

今年市制施行50周年 市民の立場に立って対応する



入間市本庁舎。建物の中には初代市長の三吉道雄氏の銅像と茶畑がある。

入間市は人口約15万人。「狭山茶」の主産地であるほか、毎年開催される「万燈まつり」などイベントや見どころも多い。特に、今年11月1日には市制施行50周年を迎え、これに合わせてさまざまな記念事業が行われる。国民年金担当の窓口では、複写式の記入書類を用いて年金加入手続きを簡便化しているほか、「相談者の立場に立って対応する」「うなずく・目線を合わせる」などを心がけて窓口対応を実施。来年度は市役所全体で大きな組織改編があるため、各課の連携を一層図っていくことも課題である。

「狭山茶」の生産で有名。10月29日・30日には「万燈まつり」を開催

入間市は都心から40km圏の埼玉県の南西部に位置する。加治丘陵・狭山丘陵といった丘陵地があり、県内ではここでしか見られない植物等も生息しているなど自然が豊か。何より、「狭山茶」の主産地であり、狭山茶の5割超は入間市で生産されている。

交通アクセスも良く、鉄道網は西武池袋線とJR八高線の2路線が走っており、道路は国道16号が圏央道入間インターチェンジと接続している。

見どころも多い。「アウトレットパーク入間」があるほか、米軍基地時代のハウスなどを利用してアメリカのような街並みをつくり出している「ジョンソントウン」は平成27年都市景観大賞を受賞した。

また、「入間市博物館」（通称：アリット）はお茶に関する展示や茶室があるほか、お茶についてコースで学べる「お茶大学」を開催。さらに、1991年に入間川河床で約150万年前のアケボノゾウの足跡化石が見つかったことから、太古の昔と現在の入間市の自然を紹介するコーナーや、子どもが科学の不思議を体験できる「子ども科学室」や実演型イベント「サイエンスバー」（土曜日開催）もあり、大勢の親子連れが訪れている。

「万燈まつり」をはじめ、「いるま太鼓セッション」や「わんぱく相撲」も、入間市の毎年恒例の行事。今年は11月に市制施行50周年を迎えるため、いつも以上の盛り上がりを見せている。

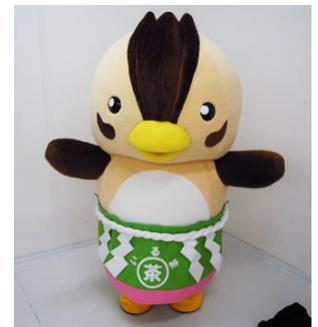
万燈まつりは、「1年に1度、市民が集まる祭りにしよう」という思いから各地区や団体、市民と一緒に参加・実践する祭りとなっており、市職員も総出で参加する。今年の万燈まつりは10月29日（土）、30日（日）の開催。例年通り、万燈や山車、御輿の行列、山車等が競い合う「ひっかわせ」、姉妹都市である新潟県佐渡市の伝統芸能の披露などがあるほか、今年は、50周年を記念する祝賀花火も実施される。

市のゆるキャラの名前は、「いるティー」。市の鳥である「ひばり」の男の子が、最大規模の参加人数を誇る「わんぱく相撲」での優勝をめざし、お茶の主産地の誇りを表す化粧まわしをしているという設定のキャラクターで、「ゆるキャラ®グランプリ2016」（投票期間は10月24日午後6時まで）にも初参戦している。

また、西武池袋線の入間市駅の発車メロディーも、市制施行50周年を記念して今年4月16日から2017年7月末まで「茶つみ」の曲が使われている。



10月7日に行われた大相撲入間場所ののぼり。



入間市の観光大使「いるティー」。
（入間市ホームページより）

住民異動届出書は年金の加入手続きも同時にできる複写式

保険年金課のうち、国民年金を担当する職員は正職員4名、パート職員2名の計6名。このうち、松橋茂子さんと西勝拓さんはともに担当1年目。「まずは年金の知識と経験を増やしていくことが課題です」と2人は口をそろえる。

松橋さんは、これまで図書館司書として図書館に勤務していたため、畑違いの分野からの異動。西勝さんは今年大学を卒業したばかりで、採用後初めての職場が国民年金担当だった。知識を増やすために西勝さんは、休日の土曜日を使い、「こういう場合にはこう対応する」と、いままでに学んだことやメモしたことをエクセルに入力してまとめたり、それを読み返したりと努力している。

国年窓口への1日の相談件数は、平均すると加算も含め約60件。そのうち窓口への直接の相談が約20件、電話での相談が約10～15件ある。繁忙期には100件を超えることも…

入間市の場合、住民異動届出書が「年金用」「国保・高福・子ども・学教用」と合わせて3枚つづりの複写になっている。そのため、住民異動届出書に記入すると、同時に国民年金加入のための書類も記入できる。「仕事を辞めたけど、何の手続きをしたらいいか」という人が来たときも、まずは国民健康保険の窓口を案内し、そこで記入した複写の書類が国年窓口に戻ってくるので、国年窓口では対面ではなく書類のみで手続きを完了することができる。相談者にとっては、住所や名前を何度も書かされたり、各課を回されたりする必要がないので便利であり、職員にとっても、少ない人数で効率的に対応することができる仕組みとなっている。

窓口相談は正職員もパート職員も全員で対応している。ただし、障害年金に関する相談は正職員のみで対応しており、急な来庁者への対応が難しい場合が増えて来たため、今年度からは予約制での対応を始めた。また、障害年金の相談者に関しては受付簿で情報を共有し、同じ人が別の日に相談に来た場合もすべての職員が対応できるようにしている。最近は障害年金のなかでも精神障害を持つ人の相談が増えている。

窓口の対応で心がけていることは、「相手の方が何を聞きたいのかを把握して、相手の気持ちになって答えること」と松橋さん。図書館勤務でお客様対応の経験が長い松橋さんだからか「相談しやすい」と思う人もいるようで、話を聞いてもらいたい様子の人もいる。相手の話に耳を傾けながらも、本筋の話を聞き出せるように松橋さんは努めている。

また、国年担当窓口は市庁舎1階の人の往来が多いところにあるため、「税金の担当窓口はどこか」など、年金以外のことについて尋ねてくる人も多い。「市役所全体の業務についても把握する必要があると感じています」（西勝さん）。

住民異動届出書

※本枠の中だけ記入してください。□の中に✓してください。

届出に由来する者の氏名

届出の理由

届出の住所

届出の世帯主

届出の世帯主

氏名	生年月日	性別	続柄	国民健康保険	国民年金	高福祉給付	児童手当	学教用	備考
1									
2									
3									
4									
5									

入間市の「住民移動届出書」(3枚複写)。1枚目は市民課へ。2枚目は年金担当へ、3枚目は国保や福祉担当へ。

年金事務所との連携

市役所には、「将来受け取る年金額がいくらになるのか」といった質問や、厚生年金に関する問い合わせで来る人も多い。年金事務所であれば対応できない内容であるため、年金事務所に案内するのが原則だが、市役所から管轄である所沢年金事務所までのアクセスは、車でも電車でも30分以上かかり、決して良くはない。「市役所で対応できることはなるべく対応し、市役所から年金事務所に電話で問い合わせるなどしています」（松橋さん）。

とはいえ、年金事務所への電話がつながりにくいという問題もある。「年金事務所への電話がつながらなかったのも市役所に来た、という方もいるので、そういう方に『年金事務所に行ってください』とはなかなか言いにくいですね」（西勝さん）。

所沢年金事務所は入間市、所沢市、狭山市、飯能市、日高市、三芳町の5市1町を管轄する。5市1町では年4回「国民年金事務研究会」を開催して年金事務所に要望を伝えており、電話回線を増やすことを求めたり、マイナンバー施行に関する情報

や進捗状況などを尋ねたりしている。機構本部の情報がまだ年金事務所に届いておらず、答えられないという場合もあるので、情報提供の迅速化が望まれる。

また、同研究会では、年金事務所に依頼して各種研修会も行っている。今年11月には国年担当初年度の市町職員を対象とした障害年金に関する研修会が開かれる予定。各市町が持ち回りで同研究会の事務局を担当しており、今年度と来年度は入間市が担当している。

同研究会への参加は、年金事務所と顔の見える関係を作るチャンスではあるが、各市町から出席する職員数は代表として毎回1～2名ずつのため、年金事務所職員すべての顔まではわからず、電話の声と名前だけでやり取りしていることが多い。

「わからないことがあって電話をすると、いろいろ教えていただけるので助かっていますが、より顔の見える関係ができると、さらに助かります」と松橋さんと西勝さんは話す。

来年度の組織改編を前に各課連携を一層図る

今後の課題は、まず来年度に市役所全体で組織の大改編があること。保険年金課のうち国年担当は市民関連の課に移り、一方で保険担当は福祉関連の課に移り、課の名称も庁内全体のシステムも変わる。各課の連携が一層うまくいくようにしていくことが求められている。

これからの業務について、「まずは知識と経験を増やして、一人立ちで対応できるようにしたい」と松橋さん。西勝さんは、「年金の知識を深めるのはもちろん、それとは別に市全体の知識をなるべく多く身に着けたい。また、年金は制度改正が多いので、常にアンテナを張り、最新の情報を入手できるようにしたいです」と語る。



左列手前より西勝主事補、馬場主事、松橋主査。右列手前よりパート職員の小梁川さん、勝さん。左後方が鈴木保険年金課長。(写真撮影は園田主幹)