



更新メールサービス申し込み



一般財団法人  
年金住宅福祉協会  
ねんきんじゅうしきょう

HOME » 年金広報 » ねんきん最前線市区町村VOICE » ①市内3カ所の出張所で定期的に出張相談を実施

## 年金広報 | 2015.8.15 8月号 (通巻674号) Vol.29



ねんきん最前線

### 市区町村 VOICE

茨城県水戸市 保険福祉部 国保年金課

## お客様の立場に立ち 限られた時間でも適切に説明できるように

水戸市は人口約27万人。江戸時代は水戸徳川家が治めた地であり、人気時代劇「水戸黄門」でもおなじみの第2代藩主・水戸光圀や、「偕楽園」や藩校「弘道館」をつくった第9代藩主・徳川斉昭がよく知られている。また、名産の納豆や梅も有名なほか、実は「オセロ発祥の地」「ルーズソックス発祥の地」でもあるという意外な側面も持つ。水戸市の国保年金課では、忙しい時間をぬつて相談に来るお客様の立場に立ち、限られた時間で適切に説明できるよう心掛けているほか、今後も予定される制度改正に備えてスムーズに対応できるようにと努めている。



### 市内3カ所の出張所で定期的に出張相談を実施

水戸市といえば、まず「偕楽園」を思い出す人も多いだろう。偕楽園は、金沢市の「兼六園」、岡山市の「後楽園」とともに日本三名園に数えられており、園内には、同園をつくった徳川斉昭が好んだという梅の木が約3,000本も植えられている。梅の花が咲く時期の毎年2~3月には好例の「梅まつり」が開催され、大勢の観光客でにぎわっている。

水戸市の国保年金課は、市役所の臨時庁舎のなかにある。国民年金担当の職員は合計7名。内訳は、正職員4名、嘱託職員2名、臨時職員1名だ。

正職員4名のうち、高久純係長は担当7年目だが、1名は担当2年目(新卒採用)、2名は担当1年目であり、経験年数の短い職員の割合が多い。

「昨年の4月がいちばんつらかったですね(笑)。教えるのも大変で、職員には一緒に業務をやりながら覚えてもらうという感じでした」と、高久係長は振り返る。

担当2年目の高松栄博さんは、介護保険関係の部署(介護保険料の算定・徴収担当)からの異動だ。「介護保険料は年金から特別徴収されるので、国保年金課に来ても年金のことはわかるだろうと考えていましたが、実際に来てみたら寡婦年金などいろいろな年金の種類があるということを知り、甘かったと思いました(苦笑)。年金の知識を覚えるのは大変ですが、自分にも役立つ知識だと思って日々勉強しています」と話す。

窓口の1日当たりの相談件数は約50件だが、7月など繁忙期は100件近くになることもある。心がけているのは、お客様をお待たせしないようにすること。窓口業務は主に嘱託職員2名が対応するが、混雑してくると正職員も窓口に立っている。

水戸市では、市民の利便性を考えた独自の対応も行っている。まず、市内には3カ

ねんきん最前線 市区町村VOICE

- ①市内3カ所の出張所で定期的に出張相談を実施
- ②お客様にとって有利な制度改正は職員にとっても説明しやすい
- ③年金事務所で対応する相談も市で話を聞いて整理して伝える

## 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。【年金質問箱を開設しました】NEW!!  
今繰上げ受給は慎重に「目で見る」年金講座【第6回】】
- ▶ 年金額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質問箱を開設しました】  
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



所の出張所があるが、うち1カ所では週1回、残り2カ所ではそれぞれ月1回、国保年金課の嘱託職員が出張相談に出向いている。

また、市民課や国保年金課などの市民業務関連の部署は、毎週水曜日に夜7時まで延長して窓口業務を行っている。

「年金事務所や事務センターは午後5時で業務終了のため、障害年金の給付要件などは確認できず、受付業務しかできません。市民課の業務はその場で完結できますが、国民年金係の業務は完結できないのが残念なところです。相談が必要なお客様には午後5時までに窓口に来ていただけるようお願いしています」

（高久係長）。



水戸市役所国保年金課窓口

年金WEB質問箱  
The Input Form for Questions  
[このページを閉じる](#)

njk 一般財団法人  
年金住宅福祉協会

[▶ | 次へ](#)

[▲ このページのトップへ](#)



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 » ② お客様にとって有利な制度改正は職員にとっても説明しやすい

## 年金広報 | 2015.8.15 8月号 (振替674号) Vol.29



ねんきん最前線

### 市区町村 VOICE

茨城県水戸市 保険福祉部 国保年金課

## お客様の立場に立ち 限られた時間でも適切に説明できるように

水戸市は人口約27万人。江戸時代は水戸徳川家が治めた地であり、人気時代劇「水戸黄門」でもおなじみの第2代藩主・水戸光圀や、「偕楽園」や藩校「弘道館」をつくった第9代藩主・徳川斉昭がよく知られている。また、名産の納豆や梅も有名なほか、実は「オセロ発祥の地」「ルーズソックス発祥の地」でもあるという意外な側面も持つ。水戸市の国保年金課では、忙しい時間をぬつて相談に来るお客様の立場に立ち、限られた時間で適切に説明できるよう心掛けているほか、今後も予定される制度改正に備えてスムーズに対応できるようにと努めている。



### お客様にとって有利な制度改正は職員にとっても説明しやすい

窓口に寄せられる相談のなかで、最近多いのは免除に関するものだ。理由としては、昨年度から約2年遅って免除が受けられるようになったことが大きいと考えられる。

「2年遅って免除申請できるようになった分、免除期間を調べるのに時間がかかるなど事務処理に手間がかかるようになり、1件当たりの相談時間は長くなりました。でも、お客様にとっては有利なことなので、こちらも説明がしやすいです」と高久係長。以前は、8月などに免除の相談に来られた方は前年度の免除を受けられなかったので、「どうしてだ!」「知らなかった!」と怒る人もいたが、いまはそのようなことがない。

免除申請を受ける際には、将来の年金の受け取り額が減るというデメリットもきちんと伝えるようにしている。それでも免除を選択する方が多い。やはり、仕事を辞めた方などにとっては、毎月約1万5,000円を払っていくというのは厳しいようだ。

障害年金に関する相談も多い。だが、初診日がいつかを特定するのが難しい。初診日がどうしても特定できないときは、「とりあえず、この日を初診日として話を進めていますが、よろしいですか?」と確認することもある。そうしないと、請求もできないからだ。

「難しい案件をうまく処理できたときは、よかったです、ホッとしたという思いがします。逆に、うまく対応できなかったときは、滅入ったり反省したり。7年担当しても、まだまだそういうことはあります」(高久係長)。

一方、高松さんは給付事務を担当し、職員が受け付けた書類のチェックをしている。その際、障害基礎年金の受付事務マニュアルを見ながらチェックしているが、認

### ねんきん最前線 市区町村VOICE

- ① 市内3カ所の出張所で定期的に出張相談を実施
- ② お客様にとって有利な制度改正は職員にとっても説明しやすい
- ③ 年金事務所で対応する相談も市で話を聞いて整理して伝える

### 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つての疑問にお答えします。【年金質問箱を開設しました】NEW!!  
今繰上げ受給は慎重に「目で見る」年金講座【第6回】
- ▶ 年金額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つ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



定日については、例えば人工関節を入れた日が認定日になるなど例外もあるので難しい。

「例外のせいでお客様にまた来ていただくのは申し訳ないので、相談には十分な時間をかけるようにしたい。でも、仕事の合間をぬって来られる方もいるので、あまり時間をかけてもいいない。そのバランスをどうとるかにも悩みますね」（高松さん）。



▶ | 次へ

▲ このページのトップへ



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年金事務所で対応する相談も市で話を聞いて整理して伝える

## 年金広報 | 2015.8.15 8月号 (通巻674号) Vol.29



ねんきん最前線

### 市区町村 VOICE

茨城県水戸市 保険福祉部 国保年金課

## お客様の立場に立ち 限られた時間でも適切に説明できるように

水戸市は人口約27万人。江戸時代は水戸徳川家が治めた地であり、人気時代劇「水戸黄門」でもおなじみの第2代藩主・水戸光圀や、「偕楽園」や藩校「弘道館」をつくった第9代藩主・徳川斉昭がよく知られている。また、名産の納豆や梅も有名なほか、実は「オセロ発祥の地」「ルーズソックス発祥の地」でもあるという意外な側面も持つ。水戸市の国保年金課では、忙しい時間をぬつて相談に来るお客様の立場に立ち、限られた時間で適切に説明できるよう心掛けているほか、今後も予定される制度改正に備えてスムーズに対応できるようにと努めている。



### 年金事務所で対応する相談も市で話を聞いて整理して伝える

水戸市を管轄するのは、水戸北年金事務所。場所も、国保年金課のある臨時庁舎から近い。そのため、お客様に年金事務所に行っていただかないといけない場合でも、案内はしやすい。

しかし、たとえ年金事務所で対応する相談でも、市役所に来られた方についてはできるだけその場で話を聞き、その上で「いまからこういう方がそちらに行かれますので」と内容を整理して年金事務所に話をつなぐようにしている。やはり、お客様である市民の話をまず聞くのは市役所だと思うからだ。

とはいっても、相談者の立場を考えると、年金事務所で完結できるようにして欲しいと思うこともある。例えば、部分免除の方が、納付が発生する分について支払うのが難しいという場合、相談先は年金事務所となるため、「年金事務所から来たのに、まだ行かないといけないのか」と言われることがある。最近はそういうケースが増えていたため、年金事務所で完結できるようにしてほしいと要望をしている。

水戸市では、年金事務所からウインドウズマシンを借り、納付記録を確認したいなどの相談にも対応している。一方でお客様用に導入したねんきんネットは、あまり使われていない。立ち上げや申請書の記入などに時間がかかるということもあって、活用の仕方を見いだせておらず、処理が早くできるようになってほしいところだ。

また、年金事務所と事務センターで回答が異なるときもあるので、そういう面は改善されるとよい。とはいっても、日本年金機構が発足する前の状況を知っている高久係長は、機構発足前と現在を比較してみて、「書類について質問したいときに、事務処理を専門に扱う事務センターに聞けば回答が得られるというのはよくなかった点だ」と感じている。

### ねんきん最前線 市区町村VOICE

- ①市内3カ所の出張所で定期的に出張相談を実施
- ②お客様にとって有利な制度改正は職員にとっても説明しやすい
- ③年金事務所で対応する相談も市で話を聞いて整理して伝える

### 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つての疑問にお答えします。【年金質問箱を開設しました】NEW!!  
り上げ受給は慎重に「目で見る」年金講座【第6回】」
- ▶ 年金額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質問箱を開設しました】  
年金制度の質問や年金受給にあたつ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

市役所と年金事務所との連携も大切だ。現在、年金事務所と市役所との交流の機会は、年度初めの初任者研修や、月1回の書類提出のときくらいと多くないため、年金事務所とのコミュニケーションをもっと深めていけるとよいだろう。

今後の抱負については、「お客様から請求書類を預かる際、できるだけ短い時間で適切に説明できるようにして、かつ笑顔で接して、お客様から『ありがとう』と言われる職員になりたい。お客様を笑顔にできると、やはり私たちにとってもモチベーションのアップにつながります」と高松さん。

一方、高久係長は、「国保年金課の担当は7年目になりますが、今年度から国民年金係長となり、総合的に業務を見る立場になったので、窓口対応も含めどうしたらより良い業務ができるかを、7年の経験を生かして考えながら取り組みたい。また、年金の制度改正は今後いろいろ予想されるので、複雑な制度の仕組みも十分に理解し、改正の都度スムーズに対応できるようにしたいと考えています」と語る。



前列左から大江冬華さん、高久純国民年金係長、大澤嵩さん、  
しげひろ  
高松栄 博さん。後列左から小沼裕子さん、友部尚子さん、外岡久子さん、清水圭子課長補佐。

年金WEB質問箱  
The Input Form for Questions

njk 一般財団法人  
年金住宅福祉協会

◀ | 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。

良かった

良くなかった

どちらでもない

この記事の感想をお寄せ下さい。

送信

▲ このページのトップへ