

【クローズアップ年金事務所】

商人気質の厳しい目に鍛えられ 「キレイ」で「優しい」事務所をめざし 機構職員が憧れる、異動したい事務所に

米子年金事務所 (鳥取県米子市)



JR 山陰本線の米子駅から約2km、米子市役所からは2km 弱の距離にある米子年金事務所。行政に対して不正を許さず、本音を言う米子の住民気質にも鍛えられ、地域住民の信頼と安心を得られるよう、職員一丸となって、事務所の改善に取り組む米子年金事務所を取材した。

米子年金事務所の沿革

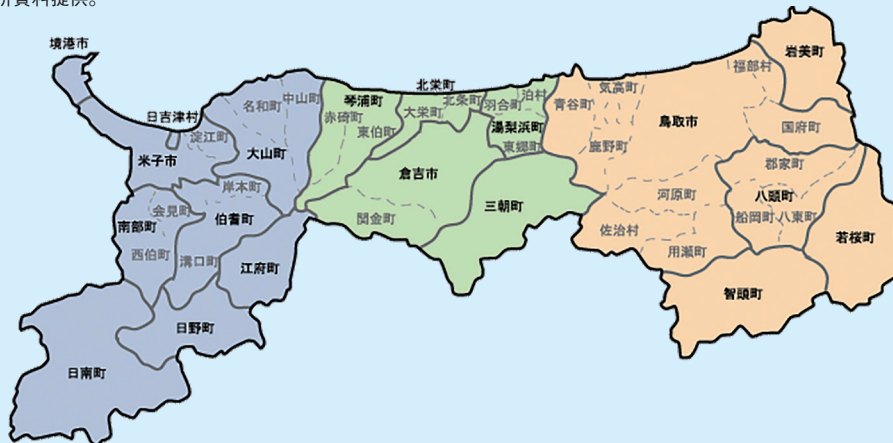
米子年金事務所は、昭和35年7月、米子社会保険出張所として、米子駅前（米子市万能町）に開所され、鳥取県西部の社会保険業務を担ってきた。開所以前は、鳥取県庁保険課・国民年金課の管轄であり、鳥取県西部区域の社会保険業務は大変な不便が強いられていた。社会保険庁の発足に伴い、昭和37年10月には米子社会保険事務所に名称を変更。管轄区域は鳥取県西部地方2市3郡（14町1村）となった。

昭和55年3月、建物の老朽化により、米子駅前から現在の同市西福原へ新築移転。昭和59年4月には、倉吉社会保険事務所が新設されたことに伴い、米子年金事務所管轄内の東部寄りの東伯郡（赤崎町、東伯町・大栄町）が倉吉社会保険事務所の管轄となった。

平成16年10月、「平成の市町村合併」により、西伯郡淀江町が米子市と合併。西伯郡中山町と名和町および大山町が合併し大山町へ、西伯町と会見町が合併し南部町へ、西伯郡岸本町と日野郡溝口町が合併し伯耆町となった。米子市と境港市の合併は直前に行われた境港市の住民投票により破談となった。これにより米子年金事務所の管轄は現在の米子市、境港市、西伯郡大山町・伯耆町・南部町・日吉津村、日野郡江府町・日野町・日南町となり、2市6町1村の9市町村となった。

平成21年12月31日、社会保険庁・社会保険事務所が廃止され、平成22年1月1日、日本年金機構米子年金事務所として新たにスタートし、地域住民の信頼を回復すべく、職員一丸となって取り組んでいる。

*以上、米子年金事務所資料提供。



出所：鳥取県公式ホームページ

▶ <https://www.pref.tottori.lg.jp/dd.aspx?menuid=9577>

*鳥取県の地図の青（西部）が米子年金事務所、緑（中部）が倉吉年金事務所、橙（東部）が鳥取年金事務所の管轄区域。

米子年金事務所管轄区域の自然と産業

米子年金事務所が管轄する鳥取県西部地方は、海は日本海が広がり、山は中国地方最高峰の大山がそびえる、自然豊かな地方。主な産業として、農林水産業や製造業、観光産業も盛んだ。農業では、米、野菜、果物と多品目を栽培、収穫。果物では特に梨とスイカが有名だ。

林業では、杉やヒノキ、松などを山間部において生産。木材は住宅等に使用する。漁業は日本有数の漁港である境港を有し、アジ・イワシ・サバ・イカ・カニ・マグロなど多くの漁獲がある。また、11月上旬解禁となったカニの水揚げは鳥取県が日本一を誇る。

製造業では、電気機械関連で電子部品の製造工場や食品関係の加工・製造会社、また衣料・衣服関係の会社もある。

昔から、米子は山陰経済の商都として位置づけられ商業が活発な地域。観光資源では大山や、境港市にはJR境港駅から約800メートルに亘る、漫画家の「水木しげるロード」が延び、「ゲゲゲの鬼太郎」の妖怪ブロンズ像177体が連なる。また、米子市郊外の皆生温泉には多くの観光客が訪れる。

■ 地域住民の信頼を回復し、機構職員も憧れる、異動したい事務所をめざす ――河上親資所長



河上親資所長

河上親資所長は平成29年1月に米子年金事務所に着任。それまでは平成26年4月から京都府の上京年金事務所所長を、その後平成28年4月から日本年金機構本部人材開発部人材育成グループ教授を務めていた。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室体制からなる米子年金事務所は、36名で業務を行う。

年金記録問題が直接の原因となって、社会保険庁が廃止され、日本年金機構が発足、再スタートしたが、その後も様々な課題が発生し、年金機構は対応を求められてきた。河上所長が米子年金事務所に着任してからも、振替加算が支給されていなかった問題、扶養親族等申告書の外部委託業者の入力漏れや入力誤りが発生し、その対応に追われてきた。

その一方で、河上所長は、課題解決に向け、まじめに一所懸命に取り組んできたことで、事務所自体も確実に改善され、地域住民の事務所への信頼も得てきた、と実感する。

「日本年金機構になってもう9年になりますが、年金記録問題を経験した職員がかなり減ってきていて、機構設立後の新規採用の職員も2割を超えるようになってきました。そうしたなか、年金機構になったときの状況であったり、そのときの課題とされていたことがだんだんと風化したりするような時期になっているのだらうとも思うのですが、私たちはそのことを風化させてはいけなし、年金機構になって以降も、昨今の不正アクセス問題も含めその後も様々な課題に直面し、繰り返しそれらの課題に対応してきたからこそ、その都度、より良いものを求めて改善や改革をし続けてくるができたのではないかと考えています。職員についても、年金機構ができたときの感覚を風化させずに持ち続けることができているのかなという気がしています」

豪雪地帯の南限である米子年金事務所は雪かきが冬の日課

米子年金事務所に着任して最も苦労しているのが大雪への対応だ、と河上所長は言う。

「私は鳥取県の隣の島根県の出身ですが、こちらに着任するまでは、米子はこんなに雪が多いとは思いませんでした。聞くとこちらによると、米子は豪雪地帯の南限と言われていまして、雪が降り始めると、それが根雪として残ります。道路は除雪するので何とか通れるようになるのですが、歩道や事務所の駐車場は冬場、雪かきが欠かせません。毎日、汗だくになるので着替えを必ず持参しています。事務所の車庫には除雪機が置いてありますが、それでも雪かきは大変で、鳥取県でも米子よりも東にあり、事務所に融雪装置のある倉吉年金事務所と鳥取年金事務所がうらやましい限りです」

着任後、事務室や書庫のキレイ化に取り組む

「私は、近畿や東京、広島など、あちこちの年金機構組織への赴任経験がありますが、事務所全体の『きれいさ』ということでは、米子年金事務所は意識がまだ低いと感じています。それは、米子年金事務所も鳥取年金事務所もそうなのですが、倉吉年金事務所が設立されるまでは、職員数に対して比較的スペースが確保されていたので、つついそこにモノを置いてしまっていた

ました。こちらに着任してすぐにやらなければいけないと思ったことは、事務所の『キレイ化』で、書庫も含めて、まわりにモノを出さないように努めてきました。ようやく整理され、きれいになってきたのですが、どこにどの書類があるのか、誰もがわかるように整理されているところまでは依然至っていません。そこで、今後は見た目だけでなく、本当の意味で機能面でも整理された『キレイ化』を徹底させていきたい」と河上所長は一層の取り組みを図っていく考えだ。

「キレイ化」に向けて、課ごとにノー残業デーではない日の夕方1時間と決めて取り組んでいるのだが、なかなか進まないのが現状。「だが、コツコツやらないと、なかなか変わっていきませんから、なんとか今年度中に目途をつけて、来年度を迎えたいと思います」と河上所長は話す。

本音で厳しい指摘をするお客様の満足度を高める

「米子はいわゆる商業の町で、『山陰の大阪』と言われ、商人気質のある土地柄で、ある意味、お客様が当事務所の業務についても、本音で厳しい指摘や苦情を言ってきます。そうしたことから、職員も緊張感を持って業務に当たっています」と話す河上所長は、事務所のサービス向上は「お客様に育てられた賜物だ」との実感を持っている。

点字ブロックの「止まれ」の位置に立ったときに、自動ドアが開かなかった。隣にある銀行の玄関では、「止まれ」の位置まで人が行くと自動ドアが開くようになっていた。こうした指摘を、ある日、お客様から河上所長は受けた。「お客様の立場に立つと言いながらも、実際にはそうになっていなかったことを反省しました。本当にお客様の立場に立つということがどういうことなのかを、お客様から直接、言われたということを職員に伝え、『優しさ』も兼ね備えた事務所にしていきたいと考えています」

管轄の市町村とは研修会を通じて連携。情報端末も貸し出して

特に、国民年金事業については市町村との連携・協力が不可欠だ。米子年金事務所では、市町村の職員と顔つなぎをすることを重視し、できるだけ、面と向かって話をするよう機会を設けている。また、先日は市町村から障害年金の研修をしてほしいという要望があり、同事務所に市町村の担当者を招いて、研修会を実施した。

現在、市町村には情報端末を貸し出していることから、以前のように記録確認の電話照会はいまひとつなくなったそうだ。「今年3月からは記録確認をマイナンバーでできるようになったので、事務所に照会する手間もなくなってきたのではないかと思います」と河上所長は話す。

連携・協力ということでは、市町村に相談にきた住民に対して、市町村が年金事務所の相談の紹介に予約制度を勧めてくれる。

「市町村からは事務所とのホットラインの電話を使って相談予約をしていただき、予約制度の普及や相談業務の効率化ということでもご協力いただいています。また、厚生年金の請求の相談であっても、添付書類は市町村で取り寄せる書類なので、市町村との連携が非常に重要になってきます」

職員が異動を希望するような事務所になればお客様の満足度も向上するはず

お客様が業務に対して厳しい指摘をするという土地柄から、米子年金事務所への異動に尻込みする職員もいる、と河上所長は言う。

「それには米子年金事務所は『働きやすい』と思ってもらうことが一番です。そのためには職員同士がコミュニケーションを取れるよう事務所全体で交流・理解を深め、年金機構の職員から異動先として希望されるような、働きやすい職場となっていくことが、お客様の満足度の向上にもつながっていくと思っています」と河上所長は話す。

■ 地元出身者が多く、土地柄も理解しているので、意思疎通がとりやすい ——内田勇次副所長



内田勇次副所長

内田勇次副所長は、平成23年4月に島根事務センター記録審査グループ長、平成27年10月に岡山広域事務センター国民年金グループ長を歴任し、平成29年4月に米子年金事務所に着任した。出身は島根県松江市だ。内田副所長は同事務所の総務業務を担う総務課長を併任。公印管理、庁舎管理、地域年金展開事業、所長補佐が主な業務だ。

「当事務所の職員は地元の人間が多く、ほとんどが鳥取県、島根県出身です。所長以下課室長6名のうち、4名が島根、2名が鳥取の出身なので、意思の疎通がとりやすいし、課室を超えたコミュニケーションがとれています。また、職員も米子近辺の出身者が多く、地域とのつながりもありますから、米子の土地柄も職員が十分わかっているの、

「仕事もやりやすい」と内田副所長は話す。

年金委員会の研修を年1回、役員研修を年2回開催

内田副所長が担当する年金委員会には、職域型委員が500名、地域型委員が26名いる。職域型と地域型でそれぞれ年1回研修会を実施して、年金制度や制度改正などを説明したり、リーフレットを配付したりしている。また、年金委員の役員を対象にした研修会は年2回開催。年金委員会の活動計画を検討したり、年金制度を説明したりしている。

年金委員会を通じた活動とともに、地域に対しては、年金事務所の予約による年金相談をいっそう普及させようと、各市町村を通じて公民館、また病院や老人介護施設にも相談予約のチラシを置いてもらっている。そのほか、米子市と境港市では毎年幅広く市の事業について市民の相談を受け付ける行政合同説明会を実施しているが、米子年金事務所もブースを設けて年金相談会を開催し参加している。

高校の校長経験者に地域年金展開事業の地域年金推進委員を委嘱

地域年金展開事業については、年金セミナーを米子年金事務所管内にある全高校で、のべ18回実施。また、米子市内の養護学校および専門学校に実施を依頼したところ、それぞれ2校で開催することができた。初等・中等少年院である矯正施設からは同事務所に開催依頼があり年3回実施。さらには高等専門学校については昨年400名を対象に年金セミナーを実施した。そのほか、鳥取県西部地区病院会で毎月行われているソーシャルワーカーの研修会へ年2回参加し、障害年金の研修を行っている。

年金セミナーの講師はいずれも米子年金事務所の若手職員が中心に務めているが、地域年金展開事業ではもともと高校の校長先生だった人を地域年金推進委員として委嘱している。

「そのため、高校へのアプローチは大変スムーズに行き、おかげで管内にある13の高校全てで実施することができました」と内田副所長は話す。

相談予約のさらなる推進、職員の接遇向上、そして風通しのいい事務所に

最後に、内田副所長は今後の抱負をこう語る。

「年金事務所には毎日多数のお客様が来所されます。お客様が満足してお帰りいただけるよう、相談予約のさらなる推進や職員の接遇向上に、あらゆる観点から取り組んでいきたいと考えています。また、定められているルールが守られているか、職員および事務所に常に目を配り、職員とのコミュニケーションを通じ風通しのいい事務所にしたいですね」

■ 適用促進では断られても粘り強く対応 ——井原美恵厚生年金適用調査課長

井原美恵課長は、平成24年4月から倉吉年金事務所お客様相談室長、平成27年4月から出雲年金事務所国民年金課長を歴任。平成30年10月に米子年金事務所厚生年金適用調査課長に着任したばかりだ。同課は7名の職員からなる。

お客様の照会や苦情は朝礼で伝達し、常に情報の共有を図る



井原美恵厚生年金適用調査課長

事務所内の調整役も務める井原課長が常に心がけていることが、情報の共有だ。

「お客様からの照会や苦情については朝礼などで伝達して、事務処理誤りの発生防止、苦情の解消・削減、制度改正についての正確な取扱いに役立てています。また、職員が急な休暇を取得するようなことになっても、情報を共有していれば、お客様に迷惑がかかる事態も避けられます」

事務経験者が少ない船員保険業務のスキルアップが課題

同事務所が管轄する事業所は平成30年9月末で、厚生年金保険が約4,000事業所、被保険者は50,000人余りである。また、鳥取県には船員保険があり、米子年金事務所は全国的にも有名な境港のある境港市を管轄している。

「船員保険については事務経験者が少なく、担当者以外の職員の船員保険業務についてのスキルアップが課題ですね」と井原課長は話す。

総合調査の新たな担当者の育成が課題

適用促進と総合調査が同課の主な業務だが、適用促進では、法人であっても加入していない事業所に対して、いかに納得して厚生年金保険に加入してもらおうかが業務である。また、総合調査では将来確実に年金を受給できるよう、必要な届出が適正に行われているかを調査する。

「適用促進では、文書で案内しただけでは制度をご理解いただくことがなかなかむずかしく、加入手続まで至らないケースが多いですね。そこで、初回の訪問で断られても、何度か訪問を繰り返すうちに理解を示され、加入に至ることもあるので、粘り強く対応していくことにしています。また、総合調査では、新たに調査を行う担当職員の育成が急務となっています。電話や窓口業務である程度経験を積んだら、実践に取り組んでいくことでスキルアップを図っています。今年12月までには課員7名中6名が対応できるよう育成しているところですよ」と井原課長は話す。

これから、米子は冬を迎え、大雪のなか、適用促進や総合調査での事業所訪問がむずかしくなる。井原課長は冬場対策でも苦勞が絶えない。

「原則、事務所に来ていただくことにしていますが、天候が悪いときは、日程を変更して何とか来ていただくようにしています。また、大きな事業所ではたくさんの資料や帳簿を見せていただくことになるので、課員が訪問していますが、冬場の来所および訪問が困難な場合は、時期を遅らせて少し暖かくなる3月になってから、来所・訪問をお願いしています。ただ、年度当初は算定基礎届関係の業務で忙しいので、秋に集中して対応しています」

働きやすい職場を目指し、休暇の職員をカバーできる体制とスキルアップの向上を

「働きやすい職場を目指していきたいですね。子育て中の職員や高齢の親を介護している職員もいます。ときには休暇が必要となることもありますので、そうした場合には、他の職員がカバーできるような体制づくりと職員のスキルアップも図ってきたいです」と井原課長は今後の抱負を語る。

■ 使命感と責任感を持って滞納整理業務に励み、周りから頼られる人材に ——松浦 寛厚生年金徴収課長

平成30年4月に米子年金事務所に赴任した松浦寛厚生年金徴収課長は、平成26年10月から2年間は兵庫年金事務所厚生年金徴収課長を、平成28年10月から1年半は出雲年金事務所厚生年金徴収課長を歴任。地元米子の出身だ。課員5名で業務にあたっている。

徴収業務では事業所の業務内容・状況の理解・把握が重要



松浦寛厚生年金徴収課長

「徴収については、実は米子年金事務所は中国地方においてあまり成績が良くないです。真ん中より下になり、なかなか期限内に納付いただくことが困難な事業所があります。そういった事業所に対して、納付の催促は行っているのですが、売上げが減少していたり、設備投資に資金を費やしたり、保険料納付が遅れる理由や原因は事業所によって様々です。そこで、事業所ごとに事業状況を事業主から聴取したり、事業所の資料を確認するなど、理解・把握したうえで、納付協議を行います。対応する職員は様々な業種の会社の事業内容や状況に対する知識や理解が求められます」と松浦課長は徴収業務の苦勞を話す。

ただ単に「払ってください」では、納付に直結しない、と松浦課長は言う。滞納事業所には、納付される保険料が給付の財源になっていることや、他の多くの事業所が毎月期限内に納付していることから、滞納は不公平であることを説明している。そうした説明に加え、徴収職員には、滞納整理業務に関する経験やノウハウも必要だ。そして、時期を逸することなく、迅速かつ的確に対応することも求められる。

「徴収職員の納付勧奨に感情的になってしまう事業主もいます。職員には冷静に対応するよう指導しています」

滞納業務は滞納事業所が抱える状況を理解したうえでの対応が必要であることから、課員に人事異動があった場合でも、スムーズに対応できるよう、正副2人体制で滞納事業所を担当することが望ましい。どちらかが異動した場合でも、残った職員がメインとなって対応することで、業務を停滞させることなく継続が可能、と松浦課長は話す。

業務にやりがいを感じ、頼られる人材に

今後の抱負を聞くと、「課員に対しては、徴収業務は大変なことも多いが、意欲的かつ積極的に滞納整理に取り組み、日々の

業務にやりがいを感じてほしいですね。そして、自分のことだけでなく、他の職員に対するフォローをして、頼られる人材に育ってほしい」と松浦課長は課員にエールを送るように力強く語った。

■ 国民年金保険料は納得したうえでの納付が大切 ——田中聡国民年金課長

田中聡国民年金課長は、平成29年4月に米子年金事務所に初めて管理職として着任した。平成24年10月から浜田年金事務所国民年金課、平成28年4月からは松江年金事務所厚生年金適用調査課で勤務していた。出身は島根県で、今回初めて鳥取県に異動となった。国民年金課の職員7名である。

職権適用となる前に加入手続き案内を届け周知を図る



田中聡国民年金課長

「20歳の加入手続きの案内を住民票の住所地に送っているのですが、それが未着となってしまうことが結構多くあります。住民票は地元に置いて、県外の大学に進学するケースでは、本人は郵便局に転送手続きをするのですが、1年が過ぎてしまうと、転送は終了し、送達不能となってしまうのです。そこで、住民票の住所地に訪問して、加入手続きの案内を届けるようにしています」と田中課長は職権適用の前に、国民年金制度への加入義務の周知を考える。

また、職権適用となった人には、納付相談会の案内を送り、口座振替やクレジット納付、学生納付特例制度や保険料免除・納付猶予制度の説明や手続勧奨を行う。

保険料は翌月末までの納付期限で納付を勧奨

「保険料の時効は2年となっていますが、法律では翌月末まで納付するよう規定しています。時効ぎりぎりになって納める方が多くいますが、障害年金の受給要件の1つに、「初診月の前々月の直近1年間に未納期間がないこと。」とあり、遅れながら納付していると、万一の際の障害年金が受給できないケースもあります。まずは、現年度の納付書を中心に勧奨したり、口座振替やクレジット納付は確実に翌月末までの納付となるので、積極的に勧奨しています」と話す田中課長は、翌月末までを期限とする納付勧奨に力を入れる。

強制徴収については、差押も実施している。また、分納申出者については、その後の保険料滞納が起らないように、口座振替を求めている。

市町村には6月に新人事務担当者向けの事務研修を実施

国民年金事業では、市町村との協力・連携が重要になるが、市町村からは、収納対策・適用対策に必要な所得情報、住所確認、電話番号などの情報の提供を受けている。また、協力連携強化のため、6月に主に新人事務担当者を対象とした事務研修会を実施した。

「来年4月には、第1号被保険者を対象とする産前産後の保険料免除制度が開始されることから、11月にも研修会を開催しました」

市場化テストはこまめな情報提供で納付率向上に向け協力

市場化テストでは、電話勧奨と訪問勧奨、文書送付による督促を行う。

去年10月に市場化テストの業者が変わったが、こまめに情報提供して、納付率向上に向け協力し合っている、と言う。月の目標訪問件数を達成しつつ、無駄なく、効率的に取り組んでいくことに主眼を置く。

「米子年金事務所の納付率は昨年70%に到達しました。しかし、鳥取や倉吉、また島根など山陰の事務所と比べると、まだまだ低い納付率です。そこで、未納者には、いま保険料を納めることは大変なのかもしれませんが、将来のことも考え、障害年金や遺族年金のことも納得いただいたうえで、自ら納めるような気持ちになっていただきたいと思います。そして、市町村や市場化テスト受託業者としっかり連携を取って、納付率向上に努めて行きたいです」と田中課長は今後の抱負を語る。

■ お客様から質の高い対応が受けられよかったと言われる相談体制に —— 濱田祥恵お客様相談室長



濱田祥恵お客様相談室長

平成30年4月に米子年金事務所お客様相談室に着任した濱田祥恵室長。前職は平成26年4月から平成30年3月まで米子年金事務所国民年金課、前々職は平成23年10月から平成26年3月まで松江年金事務所適用調査課に所属していた。出身は鳥取県だ。お客様相談室の職員は、12名である。

相談ブースは、常設が4（予約専用）、予備が2、期間短縮用専用が1となっている。

「平成29年8月に実施された資格期間の10年への短縮については、現在ほとんど相談がなくなりました」と濱田室長は話す。

年金相談の来訪者は1日約50件を数える。予約相談の利用者は11月半ば時点で相談者全体の約80%を占め、相談を受けるまでの待ち時間は、予約なしの場合で込み合っているときでも待ち時間30分以内とすることを目指している。

「予約相談が導入されたときには、お客様からは何で予約しなければいけないのかといった戸惑いの反応があったり、相談室でも事前にどの程度まで準備しておいたらいいのか対応に苦慮したりしましたが、予約相談が軌道に乗った現在は、スムーズに相談対応できるようになっています。予約をいただくと事前にその方の記録を確認できたり、予約のときに回答が可能な質問内容については、わざわざ事務所に来訪していただくなくても予約の電話で解決できたりすることもあります」と濱田室長は予約相談のメリットを話す。

スキルアップに機構本部のテレビ研修を相談室全職員が受講

職員のスキルアップについては、機構本部主催の年金相談対応研修のテレビ研修を相談室全職員が受講した。また、事務所内でも経験のある職員が配置から間もない職員に、実践的な研修を随時行っている。

今後の抱負について濱田室長は、「予約相談は今年4月には50%くらいだったのですが、現在は約80%まで上がってきたので、これをキープして、お客様から質の高い相談を受けることができよかったと言われるような相談体制を作り、満足度を高める相談を行っていきたい」と話す。



前列中央が河上親資所長、その右が井原美恵厚生年金適用調査課長、左が濱田祥恵お客様相談室長。後列中央が内田勇次副所長、その右が松浦寛厚生年金徴収課長、左が田中聡国民年金課長