



相談に来たお客様がその場で解決できるよう 丁寧でわかりやすい説明を心がける



静岡県浜松市は人口約80万人（国民年金第1号被保険者数約9万人）で、7つの行政区からなる政令指定都市。今年は現在放送中の大河ドラマ「おんな城主 直虎」の舞台としても一躍脚光を浴びている。今回の取材では7つの区のうち、直虎が生まれ育った井伊谷の地がある北区を訪問。まず、浜松市観光・シティプロモーション課の杉田実良さんに大河フィーバーに湧く浜松市の魅力と見どころを紹介していただき、次に、北区長寿保険課で国民年金の窓口を担当する渡邊なぎささんと、7区の国民年金業務をサポートする本庁の健康福祉部国保年金課管理・国民年金グループ主任の清水麗子さんに、国年業務についての日ごろの取り組みを聞いた。

井伊直虎ゆかりの地 浜松

——大河ドラマ「おんな城主 直虎」が始まってはや半年が経ち、物語の舞台である浜松市への注目度も一段と高まっているように感じます。まずは、浜松市観光・シティプロモーション課の杉田実良グループ長に、現在の浜松市のまちなみや見どころなどを案内していただきたいと思います。（以下、敬称略）

杉田 一昨年の8月、NHKから突然発表された大河ドラマ「おんな城主 直虎」の放送決定！地元の人達もビックリしたと思います。それと同時に、市民の大半は「直虎って誰？」というくらい地元でも無名の人でした。ですから、地元は井伊直虎の勉強から始めたわけです。（笑）

大河ドラマの放送とともに全国区になった井伊直虎ですが、そもそも井伊家が浜松発祥であることも知らなかった人が多いのではないのでしょうか。

ぜひ浜松にお越しいただいて、井伊家や直虎ゆかりの地に足を運んでください。そして、魅力たっぷりの浜松、浜名湖をご堪能ください。

※以下、浜松市産業部観光シティプロモーション課 杉田実良グループ長より文章と写真を提供していただきました。

● 井伊直虎ゆかりの地 浜松

大河ドラマ「おんな城主 直虎」の主人公、井伊直虎は浜松で生まれ、浜松で生涯を終えた人物です。おのずと今回の大河ドラマは年間通して浜松を舞台に描かれることから、全国に浜松の魅力を発信できる絶好のチャンスととらえ、官民一体、オール浜松体制でお客様をおもてなししています。

放送から半年が経過した今、浜松がどのくらい盛り上がっているかをご紹介します。

※直虎ゆかりの地の観光は以下のサイトでご案内しています。

▶ <http://hamamatsu-daisuki.net/naotora/>

「だいすき なおとら」でも検索いただけます。

● 大河ドラマ館は連日大盛況！

大河ドラマの世界観を体験できる全国唯一のテーマ館、「おんな城主 直虎」大河ドラマ館を開館しました。お陰様で連日大盛況。市外、県外からも多くのお客様にご来場いただいております。

主な展示内容としては、ドラマで使われた衣装や小道具などの展示をはじめ、出演者やドラマの見どころなどを紹介したパネル展示、井伊谷井戸端セットの再現や浜松ロケの貴重映像、バーチャルリアリティ体験などです。

1月のオープン以降、ドラマの展開にあわせてリニューアルしており、現在の見どころとしては、ドラマでも注目を集める気賀（きが）の町、港のセットがオススメです。セットの再現だけでなく、バーチャルリアリティにより気賀の町、港に迷い込んだような臨場感あふれる体験ができます。

また、ドラマ出演者も続々とご来場いただいております。来場を記念して展示パネルにサインをいただいていることから、それ

らをわざわざ観に来るお客様もいらっしゃいます。

ひょっとしたら偶然にも出演者に会ってしまうかも!?

さらに、夏休み期間中は各種イベントを開催するとともに、リニューアルも計画していますので、何度来ても楽しんでいただける、それがドラマ館なんです。



連日大盛況の大河ドラマ館。



ドラマで実際に使われた衣装や小道具などが並ぶ。



直虎が悩むと訪れる井伊谷井戸端セットの再現。



井戸にはちょっとした仕掛けが。子供たちが覗き込んでいるのは何かな？



ドラマで注目を集める気賀の町、港のセットがバーチャルリアリティで楽しめる。

● 国指定の重要文化財の宝庫である奥浜名湖 ～「浜名湖 湖北五山」を巡る旅

直虎の暮らした井伊谷は浜名湖の北に位置し、奥浜名湖と呼ばれる地域の一つです。

東海道のほぼ中央に位置し、「東西文化・歴史の橋渡し」として重要な役割を果たしてきた場所であり、歴史に名をなした芸術家や武将がその一帯に足跡を残している歴史深い地です。

奈良時代から江戸時代に開創、建立されたこれらの名所・旧跡で、国指定の重要文化財を有する五つの寺院を総称して「浜名湖 湖北五山」(摩訶耶寺、大福寺、大本山方広寺、龍潭寺、初山宝林寺)といいます。

これらは当時のまま大切に現代に引き継がれ、四季折々の風景が堪能できる奥浜名湖の自然の中で大切に守られ、特に美しい庭園や秋の紅葉は必見です。



井伊家の菩提寺である龍潭寺。



ドラマで大活躍の奥山氏の菩提寺である奥山方広寺。

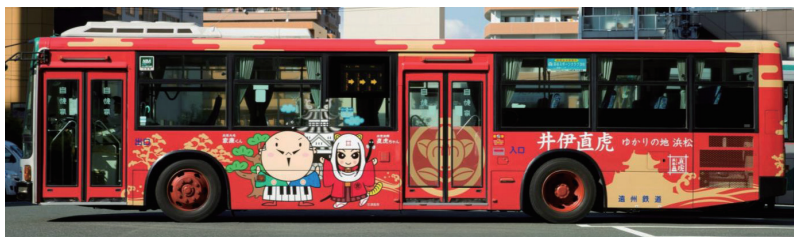
● 公共交通機関を利用した旅行がオススメ！ その理由は？

浜松は東京～大阪間に位置し、東名・新東名の高速道路や東海道新幹線など、旅行するには最高の交通の便を誇ります。そんな浜松への旅行、とりわけ直虎ゆかりの地への旅行は、公共交通機関の利用をオススメします。それはなぜか？

素敵で、かわいくて、少しゆる～いダイヤの公共交通機関がそろっているからです。

アトラクションの一つとしても楽しんでいただけるのではないのでしょうか。

また、お得なセットプランもありますので、計画的にご利用いただければ、楽しい旅のお手伝いができるはずです。



遠州鉄道の路線バスとタクシー。浜松市のマスコットキャラクターである出世大名家康くんと出世法師直虎ちゃんをあしらった井伊の赤備えデザイン。



天竜浜名湖鉄道は直虎号と戦国 BASARA 号が人気。

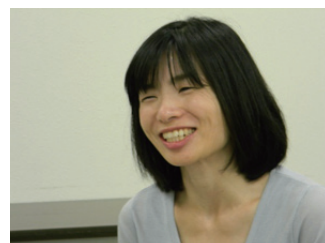


浜名湖館山寺温泉～大河ドラマ館を結ぶ水上交通。定期便のほか遊覧船もある。

国民年金業務は他業務と兼務で行っている

—— それでは、国民年金業務の取り組みについて、浜松市（本庁）の健康福祉部国保年金課管理・国民年金グループ主任の清水麗子さん（担当5年目）と、北区長寿保険課の渡邊なぎささん（担当1年目）にお話をうかがってまいります。最初に窓口の状況などを教えていただけますか。

清水 浜松市は中区、東区、西区、南区、北区、浜北区、天竜区の7つの区からなりまして、各区の「長寿保険課」が国年の窓口業務を担っています。ただ、同課は国民健康保険、後期高齢者医療、介護保険などほかの分野の業務も行っているのです、その一部に国年業務があるという感じになりますね。本庁も、「国保年金課」が国年の所管課ではありますが、やはり国保や後期高齢者医療などを兼務していて、私がいる管理国年グループも職員5名中、私とあと1名が兼務で国年業務を行っています。仕事の分量的には私がいちばん国年業務を行ってはいませんが、完全なる専任は誰もいないということになります。



浜松市本庁（健康福祉部国保年金課管理・国民年金グループ）の清水麗子主任。

—— 7区あるうち、ここ北区ではどのように国年業務を行っているのでしょうか。

渡邊 北区では長寿保険課のうち6名が国保年金グループですが、うち私を含めて4名が正規職員で、その正規のうち現在2名が産休・育休中で、それを埋める形で2名の臨時職員がいます。そういうわけで、いま国年業務をメインで担当しているのは私のみです。ただ、長寿保険課のほかの職員も国年の相談とかは受けてくれています。障害年金は私のみが担当しています。



浜松市北区（長寿保険課）の渡邊なぎささん。

—— 国年業務メインの職員が1人だけというのは大変ですね。

渡邊 実は、私は昨年11月に入庁したばかりで、役所勤務も年金業務も初めての経験なんです。最初は先輩職員に手とり足とり教えてもらいながら始めたのですが、その先輩職員が産休に入ってしまったので、私1人になったというわけでした……。でも、わからないことがあったときには、ほかの区の職員に聞いたりしています。

—— 業務で心がけていることは。

渡邊 お客様の多くは年金制度自体がわからずに、わざわざお越しいただいているので、その場ですべて解決できるように丁寧に、かつ、お客様が納得いくまで説明するというのを心がけています。一方、知識不足というのは自分自身にもあると思うので、曖昧にしないように必ず年金事務所等に聞いたり、ツールも見たりしながら確認しています。

あと、保険料の納付方法もいろいろあることや納付書がまとめて届くことも丁寧にご案内するよう努めています。前納の書類の違いも視覚的にわかるよう、私のほうで書類を加工して窓口置いてお客様にお見せしています。「前納の書類はこれで、申し込み期限はいつまでで、1カ月当たりこれくらい安くなりますよ」といったことが一目でわかりやすいようにと。それを区内に5カ所あるサービスセンター「協働センター」の窓口にも配ったりしています。

「日本で2番目に面積が広い市」であるがゆえの大変さ

—— 浜松市を管轄する年金事務所はどこになりますか。

清水 浜松市には浜松西年金事務所と浜松東年金事務所がありまして、北区のほか中区、西区は浜松西年金事務所（中区）、残りの東区、南区、浜北区、天竜区は浜松東年金事務所（東区）が管轄しています。

—— 浜松市はとても広いですね。今日、JR浜松駅から北区役所に来るまでもバスで1時間かかりましたが、北区のお客様が浜松西年金事務所まで行く必要がある際は大変ではないですか。

渡邊 そうなんですよね。浜松市は合併により全国で面積が2番目に広い市なんです。ですから、月1回、北区役所に浜松西年金事務所の職員の方が2名来てくださり、出張相談が行われています。

—— 出張相談はほかの区でも行われているのですか。

清水 北区、天竜区、浜北区ではあります。あと、区役所のほかに各区の協働センターにも来ていただいています。北区では5カ所ある協働センターのうち2カ所で実施しています。

—— 月1回というと、相談は混むのでは？

渡邊 1回で30～40件、多いと50件くらい来るときもあります。未支給年金の手続きなどで来られる方もいらっしゃるって時間はかかります。受付は予約制ではなく、先着順なので、1～2時間お待たせする方もいらっしゃいます。そう考えると、年金事務所に直接行っていただいたほうが事務所の職員も資料もそろっていて、ご自分の都合に合わせて予約もできますし、もしくは街角の年金相談センター（東区）に行かれたほうが良いとも思いますが、どちらも遠いので…。出張相談が締め切られた後に来たお客様に、年金事務所か相談センターへ行くよう案内すると「え、あそこまで?!」と言われます。

清水 出張相談に来て、自分の番が来るのを待てずに途中で帰ってしまうお客様がいらっしゃると、本当に申し訳なく思います。一方、区によっては出張相談にお客様がほとんど来ない地域もあって、年金事務所から撤退を示唆されたこともあります。「足の悪い人や、年金事務所まで行けない方もたくさんいるので、年に1回でもいいから来てください」とお願いしましたが。そのように、出張相談の利用状況は地域によってバラつきがあります。

—— 受給期間短縮に関する相談はどれくらい来ていますか。

渡邊 北区には現在のところ、それほど来ていませんし、ほとんどが障害年金をもらっている方だったので対象外でした。窓口実際に請求書を持ってこられたのは2人ぐらいでしょうか。ただ、年金事務所からは「細かい加入履歴を知りたいので、すべて西年金事務所に確認してください」といわれていますので、そのまま受け取ったということはないです。

—— 年金事務所に電話で確認する必要があるお客様が来た際は、電話はつながりやすいですか。

渡邊 昼休憩中はつながらないことが多いです。お客様をお待たせしても申し訳ないので、お客様にはいったんお帰り頂いて、比較的つながりやすい午後3時以降に電話でまたご連絡させていただいたりしています。

至急の受付に関し、年金事務所への連絡がスムーズにできるとよい

—— 清水さんは、本庁として各区をどのようにサポートしていますか。

清水 浜松市では昨年度、住基と税、それに国保と国民年金のシステムを変えたので、そのシステムの使い方についてのサポートをしたり、各区から寄せられる相談に対応したりしています。通常、年金事務所との個別の対応などは区のほうで行っていますが、「うちの区だけで調整できる問題ではなく、市全体としてそろえて対応することだと思うので、本庁で調整してほしい」といったことや、「本庁から年金事務所の人に言ってくれないか」という相談が各区から来ます。

—— 具体的にはどのような相談ですか。

清水 例えば、20歳の適用の郵便物について、年金事務所からは「こういう郵便物を本人宛に送るから、それに合わせて市町村業務はこうしてほしい」と聞いていたのに、郵便物の一部がいつの間にか変わっていたので、本庁から年金事務所に確認してほしいといったことですね。

ちなみに、最近変更されて各区が苦労していることとしては、FAXによる至急対応に関するものがあります。受付日によっては急いで年金事務所に書類を送らないと間に合わないときもあるので、そうした場合はFAXでやりとりしていたのですが、いま年金事務所が個人情報保護の関係でセキュリティーが非常に厳しくなっているので、FAXで送ってはいけなくなりました。年金事務所に到着したFAXが置きっぱなしになると個人情報もそのまま出しっぱなしになってしまうので、郵送のみの受付しかできないとなったのです。本当は急ぎたいのですが、年金事務所は「機構本部から言われていることなので」と。そうとなると市町村側の受付を早めるしかないのですが、どうしても前納したいという方が受付締め切り日（毎月25日）の間近に来たら、「すみません、直接年金事務所に行ってもらえばもう何日か稼げます」という話になってしまいます。中区のように年金事務所に近い区なら直接年金事務所に持ち込むことも可能ですが、北区がそれをやろうとすると1日がかりになってしまうので現実的に厳しいんですね。

渡邊 また、中区に住んでいる方が北区役所の窓口で相談に来るということもありまして、それを北区で受け付けたのが24日だったとしたら、北区は中区の方の書類を直接年金事務所に送り、と同時に中区にもFAXで「こういう方が北区の窓口に来たので、北区で受け付けて年金事務所に送りました」と連絡するんです。

清水 中区に住んでいる方が北区に来た場合、同じ浜松西年金事務所管内だからまだいいのですが、違う年金事務所管内に住んでいる方の場合だとさらに大変で……。どの区の職員の皆さんも、ご苦労されていると思います。なかなか文明の利器が使えないので。

—— 手間ですね。

清水 いま機構は組織を改編しているところで、静岡市にある事務センターも名古屋市の事務センターに集約していくことに

なっているので、その部分への心配もあります。やはり年金事務所だけでは解決しないこともあるので、事務センターとのかわりがこの先どうなっていくのかと。

渡邊 現在、障害担当のセンターが東京にできまして、その区分がどこからが東京のセンターで、どこからが年金事務所かというのを見ながら問い合わせをしています。名古屋に事務センターが集約されるとまた「どこに問い合わせればいいのか」と考えることになるのではという不安があります。

各区ごとの微妙なやり方の違いをいかに統一するか

—— もっとこうなると業務がしやすくなると思うことはありますか。

渡邊 やっぱり年金事務所がもう少し近くにあれば（苦笑）。と言っても、仕方がないのですが。せめて、出張相談を増やしていただければありがたいですね。あとは、区の職員の人手が増えればいいと思いますが、どこの自治体も人手を減らす方向にあることを考えると現実的には厳しく、今いる職員で何とか回すしかないという感じです。

清水 また、どうしても職員は異動があるので、長く担当する人はあまりいなくて、そこをいかにうまく引き継いでいくかという悩みもあります。日常業務は毎日やれば慣れてきますが、年に1回しかない仕事となると、引き継いだつもりでも実際にやってみると違っていたということや、わからないことがポロポロ出てくる場所があるので。また、7つも区があると、運用を1つに統一するのなかなか難しいという課題もあります。

—— 区ごとに運用が違うんですか。

清水 もちろん、お客様への対応が変わるということではありません。最終的に行きつくところは同じなんですけど、やり方やプロセス等の本当にちょっとした部分で異なるんです。やはり7つも区があると、細かい部分の違いはどうしても出てくるというか。でも、7つも区があるからこそ、わからないことはほかの区に聞けるというメリットもあるんですけどね。

区ごとに違いがあるのは、合併前の旧市町村のやり方の流れがあるからだともいえます。平成17年に合併したのもう10年以上経ってはいるのですが、まだいろいろ引きずっている部分はあるかなと。また、合併したときにすり合わせた内容も、そんな時代のことを知らない職員が増えていって実務をしていくうちに、どんどん変わっていった部分があるようにも感じます。

—— 合併した自治体ならではの課題ですね。

清水 お客様のなかには「私の昭和の時代の納付はどうなっている」と申し立てる方もいるのですが、だいぶ過去のこととなると調べるのは難しい。合併せずに市町村が残っていたら、どこかの倉庫に資料が残っていたかもしれませんが、合併すればそれを機に整理され、処分されてしまうこともあります。もちろん、保存期間が過ぎているので処分してはいけないものではないのですが、余裕があればとっておくこともあり得ますから。でも、あったからといって、資料をひっくり返せばその方の必要とする情報が必ずしも出てくるとは限らないので、どうするのがいいのかなと考えてしまうときがあります。ですから、ご自分の年金に関して不明な点がある方には、早めに相談してクリアにさせていただきたいと言いたいですね。

—— 最後に今後の抱負をお願いいたします。

清水 私自身は国年を担当して5年目を迎え、やっと各区の職員の皆さんと少し関係が築けてきたかなと思うので、それを大事にしたいなと思います。やはり最初の頃は各区の職員さんたちとお話するのもちょっとドキドキで、いまやっと、だいぶ話せるかなと思うようになったので。「今頃か?!」と各区の皆さんからは言われるかもしれませんが（苦笑）、この関係を大事にしたいです。でも、そうこう言っているうちに私も異動してしまうかもしれないので、少しずつほかの職員へ引き継いでいきたいと思います。

渡邊 やはり私は窓口を担うので、お客様が気軽に聞ける・信頼していただける場所でありたいですね。制度の知識も身に着けて、帰り際に「ありがとう」と言っていただけるような、来てよかったと思っていただける窓口づくりをいつも心がけていたと思います。



前列右から、浜松市北区長寿保険課の島一道課長補佐、渡邊なぎささん、後列右から2番目に藤野正彦課長、一番左に本庁の健康福祉部国保年金課管理・国民年金グループ主任の清水麗子さん。その他、北区長寿保険課の皆さん。