

わかりやすく説明し、言葉遣いにも配慮 常に「市民目線」の対応を心がける



館山市は人口約4.8万人（国民年金の第1号被保険者数は8,837人）。『南総里見八犬伝』のモデルとなった戦国大名・里見氏ゆかりの史跡などが残る、歴史あるまちだ。また、画家・青木繁が代表作「海の幸」を描いた地でもある。気候が温暖で自然も豊かであり、東京に近いこともあって、最近では移住してくる人も増えている。館山市では、国年も含め住民票の異動に関する手続きを1つの窓口で行う体制を早くから構築。相談者への説明はわかりやすくし、言葉遣いにも配慮するなど、「市民目線」の窓口対応を心がけている。

「住みたい田舎」首都圏エリアで1位に

館山市は、年間平均気温16度という温暖な南房総地域に位置しており、農業・漁業が盛ん。花が1年中観られ、いちご狩りに訪れる観光客も数多い。

マリンスポーツや海のイベントも人気。毎年8月8日に開催される「館山湾花火大会」では水中花火が名物となっており、当日は館山湾と横浜港を結ぶ「客船にっぽん丸」のワンナイトクルーズもあり、船上からは迫力満点の花火を楽しめる。

また、「海越しの富士山」が見えるまちとしても知られ、北条海岸（鏡ヶ浦）、城山公園、伊戸下芝の市内3カ所が「関東の富士見100景」に認定されている。とりわけ「夕景は絶景」と言われ、毎年5月と7月の日没時にはダイヤモンド富士も見られるほか、「鏡ヶ浦から富士の見えるまち 館山」として、恋人の聖地にも認定されている。

東京から100キロ圏内と近いのに自然豊かな暮らしができるとあって、近年は移住者も多く、同市の商工観光課では移住のための相談も行っている。「第4回日本住みたい田舎ベストランキング」（『田舎暮らしの本』2016年2月号、宝島社刊）では、館山市が「首都圏エリア」で1位を獲得した。



北条海岸（鏡ヶ浦）から見た「海越しの富士山」。「関東の富士見100景」に認定されており、特に夕景は絶景。

多いのは高齢者からの未支給年金に関する相談

館山市で国民年金業務を担うのは「高齢者医療年金係」。職員数は正職員4名、非常勤職員1名の計5名となっている。

1日の相談件数は、窓口と電話を合わせて約30件。「多いのは高齢の方からの未支給年金に関する相談ですね。また、お年寄りの一人暮らしだと、機構から文書が来るたびに読まずに市窓口を持ってきて、『何が書いてあるの?』と聞きに来られることも多いです」と、三富つかささん（担当3年目）は話す。

市ではなく年金事務所で対応すべき厚生年金に関する相談も多い。しかし、館山市を管轄する木更津年金事務所までは遠く、自動車で行く際は高速道路を使う必要があり、電車で行くにも最寄り駅から遠い。

「本来は年金事務所で対応すべき相談でも、できるかぎり市が年金事務所と連絡し合い、市窓口で手続きできるようにしています」と副主査の鈴木奈保美さん（担当1年目）は言う。幸い、年金事務所との電話専用回線（周辺市と共有）はつながりやすいので、電話連絡で困ることはあまりない。

年金事務所に行ってもらった必要がある際は、「せっかく年金事務所に行ったのに、必要な書類がそろってなかった」ということが無いよう、必要な書類が何かを一通り説明してから年金事務所を案内するようにしている。



国年含め住民票移動に伴う手続きは1つの窓口で実施

窓口で心がけているのは、わかりやすく説明することだ。「初診日はいつですか」を「初めて病院に行った日は覚えていますか?」と言い換えたり、「就学前」を「小学校に通う前の子」と言い換えたりしている。

「高齢で耳の遠い方との電話では、はっきりと大きな声で話すようにもしています。また、『詐欺にご注意ください』などの注意書きも色のついた紙で目立つように注意喚起したり、字も大きくするなど読みやすくしています」と市民課副課長・高齢医療年金係長の蛭田広美さんは話す。

「国・県が私たち市町村に降ろしてくる情報は専門用語で書かれていて難しいですが、それを市民にわかりやすく噛み砕いて伝えるのが市町村の窓口の役目だと思っています」(鈴木さん)。

言葉遣いにも気を付けている。「コミュニケーション1つで相手がこちらに対して抱く印象が変わってきます。いい印象を抱いてもらえれば情報を伝えやすいですが、ちょっとした言葉で引かかると、それから先は説明を受け入れてもらえなくなることもあります。特に病気の方の場合は言葉に敏感だと思うので、一層気を付けるようにしています」(三富さん)。

館山市の特徴は、国年・国保も含め住民票異動に伴うすべての手続きを1つの窓口でできるということだ。窓口の一本化が始まったのは昭和39(1964)年。当時としては珍しい試みだった。

「人口規模の小さな市だからこそ、いち早く取り組めたのだと思います」(蛭田さん)。

同市の住民関連の窓口は、国年の窓口も含めて一望しやすいので、来庁者からは職員の動きがわかり、職員からも来訪者の動きがわかる。これも、小さな市ならではのメリットと言える。

また、昼休みには、金丸謙一市長自らが市庁舎の正面玄関ロビーに立ち「コンシェルジュ」となって、市民の声を直接聴いたり、来庁者に窓口の場所の案内などもしている。「市長は窓口や職員の様子も見ている、気が付いたことがあると『ここはわかりにくい』『こうしたらいいのでは』などと職員に直接伝えてくれるので、市民目線に立った窓口業務になるよう常に改善しています」(蛭田さん)。

相談者のモチベーションを維持するために

年金の相談で難しいと感じるのは、主に障害年金に関するものだ。内容が複雑なうえ、返戻になるとまた相談者に市窓口へ足を運んでもらわなければいけない。また、一度返戻に対応しても、こんどは別の問題を指摘されて返戻になることや、年金事務所と事務センターで回答が異なり混乱することもある。

「障害年金の相談に来る方は働けない場合が多いので、返戻が何度も続くと生活にかかわってくる。『まだもらえないの?』と聞かれると、本当に申し訳なく思います」(三富さん)。

「体調が悪くて何度も窓口には来られない方もいらっしゃるし、来られたとしても交通費も時間もかけてやって来てくださる。そういう点でも申し訳ないですね」(鈴木さん)。

中には返戻が繰り返されると、「もういいや」と途中であきらめて来なくなる人もいる。

「最近のケースでも、途中で来なくなってしまった方がいらっしゃいました。周囲から説得されてようやくまた相談に来てくださるようになりましたが、相談者のモチベーションを維持する意味でも、年金機構からの返戻は1回で済むようにしてほしいと思います。返戻はないことがベストなのですが。」(三富さん)。

年金事務所とのやり取りは電話が多く、名前は知っていても顔はわからない職員も多い。2カ月に1度、年金事務所職員が同市役所に出張相談に来てくれるため、その際に顔を合わせる機会はあるが、年金事務所のほかの職員とも会う機会ができると、より連携が期待できそうだ。

病気や障害に関する知識を身に付けたい

今後の抱負については、「障害年金の相談により良く対応できるよう、いろいろな障害や病気に関する知識を身に付けていきたい」と三富さんは言う。

「3年担当していても、初めて聞く病名の方もいらっしゃるって、どういう症状かわからなくてご本人に聞いたり、事務センターに確認したりすることもあります。例えば請求を希望している障害の原因が、元々の疾患と関連あるのかなどもよくわからないことがあって難しい。病気や障害に関する知識を持っていれば、よりご本人の状況を踏まえてスムーズに対応できると思います」(三富さん)。

鈴木さんは「年金の手続きは生涯のうち何度も行うものではないので、相談者にとってはなじみがありません。記入用紙を白紙のまま持ってきて『どう書けばいいのか』と尋ねてくる方もいらっしゃるので手とり足とりお教えすることになります。しかし、その方は藁をもつかむ思いで来ていらっしゃると思うので、何度来られても丁寧にフォローすることを心がけたい。私自身もブラッシュアップしていきたいです」と話す。

蛭田さんは、「常に『市民目線』で対応していきたい。また、館山の窓口は周囲360度、お客様から見える窓口でもあるので、緊張感を持って業務に当たりたいと思っています」と語る。



前列左から、三富つかささん、市民課長の石井修さん、副主査の鈴木奈保美さん。
後列左から、飯田安沙子さん、前田みなみさん、市民課副課長・高齢医療年金係長の蛭田広美さん。