

係や支所も含めて研修を開催 知識の平準化を図る



福島市は人口28万3,823人（2016年3月31日現在）。国民年金の第1号被保険者数は、2016年3月31日現在、強制加入で3万1,639人、任意加入で294人、合計で3万1,933人になる。国民年金係の職員は計7名（うち正職員6名、臨時職員1名）。係では研修を月1回開催しているほか、市内17カ所の支所を含めた初任者研修も毎年開催するなど、職員の知識の平準化に努めている。また、同市を管轄する東北福島年金事務所とは距離も近いことから、互いに頻繁に行き来するなど良好な関係を続けている。国保年金課の高橋幸司課長（3月31日現在）、国民年金係の佐藤晶子係長（担当2年目）、橋内佑実主査（担当4年目）に話を聞いた。

「ふくしまの水」がモンドセレクション金賞に

— 先ほど福島駅に降り立ったら、コンコースなどあちこちが花で彩られていたのが印象的でした。

高橋 福島市は花き農家が多く、「花のまち」として有名なんです。特に「花見山」は、季節になると蠟梅（ろうばい）、木瓜（ぼけ）、花桃、桜などさまざまな種類の花が咲き、その美しさは写真家の故秋山庄太郎氏が「福島に桃源郷あり」と絶賛したほどです。花見山は個人が所有する山なのですが、一般に無料開放されているんですよ。福島市では「花のまち」を意識して、個人宅の庭を一般に開放する「チャレンジガーデン」も実施していて、毎年大勢の観光客や写真愛好家が訪れます。

また、花見山から見る「吾妻小富士」の景観も美しい。春先だと、吾妻小富士の雪形（残雪）がうさぎの形をしている「雪うさぎ」が現れ、ちょうど種まきのシーズンに見える雪形なので「種まきうさぎ」とも呼ばれています。

佐藤 ちなみに、福島市の観光PRキャラクターは「ももりん」という名前のうさぎなのですが、その「雪うさぎ」にちなんだものです。

高橋 「ももりん」の名前は桃とりんごから来ています。福島市はさくらんぼに始まって、桃、なし、ぶどう、りんご（サン富士など）など果物の栽培が盛んな地でもありますからね。

佐藤 また、飯坂温泉、高湯温泉、土湯温泉をはじめとする温泉のまちでもあり、鉄板1枚ですらりと円形に焼く餃子「円盤餃子」のまちとしても人気です。さらに、2015年には、「ふくしまの水」がモンドセレクションで金賞を受賞しました。一般家庭の水道の蛇口をひねれば出る普通の水ですが、ペットボトルでも売られているんですよ。

高橋 原発事故で福島市の水は汚染されたというイメージがありますが、計測するとデータは問題ないので、マイナスイメージを払しょくする意味も込めて出品してみたら、金賞を受賞したんです。



福島市役所の1階には「除染情報センター」があり、市民が除染状況を見られるようになっている。

障害年金の相談にはわかりやすいシートを作成・使用

— 国民年金係が担当する窓口での相談状況を教えていただけますか。

橋内 まず相談件数は、本庁では1日平均で約7.5人になります。これは資格取得や加入、免除は入れずに相談だけで終わる方の数ですので、実際に窓口に来られる方の数はもっと多いです。また、電話での相談は1日6件くらいありますね。

— 窓口対応で心がけていることは。

佐藤 最近は障害年金の相談が増えていると思います。特に精神疾患の関係が増えているので、受け答えも穏やかな感じで、わかりやすく説明すること心がけています。

橋内 制度がわかりにくく複雑なので、障害年金の請求の受け付けをするときには、市独自で作ったシートを用意しています。「病名は」「初診日は」などの質問に答えていただくと、「この問いに答えた場合は次のページの質問に」などと進むスタイルになっていて、申請できるかできないか、書いたご本人にもわかるようなシートとなっています（資料1）。

佐藤 また、そのシートでは、20歳前の障害の方も「生まれたときどうだったか」といったところから書きやすく、かつご自分でも把握しやすいように、タイムラインでこれまでの経過を書いていただける書式としています（資料2）。

— 係のなかで特に取り組んでいることはありますか。

佐藤 職員みんながある程度同じレベルの知識を持っていること、知識の平準化が大事だと思っていますので、今年1月から係の研修を月1回のペースで、業務時間終了後に開催しています。各支所には、「添付書類はこういうのがほしい」とか「こういうケースには気を付けて」といった手続きの仕方をまとめた窓口マニュアルを置いているのですが、初回は係ではそのマニュアルの改訂をしながら勉強しました。

また、福島市は合併を繰り返してきた経緯から、支所が17カ所と多いので、支所の職員に情報や知識を伝えていくのが大変です。毎年4月下旬には支所も含めた全体の初任者研修を市独自で行っています。

高橋 担当職員には1年目もいれば4年目もいるので、経験年数の開きがあることでお客様に不利益があってははいけません。だから、本庁も支所も共通認識をもって対応しようということで、研修には力を入れているんです。

橋内 年金制度は難しい。制度が変わったときも、国や機構から来たそのままの文書はなんだか堅苦しくて、私たちでもわかりづらいことがあ

福島市

障害基礎年金の請求について

障害基礎年金を受給するためには、次の3つの要件を満たしていることが必要です。
1つずつ要件を見ながら、手続きを取る請求窓口はどこになるか、窓口には足を運ぶ前に確認したり、準備しておいたりすることは何か、確認をしてください。

1. 初診日の要件
障害年金には3種類あり、初診日（障害の原因となった傷病について、初めて医師の診療を受けた日）現在加入していた年金制度で請求します。また、それにより請求窓口が変わります。

障害基礎年金	初診日現在、国民年金に加入していた方…①
20歳未満の方（厚生年金・共済組合に加入していた方を除く）…②	〃
60歳以上65歳未満の方（〃）…③	〃
第2号被保険者に扶養されていた配偶者、第3号の方…④	〃

障害厚生年金	厚生年金に加入していた方…⑤
障害共済年金	共済組合に加入していた方…⑥

●初診日とは、
・初めて診療を受けた日
※誤診や、正確な傷病名が確定していない場合の診療を含む。
・同一傷病で転院している場合は、最初の医師の診療を受けた日
・精神科の診断を内科医で受け、診療を受けた場合は、内科医の診断を受けた日
・障害の原因となった傷病の前に、相当因果関係があると認められる傷病があるときは、最初の傷病について、初めて診療を受けた日
・傷病名が「精神（発達）遅滞」または「知的障害」の場合は、初診日にあわらず、生まれた日
※健康診断で異常が発見され、その結果票がある場合は、健康診断を受けた日が初診日となる場合があります。
※考え方に迷うときには年金事務所までお問い合わせください。（お客様相談室 024-534-0444）

以上のことを踏まえ、

問1. 傷病名は何ですか？ → _____
問2. 初診日はいつですか？ → _____ 年 月 日
問3. 初診日現在、上記①～⑥のどれに該当しますか？ → _____
①～③の場合、請求窓口は市役所です。（※本庁のみ）
次の「2. 障害の程度の要件」に添ってください。
※ただし③の場合で、老齢基礎年金を繰り上げ請求している場合は、次要件の障害認定日との関係により、請求できない場合があります。
・④・⑤の場合、請求窓口は年金事務所です。年金事務所までお問い合わせください。
・⑥の場合、請求窓口は加入していた共済組合事務局です。
共済組合事務局までお問い合わせください。

- 1 -

資料1 福島市が市民に向けて独自に作成した障害基礎年金のパンフレット。質問形式になっている。

福島市

メモ

生年月日 _____

発病時の状態： _____

20歳の誕生日 _____

初診病名について _____
病院名： _____
初診日： _____
治療の経過等： _____

60歳の誕生日 _____

障害に関係のある手術等について _____
病院名： _____
施行日： _____
治療の経過等： _____

繰上請求手続日 _____

65歳の誕生日 _____

現在の状態について _____
病院名： _____
治療の経過等： _____

…既に経過しているところまでの日付を記入してください
…特記すべき事項があれば日付を記入してください（初診日・手術日等）

- 4 -

資料2 パンフレットは自分で経緯を整理できるようになっている。

るんですね。だから係の研修では、そうした難しい文章をかみ砕いたものを経験年数の長い職員が作って、みんなにわかるように説明したりと、工夫をしています。

高橋 それと、制度改正の際の苦勞に加えて、福島県の場合は震災関係の免除や減免なども重なってきて、それが延長されてもいますから、被災していない自治体よりも事務量が多いというふうには思っています。

橘内 震災当時、避難区域に住んでいた方は免除の対象になるので、そういう方で福島市に移って来た方からの相談が、震災の後しばらくは多かったですね。いまもときどきあります。

— 一方、福島市内に住民票を置いたまま福島県外に自主避難している人も大勢いらっしゃると思いますが、そういう方からの相談もあるんですか？

佐藤 電話とかでお受けしていますね。

高橋 また、山形市、米沢市には自主避難している方が多いので、定期的に出張相談に行っている部署があるんです。その部署を通して年金に関する相談がこちらに来た場合も対応しています。

橘内 出張相談がない地域に避難していて、電話ではなく直接市の窓口に来ていただきたいけれど遠方で来られないという方の場合には、避難先の年金事務所に対応をお願いしたりしています。

年金事務所とは地理的にも心理的にも距離が近い

— 年金事務所との関係はいかがですか。

橘内 福島市を管轄する東北福島年金事務所は、市役所のすぐ近く、歩いて3～4分のところにあるんです。市に相談に来る方のなかには、本来は市で受け入れられない相談の方もいらっしゃるのですが、そんなときは2回も説明していただくことになってしまわぬよう、年金事務所をご案内しています。近くて大変助かっています。

佐藤 そういう地の利もあって、年金事務所とは顔の見える良好な関係ができていていると思います。厚労省から新しい制度などについての情報が入ってくるときにも、お互いに「何かないですか？」と聞き合いながらやっている感じです。連携はとれていると言えるんじゃないでしょうか。

高橋 本市は県庁所在市で、東北福島年金事務所も福島県で中心になっている年金事務所。ですから、課長である私が市町村を代表して連絡会議等に出席する機会も多いので、ほかの自治体に比べると年金事務所と接することが多く、互いに話しやすいという面もあると思います。

佐藤 実際、年金事務所にはよく相談に乗っていただいています。市に相談に来たお客様について何かあると「じゃ、うちにご案内してください」と年金事務所からおっしゃっていただくこともありますし。

橘内 それに、週1回、年金事務所の方が文書を市役所に持ってきてくださるんです。年金事務所で受け付けた免除申請や、お知らせ文書なども、「郵送するより、直接持って来たほうが早いから」って。

高橋 実は日本年金機構になる前の、まだ市が収納をやっていたころ、私は年金係だったんですが、当時は市と社会保険事務所で定期的にバレーボール大会やソフトボール大会などのレクリエーションをやっていたんですよ。そうした過去に築いたベースもあるから、若い職員たちも「郵送するぐらいなら、直接持っていきますよ」ということができる関係になっているのかもしれない。

佐藤 私たちも、新しいパンフレットなどができたと聞くと、「取りに行きますからー」と気軽に年金事務所に行きますしね。高橋課長から昔の話を日ごろから聞いているので、年金事務所に対する気持ちのハードルが低くなったというのはあると思います。

ー 事務センターの対応はどうか。

佐藤 事務センターの人は、返戻してくるとき、「ここをこう直してください」とか「この添付書類が必要です」「この病名とこの病名は関連があるので、こちらのほうも書類を出してください」とか、ちゃんと文書に書いて出してくださるんですよ。だから助かっています。

職員満足度が高まると、顧客満足度も高まる

ー 課題に思っていることは？

高橋 私は、先ほど説明した、機構になる前の頃を振り返ると、事務所と市町村の窓口はもっと連携できるんじゃないかなと個人的には考えています。例えば、市町村窓口は地元に根差しているわけですから、年金委員の選出についても、年金事務所から求められれば協力できる部分があるんじゃないかと。そういう提案は、市町村代表の課長として、言ってるんです。でも、個人情報問題や、お互いに決められた業務の範疇というのもあるので難しい。そんな問題意識を抱いているところです。

ー 今後の抱負も教えてくださいませんか。

橘内 高齢の方や、障害のある方がいらっしゃることも多いので、今後もわかりやすく丁寧な説明を心がけていきたいです。

佐藤 係のみんなが仲の良い、風通しのいい関係でありたいですし、年金事務所さんともそういう風通しのいい関係を続けられたらいいなと思っています。仕事は人間関係も大事なので、お互いにフォローが利くような関係を続けていければなと。

高橋 職員が気持ちよく仕事できることは、相談に来た方への丁寧な対応につながります。職員満足度と、顧客満足度の両方の向上に努めていくことが、これからも大切だと思っています。



前列左から、副主査の斎藤弘江さん、国保年金課長の高橋幸司さん、主事の川口朋子さん。後列左から、副主査の井上和弥さん、国民年金係長の佐藤晶子さん、主査の橘内佑実さん、副主査の三浦卓也さん。（3月31日現在）