

クローズアップ
年金事務所

松戸年金事務所 <千葉県松戸市>

お客様から「ありがとう」といってもらえる質の高い職員を育成
それは職員のやりがいとなり、
一人ひとりのやりがいは年金業務として
社会に貢献する

松戸年金事務所は、江戸川を境に東京都・埼玉県と、また、利根川を境に茨城県と隣接する千葉県北部に位置する松戸市・柏市・野田市・我孫子市・流山市の5市を管轄する。管内の人口は140万人を超え(2020年10月1日現在)、千葉県全体の22.4%を占める。ここ数年は人口の増加は横這いだが、かつては千葉ニュータウンとして宅地造成事業(1969年~2014年)の促進より人口が急増した地域である。2005年に首都圏新都市鉄道「つくばエクスプレス」が開業されたことを機に幹線交通網の整備・拡大が進められ、今後も地域の発展が期待されている。松戸年金事務所は1979年7月1日に設立された。



サービス向上が納付率アップにつながる——瀬田所長

瀬田所長は千葉県の出身で、2021年10月に現職に就く前は約2年間、埼玉広域事務センターに勤務した。

松戸年金事務所は現在、総勢101名の職員が総務課、厚生年金適用調査課、厚生年金徴収課、国民年金課、お客様相談室で業務にあたっている。職員数は千葉県内の7年金事務所の中で最も多い。管轄する厚生年金保険適用事業所数は18,020件、被保険者数168,092人、国民年金被保険者数263,675人(うち第3号被保険者は103,410人(2020(令和2)年度末現在))。



瀬田所長

■ 12年間でサービスの質が格段に向上

日本年金機構が2010年1月1日に発足して今年で12年目になる。この12年を振り返って、瀬田所長は「お客様に対するサービスが向上した」という。「全国の年金事務所で共通している『お客様へのお約束10か条』を忠実に

遂行し守ってきました。お客様に対する挨拶は、常に「ありがとうございました」と、感謝の気持ちを忘れないようにしています。自分たちの行動を一つひとつチェックしながら、お客様の立場にたった対応をする意識を持つように心掛けています。そうした意識が、例えば納付率のアップにもつながります。納付率を何パーセント上げるといったように、具体的な目標を立てて業務にあたることも大事なことだと思います。」

■ 「お客様を待たせない」対応が重要課題

「松戸年金事務所でもほかの年金事務所同様、お客様の相談は予約のお客様を優先としており、相談件数の約9割は予約によるものです。お客様を待たせないということが、お客様の満足度に大きく影響すると思っています。」

■ お客様から「ありがとう」といわれる職員を育てる

「お客様に対するサービスの向上は一朝一夕にできることはありません。職員の一人ひとりが日々の業務にやりがいを持つことが、サービスの向上につながります。私は所長として、お客様から「ありがとう」といってもらえる質の高い職員を育てたいと思っています。それは職員にとってさらなるやりがいを生み、こうした一人ひとりのやりがいは、引いては機構職員として社会に貢献することにつながると 생각합니다。」

瀬田所長は、特に若い職員の教育は重要だと考えている。ここ2年間はコロナ禍の影響で対面の研修会ではできなかったが、本部のテレビ研修を積極的に活用している。若い世代を育てるという意味では職員のみならず、高校生などの学生に向けても「年金セミナー」を定期的に開催し、年金の大切さを伝えるようにしている。

■ 管轄する5市との関係について

松戸年金事務所は5市と広域を管轄しているため、それぞれの市との行き来は決して楽ではない。特にコロナ禍のもとでは対面による話し合いの場を持つことが難しかった。「そんな中でも、市の担当者様には親切・丁寧に対応していただきました。ここ数年で納付率がアップしてきたのは、市の担当者様のこうした誠意ある対応のおかげだと感謝しています。」

コロナ禍でもお客様を第一に考える——青木副所長

青木副所長は千葉県出身で、2021年4月に現職に就く前には東京広域事務センターに勤務した。

■ コロナ禍で事務所は閉鎖してもお客様には対応

青木副所長は副所長として所長の補佐にあたりと同時に、総務課長を兼任し事務所内外の連絡や調整、契約などの業務を行う。総務課には4名の職員が配属されている。

松戸年金事務所の建物は、職員数や利用者の多さからすると決して大きいとはいえない。そのために、駐車場や待合スペースが狭くお客様に不便な思いを強いていることが、現在の悩みだそう。

「職員数が多い事務所なので、全員が同じ方向を向いて仕事をするのは難しいものがあります。それでも常にお客様のことを第一に考えて業務にあたるのが私たちの責務だと思っています。」青木副所長の言葉は、コロナ禍により事務所が閉鎖された(2021年8月)ときの対応にも感じられる。職員1名の感染が判明し事務所自体は3日の閉鎖を余儀なくされたが、それでも閉鎖を知らずに来所されるお客様はいる。そんなとき、松戸年金事務所の職員が対応にあたるわけにはいかないため、近隣の年金事務所から応援に来てもらい対応してもらった。すぐに対応できない場合でも書類を預かることは行った。「お客様は必要だから来所されており、閉鎖といっても職員の都合でお客様に不便な思いをしていただくわけにはいきません。」と青木副所長は話す。

■ 学生向けに積極的にセミナーを開催

管轄する地域には地域年金推進員がいる。「ここ2年間はコロナ禍で直接会うことはできませんでしたが、私たち年金事務所と連携して、セミナー開催のパイプ役を行うなど地域における年金に対する理解を深めるために活動していただいています。」



青木副所長

「地域年金展開事業」としては、主に高校3年生を対象に年金セミナーを積極的に開催している。青木副所長が窓口となり、若手職員5名持ち回りで高校を回っているそうだ。セミナー終了後には受講者にアンケートに答えてもらい、講師の評価をしてもらう。「アンケート結果などの情報は、より有用な年金セミナーを目指すうえで、事務所全体で共有することが大切です。年金セミナーは近隣地区であれば県をまたいで出向くこともあります。副所長として、今後も事務所のまとめ役として、事務所全体の質の底上げに貢献していきたいと思います。」

迅速さと正確さが求められる——吉田厚生年金適用調査課長

吉田厚生年金適用調査課長は千葉県出身で、2021年10月に現職に就く前は2年半、東京広域事務センターに勤務した。

■ 増える外国人事業主

厚生年金適用調査課は18名の職員が配属されている。迅速かつ正確な処理が何より求められる課である。事務処理誤りのないよう、常に配慮することが必要である。管轄する厚生年金保険適用事業所数は18,020事業所（2020（令和2）年度末現在）で、県内では大規模な事務所である。「ここ数年、外国人事業主が増えている。日本語に慣れている方も多いのですが、制度を説明するうえで言葉の問題で苦労することもあります。」

広域故の悩みもあり、現在、移動には軽自動車を使っているが、道路が渋滞することも多く、予定どおりにいかないことも少なくはない。

「厚生年金適用調査課の業務は適正な届出の指導と、未適用事業所を1件でも減らすことです。そのために、迅速で正確な対応を今後も継続していきたいと思います。」



吉田厚生年金適用調査課長

コロナ禍で変わる年金業務——志村厚生年金徴収課長

志村厚生年金徴収課長は東京都出身で、2021年4月に現職に就く前は2年間、文京年金事務所に勤務した。

■ 増える法定猶予業務

厚生年金徴収課には13名の職員が配属されている。コロナ禍は徴収業務にも影響を与えた。コロナ禍のもと、法定猶予制度の説明にかなりの時間が割かれます。法定猶予の審査を行ったり許可通知を送付したり、コロナ禍で業務量はかなり増えたそうだ。

志村厚生年金徴収課長は、「コロナ禍前の対応では駄目だと感じている。コロナ禍前の徴収業務とはまったく異なります。そのことを職員一人ひとりが意識していくことが重要だと思います。」



志村厚生年金徴収課長

第1課は届出関連、第2課は納付対策関連で分業——越川国民年金第1課長／岡田国民年金第2課長

越川国民年金第1課長は埼玉県出身で、2020年10月に現職に就く前は1年半、船橋年金事務所に勤務した。岡田国民年金第2課長は千葉県出身で、2021年4月に現職に就く前は本部に勤務した。

越川国民年金第1課長（左）・岡田国民年金第2課長（右）



■ 1課は迅速で正確な手続きを行うことで納付率アップ

松戸年金事務所では国民年金の被保険者数と業務量の多さに対応して第1課と第2課に分かれる。第1課には15名の職員が配属され、主に届出関連の業務にあたる。一方、第2課には18名の職員が配属され、主に納付対策にあたっている。

松戸年金事務所管内の国民年金保険料の現年度の納付率は徐々に向上し、2020年度末で70%を超える。未納者の年金受給権を確保するため、行動計画を策定し納付率のアップに取り組んでいる。

越川国民年金第1課長は、「コロナ禍における免除や納付勧奨の通知発送に加え、最近増加している外国人に対する手続きで業務量は多い。そんな中で納付率をアップさせるには、やはり迅速で正確な手続きを行うことが大切です。」

■ 2課は年金制度の良さを周知することで納付率アップ

コロナ禍以前は年1回、千葉県内の全市で合同の研修会を行っていたが、現在は中断している。また、市場化業者が戸別訪問することも、難しい状況にある。「対外的な対面での活動が総じて困難な状況にありますが、年金制度の良さを一人でも多く理解していただくことが納付率のアップにつながります。最近では年金教育の成果が出始め、若い人にも理解が進んだように思えます。」

1日に60～70件の相談にあたる——田尻お客様相談室長

田尻お客様相談室長は千葉県の出身で、2020年4月に現職に就く前は群馬県桐生年金事務所に勤務した。



田尻お客様相談室長

■ 「年金給付専門職」1名の配置で正確な情報を提供

お客様相談室では33名に社労士3名を加えて相談業務にあたっている。

相談ブースは、常に稼働しているブースが8ブースある。予約率は90%近いので待ち時間はほとんどない。電話相談には4名の職員があたる。

相談件数は通常でも1日に60～70件と多い。「大勢のお客様に迅速で正確な回答を行うためには、専門的なスキルが必要です。本部とのテレビ研修に月1回以上出席して情報を共有しています。さらに、「年金給付専門職」を1名配置することで、お客様にとっては満足な回答を行う存在、職員にとっても知識を得られる機会となっています。」