



年金広報 | 2015.12.15 12月号 (通巻678号) Vol.33

ねんきん最前線 市区町村 VOICE

掲載：2015年12月15日

静岡県藤枝市 健康福祉部 国保年金課国民年金係

年金事務所や近隣市と交流し 「ホンネで話せる関係」を構築

藤枝市は静岡県の中部に位置し、人口は約14万6,427人(2015年4月1日現在)...



お茶の生産や藤の花、サッカーのまちで有名

藤枝市は、面積の7割を中山間地域で占めながら首都圏へのアクセスもよい...



道路に添って長い藤棚。メンテナンスはボランティアの方が行っている

また、「藤枝市」という名前だけに「藤」は市のシンボルの花であり...

サッカーも盛んであり、高校サッカーの強豪・藤枝東高校を有するほか...

そんな藤枝市が現在取り組んでいるのが、「4K(健康・教育・環境・危機管理)」の充実...

ねんきん最前線 市区町村VOICE

- ① お茶の生産や藤の花、サッカーのまちで有名
② 1日80件の相談を職員4人で対応。外国人の加入促進が課題
③ チラシを3市で共同発行。「遊び心」も加えて楽しく伝える
④ 病気を理解して接遇するため講座も受講。免除や学特は税控除の話も加えて説明

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

- 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】」
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

▶ | 次へ

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

🔍 [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.



年金広報 | 2015.12.15 12月号 (通巻678号) Vol.33

ねんきん最前線
市区町村 VOICE

掲載：2015年12月15日

静岡県藤枝市 健康福祉部 国保年金課国民年金係

年金事務所や近隣市と交流し
「ホンネで話せる関係」を構築

藤枝市は静岡県の中部に位置し、人口は約14万6,427人（2015年4月1日現在）。静岡市のベッドタウンでもあり、最近では津波を避けるために海沿いの市から移住してくる人も多いこと、また東京までのアクセスも新幹線利用で1時間半とよいことなどから人口は増えている。国民年金の第1号被保険者は1万6,353人（2014年度）。藤枝市の国民年金係の大きな特徴は、近隣市や年金事務所と定期的に交流の機会を設けているということであり、何かあった場合はお互いに「ホンネで話せる関係」ができてきているというのが魅力だ。



1日80件の相談を職員4人で対応。外国人の加入促進が課題

藤枝市の国民年金係の職員は4人（正職員2名、臨時職員2名）で、全員が女性だ。

窓口での相談件数は1日当たり平均約80件。月曜日は100件を超えることもあり、繁忙期の4月には200件近くになることもある。

「転出の際も得喪の場合も漏れがないようにと気を付けながら対応しています。免除を利用したほうがよいと思われる方には免除の説明も必ず行い、あとで『あのとき市役所の人が言ってくればよかったのに』ということがないようにと心がけています」と話すのは、渋谷香里・国民年金係長。国民年金係を担当して4年目になる。

青島美乃主任主査は、今年9月に国民年金係担当となったばかり。「渋谷係長を補佐できるように一から勉強したい。年金制度は難しいですが、相談に来られた方にはわかりやすく説明するように心がけています」と話す。

臨時職員の朝倉明美さんは担当3年目。「お客様のなかには市役所の窓口ということで緊張する人もいるので笑顔で接し、一方でご家族が亡くなった方にはその状況に寄り添った対応をするなど、お客様の立場に立った対応をしよういつも思っています」。

おじろ

もう1人の臨時職員で担当3年目小城茂子さんは、国民年金係長として在籍したことがあり、定年退職後、臨時職員として採用された。「長年の経験で、年金に加入していない人は顔を見れば匂いでわかります（笑）。いまは自分も年金をもらいながら国民年金の業務をしているので、年金のありがたみはよくわかる。加入していない人が転入で市役所に来られたときには『いまのうちに加入しておいたほうがいいです

ねんきん最前線 市区町村VOICE

- ① お茶の生産や藤の花、サッカーのまちで有名
- ② 1日80件の相談を職員4人で対応。外国人の加入促進が課題
- ③ チラシを3市で共同発行。「遊び心」も加えて楽しく伝える
- ④ 病気を理解して接遇するため講座も受講。免除や学特は税控除の話も加えて説明

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

- 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】」
- ▶ 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!!



よ』と自分の経験を話しながら勤めています」と言う。

国民年金系のなかは風通しが良い。窓口の様子を中の職員も意識して聞いて共有しており、窓口の職員が苦勞しているようであれば助けに入る。女性職員だけの係なので、男性職員が対応したほうが良いと思われる場合は八木章仁・国保年金課長が助けに入っている。

藤枝市には近隣市の水産加工会社などで派遣として働いている日系人や外国人も数多く住んでいるため、国年の窓口でも外国人の対応をすることが多い。ほとんどの外国人相談者は通訳を自分で連れて来たり、電話を使った通訳サービスを利用したりするので言葉の壁で苦勞することはあまりないが、問題は「国民年金に加入したくない」という人が少なくないこと。「病気で通院するようになって国民健康保険に加入するために市役所に来た外国人の方を急いでつかまえて、『国民年金にも加入してください』『将来助かりますよ』と説明するのですが、なかなか加入していただけないですね。免除申請もあることを説明しますが、所得申告をしていない方も多くて免除を受けられないという実態です」（渋谷係長）。

[▶ | 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.





年金広報 | 2015.12.15 12月号 (通巻678号) Vol.33

ねんきん最前線 市区町村 VOICE

掲載：2015年12月15日

静岡県藤枝市 健康福祉部 国民年金課国民年金係

年金事務所や近隣市と交流し 「ホンネで話せる関係」を構築

藤枝市は静岡県の中部に位置し、人口は約14万6,427人(2015年4月1日現在)...



チラシを3市で共同発行。「遊び心」も加えて楽しく伝える

藤枝市の大きな特徴は、近隣の焼津市、島田市、そして3市を管轄する島田年金事務所と定期的に交流の場を設けているということだ。

「おかげで近隣市や島田年金事務所とはお互いに顔が見えて、気づいたことは言いやすい関係ができています」と(渋谷係長)。

そもそも、藤枝市が近隣市や年金事務所と交流の機会を設けるようになったのは6~7年前。

提案したのは、その当時国民年金係長だった小城さんだ。「昔は年金事務所と自治体間の交流というはけこうあったのですが、近年はそれがなくなり、3市の年金事務のやり方にも違いがあったので、『近隣市同士くらいは同じやり方をしましょうよ』ということで、年金事務所と近隣市との交流の機会をつくることを提案したんです。

国民年金制度に対する理解普及のためのチラシも、藤枝市では焼津市、島田市との3市共同で製作している。このチラシの製作については、3市共同で製作したほうが製作費も抑えられ、各市の足並みもより揃うということで、渋谷係長の発案で始まった。



年金の標語が書かれた紙風船

ねんきん最前線 市区町村VOICE

- ① お茶の生産や藤の花、サッカーのまちで有名
② 1日80件の相談を職員4人で対応。外国人の加入促進が課題
③ チラシを3市で共同発行。「遊び心」も加えて楽しく伝える
④ 病気を理解して接遇するため講座も受講。免除や学特は税控除の話も加えて説明

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

- 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】
▶ 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

「少しでも皆さんに楽しんでもらえれば、年金もより身近なものになるかと思いまして。また、チラシをイベント等で配布するときは、当市では紙風船などのグッズも作って配っています。紙風船と一緒に付加年金の案内などを渡すと、けっこう反応があるんですよ。『市役所もこんなことやってくれるんだな』と思ってもらえるといいかなと」（渋谷係長）。

[▶ | 次へ](#)

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

[▲ 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.



年金広報 | 2015.12.15 12月号 (通巻678号) Vol.33



ねんきん最前線 市区町村 VOICE

掲載：2015年12月15日

静岡県藤枝市 健康福祉部 国保年金課国民年金係

年金事務所や近隣市と交流し 「ホンネで話せる関係」を構築

藤枝市は静岡県の中部に位置し、人口は約14万6,427人（2015年4月1日現在）。静岡市のベッドタウンでもあり、最近では津波を避けるために海沿いの市から移住してくる人も多いこと、また東京までのアクセスも新幹線利用で1時間半とよいことなどから人口は増えている。国民年金の第1号被保険者は1万6,353人（2014年度）。藤枝市の国民年金係の大きな特徴は、近隣市や年金事務所と定期的に交流の機会を設けているということであり、何かあった場合はお互いに「ホンネで話せる関係」ができてきているというのが魅力だ。



病気を理解して接遇するため講座も受講。 免除や学特は税控除の話も加えて説明

窓口での接遇の向上にも務めている。特に、障害年金に関する相談の場合は心の病気を持つ方もいるので、窓口では病気の特徴にも配慮した対応を心がけている。

また、「〇〇の病気を理解する講座」といったようなものがどこかの団体等で開かれる場合は、障害や介護の担当係の職員からその講座を教えてもらい受講している。

「かつて国民年金係にいた職員が障害の係に異動していたりもするので、『こういう講座が今度あそこであるよ』と教えてくれるんです」（渋谷係長）。

こうした地道な努力が、日々の窓口対応に生かされているといえる。

今後の抱負については、「お客様は一人ひとり違い、加えて制度はよく変わるので、知識を吸収するように精進したいです」と朝倉さん。

小城さんは、「長年国年業務を経験した立場から、接遇などについてほかの職員の皆さんにもアドバイスやサポートができればと思います」。

青島主任主査は「外国人の方の相談は『いつから日本に住んでいるか』などの部分で難しいと思うときがありますが、きちんと加入をしていただけるように動めていきたいです」。

渋谷係長は「必要な方には学特や免除という制度があることを説明していますが、学特や免除を利用するという事は、納税の観点からすると必ずしも得とはいえないとも思っています。それは、国民年金保険料を納めると、その全額が所得申告の際の控除の対象になりますからね。また、学特や免除を利用すると、そのぶん将来の年金の受け取り額が減るということでもあります。そう考えると、いちばん得とはどういうことかと。そうした税制面などの説明も窓口でしているところですが、このことは今後もお伝えしていきたいです」と話す。

ねんきん最前線 市区町村VOICE

- ① お茶の生産や藤の花、サッカーのまちで有名
- ② 1日80件の相談を職員4人に対応。外国人の加入促進が課題
- ③ チラシを3市で共同発行。「遊び心」も加えて楽しく伝える
- ④ 病気を理解して接遇するため講座も受講。免除や学特は税控除の話も加えて説明

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】」
- ▶ 年金額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!!





前列左から八木章仁国保年金課長、渋谷香里国民年金係長
後列左から青島美乃主任主査、小城茂子さん、朝倉明美さん

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

◀ | 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

▶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.