年金2グループを経て平成26年4月より小田原年金事務所の適用調査課長を務める。

心がけているのは、担当者任せにするのではなく、課員と一緒に考えること。

「通常の課長職のようにマネジメントに専念するのではなく、私の場合は課員と一緒にを行うタイプ。上から命令というのではなく、一緒に考え、進捗状況を確認する。その上で私の参考意見を述べて、課員には考えをまとめてもらい、行動に移してもらうようにしています」(萩原課長)。

管内は農林水産資源等に恵まれている関係上、建設業が多く、温泉地もあることから観光業や、土産物屋などの小売業なども多く、景気に左右されやすい。数年前の箱根の噴火の際に比べれば今は持ち直したが、長年家族で経営している事業所などは加入に前向きでない場合が少なくない。

「本来厚生年金に加入すべき人の解消に向け、最優先課題として取り組んでいます。事業所の業態別では建設業23.1%、卸小売業17.5%、計40.6%となっており、大変厳しい状況です。しかし、年金の公平性の観点から、丁寧な対応を行い、粘り強く取り組んでいきたい。たとえ納得はしていただかなくても、協力しようとは思ってもらえるようにしたいと思っています」(萩原課長)。

その一方、課題は職員数が限られていること。いまは正職員が減っているため、特定業務契約職員たちに頑張ってもらわないといけない。しかし、昨年は特定業務契約職員が4名入れ替わった。特定業務契約職員への研修も行いながら、少ない職員でも目標を達成できるよう優先順を付けて外回り等の対応をしている。

萩原課長は今年3月末で役職定年を迎える予定。「次の職員たちが仕事をしやすいよう新体制構築に向けて取り組み、4月以降は、自分の過去の経験を生かしコミュニケーションを図りながら、気持ちを新たに前向きに業務に取り組みたいと考えています」と語る。

■ 職員一人ひとりが使命感を持って徴収業務を行えるように

松井芳樹厚生年金徴収課長は、新潟西年金事務所厚生年金徴収課、新潟事務センター厚生年金適用グループを経て、平成28年4月に小田原年金事務所に着任した。

厚生年金徴収課の職員は正職員4名。職員たちの頑張りもあり、平成30年1月末時点の管内の厚生年金の収納率、健康保険の収納率は共に昨年実績を上回っている。また、滞納事業所数も減少しており、順調に推移している。

管轄地域は、神奈川県内では一番広い。一方で職員は少人数のため、外出に要する時間が多いことに苦慮している。しかも、天候等や道路事情にも左右されやすい。数年前に噴火した箱根は順調に回復しているが、積雪や観光客による道路の混雑もあ

るため、車で移動しようにも時間が読めない。「お金を扱う仕事なので、時間が読めない状態では外出しづらく、仕事のスケジュールも立てにくいのが悩みです」(松井課長)。

徴収業務で苦勞しているのは人材育成。「滞納処分は相手にとって嫌なことを進めなければならない、時にはお客様に厳しいことを伝えたり、滞納処分について激しい口調で苦情を言われたりすることもある。相手に対して職員のほうが年下という場合がありますが、それでも、職員には自分の使命を理解して行動してもらい、より効率的に考えて行動してもらわなければいけません。その点に苦勞していますが、職員たちには一つひとつ乗り越えて経験を積んでほしいと思っています」(松井課長)。

今後の課題は、多少の人事異動では揺るがない体制をつくること。「徴収課の業務には即効性のある特效薬はありません。地道に、且つ確実に滞納処分を進めることが改善への近道と考えておりますので、今後も継続した取り組みを行い、小田原年金事務所の足場を固めていきたいです」(松井課長)。

■ できるだけ早い段階で未納を解消する

中沢寿幸国民年金課長は神奈川県横浜南年金事務所(適用調査課→お客様相談室→総務担当)、平塚年金事務所(お客様相談室→総務課→国民年金課)を経て、平成29年4月に小田原年金事務所の国民年金課長の任に就いた。国民年金課は職員10名。

20歳の職権適用については、毎月目標を決め、戸別訪問を実施している。「接触できた場合は年金制度の説明はもちろん、学特、免除の案内をしています」(中沢課長)。

収納対策としては、納付期限を意識してもらい、期限を過ぎたものについては速やかに支払っていただくようお願いしている。また、なかには時効直前のものを1か月ずつ分納して、それが当然と思っている人もいるが、そういう人に対しても督促を続け、条件を満たせば強制徴収に移行している。

強制徴収は、状況により2~3分割を認めることもあるが、「一括納付」を原則としている。約束や全額納付がない場合は、すぐに次の処分に進め、給与がある人については給与の差し押さえなども行っている。

市町村との協力・連携については良好である。「お客様相談室で年に数回市町村を対象とする研修を実施しており、市町村にはいろいろなお願いを快く受けていただいています」(中沢課長)。

市場化テストに関しては、定めた目標を市場化の業者は達成してくれており、年金事務所側の要望にも対応してくれているので助かっている。

強制徴収の対象者拡大は今後も見込まれる。「強制徴収に移行しないためにも特別催告状の段階で状況を理解していただき、できるだけ早く未納を解消してもらうように説明していくつもりです」(中沢課長)。

■ 事務所の「顔」となる総合受付のスキルも高めたい

関口仁お客様相談室長は、千葉県の船橋年金事務所のお客様相談室長、東京都の足立年金事務所の国民年金課長を経て、今年1月に小田原年金事務所に着任した。

お客様相談室の職員は16名。ブースは、総合受付のほか、常設ブース6つ、予備ブースが2つある。

現在、事前に予約をしたうえで来所するお客様がほとんどですが、予約なしで来られたお客様には窓口以外のスタッフが対応し、次回の予約の方法等を案内している。「市町村やメディアも通じて、予約制についてさらにPRしていきたい」と関口室長。

お客様に対しては、相談室の窓口対応だけでなく、総合受付の対応も大事だと関口室長は考えている。「総合受付でお客様から見た事務所の印象が決まってしまう。お客様の要件を適切且つ簡潔に聞いて必要な窓口スムーズに案内できるよう、総合窓口の職員のスキルも育てたいと思っています」(関口室長)。

職員のスキルアップとしては、主に朝礼などの場で重要事項を周知するとともに、不定期ではあるがテーマを絞った研修も実施している。時間外勤務を減らせるように、コンパクトな研修も増やせたらいいと考えている。

市町村に対する研修はお客様相談室が中心となり実施しているが、関口室長にとっては1事務所で合計10もの市町(2市8町)を対象とするのは初めてのこと。しかし、電話だけで話すよりも、実際に顔を合わせて話すほうが心理的な距離が近づく。半日間の研修をした際は市町村からも好評だったため、またそのような機会を設けたいと検討している。

今後は、「ねんきんネット」の利用促進等に一層力を入れていきたい。「ねんきんネットのユーザーが増えれば、制度も周知されますし用語も理解していただけると思っています。お客様ご自身で年金情報を調べられるので、そのぶん年金事務所の業務も効率よくできるようになります。また年金情報のアプリもあるので、そういったものをもっと多くの方に知っていただき使っていただくと、若い人にとっての年金への入り口が増えることになると期待しています」(関口室長)。



前列中央が藤本学所長、その左が高森順子副所長、一番右が萩原勝巳厚生年金適用調査課長。後列は左から中沢寿幸国民年金課長、関口仁お客様相談室長、松井芳樹厚生年金徴収課長。