



## 船橋年金事務所 <千葉県船橋市>

職員一人ひとりが  
何をすべきか、何が求められているかを  
意識することが  
事務所のお客様サービスアップにつながる



船橋年金事務所は、船橋市、八千代市、印西市、白井市、印旛郡(幕張年金事務所管内の地域を除く)の広域を管轄し、健康保険・厚生年金保険、国民年金の事務にあたる。管轄地域は、交通利便性が高く都心へのアクセスが良好であるため、東京都などへ通勤する人も多く住みやすい街といわれている。特に船橋市は、大型商業施設が集まる一方、自然環境が豊かで、子育て支援が充実しているため、子育て世代に人気の高い街である。

その船橋市等4市1郡を管轄する船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室からなる。89名の職員(正規職員36名、特定業務職員52名、アシスタント職員1名 \*2025年11月1日時点)が業務を行う大規模年金事務所である。

## 職員自らが何をすべきかを考えてお客様に対応する——佐藤和彦所長

佐藤所長は静岡県三島市の出身で、船橋年金事務所には令和6年4月に着任した。前職は神奈川県港北年金事務所の副所長。

——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。

職員一人ひとりが今何をすべきか、何を求められているのかを自ら考え、業務に取り組むようになってきたと思います。

各部署で取り組む業務は違いますが、お客様のために最適なサービスを常に考え、行動できる職員が育ってきたと感じています。

——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。

初めての所長職、しかも大規模事務所の所長ということで、当初は苦労というよりもプレッシャーの方が大きかったように思います。しかし、船橋年金事務所はお客様に対する意識の高い職員が多く、明るく活発な職場の雰囲気にも助けられてここまで来ることができました。

さらに職員の意識を高めるため、私自身、機会があるごとにお客様サービスの重要性を職員に伝え続けてきました。毎朝の朝礼・定例会議での情報共有や、職員同士の交流等を活発に行い、職員が切磋琢磨して業務に取り組めるよう努めています。

——このたび、船橋市が「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船橋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？

船橋市が大臣表彰を受けられた取り組みの一つに、近年増加している外国人のための専用の相談窓口（外国人総合相談窓口）を設置したことがあります。私も実際に相談窓口に足を運び見学させていただきましたが、外国人のお客様の動線がしっかりと考えられており、さらに、職員の皆さんが常に笑顔でお客様対応をしているため、全体的に相談しやすい雰囲気となっていることが印象的でした。日々工夫を凝らし、住民サービスの質を高められたことが受賞につながったのだと思います。

私も、船橋市の受賞を大変嬉しく思いますし、事務所職員のモチベーションアップにも繋がっています。当事務所としても多言語の制度周知リーフレットの活用や日本語学校での年金セミナー開催等を通じて、外国人の方への積極的な周知広報に取り組んでいるところです。今後も船橋市のみならず管内市町との連携を緊密に図り、さまざまな取り組みを進めていきたいと考えています。

——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。

所長として大事にしていることは、職員のワーク・ライフ・バランスです。職員には、時間外労働を減らし計画的に休暇を取得するなど、心身のリフレッシュを心掛けさせています。職員がいつも元気で明るくお客様をお迎えできることは非常に大切なことであり、お客様により良いサービスを提供するためには、職員一人ひとりの健全なワーク・ライフ・バランスが欠かせません。

——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。

お客様に満足いただける相談、お客様の立場に立った相談に取り組んでいます。日本年金機構本部が毎月行う「お客様満足度アンケート」の結果は必ず職員にフィードバックして情報を共有します。その際、課題や反省点を職員同士で話し合い、サービスの改善につなげるようにしています。また、お客様から日本年金機構に日々寄せられるご意見・ご要望のうち当事務所に関連のある内容についても随時本部から提供されており、対応策の検討や問題点の改善につなげています。

——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。

当事務所は若い職員が多い事務所です。就職したばかりの20歳代の職員も大勢います。当事務所ではプロジェクトチーム（PT）を作り職場の美化等に取り組んでいます。PTのリーダーには各部署の若手職員を起用し、月1回の定例会議の場において「どうすればお客様に満足してもらえるか」を若手主導で徹底的に議論しています。PTでは自らが率先してサービス向上につながる課題を発見し提起することをお願いしており、PT活動を通じて「今、何をすべきかを自ら考え、取り組むこと」を体感し、スキルアップしてもらいたいと考えています。

——今後の船橋年金事務所の抱負をお聞かせください。

お客様の窓口である年金事務所は年金事業を最前線で支えており、一つひとつの業務はお客様の生活と密接に関わっています。このことを常に意識して業務にあたりたいと思います。お客様から当事務所に相談して良かったと言っていただけるよう、職員一丸となって頑張ります。

## 関係者と緊密な連携を図り、年金事業の運営にあたる——井手孝行副所長

井手副所長は千葉県香取市の出身で、船橋年金事務所には令和7年4月に着任した。前職は佐原年金事務所の厚生年金適用調査課長。現在、船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、総務部門の総括として年金事務所の管理や契約・会計事務などを行う。

——船橋年金事務所は、どのような雰囲気年金事務所ですか。

若い職員が多く、非常に活気があります。経験の浅い職員も多くいますが、若手職員は皆一生懸命業務に取り組んでおり、ベテラン職員もまた熱心に若手の指導にあたっています。大規模事務所でありながら、一体感やまとまりのある職場だと感じています。

——このたび、船橋市が「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、船橋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？

大変嬉しく思っています。国民年金の業務は一人ひとり状況の異なるお客様に対応する必要があり、常々、非常に難しいものだと感じています。しかし、それだけにやりがいもあります。今回の船橋市の受賞は、市役所職員の皆さんが市民一人ひとりに丁寧な対応をされてきたことの証（あかし）であり、同様の業務に従事する者としてとても励みになります。

当事務所では日頃から船橋市と連携し、協議会の運営や職員研修等を行っています。今後も互いに協力し、年金事業の運営にあたっていきたいと考えています。

——年金委員との関係はいかがでしょうか。

船橋年金事務所管内には約20名の地域型年金委員と、約400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半年に1回、地域型年金委員連絡会を開催しており、年金委員として活動していただきたいテーマの周知や年間の活動スケジュールをお示しし、地域住民の方への年金制度周知活動にご協力いただいています。11月30日の「ねんきんの日」のイベントには、年金委員の方にも周知活動に参加していただく予定です。

職域型年金委員に関しては、委員に対する研修会の開催等に積極的に取り組んでいます。来年1月には、船橋市と八千代市で年金の受給をテーマとした研修会の開催を予定しています。今後も委員の皆さまとは緊密な関係を築き、協力して年金制度の周知・広報に取り組んでいきたいと思っています。

——地域年金展開事業にはどう取り組んでいますか。

公的年金制度が身近で重要なものであることを知っていただくため、主に管轄地域の高校生を対象とした年金セミナーの実施に力を入れています。11月には週にほぼ2回のペースで学校を訪問しています。また、高校生以外にも近隣の日本語学校の生徒を対象としたセミナーも実施しています。真剣に話を聞いてくれる生徒たちを見ると、とても嬉しく思います。

——副所長として、今後の抱負をお願いします。

副所長の役割というのは、後方支援をすることだと考えています。後方支援がうまくいかなければ職員の「より良いパフォーマンス」は生まれず、職場はうまく回りません。それでは当然、お客様サービスの質も低下してしまいます。職員の働きやすい職場環境を作ることを第1の目標として、今後も取り組んでいきたいと思っています。

## 無年金、低年金の人を1人でもなくす——鈴木真道国民年金課長

国民年金課は、合計24名の職員で国民年金業務にあたる（\*2025年11月1日時点）。

——このたび、船橋市が「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、船橋年金事務所も年金局長表彰を受けられました。船橋年金事務所では日頃、どのような協力・連携を行っているのでしょうか？また、表彰をどのように受け止めていらっしゃいますか？

船橋市の国保年金課とは年に4回、協議会を開催して情報共有や意見交換を行っています。また、4月や10月に実施する協議会では、新規配属になった市の職員の方を対象に国民年金業務に関する研修を実施しています。業務で使用する可搬型照会用マシンの使い方などについても、市役所に随時出向いて講習を行っています。

日頃の業務では、例えば保険料の免除の審査の際に所得情報を照会したり、年金の加入記録や住民基本台帳の情報を互いに確認し合ったりと、市役所職員の皆さんとは日常的に連携しながら業務を行っています。船橋市でも外国人在留者の数は増えていますが、外国人の年金関係の資格の審査などでも互いに協力しています。

船橋市のこの度の受賞は、何か特別なことというよりも、むしろ当たり前のことを着実にやり続けてこられた結果のように思います。対象となった1年度のことだけではなく、過去からの積み重ねがあって初めて、このような素晴らしい結果につながっていると思います。

——船橋年金事務所では、国民年金保険料の収納対策に、どのように取り組まれているのでしょうか。

無年金、低年金となる人を1人でも減らすことを念頭に、さまざまな属性の方に応じた収納対策を実施しています。その成果もあり、当事務所の保険料納付率は毎年順調に上昇しており、令和6年度の現年度分納付率は81.09%と、全国平均（78.6%）を大きく上回りました。「国民年金保険料は払わないといけないもの」という意識が、以前よりも根付いてきていると実感しています。

——未納者対策や強制徴収の取組状況はいかがですか。

保険料が未納となっている方に対しては、まず第一に、丁寧な折衝を行うことを大切にしています。一口に未納と言ってもさまざまな状況の方がいらっしゃいますので、状況をよく聞き取った上で、自主的に納付していただけるよう粘り強くお伝えしています。中には、十分な資力がありながらもどうしても納付していただけない方や、約束を履行していただけない方もいらっしゃいますので、その場合は財産の差押え（強制徴収）を行うこととなりますが、これはあくまでも最終手段と考えています。

課員にも日頃から方針を共有し、お客様への対応の仕方などを細かく指導してきましたが、今では課員一人ひとりが自主的に考え、対応できるようになっています。

——国民年金課の抱負をお願いします。

船橋市をはじめ、これまで管内市町と築いてきた連携の絆を途切れさせないよう、一層の努力をしていきたいです。このような協力関係のもと、お客様の年金権を守り、無年金、低年金の人を少しでも減らすことに貢献していきたいと考えています。



## お客様の不安を解消し安心して帰っていただく——浦山早苗お客様相談室長

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11月1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。

船橋年金事務所には、7つの相談ブースがあります。そのうち6つのブースは事前に予約して来られる方用となっています。

1日の平均相談者数は50～60名で、そのうち予約して来られる方は40名程度です。源泉徴収票の再交付申請の時期は相談者が多く、窓口は混雑します。

### ——このたび、船橋市が外国人相談窓口の設置や独自のリーフレット作成で「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、船橋年金事務所も年金局長表彰を受けられました。船橋年金事務所でもこのような外国人の相談を受けることは多いのですか？

外国人の方の相談は多いですね。各種手続き内容に関するもののほか、年金の受給権に関する相談も増えていきます。さまざまな国籍の方が相談に来られますので、例えば年金請求の際に必要な戸籍関係の書類について国別に必要な情報を予め調べ、できるだけ丁寧にお伝えするといった対応を心掛けています。また、船橋市とは定期的に会議を行い、さまざまな情報を共有するようにしています。

外国人の方にきちんと内容を理解していただくために、言葉の問題は重要だと感じています。当事務所の国民年金課に中国語と英語を話せる職員がおり、適宜対応にあたっているほか、日本年金機構では通訳オペレーターを介した多言語通訳サービスも導入しており、必要に応じてご利用いただいています。

### ——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。

職員のスキルアップは大きな課題です。法律改正など取扱いの変更があった時は事前の研修で知識の共有・定着を図り、スムーズな窓口対応に努めています。特に新任職員の教育には力を入れています。ケースに応じたトークスクリプトなども用意し、それらも活用しながら、窓口対応や電話対応など積極的に経験させています。スキルアップの近道はどんどん実践を積み重ねることだと思っています。

また、日本年金機構では毎年、年金相談の窓口対応における接遇や業務スキルの向上を目的として「窓口対応コンテスト」を開催しています。各地区予選を経て12月には、全国の年金事務所の中から選ばれた職員の間で本戦が行われます。皆、真剣そのもので取り組んでいます。当事務所は今年、残念ながら地区予選で敗退してしまいましたが、来年は是非本戦に出場し、上位を狙いたいです。

### ——今後のお客様相談室の抱負についてお聞かせください。

相談の基本は、お客様に不安を解消していただき、安心して帰っていただくことです。きめ細かく丁寧な対応が行えるよう、職員一人ひとりがしっかりと取り組んでいきたいと思っています。

来年度以降、老齢年金の請求者が増加することが見込まれていますが、そのような状況でも年金のお支払いが遅れることのないよう、相談室の対応レベルをさらに向上させていきたいです。



写真下段中央が佐藤 和彦船橋年金事務所長、  
その右が井手 孝行副所長、左が浦山 早苗お客様相談室長。  
上段左から鈴木 真道国民年金課長、辻 窓明厚生年金徴収課長、  
砂澤 栄家厚生年金適用調査課長。