年金広報
2018.11.15　11月号
Vol.68（通巻713号）

発行所　一般財団法人 年金住宅福祉協会
〒105-0003　東京都港区西新橋1-10-2
TEL. 03-3501-4791　FAX. 03-3502-0086
http://kurassist.jp
E-mail：info@kurassist.jp

ねんきん最前線 市区町村 VOICE　東京都町田市　いきいき生活部保険年金課国民年金係

市独自のパンフレットを作成して 国民年金制度をわかりやすく住民に説明 窓口業務は専門知識を持つ社労士・年金事務所の 実務経験者が対応

市独自の国民年金制度のパンレットを作成し、正規職員を専門性のある嘱託職員に切り替え、窓口対応の強化を図ってきた町田市。年金事務へのマイナンバーの導入時には、関東ブロックでの自治体向けの事務説明会の開催に奔走。法定受託事務を各市町村が担うに当たっては、国と自治体との間で連携・協力の事務をスムーズに遂行させ、国との間を取り持つ組織やしくみの必要性も強く感じたと言う。町田市いきいき生活部保険年金課の**清水聡司高齢者医療・国民年金担当課長**と**青木和巳国民年金係長**に同市の国民年金事業について聞いた。

町田市のデータ

○**人口**：428,761人（うち、20～59歳は215,622人、65歳以上は113,995人）　＊2018年９月１日現在

○**第１号被保険者**：55,661人　うち、任意加入被保険者：993人　＊2018年３月末日現在

○**保険料免除者数**：21,580人（うち、法定免除は5,269人、申請免除は8,609人、学生納付特例7,702人）
＊2018年３月末日現在

○**国民年金受給者**：老齢基礎年金106,785人
障害基礎年金　6,576人
遺族基礎年金　665人　＊2018年３月末日現在

○**国民年金担当者数**：本庁 13人（係長１人、正規担当職員４人（うち１人育児休業中）、嘱託職員６人、臨時職員２人）
市民センター　６カ所（忠生・鶴川・南・なるせ駅前・堺・小山）　＊2018年９月末日現在

■資料１　町田市の特色

町田市は東京都の南端にあり、半島のように神奈川県に突き出ています。多摩丘陵の西部から中央部を占める位置に立地していて、東西22.3キロメートル、南北13.2キロメートル、面積は71.55平方キロメートルです。

市制は1958年２月１日に施行され、東京都で９番目に生まれた都市です。古くから横浜に向かう街道は「絹の道」とも呼ばれ、交通の要衝、商都として繁栄してきました。近隣からも多くの人たちが集まり、商圏人口200万人の一大商業都市へと発展しています。

＊町田市ホームページ（https://www.city.machida.tokyo.jp/kanko/shi/index.html）より。

目的別に独自のリーフレットを作成して窓口での相談に活用・配布
保険料徴収の年金機構への移管で窓口業務を専門性高い嘱託職員に切り替え

――町田市では、窓口においては、どのように年金事務や相談業務に取り組まれていますか。特徴や重点的な取り組みについてご紹介ください。

清水課長　国民年金への加入や学生納付特例、申請免除制度、障害基礎年金の手続きについては、市独自のリーフレットを作成し、窓口での説明に活用したり、お持ち帰りいただき、住民の皆さんが国民年金の制度や手続きについてご理解いただけるよう役立てています。また、電話で国民年金関係の届出書類をお取り寄せになる方にも、書類に同封して関係するパンフレットをお送りしています。

■資料２　パンフレット「学生納付特例とは」

2018年度 第1版

学生納付特例制度とは

学生納付特例制度は、所得が低い学生の方が、将来、年金を受け取ることができなくなることや、不慮の事故等により障がいが残ってしまった場合に、障害基礎年金を受けることができなくなること等を防止するため、ご本人の申請により保険料の納付を猶予する制度です。

対象となる学生とは

大学（大学院）、短大、高等学校、高等専門学校、専修学校、　部の海外大学の日本分校、各種学校（学校教育法で規定されている修業年限が１年以上の課程）に在学する学生等で、ご本人の前年所得（１月から３月に申請される場合は、前々年所得）が基準以下の方です。基準を満たす所得のめやすは118万円（収入で約200万円）＋扶養親族等の数×38万円＋社会保険料控除等　で計算した額以下である場合です。

免除年度	申請期間	所得審査対象年度	退職特例が有効な離職日
平成27年度	H27年4月からH28年3月	平成27年度（H26年中所得）	平成25年12月31日以降
平成28年度	H28年4月からH29年3月	平成28年度（H27年中所得）	平成26年12月31日以降
平成29年度	H29年4月からH30年3月	平成29年度（H28年中所得）	平成27年12月31日以降
平成30年度	H30年4月からH31年3月	平成30年度（H29年中所得）	平成28年12月31日以降

2年1か月前まで、遡って申請を行うことができます。　※平成30年4月時点

ご本人様の署名欄です。ご本人が署名した場合は、印鑑は不要です。

所得 118 万円は収入 195 万円です。

在学予定期間とは、４年生の大学であれば、「H30 年４月から H34 年３月まで」と記入します。この期間の間は次回申請等の通知が届きます。

申請受付期間

保険料の納付が可能である過去２年１ヵ月前までの期間について、遡及して申請できますが申請が遅れると障害年金等を受け取れない場合があったり、申請できる期間が短くなりますので、免除申請はすみやかに行っていただきますようお願いいたします。なお、年度ごとに申請書の提出が必要です。

申請に必要な書類は

①年金手帳（20歳になったばかりの方は不要）
②学生証又は在学証明書（コピー可）
③失業等を理由とした方は、雇用保険受給資格者証・雇用保険被保険者離職票・雇用保険被保険者資格喪失確認通知書・雇用保険被保険者資格取得届出確認照会回答書のうちいずれか１つ（コピー可）

郵送でも申請できます

日本年金機構ホームページから申請書をダウンロードし、必要書類②③のコピー（③は必要な方のみ）を添付して下記へ送付してください。
アドレス：http://www.nenkin.go.jp/
〒194-8520　町田市森野 2-2-22　町田市役所保険年金課国民年金係宛

【申請します】
町田市役所１階保険年金課国民年金係または各市民センター（鶴川・南・なるせ駅前・小山・堺・忠生）へ必要書類（上記参照）をお持ちになり、申請書を記入し、提出してください。
２０歳になった方は、資格取得届も一緒に提出してください。
学特申請書　学生証

【審査します】
町田市役所から、日本年金機構（年金事務所）へ申請書を送ります。
日本年金機構で審査をします。
学特申請書

【結果が届きます】
日本年金機構より１～２ヶ月後に結果のハガキが届きます。ハガキの内容が「承認」されていれば、納付書は使えなくなりますので、廃棄してください。
承認期間は、４月から翌年３月の１年間です。
承認ハガキ

【次回の申請は】
学生納付特例は年度ごとに申請が必要です。
日本年金機構から３月末に「学生納付特例申請書」が届きますので、忘れずに申請をしてください。申請書が届かない場合は、最初の申請と同様に手続きをお願いします。
学特申請書

1

■資料３　パンフレット「申請免除制度とは？」

2018年度 第1版

申請免除制度とは？

学生に該当しない方で、国民年金保険料を納めることが困難な場合に、ご本人の申請により保険料の納付を免除又は猶予する制度です。

【全額免除・一部納付】
本人・配偶者・世帯主の所得が一定額以下の場合に申請手続し、承認を受けることにより、保険料の納付が全額免除又は一部納付（4分の1免除、半額免除、4分の3免除）となります。
本人・配偶者・世帯主それぞれの所得が、一定基準以下の方が該当します。所得のめやすは右表のとおりです。

【納付猶予】
５０歳未満（平成 28 年６月以前の期間は３０歳未満）の方で本人・配偶者の前年所得が一定額以下の場合に申請手続きし、承認を受けることにより、保険料の納付が猶予されます。本人・配偶者それぞれの所得が、一定基準以下の方が該当します。所得のめやすは右表「全額免除欄」のとおりです。

＜申請免除の対象となる所得のめやす＞
（　）内は収入

世帯構成	全額免除	一部納付		
		4分の1納付	半額納付	4分の3納付
4人世帯（夫婦・子2人）	162 万円（257 万円）	230 万円（354 万円）	282 万円（420 万円）	335 万円（486 万円）
2人世帯（夫婦のみ）	92 万円（157 万円）	142 万円（229 万円）	195 万円（304 万円）	247 万円（376 万円）
単身世帯（扶養なし）	57 万円（122 万円）	93 万円（158 万円）	141 万円（227 万円）	189 万円（296 万円）

※あくまでも"めやす"ですので、必ず承認される金額ではありません。別途基準があるものもあります。
※夫婦は、夫か妻のどちらかのみに所得がある世帯の場合、子は16歳未満の場合のめやすです。

申請から結果まで

【申請します】
町田市役所１階　保険年金課国民年金係　または各市民センター（鶴川・南・なるせ駅前・小山・堺・忠生）へ必要書類（次ページ参照）をお持ちになり、申請書を記入し、提出してください。
退職された方は、国民年金第１号加入手続きの際に一緒にご相談ください。
２０歳になった方は、資格取得届も一緒に提出してください。
免除申請書　必要な書類

【審査します】
町田市役所から、日本年金機構（年金事務所）へ申請書を送ります。
日本年金機構で審査をします。
免除申請書　必要な書類

【結果が届きます】
日本年金機構より２～３ヶ月後に結果のハガキが届きます。結果を確認して、「却下」通知以外の場合は、納付書は使えなくなりますので、廃棄してください。承認結果が一部免除の場合は、後日下記の金額の納付書が届きますので、そちらでお支払いください。一部納付の場合、２年以内に納めないと未納と同じ扱いになってしまいますので、ご注意ください。

＜平成 30 年度＞

免除承認結果区分	保険料負担額
全額免除	0 円
納付猶予	0 円
3/4 免除(1/4 納付)	4090 円
半額免除(半額納付)	8170 円
1/4 免除(3/4 納付)	12260 円

国民年金第１号加入の手続きと一緒に免除申請を行った場合、１ヶ月程しますと納付書が先に届きます。こちらのお支払いは、免除結果ハガキが届くまで保留してください。
承認ハガキ

次回の申請と継続申請

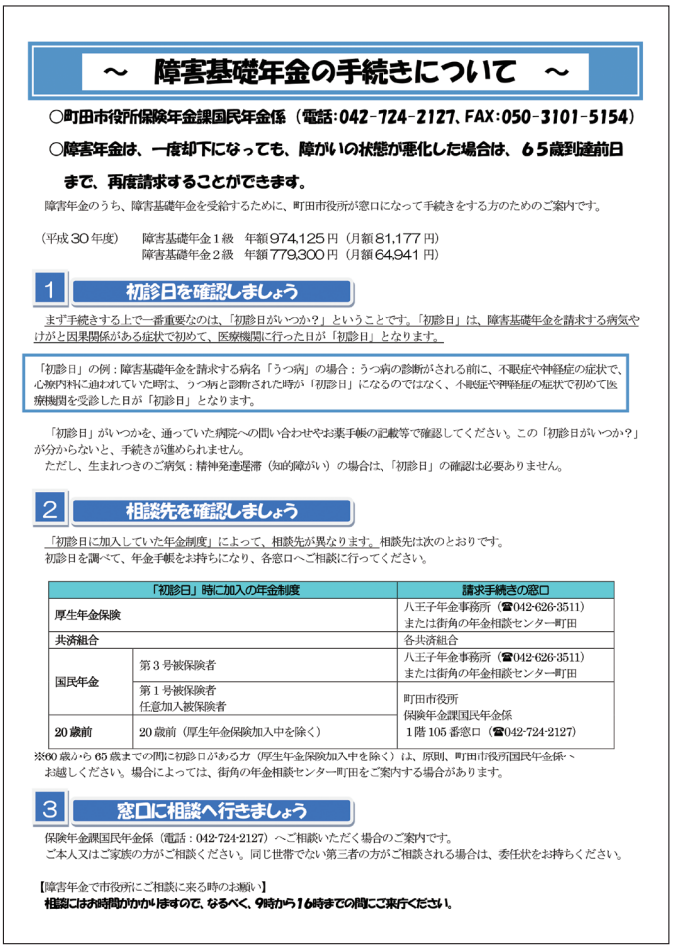
【次回の申請】免除の対象期間は、７月から翌年の６月の１年間です（退職と同時に国民年金第１号加入手続きをした方は、７月以降の加入月から６月までが承認期間となります）。それ以降も免除を希望される場合は、７月になりましたら、市役所又は各市民センターの窓口で手続きをしてください。
【継続申請】申請書中の継続申請を希望する項目「はい」に○をつけ、承認結果通知ハガキに継続対象である旨が記載されている場合、次年度の申請をしなくても自動的に日本年金機構で審査され、結果通知ハガキが７月末から８月上旬に届きます。過去の年度分の申請の場合は継続申請の対象になりません。結果が却下であった場合、一部納付等の申請をし直すと該当することもありますので、ご相談ください。

こんな特例もあります！

●失業した方については、次の「申請に必要な書類」をご覧ください。●災害により損害を受けた方は、り災証明書等を添付してください。●生活保護法による扶助のうち、生活扶助以外の援助を受けている方は保護受給証明書を添付してください。●外国人で生活保護を受けている方は保護受給証明書を添付してください。●特別障害給付金を受給している方（配偶者・世帯主の所得は審査対象外）は備考欄に「特別障害給付金受給」と記入してください。

1

資料４　パンフレット「障害基礎年金の手続きに



～　障害基礎年金の手続きについて　～

○町田市役所保険年金課国民年金係（電話：042-724-2127、FAX：050-3101-5154）

○障害年金は、一度却下になっても、障がいの状態が悪化した場合は、６５歳到達前日まで、再度請求することができます。

障害年金のうち、障害基礎年金を受給するために、町田市役所が窓口になって手続きをする方のためのご案内です。

（平成３０年度）　障害基礎年金１級　年額９７４,１２５円（月額８１,１７７円）
障害基礎年金２級　年額７７９,３００円（月額６４,９４１円）

1 初診日を確認しましょう

まず手続きする上で一番重要なのは、「初診日がいつか？」ということです。「初診日」は、障害基礎年金を請求する病気やけがと因果関係がある症状で初めて、医療機関に行った日が「初診日」となります。

「初診日」の例：障害基礎年金を請求する病名「うつ病」の場合：うつ病の診断がされる前に、不眠症や神経症の症状で、心療内科に通われていた時は、うつ病と診断された時が「初診日」になるのではなく、不眠症や神経症の症状で初めて医療機関を受診した日が「初診日」となります。

「初診日」がいつかを、通っていた病院への問い合わせやお薬手帳の記載等で確認してください。この「初診日がいつか？」が分からないと、手続きが進められません。
ただし、生まれつきのご病気：精神発達遅滞（知的障がい）の場合は、「初診日」の確認は必要ありません。

2 相談先を確認しましょう

「初診日に加入していた年金制度」によって、相談先が異なります。相談先は次のとおりです。
初診日を調べて、年金手帳をお持ちになり、各窓口へご相談に行ってください。

「初診日」時に加入の年金制度		請求手続きの窓口
厚生年金保険		八王子年金事務所（☎042-626-3511）または街角の年金相談センター町田
共済組合		各共済組合
国民年金	第３号被保険者	八王子年金事務所（☎042-626-3511）または街角の年金相談センター町田
	第１号被保険者 任意加入被保険者	町田市役所 保険年金課国民年金係 １階 105 番窓口（☎042-724-2127）
20 歳前	20 歳前（厚生年金保険加入中を除く）	

※60 歳から 65 歳までの間に初診日がある方（厚生年金保険加入中を除く）は、原則、町田市役所国民年金係へお越しください。場合によっては、街角の年金相談センター町田をご案内する場合があります。

3 窓口に相談へ行きましょう

保険年金課国民年金係（電話：042-724-2127）へご相談いただく場合のご案内です。
ご本人又はご家族の方がご相談ください。同じ世帯でない第三者の方がご相談される場合は、委任状をお持ちください。

【障害年金で市役所にご相談に来る時のお願い】
相談にはお時間がかかりますので、なるべく、9時から16時までの間にご来庁ください。

――窓口でのお客様対応にはどのような体制で臨まれていますか。

清水課長　国民年金の事務については、保険料徴収が日本年金機構に業務移管されて以降、窓口業務に対応する職員も、正規職員から嘱託職員への切り替えを進めてきました。業務の内容についても手続きや相談への対応が中心になってきたことに対応して、専門的な知識を持つ人材を採用するようにしてきました。特にご高齢の方は、年金制度のことでご不明な点があると、市役所にお出でになる方が多いので、年金機構の所管ではありますが、厚生年金についての知識も含め、幅広い年金の知識を活かして情報提供することも求められていると思います。

青木係長　特に、障害年金については制度や手続きも複雑なので、窓口業務では、社会保険労務士や年金事務所で実務経験のある職員が対応しています。知識や経験のある専門性の高い職員が担当することで、年金事務所に近いクオリティーで年金相談や手続きのご案内をすることを目標としています。

――障害年金の対応についても力を入れているということですが、具体的にはどのような取り組みをされているのですか。

青木係長　町田市には、都立の特別支援学校が１校ありますが、毎年２月に高校２年生の父兄を対象に説明会を開催しています。障害者手帳などの取得や手当などの説明は市の障がい福祉課の職員が説明していますが、障害基礎年金の制度や手続きについては、国民年金係の職員が担当しています。その際には、20歳前に初診日がある方についても、20歳にならないと申請ができないので、今のうちから、これまでにかかった医療機関や初診日の確認について、整理しておいていただくようお伝えしています。

――平成29年８月から、資格期間が25年から10年に短縮されましたが、適用関係においては、どう対応されましたか。

青木係長　国民年金の事務については、これまで、生活保護を担当する市の地域福祉部生活援護課とも連携して取り組んできました。同課では年金調査員として２人の嘱託職員を配置して、生活保護受給者の年金記録を調べたり、年金の各種手続きの

お手伝いや、場合によっては年金事務所に同行して、年金請求の手続きをサポートしたりしています。そうしたところ、生活保護受給者の年金受給率がだいぶ上がり、その結果、生活保護費は市が４分の１を負担しているのですが、その圧縮にもつながっています。

そして、資格期間の短縮が平成29年８月に実施されましたが、その際にも、新たに受給権を得られた方が約2,300人いらっしゃいましたが、そのなかには生活保護受給者もかなりいました。そのときも、複数の年金記録をお持ちの方については記録を一つにまとめることで10年の資格期間を得られる方もいて、この機会に生活保護受給者の年金受給権の確保ということでも大きな成果を上げることができました。

――１日平均してどのくらいの住民が、国民年金の窓口にお見えになるのですか。

青木係長　だいたい80人くらいですが、手続きなどが集中する繁忙期だと150～160人くらいになります。国民年金の窓口は通常３つのブースで対応していますが、混雑してくると４つ目のブースを開設し、さらに混雑してくると隣の係の窓口も借りて対応するなどして、繁忙期であっても、可能な限り待ち人数が10人を超えないように工夫しています。

また、障害年金の申請については、この３年は20件ぐらいずつ増えており、平成29年度は227件を受け付けました。障害年金の手続きや相談は、１回では済まないケースが多く、その対応にも今後さらに力を入れていかなければならないと感じています。

――国民年金の保険料は自主納付であることから、制度への理解ということが重要ですが、年金制度への理解を深める広報活動についてはどう取り組まれていますか。

青木係長　町田市の広報誌には国民年金の情報について定期的に掲載していますが、特に、町田市が開催する成人式のつどいでは20歳になった新成人に年金制度に少しでも興味を持ってもらうように、パンフレットを配布しています。20歳になると、国民年金に加入しなければならないこと、また、国民年金保険料の納付書が送付されることを、この機会にお伝えしておくことで、職権適用や納付書が送られてきたことに対する受け止め方も違うでしょうし、人生の節目の機会だからこそ、国民年金の意義や重要性について知っていただき、制度への加入や保険料納付についても、ご理解いただけるものと思います。

都市協では年金機構との連携強化がテーマの分科会のリーダーに

――国民年金の事務については、年金事務所との協力・連携が重要ですが、年金事務所との協力・連携についてはいかがですか。

清水課長　町田市は八王子年金事務所の管轄となるのですが、同事務所とは良好な協力・連携関係にあり、同じ管内である八王子市も含めた３者で研修会や勉強会、懇親会なども行い、お互い顔の見える関係での協力・連携関係を築いています。

――今年８月に大分市で開催が予定されていた全国都市国民年金協議会は台風の影響で、中止となってしまいましたが、町田市は「日本年金機構との連携強化」をテーマとする第２分科会のリーダーをされていました。第２分科会では、年金機構にどういった意見提案をされていたのでしょうか。

青木係長　今回の都市協では、新たな取り組みとして、各分科会に所属する各都市から示された意見に対して、日本年金機構が事前に用意した回答を当日の「分科会資料」に掲載して、それに基づき、分科会での議論を始めることにしていましたが、残念ながら協議会の開催は中止となってしまいました。町田市が所属していた第２分科会では「日本年金機構との連携強化」をテーマに、東北ブロックからは「届出人がわかりやすい様式への変更について」として、適用関係では「法定免除」と「外国への転出」について、また給付関係では「障害年金請求」「老齢年金請求」について、意見提案が示されました。また、関東ブロックからは「年金事務所への電話回線及び年金加入者ダイヤルに関する対応策について」、九州ブロックからは「電話の自動音声案内をやめて、高齢者に優しい電話応対に変更してほしい」といった意見提案がなされました。

法定免除については、平成30年３月５日から様式が新しくなり、１枚の申請書で、各種申請ができる汎用性のある様式になりました。ところが、法定免除の該当者（生活保護受給者や障害年金受給者等）でも希望すれば保険料を納付することができるのですが、その場合は、「国民年金被保険者関係届」と、「国民年金保険料免除期間納付申出についての確認（チェックシート）」（障害年金を受給し続けると、保険料納付を給付額に反映した老齢年金ではなく、障害年金を選択することになるので、納付した保険料が障害年金額には反映されないということを承知しているかなどを確認）、さらには「国民年金保険料免除期間納付申

出書」の３種類の様式を提出しなければなりません。従来は２枚（免除理由該当届＋チェックシート）で済んでいたものが３枚に増えてしまったことで、より煩雑になってしまいました。そこで、現在の様式から法定免除の様式を独立させて、一枚で完結するようにしてはどうかと提案しました。

「届出人がわかりやすい様式への変更」が意見提案の主旨ではありますが、市区町村の職員は短期間での部署を異動することもありますし、出先の市民センターでは、年金に詳しい職員は少なく、各種取り扱う業務のなかの一つが年金であったりするので、年金について不慣れな職員もいます。届出書類が一つにまとまっていたほうが、事務処理も煩雑にならずに、事務処理ミスも防げます。

そのほか、年金事務所の電話が非常につながりにくいという問題についての対応や、年金事務所の自動音声案内では「○○の方は１番を押してください」と言った案内をしていますが、高齢者にとっては不自由に感じたり、戸惑ったりするお客様もいるので、高齢者にもわかりやすく、優しい対応をしてほしいという要望が出されていました。

資料５　日本年金機構との連携強化に関する意見提案

第５６回全国都市国民年金協議会　『第２分科会』

（１）【東北ブロック】「意見提案票」

１ 意見提案事項	届出人がわかりやすい様式への変更について
２ 意見提案趣旨	１　適用関係 （１）法定免除 様式には「法定免除」の表示がなく，法 89 条の１号が障害，２号が生保であることが不明。この３種類別様式を統一様式にすることを要望する。 ・「国民年金保険料免除理由該当届」 ・「国民年金保険料免除期間納付申出についての確認（チェックシート）」 ・「国民年金保険料免除理由消滅届」 （２）外国への転出（任意加入を含む）は，必須（確認）事項が多いにも関わらず，摘要欄や空欄に記入するため，聞き取り不足や記入漏れの原因となる。 ・国内協力者，納付方法，納付済分の有（活かす・還付）無など必須事項を届書様式に含めることを要望する。 ２　給付関係 （１）障害年金請求 ・「受診状況等証明書」が「初診証明」であることが表示なし。（説明書きはあり） ・「病歴・就労状況等申立書」の印刷向き（短辺・長辺とじ）の統一を要望する。 ・別様式となっている「障害給付　請求事由確認書」「年金裁定請求の遅延に関する申立書」は請求書に含むことを要望する。 ・請求書中に「年金加入履歴」は不要（初診日の加入履歴のみで良い）。 （２）老齢年金請求 ・別様式となっている「繰下げ意思の確認」を請求書に含む。 今までの添付書類を様式にもりこみ，わかりやすい表現にすることで，届出人にも判りやすく，対応する職員も説明しやすく，確認事項や添付書類漏れを少なくすることで，トラブルや返戻の減少が期待できる。例えば，様式は A３の切り取り形式（届書＋説明および控え）にして，届書には説明を極力減らして簡略化し，届出人には何の届出をしたかの控えと説明文を切り取って渡すなどの改善を要望する。
３　提案市・区	岩手県　盛岡市　市民部 医療助成年金課 担当者：＜係名＞　年金係　＜役職名＞係長　＜氏名＞國分　小百合 ＴＥＬ：019-626-7529　メールアドレス：iryounenkin@city.morioka.iwate.jp
＜回答＞【日本年金機構】 １　適用関係 （１）法定免除 平成 30 年３月５日に様式変更した国民年金関係届書（申出書）の保険料免除理由該当届及び消滅届の理由等欄に、法 89 条第１号（障害基礎年金等），法 89 条第２号（生活扶助等）と記載していますのでご確認をお願いします。 また、障害基礎年金受給者から保険料納付の申出があった際は、「国民年金保険料免除期間納付申出についての確認（チェックシート）」を使用して被保険者に対して、納付申出制度の説明および納付の意思を十分に確認する必要があるため、当該申出に関する書類統一様式に含めることは困難であると考えています。	

1

（２）外国への転出
平成 30 年３月５日に国民年金関係届書（申出書）を変更し、市町村等で第１号被保険者が使用する届出様式の利便性の向上に努めているところです。
外国に転出しその後も国民年金に任意加入する被保険者は少数であることから、備考欄等に確認いただいた内容を記載いただく取り扱いとしています。また、ご要望いただいたように、外国に転出し国民年金に任意加入する者の届出の際に確認する必要がある項目を追記した場合、その他の届出を行う被保険者にとっては、当該届出の記入欄が見えづらくなる等の課題があります。
以上のことから、当該確認項目を届出様式に追記することは現状困難であると考えています。
ご指摘のありました確認項目につきましては、関係届裏面の注意事項の記載内容を追加することを検討させていただきます。

２　給付関係
（１）障害年金請求
・「受診状況等証明書」が「初診証明」であることが表示なし。（説明書きはあり）
障害年金の請求書には、初診日を明らかにする書類を添えることとされていますが、終診から５年以上経過している等の理由により初診時の医療機関における医師の証明が得られない場合には、２番目以降に受診した医療機関の医師の証明書のうち、得られる一番古いものを提出していただくこととしています。
また、受診状況等証明書には、傷病名や発病から初診までの経過等、初診日以外にも、審査上、重要な記入項目があります。
このように、必ずしも初診時の医療機関において記入されるとは限らないこと、また、初診日以外の受診状況もご記入いただく必要があることから、タイトルは「受診状況等証明書」とした上で、初診日を明らかにするために必要な書類である旨を記載しています。

・「病歴・就労状況等申立書」の印刷向き（短辺・長辺とじ）の統一を要望する。
病歴・就労状況等申立書の様式については、機構本部で一括して調達している他、機構ホームページにも掲載しています。
このため、年金事務所でお渡しする様式については、印刷の向きは短辺とじであると考えておりますが、機構ホームページから印刷した場合、または年金事務所でお渡しした様式をお客様自身がコピーして使用した場合等においては、印刷の向きが異なる場合もあると考えられます。

・別様式となっている「障害給付　請求事由確認書」「年金裁定請求の遅延に関する申立書」は請求書に含むことを要望する。
【障害給付　請求事由確認書】
障害年金の請求時期（認定日請求及び事後重症請求）に関しては、障害年金ガイド等を活用してお客様に説明しています。その上で、お客様が、認定日請求をするが、審査の結果、認定日において受給権が発生しない場合には、事後重症請求を希望されることをあらかじめ申出された場合に、「障害給付　請求事由確認書」を提出していただいています。
裁定請求書様式に記入欄を設けることにより、お客様の利便性が向上するとも考えられます。しかし、認定日請求で受給権が発生しない場合に事後重症請求を請求事由とすることが不可能（※）な場合もあるため、現時点では別様式とし、お客様に請求時期について十分ご説明した上で、提出いただきたいと考えています。
（※）認定日時点の診断書がとれない、65 歳後の請求である場合等

2

【年金裁定請求の遅延に関する申立書】
認定日請求で、５年以上遡及する場合には、年金裁定請求の遅延に関する申立書を提出いただくこととしています。この場合、基本権は遡及して発生しますが、支払は時効により、過去５年分となります。
ただし、年金記録が訂正されたことにより受給権が発生した場合や、事務処理誤りがあった場合には、時効を援用せず、５年以上遡及してお支払します。
このため、年金記録の訂正や事務処理誤りの有無について、お客様に十分確認する必要があります。
請求書に記載欄を設けることにより、お客様の利便性が向上するとも考えられますが、お客様が誤って記入された場合には、お客様に不利益となる可能性があります。
このため、「年金裁定請求の遅延に関する申立書」は別様式とし、お客様に十分にご説明した上で、提出いただきたいと考えています。

・請求書中に「年金加入履歴」は不要（初診日の加入履歴のみで良い）。
障害基礎年金請求書の「履歴」欄には、すべての公的年金制度加入経過を記入していただいています。
初診日において、国民年金に加入していたことを確認できれば、それ以外の加入履歴を確認する必要はないという趣旨のご指摘であると思いますが、審査の結果、お客様が申出された初診日以外の日が、初診日として認定される場合もあります。
また、障害年金に限らず、年金は、お客様の年金記録にもれや誤りがないかを確認し、正しい年金加入記録に基づいて決定すべきであると考えております。
このため、すべての公的年金制度加入経過を記入していただくこととしています。

（2）老齢年金請求
老齢年金の繰下げ請求については、ターンアラウンド請求書に同封している「年金の請求手続のご案内」にて制度説明をしています。あわせて、請求書の受付時に、「老齢年金の繰下げ意思についての確認」（確認書）に基づいてお客様へ内容説明を行った上で、繰下げ意思についての確認を行っています。これは、老齢年金の繰下げ希望の有無についての確認漏れや手続き誤りを防止するためです。
裁定請求書様式に確認欄を設けることで制度周知しやすくなるとも考えられます。しかし、以下の理由から裁定請求書様式に確認欄を設けていません。
①障害または遺族年金の受給権者は、老齢年金の繰下げをすることができないこと
②老齢年金請求の内、特別支給の老齢厚生年金の請求では繰下げ意思についての確認が不要であること
③繰下げ支給に係る窓口相談は請求書の提出を伴わない場合があること
④確認書が法令の定めによるものではないこと
そのため、６５歳からの請求にかかるターンアラウンド請求書への確認書の同封、また、同封するリーフレットの記載事項の見直しを考えています。

3

第５６回全国都市国民年金協議会　『第２分科会』

（2）【関東ブロック】「意見提案票」

１ 意見提案事項	年金事務所への電話回線及びねんきん加入者ダイヤルに関する対応策について
２ 意見提案趣旨	年金事務に関する問合せは、年金事務所、ねんきんダイヤル等となっているが、特にねんきんダイヤルでは、従前より市区町村で対応出来ない内容を案内するなど、初歩的かつ誤った案内が非常に多く、苦情対応に時間を取られている。 さらに、昨年からは年金事務所・ねんきんダイヤルへ電話がつながらないとの苦情や問合せも多く寄せられ、市区町村事務の範囲外の事項は対応に苦慮している。 市区町村事務としては、記録確認が必須となっているが、市町村専用ダイヤルも不要なガイダンスや不要な復唱など事務効率が極めて悪く、時間のロスにつながっている。また、回答内容の範囲が限定的であり、業務で必要な事項が確認できない。 これらのことは、従前より改善要望を提出しているが、全く改善されていない。この状況から、其々の窓口ではどのように対応の工夫をされているのか意見を頂きたい。 また、現在一部の市区町村で使用されている「ねんきんネット」が平成 31 年12月をもって廃止となり、併せて日本年金機構が使用している可搬型窓口装置（以下、「MWM」）への切替が予定されている。このことにより、窓口対応時の記録照会などがどのように変更されていくのか、年金事務所やねんきんダイヤルとの関係性がどのように変化していくのか、現在「MWM」を使用している市区町村の状況や意見伺いたい。 （調布市　提出 ※要望書において、他２０市区町村から要望あり）
３ 提案市・区	東京都　中野区 区民サービス管理部　保険医療分野 担当者：国民年金担当　担当係長　武田　弥生 ＴＥＬ：03（3228）5515　メールアドレス：nenkin@city.tokyo-nakano.lg.jp
＜回答＞【日本年金機構】 ねんきんダイヤル、ねんきん加入者ダイヤルにおいては、誤案内等の事案が発生した場合、直ちに原因を確認し、オペレーターへの周知・教育による再発防止に努めております。当区町村への誤った誘導などありましたら、具体的な内容について情報提供いただきますようお願いいたします。 ねんきん加入者ダイヤルにおける市区町村対応につきましては、基礎年金番号に紐づく情報であれば、年金給付、強制徴収に関する情報を除き、回答できることとしております。当該回答可能範囲の中で「必要な事項が確認できない」具体的な照会内容がありましたら、是正してまいりますので、適宜情報のご提供をお願いいたします。また、オペレーターの案内時におけるガイダンスや復唱については、誤案内等を防止するために実施している趣旨もございますが、内容によって改められる部分もあろうかと思いますので、こちらにつきましても適宜案内内容について情報提供いただきますようお願いいたします。 なお、昨年度から年金事務所、ねんきんダイヤル等の電話が繋がりにくい状況が続いていることにつきましては、大変ご迷惑をお掛けしております。予算、セキュリティ等、様々な制約がある中で限られてくる部分もございますが、通知書等お知らせの分かり易いレイアウト見直しなど、照会自体の発生を抑制するための施策の他、コールセンターにおける業務生産性の向上など、受電体制としても必要な対策を実施してまいりますので、ご理解とご協力のほどよろしくお願いいたします。	

4

第５６回全国都市国民年金協議会　『第２分科会』

（3）【九州ブロック】「意見提案票」

１　意見提案事項	電話の自動音声案内をやめて、高齢者に優しい電話応対に変更してほしい。
２　意見提案趣旨	現在、年金事務所へ電話をかけると、自動音声案内が２段階に渡って流れ、高齢者の方に非常に分かりにくいうえに、つながりにくい状況となっている。 そのため、「自動音声案内が分かりにくい。」「何度かけても話し中で困る。」など、市に苦情電話が何件もかかってきて、限られた職員の中、その対応に苦慮している。 年金は、高齢者の方からも問い合わせが多いことから、年金事務所への電話は、高齢者の方にとって分かりやすいよう、自動音声案内をやめて交換手対応とするか、コールセンターで一元化して受け付けて、各年金事務所の担当へ電話をつなぐ体制に変更してほしい。
３　提案市・区	大分県　大分市　市民部　国保年金課 担当者：＜係名＞　国民年金室　＜役職名＞　次長　＜氏名＞　那須　尚美 ＴＥＬ：097-537-5617　メールアドレス：nenkin@city.oita.lg.jp
＜回答＞【日本年金機構】 年金事務所の電話が繋がりにくい状況が続いており、ご迷惑をお掛けしております。 お客様サービスの品質向上につきましては、引き続き検討し、対応可能なものから順次実施してまいりたいと考えております。	

5

＜出所：第56回全国都市国民年金協議会分科会資料＞

マイナンバー導入の事務説明会開催を巡り、国と自治体との間に新たなしくみの必要性を痛感

――分科会の意見提案については、実現に向けて、今後どう年金機構に働きかけていくのでしょうか。

青木係長　年金機構からは、意見提案については分科会資料に記されているように、一通り回答をいただいていますが、そのなかには各市の要望が受け入れられていなかったり、改善が図られてはいなかったりする提案もあります。そこで、中止になってしまった第２分科会の代替手段として、非公式のかたちではありますが、10月下旬に年金機構本部に伺い、意見交換を予定しています。その場において、改善要望の主旨を直接お伝えして、意見提案の実現に少しでも近づけていければと考えています。

――そのほか、厚労省や年金機構にはどんな要望がありますか。

青木係長　これから産前産後の免除申請や年金生活者支援給付金の制度が相次いで始まりますので、大きな制度改正や事務の変更があるときには、きちんと説明会を開いてほしいという要望をしています（今年の都市協の要望書にも入っています。）。

マイナンバーを年金事務に導入するときも、平成29年度は町田市が東京都国民年金協議会の幹事長市であったことから、厚労省と年金機構に説明会の開催を要望してきましたが、結局は、マイナンバーの利用が始まった３月５日前には開催することができず、その後の３月23日に、関東ブロックの４つの都市協理事市区が主催するかたちで、新宿年金事務所を借り、厚労省と年金機構から講師を派遣してもらい、ようやく開催にこぎつけることができたのです。そのときは、関東ブロックでの開催だったので、関東信越厚生局の管轄になることから、厚生局から信越の自治体も説明会の対象に加えてほしいという話があり、新潟市と長野市にもお声掛けをいたしまして、近隣市もお誘いいただき、最終的には150を超える自治体の国民年金の担当者にお集まりいただくことができました。

しかし、そのとき感じたのは、自治体が主導して国の制度である年金の事務説明会を実施したり、全国の自治体で開催したりすることは非常に難しいということでした。それは、国民年金以外の業務では、国と市町村の間に都道府県が入るので、国の説明を都道府県が聞き、それを市町村に伝えるしくみができていますが、国民年金の業務では、都道府県が関与せず、国・年金機構から直接、各自治体に指示が伝達される関係なので、自治体が全国規模で連携した説明会などを開催する取り組みができにくいのです。全国都市国民年金協議会が厚労省に説明会の開催を要望していますが、各市町村がそれぞれ個別に国に要望し、実現が難しいのであれば、都市協のような組織を通じて、法定受託事務についての説明会は国が開催する方向で考えていただきたいと思います。

そして、町田市の事情を言えば、町田市では市民センターの窓口に手続きに来るお客様もいますから、市民センターの担当者にもマイナンバーの事務取扱について指導や説明をしなければなりません。３月５日からマイナンバーの利用が始まるのに、正式な通知が出たのが直前の２月下旬ですし、説明会が実施後の開催ということでは、現場は混乱してしまいます。やはり、大きな制度改正や手続きの変更があるときには、事前に早めに説明会を開いていただきたいですね。

――実際に、国民年金の事務ではスムーズにマイナンバーが利用されているのでしょうか。

青木係長　平成30年３月５日から原則として、年金の手続きについてもマイナンバーで申請等をしていただくことになりましたが、マイナンバーカードや通知カードを持参して窓口にお出でになるお客様よりも、従来通り基礎年金番号での手続きが依然多い状況です。とは言え、お客様から届書をお預かりしたときに、マイナンバーが記入されていなくても、市から年金機構に電子進達するときには、マイナンバーを付与していますので、お客様の不利益になるようなことはありません。また、今後、年金機構ともマイナンバーによる連携が進んでいけば、所得情報についても市から情報提供する必要もなくなるので、情報連携されることにより負担も軽減されるのではないかと期待しています。

――今後の抱負についてお聞かせください

清水課長　産前産後の免除や年金生活者支援給付金などの新しい制度が始まるので、電話や窓口での丁寧な説明が重要になってくると思っています。特に高齢の方ほど、わからないことがあれば市役所に聞こうと思う方が多いように感じています。職員全員が正確な知識をしっかりと持ち、お問い合わせいただく方々に的確なご案内ができるよう窓口サービスの向上に努めていきたいと思います。

左がいきいき生活部保険年金課の清水聡司高齢者医療・国民年金担当課長右が青木和巳国民年金係長。