

職員の健康と働きやすい職場環境が
お客様サービスの向上につながり、
それが信頼される年金事務所と
安定した年金制度をつくり出す



板橋年金事務所は、東京都板橋区全域を管轄し、健康保険・厚生年金保険、国民年金の事務にあたる。板橋区は東京都の北西部に位置し、旧中山道の宿場町として発展した。多くの歴史・文化資源を支えてきた職人の街でもある。また、池袋や新宿といった繁華街にも近く、そのような場所に仕事の拠点を置き、板橋区を生活の場としている区民も多い。

板橋年金事務所の組織は、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、71名の職員（正規職員31名、特定職員39名、アシスタント職員1名）が業務を行う大規模年金事務所である。

毎日の年金業務の先にはお客様の生活がある——米田衛所長

米田所長は青森県青森市の出身で、板橋年金事務所には令和4年10月に着任した。前職は日本年金機構本部調達管理部の契約グループ長。

——社会保険庁が日本年金機構となり、すでに14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きますか。

職員一人ひとりの接客スキルが当初より格段に向上し、お客様からの評価が良くなったと感じています。これに満足せず更なる向上を目指して業務に当たりたいと思います。

——ここまで、いろいろ苦労もあったと思いますがいかがでしょうか。

板橋年金事務所は大規模年金事務所、本館（1～3階）とプレハブ棟（1階）という建物の構造上からも、各課室の職員が顔を合わせる機会が少ないため、情報連携が取りづらいのではないかと懸念の一つでした。そこで、所長に着任して最初に実施したのが全職員との面談でした。職員一人ひとりが業務にどのように関わりどのような価値を生み出しているのかを聴取しました。この面談がきっかけとなり職員のコミュニケーションが活性化し、職員から様々な意見が出されるようになりました。

働きやすい職場の環境を維持し、職員が生き生きと仕事に取り組むことができれば、職員満足度（ES）も向上し、おのずとお客様に接する技術も向上します。そうすればお客様満足度（CS）も高まり、お客様から信頼される組織となると信じて取組みを進めています。

—現在、年金事務所として取り組んでいる課題はどのようなことでしょうか。

日本年金機構が平成22年1月に発足してから14年目になります。日本年金機構のミッションである「無年金者、低年金者が発生することを防止し、公平性を維持し、正確に給付する」ということを実行するために、私たち年金事務所でも国民生活の安心を支え、お客様から信頼される組織となるため、令和5年は「制度を実務に—全ては現場から—」を組織目標に掲げ組織一体となって努力しています。

そのためには、国民年金保険料の現年度納付率の向上を最重点取組項目とし、12年連続の向上と最終納付率80%台の安定的な確保を目標に取り組んでいます。令和5年度の現年度納付率については、令和3年度の72.37%から8.8%くらいの伸び、最終納付率については令和3年度の74.26%から0.67%くらいの伸びを目標とし、日本年金機構全体の目標の伸び幅を達成できるよう板橋年金事務所一丸となって取り組んでいます。

—厚生年金保険についてはいかがでしょうか。

厚生年金保険に関しても、更なる適用の適正化に向けて事業所調査や、収納率の着実な向上に取り組んでいます。現在、板橋年金事務所では年金相談等の件数が増加しており、正確な給付を行うためにも、お客様相談室の体制整備に取り組んでいます。

こうした取組みの先にはお客様の生活があることを職員一人ひとりが常に意識して、お客様からの信頼を得るためにも正確な事務を行うことを心掛けています。

—サービスの改善の面で取り組んでいることはどのようなことでしょうか。

日本年金機構が毎月実施する「お客様満足度アンケート」の結果について、板橋年金事務所では満足度割合の低い項目についてその都度原因を究明し、改善に取り組んでいます。取組みの成果は徐々に表れ、その項目のお客様満足度が改善されています。

—職員のお客様サービスのスキルアップについて取り組んでいることはありますか。

日本年金機構に与えられたミッションを達成するために、毎日の朝礼で各事業実績の具体的な目標を職員全員で共有するようにしています。職員一人ひとりが当事者意識を持つことで、普段の業務に意義が見出せていると思います。

また、職員が生き生きと働けるためにワークライフバランスは非常に重要だと考えています。そのために働き方改革を実践し、時間外勤務を前提とした業務を見直し、職員には勤務時間内に業務を終了することを意識するように指導しました。最近では職員の表情も穏やかになり、業務効率にも成果が出ています。

—この度、管轄する板橋区が「令和5年度市区町村国民年金事業功績厚生労働大臣表彰」を受けましたが、区とはどのような協力・連携を取られていたのでしょうか。

板橋区は、以前から年金制度の周知に非常に力を入れていただいています。例えば、区の広報誌に年金制度の内容や手続きを掲載していただいたり、区の窓口に来られた人に対してきめ細かい対応で納付・免除勧奨をしていただいています。当年金事務所とは毎月打合せを行って情報を共有し、区民の年金受給権の確保と納付率向上に貢献していただいています。

—今後の板橋年金事務所の抱負をお聞かせください。

今後も、毎日の業務の先にはお客様の生活があることを常に意識して、年金制度の安定に貢献し、お客様から信頼される日本年金機構をつくり上げるため、高い使命感と倫理観を持って、組織一体となって日々努力していきたいと思えます。

職員の健康がお客サービスの向上につながる——田中天勝副所長

田中副所長は長崎県長崎市の出身で、板橋年金事務所には令和4年4月に着任した。前職は日本年金機構本部事業企画部のグループ長。現在、板橋年金事務所副所長として、拠点運営における所長の補佐を行うとともに、総務課長として、年金事務所の管理や契約・会計事務などを行う。

——板橋年金事務所は、どのような雰囲気年金事務所ですか。

板橋区は、職人気質の事業主や外国人住人（主に中国人、ベトナム人）が多い地域です。そのため、職員が説明に困惑することもあります。しかし、お客様の大切なお金を扱うのですから、お客様が納得するまでしっかり説明を行うように職員一人ひとりが心掛けており、これまでに大きなトラブルは起きていません。

職員同士については、新型コロナウイルス感染症対策も緩和され、課室を跨いだコミュニケーションが活発に行われるようになりました。上下の信頼関係もあって、非常に風通しの良い職場だと感じています。

——年金委員との関係はいかがでしょうか。

板橋年金事務所の職域型年金委員は現在219名です。板橋年金事務所からは、職域型年金委員の方たちが年金制度の周知・啓発活動を行ううえで必要な情報を定期的に提供するようにしています。また、令和4年度からは、当事務所の職員を講師にオンライン研修を実施しています。

地域型年金委員は51名です。令和4年1月には東京都地域型年金委員連絡会議が設置され、板橋年金事務所が担当する地区連絡会を含めた交流を定期的に開催しており、毎回20名ほどの地域型年金委員に参加していただいています。

——地域年金展開事業にはどう取り組んでいますか。

地域年金展開事業の柱となるのは、年金制度説明会と年金セミナーです。年金制度説明会は、会場の設営や参加者募集について社会福祉協議会やNPO法人に協力していただき、地域住民に寄り添った制度説明会を定期的に開催しています。

年金セミナーは大学や高校、専門学校の学生に対して行っています。ここ2、3年は新型コロナウイルス感染症の影響で開催できなかったため、担当職員も経験がないなかの開催となりましたが、令和4年度下期には近隣の年金事務所の協力を得て5校に対して計7回行うことができました。

ただ、現時点では年金セミナーを学校ごとのカリキュラムに組み込んでもらうところまでは至っていないため、令和5年度も引き続き、各学校に対して開催とカリキュラムへの取り込みをお願いしており、学生に向けた年金セミナーの定期的な開催につなげたいと考えています。

——副所長として、今後の抱負をお願いします。

一つ目は、板橋年金事務所の職員が健康であり続けることです。そのためには、風通しの良い職場を大切に、職員同士でコミュニケーションしやすい環境づくりを心掛けています。職員が上下の信頼関係の中、ストレスなくコミュニケーションを取れることが職員の健康につながると考えます。それがお客様に対する良いサービス提供につながると考えます。

二つ目は、制度説明会や年金セミナーの地域への定着です。年金制度に対する興味は、年齢により内容が変化していきます。そのような個別の疑問に答えるためには、チラシやパンフレットの情報だけでは不十分なことがあり、対面で行う制度説明会や年金セミナーは非常に効果的だと感じています。将来的には、幅広い年齢層を対象として、それぞれの年齢層に応じた制度説明会を開催したいと考えています。

デジタル化の時流に沿った電子申請勧奨を——石渡優子厚生年金適用調査課長

厚生年金適用調査課は、合計10名の職員が適用調査業務にあたる。管内の事業所数は12,981事業所で、被保険者数は135,462人（令和5年3月末現在）。

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

板橋区は江戸時代からの歴史ある街がいくつも点在しており、下町のような雰囲気があります。例えば、板橋区の北エリアには運送会社や印刷工場が、中心エリアには衣料関係の事業所が集まっています。昔ながらの事業所が多く、事業主も人情味がある下町気質の人が多いように感じます。

——どんなことに苦労されていますか。

デジタル化に抵抗のある事業主に、電子申請を受け入れてもらえないことがあり、勧奨には苦労しています。パソコン等の操作が難しいことも電子申請を遠ざける要因となっています。

——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。

日本年金機構が社会に求められる役割とその重要性は、コロナ禍を経てさらに大きくなったと実感しています。板橋年金事務所の厚生年金適用調査課としてやるべきことは、国民生活の安定を支え、将来の不安を和らげる経済的基盤と安心を提供することだと思います。そのために、次の3つの取組みに力を入れています。

一つ目は、厚生年金保険に加入している事業所が正しく届出を提出できているかを確認することです。このことは無年金者や低年金者の発生を防止し、年金制度の公平性を維持し正確に給付することにつながると考えています。

二つ目は、厚生年金保険に未加入の事業所に対しての適用です。働く人の医療保障と所得保障のためにも重要な取り組みだと思います。

三つ目は、電子申請などのオンラインサービスの利用促進です。現在はなかなか受け入れていただけないことが多いのですが、事業所の担当者の負担を軽減し、その分事業所の生産性アップにつながることで、これからは勧奨には力を入れて取り組みたいと思います。

このような取組みを通じて地域に貢献することで、より良い関係を築いていきたいと考えます。

公平性に考慮した滞納対策——鈴木和也厚生年金徴収課長

厚生年金徴収課は合計10名の職員で、管内の適用事業所の保険料徴収に取り組む。

——現在の厚生年金保険料の納付状況を教えてください。

令和5年3月末現在の収納については、猶予適用事業所のうち複数の高額滞納事業所が完納したこともあり、前年度以上の収納実績を出すことができました。

滞納事業所については、職員一人ひとりが1件でも滞納事業所数を削減しようという強い意識を持って対応した結果、前年同月より減少することができました。

——徴収にあたり板橋区の特性を感じることはありますか。

板橋区は中小企業が多く、都心の事業所との違いを感じます。大企業の多い都心の区では、事業主とは違う担当者が窓口に来ることが多いようですが、板橋区では事業主本人が来訪されることが多いです。直接、事業主から事業の状況などを聞くことができるのは良いことだと思います。

——逆に地域の特性ゆえに苦勞されていることもあるのではないのでしょうか。

大企業のような十分な資金力がない企業も多く、期限内に保険料を納付できない事業所が存在します。そのような事業所にどうやって期限内に納付してもらうかが、常に課題となっています。

一方で、職員が担当する業務の質と量を考えると、職員の数が不足しているように思います。限られた時間内で業務をこなすために業務の優先順位を判断することはとても難しいことです。

——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。

事業所のなかには、経営が苦しくてもきちんと期限内に保険料を納付している事業所も多くあります。ですから、公平性が損なわれないよう、滞納している事業所には話を聞いて状況をきちんと把握したうえで、滞納の早期解消に向けた最良の提案と対応ができればと考えています。

また、新型コロナウイルス感染症は話題になることが減りましたがインフルエンザが拡大していることもあり、職員の日頃の健康には十分に気を掛けていきたいと思っています。

臨時特例免除承認者の未納解消が重点課題——岡田充雄国民年金課長

国民年金課は、合計22名の職員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。

令和5年3月末現在の国民年金被保険者数は106,227名で、うち第3号被保険者が27,827名となっています。令和3年度の現年度納付率は対前年度比でプラス4.94%を達成することができました。これには勧奨文書を遅延なく計画した期日どおり未納者に送付できたことが功を奏したと考えており、現在も継続して実行しています。送付作業にあたっては総務課にも支援してもらい、両課で発送スケジュールを共有して作業しています。

——未納者対策や強制徴収の取組状況はいかがですか。

今期の重点テーマに「令和4年度臨時特例免除承認者の未納解消」を掲げています。対象は1,367人と、全国的に見ても人数が多いほうだと思います。そのうちの約半数は免除後の期間も未納となっている状況です。人数が多いため、班をつくって電話中心に納付勧奨を行っています。

強制徴収については、担当者同士で定期的に打ち合わせを行っています。進捗状況の見える化を実行し、担当者同士で情報や対策を共有することで連携して徴収に努力しています。

——板橋区との協力・連携はいかがでしょう。

板橋区とは毎月打ち合わせを行い、区には懸案事項や事業実績情報、当年金事務所の収納対策スケジュールを提供しています。また、1年に何回か、当年金事務所の職員を講師に業務研修会や可搬型窓口装置の操作研修会を実施しています。

——業務上苦勞していることはありますか。

板橋区は外国人、特に中国の方が多く、その割合は東京23区で最も高くなっています。通訳者は置いていませんので、年金制度を理解してもらうのに苦勞することがあります。外国人の未納対策は課題となっています。

——国民年金課の抱負をお願いします。

お客様に対するスキルのアップを目指しています。ベテラン職員から経験の浅い職員まで職員は様々ですが、窓口や電話での未納者への対応で督促結果に差が生じることがないよう、職員のスキルのアップに努めたいと思います。

迅速かつ正確な審査と裁定処理に務めたい——佐村真美お客様相談室長

お客様相談室では、合計22名の職員が年金相談業務を行っている。

——相談対応の待ち時間はどんな状況ですか。

板橋年金事務所では予約なしに来られる方も多く、その待ち時間は30分～120分となっています。相談ブースは5つあります。予約がある方・ない方を合わせて、1日の平均相談者数は55人です。

——職員の相談のスキルアップに向けてどんな取組みを行っていますか。

年金給付専門職によるテレビ研修や座学研修、また、日本年金機構本部のお客様満足度（CS）向上のための研修会などを受講して、年金給付の知識の習得やお客様対応のマナー向上に努めています。

——今後のお客様相談室の抱負についてお聞かせください。

今年度は、特別支給の老齢厚生年金請求が、男女ともに年金支給開始年齢の年にあたります（男性64歳、女性62歳）。そのため年金請求書の受付件数が前年より2割ほど多くなっています。そのようななかでもお客様に速やかに年金をお届けできるよう、引き続き迅速かつ正確な審査と裁定処理に努めてまいります。



写真下段右が米田衛 板橋年金事務所長、その左が田中天勝 副所長。
上段左から石渡優子 厚生年金適用調査課長、岡田充雄 国民年金課長、
佐村真美 お客様相談室長、鈴木和也 厚生年金徴収課長。