



更新メールサービス申し込み



一般財団法人
年金住宅福祉協会

HOME » 年金広報 » ねんきん最前線市区町村VOICE » ① 本庁と駅前総合窓口センターの来所の相談は1日約100件

年金広報 | 2015.7.15 7月号 (通巻573号) Vol.28

ねんきん最前線 市区町村 VOICE

千葉県船橋市 市民生活部 国民年金課

掲載: 2015年7月15日

目指すは「接遇日本一」 正確・丁寧でわかりやすく説明

千葉県船橋市は、千葉県の大都市。人口減少時代にもかかわらず人口が増加傾向にあり、今年3月には62万人を超えた。その背景には、東京からの距離がわずか20キロで、9路線35駅もの鉄道網を擁するという都心へのアクセスの良さや、商業施設が多く住環境が充実していることなどがある。船橋市役所では「接遇日本一」を目指しており、国民年金課もお客様の立場に立った正確・丁寧でわかりやすい説明を心がけている。また、障害年金に関する相談については予約制とし、相談者1人ひとりに担当の職員が付くなど、安心して相談できる窓口づくりを進めている。



本庁と駅前総合窓口センターの来所の相談は1日約100件

船橋市といえば、いまや全国的人気の非公認ゆるキャラ「ふなっしー」で有名だが、一方では、市の商品をPRする「目利き番頭 船えもん」という公式キャラクターがいることをご存じだろうか。

船橋市は漁業も農業も盛んで、都心に近いという地の利を生かして首都圏に新鮮な水産物・農作物を供給している。まず漁業では、船橋沖の干潟「三番瀬」が江戸時代から豊かな漁場として知られ、水揚げされた魚介類は幕府に献上されてきたことから「御菜浦（おさいのうら）」と呼ばれてきた。スズキの漁獲量は日本一、あさり、ホンビノス貝や海苔の漁も有名だ。また農業では、にんじん、枝豆、小松菜、梨などが収穫され、なかでも梨は昨年11月、「船橋のなし」として特許庁の「地域団体商標」に登録された。

こうした市の商品を、「船えもん」と「ふなっしー」が一緒に仲良くイベント等でPRしている。

船橋市はスポーツも盛ん。サッカー・体操競技の強豪である市立船橋高校があり、小学生のミニバスも全国大会の常連。船橋市を拠点とするプロのバスケットボールチームやラグビーチームもあり、市は「スポーツ健康都市宣言」を行っている。

船橋市役所（本庁）の国民年金課の職員は、正職員9名、非常勤職員14名（週の前半と後半で7名ずつ勤務）、臨時職員が時期に合わせて1~3名配置されている。また、同市では船橋駅南口にある再開発ビル「フェイス」の5階に、ミニ市役所としての機能を持つ「船橋駅前総合窓口センター」を開設しており、本庁の国民年金課の職員も交代で同センターの窓口に立ち、国年加入や転出入、免除の受け付け業務を行

ねんきん最前線 市区町村VOICE

- ① 本庁と駅前総合窓口センターの来所の相談は1日約100件
- ② 免除の適用期間が一目でわかる「申請日別免除早見表」を作成
- ③ 障害年金の相談は予約・担当制 1人ひとりに同じ職員が対応
- ④ 年金事務所との間に船橋市専用の電話回線があるといい

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

おすすめ記事

- 制度の質問や年金受給にあたつ疑問にお答えします。【年金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質問箱を開設しました】年金制度の質問や年金受給にあたつ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

方、電話での相談件数は本庁とセンターを合わせて約50件で、本庁への電話が9割以上を占める。

▶ | 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.



更新メールサービス申し込み



一般財団法人
年金住宅福祉協会

HOME » 年金広報 » ねんきん最前線市区町村VOICE » ② 免除の遡及期間が一目でわかる「申請日別免除早見表」を作成



年金広報 | 2015.7.15 7月号 (通常67号) Vol.2号



ねんきん最前線

市区町村 VOICE

千葉県船橋市 市民生活部 国民年金課

目指すは「接遇日本一」 正確・丁寧でわかりやすく説明

千葉県船橋市は、千葉県の大都市。人口減少時代にもかかわらず人口が増加傾向にあり、今年3月には62万人を超えた。その背景には、東京からの距離がわずか20キロで、9路線35駅もの鉄道網を擁するという都心へのアクセスの良さや、商業施設が多く住環境が充実していることなどがある。船橋市役所では「接遇日本一」を目指しており、国民年金課もお客様の立場に立った正確・丁寧でわかりやすい説明を心がけている。また、障害年金に関する相談については予約制とし、相談者1人ひとりに担当の職員が付くなど、安心して相談できる窓口づくりを進めている。



免除の遡及期間が一目でわかる「申請日別免除早見表」を作成

船橋市役所では「接遇日本一」をスローガンに掲げて接遇向上に取り組んでいる。「各課で毎日、職員が順番でその日の『あいさつリーダー』を務め、朝礼時に『接遇の基本』を唱えたりして、全員でお客様の立場に立った接遇を心がけています。もちろん国民年金課でも実践しています」と同課の武藤三恵子課長は説明する。

また、今年3月からは新たに「ほめよう朝礼」も市役所全体で始まった。これは、各課で「相手より先にあいさつしましょう」「きちんと敬語を使いましょう」などとその日の目標を決め、いちばんできた人を翌日の朝礼で発表し、職員のモチベーションを上げるというもの。「選ばれてみんなに拍手されると、やはりうれしいもの。さらに上を目指そうと、やる気につながります」と同課の国民年金班長の松澤充敏さん(担当3年目)は話す。

国民年金課に最近多く寄せられる相談の1つは免除に関する内容。これは昨年度から、免除が2年1ヶ月前まで遡って申請できるようになったこととも関連がある。遡及期間は申請日や学生納付特例かどうかなどによって異なり混乱しやすいため、船橋市では遡及期間が一目でわかる「申請日別免除早見表」を独自に作成した。考案したのは松澤さん。使いやすい表だと職員間で好評だ。

しかし、免除を受けるということは、将来の年金の受け取り額が減るということである。担当4年目の川口典顯さんは、「免除の相談に来た方には、必ずそのメリットとデメリットを伝え、その上で免除を受けるかどうかを選択していただくようにしています。また、専門用語は使わず、わかりやすい言葉を使って説明するように心がけています」と話す。

ねんきん最前線 市区町村VOICE

- ① 本庁と駅前総合窓口センターの来所の相談は1日約100件
- ② 免除の遡及期間が一目でわかる「申請日別免除早見表」を作成
- ③ 障害年金の相談は予約・担当制 1人ひとりに同じ職員が対応
- ④ 年金事務所との間に船橋市専用の電話回線があるといい

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

パックナンバー

Pick Up & Event

おすすめ記事

- ▶ ^ 制度の質問や年金受給にあたつ疑問にお答えします。【年金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つ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



年金制度は複雑で難しい。今年で担当3年目の國岡慶太さんは、大学卒業後に採用されて最初の配属が国民年金課だった。「日本年金機構が主催する研修会への参加やマニュアルだけでは理解できず、実践のなかで覚えていくことが多かったです」と振り返る。



平成27年度 申請日別免除早見表

年度	H24年度分	H25年度分	H26年度分	H27年度分
所持証明書年度	H24年度 (H23年1～12月分)	H25年度 (H24年1～12月分)	H26年度 (H25年1～12月分)	H27年度 (H26年1～12月分)
特例免除	H22.12.31以前の離職日のものが有効	H23.12.31以前の離職日のものが有効	H24.12.31以前の離職日のものが有効	H25.12.31以前の離職日のものが有効
特定扶養対象者	H5. 1. 2生～ H8. 1. 1生	H6. 1. 2生～ H9. 1. 1生	H7. 1. 2生～ H10. 1. 1生	H8. 1. 2生～ H11. 1. 1生
申請日	4月1日(水)			
一免期間	H25年2～6月分	H25年7～翌6月分	H26年7～翌6月分	
学待期間	H25年2～3月分	H25年4～翌3月分	H26年4～翌3月分	H27年4～翌3月分
申請日	5月4日(木)～30日(木)			
一免期間	H25年3～6月分	H25年7～翌6月分	H26年7～翌6月分	
学待期間	H25年3月分のみ	H25年4～翌3月分	H26年4～翌3月分	H27年4～翌3月分
申請日	5月1日(金)～31日(日)			
一免期間	H25年4～6月分	H25年7～翌6月分	H26年7～翌6月分	
学待期間		H25年4～翌3月分	H26年4～翌3月分	H27年4～翌3月分
申請日	6月1日(火)～6月30日(火)			
一免期間	H25年5～6月分	H25年7～翌6月分	H26年7～翌6月分	
学待期間		H25年5～翌3月分	H26年4～翌3月分	H27年4～翌3月分
申請日	7月1日(水)			
一免期間	H25年5～6月分	H25年7～翌6月分	H26年7～翌6月分	H27年7～翌6月分
学待期間		H25年5～翌3月分	H26年4～翌3月分	H27年4～翌3月分
申請日	7月2日(木)～31日(金)			
一免期間	H25年6月分のみ	H25年7～翌6月分	H26年7～翌6月分	H27年7～翌6月分
学待期間		H25年6～翌3月分	H26年4～翌3月分	H27年4～翌3月分
申請日	8月1日(土)～9月2日(水)			
一免期間		H25年7～翌6月分	H26年7～翌6月分	H27年7～翌6月分
学待期間		H25年7～翌3月分	H26年4～翌3月分	H27年4～翌3月分
申請日	9月3日(木)～30日(木)			
一免期間		H25年8～翌6月分	H26年7～翌6月分	H27年7～翌6月分
学待期間		H25年8～翌3月分	H26年4～翌3月分	H27年4～翌3月分

※特例免除は、離職日の前月以降の期間に対して適用されます。
例 締職日がH25年7月31日 → H25年6月以降の期間が特例免除の対象
※学待の条件で申請は、学生証に入学年度があればOK！（なければ在学証明書）

紙書き裏面

▶ 次へ

このページのトップへ



更新メールサービス申し込み



一般財団法人
年金住宅福祉協会
ねんきんじゅくきょう

HOME » 年金広報 » ねんきん最前線市区町村VOICE » ③ 障害年金の相談は予約・担当制 1人ひとりに同じ職員が対応

年金広報 | 2015.7.15 7月号 (通巻873号) Vol.28



ねんきん最前線

市区町村 VOICE

千葉県船橋市 市民生活部 国民年金課

目指すは「接遇日本一」 正確・丁寧でわかりやすく説明

千葉県船橋市は、千葉県の大都市。人口減少時代にもかかわらず人口が増加傾向にあり、今年3月には62万人を超えた。その背景には、東京からの距離がわずか20キロで、9路線35駅もの鉄道網を擁するという都心へのアクセスの良さや、商業施設が多く住環境が充実していることなどがある。船橋市役所では「接遇日本一」を目指しており、国民年金課もお客様の立場に立った正確・丁寧でわかりやすい説明を心がけている。また、障害年金に関する相談については予約制とし、相談者1人ひとりに担当の職員が付くなど、安心して相談できる窓口づくりを進めている。



障害年金の相談は予約・担当制 1人ひとりに同じ職員が対応

障害年金に関する相談は本庁のみで受け付け、正職員が対応している。そして、船橋市の障害年金に関する相談受付の特徴は、予約制にして、1人ひとりの相談者に担当職員を決めていることだ。「最初の相談時からずっと同じ職員が対応したほうが、相談に来られた方も顔がわかり安心だと思います」(松澤充敏さん)。その上で、相談で受け付けた内容は「相談カード」に記録して職員間で情報を共有している。

一方、障害年金の受給申請に際しては返戻も多く、特に、事務センターの給付の担当職員が変わると対応が変わるのが悩みだ。返戻があり、事務センターに言われたとおりに書類を提出し直すと担当職員が変わっており、新しい職員から別の書類を求められることがある。「お客様には正直に事情を説明して謝っていますが、ただでさえ時間がかかっているのにまたお手間を取らせてしまうのは、こちらとしてもつらいです」(担当6年目の小林靖子さん)。

また、市が事務センターに問い合わせる場合、基礎年金番号がわからないと情報を教えてもらえないことも課題だ。遺族と思われる方に、一時金が受給できることや、場合によっては遺族厚生年金が受給できることを市から案内するとき、この方は何の手続ができるのかを事前に事務センターに確認したうえで遺族に案内を送付したいのだが、事務センターは積極的には教えてくれないことが多い。一時金が支給される期限は2年間しかないので、できるだけ早く細かい情報を遺族に伝えたい市としては苦慮するところだ。

掲載:2015年7月15日

ねんきん最前線 市区町村VOICE

- ① 本庁と駅前総合窓口センターの来所の相談は1日約100件
- ② 免除の遡及期間が一目でわかる「申請別免除早見表」を作成
- ③ 障害年金の相談は予約・担当制 1人ひとりに同じ職員が対応
- ④ 年金事務所との間に船橋市専用の電話回線があるといい

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

おすすめ記事

- 制度の質問や年金受給にあたつての疑問にお答えします。【年金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つ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





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.



更新メールサービス申し込み

HOME » 年金広報 » ねんきん最前線市区町村VOICE » ④ 年金事務所との間に船橋市専用の電話回線があるといい

年金広報 | 2015.7.15 7月号 (通巻673号) Vol.23

ねんきん最前線 市区町村 VOICE

千葉県船橋市 市民生活部 国民年金課

目指すは「接遇日本一」 正確・丁寧でわかりやすく説明

千葉県船橋市は、千葉県の大都市。人口減少時代にもかかわらず人口が増加傾向にあり、今年3月には62万人を超えた。その背景には、東京からの距離がわずか20キロで、9路線35駅もの鉄道網を擁するという都心へのアクセスの良さや、商業施設が多く住環境が充実していることなどがある。船橋市役所では「接遇日本一」を目指しており、国民年金課もお客様の立場に立った正確・丁寧でわかりやすい説明を心がけている。また、障害年金に関する相談については予約制とし、相談者1人ひとりに担当の職員が付くなど、安心して相談できる窓口づくりを進めている。



年金事務所との間に船橋市専用の電話回線があるといい

船橋市を管轄する年金事務所は、船橋年金事務所。電車で行けば1駅隣と地理的に近く、関係は良好だ。

年金事務所と市の間には専用の電話回線もある。とはいっても複数の市が使う回線のため、つながりにくい。「お客様が目の前にいてつながらないときは本当に困ります。船橋市専用の電話回線を設けてもらえるとありがたいですね」(松澤さん)。

また、メールが年金事務所でも使えるようになるとありがたい。海外に住んでいる人は、電話ではなくメールで年金事務所で問い合わせたいが、それができないため市役所にメールをし、それに関して市が年金事務所に問い合わせ、海外の人にメールで伝えているというのが現状だ。

ねんきんネットの利便性も上がるとよい。IDとパスワードは2個ずつ入力しなければいけないうえに、パスワードは時間で変わるものもあるので窓口では使いにくい。検索機能についても、外国人の名前は少しでも字が違うとヒットしないという不便さもあり、内部事務でしか利用していないのが現状だ。「名前だけでなく生年月日でも検索できるようになるといいなと思います」(岡岡さん)。

機構から特別催告状を受け取った人が、市役所が送付した手紙だと思って市役所窓口に来られることや、年金事務所でしか対応できない内容にもかかわらず、「市役所で対応すること」と誤った情報によって市役所に来られるケースもある。機構には、特別催告状は機構からの郵送物であることがはっきりわかるようにすると同時に、正しい情報を提供するようにしてほしいところもある。

こうしたまざまな課題はあるものの、市では職員たちの努力でカバーし、相談に来

ねんきん最前線 市区町村VOICE

- ① 本庁と駅前総合窓口センターの来所の相談は1日約100件
- ② 免除の選択期間が一目でわかる「申請日別免除早見表」を作成
- ③ 障害年金の相談は予約・担当制 1人ひとりに同じ職員が対応
- ④ 年金事務所との間に船橋市専用の電話回線があるといい

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
- パックナンバー

Pick Up & Event

おすすめ記事

- ^制度の質問や年金受給にあたつての疑問にお答えします。【年金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つ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



られた方には少しでも気持ちよく帰っていただけるようにと努めている。

「国民年金課の業務は受託事務なので、法律に則って間違いなく申請書類を処理して国につなげていくのが使命。置かれている立場を職員みんなで認識し、度重なる法改正に対してもきちんと勉強をして、『接遇日本一』を目指していきたいと思います」（武藤三恵子課長）。



前列左から小林靖子さん、武藤三恵子課長、田中陽子さん。
後列左から國岡慶太さん、松澤充敏さん、石井千賀子さん、川口典顯さん。

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

◀ | 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.