

ねんきん最前線

市区町村 VOICE

埼玉県桶川市 健康推進部保険年金課国民年金係

年金のことも インターネットで調べる人が多い今だからこそ 窓口で説明する機会を大切にしたい

桶川市の国民年金業務は、年金係長1名、正規担当職員3人の合計4名（2026年2月28日現在）で行っている。桶川市の人口は約7万4千人。65歳以上の高齢者率が30%程となる。一方で、都心へのアクセスが良いことや、市の子育て支援の拡充や住宅開発により、「住みやすいまち」として新しい人たちも入ってきている。若い人たちを支援したいという気持ちは年金の分野でも同じこと。日頃の取り組みや今後の課題について、健康推進部保険年金課国民年金係の渡辺係長に話を聞いた。



2018年5月7日にオープンした桶川市新庁舎。

「桶川市ってどんなところ？」

桶川市は、埼玉県のほぼ中央に位置し、東京都心から約40kmの距離にある。市の中央部をJR高崎線が縦断し、国道17号、中山道が南北に伸びる。また、市の北部を圏央道が横断し、西部を縦断する上尾道路が圏央道桶川北本ICに接続しているため、都心へのアクセスも良く利便性の高いのが特徴だ。

桶川市は、かつて中山道6番目の宿場町として多くの人で賑わい、江戸時代後期には紅花の一大産地として、良質な紅花を求めた紅花商人が各地から訪れた。「桶川臙脂」と呼ばれた紅花は桶川市に大きな繁栄をもたらし、今日の発展の礎となった。

現在の桶川市は、「べに花の郷 桶川市」として、昨年には新たな観光拠点「道の駅 べに花の郷おけがわ」が開業するなど、学び豊かな笑顔あふれる幸せ未来都市を目指してまちづくりを進めている。市政面では、「子育てするなら桶川」をスローガンに、子育て支援の充実により、新しい人たちが集まる活気のあるまちとなっている。



桶川市のマスコットキャラクター「オケちゃん」

(2025年3月31日現在)

- 人口 合計 74,085人
うち、20～59歳は35,960人、
65歳以上は22,450人
(2026年2月1日現在)
- 国民年金第1号被保険者数 合計 7,526人 うち、任意加入被保険者154人
(2025年3月31日現在)
- 国民年金保険料免除者数 合計 3,022人 うち、法定免除711人
申請免除2,311人 <全額免除957人、一部免除150人>
納付猶予360人、学生納付特例842人
(2025年3月31日現在)
- 国民年金受給者数 老齢基礎年金 21,440人、障害基礎年金 1,162人、遺族基礎年金 125人
(2025年3月31日現在)

来庁の際には機会を逃さず、年金制度を丁寧に説明

——最初に市民の方への対応をお聞かせください。いただいた桶川市の統計データを拝見すると、免除率がかなり高い（申請免除は約30.7%）ようですが、免除や納付猶予などに関する説明も積極的に行っているのでしょうか？

渡辺係長 来庁される相談者1人ひとりを大切にしています。特に若い方とは積極的に話をしたいと考えています。というのも、以前ならば20歳になった際に国民年金の加入手続きをするために来庁されていましたが、現在は職権適用により、直接対話するチャンスが少なくなりました。ですから、来庁された際には機会を逃さず丁寧に説明したいと考えています。保険料の納付勧奨だけでなく、国民年金保険料の納め方や免除制度、納付猶予制度のことなども詳しく説明します。

——その効果は納付率にどのように反映されていますか？

渡辺係長 2017年に69.4%だった納付率が、2024年には79.4%と10ポイントアップしました。これには桶川市を管轄する大宮年金事務所が積極的に進めた強制徴収などの影響も大きかったと思います。

興味がある人はインターネットで調べる時代だからこそ求められる窓口業務

—来庁された方への説明には、独自に作成したパンフレットなどで説明されているのでしょうか？

渡辺係長 特に独自のチラシやパンフレットは作成していません。既成のパンフレットを窓口においていただけです。もともと年金に興味のある人はインターネットで調べます。特に若年層のテレビの視聴離れが進んでいることから、一方的な情報の供給はあまり効果が期待できず、こちらが伝えたいことを詰め込んだチラシなどを渡しても読んでもらえないのではないかと懸念があります。また、デキの良いチラシや説明は、それこそインターネット上に溢れていると思いますので、そういったお役目はそのような素晴らしい資料にお任せします(笑)。現在、日本年金機構が推し進めている「ねんきんネット」を利用したオンライン手続きは非常に有効であり、今の時代には欠かせないものではあります。免除後の追納のことなどは、自身で調べようと思わなければ、なかなか情報として触れることができません。従って、そのようなネット上の手続きを補完する情報については、窓口にお越しになられた際にきちんと説明することが大切です。追納して年金額を回復できることを伝えると、納得して免除の手続きをする方もいらっしゃいます。直接の説明を抜きにしてはできないことだと思います。直接話をするだけでさらに興味を持っていただくようにすることも大切です。

—最近若い方にもかなり年金のことに詳しい方が増えているように思いますが、インターネットの影響でしょうか？

渡辺係長 そのとおりだと思います。ただし、SNSでは誤った情報が流れるのも早いです。例えば「年金の保険料は払うと損をする」などのネガティブな情報はあつという間に拡散します。そのようなネガティブな情報に対しては、やはり窓口できちんと「そうではない」と説明することが大事なのだと思います。

—そのような窓口業務は、法定受託事務を超えて負担になるのではないですか？

渡辺係長 確かに市にとって負担にはなりますが、直接会って話をするためには、とにかく市役所に来ていただくことが大切です。来庁者には法定受託事務を超えても丁寧に説明したいと考えています。特に、障害年金に関する相談は1回にかかる時間が長くなります。更には何回も足を運んでいただくことも多くなります。それを各地域の年金事務所で行うとなれば、それは我々ではなく市民にとっての負担となります。ですから市民の利便性のためにも、市が受け皿になるのは必要なことだと思います。

相談の際には、必ずウインドマシンでその人の納付状況をチェック

—年金のことで相談に来られる方はどれくらいいらっしゃいますか？

渡辺係長 2025年の1～12月までで4,251人(* おくやみ窓口経由も含める)の相談者がありましたから、1か月に平均して350人くらいです。繁忙期となる4月は420人くらいでした。

—窓口で相談を受けるときに何か工夫していることはありますか？

渡辺係長 転入手続きや国民健康保険の資格取得手続きに来られた方でも、国民年金の窓口では必ずウインドマシンを使ってその方の国民年金保険料の納付状況を調べています。納付状況によって、市としてできる案内が変わってきますから。未納が続いている方が転入された際に、手続きに合わせて免除や猶予についても説明したところ、「今まで制度について説明されたことがなかった。ありがとうございます。」と言われたこともありました。未納を指摘されて嫌な顔をされる方も当然いらっしゃいますが、その方に合ったこのような案内は、やはり必要なことだと考えています。

——予約制はとっていますか？

渡辺係長 予約制はとっていませんが、できるだけ来庁する回数を少なくするための工夫はしています。例えば、おくやみ窓口で「遺族厚生年金」や「未支給年金」などの請求の案内をした際には、チェックリスト(図1・2)を使い、申請時に必要となるものを一つ一つ説明しながら、○や×や△を大きく書いて説明し、相談者が窓口を訪れる回数を少なくするようにしています。また、「生計同一関係に関する申立書」については、記入する内容が分かりづらいため、提出先が市の場合あるいは年金事務所の場合にかかわらず、記入例をお渡しして細かく説明もしています。

<図1> 遺族厚生年金(長期要件) 裁定請求の手続きのご案内

遺族厚生年金(長期要件) 裁定請求の手続きのご案内		
※長期要件とは…厚生年金受給者の配偶者が死亡したときに支給される遺族年金を指す。		
お手続きには、次の書類が必要です。		
1	年金証書 (死亡者・請求者)	<input type="checkbox"/>
2	年金手帳 (死亡者・請求者)	<input type="checkbox"/>
3	請求者の個人番号(マイナンバー)のわかるもの ※マイナンバーカードまたは通知カード等 ※個人番号がわからない場合は、請求者の住民票(世帯全員:本籍、続柄記載のもの)が必要です。	<input type="checkbox"/>
4	戸籍謄本(戸籍全部記載事項証明書) ※死亡日以降に交付されたもので、請求者と死亡者の続柄が確認できるもの ※請求者が配偶者または子で、日本年金機構にマイナンバーが収録されている場合は不要です。	<input type="checkbox"/>
5	除かれた住民票(死亡者) ※本籍・続柄の記載されたもの ※日本年金機構にマイナンバーが収録されている場合は不要です。	<input type="checkbox"/>
6	課税(非課税)証明書(請求者) ※所得が確認できるもの ※日本年金機構にマイナンバーが収録されている場合は不要です。	<input type="checkbox"/>
7	死亡診断書(コピー可)	<input type="checkbox"/>
8	預金通帳(請求者) ※コピーを取らせていただきますので、必ずお持ちください。	<input type="checkbox"/>
9	生計同一関係に関する申立書(死亡者と請求者が別住所の場合)	<input type="checkbox"/>
10	委任状及び身分証明書(代理人が手続きをする場合)	<input type="checkbox"/>
<p>■遺族厚生年金申請者の年齢や続柄等により手続きや用意するものが変わります。詳しくは⇒【大宮年金事務所 お客様相談室 ☎048-652-3399 自動音声案内「1→2」】</p> <p>■公務員・私立学校職員だった方の年金や企業年金・厚生年金基金に関する手続きについては、各々の共済組合や日本私立学校共済事業団、お勤め先や年金基金等へご相談ください。</p>		

<図2> 未支給年金請求手続きのご案内

未支給年金請求手続きのご案内		
(老齢基礎年金、障害基礎年金、遺族基礎年金、寡婦年金の場合)		
お手続きには、次の書類が必要です。		
1	年金証書 (紛失の場合 未支給年金請求書2枚目 事由ア～ウに○印)	<input type="checkbox"/>
2	請求者の個人番号(マイナンバー)のわかるもの ※マイナンバーカードまたは通知カード等 ※個人番号がわからない場合は、請求者の住民票(世帯全員:本籍、続柄記載のもの)が必要です。	<input type="checkbox"/>
3	請求者の戸籍謄本(戸籍全部記載事項証明書) ※死亡日以降に交付されたもので、請求者と死亡者の続柄が確認できるもの ※上記戸籍謄本で続柄を確認できない場合は、死亡者及び請求者の除籍謄本が必要な場合があります。 ※請求者が配偶者または遺族年金と同時請求の場合の20歳以下の子で、日本年金機構にマイナンバーが収録されている場合は不要です。	<input type="checkbox"/>
4	除かれた住民票(死亡者) ※日本年金機構にマイナンバーが収録されている場合は不要です。	<input type="checkbox"/>
5	請求者の預金通帳 ※コピーを取らせていただきますので、必ずお持ちください。	<input type="checkbox"/>
6	生計同一関係に関する申立書(死亡者と請求者が別住所の場合)	<input type="checkbox"/>
7	委任状及び身分証明書(代理の方が手続きする場合)	<input type="checkbox"/>
◇お手続き◇		
<p>■死亡者が厚生年金(老齢、障害、遺族)及び国民年金(老齢)受給の場合 ⇒お近くの年金事務所での手続きとなります。(死亡者が国民年金第1号被保険者期間のみ場合、市区町村窓口でもお手続き可能な場合があります。) 【大宮年金事務所 お客様相談室 ☎048-652-3399 自動音声案内「1→2」】</p> <p>■死亡者が国民年金(障害、遺族、寡婦)受給の場合 ⇒請求者又は死亡者の住所地の市区町村窓口でのお手続きとなります。</p> <p>■共済年金受給の場合 ⇒各共済組合へお問い合わせください。</p>		

年金事務所とは国民年金事務研究会で連携を深める

——年金事務所との関係はいかがでしょうか？

渡辺係長 桶川市を管轄する大宮年金事務所は、桶川市以外に、さいたま市西区、北区、大宮区、見沼区、中央区、鴻巣市、上尾市、北本市、伊奈町を管轄しています。これらの自治体が率先して「埼玉県大宮地区国民年金事務研究会」を立ち上げて、年1回の総会と年4回の研修を開催しています。研修では年金事務所の方に講師になっていただき、これまでにウインドマシンの使い方や事務処理の説明、障害年金の解説などをしてもらいました。また、各市町での日々の年金事務についての疑問点を持ち寄り、事例の共有など情報連携を行っています。

このような事務研究会での活動は、各自治体や年金事務所との連携を深める良い機会となっています。

外国人加入者には日本語学校を通して対応

—日本年金機構でも事業計画に、増える外国人への対応の強化をメインに挙げていますが、桶川市でも外国人加入者は増えていますか？

渡辺係長 増えています。現在1,400人の外国人が桶川市に住んでいますが、ここ5年間で500人増えており、1年で約100人ずつ増加しています。桶川市に住んでいる外国人は中国、ベトナム、ネパール、フィリピンが主な国籍です。

—そのような外国の方への加入手続きはどのように対応されているのでしょうか？

渡辺係長 4月と10月に、市内にある日本語学校の事務員の方が1日に10人以上の外国人を連れて複数回、国民健康保険や国民年金の加入手続きに来庁されます。その際に窓口が混雑しないように、事前に日本語学校に対して、日本年金機構作成の外国人向けのパンフレットや「国民年金被保険者関係届書（申出書）」、「国民年金保険料免除・納付猶予申請書」、それらの日本語学校向けの記載例などをまとめてお渡ししており、窓口に起こしになる前に記入してもらったものをお持ちいただいています。

—各部署共通の通訳者とつなぐタブレットを使っている自治体もあるようですが、桶川市ではどうですか？

渡辺係長 桶川市ではそのようなタブレットではなく、市販の簡易AI通訳機を使っています。また、日本年金機構が作成した外国人対応のパンフレットを渡すようにしています。

—外国人の対応について課題はありますか？

渡辺係長 外国人の方にもきめ細かな対応が第一だと思います。また、日本語学校の学生には学校を通すことで対応できていますが、今後は日本語学校に所属していない外国人をどう拾い上げるかが課題になります。住民登録等で来庁した際には年金の手続きにも必ず寄っていただくよう、各課の連携を更に強められればと考えています。

—国民年金に関する情報はどのように周知していますか？

「広報おけがわ」にほぼ毎月のように年金情報を掲載

渡辺係長 「広報おけがわ」にほぼ毎月、年金情報を掲載しています（表）。広報は毎月の全戸配布と合わせてデジタル形式でも閲覧できるので、1人でも多くの人目に触れ、お役に立つように、時節にあった内容を掲載しています。

<表> 「広報おけがわ」令和7年度掲載内容

掲載月	掲載内容
4月号	・保険料額変更案内 ・学生納付特例制度案内
5月号	・追納制度案内
6月号	・ねんきんネットでの納付書によらない納付案内
7月号	・保険料免除制度案内
8月号	・産前産後免除制度案内 ・「わたしと年金」エッセイ募集
9月号	・付加保険料案内 ・年金生活者支援給付金案内
10月号	・高齢任意加入制度案内 ・保険料控除証明書送付案内
11月号	・「年金の日」(ねんきんネット) 案内 ・障害年金制度案内
12月号	・海外転出時の年金手続き案内
1月号	・国民年金の届出全般の案内 ・前納口座振替案内
2月号	・納付書での2年前納受付案内
3月号	—

特に若い世代には有効な情報を伝えたい

—今後の課題や抱負を教えてください。

渡辺係長 もっと付加保険料の有用性を広めたいですね。60歳代の方が任意加入の手続きをするときは、多くの方が付加保険料の納付も合わせて手続きしますが、若い方にも是非付加保険料のことを説明し、勧めたいと考えています。若い方が年金で損をしないように、少しでも年金額を上げられるよう、有効な情報を伝えていきたいと思います。

オンライン化の推進ももちろん大切なことですが、いかに年金のことをわかってもらえるか、興味を持ってもらえるか、そのためには窓口で直接顔を見ながら、その方に合った案内を、時には時間をかけて説明することが大切だと考えています。

—どうもありがとうございました。



右が健康推進部保険年金課の前林課長、左が渡辺国民年金係長。