



ねんきん最前線 市区町村 VOICE 新潟県新潟市 福祉部保険年金課国民年金係

## 各区役所等が相談しやすい 「あってよかった」と思われる国民年金係にしたい



新潟市は人口約80万人。信濃川が日本海に注ぐまちでもあり、また、新潟港は幕末の日米修好通商条約で開港された5港のうちの1つであるなど、歴史的にも重要な位置を占める。2007年から政令指定都市に移行したため、国民年金業務は市内に22カ所ある区役所・出張所で行われており、市役所本庁の国民年金係が日本年金機構とのやり取りの窓口となり、各区役所・出張所の国年業務に対するサポートを行っている。「10年短縮年金の施行に伴い、窓口に来るお客様の数が増えることを想定し、各区役所・出張所がより相談しやすい国民年金係にしていきたい」と滝沢杉子国民年金係長は話す。



市中心部、信濃川にかかる「萬代橋」は、国の重要文化財に指定されている。



日米修好通商条約の開港5港のうちの1つとなった新潟。新潟市歴史博物館（みなとびあ）には、旧新潟税関など当時の建物が展示されている。



新潟市役所近くにある「新潟県政記念館」（国重要文化財）。明治から昭和の初めまで県会議事堂として使われた。



信濃川沿いは整備され、散歩などを楽しむ市民の憩いの場。向かいに立つのは高層ビル「朱鷺メッセ」。



「朱鷺メッセ」の展望台から臨む夜景。新潟市の夜景は、新日本三大夜景・夜景100選事務局による「夜景100選」に選ばれている。

### 国民年金保険料の納付率は70%越え

——まず、新潟市の特徴について教えてください。

滝沢杉子国民年金係長（以下、滝沢：敬称略） 新潟市は、2005年に広域合併が行われて現在の新潟市となりました。2007年4月には政令指定都市に移行し、市内には北区、東区、中央区、江南区、秋葉区、南区、西区、西蒲区の8つの行政区が設けられています。

——新潟県は国民年金の保険料納付率が全国のなかでトップクラスに位置すると聞いています。新潟市の納付率もやはり高いのでしょうか。

滝沢 確かに高いのですが、新潟県内全30市町村のなかでは新潟市の納付率は低いです。それでも、平成27年度末の新潟市の国民年金保険料納付率は72.4%だったから、全国的に見ると高いほうに入るといえます。



滝沢杉子国民年金係長

——保険料を納める人が多いのは、市民性も関係しているのでしょうか。実際に新潟市に住んでいるご自身の目には、新潟市の人はどのように映りますか。

**滝沢** どちらかというところ、せかせかしてなくて、のんびりしている感じの人が新潟市には多いと思います。ギスギスした感じがしないというか、穏やかな性格の人が多いように思いますね。

## 政令指定都市のため各区役所等が窓口業務

——新潟市の国民年金系の職員の数はいくつですか？

**滝沢** 現在、本庁の職員は正職員3名で、担当年数は私が今年で3年目、1人が2年目、もう1人は半年ちょっと経ったところです。政令指定都市なので、私たち本庁の職員は窓口業務を行っていません。市内には全部で22カ所の区役所・出張所（以下、区役所等）があり、そこで国民年金の窓口業務が行われています。

各区役所等で受け付けた国年関連の書類は区役所等から直接日本年金機構の方に送られるので本庁には来ません。一方、私たち本庁は、機構から来た連絡や情報を各区役所に説明・研修したり、「こういうところに気をつけてほしい」といったことを伝えたりして、各区役所等のサポートを行っています。

——22カ所もある区役所等を3人の職員でサポートするのは大変ではないですか。

**滝沢** 確かに楽ではありません。ただ、政令指定都市の半数近くが国民健康保険等の他業務と国民年金の業務を兼務しています。新潟市の場合は国民年金係単独で職員がいますので、少しはマシなんだと思います。

——各区役所等には、国民年金業務の担当職員は何人ぐらい、いらっしゃるんですか。

**滝沢** 1区役所等当たりだいたい4人ぐらいの職員が業務を担当しており、中央区の場合は7人が対応しています。

とはいえ、区役所等の職員は国民年金の業務だけではなく、国民健康保険や後期高齢者医療の業務も兼務しているので大変です。それに加えて、国民年金は制度改正がたびたびあります。平成26年度には免除申請の2年1カ月遡及の件がありましたし、今度は10年短縮年金が待っています。「何種類も業務があり、かつ、いくつもの制度改正があって余裕がない」「大変だ」という声を現場からは聞いています。そうしたなか国民年金係は、各区役所等が年金事務で困ることがないようにと努めてサポートしているつもりではあります。

——年金事務所との関係はいかがですか。

**滝沢** 新潟市は、新潟東年金事務所と新潟西年金事務所の2つの年金事務所によって管轄されています。新潟市に8つある区のうち、3区を新潟西年金事務所が、5区を新潟東年金事務所が管轄しています。

——2つの年金事務所があって、対応がそれぞれに異なるなどして困ったりすることはないんですか。

**滝沢** 年金事務所が2つあるから困るということはないですね。もし2つの年金事務所でも説明が違う場合は、それを年金事務所職員に伝えると「お互いに話を調整します」と言ってくださいますし、何か年金事務所のほうから市に直接話がある場合は、2つの年金事務所の職員が一緒に来てくださるので助かります。

## 10年短縮年金の相談数は予測が難しく準備しにくい

——10年短縮年金に関してはどのような状況ですか。

**滝沢** 10年短縮年金の対象者は全国で64万人と言われていますが、実際のところ来庁者がどれくらいになるか予測できません。新潟市の場合は今年3月の対象者に対する1回目の通知で440人ぐらいに発送されました。その440人のうち厚生年金等の加入歴のない方は約240人ですが、第1号被保険者の期間のみの方と第3号被保険者の期間もある方が混じった人数です。

つまり240人くらいのうちのどれだけの人数を市が受け付けるかわからない状況です。

ですが、実は今のところ、市(各区役所等)の窓口への相談はあまり来ていないんです。実際に短縮年金の請求のため市の窓口に来られた方の件数は、最初の1週間に3件、次の週に5件、次の週に3件という状況で、出足が遅いです。年金がもらえるのだから急いで請求に来る人が多いと思っていたのですが、なぜこのように少ないのか……。

——意外ですね。どうしてでしょうか。

**滝沢** 理由はよくわかりません。もしかすると、3月に発送したのは一番若くて76歳ぐらいまでの方なので、まだ手紙をよく読んでいない方もいるのかもしれない。

窓口としては3月という年度替わりの繁忙期に発送されるので、どれくらいの人数が相談に来るのかと不安だったのですが、実際は多くの方が来る状況ではなく、その点については安心いたしました。とはいえ、初めはポツポツと相談が来る状況で、後になってたくさんの方が窓口押し寄せるといった状況になっても困ります。



——相談が増えた時に備え、対策は考えていますか。

**滝沢** 実際にどのくらいの相談がどのように来るのか、まだ予測できない状況ですから、対策が立てにくいというのが正直なところですね。そのときが来たら「やるしかない」というか。本当は予測をしたうえで準備をしないといけないのですが。

各区役所等に臨時職員を雇って配置することも考えてはいますが、臨時職員がすぐに来るわけではないし、来たとしてもいきなり窓口業務を任せるのは無理ですし……。人を付けたからといって区役所が楽になる、というのものでもないのが難しいところですね。どれくらい窓口に来るのかもその時にならないとわからない。

——10年短縮年金の対象者への手紙については、いつだれに発送されたかという情報は市にどのように入ってくるのですか。

**滝沢** まず、「この日に発送した」という情報は国から新潟市に入ってきて、「この人に送った」という情報は国保連合会から市に入り、市の介護保険課から国民年金係に入ります。

——ということは、年金事務所から国民年金係に直接情報が来るわけではないんですね。

**滝沢** 年金事務所からは来ません。そうした情報も、直接国民年金係に来るようになると、より仕事がしやすくなるかもしれません。

## 実務経験がないなかでより良いサポートに努めていく

——10年短縮年金への対応については、各区役所等への職員に対する教育やサポートも課題となってくると思いますが。

**滝沢** そうですね。実は、いま国民年金係にいる3人の職員は、区役所等での国民年金業務の実務経験がないんです。昨年度までは、以前区役所で国民年金業務を経験したことがあり実務の詳細がわかる職員がいたのですが、今年度に異動になりました。私自身は、以前区役所にいたときは福祉課だったので、お客様から聞かれれば国民年金担当課を案内することはありましたが、国年の実務に直接携わるということはありませんでした。もし本庁でも窓口業務を行っていたならば、実務の実際をよく理解したうえで各区役所等をサポートできると思うのですが、政令指定都市である以上、区役所等の業務との住み分けがありますから、そういうわけにも行きません。

ですから、実務の経験がないというなかで、いかに各区役所等の職員が仕事をしやすいようにサポートしていくかが課題だと考えています。区役所等から聞かれても本庁でわからないことがあったときには、ほかの区役所等に電話してどうしているかを聞き、それから質問のあった区に返事をしたりもして、そんなときは「お待たせして申し訳ないな」と思います。でも、本に書いてあるわけでもないですし、こうして経験しながら学んでいくしかありません。

——「異動」は、どの市区町村の国民年金係も持つ共通の課題です。「知識と経験のある職員が異動で一斉にいなくなった」という市の話も聞きます。そのあたり、人事面の配慮も必要かもしれませんね。

**滝沢** そう思います。例えば、前職で少しでも国民年金にかかわる仕事をしていた人が国保年金係に配属されるようになるとか、そういう配慮もあるといいと感じます。

——最後に、今後の抱負を教えてください。

**滝沢** 区役所等が何か迷うことや悩むことがあった場合も、「国民年金係に相談すればいいんだ」と思ってもらえるようになること、ですかね。区役所等に「安心してもらえる存在」になりたい……なんて言ったらおこがましいかもしれませんが、せめて「不安には思われない存在」になりたいです。

それと、区役所等の職員から何か聞かれたら、さっとアドバイスが出せたりするようになればいいなと思います。でも、国民年金係に尋ねた結果、区役所等の職員がかえってモヤモヤしてしまったらどうしようとも考えたりして、「モヤモヤしてますか?」とも聞けないし、さっとアドバイスできるようになるまでに異動してしまうかもしれないし……なんてことを考え出したらキリがないのですが(苦笑)、区役所の職員の方々が少しでも安心できるように、「国民年金係があってよかった」と思ってもらえるようになりたいです。