

クローズアップ
年金事務所

和歌山西年金事務所

＜和歌山県和歌山市＞

小規模事務所の強みを生かし
職員同士の協力と連携で
全員で情報を共有して
お客様対応にあたる



和歌山西年金事務所は、和歌山県北部を管轄する和歌山東年金事務所と南部を管轄する田辺年金事務所に挟まれた2市4町（海南市、有田市、紀美野町、有田川町、湯浅町、広川町）及び和歌山市の一部を管轄し、健康保険・厚生年金保険、船員保険、国民年金の事務にあたる。各管轄市町とは密に協力・連携した業務を行っている。中でもその実績が認められた海南市は、「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」を受けている。この地域は、熊野古道をはじめ歴史的資産が多く、伝統工芸品の製造やみかんなどの農産物の生産が盛んだ。

和歌山西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、職員数30名（正規職員16名、特定職員13名、アシスタント職員1名）の小規模年金事務所である。



青色の地域が和歌山西年金事務所の管轄
（赤色は和歌山東年金事務所、緑色は田辺年金事務所の管轄）

業務のすぐ向こう側にはお客様の生活がある——松原 崇所長

松原所長は和歌山県湯浅町の出身で、和歌山西年金事務所には令和5年4月に着任した。前所属は日本年金機構本部特別法人対策部の法人調査グループ。

——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りますか。

以前は、業務に対して「どう終わらせるか」という意識が強かったように思います。現在は、お客様のことを一番に考え、「どう行えばお客様に満足していただき、お客様のためになるか」ということを強く意識しています。

——ここまで、いろいろご苦労もあったと思いますがいかがでしょうか。

所長職は当年金事務所が初めてだったため、最初は職員との接し方や振る舞い方といった部分でも戸惑いがあったように思います。本部の指導や職員の協力があり、現在に至っています。職員ともども地域住民の方々の信頼を得られるような仕事をし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。

令和4年度末において、管轄市町の国民年金の現年度納付率が平均90%を超えました。また、厚生年金保険についても適切な適用を進めています。現在の数値に満足せず、窓口業務を充実させ、各種事業のさらなる向上に貢献していきたいと考えます。

——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。

当年金事務所は、小規模年金事務所ですから、お客様のご案内一つとっても、気が付いた職員がいち早く対応にあたるようにし、職員全員で協力して業務に取り組むようにしています。

——この度、管轄する海南市が「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、他の市町も含めて、市町とはどのような協力・連携を取られているのでしょうか。

管轄する市町には、年金制度の周知・啓発に大いに協力していただいています。例えば、年金制度について広報誌に情報を掲載していただいたり、住民の方に丁寧な説明を行っていただいたりしています。

——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。

人事異動があることを見据えて、一担当者には分からない業務がないよう、情報は必ず職員全員で共有するようにしています。

——今後の松原所長の抱負をお聞かせください。

電話・窓口対応やお預かりした書類の向こう側にはお客様の生活があることを、常に思うようにしたいですね。職員には「年金制度の安心感」を実感していただくため何ができるかを常に考える意識を育み、住民の方々のより良い生活に貢献できる年金事務所でありたいと考えています。

職員同士が常に気遣い・気配りできる職場を——松下 満副所長

松下副所長は和歌山県田辺市の出身で、和歌山西年金事務所には令和6年4月に着任した。その前は、同じ和歌山県の田辺年金事務所新宮分室長を3年間務めた。

——松下副所長はどのような事務分担にあたられていますか。

所長の補佐を行うとともに、所内で総務の業務を行うほか、地域年金展開事業などにも携わっています。

——和歌山西年金事務所は、どのような雰囲気の年金事務所ですか。

当年金事務所は職員数が30名の小規模年金事務所です。そのため、業務において担当課の枠を超え職員同士が密接に関わっています。「一体感・気遣い・気配り」がモットーです。

——年金委員との関係はいかがでしょうか。

当年金事務所の職域型年金委員は現在331名です。活動歴が長い方が多く、年金制度の周知に対しても精力的に活動していただいています。

一方で地域型年金委員は13名で、市役所などの実務経験者が多く、年金制度に対して非常に高い理解度を持っていらっしゃいます。コロナ禍で研修を行えずにいましたが、今年度から徐々に復活していきたいですね。

——地域年金展開事業にはどう取り組んでいますか。

地域の学生には特に興味を持ってほしいと願っています。そのため年金セミナーの開催には力を入れています。外国人が多く在籍する専門学校にも年金セミナーを行っており、漢字を理解することが十分でない学生のため、すべてひらがな表記の資料を準備することで、積極的に参加していただけるように工夫しました。

——副所長として、今後の抱負をお願いします。

職員にとってやりがいのある職場づくりが一番の抱負です。職員同士が常に気遣い・気配りをもって業務にあたれるような職場を作っていきたいですね。また、職員の健康は何より大切です。職員には、計画的に休暇を取得し、メリハリのある業務を行い、ワークライフバランスをより豊かなものにしてほしいですね。

適切な適用を進めるとともに電子申請の勧奨を——児島正典厚生年金適用調査課長

厚生年金適用調査課は、合計6名の職員（正規職員3名、特定職員3名）が適用調査業務にあたる。うち、それぞれ1名は総務課を兼務する。管内の事業所数は4,763事業所で、被保険者数は56,766人（他に、県内全域の船員保険を管轄、43船舶所有者で被保険者数は360人）（令和5年4月末現在）。

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

和歌山県は、古くは紀伊の国、紀州と呼ばれた地域で、北から紀北エリア、紀中エリア、紀南エリアに分かれています。和歌山西年金事務所は紀中エリアに属しています。和歌山市自体は和歌山東年金事務所と和歌山西年金事務所が分かれていて、当年金事務所は官公庁や従来からのビジネス街を比較的多く管轄しています。一方、群市部では海南市の伝統工芸や日用品産業、有田市のみかん産業が盛んです。いずれも古くからの適用事業所が多いのが特徴で、県外から進出される企業は少ないのではないのでしょうか。

——どんなことに苦労されていますか。

オンラインビジネスの推進については課題が多いですね。各事業所へ電子申請を勧奨していますが、当所が管轄しているエリアの対象事業所には官公庁が多く、セキュリティ面の制約等によりなかなか導入が進まないのが現状です。

——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。

無年金・低年金を無くし、国民生活の安定を図るためにも、適用すべき事業所を的確に適用し、適正な届出ができていることを調査によって確認していきます。また、電子申請を拡大していくことで、機構と事業所双方にとって業務の効率化を目指していきたいと考えています。

納付困難な事業所にも丁寧な対応で信頼を——阿部悠生厚生年金徴収課長

厚生年金徴収課は合計4名の職員(正規職員3名、特定職員1名)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。

管内には官公庁や地元を基盤とするいわゆる老舗企業が多く、納付率は高くなっています。コロナ禍でも納付率が大きく落ちることはありませんでした。

——徴収にあたり地域の特性を感じることはありますか。

和歌山市内では、官公庁や老舗企業が多い一方、その他の地域では、比較的小規模で地域に根差した企業が多いです。このような地域の特性を把握しておくことも徴収業務には大事だと感じています。

——徴収業務で苦労されていることはどんなことでしょうか。

職員数が少ないので、外出している職員が多いと所内の業務は忙しくなります。それでも、職員同士でコミュニケーションをとって情報を共有することで、自分の担当以外のことにも対応できています。一方で、徴収業務は特に経験がものをいう部分が多くあり、小規模年金事務所ではイレギュラーな事例に直面することは少ないため、そのような場面では適宜本部の指導を受け、また、県内年金事務所間での情報共有を図るようにしています。

——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。

厚生年金保険料をお預かりするのが厚生年金徴収課の業務ですが、事業所と一言でいっても必ずしも順風満帆な事業所ばかりではありません。ですから、保険料の納付が困難な事業所からの相談には丁寧にお話をお伺いし、適切に納付計画の作成を進めていきます。そのことが年金事務所に対する信頼に結びつけばと思います。

未納要因を徹底的に調査し特徴に応じた対応——島本晃伸国民年金課長

国民年金課は、合計7名の職員（正規職員3名、特定職員4名）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4月末現在の国民年金被保険者数は約15,000名ですが、保険料の未納者に対しては、年齢層別に所得等について一定の条件で対象をグループ分けし、特徴に応じたきめ細かい対応を行っています。要因を徹底的に分析して1段階目の対策ができれば、次のアプローチに進むようにしています。

——未納者対策や強制徴収の取組状況はいかがですか。

保険料を納められないとの連絡をもらったら、お客様の現況について丁寧にお伺いをするようにしています。特例免除に該当することもありますので、何か方法がないか徹底的に調べるようにします。お客様の生活を考えることが何より大切ですから。

——管内の市町との協力・連携はいかがでしょう。

免除勧奨などのお知らせなどに関して、年金事務所より市町からの通知のほうが封筒を開けてもらいやすい傾向があります。ですから、こうした通知については、市町から郵送または電話していただいています。また、20歳前から「保険料納付は義務である」ということをしっかり認識できるような周知を行っていただいています。その効果があって若年層の納付率が他の地域と比べて高くなっています。

——市の職員との研修などについてはいかがでしょう。

上半期に1回、下半期に1回、研修会を行っています。研修を行う際は障害年金に関する内容が一番関心を集めています。

——国民年金課の抱負をお願いします。

国民年金保険料の納付率が平成25年度から右肩上がりに伸び、令和4年度に90%を超え、一つの区切りとなりました。この数字を励みにさらなる向上を目指していきます。

「ありがとう」と気持ちよくお帰りいただきたい——宮本 守お客様相談室長

お客様相談室では、合計9名の職員（正規職員4名、特定職員5名）が年金相談業務を行っている。

——相談ブースはいくつありますか。

全部で4ブースあります。うち、2ブースは予約なしに来られる方用です。最近は予約をして来られる方が多いのですが、予約なしに直接来られる方でも、待ち時間はほとんどなく対応できており、長い場合でも10分程度となっています。30分以上お待たせする場合は、お見えになられたときに、その旨を丁寧にお伝えしています。

——相談に来られる方は1日平均でどれくらいですか。

平均して20件くらいです。うち15件は予約して来られる方、5件は予約なしに来られる方といった感じです。

——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。

お客様にどのように対応するか、先輩職員が実際の対応を後輩職員に見せることで指導を行っています。経験を積むことが大切ですから、後輩職員も相談業務には積極的に関わるようにしています。特に今年は定額減税に関する相談が多く見受けられましたので、経験は大事ですね。

また、老齢年金に関する相談時間が30分ほどなのに対して、遺族年金や障害年金に関する相談時間は1時間ほどかかります。遺族年金や障害年金は相談内容が複雑になることもありますので、予約段階で、必要書類や説明事項を事前チェックするなど、入念に準備を行い、相談時にはお客様に正確な情報を漏れなくお伝えするように取り組んでいます。

——今後のお客様相談室の抱負をお聞かせください。

お客様相談室は、一番お客様に「ありがとう」と言っていただけ部署です。今後も「ありがとう」と言っていただけよう、お客様が何を求めているか常に意識して、適切に対応できるよう日々努力してまいります。相談した結果、年金制度をよくご理解いただき気持ちよくお帰りいただきたいですね。



下段左か松原崇所長、松下満副所長。

上段左から阿部悠生厚生年金徴収課長、宮本守お客様相談室長、島本晃伸国民年金課長、児島正典厚生年金適用調査課長。