

加入・喪失・各種変更

ケーススタディー 『会社を退職したときの手続き』

チャプタータイトル ♪～

加入・喪失・各種変更

このケーススタディーは、平成27年4月1日時点の法令に基づき制作されています

MC :

実務編ケーススタディー『加入・喪失・各種変更』では、市町村の業務で最も基本的で件数が多い、会社を退職したときの種別変更の手続きについて、基本的なケースを用いて学習していきましょう。

なお、このケーススタディーは、平成27年4月1日時点の法令に基づき制作されています。

加入・喪失・各種変更

【学習目標】

- * 会社を退職した場合の国民年金の種別変更の案内・手続き方法、保険料の免除、納付方法の案内等を習得する
- * 業務支援ツールの基本的な使い方、来訪者への説明における活用の仕方を理解する
- * 案内時の注意点・間違えやすいポイントを確認する

MC :

早期退職など、60歳未満で会社などを退職した場合、厚生年金や共済組合を脱退することになります。再就職し厚生年金等に加入しない場合は、国民年金の第2号被保険者から第1号被保険者になるため、退職された方が種別変更の手続きに市町村窓口を訪れることになります。

この場合、市町村の窓口では、ご本人の国民年金への加入手続きを行うことに加え、国民年金の第3号被保険者の配偶者がいる場合の手続きや、国民年金保険料の納付方法の案内や免除制度の説明を行う必要があります。今回のケーススタディーでは、こうした事例に対して、業務支援ツールを活用した窓口対応における具体的な案内の仕方を詳しく説明しますので、適切に手続きをご案内できるよう学習していきましょう。また、その際の注意点や間違えやすいポイントについても確認していきます。

なお、本ケースで取り上げられていない制度については、基礎編の講義をご覧ください。

加入・喪失・各種変更 業務支援ツールの特徴

C 高齢者・障がい者にも配慮したデザイン

- ・高齢者も色弱の方なども見やすくデザイン
- ・図や表が充実
- ・聴覚障害、視覚障害、精神障害などにも配慮

MC :

最初に、業務支援ツールについて簡単に解説します。業務支援ツールの主な特徴は次のとおりです。

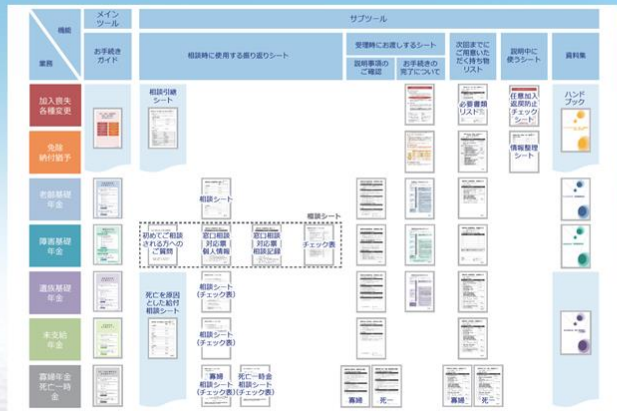
講師 :

業務支援ツールの特徴の1つ目は、年金窓口業務の初心者でも使いやすい工夫がされていることです。窓口業務の流れに沿ったツール体系となっており、ツールに沿ってわかりやすく説明をすることができます。記載例、相談シートや必要書類リストなども充実しています。

2つ目は、市町村ごとの業務にあわせてカスタマイズできることです。編集しやすいファイル形式で提供しますので、必要に応じ改変して使用いただけます。また、市町村のキャラクターを掲載することもでき、親しみやすいオリジナルのツールとすることができます。

3つ目の特徴は、高齢者・障がい者にも配慮したデザインとしていることです。図表を充実させ、高齢者や色弱の方などでも見やすい色やデザインに配慮しています。

加入・喪失・各種変更



MC :

業務支援ツールは、業務ごとおよび機能ごとに様々なツールが作成されており、窓口対応においてメインツールとなるお手続きガイドの他にも、相談内容を記入し引き継ぎや振り返りに利用できるシートや、提出書類の受理時に説明すべき事項を確認するシート、次回持参いただく持ち物を案内するリストなど、窓口対応業務をもれなく円滑に行うために様々な工夫がなされています。

加入・喪失・各種変更



講師：

業務支援ツールを使用すると、経験年数が浅い方でも、来訪者に必要な情報を必要な分だけわかりやすく説明できるようになっていますので、今回のケーススタディーでしっかり使い方を学び活用してください。

なお、ケーススタディーでは、国民年金を担当する初任者の方が、最低限まずは身につけなければならない実務の業務ケースに沿った説明の仕方を取り上げていますので、詳細な制度説明は取り上げていません。必要に応じて基礎編の研修を受講するなどしてフォローアップに努めてください。

MC :

このケースに限り、実際にお手続きガイドを使ったご案内の仕方を具体的にイメージしていただけるように、一部のシーンを実写で制作しています。

では、早速、ケーススタディーに入りましょう。

加入・喪失・各種変更



窓口担当者のプロフィール

国保年金課の年金担当

氏名：柳原 未来（やなぎはら のぞみ）

年齢：26歳

経歴：入庁5年目
国保年金課の担当になり1年目情報：日本年金機構が利用している社会保険
オンラインシステムの利用環境がない

MC：

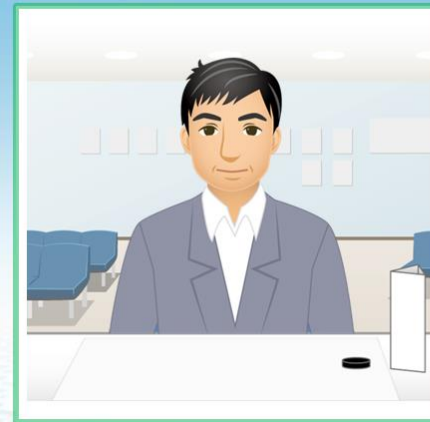
まずは、今回の窓口担当者のプロフィールを確認しておきます。

柳原未来（やなぎはらのぞみ）、26歳。入庁5年目になる彼女は国保年金課の年金担当に配属となり1年目です。

なお、この役所には日本年金機構が利用している社会保険オンラインシステムの利用環境はありません。

加入・喪失・各種変更

来訪目的の確認と国民年金制度の概略の説明



MC：

平成27年9月のある日、国民年金課の窓口で40歳くらいの男性が来訪しました。

加入・喪失・各種変更 来訪目的の確認と国民年金制度の概略の説明



こんにちは。年金についてのご相談ですか。

会社を退職したので、人事から国民健康保険と国民年金の手続きをするように言われてまして・・・
毎週通院しているので、とりあえず、とんで国民健康保険の手続きをしたんですが、そこで国民年金の手続きもするように言われてまして。国民年金は別に入らなくていいかな、と思ってるんですけどね。



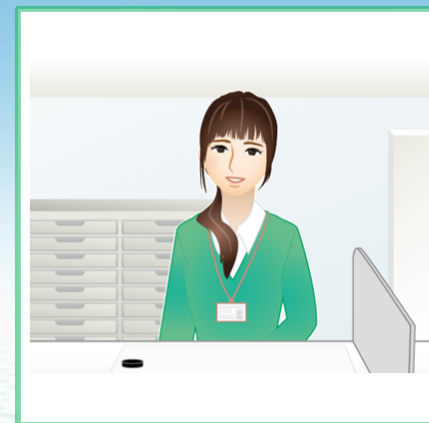
のぞみ：

こんにちは。年金についてのご相談ですか。

井上：

会社を退職したので、人事から国民健康保険と国民年金の手続きをするように言われてまして・・・毎週通院しているので、とりあえず、とんで国民健康保険の手続きをしたんですが、そこで国民年金の手続きもするように言われてまして。国民年金は別に入らなくていいかな、と思ってるんですけどね。

加入・喪失・各種変更 来訪目的の確認と国民年金制度の概略の説明



国民健康保険の窓口でお話しさせていただいたとおり、同時に国民年金の手続きも必ず行っていただきます。

必ずですか・・・今は失業しているし、なんとかまた就職して厚生年金に入るつもりだから、国民年金は結構です。



のぞみ：

国民健康保険の窓口でお話しさせていただいたとおり、同時に国民年金の手続きも必ず行っていただきます。

井上：

必ずですか・・・今は失業しているし、なんとかまた就職して厚生年金に入るつもりだから、国民年金は結構です。

加入・喪失・各種変更 来訪目的の確認と国民年金制度の概略の説明



MC :

どうやら男性は国民年金の手続きを行う気はないようです。

講師 :

このような場合、具体的な種別変更の手続きやその説明を行う前に、国民年金制度に加入した場合にどのような給付が受けられるのかも含めて、国民年金制度の意義や加入が義務であることについて、簡単に説明する必要があります。

加入・喪失・各種変更 来訪目的の確認と国民年金制度の概略の説明



こちらに書いてあります「必ず加入しなければならない人」の最初のところをご覧ください。「日本国内に住んでいる20歳以上60歳未満のすべての人は、国民年金に加入する」ことが法律上決まっております。

はあ・・・



のぞみ :

こちらに書いてあります「必ず加入しなければならない人」の最初のところをご覧ください。「日本国内に住んでいる20歳以上60歳未満のすべての人は、国民年金に加入する」ことが法律上決まっております。

井上 :

はあ・・・

加入・喪失・各種変更 来訪目的の確認と国民年金制度の概略の説明



これまで、会社にお勤めされていたとお伺いしましたが、会社にお勤めの間は厚生年金保険に加入されていたのと同時に国民年金の第2号被保険者として加入されていました。厚生年金は会社を通じて加入手続きを行っていただきますが、国民年金の分も含めて保険料を納めてもらっております。

今回、会社を退職されたとのことですので、こちらの国民年金の「第1号被保険者」に該当することになります。お住まいの市町村の窓口で、ご自分で切り替える手続きを行って、ご自分で保険料も納めていただくことになります。

のぞみ：

これまで、会社にお勤めされていたとお伺いしましたが、会社にお勤めの間は厚生年金保険に加入されていたのと同時に国民年金の第2号被保険者として加入されていました。厚生年金は会社を通じて加入手続きを行っていただきますが、国民年金の分も含めて保険料を納めてもらっております。

今回、会社を退職されたとのことですので、こちらの国民年金の「第1号被保険者」に該当することになります。お住まいの市町村の窓口で、ご自分で切り替える手続きを行って、ご自分で保険料も納めていただくことになります。

加入・喪失・各種変更 来訪目的の確認と国民年金制度の概略の説明



国民年金の切り替え手続きを行って、保険料をきちんと納付することで、こちらの3つの年金給付が受けられます。病気やけがにより障害の状態になった場合に支給される「障害基礎年金」、一家の働き手が亡くなったときにその遺族に支給される「遺族基礎年金」、そして65歳以上になったとき支給される「老齢基礎年金」という年金給付で、一生のリスクに備えることができます。

なるほど。



のぞみ：

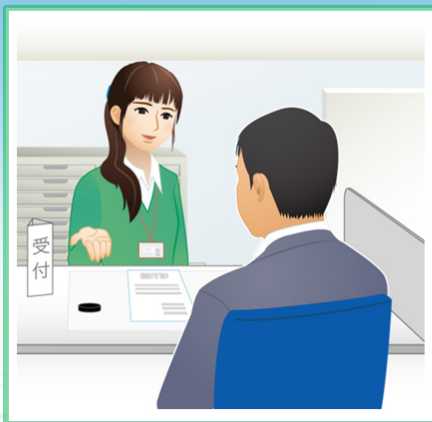
国民年金の切り替え手続きを行って、保険料をきちんと納付することで、こちらの3つの年金給付が受けられます。病気やけがにより障害の状態になった場合に支給される「障害基礎年金」、一家の働き手が亡くなったときにその遺族に支給される「遺族基礎年金」、そして65歳以上になったとき支給される「老齢基礎年金」という年金給付で、一生のリスクに備えることができます。

井上：

なるほど。

加入・喪失・各種変更

来訪目的の確認と国民年金制度の概略の説明



今まで会社にお勤めのときには「厚生年金保険料」が毎月の給与から天引きされていました。国民年金では、ご自分で加入手続きを行わず、保険料を納めなかった場合には、将来の年金給付が受けられなくなることもあります。また、障害を負ったとき、亡くなられたときにも、年金を受け取るために必要な期間、国民年金保険料の納付がなければ、やはり年金給付は受けられない場合がございます。



でも、国民年金の保険料は高いでしょう。次の仕事が見つかるまでは無職で、保険料の納付は厳しいですよ。

のぞみ：

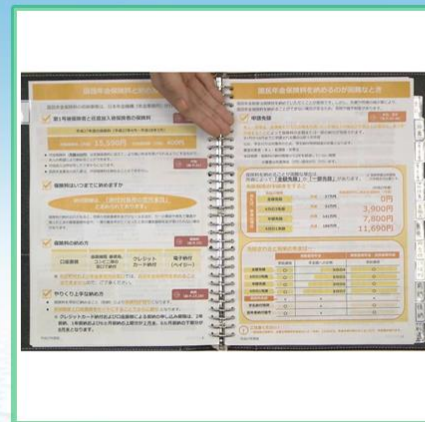
今まで会社にお勤めのときには「厚生年金保険料」が毎月の給与から天引きされてきました。国民年金では、ご自分で加入手続きを行わず、保険料を納めなかった場合には、将来の年金給付が受けられなくなることもあります。また、障害を負ったとき、亡くなられたときにも、年金を受け取るために必要な期間、国民年金保険料の納付がなければ、やはり年金給付は受けられない場合がございます。

井上：

でも、国民年金の保険料は高いでしょう。次の仕事が見つかるまでは無職で、保険料の納付は厳しいですよ。

加入・喪失・各種変更

来訪目的の確認と国民年金制度の概略の説明



失業されているなかで月額15,000円以上の保険料はかなりのご負担になると思います。そのために保険料の納付が難しい方には保険料の「免除制度」もございます。



免除制度・・・初めて聞きます。

のぞみ：

失業されているなかで月額15,000円以上の保険料はかなりのご負担になると思います。そのために保険料の納付が難しい方には保険料の「免除制度」もございます。

井上：

免除制度・・・初めて聞きます。

加入・喪失・各種変更

来訪目的の確認と国民年金制度の概略の説明



こちらをご覧ください。失業したりして、世帯の収入が少なくなったときに免除の申請をしていただき、承認を受けると保険料の全部または一部が免除されます。

なるほど。



のぞみ：

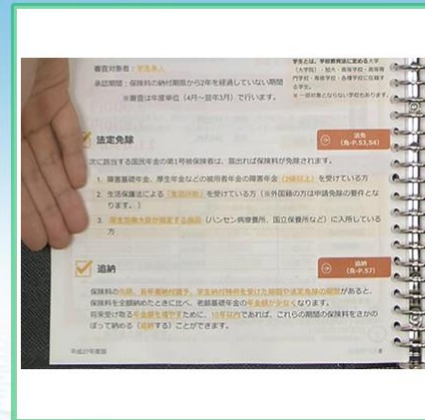
こちらをご覧ください。失業したりして、世帯の収入が少なくなったときに免除の申請をしていただき、承認を受けると保険料の全部または一部が免除されます。

井上：

なるほど。

加入・喪失・各種変更

来訪目的の確認と国民年金制度の概略の説明

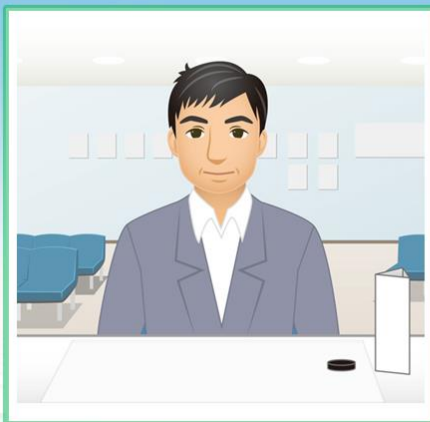


免除を受けた期間は、納付したときと比べ、将来受け取れる年金の金額が減ってしまいますが、年金を受け取るために必要な期間には算入され、国庫負担（税金）分の年金を受け取ることができます。さらに、免除を受けたときから10年以内であれば、追納制度といってあとからその期間の保険料を納めることで、受け取る年金の金額を増やすこともできます。

のぞみ：

免除を受けた期間は、納付したときと比べ、将来受け取れる年金の金額が減ってしまいますが、年金を受け取るために必要な期間には算入され、国庫負担（税金）分の年金を受け取ることができます。さらに、免除を受けたときから10年以内であれば、追納制度といってあとからその期間の保険料を納めることで、受け取る年金の金額を増やすこともできます。

加入・喪失・各種変更 来訪目的の確認と国民年金制度の概略の説明



今まで、国民年金に加入しても老後の備えだけになるんだとばかり思っていたが、手厚い制度なんですね。これまで厚生年金にも加入してきましたし、これからの人生に何があるかわからないので、国民年金の手続きもしていきます。



ご理解いただきありがとうございます。

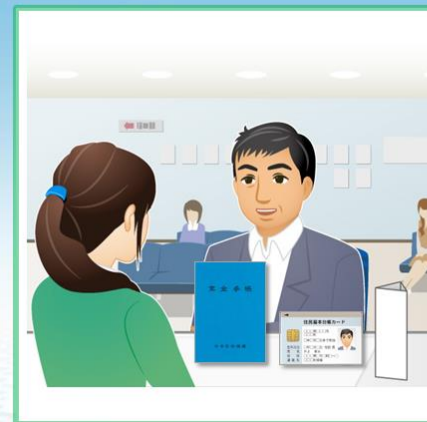
井上：

今まで、国民年金に加入しても老後の備えだけになるんだとばかり思っていたが、手厚い制度なんですね。これまで厚生年金にも加入してきましたし、これからの人生に何があるかわからないので、国民年金の手続きもしていきます。

のぞみ：

ご理解いただきありがとうございます。

加入・喪失・各種変更 本人確認、退職日の確認および年金加入記録の確認



それでは、お手続きの説明をさせていただきますが、お時間はよろしいでしょうか？



ええ、大丈夫です。



最初にご本人確認をさせていただきます。免許証などご本人確認ができるもの、それから基礎年金番号を確認できる年金手帳など本日お持ちですか。



免許証はありませんが「写真付きの住基カード」をもっています。年金手帳は町役場のホームページで持ってくるように書いてあったから一応持ってきてます。

のぞみ：

それでは、お手続きの説明をさせていただきますが、お時間はよろしいでしょうか？

井上：

ええ、大丈夫です。

のぞみ：

最初にご本人確認をさせていただきます。免許証などご本人確認ができるもの、それから基礎年金番号を確認できる年金手帳など本日お持ちですか。

井上：

免許証はありませんが「写真付きの住基カード」をもっています。年金手帳は町役場のホームページで持ってくるように書いてあったから一応持ってきてます。



のぞみ：

では、確認させていただきます。お名前は井上 孝夫（いのうえ たかお）様ですね。

井上：

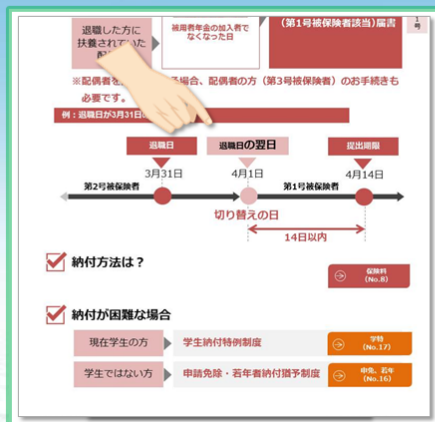
はい、そうです。



MC：

のぞみさんは、井上さんについて、生年月日が昭和47年10月10日、基礎年金番号が「1234-567890」であることを確認し、メモをとりました。

加入・喪失・各種変更 本人確認、退職日の確認および年金加入記録の確認



ご本人確認ができました。ありがとうございます。

まずこちらをご覧ください。「会社を退職」されたときは厚生年金から国民年金第1号被保険者への切り替えが必要となります。そのために「退職日」を確認させていただきたいのですが、本日、退職日を確認できるものはお持ちですか。

のぞみ：

ご本人確認ができました。ありがとうございます。

まずこちらをご覧ください。「会社を退職」されたときは厚生年金から国民年金第1号被保険者への切り替えが必要となります。そのために「退職日」を確認させていただきたいのですが、本日、退職日を確認できるものはお持ちですか。

加入・喪失・各種変更 本人確認、退職日の確認および年金加入記録の確認



はい。離職票をもってきます。



拝見いたします。退職日は平成27年8月31日ですね。そうしますと切り替え日は退職日の翌日平成27年9月1日となります。



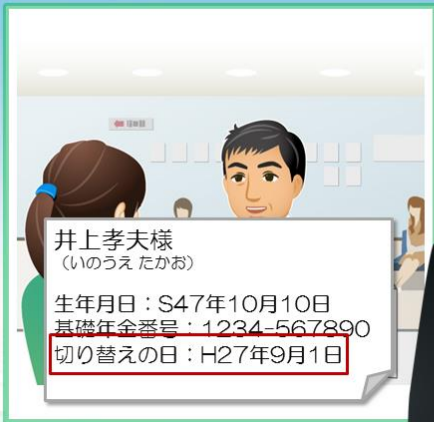
井上：

はい。離職票をもってきます。

のぞみ：

拝見いたします。退職日は平成27年8月31日ですね。そうしますと切り替え日は退職日の翌日平成27年9月1日となります。

加入・喪失・各種変更 本人確認、退職日の確認および年金加入記録の確認



井上孝夫様
(いのうえ たかお)
生年月日：S47年10月10日
基礎年金番号：1234-567890
切り替えの日：H27年9月1日

講師：

切り替えの日、つまり国民年金第2号被保険者から第1号被保険者へ種別変更を行う日は、厚生年金等被用者年金制度の資格喪失日、この場合「退職日」の翌日となります。

MC：

切り替え日、つまり資格喪失日も先ほどのメモに追記しておきましょう。

加入・喪失・各種変更 本人確認、退職日の確認および年金加入記録の確認



それでは確認させていただいた情報を基に年金事務所へ井上様の加入記録を照会いたしますので、少々お待ちください。

のぞみ：

それでは確認させていただいた情報を基に年金事務所へ井上様の加入記録を照会いたしますので、少々お待ちください。



講師：

さて、実際に皆さんが年金事務所への本人記録照会をした際には、年金事務所職員からその回答をもらうことになります。

この回答については慣れていないと上手に記録することが難しいものです。そこで、ここではその記録についての演習を行ってみましょう。

MC：

それではメモ用紙と筆記用具を手元に用意してください。

みなさんが「本人」記録を照会するため、年金事務所に本人の基礎年金番号を告げ、「得喪の記録をお願いします。」と依頼した際の年金事務所からの回答を音声で流しますので記録してください。

では、始めましょう。



年金事務所職員：

ご照会の井上孝夫様の得喪記録です。国年1号平成4年10月9日取得、平成7年4月1日喪失、同日厚年取得、平成24年10月1日喪失、同日厚年再取得、平成25年12月1日喪失、同日厚年再取得、平成26年4月1日喪失、同日厚年再取得、平成27年9月1日喪失。以上となります。

のぞみ：

ありがとうございます。配偶者の記録は登録されていますか。

年金事務所職員：

少しお待ちください。・・・現在は3号です。

加入・喪失・各種変更

演習 ー 本人記録照会

井上孝夫様
(いのうえ たかお)

生年月日：S47年10月10日
基礎年金番号：1234-567890
切り替えの日：H27年9月1日

国年1号H4年10月9日取得
H7年4月1日喪失、同日厚年取得
H24年10月1日喪失、同日厚年再取得
H25年12月1日喪失、同日厚年再取得
H26年4月1日喪失、同日厚年再取得、
H27年9月1日喪失

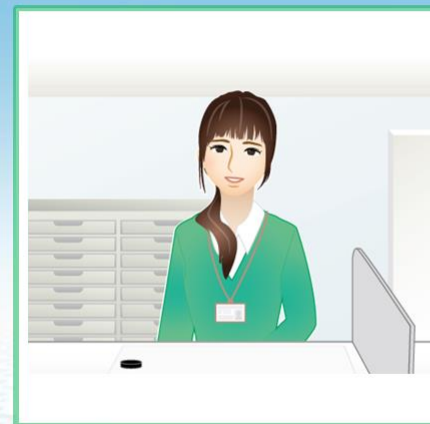


講師：

さて、しっかり記録できたでしょうか？記録した内容をよく確認して、来訪者に説明すべき内容を考えてみてください。

加入・喪失・各種変更

本人確認、退職日の確認および年金加入記録の確認

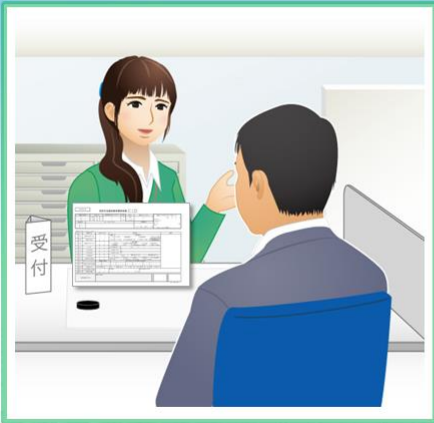


井上様の厚生年金の資格喪失日は9月1日と確認できましたので、切り替えのお手続きを進めさせていただきます。

のぞみ：

井上様の厚生年金の資格喪失日は9月1日と確認できましたので、切り替えのお手続きを進めさせていただきます。

加入・喪失・各種変更 「国民年金被保険者関係届書」の記入



MC :
のぞみさんは、「国民年金被保険者関係届書」を1部取り出し井上さんに渡しました。

加入・喪失・各種変更 「国民年金被保険者関係届書」の記入



それではこちらの届書に記入をお願いいたします。

のぞみ :
それではこちらの届書に記入をお願いいたします。

加入・喪失・各種変更 「国民年金被保険者関係届書」の記入

MC :
この実務研修で使用する届書は日本年金機構の様式で説明します。

加入・喪失・各種変更 「国民年金被保険者関係届書」の記入



太線枠内はすべて記入してください。その下の欄は、まず資格取得届のNo.1に○を付けていただき、該当年月日欄には切替日である「平成27年9月1日」と記入してください。「種別」は「1」、取得理由は「2号から移行」の「3」にそれぞれ○を付けてください。

のぞみ :
太線枠内はすべて記入してください。その下の欄は、まず資格取得届の No.1に○を付けていただき、該当年月日欄には切替日である「平成27年9月1日」と記入してください。「種別」は「1」、取得理由は「2号から移行」の「3」にそれぞれ○を付けてください。

加入・喪失・各種変更 「国民年金被保険者関係届書」の記入



MC :
井上さんは届書を記入し、のぞみさんに渡しました。

加入・喪失・各種変更 「国民年金被保険者関係届書」の記入



ありがとうございました。書類をお預かりいたします。ところで、井上様、先ほど井上様の年金記録を確認した際、奥様についても年金のお手続きが必要だとわかりましたので、奥様の年金のお手続きについてもご案内させていただきたいのですが。

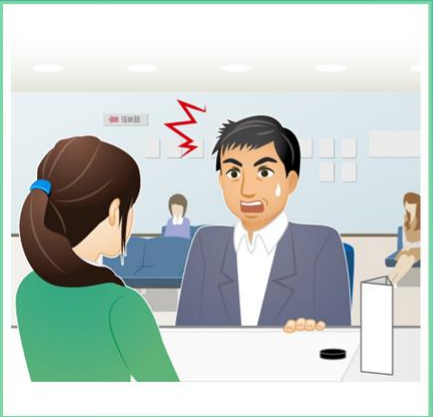
つ、妻の分も？



のぞみ :
ありがとうございました。書類をお預かりいたします。ところで、井上様、先ほど井上様の年金記録を確認した際、奥様についても年金のお手続きが必要だとわかりましたので、奥様の年金のお手続きについてもご案内させていただきたいのですが。

井上 :
つ、妻の分も？

加入・喪失・各種変更 配偶者の種別変更手続きの説明



はい。奥様の国民年金第3号被保険者から第1号被保険者への切り替えのお手続きのために、種別変更届書の提出も必要となります。

えっ！厚生年金から国民年金へ変わるのは私だけですけど…それと、会社に健康保険証を家族の分も含めて返却したとき、妻が扶養から外れた手続きは終わっているんじゃないの？

のぞみ：

はい。奥様の国民年金第3号被保険者から第1号被保険者への切り替えのお手続きのために、種別変更届書の提出も必要となります。

井上：

えっ！厚生年金から国民年金へ変わるのは私だけですけど…それと、会社に健康保険証を家族の分も含めて返却したとき、妻が扶養から外れた手続きは終わっているんじゃないの？

加入・喪失・各種変更 配偶者の種別変更手続きの説明



MC :

MC :

ここで No.3-1「配偶者の被扶養者でなくなったとき」を提示します。

加入・喪失・各種変更 配偶者の種別変更手続きの説明



井上様の奥様の場合、こちらの「配偶者が退職した方」つまり、井上様が退職されたときに該当いたします。第3号被保険者というのは厚生年金等に加入されている方に扶養されている配偶者で、井上様の奥様がこれにあたります。今回、井上様が厚生年金の加入者ではなくなるので、配偶者の方も切り替えのお手続きが必要なことが法律で定められています。



私が厚生年金から国民年金に切り替わるので、妻も国民年金の手続きが別に必要ということですか？



はい。

のぞみ：

井上様の奥様の場合、こちらの「配偶者が退職した方」つまり、井上様が退職されたときに該当いたします。第3号被保険者というのは厚生年金等に加入されている方に扶養されている配偶者で、井上様の奥様がこれにあたります。今回、井上様が厚生年金の加入者ではなくなるので、配偶者の方も切り替えのお手続きが必要なことが法律で定められています。

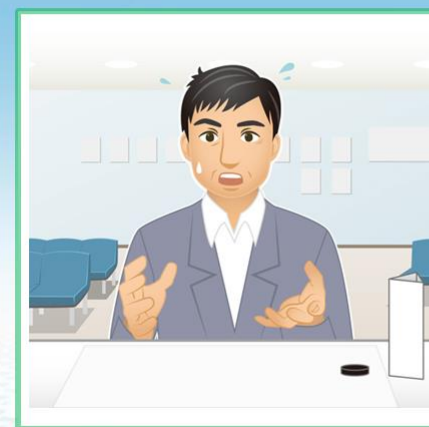
井上：

私が厚生年金から国民年金に切り替わるので、妻も国民年金の手続きが別に必要ということですか？

のぞみ：

はい。

加入・喪失・各種変更 配偶者の種別変更手続きの説明



その手続きをしないと、どうなりますか？



はい、日本年金機構がお手続きのお願いを文書等で行います。どうしても手続きを行っていただけない場合は、最終的に日本年金機構でその事実を確認させていただいたうえで、配偶者の方を第1号被保険者へ強制的に変更して、納付書を送付させていただきます。



ちよっ、ちよっ待ってください！妻の分を含めて毎月の保険料はいくらになるのですか？

井上：

その手続きをしないと、どうなりますか？

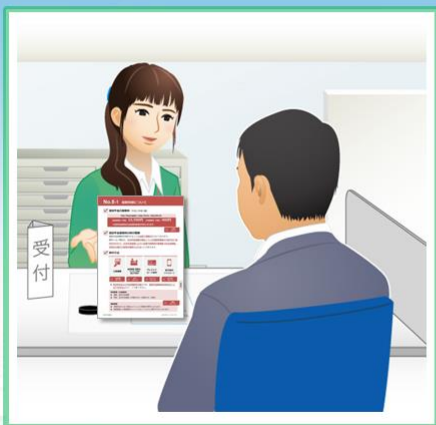
のぞみ：

はい、日本年金機構がお手続きのお願いを文書等で行います。どうしても手続きを行っていただけない場合は、最終的に日本年金機構でその事実を確認させていただいたうえで、配偶者の方を第1号被保険者へ強制的に変更して、納付書を送付させていただきます。

井上：

ちよっ、ちよっ待ってください！妻の分を含めて毎月の保険料はいくらになるのですか？

加入・喪失・各種変更 配偶者の種別変更手続きの説明



MC :
 ここでお手続きカードの No.8-1「保険料額について」を提示します。

加入・喪失・各種変更 配偶者の種別変更手続きの説明



こちらをご覧ください。



そんなになるのか…失業手当は会社員当時の給与と比較して少ないですし、生活費はそれほど切り詰めることはできません。これを納めなかった場合はどうなりますか？



20歳～60歳になるまでの40年間、つまり480月の公的年金保険料の納付は、法律で決まっていることをまずご理解ください。

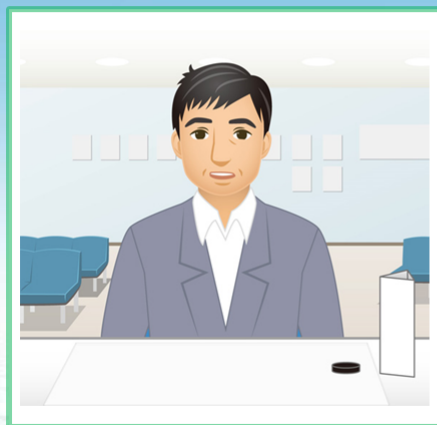
のぞみ :
 こちらをご覧ください。

井上 :
 そんなになるのか…失業手当は会社員当時の給与と比較して少ないですし、生活費はそれほど切り詰めることはできません。これを納めなかった場合はどうなりますか？

のぞみ :
 20歳～60歳になるまでの40年間、つまり480月の公的年金保険料の納付は、法律で決まっていることをまずご理解ください。

加入・喪失・各種変更

配偶者の種別変更手続きの説明



義務ってことですか？



はい、法律で決まっている国民の義務です。また、未納が続くと井上様が将来受け取る老齢年金の額が減ったり、最悪の場合は老齢年金を受け取れなくなったりします。また、障害年金や遺族年金が受給できなくなる場合もありますので、必ず納付をお願いいたします。



それはわかったけど…でも、きつい金額だな。

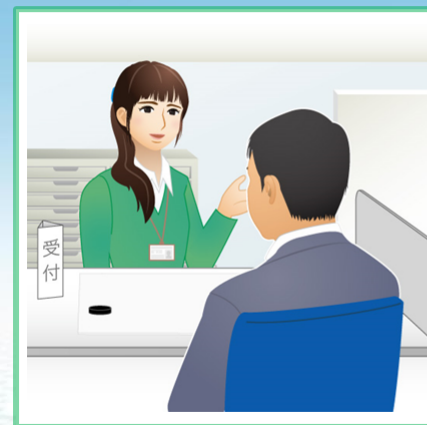
井上：
義務ってことですか？

のぞみ：
はい、法律で決まっている国民の義務です。また、未納が続くと井上様が将来受け取る老齢年金の額が減ったり、最悪の場合は老齢年金を受け取れなくなったりします。また、障害年金や遺族年金が受給できなくなる場合もありますので、必ず納付をお願いいたします。

井上：
それはわかったけど…でも、きつい金額だな。

加入・喪失・各種変更

配偶者の種別変更手続きの説明



井上様、未納のままにしておきますと、日本年金機構が委託している民間の事業者から保険料を納付するように勧奨されますし、その後、日本年金機構からも催告させていただきます。さらに、保険料を未納にしていると、ご本人や、その配偶者と世帯主にも税金と同じように督促させていただくこととなります。



督促状が来るのか…配偶者にも？



はい。配偶者や世帯主も法律上連帯して納付する義務があります。



そんなに厳しいんだ。

のぞみ：
井上様、未納のままにしておきますと、日本年金機構が委託している民間の事業者から保険料を納付するように勧奨されますし、その後、日本年金機構からも催告させていただきます。さらに、保険料を未納にしていると、ご本人や、その配偶者と世帯主にも税金と同じように督促させていただくこととなります。

井上：
督促状が来るのか…配偶者にも？

のぞみ：
はい。配偶者や世帯主も法律上連帯して納付する義務があります。

井上：
そんなに厳しいんだ。

加入・喪失・各種変更 配偶者の種別変更手続きの説明

No.8-1 保険料について

国民年金の保険料 (17歳～20歳の国民年金加入者)

平成27年度の保険料 (17歳～20歳の国民年金加入者) 4月～平成28年3月 400円

※国民年金保険料は社会保険料となります。

国民年金保険料の納付義務

国民年金保険料を納付することは法律で義務付けられています。

納付しない場合は、日本年金機構が徴収している国民年金から納付のご案内がされたり、日本年金機構によりご自身や連帯納付義務者である配偶者、世帯主の銀行口座等が差押えされることがあります。

納付方法

※市区町村および年金事務所等の窓口では、国民年金保険料を納めることはできませんので、ご注意ください。

※保険料を滞りなく納付することにより保険料が滞りません。

※保険料滞りによる延滞金を支払うことになる場合があります。

2020年4月～2021年3月

そうなんです。それでも納付していただけない場合は、日本年金機構が井上様の預金等の財産を差し押さえる場合もあります。

えっ、財産の差し押さえまで！

井上様は世帯主ですので、奥様の分の保険料の納付義務もあります。

ホントに厳しいんだな。

のぞみ：

そうなんです。それでも納付していただけない場合は、日本年金機構が井上様の預金等の財産を差し押さえる場合もあります。

井上：

えっ、財産の差し押さえまで！

のぞみ：

井上様は世帯主ですので、奥様の分の保険料の納付義務もあります。

井上：

ホントに厳しいんだな。

加入・喪失・各種変更 配偶者の種別変更手続きの説明

No.2-1 会社を退職したとき

必要な手続きは？

退職した本人 切り替えの日 国民年金保険料納付義務発生 (第1号被保険者) 発生

※配偶者を扶養している場合、配偶者の方 (第3号被保険者) のお手続きも必要です。

※国民年金保険料は15,000円です。

2020年4月～2021年3月

最初にご説明させていただきましたように、失業や自然災害に被災するなど法律の条件に当てはまり、保険料を納めるのが困難な方には免除制度がございます。ただ、将来受け取る年金の金額は低くなります。

わかりました。

のぞみ：

最初にご説明させていただきましたように、失業や自然災害に被災するなど法律の条件に当てはまり、保険料を納めるのが困難な方には免除制度がございます。ただ、将来受け取る年金の金額は低くなります。

井上：

わかりました。

加入・喪失・各種変更 配偶者の種別変更手続きの説明

No.16-1 申請免除・若年者納付猶予制度

制度のご説明
本人・配偶者・被保険者それぞれの所得が一定額以下の場合や失業などの場合は、本人が申請することによって保険料の全額または一部が免除されます。

所得額(円)	本人の所得	配偶者の所得	被保険者の所得
15,500円	15,500円	15,500円	15,500円
3,000円	3,000円	3,000円	3,000円
7,500円	7,500円	7,500円	7,500円
11,000円	11,000円	11,000円	11,000円

対象となる方
※ 学生の方は、学生納付特例制度の対象となりますので、学生納付特例を利用してください。
※ 海外居住者などで、日本に居住していない期間については、免除・若年者納付猶予の申請ができません。

免除対象	4月1日現在	申請期限	4月1日現在	若年者納付猶予
対象者	本人・配偶者・被保険者(15歳以上20歳未満の学生は対象外)	4月1日現在	本人・配偶者・被保険者(15歳以上20歳未満の学生は対象外)	4月1日現在
対象期間	4月1日から3月31日まで(1月1日から3月31日まで)	4月1日現在	4月1日から3月31日まで(1月1日から3月31日まで)	4月1日現在
申請方法	申請書・申請書(15歳未満の学生は対象外)	申請書・申請書(15歳未満の学生は対象外)	申請書・申請書(15歳未満の学生は対象外)	申請書・申請書(15歳未満の学生は対象外)
申請期限	4月1日現在	4月1日現在	4月1日現在	4月1日現在

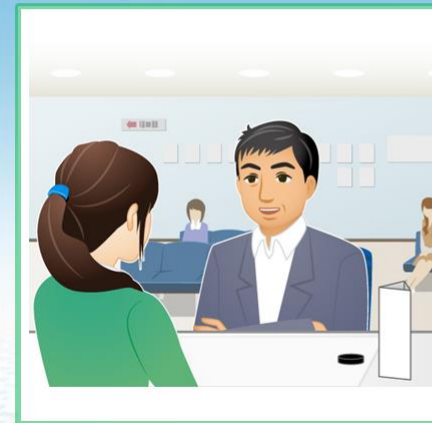


MC :

このケーススタディーでは、被保険者が納付するという設定で進みますが、退職等による切り替え時には免除制度を利用するというケースも多いでしょう。

免除制度については、このケースと同じ設定で「免除・納付猶予お手続きガイド」を提示して説明を行う研修が用意されていますので、そちらもあわせてご覧ください。

加入・喪失・各種変更 配偶者の種別変更手続きの説明



将来の年金額が少なくなるのも困るし、今は多少の蓄えもあるので、妻の分も含めて今日届書を提出して、納付書が届いたら保険料を納めます。それで、いざとなったら免除制度の利用も考えますよ。



ご理解ありがとうございます。

井上 :

将来の年金額が少なくなるのも困るし、今は多少の蓄えもあるので、妻の分も含めて今日届書を提出して、納付書が届いたら保険料を納めます。それで、いざとなったら免除制度の利用も考えますよ。

のぞみ :

ご理解ありがとうございます。

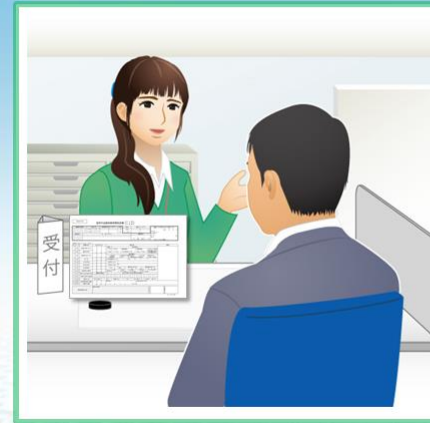
加入・喪失・各種変更 配偶者の種別変更手続きの説明



MC :

のぞみさんは、配偶者分の「国民年金被保険者種別変更届書」を取り出して、井上さんに記入をお願いし、井上さんは記入を終えました。誤りがないか確認のうえ届書を受理します。

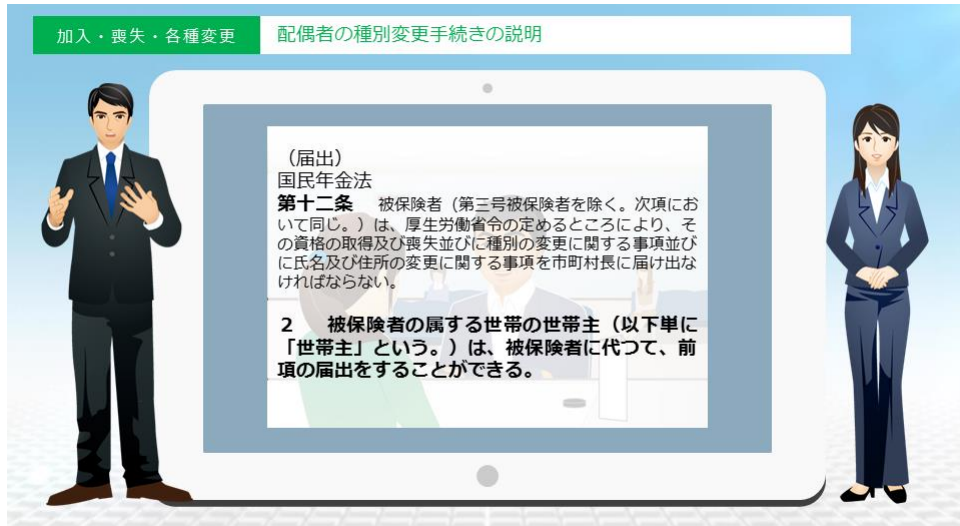
加入・喪失・各種変更 配偶者の種別変更手続きの説明



ありがとうございました。奥様の分の書類もお預かりいたします。

のぞみ :

ありがとうございました。奥様の分の書類もお預かりいたします。



MC :

配偶者の種別変更と納付についてもご理解いただけたようですが、届書は本人でなくてもよいのでしょうか？

講師 :

はい。この届書については、国民年金法第12条第2項の規定に基づき、被保険者の属する世帯の世帯主は、被保険者になって届出をすることができるようになっています。井上さんは世帯主ですから、配偶者の届書も委任状を必要とせずに提出することができます。

この代理届出は、被保険者が何らかの事由で届出が困難なときに世帯主が変わって届出できるようにという配慮から規定されている法定代理の規定であるため、世帯員の委任有無に関わらず届出ができることとなっています。なお、これと同様の規定は住民基本台帳法第26条にも設けられています。

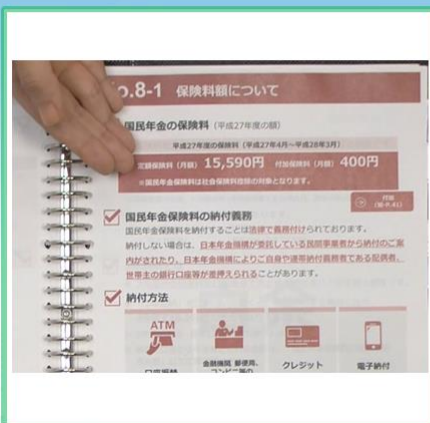


MC :

このケースでは、井上さんは保険料の納付をされることとしましたので、保険料の納付方法についてみていきましょう。なお、免除の手続きのご案内方法は、免除・納付猶予のケーススタディーで学習しますので、そちらをご覧ください。

加入・喪失・各種変更

保険料納付方法の説明



では、約1か月半後に保険料の納付書がお手元に届きますので、届きましたら納付をお願いいたします。保険料額は、先ほど少しお話させていただいたように、こちらの金額となります。平成27年度は月額15,590円です。配偶者の方の分も含めると月額31,180円です。国民年金保険料は、納めた保険料が社会保険料控除として全額控除の対象となり、税金の負担が軽減できるというメリットもあります。例えば、民間の個人年金の場合は、生命保険とあわせて一部までしか控除対象になりませんが、国民年金の保険料は全額が控除の対象となります。

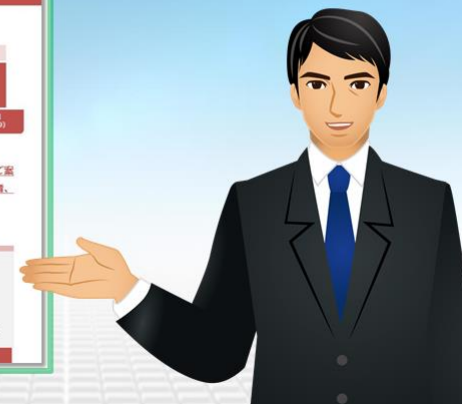
のぞみ：

では、約1か月半後に保険料の納付書がお手元に届きますので、届きましたら納付をお願いいたします。保険料額は、先ほど少しお話させていただいたように、こちらの金額となります。平成27年度は月額15,590円です。配偶者の方の分も含めると月額31,180円です。

国民年金保険料は、納めた保険料が社会保険料控除として全額控除の対象となり、税金の負担が軽減できるというメリットもあります。例えば、民間の個人年金の場合は、生命保険とあわせて一部までしか控除対象になりませんが、国民年金の保険料は全額が控除の対象となります。

加入・喪失・各種変更

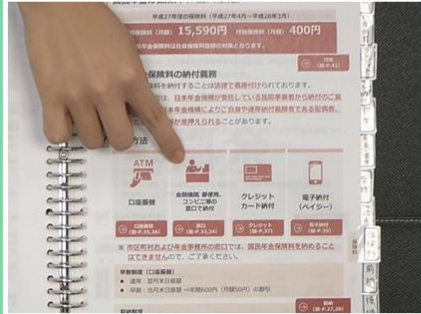
保険料納付方法の説明



講師：

毎年度の保険料額は厚生労働省が毎年2月頃に官報により公表していますので、そちらを確認してください。

加入・喪失・各種変更 保険料納付方法の説明



銀行や郵便局以外でも納付できるんだね。

はい、そのほか指定のコンビニエンスストアでも納付できます。また、銀行の口座振替やクレジットカードでの納付も可能ですし、まとめて前もって支払うことで割引が受けられる前納という制度もあります。

井上：
銀行や郵便局以外でも納付できるんだね。

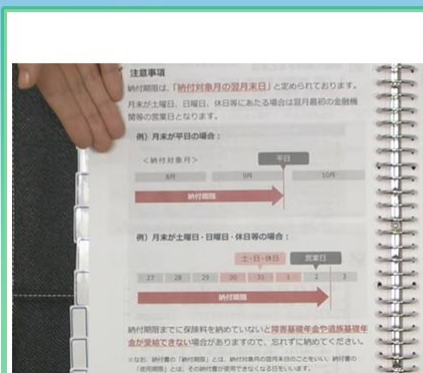
のぞみ：
はい、そのほか指定のコンビニエンスストアでも納付できます。また、銀行の口座振替やクレジットカードでの納付も可能ですし、まとめて前もって支払うことで割引が受けられる前納という制度もあります。

加入・喪失・各種変更 保険料納付方法の説明



MC：
その他の納付方法については、お客様の要望に応じて、お手続きカードの No.13～No.15を利用して説明してください。

加入・喪失・各種変更 保険料納付方法の説明



毎月の保険料の納付期限はいつまでですか？



納付書を使って金融機関等で納付する場合は、納付対象の月の翌月の末日までが原則です。例えば、9月分なら10月31日が納付期限となります。もし月末が金融機関の休日にあたる場合は、翌営業日までです。



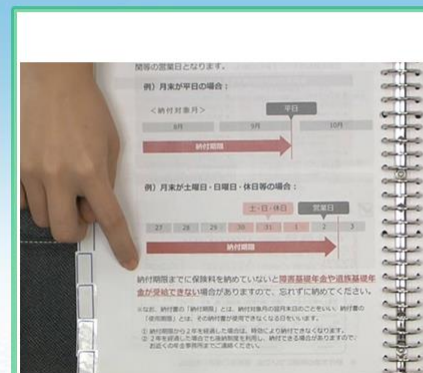
うっかり期限に遅れてしまった場合は、どうなりますか？

井上：
毎月の保険料の納付期限はいつまでですか？

のぞみ：
納付書を使って金融機関等で納付する場合は、納付対象の月の翌月の末日までが原則です。例えば、9月分なら10月31日が納付期限となります。もし月末が金融機関の休日にあたる場合は、翌営業日までです。

井上：
うっかり期限に遅れてしまった場合は、どうなりますか？

加入・喪失・各種変更 保険料納付方法の説明



納付書に記載されている「使用期限」までは、「納付期限」後も納付できます。ただ納付期限を過ぎてしまうと、障害年金や遺族年金を請求しても受け取れなくなる可能性がございますので、納付期限までの納付をお願いいたします。なお、納付期限から2年以上過ぎてしまった場合には時効などにより納付ができなくなります。



注意していても忘れることはあるし、不安だな。



それでしたら、口座振替をお勧めします。保険料の納め忘れを防いで、さらに前もって保険料を納めると現金での納付よりも割引になる制度もございます。

のぞみ：
納付書に記載されている「使用期限」までは、「納付期限」後も納付できます。ただ納付期限を過ぎてしまうと、障害年金や遺族年金を請求しても受け取れなくなる可能性がございますので、納付期限までの納付をお願いいたします。なお、納付期限から2年以上過ぎてしまった場合には時効などにより納付ができなくなります。

井上：
注意していても忘れることはあるし、不安だな。

のぞみ：
それでしたら、口座振替をお勧めします。保険料の納め忘れを防いで、さらに前もって保険料を納めると現金での納付よりも割引になる制度もございます。

加入・喪失・各種変更 前納制度の説明

<前納制度>

- 2年前納
- 1年前納
- 6か月前納

No.10-1 前納制度

MC :

ここでは、前納制度について講師から解説していただきます。

講師 :

はい。前納制度には「2年前納」「1年前納」「6か月前納」があり、保険料を早めに納めることにより保険料が割引になります。

加入・喪失・各種変更 前納制度の説明

<前納制度>

お申し込み期限（口座振替）：

4月 10月 3月

6か月前納 4月～9月分は2月末まで 10月～翌年3月分は8月末まで

1年前納 4月～翌年3月分は2月末まで

2年前納 4月～翌々年3月分は2月末まで

● 郵送の場合、郵便物の到着までに日数がかかりますので、早めの投函をお願いします。

引き落とし日：

6か月前納	4月～9月分	4月末日
	10月～翌年3月分	10月末日
1年前納	4月～翌年3月分	4月末日
2年前納	4月～翌々年3月分	4月末日

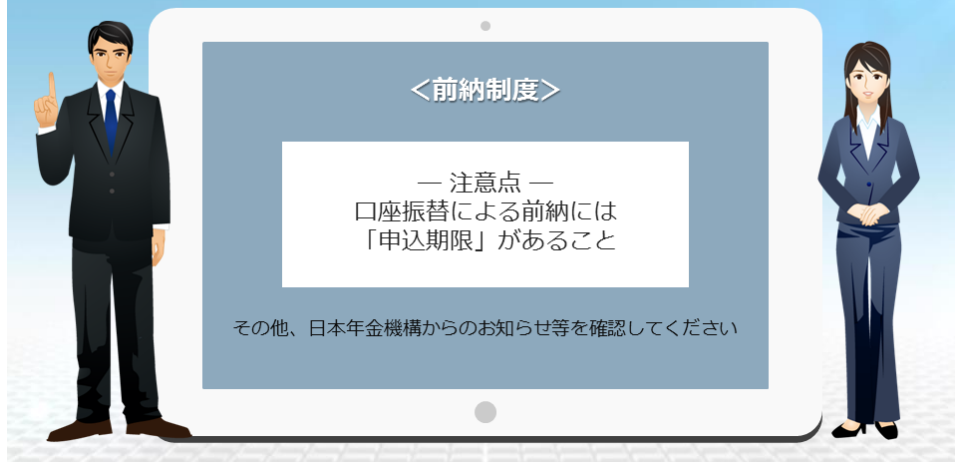
※ 振替日が休日の場合は翌営業日に振替されます。

講師 :

1年前納と2年前納の申込期限は毎年2月末までとなっており、納付期限は4月末日になります。6か月前納の場合は、4月～9月分の申込期限が2月末で、納付期限は4月末となり、10月～3月分では申込期限が8月末で、納付期限は10月末となります。

保険料は、現金納付、口座振替、クレジットカード納付および ATM やネットバンキングもご利用になれます。前納制度と口座振替をセットにすることでさらに割引になります。

加入・喪失・各種変更 前納制度の説明



<前納制度>

— 注意点 —
口座振替による前納には
「申込期限」があること

その他、日本年金機構からのお知らせ等を確認してください

MC :

なるほど。ところで前納制度を説明する際には何か注意点がありますでしょうか？

講師 :

そうですね。口座振替による前納を希望する場合には、それぞれに「申込期限」があるということをしっかりお伝えしないとイケません。
また、納めやすい環境の整備にも取り組んでいますので、日本年金機構からのお知らせなどにも、注意するようにしてください。

加入・喪失・各種変更 前納制度の説明

(参考資料) 前納する場合の期間および納付すべき額

(4) 6ヵ月前納

振替	納付する月	平成27年4月から 平成27年10月までの月	平成27年4月および 平成27年10月
振替	納付方法	納付書	口座振替
160,920	定 額	92,780 (△760)	92,480 (△1,060)
700,100	付 加	2,380 (△20)	2,370 (△30)
860,020	定額+付加	95,160 (△780)	94,850 (△1,090)

前納期間・額



本日、国民年金第1号被保険者への切り替えのお手続きを行いましたので、保険料の納付書が遅くとも本日より約1か月半から2か月の間には日本年金機構から井上様へ送付されますが、その中に「下期」つまり10月～来年3月分までの6ヵ月前納の納付書が含まれています。



なるほど。その6ヵ月前納の納付期限はいつですか？



10月31日までとなっています。ひと月ごとに納める保険料より760円割引になります。

のぞみ :

本日、国民年金第1号被保険者への切り替えのお手続きを行いましたので、保険料の納付書が遅くとも本日より約1か月半から2か月の間には日本年金機構から井上様へ送付されますが、その中に「下期」つまり10月～来年3月分までの6ヵ月前納の納付書が含まれています。

井上 :

なるほど。その6ヵ月前納の納付期限はいつですか？

のぞみ :

10月31日までとなっています。ひと月ごとに納める保険料より760円割引になります。

加入・喪失・各種変更 前納制度の説明



それなら、割引額はあまり多くないけど、少しでも安いほうがいいですし、利用します。

井上様、一番割引額が多い制度は、口座振替で2年分まとめて前納していただく制度になります。2年前納をご希望でしたら、前納制度のうち2年前納をお選びいただき、来年の2月末までに口座振替のお手続きをしてご利用ください。

へえ、そういうのもあるんだ。その場合、割引額はどのくらいなの？

井上：

それなら、割引額はあまり多くないけど、少しでも安いほうがいいですし、利用します。

のぞみ：

井上様、一番割引額が多い制度は、口座振替で2年分まとめて前納していただく制度になります。2年前納をご希望でしたら、前納制度のうち2年前納をお選びいただき、来年の2月末までに口座振替のお手続きをしておご利用ください。

井上：

へえ、そういうのもあるんだ。その場合、割引額はどのくらいなの？

加入・喪失・各種変更 前納制度の説明

(参考資料) 前納する場合の期間および納付すべき額
(※資料) 前納するもの口の期間

(1) 2年前納 (口座振替のみ)			(2) 早割 (1か月前納)	
前納する月	平成27年4月	(参考)	前納する月	定 額
納 付 方 法	口座振替のみ	(毎月納付した場合)		
定 額	366,840 (△15,360)	382,200		
付 加	9,220 (△380)	9,600		
定額+付加	376,060 (△15,740)	391,680		

はい、こちらのとおり、2年分の保険料を納付すると、約1か月分の保険料にあたる金額が割引になります。
つまり、約23か月分の保険料の合計額を納めると、2年分24か月分の保険料を納めたことになります。通常の納付方法と比較して保険料が大幅に割引となります。もちろん、前納制度の中では最も割引額の多い制度となっています。

そんなに割引されるなら検討しますよ。手続きは来年の2月までだね。

はい、よろしくお願いいたします。保険料の金額は毎年改定されますので、金額を含めたより詳しいご説明をご希望でしたら、2月の早い時期にお近くの年金事務所までご相談ください。

のぞみ：

はい、こちらのとおり、2年分の保険料を納付すると、約1か月分の保険料にあたる金額が割引になります。
つまり、約23か月分の保険料の合計額を納めると、2年分24か月分の保険料を納めたことになります。通常の納付方法と比較して保険料が大幅に割引となります。もちろん、前納制度の中では最も割引額の多い制度となっています。

井上：

そんなに割引されるなら検討しますよ。手続きは来年の2月までだね。

のぞみ：

はい、よろしくお願いいたします。保険料の金額は毎年改定されますので、金額を含めたより詳しいご説明をご希望でしたら、2月の早い時期にお近くの年金事務所までご相談ください。

加入・喪失・各種変更 付加保険料の説明

No.9-1 付加保険料と付加年金

付加保険料
 定額保険料（平成27年度：15,590円）に加えて、**付加保険料（月額400円）**を納めた場合、年金受給時に年額で【200円×付加保険料を納めた月数】の付加年金が加算されます。
 ● 付加保険料を納めた場合は、以下の年金額を受け取れます。

1ヵ月間、付加保険料を納めていた場合の受け取る年金額

＜給付額＞
 200円 × 1ヵ月
 = **200円（年額）**

※ 付加年金は定額のため、物価スライド（増額・減額）はありません。

● 1ヵ月間付加保険料を納めた場合

納付済保険料 ▶ 400円

増加年金額 ▶ 200円 200円 200円 200円 ……
 1年目 2年目 3年目 4年目 (65歳)

年金を受け取り始めて2年で、納付した付加保険料の合計額に見合う付加年金額を受け取ることができます。

注意事項
 ● 付加保険料を納めるためには申し込みが必要です。
 ● 付加保険料の納付は、前払金として月単位で行われます。

井上様は「付加保険料」はご存知でしょうか？

いいえ、初めて聞きますが…

では、こちらをご覧ください。通常の国民年金の保険料に月400円プラスして「付加保険料」を納付いただくことで、老齢基礎年金に加算…つまり「付加年金」が支給される制度です。

へえ、それでどのくらい加算されるの？

のぞみ：

井上様は「付加保険料」制度はご存知でしょうか？

井上：

いいえ、初めて聞きますが…

のぞみ：

では、こちらをご覧ください。通常の国民年金の保険料に月400円プラスして「付加保険料」を納付いただくことで、老齢基礎年金に加算…つまり「付加年金」が支給される制度です。

井上：

へえ、それでどのくらい加算されるの？

加入・喪失・各種変更 付加保険料の説明

No.9-1 付加保険料と付加年金

付加保険料
 定額保険料（平成27年度：15,590円）に加えて、**付加保険料（月額400円）**を納めた場合、年金受給時に年額で【200円×付加保険料を納めた月数】の付加年金が加算されます。
 ● 付加保険料を納めた場合は、以下の年金額を受け取れます。

1ヵ月間、付加保険料を納めていた場合の受け取る年金額

＜給付額＞
 200円 × 1ヵ月
 = **200円（年額）**

※ 付加年金は定額のため、物価スライド（増額・減額）はありません。

● 1ヵ月間付加保険料を納めた場合

納付済保険料 ▶ 400円

増加年金額 ▶ 200円 200円 200円 200円 ……
 1年目 2年目 3年目 4年目 (65歳)

年金を受け取り始めて2年で、納付した付加保険料の合計額に見合う付加年金額を受け取ることができます。

注意事項
 ● 付加保険料を納めるためには申し込みが必要です。
 ● 付加保険料の納付は、前払金として月単位で行われます。

はい、年額で200円×付加保険料納付月数となりますが、いかがでしょうか？

400円払って、支給されるのが200円って…なんかピンとこないなあ。

のぞみ：

はい、年額で200円×付加保険料納付月数となりますが、いかがでしょうか？

井上：

400円払って、支給されるのが200円って…なんかピンとこないなあ。

加入・喪失・各種変更 付加保険料の説明

No.9-1 付加保険料と付加年金

付加保険料
 定期保険料（平成27年度：15,590円）に加えて、付加保険料（月額400円）を納めた場合、年金受給時に年額で【200円×付加保険料を納めた月数】の付加年金が加算されます。
 ● 付加保険料を納めた場合は、以下の年金額を受け取れます。

1ヵ月間、付加保険料を納めていた場合の受け取る年金額

＜給付額＞
 200円 × 1ヵ月
 = **200円（年額）**

付加年金は定額のため、増減スライド（増額・減額）はありません。

● 1ヵ月間付加保険料を納めた場合

納付済保険料	400円
増加年金額	200円 1年目 (65歳)
	200円 2年目
	200円 3年目
	200円 4年目
	...

年金を受け取り始めて2年で、納付した付加保険料の合計額に見合う付加年金額を受け取ることができます。

注意事項
 ● 付加保険料を納めるためには申込みが必要です。
 ● 付加保険料の納付は、申込みをした月分からとなります。

例えば、20年間付加保険料を納めていただくと、納付していただく保険料の総額は400円×240月で96,000円となります。その結果、受け取る年金額は200円×240月で毎年1年間に48,000円ずつプラスされることになります。例えば、65歳から国民年金部分にあたる老齢基礎年金を受け取るとしたら、65歳で48,000円受け取って66歳でも48,000円受け取ることになるので、この2年間で納めた保険料の合計額96,000円と同じ金額を受け取ることになります。

ああ、そういうことか！毎年年金として48,000円貰えれば、2年間で96,000円になるんだ。いいね、利用しますよ。

のぞみ：

例えば、20年間付加保険料を納めていただくと、納付していただく保険料の総額は400円×240月で96,000円となります。その結果、受け取る年金額は200円×240月で毎年1年間に48,000円ずつプラスされることになります。例えば、65歳から国民年金部分にあたる老齢基礎年金を受け取るとしたら、65歳で48,000円受け取って66歳でも48,000円受け取ることになるので、この2年間で納めた保険料の合計額96,000円と同じ金額を受け取ることになります。

井上：

ああ、そういうことか！毎年年金として48,000円貰えれば、2年間で96,000円になるんだ。いいね、利用しますよ。

加入・喪失・各種変更 付加保険料の説明

注意事項

- 付加保険料を納めるためには申込みが必要です。
- 付加保険料の納付は、申込みをした月分からとなります。
- 納付期限は、翌月末日となっています。
- 納付期限を経過した場合でも、期限から2年間は付加保険料を納めることができます。
- 付加保険料を納付することを希望しなくなった場合は、付加保険料納付辞退申出書の提出が必要となります。
- 国民年金基金に加入している方は付加保険料を納めることはできません。
- 定額保険料が未納で付加保険料のみ納付したときは、付加保険料も未納になってしまいます。

MC：

どうやら付加年金制度も利用しようと考えはじめたようですね。

講師：

そうですね。将来、加算されることを考えれば魅力ある制度だと思います。ところで、付加年金制度にはいくつか注意点がありますので、必ずその説明を行ってください。特に、納付期間をさかのぼって申し込むことはできないことや、国民年金基金に加入している方は付加保険料を納めることができないこと。また、付加保険料の納付をやめたいときは、「付加保険料納付辞退申出書」の提出が必要であることが重要事項となります。そういったことから年金事務所への記録照会の際に、あらかじめ国民年金基金への加入の有無を確認しておくことも大切です。



のぞみ：

井上様、お手続きは以上になります。お疲れ様でした。最後にこちらのご案内をお渡ししますのでご覧ください。

井上：

年金の知らなかったことをたくさん教えてもらえてよかったよ！ありがとう！

のぞみ：

そう言っていただけると励みになります。また、何かご不明な点などがありましたら、いつでもご相談いただければと思います。ありがとうございました！

井上：

うん、それじゃ、どうも！

MC：

この他にも、説明の途中で他の市町村で手続きが必要になった際の引継シートや任意加入時のチェックリストなどのツールもありますので、必要に応じて活用してください。



MC：

今回は、初任者が最初に学習していただくにあたって、もっとも基本的なケースでしたね。

講師：

そうですね。初めて年金に加入される方はもちろん、年金の切り替え手続きをされる方にとっても、なぜ年金に加入することになっているのか、加入することで具体的にどのような保障があるのかを、老後のリスクだけではなく、病気、ケガ、死亡のリスクにも備えている点について説明し、加入する意義をご理解いただく事は、地域住民の方の生活のリスクに備える観点から非常に重要です。このような説明の重要性は、業務支援ツール制作の際のアンケート調査でも多く寄せられています。適用や種別変更の際には、地域住民の方にこのような情報を説明していただくことが大切です。

さて、この研修では具体的に業務支援ツールの使い方を学んできました。業務支援ツールは職員のかたの知識や説明のツールのためだけに制作されたものではありません。業務支援ツールはみなさまの業務の支援だけではなく、地域住民の方へ視覚的な理解を促すために制作されてきたものです。

このような観点からも、業務支援ツールを実際にお客様にご提示いただきながら説明するようにしてください。