

## 他課や社協とも積極的に連携し、年金受給につなげる



市役所の入り口にはセーリングでオリンピック・パラリンピックの競技会場になったことを祝う横断幕が掲げられている。

藤沢市は、東京から約50キロに位置し、人口は42万5,314人(2016年4月1日現在)。国民年金の第1号被保険者は任意加入者を含めて55,602人(2016年3月31日現在)となっている。同市の保険年金課の国民年金担当窓口の特徴は、障がい福祉課や生活援護課など庁内の課とも連携し、国民年金保険料の免除や障害年金の受給等につなげていること。その背景には、市民の利便性向上に積極的に取り組んできた同市ならではの姿勢がある。

### 2020年東京五輪のセーリング競技会場に

藤沢市は、中世に遊行寺の門前町として始まり、江戸時代には東海道五十三次のひとつの「藤沢宿」として栄え、また江ノ島詣での足場としても発展した街だ。現在はJR東海道線、小田急江ノ島線、江ノ島電鉄線、湘南モノレール、相鉄いずみ野線、横浜市営地下鉄ブルーラインと複数の鉄道路線が乗り入れており、そうした地の利や、子育てもしやすく住みやすい場所であること、さらに慶應義塾大学、湘南工科大学、多摩大学、日本大学の4つの大学もあることから、人口が増加傾向にある。

また、江の島は1964年の東京五輪の際、唯一の海上競技としてヨット(現在のセーリング競技)が行われた場所であり、2020年に開催される東京五輪でもセーリング競技の会場となっている。2018年・19年にはプレ(テスト)大会が開催され、海外から多くの選手や選手団が練習や大会参加のために藤沢市を訪れる予定だ。

同市では市民の文化活動も盛ん。1973年に全国で初めて始まった市民オペラ「藤沢市民オペラ」はいまも開催されており、2017年には「トスカ」(プッチーニ作曲)が上演される。

また、市民の文化活動の拠点は「市民会館」と「湘南台文化センター」と2カ所あるが、後者は、市民シアターやプラネタリウムなどを擁し、大きな球体スタイルの斬新な建物でもあることからよく知られている。



「キュンとするまち。藤沢」  
ロゴマークデザインマニュアル  
藤沢市のロゴマーク



藤沢市のマスコットキャラクター「ふじキュン」

### 職員は担当を順に回しながら育成

藤沢市保険年金課の国民年金担当の職員は、正職員5名、任期付職員8名、非常勤職員(相談員)5名、臨時職員1名の計19名と大所帯。相談員を務める非常勤職員のなかには20年以上も在籍しているベテランもいるため心強い。

しかし、近年の年金制度改正で業務内容、相談内容の多様化により、国民年金業務に携わる職員の負担も増している。「そこで、今年は1名正職員を増員したところなんです」と箕島新二課長補佐(担当4年目)は説明する。

本庁に来る1日の相談件数は、約40件~110件と、日によって大きく違いがある。多いのは月初めや月末で、曜日でいうと月曜日と金曜日。会社を退職して国民年金に加入する人や、障害年金の現況届で訪れたりする人が多いからだ。

また、7月の免除の時期になるとさらに相談者が増える。「保険料免除が2年1カ月遡って申請できるようになったときは、相談件数が1日200件に達したこともありました。あのときは本当に大変でしたね」と担当5年目の青木はるかさん(現在給付担当)は振り返る。

テレビや新聞等で年金に関する特集があったときも、相談や問い合わせが増える。

「『いま番組を見たんですけど』と、番組終了後すぐ電話をしてこられる方もいらっしゃいます。『どんな番組でした?』とかがってから説明し、そうした番組があったという情報を職員同士でも共有するようにしています」と、担当2年目の石井弘美さん(現在資格担当)は話す。

国民年金の制度は難しいため、職員の育成をいかに効率的に行うかも重要だ。藤沢市では、資格、免除、給付と、職員の担当を割り振り、順にすべての担当を経験させていくことで、全職員が国民年金業務すべてをできるようにしている。

## 市役所の中だけでなく外ともつながる

藤沢市の国民年金担当窓口は、障がい福祉課や生活援護課など他課との連携に積極的であり、それが同市の特徴ともいえる。「障がい福祉課に相談に来た方には、国民年金担当窓口にも行くよう案内していただき、国民年金に関するパンフレットも置いてもらったりしています。」(青木さん)。

生活援護課でも、ケースワーカー等と連携し、生活保護を受ける人は国民年金保険料が免除されることなどを相談者に伝えてもらい、国民年金担当窓口につなぐようにしている。

「保護の開始・廃止が決定した際には法定免除の届出が必要なため、保護受給者に年金手続きをするよう生活保護担当のケースワーカーから促してもらっています。」逆に「年金関係の手続きはもう終わりましたか」と生活援護課のほうから国民年金担当窓口にお問い合わせくれたりということもある。

また、藤沢市では、生活保護を受給するまでにはいかないが生活に困難がある人などを対象とする地域生活支援窓口「バックアップふじさわ」を設けており、国民年金担当窓口では「バックアップふじさわ」の担当課とも連携し、国民年金担当窓口につなぐようにしている。

さらに、庁内だけにとどまらず、市の社会福祉協議会(社協)とも連携している。

「昨年は社協が開催する民生委員を対象とした研修会に、国民年金担当の職員が出向いて国民年金制度全般や障害年金について説明し、身近に障害年金受給や保険料免除を必要とする人がいたら民生委員さんたちから国民年金担当窓口につないでもらうようお願いしました」(青木さん)。

## 障害のある人や外国人への接遇向上にも努める

市では国民年金担当職員向けの年金研修も行っているが、これも本庁の職員だけでなく、支所の職員と一緒にしている。制度改正等の情報も全員で共有するためだ。

相談者への接遇向上にも力を入れている。特に、障害のある人への接遇については、きめ細かく行っている。直近では今年4月の障害者差別解消法施行前に庁内の研修会やe-ラーニングなどを通じて更に知識を深めた。

また、市内には工場が多く、そこで働いている外国人も多いため、外国人の相談者に対応することも多い。ほかの自治体ではたまたま外国語が話せる職員やボランティアで対応しているところがまだ多いが、藤沢市の場合は早くから市独自で通訳者を配置しているので、外国人が相談に来た場合は、それぞれに合った言語の通訳者を窓口に呼んで対応している。

「本庁だけでなく、曜日によっては、湘南台文化センターでも外国語で相談ができるので、通訳が必要な人はどちらでもご自分にとって身近なほうを利用することができます」(青木さん)。

## 制度改正に伴う情報は早く欲しい

藤沢市を管轄するのは藤沢年金事務所。市役所から徒歩10分程度のところにあるので、お互いに融通がしやすい位置関係といえる。

年金事務所の職員は異動が多い。その度にまた一から関係を築かなければならず、質問しても答えられない新任職員もいるため、職員の知識の平準化や、新任職員に対するバックアップ体制のさらなる充実が機構全体に求められているといえそうだ。

事務センターについても、障害年金の給付決定まで3~4カ月かかり、申請者の生活がかかっているため、スピードアップが望まれる。また、制度改正に関する情報は早く届くとありがたい。年金事務所主催の研修も現在はないため、再び開催しても

らえるようになると、年金事務所や事務センターの動きもわかりやすくなるだろう。

最後に、市職員としての今後の抱負については、「制度改正に対して、もれることなく着実に対応していきたいと思っています」と蓑島課長補佐。

石井さんは、「年金事務所とは、距離的に近いということも生かして連携を密にしていきたい」。

青木さんは、「法定受託事務ということもあり、年金事務所とは連携しつつやっていきたい。また、課内には初任者も多いので、個々のレベルアップを一緒に目指して頑張っていきたいと思います」と語る。



前列左から、保険年金課の蓑島新二課長補佐、青木はるかさん、石井弘美さん。後列左から、都築有紀さん、大滝智恵さん、畑美穂さん。