

市役所という「フロントライン」(＝最前線)で 年金の受給権を守り、地域経済の未来を支える



宝塚市役所は、バルコニーのある洋風の建物。建築家の故・村野藤吾氏的设计によるもので、1階を「グランドフロア」、2階を「1階」と呼ぶイギリス式の階の数え方を採用している。

「宝塚歌劇」のまちとして知られる宝塚市は人口約22万7,000人(国民年金の第1号被保険者数は約2万8,000人)。宝塚市で国民年金業務を担当する「窓口サービス課」の橋本成年係長は、市役所の窓口を「フロントライン」として捉え、窓口の内側からの視線と外側からの視線を行き交わせることで相談者と年金制度との間を取り持ち、年金受給権の確保に努めている。相談者のために、ときにはブラック企業やハローワークと渡り合うことも。「年金受給権は市財政にとって含み資産」という発想で納付率の向上をめざす試みも行っているほか、「フロントライン」の機能強化のために社会保険労務士も窓口配置している。橋本係長と、社会保険労務士の矢野恵理子さんに話を聞いた。

窓口カウンターの内側からの視線と外側からの視線を行き交わせる

— 宝塚市といえば、「宝塚歌劇」のまちだとだれもが知っていますね。

橋本 ありがとうございます。かつては農村だった宝塚に、阪急電鉄創始者の小林一三氏が大阪まで続く鉄道を開通させ、その鉄道路線をベースに住宅開発や温泉とレジャーを中心とする観光振興を行ってきたというのが宝塚の歴史の幹になっています。また、一三氏は大都市のサラリーマンをターゲットに、住宅と土地を月賦で売るという方法を採用しました。これは日本の住宅ローンの先駆けだと言われています。こうしてつくられたまちにはかつての村社会の共同体意識やしがらみはなく、家族を中心とする生活が広がっていったので、ある意味で宝塚市には日本の近代社会の縮図があると言えるかもしれません。

また、宝塚市は漫画家の故・手塚治虫氏が多感な少年時代を過ごした地でもあることから、宝塚市立手塚治虫記念館があります。2014年は、宝塚市は市制60年、宝塚歌劇は100周年、手塚治虫記念館が20周年というトリプル周年を迎えました。また2015年は阪神大震災から20年という節目の年でもありました。



宝塚市役所前庭に咲くパンジー



宝塚歌劇場(左)と、宝塚市立手塚治虫記念館(右)。宝塚市は、宝塚歌劇のまちであり、手塚治虫が5歳から約20年間を過ごした地でもある。

— 宝塚市の国民年金業務の様子について教えてください。

橋本 国民年金業務は、「市民交流部 市民生活室 窓口サービス課」のなかで行っていて、担当職員は正職員が私（担当3年目）を含め3名、臨時職員が1名です。また、2015年4月からは、兵庫県社会保険労務士会に依頼して、社会保険労務士1～2名も窓口配置しています。

— 1日何件くらいの相談がありますか。

橋本 窓口に来る相談は1日約50件です。なかでも一番多いのは、第1号被保険者の届け出や免除に関する相談ですね。平成29年4月から年金の最低受給資格期間が25年から10年に短縮されるので、ご自分の記録をきちんと整備しておきたい方が増えているように感じます。また、障害手帳を持ちこれまで生活保護を受給していた方がケースワーカーと一緒に窓口に来て、年金が受給できるかどうかを相談するケースも多いですね。初診日の確認が取れて要件をみれば、5年前までさかのぼって障害基礎年金を受給できる可能性があります。そのぶん生活保護の負担が減りますから、社会保障に必要な税財源を抑えることができます。国も市も助かります。

また、年金は自分の権利ですから、基本的に好きなように使える。地域経済にとっては非常に重要な資産と言えます。

だから、例えば障害年金の認定基準に地域差がある、などということは許されないことです。厚労省も対応しているようですが、我々市職員はもっと怒らなアカン（笑）必要としている人には、可能な限りしっかりとお支払いをしていかなければいけないと思います。

また、一般の方々にも「年金は権利として受け取るもの」であり、きちんと手続きを踏んで年金を受給することで「結果的に地域経済を支えている」という認識をもってもらえたらうれしいです。そのために市役所で相談して、有利な納め方を選択したり、支払いがしんどい時には免除を受けていただきたいなと思いますね。

— どんな取り組みをしていますか。

橋本 私は、市役所の窓口カウンターが、行政の世界のフロントラインだと考えています。一般の方から見たときに、「お役所の世界」と「シャバ(?)の世界」の境界線みたいな。

でも、そこが本当の壁になってしまうとまともな仕事はできない。市職員は、行政の立場から制度の趣旨を説明する専門家の視線と、市民の立場から権利を迫る当事者の視線との両方を持つべきだと思うのです。それをバランスさせたところに本当の公(=パブリック)が成り立つのではないかと。

年金の業務でいうならば、市役所は年金機構の代理店(=エージェンシー)みたいなものでしょうか。一方で、相談者の立場を尊重するコンサルタントでもある、という感じです。そうすることで適正な受給権が確保される、といった事例も少なくありません。市役所のカウンターも、相談者の生活を守りつつ社会を成長させる場所であればいいな、と思います。

— 単に年金の知識を持つだけでなく幅広い分野に関心を持っていると、より年金業務への向き合い方が豊かになりそうですね。

橋本 いま私たちの課では、「ソリューション・フォーカス」という考え方も取り入れて仕事をしています。ソリューション・フォーカスというのは、「これが問題だ」「あれが問題だ」と問題に焦点を当てて考える思考(プロブレム・フォーカス)とは違い、「どうしたら解決できるか」という解決の方法に焦点を当てて考える手法。そのほうが、よい未来を探しやすいといわれています。うちの課でも、何か問題があると「問題に焦点を当てるのではなく、解決方法に焦点を当てていこう」と話しています。

ときにはブラック企業を迫及することも

— カウンターを挟んで個人と社会が交わっている、という話がありましたが、何か印象に残っているケースはありますか。

橋本 最近、国民年金の保険料免除のために相談に来られた若い方のケースですね。その方は、高校を卒業して初めて就職した会社が入社3カ月で倒産し、その後ハローワークで仕事を見つけて就職したけれど、その会社がブラック企業で、9カ月間

働いて辞めたという方でした。ハローワークの求人票には「社保完備」と書いてあったのに、実際はフルタイムで働いても雇用保険がなかったというんですよ。ひどい話でしょう？ これが今の日本の現実ですよ。

さらにひどいことに、この方は最初の会社で働いた3カ月と合わせたら本当は失業手当がもらえたはずなのに、ハローワークは認定の手続きを案内してはくれなかった。本人も高校を出たばかりで制度も何もわからず、ハローワークの言うことを信じるしかなかった。その後、市に国民年金の相談に来たわけです。

私がハローワークに問い合わせたところ、もしその時に雇用保険資格が認定されていたら、失業手当を受給できたかもしれない、とのこと。しかし、もう1年が経っていたので請求の期限が切れていました。

— 悔しいですね。

橋本 本当に残念でした。その方は仕事を辞めて収入がなくなったため、免除申請が必要な方でした。でも、雇用保険がないから離職票もない。他に退職証明になる書類も手元に残っていない、源泉徴収票も他の手続きに使ってしまっていない、ということです。

私はそのブラック企業に電話をして、源泉徴収票を本人に送るように言いました。ところが、先方は「それは本人が取りに来てもらわないと…」と言ってきた。そこで「そもそも、なんでこの人は雇用保険に入らなかったの？週20時間以上でしょう？」と聞きました。すると向こうは「いやー、理由は特に…」ときた。これにはカチンと来ましたね。「いい加減にしろよ、そもそもちゃんと雇用保険に加入させていけば面倒はいらんのや。どうしても言うんやったら、こっちも考えがあるで！」とちょっとプレッシャーを与えて…(笑)、源泉徴収票を本人に郵送することを企業側に応じさせました。

源泉徴収票が届くと、確定申告は自分でやらなくてはいけないことなどを本人に説明して、国年の免除申請を受付した後、税務署に行くように案内しました。確定申告すると、何千円か還付が受けられるよ、と。

— 相談者の年金受給権を守るために、年金事務所とやり取りするだけでなく、ときにはハローワークやブラック企業とも涉り合っているんですね。

橋本 それが最前線の仕事だと思うので…。いままでこの方は、高校を出てからひどい体験しかしてこなかったのだから「人も社会も信じられない」という考え方に陥っていて、このまま行ったらずっと人間不信のまま過ごしていたかもしれない。

— 「カウンターを通して人の生活や社会をよくしていくんだ」という先ほどからのお話がよくわかるようなエピソードですね。

年金資格と住基情報の不整合を減らし免除勧奨。ひいてはそれが市の増収にも…

— 年金受給権を確保するために、ほかにも取り組んでいることはありますか。

橋本 実は今年度、課内に「年金業務改善機構」というグループを作りまして——といってもグループのメンバーは私1人ですが(笑)——大量にあった不整合記録をなくして納付率の向上を図るという取り組みを行っています。これを今年度、宝塚市が職員から募集している実績提案「お宝発見運動」に応募したところ、最優秀賞に選ばれました。

— 具体的にはどのような取り組みですか。

橋本 まず、機構から送られてくる職権での転入データを市のシステムにも入力するようにしました。実は、お恥ずかしい話ですが、宝塚市はそれまで職権での転入データを市のシステムに入力していなかったのだから、機構と市の記録にギャップができてしまっていた。また、国民年金1号に職権適用された方のうち、既に転出されている方の転出先情報を機構に送るようにしました。転出先情報がわかれば納付書や免除の案内も届くはずなので、少なくとも知らないうちに職権適用されて未納のまま、という事態は防ぐことができます。

さらに、機構から窓口専用端末を借りたことで、資格確認の効率が格段にアップしました。2013年度には800件以上あった年金資格と住基情報の不整合記録を突合して100件以下にまで減らすことができました。これにより住所や所得の情報は、正

確に機構へ送られることになります。

ついでに、機構から送られてくる処理結果一覧や、調査の過程で判明した未納者の記録を手掛かりに、免除勧奨の通知を送るようにしています。2015年4月~12月で1000件以上のご案内を発送しています。セミオーダーメイドみたいな感じで、必要書類や結果の見込みも記載した案内文を同封しているので、反応がいいですよ。国からの事務費交付金が、免除勧奨1件につき400円加算されるので、市にとっても直接の増収につながります。

不整合記録を減らすことは、国年保険料の納付率にも直結すると思います。だって、今まで届いていなかった人にちゃんと届くようになるわけですからね。そもそも納付率が低いのは、単に保険料を払いたくない人が多いというだけではなく、記録の不整合やシステムのギャップから来ている部分も大きいのではないのでしょうか。

一 年金事務所との関係についてはどう考えていますか。

橋本 年金事務所では人材の流出が深刻だと思います。例えば、お世話になっていた職員が突然いなくなったので、理由を聞くと3年有期の契約社員だったこともあります。せっかく覚えた知識や経験もそこで終わってしまう。これはもったいないですよ。

一方で優秀な職員は引き抜かれて中央などに異動してしまう。そのため、現場が疲弊していると感じます。新しく年金事務所に来た職員にこっちが教えてあげないといけないこともある(笑)。情報流出問題の背景にも、こうした現場の疲弊というのがあるのかもしれない。記録問題から始まってさんざん叩かれてきたので、機構も謝りっぱなしじゃなくて、組合がもっとしっかりして、たまにはガツンとストライキでもやれば引き締まっていいのにとったり(爆笑)。

また、事務所の統合整理も必要かと。宝塚市を管轄する西宮年金事務所は、ほかに西宮市、芦屋市、三田市、篠山市、丹波市を管轄し、計100万人を超える人口規模を相手にしている。人口150万人を超える神戸市内には年金事務所が4つあることを考えると、西宮年金事務所1つで100万人超の人口を抱えるというのは相当の負担のはずです。地理的にも偏っていて、三田市や篠山市、丹波市から西宮年金事務所へ行くのは不便なはず。相談センターも西宮市にありますからね。西宮市内に一極集中ではなく、バランスよく事務所を統廃合し直すことが必要だと思います。

あと、機構には現場と時代に即したシステム化してほしいですね。私はかつて後期高齢者医療を担当していたのですが、こちらのシステムは市と広域連合が日次バッチ処理で自動連携しています。ところが国年の場合はいまだに紙や手書きでのやり取りが行われていて、初めて国年の担当になったときは衝撃でした(笑)。

いまは一応電子媒体化の話が出ているので、そういう方向にいくとは思いますが、古いレガシーシステムは難しいですね。いっぺんに全国の自治体や年金事務所のシステムを入れ替えるわけにはいかない。日々の業務を継続しなければいけませんから。

現行のシステムにある漏れや抜けを意識して、どうしたら適正化できるか、全体像をイメージしながらシステムを作っていくことが必要です。ただ単にマイナンバーを入れたら効率化します、というような話ではないですからね。厚労省や機構も苦勞されていると思います。

社会保険労務士も配置し、フロントラインを強化

一 2015年4月からは、兵庫県社会保険労務士会に依頼して、社会保険労務士も毎日1~2名配置しているとのこと。ここからは、そのうちの1人である矢野恵理子さんにも同席いただいてお話をうかがってまいります。矢野さんは、市役所で相談業務に就くようになって、どのようなことを毎日心がけていらっしゃるのでしょうか。

矢野 やはり相談に来られた方との受け答えには気をつけていますね。相談者が何かに怒って来られた場合は、たとえそれがこちらにとっては不本意な内容であっても、相手の方の怒りの気持ちを少しでも減らせるような話し方、なんとというか「角を丸くして言う」という感じでお話しするようにしています。たとえ相手の方が10割ご自分が正しいと思っておられても、その10割のなかにどこか怒りを収めていただけるような糸口がないかを少しずつ探って行って、最後には1割2割でもその方が「市役所の人の言うこともわかる」という気持ちになって帰っていただけるようにしたいなと思っています。

— ほかに気を付けていることはありますか。

矢野 離婚した方やDV被害を受けられた方の対応については特に気を付けるようにしています。DVの被害者等の場合、加害者が被害者を探そうとして必死になっている場合があるので、ふとしたことで加害者に情報が漏れないようにと細心の注意が必要になります。「こういうことはしないように注意して」と担当職員同士でも情報を共有し合っています。

年金事務所でも相談業務に当たっているのですが、市役所で相談業務を行うようになって思ったことの1つは、より丁寧に説明をしなければいけない、ということです。というのも、年金事務所から「市役所に行くように」と言われた方が、なぜ市役所に来ているのかわからない、私どもにもよくわからないということがありまして、そういう状況に接すると、私も年金事務所で相談に当たるときは、「なぜ市役所に行っていたか必要があるのか」を丁寧に説明しなければいけないんだなと思うようになりました。

また、どこまでを市で対応して、どこから年金事務所でも対応してもらってくださいますかという線の引きにも迷います。年金事務所の相談業務でも「市に行ってください」とは安易に言えないなと思うようになりましたね。

— 最後に、お二人それぞれから一言ずつ、今後の抱負などを聞かせていただけますか。

矢野 若い方のなかには「年金は高齢になってからもらうもので自分には関係ない」と思っている方や、「年金は将来破綻してどうせもらえないんでしょ」と思っている方もいらっしゃるのですが、「消費税が10%に上がったなら、それが年金の財源にも当てられる」といった身近な話題などもお伝えして年金が受け取れることを説明し、年金制度への理解を広げていきたいと思っています。

橋本 年金業務は、何かを1つ間違えば、後々積み積み積もってくるものなので、こわいものだと思います。でも一方で、対象が若い人から高齢者までと幅広いので、こわいと言いつつも興味深い。フロントラインで働くことにもやりがいを覚えます。これからも、カウンターの内と外を行き交いながら、年金受給権の確保と地域経済の発展を下支えできるように業務に当たってまいります。



宝塚市窓口サービス課の橋本成年係長(右)と社会保険労務士の矢野恵理子さん(左)