

お客様が何を希望しているかを読み取りながら 必要な情報を的確に伝える



羽島市は人口約6万8,000人で、国民年金の第1号被保険者数は約8,500人。名古屋から新幹線で一駅であり、交通至便なまちであり、また、江戸時代の仏師・円空の出身地、繊維業で発展したまちとしても知られている。羽島市の国民年金係の窓口が受ける相談件数は1日当たり約30件。都心の自治体とは違って市民との距離が近いため、お客様のなかには日ごろ近所で出会う顔見知りという人も少なくない。お客様が何を希望しているかを表情や反応などからも読み取りながら、その方に必要な情報を提供できるように努めている。

新幹線駅、私鉄、高速道路のICがある「交通の要所」

羽島市は岐阜県内で唯一、新幹線駅があり、名鉄の路線や高速道路のインターチェンジもあることから、交通の要所となっている。また、江戸時代から明治時代にかけては「美濃縞」と呼ばれる綿織物の産地であり、その後も繊維のまちとして栄えてきた。特に、「(織機を)ガチャンと織れば万の金が儲かる」といわれた昭和25年以降の「ガチャマン景気」の頃には多くの家が機織り工場を営み、まちじゅうで機織りの音が聞こえていたという。現在、市内には日本中から集められたファッション衣料用生地や素材10万点以上を展示・販売する国内最大のテキスタイル資料館「テキスタイルマテリアルセンター」があり、全国からアパレル・テキスタイル関係者が足を運ぶのはもちろん、海外からもバイヤーや有名デザイナーが来るという。

さらに、素朴な木彫りの仏像を生涯に約12万体制ったといわれる江戸時代の修行僧・仏師、円空の出身地でもある。岐阜羽島駅前には円空が作った仏像をイメージしたモニュメントが置かれているほか、市内のあちこちに地元愛好家が円空仏を模して製作した木彫りの仏像が置かれ、市民の心を癒している。

「食」の面では、かつて市内には蓮田が広がっていたことからレンコン栽培が盛んで、最近ではレンコンをかつ井風に調理した「レンコンかつ井」がB級グルメとして人気。また、昔から毎年6月30日の「みそぎ祭り」の日に無病息災を祈って地元の人々が食べてきた「みそぎ団子」(団子のなかに餡子を入れ、八丁味噌をかけて焼いたもの)が、いまは羽島名物として広く知られている。



市内には、千本格子のある古い家屋とまち並み(江戸末期～明治)がいまも残され、映画の撮影等にも使われている。



明治時代の土蔵を改修して平成28年にオープンした、羽島市の観光交流センター「ぐるっと羽島」。市民により、伝統の綿織物「美濃縞」を綿の栽培段階から作る活動も行われている。



新幹線が止まるJR岐阜羽島駅前には、地元出身の仏師・円空の彫った仏像をイメージしたモニュメントが。



「円空ロード」には、地元愛好家が円空の仏を模して彫った仏像が並ぶ。



藤の名所である「竹鼻別院」に隣接する蓮田。市内ではレンコン栽培が盛ん。

相談件数は多くないが1件当たりの時間は長め

羽島市の市民部保険年金課国民年金係の職員は3名。佐藤久司課長補佐兼国民年金係長は、「課長補佐と兼務なので私自身は国民年金の窓口業務には就いていませんが、係の職員を信頼しているので任せています。また、私は担当1年目なので、国民年金を含め、課全体の業務を勉強して覚えていかなければと思っています」と語る。

矢島理枝主事は、以前2年間国民年金係に在籍し、その後国民健康保険を経験したが、今年度再び国民年金係に戻ってきたため、通算すると国年業務は3年目となる。

このほか、パート職員6名、嘱託職員1名がいるが、国民年金係だけでなく保険年金課すべての業務を担当している。

窓口に来る1日のお客様の数は約30人。電話での相談は1日当たり10件ほどになる。「件数としては多くないですが、1件当たりの時間は比較的長いです」(矢島主事)。

「世間話や身の上話みたいなことを話していられる高齢の方もいらっしゃいますね(笑)」(佐藤課長補佐)。

都心の自治体とは違い、近所でお客様にばったり出会うということもあり、市民との距離は近い。

多い相談内容は時期によるが、最近は免除に関する相談が多く、ほかには20歳の現況届、所得情報に関するものがある。一方、短縮年金に関する相談は、これまでに10件に満たない。市役所に相談に来るのは国民年金のみに加入してきた人だからではないかと考えている。

窓口で心がけているのは、お客様が何を望んでいるかを表情や反応などから読み取りながら、必要な情報を提供すること。

「退職した方が相談に来た場合、免除という制度があることをまず説明し、反応した方や保険料を払えないご様子の方には踏み込んで離職票が必要であることなどを説明します。一方、免除に関心がない方や保険料を払う意志のある方には前納保険制度などの支払方法をご案内する。いずれにしても『払わない』という選択はないように、払えないのであれば免除を選択するようにお勧めしています」(矢島主事)。

難しいと感じるのは、障害年金の相談。特に初診日を確定するのに苦労する。古い初診の場合、ご本人も覚えていないし、心の病を抱えている方などは「あのころは頭が真っ白で覚えていない」という方も多い。「それだけに、初診日の件で苦労された方がようやく障害年金を受け取れるようになり、『ありがとう』と顔を見せてくださったときはうれしいですし、やりがいを感じますが、やはり初診日の問題はどの自治体も頭を悩ませていることなので、何らかの改善措置がとられるとよいと思います」(矢島主事)。

外国人技能実習生の加入・免除が昨年度は1,600件

羽島市は外国人技能実習生の加入・免除が多いのが特徴といえる。市内にはベトナム、インドネシア、ネパール、中国などから実習生を受け入れている団体が数多くある。名古屋から入国した実習生が最初の研修のためにまず住むのが羽島市である場合が多く、昨年度は1,600名が羽島市で国民年金に加入と同時に免除申請を行った。

「以前は会社が実習生全員を市役所窓口連れてきて手続きしていたため、ズラ〜っと長蛇の列が窓口にできていました。いまは団体の方全員分の書類だけをまとめて持ってきてもらうようにしているので混雑はなくなりましたが、毎週どっさり書類が来ます(苦笑)」(佐藤課長補佐)。

実習生たちは羽島市内で研修を受けた後、全国各地の企業に雇用され散らばっていく。それまでに年金手帳を交付することが以前は可能であったが、広域事務センターで一括管理になった当初、実習生が転出した後によく年金手帳が交付され事態が発生するようになってしまった。

「受け入れ団体が1人ひとりに手帳を郵送しなければならず、負担をかけていましたが、最近、一括管理の混乱も落ち着いてきて、1カ月以内の交付も可能になりつつあり、ほっとしています」(矢島主事)。

業務で省力化できる部分は省力化すべき

羽島市を管轄する年金事務所は岐阜市内にある岐阜南年金事務所。車で行くと30分程度なので行きやすいが、電車やバスなどの公共交通機関で行くとなると乗り換えも多く行きにくい。「年金事務所に行く必要がある方が高齢の方の場合は、息子さん

などが仕事が休みの日に車で連れて行ってもらうという方が多いです」(佐藤課長補佐)。

事務所による市町村職員向けの研修は、年度初めの初任者研修を含め年2回程度。今年度の初任者研修は5月にあったが、もう少し早めの時期に開催されることを期待している。

分からないことなどがあったときは年金事務所に電話すると職員がいつも快く丁寧に教えてくれるので助かっている。ただ、事務所への電話はつながりにくいので、回線を増やすなどしてつながりやすくなるとありがたい。

事務センターに関しては、以前の職員からは不可といわれたことが、職員が新たに入れ替わったいまは可といわれたり、その逆もあったりと、広域化によりやり方が変わることが少なくない。「お客様からも『去年まではこの書類さえ提出すればよかったのに、どうして今年はこれとこれの書類も必要なのか』などと聞かれました、私もどうしてかわからないので、『たしかに去年はこうでしたが、今年はこれが原則となっています』『事務センターがそう言っているので、申し訳ありません』としか言いようがなく、なかなか難しいですね。事務センターの統合が進み広域が広がったらさらにどうなるのだろうかとも考えます」(矢島主事)。

業務を効率的に行えるよう、省力化できることは省力化していく必要があるとも考える。例えば、退職して国民年金に入る場合は離職票を持ってきてもらうことが必要だが、国民健康保険に関しては近々離職票の提出は必要なくなることを考えると、国民年金の対応は遅れているようにも感じるので足並みがそろうといいし、お客様の負担も減ることになる。

マイナンバーや事務費交付金の動向に注目していく

マイナンバー制度が始まったいま、国民年金との情報連携がなされると、所得情報を市から送る必要もなくなり、市としての業務はかなり楽になるとも考えている「どの自治体も関心を持っているテーマだと思いますが、日本年金機構はマイナンバーとの関係をどうする考えでいるのか知りたいところです」(佐藤課長補佐)。

電子媒体化にも不安がある。「先日のQ&Aで、『電子化した場合、入力漏れがあったときの責任はどこにあるのか』という市町村からの質問に対し、機構からの回答は『市町村にある』だったので、市町村の立場としては『間違えたらどうしよう』と怖くなりますね。やっぱり人間ですから、どんなに正確にやろうと気を付けても100%完璧はない。そう考えると紙のほうがミスにも気が付きやすいですし証拠も残せて良いかなと。ただ、紙は保管するにもたまってしまうというのがデメリットなので、それもまた難しいところだとは思いますが」(矢島主事)

また、事務費交付金はどうなるかも気になる場所である。

「最初は電子媒体化に対して全額事務費交付金を出すと日本年金機構は言っていましたが、処理結果一覧の分だけは今年はない、来年電子化するなら出すかもしれないとなって、しかも確実に出すというわけではないといえます。たぶん自治体のなかには、処理結果一覧の分が出るまでシステム化しないということと、出ないけれども今年システム化するということとあると思います。ですが、来年システム化しても交付金がもらえるのかどうか分からないわけですし、出るかわからないものを待っていたら改修のタイミングを逃してしまうかもしれないので、本市としては交付金が出なくてもいっぺんにシステム改修しようと思っています」(佐藤課長補佐)。

羽島市では今後も制度や機構等の動向に注目しながら対応していく考え。また、窓口対応においては限られた時間に必要な情報をお客様に伝えられるよう、わかりやすく工夫した案内なども作成して、窓口サービスの向上に努めていきたいと話す。



羽島市市民部保険年金課の佐藤久司課長補佐兼国民年金係長（左）と、国民年金係の矢島理枝主事