

【クローズアップ年金事務所】

## 国民年金保険料の納付率は全国最下位だが きめ細かい収納対策と工夫を凝らした納付勧奨で 前年度比の伸びは全国1位に

那覇年金事務所 (沖縄県那覇市)



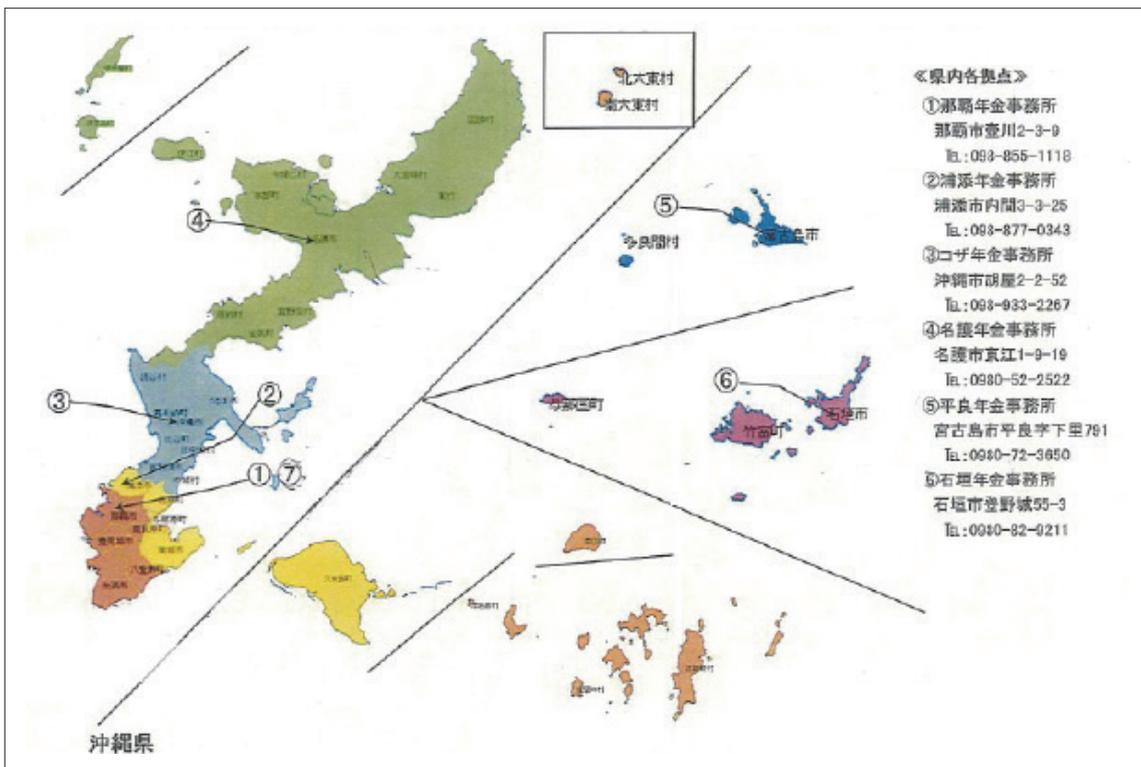
沖縄県では昭和45(1970)年4月に国民年金制度が発足。本土より9年遅かった。このことが年金制度への理解がなかなか進まない原因ともなった。しかし、沖縄県内の年金事務所は日本年金機構発足当初からお客様へのサービス向上に励み、適用・徴収・給付・相談の基幹業務への取組により、厚生年金保険での高い納付率、国民年金保険料の納付率の高い伸び幅を実現した。那覇年金事務所に沖縄の年金制度の取組み方を取材した。

### ■ お客様から「お褒めの言葉」をいただくことが増えてきた ——本濱哲二所長

本濱哲二所長は、福岡広域事務センターに2018年1月に統合された沖縄事務センターでセンター長を務め、統合を機に那覇年金事務所長に就任した。2016年4月から務めた沖縄事務センターの前はコザ年金事務所長として2年間勤務し、さらにその前職は小倉北年金事務所初め所長を務めた。

沖縄県内には6つの年金事務所があるが、那覇年金事務所の管轄市町村は那覇市・糸満市・豊見城市の3市、南風原町・八重瀬町の2町、そして渡嘉敷村・座間味村・粟国村・渡名喜村・南大東村・北大東村の6村となる(図1)。6村はいずれも離島だ。また、管轄区域の人口はおよそ51万3千人(2013年1月1日現在)ほどだ(表1)

■ 図1 沖縄県内各拠点・管轄地域



※提供：那覇年金事務所

■ 表1 沖縄県の人口・面積

事務所名	管轄市町村	人口	面積
那覇年金事務所	3市2町6村（那覇市・糸満市・豊見城市・南風原町・渡嘉敷村・座間味村・栗国村・渡名喜村・南大東村・北大東村・八重瀬町）	513,282人	234.07km <sup>2</sup>
浦添年金事務所	2市3町（浦添市・南城市・西原町・与那原町・久米島町）	218,298人	153.52km <sup>2</sup>
コザ年金事務所	3市2町3村（宜野湾市・沖縄市・うるま市・読谷村・嘉手納町・北谷町・北中城村・中城村）	474,827人	245.85km <sup>2</sup>
名護年金事務所	1市2町9村（名護市・国頭村・大宜味村・東村・今帰仁村・本部町・恩納村・宜野座村・金武町・伊江村・伊平屋村・伊是名村）	131,206人	824.57km <sup>2</sup>
平良年金事務所	1市1村（宮古島市・多良間村）	56,275人	226.51km <sup>2</sup>
石垣年金事務所	1市2町（石垣市・竹富町・与那国町）	54,470人	592.02km <sup>2</sup>

※提供：那覇年金事務所

那覇年金事務所は沖縄県の代表事務所であることから、副所長2名が在籍する。うち1名が総務調整課長を兼任。もう1名は対外的な業務を担当し、地域年金展開事業および社会保険労務士との連携業務を行っている。組織は4課1室体制で、総務調整課、厚生年金適用調査課・厚生年金徴収課が事務所建物の2階、国民年金課・お客様相談室が1階に配置されている。職員数は全体で63名である。

2010年1月に日本年金機構が発足し、今年で10年目となるが、職員の意識の変化をこれまでの所長経験を通じて本濱所長はこう見ている。

「お客様への対応が格段に良くなったと感じています。細かいことですが、以前は来訪されるお客様に対して『～さん』とお呼びしていましたが、いまは『～様』、『お客様』という呼び方が定着し、それに合わせて、お客様への接し方も丁寧になり、いまではお客様から苦情よりも『お褒めの言葉』をいただくことが多くなりました。わたしも所長として、小倉北、コザ、そしてここ那覇の3つの年金事務所を経験しましたが、どの事務所でもお客様に対する職員の意識は高く、お客様サービスが向上してきたことを実感しています」

### 国民年金保険料の納付率アップが重要課題

そして、那覇年金事務所が重点課題として取り組んでいることが、国民年金保険料の納付率の向上だ。

「国民年金保険料の納付率向上は県全体として非常に力を入れているところで、県内6つの年金事務所が連絡を取り合い、情報交換しながら取り組んでいます」と話す本濱所長の言葉にも力が入る。

2017年度（現年度分）で見ると、全国平均が66.34%であるのに対して、沖縄県は49.14%と全国最下位である（表2）。

「しかし、伸びしろを見ると、全国一伸びる可能性がある」といまの状況を前向きに捉え、本濱所長は納付率向上に意気込みを見せる。実際に前年度からの納付率の伸びということでは、2016年度分（過年度1年目）および2015年度分（過年度2年目）は、いずれも全国1位となる伸びの高さを示している。また、日本年金機構発足（2010年1月）からの国民年金保険料の納付率の伸び幅を見ると、全国が5.7%であるのに対して、沖縄県は10.0%と高い伸びを示している（図2）。

■ 表2 2017年度国民年金納付率

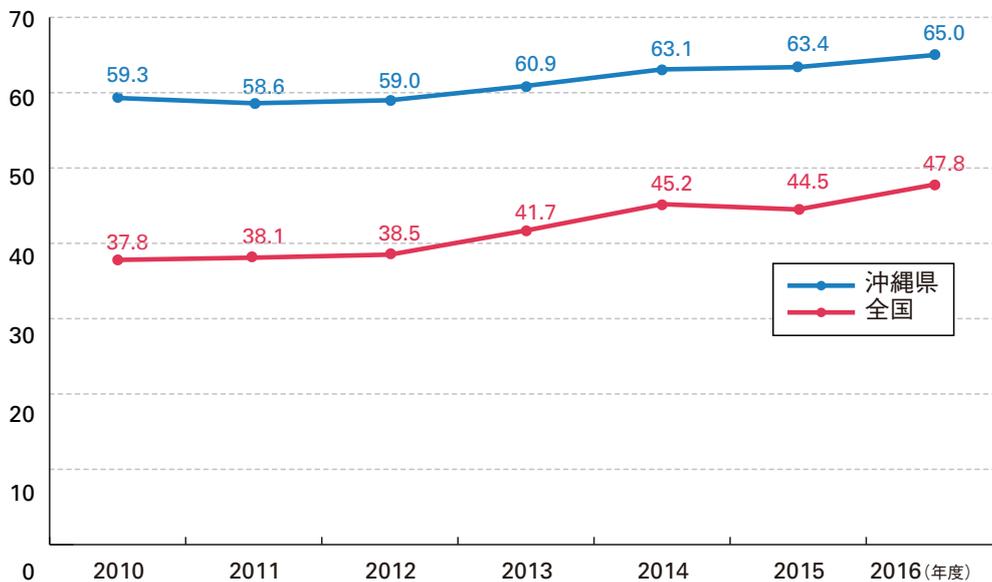
	2017年度分 (現年度分)	2016年度分 (過年度1年目)	2015年度分 (過年度2年目)
全 国	66.34%	71.51%	73.14%
沖縄県	49.14% (47※1)	57.17% (1※2)	58.88% (1※2)

※1：納付率の全国順位。

※2：前年度からの納付率の伸びの全国順位。

出所：厚生労働省年金局「2017年度の国民年金の加入・保険料納付状況」(2018年6月)

■ 図2 沖縄県の国民年金保険料納付率の推移



出所：日本年金機構 那覇年金事務所「第8回沖縄県地域年金事業運営調整会議」資料(2018年2月15日)

### 年金相談における予約制の徹底で混雑を完全解消

日本年金機構では、2016年10月から全国の年金事務所ですべて予約相談を始めた。予約制の徹底・定着化に向けた取組により、2018年8月末時点では相談件数全体に占める予約制による相談の割合は70%台半ばにまでなっている。

「沖縄県は車社会で、那覇年金事務所の近くにはモノレールの駅があるのですが、ほとんどのお客様が車でいらっしゃいます。以前は、来客がピークとなる週明けの午前11時と午後2時ごろは、駐車場が車でいっぱいになり、相談窓口で長時間お待ちいただくこともありましたが、予約制が徐々に浸透してきて、受付窓口の混雑もほとんどなくなりました」と本濱所長は窓口の混雑が大幅に解消されたと話す。

### 新入職員は研修期間中に全課室を経験、本配置後もスムーズに現業対応が可能に

那覇年金事務所には昨年4月と10月に新入職員が配置されたが、若い職員のスキルアップも重要な取組課題だ。日本年金機構の新入職員は入構して1カ月間、まずは東京にある機構本部の研修部で研修を受ける。その後配属された都道府県の年金事務所に戻るとジョブローテーションにより、総務課に1カ月、それから順次、厚生年金適用調査課、厚生年金徴収課、国民年金課、お客様相談室をそれぞれ1カ月ずつ経験して、入構6カ月後に本配置となる。

「入構後最初の半年で機構および年金事務所全体の業務を覚えてもらいます。そうすることで、どの課に配置されてもその経験を生かして、スムーズに業務に入ることができます」と本濱所長はジョブローテーションの効果話す。これにより、事務所全体の業務内容を理解したうえで、改めて自分が配属された課の業務に当たることにもなるし、最初の半年間で事務所の全職員と接することができるというメリットもある。

また、機構では、2017年4月から専門職制度の導入に伴い、各県1名の上席年金給付専門職が研修や年金事務所を巡回指導する取組を始めた。沖縄県でも上席年金給付専門職が6つの年金事務所を巡回している。

「上席年金給付専門職是那覇年金事務所に所属していますが、県内の年金事務所を巡回していることが多く、そこで、各事務所で何かかわからないことがあれば、すぐに上席年金給付専門職に電話をして確認するようにしています。そうすることが各事務所の職員のスキルアップにつながっています。」

### 代表事務所として県内事務所間の情報連携・共有を図っていく

県内の各年金事務所の業務は、代表事務所が中心となり、とりまとめていくことになるが、そこで重要となるのが、事務所間の情報連携・情報共有だ。

「所長会議だけではなく、担当課長会議、さらには担当者間会議の開催により、事務所間の横の連携を図っています。具体的には各会議の回数を増やして情報連携・情報共有を図り、同じ目的に向かって県全体で取り組んでいくことが大切です」と話す本濱所長は、離島の年金事務所でもテレビ会議システムを使うことで、情報共有が格段に進むと考えている。

### ■ 繁忙期には所内の課室を超えた協力体制で効率的に業務遂行 —— 仲間須賀子前副所長

仲間須賀子前副所長は、2016年10月に副所長として那覇年金事務所に着任。その前は2014年10月から中福岡年金事務所の副所長、前々職是那覇年金事務所厚生年金適用調査課長であった。那覇年金事務所での業務担当は、事務所管理などの総務業務のほか、厚生年金適用調査課および厚生年金徴収課の業務管理、県内関係機関との連絡調整、また地域年金事業の業務も一部を担っている。

「那覇年金事務所は2階建てで、1階に国民年金課とお客様相談室、2階には総務調整課、厚生年金適用調査課、厚生年金徴収課が配置されています。そうしたことから、それぞれ各階で業務が完結するので、1階と2階とで職員同士の関わりが幾分希薄なところがあるのかなという感じはしますが、課室ごとのそれぞれの繁忙期には、全課室全職員が協力し合って業務を遂行しています」と仲間副所長は所内の臨機応変な協力体制について説明する。

### 年金委員との連絡調整は研修を通じて、職域型年2回、地域型年1回開催

県内関係機関との連絡調整は、年金委員とは研修などを通じて実行している。職域型年金委員の研修は年2回開催している。また、地域型年金委員については年1回研修を実施しているが、沖縄県では地域型年金委員は年金委員会として組織化されていない。そこで、年金事務所では年金委員1人ひとりに活動依頼や活動報告について定期的に文書を郵送してやりとりしている。

「地域型年金委員からは、年金相談の予約制のチラシを金融機関や企業に配布の依頼に行ったところ、快く引き受けてくれ、備え付けてくれたという話を聞いています」

### 古い建物だが気持ちよく過ごせるよう環境整備

那覇年金事務所の建物は1979年3月に竣工した。

「古い建物ですが、きれいに直せるところは予算の範囲内で直して、気持ちよくお客様にお越しいただき、職員が働くことができるよう環境整備をしていきたい」と仲間副所長は話す。

また、大学生・高校生等に年金制度の意義や仕組みについて理解を深めてもらう年金セミナーについては、「前年度を超える開催実績を目指し、新規の学校を開拓するため関係教育機関への協力依頼を進めていきたい」と仲間副所長は話す。

### ■ 代表事務所として沖縄県の地域年金展開事業を担う —— 知念勝副所長

知念勝副所長は2017年4月に那覇年金事務所の副所長に就任。前職は2013年10月から博多年金事務所の厚生年金適用調査課長、前々職は日本年金機構発足当初からコザ年金事務所の厚生年金適用調査課長であった。知念副所長の事務分担は、大きくわけて3つ。1つは地域年金展開事業、2つ目が社会保険労務士への委託業務に関する沖縄県社会保険労務士会との調整、そして3つ目が1階に配置された国民年金課とお客様相談室の業務管理だ。なかでも公的年金制度に対する理解を深め、制度加入や保険料納付に結びつけるため、年金セミナーや地域の年金相談、また年金委員の活動を推進する地域年金展開事業に主に取り組んでいる。

社労士会への業務委託では、月1回社労士会と連絡会を開催。事務所内で年金相談を行う社労士の取組状況を踏まえ、改善点などを意見交換している。

知念副所長からも課室を超えた協力体制が事務所内に一体感と助け合いの雰囲気を醸成させているとの話があった。

「課室ごとに忙しい時期がありますが、そうしたときも事務所全体で手伝ったり協力し合ったりする雰囲気があります。たとえば、2月15日からの確定申告の時期には、事前に年金受給者の方には源泉徴収票をお送りしておりましたが、再発行を求めの方が多くいました。そこで、お客様相談室だけでは対応が大変だということで、総合案内に各課から応援の職員を出して、お客様対応に当たりました」

また、国民年金課では保険料未納者に対してさまざまな文書を送っているが、送付物の封入作業を昨年10月から全課室挙げで行っている。ある課の業務が忙しくなり、他課に協力要請が来たら、嫌とは言わずに手伝う、お互いさまの雰囲気がある。そうしたことが各課室同士、さらには事務所全体の助け合いの雰囲気を醸成することにつながっていると知念副所長は見ている。

## 2018年度は社労士会への協力依頼により地域型年金委員を増員

職域型年金委員の委嘱拡大の取組みは総務調整課長を併任する仲間前副所長の担当業務となるが、地域型委員は知念副所長が担当する。

「沖縄県は地域型年金委員が少ない状況です。そこで、年金委員数を増やす取組が1番の課題です。近年、沖縄県では地域型年金委員が減少傾向にあったのですが、2018年度は沖縄県社会保険労務士会にお願いしまして、20名近くの社会保険労務士の方に地域型年金委員になっていただきました」

地域型年金委員には活動依頼のため年3回、年金事務所からポスターやチラシを郵送し、身近な集会所などの設置可能な場所に貼付したり、備え付けたりしていただくよう依頼している。

## 年金セミナーの開催協力を県教育庁から県内高校に発出

地域年金展開事業のなかでも特に力を入れているのが年金セミナーだ。まずは年度当初に県内の高校、大学、専門学校に文書で年金セミナー開催を依頼する。それとあわせて、2018年度は沖縄県教育庁の所管課長名で年金セミナー実施の協力依頼を県立高校宛に発出してもらった。

「しかし、年金セミナーの開催数の増加という点では、まだまだというのが現状です。那覇年金事務所管内では2017年度は10件の年金セミナーを開催しましたが、2018年度は2017年度を上回る回数を開催することができました。県内でも2017年度を上回る開催回数になりました。また、2018年度は新たに特別支援学校についても実施することができました。特別支援学校の生徒は、就職するにしてもフルタイムではない方が多く、年金制度では国民年金に加入する人が多いのです。そうしたことから、免除制度や障害年金を中心にお話しさせていただきました」と話す知念副所長は特別支援学校に年金セミナーのニーズを感じ、実施対象校拡大の手ごたえを持つ。

最後に知念副所長は、「職員がやりがいを持てる職場にしていきたいです。いろいろなかたちでコミュニケーションをとりながら、やりがいを持てる職場をめざし、なおかつ基幹業務においても結果を出せるようがんばっていきたい」と抱負を語った。

## ■ 適用調査でも厚生年金保険を丁寧に説明する ——新垣憲三厚生年金適用調査課長

新垣憲三厚生年金適用調査課長は2017年10月に那覇年金事務所に着任。その前は2015年4月から沖縄事務センターに在籍、さらにその前は福岡県の直方年金事務所でも国民年金課長を務めた。厚生年金適用調査課の課員は10名である。

### 事業主には厚生年金保険を理解したうえでの保険料納付を求める

「厚生年金適用調査課は、事業所の指導・調査が主体になります。その際に従業員の方々の加入手続きに漏れや誤りがあるとご迷惑をお掛けすることとなりますし、制度上の公平性もなくなります。そこで、事業主には丁寧な制度説明を行っています。調査業務においては数年に一度のサイクルで調査を行っていますが、制度の改正などもめまぐるしく、事務手続きの徹底も難しいところです」と、新垣課長は適用調査業務の苦勞を話す。

「那覇年金事務所では毎年12月～3月まで管内事業所を対象に事務説明会を開催していますが、すべての事業所に制度説明を行うことは難しい状況です。

いろいろな機会を通じ、制度を丁寧に説明することに努め、制度に対する理解を求めていくようにしています」それは正しく保険給付を受けるべく制度への加入、保険料の納付を行ってほしいとの思いがある。

### 職員が仕事をしてみたいと思われるような課にしたい

「適用調査課の業務は調査業務(対面業務)が主たる業務ではありますが、届書等が多数あり煩雑な部分があります。そうし

た部分をしっかり整理をしながら業務を進めていくことによって、課員のやりがいやスキルアップを図っていきたいと考えています。また、わたしたちの職場も人事異動や配置転換がありますが、そうしたときにも適用調査課で仕事をしてみたいと思われるような課にしていきたいです」と話す新垣課長は職員にとっても魅力のある適用調査課をめざしている。

それは、厚生年金保険の魅力を事業主に伝えながら、適用促進対策に取り組む自らの仕事に誇りとやりがいを感じ、未来に向かって希望が持てるような職場にしていきたいとほかならない、と新垣課長は抱負を語った。

## ■ メリハリのある仕事で残業せずに退社できるように ——宇根良愛厚生年金徴収課長

宇根良愛厚生年金徴収課長は2017年4月に那覇年金事務所の厚生年金徴収課長に就任。前職は日本年金機構本部人事部、その前は九州ブロック本部管理部に在籍していた。課員は6名体制で、厚生年金保険料の徴収対策に取り組む。

### 2017年度は前年度を上回る、全国でも上位の収納実績を達成

「2017年度の保険料収納実績は前年度を上回ることができました。2018年度も2017年以上の実績を上げられるよう取り組んでいるところです」と宇根課長は沖縄県内の年金事務所における徴収事業状況を説明する。

沖縄県では、従来から事業所に対して迅速に対応してきた。そうした日々の地道な取組から、収納実績は全国的にも上位に位置する。しかしながら、沖縄県の中では那覇年金事務所の収納実績は最下位である。そのため、那覇年金事務所の収納実績を上げていくことが沖縄県の実績向上につながることから、重大な課題だがやりがいがあると、宇根課長は話す。

また、徴収業務には、公正・公平な保険料収納が求められる。宇根課長は、「国税徴収法等の法令の理解は当然ですが、さまざまな職種の事業所の実情を把握するため、幅広い知識が必要です。そうした知識がなければ事業所と保険料徴収の折衝もできませんので、日々の勉強が必要です」と徴収業務に関わる職員の弛まぬ知識補給とスキルアップの必要性を語る。

### 収納実績の向上が日本年金機構の信頼にもつながる

徴収対策に取り組んでいると、「社会保険料を払っていない事業所が多いんでしょ」と事業者から言われることがあると宇根課長は言う。しかし、「大多数の事業所は納期内に納付してもらっている」ときっぱり反論する。宇根課長が言うように、日本年金機構では2010年末に97.8%であった厚生年金保険の納付率が毎年微増し、2017年度末には99.0%を達成した。沖縄県は「全国的にも上位に位置する」とのことだから、大多数どころかほぼすべての事業所が納付していると言っても過言ではない。

そうしたことから、宇根課長は「保険料の収納実績が日本年金機構の信頼につながる」との認識を持ちながら、「メリハリのついた仕事をして、課員がなるべく残業せず笑顔で退社できるようにしていきたい」と課員の働き方にも目を配っている。

## ■ 未納者の心に訴えかける納付勧奨が功を奏す ——大城仁国民年金課長

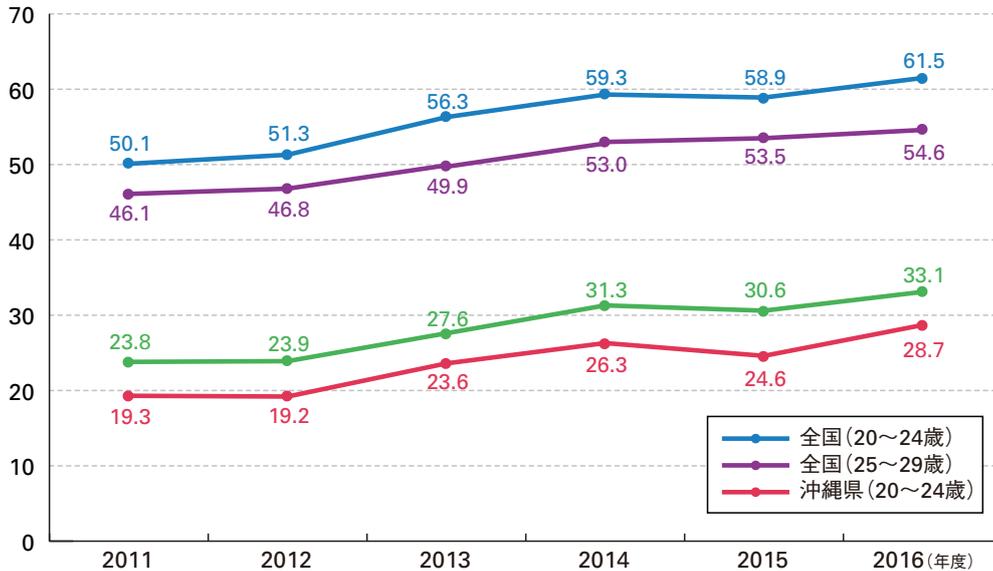
大城仁国民年金課長は2013年10月に博多年金事務所の厚生年金徴収課長、2014年4月に小倉北年金事務所のお客様相談室長、そして2016年4月に那覇年金事務所の国民年金課長に着任した。国民年金課の職員は18名だ。

### 20歳の職権適用では親にも制度理解を促す

沖縄県は特に若年層の納付率が低いと、那覇年金事務所では職員による戸別訪問を重点的に実施して、年金制度を説明している。その場合、親の理解と協力が大切だと大城課長は考える。

「沖縄県は全国と比べて20歳代前半（20～24歳）の納付率が30ポイント以上も低いのです（図3）。それには、家庭で年金保険料を納めることについての会話がなかったことが影響しているのではないかと思います。20歳のスタート時点でそのような状況であることから、20歳の職権適用のときには、外回りの職員あるいは市場化テストの受託事業者には、親御さんも含めて年金制度を周知していただくよう取り組んでもらっています」と大城課長は沖縄県における適用対策の現状を語る。

■ 図3 沖縄県の20歳代の国民年金保険料納付率



出所：日本年金機構 那覇年金事務所「第8回沖縄県地域年金事業運営調整会議」資料（2018年2月15日）

### 収納対策として送付する書類も開いて見てもらう工夫を

「収納対策として、事務所からは納付勧奨や特別催促状などさまざまな書類を送付していますが、いかに封を開けて中を見られるか、工夫しています」と大城課長が話すように、発送する封筒の色や大きさに変化をつけたり、伝えたい内容が一目でわかるように見出しのシールをつけたり、見てもらうための努力を惜しまない。

添付するチラシについても、自分にどれだけメリットがあるかを強調するようにしていると言う。

「たとえば多段階免除に該当している方には、具体的に多段階免除で実際に納める保険料額を明示します。また、未納となっている期間すべての納付書が送られてくると、全額をすぐには払えない場合、放っておかれてしまうので、ひと月分ずつでもいいんですよということで、高いハードルを感じさせないよう、まずは払い始めることを働きかけるようにしています」と大城課長は未納者の気持ちに訴える納付勧奨を行う。

管内の離島6村では、若者が島に戻ってくるときが広報活動のねらい目となる。農産物の収穫時期や旧正月、年1回のお祭りの時期に合わせて、電話勧奨や戸別訪問、相談会を実施している。さらには村民とは顔見知りであったりすることから、村役場の担当者にも協力を依頼して、防災無線広報や電話による案内のほか、戸別訪問にも同行してもらう。こうしたきめ細かい収納対策により、効果も上がっていると大城課長は話す(表3)。

■ 表3 那覇年金事務所管内区域の2017年度国民年金納付率(現年度分)

市町村	納付率
那覇市	47.2%
糸満市	48.5%
豊見城市	48.5%
南風原町	54.6%
渡嘉敷村	54.4%
粟国村	32.6%
渡名喜村	52.7%
南大東村	30.0%
北大東村	51.8%
八重瀬町	46.7%
沖縄県	66.34%
全国	49.14%

出所：厚生労働省ホームページ「市区町村別国民年金保険料の納付状況(2017年度の現年度分)」

### 市町村との協力・連携では年3回の協議会で信頼関係を構築

管内11市町村とは年3回協議会を開催し、市町村の担当者と活発な意見交換、質疑応答を行う。年金事務所はオブザーバーとして毎回参加することで、市町村との信頼関係を築いている。特に、那覇市役所の国民年金担当とは月1、2回連絡会議を開いて国民年金事務が円滑に進むよう協力・連携に取り組んでいる。

「年金事務所が市町村に対して国民年金事務を指導したり、教えたりするという関係ではなく、まずはお互いコミュニケーションがスムーズにいくように信頼関係を作ることが大切です。そうすれば協力・連携もスムーズに行きますし、年金事務所と市町村とが取り組む国民年金事業も最大の効果を得られると思います」と大城課長は語った。

### ■ 予約制で事前に記録漏れを確認し効率的な年金相談を —— 與儀さおりお客様相談室長

與儀さおりお客様相談室長は2017年4月に那覇年金事務所お客様相談室長に着任した。前職は1年間、浦添年金事務所のお客様相談室の室長補佐、前々職は那覇年金事務所のお客様相談室の室長補佐であった。

お客様相談室のスタッフは20名。窓口が7名、バックヤードが13名の人員配置となる。相談ブースは全部で9ブースあり、7ブースを職員が担当し、2ブースを社会保険労務士会に委託している。

最近は予約制が浸透し、待ち時間はほとんどない。予約制のメリットはそればかりではない。前もってお客様の質問や年金記録を確認し、準備ができるので効率的な相談対応が可能となる。「沖縄県では、他県と違い、まだまだ記録漏れが多いのが現状です。だから、記録漏れがあることが事前にわかれば、お客様が相談に見えられると、まずは記録突合することから始めることができます」と與儀室長は、予約制のおかげで、何から相談対応すればいいのか順序立てた対応ができるようになったと話す。

相談・請求などによる相談窓口での対応件数は1日平均60件。最近は源泉徴収票の再交付が多かったことから、3月は1日平均110件くらいになった。

### 年金相談ではよく受ける質問内容の傾向を把握・共有しておくことが勸どころ

お客様からの年金相談を一手に引き受けるお客様相談室がもっとも重視するのが、お客様からの質問や疑問にしっかり対応

できる、年金制度に対する正確な知識と相談対応力だと與儀室長は言う。

そうした知識とスキルを身につけるため、お客様相談室では月1回室内会議を開催。伝達事項を済ませた後の時間は勉強会に充てている。それとは別に、月1回は勉強会だけを開催している。

「勉強会の目的は、単に年金制度についての知識を習得することだけにあるのではなく、お客様の多くが疑問にもったり、多くのお客様に関係するにもかかわらずその対応に窮してしまったりするような事案に対して、しっかり対応できるようにしておくことにあります。したがって、沖縄県では、沖縄特例についてはよく勉強会のテーマになります」と言う與儀室長だが、人事異動でお客様相談室に新たに配属された職員は必ずと言っていいほど、沖縄特例を勉強会のテーマに挙げるとのことだ。

また、年金制度に対する理解や知識とともに、お客様相談室の職員に求められるのが、情報の共有だとも與儀室長は言う。

「最近お客様からよく受けるようになった質問内容の傾向についても共有しておくことで、よりわかりやすい回答を前もって勉強し、用意しておくこともできます」と與儀室長は話す。

最後に今後の抱負を伺うと、「一番は職員のスキルアップですね。そうしないと、お客様に対して間違った説明をしたり、結果的に不利益を与えることになってしまったら大変です。そうしたことがないように常にスキルアップを図っていきたい」と與儀室長は答える。



前列中央が本濱哲二所長、その右が知念勝副所長、左が仲間須賀子前副所長。後列左から與儀さおりお客様相談室長、宇根良愛厚生年金徴収課長、新垣憲三厚生年金適用調査課長、大城仁国民年金課長。