

2013 . 8. 15 August

Vol. **5**

発行所 一般財団法人 年金住宅福祉協会 〒105-0003 東京都港区西新橋 1-10-2 TEL. 03-3501-4761 FAX. 03-3502-0086 http://kurassist.jp E-mail:info@kurassist.jp

[contents]

4 ~ 5 クローズアップ年金事務所

広島東年金事務所

風通しの良い明るい職場づくりと、お客様サービスやCS(顧客満足)の向上に努める 広島東年金事務所を取材した。 6 ~ 7 ねんきん最前線・市区町村 VOICE

埼玉県川越市

「日本一忙しい」といわれる川越年金事務所との連携を図る一方、窓口対応にもフル稼働であたる埼玉県川越市市民課国民年金担当を取材した。

Topics

社会保障制度改革国民会議が報告書を提出

社会保障・税一体改革関連法のうち、社会保障制度改革推進法(平成24年法律第64号)によって設置された社会保障制度改革国民会議は、法律施行後1年以内に会議の審議の結果等を踏まえて社会保障改革のために必要な措置を講ずるものとされていた。

8月6日、社会保障制度改革 国民会議の清家篤会長は、社会 保障の改革案を示した報告書を 安倍総理に提出した。

報告書のうち「Ⅲ年金分野の 改革」の内容は以下のとおりで ある。

年金関連四法による 到達点

平成24年の社会保障・税一体 改革により年金関連四法が成立 したことによって、基礎年金の 国庫負担割合2分の1の恒久化 や年金特例水準の解消が行わ れ、平成16年の制度改革におい て導入された長期的な給付と負 担を均衡させるための年金財政 フレームの完成をみた。

また、短時間労働者に対する 被用者保険の適用拡大や低所 得・低年金高齢者等への福祉的 給付の創設が行われ、雇用基盤 の変化など社会経済状況の変化 に対応した社会保障のセーフティネット強化の取組みにも着手 することとなった。

今後の年金制度改革 検討課題

平成24年の制度改革では実施が見送られたものの、改革に至る議論のなかでマクロ経済スライドや支給開始年齢の在り方が検討課題として挙げられ、また、年金機能強化法の附則においても短時間労働者に対する被用者保険の適用拡大が検討事項として挙げられている。

これらの課題は、上記の年金 関連四法による到達点を踏まえ ると、「長期的な持続可能性を より強固なものとする」、「社会 経済状況の変化に対応したセー フティネット機能を強化する」 という2つの要請から検討すべ き課題と整理できる。

今後は、平成16年の制度改革の年金財政フレームの中で、長期的な財政均衡を前提に、限られた資金をどのような形で年金給付として分配すれば社会的厚生を高め、国民生活の安定に寄与するか、就労インセンティブを強化するなど、年金制度にお

いては与件である経済や雇用の 活性化に如何に寄与するかといった観点で検討を行い、上記の 2つの要請に応えていくことが 求められている。

年金制度の本来の性格と 制度体系選択の現実的な 制約

年金制度の本質的な役割である「稼働所得の喪失の補填」という考え方からは、負担も給付も現役時代の所得に応じた形の制度とすることが1つの理想形である。この点は、定額負担・定額給付の体系を選択した国民年金創設時の議論においても意識されていたところである。

しかしながら、当時において も現時点においても、わが国に は、自営業者を含めた所得比例 型の年金制度を目指していくた めに必要となる、正確で公平な 所得捕捉や事業所得と給与所得 を通じた保険料賦課ベースの統 一(給与収入全額が被用者保険 料の賦課対象となっている給与 所得者と課税所得ベースで保険 料が賦課される事業所得者との 間での公平な賦課ベースの設 定)等の条件は整っていない状 況にある。

圣全本報

正確で公平な所得捕捉に向けた努力を続けることは必要であるが、現時点での政策選択としては、現実的な制約下で実行可能な制度構築を図る観点から行わなければならない。

具体的な改革への アプローチ

負担も給付も現役時代の所得に応じた形の制度とすることは 1つの理想形としてとらえることができる。しかし、そのための条件が成就する可能性や、定年による労働市場からの引退が稼得機会の喪失を意味する被用者と、引退年齢を自分で決めることができ、多くの場合事業資産を有したまま緩やかに引退していく自営業者との違いを踏まえた年金制度の一元化をどう考えるか。

本来自営業者を対象者として 発足した国民年金については、 被保険者像は大きく変化し、農 地や商店等の稼得手段を有する 自営業者は減り、短時間労働者 等稼得手段を持たず、被用者と しての保障が必要な者が増加し ている状況にある。

このような状況に対応するためには、被用者にふさわしい保障を実現するために被用者保険の適用拡大を進める必要がある。また、個人請負のような旧来とは異なるタイプの自営業者や、無職者などの貧困リスクの高い被保険者が制度の保障の網からこぼれ落ちないようにし、負担能力に応じた負担を適切に求めていく観点から、国民年金保険料の多段階免除の積極的活用や負担能力を有する滞納者に対する徴収強化を行う必要がある。

年金制度については、どのような制度体系を目指そうとも 必要となる課題の解決を進め、 将来の制度体系については引き続き議論するという二段階のアプローチを採ることが必要である。

長期的な持続可能性と セーフティネット機能の 強化に向けて

①マクロ経済スライドの見直し

マクロ経済スライドによる年 金水準の調整は、平成21年の財 政検証では約30年間かけて行わ れることとなっているが、この ような長い期間の間には当然に 経済変動が存在する。

マクロ経済スライドについては、仮に将来再びデフレの状況が生じたとしても、年金水準の調整を計画的に進める観点から、検討を行うことが必要である。

平成21年の財政検証においては、約10年間で水準調整が完了する報酬比例部分に比べて、基礎年金の調整期間は約30年と長期間にわたり、水準の調整の度合いも大きくなっている。

基礎年金の調整期間の長期化と給付水準の低下への懸念が示されているなか、基礎年金と報酬比例部分のバランスに関しての検討や、公的年金の給付水準の調整を補う私的年金での対応への支援も含めた検討もあわせて行うことが求められる。

②短時間労働者に対する被用者 保険の適用拡大

国民年金被保険者の中に被用者的性格を有する被保険者が増加しており、このことが本来被用者として必要な給付が保障されない、保険料が納められないというゆがみを生じさせている。このような認識に立って、被用者保険の適用拡大を進めて

いくことは、制度体系の選択の 如何にかかわらず必要なことで ある。

一体改革関連法によって、一定の条件下の短時間労働者約25万人を対象に適用拡大が行われることとなったが、被用者保険の適用対象外となる週20時間以上30時間未満で働く短時間労働者は全体で400万人いると推計されている。今後も、さらに適用拡大の努力を重ねることは三党協議の中でも共有されており、適用拡大の検討を引き続き継続していくことが重要である。

③高齢期の就労と年金受給の在り方

高齢化が進展し、生涯現役社会に向けた取組みが進められていくなかで、高齢者の働き方と年金受給の在り方をどう組み合わせるかについても、今後の検討課題となってくる。現在は老齢厚生年金の支給開始年齢の引上げ途上にあり、直ちに具体的な見直しを行う環境にはないことから、中長期的課題として考える必要がある。

これまで、年金の支給開始年齢については、将来の年金の給付規模の伸びを抑制する観点から、もっぱら年金財政上の問題として議論されてきた。しかし、平成16年の制度改革によって、将来の保険料率を固定し、固定された保険料率による資金投入額に年金の給付総額が規定される財政方式に変わったため、支給開始年齢を変えても、長期的な年金給付総額は変わらない。

今後、支給開始年齢の問題は、年金財政上の観点というよりは、平均寿命が延び、個々人の人生が長期化するなかで、ミクロ的には一人ひとりの人生に

おける就労期間と引退期間のバランスをどう考えるか、マクロ的には社会全体が高齢化するなかでの就労人口と非就労人口のバランスをどう考えるかという問題として検討されるべきものである。

なお、この検討にあたっては、職務の内容と高齢者の対応可能性等も考慮し、高齢者の就業機会の幅を広げることに取り組むとともに、在職老齢年金も一体として検討を進めるべきである。

④高所得者の年金給付の見直し

マクロ経済スライドの発動による年金水準の調整は、中長期にわたって世代間の給付と負担のバランスを図ることを通じて、年金制度の持続可能性を高めるものといえる。このことを考慮すると、今後は、年金制度における世代内の再分配機能を強化していくことが求められる。

世代内の再分配機能を強化する観点からの検討については、税制での対応、各種社会保障制度における保険料負担、自己負担や標準報酬上限の在り方など、さまざまな方法を検討すべきである。一体改革関連法には年金課税の在り方についての検討規定も設けられており、公的年金等控除をはじめとした年金課税の在り方について見直しを行っていくべきである。

また、これにあわせて、公的 年金等控除や遺族年金等に対す る非課税措置の存在により、世 帯としての収入の多寡と低所得 者対策の適用が逆転してしまう ようなケースが生じていること が指摘されており、世代内の再 分配機能を強化するとともに、 負担と給付の公平を確保する観 点から検討が求められる。

世代間の公平論に関して

個人が納付する保険料累計額 と受け取る年金給付累計額を比 較して、世代によってこの関係 が異なることをもって、世代間 の不公平が指摘されることがし ばしばある。

年金制度の中だけで払った保険料と受け取る年金給付を比較する計算は、本来の意味での世代間の公平を表すものではない。仮に、公的年金が存在しなければ、その分同様に私的な扶養負担が増えることとなるだけであり、私的扶養の代替という年金制度が持つ本来機能を踏まえた議論が必要である。

さらに、公的年金制度は、寿命の不確実性のリスクや生涯を通じた所得喪失(障害年金、遺族年金)への対応といった保険としての機能を有しているが、障害年金の周知度は50%程度にとどまっており、このような機能の再認識が必要である。

年金教育、年金相談、広報などの取組みについては、より注意深く、かつ、強力に進めるべきである。

一方で、世代間の不公平の主 張の背景には、給付は高齢世代 中心で負担は現役世代中心と いう日本の社会保障の構造や、 必要な給付の見直しに対する 抵抗感の強さ、制度に対する信 頼感の低下や不安感の増加が あることも忘れてはならない。 諸外国の例にならい、日本にお いても、次世代支援など未来へ の投資の拡充による「全世代対 応型」への転換を進めるととも に、持続可能性と将来の給付の 確保に必要な措置を着実に進 めるメカニズムを制度に組み 込んでいくことも求められる ところである。

将来の生産の拡大こそが 重要

年金制度の持続可能性を高めるためには、経済の成長や雇用の拡大、人口減少の緩和が重要である。このため、高齢者や女性、若者の雇用を促進する対策や、仕事と子育ての両立支援の強化に取り組むとともに、年金制度においても、働き方に中立的な制度設計、働いて保険料を納付したことが給付に反映する形で透明感、納得感を高める改革が必要である。

一体改革関連で行われた制度 改正の影響を適切に反映することはもちろん、単に財政の現況 と見通しを示すだけでなく、上 記の課題の検討に資するような 財政検証の作業を行って、その 結果を踏まえて遅滞なくその後 の制度改正につなげていくべき である。

社会保障制度改革国民会議委員

伊藤元重(東京大学大学院経 済学研究科教授)、会長代理・ 遠藤久夫(学習院大学経済学部 長)、大島伸一(国立長寿医療研 究センター総長)、大日向雅美 (恵泉女学園大学大学院平和学 研究科教授)、権丈善一(慶應義 塾大学商学部教授)、駒村康平 (慶應義塾大学経済学部教授)、 榊原智子(読売新聞東京本社編 集局社会保障部次長)、神野直 彦(東京大学名誉教授)、会長・ 清家篤(慶應義塾長)、永井良三 (自治医科大学学長)、西沢和彦 (日本総合研究所調査部上席主 任研究員)、増田寬也(野村総合 研究所顧問)、宮武剛(目白大学 大学院生涯福祉研究科客員教 授)、宮本太郎(中央大学法学部 教授)、山崎泰彦(神奈川県立保 健福祉大学名誉教授)



【クローズアップ年金事務所】

お客様サービスの向上へ明るく風通しの良い職場づくり

広島東年金事務所(広島県)

世界遺産でもある原爆ドームから徒歩約10分。県庁や合同庁舎、裁判所などが集まる市の中心部に、広島東年金事務所はある。職員数は62名で、内訳は正職員31名、准職員11名、特定業務契約職員16名、アシスタント契約職員4名。職員の健康管理に気を配りつつ、風通しの良い明るい職場づくりを進め、お客様サービスやCS(顧客満足)の向上に努めている。

働きやすい職場環境が サービス向上につながる

広島市は政令指定都市で人口 118万5000人。うち広島東年金 事務所が管轄するのは中区、安 佐南区、安佐北区の3区(人口 51万7000人)だ。年金事務所は 市内に計3ヵ所、県内に計8ヵ 所あり、広島東年金事務所は市 内と県内についても代表事務所 を務める。

高橋明宏所 長は、岡山社会 保険事務局年 金課長、同運営 課長、日本年金 機構発足後の 岡山事務セン



ター長を経て今年4月より現職 に。「就任後間もないが、代表事 務所として他事務所の意見集 約・調整にも努めたい」と語る。

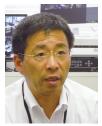
現在、年金記録問題解決に向けての取組み強化(紙台帳等とコンピュータ記録の突合せ)や、国年納付率向上を含む基幹業務の取組み強化などを重点的に進めている。また、毎週月曜日は朝礼の時間の一部を使い、全職員で事務所内や外周を清掃する「きれい化」も進めている。

基幹業務の取組み強化で職員

の日々の仕事量は増えており、 会議はすべて終業後から。研修 も終業後や朝礼の時間を利用し て行わざるを得ず、時間外勤務 が恒常化している。そのため、 現在はノー残業デー(毎週水曜 日)を設け、職員の健康管理に も気を配っている。

「ライフワークバランスの点で職員がどれくらい幸せを実感できているのかと、ときおり考えます。CS面で信頼される組織にするのと同時に、明るく風通しの良い、働きがいのある職場をつくり、職員の士気を高めたいですね」(高橋所長)。

狩野瑞穂副 所長は、総務調 整課長としの 所内庶務める 得化に努める 役目も担っる いる。同事務所



は5階建てで各課がフロアごと に分断される構造のため、所内 の連携をいかにとりやすくする かも課題だ。

現在、1階を年金相談、2階を国年、3階を適用・徴収、4階を会議室、5階を記録問題対応の拠点としているが、「記録問題も以前よりは落ち着きを見せているので、フロアの配置を

そろそろ変えてもよいかもしれない。職員が気持ちよく働ける職場空間にすることが、お客様サービスの向上にも大きく関係すると思います」と狩野副所長。

電話も、現在は各課で外線を取って回しているが、今年度中に自動音声ガイダンスを導入し効率化を図ることとしている。

学生から『就職したい』と 思われる職場にしたい

佐野吏副所 長は、機構発足 時に採用され た元証券マン。 山口年金事務 所の厚生年金 徴収課長を経



て今年4月から現職に。「富裕層ではなく、広く国民のため・社会のためになる仕事をしたい」と考えての転身だ。

「当時、年金記録問題で社会 保険庁がマスコミに叩かれてい たので、『民間の経験を生かし て機構を変えてやろう!』と意 気込んでいました」(笑)。

実際に機構に入ってみると、 職員は皆まじめ。記録問題にも 一生懸命に対応し、報道から伝 わる話とは違っていたという。

一方、たしかに改善したほう

05

がよいと思う点も。職員は社会 保険については詳しくても、為 替や景気の動向を意識していな くては企業のオーナーの心に響 かない。山口での徴収課長時代 は、課員に市場動向等に関心を 持つよう勧め、企業との折衝の 仕方もアドバイスした。

「金融業界にいた者から見て も、公的年金は民間商品に比べ て非常にお得な制度。職員もそ れはわかっているが、民間商品 に詳しくないから自信を持って 公的年金の必要性を主張できな い部分もあるのではないか。記 録問題で叩かれたから委縮して いる面もあるのかも。だから、 民間出身の私のような者がいる ことで、職員が自信を持って発 信できるようにしたい。効率な ども追求し、ES(職員満足) の向上にも努めて、職員が充実 感やプライドを持って働ける職 場にして、学生からも『就職し たい』と思われる職場にしたい と思います」(佐野副所長)。

収納率アップだけでなく 収納未済額の削減目標も設定

厚生年金適用調査課の職員は計13名。管轄する事業所数(厚生年金)は約9000社で、被保険者数は約17万6000人にのぼる。同事務所は市内中心部を管轄しているので、飲食業や理美容業などのサービス業が多いことが特徴だ。「夜に商売をしている事業所が多いので、昼間は行っても会えない。夜に電話をしても仕事中で忙しい。接触が難しいですね」と、原田篤厚生年金

適用課長。また、所在地に職員が足を運んでも実際にまたれらないますがないますない。そもそも事



業所としての実態があるのかか

ら調べる必要もある。

訪問調査を担当する職員は計6名。女性職員も多いので、安全を考え最初の数回の訪問は必ず男女ペアで行うようにしている。「1件2件と地道に対応していくことで最大限の成果を出していきたいと考えています」(原田課長)。

中尾義寛厚 生年金徴収課 長は「管内の 2012年度の厚 生年金の収納 率は前年度を 上回っている



が、運輸、不動産、建設業の収納率が芳しくない」と語る。

徴収課の職員は計7名だが、ほとんどが3年~1年未満と経験が浅い。そうした状況でも収納率を上げられるよう、差し押さえが必要な事業所については各担当者が対応し、文書での督促等が必要な事業所に対しては、残りの職員と中尾課長で対応するという対策を考えているところだ。

今年度は、収納率の目標だけでなく、「収納未済額を2割削減する」との目標も掲げた。

「収納率をアップさせるには、 収納未済額の削減目標もあった ほうが職員もわかりやすい。毎年2割ずつ減らせば5年後には ゼロになる。高いハードルです が挑戦します」(中尾課長)。

納付率目標は高めに設定

国民年金課の職員は計15名。 同事務所の管轄は都市部である だけに、納付率は59.6% (2012 年度末)にとどまる。しかし、 2010年度から毎年度伸び続けて はいるところだ。今年度の行動 計画目標は、前年度より0.15ポイント高い59.8%と、あえて高 めに設定した。

「管内の第1号被保険者の対

象は7万人もいるので、目標達成には課内職員の意識共有が不可欠。全員で『頑張ろう』という雰囲気を盛り上げて、目標達成をめざしています」と**石光太**

国民年金課長。

強制徴収の 実施状況につ いては、2012年 度対象者の獲 得納付率は35.8 %で、中国ブロ



ックの平均の41.9%を下回る。 対応を強化するため、今年度は 専任職員を現在の1名から2名 に増員して50%以上をめざすと いう。

中村昇司お客様相談室長は2011年10月に同事務所に着任した。同室の職員は計16名で、このほか



委託社労士2名も総合受付と 相談窓口ブースを担当してい る。

相談ブースは6つあり、最近の待ち時間は約15~30分。1日当たりの相談者数は今年の7月中旬時点では約100人で、若干の減少傾向にある。背景には、今年4月から男性の特別支給の老齢厚生年金の支給開始年齢が61歳に引き上げられたことがあると思われる。

職員のスキルアップを図るため、毎週の水・木・金の朝礼時間を活用し、相談室内で日々の相談事例、法律改正などを題材に研修を行っている。

「どのようなケースにも、すべての職員が対応できるように しようと努めています。今後も 的確で親切な相談対応を心が け、待ち時間の短縮も進めま す」(中村室長)。

圣全本報

ねんきん最前線 市区町村 VOICE

埼玉県川越市 市民課国民年金担当

スペシャリストとしてだけではなく ゼネラリストとしてもあれ

江戸時代の古い街並みが残り、「小江戸川越」の呼び名で親しまれる川越市。今年3月の東武東上線・副都心線・東急東横線の直通運転開始により、川越駅から元町・中華街駅(横浜市)までが一本でつながり注目されている。年金事務の「年金事務所との連携」は市の総合計画にも盛り込まれているが、川越年金事務所は「日本一忙しい年金事務所」といわれるところ。市の国民年金担当の本庁窓口に相談に来る人は年間約1万人にものぼり、職員は限られたマンパワーのなかでフル稼働で対応に当たっている。



日本一忙しい年金事務所がある自治体

川越市は人口34万8千人。1922年(大正11年)に埼玉県で初めて市制を施行した自治体で、昨年は市制90年を迎えた。市内には12の出張所・連絡所があるが、これは1955年に9ヵ村を合併して現在の川越市になったことの名残。「9ヵ所それぞれに置かれた出張所にその後3カ所が増えて、現在の12出張所・連絡所となったのです」と、橋本邦明市民課長は説明する。

市(本庁)の国民年金担当は、 職員5名と臨時職員1名(4月、 7月、8月は2名)の通常6名 体制。また、12出張所等でも、障 害基礎年金を除く年金事務全般 の受け付けを行っている。取り 扱い件数では学生納付特例申請 を例にとると、全体の約4割が 出張所での受け付け。身近な窓 口としての機能を果たしている。

年金制度は複雑。市の窓口業務のなかでも、国民年金事務はわかりづらい。それを出張所・連絡所では住民票から戸籍・国民健康保険などまで幅広く対応しなければならないので、年金事務への負担感は一層大きい。そのなかで、国民年金担当では出張所・連絡所との関係づくりも大切にしている。「出張所から年金担当への電話にも丁寧に

対応し、問い合わせがしやすいように心がけています」と、担当2年目の小名木麻由美さん。今後も保険料免除申請期間の延長や年金生活者支援給付金等の新制度施行等により窓口での取り扱いが大きく変わるので、これをどこの出張所等の窓口でもスムーズに受けられるようにするためには、どのようにしたらよいかも、国民年金担当として大きな課題だ。

一方、本庁窓口業務の仕事量 も半端ではない。本庁の国民年 金担当窓口への来訪者数は、発 券機の券を取った人の数だけで も2012年度は9,565人。「お客様 をなるべくお待たせないよう に」と6名の職員はフル稼働で 対応している。

なにしろ、川越市を管轄する 川越年金事務所は「日本一相談 が多い年金事務所」といわれる。 市が受ける相談のなかには、年 金事務所でしか対応できないも の、たとえば遺族厚生年金や未 支給年金の請求の相談も多く、 その都度、市は年金事務所に照 会し、相談者には必要な添付書 類なども一通り説明したうえで 事務所に案内している。

最近は電話での問い合わせも 多い。来客が立て込むと職員は 電話に出られなくなるため、市 民課の他の担当が電話をとって サポートしてくれることが日常 的になっている。2012年度の電話での問い合わせ件数は、国年担当者がとったものだけでも5,638件。「年金事務所の電話がつながらないので市に電話した」と言ってくるケースも多い。

制度を理解していただけるよう 丁寧親切に対応

市が心がけているのは丁寧親切な対応。「相談者ご自身が何を聞けばいいのかがわからないことも多く、一から話を聞いてようやく何の手続きが必要か見えてくることもあります。一通り説明させていただき、納得した表情で帰られたときはよかったと思いますね」(小名木さん)。

いったん年金事務所で受理されなかったケースが、市を通じて受理され給付や免除につながった場合も「よかった」と思う。

「たとえば障害基礎年金の場合もそうですね。年金はもらう権利があるものなのに、ご本人が理解できないがためにもらえないということはあってならない。障害福祉の制度でも支えきれない部分を支えるために、生活保護まで行かなくても生活できるようにするために、行政のサポートで防げるところは防いでいこうという思いで対応しています」(担当4年目の菅聖人さん)。

圣全本教

とはいえそれは、本来は年金 事務所で受理できたはず。日本 年金機構になる前は、市も社会 保険事務所も法令を根拠に対応 していたので、「このケースは この法令でいけば大丈夫だ」と いう自信があった。だが、機構 以降の年金事務所はあくまでも 機構のマニュアルに沿って仕事 をしているので、マニュアルか ら外れるケースは切られてしま う。そこが、法令を根拠とする 市職員にとってはギャップを覚 える部分だ。

常に記録し情報共有 事務対応マニュアルも作成

また、機構になって以降、免 除申請や年金請求等の結果につ いて相談者の問い合わせに答え る場がないという問題もある。 市は法定受託として書類を預か ることしかできないので相談者 からの質問に答えられない。審 査を行う事務センターへの問い 合わせもできない。「相談者が 理由を知りたいのは当然なの に、案内できる窓口がないのは おかしい。このままでは市だけ でなく機構や年金制度への不信 感も高まる」と市は危惧する。

機構になってから、審査上の 疑義から障害基礎年金の書類が 返戻されることも増えている。 これは、診断書内容等について 書類か本人への確認のみで審査 が行われているためと思われ る。必要な調査は行うシステム としてほしいところだ。

事務所の案内のとおりに書類 を申請しても、センターの 審査ではねられることもあ る。

市では相談者には受理の 際、「結果が出て不服の場 合は、60日以内に不服申し 立てをしてください」と文 書とともに伝えている。

こうした相談者とのやり取り や、注意を要する内容、年金事 務所に問い合わせをした結果等 は、各職員で記録を残した上で 回覧し情報共有している。特 に、障害基礎年金の受け付けで は初めて相談に見えた際に相談 票を記入してもらい、そのとき の担当者が相談結果を記録。次 回以降もそのつど記録を残し、 情報共有している。これは、ど の職員が対応してもわかるよう にするためでもあれば、相談者 に漏れなく伝えられたかを職員 同士でチェックするため、さら に「必要なことはすべて説明し た」という事蹟を残すためでも ある。また、相談応対に忙しく 全員で情報交換する時間がなか なかとれないなかで、効果的な ツールともいえる。

「『今日はこういうことがあっ た』と書いて回覧すると、ほか の職員が必ずそれにコメントし て回してくれる。お客様への説 明でもし足りないことがあった 場合でも、『次回の面接の際に 説明しよう』と職員同士で確認 し合うこともできます」(担当 6年目の林一成さん)。

また、こうした記録をもとに 市では、事務対応マニュアルも 免除・給付・適応等の事務内容 ごとに作成している。異動で職 員が変わっても、このマニュア ルで知識・経験が受け継がれる。

年金制度に理解ひろげるため 広報紙で定期的に周知

窓口応対をしていて感じるの

は、年金制度があまり周知され ていないということ。「万一の ことがあっても障害基礎年金や 遺族基礎年金の支給があること などを説明させていただくと、 『そうだったのか』と納得して 免除申請してくださるかたもい るのですが、なお納得しない方 もいる。『どうせ将来(年金は) もらえないんでしょ?』と、将 来に希望を見出せない方も多い ように感じます。マスコミ等の 影響も大きいのでしょう」(担 当3年目の三好美由紀さん)。

年金の大切さを市民に知って もらおうと、市では月2回発行 の広報紙(全戸配布)で定期的 に制度周知している。

国年担当職員の今後の目標 は、「スペシャリストとしてだ けでなく、ゼネラリストとして の側面も意識して業務に当た る」ということだ。これは今年 の年頭の市長の訓辞のなかに出 てきた言葉。「これは国民年金 事務にも言えることだ」と国年 担当職員たちは考えた。

「職員は異動があるため難し い面がありますが、私たちには 複雑な年金事務をよく理解しス ペシャリストになることが求め られています。一方、実際に国 年事務にかかわってみると、市 民税や生活保護、障害者福祉、 介護保険等、社会保障全般の知 識も必要でゼネラリストとして の側面も大切となる。日々の国 民年金事務に追われているのが 現状ですが、他課とかかわる部 分も勉強していきたいと思いま す」(林さん)。









