



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「60歳代を高齢者と言わない都市 やまと」宣言で話題に

年金広報 | 2015.11.15 11月号 [通巻677号] Vol.32



ねんきん最前線

市区町村 VOICE

神奈川県大和市 市民経済部 保険年金課

掲載: 2015年11月15日

課をあげて「全員体制」で国年業務を担う

大和市は人口約23万人。第1号被保険者数は約3万2,000人となっている。国年業務を担当するのは保険年金課（計36名）のうちの5名の職員。しかし、大和市ではこの5名の職員だけでなく、平日は同課の職員全員が国年の受付業務に当たるという「全員体制」をとっているのが特徴だ。また、市独自に国民年金に関するパンフレットを作成したり、相談を受け付けた際に記録する用紙を工夫したりと、市民の利便性と業務の効率性を考えて細やかに対応している。



「60歳代を高齢者と言わない都市 やまと」宣言で話題に

大和市は神奈川県のほぼ中央に位置する市。市内には3つの鉄道路線が走り、東京や横浜へのアクセスもよいため、人口は増加傾向にある。

健康政策にも力を入れており、平成21年2月には「人」「まち」「社会」の3領域から健康づくりを進めていくという考え方から「健康都市 やまと」を宣言。また、平成26年4月に「60歳代を高齢者と言わない都市 やまと」宣言も行い、メディア等で話題となった。さらに、昨年10月末に香港で開催された第6回健康都市連合国際大会・総会においては、大和市の総合的な健康都市の取組みが評価され、日本の自治体として初めて「健康都市優秀インフラストラクチャー賞」を受賞した。



市民サービスの向上にも努めている。市役所本庁舎の市民課、保険年金課、収納課は土日も開業（土曜は終日、日曜日は半日開業）。国年の加入・喪失に関する業務等を土日にも実施し、また、転入に伴う国民年金異動届を土曜日でも受け付けている。

国年業務を担当する課は保険年金課で、課員は総勢36名。このうち、国年担当の職員は正職員3名、非常勤特別職員2名の計5名となっている。

しかし、同課では平日は国保・国年の2業務を統括・連動して行っており、土日閉庁時は国保・国年・後期高齢者の3業務を同課職員は全員受付を担っている。つまり、国年担当の職員も3業務の受付を行うというわけだ。

「職員は3業務とも覚えなければいけないのでその分負担が大きいのですが、市民は国保・国年・後期高齢者と各窓口を回る必要がなく、土日閉庁時は1つの窓口で書

ねんきん最前線 市区町村VOICE

- ①「60歳代を高齢者と言わない都市 やまと」宣言で話題に
- ②相談者の言いたいことを把握し、適切に説明に努める
- ③年金機構コールセンター設置について

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

め記事

- 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】」
 - ▶ 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



類受付ができます」と国保年金課の常盤幹雄課長は説明する。

国民年金制度に関する市民への周知にも努めている。機構が発行するパンフレットとは別に、市独自で国民年金に関するパンフレットを7万部作成し、全戸配布している。パンフレットを作成するのは国年担当の職員。より精度を高め、見やすい内容のパンフレットにしようと、職員の手で少しづつ改訂を続けている。パンフレットは、今後は20歳以上の人など、必要な人にピンポイントで配布することも検討中だ。



▶ | 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 相談者の言いたいことを把握し、適切に説明に努める

年金広報 | 2015.11.15 11月号 (通巻677号) Vol.32

ねんきん最前線 市区町村 VOICE

神奈川県大和市 市民経済部 保険年金課

掲載: 2015年11月15日

課をあげて「全員体制」で国年業務を担う

大和市は人口約23万人。第1号被保険者数は約3万2,000人となっている。国年業務を担当するのは保険年金課（計36名）のうちの5名の職員。しかし、大和市ではこの5名の職員だけでなく、平日は同課の職員全員が国年の受付業務に当たるという「全員体制」をとっているのが特徴だ。また、市独自に国民年金に関するパンフレットを作成したり、相談を受け付けた際に記録する用紙を工夫したりと、市民の利便性と業務の効率性を考えて細やかに対応している。



相談者の言いたいことを把握し、適切に説明に努める

国年に関する窓口相談の件数は、1ヶ月当たり約1,000件に達し、1日に換算すると約50件になる。4月の繁忙期となると3業務合わせて1日に300件にのぼる。大和市は人口が増えていて人の出入りが多いため、資格の取得・喪失手続きに関する相談が多数を占める。

窓口で職員が心がけているのは、相談に見えた方の話を理解し、正確に説明すること。担当3年目の吉江英伸さんは、「国年業務はその方の一生がかかっている仕事。『あのときの職員の説明が間違っていたせいで、将来の年金が正しく受け取れなかった』などということになってはならないで、責任が重い。ご自分の要望をうまく話せない方もいらっしゃるので、『この方はこういうことが言いたいんだな』ということを把握して、適切な説明をするように努めていますし、わからないことや不安が少しでもあったら年金事務所に確認するようにしています」と話す。

国年担当9年目の松崎真奈美さんも、「相談に来られる方は皆さん不安を持って来られるので、まず安心できるような説明を心がけています。その上で、何を求めているかを聞き取るようにして、相手の目を見てお話をうかがいます」と語る。なかには、一度話し出すと止まらずに話し続ける相談者もいるが、「まずはその方が気が済むところまで一通りお話をうかがって、それから、『これについてはこうなっていますよ』と柔らかく話しかけるようにしています」（松崎さん）。

窓口に寄せられる相談には、免除に関するものも多い。そこで、大和市では免除の事務をよりスムーズにしようと、後日ほかの職員が同じ方の相談に対応しても状況が

ねんきん最前線 市区町村VOICE

- ① 「60歳代を高齢者と言わない都市 やまと」宣言で話題に
- ② 相談者の言いたいことを把握し、適切に説明に努める
- ③ 年金機構コールセンター設置について

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

め記事

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】」
- ▶ 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



わかる独自の記入用紙を作成している。これは、2年1か月遡って免除申請ができるようになってから手続きが複雑になったのを機に作成したもので、免除の対象期間が一目でわかる様式になっている。また、この用紙には相談者に切り取って渡す半紙もついているので、相談者も必要な手続き等を自分で確認できるし、職員も後で元の書類と付け合わせて確認できる。

また、障害年金の相談についても同様に、いつどの職員が応対してもわかるように記入する用紙を設け、相談者にも用紙を渡して後で突合できるようにしている。「大和市の場合、障害年金の相談については予約制にせずいつでも受け付けており、また、国年担当課員全員が相談に応じているということもあるので、職員間で情報を共有できる仕組みは特に重要です」（吉江さん）。

このほか、毎年7月に20歳前障害の人に書類を送る際は、返信してもらう際に切手代を負担してもらわずに済むよう、料金後納の返信用封筒を同封している。返信しなかったことで年金が止まってしまうことがないようにとの配慮からだ。



[▶ | 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年金機構コールセンター設置について

年金広報 | 2015.11.15 11月号（道産677号）Vol.32

ねんきん最前線 市区町村 VOICE

神奈川県大和市 市民経済部 保険年金課

課をあげて「全員体制」で国年業務を担う

大和市は人口約23万人。第1号被保険者数は約3万2,000人となっている。国年業務を担当するのは保険年金課（計36名）のうちの5名の職員。しかし、大和市ではこの5名の職員だけでなく、平日は同課の職員全員が国年の受付業務に当たるという「全員体制」をとっているのが特徴だ。また、市独自に国民年金に関するパンフレットを作成したり、相談を受け付けた際に記録する用紙を工夫したりと、市民の利便性と業務の効率性を考えて細やかに対応している。



年金機構コールセンター設置について

市の窓口での相談のなかには、本来は年金事務所で対応すべき内容のものも多い。その場合はすぐに年金事務所に行くようにと案内をしている。幸い、管轄する相模原年金事務所は比較的近く、交通の利便性もよい。

ただし、案内する場合は単に「年金事務所に行ってください」と言うのではなく、年金事務所への地図や交通機関などを示した紙を作成し相談者に手渡している。また、「年金事務所に行ってみたら、足りない書類があったのでまた市役所へ行かなければいけなくなった」ということが起きないよう、年金事務所に行く前にあらかじめ電話することを相談者に勧めると同時に、年金事務所への電話はつながりにくいということを説明している。そのためか、年金事務所を案内したとき「なんで市役所で対応できないんだ」と怒ったりする人はおらず、たいていは「そうなんですか」と納得してくれる。

機構との関係について見ると、市からの質問に対する年金事務所からの答えが担当者によって異なることもあるので、言われた内容と担当者名を必ずメモし、答えに食い違いがあった場合は年金事務所に伝えている。

また、年金事務所への確認が必要な場合は専用電話で確認しているが、同じ電話を他市も使っているため、なかなかつながらないのが悩みだ。

特に、大和市ではウンドウマシンを借りていないので、被保険者資格の得喪確認

ねんきん最前線 市区町村VOICE

- ①「60歳代を高齢者と言わない都市 やまと」宣言で話題に
- ②相談者の言いたいことを把握し、適切に説明に努める
- ③年金機構コールセンター設置について

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

め記事

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】」
- ▶ 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



はすべて電話で行っている。機構は来年4月からコールセンターを設けるというが、得喪確認ができる市の職員は主業務担当に限定されることとなり、そうなると課として国年業務を行う大和市としてはいまの仕事の体制を変えなければいけなくなるという不安がある。現在、年金事務所に対しては、こうした大和市の全員体制が活かされるように対応を要請しているところだ。

「紙ベースで引き続き対応することが見込まれます。転入者等窓口対応でサービスに遅延が生じないよう、新設されるコールセンターを効率よく利用することで、年金事務所並びに本市においても業務が円滑に展開されると考え期待しております。個人情報保護の取扱については、年金事務所と一緒に協力しながら対応させていただければと考えています」（常盤課長）。



[◀ | 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。

送信

[このページのトップへ](#)