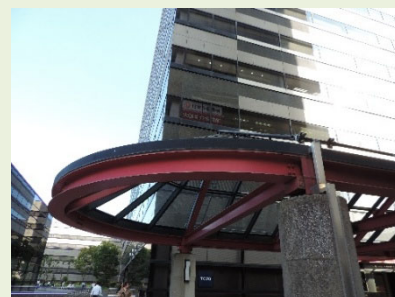




大田年金事務所 < 東京都大田区 >

職員一人ひとりの向上心と
職員同士の協力・連携で
お客様サービスの向上につなげる



大田年金事務所はテクノポート
カマタセンターの3階にある。

大田年金事務所は、東京都大田区全域を管轄し、健康保険・厚生年金保険、国民年金の事務にあたる。大田区は東京都の東南部に位置し、東京23区の中で面積は最も大きく、人口は第3位となっている。閑静な住宅地にもぎやかな商業エリアも存在し、臨海部には工場や物流施設が集まっており、その地域性は多様である。都市計画で定める13の用途地域すべてが存在し、「東京の縮図のようなまち」といわれている。その大田区を管轄する大田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室からなる。94名の職員（正規職員40名、特定職員52名、アシスタント職員2名
*2025年9月30日時点）が業務を行う大規模年金事務所である。

職員一人ひとりが年金業務に真摯に向き合う——橋本聡所長

橋本所長は福島県郡山市の出身で、大田年金事務所には令和6年10月に着任した。前職は武蔵野年金事務所長。

——日本年金機構が発足してすでに15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すか。

職員の年金業務に対する意識がかなり変わったように思います。お客様サービスの面でも、正確な事務処理の遂行に関しても、一人ひとりが年金業務に真摯に向き合っていることが強く感じられます。また、職員同士が協力・連携することで、さらに信頼される年金事務所となるよう、日々切磋琢磨しています。

——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。

特に苦労は感じていません。一人ひとりの職員が良く考え積極的に業務に取り組んでいます。ですから、所長としてはできる限り働きやすい職場環境をつくっていきたいと考えています。職員にはできるだけ声を掛け、丁寧なマネジメントを行うことを心掛けています。

——このたび、大田区が「令和7年度市区町村国民年金事業功績厚生労働大臣表彰」を受賞し、その連携事務所として大田年金事務所が年金局長表彰を受けられました。所長としてはどのように感じていらっしゃいますか？

大田区役所は、国民年金の制度周知に対しても保険料納付率の向上に対しても、非常に積極的にきめ細かく取り組んでいます。その成果が大臣表彰につながったのだと思います。大田区役所と大田年金事務所は、定例会を開催するなど連携を密にし、情報を共有するようにしています。どれだけ大田区役所と協力体制を築けるかということを常に考えており、それはどれだけ大田区民に貢献できるかということだと思います。

——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。

重点取組課題に保険料の納付率の向上があり、大田区役所と連携することで国民年金の保険料納付率は確実に向上していますし、厚生年金保険の未加入事業所の更なる削減や厚生年金保険料収納率の確保にも注力しています。また、常にワンランク上のお客様サービスに取り組んでおり、お客様には問題を解決して気持ちよく帰っていただくことが何よりも大切だと考えます。

——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。

現在、オンラインサービスの利用率アップに取り組んでいます。ねんきんネット、マイナポータル、電子申請といったオンラインサービスをできるだけ利用していただくために、相談窓口などで積極にご案内し周知に努めていますが、まだ利用率は高くありません。年金相談の予約については、全体の3割近くがインターネットによるものとなっていますが、インターネット予約の利用をさらに推進する必要があると考えています。

——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。

年金業務は、職員個人ではなくチームで取り組む仕事が多々あります。大田年金事務所では、職員個人が真摯に年金業務に向き合い、さらにチームで連携を深めていくことができています。ミーティングや独自の勉強会を頻繁に行い情報を共有することで、いま何が欠けているのか、どう改善すれば良いか、常に考えを巡らすことにより、一人ひとりのスキルアップにつなげています。

——今後の大田年金事務所の抱負をお聞かせください。

年金事務所ができることは、お客様のニーズをしっかりと把握して応えることです。そのためには、丁寧な年金相談と正確な事務処理を行うことが大切です。さらに大田区との連携を強化するために、区職員からの質問等に対してはきめ細かく対応しています。

区民にとって相談のしやすさという点で区の窓口はとても大切な存在だと思います。障害年金の相談業務は時間も労力もかかる非常に難しいものだと思いますが、年金事務所としては、研修会や日々のOJTなどにより、できる限り区職員をサポートしていきたいと考えています。そして、それが区民に対するサービス向上につながるような社会貢献をしていきたいと考えます。

職員が働きやすい環境がお客様の満足につながる——釜澤賢光副所長

釜澤副所長は北海道函館市の出身で、大田年金事務所には令和元年10月に着任し、6年の実績を積んだ。前職は日本年金機構本部の基幹システム開発部に所属し、業務システムの刷新に取り組んだ。現在、大田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。さらに、職員が働きやすい職場環境をつくることにも力を入れている。

——大田年金事務所は、どのような雰囲気年金事務所ですか。

課の垣根を超えた連携もあり、共通の目標に向け職員が一丸となり取り組むことのできる一体感のある職場です。お客様をお迎えする際には、清潔感のある環境でご相談を承れるよう、日頃から所内のキレイ化に努めており、笑顔でのお迎えとお見送りの実践により、多くのお客様から感謝のお言葉をいただいています。

——このたび、大田区が「令和7年度市区町村国民年金事業功績厚生労働大臣表彰」を受賞し、大田年金事務所も年金局長表彰を受けられました。副所長としてはどのように感じていらっしゃいますか？

本当に素晴らしいことだと嬉しく思っています。大田区役所の職員の人たちはとても一生懸命に年金業務に取り組んでいますし、大田年金事務所も引き続き協力し、区民の皆様にご満足いただけるサービスを充実していきたいと考えています。大田区役所の職員とは、定例会や研修会を通じて情報を共有し、向かうべき方向性を確認しています。ですから、地域で一体となって取り組んできたことの成果が出たのだと思います。

——年金委員との関係はいかがでしょうか。

大田区には約30名の地域型年金委員と、約500名の職域型年金委員がいます。地域型年金委員に関しては毎年、地域型年金委員連絡会を開催しており、その中でテーマを定めた研修会を実施しています。職域型年金委員の方には「事業所調査において指摘事項の多い事例」などをオンライン研修会にて周知しており、研修会も毎月実施し多くの事業所様に参加いただいております。

——地域年金展開事業にはどう取り組んでいますか。

現在、区の専門学校、高等学校を中心に「知っておきたい年金のはなし」を題材に年金セミナーを開催しています。今年度からは、幅広い年代に年金制度を理解いただくため、活動範囲を広げ、中学校も開催対象にしています。11月は「ねんきん月間」ですが、年金制度周知のための動画配信や、相談会を予定しています。若い人には年金制度に対する不安感を払しょくしてほしいですね。

——副所長として、今後の抱負をお願いします。

この職場の良い雰囲気を維持していきたいですね。風通しがよく職員の労働意欲を高めるような職場でありたいです。職員が気持ちよく働けることが、お客様が満足していただけることにつながると考えています。

大田区からの質問には丁寧な対応を——伊藤智之国民年金課長

国民年金課は、合計25名の職員で国民年金業務にあたる（*2025年9月30日時点）。

——このたび、大田区が「令和7年度市区町村国民年金事業功績厚生労働大臣表彰」を受賞し、大田年金事務所も年金局長表彰を受けられました。大田年金事務所では具体的にどのような協力・連携を行ったのでしょうか？

大田区役所とは毎月1回定例会議を開催し、情報共有や意見交換を行っています。制度の改正点や様式変更、事務センターへの送付方法等についての質問にできるだけ丁寧に対応し疑問を解決できるよう心掛けています。また、半期に1回のペースで研修会を開催し、大田年金事務所の講師1名が可搬型ウインドマシンの使い方や画面の見方などをお教えしています。今回は13名の区職員に対し、3コマに分けて開催しました。お客様に満足していただけるサービスの提供と向上のため、区役所と年金事務所がお互い円滑に業務を運営できるよう日々考えながら行動しています。

——大田年金事務所では、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。

本部が作成した「行動計画」にそった対策を行っています。令和5年度と令和6年度の国民年金の保険料納付率は大幅に向上しています。まさに大田区役所のバックアップがあったからこそ成し得たことだと思います。

——未納者対策や強制徴収の取組状況はいかがですか。

未納者には制度の意義や役割を正しく理解してもらい、自主的に保険料を納付いただけるよう、全課員で根気強くお客様対応を行っています。また、納付は義務であること、公平性の担保を第一に考えながら業務に取り組んでいます。

——国民年金課の抱負をお願いします。

これまで構築してきた大田区との協力・連携の体制をさらに発展させられるよう、定例会議の充実と区役所とのコミュニケーション機会の増加に努めていきたいと考えています。

自信をもって答えることがお客様の信頼につながる——牛山竜太郎お客様相談室長

お客様相談室では、合計28名の職員が年金相談業務を行っている（※2025年9月30日時点）。

——相談ブースの数と1日の相談者数を教えてください。

大田年金事務所には、9つの相談ブースがあります。1日の平均相談者数は約60名です。相談者が増える3～4月には70名くらいの方がいらっしゃいます。

——このたび、大田区が障害年金の制度周知や日本語学校に対する支援で「令和7年度市区町村国民年金事業功績厚生労働大臣表彰」を受賞し、大田年金事務所も年金局長表彰を受けられました。大田年金事務所でもこのような障害年金や、外国人に係る国民年金の相談を受けることは多いのですか？

年金の受け取りに関する相談を受けることが多いですね。ですから、区職員に対して定期的に研修を行い、情報を共有するようにしています。令和6年は障害年金給付に関する研修会を実施しました。令和7年も区役所からの要望があれば、研修会を実施する予定です。

また、大田区役所は業務に対して非常に積極的で、障害年金請求者等に向け独自のチラシをつくって配布しています。大田年金事務所ではチラシの内容をチェックするお手伝いをしています。また、生活保護受給者の年金請求についても積極的に調査しており、大田年金事務所でも必要な情報を提供しています。

——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。

お客様からの信頼を得るためには、職員が自信をもって答えることが大切だと思います。そのためには単に対応方法だけでなく法律をしっかり理解することが必要です。

私も日ごろから、職員に対し法的根拠等について説明し、職員が自信を持ってお客様対応に当たれるよう心掛けています。

——今後のお客様相談室の抱負についてお聞かせください。

当たり前のことを当たり前に行っていくことが大切だと思います。ですから、お客様に対しては正確・迅速・親切的な対応をこれからも続け、年金給付事業の安定的な運営に貢献していきたいと思っています。



写真下段中央が橋本 聡大田年金事務所長、その右が釜澤 賢光副所長、
左が伊藤 智之国民年金課長。
上段左から佐藤 広章厚生年金徴収課長、萩村 政秀厚生年金適用調査課長、
牛山 竜太郎お客様相談室長。

*令和7年9月24日取材時に撮影