

【クローズアップ年金事務所】

日本年金機構の基幹業務の実施拠点として 人材育成に力を入れ職員のスキルアップを図る 高知東年金事務所 (高知県高知市)



年金事務所は、日本年金機構が基幹業務とする適用、徴収、給付、記録管理、相談等の実施拠点だ。高知東年金事務所では、人材育成による職員のスキルアップを図り、基幹業務の正確かつ公正な実務で、その責務を果たす。

■ 事務処理手順の全国統一でお客様サービスの向上を実感 ——大崎 寿男 所長

大崎寿男所長は、2017年4月日本年金機構本部四国地域部適用担当参事役、2018年4月南国年金事務所長、そして2019年4月高知東年金事務所の所長に就任した。

高知県内には高知東のほか、高知西・南国・幡多の4つの年金事務所があるが、高知東年金事務所の管轄区域は高知市の一部(高知西事務所の管轄地域を除く)と土佐郡(土佐町・大川村)とからなる。また、同県代表事務所であることから、県内事務所の業務のとりまとめも行う。

同事務所は、総務調整課・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室体制からなり、43名の職員が年金業務を支える。

日本年金機構の組織になってからの職員の意識変化や業務改善を、大崎所長は次のように話す。

「日本年金機構になって、事務処理手順の全国統一マニュアルができ、各種事務処理がすべて全国標準になりました。そのことがお客様へのサービス向上にもつながっていると職員も実感しているので、意識的に全国標準に切り替えて行こうという姿勢で取り組むようになってきました」

その一方で、職員が県外への異動を経験することで、他県での業務の進め方などに接し、業務を推進していくうえで参考になることは取り入れてきた、と大崎所長は話す。

「多くの正規職員が、1度は県外に異動するようになり、全国標準の範囲内であっても、業務の進め方などの違いを知ることができました。私自身、初めて県外に異動となり、香川県高松市に赴任しましたが、同じ四国でも高知との違いや、お互いに良いところや悪いところも知ることができ、そのことが、自分自身の業務推進のスキルアップにもつながっています」

人材育成を最重要課題に事務所職員とともに県内拠点職員のスキルアップも

初めて所長職に就任して1年が過ぎ、大崎所長は、人材育成の重要性を改めて実感している。

「所長が取り組まなければならない最も重要なことは人材育成だと考えます。今年4月には新卒の採用者が2名配置されました。1ヵ月間の研修を終えて、ゴールデンウィーク明けから現場に配属し、実地研修をしていますが、やはり座学中心の研修だけでは限界があり、現場で実際に電話対応したり、窓口でお客様対応したりすることが大切です。若手・中堅職員についてもスキルアップを図っていくためには、どの基幹業務においても困難案件に対して、結果を出すための努力が必要です。いま、若手や中堅の仕事を見ていると、無難に仕事をこなしているという印象を受け、もう一つ踏み込んだ仕事の仕方をしないと、さらに高いレベルで仕事に携わることはできないと思うのです」

そうしたことから、大崎所長は県代表事務所として、他の3事務所の職員のスキルアップも考え、困難案件については、高知東年金事務所が他の3拠点の相談相手になることを期待する。たとえば厚生年金保険の適用関係では、他事務所の職員といっしょに調査業務を行うことで、当事務所職員のスキルアップを図りながら、県内事務所全体の職員のスキルの底上げも図っていきたいと考えている。

事務所内での課室同士の協力・連携で繁忙期を乗り切る

「4月から職員数が減ったり、各部署においても年度始まりの繁忙期ということもあったのですが、たとえば、日本年金機構のサービススタンダードどおり電話を3コール内に取ることがなかなかできていません。繁忙となっている部署を臨機応変に

他の部署がサポートするような関係ができていないことが原因ですが、そこは職員一丸となって意識を変えていかなければならないと思っています。お客様サービス向上のプロジェクトチーム (PT) をつくり、検討するよう副所長には指示を出しています」と大崎所長は事務所内での連携・協力関係の構築を目指す。

一方、管轄する市町村との協力・連携ということでは、年1回6月に管内の市町村との研修会を開催。また、代表事務所としては、年1回県内すべての市町村を集めた研修会を開催している。

「市町村には、国民年金関係では所得情報の提供依頼を日々行ったり、国民年金の免除申請書などは、高知市役所については直接、職員が市役所に持って行ったり、預かって来たりと、職員同士でやりとりをしています。毎日、お互いの顔を見て話ができる関係にあるので、その意味では協力・連携ができていると思います」と大崎所長は話す。

■ 公的年金を対面業務で支える年金事務所の人材育成を推進する ——宮川 義彦 副所長

宮川義彦副所長は、2013年4月香川県の善通寺年金事務所副所長、2016年4月高知西年金事務所副所長を歴任。2019年4月に現職に就任した。主な業務は、所長の補佐のほか、人材育成の推進と基幹業務のとりまとめ・総括を担当する。

「当事務所は、高知県の中では一番大きい事務所ですが、他県から見れば中規模と言えるのではないのでしょうか。課室の配置は、厚生年金徴収課が事務所建物の2階にあり、そのほかは1階のワンフロアにあるので、お互いの顔が見え、名前と顔が一致する関係なので、職員間のコミュニケーションもとりやすく、風通しの良い雰囲気があると思っています」と同事務所の雰囲気話を話す。

宮川副所長が、大崎所長が力を入れる人材育成についての陣頭指揮を執る。

「具体的には、機構本部から示された研修のほかに、各種PTを立ち上げて、お客様満足度や職員の満足度を高め、当事務所で働く職員がこの職場に来て、働けてよかったと思えるような環境づくりをしていくことが私の役目だと思っています」

宮川副所長のもと、事務所全職員が必ず受講しなければいけない、個人情報保護、情報セキュリティ、倫理、コンプライアンスなどの研修が実施され、そのほか、各業務別の基幹業務については担当部署ごとにOJT (On the Job Training) のかたちでの研修を行っている。全職員参加の研修は、現在9テーマあり、そのうち個人情報保護、情報セキュリティ、特定個人情報の3テーマは6月までに全職員が受講。それ以外の研修テーマについても必ず年1回行うことになっている。

「日本年金機構は公的年金の業務運営というたいへん重要な責務を背負った組織です。そうした組織が存続し、さらに良い組織にしていくためには、そこで働く人材を育てて行かなければなりません。いくらIT化が進んでも、人がそれを使い、仕事をします。ましてや年金事務所は対面業務が中心ですから、人でないとできない仕事です。そういう組織において能力を発揮できるような人に育てていかなければなりません。その一方で、職員定数も厳しく管理されているため、職員一人ひとりのスキルが上がっていかねば対応できなくなってしまいます」と宮川副所長は人材育成の必要性を力強く語る。

■ 年金セミナーでは養護学校父兄OBが障害年金手続体験談を講演 ——中村 隆一 副所長

中村隆一副所長は、2013年1月四国ブロック本部高松記録実合センターグループ長、同年4月組織改革により香川事務センター突合記録審査グループ長を経験した。そして2014年10月現職に就任。総務調整課の課長も併任する。

「当事務所は、風通しが良い事務所だと思います。偶然、私自身、厚生年金適用調査課長、厚生年金徴収課長、お客様相談室長とほぼ同じ年代なので、相談しながら、一体感を持って仕事をしています。現在は管理職すべてが高知出身者になったこともあり、意思疎通などにおいても、仕事を進めやすい雰囲気があります」

地域年金展開事業を担当する中村副所長は、年金委員活動支援事業では職域型年金委員の研修会を年2回実施。地域型年金委員にも連絡会議を開催している。

「職域型の会議は県下の年金事務所ごとに開催しています。一方、地域型について県内全域の会議を高知東年金事務所で開催しましたが、今年は年金事務所の管轄地域ごとに、4半期ごとの連絡会議の開催を考えています」と話す中村副所長は、地域型年金委員の活動を活発化させる考えだ。

地域年金展開事業のなかでも、2018年度は大学・短期大学・高校・専門学校等での年金セミナーを20回以上開催した。

「開催した学校での評判は上々で、翌年も開催してほしいとよく言われます。講師を務める職員にとってもプレゼンテーション能力を高めるいい機会になりますし、説明用の資料を自分で作成するので、職員のスキルアップにもつながっています」

養護学校高等部で開催した年金セミナーでは、卒業生の保護者にも参加してもらった。障害年金の請求手続をしたときの体験談などを話してもらい、それに対して事務所職員がアドバイスをするようにしたところ、セミナーに参加した生徒の父兄が

らほたいへん参考になったとの感想が寄せられた。今年8月にはろう学校でも年金セミナーを予定している。

■ 課員が安心して働ける職場環境にしていく配慮も ——岩本 猛 厚生年金適用調査課長

岩本猛厚生年金適用調査課長は、2013年10月愛媛県の新居浜年金事務所厚生年金適用調査課、2015年10月奈良年金事務所国民年金課長、2018年10月現職に就任した。厚生年金適用調査課は岩本課長を含め8名である。すでに適用事業所になっている事業所には届出が正しく提出されているかを調査。また、未適用の事業所に対しては社会保険を適用するのが適用調査課の仕事だ。同課が管轄する事業所数は約4,400カ所となるが、高知東年金事務所は船員保険も担当することから、かつお船や遠洋マグロ船が同事務所の適用事業所(船舶所有者)となっているのも特徴だ。

「パートを雇い入れたとき、事業主としては、保険料負担も発生するので被扶養者のままでいたいというパートの意向に沿わせようとするケースもあるようですが、やはり基準を超えて働いている人は社会保険に入っていたらいいといけません。事業所調査では、公平・公正の観点から、ご理解、納得していただくように気を使います。その一方で、社会保険に加入し厚生年金の保険料を負担したほうが、将来受け取る年金額が多くなるということを理解し、厚生年金への加入を希望するパートも増えてきていると思います。未適用事業所の事業主には愚直に説得を続けていくしかありません」と岩本課長は語る。

調査業務は、年金事務所に事業主に来所してもらうか、事業所に同課職員が出向くことで行うことになるが、いずれの場合も、先方との日程調整には手間がかかるという。

「6割近くの事業所は来所日時がすんなり決まるのですが、残りの事業所はなかなか日程がかみ合わないのが悩みの種です」この4月に同課にも新規採用の職員が配属された。こうした職員には、書類審査などで社会保険の適用に関する業務内容を覚えてから、OJTを兼ねて、事務所窓口で適用業務にあたることになる。人事異動があったり、新規の採用があったりしたときは、基本的にOJT形式の研修を行っている。

「有期雇用の職員にはできるだけ長く働いてほしいのですが、なかなか根付かないのが現状です。お客様のなかにはなかなかご理解いただけない方もいますが、課員みんなでフォローする体制をつくり、そういう状況に遭遇しても安心して仕事ができるような職場環境になるよう取り組んでいきたい」と岩本課長は課員に対する職場環境の整備も忘れない。

■ 強制徴収では今後は搜索や公売など踏み込んだ対応も ——中屋 貴義 厚生年金徴収課長

中屋貴義厚生年金徴収課長は、2015年4月現在と同じ高知東年金事務所厚生年金徴収課長、2017年1月本部財務部予算グループの参事役として、機構職員の人件費や運営経費などを財務省と調整する仕事を担当。そして2018年4月再び現職に復帰した。厚生年金徴収課は中屋課長を含め7名で業務を行っている。

「保険料を滞納する事業者には、厳しい対応をしなければならないケースもあるので、課員のなかにはストレスを抱える者もいます」と中屋課長は課員のメンタルサポートの必要性を話す。

とはいえ、言うまでもなく、保険料は社会保険に加入している全ての事業主が公平に負担しなければならない。

適切な納付計画に基づいてきちんと保険料を納めてもらうには、地域経済や保険料を滞納する企業が属する業界を取り巻く経営環境などについての知識も必要だ。また、知識ばかりではなく、滞納処分では経験が物を言う。

「徴収業務に携わる職員のスキルアップということでは、ベテラン職員といっしょに現場に行き、実際に滞納処分に関わり、経験を積んでもらうことが最も効果的です」と中屋課長は話す。

滞納処分に取り組むにあたり、これまで高知県の年金事務所では、保険料を滞納する事業所の搜索は十分とは言えなかった。今後は搜索や、滞納保険料を徴収するため差し押さえた財産の公売についても積極的に実施していきたい、と話す中屋課長は滞納処分には厳正に対応していく姿勢を示す。

■ 強制徴収は制度理解を通じて納期限内に納付してもらうことが目的 ——小原 泰寛 国民年金課長

小原泰寛国民年金課長は、2014年10月高知西年金事務所国民年金課、2016年4月徳島県の阿波半田年金事務所国民年金課長に赴任、そして2018年10月現職に就任した。国民年金課は小原課長を含め9名である。

20歳の職権適用では、適用前に必ず加入勧奨するようにしている。まずは案内状を送付。そのうえで戸別訪問を行い、国民年金制度や保険料納付について説明する。国民年金の保険料は自主納付が原則である。本人が制度を理解したうえで加入しないと、そのあとの保険料納付につながらないからだ。そこで、案内状や戸別訪問したあと、自主的に加入しなかった20歳到達

者が職権適用の対象となるわけだ。

「適用された翌々月に保険料納付書を送付していますが、この段階で納付しない方には、すぐに特別催告状を送り、未納期間が長期間に及ぶことがないように、対策をとっています」と小原課長は話す。

収納対策では、特別催告状がメインの取り組みになるが、高知東年金事務所では、免除制度の該当者も多いことから、ターンアラウンドの国民年金保険料免除申請書による免除勧奨にも取り組んでいる。

また、国民年金保険料の強制徴収にも力を入れている。しかし、強制徴収は差押えを目的とするものではない、と小原課長はきっぱりと言う。だから、まずは強制徴収にまで至らないよう、事前に説明の機会を設けるため、来所通知を送ったり、職員が訪問したりを繰り返し、どうしても納付しない滞納者に対して差押えを行うことになる。そこで、小原課長は、「国民年金課の課員には、強制徴収は保険料の徴収が目的ではなく、今後は納期内納付をしていただく人になってもらうことが目的だと言っています」と言う。

国民年金事業では、市町村との協力・連携が重要となるが、高知市では異動届を出した住民に口座振替や前納制度を勧奨するなど、積極的に国民年金事業に取り組んでいる。

「免除対象者が多いことから、今後免除制度の勧奨について、協力・連携できることがないか、話し合っていきたいと考えています」と話す小原課長は市町村との連携・協力について積極的に取り組んでいる。

市場化テストでは、高知市の場合、戸別訪問による接触率が悪く効果も伸び悩む。そこで、業者には月ごとに成果を報告してもらい、毎月効果を上げる対策について話し合っている。また、約束不履行者に対しては、事務所からも勧奨するなどして、市場化テストの効果が上がるよう、年金事務所としても業務を支援している。

■ 障害年金の相談はしっかり聞き取り、正確に回答 ——中町 高久 お客様相談室長

中町高久お客様相談室長は、2013年10月高知西年金事務所お客様相談室、2016年4月高知東年金事務所国民年金課に着任し、2018年4月現職に就任した。相談室のスタッフは13名からなる。相談ブースは常時4つ開設しているが、社会保険労務士が相談業務に当たるときのため、さらに1つ相談ブースが用意されている。

「年金相談での予約制度のご利用は2018年度末で70%を超えた程度と、まだまだ全国的には低いのですが、ご予約いただければお待ちいただくことなく、相談を受けられますし、私どもも相談に来られるお客様の質問内容や年金記録を事前に確認しておくことができますので、スムーズな対応ができます」と中町室長は予約制度のメリットを話す。

予約をしない場合は、ブースが空くまで待つことになるが、待ち時間は現在、30分から長い場合は100分程度だという。1つのブースは予約以外のお客様に対応できるよう確保しているが、予約をしない場合は待つことを覚悟したほうがよさそうだ。1日平均50人前後が相談窓口を訪れるが、年金証書の再交付などはバックヤードで対応することで、窓口で待つお客様の数を少しでも減らせるよう工夫もしている。

相談内容で多いのが、高知東年金事務所でもやはり障害年金の手続だ。

「障害年金については、お客様からしっかり情報の聞き取りをしないと、誤ったご案内をしてしまうことになります。また、医師の診断書にも費用がかかりますから、診断書に記載していただく内容については具体的に、そして正確にお伝えしなければなりません。障害年金の場合は複数回お出でいただくことが多いのですが、少しでも来所いただく回数を減らせるよう心がけています」と話す中町室長は、複雑な障害年金の手続においてもお客様サービス向上に視点を置いて対応する。

年金相談はお客様からの質問に対して正確で、わかりやすく説明が求められることは言うまでもない。そのためには、機構本部からの指示や連絡事項を相談室内で共有することはもちろんだが、それだけではなかなかステップアップは望めない。年金相談はお客様から寄せられる質問に誠意をもってお答えする、その蓄積がスキルアップの源であり、場数を踏んだことによる経験がスキルアップにつながる業務でもある。

「相談をお受けしているときに、バックヤードの職員に確認が必要な問い合わせがあったときには、質問のあった場面や内容と回答を相談室の全職員で共有することで、相談室全体のスキルアップにつながっています」と中町室長は話す。



前列中央が大崎寿男所長、その右が宮川義彦副所長、左が中村隆一副所長。後列左から岩本猛厚生年金適用調査課長、中屋貴義厚生年金徴収課長、小原泰寛国民年金課長、中町高久お客様相談室長。