

再生プロジェクト推進チーム ～全国No. 1事務所を目指して～

新宿年金事務所

新宿年金事務所の概況

- 設置年月日：昭和12年9月1日（旧新宿健康保険出張所）
- 所在地：新宿区大久保2-12-1
- 担当地区：新宿区全域
- 職員数：合計122名（男性：63名、女性：59名）※平成28年4月1日現在
- 事業規模（平成27年度末現在）
 - ・ 適用事業所数：21,430社（**全国5位**）
 - ・ 国民年金被保険者数：76,834人
 - ・ 外国人居住者数：39,568人（**全国1位**）※平成27年12月末現在
 - ・ 年金受給権者数（国民年金・厚生年金）：122,988件
 - ・ 来訪相談者数：17,486人 ※1日あたり約73人（240日換算）

【新宿は、東京都内の代表年金事務所】

- 「地域年金展開事業」の推進役として、年金委員の活動支援や地域と連携した事業展開など、年金制度に対する理解をより深めるための地域に根差した活動を実施
- 都内の官公庁や関係団体との調整役（都の新任職員事務説明会への講師派遣など）
- 都内年金事務所のとりまとめ役

【新宿の地域性】

- 日本の中心街で本社を置く会社が多い（適用対象となる事業所が多い）
- 国際色豊かな街であり、外国人居住者が多い
- 日本有数の繁華街を抱える「眠らない街」

再生プロジェクトにより変わる新宿年金事務所

◎再生プロジェクトにより、「新宿」が担う役割・立ち位置は大きく変化

①東京都の代表から、地域を代表する事務所に

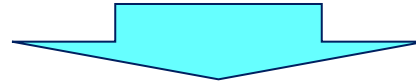
- ・平成28年4月にブロック本部が本部に統合されたことに伴い、東京都の他、神奈川、千葉、山梨を代表する厚生局等関係機関との窓口事務所となった
- ⇒他の事務所の模範となり、地域・全国の大黒柱として信頼される存在に！

②全国に先駆けて厚生年金の適用・徴収業務の機能集約を実施

- ・平成28年10月より、近隣の中野及び杉並の事務所の業務を新宿に集約
- ⇒機能集約に伴う業務推進体制の強化により、適用・徴収業務のトップランナーに！
- ※機能集約により、適用事業所数が、全国5位から全国No. 1に

③全国の年金事務所の中心となる

- ・平成28年10月より、障害年金業務の全国集約が始まり、代表拠点（障害年金センター）が同じビル内に設置される
- ⇒機能集約をはじめとして各分野に精通した職員が集まる全国の中心地に！



◎東京は日本の首都であり、首都の代表事務所である新宿が、お客様接点である「現場の顔」に
⇒ 名実ともに日本のNo. 1に！

再生プロジェクトにより変わる新宿年金事務所

現 状

7F 南関東地域
6F 第一部、第二部

高井戸移転

5F
4F 新宿年金事務所
3F

2F 南関東地域
第一部、第二部

高井戸移転

1F ※平成28年5月に本部 給与G・出納Gが
高井戸に移転済

平成 29 年 4 月

7F
6F 障害年金センター
5F 平成28年10月より
段階的に全国集約

4F 新宿年金事務所
3F 平成28年4月～
地域代表事務所
2F
1F 平成28年10月～
機能集約（中野、杉並）

再生プロジェクト推進チーム

新宿再生プロジェクトのコンセプト

- 「東京の代表」から「全国312事務所の代表」へ
 - ・ 知識(スキル)と経験(ノウハウ)が結集するNo.1の存在に
- 全国に範を示せる年金事務所の構築
 - ・ お客様からも職員からも信頼される現場の大黒柱に
- 「新宿で働きたい」と全職員が目指す存在に
 - ・ 次世代リーダーを輩出する「憧れの職場」に

(メンバー) 16名

- | | |
|---------------------|-------------------|
| ・ 藤田 (所長) | ・ 齋藤、松下 (厚生年金適用課) |
| ・ 大谷 (副所長) | ・ 續木、柏葉 (厚生年金調査課) |
| ・ 藤、兼子 (総務調整課) | ・ 土田、松井 (国民年金課) |
| ・ 黒崎、吉田 (厚生年金徴収第1課) | ・ 樋渡、田中 (お客様相談室) |
| ・ 久保、花畑 (厚生年金徴収第2課) | |

- (背景) ・ 不正アクセス事案を契機とした業務改善命令、業務改善計画
- ・ 今年の組織目標「 再生元年 – 自ら考え、自ら改革する – 」
 - ・ 再生の代名詞として語られるような日本年金機構を作り上げる

「全国No. 1プロジェクト」

①厚生年金
適用業務関係
⇒適用力

②厚生年金
徴収業務関係
⇒機動力

③国民年金
業務関係
⇒国際力

④相談業務関係
⇒ニーズ対応

⑤希望とやりがい
⇒人材育成

各分野の
全国No. 1に！
そして、お客様・
職員から信頼
される存在に！

①厚生年金適用業務関係(適用力No. 1)

人材の糾合
情報の収集

- 旧ブロック本部に配置されている厚生年金の適用分野に長けた人材を新宿年金事務所にシフト
- リスクアドバイザーの配置
- エリア内の好取組事例等を収集・共有・伝播

未加入
事業所対策
(適用促進)

- ◎困難案件に対する未加入事業所への立入調査
専門チームを組成
 - ・夜間営業事業所、バーチャルオフィス、外国人事業主等に対応するための勤務シフト制や語学研修の導入の検討

事業所調査

- ◎多様な勤務形態に適応する事業所調査のスキル向上
 - ・被保険者の加入漏れや標準報酬誤りを的確に指摘するため、エリア内連絡調整会議等を開催し、調査ノウハウを伝播

多種多様な業態に対応

【平成27年度実績】

拠点名	新規適用 事業所数	加入指導により 適用した事業所数	適用事業所数	事業所調査 実施事業所数
新宿	2,429件	1,429件	21,430件	4,980件
杉並	1,098件	738件	7,735件	1,757件
中野	518件	313件	5,956件	1,937件

機能集約による
事務の効率化・
スキルアップ

事業実績
の向上

②厚生年金徴収業務関係(機動力No. 1)

人材の糾合 情報の収集

- 旧ブロック本部に配置されている厚生年金の徴収分野に長けた人材を新宿年金事務所にシフト
- 徴収アドバイザーの配置
- エリア内の好取組事例等を収集・共有・伝播

初期対応

- ◎滞納発生時の初期対応を迅速かつ網羅的に行う専門チームを組成
 - ・滞納発生時の初期対応を集約化し、電話による督促を迅速に開始（アウトバウンドコールセンターの検討）

大口・悪質 事案の対応

- ◎大口・悪質事案に対する機動的な専門チームを組成
 - ・大口滞納事業所対応の実績・経験を踏まえた機動的対応を行うとともに、ノウハウをエリア内に伝播
- ※将来的には、都内の大口・悪質事案の一括対応も検討

滞納を許さない機動力

【平成27年度実績】

拠点名	徴収決定済額 (厚生年金保険料)	収納済額 (厚生年金保険料)	徴収率	滞納事業所数 (26年度実績)
新宿	7,428億円	7,339億円	98.81 %	2,447件
杉並	835億円	825億円	98.77 %	607件
中野	911億円	900億円	98.71 %	562件

機能集約による
事務の効率化・
スキルアップ

事業実績
の向上

③国民年金業務関係(国際力No. 1)

外国人のお客様
への対応力強化

○マルチランゲージサービスの導入

- ・国際性あふれる新宿の地域性を考慮し、外国人のお客様対応力をより向上させるため、「マルチランゲージサービス」(多言語対応)を新宿で先行的に導入することを検討
- ・「マルチランゲージサービス」の一環として、全国からテレビ電話で相談できる対応体制を構築することも検討

○対応体制の強化

- ・「マルチランゲージサービス」を有効に機能させるため、多言語に堪能な職員の配置など体制の強化を検討

【将来像】
全国対応

年金事務所



マルチランゲージセンター



多言語

英語

韓国語

中国語

フランス語

⋮

④相談業務関係(ニーズ対応No. 1)

休日夜間でも
対応可能な
相談室の設置

○「眠らない街」新宿に対応する相談体制の確立

- ・新宿の地域性やターミナルとしての利便性を考慮し、土日や休日、夜間でも対応可能な「休日・夜間相談室」（仮称）を全国に先駆けて設置することを検討
- ・多様な相談に対応できる年金相談専門職（仮称）を配置し、障害年金や離婚分割、旧法年金など、スキル維持の難しい相談にも適切に対応できる体制の構築も検討（土日・休日、夜間の来訪相談は完全予約制を検討）
⇒ 予約制も活用した質の高い相談で、東京の顔に

○障害年金センターとの連携

- ・平成28年10月より同じビル内に設置される障害年金センターと連携し、より質の高い相談体制の構築を検討

○「新宿モデル」の全国展開

- ・将来的には新宿の相談体制を「新宿モデル」として、全国の主要ターミナルに拡大することで、お客様への幅広いニーズ対応が可能に

⑤希望とやりがい(人材育成No. 1)

憧れの職場 「希望」

- 厚生年金の適用・徴収、国民年金、年金相談それぞれに精通した職員が集まる全国の中心拠点に
- 新宿を経験した職員が全国拠点の中心となり、次世代リーダーを輩出する「憧れの職場」に

人材育成 「年金塾」

- 本部管理による研修制度をベースに現場実務OJTを新宿で実施し、「生きた研修」を実践
- 全国の職員を積極的に受け入れ、全国のOJTセンター「年金塾」として、「新宿」から「全国の新『塾』」へ進化

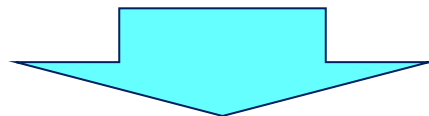
切磋琢磨 「やりがい」

- 一人ひとりが切磋琢磨し、国民のために努力を積み重ねる集団に
- 国民のために努力する職員が適正に評価され、いい意味での競争環境を構築

まとめ

◎再生プロジェクトは、平成28年度より3年間の集中取組期間がスタートしたが、新宿年金事務所はこれからも再生プロジェクト推進室へ常に機構再生の取組を提言し、「全国No. 1プロジェクト」を実現することで、

- ① 厚生年金の適用・徴収業務の高度なスキル・専門性の蓄積、多言語、夜間対応など、人材育成・人材輩出の拠点となり、国民年金・年金相談を含めた年金事務所窓口の最高機関を目指す
- ② 国民接点である事務所の代表として、国民から信頼される模範的な事務所を目指す
- ③ 全国の事務所から信頼され、すべての機構職員の憧れ、日本を代表する「機構の顔」にふさわしい事務所を目指す



⇒ 新宿の地域性を最大限に生かし、本部と一体となって
機構内外（お客様、職員）から信頼されるNo. 1に！