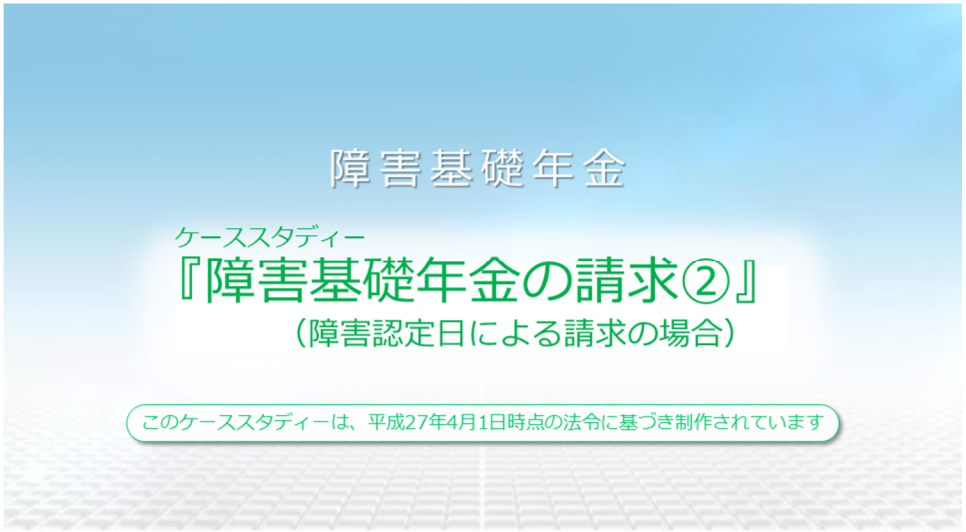
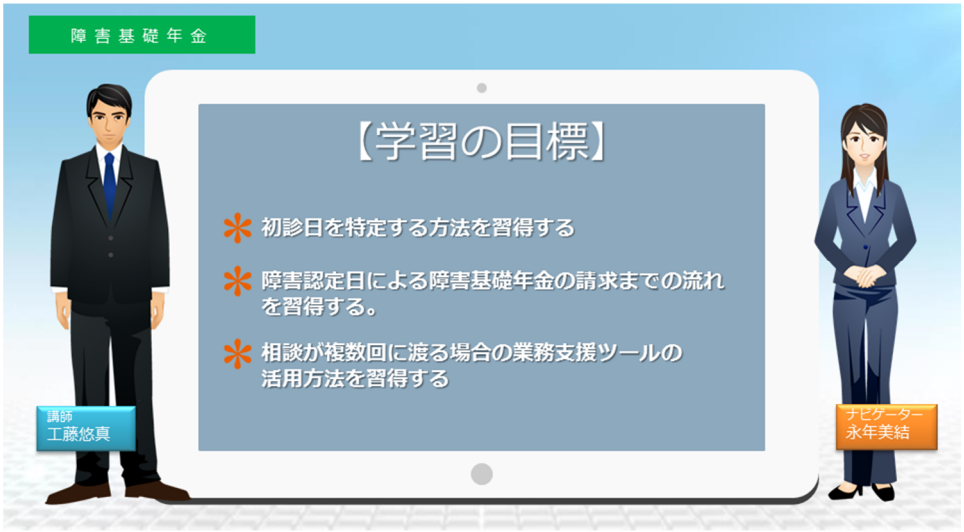


チャプタータイトル　♪～



MC：
ケーススタディー1では「障害基礎年金の相談における応対の基本」を学びました。ここでは、ケーススタディー1で学んだ内容を踏まえ、やや複雑な事例をとおして初診日を特定する方法を中心に学んでいきます。

講師：
ここでの目標は3つあります。1つ目は初診日を特定する方法を習得すること。2つ目は障害認定日による障害基礎年金の請求までの流れを習得すること。3つ目は、相談が複数回に渡る場合の業務支援ツールの活用方法を習得することです。

MC：
それでは、具体的な事例に沿って、どのような窓口対応をすればよいのか見ていきましょう。請求者は昭和45年3月15日生まれの男性で、窓口に来訪したのは請求者の子である24歳の男性です。

平成27年3月23日、障害認定日による障害基礎年金について、本人の代わりに子が相談に訪れたという設定で考えてみましょう。窓口で応対するのは老齢基礎年金のケーススタディーでも登場する乙成町の吉村さんです。実際にあなたが相談に応じる場面を想像しながら学習を進めてください。

ブリッジタイトル　♪～

MC：
それでは、初回の相談時の応対について見ていきましょう。初回の相談対応では、発病から相談に至るまでの病歴を聞き取ったうえで、障害の原因となった傷病にかかる初診日を確認する書類や、障害の程度を判断するための診断書が必要になることなどをわかりやすく丁寧に説明しましょう。相談者が障害基礎年金の申請までに必要な手続きについての見通しをもてるようご案内してください。

吉村：
こんにちは、本日はどのようなご相談でいらっしゃいましたか？

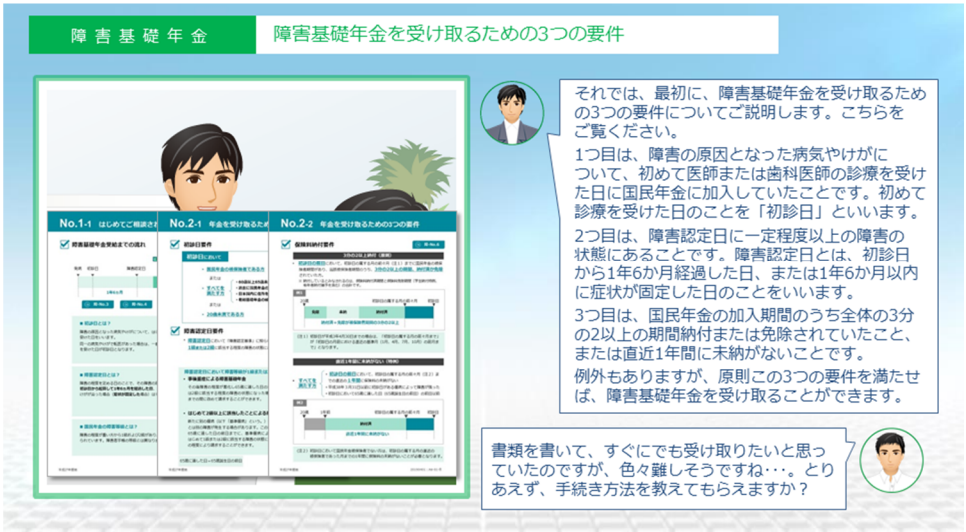
遠藤：
父のことなんですが・・・

吉村：
お父様のご相談ですね。お父様のどのようなご用件でいらっしゃったのでしょうか？

遠藤：
父が障害年金をもらえるのか教えてほしくて来ました。右腕と右足が麻痺してしまって、今、車椅子生活なんです。

吉村：
本日は初めてのご相談になりますか？

遠藤：
はい、そうです。



吉村：
それでは、最初に、障害基礎年金を受け取るための3つの要件についてご説明します。（お手続きカード No.1「はじめてご相談される方へ」と No.2「年金を受け取るための3つの要件」）
1つ目は、障害の原因となった病気やけがについて、初めて医師または歯科医師の診療を受けた日に国民年金に加入していたことです。初めて診療を受けた日のことを「初診日」といいます。
2つ目は、障害認定日に一定程度以上の障害の状態にあることです。障害認定日とは、初診日から1年6か月経過した日、または1年6か月以内に症状が固定した日のことをいいます。
3つ目は、国民年金の加入期間のうち全体の3分の2以上の期間納付または免除されていたこと、または直近1年間に未納がないことです。
例外もありますが、原則この3つの要件を満たせば、障害基礎年金を受け取ることができます。

遠藤：
書類を書いて、すぐにでも受け取りたいと思っていたのですが、色々難しそうですね･･･。とりあえず、手続き方法を教えてもらえますか？

吉村：
かしこまりました。こちらをご覧ください。（お手続きカード No.3-1「初診日とは？」と「－年金請求窓口のご確認ほか－」を提示）
初診日に加入していた年金制度によって請求窓口が変わります。例えば、初診日に厚生年金保険に加入していた場合、障害厚生年金も請求できるので、請求窓口は日本年金機構の年金事務所になります。

遠藤：
窓口が年金事務所のケースもあるんですね。父の場合はどうなんでしょうか？

吉村：
お父様のご職業は？サラリーマンでしたか？

遠藤：
父は植木職人です。一人親方みたいなもんですね。自営業です。いまはこんな状態ですから、もう続けることはできないでしょう。

吉村：
承知しました。先ほどご説明した初診日に、自営業など第1号被保険者でいらっしゃった場合は、こちらの窓口でお手続きいただけます。

遠藤：
そうですか。

吉村：
それでは具体的な相談に入る前に、たいへんお手数とは存じますが、ご本人確認をさせていただきます。ご本人確認ができる証明書類とお父様の基礎年金番号が分かる書類を提示いただけないでしょうか。あと、お父様から交付された委任状が必要となりますが、本日はお持ちでしょうか？

遠藤：
父の年金手帳は借りてきました。父から書いてもらった委任状はこれです。父は右手に麻痺があって左手で書いたので、読めるかどうかわかりませんが。それから、私は運転免許証があります。

吉村：
ありがとうございます。では、拝見します。

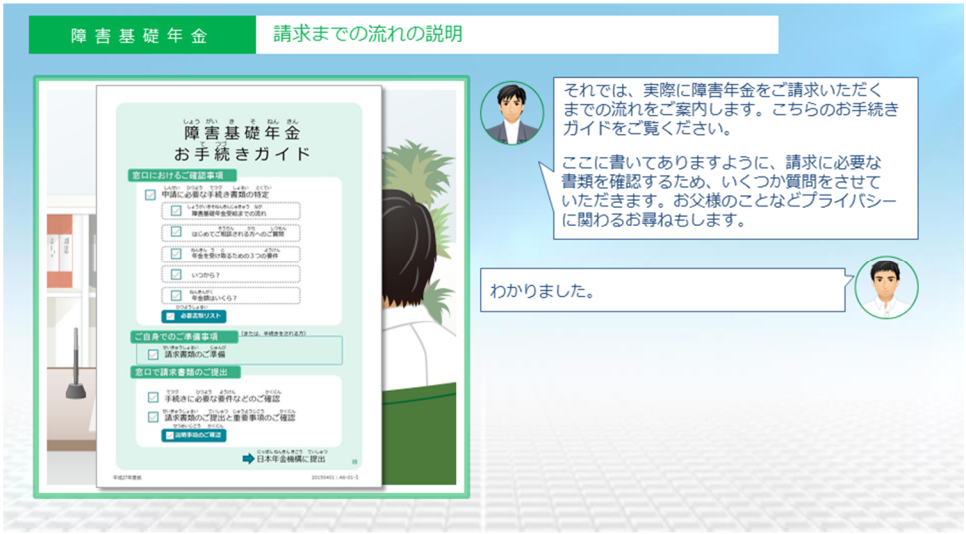
講師：
個人情報やプライバシーに関わる情報を取り扱う個別相談に応じる前に、来訪者が本人または代理人であることを確認しましょう。代理人の確認については、本人から交付された委任状を確認することが最も確実な方法ですが、具体的な確認方法については各市町村の規定に従ってください。

このケースのように委任状を持参した方が来訪した場合、最初に来訪者が持参している委任状と、来訪者の身分証明書を確認してください。
委任状の記載内容について、日付や委任内容の記載もれ、委任者の署名・押印もれがないかを十分に確認してください。

なお、本人が障がい者や施設入所者などの場合で、本人の来訪が困難であると認められる事情を把握した場合には、委任状の代わりに別の資料の提示を求めるなど柔軟に対応するようにしましょう。

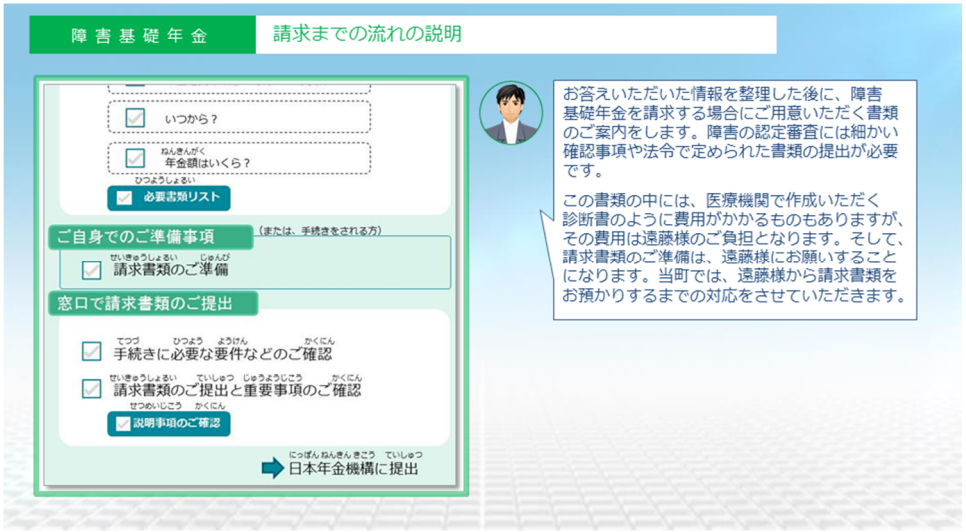
MC：
本人確認の結果、「来訪者氏名：遠藤　進（えんどう　すすむ）、生年月日：平成2年10月31日」「本人氏名：遠藤　明（えんどう　あきら）、生年月日：昭和45年3月15日」であることを確認しました。また、明さんから交付された委任状により、進さんは明さんの代理人であることを確認しました。

また、年金事務所に照会したところ、平成6年4月から現在に至るまで、国民年金第1号被保険者であることを確認しました。

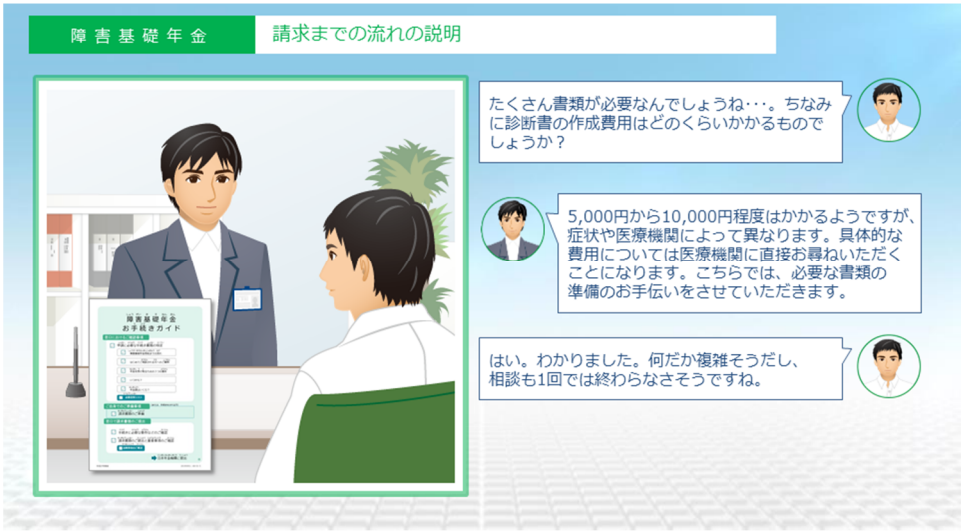


吉村：
それでは、実際に障害年金をご請求いただくまでの流れをご案内します。こちらのお手続きガイドをご覧ください。ここに書いてありますように、請求に必要な書類を確認するため、いくつか質問をさせていただきます。お父様のことなどプライバシーに関わるお尋ねもします。

遠藤：
わかりました。



吉村：
お答えいただいた情報を整理した後に、障害基礎年金を請求する場合にご用意いただく書類のご案内をします。障害の認定審査には細かい確認事項や法令で定められた書類の提出が必要です。
この書類の中には、医療機関で作成いただく診断書のように費用がかかるものもありますが、その費用は遠藤様のご負担となります。そして、請求書類のご準備は、遠藤様にお願いすることになります。当町では、遠藤様から請求書類をお預かりするまでの対応をさせていただきます。



遠藤：
たくさん書類が必要なんでしょうね･･･。ちなみに診断書の作成費用はどのくらいかかるものでしょうか？

吉村：
5,000円から10,000円程度はかかるようですが、症状や医療機関によって異なります。具体的な費用については医療機関に直接お尋ねいただくことになります。こちらでは、必要な書類の準備のお手伝いをさせていただきます。

遠藤：
はい。わかりました。何だか複雑そうだし、相談も1回では終わらなさそうですね。

吉村：
そうですね。受診した医療機関や初診日が特定できない場合などには、何回かお越しいただく場合もあります。

遠藤：
あまり何度も来れないのですが。

吉村：
ご相談の内容にもよりますが、できるだけご負担なく請求いただけるよう努めます。

遠藤：
お願いします。

MC：
まずはじめに、現在の障害の状態を聞き取りします。次に、その障害の原因となった病気やケガなどの傷病名を聞き取りします。

吉村：
お父様は右手と右足に麻痺があるとお伺いしました。例えば、福祉事務所などから身体障害者手帳などの交付を受けていらっしゃいませんか？

遠藤：
はい、今日も一応持ってきました。見せましょうか？

吉村：
よろしければ、拝見します。

MC：
吉村さんは、身体障害者手帳から疾病による右上肢機能全廃（2級）、右下肢機能全廃（3級）の障害名を確認しました。

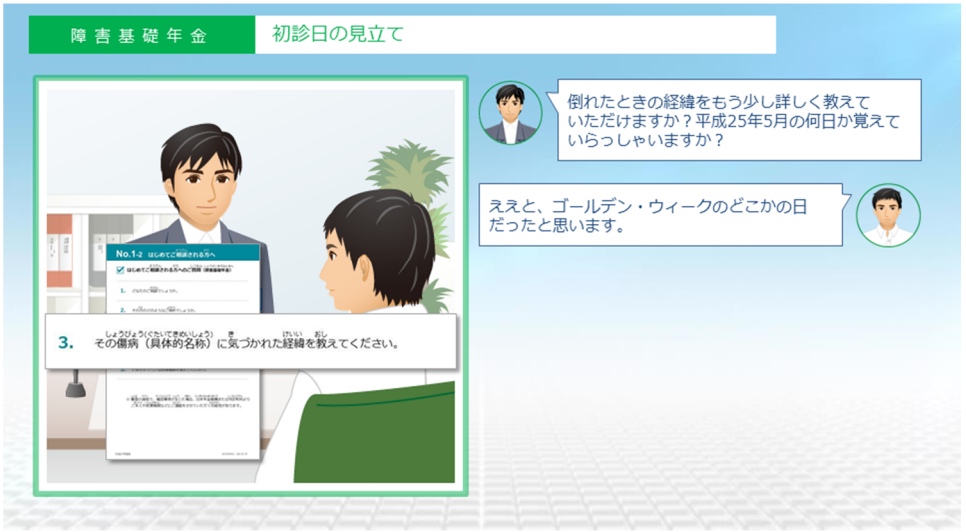
吉村：
・・・ありがとうございます、お返しします。拝見したところ右手と右足に麻痺があるのですね。どのような経緯でそうなられたのか教えていただけますか。

遠藤：
2年前の5月に脳出血で倒れて手術を受けたんですけど、右手と右足に麻痺が残ってしまって、山手リハビリ病院から介護老人福祉施設のさくらユートピアに移ったんです。

吉村：
脳出血で倒れられて、その後手術をされたけれども、手足に麻痺が残ったということですね。

遠藤：
はい、そうなんです。

MC：
次に、請求のポイントである初診日を特定するための聞き取りをします。



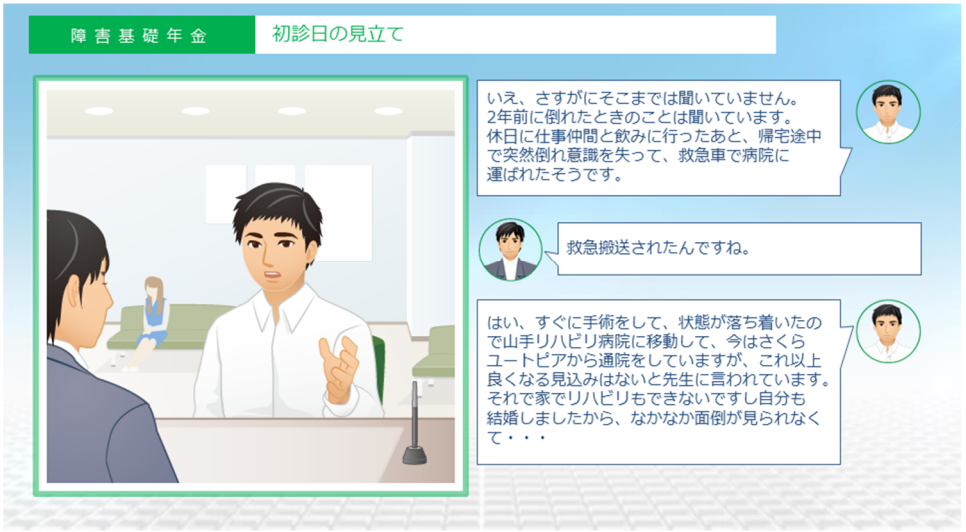
吉村：
倒れたときの経緯をもう少し詳しく教えていただけますか？平成25年5月の何日か覚えていらっしゃいますか？

遠藤：
ええと、ゴールデン・ウィークのどこかの日だったと思います。

吉村：
それより前に脳出血で倒れたり、他に病気やケガで具合が悪いところはありませんでしたか？

遠藤：
う～ん、そういえば脳出血で倒れたのは今回が初めてではないと思います。たしか、10年前にも1度脳出血で倒れたことがあったと聞いています。僕が中学3年のときだったかな。実は、その頃もう父と母は別れていて、父とは一緒に暮らしていなかったんですが、休みの日に家で倒れて救急車を呼んだんだそうです。なにしろ父は塩辛い物やお酒が好きで、昔から高血圧だったと母から聞いてましたから。

吉村：
そのときの経緯と受診した病院は分かりますか？

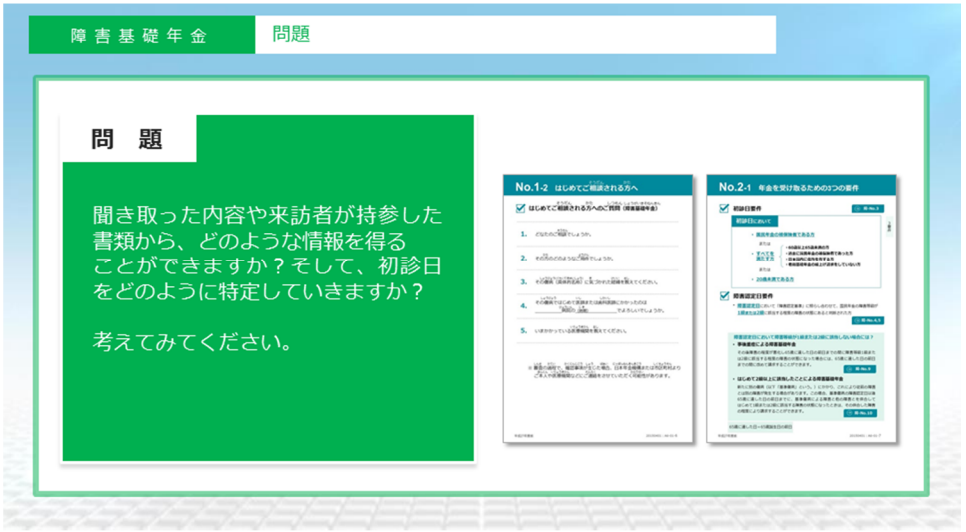


遠藤：
いえ、さすがにそこまでは聞いていません。2年前に倒れたときのことは聞いています。休日に仕事仲間と飲みに行ったあと、帰宅途中で突然倒れ意識を失って、救急車で病院に運ばれたそうです。

吉村：
救急搬送されたんですね。

遠藤：
はい、すぐに手術をして、状態が落ち着いたので山手リハビリ病院に移動して、今はさくらユートピアから通院をしていますが、これ以上良くなる見込みはないと先生に言われています。それで家でリハビリもできないですし自分も結婚しましたから、なかなか面倒が見られなくて・・・

ブリッジタイトル　♪～



MC：
ではここで質問です。いままで聞き取った内容や来訪者が持参した書類から、どのような情報が得られますか？そして、初診日をどのように特定していきますか？

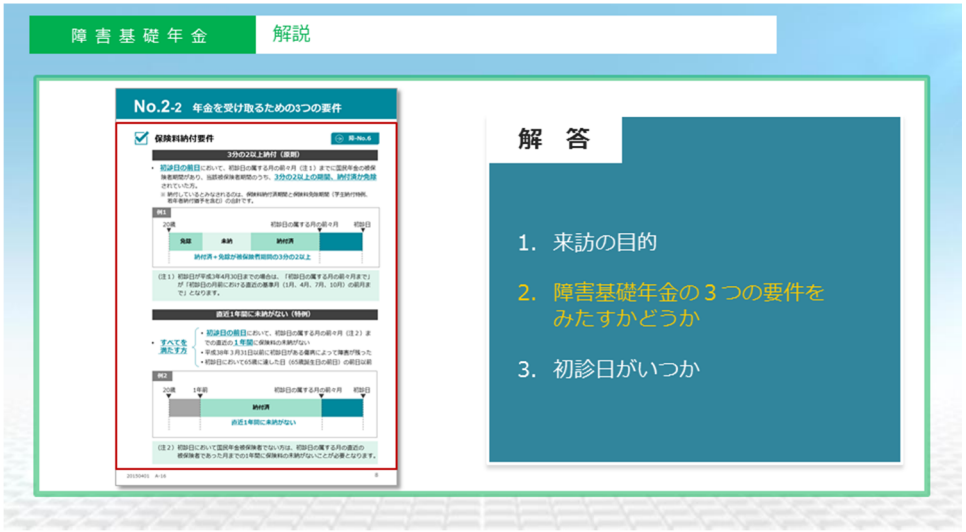
講師：
いままでの聞き取りからどのような情報を集めるのかというのは、大事なポイントです。そのポイントについて説明していきます。

まず、来訪者の目的を確認するようにしましょう。当たり前のことと思われがちですが、どなたのご相談なのか、単に制度のことをお知りになりたいのか、障害年金の請求をしたいのかなど、来訪者の目的を具体的に聞き取りするようにしましょう。

講師：
次に、お手続きカードの No.2に記載されている「年金を受け取るための3つの要件」を満たすかどうか、ある程度の見通しを立てる必要があります。

1つ目の初診日要件ですが、本人確認の結果から、請求者が現在45歳であり、国内に居住していることが確認できます。本ケースでは初診日が10年前になる可能性も残されており、この段階ではいつが初診日なのかを特定することができません。

2つ目は、障害認定日要件に該当するかどうかです。障害認定日がいつになるのかによって、受給権発生日やいつの時点の診断書が必要になるのかが決まります。障害の程度は、医学的知見を有する障害認定診査医員が、障害認定基準に基づき診査します。また、障害基礎年金の障害等級と身体障害者手帳の等級は必ず一致するものではありません。したがって、市町村の職員は、身体障害者手帳などに基づいて障害基礎年金の障害等級に該当するかどうかを判断し、審査結果の見通しを断定的に述べないよう注意してください。



講師：
3つ目の保険料納付要件については年金手帳からは把握できません。必ず年金事務所等に照会したうえで、初診日における国民年金保険料の納付状況と照らし合わせて、要件を満たしているかどうかの確認を行ってください。

講師：
そして、窓口相談において、もっとも重要なのが初診日の特定です。

初診日を十分認識していない来訪者に対しては、お手続きカードの No.3-1「初診日とは？」を提示したうえで、初診日の重要性を丁寧に説明してください。また、初診日に厚生年金や共済組合に加入していたことを把握した場合には、年金事務所や共済組合でのお手続きをご案内することになります。

初診日を特定するためには、原則としてその事実を確認するための証明書類が必要です。しかし、初回相談では、来訪者が証明書類を持参されているとは限らないため、来訪者からの聞き取りによって初診日を把握するよう努めてください。本ケースのように脳出血で倒れたことが複数回ある場合には、初めて倒れたときにさかのぼる可能性もあるので、その事実関係の確認も必要となります。初診日を確認する目安となる資料については、お手続きカードの No.3-4も参考にしてください。

講師：
このケースでは、10年前に一度倒れていて、その後2年前に救急搬送されていますが、これらが関連のない別々の病気と見るべきものなのか、それとも相当の因果関係をもつ同一の病気と見るべきものなのかによっても、初診日の判断が異なることとなります。そこで、「脳出血」と同一と扱われる傷病の有無（相当因果関係にある傷病の有無）については、お手続きカードの No.3-2で確認します。

一般的に脳出血は高血圧に起因する傷病と考えがちですが、障害基礎年金の障害等級の認定に際しては、脳出血と高血圧は同一の傷病（相当因果関係にある傷病）とはみなされません。したがって、本ケースでは、10年前に倒れたときにかかった病院、2年前に倒れて救急搬送された病院のいずれかが初診の医療機関と考えられます。遠藤さんがお話している「山手リハビリ病院」ですが、この病院が、果たして本当に初診の医療機関であるかの確認が必要です。

なお、聞き取り内容や持参された資料から初診日の特定が難しい場合は、「傷病に気づかれた経緯」に着眼点を当てて、さらに掘り下げて聞き取りしたり、お手続きカードの No.3-3や3-4を提示したうえで、当時の経緯を思い出していただくよう努めましょう。

講師：
ポイントは、発病から受診、そして現在に至るまでの経緯についてきちんと聞き取りを行うことです。それから、初診日の判断の重要性を認識すること。

一般の方は「初診日」や「障害認定日」といった専門用語と、その見極めの重要性についてご存知ない方がほとんどのため、丁寧に説明して理解いただくことが重要です。

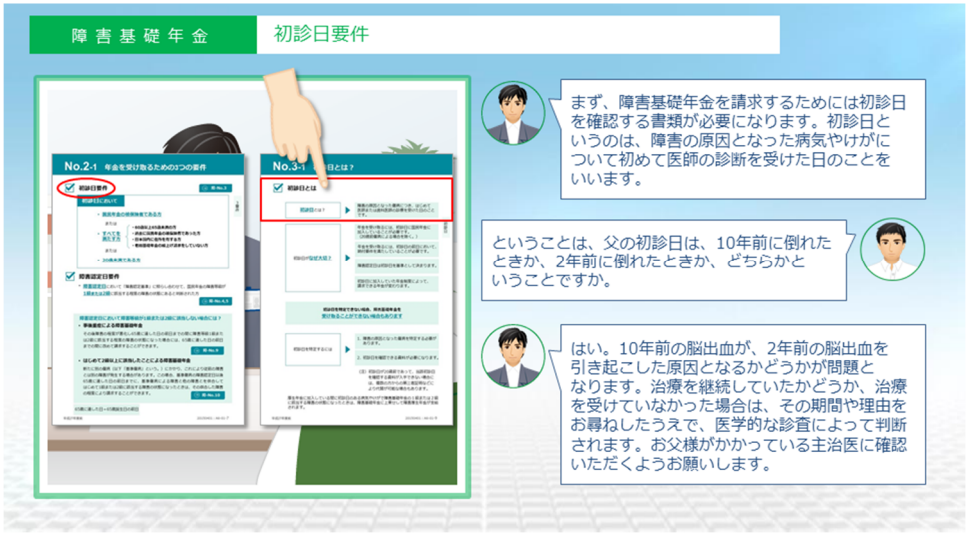
MC：
では続きを見ていきましょう。

吉村：
さきほど、手術のあとに山手リハビリ病院へ移動されたと伺いましたが、その前に救急病院に搬送されたのですね。その救急病院の名前はご存じでしょうか。

遠藤：
そこまでは聞いていません。それが何か関係あるのですか？

吉村：
はい、障害基礎年金の請求にはいくつかのステップがあります。こちらをご覧ください。発病してから障害基礎年金が支給されるまでの手続きの流れが書かれています。

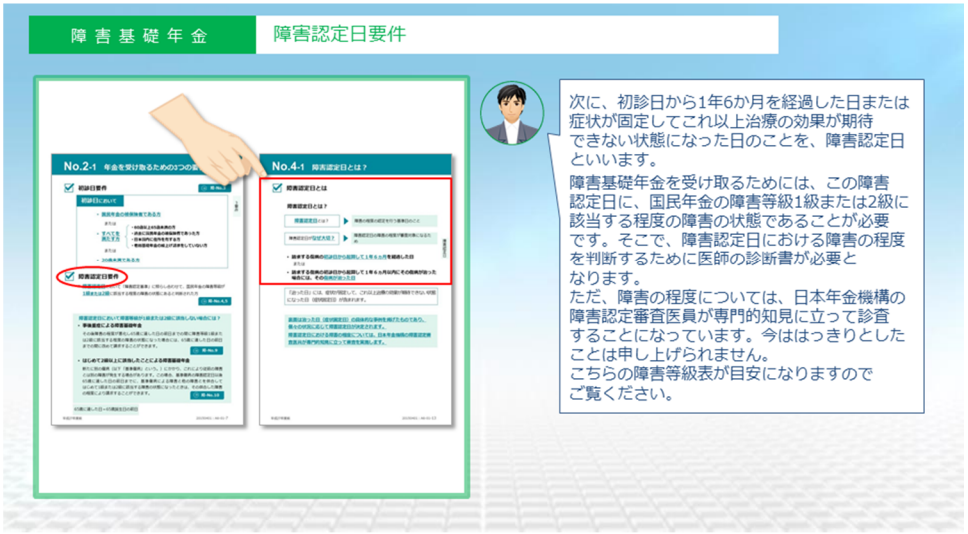
遠藤：
最初にも見せてもらいましたが、もう一度説明をお願いします。



吉村：
まず、障害基礎年金を請求するためには初診日を確認する書類が必要になります。初診日というのは、障害の原因となった病気やけがについて初めて医師の診断を受けた日のことをいいます。

遠藤：
ということは、父の初診日は、10年前に倒れたときか、2年前に倒れたときか、どちらかということですか。

吉村：
はい。10年前の脳出血が、2年前の脳出血を引き起こした原因となるかどうかが問題となります。治療を継続していたかどうか、治療を受けていなかった場合は、その期間や理由をお尋ねしたうえで、医学的な診査によって判断されます。お父様がかかっている主治医に確認いただくようお願いします。

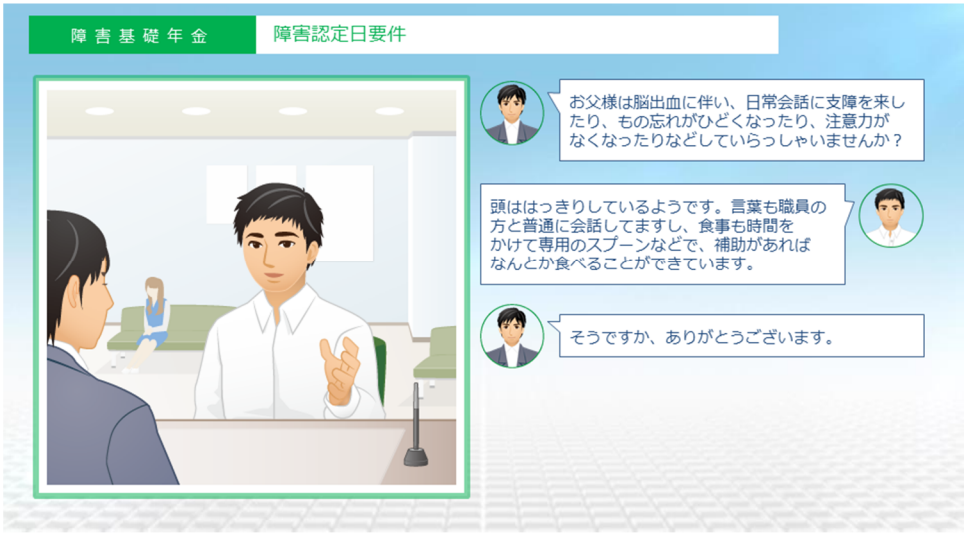


吉村：
次に、初診日から1年6か月を経過した日または症状が固定してこれ以上治療の効果が期待できない状態になった日のことを、障害認定日といいます。

障害基礎年金を受け取るためには、この障害認定日に、国民年金の障害等級1級または2級に該当する程度の障害の状態であることが必要です。そこで、障害認定日における障害の程度を判断するために医師の診断書が必要となります。ただ、障害の程度については、日本年金機構の障害認定審査医員が専門的知見に立って診査することになっています。今ははっきりとしたことは申し上げられません。こちらの障害等級表が目安になりますのでご覧ください。

講師：
お手続きカードの No.4-2「障害認定日とは？」に、治った日に該当する事例があります。

この中に脳血管障害による機能障害が初診日から6か月を経過した日以後とありますが、初診日から6か月を経過した方全てがその機能障害が治ったものと認められるわけではありません。医学的な観点からこれ以上の回復が望めない場合と判断されるときのみです。したがって請求者の主治医に確認いただくよう案内してください。



吉村：
お父様は脳出血に伴い、日常会話に支障を来したり、もの忘れがひどくなったり、注意力がなくなったりなどしていらっしゃいませんか？

遠藤：
頭ははっきりしているようです。言葉も職員の方と普通に会話してますし、食事も時間をかけて専用のスプーンなどで、補助があればなんとか食べることができています。

吉村：
そうですか、ありがとうございます。

講師：
請求者の持っている障害は1つの部位だけとは限りません。本ケースのように脳出血による障害であれば、肢体不自由だけでなく言語障害や高次脳機能障害も生じていることも考えられますので、場合によっては複数の診断書の提出を求める場合もあります。

複数の診断書の提出を求める理由は、複数の障害を併合することによって、さらに上位の障害等級に認定できる場合があることによります。また、複数の診断書の提出を求めても障害等級１級または２級にならない場合や、障害等級が変わらない場合もあります。これらのことを丁寧に説明したうえで、複数の診断書を提出するのか、ご本人に判断いただくようにしましょう。（お手続きカード No.12-1「2つ以上の障害の状態になったとき」）

吉村：
それから、3つの要件の最後に　また、保険料納付要件の確認も必要です。保険料を納めていない場合には、障害の程度が重くても請求できない場合があります。こちらのお手続きカードの No.6をご覧ください。

遠藤：
実は、父は保険料を納めていなかった期間があるそうなんです。そうなると、請求できないですか？

吉村：
それは未納期間がどれくらいあるかによります。今から納付状況について年金事務所に照会してまいります。確認のため一旦席を離れます。少々お待ちください。

講師：
本来であれば、初診日を確定させたうえで保険料納付要件の確認をします。しかし、初診日について10年前または平成25年5月頃に仮置きしたときに、いずれの初診日においても保険料納付要件を満たさないと判断される場合、または厚生年金保険の加入期間中に初診日がある場合には、市町村窓口での相談は初回で終了する可能性もあります。

どのタイミングで保険料納付要件を確認するかは、個々のケースによります。すぐに年金事務所から回答が得られない場合は、後日の連絡に切り換えるなど、できるだけ来訪者に負担をかけない方法で対応してください。

吉村：
たいへんお待たせして申し訳ありませんでした。ただいま確認したところ、考えられる2つの初診日どちらも国民年金に加入されていました。障害基礎年金のご請求手続きはこちらの窓口で行っていただけます。ただ、初診日が確定しないと納付要件の判断ができません。したがって、次回お越しいただくときまでに、2年前の脳出血と10年前の脳出血との関連性を含めて、お父様の障害の原因となった傷病の初診日について、お父様の主治医に確認いただくようお願いします。

遠藤：
わかりました。

吉村：
ところで、お父様のお子様は進様おひとりですか？

遠藤：
さっきも少し話しましたが、いろいろ事情がありまして、僕の父は母と最初に結婚して、離婚したんです。そのあと父は再婚して、その奥さんとも今は離婚してるんですが、2番目の奥さんとの間に2人の子どもがいるんです。でもその子どもたちは別れた奥さんと一緒に暮らしていますから、関係ないですよね。

吉村：
いいえ、障害基礎年金では子どもの条件が年金額に影響してくるんです。お2人のご年齢はわかりますか？

遠藤：
たしか、小学6年生と3年生になるかな～。時々父と会ってますよ。今はそれが父の一番の楽しみですから。

吉村：
それでは、こちらのお手続きカードの No.14をご覧ください。養育費を負担されていることなど条件がありますが、お父様がお子様を生計維持していると認定されると、障害基礎年金に子どもの加算がつきます。お父様の情報をお聞かせくださりありがとうございました。それでは、最後に、次回来訪時までに確認してきていただきたい内容をお伝えします。

ブリッジタイトル　♪～

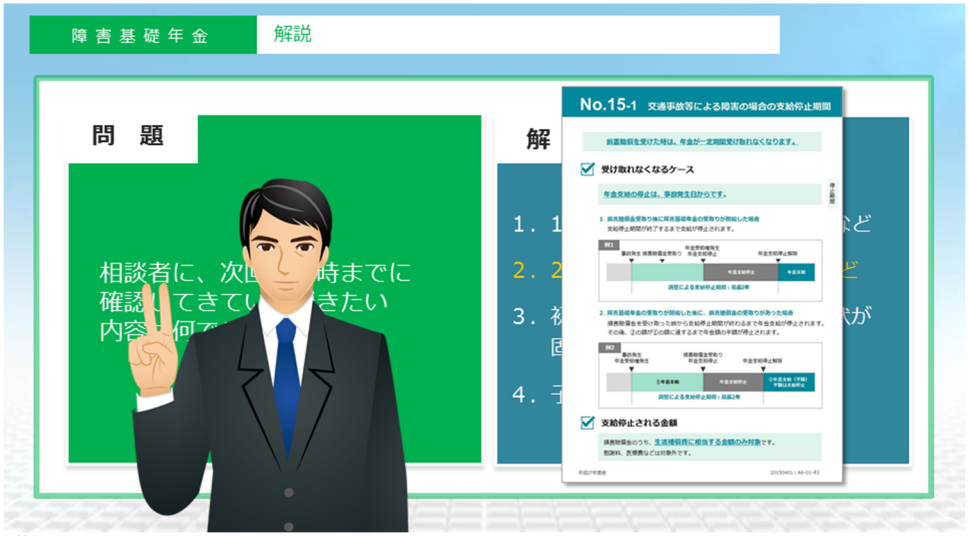
MC：
では、ここで問題です。次回来訪時までに確認してきていただきたい内容は何でしょう？

講師：
仮に、次の訪問で初診日が確定し、納付要件を満たした場合、障害基礎年金の請求書類を渡したうえで必要書類の説明まで行います。次回の訪問時までに確認してきていただく事項は次のとおりとなります。

講師：
（１．10年前の脳出血の状態、経過など）
本ケースでは、10年前と2年前にかかった傷病が同じ脳出血であるため、10年前の脳出血が初診ではないか検討する必要があります。

具体的には、10年前から2年前までの8年間の症状について、完全に治って社会生活を送っていたのか、治療を続けながら生活していたのか確認し、2度の脳出血の関連性を判断することになります。例えば、継続して薬を飲み続けていた場合などは10年前と2年前の脳出血の関連性が強いと判断されます。10年前と2年前の脳出血の関連性の有無は、請求者本人の判断ではなく医学的な見地から請求者の主治医に判断してもらいます。

10年前と2年前の脳出血の関連性が強いと判断された場合には、10年前に脳出血で倒れた日が初診となることから、10年前に受診した医療機関から「受診状況等証明書」を取得する必要があります。



講師：

（２．2年前の脳出血の状態、経過など）

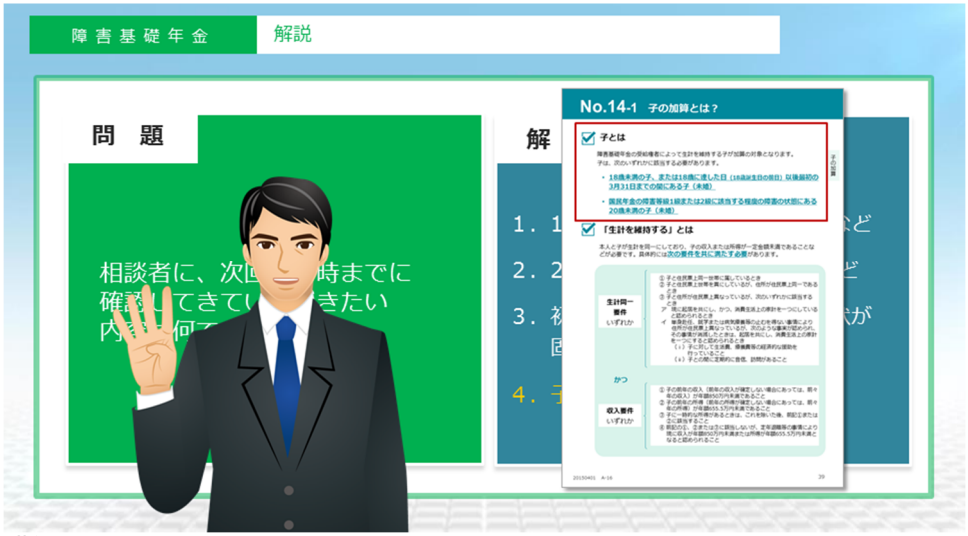
2年前に脳出血で倒れた日が初診である場合、救急搬送された医療機関名とその日付について確認する必要があります。「受診状況等証明書」は緊急搬送された医療機関から取得する必要があります。通常救急搬送される場合は、数日程度の入院を経て症状が落ち着くと、別の病院に転院することが多いので、時が経過すると本人もそのことを忘れがちになります。医療機関名が正しいかどうかよく確認してください。山手リハビリ病院の治療概要、治療期間などについては、「病歴・就労状況等申立書」を記入いただく際の参考とします。

また、本ケースは倒れた場所が屋外のため、第三者の行為が原因で脳出血になったかどうかを確認する必要があります。例えば、交通事故が原因で倒れた場合、その加害者から損害賠償を受けていることもあります。損害賠償を受けたときは、障害基礎年金の年金額との調整があります。（お手続きカード No.15「交通事故等による障害の場合の支給停止期間」）

講師：

（３．初診日から1年6か月以内に症状が固定しているかどうか）

脳出血の場合、初診日から6か月後、1年6か月以内に症状が固定しているとみなされる場合があります。したがって、症状固定の有無について、請求者本人の判断ではなく医学的な見地から請求者の主治医に判断してもらいます。



講師：

（４．子の加算）

請求者と別居している子どもの生計維持関係が認められると、障害基礎年金に「子の加算」が加算されます。

生計維持関係を証明する書類としては、養育費の送金記録、子どもの扶養が確認できる確定申告の控え、面会記録等定期的に会っていることがわかるもの、請求者の保険の死亡受取人が子ども名義になっている保険証書などがあります。

原則として18歳到達年度の末日までにある子が「子の加算」対象になりますが、子どもが障害等級1級または2級に該当する程度の障害の状態にある場合には、20歳到達月まで延長して「子の加算」の対象となります。この場合、子どもの障害の状態を証明する診断書の添付が必要となります。

また、法改正により、平成26年12月1日以降、「子の加算」が児童扶養手当の額よりも低い場合のみ、その差額分が児童扶養手当として支給されることになりました。2度目に離婚した妻が児童扶養手当を受け取っている場合、子の加算が付くことにより、児童扶養手当関係の手続きが必要となる場合があります。

講師：

ここでは、請求者または代理人に確認いただく項目をいくつか挙げましたが、これはこのケースの場合に必要と思われる情報です。必要な書類や資料、確認項目は個々のケースにより異なりますので、あくまで一例として参考にしてください。

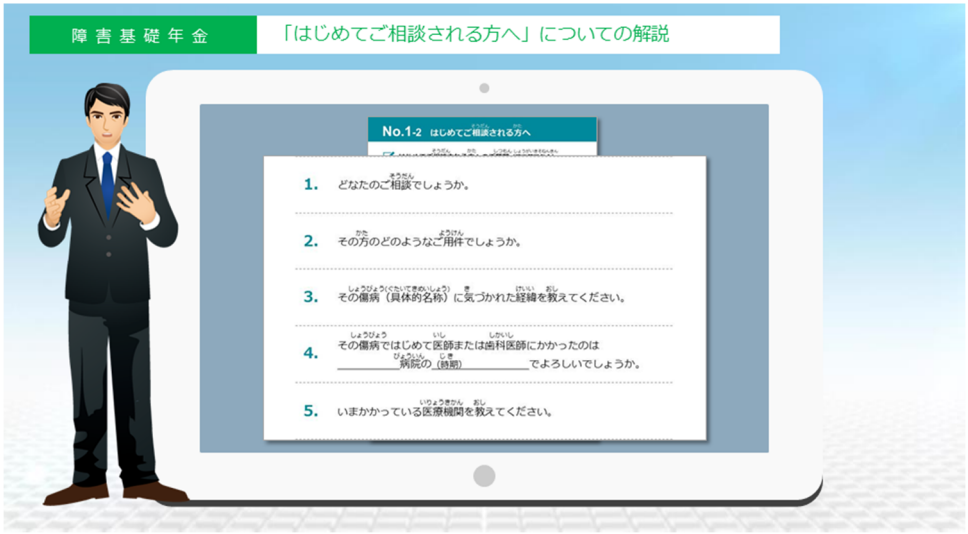
MC:
講師のコメントにあるように、吉村さんは遠藤さんに、次回来訪時までに確認いただく項目について説明しました。

遠藤：
わかりました。でもずいぶんと複雑なんですね。今日は雨だったから1人で来ましたが次回は父を連れて来た方がいいですね。詳しいこともわかりますから。手足には麻痺が残りましたが、頭の方はしっかりしていますので、次回は2人で来ます。

吉村：
そうですか、できるだけ早い方がよいのですが、お仕事の都合がつき次第いらしてください。

講師：
1回目の相談では、初診日の特定に繋がる情報の収集がポイントとなります。初診日の手がかりとなる情報が全く得られなかった場合などには、必要に応じて、必要書類リスト「次回来所時にお持ちいただく資料」を作成のうえ交付するのもよいでしょう。

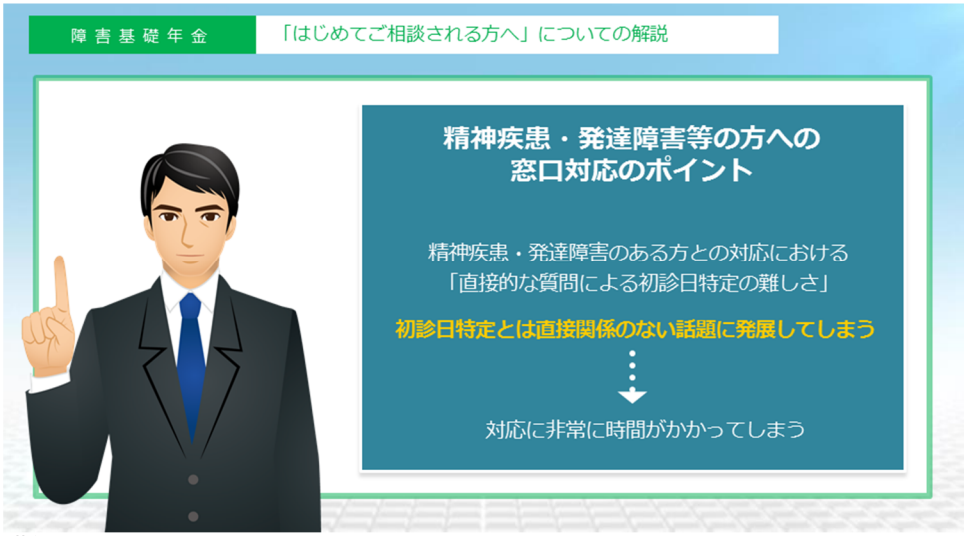
また、1回目の相談で初診日の特定ができなかった場合には、次回の相談まで時間を要する可能性があることや、次回以降の相談に同じ担当者が応じるとは限らないことなどから、相談内容をメモに起こしたうえで次回以降の相談に活用するようにしましょう。この際、業務支援ツールの「障害基礎年金　相談シート」が役に立ちます。



講師：
ここで、ケースから少し離れて、お手続きカードの No.1-2「はじめてご相談される方へ」について解説します。

特に精神疾患・発達障害のある方への対応は非常に難しい業務の1つに位置づけられます。お手続きカードの No.1-2に掲載した質問シートは、精神疾患・発達障害のある方を中心とした初診日特定の難しさを解消することを主眼に、専門家の指導のもと、来訪者の思考の流れを考慮した順番と聞き方ができるような工夫が盛り込まれています。窓口担当者が初診日特定のために知りたい情報を単にそのまま質問する手法とは異なり、目的としている初診日特定に繋がる情報を自然と話してもらえるようになっています。したがって、これまでの業務で培ってきた質問の手法とは大きく異なるかもしれません。

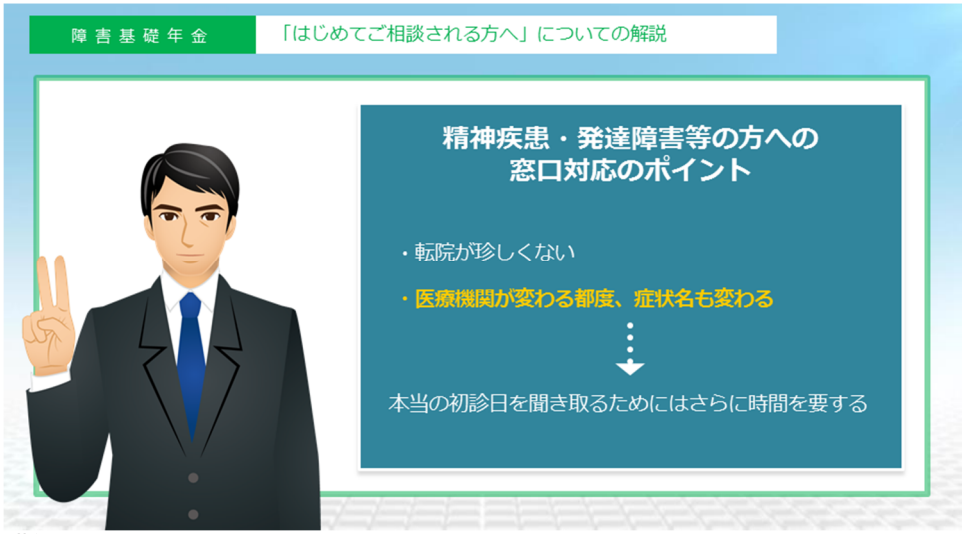
この質問シートを活用するかしないかは各市町村の判断に委ねられますが、ここに盛り込まれた工夫の背景を理解することは、実際の窓口対応をスムーズに行うために重要です。よく理解しておくようにしましょう。ここでは、質問シートの3番目にある「その傷病（症状）に気づかれた経緯を教えてください。」の質問の意図を探ってみます。



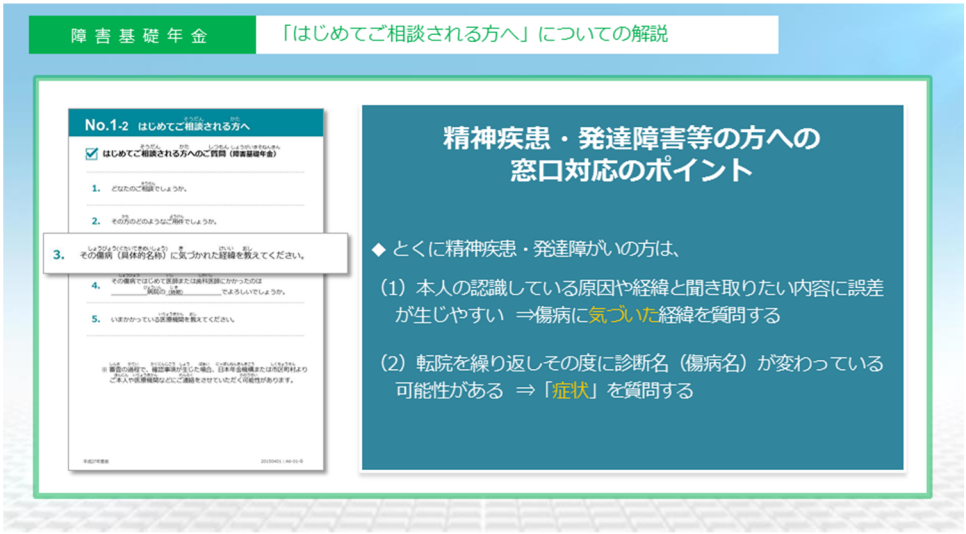
講師：
1つ目のポイントとして、精神疾患・発達障害のある方への対応において「直接的な質問による初診日特定の難しさ」を考えてみます。

例えば、うつ病の方に、「うつ病に至った原因や経緯を教えてください」という直接的な質問を投げかけた場合、初診日特定に繋がる話題ではなく、単なる人生相談のやり取りに終始してしまうケースがあります。うつ病の直接の原因は職場トラブルにあったとしても、その根底には幼少期からの家庭内での問題など、その方の人生で起こった様々な困難が全てその疾患に繋がっているため、本人もそれを理解してもらおうと一生懸命つらかった出来事を説明してしまう傾向にあります。そのつらい出来事を反すうする作業は、本人にとってつらいだけでなく、聞き手の窓口担当者にとってもつらい対応となり、初診日特定とは直接関係のない話題に発展してしまうことにより、対応に非常に時間がかかってしまうことでしょう。さらに、極端な場合、障害基礎年金を受け取ることができなかった方が、窓口担当者に対し「あんなに私のつらい状況を理解してくれているようなそぶりだったのに、だまされた！」というような感情を抱いてしまい、両者間のトラブルの原因に繋がってしまうかもしれません。

特に精神疾患・発達障害のある方への対応では、このような傾向が顕著に表れてきます。精神疾患の原因は複合的であり、苦しみや悲しみといった「つらさ」にあります。精神疾患のある方が、その原因を聞かれれば、「いかに多くの困難があり、それによりこれだけのつらさがあったから」という出来事を連想する可能性が高いため、窓口担当者が知りたい事柄と、本人が話す内容に差異が生じやすいのです。



講師：
2つ目のポイントは、精神疾患・発達障害のある方は転院が珍しくないうえに、医療機関が変わる都度、症状名も変わることが少なくないため、本当の初診日を十分に聞き取るためにはさらに時間を要する可能性があることです。例えば、「うつ病」の場合、うつ病の診断を受ける前に適応障害やパニック障害など、別の疾患名で診断を受けている場合も少なくありません。窓口担当者が聞き取りした内容が「うつ病」に関することのみの場合、実は正確な初診日を聞き取りできていない場合もあります。



講師：
以上の問題点を踏まえ、傷病や症状自体の「原因や経緯を教えてください」という直接的な質問ではなく、この質問シートのように、その傷病や症状に気づいた時期やそのときの症状という「気づきのきっかけ」を着眼点とした質問方法に切り替えてみてください。「その傷病や症状に気づく」ためには、必ず医療機関での受診を伴うはずですので、この質問によって受診日を割り出すことにより、初診日特定の情報に繋がる可能性が高くなります。

また、精神疾患・発達障害の場合は、傷病ではなく「症状」を具体的に示唆したほうがよいケースが多い傾向にあります。医療機関によって変わる可能性のある「傷病名」だけでなく、「症状」をあわせて質問することにより、初診の医療機関の特定に繋がる可能性が高くなります。

ブリッジタイトル　♪～

MC：
請求者とその息子さんである進さんが2人で来訪しました。2回目の来訪では、初診日などの基礎情報確認のために参考となる情報を確認し、請求のための必要書類リストを説明することが主な目的となります。

MC：
2回目の訪問時に、遠藤さんは父親を連れて2人で来訪しました。

吉村：
こんにちは、本日はどのようなご用件ですか？

遠藤（進）：
先日来ました遠藤と申します。父の障害年金の手続きのことで来ました。前回言われたことを確認してきたので、次にどうすればよいのか教えてほしくて来ました。

遠藤（明）：
遠藤明と申します。よろしくお願いします。

MC：
吉村さんは、お2人の本人確認を行いました。そして、1回目の相談内容を記録した「相談シート」を確認したうえで説明を始めました。

吉村：
ありがとうございます。遠藤明様でいらっしゃいますね。初めまして、前回障害基礎年金のご相談を受けた吉村と申します。よろしくお願いします。
それでは、いくつか質問をさせていただきますが･･･前回の相談内容について、進様からお話を伺っていらっしゃいますか？

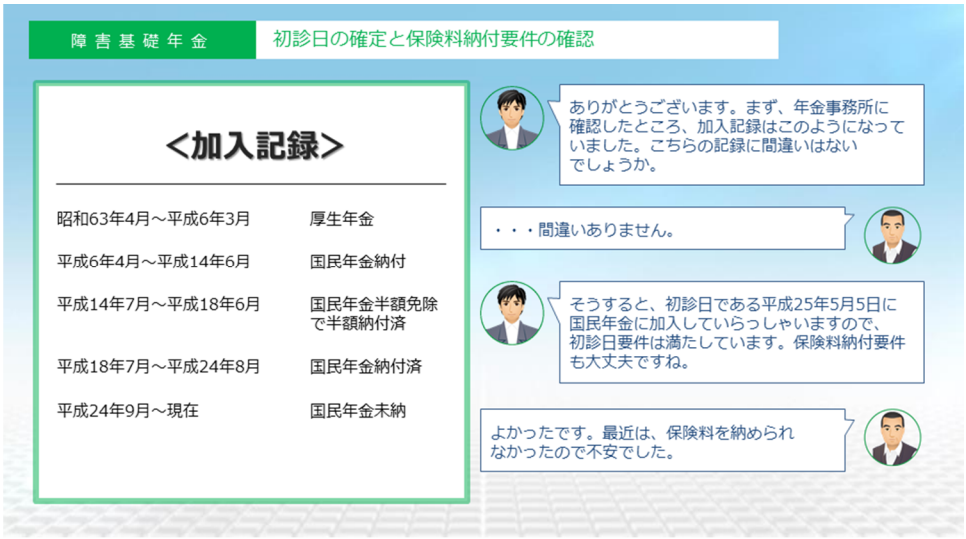
遠藤（明）：
はい、大丈夫です。

吉村：
では、質問させていただきます。2年前の脳出血と10年前の脳出血との関連性など初診日について、遠藤様の主治医は、なんとおっしゃっていましたか？

遠藤（明）：
先生は、切り離して考えてよいと言ってました。10年前と2年前では出血した場所も違うし、10年前のときは手術することなく経過観察ですぐ退院しました。その後、問題なく仕事も継続していましたし。それから、2年前のほうですが、初診の医療機関は救急搬送された椿総合病院です。

吉村：
救急搬送された年月日を教えていただけますか。

遠藤（明）：
平成25年5月5日です。子どもの日だったのでよく覚えております。念のため、椿総合病院にも確認しました。



吉村：
ありがとうございます。まず、年金事務所に確認したところ、加入記録はこのようになっていました。こちらの記録に間違いはないでしょうか。

遠藤（明）：
・・・間違いありません。

吉村：
そうすると、初診日である平成25年5月5日に国民年金に加入していらっしゃいますので、初診日要件は満たしています。保険料納付要件も大丈夫ですね。

遠藤（明）：
よかったです。最近は、保険料を納められなかったので不安でした。

講師：
保険料納付要件について確認しておきます。遠藤さんの初診日は平成25年5月5日であり、初診日の前日の属する月の前々月は平成25年3月となります。したがって、平成25年3月以前の保険料の納付状況が要件判定の対象となります。

最初に、直近の1年間に未納がないことの要件について、平成24年9月から未納となっており要件を満たしません。次に、3分の2以上納付または免除されているかの要件について、平成25年3月以前の加入月数は300月であることから、200月以上納付または免除されていれば要件を満たすことになります。遠藤さんは明らかにこの要件を満たします。

ここで注意しておきたいことは、初診日の前日における納付または免除の状況に基づき要件判定をすることです。初診日以後に保険料の納付や免除申請をしても要件判定の対象には入りません。したがって、保険料の納付または免除の月数だけではなく、初診日の前日以前に納付や免除申請がなされてるかの確認も必要となります。このことを市町村で把握することは困難ですので、年金事務所に必ず照会したうえで要件判定をするようにしてください。

なお、保険料納付要件を満たさない場合などには、その理由について、来訪者に丁寧に説明する機会があるかもしれません。その際には、お手続きカードの No.6「保険料納付要件」を提示したうえで説明するとよいでしょう。

吉村：
ところで、主治医の先生は、脳出血による症状は固定しているとおっしゃっていましたか？

遠藤（明）：
まだ治ってもいないし、固定もしていない･･･とおっしゃってました。

吉村：
そうすると、障害認定日は、初診日から1年6か月を経過した、平成26年11月5日になりそうですね。

MC:
初診日の特定の判断に迷う遠藤さんのケースでしたが、どうやら請求に進むことができそうです。初診日は平成25年5月5日で国民年金の第1号被保険者、障害認定日は平成26年11月5日、保険料納付要件は3分の2要件に該当しました。

吉村さんは、障害認定日による障害基礎年金の請求手続きを案内することにしました。では、続きを見ていきましょう。

吉村：
それでは、請求のご案内を進めてまいります。こちらの必要書類リストを使って順番にご説明します。
まず、こちらが障害基礎年金の請求書です。こちらに必要な項目をもれなく記入いただく必要があります。

遠藤（明）：
これは息子に記入してもらっても大丈夫ですか？

吉村：
はい、結構です。こちらの記入例をご覧ください。これを参考にしながら、記入をお願いします。

遠藤（進）：
･･･適当に書いちゃっても大丈夫ですか？

遠藤（明）
ダメだよ。きちんと記入してくれなきゃ。

吉村：
たいへんお手数とは存じますが、きちんと書いていただく必要があります。次回お越しいただいたときに、お持ちいただいた必要書類とあわせて、記入欄の1つ1つを確認しながら、記入方法をご説明いたします。未記入の項目は、次回の相談時に記入していただきます。

遠藤（進）：
それじゃ、わからないところは空欄にしておきます。

MC：
それでは、吉村さんがどのようにご案内するのか見ていきましょう。

吉村：
救急搬送された椿総合病院に、こちらの「受診状況等証明書」に証明いただくよう依頼してください。椿総合病院から証明をもらえなかった場合には、こちらの窓口にご相談ください。別の方法をご案内します。

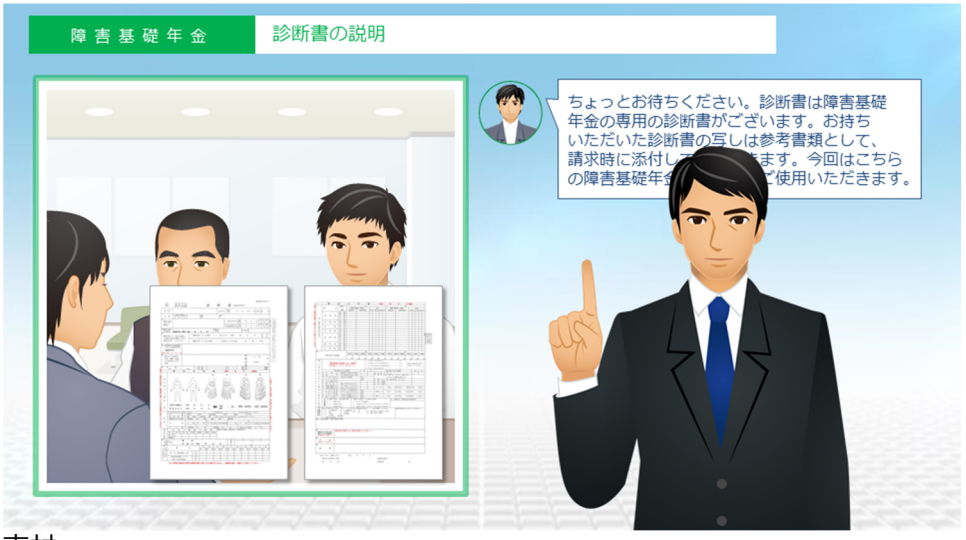
遠藤（明）：
はい。わかりました。

講師：
何らかの理由で、椿総合病院から「受診状況等証明書」を取得できなかった場合には、遠藤さんに「受診状況等証明書が添付できない申立書」の提出を求める必要があります。この申立書には、受診状況等証明書を添付できない理由を記入いただきます。さらに、椿総合病院の次の医療機関である山手リハビリ病院から、最初の受診医療機関およびその初診日に関する医師の証明書を取り寄せるよう案内してください。

なお、医師の証明書から本人申立ての初診年月日の裏付けが取れない場合には、椿総合病院における受診状況を確認できる資料の提出を求めてください。この資料の具体例は、お手続きカードの No.3-4「初診日とは？」に掲載されています。

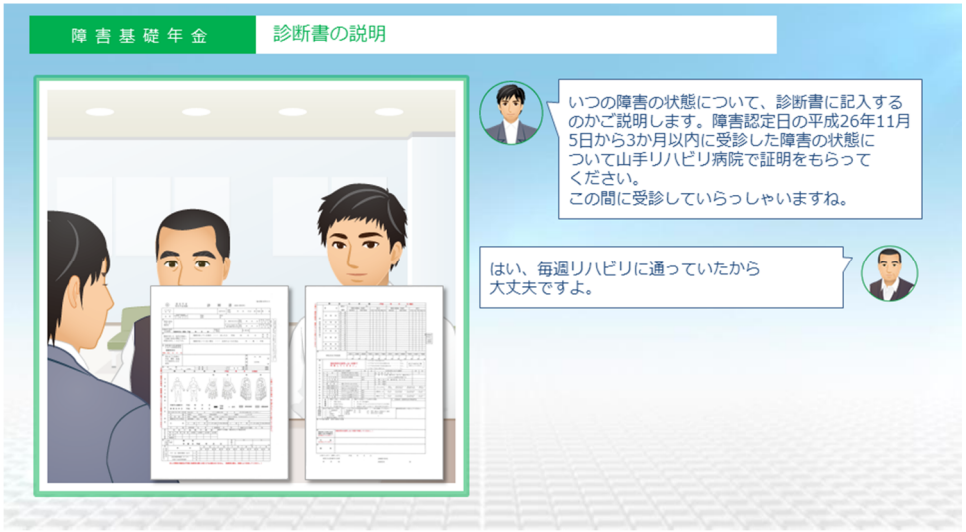
吉村：
次に遠藤様の障害認定日ですが、初診日から6か月を経過した日から1年6か月後までの間には障害の症状が固定していないという先生の診断があったということですので、初診日から1年6か月後の平成26年11月5日が障害認定日となります。このときの状況に基づいて障害の程度の審査をします。

遠藤（明）：
わかりました。そのほかに必要なものはありますか？診断書なら障害者手帳を作ったときのコピーも持ってきました。これで大丈夫でしょうか？



吉村：
ちょっとお待ちください。診断書は障害基礎年金の専用の診断書がございます。お持ちいただいた診断書の写しは参考書類として、請求時に添付していただきます。今回はこちらの障害基礎年金の診断書をご使用いただきます。

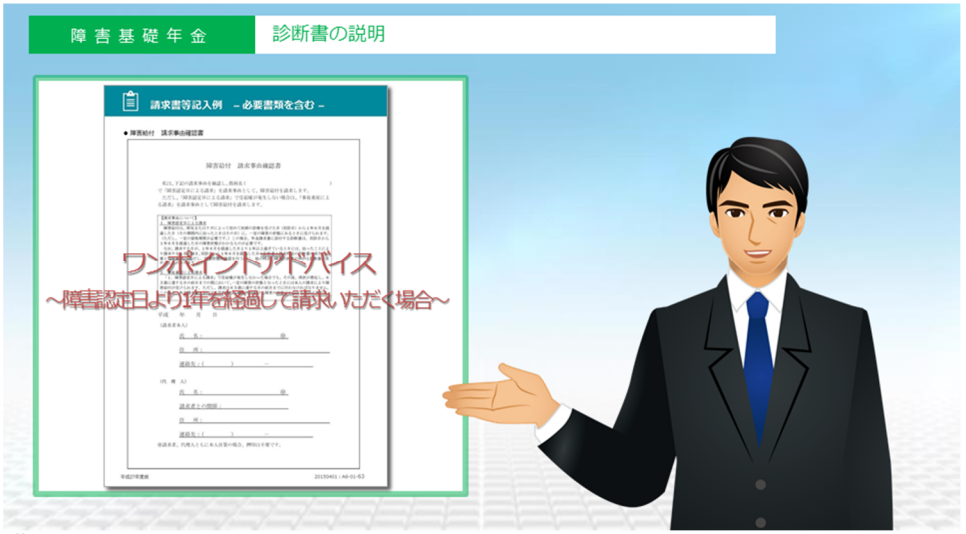
講師：
医師によっては、障害基礎年金の所定の診断書ではなく、PDF 形式などで、同じ様式の診断書を提出される場合があります。所定の診断書は両面ですが、片面2枚で作成する場合は、医療機関にて割印もしくはそれぞれに医師の署名・捺印をお願いします。割印は診断書を作成する医師の印で割るか、医療機関名の印で割るようにします。



吉村：
いつの障害の状態について、診断書に記入するのかご説明します。障害認定日の平成26年11月5日から3か月以内に受診した障害の状態について山手リハビリ病院で証明をもらってください。この間に受診していらっしゃいますね。

遠藤（明）：
はい、毎週リハビリに通っていたから大丈夫ですよ。

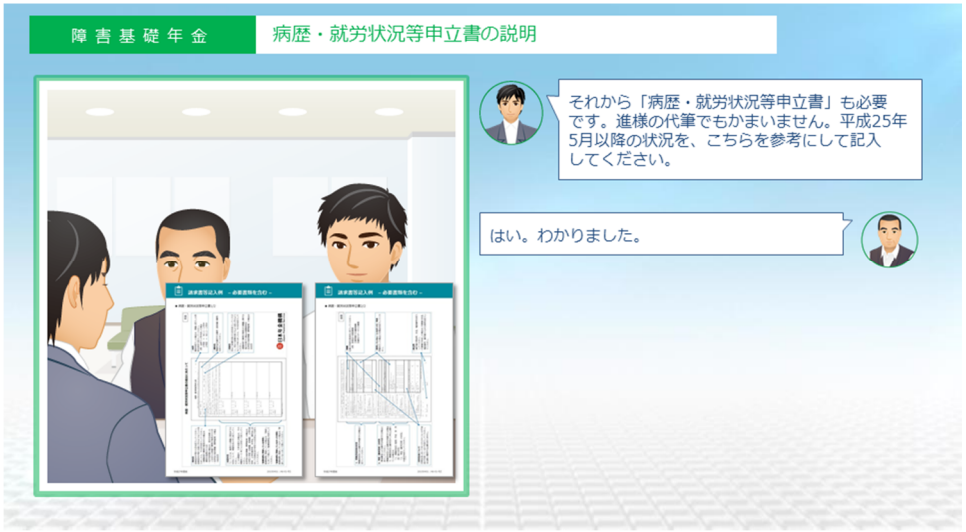
講師：
障害認定日請求の場合、障害認定日から3か月以内の診断書が必要ですから、この3か月間に該当する傷病の受診歴があるかどうかもポイントになります。



講師：
障害認定日から1年以上経過してから障害認定日請求をする場合には、障害認定日における診断書の他に、現在の症状の診断書も必要になります。現在の症状の診断書は年金請求日前3か月以内に受診した診断書となります。

障害認定日時点と現在とで、2枚の診断書が必要になりますが、その際に「障害給付　請求事由確認書」をあわせて添付いただくよう案内してください。これは、障害認定日における審査では2級に不該当でも、現在の症状が2級以上に該当している場合、事後重症請求をあらためて請求することなく、引き続き事後重症請求として審査をしてもらうための確認書です。お手続きガイド巻末に見本が載っていますので参照してください。

また、障害認定日から5年を経過後に請求書の提出を受ける場合は、国が基本権の消滅時効を援用しないようにするために、「年金裁定請求の遅延に関する申立書」を請求書に添付いただきます。お手続きガイド巻末に見本が載っていますので参照してください。



吉村：
それから「病歴・就労状況等申立書」も必要です。進様の代筆でもかまいません。平成25年5月以降の状況を、こちらを参考にして記入してください。

遠藤（明）：
はい。わかりました。

吉村：
こちらをご覧ください。倒れた原因が事故で、その事故により他人から損害賠償を受けた場合には、一定の期間、障害基礎年金を受け取れなくなります（お手続きカード No.15-1「交通事故等による障害の場合の支給停止期間」）。そこで、念のため確認ですが、遠藤様が倒れた原因は、交通事故等ではないですよね？

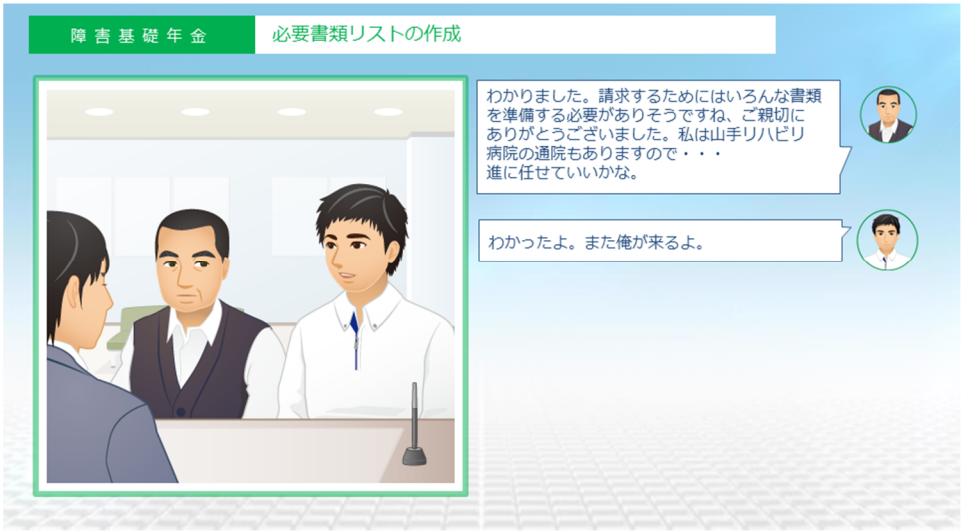
遠藤（明）：
倒れたときはお酒を飲んでいて、友人と別れたあと、急に自分の足元がふらついて1人で倒れてしまったんです。間違いありません。

吉村：
承知しました。

吉村：
先日、進様から、進様を除くお子様は2人とお伺いしておりますが、お子様に養育費などを支払っていらっしゃいますか？それから、そのお子様方のお母様は、児童扶養手当を受け取っていらっしゃいますか？

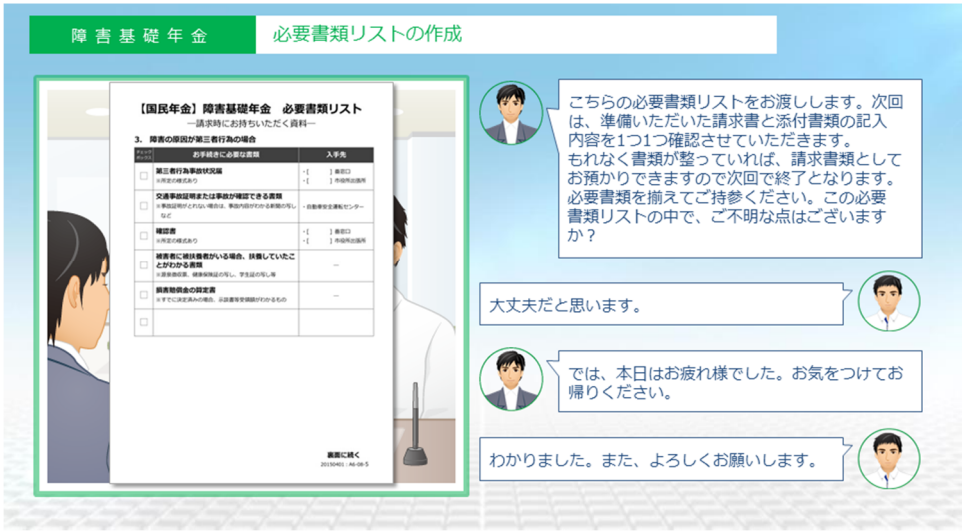
遠藤（明）：
児童扶養手当って言うんですね、そういえば別れた妻は少しもらっていると言ってました。それとは別に私が2人の子どもに養育費を支払っていたのですが、2年前に倒れてからは養育費も支払えなくなりまして･･･。

吉村：
ありがとうございます。そうすると、子の加算はつきませんので、元の奥様が引き続き児童扶養手当を受け取ることになります。お手続きは必要ありません。



遠藤（明）：
わかりました。請求するためにはいろんな書類を準備する必要がありそうですね、ご親切にありがとうございました。私は山手リハビリ病院の通院もありますので・・・進に任せていいかな。

遠藤（進）：
わかったよ。また俺が来るよ。



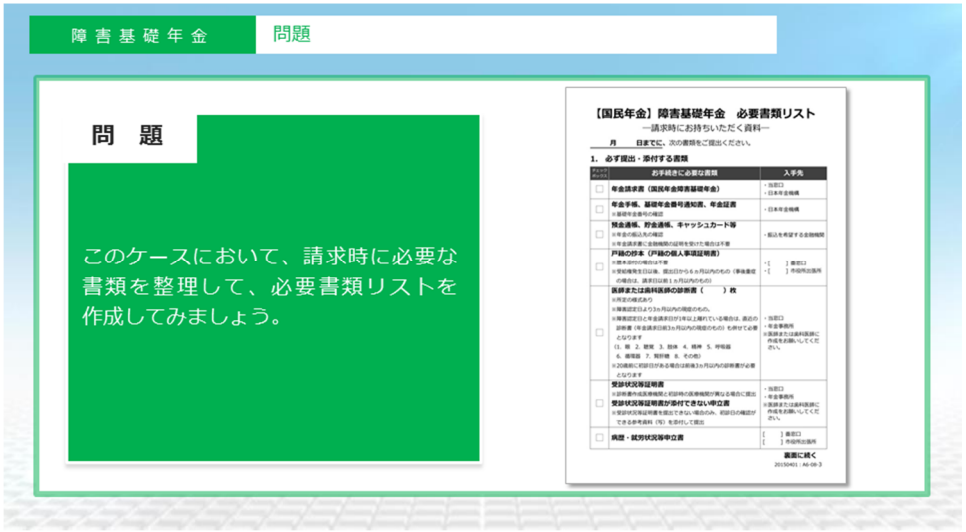
吉村：
こちらの必要書類リストをお渡しします。次回は、準備いただいた請求書と添付書類の記入内容を1つ1つ確認させていただきます。もれなく書類が整っていれば、請求書類としてお預かりできますので次回で終了となります。必要書類を揃えてご持参ください。この必要書類リストの中で、ご不明な点はございますか？

遠藤（進）
大丈夫だと思います。

吉村：
では、本日はお疲れ様でした。お気をつけてお帰りください。

遠藤（進）：
わかりました。また、よろしくお願いします。

ブリッジタイトル　♪～

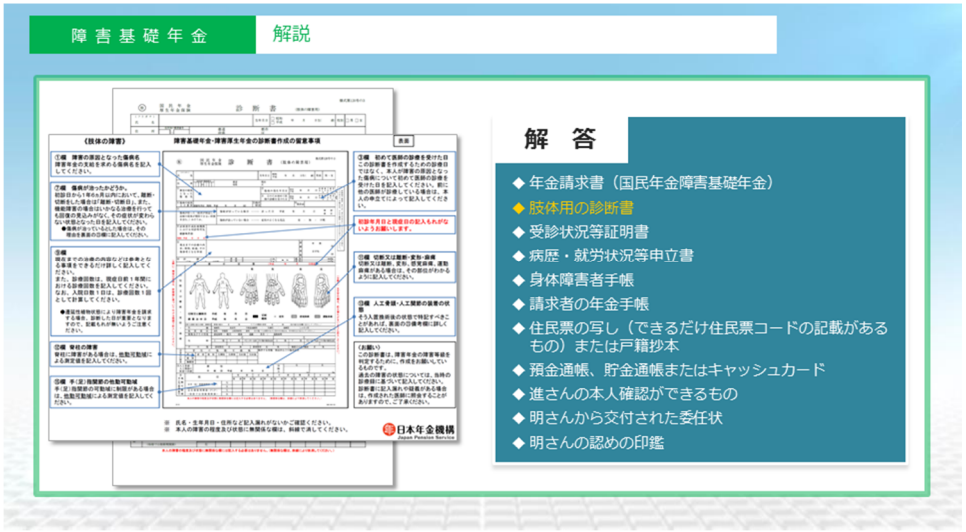


MC：
それでは、ここで問題です。このケースにおいて、請求時に必要な書類を整理したうえで、実際に必要書類リストを作成してみましょう。

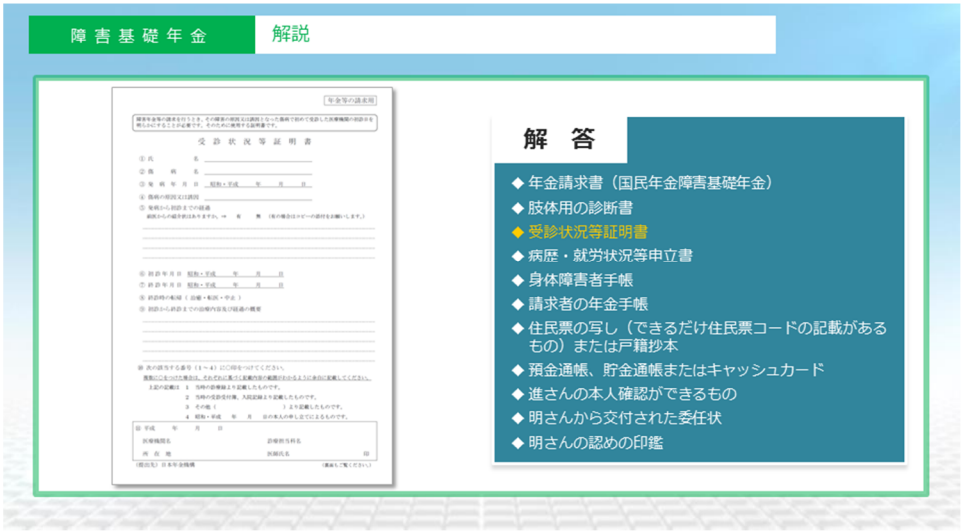
講師：
このケースで必要なものは次のとおりです。必要書類リストは作成できましたか？

・年金請求書（国民年金障害基礎年金）
・肢体用の診断書
・受診状況等証明書
・病歴・就労状況等申立書
・身体障害者手帳
・請求者の年金手帳
・住民票の写し（できるだけ住民票コードの記載があるもの）または戸籍抄本
・預金通帳、貯金通帳またはキャッシュカード
・進さんの本人確認ができるもの
・明さんから交付された委任状
・明さんの認めの印鑑

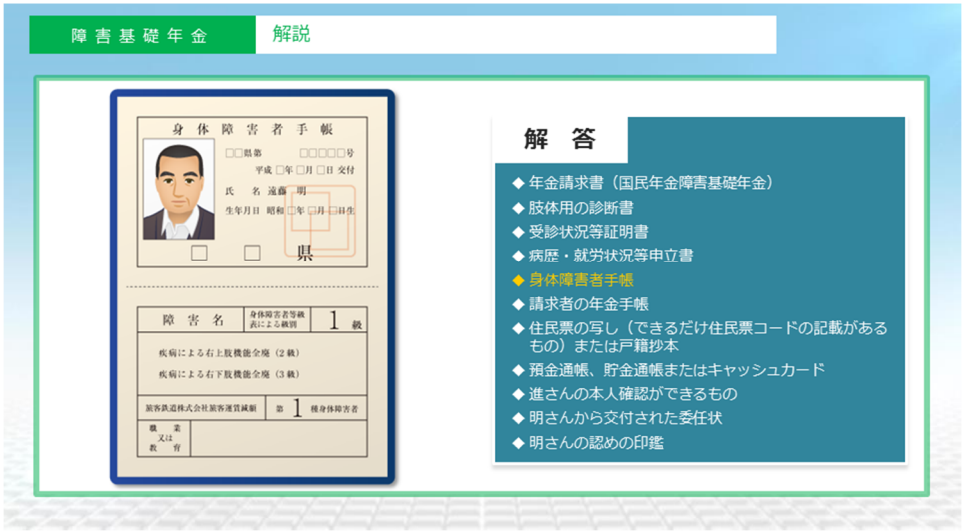
ここでは、一部について補足説明しておきます。



講師：
最初に診断書ですが、肢体の障害用の診断書を渡します。診断書と合わせて「障害基礎年金・障害厚生年金の診断書作成の留意事項」を医師に渡して記載のお願いをするとよいでしょう。現症年月日については、いつの時点の障害の状態であるか判断するうえで重要な事項となります。障害認定日請求の場合は障害認定日以後3か月以内の現症が記載されている診断書が必要です。先に説明したとおり、障害認定日から1年以上経過して請求するときは、障害認定日以後3か月以内の診断書と、請求日以前3か月以内の診断書の計2枚必要となります。

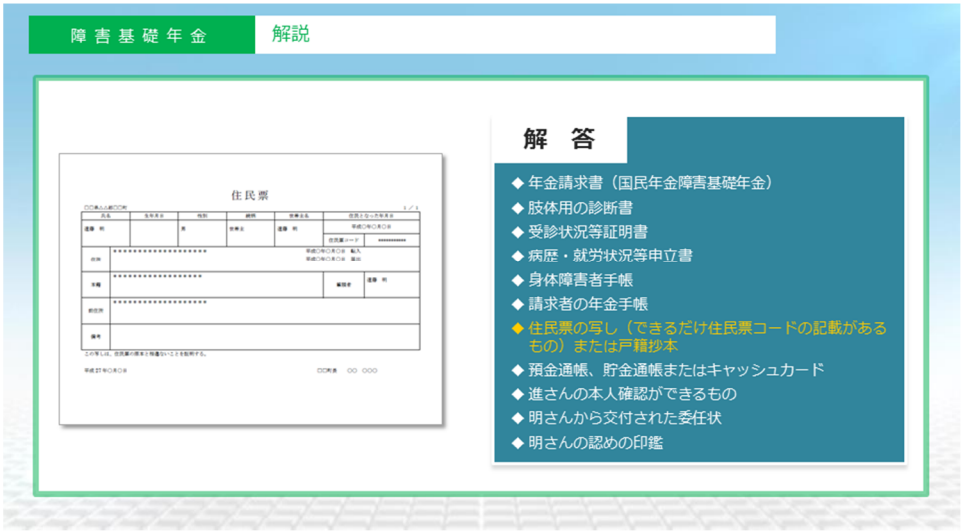


講師：
診断書を作成した医療機関と初診時の医療機関が異なっている場合は、初診日を証明する書類として受診状況等証明書が必要です。最初の医療機関で受診状況等の証明を受けるよう案内してください。診断書を作成した医療機関が最初に診療を受けた医療機関である場合には、この証明書は不要です。



講師：
身体障害者手帳について、これは必ず提出しなければならないものではありませんが参考資料になります。また、身体障害者手帳を発行したときの診断書もあれば参考資料となります。

身体障害者手帳は、身体障害者福祉法に基づき各種の福祉サービスを受けるために必要なものです。1級から7級まであり、1級が一番障害の程度が重い等級です。身体障害者手帳には顔写真、住所、生年月日が載っており本人確認の証明になることはもちろん、傷病名の確認や障害の等級から障害の程度が確認できます。また、診断書を提出してから約1か月後に身体障害者手帳が発行されますので記載されている交付年月日は初診日の割り出しの参考になります。更新日が載っている場合には更新日より前に障害があったと考えられるため注意が必要です。



講師：
住民票の写し、戸籍抄本などは、受給権発生日（障害認定日である平成26年11月5日）以後かつ請求日以前6か月以内に発行されたものが必要です。請求者の氏名・生年月日の確認のため必要です。住民票の写しを提出いただく場合は、できる限り住民票コードの記載があるものを求めてください。

ブリッジタイトル　♪～

MC：
3回目の来訪では、過去の相談内容を踏まえ、請求書と添付書類の記載内容を確認し、もれがないか点検します。また、受給後の手続きや注意点について説明してください。

平成27年5月7日に、進さんが必要書類を揃えて来訪しました。本人確認を終えた後から見てみましょう。

吉村：
こんにちは、本日はどのようなご相談でいらっしゃいましたか。

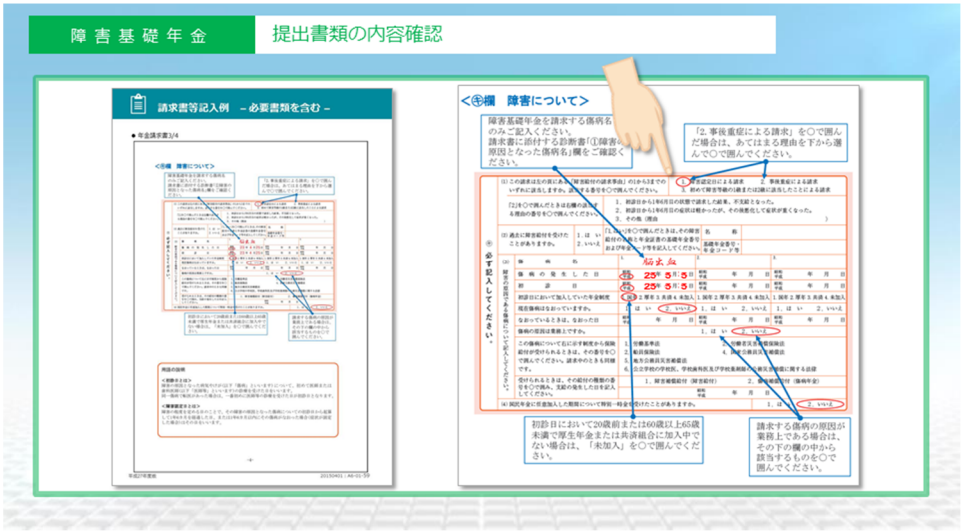
遠藤：
はい、父の障害基礎年金の手続きのことで来ました遠藤です。今日は教えていただいた書類が全部揃いましたので持ってきました。見ていただけますか？

MC：
吉村さんは、本人確認と代理人確認を終えた後、過去の相談内容を記録した「相談シート」を確認しました。

吉村：
先月いらっしゃった方ですね。ありがとうございます。持参された書類の内容を確認させていただきます。

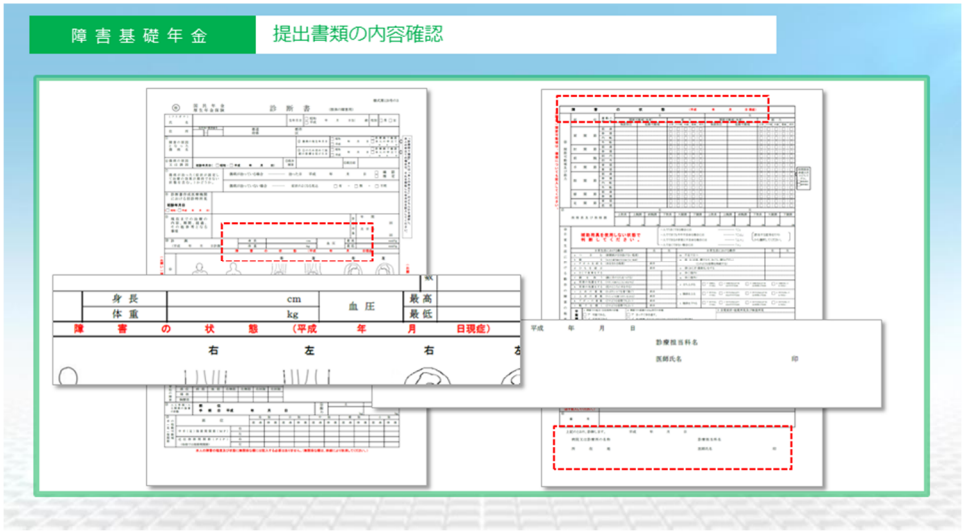
講師：
ここでは受付時の点検項目を確認していきましょう。

最初に、請求書の点検項目を説明します。
・請求者の基礎年金番号、生年月日、氏名および性別は、年金手帳などと一致していることを確認してください。
・受取機関欄に金融機関の証明印が押されていない場合は、ご本人が記入した内容と、預金通帳や貯金通帳、キャッシュカードなどの記載内容が一致していることを確認してください。インターネット専業銀行等の場合は、口座番号のわかる画面をプリントアウトしたものにより確認を行ってください。
・請求書の54の請求者の住民票コード欄に住民票のコード番号を記入します。住民票コードを登録することで、現況届の提出や住所変更届の提出が不要となります。



講師：
・3ページ目のキ欄（1）は障害給付の請求事由について○をつけます。今回のケースの場合、1を選びます。
・（3）の「傷病名」の欄は、診断書と同じ傷病名になっているか確認します。今回のケースの場合、傷病名は「脳出血」または「脳内出血」などと記入されていることを確認してください。
・「傷病の発生した日」の欄は、初診日と同じ日、または初診日より前の日となっていることを確認します。今回のケースの場合、救急搬送されているので傷病の発生した日と初診日は「平成25年5月5日」になります。「初診日において加入していた年金制度」の欄には１の国年を○で囲みます。
・「現在傷病がなおっていますか」の回答が診断書と同じ記載内容であるか確認します。「傷病の原因が業務上ですか」の回答は２の「いいえ」を○で囲みます。

もし記入誤りがあれば、誤った箇所に二重線を引き、その上に訂正印を押印し、正しいものを記入していただくようご案内します。



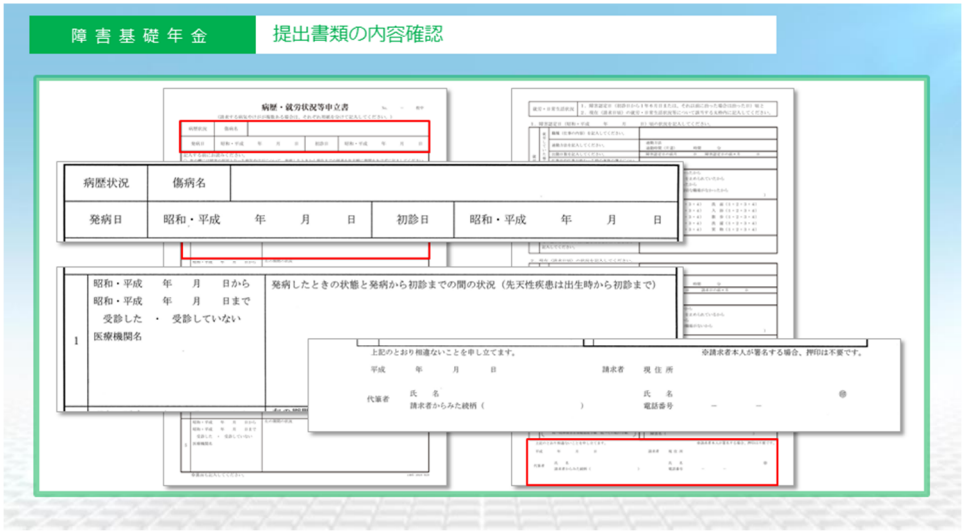
講師：
次に、診断書の点検項目を説明します。

最初に、診断書の作成年月日、医療機関の名称および所在地、診療担当科名、医師の氏名および押印にもれがないことを確認します。また、診断書に記載されている受診者の氏名、生年月日、性別および住所が、請求書の記入内容と一致していることを確認します。

今回のケースは、初診日が「25年5月5日」なので、傷病が治っていない場合、障害認定日は1年6か月後の平成26年11月5日となります。したがって、現症年月日欄には、平成26年11月5日から平成27年2月4日までの間の年月日が記載されていることを確認してください。

また、傷病名は「脳出血」なので、⑪、⑭、⑮、⑯、⑱、⑲、⑳、㉑、㉒欄に記載されていることを確認してください。

講師：
受診状況等証明書については、「発病から初診までの経過」欄に、他の医療機関で受診したことが記載されている場合や、前医からの紹介状が有りと記載されている場合は、初診日がさかのぼることがありますので、記載内容をよく確認しましょう。



講師：
病歴・就労状況等申立書の点検項目を説明します。

請求書の傷病名、傷病の発生した日および初診日が、病歴・就労状況等申立書の傷病名、発病日、初診日と一致していることを確認してください。
今回のケースの場合、傷病名は「脳出血」または「脳内出血」、発病日および初診日は「平成25年5月5日」となります。

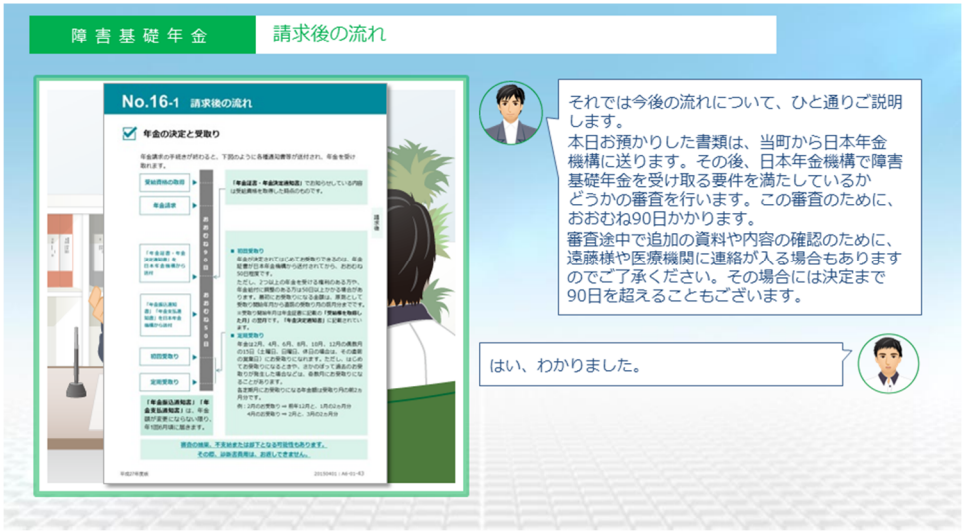
「発病したときの状態と発病から初診までの間の状況」の欄には、椿総合病院および山手リハビリ病院における受診状況などを記入いただきます。

裏面には、障害認定日頃の就労状況および日常生活状況を記入いただきます。
最後にある請求者および代筆者の記載欄にも忘れずに署名押印をいただくようにしましょう。

MC：
吉村さんは、必要書類の確認を終えた後、年金請求書の記入項目の1つ1つについて丁寧に確認し、最後に、年金請求書、診断書、病歴・就労状況等申立書の記載内容に整合性があることを確認しました。

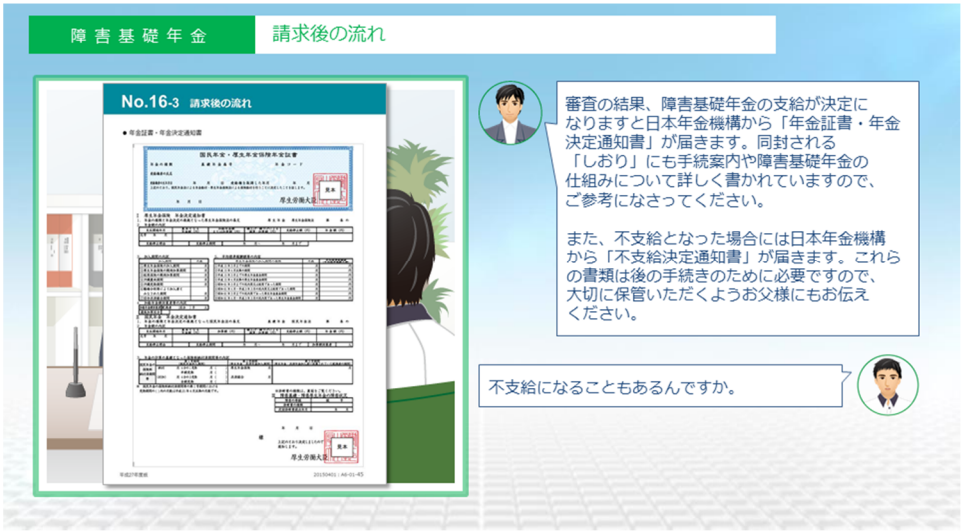
吉村：
記入内容はこれで大丈夫です。請求書類を受付いたします。

遠藤：
病院廻りや、添付書類を取り寄せるのは大変でしたが、事前にリストをもらっていたので助かりました。



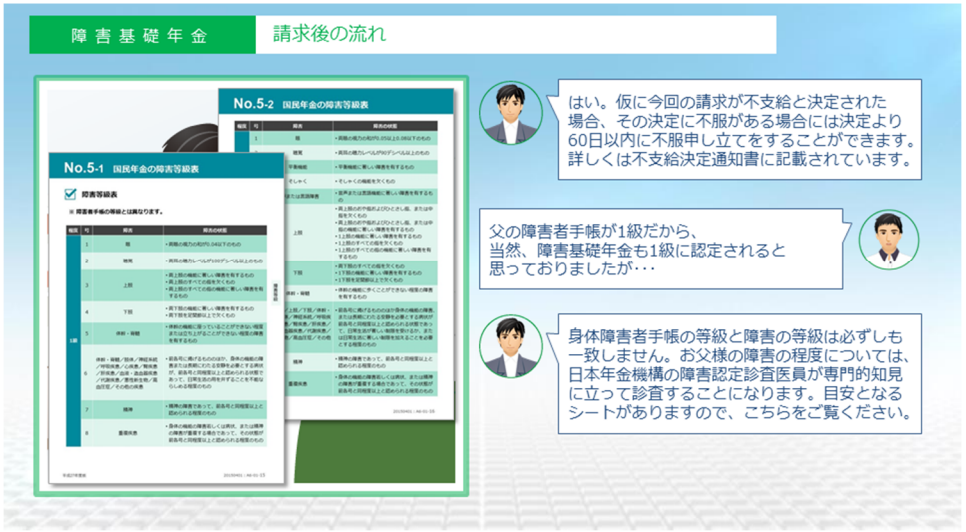
吉村：
それでは今後の流れについて、ひと通りご説明します。
本日お預かりした書類は、当町から日本年金機構に送ります。その後、日本年金機構で障害基礎年金を受け取る要件を満たしているかどうかの審査を行います。この審査のために、おおむね90日かかります。審査途中で追加の資料や内容の確認のために、遠藤様や医療機関に連絡が入る場合もありますのでご了承ください。その場合には決定まで90日を超えることもございます。

遠藤：
はい、わかりました。



吉村：
審査の結果、障害基礎年金の支給が決定になりますと日本年金機構から「年金証書・年金決定通知書」が届きます。同封される「しおり」にも手続案内や障害基礎年金の仕組みについて詳しく書かれていますので、ご参考になさってください。
また、不支給となった場合には日本年金機構から「不支給決定通知書」が届きます。これらの書類は後の手続きのために必要ですので、大切に保管いただくようお父様にもお伝えください。

遠藤：
不支給になることもあるんですか。



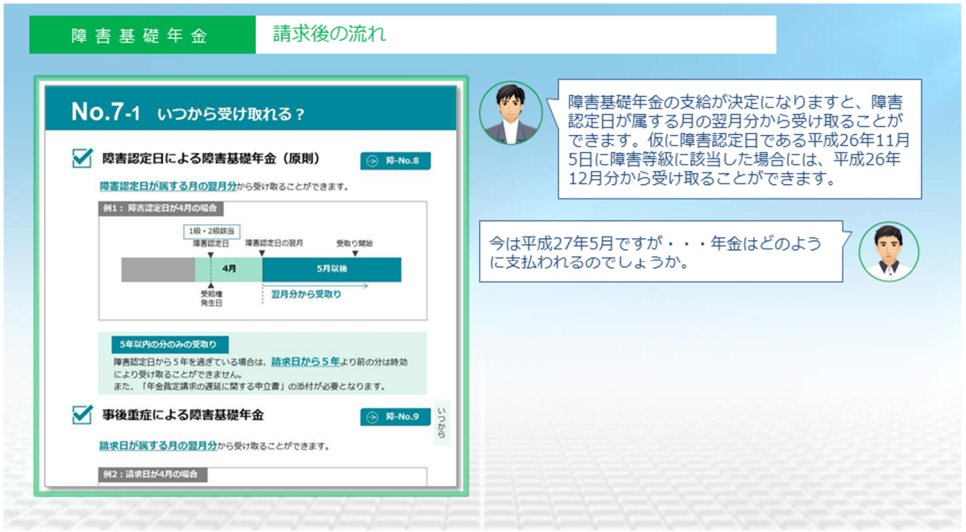
吉村：
はい。仮に今回の請求が不支給と決定された場合、その決定に不服がある場合には決定より60日以内に不服申し立てをすることができます。詳しくは不支給決定通知書に記載されています。

遠藤：
父の障害者手帳が1級だから、当然、障害基礎年金も1級に認定されると思っておりましたが･･･

吉村：
身体障害者手帳の等級と障害の等級は必ずしも一致しません。お父様の障害の程度については、日本年金機構の障害認定診査医員が専門的知見に立って診査することになります。目安となるシートがありますので、こちらをご覧ください。（お手続きカード No.5「国民年金の障害等級表」）

MC：
吉村さんは、審査結果を断定的に述べることのないよう注意しつつ、丁寧に説明を続けました。

遠藤：
そうですか。しかたないですね。審査の結果を待つことにします。



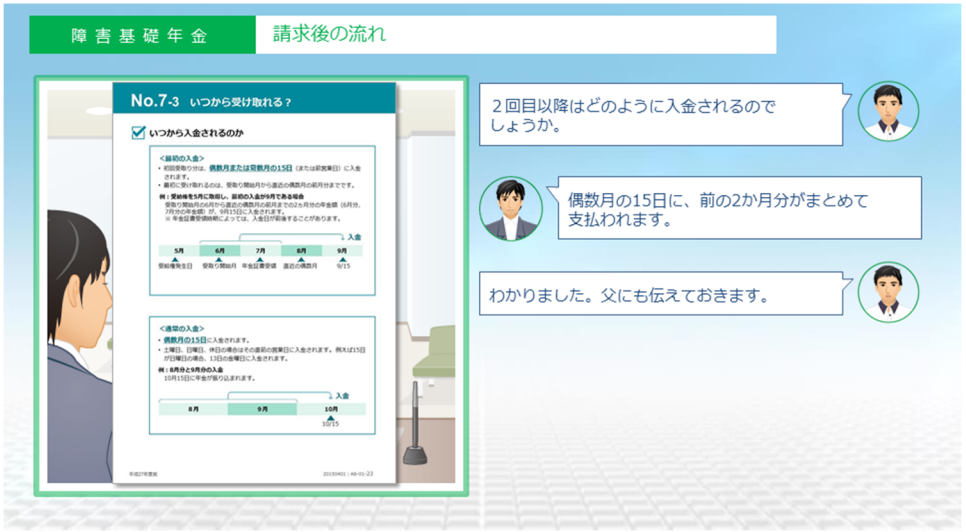
吉村：
障害基礎年金の支給が決定になりますと、障害認定日が属する月の翌月分から受け取ることができます。仮に障害認定日である平成26年11月5日に障害等級に該当した場合には、平成26年12月分から受け取ることができます。（お手続きカードNo.7-1を提示）

遠藤：
今は平成27年5月ですが・・・年金はどのように支払われるのでしょうか。

吉村：
初回分は、年金証書が届いてからおおむね50日くらいで指定口座に振り込まれます。直近の偶数月の前月までの分がまとめて支払われます。（お手続きカードNo.7-3「いつから受け取れる？」を提示）

審査が順調に進んだ場合には8月頃までに年金証書が届きます。10月に振り込まれる場合には、平成26年12月から平成27年9月までの分がまとめて振り込まれます。繰り返しますが、これは審査が滞りなく進んだ場合のお話です。

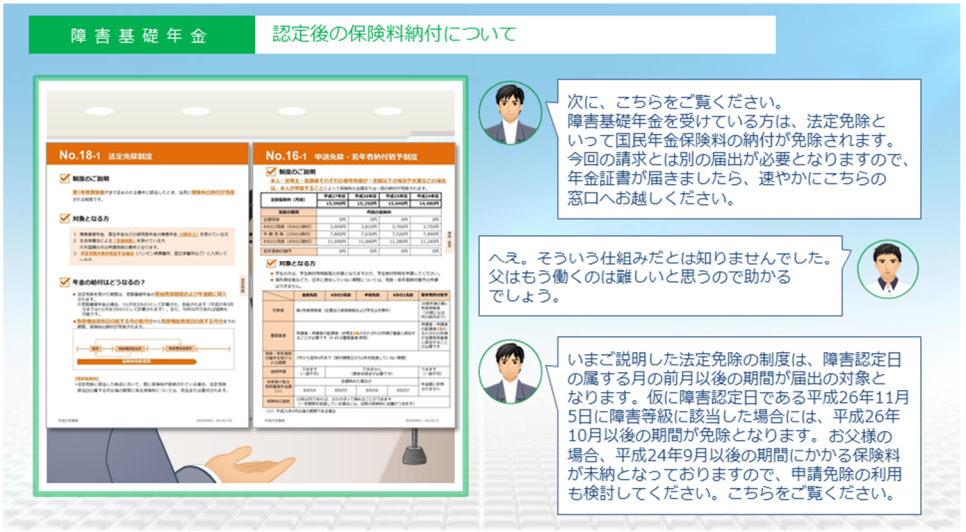
初回分が振り込まれる月の上旬に年金証書とは別にこちらの年金振込通知書が届きます。詳しくは振込通知書で内容をご確認ください。（お手続きカードNo.16-4「請求後の流れ」を提示）



遠藤：
２回目以降はどのように入金されるのでしょうか。

吉村：
偶数月の15日に、前の2か月分がまとめて支払われます。（お手続きカードNo.7-3「いつから受け取れる？」を提示）

遠藤：
わかりました。父にも伝えておきます。



吉村：
次に、こちらをご覧ください。（【加入・免除】お手続きカードNo.18-1「法定免除制度」を提示）
障害基礎年金を受けている方は、法定免除といって国民年金保険料の納付が免除されます。今回の請求とは別の届出が必要となりますので、年金証書が届きましたら、速やかにこちらの窓口へお越しください。

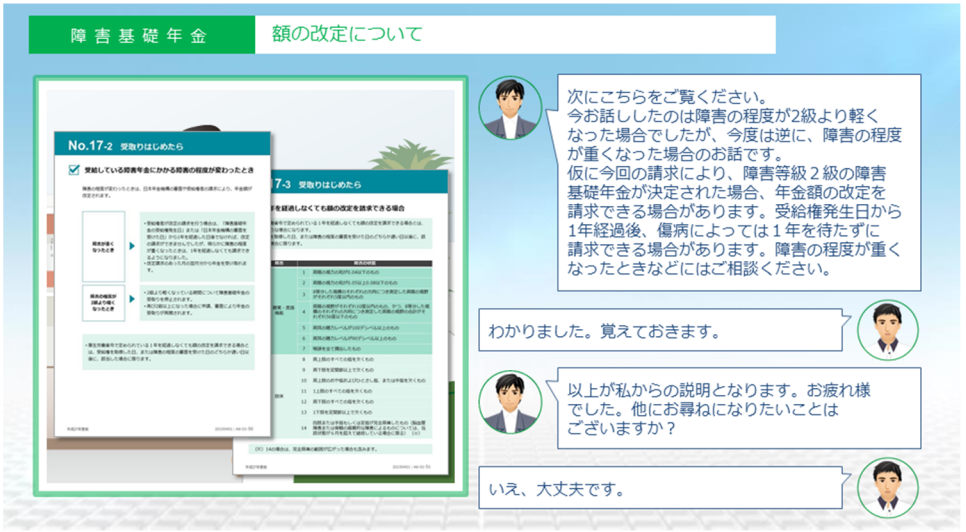
遠藤：
へえ。そういう仕組みだとは知りませんでした。父はもう働くのは難しいと思うので助かるでしょう。

吉村：
いまご説明した法定免除の制度は、障害認定日の属する月の前月以後の期間が届出の対象となります。仮に障害認定日である平成26年11月5日に障害等級に該当した場合には、平成26年10月以後の期間が免除となります。お父様の場合、平成24年9月以後の期間にかかる保険料が未納となっておりますので、申請免除の利用も検討してください。こちらをご覧ください。（【加入・免除】お手続きカードNo.16-1「申請免除・若年者納付猶予制度」を提示）

MC：
吉村さんは、法定免除および申請免除の制度や手続き方法などについて丁寧に説明を始めました。あわせて、保険料免除期間や未納期間がある場合には、老齢基礎年金の額が少なくなることなど、年金額に与える影響も説明しました。

吉村：
将来、障害の程度が2級よりも軽くなると障害基礎年金は支給停止となります。今後、障害の程度が軽くなる可能性があって、老後の生活に備えて老齢基礎年金の額を減らしたくないとお考えの場合は、免除ではなく納付することも可能です。

遠藤：
わかりました。父とも相談しなければいけないので、今日この場では申請できませんが、できるだけ早めに窓口に来るようにします。



吉村：
次にこちらをご覧ください。（お手続きカード No.17-2、17-3「受取りはじめたら」を提示）
今お話ししたのは障害の程度が2級より軽くなった場合でしたが、今度は逆に、障害の程度が重くなった場合のお話です。仮に今回の請求により、障害等級２級の障害基礎年金が決定された場合、年金額の改定を請求できる場合があります。受給権発生日から1年経過後、傷病によっては１年を待たずに請求できる場合があります。障害の程度が重くなったときなどにはご相談ください。

遠藤：
わかりました。覚えておきます。

吉村：
以上が私からの説明となります。お疲れ様でした。他にお尋ねになりたいことはございますか？

遠藤：
いえ、大丈夫です。

講師：
最後に、「障害基礎年金　説明事項のご確認」の各記載内容について、請求者または代理人に署名いただくとよいでしょう。窓口担当者が説明を行った事跡を残すことは、後のトラブルを防止するうえでも有効です。

吉村：
では、最後に、こちらに私からご説明した重要事項をまとめております。ここに書かれている内容について説明を受けたことをご確認のうえ、こちらに本日の日付と遠藤様の氏名のご記入をお願いいたします。

遠藤：
はい。わかりました。これの控えをもらえますか？

吉村：
かしこまりました。

遠藤：
請求するまでは大変でしたが、親切に教えてくださりありがとうございました。結果が出るまでまだだいぶあるようだけど、請求が無事終わり、とりあえずほっとしました。本当にお世話になりました。ありがとうございました。

MC：
いかがでしたか？
職員の吉村さんは、お手続きガイドを利用しながらなんとか落ち着いて、障害基礎年金の仕組みから請求書の提出方法、添付書類の説明、請求書の受理、内容の確認、受給後の諸手続きや注意点まで説明できましたね。

今回のケースは3回の相談を要しましたが、さらに複雑なケースの場合4回以上の相談を要することもあります。また、回数ごとに違う担当者が対応する場合もあるでしょう。このようなときでも、相談シートなどの業務支援ツールを有効に活用し、担当者間の情報を共有したうえで、円滑に請求のご案内ができるようにしてください。