

ワンストップサービスで市民の負担軽減と丁寧な対応に努める



前橋市の人口は33万8,784人、第1号被保険者数は43,478人（平成27年3月末現在）。群馬県の県庁所在地である。国民年金業務を担う年金係は、平成21年度より国民健康保険課と切り離して市民課の中に移管し、国年加入や住民異動等の手続きをワンストップで行えるようにしているのが特徴。市民の利便性向上と丁寧な対応を常に心がけている。

水と緑と詩のまち、豚肉グルメや赤城山などの豊かな自然が魅力

前橋市は、東京の北西約100キロメートル、群馬県の中央部よりやや南「水と緑と詩のまち」として、北に雄大な赤城山を背景に市内の西側を利根川、市街地を広瀬川の美しい流れと名水百選「まえばしの水」と緑豊かな自然に恵まれ、大正6年刊行「月に吼える」や「青猫」などで日本近代詩の父と呼ばれる萩原朔太郎、唱歌「チューリップ」「うみ」の井上武士などの詩人を育んだまち。広瀬川河畔の「萩原朔太郎記念前橋文学館」では刊行された詩集を対象に「萩原朔太郎賞」を贈呈、昨年24回を迎えた。広瀬川遊歩道には、朔太郎や受賞者の詩碑が建ち憩いの散策路である。群馬県民ならば誰もが知る「上毛カルタ」は「県都まえばし系のまち」。明治3年には日本初の機械製糸工場が作られ、昭和初期まで「まえばしシルク」の名は海外で有名。「上州名物かかあ天下と空っ風」は「おれのかかあは日本一のはたらき者」の意味とのこと。

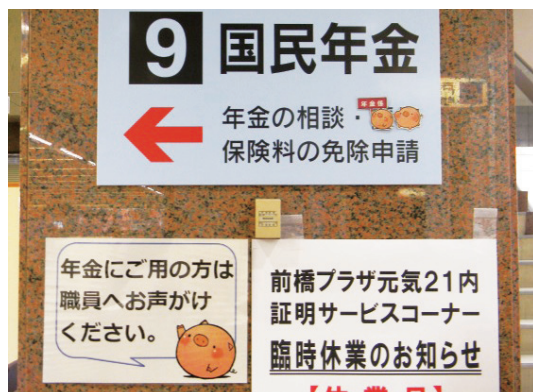
製糸業で好景気に沸いたころから、カツライスやポークカレーなど洋食を提供する店が流行り、いまもソースカツ丼、ホルモン焼き、もつ煮込みなどを提供する店が多い。赤城南麓地域では養豚が盛んで、「赤城豚」などの銘柄豚が多い。前橋市の豚肉産出額は全国トップクラス。「TONTON（とんとん）のまち」という愛称で、2009年からは名物料理創出コンテスト「T-1グランプリ」を市内で開催、店ごとに趣向を凝らしたさまざまな豚肉料理を提供している。

2008年10月から採用している市のゆるキャラも「ころとん」という仔豚の男の子。市庁舎内のいたるところにも、職員の手作りによるさまざまな表情の「ころとん」のイラストが案内表示等に描かれている。

また、豚肉だけでなく、小麦をふかしたパン状のものに甘い味噌ダレをかけて焼いた「焼きまんじゅう」も群馬名物として愛されている。

赤城山などの豊かな自然に恵まれていることや、まちの景観を生かし、「前橋フィルムコミッション」を設立して映画やドラマ・CMなどの撮影支援もしており、「そして父になる」や現在NHKで放映中のドラマ『精霊の守り人』のロケも前橋市内で行われている。

このほか、赤城南面千本桜は日本さくらの会「さくら名所100選の地」にも選ばれており、毎年恒例の「赤城南面千本桜まつり」（今年は4月1日〈土〉～16日〈日〉に開催）は多くの人出でにぎわう。また、4月5日（水）・6日（木）には前橋市内で「第25回全国さくらサミットin前橋」も催される予定である。



庁内のいたるところに、前橋市のゆるキャラ「ころとん」のイラスト入りの案内板等が。いずれも職員の手作りによるもの。

年金係は国民健康保険係とは別に市民課に移管

前橋市では、国民年金の受付業務は本庁である市役所のほかに、大胡、宮城、粕川、富士見、城南の5支所でも行っている。

本庁の年金係の職員は7名（うち1名が嘱託職員）。通常、多くの市町村では「国保年金課」等と呼ばれる課の中に国民健康保険係と年金係が同居しているが、前橋市の場合は国民健康保険係が2階にあり、年金係は平成21年4月に1階の市民課に移管した。「年金係が市民課の中に入っていることで、住民異動や国民年金の手続きがワンストップで行えるのが利点です」と、年金係担当2年目の柴野三千代主査は説明する。

なお、市民課住民係では、住所異動届の際や出生届、社会保険離脱に伴う国民健康保険加入と保険証の発行や離脱届も受けている。届書には国保・年金欄があり、住民係からは、国保・年金加入し免除希望の方、受給者の住所の抑止確認、転入時に国民健康保険に加入の方の年金の確認等、年金係にお客様をご案内してもらうことで、例えば、国民健康保険証発行のデータ処理までの時間に年金免除届ができるなど、係が連携し市民サービス向上を目指している。市民課作成の市民への案内プリントは、転入・転出・転居・ご遺族の方へと、届出の種類ごとに国民年金の項目も含め市役所等の手続きがわかり易くまとめられている。

「年金係はご遺族の方が市役所での手続きに最初に訪れることが多い窓口ですが、未支給年金・遺族年金に必要な手続きは、お名前を入れて用紙にプリントし丁寧にご案内しています。また、来庁時に戸籍の処理が済んでいない場合もあるため、戸籍係に確認をとり、住民票・戸籍の交付請求書は、年金係から証明交付係につなぎ、引き換えカードをお渡しすることで、ご遺族の方の窓口移動の負担を軽くしています。また、次に庁舎内の何番窓口に行き手続きをするか、案内図も利用しながら回る順番を案内し、お客様が迷わず行くことができるように配慮しています。」と平形敦子主任（担当6年目）は話す。

前橋市を管轄する年金事務所は前橋年金事務所。前橋市役所からは3キロほどの距離にあり近い。前橋市役所は自家用車で来庁する人がほとんどなので、もし年金事務所に行っていたら必要が生じても案内はしやすい。だが、年金事務所に行った結果『この書類がなかった』ということにならないよう、市役所が事務所に必要書類が何かを電話で聞いてから、お客様に年金事務所を案内している。

年金制度は難しい用語もあるので、わかりやすい表現で説明することも大切。特に高齢や障害のあるお客様の場合は、より丁寧な対応が求められる。担当3年目の平田彩主事は、「お客様のなかには、どのようなことを相談に来られたかの説明が上手にできない方もいらっしゃるの、その方の聞きたいこと・伝えたいことを適切に聞き取るように努めています」と話す。



お客様には丁寧でわかりやすい説明に努めている。

コールセンターやホットラインの改善を要望

山中明課長（担当2年目）は、「職員たちはお客様に丁寧に対応してくれているので、安心して任せています。ただ、年金制度は難しく、受給資格期間の10年への短縮なども含め制度改正も多い。何かあると市民に一番身近な市役所に相談が寄せられるので、最終的に年金事務所を案内すべき相談内容だったとしても、引き続き丁寧な対応を心がけていくことが大切だと思います」と話す。

受給資格期間の短縮については、まず市役所に多くの相談が寄せられることが予想される。その際にスムーズに対応できるための準備が必要だが、必要な情報が届くのが遅いため、苦慮している。制度改正等の際は、まず機構本部や厚生局から年金事務所への連絡が早く行われるようになると、市町村も仕事がしやすくなる。

また、障害年金の受け付けは、従来の年金事務センターではなくすべて障害年金センターで行われることとなったが、そのことで障害年金に詳しい人が年金事務所にいなくなるのではないかと懸念している。

機構が現在進めている組織再編の動向も注目される。「現在前橋市では、高崎の年金事務センターのどの職員が何に詳しいかを知りながら連絡を取り合っていますが、全国8センターに統合された後も個々の事例に即した対応ができるよう、手厚い体制をとってほしいと思っています」（柴野主査）。

このほか、お客様コールセンターの改善も求められる。

「お客様の中には、『コールセンターでそう聞いたから』と間違った情報を与えられて市役所に来る方もいるので、コールセンターの質が上がることを期待しています」(平形主任)。

ホットラインについては、電話をしても市職員の名前を伝えるなどの複数の確認手続きが求められるため、計ってみたところ年金事務所職員につながるまでに41秒かかる。「年金事務所に電話しなければいけない機会は毎日たくさんあり、そのたびに待たされるとなると市としても業務が滞りますし、何よりも窓口に来ているお客様をお待たせすることになってしまうので、年金事務所にホットラインの改善を求めているところです」(平田主事)。

改善されるまではホットラインを使用せず、年金事務所了承のもと通常の電話回線を使用して電話しているところである。

市としてできることには最善を尽くす

今後の抱負については、「受給資格期間の短縮等の制度改正に際しても、より丁寧な対応に心がけ、『相談に来てよかった』とお客様に言っていただけるような窓口を目指します」と平形主任。

平田主事は「年金制度は難しいですが、お客様に不利益になることが起きないように、制度改正等に対しても勉強をしっかりと行っていきたいです」。

堀口係長は、「職員がのびのび仕事できるよう、今後も支援していくつもりです」と話す。

国から事務費交付金が出るにせよ、市町村の事務量は保険料免除の2年1か月遡及への対応なども含め増えており、国はそうした状況をどれだけわかっているのか、現場である市町村と国との間には温度差も感じられる。



取材したこの日は、県立ろう学校の生徒たちが年金制度について学びたいと来庁。

年金生活者支援給付金についても、実際に消費税率がアップした場合の市町村の役割が見えないなかで見切り発車されようとしているように感じます。今年度は消費税引き上げは見送られ実施が先送りとなりましたが、実施すると決まっている以上は、市町村の役割をしっかりと明示してほしいと考えます」と柴野主査。

「市としては、市町村の業務のしやすさへの配慮を機構や国に求めるなど、言うべきことは言っていながらも、市としてできることは丁寧に行っていくつもりです」と山中課長は語る。