



更新メールサービス申し込み

## 年金広報 | 2015.10.15 10月号 (通巻575号) Vol.31



### ねんきん最前線 市区町村 VOICE

掲載：2015年10月15日

東京都足立区 区民部高齢医療・年金課 国民年金係

## 「適用」「免除」「給付」と担当を分け、業務の専門性を高める

足立区は人口約67万8,000人。人口減少時代にありながら、人口は徐々に増えている。まちの清掃・美化に努めることで犯罪を減らし、イメージアップを図ったことや、区民の健康増進や自殺防止対策にも努めてきた結果だという。国年業務については、専門性が高い業務ゆえ、国民年金係では「適用」「免除」「給付」「庶務・総括」と職員担当を分けており、知識と経験がきちんと引き継がれるよう人事異動の面でも係内で調整を行っているのが特徴だ。



### ビューティフル・ウィンドウズ運動で犯罪が減り・人口増加

足立区というと、「治安が悪い」などあまり良くないイメージをもっている人も少なくない。そこで足立区では近年、まちの治安改善やイメージアップのために「ビューティフル・ウィンドウズ運動」を展開している。これは、ニューヨーク市などで実践された「ブロークン・ウィンドウズ理論」（壊れた窓を放置すると、注意を払われてない象徴となり、やがてほかの窓もすべて割られるという理論）を応用したものだ。ニューヨークでは落書きや駐車違反など軽犯罪を徹底的に取り締めることで治安を改善したが、足立区のビューティフル・ウィンドウズ運動は、「『美しいまち』は『安全なまち』」をうたい文句にまちの清掃・美化に努め数多く発生していた自転車盗難を徹底して防ぐことで、治安も良くするというものだ。その結果、かつて都内で1位だった刑法犯数は4位にまで改善。まちのイメージはアップし、また、複数の大学がキャンパスを足立区内に新設して学生が増えたことや、千住地域を中心にまちも活性化されてきたこと、「日暮里舎人ライナー」など鉄道路線の開通で子育て世帯が移り住んでいることも併せ、現在は人口が増加傾向にある。



ビューティフル・ウィンドウズ運動のゆるキャラ「ビュー坊」

また、区民の健康向上が課題であり、その取り組みの一つとして「あだち ベジタベライフ」運動を展開して、健康寿命を延ばす取り組みを行っている。区民に野菜の積極的摂取を推奨。区内の飲食店にも「野菜を食べよう」とうたったポスターを貼ってもらうなどしており、健康寿命の延伸を図っている。

### ねんきん最前線 市区町村VOICE

- ① ビューティフル・ウィンドウズ運動で犯罪が減り・人口増加
- ② 免除等の利用率が高く33.1%。病歴の記入用紙には記入例も用意
- ③ 担当ごとに勉強会を実施。ダブルチェックでミスをなくす

### 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

- ▶ 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!!**
- ▶ 年金の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

「そうした成果からか、区の世論調査では『足立区を誇りに思う』と回答する区民の割合が平成22年度の約30%から26年度は49.4%にまで上昇していて、私たちも手ごたえを感じています」と、伊東貴志・高齢医療・年金課長（今年6月着任）は説明する。

さらに、足立区は自殺対策も高かったことから、相談会を設けるなど「生きる支援」にも努めており、この取り組みには国民年金係も関わっている。「国民年金係を含め住民関連の窓口の相談で、自殺の心配や悩みを抱えた人のサインをキャッチした場合は、職員が『つなぐシート』に記入して各課で情報共有・連携するという仕組みです」（伊東課長）。

年金WEB質問箱  
The Input Form for Questions



一般財団法人  
年金住宅福祉協会



区役所内や、まちなかで「ビューティフル・ウィンドウズ」「あだちベジタベライフ」「生きる支援」などに関するポスター等を掲示

▶ | 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 > ② 免除等の利用率が高く33.1%。病歴の記入用紙には記入例も用意

年金広報 | 2019.10.15 10月号 (第575号) Vol.31

ねんきん最前線 市区町村 VOICE

掲載：2015年10月15日

東京都足立区 区民部高齢医療・年金課 国民年金係

「適用」「免除」「給付」と担当を分け、業務の専門性を高める

足立区は人口約67万8,000人。人口減少時代にあ...



免除の利用率が高く33.1%。病歴の記入用紙には記入例も用意

足立区の国民年金の第1号被保険者数は約11万人、第3号も入れると約15万4,000人となる。

国民年金業務は専門性が高い。そこで、足立区ではかつて国年業務を「年金適用係」「年金給付係」に分けていた。

また、職員は経験年数の長い人から短い人までまんべんなくそろっているのも特徴だ。

足立区は相談件数も多い。1日平均の相談件数は、適用・免除関連は約60件、給付関連は約30件。

特に多いのは免除関連の相談だ。足立区の免除・納付猶予数は平成26年度で約3万6,000人で、1号被保険者の強制加入に占める免除の割合は33.1%。

免除を担当しているのは、着任2年目の内田久美子さん。「ちょうど免除申請が2年1カ月前まで遡及できるようになった時期に着任したため、そのころは覚えること

ねんきん最前線 市区町村VOICE

- ① ビューティフル・ウィンドウズ運動で犯罪が減り・人口増加
② 免除等の利用率が高く33.1%。病歴の記入用紙には記入例も用意
③ 担当ごとに勉強会を実施。ダブルチェックでミスをなくす

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

- 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!!
年金の繰上げ受給は慎重に「目で見える年金講座【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

だけでなく事務量大も多く大変でした」と振り返る。免除の相談に来た人には、将来の年金の受け取り額が減るといったデメリットも説明するが、それでも免除を選択する人が多い。

足立区内には養護学校も多数あるので、20歳前の障害基礎年金の給付に関する相談・請求も多く、その関連の窓口での苦労もある。

斎木睦子さんは給付担当で6年目。「20歳前の障害年金の相談では、出生から今までの話を聞かないといけなことが多いたのですが、あまり深いところまで聞いて嫌な思いをさせてしまっはいけませんし、でも聞かなければいけない。言葉を選び、話を引き出すだけでなく、分かりやすく伝えるにはどうしたらいいかも常に考えています」と話す。

着任2年目の中村昌善さんも給付担当。「病歴等についての記入用紙は、ただお渡しても皆さんどう書いてよいかわからないので、『最初は学校に普通に行けなかった』『仕事中に気分が悪くなったことがある』などの記入例を示し、区民の方が書き方をイメージしやすいように努めています。また、『こういった事例は返戻につながりやすいので、こう気を付けよう』といった情報を係内で共有しスキルアップを図っています」。

一方、三浦紀美江さんは適用担当で5年目。「本来は年金事務所で相談する内容の方が、区役所に相談に来ることある。管轄である足立年金事務所は区役所から行くには不便なので、区ができる限り機構の電話相談センターに納付状況を確認する等して対応しますが、繁忙期はなかなか電話が繋がらず時間がかかります。何人かの職員でかけてやっとつながるとい感じで、その間にお客様を待たせているのも気が気ではありませんね」と話す。

同じく適用担当で2年目の三上和義さんは、新規採用されて早々に着任したのが国民年金係だった。「年金制度を覚えることに加え、まず仕事に慣れるということが大変でした（苦笑）。自分よりもずっと年上の方から、抱えている問題を30分～40分と話されることもあって最初は戸惑いましたが、まず聞くことが大事だと思って対応しています」。

年金事務所との関係については、区では、常に連絡を取り合うなど意思疎通を高めているというが、それでも各地の自治体で起きていることが足立区でも起きている。例えば、本来は年金事務所で全ての手続きができるのに、夫婦で出かけたらなぜか妻だけ区役所で種別変更するようにと年金事務所と言われるケースなど。

また障害年金の請求手続きのため相談や書類作成はすべて年金事務所で行ってきた人が、その書類が一式まとまって提出する段階になって「区役所に提出するように」と年金事務所と言われるというケースも増えている。区役所としては、最初からかわっているケースではないため状況がわからず対応しにくい。こうしたことがあると、年金事務所にはそのつど伝え、できる限り、区民の方の手続きがスムーズに行えるよう苦心している。

機構と顔の見える関係を作る機会も必要だろう。機構による研修も行われているが、職員の聞きたいことに応えてくれる内容の研修が求められる。

[▶ | 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 担当ごとに勉強会を実施。ダブルチェックでミスをなくす

年金広報 | 2015.10.15 10月号 (通巻576号) Vol.31

ねんきん最前線 市区町村 VOICE

掲載：2015年10月15日

東京都足立区 区民部高齢医療・年金課 国民年金係

「適用」「免除」「給付」と担当を分け、業務の専門性を高める

足立区は人口約67万8,000人。人口減少時代にありながら、人口は徐々に増えている。まちの清掃・美化に努めることで犯罪を減らし、イメージアップを図ったことや、区民の健康増進や自殺防止対策にも努めてきた結果だという。国年業務については、専門性が高い業務ゆえ、国民年金係では「適用」「免除」「給付」「庶務・総括」と職員の担当を分けており、知識と経験がきちんと引き継がれるよう人事異動の面でも係内で調整を行っているのが特徴だ。



担当ごとに勉強会を実施。ダブルチェックでミスをなくす

今後の抱負については、「来年度も納付猶予の対象年齢の拡大など制度改正があるので、自分もよく勉強したい。また、システムの改修が必要になるため、システム担当の職員と相談して、窓口や各区民事務所への周知もしていきます」と内田さん。

三浦さんは、「国年業務はその方の人生全般に密着するもの。未加入期間の長かった人に理由を聞くと、『このころ自分の商売がもうからず厳しかった』とか『離婚して納付できなかった』とか思いがいっぱいあって、それを窓口で言いたい方もいる。対応は長くなるけれど、手続きが終わって安心したお客様から『聞いてくれてありがとう』と言われると『よかったな』と思いますし、その方の人生に近いところの話をたくさん聞く業務だとも思うので、笑顔で帰っていただけるような対応をしたい。また、年金は以前の制度も知っていないと対応できないので、今の制度だけでなく制度の歴史についても習得しておきたい」と語る。

三上さんは、「丁寧に話を聞いて、退職特例の免除や昔の未納分の免除にももれなく対応できるようにしたい。それで『分かりました。ありがとうございます』と最後に声をかけていただけると、すごく仕事の励みになります」。

中村さんは、「窓口相談では角度を変えて質問したりと、相手の意向を引き出す・



前列左から中村昌善さん、伊東貴志課長、三上和義さん。後列左から内田久美子さん、庄司礼子係長、齋木睦子さん、三浦紀美江さん

ねんきん最前線 市区町村VOICE

- ① ビューティフル・ウィンドウズ運動で犯罪が減り・人口増加
② 免除等の利用率が高く33.1%。病歴の記入用紙には記入例も用意
③ 担当ごとに勉強会を実施。ダブルチェックでミスをなくす

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

- 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!!
▶ 年金の繰上げ受給は慎重に「目で見える年金講座【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

掘り起こすお手伝いをしたい」。齋木さんは、「『窓口対応は笑顔で』とは言いますが、障害年金や亡くなられた方に関する相談となると笑顔で対応は難しいので、その方に合った対応をしたい。また、現在6年目と長く担当しているので、経験から得た知識を係の皆に周知して、全員が同じような対応をできるように心がけていきたいと思います」と話す。

庄司係長は、「制度改正など、区民に必要な情報を適切な時期に的確に提供していくことが必要で、そのために課内で常に情報共有したい。係員は20名と多く、なかなか全員集まって会議というのは難しいのですが、現在、朝礼などを活用したり、担当ごとに勉強会を開催したりもしているので、そうしたことを今後も続けていきたい。また、事務処理ミスを起こさないようダブルチェックをしたり、相談者が再び窓口に来たとき職員のだれもが前回の状況を把握した上で対応できるよう相談票に記入するなどして情報共有しているの、それらを引き続き実施し適切で漏れのない対応ができる係体制を構築していきたいと思います」と語る。



[◀ | 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](#)