

相談者が「その日その場」で 問題解決できるように努める



今年は NHK 大河ドラマ『真田丸』ブームに湧いた、長野県上田市。今年
は旧上田市、旧丸子町、旧真田町、旧武石村が合併して 10 周年にも当たり、メモリアルイヤーといえる。スポー
ツリゾート地として有名な菅平高原や、美ヶ原高原までも含む広い市であるため、市役所本庁までは足を運びに
くい人もおり、管轄である小諸年金事務所も遠い。上田市の国保年金課国民年金係では、市役所に相談に来た人
がなるべく窓口のその場で問題が解決するようにと心がけて相談業務に当たっている。

NHK大河『真田丸』フィーバーで大盛り上がり

上田市は長野県の東部に位置し、人口約15万
9,000人。長野県内では長野市、松本市に次ぐ規
模の都市である。10年前に旧上田市、旧丸子町、
旧真田町、旧武石村が合併したことから面積は約
552平方キロメートルと広く、菅平高原や美ヶ原
高原のエリアも上田市となった。東京からはJR
北陸新幹線で1時間半で行くことができ、しなの
鉄道や上田電鉄別所線の接続点でもあるなどアク
セスが良い。



左は上田駅前にある真田幸村公の像。右は上田城跡。

工業・農業もともに盛ん。明治から大正にかけ
ては蚕糸業の盛んな「蚕都」として栄え、「上田紬」

は日本三大紬として知られているほか、現在は製糸技術から転じて精密電子機器産業や輸送機器産業の工場が多い。スポー
ツリゾート地の菅平高原は、スイスの風景を思わせることから「日本のダボス」と呼ばれ、レタス栽培も盛ん。丸子地域では近年、
ワイン(マリコ・ヴィンヤード)の生産とブランド化に力を入れている。塩田平・別所温泉の地域は、北向観音をはじめとする
寺社仏閣が多く、「信州の鎌倉」と呼ばれている。

上田城跡公園内の「信州上田真田丸大河ドラマ館」(2017年1月15日まで開館)では、ドラマ『真田丸』の撮影で使われた衣
装や道具、セットの再現などが見られる。

そして、なんといっても今年の話は、NHK大河ドラマ『真田丸』の舞台として注目
されたこと。上田は戦国時代に真田昌幸が築いた上田城の城下町であったことから、市
の玄関口である上田駅の駅舎や、市内を走るバス、地名表記の看板、さらにはマンホー
ルのふたなど、あちこちに真田家の家紋である六文銭が描かれており、上田市民の並々
ならぬ「真田愛」を感じさせる。



上田電鉄別所線の電車も『真田丸』一色。

大河ドラマ化は、市民の大規模な署名活動もあって実現した。

『真田丸』というタイトルに決定したと知ったとき、真田幸村公が活躍したのは大阪
なので、どれだけ上田のことが取り上げられるのだろうかかと心配していたのですが、放
送が始まってみるとこんなにもたくさん上田が登場してうれしい。毎回のオープニング
ロールに『撮影協力 長野県上田市』と流れるたびに感激で。連日、上田のまちをカメラ
や地図を手にした観光客が大勢歩いていくのを見て、こんなに人がどこから来たのか、上田のまちではないみたいだ(笑)と思
っています」と細川真利子国保年金課長も喜びを隠しきれない様子である。

上田城跡公園内で今年1月17日から来年1月15日まで期間限定で開催している「信州上田真田丸大河ドラマ館」の入場数も
今年11月には90万人突破。最終日までに目標の100万人をめざしている。

上田市は盆地ですが、長野県のなかでも気候が温暖で晴天率が高いこと、また旧北国街道の宿場町「柳町」など古い街並みが残ることなどから、映画のロケ地としてもよく使われており、「信州上田フィルムコミッション」を設立してロケ支援も行っている。

『青天の霹靂』（劇団ひとり原作・監督）や『サムライフ』（森谷雄監督）も上田市内で撮影されたほか、アニメ映画『サマーウォーズ』（細田守監督）の舞台も上田市。今年11月からは、上田

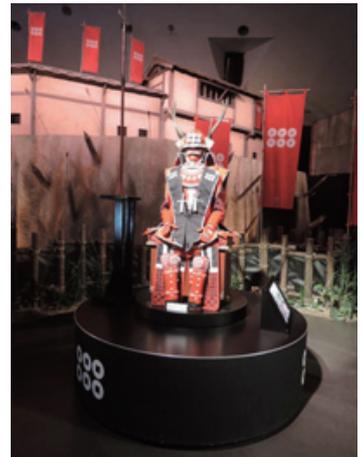


12月2日、昨年2月に正念寺（上田市）で見つけた真田信之公の御位牌が父昌幸公に再会する「真田信之公父子再会の神事」が真田神社（上田城跡公園内）で執り行われた。

市出身の病理学者で世界初の人工がんの発生実験に成功した山極勝三郎（1863～1930年）の生涯を描いた『うさぎ追いしー山極勝三郎物語ー』（近藤明男監督、遠藤憲一主演）も公開中である。

「上田市に来ると、映画のなかのどこかで見た景色が見られるというわけです（笑）」と古川恵一国民年金係長兼国民健康保険担当係長（国年担当3年目）はニコリ。

大河ドラマ『真田丸』は今年12月18日（日）に最終回を迎えるが、『真田丸』以外でのところでも引き続き上田市から目が離せなさそうである。



上田城跡公園内の「信州上田真田丸大河ドラマ館」（2017年1月15日まで開館）では、ドラマ『真田丸』の撮影で使われた衣装や道具、セットの再現などが見られる。

3か所の地域自治センターの相談にも対応

上田市の国民年金の第1号被保険者は約1万9,000人。国民年金係の職員は4名（うち臨時職員1名）となっている。

市役所本庁の窓口で寄せられる相談件数は、時期や曜日にもよるが1日平均約30件。免除や学生納付特例などに関する相談のほか、障害年金に関する相談が多い。

「ご本人がどういう相談で来られているのかをまず把握して、わかりやすく説明し、より多く年金をもらっていただけるようにしたいと思って対応しています」と、林里恵主査（担当4年目）は話す。

国民年金係の窓口で相談に来た人が、国民健康保険などほかの係でも相談が必要な場合や、逆の場合もある。「幸い、国民年金と国民健康保険の係は同じ場所にあるので、お互いにその場でつないで連携しています」と古川係長。

国民年金の受け付け業務は、本庁である市役所のほかに、丸子、真田、武石の3カ所の地域自治センターでも行っている。

そこで上田市では、地域自治センターに来た人が相談したいことがあった場合も、できるだけ地域自治センター窓口で問題解決できるよう、同センター職員が本庁に電話で問い合わせ対応している。

課題は何度にも及ぶ電話のやりとり

地域自治センターや本庁には、本来は年金事務所に問い合わせることが必要な相談も多く寄せられる。しかし、年金事務所を案内しようにも、管轄である小諸年金事務所は車で30分かかるところにあり、電車で行っても最寄り駅から遠いため、気軽には案内しにくい。市では、年金事務所に尋ねるべき相談内容の人についても、年金事務所に電話で問い合わせ本人に伝えることで、なるべく市の窓口で問題が解決するようにしている。

しかしそのため、地域自治センター、市役所本庁、年金事務所の3者間で電話を何度もやり取りするという結果となることもある。自治センターから直接年金事務所に問い合わせができる場合もあるが、市役所本庁と年金事務所との間で問い合わせに尽される。

しかも、年金事務所の電話はつながりにくい。小諸年金事務所から市町村に対して専用回線の番号が教えられてはいるのだが、小諸年金事務所が管轄するのは15市町村（人口約40万人）もあるため、専用回線があっても足りない。長野県は47都道府県中で4番目に広い県であり、市町村数も77と全国2位の多さのため、1年金事務所が管轄する市町村数、人口、面積も大きい。

「やっと年金事務所に電話が通じて、相談者にお伝えした結果、そこからまた新たな質問が出て、また年金事務所に電話して、

つながるのを待つ……というやり取りを職員は何度も繰り返しているのです、その姿を見ていると本当に大変だと思います」(細川課長)。

年金事務所は遠いが、年金事務所の出張所(年金相談室)は上田駅前であり、年金事務所から職員2名が毎日来ている。しかし、年金相談室で対応するのは給付関係のみであり、それ以外の相談についてはやはり年金事務所まで行かなければいけない。また、年金相談室も連日多くの相談者が来ているので話がゆっくりできないのか、年金相談室に行った後に市役所に来て「年金事務所でも聞いた話がわからなかったの、教えてほしい」と尋ねてくる人もいます。

「こうした場合は、市役所はまず年金相談室に電話して『この方にした話はどのようなものですか』と確認してから相談者に回答したいところではあるのですが、市役所から直接年金相談室へは電話できないことになっていて、必ず年金事務所にお問い合わせをしなければいけないので手間がかかります」(林主査)。

事務センターに関しては、これまで長野市にあった長野事務センターが今年廃止され、埼玉広域事務センター(さいたま市)に統合された。「事務に支障はありません。でも、いままでは同じ長野県内だからということでお互いに話ができるような感覚がなんとなくあったので、それと比べると、今は心理的な距離ができたような気はしています」(古川係長)

ねんきんネット導入は「市民目線」で使いやすい仕組みになってから

長野県では毎年、県内19市の国民年金担当者による国民年金事務研究会を開催しており、日本年金機構や厚生労働省に質問や要望を提出している。今年の研究会は上田市が取りまとめ役となって行った。

各市からさまざまな意見や要望等が国や機構に対して上がったが、上田市が上げた要望は、学生納付特例の申請書類について、学生証のコピーを添付することなどの表記をわかりやすくしてほしいなど書式に関するもの。年金の書類に関してはわかりにくいと指摘されることが多く、全県の国民年金担当者が集まる会議でもしばしば取り上げられる課題である。高齢者でもわかりやすい書類にしていく必要がある。

市民は何かあればやはり身近な存在である市役所にまず来るため、機構から来た手紙を手にして「この手紙は何なのか」と相談に来る人も多い。しかし、市としては、機構がそのような手紙を送付していることを知らされていないので回答できない。

「機構はいろいろな場面で『市民にとって身近な窓口である市町村に協力をお願いしたい』と言いますが、そうであるならば、どのような手紙を市民に送っているのかなど情報を市町村に適宜提供してほしいと思います」(古川係長)。

ねんきんネットは、上田市では導入していない。より検索がしやすくなり、市民目線で見たとときに使い勝手の良い仕組みになれば導入したいと考えている。

年金事務所との関係も、いまは電話のみの「声でわかる関係」ではあるが、もっと「顔の見える関係」になれるとよい。最近、小諸年金事務所の職員も定期的に市町村を回って顔を出してくれているように見受けられるので、これを機に距離がより縮まることを市も期待している。また、連絡方法も、電話だけでなくメールでもやりとりできるようになれば便利になると考える。

年金制度はたびたび変わるので、年金事務所から市町村への情報は迅速にほしい。しかし、機構本部から年金事務所への情報がまだ届いていないということもある。

「制度等のことについて、市職員もわからない、聞いた先の年金事務所職員もわからない、とお互いが立ち往生してしまうこともあります。制度改正については、まだ決定していない情報が報道されたりして、それについて市民が『もう決まったのか』と思って尋ねてくることもあるのですが、機構はどのような報道がされているかにも注意しながら年金事務所や市町村に情報を適宜提供してほしいですね」(細川課長)

その上で、「市としても制度に関する知識を正確に身に付け、市民にわかりやすく伝えるように努めていきたいと思います」と林主査は語る。



写真奥左より古川恵一国民年金係長兼国民健康保険担当係長、細川真利子国保年金課長、堀市郎太主事。手前左より林里恵主査、和田しのぶ主査。