

在留外国人総数が全国3位 外国人住民対象の税と年金の講習会で 厚生労働大臣表彰を受賞 在留外国人への対応や行政機関間の情報連携も 住民目線でのサービス向上の視点で取り組む



国民年金事業に対する功績が特に顕著で、他の模範と認められる市区町村に対し、その功績を称え、労苦に報いるとともに、国民年金事業の発展に寄与することを目的とする「市区町村国民年金事業功績厚生労働大臣表彰」に、2019年度は川口市（埼玉県）、松坂市（三重県）、益田市（島根県）、高梁市（岡山県）、指宿市（鹿児島県）の5市が受賞した。そこで、今回の「ねんきん最前線 市区町村 VOICE」は川口市市民生活部国民年金課を取材した。同市の伊藤雅章国民年金課長に表彰された取り組みを交え、同市の国民年金事業についてお話を伺った。

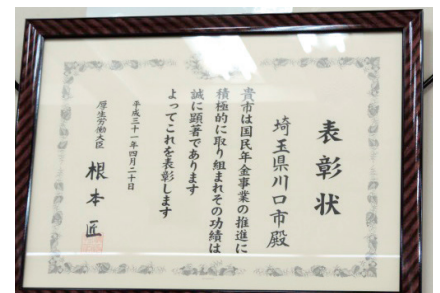
川口市のデータ

- 人口：605,711人（うち20～59歳334,701人、65歳以上137,871人） *2019年6月1日現在
- 第1号被保険者数：78,288人（うち任意加入被保険者940人） *2018年3月31日現在
- 免除者数：24,177人（うち法定免除4,747人、申請免除8,850人＜全額免除7,189人一部免除1,661人＞、納付猶予2,614人、学生納付特例7,966人） *2018年3月31日現在
- 国民年金受給者：老齢基礎年金120,749人（うち基礎年金のみの人20,138人、厚生年金加入者100,611人）
障害基礎年金 5,428人（拠出分1,428人、無拠出分（20歳前）2,818人、厚生年金加入者1,182人）
遺族基礎年金 760人（拠出分123人、厚生年金加入者637人）
*2018年3月31日現在
- 国民年金担当者数：本庁（市民生活部国民年金課）9人（課長1人、係長2人、正規担当職員6人）、再任用職員0人、非常勤職員11人
区役所・支所（出張所）60人（兼任係長5人、兼任職員55人） *2019年3月31日現在

増加する在留外国人には外国語に対応可能な年金相談員の配置など以前から対応してきた

——受賞おめでとうございます。まずは、川口市のどのような取り組みが表彰されることになったのか、お聞かせください。

伊藤課長 日本年金機構のホームページにも掲載されていますが、「外国人住民対象の税と年金の講習会」を毎年開催し、適正な適用及び納付・免除手続きを勧奨してきました。その対応等が評価されて川口市を管轄する浦和年金事務所から推薦していたが、厚生労働大臣から表彰していただきました（「かけはし」第57号*）。



市町村国民年金事業功績（厚生労働大臣）の表彰状。

* <https://www.nenkin.go.jp/cooperator/shikuchouson/kakehashi/2019/57.files/20190508.pdf>

——在留外国人が増えてきたことが、川口市の国民年金事業にはどう影響してきたのでしょうか。

伊藤課長 ここ5年ほどの間に、急激に在留外国人の数が増えてきました。2014年から2019年4月までで、市の人口は全体で1万9千人ほど増えているのですが、そのうちの1万3千人が外国人です。現在、3万7千人の外国人がいますから、5年間で1.5倍ほどに増えたことになります。

そうしたことから、他課では、手続に来庁する外国人が増えたことによる対応策が求められていましたが、年金の手続きについては少し事情が違っていました。年金の手続きをされる外国人は、短期間の在留者は少なく、ある程度長い期間在留される方が多いということだと思いますが、国民年金課の窓口にお見えになる方は、日本語を上手に話すことができる方が多く、あまり上手に話せないような方でも、日本語を話せる知り合いの方といっしょに窓口にお出でいただくケースが多くなっています。ですから、窓口におけるやり取りや相談で、国民年金課の職員が対応に窮するようなことが、意外に少ないのです。

付け加えて、窓口にお出でになる外国人の3分の2は中国の方ですが、国民年金課にいる8人の年金相談員のうち2人が中国語を話すことができるので、中国語で相談対応しなければならないときは、その職員が対応しています。



伊藤雅章国民年金課長。

——以前から外国人に対応した窓口体制に取り組んできていたのですね。ということは、今年4月からは外国人材の受け入れが拡大されましたが、こちらでは、以前から外国人の転入が増えていたことから、それに対する体制がすでに整っていたわけですね。

伊藤課長 川口市では2002年から年金相談員を設け、当初は2人体制でしたが、だんだん人数を増やしていき、2015年から外国語に堪能な人材も採用してきました。中国語を話せる人材を採用したのも、在留外国人のなかでも中国からいらっしゃる方が最も多かったからです。

また、在留外国人の年齢層を見ると、多いのは20代から40代くらいの方です。65歳以上の方はそれほど多くありません。つまり、学生や就労目的で来られる方が多いと思われます。最近の数ヶ月の集計ですが、国民年金課の窓口には、月平均で1,500人ほどの来訪者があり、そのうち外国人の割合は70人程度で約4%。そのなかで外国語による対応が必要な方は7%程度なので、月平均5人ほどなのです。それ以外の外国人はご自身で日本語を話せるか、知り合いで日本語が話せる方などといっしょに来訪するケースが多いのです。

——そうした川口市の事情も踏まえて、改めまして、表彰理由の「外国人住民対象の税と年金の講習会」について、教えてください。

伊藤課長 外国人に限りませんが、私どもはいつも、市民目線の行政サービスということを中心に掛けています。いつも、窓口に来られた方にとって、いい結果が出るような対応をさせていただくことを考えています。相談に来られる方はそれなりの事情があって来られる方で、当然、年金を受給したいと思って来られます。そこで、当たり前のことですが、できるだけ受給に結びつくように、こうすれば受給できますよ、こういった条件を整えば受給できますといったアドバイスをして、相談に来られた方といっしょになって考えるように、職員は日ごろから取り組んでいます。

そうした行政サービスにおける基本姿勢は、在留外国人に関して川口市では多文化共生推進事業として取り組んでおりまして、その担当部署が市民生活部協働推進課になります。この部署が「外国人住民対象の税と年金の講習会」を開催しています。講習内容としては、住民税、国民健康保険、そして年金について説明する機会を設けています。年金の説明は、国民年金課が担当していますが、この講習会については年金事務所との協力連携の一環として位置づけ、浦和年金事務所に講師派遣を依頼して、年金事務所の課長に講師としてご協力いただいています。そうしたこともあって、このたびの表彰も浦和年金事務所から推薦していただくこととなったわけです。

昨年は11月に、午後の時間帯に約2時間半の講習会を開催しました。会場には英語・中国語・韓国語・ベトナム語の通訳も付けて、総勢39名の外国人住民の方の参加がありました。講習会に参加される方は、市の制度に関心をお持ちの方ということもあって、一通り説明したあとの質疑においても、何人もの方から手が上がり、熱心に質問されていました。このときの講習会でも中国の方の参加が一番多かったですね。

情報連携による届出手続の簡素化や個人情報保護にも市民目線で対応

——市民目線での行政サービスに取り組まれているとのことですが、国民年金の業務においては、それはどのように反映されているのでしょうか。

伊藤課長 2018年3月5日から行政機関間の情報連携により、住所変更届や氏名変更届が省略できるようになりました。そこで、市民生活部市民課では従来、転出や転入の際に国民年金課においても手続きをしていただくようご案内をしていたのですが、その案内を一時期止めていました。しかし、保険料を前納されている方が、海外に転出され国民年金被保険者の資格を喪失しますと、前納分の保険料をお返ししなければなりません。そうしたことについても、前もって説明しておくことが必要になるのですが、市民課で転出届を出したあとに、国民年金課の窓口に乗っていただかないと、ご案内の機会を私どもとしては失ってしまうのです。国民年金課で資格喪失届をご提出いただければ、スムーズに前納した保険料が還付されますし、還付を望まれないのであれば、任意加入の手続きをとっていただくこともできます。現在は、市民課において、市民課での手続き後に国民年金課にもお立ち寄りいただくようご案内を復活させました。情報連携によって事務が簡素化される反面、住民目線に立った行政サービスも省略してしまうことにならないよう、きめ細かい対応を図っていきたく心がけています。

——情報連携については、2019年4月15日より日本年金機構から地方公共団体等への情報照会の試行運用が開始されました。そして、2019年7月1日からは、情報連携による添付書類の省略、これをもって情報連携のしくみが本格運用されました。そこで、住民目線の行政サービスという視点からは、情報連携の本格運用に、どう対応していきますか。

伊藤課長 情報連携で意識したことと言えば、DVの関係です。情報連携が始まる前、DV被害者の方で、年金事務所で年金の手続きをされる方は少なかったのではないかと思います。こういった方々について、住所などの問い合わせが年金事務所から市にあった場合には、以前は基本的に「お教えできません」というスタンスをとってきました。ただ、そのままでは、DV被害者の方には保険料納付書や必要な書類も一切届かないことになってしまい、将来、年金を受給できないということになりかねません。そこで、何とかしなければいけないと思っていたのですが、情報連携により機構にもDV被害者の個人情報が伝わることになりました。もちろん、年金事務所でもきちんと個人情報を管理されているので、年金事務所からDVの加害者に被害者の個人情報が漏れてしまうということはありませんが、そうは言っても、万一漏れてしまうということがないように、市としては、DVについての支援の申出があったときには、年金事務所でもきちんとした手続きをとっていただくよう、案内をするようにしました。それにより、年金事務所では基礎年金番号を変更し、本人および弁護士にしか住所などの個人情報を提供しないといった対応に切り替えてくれています。

——年金事務所との情報連携や連携協力体制に関連してですが、機構からはウインドウマシンを貸与されているのでしょうか。

伊藤課長 現在、3台お借りして、年金相談での記録確認に利用しています。しかし、川口市の場合は、本庁のほかに、支所(芝・新郷・神根・安行・戸塚・鳩ヶ谷)が6ヵ所と川口駅前行政センターがあるので、そちらにもウインドウマシンを設置できるよう、台数を増やしていただけないか、年金機構にお願いをしているところです。

現状では、支所や行政センターでお客様の年金記録などを確認する必要がある場合は、本庁の国民年金課に問い合わせをしていただくか、年金事務所に直接問い合わせをしてもらっていますが、国民年金課では、時期によっては問い合わせの対応に追われ、他の業務に影響が出てしまいますし、年金事務所でも来訪者への対応で手いっぱいであったり、なかなか電話がつかなくなったりします。ですから、お客様をお待たせしないためにも台数を増やしていただき、支所や行政センターでも直接記録の確認ができるようになればと考えているところです。

——今日はお忙しいなか、取材にご協力いただきましてありがとうございました。