

ねんきん最前線  
市区町村 VOICE

東京都西東京市  
市民部保険年金課国民年金係



## 窓口では初期対応に重点を置き 「苦情ゼロ」をめざす

西東京市は人口19万9,297人(2016年4月1日現在)、国民年金の第1号被保険者は30,697人(2016年4月8日現在)。東京の都心に近い位置にありながら、農業も盛んな市だ。西東京市の国民年金係では、市民にわかりやすく工夫した案内表示板の設置や、初期対応に重点を置いた窓口対応などに努めて「苦情ゼロ」をめざし、市民の利便性向上と同時に職員の業務負担軽減も実現させている。

### 副都心へのアクセスが便利で農業も盛ん

西東京市は2001年1月21日に保谷市と田無市の合併により誕生した。市内には、地上195メートルの多目的電波塔「田無タワー」(正式名称:スカイタワー西東京)や、周辺6市(現在は合併のため5市)で一部事務組合を設けて共同運営する「多摩六都科学館」があるほか、2015年3月10日には下野谷遺跡\*が国史跡に指定された。

西東京市の公式マスコットキャラクターは、いこいの森の妖精「いこいな」。合併10周年を記念して生まれたもので、市内にあるアニメ制作会社「シンエイ動画株式会社」(『クレヨンしんちゃん』等の制作会社)に候補作品3案を制作依頼し、市民の投票結果を反映して決められた。「いこいな」の名前は、市民公募による217点の名前の中から選定され、合併を記念して市内につくられた「西東京いこいの森公園」をモチーフとして「いこいの森って楽しくていいな」というイメージから名付けられた。

西東京市は東京の都心まで西武線で15~20分程度と交通至便な位置にありながら、農業も盛ん。同市では市内産の農産物を使用した飲食物(加工品・土産物を含む)を飲食店等の協力を得てメニュー化し、消費者へ提供することで農業振興と地域経済活性化を促進する「めぐみちゃんメニュー事業」にも取り組んでいる。

また、民間バスが走っていない地域に「はなバス」というコミュニティバスを運行し、お年寄りなど自分で車の運転ができない人の利便性向上にも取り組んでいる。



※下野谷遺跡は、縄文時代末期の集落のほぼ全体が地下に残されている。

### 「受給資格期間10年短縮」に伴う相談が増えている

西東京市役所の庁舎は保谷庁舎と田無庁舎に分かれている。国民年金係は田無庁舎にあるが、保谷庁舎でも年金に関する受付・相談業務を行っている。国民年金係の職員の構成は、正職員が4名、臨時職員1名、社会保険労務士1名となっている。

同係の窓口に来る1日の平均相談件数は約45件(田無庁舎)。ただし、時期によってその数や内容は異なる。年度初めや月末には退職した人からの相談、7~8月は保険料免除の相談、4月は学生納付特例の相談が多い。

また、4月には大学を卒業して就職したばかりの人からの『年金手帳をなくしたけど、どうしたらいいか』という相談もよく来る。「市役所で受け付けてセンターから新しい年金手帳をご本人に送ることもできますが、その方法だと最近はやりが変わり1カ月半かかってしまう。直接年金事務所に行くとなんとなく再発行されるので、年金事務所に行くように勧めています」と、同係を担当して1年半になる菅野浩一郎係長は話す。

西東京市を管轄する年金事務所は、武蔵野年金事務所。西東京市の田無庁舎からはバスでも行ける場所にあるので、アクセスはよいほうだ。本来は年金事務所に対応すべき相談が市役所に来た場合も、年金事務所への案内がしやすい。

また、受給資格期間が10年に短縮されることを知り、「自分も年金をもらえるかもしれない」と任意加入の相談に来る人や、

年金をより多く受給するために60歳を過ぎてからも任意加入したいという人、さらに付加年金に加入したいと相談に来る人も増えている。「テレビなどで年金に関して取りあげられているのを見てお越しになる方が多く、年金に関する知識もだんだん浸透してきているのかなと思います」(菅野係長)。

## 案内表示板のわかりやすい掲示で市民も職員も楽に

西東京市では窓口対応の充実のため、さまざまな試みを行っている。まず一つが、案内表示板の工夫。西東京市の場合、保険年金課だけでも、国民年金係、国保加入係、国保徴収係、国保給付係、後期高齢者医療係と5つの窓口があるため、お客様は迷いやすい。どこへ行けばいいのか右往左往している様子のお客様がいたり、職員が『どちらへご用事ですか?』とお声掛けして案内するということが多々あったため、案内表示板をわかりやすく工夫して設置したところ、お客様がめざす窓口へ直接行ける確率が高まり、職員もお声掛けする時間が減って窓口業務負担が軽減された。「単純なことではありますが、こうした小さな工夫の積み重ねでお客様も職員も楽になる。人手が限られているなかでいかに業務負担を軽減するかというのは大事な課題です」(菅野係長)。

また、トラブルを未然に防ぎ、苦情等をゼロを実現するために、繁忙期や窓口混雑時はなるべくお待たせしないようにするとともに、1人でもお待ちしているお客様がいたりするとすぐにお声掛けをするなど、円滑・迅速・公平な対応、丁寧な言葉での説明を心がけている。

「窓口は初期対応が大事。職員がお客様に対して『気にかけています』というアプローチをしないと、お客様は『いつになったら自分の順番が来るのか?』と思われるので、1人でも待っているお客様がいたら『お待たせして申し訳ありません。順番にお呼びいたしております』とすぐにお声かけし、お名前をリストに記入してご案内するという徹底をしています」(菅野係長)。

また、年金事務所等への電話が繋がらないためにお客様をお待たせし、その結果お客様がイライラしてしまうことなどがなく、「年金の各種お手続きについては、日本年金機構年金事務所等に年金記録等を電話照会して、お手続きをしております。電話が繋がらないことがあり、お時間がかかる場合がございます。ご理解とご協力をお願い致します」と書いた案内板もお客様の目の付きやすいところに配置している。これにより、お客様も「だから時間がかかるんだな」と状況を理解して下さることが多い。

他の課や係との連携もしている。障害福祉課には、障害手帳を取得した人に対し障害年金というのがあることを伝えてもらって国民年金係の窓口につなげてもらい、生活福祉課では生活保護の人に対して年金保険料が免除されることなどを伝えてもらったりしている。

課題は、お客様の相談をよくよく聞くと、国民年金係ではなくほかの係で受けるべき相談だったという場合があること。例えば、「年金が減ったので、国民年金係に相談に来た」と言う方の相談を受けてみたら、年金が減ったのは後期高齢者医療の保険料が天引きされていたため、後期高齢者医療係で受けるべき相談だったということなどだ。最初の受け付けの段階でどの係で受けるべき相談かを振り分けるコンシェルジュのような職員を置いたらどうかという話も職員提案のなかでは出ているが、そうした振り分けは市役所全部の業務を把握している職員でないとできないなどで困難というのが実際だ。

また、しばらく話を聞いてみると、相談に来たご本人の年金ではなく、夫や妻の年金についての相談だったということもある。「『年金なんて、みんな一緒でしょ』と思っておられて、どなたの年金についてなのか、主語を言わずに話す方もいらっしゃる。『年金は一人ひとり違うんですよ』というところからご説明することもあります」(菅野係長)。



案内表示板をわかりやすく掲示することで、お客様は目的の窓口へ直接行けるようになり、お客様の利便性向上と職員の業務負担軽減につながった。



案内板も掲示して理解と協力を求めている。

## 市役所だからこそ「市民の役に立つ場所」であり続けたい

外国人からの相談も増えている。多い国は中国、韓国、ベトナムなどで、留学生や、企業の研修生等が多い。「通訳を伴ってお越しになる方もいますが、なかにはお1人で来られて日本語を全く話せない方もいるため、冷や汗をかきます。ポキャブラリー（専門用語）の習得や、ある程度のコミュニケーションが取れるように、会話能力を身に付けることも必要だと思っています。日本年金機構が出している外国語のパフレットを渡して、重要などころにはあらかじめアンダーラインを引いて指で指し示しながらご説明したりしています」（菅野係長）。

年金事務所との関係は良好だ。しかし、年金事務所の職員の異動が多く、新しく来た職員に質問しても答えられず、「折り返し連絡します」と言われたりと、1回で用事が済まないことがある。

「話しやすい関係が築けている職員も、異動でいなくなってしまう。もう少し長くいてもらえるようになると、市役所にとっても年金事務所にとってもメリットだと思います」。

年金事務所で間違った回答をされる相談者もいるので、回答は正確であってほしいとも思う。特に、障害年金を受けたい人で年金事務所から「保険料納付要件がある」と回答された人が、後で「納付要件がなかった」と回答されるなど、重要な部分での誤った回答は相談者の生活に影響を与えることになるので、慎重な回答が求められる。

市窓口としての目標は、これからもわかりやすく丁寧な説明・対応に努めること。「市民が身近に相談できる場所、和やかで庶民的雰囲気であり続け、市民の皆さんに『相談に来てよかった』『ありがとう』と言っていただけると嬉しいです。『市役所』は『市民の役に立つ所』ですから、そういう存在でありたいと思っています」（菅野係長）。



外国人のお客様に対応するため、日本年金機構の外国語パンフレットの必要な箇所にはあらかじめマーカーを付けるなどして説明・配布している。



左から、国民年金係の横井元紀さん、菅野浩一郎係長、岡田理恵子さん。