

参考資料3

社会保険事務所・年金相談センター お客様満足度アンケート
(集計結果:平成18年1月実施)

社会保険庁

目 次

調査の概要

お客様満足度アンケートについて	1
-----------------------	---

調査結果

待ち時間と待ち時間に対する満足度	2
職員の接遇、施設の利用についての満足度	5
訪問目的の達成度	7
来訪相談の全体としての満足度	8
電話による年金相談の利用状況	10
お客様からの意見(改善要望)	11
お客様からの意見・要望に対する対応状況	13

参考資料

アンケート用紙	17
全国計 集計結果表及びグラフ	18
事務局計(全体としての満足度) 集計結果表及びグラフ	20

お客様満足度アンケートについて

お客様満足度アンケートの目的

- 社会保険事務所・年金相談センター等に来訪されたお客様の満足度や意見要望を継続的に把握し、その結果をもとにお客様最重視の姿勢で改善のための対策を講じ、一層のサービスの向上を図るため、お客様満足度アンケート調査を実施する。
- 平成17年3月に第1回調査を実施し、平成17年度からは年2回(7月、1月)実施。

アンケートの実施方法

- 平成18年1月11日に、社会保険事務所(312カ所)、年金相談センター(71カ所)等に来訪された方、全員を対象として相談終了後にアンケート用紙を配布・回収。
- 配付・回収結果

配付対象者数 51,255人 回収枚数 44,181人 回収率 86.2%

〔 前回(平成17年7月27日実施) 配付対象者数 46,199人 回収枚数 39,895人 回収率 86.4%
 前々回(平成17年3月23日実施) 配付対象者数 62,830人 回収枚数 52,578人 回収率 83.7% 〕

回答者の属性

- 年金相談窓口と年金相談以外の窓口別に、アンケート回答者の年齢を見ると下表のとおりであり、年金相談窓口の来訪者は50代、60代が中心となっている。一方、年金相談以外の窓口の来訪者は40歳未満も3割となっており、幅広い年代の方が来所している。

アンケート回答者の年齢層

	計	40歳未満	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	無回答
年金相談窓口	26,296 100%	985 3.7%	1,253 4.8%	5,465 20.8%	15,981 60.8%	1,659 6.3%	953 3.6%
年金相談以外の窓口	17,885 100%	5,957 33.3%	3,742 20.9%	4,682 26.2%	2,619 14.6%	466 2.6%	419 2.3%
合計	44,181 100%	6,942 15.7%	4,995 11.3%	10,147 23.0%	18,600 42.1%	2,125 4.8%	1,372 3.1%

上段：回答者数(人)

待ち時間と待ち時間に対する満足度（1）

- 待ち時間は、年金相談窓口では5分未満が35%、5～14分が24%、30分以上は21%であった。また、年金相談以外の窓口については、5分未満が75%であった。

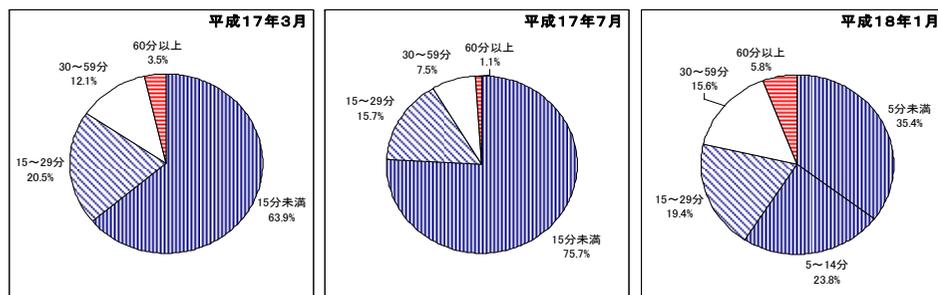
相談窓口別待ち時間

	年金相談窓口						年金相談以外の窓口					
	計	5分未満	5～14分	15～29分	30～59分	60分以上	計	5分未満	15分未満	15～29分	30～59分	60分以上
平成18年1月	23,981 100%	8,501 35.4%	5,699 23.8%	4,652 19.4%	3,736 15.6%	1,393 5.8%	16,935 100%	12,646 74.7%	3,299 19.5%	792 4.7%	158 0.9%	40 0.2%
平成17年7月	20,719 100%		15,679 75.7%	3,254 15.7%	1,549 7.5%	237 1.1%	16,791 100%		15,839 94.3%	814 4.8%	125 0.7%	13 0.1%
平成17年3月	28,098 100%		17,941 63.9%	5,754 20.5%	3,410 12.1%	993 3.5%	20,759 100%		19,214 92.6%	1,219 5.9%	292 1.4%	34 0.2%

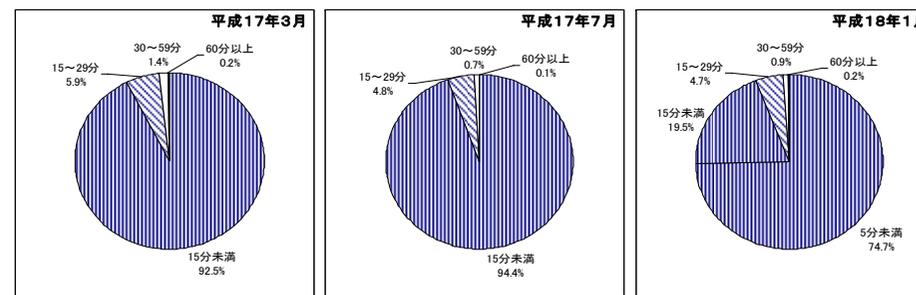
上段：回答者数(人)

* 平成17年7月までは15分未満で集計していた。

年金相談窓口の待ち時間



年金相談以外の窓口の待ち時間



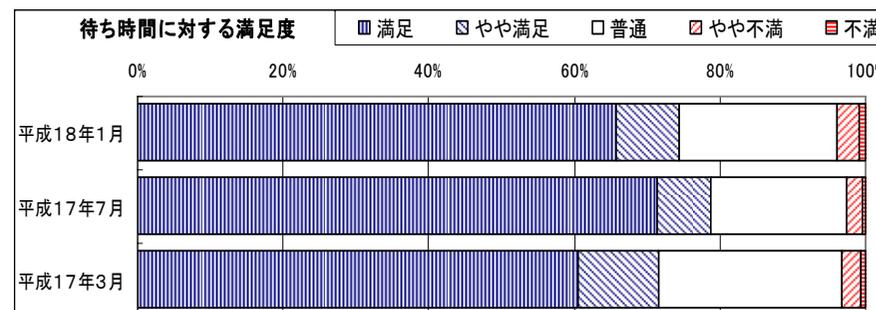
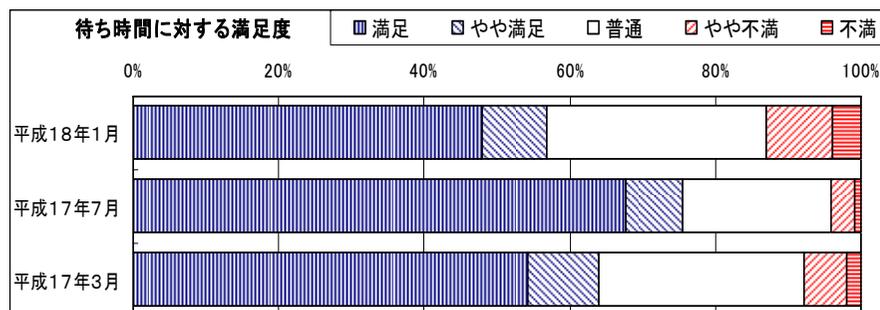
待ち時間と待ち時間に対する満足度（2）

- 待ち時間に対する満足度は、「満足」「やや満足」の合計で、年金相談窓口では57%、年金相談以外の窓口では75%であった。

待ち時間に対する満足度

	年金相談窓口						年金相談以外の窓口					
	計	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	計	満足	やや満足	普通	やや不満	不満
平成18年1月	25,250 100%	12,058 47.8%	2,283 9.0%	7,603 30.1%	2,285 9.0%	1,021 4.0%	17,435 100%	11,451 65.7%	1,533 8.8%	3,785 21.7%	531 3.0%	135 0.8%
平成17年7月	21,483 100%	14,536 67.7%	1,683 7.8%	4,356 20.3%	728 3.4%	180 0.8%	17,061 100%	12,174 71.4%	1,287 7.5%	3,185 18.7%	333 2.0%	82 0.5%
平成17年3月	29,334 100%	15,896 54.2%	2,889 9.8%	8,231 28.1%	1,730 5.9%	588 2.0%	21,048 100%	12,730 60.5%	2,322 11.0%	5,321 25.3%	525 2.5%	150 0.7%

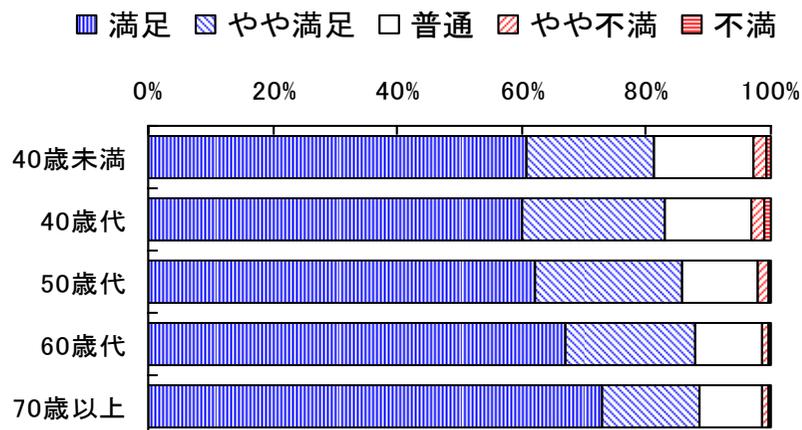
上段：回答者数（人）



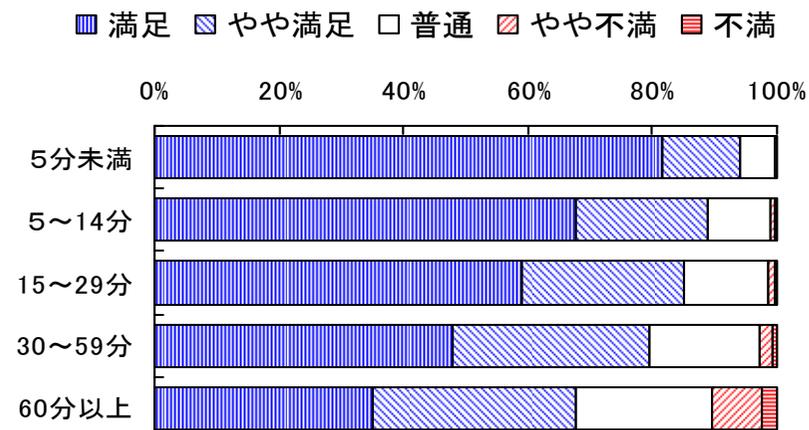
年金相談窓口における年代別、待ち時間別満足度

- 年金相談窓口における年代別の全体の満足度は、どの年代でも「満足」が6割を超えており、さらに「やや満足」を含めると8割を超える。
- 待ち時間別の全体の満足度では、待ち時間が30分以上になると「満足」が5割に満たなくなる。

年代別の全体の満足度(年金相談窓口)

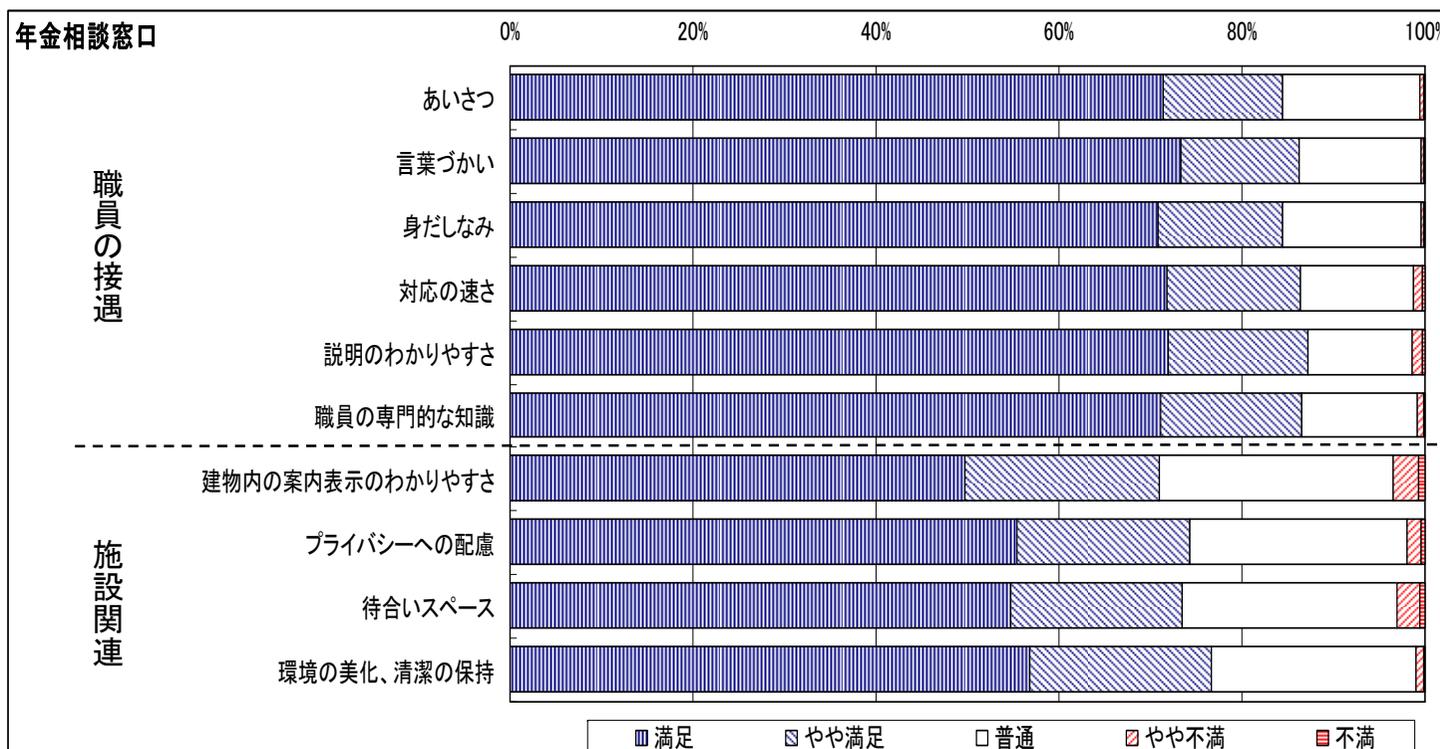


待ち時間別の全体の満足度(年金相談窓口)



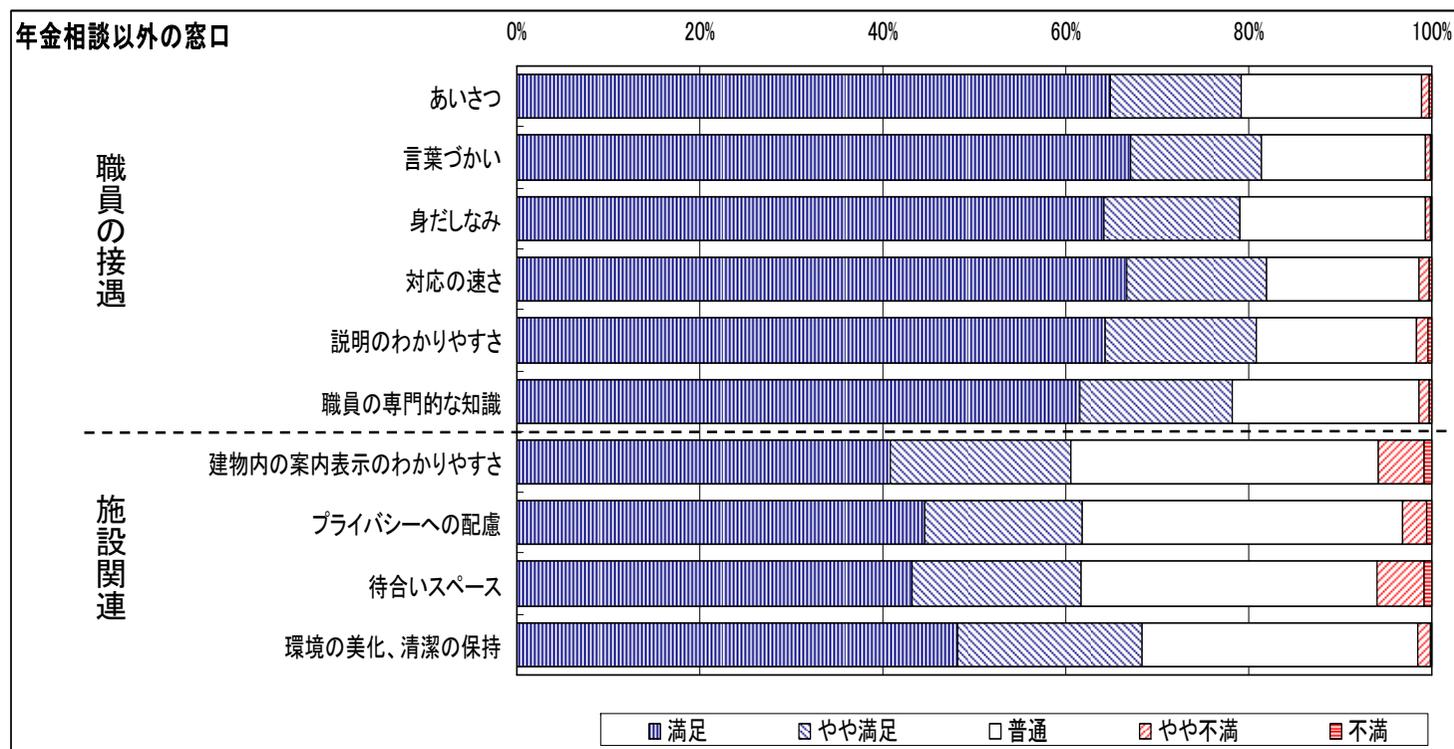
職員の接遇、施設の利用についての満足度(年金相談窓口)

- 年金相談窓口における職員の窓口接遇についての満足度は、すべての項目が、「満足」「やや満足」の合計で8割を超えており、「満足」だけでも7割を超えている。
- 施設の利用では、「満足」「やや満足」の合計で、すべての項目について7割を超えている。



職員の接遇、施設の利用についての満足度(年金相談以外の窓口)

- 年金相談以外の窓口における職員の窓口接遇についての満足度は、「満足」「やや満足」の合計で8割程度であった。
- 施設の利用では、「満足」「やや満足」の合計で、すべての項目について6割を超えている。



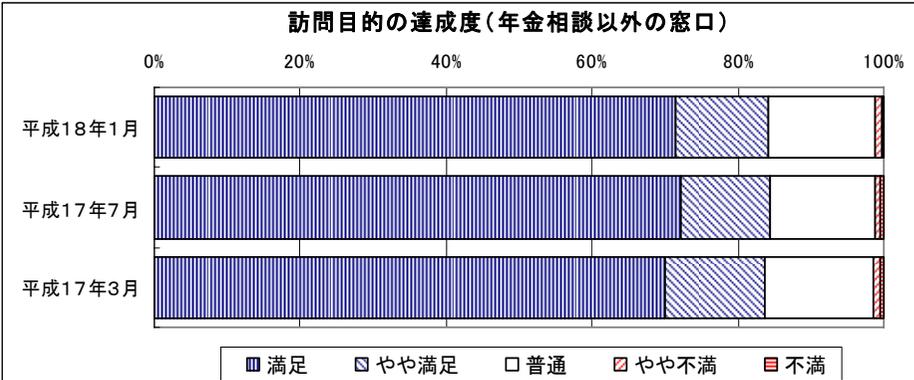
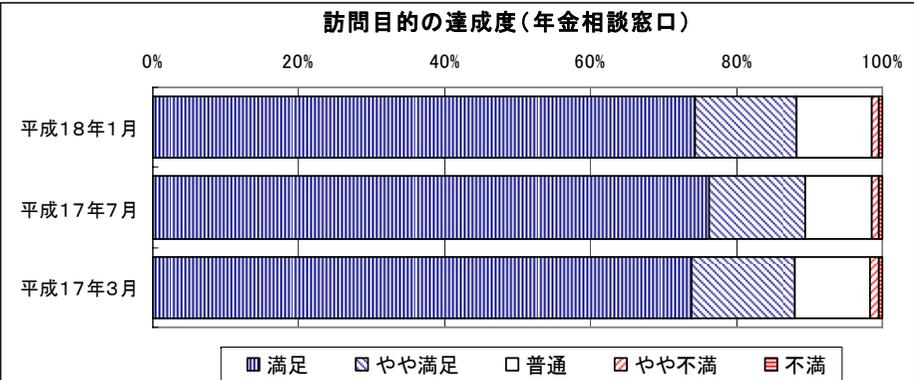
訪問目的の達成度

- 訪問目的の達成度は、「満足」「やや満足」の合計で、年金相談窓口は88%、年金相談以外の窓口は84%であった。

訪問目的の達成度

	年金相談窓口						年金相談以外の窓口					
	計	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	計	満足	やや満足	普通	やや不満	不満
平成18年1月	24,880 100%	18,499 74.4%	3,458 13.9%	2,544 10.2%	261 1.0%	118 0.5%	17,108 100%	12,238 71.5%	2,143 12.5%	2,535 14.8%	143 0.8%	49 0.3%
平成17年7月	21,087 100%	16,082 76.3%	2,788 13.2%	1,921 9.1%	217 1.0%	79 0.4%	16,668 100%	12,052 72.3%	2,028 12.2%	2,384 14.3%	141 0.8%	63 0.4%
平成17年3月	28,611 100%	21,143 73.9%	4,048 14.1%	2,968 10.4%	321 1.1%	131 0.5%	20,516 100%	14,351 70.0%	2,821 13.8%	3,071 15.0%	187 0.9%	86 0.4%

上段:回答者数(人)



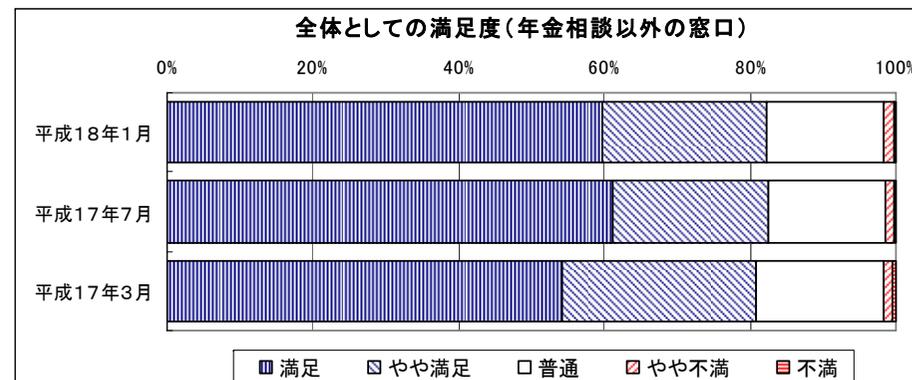
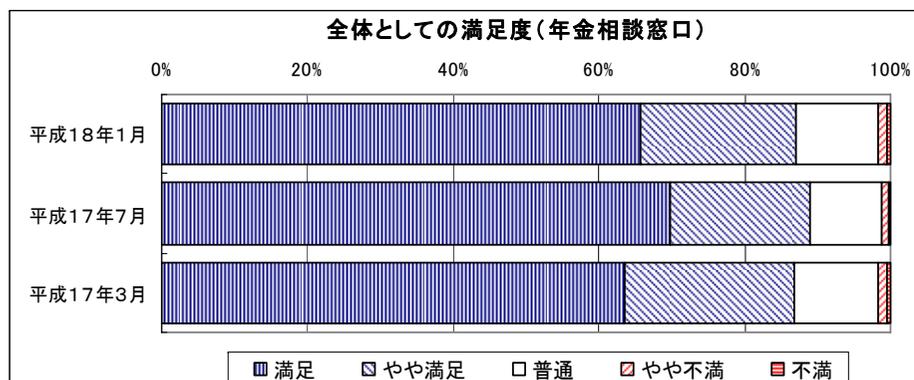
来訪相談の全体としての満足度

- 来訪相談の全体としての満足度は、「満足」「やや満足」の合計で、年金相談窓口は87%、年金相談以外の窓口は82%であった。

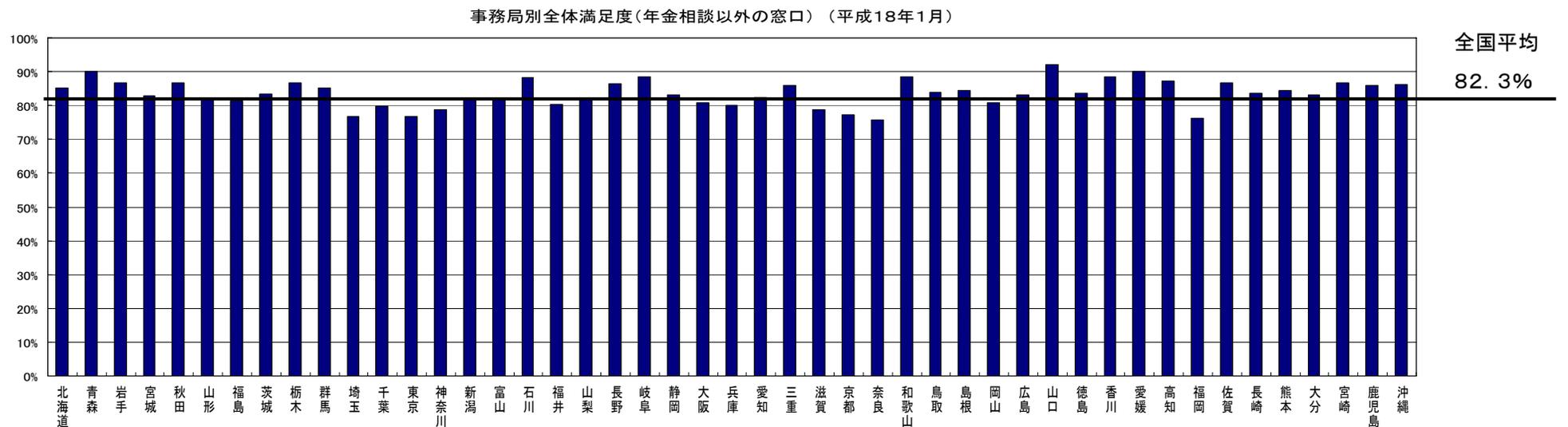
全体としての満足度

	年金相談窓口						年金相談以外の窓口					
	計	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	計	満足	やや満足	普通	やや不満	不満
平成18年1月	25,319 100%	16,662 65.8%	5,366 21.2%	2,852 11.3%	331 1.3%	108 0.4%	17,438 100%	10,405 59.7%	3,938 22.6%	2,812 16.1%	224 1.3%	59 0.3%
平成17年7月	21,538 100%	15,029 69.8%	4,155 19.3%	2,101 9.8%	209 1.0%	44 0.2%	17,166 100%	10,509 61.2%	3,670 21.4%	2,727 15.9%	203 1.2%	57 0.3%
平成17年3月	28,379 100%	18,030 63.5%	6,587 23.2%	3,314 11.7%	337 1.2%	111 0.4%	20,663 100%	11,198 54.2%	5,523 26.7%	3,584 17.3%	281 1.4%	77 0.4%

上段:回答者数(人)



事務局別の全体満足度



電話による年金相談の利用状況

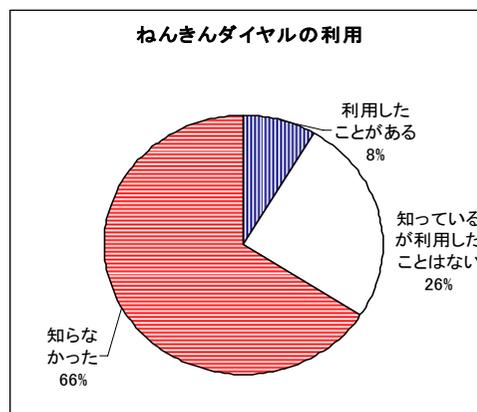
問 社会保険庁では、昨年10月31日から「ねんきんダイヤル」を設置し、電話による年金相談を行っていますが、利用したことがありますか。

- 年金相談窓口を利用された方では、「利用したことがある」が8%、「知らなかった」が66%であった。
- 年金相談以外の窓口を利用された方では、「利用したことがある」が4%、「知らなかった」が70%であった。

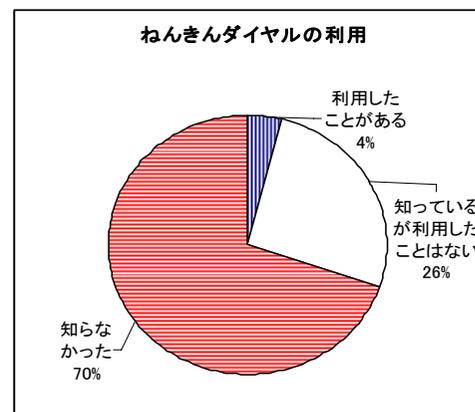
注：ねんきんダイヤル

年金に関する電話での相談については、全国23カ所の年金電話相談センター、または、社会保険業務センターの電話番号に電話をかけていただいていたが、平成17年10月31日から全国共通電話番号に集約し、ネットワーク化した。通話料金は、市内通話料金のみ負担。

年金相談窓口



年金相談以外の窓口



お客様からの意見(改善要望)

1. 待ち時間について

- 待ち時間の短縮のため窓口を増やして欲しい
- 待ち時間の短縮のため柔軟な対応を望む
 - ・待っている人が多い時は、他の職員の応援なども必要なのでは。
 - ・待ち時間が長い。予約制の導入を検討されたい。
- その他
 - ・整理券の発行など、順番がわかるようにして欲しい。
 - ・待ち順番をもう少しわかりやすくした方が良い。(自分は何番目なのか、あと何人待てば良いのか。)
 - ・多少の待ち時間は仕方がないが、予め「何分くらい待ちますよ」と言われれば、その時間を有効活用できると思います。
 - ・相談窓口と届出窓口を別にしてもらいたい。届出程度でかなりの待ち時間をかけるのはおかしい。

2. 職員の応接態度について

- 職員によって回答や応接態度が異なる場合があるので統一すべき
 - ・対応の仕方やレベルの差のばらつきが大きいと感じることがありました。
- 適切なアドバイスが欲しい
- ゆっくりとわかりやすく話して欲しい

お客様からの意見(改善要望)

3. 施設の利用について

- 建物内の案内表示をわかりやすくして欲しい
- 事務所の場所の案内をわかりやすくして欲しい
- プライバシーへの配慮を徹底してほしい
 - ・待合スペースと相談スペースが近すぎると思いました。相談内容の声が聞こえる等。
 - ・仕切りを作るなど、プライバシーへの配慮が欲しい。隣の人の書類がまる見え。
- 駐車場を増やして欲しい

4. その他

- 電話がつながらない
- 電話対応の改善を望む
 - ・電話で必要な書類を聞いたにも関わらず、書類が足りなくて手続きができませんでした。
 - ・電話での質問に対して、私たちによくわかるように指示してください。その為、また足を運ぶ結果となりました。
- 通知内容や書類に関する要望
 - ・支給通知が来たが文面だけではわからないので相談に来た。
 - ・証書とか通知書等の説明や注意書きが非常にわかりにくい。もっと判りやすく説明書きの方お願いします。

お客様からの意見・要望に対する対応状況

1. 待ち時間について

①年金相談時間の拡大等

年金相談の体制については、①年金相談時間の拡大(第2月曜日19時までの相談時間の延長、第2土曜日における年金相談の実施、ファクシミリによる年金相談の実施。なお、主要な社会保険事務所では、第2月曜日以外の月曜日も19時まで受付時間を延長し、年金相談を実施しております。)、②年金相談体制の整備(年金相談センターの新設等、年金相談窓口の拡充)等により、充実に努めております。

○年金相談時間の拡大等の利用状況は次のとおり。

・平日の相談時間延長(平成16年1月から実施)

平成16年12月6日から平成17年11月28日までの1年間で、17時以降34,040人の年金相談に対応。

・休日の相談実施(平成17年4月から毎月第2土曜日に実施。さらに4～9月までは第3土曜日を追加。)

平成17年1年間で21回、76,844人の年金相談に対応。

②年金相談窓口の混雑状況の情報提供

平成17年4月からは各社会保険事務局ホームページにおいて、管内の社会保険事務所及び年金相談センターの混雑状況を掲載しております。

③年金相談の予約制の導入

平成16年度に予約制による相談もモデル的に実施し、これらの利用者の状況を分析した上で、平成18年度中には本格的に実施することとしております。

お客様からの意見・要望に対する対応状況

2. 職員の応接態度について

① 接遇マナーの徹底

社会保険庁では、職員に対する電話対応・窓口対応・あいさつ・言葉づかい等の接遇研修を行うなど、接遇マナーの徹底に努めております。特に、「接遇面」のサービス向上を推進するため、平成17年度は、地方社会保険事務局・事務所に「接遇向上推進リーダー」を設置しました。

その中で不適切な対応があった場合には、社会保険事務所長等による当該職員への厳しい注意、全職員への注意喚起を行っております。

② 業務品質の向上

申請書の審査、添付書類の確認等の業務については、これまで各地方社会保険事務局独自の業務マニュアルに基づいて処理されてきたことから、全国統一の業務マニュアルの作成により、業務品質の標準化を図ることとしています。

年金相談についての質の向上については、平成17年10月に新たに年金相談マニュアルを作成し対応の統一化を図ったところです。

③ 窓口サービスの向上

「お客様満足度アンケート調査」の結果を客観的に評価し、接遇研修等へ反映させるため、「窓口サービス実態調査」として、民間調査機関による窓口サービスの接遇状況についての実態調査を、平成18年度に実施することとしております。

今後とも、お客様の立場に立った対応と、親切・正確・迅速な相談の実施に向け、指導を徹底し、職員の意識改革を図ってまいります。

お客様からの意見・要望に対する対応状況

3. 建物内・外の案内表示をわかりやすくしてほしい

社会保険事務所等の庁舎内の案内板や表示板については、案内板に組織名だけでなく、具体的な手続き内容を表示するほか、天井からの吊り下げ方式による窓口案内や、目的窓口までの導線の表示など、事務所に応じた工夫を行いお客様にわかりやすい表示となるよう取り組んでおりますが、今後とも、できるところから順次見直しを行うこととしております。

事務所の場所の案内表示についても、できるところから順次見直しを行うこととしております。

4. 電話が繋がらない、電話対応の改善

電話による年金相談については、平成17年10月31日より、社会保険業務センターの電話ブース数を従来の3倍以上に拡充するとともに、全国共通電話番号(ねんきんダイヤル)の下に全国23カ所の年金電話相談センターとのネットワーク化を図り、対応するシステムを構築しております。

○ねんきんダイヤルの利用状況は次のとおり。

- ・平成17年11月 呼数 719,782件 応答率 73.1%。
- ・平成17年12月 呼数 185,466件 応答率 91.3%。
- ・平成18年 1月 呼数 669,973件 応答率 76.8%。

* 平成16年度の平均応答率は、20.5%

お客様からの意見・要望に対する対応状況

5. 通知内容や書類に関する要望

各種通知書等をわかりやすくするための見直しは、発送件数及び照会件数等の多いものから優先的に見直しを行っております。平成18年度はさらに、消費生活アドバイザーなど第三者によるモニター制度を導入し、より利用者の視点に立った見直しを推進していくこととしております。

また、地域により様式が異なっている届書等について、様式及び添付書類の統一化については、全国共通の「業務マニュアル」の作成作業とともに進め、平成18年10月から新様式への統一化を図る予定としています。

特に、平成17年10月から新たに実施しましたターンアラウンド方式による年金裁定請求書については、添付書類の統一化を図ったところです。

お客様満足度アンケート

お忙しいところ誠に恐縮ですが、アンケートにご協力をお願いします。

☆ 次の質問について、該当する番号に○印をつけてください。

- あなたの年齢**
- | | | | | |
|---------|--------|--------|--------|---------|
| 1 40歳未満 | 2 40歳代 | 3 50歳代 | 4 60歳代 | 5 70歳以上 |
|---------|--------|--------|--------|---------|
- 来所までの所要時間**
- | | | | | |
|---------|----------|---------|--|--|
| 1 30分未満 | 2 30～59分 | 3 60分以上 | | |
|---------|----------|---------|--|--|
- 来所されてから、窓口で相談・手続きが始まるまでの待ち時間はどのくらいでしたか。**
- | | | | | |
|--------|---------|----------|----------|---------|
| 1 5分未満 | 2 5～14分 | 3 15～29分 | 4 30～59分 | 5 60分以上 |
|--------|---------|----------|----------|---------|

問 1 今回来訪されての満足度についてお伺いします。次の各項目についてお答えください。

項 目	満 足	やや満足	普 通	やや不満	不 満
待ち時間について	5	4	3	2	1
職員の応接態度について					
あいさつ	5	4	3	2	1
言葉づかい	5	4	3	2	1
身だしなみ	5	4	3	2	1
対応の速さ	5	4	3	2	1
説明のわかりやすさ	5	4	3	2	1
職員の専門的な知識	5	4	3	2	1
施設の利用について					
建物内の案内表示のわかりやすさ	5	4	3	2	1
フライバシーへの配慮	5	4	3	2	1
待合スペース	5	4	3	2	1
環境の美化、清潔の保持	5	4	3	2	1
今回の訪問の目的は達成できましたか	5	4	3	2	1

問 2 今回の訪問の全体としての満足度はどの程度ですか。

満 足	やや満足	普 通	やや不満	不 満
5	4	3	2	1

問 3 社会保険庁では、昨年10月31日から「ねんきんダイヤル」を設置し、電話による年金相談を行っています。利用したことがありますか。

- 1 ある 2 知っているが利用したことはない 3 知らなかった

ご意見・ご要望をお聞かせください。

ご協力ありがとうございました。今後のサービス向上や施設の改善の参考にさせていただきます。記入後は、アンケート回収箱に投函していただくか、お近くの職員にお渡しください。

社会保険庁 ・ ○○社会保険事務所長

(こちらは当方の使用欄です)

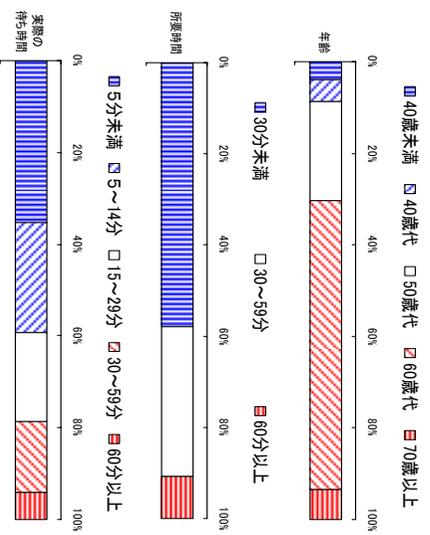
所属コード: 0000

区分	1 年金相談 (裁定請求)	2 年金相談 (1以外)	3 適用	4 給付	5 徴収	6 国年	7 船保

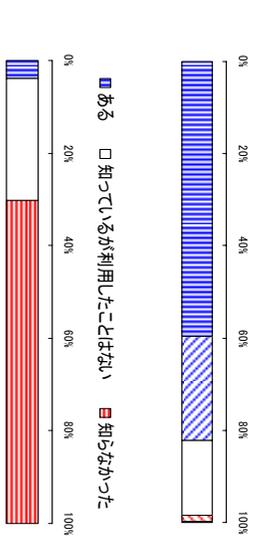
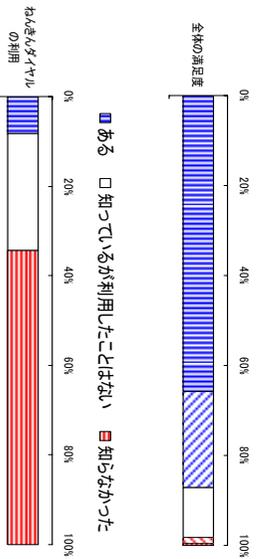
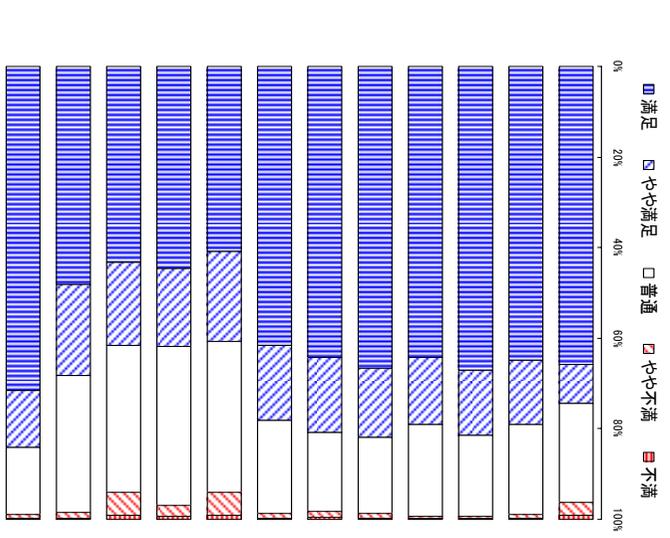
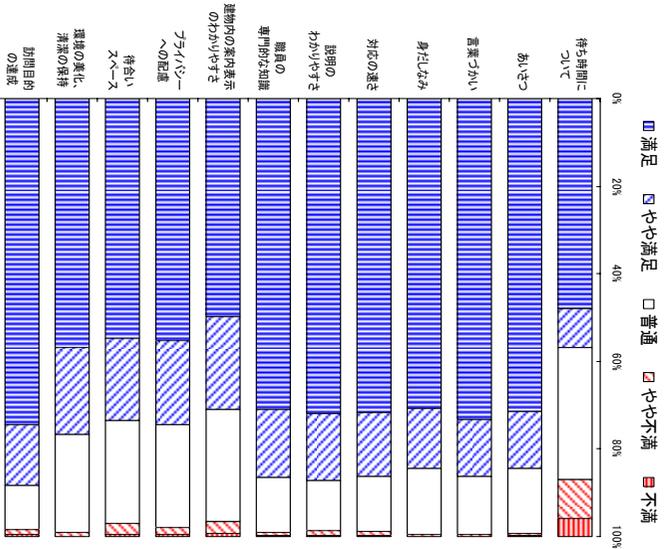
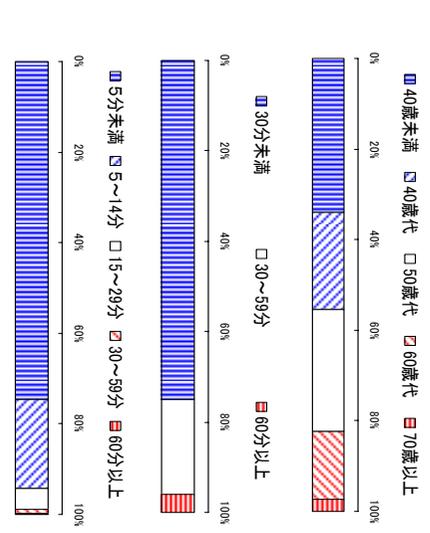
「お客様満足度アンケート」集計結果 (平成18年1月)

【全国】

年金相談窓口



年金相談以外の窓口



『お客様満足度アンケート』集計結果表（平成18年1月）
問2. 今回の訪問の全体としての満足度

	合計	年金相談窓口										年金相談以外の窓口									
		計	非 （無回答 を除く）	満足	やや満足	普通	やや不満足	不満	無回答	計	非 （無回答 を除く）	満足	やや満足	普通	やや不満足	不満	無回答				
																		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
北海道	1,686	330	894	669	154	64	3	4	36	756	737	488	139	101	8	1	19				
青森	468	245	242	167	47	26	2	0	3	223	223	162	39	21	1	0	0				
岩手	465	316	100.0%	69.0%	19.4%	10.7%	0.8%	0.0%	0	149	142	107	16	16	3	0	7				
宮城	926	454	437	277	94	56	9	1	17	472	465	270	115	76	3	1	7				
秋田	418	196	187	150	27	12	2	0	9	222	219	138	32	38	1	0	3				
山形	676	394	382	295	35	26	3	3	12	282	279	174	55	48	2	0	3				
福島	938	408	387	255	89	42	1	0	21	530	518	291	130	92	4	1	12				
茨城	714	470	462	322	86	49	4	1	8	244	237	142	56	34	5	0	7				
栃木	682	384	371	245	87	34	4	1	13	298	293	198	56	32	7	0	5				
群馬	765	477	448	275	109	60	1	3	29	288	287	183	58	37	4	1	5				
埼玉	1,638	1,134	1,075	800	308	175	22	10	39	524	507	250	139	102	11	5	17				
千葉	1,241	1,001	941	505	235	157	34	10	60	240	233	138	48	40	7	0	7				
東京	3,828	2,321	2,230	1,356	548	281	31	14	91	1,907	1,488	708	418	313	23	6	39				
神奈川	1,867	1,421	1,383	801	340	175	33	11	58	446	430	239	100	87	3	1	16				
新潟	772	460	445	310	85	45	4	4	15	312	309	192	61	54	2	0	3				
富山	712	342	339	235	65	35	2	2	3	370	365	215	84	63	2	1	5				
石川	469	281	271	188	59	22	2	0	10	188	188	131	35	22	0	0	0				
福井	641	306	297	226	46	25	0	0	9	335	328	183	80	56	7	2	7				
山梨	458	256	245	202	30	11	1	1	11	202	202	114	51	34	3	0	0				
長野	926	618	602	469	81	49	4	0	15	308	302	201	60	41	0	0	6				
岐阜	723	449	439	311	82	43	3	3	10	274	271	180	60	30	0	1	3				
静岡	1,219	831	802	507	190	91	9	5	29	388	383	252	66	61	4	0	5				
大阪	3,654	2,198	2,100	1,219	504	322	41	14	88	1,456	1,404	788	345	237	28	6	52				
兵庫	1,615	1,050	1,034	605	273	128	24	4	16	565	561	304	145	97	9	6	4				
奈良	686	410	404	267	103	32	2	0	6	276	273	141	66	62	2	2	3				
和歌山	513	335	316	227	46	38	4	4	19	178	165	115	31	16	3	0	13				
鳥取	376	186	181	124	38	14	3	2	5	190	180	110	41	29	0	0	10				
徳島	288	119	115	97	13	5	0	0	4	149	148	100	25	21	1	1	1				
香川	442	214	209	150	35	20	4	0	5	228	224	159	39	25	0	1	4				
愛媛	582	400	385	320	46	26	3	0	5	182	180	119	43	18	0	0	2				
高知	379	241	226	173	28	22	2	0	15	138	133	88	28	12	4	1	5				
福岡	1,373	688	639	418	128	80	12	1	29	705	674	340	174	140	15	5	31				
佐賀	469	200	194	137	37	19	0	1	6	269	266	184	47	35	0	0	3				
長崎	663	338	317	228	49	39	3	1	21	325	307	190	67	47	3	0	18				
熊本	716	404	385	274	68	40	3	0	19	312	308	204	56	45	2	1	4				
大分	546	326	316	213	48	22	2	1	10	220	212	135	41	33	3	0	8				
宮崎	404	258	247	194	35	17	1	0	11	146	143	107	17	17	1	1	3				
鹿児島	595	353	344	264	35	22	3	3	9	242	236	162	41	32	1	0	6				
沖縄	682	246	237	178	41	17	1	0	9	436	417	282	77	53	4	1	19				
業務センター	85	85	85	62	15	6	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0				
全国	44,181	26,296	25,319	16,662	5,366	2,852	331	108	977	17,885	17,438	10,405	3,938	2,812	224	59	447				
			100.0%	65.6%	21.2%	11.3%	0.7%	0.4%	2.2%	40.0%	39.3%	24.0%	8.0%	6.3%	0.6%	0.6%	1.0%				

設問別全国対比

年金相談窓口

年金相談以外の窓口

問2. 今回の訪問の全体としての満足度

