



「つながる」「広がる」 全国都市国民年金協議会を実現したい



大分市は人口約48万人（国民年金の第1号被保険者49,809人 平成29年3月末現在）。年金事務を行う国民年金室では、市民に提供する情報はもちろん、室内で共有する情報も職員みんなで意見を出し合いながら分かりやすく作成するなど、職員同士が意見を出しやすい風通しのよい職場となっている。大分年金事務所とも顔の見える関係ができおり、見解の違いがあるときも「そういうことがあっても、お互いに内容を整理して確認し合えば解決する」という前向きなスタンスだ。大分市は来年8月の全国都市国民年金協議会の開催地。ホスト市として「都市間がつながって顔の見える関係ができ、年金実務の選択肢が広がる大会にしたい」と、大分市市民部国保年金課国民年金室の宮下佳代室長と、那須尚美次長は意欲を語る。

食、温泉、アート、ラグビーW杯…と魅力が盛りたくさん

—— 来年8月23日（木）・24日（金）に開催される全国都市国民年金協議会は、大分市で開催されます。ホスト市として、大分の魅力をPRしていただけますでしょうか。

宮下佳代室長（以下、宮下。敬称略） 大分の魅力というと、まずは海の幸にも山の幸にも恵まれ、食べ物がおいしいということですね。なかでも「とり天」は大分のソウルフードとして人気です。

那須尚美次長（以下、那須。敬称略） ほかの県では鶏肉の「から揚げ」が一般的ですが、大分の場合は鶏肉をから揚げではなく「天ぷら」にして、しかもからしや酢醤油を付けて、カボスも絞って食べるんです。それが「とり天」です。



（左）大分名物「とり天」。 （右）季節の新鮮な魚の切り身を醤油やみりん等合わせたたれに漬けた「りゅうきゅう」も大分の味。

宮下 同じとり天でも、それぞれの家庭やお店ごとに個性があるんですよ。

那須 ほかに、季節の新鮮な魚の切り身を醤油やみりん等合わせたたれに漬けた「りゅうきゅう」も、家庭でも作る定番メニューです。市内の居酒屋でつまみとして出ることが多いですね。

宮下 そして、何と言っても有名なのが、大分ブランド「関あじ・関さば」！ 皆様にも一度ぜひ食べていただきたいです。

—— 大分は街の再開発も進んでいるようですね。

宮下 2015年にJR大分駅周辺が再開発されて、高層の駅ビルもオープンしました。また、大分市はアートのまちづくりも進めていて、まちなかでもさまざまなアート作品を目にすることができます。2015年には大分県立美術館（OPAM）もオープンして大盛況です。

那須 2015年夏には、トイレとアートを融合した「トイレンナーレ」というイベントも開催されました。いまでも、まるでケーキのような形をしたも



2015年に再開発された大分駅前。

のや夕暮れになると外壁の鏡に市民が描いた「絵」が映し出されるものなど、アート作品に生まれ変わった公衆トイレが街中にあって、実際に使用できるんですよ。

—— 使うときちょっとドキドキですね (笑)

宮下 このほか、来年10月6日(土)～11月25日(日)に「第33回 国民文化祭・おおいた2018」「第18回 全国障害者芸術・文化祭おおいた大会」が開催される予定で、アート作品の展示や、オペラなどの音楽、舞踏やダンスなどのさまざまな催しが行われます。また、2019年にはラグビーワールドカップの試合が大分市でも開催されるので、大分市への注目度はますます高まっているところです。



まるでケーキのような形をした公衆トイレ (ふないアクアパーク内)。



—— 大分県は、温泉の源泉総数・湧出量がともに全国1位の県でもあるそうですね。

那須 現在、大分県全体で「日本一のおんせん県おおいた」と銘打って観光PRしています。別府や湯布院などが有名ですが、大分市内もたくさんの温泉が出ていて、多くの方が利用しているんですよ。ほかにも大分市内には、野生のサルの餌付けで有名な「高崎山自然動物園」や、大分マリンパレス水族館「うみたまご」など、見どころがたくさんありますから、ぜひ大分を満喫してってください。

—— 来年の全国都市国民年金協議会への準備はもう進めていらっしゃると思いますが、九州ブロックの自治体の様子はどうですか？

那須 九州ブロックは九州・沖縄に118市あり、組織として大きく、九州都市国民年金協議会の活動はすごく盛んで、毎回大勢の方々が集まって普段の実務や制度の話し合いをしています。今年は5月に大分県豊後大野市で開催して、そこで出た意見や要望を今年の全国都市国民年金協議会に上げました。また、来年1月には大分県の都市国民年金協議会が、5月には九州都市国民年金協議会が予定されているので、大分県内をはじめ、九州ブロックの皆さんにもご協力をお願いしているところです。

職員みんなが意見を言いやすい、風通しの良い職場

—— 次に、年金事務の状況について伺っていきます。まず職員体制について教えていただけますか。

宮下 正規職員は室長の私を含め6名、再任用職員が1名、嘱託職員3名、臨時職員1名の、計11名です。当市の本庁窓口の住民異動に関連した部署については、開庁時間が午前8時半から午後6時までとなっていますので、出勤時間をずらし、いちばんお客様が多い時間帯に全職員がそろうようにしています。

—— 職員の出勤時間が異なるということは、連絡調整はどうしているんですか。

那須 当市の場合、国民年金室は庁舎の2階にあるのですが、市民の方が相談に来られる窓口は、住民異動関連の窓口がある1階に設けていて、職員を配置しています。ですから、朝9時45分に集まれる職員が集合してその際に連絡事項などを全部共有し、それを1階の職員にも伝えるようにしています。フロアが1階と2階で分かれているのは職員としては不便なことも多いのですが、市民の方たちの利便性を考えると1階のワンフロアですべての用事が済むようにしたほうがいいと考えました。ただ、お客様が多いときなどは2階の職員(その日ごとに応援担当職員を決めている)を電話で呼んでもらい、応援に入ります。

宮下 また、1階の職員がお客様対応でいっぱい2階に電話できないときは、1階にいる国民健康保険担当の職員が、「いま年金の窓口はお客様が立って入っているよ」と自主的に2階の国民年金室に電話して教えてくれたり、代わりに電話に出てくれ

たりするんです。課内の協力体制もあり、とても助かっています。

——相談窓口の状況は？

宮下 最近は年金の相談件数が増えています。特に障害年金関係の相談が増えていて、今年4～6月は多かったですね。当市では、障害福祉課が身体障害者手帳などをお渡しする際にガイドブックもお渡ししていて、その中で障害年金に関する案内をしているので、周知が広がっているのだらうとも思います。実際「障害福祉課で知って来ました」という方も多いです。

—— 1件当たりの相談時間も長くなっているのでは？

宮下 相談の内容も多様化し、丁寧に対応するよう心がけているので、長くなっています。障害年金に限らず、どの届出でも、それぞれご家庭の事情があるのでそれに対応するため長くなる。相談記録も、次にまたお客様が来られたときにどの職員もわかるように記録を書く必要があるので時間がかかります。

那須 でも、市民の方をお待たせすることなく、その場ですぐに対応できるようにしておきたいですし、何回も足を運んでいただくのは大変なので、できるだけ1回で相談が済むようにしたいとも思っていますので、そのために職員間の情報共有を大事にしているのですが、これがいま、うまくいっていると思います。

—— 具体的には？

宮下 毎日朝礼で、「今日は入力の締切日だから、自分はこれやります」などと、各自の今日することをみんなで確認し合っていますね。すると、「今日この人は忙しいから、その仕事は私がやるよ」とか自発的に提案して、協力し合って仕事をしています。だからこそ少ない人数でも仕事ができているように感じます。

那須 今はとても風通しの良い職場だと思います。だからみんなも自発的に意見を言い合えるんです。

宮下 やはり自発的に提案してもらうには話しやすい雰囲気であることも大事だと思っています。若い職員は、上司や先輩には話しかけにくいというのがあるでしょうが、今の職場はそういうのは感じないですね。とはいえ、初めて来たばかりの人も話しかけやすいよう、こちらからもコミュニケーションをとるようしています。

国民年金に加入された方へ

——ほかに窓口で心がけていることは？

宮下 日本年金機構からいただく広報用リーフレットはいろいろありますが、保険料から給付のことまでを1枚に簡単にまとめたリーフレットを市独自に作って、窓口で配布しています。「年金は20～60歳まで加入するものですよ、保険料はいくらですよ、納付の方法はこうですよ、支払い困難な人には免除という制度がありますよ、年金は65歳からもらえるだけではなく障害年金としても受け取れるので未納にはしないでくださいね…」といったところまでこのリーフレット一枚で説明できるようにしてあって、その方の必要なところにマーカーで印をつけたうえでリーフレットを差し上げるようにしています。もう10数年前からあるもので、よりわかりやすく、正確に伝わるように改良を重ねながら作っています。リーフレットの裏には管轄である大分年金事務所の案内も載せています。

国民年金保険料

国民年金保険料は20歳から60歳までの40年間納めることになっています

保険料は性別・年齢・所得に拠る保率に基づき	標準月額 (月額) 16,890円 (平成29年4月～平成30年3月) 平成29年3月分まで 16,200円
加入保険料を求めませんか?	加入保険料 (月額) 400円 (定額保険料と合わせて16,890円) 付加保険料 (月額) 400円

付加保険料を納めた方は国民年金第2号の加入者となり、国民年金第1号の加入者とは別に国民年金第2号の加入者として国民年金基金に加入している方は付加保険料の納付はできません

納付方法

顧客の金融機関、指定のコンビニエンスストアでお願いください

※指定のコンビニエンスストアに納付されていることが確認できます

毎月1日の夜か、翌朝の午前中に金融機関(別途通知が必要)、一年前納、半年前納ができます。

① **口座振替による納付** 金融機関、年金事務所へお申し込みください
 ① 月額の口座振替を半年(当月末引落し)して毎月**50円割増**になります
 ② 口座振替で前納する一割引増がなくなります

※平成27・平成28年2月分の一割引増は納付済みで、**4,150円**です

クレジットカードによる納付 年金事務所へお申し込みください
ATMでの納付・加入付 年金事務所にお問い合わせください
 保険料(免除別額) (お金のほう) 年金納付の特典制度をご利用ください

(全額免除、3/4免除、半額免除、1/4免除)

納付予定制度 (50歳未満) ※平成28年7月分から30歳未満～50歳未満に該当する納付予定特例制度

※平成29年度の納付決定人員による免除を希望されます。

期満 (失効) による特例制度を希望する方は、失効した期間 (期間満了) の納付が必要です。

国民年金保険料を3年以上継続した人へ年金を受け取ることができます

老齢基礎年金 障害基礎年金 遺族基礎年金 老齢厚生年金 障害厚生年金 遺族厚生年金

死亡一時金

国民年金の納付期間

★**最遅時の年分納付について** (結婚後2年以内に請求が必要です・・・年金事務所にお問い合わせください)

大分県年金事務所 552-1211

国民年金の納付期間

★**老齢基礎年金を受給するには、下記の期間を満了して25年(29歳からは10年)以上が必要**です

国民年金保険料 納付期間	厚生年金 加入期間	厚生年金・国民年金 共済期間	国民年金保険料 納付期間	合算対象期間 (20年未満)
-----------------	--------------	-------------------	-----------------	-------------------

※ 会社員などの勤務者や厚生年金加入者が退職 (昭和61年3月以降) など

大分県 国民年金室 TEL 097-537-5617

資料1 大分市で独自に作成した配付用のリーフレット。

広報も詳しく・わかりやすく。大分年金事務所に年金PRのTV放送枠も提供

—— 大分市さんは広報にも力を入れていらっしゃるようで、年金に関する情報や案内を市のホームページ上でもたくさん紹介していますね。「給付などに関することは年金事務所にお尋ねください」とか、「年金事務所で予約相談を受け付けています」とか、「保険料が支払えない方は免除という方法もあります」とか、とてもわかりやすく掲載していると思いました。

宮下 ありがとうございます。おっしゃるように、大分市ができる範囲というのがあるので、市民の皆様にお知らせできることはして、もちろん市のホームページを見ることができない方もおられるので、窓口にいらしていただいた場合にはできるだけ分かりやすく丁寧に年金についてご案内しています。ちなみに広報担当はこの方です（と那須さんを指す）。

那須 1つ記事を作るにも時間がかかって大変なんですけどね（笑）。ホームページなら字数制限がないのでまだ書きやすいですが、その内容を紙媒体である市報にもなるべく詳しく載せられるようにと、毎回、考えています。

宮下 また、市のホームページから日本年金機構のホームページに飛べるようにするだけでなく、わかりやすくお知らせできるようにと思っています。

那須 広報で心がけているのは、「説明が足りなかった」「わかりにくかった」等の理由で窓口は何回も来なければいけないようなことを、減らしていくということです。ですから、短い記事でも、「こっこのほうが表現がわかりやすいかな」と職員同士で相談したりしています。ちょっとでも迷うとみんなが相談に乗ってくれて、「こうしよう」とか提案してくれるので、ありがたいです。

宮下 また、大分市の広報番組（ケーブルテレビ）の無料放送枠内で、大分年金事務所職員に出演してもらい、年金に関するPRをしてもらっています。

那須 大分年金事務所からの要望で昨年から始まったもので、昨年は3回放送し、今年も3回放送予定です。ちょうど今月11月は「ねんきん月間」なので、11月末に放送する予定です。

宮下 今は市側も職員が11人と人手が少ないので、大分年金事務所に放送枠を提供することでPRしていただくと助かりますし、市民も助かります。受給資格期間が10年に短縮されたことも、昨年8月に「新しい制度が始まります」と広報していただき、助かりました。

那須 それに、出演していただく大分年金事務所の方はアナウンサーみたいにお上手なんですよ（笑）。毎回、放送内容と出演者も年金事務所に決めていただいています。

—— 大分年金事務所（大分市、竹田市、由布市、豊後大野市を管轄）との関係は良好のようですね？

宮下 良好ですし、大分年金事務所は私たちの相談にも快く乗ってくださいます。昨年ですが、離婚分割に関するパンフレットについて、時効が2年しかないので離婚時に市民にお伝えしないといけないけれど年金事務所でない、詳しく説明できない。そこで、離婚届を置いている窓口の脇にわかりやすい案内書を置きたいから協力してほしいと大分年金事務所に相談したら、大分年金事務所が裏面に大分年金事務所の電話番号と地図を載せた案内書や専用ラックを作ってくださって、いまもそれを市民課に置かせてもらっています。そういうお願いを聞いていただけるのも、年金事務所と顔の見える良好な関係が築けているからだと思います。

那須 年金事務所は大分市役所から2キロくらいの距離にあって近いんです。週1回、市職員が年金事務所に書類の持ち込みをしたときに情報交換したり、急ぎの用があると年金事務所のほうから市役所に来てくださったり、話もよく聞いてくださいます。「いまどうですか〜？」などと、とても気さくでありがたいです。

宮下 やっぱり距離が近いからこそ、良い関係を築きやすいというのものもあるかもしれませんね。遠くだとなかなか顔も合せられないし。

—— でも、距離が近くても関係がいま一つという自治体もありますし、逆に遠いからこそしょっちゅう連絡を取り合って関係づくりに努めているという自治体もあります。

宮下 ということは、距離は関係ないのかな…。

—— 物理的距離よりも、心の距離が問題なのかも？

宮下・那須 まさにそうだと思います。

—— 事務センターと年金事務所で説明が違うことがあって困る、といった声も自治体からは聞こえてきますが、大分市さんの場合は？

宮下 それはたしかに、説明が違う場合が絶対ないとは言えないですね。でも、先日もこちらの職員が、内容を整理してもう一度電話で確認したら意図が通じて、「このやり方で大丈夫ですね」という話に落ち着きました。

那須 で、その場合、宮下室長はそこで話が終わりましたではなく、それをすぐ「確認ファイル」としてワンペーパーにまとめて私たち職員に回覧してくれるんです。みんなが同じ認識で動けるようにと。私たちは皆それぞれ担当の仕事を持っていて、いま全体の状況がどうなっているかという動きがなかなか見えないんですけど、室長が時間を見つけて「機構（日本年金機構）からこんな情報が出たよ」と新しい情報を回覧したり、朝礼でも伝えてくれるので、私たちが自分でいろんな情報を検索して調べる手間もかからずに済んでいます。

宮下 やはり少しでも詳しく伝えたいので。その場ですぐ書いておかないと忘れてしまうから、一つひとつ持ち越さずにやろうと。そうすれば、次に同様の場面に遭遇したときも、「以前もあったな」とパッとファイルで確認できます。

—— ということは、詳しく・わかりやすく書くように心がけていらっしゃるんですね。

宮下 それが、わかりやすく書ければいいんですけど、なかなかむずかしい。ですから、いったん紙に書いて、これでわからないことがあったら書き足してね、と皆に回しています。常に完璧には書けないので。で、みんなも、わからない部分には付箋を貼って、「ここはこういう意味ですか」と、みんなに添削してもらうみたいな感じですね。せっかく書いても伝わらなかったら意味ないので。

—— 障害年金センターとの関係は。

那須 今年4月から東京の障害年金センターに移って、最初は顔も見えないのでどう対応していただけるか不安でした。でも、結果としては、わからないことも電話するとすぐに対応してくださって、話もよく聞いてくださる。誠実に対応していただき、安心しています。

これまで「普通」と思っていたことが、普通ではなかったと知り…

—— 年金事務所や事務センターに望むことはありますか。

宮下 このたびの広域化で、どう福岡広域事務センターとコミュニケーションをとればいいのかというのが一番の不安です。平成30年1月に大分事務センターがなくなり福岡に移ったら顔を合わせられない。ですから、大分年金事務所に、間に入ってク

ッションになってくださいますかとお願いをしています。私たちだと事務センターと直接には話せないこともあるので、私たちの環境を知っている大分年金事務所にクッションになっていただくことで、よりいい方向にお話ができるんじゃないかなと。遠くなることで書類のやりとりも時間がかかるようになりますが、その取扱いについても考えないといけないと話しています。

—— ほかに関心することは？

宮下 障害年金書類の送付先が大分事務センターから障害年金センターに移ってから間もなくのころ、返戻が増えたんです。いままでと同じことをしているのにどうしてかと思って調べたら、実は大分は全国とは少し違うんだということがわかりました。

—— 具体的にはどういうことですか？

那須 大分市の場合、住所には「公称」と「通称」というのがあるんです。「公称」は市役所等が使う正式な住所で、一方で「通称」は団地開発や、自治会がつけた呼び名で、郵便などでよく使われていて、同じ場所を指していても「公称」と「通称」では名前が全然重ならない所もある。市民の方も公称と通称をよくわからずに使っている方もいて、通称で書く方が結構多い。それで、返戻の原因を調べていったら、公称でなくて通称で書かれていたと。でも今までは、そうした事情を知っている大分事務センターが、大分市が困らないようにとひと手間かけて調整してくれていたから返戻にならずに済んでいたんだと初めて知り、大分事務センターの「愛」をすごく感じました。

宮下 ありがたいなあ、やさしいねえ、みたいな話をして。

この件があって以来、障害年金センターも大分の事情を知ってくださり、何かあると「これは公称ではなくて通称ではないですか？」と確認してきてくださるようになりました。それで、私も請求書には公称を書くようにと朝礼で職員に言って、請求書に「公称」と付箋を全部貼るようにしたので、センターには通称では行かないようになりました。でも、他にも普通と違うことがあるんじゃないかとビクビクしていて、返戻があると「今度は何が普通と違ってたんだろう」と思ったりします(笑)

都市間の顔の見える関係をつくり、年金実務の選択肢を広げたい

—— 今後の抱負は、どんなことですか？

宮下 やはり来年8月の全国都市国民年金協議会を、皆さんにとって実りのある、来てよかったと思っていただける会にしたいということですね。各都市間の距離が縮んで、つながりのできる会にしたいなと。また、新たな取り組みとして、1日目はすぐに分科会に分かれて議論するのではなく、まず厚生労働省からの「最新制度説明会」を聞いて参加者全員が情報共有を図り、それから分科会に分かれて、都市間と厚生労働省、日本年金機構との間で活発な議論・意見交換をするという流れにしたいと思っています。

那須 各市からの質問に対して、厚生労働省、日本年金機構から回答をもらえる会にしたいですね。

宮下 九州ブロックのなかには遠方の全国大会に出席するのは旅費などの関係でできないところも多くありますが、今回は九州で開かれるせっかくのチャンス。九州ブロック各県でも県内都市に全国大会への出席を呼び掛けてくださっていますし、また、九州ブロック副担当県代表として全国大会開催をサポートしてくださる佐賀市・宮崎市の方もとても協力してくださっています。やはり全国大会に出席すると、ほかの厚生労働省、日本年金機構の方々とも距離が縮んで顔が見えるつながりができて、何かわからないことがあったとき「あ、あの人に相談してみよう」と聞きやすいですし、向こうも「あ、あのときの！」と覚えていてくださって、話しやすいんです。

那須 メールを送って相談する際にも、顔が浮かびますからね。

宮下 それに、全国大会ではほかの自治体の取り組みや事例を知ることができて、「こういう方法もできるんだ」と、選択肢が

広がるんです。そういう全国大会にできたらいいなと思っています。

那須 「つながる」「広がる」全国大会ですね(笑)

—— 来年の全国都市国民年金協議会が早くも楽しみです。本日はどうもありがとうございました。



(左) 前列左から宮下佳代国民年金室長、右が那須尚美次長、後列左から田北香織さん、衛藤雅輝さん、森本佐知子さん、首藤厚子さん。(右) 左から武田徹也さん、大塚敏孝さん、佐藤梢さん。