

【クローズアップ年金事務所】

全国1位奪還に向けて一丸となって取り組む

高山年金事務所 (岐阜県高山市)



高山年金事務所は、岐阜県の高山市、飛騨市、下呂市、白川村の3市1村を管轄する。なかでも高山市は日本でいちばん面積が広い市。広大なエリアを管轄する苦労があるが、国民年金保険料の納付率、厚生年金の保険料徴収率、適用率とも全国トップクラスの実績を維持している。目指すは全国1位。事務所一丸となって取り組んでいくという。

■ 先人たちが築き上げた良好な成績を維持・向上させる

高山年金事務所は職員数27名。うち正職員は15名、特定職員(有期・無期含む)12名となっている。

管轄地域は、高山市(人口約9万人)、飛騨市(人口約2万4,000人)、下呂市(人口約3万3,000人)、白川村(人口約1,700人)の3市1村(合計=約14万9,000人)。高山市は日本三大美祭の1つである「高山祭」で有名で、日本三名泉で有名な下呂市、白川村は世界遺産に登録されている「白川郷」がある。また、飛騨市神岡町には「スーパーカミオカンデ」(世界最大の水チェレンコフ宇宙素粒子観測装置)があるほか、飛騨地方は最近、アニメ映画『君の名は』のモデルになった地域としても知られ、多くの観光客が訪れている。

同事務所管内の自治体のうち 高山市は日本でいちばん面積が広い市(2,177.6平方キロメートル)。そのため、同事務所には広いエリアを管轄するという苦労がある。

にもかかわらず、同事務所の実績は全国トップクラス。国民年金保険料の納付率は全国1~2位を争う地位にあり、厚生年金の適用率も毎年全国トップ5には入っている。

山内ひろみ所長は、大垣年金事務所(岐阜県)の適用調査課長、沼津年金事務所(静岡県)の副所長を経て、昨年4月に高山年金事務所に着任した。自身にとっては初の所長職。「同じ岐阜県(関市)の出身なので、気持ちに余裕のある面もあれば、逆にプレッシャーを感じる面もあります」と語る。

日本年金機構になってからこれまでを振り返り、「職員のお客様に対する意識がより高まっている」と感じている。たとえば、お客様を待たせないという気持ち。「電話がかかってきても3コールで取るということを職員たちは徹底してくれていますし、窓口にお客様がお見えになったときも、バックヤードの職員も含めて率先して応対しようとしてくれています」(山内所長)。

お客様をお待たせしないため、予約率の向上にも取り組んでいるが、今年2月末現在、予約率は6割にとどまっている。もともと高山年金事務所は待ち時間が少ないため、予約しなくても待たずに相談はできる。しかし、1件当たりの相談時間が長い。予約してから来てもらうようにすれば、事前に準備ができてスムーズに相談でき、相談時間を短縮できることになる。

多い相談は在職老齢年金に関するもの。「働くと、もらえる年金額はいくらになるか、仕事を辞めたらいくらになるか、1つ聞かれてお答えするごとに付随していろいろな質問が出てくるので、どうしても相談時間が長くなりますね」(山内所長)。

1日当たりの相談件数は約30件。しかし、社会保険労務士等を通して相談する人もいるため、それを入れるとより多い件数になる。

スキルアップについては、各課で正職員が有期職員に研修したり、その都度教えたりして努めていることに加えて、事務所内のどの職員も簡単な相談には対応できるように、お客様相談室を中心に事務所内の全職員に対する研修を行っている。

また、課長クラス以外の主任クラスの職員にも計画立案から目標達成までを担ってもらったり、有期職員への情報伝達なども任せたりするようにして、いずれ課長職になったときのことを考えた人材育成もするようにしている。

「高山年金事務所の実績が全国トップクラスを維持できているのは、先人たちが築き上げてくれたおかげです。今後も良好な成績を維持してさらに高めていきたい。それが私たちの使命だと考えています」と山内所長は語る。

■ 「わたしと年金」エッセイでは受賞者を毎年輩出

丹後徹副所長は、地元の高山市出身。高山年金事務所、名古屋の第2記録突合センター、愛知県の豊川年金事務所を経て、平成28年4月に高山年金事務所に副社長として着任。

事務所内の雰囲気について、「職員同士のまとまりがとてもよい。地域性からか皆さん穏やかでコミュニケーションもよいの

で、お互いに話しやすいです」と話す。

年金委員との関係については、高山支部、下呂支部、飛騨支部それぞれの支部で年金委員が研修等積極的に参加し熱心に活動してくれている。

地域年金展開事業については、同事務所では特に力を入れている。年間に10校ぐらいで開催し、なかには1年生の学年で1クラスずつセミナーを実施している高校もある。5～6年前から年金セミナーを実施している高山西高校（私立）では、年金セミナー開催後の7月に年金エッセイを全生徒約250人が書いてくれており、日本年金機構が主催する「わたしと年金」エッセイにも毎年必ず受賞者を出している。

「皆さん、とても立派なことを書いてくださるんです。私が子どもの頃なら書けなかったような、良い内容のものを（笑）」（丹後副所長）。

今年は、障害年金があったことで家族が助かったという自分の体験を紹介した男子生徒・三井滉大さんが日本年金機構理事長賞を受賞し、また、公的年金制度がいかに大切かを実感したことを綴った男子生徒・寺阪大起さん（いずれも高山西高校）が入選した。

機構のエッセイには全国から毎年900件近い応募があるが、そのうち250件は同校からの応募のため、かなりの割合を占めていることになる。

年金セミナーはこのほかにも専門学校や特別支援学校、看護専門学校でも行っている。講師となるのは若手職員。「生徒や学生たちと年齢が近いので、より親しみを持って聞いてもらえますし、セミナーに参加する皆さんも真剣に耳を傾けてくれます」（丹後副所長）。

未加入や未納の期間が少ないことから10年短縮年金の対象者も約180人と少ない。

「まじめな人が多い地域性と、これまでの市町村の努力や協力があってかとも思いますが、この状況を途切れさせることのないようにするのは我々の働きにかかっています。その意味でも地域年金展開事業は、いまずぐには結果が出なくても、将来の結果につながるものと思っているので、今後も積極的に取り組んでいきます」（丹後副所長）。

■ 期限を設けて加入指導することで新規適用事業所数の増加を実現

藤本一宏厚生年金適用調査課長は、高山年金事務所の適用調査課、一宮年金事務所（愛知県）の国民年金課長を経て、平成29年4月に高山年金事務所の適用調査課長に着任。

厚生年金適用調査課の職員は全6名。管内の事業所数は、今年3月末で約3,200事業所となっている。

管内には白川郷などの観光地や、下呂温泉や奥飛騨温泉などの温泉地があるため、土産販売などの小売業や、旅館・宿泊業などの業種が多い。また、もともとは林業が盛んな地域であり、土木建設業も約2割を占めるが、公共工事が減って苦しい時期もあった。

しかし、同事務所の新規加入する事業所は多く、全国でも毎年上位5位には入っている。秘訣は、期限を決めて加入指導を行っていること。100件に文書を送付したら、すぐに100件を厚生年金保険等の適用事業所に該当するかを調査して、次にまた100件に文書を送付すると100件を調査するということを期限を設けて繰り返しており、昨年度は加入が必要な事業所のうちの3分の2を適用した。

実際に事業者に会って話すと、まじめな人が多く、「従業員が5人未満でも法人の事業所は加入しないといけない」ということを知らなかったというところもあり、説明すると加入してくれる。

また、税理士を雇っている事業所も多いので、税理士にも制度への理解をいただき、税理士から事業主に加入を促してもらえるようお願いもしている。

「税理士から、『加入が必要です』と言われると、事業主も『加入しないといけないんだな』と納得します。」（藤本課長）。

管内は広いので、こちらから事業主を訪問して回るのは大変な労力を必要とする。しかし、地方ならではのすべきか、事業所を訪問しても事業主がいないときに、近所の方に話を聞くと、事業所の情報がわかることもある。だから訪問しただけの価値はある。

今年度の目標は、昨年度に適用できなかった残りの3分の1の事業者を適用し、未適用事業所ゼロをめざすとしている。

■ できるだけ円満な納付を目指したい

吉永貴之厚生年金徴収課長は、刈谷年金事務所（愛知県）の厚生年金徴収課長、清水年金事務所（静岡県）の国民年金課長を

経て、今年4月に高山年金事務所に着任したばかり。「冬の雪がどれだけになるのか、これから体験することにドキドキしています(笑)」と話す。

厚生年金徴収課には、4名の職員が所属する。

高山年金事務所は厚生年金保険料の収納率の実績も高く、事業所数で見ると、管内の適用事業所数3,200件のうち、滞納事業所数は5%程度となっている。「管轄地域は広いので、こちらから1件1件訪問するのは困難です。そのため指導は呼び出しがメインとなっています」と吉永課長。呼び出しをしても応じないケースについては、訪問等により納付協議を行ったうえで約束通りの納付がされない場合には、速やかに差し押さえが行われることになる。

滞納事業者の内訳は、ホテルなどや小売業、また、公共工事の減少で苦境にある建設業など。前出の藤本厚生年金適用課長の話にもあったように、昨年度は適用促進が大きく進んだ一方で、「保険料をこんなに支払わないといけないと思っていたら」という事業所もあり、そうした事業所が未納になっている場合もある。

「話してできるだけ円満に納付してもらいたい。前任者が良い成績を残したので、私もそれを引き続き進めていきたいと思っています」(吉永課長)。

■ 国年保険料納付率を再びトップに返り咲かせたい

中山益志国民年金課長は、砺波年金事務所(富山県)の国民年金課長、中部ブロック本部適用支援グループを経て、平成28年4月に高山年金事務所に着任した。国民年金課の職員は計6名となっている。

以前勤務した砺波年金事務所の管内も納付意欲が高い地域。以前は事務所単位では高山年金事務所の保険料納付率が全国1位だったが、ここ数年は砺波年金事務所が全国1位を占めており、高山年金事務所は2位となっている。

「高山年金事務所も、砺波年金事務所も、以前に市町村が積極的に徴収していたころからの積み重ねがあるのが共通部分だと思います」と語る。

20歳の加入については、年金制度加入の入り口として、最初にきちんと加入することが大事なため、職権適用している。

「未納の方の中には、機構や行政からの文書が来ても封を開けなかったり、読んでも分からないなどの理由で未納となったりする方もいます。しかし、年金は本人の権利であるので、市場化テスト業者とも連携しながら、背中を押す意味で納付を促して参ります」(中山課長)。

管内は広いため、何かわからないことがあって事務所に相談しに来たい人がいても、事務所まで足を運ぶのは難しい。そのため同事務所では、各戸に送付するご案内などの文書をわかりやすく書くよう努めている。

市村との関係は良好で、年2回、市村向けの研修会を開催している。この際に協力や連携もお願いし、保険料をクレジットカードでも納付できることなどの周知もお願いしている。また、アンケートも取って市村からの要望や質問なども受け付けている。

モットーとしているのは、職員同士、常に明るくコミュニケーションをとること。特に指導しているわけではないものの、職員たちは皆明るく穏やかであり、そうした職場環境が仕事のやる気やモチベーションアップにつながると考えている。

今後の目標はやはり、高山年金事務所の国民年金保険料納付率を再び全国1位に返り咲かせること。「ぜひとも1位となり、砺波年金事務所の皆さんが悔しがら顔が見たいです(笑)」(中山課長)。



前列左が山内ひろみ所長、その右が丹後徹副所長、後列左から、吉永貴之厚生年金徴収課長、中山益志国民年金課長、藤本一宏厚生年金適用調査課長。