

クローズアップ 年金事務所 盛岡年金事務所(岩手県盛岡市)

目標達成は当然だが、
達成できなくてもそのための努力が大事
同じ職場で一緒に働く職員とのコミュニケーションも大切にして、職員全体が相互に理解できるような環境を築きたい
地域年金展開事業の一環として、新年度からは中学校の年金ポスターコンクールを実施する予定

盛岡年金事務所は、岩手県の代表年金事務所であると同時に東北地域第二部（北東北の青森、秋田、岩手の三県）の地域代表年金事務所であるため所内には地域調整課が置かれている。また、副所長は2名体制となっている。北東北三県の代表であり、調整役の立場にある年金事務所として、重要な立場にある。



年金相談の予約率の向上と相談時間の短縮が目標 ——水原力・所長

水原力所長は盛岡市の出身で、2015年12月に小樽年金事務所の所長に就任し、2018年4月から仙台広域事務センターの副センター長(国民年金関係)を務めたあと、2019年4月に盛岡年金事務所にも所長として赴任した。



水原力所長。

■日本年金機構発足から10年

盛岡年金事務所は、総務課、地域調整課、厚生年金適用調査課、厚生年金徴収課、国民年金課の5つの課とお客様相談室から組織されている。職員数は59名で地方の年金事務所としては大所帯である。

日本年金機構が発足して今年でちょうど10周年となる。この10年を振り返って水原所長はどのような印象を持っているだろうか。「まず第一に言えることは、お客様対応がしっかり根付いてきたということだと思います。これは、やはり社会保険庁時代の年金記録問題において、お客様への丁寧な対応という組織的な目標と意識付けがあったことが、日本年金機構発足後も引き継がれてきたのではないかと考えています。」では、盛岡年金事務所のなかの雰囲気はどうだろうか。「各課ごとに目標達成の意欲が高まったのではないかと感じます。数値として出すのが難しいようなものも、しっかりと数値化してそれを達成しようとする意識が強くなったのではないかと思います。」

こうしたところは、日本年金機構発足後、民間からの職員の採用があり、そうした民間出身の職員からの影響も大きかったのではないかとというのが水原所長の感想である。「日本年金機構の発足にあたっては公的

年金制度に対する信頼回復という使命がありました。その信頼回復のためには、公務員の意識だけでは足りないところがありましたので、民間の方々から教わることは非常に大事であったと思います。」

盛岡年金事務所の所長に就任してからは、「職員のみなさんに恵まれたせい、事務所のなかでの大きな苦労というのはありません」と語る。これまで水原所長自身、給付関係の業務に携わることが少なかったために、事務所内で給付関係業務の相談にきちんと対応してあげなければならない点で不足しているのではないかと懸念している。その反面で、自分の得意とする分野についてはいろいろと口を出してしまうので、職員には逆に迷惑をかけていないかと考えてしまうという。「できるだけバランスをとろうと心がけてはいますが」というのが率直な気持ちのようである。

いま抱えている悩みといえば、会議などに出かける機会も多く、スケジュールの調整や、仕事のボリュームが多いために、事務所の机でじっくり仕事に取り組む時間が少ないところである。これも盛岡年金事務所の置かれた立場からはやむを得ないところかもしれない。しかし、それ以上に、水原所長自身としてはこれまでの経験のなかで本当の意味で辛い思いをしたことがある。それは、間もなく9年目を迎える東日本大震災の時である。宮古年金事務所の国民年金課長時代に東日本大震災に遭遇した。震災後の市町村への事務支援でお客様対応を通じてさまざまな辛く悲しい経験をしたという。「こうした経験は私だけではないと思いますが、おそらく一生忘れられない辛い経験となっています。」

■盛岡年金事務所としての取組み

盛岡年金事務所では、まず、年金相談の予約率の向上や相談時間の短縮、また予約をしなかった来訪相談者への待ち時間の短縮やきちんとした対応などを課題として積極的に取り組んでいるところだという。また、1月に入り確定申告の時期が近くなったことから源泉徴収票に関する問合せがたくさんあるようだが、電話での相談があった場合には相談室以外の職員であっても対応できるように、幹部会議の際に相談室長から各課長に対応方法について周知させ、各課の職員が一様に対応できるようにしているという。

盛岡年金事務所に限らず年金事務所としては、国民年金の保険料の納付率の向上に取り組まなければならない。水原所長によれば、岩手県内では優良納付者が減りつつあるため、無関心層の掘り起こしをしっかりとやっていかなければならないと感じているという。そのために、地域調整課が中心となって年金セミナー(出前授業)を県内の各地で展開しようとしている。来年度は、中学校を中心とした年金ポスターコンクールを実施することになっている。そして、そのポスターコンクールの前段として、中学校で年金セミナーを開催する予定である。「県の教育委員会や各教育事務所にはすでにお願いをし、快諾していただいているところです。期間は6月から冬休みあたりまでと少し長めにとって、一時期に集中しないように考えています。ポスターコンクールの応募者がたくさんいれば、それだけ職員のモチベーションも上がるはずです。」所長として大いに期待しているところである。

■市町村との関係について

市町村との関係については、盛岡年金事務所管内だけでなく岩手県内の他の年金事務所においても、非常に良好な関係を築いているという。市町村から年金事務所への所得情報の提供は非常にスムーズに行われており、市町村の担当部署の電話番号を提供してもらえるところも数多くあるようだ。めずらしい試みとして、つい最近「県内の5つの事務所の所長で、管内の首長さんたちと会おうという取組みを実行しました。多くの首長さんと直接お会いして意見交換をすることができました。首長の方々の年金制度に対する関心もかなり高いのだと思います。」

また、管内8市町に対しては、すべて可搬型の記録確認用端末の貸出しをしているので、市役所や町役場の担当職員にとって、窓口対応もしやすくなっているのではないかと。

盛岡年金事務所をはじめとして、岩手県内では市町村とのコミュニケーションは非常に良好かつ緊密になっている様子が見えてくる。

■職員の知識とスキルアップの向上のために

職員の日常業務に関するマニュアルはあるが、マニュアルに書いてあることを理解するだけでは不十分だというのが水原所長の考え方である。「なぜこういう制度ができたのか、たんに法律でこうなっているからだというだけでなく、国会でどのような議論や審議が行われたのかという背景なども視野に入れて、説明する機会をつくっています」と。また、「社会保障審議会の部会資料なども厚生労働省のホームページで公開されていますので、職員にはこれらの資料に積極的に目を通すように指導しています。」そして、大事なものは所長自らプリントして配付しているそうだ。

■年金事務所の所長としての思い

事業実績を上げることは目標として掲げられていることで、これを達成しなければならないというのは当然のことである。しかし、その目標をただ達成するだけでなく、達成するための過程が重要で、達成できなくてもそのための努力を大事にしたいというのが水原所長の基本的な姿勢である。この点は、職員全員で確認しているところだというのが、「目標達成だけではなく、同じ職場で一緒に働く職員とのコミュニケーションも大切にしていかなければならないと思います。単に数字だけを達成するのではなく、ほかの課がどういう仕事に取り組んでいるのか、どのような状態にあるのかということ職員全体が相互に理解できるような環境を築いていければよいと考えています。」

三県（青森県・秋田県・岩手県）の代表事務所としての責任の重さ —— 松本敬美・副所長

松本敬美副所長は岩手県一関市出身で、2014年12月から宮城県古川年金事務所のお客さま相談室長、2017年4月からは岩手県一関年金事務所の副所長を務め、昨年の10月に盛岡年金事務所の副所長に就任した。



松本敬美副所長。

■代表事務所としての重責をひしひしと感じている

松本副所長は、ここ盛岡年金事務所では、副所長と総務課長を兼任している。「私が副所長になる前までは、女性の副所長というのはめずらしい存在ではありませんでしたが、私が副所長に就任した頃からは東北地域では女性副所長というのはめずらしくなっていました。」

副所長の仕事は、まず所長を補佐すること、そしてそのうえで職員の人材育成、地域年金展開事業、それに総務関係の業務を担当している。松本副所長にとって盛岡年金事務所への異動は、副所長職から副所長職への異動だったので内示当初はそれほど重く受け止めていなかったが、盛岡年金事務所は岩手県内の代表事務所であると同時に三県の代表事務所でもあり、一般の年金事務所とは位置づけが異なるため、着任してから徐々にこれまでとは違う印象を持ったという。「昨年の10月に赴任してからひしひしとこの重みを感じているところです。しかし、小林副所長、大隅課長がフォローしてくれるのでなんとかうまくやっているところです。」

盛岡年金事務所の雰囲気について次のように語る。「人数が多いだけに職員間でいろいろと問題があるのかと思っていましたが、みなさん明るく仲良く仕事をする雰囲気ができています。所長自身は、実務をよく知っている人で、それも全分野を知っている人なので、心強く感じます。」いろいろな相談事については、管理職がすぐに集まって相談できる体制ができているという。

松本副所長はいま置かれた状況についてこう話す。「盛岡年金事務所は、岩手県の代表事務所であり、しかも三県の代表事務所でもあるという重責を担っていますので、副所長のやらなければならない仕事もたくさんあります。そのうえに、総務課長との併任もあります。これらの仕事をしっかりこなしていくことが、いまの私に与えられた大事な使命ではないかと考えています。」

お客様から信頼をいただける組織づくりを ——小林俊晴・副所長

小林俊晴副所長は盛岡市の出身で、2013年4月から岩手事務センターに勤務し、2015年4月から秋田県の鷹巣年金事務所の副所長を4年間務め、2019年4月に盛岡年金事務所の副所長に着任した。

■信頼される組織づくりと人材育成に努めたい

松本副所長が総務課長を併任している関係から、総務関係の仕事は松本副所長に担当してもらい、所長の補佐、職員の人材育成、地域年金展開事業などの副所長としての仕事に関しては、二人で協力してこなしていくようにしている。盛岡年金事務所に赴任する前は秋田県の鷹巣年金事務所の副所長を務めていたが、盛岡年金事務所では、三県の代表事務所と岩手県の代表事務所という位置づけにあるため、鷹巣のときとは異なってたくさんの仕事をかかえているため、副所長としての仕事の多さだけでなく、松本副所長と同様に責任の重さも実感しているという。

小林副所長によると、盛岡年金事務所では地域年金展開事業の1つとして、職域型年金委員と地域型年金委員を一緒に集めて研修会を開催している。この研修会には協会けんぽ(全国健康保険協会岩手支部)も共催となっているので、年金委員だけでなく、健康保険委員も参加しているという(年金事務所と協会けんぽのほかに岩手県社会保険委員会連合会、岩手県社会保険協会の四者の共催)。年2回の開催で、昨年8月に開催したときには200名以上が参加した。

このほか、盛岡年金事務所では、地域年金展開事業として学校向けの出前授業を以前から実施しているが、高校だけでなく専門学校や大学など盛岡年金事務所管内で今年度は、15校実施予定という。そのほか、地域との連携事業として関係機関との協力・連携で、例えば県の社会保険労務士会から研修会のために講師派遣依頼があれば事務所の職員を講師として派遣したり、社会保険協会や商工会連合会からの研修会への講師派遣依頼があれば積極的に協力している。また、11月30日の「ねんきんの日」や管内の産業まつりなどのときには、制度周知用のチラシの配布を各関係機関から協力してもらっている。

小林副所長は次のように抱負を述べる。「お客様から信頼をいただける組織づくりのために、まずは職員の人材育成に努めるとともに、日常の事務処理誤りを起こさないように、職員全体でスキルアップに取り組んでいかなければならないと考えています。」



小林俊晴副所長。

情報収集や情報発信を行い地域年金展開事業をサポート ——大隅喜宣・地域調整課長

大隅喜宣地域調整課長は、2011年10月から東北ブロック本部管理部人事・労務グループに勤務し、2015年4月から一関年金事務所の国民年金課長を務め、2017年4月に盛岡年金事務所に地域調整課長として赴任した。地域調整課の課員は、課長を含め3名である。

■地域調整課の業務とは

地域調整課が管掌する業務は、東北地域第二部(青森県、秋田県、岩手県)における地域年金展開事業の取りまとめと、日本年金機構本部の相談・サービス推進部サービス推進グループと管内各拠点との連絡調整である。そのほか、副所長と連携して、岩手県内および盛岡年金事務所における地域年金展開事業の取組みを推進する。また、仙台東年金事務所の地域調整課を通じて東北厚生局年金管理課との連絡調整も行っている。

■セミナー実施の課題は資料のバリエーションを増やすこと

管内では、年金制度説明会、年金セミナー、年金委員活動支援（研修会の開催、委嘱拡大に向けた勧奨）を中心として、地域年金展開事業の取組みを実施している。今年度は、各県において年金セミナーの実施対象を中学校や特別支援学校にまで拡大させた取組みを行っている。この地域年金展開事業について大隅課長はこう語る。「セミナー実施に関する課題は、対象校に応じたセミナー資料のバリエーションを増やすことだと考えています。また、年金委員の委嘱拡大を目的とした勧奨を行っていますが、効果的な勧奨方法が見出せないところで苦慮しています。」

地域年金展開事業のうち、教育機関に対する年金セミナー事業に関しては、セミナー講師の育成を目的としたコンペティションの取組みを機構本部の企画で行っている。盛岡年金事務所では、地域調整課が独自にこの機構本部の取組みと抱き合わせたかたちで、セミナー講師担当者を対象とした研修会を開催し、人材育成を図っているという。また、年金セミナー資料のバリエーションを増やすべく独自の資料を作成して、機構本部の承認を得たものを管内拠点に配布している。

■模範となる良い取組みなどの情報収集と情報発信をしたい

大隅課長はこれからの展開について、「今後は、東北地域第一部（宮城県、山形県、福島県）を管轄する仙台東年金事務所の地域調整課と連携を図りながら、模範となる良い取組みなどの情報収集や情報発信を行い、東北管内各拠点における地域年金展開事業をサポートできるように、引き続き取り組んでいきたいと考えています」と述べる。

公正・公平な制度運営のために適用対象事業所の加入は大切 —加藤俊徳・厚生年金適用調査課長

加藤俊徳厚生年金適用調査課長は、一関市の出身である。2017年4月から青森県の八戸年金事務所厚生年金適用調査課長に勤務したあと、2019年4月に盛岡年金事務所の厚生年金適用調査課長に就任した。盛岡年金事務所の厚生年金適用調査課の課員は、加藤課長を含めて9名である。



加藤俊徳厚生年金適用調査課長。

■未適用事業所は減少傾向にあるが

盛岡年金事務所の管轄の事業所数は2019年11月末で約7,900事業所（被保険者数は約12万5,000人）で、小売業やサービス業、それに不動産業が多く、いずれも小さな事業所が多い。従業員数も20人未満の事業所が全体の80%近くを占めているという。

機構本部からは未適用事業所の解消という大きな命題が与えられている。適用対象となる事業所は減ってきているが、逆に、それらの未適用事業所はなかなか難しい適用対象でもある。訪問しても事業主に会えなかったり、登記されている住所地に事業所がなかったり、管内に事業所があっても事業主は県外にいる場合などもあるという。

■入りたい、入りたいという事業主も増えつつある

最近の特徴について加藤課長はこう述べる。「最近では、人材確保のために社会保険の適用をしたいという相談もあります。働く側からすれば、社会保険をきちんと適用している事業所を希望するのは当然です。そうした希望をうけて、社会保険に入りたい、入りたいという事業主もいて、そうした相談に来るケースもあります。」人材確保という観点や採用を希望する人たちのニーズに合わせて、社会保険の適用が進んでいるところがあるようだ。これも時代の流れなのか。

■主要業務は未適用事業所へのアプローチと届出が適正かどうかの調査

適用調査課の主要な業務は、まず第一に、未適用事業所にアプローチして加入促進することだ。そしてもう1つは、現在加入している事業所の届出が適正になされているかどうかを調査することである。こうした業務は、文書で通知をするか、説明会の会場に来てもらうか、あるいは事業所に直接訪問するかなどによって行う。加藤課長によると、「岩手県の場合は面積が広いので、訪問調査というのは移動に時間がかかり、けっこう大変です。しかし、文書だけではなかなか理解していただけないところもあり、やはり直接お会いして面談することが大事だと思います。」

■公正・公平な制度運営のために適用対象事業所は必ず加入すべき

厚生年金適用調査課長としての抱負を加藤課長はこう述べる。「社会保険制度は、適用対象となる事業所には必ず加入していただかなければなりません。それが公正・公平な制度運営にとって不可欠です。事業所が社会保険に正しく加入していただくことが、事業主や従業員のみなさん一人ひとりの将来の生活の保障につながっていきます。この点をよく理解していただくことが私たちの使命だと考えています。」

徴収課員としての権限を行使するには知識とスキルが不可欠 ——伊藤基・厚生年金徴収課長

伊藤基厚生年金徴収課長は秋田県出身である。2019年4月に盛岡年金事務所の厚生年金徴収課長に就任した。盛岡年金事務所に赴任する前は、2016年4月から2019年3月までの3年間、東京の足立年金事務所で厚生年金徴収課長を務めていた。徴収業務には20年近く携わっている。盛岡年金事務所の厚生年金徴収課の課員は7名である。



伊藤基厚生年金徴収課長。

■収納率は前年度よりも向上、滞納事業所数も7%削減

盛岡年金事務所の管轄内での収納率は前年度よりも向上しており、前年度は平成29年度並みではあったが、今年度は12月時点でプラス0.1から0.2となっているという。ここ最近、滞納事業所数を減らしていこうというのが機構全体での方針となっている。盛岡年金事務所に関しては7%の削減を実現している。地域的な特徴についていえば、ここ盛岡では、特に地方都市としての中小企業が中心で、人手不足や人口減少の影響があり、事業承継の問題なども多く抱えているという。岩手県の場合、東日本大震災の復興事業があり、それらが下支えとなって収納率を上げて、滞納事業所を減らすことに貢献していたところがあった。しかし、ここ1、2年は、そうした状況も一段落しつつあるようだ。

■ルール通りの対応や通り一遍の対応ではうまくいかない

徴収業務の難しさについて伊藤課長はこう述べる。「私たちの仕事は保険料の徴収ですが、制度そのものが公的なものですので、公平さ・公正さが求められる立場にいます。徴収業務そのものは、法律や内規に基づいて行いますが、ルール通りの対応、通り一遍の対応をしてしまうと、どうしても事業所対応においてうまくいかなくなるケースがあります。この点、難しいところだと感じています。」事業所、事業主によっては、納付意欲はちゃんとある場合もあり、それぞれの事情を汲み取りながら対応していくことも不可欠になってくるという。しかし、あまり事情を汲み取りすぎると、単に先延ばしにするだけに終わってしまうこともある。そうなる滞納する保険料額も大きくなってしまい、結果としてお互いに利益にならないことになる。

■徴収課員としての権限を行使するには知識とスキルが不可欠

徴収職員は、厚生年金保険法の規定によれば、「滞納処分等に係る法令に関する知識並びに実務に必要な知識及び能力を有する機構の職員のうちから、厚生労働大臣の認可を受けて、機構の理事長が任命する」となっている。これに関連して、伊藤課長はこう語る。「厚生年金徴収課がほかの課と異なるところは、職員一人ひとりに権限が与えられているところです。そうした権限を行使するにあたっては、どうしても一人ひとりの知識とスキルが必要になってきます。では、その知識とスキルはいっぺんに身に付くかというところではなく、やはり経験値をどれだけ積んでくるかということにかかってきます。」

伊藤課長としては、課員にそうした経験を積むための環境づくりをしてやって、知識としても身に付けられる機会を与えてあげたいと考えている。「盛岡年金事務所1か所だけではなかなか難しいので、県内の事務所と連携をして、どのような事例がありどのような方法で滞納処分を実施していけばよいのか、環境整備をしてあげたいと思います。」

若い人たちの国民年金制度に対する意識を向上 — 多田想国民年金課長

多田想国民年金課長は盛岡市の出身である。盛岡年金事務所の国民年金課長には昨年の10月に赴任した。盛岡年金事務所に赴任する前は、一関年金事務所の国民年金課で一般職として勤務したあと、2017年10月から花巻年金事務所で厚生年金徴収課長を務めていた。国民年金課の課員は12名である。



多田想国民年金課長。

■収納対策と強制徴収について

多田課長によると、盛岡年金事務所の管内には都市部と農村部があり、市町村によって納付率に差があるので、地域に応じてきめ細やかに対応する必要があるという。納付率の低い市町村に対しては、24か月未納となっている人を対象にして事務所から直接電話をかけて本人と会って納付勧奨を行っている。電話をかけてからの接触率がよかったので、今後も続けていきたいと考えているようだ。また、未納者のうち所得の未申告の人を対象にして、免除手続の勧奨も行っている。

管内の収納対策について多田課長はこう述べる。「絶対的な納付率は都市部のほうが低いですが、農村部では納付率が高止まりとなっているため、納付率の低迷が見られます。特に米作農家の収入の変動が影響しているのか、納付率の乱高下が見られます。農村部では人口が少ないだけにその点が大きく影響して、納付率で苦戦している状況です。」

強制徴収に関しては、強制徴収の対象となった人には最終催告状と督促状を送付し、基本的には自主納付をしてもらうという姿勢で臨んでいる。そのうえで、納付しない人に対して差押に踏み切るという。岩手県内の年金事務所では、事業実績の向上とスキルアップを目的として、県内の強制徴収の担当者が集まって会議や意見交換をしながら連携を深めている。実際、これによって県全体のレベルアップが図られている。多田課長によれば、「この集まりは年に2回開いています。担当者同士も仲が良く、電話でお互いに相談をしたり情報交換をしています。」

■市町村との協力・連携について

市町村に対しては、国民年金の収納対策や強制徴収対象者の確認をする目的で、年に4回、所得情報の提供依頼をしているという。これによって、免除対象となる人の把握や所得額に応じた収納対策が可能となっている。こうした市町村との関係について、多田課長はこう述べる。「管轄区域の市町村の方々には大変感謝しています。盛岡年金事務所では、私が赴任する少し前から、機構本部の『かけはし』と一緒に毎月1回市町

村に対して盛岡年金事務所独自のお知らせとして、収納対策のスケジュールや国民年金関係の制度改正に関する情報を印刷して配付しています。市町村の方も熱心に読んでくれて、内容の質問を受けたりしますし、私たちの提供する情報に非常に興味を持っていることがわかります。」

市町村職員を対象とした研修会は、年に3回、2月、5月、8月に開いている。このうち5月の研修会は新任の市町村職員を対象としたもので、2月と8月は制度改正を中心とした内容となっている。出席率も大変良いという。

■市場化テストについて

市場化テストに関しては、管轄地域に都市部と農村部があるため、業者に対して幅広い対応を要求している。都市部に関しては、やはり接触率が悪くて苦戦しているとのことである。毎月、課長会議の場に市場化テスト業者も出席し、意見交換を行い、より効果的な対策ができるように検討している。また年金事務所でも、3か月に1回、業者との打合せの機会を設けていて、事務所単位での情報交換や対策を協議しているという。

■若い人たちに国民年金制度に対する意識を向上させていくことが大事

「私は国民年金が大好きです」という多田課長は、若い人向けに国民年金のセミナーを何度か担当したことがあった。「私自身はこのセミナーが好きでした。いまの国民年金にとって大事なことは、若い人たちの国民年金制度に対する意識を向上させていくことだと思います。また、長期にわたって滞納している人たちにも、保険料を納付してもらえようとする対策を考えていくことが重要な役割だと考えています。」

国民年金をはじめとして公的年金制度の場合、一般的に誤解されることが多い。これについて多田課長はこう語る。「私自身は、若い人向けの年金セミナーでそうした誤解を解いてあげたいという意識が強いです。公的年金は貯蓄ではなくて保険だということを広く理解してもらいたいです。」

相談業務は経験が何より大事 —— 松本朗・お客様相談室長

松本朗お客様相談室長は盛岡市の出身である。2018年4月に盛岡年金事務所へ赴任した。盛岡年金事務所へ赴任する前は、東北ブロック本部（相談給付支援担当）に勤務したあと、2015年11月から青森年金事務所のお客様相談室長を務めていた。盛岡年金事務所のお客様相談室の職員数は全部で19名、男性4名、女性15名である。相談ブースは6ブースある。



松本朗お客様相談室長。

■予約なしでも待ち時間15~20分で対応

盛岡年金事務所の1日の平均相談件数は約50件である。いまは予約をして相談に来るケースがほとんどだが、予約なしで来所される方もいらっしゃるが、空きがあればすぐに案内してもらえる。空きがない場合には、そのときの状況にもよるが、待ち時間15~20分くらいで案内できるようにしているという。

お客様相談室の職員は、毎朝、朝礼のあとなどに、相談ブースを担当する職員どうしで予約が入っているかどうか、予約が入っていればその相談内容の確認などを行っている。毎日ブースの対応をするのは6名で、そのうち1名は社会保険労務士である。また、お客様相談室には上席年金給付専門職が1人いるので、相談室の職員は、この専門職からアドバイスをを受けたりしている。

■相談業務は経験がものをいう

松本室長自身、相談業務に携わるのが長かったという。「相談業務というのは経験がものをいうところが多

いと思います」というのが率直な感想だ。あるとき、事務処理が遅れたために、年金の支払が翌月になってしまったケースがあったらしい。そのときには相談者からなぜ支払いが遅れたのか、来月の15日までどうしたらいいのかなどと叱られたこともあったという。やはり事務処理は正確にやらなければいけないと痛感したそう。

松本室長は、お客様相談室の現状と課題についてこう述べる。「いまは、相談に来られる方の85～90%は予約をしたうえで来られますが、まだ相談予約のことを知らない人もいます。予約をしていただければ、待ち時間も少ないのは当然ですし、相談内容をあらかじめ確認できるので準備をしたうえで対応することが可能となり、相談時間も節約できます。したがって、もっと相談予約を普及させたいと考えています。また、お客様相談室の職員に対しては、研修の機会をもっと増やしてやりたいのですが、なかなか時間がとれないのが現状です。知識の豊富な経験のある職員と新任の職員との差を何とか縮めていければと考えています。」



前列中央が水原力所長、その右が松本敬美副所長、水原所長の左が小林俊晴副所長。後列左から加藤俊徳厚生年金適用調査課長、伊藤基厚生年金徴収課長、多田想国民年金課長、松本朗お客様相談室長。