



更新メールサービス申し込み

HOME > 年金広報 > ねんきん最前線市区町村VOICE > ① ワンストップサービスの一環で夕方6時まで相談対応

年金広報 | 2019.6.15 6月号 (通巻572号) Vol.27

ねんきん最前線 市区町村 VOICE

掲載：2019年6月15日

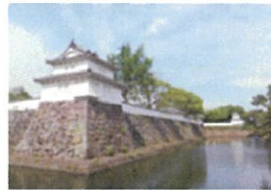
大分県大分市 国保年金課 国民年金室

免除の相談ではメリット・デメリットを説明 納得の上で選択していただく

大分市は、「関あじ・関さば」「大分ぶぐ」で有名。地元で古くから親しまれている「とり天」も最近は大分名物の1つとして観光客に人気だ。また、市の玄関口である大分駅の周辺は再開発が行われ、今年春には屋上庭園や映画館などの商業施設を含んだ駅ビルがオープンしたばかり。駅前には中世・戦国時代にこの地を治めた大友宗麟の像も立ち、大分市をPRしている。



同市の国民年金業務を担うのは国民年金室。寄せられる相談で最も多いのは免除に関するものだが、同室では免除した場合のメリットだけでなくデメリットも丁寧に説明し、本人が納得の上で選択できるように心がけている。



上は大分市庁舎。隣接して大分城址公園(下)があり、市役所は三の丸跡に建設されている。

ワンストップサービスの一環で夕方6時まで相談対応

大分市の人口は47万8,501人(平成27年5月末現在)。国民年金の第1号被保険者数は5万2,765人(同4月現在)となっている。

国民年金室の職員は10名。同室は2階にあるが、相談の受付窓口は1階にある。「これは平成20年度から市で行っている『ワンストップサービス』の推進により、戸籍や住民票発行などの市民課の業務などとともに、国民年金に関する受付業務も1階フロアに集約されたためです」と朝見睦夫国保年金課参事兼国民年金室長は説明する。また朝8時半から夕方6時までと、時間を拡げて受付けているのも同市の特徴だ。国民年金に関する1日あたりの相談件数は、窓口が約40~50件、電話で約30件ある。

心がけているのは丁寧な対応だ。担当6年目の小中翔さんは、「相手の立場に立って、その方が欲している回答ができるようにと努めています」。担当5年目の佐藤梢さんも、「お客様がお帰りの際、『親切にありがとう。わかってスッキリした』とおっしゃっていただいたときは、満足していただける対応ができてよかったと思います」と語る。

また、市内には計8カ所の支所(2連絡所含む)と出張所があり、平成27年4月現在59名の職員が他業務と兼務しながら国民年金の加入受け付け業務などを行っている。本庁と各支所等を合わせた平成26年度の相談受付件数は、窓口が2万3,708件

ねんきん最前線 市区町村VOICE

- ① ワンストップサービスの一環で夕方6時まで相談対応
- ② 障害年金の相談には医療・介護・福祉の連携が必要
- ③ マイナンバー施行を控え住所に関する問い合わせが多数
- ④ 将来の生活を考え免除だけでなく納付も勧めたい

年金広報

- Topics トピックス
- 実務担当者のための 年金講座
- ねんきん最前線 市区町村 VOICE
- バックナンバー

Pick Up & Event

おすすめ記事

- ▶ 年金制度の質問や年金受給にあたっての疑問にお答えします。【年金WEB質問箱を開設しました】NEW!!
- ▶ 年金の繰上げ受給は慎重に「目で見る年金講座【第6回】」
 - 頭はどのように改定されるの? | 目で見る年金講座【第5回】
- ▶ 結局、年金はいくらもらえるの? 「目で見る年金講座【第4回】」
- ▶ どんな年金が、いつ、もらえるのか? 「目で見る年金講座【第3回】」

お知らせ

- ▶ 2019.4.1 【年金WEB質問場を開設しました】年金制度の質問や年金受給にあたっての疑問にお答えします。NEW!!

住まいの整備講座 Home Maintenance

健康増進・介護予防 Health & Nursing Care

(うち本庁 1万1,725件)、電話で 1万1,183件 (同8,674件)。相談の種類で最も多いのは「免除申請関係」で 3万98件、次が「資格関係」 1万9,283件と続く。

支所・出張所のなかには郊外の大型商業施設に隣接するものもあり、利便性が高いことから年金の受付件数も多い。「窓口が多いと市民にとっては近くで手続きができて便利なのですが、一方で市としてはどこの窓口でも統一した事務処理手続きを行う必要があります。そのため、本庁で『窓口の手引き』を作成し、年 1回は支所・出張所を対象とした研修会を行っています」と、大坪早智子次長(担当 3年目)は言う。また、この研修会以外でも、制度改正等が行われた場合には担当者向けの説明文書などを作成し、必要に応じて各支所へ説明に出向いている。

[▶ | 次へ](#)

年金WEB質問箱
The Input Form for Questions



njk
NATIONAL JAPAN KURASSIST

一般財団法人

年金住宅福祉協会

[▲ このページのトップへ](#)

[▶このサイトについて](#) [▶個人情報について](#) [▶サイトマップ](#) [▶お問い合わせ](#)

Copyright (C) KURASSIST. All Rights Reserved.



更新メールサービス申し込み

年金広報 | 2015.6.15 6月号 (通巻972号) Vol.27



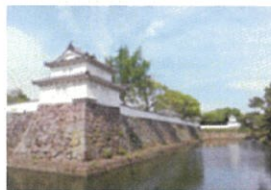
ねんきん最前線 市区町村 VOICE

掲載：2015年6月15日

大分県大分市 国保年金課 国民年金室

免除の相談ではメリット・デメリットを説明 納得の上で選択していただく

大分市は、「関あじ・関さば」「大分ふぐ」で有名。地元で古くから親しまれている「とり天」も最近は大分名物の1つとして観光客に人気だ。また、市の玄関口である大分駅の周辺は再開発が行われ、今年春には屋上庭園や映画館などの商業施設を含んだ駅ビルがオープンしたばかり。駅前には中世・戦国時代にこの地を治めた大友宗麟の像も立ち、大分市をPRしている。



上は大分市庁舎。隣接して大分城址公園(下)があり、市役所は三の丸跡に建設されている。

同市の国民年金業務を担うのは国民年金室。寄せられる相談で最も多いのは免除に関するものだが、同室では免除した場合のメリットだけでなくデメリットも丁寧に説明し、本人が納得の上で選択できるように心がけている。

障害年金の相談には医療・介護・福祉の連携が必要

障害年金の相談・受付業務は内容が難しく、統一した処理が求められる。そのため、障害年金業務は本庁のみで行い、大坪次長と堤麻里乃さん(担当4年目)の2名が担当している。

「障害年金の相談は複数回足を運んでいただくことになるので、やり取りを細かく記録して残し、後日に職員のだれが担当してもわかるようにしています」と堤さん。また、初診時のことを聞いても思い出せず気持ちが悪くなる不安定になる人もいますので、特に丁寧な対応を心がけている。

そうしてやり取りをした人から、「年金がもらえました」とお礼の連絡が来ることもあり、「それだけのためにわざわざ知らせてくださったのかと思うと、とてもうれしい」と大坪次長も堤さんも口をそろえる。

とはいえ、障害年金に関する相談は市職員だけで対応するのは難しい場合も多く、ソーシャルワーカーの付き添いなど、医療・介護・福祉の連携が必要だとも考えている。「例えば本人とのやり取りがうまくいかないとき、ソーシャルワーカーや支援員などの付き添いがあると話がスムーズにいきますし、どちらか一方を選んでいただくとき、なかなか決断できない方に対して、その方の特性を良く理解された支援員の方が、そっと助言をしてくださり、たいへん助かりました。

しかも、インターネット上には「障害年金の受給の仕方を〇円で教えます」などと

ねんきん最前線 市区町村VOICE

- ① ワンストップサービスの一環で夕方6時まで相談対応
- ② 障害年金の相談には医療・介護・福祉の連携が必要
- ③ マイナンバー施行を控え住所に関する問い合わせが多数
- ④ 将来の生活を考え免除だけでなく納付も勧めたい

年金広報



Topics | トピックス



実務担当者のための 年金講座



ねんきん最前線 市区町村 VOICE



バックナンバー

Pick Up & Event

おすすめ記事

- ▶ 年金制度の質問や年金受給にあたっての疑問にお答えします。【年金WEB質問箱を開設しました】NEW!!
- ▶ 年金の繰上げ受給は慎重に「目で見える」年金講座【第6回】
 - 頭はどのように改定されるの? | 目で見える年金講座【第5回】
- ▶ 結局、年金はいくらもらえるの? 「目で見える」年金講座【第4回】
- ▶ どんな年金が、いつ、もらえるのか? 「目で見える」年金講座【第3回】

お知らせ

- ▶ 2019.4.1
 - 【年金WEB質問場を開設しました】年金制度の質問や年金受給にあたっての疑問にお答えします。NEW!!

住まいの整備講座
Home Maintenance

健康増進・介護予防
Health & Nursing Care

指南書を販売するサイトも存在し、「そうした指南書を買ったほうがいいんでしょうか？」と相談に来る人もいます。もちろん買う必要はないと答えるが、そのような状況を見ても、ソーシャルワーカーなどとの連携が必要だと思われる。

[▶ | 次へ](#)



[▶ このページのトップへ](#)

[▶このサイトについて](#) [▶個人情報について](#) [▶サイトマップ](#) [▶お問い合わせ](#)

Copyright (C) KURASSIST. All Rights Reserved.



更新メールサービス申し込み

HOME > 年金広報 > ねんきん最前線市区町村VOICE > ③ マイナンバー施行を控え住所に関する問い合わせが多数

年金広報 | 2015.6.15 6月号 (通巻672号) Vol.27

ねんきん最前線 市区町村 VOICE

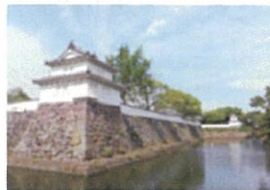
掲載：2015年6月15日

大分県大分市 国保年金課 国民年金室

免除の相談ではメリット・デメリットを説明 納得の上で選択していただく

大分市は、「関あじ・関さば」「大分ふぐ」で有名。地元で古くから親しまれている「とり天」も最近は大分名物の1つとして観光客に人気だ。また、市の玄関口である大分駅の周辺は再開発が行われ、今年春には屋上庭園や映画館などの商業施設を含んだ駅ビルがオープンしたばかり。駅前には中世・戦国時代にこの地を治めた大友宗麟の像も立ち、大分市をPRしている。

同市の国民年金業務を担うのは国民年金室。寄せられる相談で最も多いのは免除に関するものだが、同室では免除した場合のメリットだけでなくデメリットも丁寧に説明し、本人が納得の上で選択できるように心がけている。



上は大分市庁舎。隣接して大分城址公園(下)があり、市役所は三の丸跡に建設されている。

マイナンバー施行を控え住所に関する問い合わせが多数

機構からの手紙を受け取って『この手紙は何ですか?』と市役所に問い合わせる人も多い。手紙には、問い合わせ先として日本年金機構の電話番号が載っているにも関わらずである。「やはり『03』で始まる東京の電話番号や、フリーダイヤルに電話するのは心理的に敷居が高く、馴染のある『市役所に聞きたい』と皆さん思うようです」(大坪次長)。

また、「今日は同じ内容の問い合わせが多いな」と思って機構のホームページを見ると、機構がそれに関する手紙を出していたことがわかる時もある。最近多かった問い合わせはマイナンバー制度に関するもの。大分市内には、住所に公称名と通称名がある人が多く、マイナンバー施行に際して住所確認を求める手紙を機構から受け取った人が、市に多数問い合わせしてきた。機構のホームページを探しても掲載されておらず、同室が年金事務所に確認すると、機構で確かにそういう手紙を送付しているとのこと。「これは市民課とも調整が必要だ」と同室が判断して市民課に伝えると「そういう問い合わせが市民課にもすでに来ている」とのこと。

「機構でどういう手紙を発送したかを、その都度自治体にも伝えていただけるとありがたいですね。もちろん全部とは言いませんが、自治体に伝えたほうがよいもの・伝えなくてもわかるものとを的確に振り分けて、伝えたほうがよいものは伝えていた

ねんきん最前線 市区町村VOICE

- ① ワンストップサービスの一環で夕方6時まで相談対応
- ② 障害年金の相談には医療・介護・福祉の連携が必要
- ③ マイナンバー施行を控え住所に関する問い合わせが多数
- ④ 将来の生活を考え免除だけでなく納付も勧めたい

年金広報

- Topics | トピックス
- 実務担当者のための 年金講座
- ねんきん最前線 市区町村 VOICE
- バックナンバー

Pick Up & Event

おすすめ記事

- ▶ 年金制度の質問や年金受給にあたっての疑問にお答えします。【年金WEB質問箱を開設しました】NEW!!
- ▶ 年金の繰上げ受給は慎重に「目で見る」年金講座【第6回】
 - 頭はどのように改定されるの? | 目で見る」年金講座【第5回】
- ▶ 結局、年金はいくらもらえるの? 「目で見る」年金講座【第4回】
- ▶ どんな年金が、いつ、もらえるのか? 「目で見る」年金講座【第3回】

お知らせ

- ▶ 2019.4.1
 - 【年金WEB質問場を開設しました】年金制度の質問や年金受給にあたっての疑問にお答えします。NEW!!

住まいの整備講座 Home Maintenance

健康増進・介護予防 Health & Nursing Care

だきたい。そのようになれば、機構からの報告を朝チェックして、『今日はこういう相談が来そうだから』と市職員の間で情報を共有できます」（大坪次長）。

[▶ | 次へ](#)



[▶ このページのトップへ](#)

[▶ このサイトについて](#) [▶ 個人情報について](#) [▶ サイトマップ](#) [▶ お問い合わせ](#)

Copyright (C) KURASSIST. All Rights Reserved.



更新メールサービス申し込み

HOME > 年金広報 > ねんきん最前線市区町村VOICE > ④ 将来の生活を考え免除だけでなく納付も勧めたい

年金広報 | 2015.6.15 6月号 (通巻672号) Vol.27

ねんきん最前線 市区町村 VOICE

掲載：2015年6月15日

大分県大分市 国保年金課 国民年金室

免除の相談ではメリット・デメリットを説明 納得の上で選択していただく

大分市は、「関あじ・関さば」「大分ぶぐ」で有名。地元で古くから親しまれている「とり天」も最近は大分名物の1つとして観光客に人気だ。また、市の玄関口である大分駅の周辺は再開発が行われ、今年春には屋上庭園や映画館などの商業施設を含んだ駅ビルがオープンしたばかり。駅前には中世・戦国時代にこの地を治めた大友宗麟の像も立ち、大分市をPRしている。



上は大分市庁舎。隣接して大分城址公園(下)があり、市役所は三の丸跡に建設されている。

同市の国民年金業務を担うのは国民年金室。寄せられる相談で最も多いのは免除に関するものだが、同室では免除した場合のメリットだけでなくデメリットも丁寧に説明し、本人が納得の上で選択できるように心がけている。

将来の生活を考え免除だけでなく納付も勧めたい

国年業務はあくまでも受託事務。そのため、大坪さんは着任当初、国年業務は自分たちで何か工夫や改善ができる仕事ではなく、やりがいは感じられないのではないかと考えていたという。「でも、違いました。一人ひとりどう接するかにより相手の方は変わるんだということを強く感じ、やりがいを感ずります」。

免除に関する相談対応でもそのことを実感している。大分市では免除の相談を受けた場合、メリットだけでなく、「将来の受給額は減る」というデメリットも丁寧に伝えるようにしている。そうすると納付に考えが変わる人も少なくないからだ。

担当4年目の後藤司さんは、免除の申請を担当している。「『保険料を払えない=(イコール) 将来年金がもらえない』と考えていた方にとって、免除は大きな救いになる。一方で、『やっぱり将来の受取り額は減らしたくない』という方は納付を選択する。メリット・デメリットをきちんとお伝えしたことで、その方が納得して選択できたときは、こちらもよかったです(後藤さん)。

また、こういう様子を見ると、機構は免除よりも納付に力を入れてもいいのではないかとも思えてくる。「満額受給でも生活は厳しいのに、免除を選択したことで将来の生活がさらに厳しくなるのではないのか。『市役所が、免除を強く勧めたせいだ』などということにならないかとも心配になります。将来生活に困る人を増やさないためにも、免除を安易に選択しないように納付をもう少し強く勧めていってはどうかと

ねんきん最前線 市区町村VOICE

- ① ワンストップサービスの一環で夕方6時まで相談対応
- ② 障害年金の相談には医療・介護・福祉の連携が必要
- ③ マイナンバー施行を控え住所に関する問い合わせが多数
- ④ 将来の生活を考え免除だけでなく納付も勧めたい

年金広報

- Topics | トピックス
- 実務担当者のための 年金講座
- ねんきん最前線 市区町村 VOICE
- バックナンバー

Pick Up & Event

おすすめ記事

- ▶ 年金制度の質問や年金受給にあたっての疑問にお答えします。【年金WEB質問箱を開設しました】NEW!!
- ▶ 年金の繰上げ受給は慎重に「目で見える年金講座【第6回】」
 - 頭はどのように改定されるの? | 目で見える年金講座【第5回】
- ▶ 結局、年金はいくらもらえるの? 「目で見える年金講座【第4回】」
- ▶ どんな年金が、いつ、もらえるのか? 「目で見える年金講座【第3回】」

お知らせ

- ▶ 2019.4.1 【年金WEB質問場を開設しました】年金制度の質問や年金受給にあたっての疑問にお答えします。NEW!!

住まいの整備講座 Home Maintenance

健康増進・介護予防 Health & Nursing Care

思います」(大坪さん)。免除を含めて納付率とする現在の仕組みや、継続免除のあり方も見直す必要があるかもしれない。

市職員としてもより良い窓口作りに努めていく。「さらに知識を深めて、より丁寧でわかりやすい説明ができるようにしたい」と佐藤さん。小中さんは、「マイナンバー施行に備え、システムや個人情報保護の整備にも力を入れて参ります」。

堤さんは、「これからも、対応した人に『来てよかった』と思っていただける対応をしたい」。後藤さんは、「国民健康保険や介護保険、税などにもアンテナを広げて知識を得ることで、年金の窓口での対応に活かせるようにしたいと思います」と語る。



後列左から、朝見睦夫参事、堤麻里乃さん、後藤司さん、小中翔さん。前列左から、大坪早智子次長、佐藤梢さん



[◀ 前へ](#)

この記事はいかがでしたか？
ボタンを押して評価してください。

-
-
-

この記事の感想をお寄せ下さい。

[▲ このページのトップへ](#)