

< 障害年金 >

初期対応の手引き

－ 目次 －

1. 目的	1
2. 相談にあたって	1
3. 相談対応手順	5
(1) 来訪者の本人確認	5
(2) 個別相談の対応手順	6
① ステップ1「制度説明、病歴の確認」	6
② ステップ2「初診日の確認、請求書類のご案内」	14
③ ステップ3「請求書のご提出」	20
(3) 一般相談の対応手順	21
4. 相談対応にかかる Q & A	22

1. 目的

この「障害年金初期対応の手引き」は、窓口対応の初心者でも障害年金の新規請求の相談に係る初期対応ができることを目的に、障害年金の相談に係る心構えや、よくある質問に対する回答、障害年金の新規請求の相談に係る初期対応の簡易な手順等を記載しています。

障害年金の詳細な相談手順は業務処理要領を併せて確認してください。

2. 相談にあたって

障害年金の相談にあたっては、わかりやすく丁寧に説明することが求められます。

また、障害者やその家族が書類を準備する等の負担を考慮し、円滑に手続きができるよう対応が必要となります。

相談には、WMにより個人情報を確認する「個別相談」と年金制度や手続き等個人情報の確認を必要としない「一般相談」があります。「個別相談」は本人確認を必要としますが、「一般相談」は本人確認が不要です。また、委任状をお持ちでない代理人等の第三者であっても対応が可能です。

委任状をお持ちでない代理人の方より障害年金のご相談を承った際には、「一般相談」として制度や手続き方法について丁寧に説明します。

（1）分かりやすい説明をするために

- ① 障害年金の制度説明は、「障害年金ガイド」を利用し、受給要件や請求方法等について説明します。
- ② 障害年金の相談では、初診日や症状を正確に確認するために、お客様から情報を聞き取りすることが不可欠になりますが、聞き方によってはお客様に不快な思いを感じさせてしまうことがあります。お客様の傷病に関する情報は、機微な情報であるため、特にお客様へ配慮が必要です。質問の際は、「恐れ入りますが」「立ち入ったことをお聞きして恐縮ですが」など、質問をソフトにするクッション言葉を活用し、丁寧な対応を心がけてください。
- ③ 請求書や届書などの説明をするときは、「〇〇請求書」「〇〇届」など、言葉のみで説明するのではなく、例えば用紙を手にとってお客様にお見せしたうえで手を添えながら「こちらの〇〇届の〇〇欄」などお客様が分かりやすいよう具体的に説明してください。
- ④ 専門用語は「[わかりやすい言葉置き換え例集](#)」を参考に、お客様にわかりやすい言葉に変えて説明してください。

（2）障害年金請求キット

障害年金の初回の相談時に、障害年金ガイドや、障害年金の請求に係る書類をひとまとめた「障害年金請求キット」を交付します。相談時にすぐに渡せるように事前準備が必要です。

＜障害年金請求キットの事前準備で封入する書類＞

- ・表紙「障害年金請求キット」
- ・①「年金請求書ご提出までの流れ」
- ・②「障害年金ガイド」
- ・③「障害年金の請求にあたっての注意事項」
- ・④「病歴・就労状況等申立書」、「病歴・就労状況等申立書の提出にあたって」
- ・⑤「障害年金請求書」（障害基礎・障害厚生）
- ・⑥「障害年金の請求手続きのご案内」（障害基礎・障害厚生）

必ずお渡しする書類以外の「初診日の確認書類」や「診断書」は、お客様の状況によりお渡しする書類が異なるため、相談対応の中でお渡しする書類を確認します。お渡しした書類は、障害年金請求キットの表紙にチェックして、障害年金請求キットに同封します。

○ 様式「障害年金請求キット」(表紙)

障害年金請求キット	
必ずお渡しする書類	
①「年金請求書ご提出までの流れ」	
②「障害年金ガイド」	
③「障害年金の請求にあたっての注意事項」	
④「病歴・就労状況等申立書」、「病歴・就労状況等申立書」の提出にあたって	
⑤「障害年金請求書」(障害基礎・障害厚生)	
⑥「障害年金の請求手続きのご案内」(障害基礎・障害厚生)	
初診日の確認書類 ※お渡しの状況によりお渡しする書類が異なります。	
☐	「受診状況等証明書」
☐	「受診状況等証明書を添付できない申立書」
☐	「障害年金の初診日に関する調査票」
☐	「その他」()
診断書(障害状態の診断書) ※お渡しの状況によりお渡しする書類が異なります。	
☐	「脳の障害用」(様式第12号の1)
☐	「聴覚、鼻、嗅覚、平衡機能、そして、聴下機能、言語機能の障害用」(様式第12号の2)
☐	「肢体の障害用」(様式第12号の3)
☐	「精神の障害用」(様式第12号の4)
☐	「呼吸器疾患の障害用」(様式第12号の5)
☐	「循環器疾患の障害用」(様式第12号の6・7)
☐	「腎疾患、肝疾患、糖尿病の障害用」(様式第12号の8・9)
☐	「血液、造血器、その他の障害用」(様式第12号の10)
※「診断書」、「受診状況等証明書」等の添付書類はお客様の自己負担となります。	
※「障害年金請求キット」は、障害年金のご相談をされた旨に通知しています。請求を行っても審査の結果、支給要件に該当しない場合があります。	
※「障害年金請求キット」一式や、相談内容を記入した書類は、次回以降のご相談の際にもご持参ください。(内閣府付設場へご相談される際にもご持参ください。)	
※ 手続きを進めるにあたりご不明な点等ございましたら、お気軽にご相談ください。	
年金相談・お手続きの際は、予約用紙をご利用ください。	
予約受付専用電話番号 0570-05-4890	

<障害年金請求キットを交付する初回の相談>

① 個別相談

相談対応後、必ずお渡しする書類以外に初診日証明書類や診断書等案内した書類を同封してお渡しします。

② 一般相談(個人情報を使用しない相談)

制度や手続き方法について障害年金ガイドを使用して丁寧に説明を行い、「障害年金請求キット(必ず渡すもの①～⑥)」をお渡しします。ただし、お客様がお断りをされた際は、次回以降にお渡しします。

交付の際は、障害年金請求のご相談をされた全てのお客様にお渡ししていることや、障害年金には支給要件があるため、交付物を提出しても支給要件に該当しない場合があることを説明します。

また、初診日や支給要件の確認のため、請求前に年金記録を用いた相談をするよう案内するとともに、個別相談の方法(本人相談、代理相談・委任状等)を案内します。

※一般相談は、個人情報の確認を必要としない相談ですが、相談時に初診日の時期を聴取した場合や、お客様の申出等により「受診状況等証明書」等を求められた場合は、作成に係る費用等を説明したうえで交付します。

③ 窓口で行う短時間の相談

例えば老齢年金のご相談をしていた方が、「障害を持つ親族等がいて、制度の説明を聞きたい」

また、初診日や支給要件の確認のため、請求前に年金記録を用いた相談をするよう案内するとともに、個別相談の方法（本人相談、代理相談・委任状等）を案内します。

ステップ1の項番2～5のお客様から確認する情報を事前にお客様に記入いただきます。

○ 様式1「障害年金ご相談シート」

様式1

障害年金請求ご相談シート

	基礎年金番号	
	姓 名	様

【ステップ1】制度説明、病歴の確認

相談日： 担当： 氏名

- 障害年金の制度説明** ※障害年金ガイドを使用して制度説明をします。
- 障害の原因となった傷病名及び症状（病状）**

傷病名	病状（病状）	
-----	--------	--
- 発病から初診日までの状況**
- 障害者手帳の有無（有・無・申請中）** ※申請中の場合は申請書提出後、申請書が提出された日から算入されます。

申請状況	交付年月日	等級
① 交付 ② 無効 ③ 申請中 ④ 申請中 ⑤ 申請中 ⑥ 申請中 ⑦ 申請中 ⑧ 申請中 ⑨ 申請中 ⑩ 申請中	年 月 日	第 級
- 初診日の聞き取り**

初診日	初診日の医療機関名
年 月 日	〒 市 区 町 丁目 番 号
- 聞き取りの初診日における受給要件**

初診日の加入制度	初診日の加入制度
☐ 国民年金 ☐ 65～64歳未加入（国民保険者） ☐ 初診前未加入 ☐ 厚生年金保険 ☐ 共済年金 ☐ その他（ ）	☐ 国民年金 ☐ 65～64歳未加入（国民保険者） ☐ 初診前未加入 ☐ 厚生年金保険 ☐ 共済年金 ☐ その他（ ）
初診日の有無 ① 初診日の有無は、初診日の有無を判断する上で重要な要素です。	☐ 満たしている ☐ 満たしていない ☐ 要確認 ② 初診日を満たしていない場合は、初診日の有無を判断する上で重要な要素です。
- 聞き取りの初診日における障害認定日**

障害認定日	障害認定日時点の医療機関名
年 月 日	〒 市 区 町 丁目 番 号
- 請求方法（予定）の確認**

請求方法（予定）	請求方法（予定）
☐ 法定請求 ☐ 事後申請請求 ① 法定請求は、初診日の有無を判断する上で重要な要素です。	☐ 法定請求 ☐ 事後申請請求 ② 事後申請請求は、初診日の有無を判断する上で重要な要素です。
請求予定日	請求日時点（初診）の医療機関名
年 月 日	〒 市 区 町 丁目 番 号
- その他ご相談内容**

- 初診日証明書類のご案内**

☐ 受診状況等証明書 ☐ 受診状況等証明書が添付できない中立書 ☐ 受診状況等証明書が添付できない中立書	☐ 診断書（初診日の医療機関で診断書を作成する場合） ☐ その他参考資料（ ）
---	--

※ 受診状況等証明書は、初診日の有無を判断する上で重要な要素です。

※ 初診日を初診日と認定された場合は、初診日の有無を判断する上で重要な要素です。

※ 初診日を初診日と認定された場合は、初診日の有無を判断する上で重要な要素です。

○ お客へ関係書類のコピーをお渡しします。

第 1 頁

【ステップ2】初診日の確認、請求書類のご案内

相談日:

担当医:

※ 初診日が確定できない場合は、相談初診日が記入可能な場合があります。

1 初診日の確認

初診日

期・年・月 年 月 日

初診日証明書

☐ 金銭が負担が困難 ☐ 診断書、処方 ☐ 初診日

☐ 金銭が負担が困難が証明できない場合は、

☐ 下記の書類を提出してください

初診日

※ 金銭が負担が困難、1週間以上初診日の確定が困難な場合は記入してください。

2 初診日における受給条件

初診日の年金加入制度

☐ 国民年金

☐ 60～64歳未満加入（現内居住者）

☐ 20歳前加入

請求できる障害年金の種類

障害基礎年金

障害基礎年金

※ 国民年金の加入者である場合は、国民年金、国民年金が加入制度にかかっています。

☐ 厚生年金保険

☐ 厚生年金保険（共済組合）

障害厚生年金・障害基礎年金・障害手当金

※ 国民年金、厚生年金に加入している場合は、国民年金が加入制度にかかっています。

給付要件の有無

※ 国民年金に加入している場合は、国民年金が加入制度にかかっています。

☐ 満たしている ☐ 満たしていない ☐ 更確認

※ 国民年金に加入している場合は、国民年金が加入制度にかかっています。

3 障害認定日のご案内

障害認定日

期・年・月 年 月 日

障害認定日時の年金加入状況

【国民年金】 期・年・月 年 月 日

障害認定日

4 請求方法の確認

請求方法

☐ 請求書提出 ☐ 事後請求書提出 ☐ 初診日より請求

※ 請求書提出は、請求書提出後30日以内に行ってください。事後請求書提出は、請求書提出後30日以内に行ってください。初診日より請求は、初診日より請求してください。

請求方法

期・年・月 年 月 日

請求日時の年金加入状況

請求日

5 その他のご相談内容

6 必要書類のご案内

☐ 診断書（期・年・月・日）
☐ その他「障害年金請求書」の欄に記載した請求書類の提出をお願いします。

【ステップ3】請求書のご提出

※ 早急にお届けください。初診日確認書類は別途お送りいたします。

○ 請求書、添付書類等のご提出、内容点検及び受付

○ お持ち帰り用紙のコピーをお渡しします。

3. 相談対応手順

(1) 来訪者の本人確認

- ・「年金相談・手続受付票」に記入された内容及び本人確認書類から本人確認を行います。
- ・来訪者が代理人の場合は、「年金相談・手続受付票」に記載された内容、委任状及び代理人の本人確認書類から本人確認を行います。
- ・本人確認ができた場合は年金個人情報を用いた個別相談を行います。※(2) 参照
- ・本人確認ができない場合は、年金個人情報を使用できないため、一般相談を行います。※(3) 参照

※相談対象者(本人)が、病気・けが等の身体的要因により、委任状を作成できない場合でも、以下の①～④の確認が出来た場合は、個別相談ができます。

① 来訪者と相談対象者との続柄が、次のいずれかであること

- ・ 配偶者
- ・ 子
- ・ 父母
- ・ 孫
- ・ 祖父母
- ・ 兄弟姉妹
- ・ 子・父母・孫・祖父母・兄弟姉妹の配偶者
- ・ 同居の親族(二親等外の者を含む)

② 相談対象者が障害者又は施設入所者であり、かつ一般的に本人が来訪することが困難であると認められる事情があることを以下の書類により確認

○ 心身に障害がある者

次の書類のうちいずれか1つ

- ・ 身体障害者手帳
- ・ 要介護認定の通知書
- ・ 精神障害者保健福祉手帳
- ・ 療育手帳 等

○ 施設入所者・医療機関入院者

・ 施設長・医療機関長の証明又は診断書(写し可)

③ 来訪者の本人確認書類

④ 次の内容が窓口装置(WM)の記録と一致すること

- ・ 相談対象者の氏名、生年月日、住所、性別
- ・ 来訪者の氏名、生年月日、住所、性別

この場合、年金請求時には以下の書類が併せて必要になります。

ア 代筆された委任状

イ 委任状が代筆であることの申立書(任意様式)

（２）個別相談の対応手順

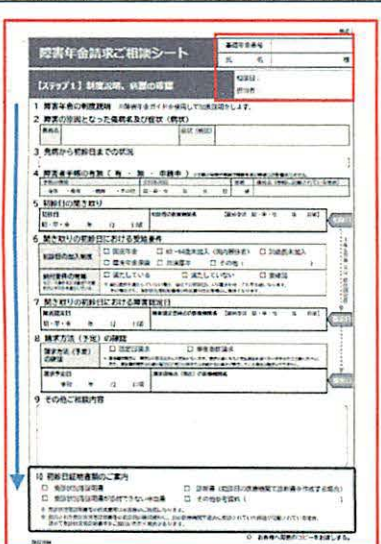
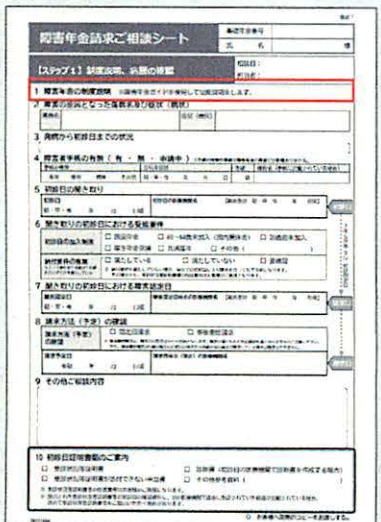
様式1「障害年金請求ご相談シート」に沿って相談対応を行います。また、様式2「障害年金窓口相談対応票（窓口職員用）」を使用して確認もれ、説明もれを防止します。

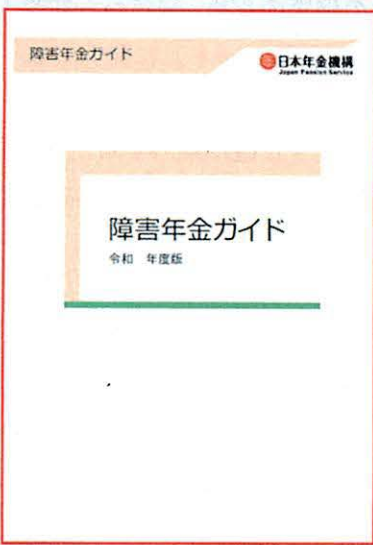
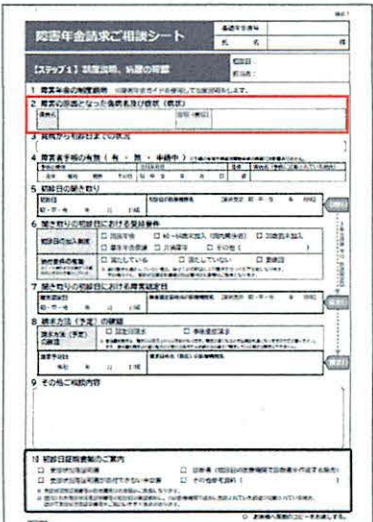
障害年金請求ご相談シートは、相談の段階毎にステップ1～3に分かれています。

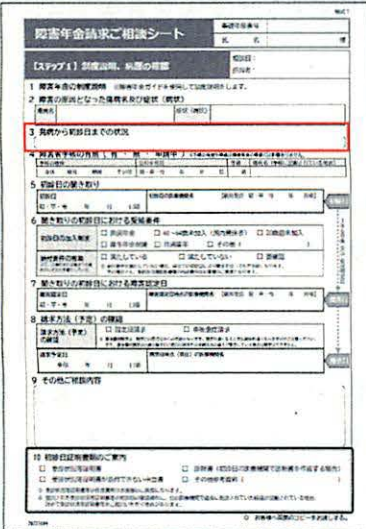
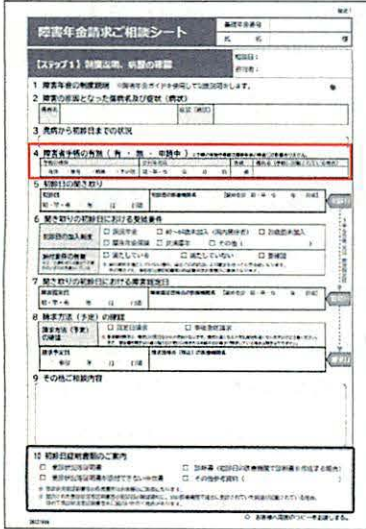
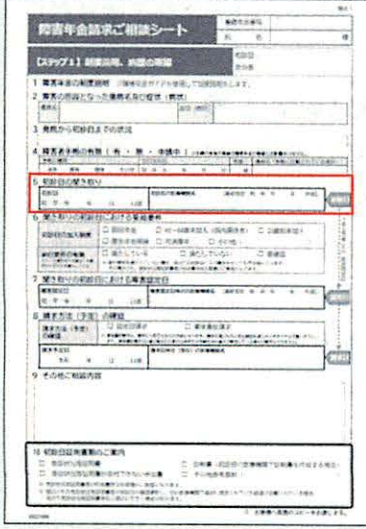
各ステップ	概要
ステップ1 「制度説明、病歴の確認」	制度説明、病歴の聞き取り、初診日証明書類の案内までの相談
ステップ2 「初診日の確認、請求書類等のご案内」	初診日証明書類から請求の初診日を確認し、納付要件等の確認及び請求書、添付書類の案内までの相談
ステップ3 「年金請求書の提出」	請求書及び添付書類等の点検、受付、決定後の説明までの相談

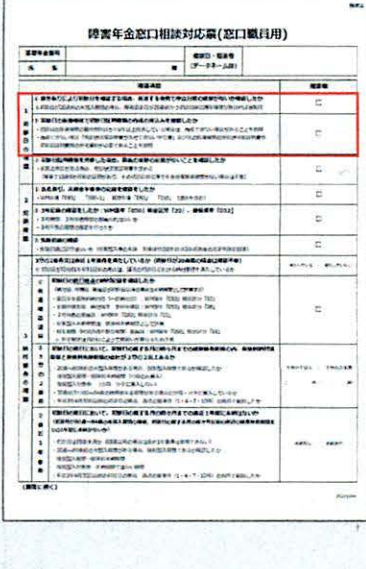
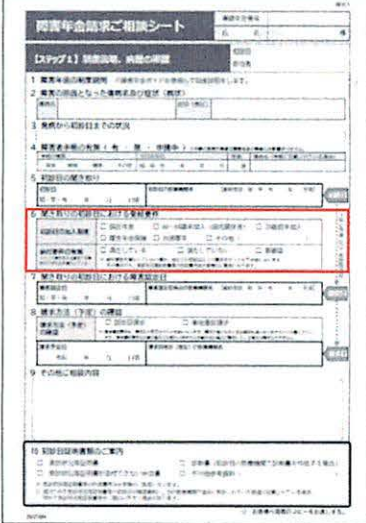
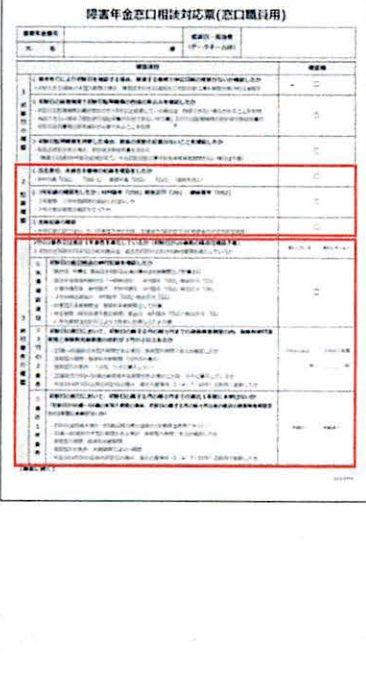
この初期対応の手引きでは、障害年金請求ご相談シートのステップ2まで（請求書類の案内まで）の相談対応の手順を記載します。

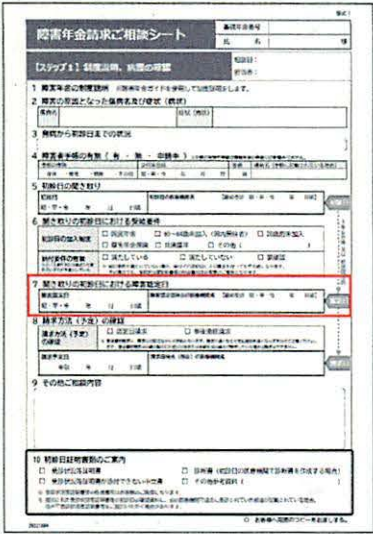
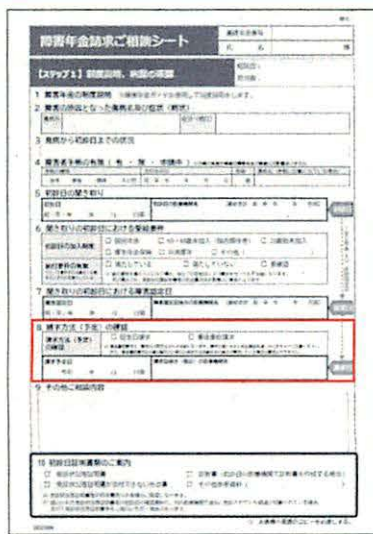
① ステップ1「制度説明、病歴の確認」

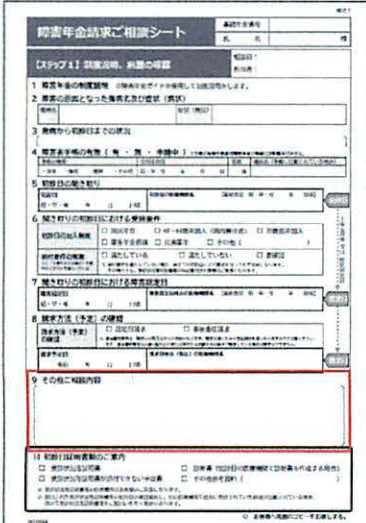
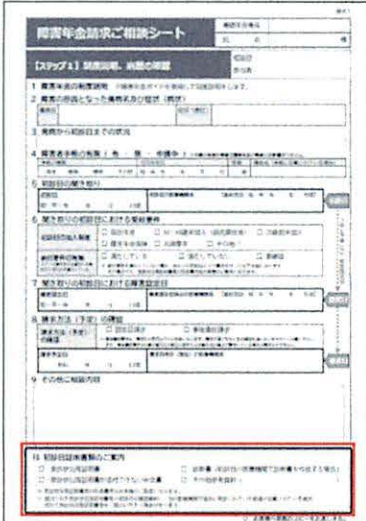
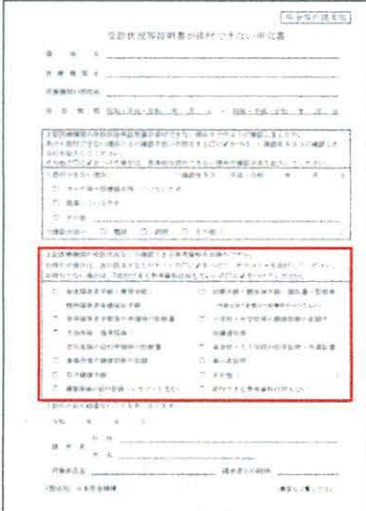
使用する様式	説明事項
	「障害年金請求ご相談シート」のステップ1「制度説明、病歴の確認」に基づき、制度説明、初診日の聞き取りを行い、初診日を明らかにすることができる書類（以下「初診日証明書類」という。）の案内をします。 初回の相談で初診日証明書類を持参している場合や、請求傷病が先天性の知的障害で初診日証明書類の案内が不要な場合は、ステップ1の項番1から4までの対応後、ステップ2「初診日の確認、請求書類のご案内」の対応を行います。 基本的に項目順に説明を行います。お客様から質問やお話があった場合は順番が前後することもありますので、柔軟に対応します。 基礎年金番号、氏名欄には、相談対象者の情報を記入します。 相談日、担当者欄には、データネーム印の押印又は記入をします。
	「1 障害年金の制度説明」欄 「障害年金ガイド」を使用して、「障害年金とは」、「受給要件」、「請求時期」、「年金額」、「障害年金に該当する状態」等の制度説明を行います。 請求する年金の種類、納付要件、障害認定日は、全て初診日を基準として決定されるため、初診日を確定することが障害年金を請求する上で極めて重要であることを説明します。 なお、過去に説明を受けたことがある場合や、来訪者が社会保険労務士等で制度説明が必要ない旨の意思表示があった場合は、障害年金ガイドによる制度説明を省略しても差し支えありません。 ＜障害年金ガイドの説明事項＞ ○ 障害年金とは

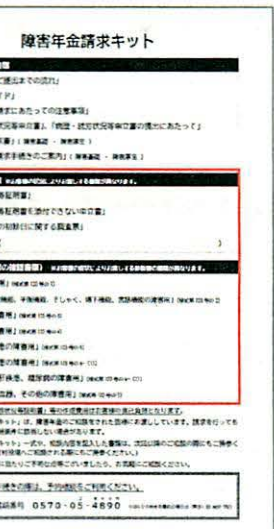
使用する様式	説明事項
	障害年金は、病気やけがによって生活や仕事などが制限されるようになった場合に、現役世代の方も含めて受け取ることができる年金であることや、受け取るためには一定の要件があることを説明します。 ○ 受給要件の説明 初診日の加入制度により、請求する年金の種類が異なることを説明します。また、初診日の前日時点で、保険料納付要件（2/3 要件又は直近 1 年要件）を満たしていることが必要であることを説明します。 ○ 請求時期の説明 請求方法により、受取時期が異なることを説明します。また、事後重症請求の場合は、請求が遅れると支給開始も遅くなることを説明します。 ① 障害認定日請求…障害認定日の翌月分から支給される ② 事後重症請求…請求日の翌月分から支給される ○ 年金額の説明 障害基礎年金と障害厚生年金の等級と年金額について説明します。 ① 障害基礎年金…障害等級 1～2 級の場合に支給される。年金額は固定で 2 級の年金額は、老齢基礎年金の満額と同額。1 級の場合は 2 級の 1.25 倍となる。 ② 障害厚生年金…障害等級 1～3 級の場合に支給され、標準報酬に応じた年金額（報酬比例額）となる。1 級又は 2 級の場合は、障害基礎年金と共に支払われる（ただし、初診日が 65 歳以上の場合は、障害基礎年金は支払われない）。3 級の場合は、障害基礎年金は支払いされず、最低保障額の適用がある。（障害基礎年金が支払われない 1 級または 2 級の障害厚生年金にも最低保障額の適用がある。） ③ 障害手当金…報酬比例額の 2 年分の額が一時金として支給される。また、最低保障額の適用がある。 ○ 障害年金に該当する状態 障害の状態に該当する目安を説明します。また、障害状態は医師が作成した診断書を元に審査を行うことを説明します。
	「2 障害の原因となった傷病名及び症状（病状）」欄 障害の原因となった傷病名及び症状や病状を聞き取り、「障害年金請求ご相談シート」に記入します。 同一の傷病名でも、症状の出る箇所が異なることがあるため、傷病名のみではなく、症状、病状が身体のどこに現れているか確認します。 症状の出ている部位により、お渡しする診断書の種類が異なるため、症状の出ている部位は正しく確認することが必要です。 また、同一の傷病名で複数の箇所に症状が出る場合もありますので、聞き取りの際は注意します。

使用する様式	説明事項
	「3 発病から初診日までの状況」欄 障害の原因となった傷病による初診日の確認のため、発病から初診日までの状況を聞き取り、「障害年金請求ご相談シート」に記入します。 状況の聞き取りの際は、初診日の医療機関を正確に案内するため、発病から申出の初診日以前に関連する傷病で受診していないか確認します。
	「4 障害者手帳の有無」欄 障害者手帳の有無を確認し、「障害年金請求ご相談シート」に記入します。 障害者手帳の有無は、障害の症状の部位や初診日等の参考として確認しますが、障害年金の障害等級は提出された診断書により審査（認定）するため、障害者手帳の等級は障害年金の等級に影響しないことを説明します。
	「5 初診日の聞き取り」欄 初診日の聞き取りを行い、聞き取った初診日と医療機関名、初診日の医療機関の最終受診日を「障害年金請求ご相談シート」に記入します。 「障害年金窓口相談対応票（窓口職員用）」の「1 初診日の確認」①欄を併せて使用します。 初診日は、傷病名のみにとらわれず、その障害の原因となった症状（病状）で初めて医療機関を受診した日を確認します。初診日を正しく案内するため、相談者から申し出のあった初診日の医療機関の前に、近所の診療所等、別の医療機関を受診した経過がないか聞き取りします。 「初診日証明書類」の提出が可能か確認するため、初診日の医療機関における最終受診日を聞き取りします。最終受診日から5年以内であれば、原則として医療機関に診療録が残っているため受診状況等証明書の作成が可能です。

使用する様式	説明事項
障害年金窓口相談対応票(窓口職員用) 	また、初診日の確認は、「受診状況等証明書」等の医療機関が発行した書類で確認することを説明します。
障害年金請求ご相談シート 	「6 聞き取りの初診日における受給要件」欄 聞き取った初診日を元に受給要件を確認します。 ○ 正しく受給要件を確認するために、受給要件の確認前に、「障害年金窓口相談対応票(窓口職員用)」の「2 記録確認」欄及び「記録確認チェックシート」に基づき、年金記録の確認を行います。 ○ 年金記録から聞き取りの初診日の加入制度を確認し、「障害年金請求ご相談シート」の「初診日の加入制度」欄に記入します。 ○ 「障害年金窓口相談対応票(窓口職員用)」の「3 納付要件の確認」欄に基づき、申出の初診日の前日における納付要件(3分の2要件及び直近1年要件)を確認します。いずれかの要件を満たしていれば納付要件を満たしていることになります。 ○ 確認した納付要件の有無を「障害年金請求ご相談シート」の「納付要件の有無」欄に記入します。納付要件の確認の際、記録照会中や未加入期間の証明がないため、納付要件の確認ができない場合は、「要確認」にチェックします。 ○ 確認した初診日における受給要件(請求できる年金の種類、納付要件の有無)を説明します。初診日が共済組合期間の場合は、請求先が共済組合になることを案内します。 ○ また、障害の状態は、医師が作成した診断書により審査を行うことを説明します。 ○ 初診日は、初診日証明書類を提出いただき、改めて確認することを説明します。後日、提出された初診日証明書類の初診日が、申出の初診日と異なった場合は、改めて正しい初診日における受給要件を案内することを説明します。 ○ 聞き取りの初診日において受給要件を満たさない場合は、聞き取りの初診日が正しい初診日であった場合、請求を行っても不支給になることを説明します。初診日確定のため「受診状況等証明書」等の初診日証明書類を案内する際は、証明書の取得にかかる費用
障害年金窓口相談対応票(窓口職員用) 	

使用する様式	説明事項
	は請求者の負担であり、仮に、不支給になる場合でも費用の返還はできないことを併せて説明します。
 「7 聞き取りの初診日における障害認定日」欄 聞き取りの初診日や傷病の状況から、障害認定日を案内します。 「障害年金窓口相談対応票（窓口職員用）」の「4 障害認定日の確認」欄を使用して、1年6月以内の症状固定日等を確認し、障害認定日を確認します。 確認した障害認定日を「障害年金請求ご相談シート」に記入します。 ① 初診日から起算して1年6月を経過する前に症状が固定している場合は、症状固定日 ② 初診日が20歳前の未加入期間で、障害認定日が20歳前の場合は、20歳の誕生日の前日 ③ 上記①、②に該当しない場合は初診日の1年6月後 障害認定日時点で受診していた医療機関名を聞き取り記入します。また、その医療機関の最終受診日を聞き取り記入します。	「7 聞き取りの初診日における障害認定日」欄 聞き取りの初診日や傷病の状況から、障害認定日を案内します。 「障害年金窓口相談対応票（窓口職員用）」の「4 障害認定日の確認」欄を使用して、1年6月以内の症状固定日等を確認し、障害認定日を確認します。 確認した障害認定日を「障害年金請求ご相談シート」に記入します。 ① 初診日から起算して1年6月を経過する前に症状が固定している場合は、症状固定日 ② 初診日が20歳前の未加入期間で、障害認定日が20歳前の場合は、20歳の誕生日の前日 ③ 上記①、②に該当しない場合は初診日の1年6月後 障害認定日時点で受診していた医療機関名を聞き取り記入します。また、その医療機関の最終受診日を聞き取り記入します。
 「8 請求方法（予定）の確認」欄 請求方法の予定と現在の医療機関名を確認します。聞き取り確認の上、「障害年金請求ご相談シート」の「請求方法（予定）の確認」欄に記入します。 請求が遅くなると、障害年金や年金生活者支援給付金の支給開始時期が遅くなるため、なるべく速やかに手続きを行うよう案内します。 ・事後重症請求の場合は、請求日の翌月分からの支給のため、月を跨ぐと年金の支給開始が1月遅くなります。 ・認定日請求の場合は、年金生活者支援給付金の支給開始が遅くなる場合があります。また、認定日請求の障害状態が障害等級に該当しなかった場合に、事後重症請求に切り替える場合があるため、その場合、請求日の翌月分からの支給になります。 ・認定日請求を行う場合で、5年以上遡及して請求する場合は、時効についても説明します。	「8 請求方法（予定）の確認」欄 請求方法の予定と現在の医療機関名を確認します。聞き取り確認の上、「障害年金請求ご相談シート」の「請求方法（予定）の確認」欄に記入します。 請求が遅くなると、障害年金や年金生活者支援給付金の支給開始時期が遅くなるため、なるべく速やかに手続きを行うよう案内します。 ・事後重症請求の場合は、請求日の翌月分からの支給のため、月を跨ぐと年金の支給開始が1月遅くなります。 ・認定日請求の場合は、年金生活者支援給付金の支給開始が遅くなる場合があります。また、認定日請求の障害状態が障害等級に該当しなかった場合に、事後重症請求に切り替える場合があるため、その場合、請求日の翌月分からの支給になります。 ・認定日請求を行う場合で、5年以上遡及して請求する場合は、時効についても説明します。

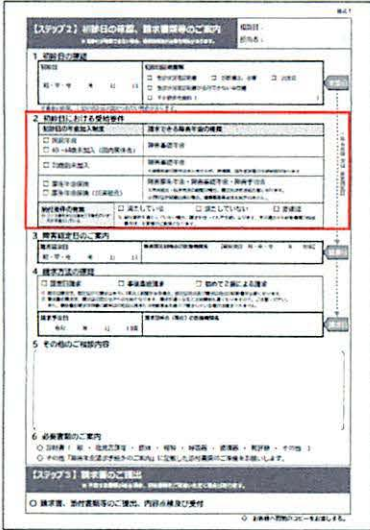
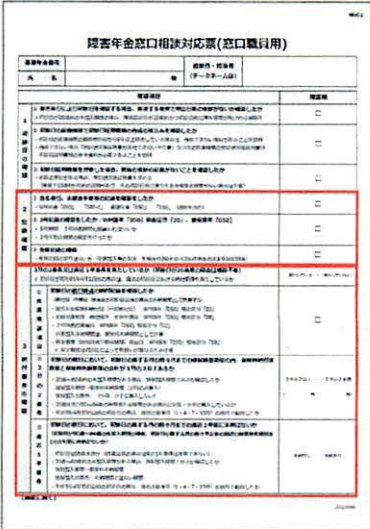
使用する様式	説明事項
	「9 その他のご相談内容」欄 相談経過の中で、受診状況等証明書の取得に係る通院歴、初診日証明書類のご案内の経過など、お客様と共有を必要とする内容をフリースペースに記入します。
	「10 初診日証明書類のご案内」欄 初診日の証明書類について確認の上、案内します。案内した初診日証明書類は、「初診日証明書類のご案内」欄にチェックを行います。 初診日における「受診状況等証明書」や「診断書」の取得の可否について聞き取りします。 初診日の医療機関と、診断書を作成する医療機関が同じ場合は、診断書の提出を案内します。 初診日の医療機関と、診断書を作成する医療機関が異なる場合は、初診日の医療機関の「受診状況等証明書」の提出を案内します。 初診日の医療機関の最終受診日から 5 年以上経過している場合や廃院している場合は、診療録が廃棄されている等の理由により受診状況等証明書の作成ができない場合があるため、初診日の医療機関に受診状況等証明書の作成が可能か確認するよう案内します。
	受診状況等証明書の作成ができない場合は「受診状況等証明書が添付できない申立書」の提出が必要であることを案内するとともに、その次に受診した医療機関の受診状況等証明書の提出を案内します。 初診日の医療機関の受診状況等証明書が添付できない場合の取扱いとは「年金給付業務編＞高齢・障害・遺族・寡婦＞裁定事務（共通確認・審査）＞年金事務所＞2.27 発病日及び初診日の確認＞2.27.2 初診日を明らかにすることができる書類が添付できない場合」を参照して、初診日確認の参考資料等の提出を案内します。 また、初診日の参考資料は、「受診状況等証明書が添付できない申立書」の中にも記載されているため、受診状況等証明書が添付できない場合は、参考資料で添付可能なものを聞き取りして案内します。
	○初診日証明書類以外の説明の要否確認 初診日証明書類以外の診断書や請求書の記載方法等の説明を希望されるか聞き取りにより確認します。

使用する様式	説明事項
	初診日証明書類を持参していない場合は、請求する初診日を確定することができないため、診断書の現症日等を確実に案内することができません。 聞き取りの初診日より診断書の現症日を案内して、医療機関で診断書を作成いただいたものの、初診日証明書類に前医の記載があった場合等、初診日が申立の初診日と異なる場合があります。 初診日が変わることによって、受給要件を満たさなくなる場合や、診断書の訂正や再作成をしていただく必要が生じることがあります。 この場合でも、診断書等の作成費用は全てお客様のご負担になるため、可能な限り初診日証明書類をお持ちいただき、初診日を確認させていただいた上で、改めて受給要件の確認や、診断書等の案内をさせていただきます旨の説明をします。 説明の結果、初診日証明書類をご持参いただいてから他の書類の説明を希望された場合は、相談のクロージングに移ります。 その他の書類の説明も希望された場合は、ステップ2の項番6「必要書類のご案内」以降の、説明をします。
	○ クロージング 障害年金請求キット一式と、障害年金請求ご相談シートの写しを交付します。 障害年金請求キットの表紙の「必ずお渡しする書類」の他にお渡しした書類にチェックを行い、障害年金請求キット一式を角2封筒に封入します。 相談に使用した「障害年金請求ご相談シート」は両面のコピーを取り、写しを交付します。 「障害年金請求キット」や「障害年金請求ご相談シート」の写しは、次の回の相談時にもご持参いただくよう案内し「障害年金請求キット」に封入して交付します。
	年金相談に使用した「障害年金請求ご相談シート」及び「障害年金窓口相談対応票（窓口相談用）」は、両面をスキャンし、相談事跡の添付ファイルとして登録します。 「障害年金請求ご相談シート」及び「障害年金窓口相談対応票（窓口相談用）」の原本は、「年金相談・手続受付票」に添付します。 相談を終える前に、「ご不明な点はございませんか？」と確認します。ご不明点がある場合は、丁寧に説明してください。 ご不明点がない場合でも、「もしご不明点がある場合は、お気軽にご相談ください」などのお声がけをして、お客様の年金請求に関する不安を解消してください。 次の年の年金相談の際は、予約を取った上でご来所いただくよう案内します。来所時に、既に病院の予約をしているなど、初診日証明書類

使用する様式	説明事項
	の取得の見通しがつく場合は、その場で予約を取るなど柔軟に対応してください。 年金生活者支援給付金や事後重症請求は、請求日の翌月分からの支給であるため、可能な限り早めに予約を取ることを案内してください。予約の際に予約が埋まっているために、請求が遅れてしまうことによって請求者の不利益にならないように案内をしてください。

② ステップ2「初診日の確認、請求書類のご案内」

使用する様式	説明事項
	「障害年金請求ご相談シート」のステップ2「初診日の確認、請求書類等のご案内」及び「障害年金窓口相談対応票（窓口職員用）」に基づき、初診日証明書類により初診日を確認し、納付要件、請求方法、必要書類等について確認及びご案内します。 2回目以降の相談の際は、前回の相談事跡から「障害年金請求ご相談シート」及び「障害年金窓口相談対応票（窓口職員用）」を印刷し、確認した事項を書き込みます。（必要に応じて新しい用紙を使用しても構いません。）
	「1 初診日の確認」欄 提出いただいた、初診日証明書類に記載されている内容を確認し、初診日証明書類に記載された初診日が正しい初診日であるか確認します。 初診日証明書類に前医の受診の記載がある場合は、その前医の受診について聞き取りを行い、受診状況等証明書等の提出を求めます。 初診日証明書類の種類に応じて、以下の内容を確認します。 ○受診状況等証明書の場合 ⑤「発病から初診までの経過」欄に過去に他の医療機関を受診した経過が記載されていないことを確認します。 ○診断書の場合 ③欄、④欄（精神以外）、⑧欄の初診年月日が同じであり、かつ、③欄の「診療録で確認」に○が付されていることを確認します。また、現在までの治療の経過に、過去に他の医療機関を受診した経過が記載されていないことを確認します。 ○その他の証明書（参考資料）の場合 「年金給付業務編 老齢・障害・遺族・寡婦 裁定事務（共通確認・審査）2.27.2 初診日を明らかにすることができる書類が添付できない場合」を参照して確認します。また、提出された参考資料に前医の受診経過が記載されていないことを確認します。 初診日の確認後、「障害年金窓口相談対応票（窓口職員用）」の「1 初診日の確認」③欄にチェックします。また、「障害年金請求ご相談シート」の初診日の確認欄に、初診日及び提出された初診日証明書類を記入します。（先天性の知的障害の場合は、出生日にチェック。）

使用する様式	説明事項
	お客様に、初診日は審査の結果、申立ての初診日が認められない場合があることを説明します。 20歳前に初診日がある障害基礎年金の請求の場合、2番目以降に受診した医療機関の受診した事実を証明できる資料に記載された当該医療機関の初診日から、障害認定日が20歳に達した日以前であることが確認でき、かつ、その受診日前に厚生年金（共済厚生年金を含む）の加入期間がない場合は、「受診状況等証明書が添付できない申立書」及びそれより前に受診した医療機関の受診状況等証明書の添付は不要です。
 	「2 初診日における受給要件」欄 初診日証明書類により、確認した初診日に基づく受給要件を確認し、説明します。 ① 受給要件の確認前に「障害年金窓口相談対応票（窓口職員用）」の「2 記録確認」欄及び「記録確認チェックシート」に基づき、年金記録の確認を行います。 ② 初診日の年金加入制度を確認し、「障害年金請求ご相談シート」の「初診日の年金加入制度」欄にチェックします。初診日の加入制度により、請求できる障害年金の種類を案内します。 初診日が共済厚年期間中の場合は、機構では請求できないため、初診日に加入していた共済組合に請求するよう案内します。 いずれの項目にも該当しない場合は、社会保障協定や特別障害給付金の支給要件に該当するか確認します。 ③ 「障害年金窓口相談対応票（窓口職員用）」の「3 納付要件の確認」欄を使用して、初診日の前日における納付要件を確認します。確認した納付要件の有無を「障害年金請求ご相談シート」の「納付要件の有無」に記入します。確認の際、記録照会中や未加入期間の証明がないため、納付要件の確認ができない場合は、「要確認」にチェックします。 受給要件を満たしていない場合は、請求を行っても不支給になることを説明します。併せて、不支給になる場合でも、診断書等の作成費用は請求者負担となることを説明します。不支給となる理由の説明は、障害年金ガイドで支給要件を改めて提示するなどして、納得できるように説明します。 不支給となる場合でも、診断書作成費用などのリスクを説明した上で請求（処分）を希望される場合は、請求書の受付は拒まないでください。決定後のトラブルを避けるため、説明した内容は、相談事跡に登録してください。

使用する様式

説明事項

「3 障害認定日のご案内」欄

初診日証明書類により、確認した初診日に基づく障害認定日を案内します。

「障害年金窓口相談対応票（窓口職員用）」の「4 障害認定日の確認」欄を使用して、1年6月以内の症状固定日等を確認し、障害認定日を確認します。

確認した障害認定日を「障害年金請求ご相談シート」に記入します。

- ① 初診日から起算して1年6月を経過する前に症状が固定している場合は、症状固定日
- ② 初診日が20歳前の未加入期間で、障害認定日が20歳前の場合、20歳の誕生日の前日
- ③ 上記①、②に該当しない場合は初診日の1年6月後

障害認定日時点で受診していた医療機関名を聞き取り記入する。また、その医療機関の最終受診日を聞き取り記入します。

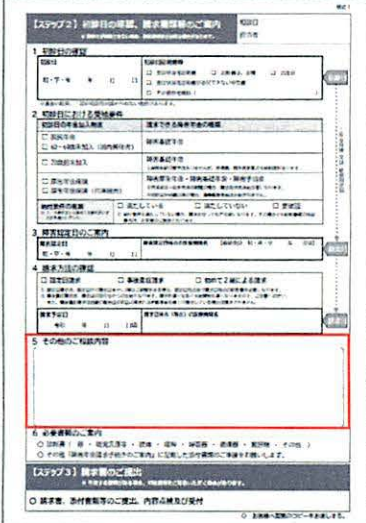
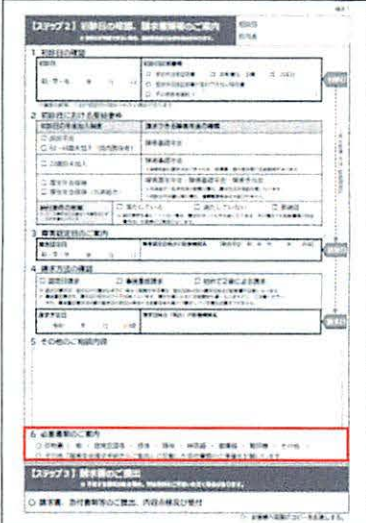
障害認定日が20歳前の場合でも、初診日が厚生年金加入中の場合は、1年6月後を記載します。

「4 請求方法の確認」欄

請求方法、請求予定日、現在の医療機関名を聞き取り「障害年金請求ご相談シート」に記入します。

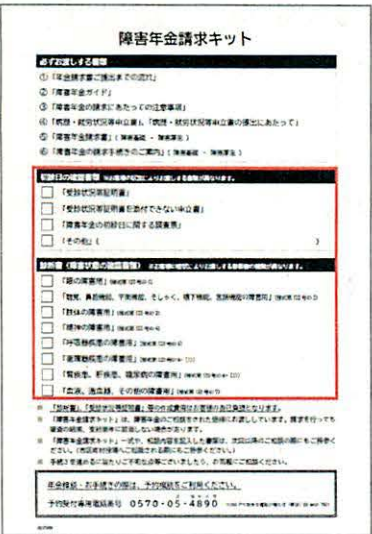
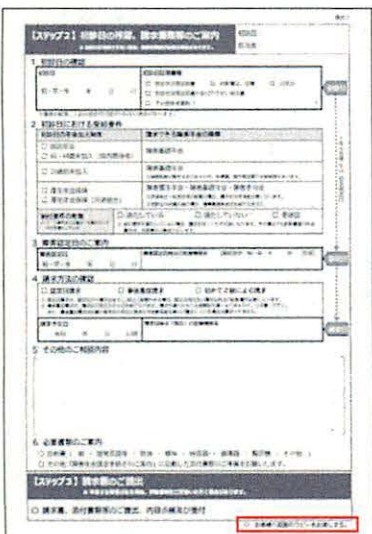
認定日から1年以上経過してから認定日請求する場合は、認定日時点の診断書と請求日時点の診断書の2枚の診断書の提出が必要であることを案内します。この際、認定日時点では障害等級に該当しなかった場合は、事後重症請求として審査することもできる旨を説明し、「障害給付 請求事由確認書」の提出を案内します。（65歳以上又は繰上げ請求している場合は事後重症請求ができないため不要です。）

事後重症請求を行う場合は、請求日の翌月分からの支給であるため、請求が遅れると支給開始が遅くなることや、65歳の誕生日の前日以降（老齢年金を繰上げしている場合は繰上げ請求日以降）の請求はできないことを説明します。

使用する様式	説明事項
	認定日請求を行う場合で、5年以上遡及して請求する場合は、時効について説明します。また、年金の基本権保護のため、「年金裁定請求の遅延に関する申立書」提出が必要であることを説明します。 認定日の医療機関が廃院している場合や、最終受診日が5年以上前である場合、診療録が保存されておらず、診断書が作成できない場合があることを説明します。最終受診から5年以上経過していても、診療録が残っている場合もあるため、医療機関に診断書が作成可能か確認していただくよう案内します。
	「5 その他のご相談内容」欄 相談経過の中で、診断書のご案内の経過など、お客様と共有が必要な事項をフリースペースに記入します。
	「6 必要書類のご案内」欄 障害年金の請求に必要な書類を案内します。 ○ 年金請求書 初診日の年金加入制度に応じた「年金請求書」を案内します。 ① 障害厚生年金（障害手当金）の場合は様式第104号 ② 障害基礎年金の場合は様式第107号 「障害年金窓口相談対応票（窓口職員用）」の「その他の確認事項」欄を使用して添付書類の案内や、確認、説明を行います。 「障害年金請求キット」の「障害〇〇年金の請求手続きのご案内」（請求する年金のもの）を使用して、添付書類等を案内します。項目がない書類は、その他欄に記入して案内します。 ○ 診断書 障害の症状に応じた種類の「診断書」を交付します。 複数の部位に症状が出ている場合は、請求する全ての部位の診断書を交付します。 認定日から1年以上経過してから認定日請求する場合は、認定日時点の診断書と請求日時点の診断書の2枚の診断書の提出が必要であることを案内します。この際、認定日時点では障害等級に該当しなかった場合は、事後重症請求として審査することもできる旨を説明し、

使用する様式	説明事項
	「障害給付 請求事由確認書」の提出を案内します。(65 歳以上又は繰上げ請求している場合は事後重症請求ができないため不要です。) 診断書の現症日(その日現在の症状)を案内します。 認定日請求の場合は、認定日以後 3 か月以内(20 歳前障害の場合は、認定日前後 3 か月以内)の現症日の診断書(その日時点の症状が記載された診断書)が必要であることを説明し、「請求手続きのご案内」に現症日の範囲を記入します。 事後重症請求や 1 年以上遡及した認定日請求の請求時点の診断書は、請求日以前 3 か月以内の現症日の診断書が必要であることを説明します。 ○ 認定日が 5 年以上遡及する場合 認定日請求を行う場合で、5 年以上遡及して請求をする場合は、時効について説明し、基本権保護のために「年金裁定請求の遅延に関する申立書」の提出を案内します。 ○ 初診日証明書類 初診日証明書類は、請求書提出時に改めて提出が必要であることを説明します。相談時に初診日証明書類が不足している場合は追加に必要な書類を案内します。 ○ 「病歴・就労状況等申立書」 「病歴・就労状況等申立書」の説明は、「病歴・就労状況等申立書の提出にあたって」(記入例)を活用して記載方法を案内します。 ○ 加算対象者の確認 加算対象の子(障害基礎)及び加給年金対象配偶者(障害厚生年金)の有無を確認します。認定日請求の場合は、認定日から現在までの加算対象者の増減も確認します。 対象者がいる場合は生計維持確認書類を案内します。受給権発生日以後に加算(加給)対象者が発生する場合は、「障害給付加算額・加給年金額加算開始事由該当届」(様式第 229-1 号)を案内します。 加算対象の子が障害状態にある場合は、子の障害状態に関する診断書の提出も併せて案内します。 ○ 20 歳前障害基礎年金の確認 20 歳前障害基礎年金の請求場合、所得要件があるため、所得を確認します。 情報連携で所得を確認し、情報連携で確認できない所得がある場合は、所得状況届又は所得証明書を提出するよう案内します。 ○ 第三者行為事故状況届 障害の原因が第三者行為によるものである場合は、第三者行為事故状況届、確認書、同意書等の提出を案内します。 ○ 他年金の確認 原簿から、障害年金以外の年金の受給の有無を確認します。

使用する様式	説明事項
	他年金を受給している場合、「年金受給選択申出書」を案内します。選択の判断に見込額試算が必要な場合は試算の上で案内します。障害年金の試算結果を交付する際は、審査の結果不支給となる場合や等級が変更になる場合があることを説明します。 「年金受給選択申出に関するご確認事項」に沿って選択に関する注意事項の説明や聞き取りを行います。必要に応じて健康保険の保険者、基金、労災、存続組合等に確認を行うよう促します。 ○ 特別支給の老齢厚生年金の受給権者の場合 特別支給の老齢厚生年金の受給権者である場合は、障害者特例について案内します。 厚生年金を資格喪失している場合は、障害者特例の請求を案内します。 現存被保険者の場合は、退職の予定を確認し、65歳前に資格喪失した場合は障害者特例の請求ができることを案内します。 ○ 年金生活者支援給付金の説明 障害基礎年金が支給される場合で、前年の所得が基準額以下の場合、障害年金生活者支援給付金が支給されます。障害等級は診断書の審査（認定）により決定されるため、障害基礎年金の支給要件である障害等級2級以上になるか分かりませんが、年金生活者支援給付金は、原則として遡って支給できないため、障害年金の請求の際は必ず説明、案内します。
	○ その他のご確認事項 「障害年金窓口相談対応票（窓口職員用）」の「5 その他の確認事項」欄を使用して、説明もれ、確認もれなどのチェックを行います。対応の経過の中で説明していない項目については、改めて説明します。

使用する様式	説明事項
 	○ クロージング 障害年金請求キット一式と、障害年金請求ご相談シートの写しを交付します。 障害年金請求キットの表紙の「必ずお渡しする書類」の他にお渡しした書類にチェックを行い、障害年金請求キット一式を角2封筒に封入します。 相談に使用した「障害年金請求ご相談シート」は両面のコピーを取り、写しを交付します。 「障害年金請求キット」や「障害年金請求ご相談シート」の写しは、次の相談時にもご持参いただくよう案内し「障害年金請求キット」に封入して交付します。 年金相談に使用した「障害年金請求ご相談シート」及び「障害年金窓口相談対応票（窓口相談用）」は、両面をスキャンし、相談事跡の添付ファイルとして登録します。 「障害年金請求ご相談シート」及び「障害年金窓口相談対応票（窓口相談用）」の原本は、「年金相談・手続受付票」に添付します。 相談を終える前に、「ご不明な点はございませんか？」と確認します。ご不明点がある場合は、丁寧に説明してください。 ご不明点がない場合でも、「もしご不明点がある場合は、お気軽にご相談ください」などのお声がけをしてお客様の年金請求に関する不安を解消してください。 次の年金相談の際は、予約を取った上でご来所いただくよう案内します。病院の予約をしているなど、初診日証明書類の取得の見通しがつく場合は、その場で予約を取るなど柔軟に対応してください。 年金生活者支援給付金や事後重症請求は、請求日の翌月分からの支給であるため、可能な限り早めに予約を取ることを案内してください。予約の際に予約が埋まっているために、請求が遅れてしまうことによって請求者の不利益にならないよう案内をしてください。

③ ステップ3「請求書のご提出」

年金請求書一式を点検の上受付します。提出時の書類の点検等の相談対応の方法は、「業務処理要領＞年金給付業務編＞年金相談＞4.2.3」を確認してください。

(3) 一般相談の対応手順

一般相談では、年金記録を使用できないため、障害年金ガイドを利用して一般的な障害年金の制度説明を行います。制度説明の方法は、(2) 個別相談の対応手順①「1 障害年金の制度説明」欄を参照してください。

なお、具体的な初診日等の申し出があった場合は、初診日を基準とした障害認定日や、請求方法の案内を行います。その際、障害年金の請求は、初診日における年金加入制度や納付要件の確認が必要となるため、請求前に個別相談した上で受診状況等証明書や診断書を作成いただくよう案内し、個別相談の方法(本人相談、代理相談・委任状)についても案内します。

4. 相談対応にかかるQ & A

問1	障害の程度が年金の等級に当てはまりそうもない方から、請求手続を希望する旨の申出があった場合、どうすればよいでしょうか。
(回答)	お客様の障害の状態が障害年金の等級に当てはまらなくとも考えられる場合であっても、障害等級は医学的な診査を経て決定されるものであることから、お客様を説得して請求を諦めさせるといったことは避ける必要があります。 制度について情報を正しくお伝えし、お客様が「請求手続きを希望する」のであれば、不支給や却下の可能性を伝えた上で、請求書を受理してください。 請求する・しないを決めるのはお客様自身であり、誘導するような対応とならないようご注意ください。
問2	記録の確認等でWM操作を行う場合、お客様をそのままお待たせしてしまうことがあります。その際に気をつけることは何でしょうか。
(回答)	年金の相談にあたり、WM操作はつきものですが、障害年金の場合は、まず、「お客様の状態を詳しくお聞きする」ところから相談が始まります。 初診の状況や障害の状態などを詳しくお聞きしたうえで、記録の確認等WM操作に入りますが、操作に時間がかかりそうな場合は、あらかじめ、お客様に「記録の確認を行いますので、少し時間がかかります。」とお断りし、その間「障害年金ガイド」を見ていただくなどお客様が手持ちぶさたにならないよう心がけてください。 相談の際は操作の手を止めて、お客様の方を向いてお話しします。身体はWMの方を向いたまま、首だけをお客様の向けてお話ししたりすると、きちんと聞いていないと受け止められることがあります。 なお、障害年金の相談はプライバシーにかかわる内容が多くあることから、声の大きさなど、本人や周囲の状況にもご配慮ください。
問3	委任状の持参がない場合、障害年金の相談はどこまで可能でしょうか。
(回答)	障害年金の相談は、本人に代わって第三者が「まずは制度について」聞きにくるといったケースが見受けられます。 現在、障害年金の周知を行っていることもあり、第三者からの相談は今後も増加することが考えられます。 委任状の持参のない第三者であっても、「委任状がなければ対応できない」とお断りするのではなく、「一般的なお話ししかできませんが、それでもよろしいでしょうか。」とお聞きした上で、制度内容など「障害年金ガイド」等を活用し、一般相談の範囲でお客様の質問にお答えください。(一般相談ではWMを使用しません。) また、「家族に障害があるのですが…」といったように、短時間に制度の説明を行うような相談であっても、「障害年金ガイド」等を活用し、一般相談の範囲でお客様の質問にお答えください。 なお、委任状をお持ちの場合は、記載されている委任内容を確認のうえ、その内容に沿って個別相談を行ってください。

問4	診断書や受診状況等証明書の金額をたずねられることがあります。どのくらいかかりますか。
(回答)	診断書や受診状況等証明書は、健康保険の適用対象外のため、それぞれの医療機関が金額を設定しており、金額が一律ではありません。 そのため、診断書や受診状況等証明書を発行いただく医療機関にお尋ねいただくようお願いしてください。
問5	様式 1～3 ではなく、各拠点で同類のシート等を作成・使用している場合、独自の様式を使用してよいでしょうか。
(回答)	対応を統一的なものとするため、規程の様式を使用してください。
問6	お客様の申立ての初診日が古く、通院の医療機関が何カ所もあり、記憶が定かでない場合など、どのように相談を進めたらよいでしょうか。
(回答)	できる限り丁寧に聞き取りを行い、時系列を図にするなど、これまでの経過の全体を把握することが大事です。 どうしても最初の病院が特定できない場合などは、順番は前後しますが、覚えている最古の受診状況等証明書や現在の診断書を先にとっていただくことで、初診日特定につながるような内容・日付を確認できることもあります。 また、診断書・受診状況等証明書を取っていただいた後でも、内容に前医の記載があるなどで、再度別の医療機関で追加して書類が必要になることもあります。この際、注意することは、費用はお客様負担となることを充分説明し、ご理解いただいたうえで相談を進めることです。
問7	「窓口で行う短時間のご相談」は「一般相談」とどう違うのでしょうか。 「障害年金請求キット」を渡さなければいけないのですか。
(回答)	「窓口で行う短時間のご相談」は「一般相談」のひとつとも言えます。 例えば老齢年金のご相談をしていた方が、「〇〇の傷病がある家族がいるのですが、障害年金とはどういうものですか。」といったように、本来の相談後に「委任状を持っていないが、制度等を簡単に教えてほしい。」という点から、障害年金ガイドを使用してご説明した場合等を想定しています。 「障害年金請求キット」は、お渡しすることを前提に案内します。ただし、請求書等の書類をもらうことが目的ではないお客様もいますので、その場合は「障害年金ガイド」のみをお渡し、次回以降に「障害年金請求キット」をお渡しする等、お客様のご意向に沿った対応を行ってください。