

クローズアップ  
年金事務所

## 延岡年金事務所 <宮崎県延岡市>

管轄区域の自治体首長との面談で  
国民年金事業における協力・連携を推進  
コロナの感染状況と適用拡大を踏まえ  
厚生年金の適用調査・徴収業務に対応



延岡年金事務所は、宮崎県内に4つある年金事務所の1つで、延岡市・日向市・東臼杵郡(門川町、諸塚村、椎葉村、美郷町の2町2村を含む。)・西臼杵郡(高千穂町、日之影町、五ヶ瀬町の3町を含む。)を管轄区域とし、宮崎県北部の海沿いから熊本県との県境までの広範囲を抱え、健康保険・厚生年金保険、国民年金、船員保険の事務にあたる。

受付窓口は、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室からなり、36名の職員(が年金事務所の業務を担っている)。

### 管轄市町村の首長との面談で良好な協力・連携関係を実現——濱田所長

濱田所長は、宮崎県出身で延岡年金事務所には令和3年4月に着任。前職は平成30年4月から初めての所長として熊本西年金事務所に勤務した。

——社会保険庁が日本年金機構となり、すでに12年が過ぎましたが、職員の意識の変化をどうお感じになっていませんか。

一番大きく変わったと感じるのは、お客様サービスが向上したことです。職員のお客様サービスに対する意識も格段に上がりました。一人ひとりがお客様の目線、立場に立った丁寧な対応を心がけることによって、お客様からのご指摘などもほとんど聞かなくなりました。

——濱田所長は、前職の熊本西年金事務所も含め、所長になってから今日まで、どのようなことを心がけて、年金事務所のかじ取りをされてきたのでしょうか。

熊本西の所長になって2年目の後半から、新型コロナウイルス感染症への対応を余儀なくされました。もし年金事務所内で感染者が出た場合には、年金事務所閉鎖ということにもなってしまいます。事前に予約のうえ、なかにはお仕事を休んで、来所されるお客様もいらっしゃいますので、大変なご迷惑をおかけすることになってしまいます。そのため、職員には感染防止対策を徹底するよう指示してきましたし、万が一、職員の家族など身近な方が感染するようなことになって、それを「年金事務所内に持ち込まない」よう予防策を徹底させ、細心の注意を払ってきたところです。

新型コロナ以外のことで、職員が働きやすい職場づくりということを常に意識してきました。職員一人ひとり、それぞれ考え方や性格も違います。しかし、年金事務所の仕事をしていくうえでは、みんなが同じベクトルを向く一体感を持つよう、職員に意識づけを行ってきました。そうした一体感から、職員一人ひとりが働きやすさを実感することになったり、所管する市町村や関係機関とともに取り組む事業にも反映されて好循環が生まれ、良好な協力・連携関係を築けると考えています。

#### —現在、重点的に取り組んでいる課題は何でしょうか。

日本年金機構では、令和4年の組織目標として「コロナ禍の克服 新しい時代への貢献」を掲げ取り組んでいます。その目標達成に向けての重点取組施策の一つとして「国民年金保険料の最終納付率80%への挑戦」を最重要課題と位置付けています。具体的には、令和4年度現年度納付率については、令和2年度現年度納付率(71.5%)から+2.0%程度の伸び幅を確保。また、最終納付率については、令和2年度現年度納付率(71.5%)から+8.8%程度の伸び幅を確保し、80%以上(目標値80.30%)を展望するとしています。ちなみに、当年金事務所管内の令和3年度現年度納付率は76.1%、令和元年度最終納付率は79.5%となっています。令和4年度は、機構全体として目標とする伸び幅を達成できるよう全年金事務所一丸なって取組強化をおこなっています。機構全体の納付率向上に少しでも貢献していこうとの気構えから、当年金事務所管内の納付率をさらに押し上げていこうと目下取り組んでいるところです。

#### —国民年金事業に対する功績が特に顕著であったとして、延岡年金事務所管内の高千穂町が令和4年度市区町村国民年金事業功績厚生労働大臣表彰を受賞されました。

高千穂町では、令和2年度の取組において、「年金事務所と連携・協力した取組を行った結果、納付率向上に貢献」したことが評され、令和2年度の現年度納付率(令和2年度分保険料)として90.2%を達成されました。

当年金事務所管内の市町村は国民年金事業に対して、従来から非常に協力的ではありましたが、所管する自治体のすべての首長さんと面談するまでの関係は構築できていませんでした。令和元年からすべての首長さんと年1回もしくは2回お会いできるようになり、国民年金事業に対する理解を深めていただくことができました。免除制度の周知や申請書の送付などにおいてご協力いただけるようになり、特に高千穂町とは、良い協力・連携関係にあって、頻繁に電話で連絡を取り合ったりしながら、国民年金事業に対応していただいています。

#### —サービス改善ということではどのようなことに取り組んでいますか。

機構では年1回、年金事務所や街角の年金相談センターの窓口対応等の現状把握のため、「お客様満足度アンケート」を実施しているのですが、わたしが所長として着任した前年度の調査では、当年金事務所は約9割のお客様には「満足」をいただき、約1割は「普通」という結果でした。そこで、来所されるお客様に当年金事務所独自のアンケートを実施し、お客様から改善すべき点などを記載していただいた際には、その都度記載項目の改善に取り組みました。その効果もあってか、令和3年度の機構のアンケート調査に臨んだところ、お客様から高評価をいただき、「満足」との回答がさらに増えることとなりました。

#### —今後の延岡年金事務所の抱負をお聞かせください。

まず1つ目に、これまで重視して取り組んできたところですが、職員が働きやすい環境を整えていくことです。働きやすい環境は職員の心と体の健康にもつながります。その雰囲気は、お客様にも伝わりますし、お客様にも良いサービスを提供できると思っています。

2つ目としては、国民年金保険料の納付率の向上にさらに力を入れていきます。国民年金事業の指標である国民年金保険料の納付率は、お客様の年金制度に対する信頼のバロメータであり、組織に対する評価の指標でもあると思っています。国民の皆様から、さらに信頼を得ていくためにも、納付率の向上を目指していきます。

そして3つ目が、さらなるお客様サービスの向上ですね。満足度100%を目指して取り組んでいきます。

## 年金事務所の総務と地域年金展開事業の推進役として——久壽米木副所長

久壽米木副所長は大分県佐伯市の出身で、大分県日田年金事務所で厚生年金適用徴収課長を平成31年3月まで勤め、ここ延岡年金事務所の副所長として着任した。職責は拠点運営における所長の補佐だが、総務課長併任で、年金事務所の管理や職員の労務管理、関係省庁との連絡調整、年金事務所の諸々の契約事務、会計事務と仕事は多岐にわたる。

### ——延岡年金事務所は、どのような雰囲気年金事務所ですか。

当年年金事務所に来て3年半になりますが、年金というお金が絡む業務なので、説明誤りや不足がないよう、細心の注意を払ってお客様対応を行うことを職員一同が心がけています。そのため、大きなトラブルに発展するようなことはほとんどありません。お客様は穏やかな感じの方が多くですね。大きな会社の創業の地であり、現在はその延岡支社がありますが、その従業員だけでなく、関連企業や関係の仕事をする方もたくさんいらっしゃいまして、そのことと関係するのかなどかはともかく、比較的平穏な雰囲気年金事務所と言っているのではないかと思います。

### ——地域年金展開事業は副所長が中心となり、関係機関との連携協力のもと、取り組まれているところですが、延岡年金事務所の取組内容を教えてください。

地域年金展開事業と言っても各種ありますが、筆頭に挙げるとしたら、学生・生徒向けに、職員が大学や高校等に講師として出向いて行う年金セミナーです。とは言え、新型コロナウイルス感染症の影響で、なかなか開催が困難だったのですが、オンラインセミナーのシステムを導入したところ、令和3年度は年度途中から4つの高校で実施することができました。今年度は2校の実施が決まっています。

令和4年度は、教職員のOBである地域年金推進委員といっしょに高校を9校訪問して、開講依頼をしました。授業のカリキュラムに組み込む形のほか、長期休暇中の登校日に組み込んでいただくなどして、開講に協力していただいています。

また、当年年金事務所の管轄区域にある特別支援学校からは、障害年金の説明をしてほしいとの依頼を受けて、毎年、説明会を開催しています。今年度は7月に、教員と保護者を対象に実施しました。「視覚障がい教育部門」「肢体不自由教育部門」「知的障がい教育部門」と障害ごとに3クラスがあり、障害の内容によって障害年金の請求手続なども異なりますから、説明会も障害のクラスごとに分かれて実施し、ご好評をいただきました。

### ——地域年金展開事業において、年金委員の活動支援にはどう取り組んでいますか。

当年年金事務所所管の職域型委員は506名います。委員の方が年金制度の普及・啓発活動を行うために必要な情報提供を定期的に行っていて、令和3年11月に職域型年金委員を対象にした研修を開催したときには109名の委員に参加いただきました。

また、毎年厚生労働省が定める11月のねんきん月間には、地域型年金委員の研修会を実施しています。当年年金事務所所管の地域型年金委員はここ3年で40名ほど増え、現在60名います。今年度からは全国の方針で、都道府県ごとに地域型年金委員連絡会をつくり、地域型年金委員の組織化が図られました。4半期に一度研修会を開催していますが、毎回20名ほどの委員に参加いただいています。

地域型年金委員の募集にあたっては、自治会長の会合の場などにお伺いして、委嘱拡大に努めています。

### ——副所長として、今後の抱負をお願いします。

拠点の管理ということで、職員がいかに働きやすい職場であるかということをいつも一番に考えています。また、残業を少なくしたり、仕事に偏りがある職員がいなか気配ったり、最近は懇親会の開催もなかなか難しいですが、職員の一人ひとりからよく話を聞くよう心がけています。業務面では、毎月の各課の対策会議において、各課が抱える課題をいかに解決していくか検討していますが、わたしなりの経験を活かして、アドバイスをしていきたいですね。

## 適用拡大に対応した適用促進と新規対象事業所を確実に調査——日吉厚生年金適用調査

厚生年金適用調査課は、6名からなる。管轄する事業所数は約4,200事業所。

——厚生年金保険の適用事業において、延岡年金事務所の特徴はどんなところにありますか。

管轄区域に大きな会社があることにも関係しているのですが、ご照会いただく内容は、延岡だけではなく、全国にいる被保険者についての問い合わせであったり、仕事で海外派遣した場合の厚生年金保険の手続に関係する内容であったり、大企業ならではの内容が寄せられます。

また、所管の地域は、宮崎県北部ですが、かなり広範囲に及びます。適用調査に行くにしても、高千穂町まででしたら車で片道1時間ちょっとですが、椎葉村となると車で片道2時間くらいかかります。

——昨年10月からの適用拡大にはどう取り組まれていますか。

一昨年から1年以上かけて、新たに適用事業所の対象となる101人以上501人未満のすべての事業所に対して、最低1回は説明に伺ってきました。11月からは、被保険者資格の範囲拡大を踏まえた適用促進や事業所調査を実施していますが、事業所から、詳しい話を従業員にしてほしいというご要望があれば、事業所を訪問して説明することになっています。

新たに適用対象になった会社や短時間労働者の方々には、厚生年金に加入するメリットをしっかりお伝えして、将来手厚い保障を受けられるようになることをご理解いただきたいと思います。

——今後の厚生年金の適用調査の業務について抱負をお聞かせください。

加入要件を満たした事業所であれば、当然のことながら社会保険に加入していただかなければならないのですが、実際には100%の適用とはなっていません。そこを確実に加入していただけるよう、文書や訪問による勧奨を実施し、最終的には立入調査を視野に入れたうえで適用促進に取り組んでいきます。

また、各種届出の電子申請の利用促進については、大きな会社の関係会社で積極的に取り組まれてきたことの効果から全体的に電子申請の利用が図られてきました。引き続き、事業所の特性やニーズに応じて、利用勧奨を進めていきます。

## 新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえた適切な徴収業務を実施——塩満厚生年金徴収課長

厚生年金徴収課は合計5名体制で、年金事務所管内適用事業所の保険料徴収に取り組む。

——コロナ禍において厚生年金保険料の徴収業務にはどう取り組まれていますか。

依然として新型コロナウイルス感染症は収束するには至っていない状況が続いていますが、業績の落ちてきている事業所と、コロナ禍と言いつつも業績が上がっている事業所があります。そうしたなか、徴収課の職員が事業所から話を聞いて、事業への影響を見極めて、保険料を納付していただくよう納付指導していかねばならないのですが、このあたりの見極めに苦労しているところ です。

——コロナ禍にあっては、お客様の来所あるいは徴収課の職員の事業所訪問の回数は減ったのではありませんか。

そうですね。新型コロナ前に比べるとわたしたちが訪問することにも気を遣いますね。もちろんわたしたちも感染防止対策はしていきますし、距離を取ってマスクは外さずに対応するよう、課員にも徹底させています。一方、事業所の方も来所を遠慮されたり、せっかくアポイントを取ったのに、事業所のなかで感染者や濃厚接触者が出てしまったことで、あらためて面談の日程を決め直したりしなければならぬこともありました。

——今後の厚生年金徴収課の業務について抱負をお聞かせください。

今後、新型コロナの第8波についても懸念されるところですが、引き続き、感染防止対策を徹底しながら、法定猶予制度の適切な運用と収納率の目標達成に取り組んでいきます。そのために、事業所に対して毅然とした態度で話をさせていただき、経営状況を把握しながら保険料の納付を行っていただけるよう努めます。

## 地域住民の身近な存在である市町村職員と協力し合って——山口国民年金課長

国民年金課は、計8名の布陣で、国民年金業務にあたる。

### ——国民年金保険料の収納対策には、どのように取り組まれているのでしょうか。

本年度は、最終納付率80%に向けた取組を中心に対策を実施しています。

また、厚生年金保険に加入していて、失業したり、離職したりすると、国民年金に加入しなければなりません。加入の手続きを忘れてしまうケースが多く見受けられます。収入がなければ免除制度を利用することもできますから、手続漏れが多い離職者に対しても、納付勧奨及び免除手続の勧奨を積極的に行っています。

### ——強制徴収の取組状況はいかがですか。

強制徴収については、新型コロナの影響を踏まえ、適切に判断するという一方で、実施をしばらく止めていましたが、現在は通常の手順で、強制徴収の対象者には最終催告状を送付し、督促しても自主的に納付いただけない方に対しては、差押えなど滞納処分を実施しています。

### ——市町村との協力・連携はいかがでしょう。

令和元年度から管内の市町村の首長さんに対しては、国民年金事業の現状に対するご理解を深めていただくため、所長、国民年金課長と課長代理の3名が訪問して、協力・連携関係が今後も安定的に発展するようお願いし、市町村に対する要望などをお伝えしています。

当年金事務所独自の取組としては、延岡市の職員とFM番組に出演して、国民年金制度の周知広報をしたり、全戸回覧される町内会の回覧板を活用して、保険料納付や免除制度の案内をしたりしています。

### ——市町村との研修会などは実施していますか。

毎年5月の下旬に、4月に新しく担当となった初任者の方を対象にした研修会を実施しています。講義内容は、国民年金制度と年金給付の2本立てで、初任者向けということで、年金制度の意義や重要性なども十分意識して、説明をしています。

また6月には、管内の市町村の職員のみなさんに年金事務所に集まっていただき、機構の会議システムを活用した九州厚生局主催の事務説明会を受講していただきました。その機会を利用して、可搬型窓口装置の操作方法等についても説明しました。

### ——国民年金課の抱負をお願いします。

わたしたち国民年金課は、国民年金の被保険者の年金受給権を確保するため、納付率の向上を図ることが、与えられた使命だと思っています。地域の皆様にとって、身近な存在としてある市町村の職員のみなさんとも協力し、住民サービスの向上に努めて、地域の住民の年金をいっしょに守っていきたいと考えています。

## 予約相談申込時の聞き取りで用意周到の相談対応を実現——中嶋お客様相談室長

お客様相談室では、合計13名が年金相談業務に対応している。窓口相談では、5つある相談ブースのうち1枠を社会保険労務士が担当する。

### ——相談対応の待ち時間はどんな状況ですか。

予約相談のおかげで、事前予約をしたお客様は待つことなく相談を受けられます。年金相談は、現在平均して、1日30件くらいです。

相談の予約を受け付けるときには、相談内容も事前にお聞きして、お客様の年金記録を確認しておきます。このように、相談の準備が事前にできるので、効率的にお客様のご相談にお答えできますし、きめ細かい対応ができるようになります。また、予約時には旧姓等も確認するため、ご本人様のものと思われる年金記録がある場合には、その場で確認できるように準備もしています。過去に年金の決定をされている方であっても、ご本人様の年金記録が見つかった場合には、さかのぼって未払の年金をお支払いしています。

### ——最近は、どのような相談が多いですか。

年金請求に関する相談がほとんどなのですが、在職中の方であれば、在職中の年金額を知りたいというご質問が多いですね。電話では詳細な年金額の相談はできませんので、実際に来所いただき、年金額を算出してお示ししています。また、制度改正された繰下げ制度を利用した場合の年金額や、通常の支給開始年齢で受けた場合との比較で受給総額が逆転するのは何歳になるのかといったご質問もあります。

### ——今後のお客様相談室の抱負についてお願いします。

予約相談によって、事前にお客様の年金記録を確認することで、的確に回答する準備ができますので、予約相談のメリットをもっとアピールして、さらにお客様にご活用いただきたいと思っています。現在は電話だけでなく、インターネットでも予約もできますが、インターネットで予約を受け付けた場合も、年金事務所から、相談内容の確認の電話を差し上げて、事前の準備を行うことで、きめ細かなお客様対応ができるようにしています。



写真下段中央が濱田美香・延岡年金事務所長、その左が久壽米木茂徳くすめぎ・副所長、右が中嶋美穂・お客様相談室長。

上段左から塩満善一・厚生年金徴収課長、日吉忠悟・厚生年金適用調査課長、山口宏一・国民年金課長