

照会先  
 社会保険庁運営部企画課  
 課長補佐 柳 沢 源  
 相談企画専門官 岡 部 太  
 電話 03-5253-1111 内線 3578  
 03-3595-2772(ダイヤルイン)

平成16年11月22日  
 社会保険庁

## 年金週間における休日及び平日夜間の年金相談の実施結果概要について

社会保険庁は、国民サービス向上のため、年金週間(11月6日～12日まで)における休日及び平日夜間の年金相談を実施しました。その実施結果等は以下のとおりです。

### 1. 土日の年金相談実施結果

11月6日(土)、7日(日)の両日、全国286の社会保険事務所、12の年金相談センター及びイベント会場等において年金相談を実施した。

	来訪相談者 数合計	8:30 ～ 9:29	9:30 ～ 10:00	10:01 ～ 11:00	11:01 ～ 12:00	12:01 ～ 13:00	13:01 ～ 14:00	14:01 ～ 15:00	15:01 ～ 16:00	16:01 ～ 17:00
6日 (土)	5,801人*1 平均 18.9人	646人 (11.1%)	749人 (12.9%)	1,086人 (18.7%)	779人 (13.4%)	412人 (7.1%)	806人 (13.9%)	759人 (13.1%)	479人 (8.3%)	85人 (1.5%)
7日 (日)	5,506人 平均 18.0人	656人 (11.9%)	734人 (13.3%)	1,020人 (18.5%)	715人 (13.0%)	414人 (7.5%)	688人 (12.5%)	690人 (12.5%)	480人 (8.7%)	109人 (2.0%)

- \*1 平成15年11月の1日当たり平均来訪相談者数36,789人の15.8%
- \*2 最多来訪社会保険事務所：川越社会保険事務所(埼玉)103人、11月6日(土)
- \*3 土曜日が日曜日よりも多かった社会保険事務所等：166ヶ所(53.9%)
- \*4 午前の来訪者割合：6日(土)56.2% 7日(日)56.7%
- \*5 庁舎外での状況(再掲)

	11月6日(土)	11月7日(日)
東京駅八重洲地下街(東京)	115人	121人
青梅産業祭(東京)	35人	-
オギノリバーシティー(山梨)	37人	78人
東濃健康ウォーク(岐阜)	-	12人
ゆめタウン博多(福岡)	86人	105人
小倉伊勢丹(福岡)	27人	37人
合 計	300人	353人

## 2. 平日時間延長による年金相談の実施結果

### (1) 実施状況

平日(11月8日～12日)には、通常午後5時までの受付時間を午後7時まで延長して、全国312ヶ所の社会保険事務所、10ヶ所の年金相談センター及び社会保険業務センター中央年金相談室で年金相談を実施した。

### (2) 年金相談来訪者数(午後5時以降)

平日の延長時間帯(午後5時以降)の来訪者総数は、全国で3,795人(1ヶ所平均11.7人)だった。

(参考)11月8日から12日の午後5時までの来訪相談者総数は、全国で166,145人だった。

日別の延長時間帶來訪者数を見ると、10日(水)の来訪者が最も多かった。

	来訪者数(構成比)
11月 8日(月)	679人(17.9%)
9日(火)	815人(21.5%)
10日(水)	816人(21.5%)
11日(木)	718人(18.9%)
12日(金)	767人(20.2%)

延長時間帯別の来訪者数を見ると、午後5時台が59.7%で最も多かった。

時間帯	来訪者数(構成比)
17:00～	2,267人(59.7%)
18:00～	1,387人(36.5%)
19:00～	141人(3.7%)

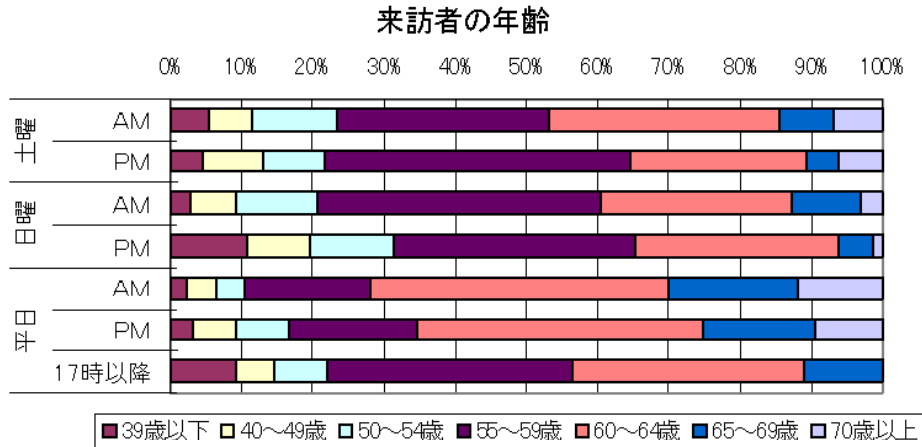
\* 午後5時時点で相談待ちの年金相談来訪者数 493人

### 3. 年金週間中の来訪相談者の属性と満足度について

年金週間中の11月6日(土)、7日(日)、8日(月)に、社会保険事務所においてアンケート調査を実施した。その結果概要は以下のとおり。

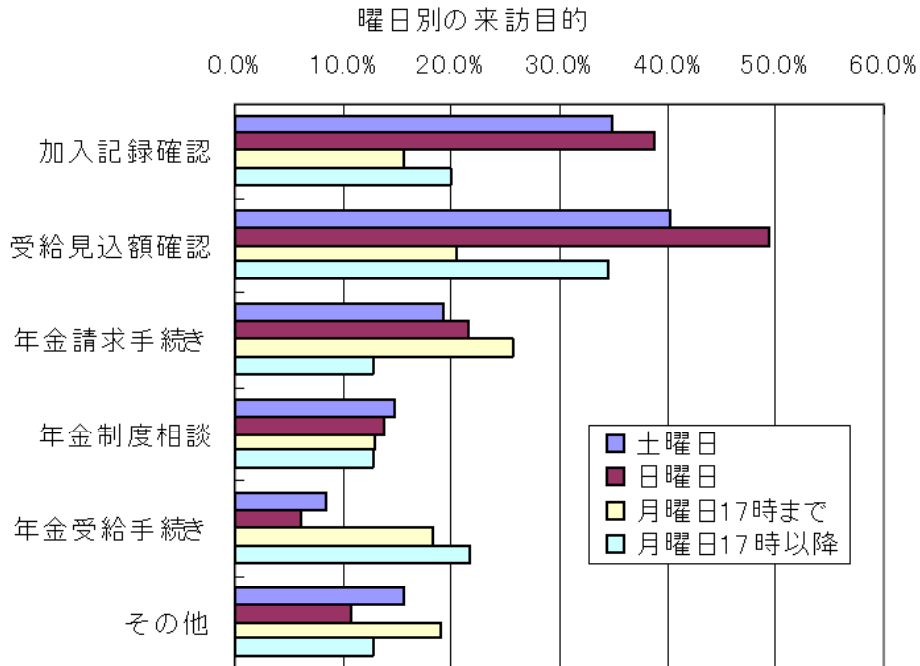
#### (1) 来訪者の属性

土曜日、日曜日の来訪者及び平日の午後5時以降の来訪者は、59歳以下の者が過半数を占めていた。特に、土曜日の午後、日曜日は、59歳以下の来訪者が6割を超えていた。



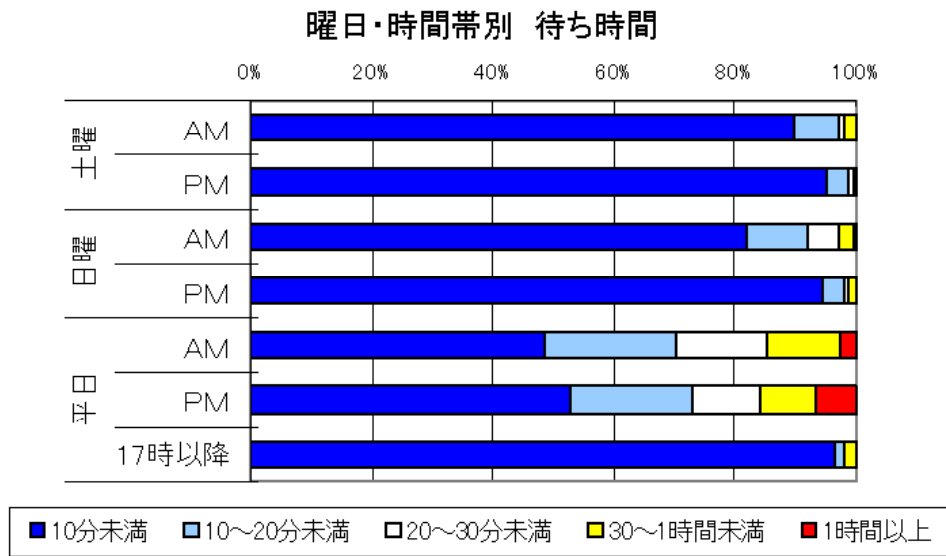
#### (2) 来訪目的

曜日別に年金相談の来訪目的を見ると、土曜日、日曜日の来訪者が、相対的に若いこともあり、「年金加入記録の確認」、「受給見込み額確認」が多くなっている。(複数回答)



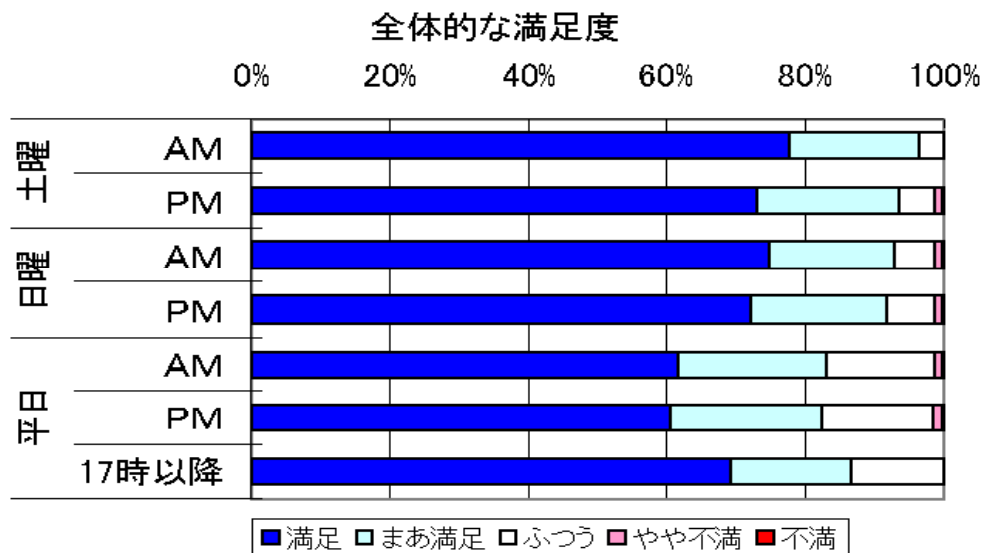
(3) 待ち時間

曜日・時間帯別の待ち時間をみると、土曜日・日曜日、平日午後5時以降の待ち時間は9割が10分未満であった。

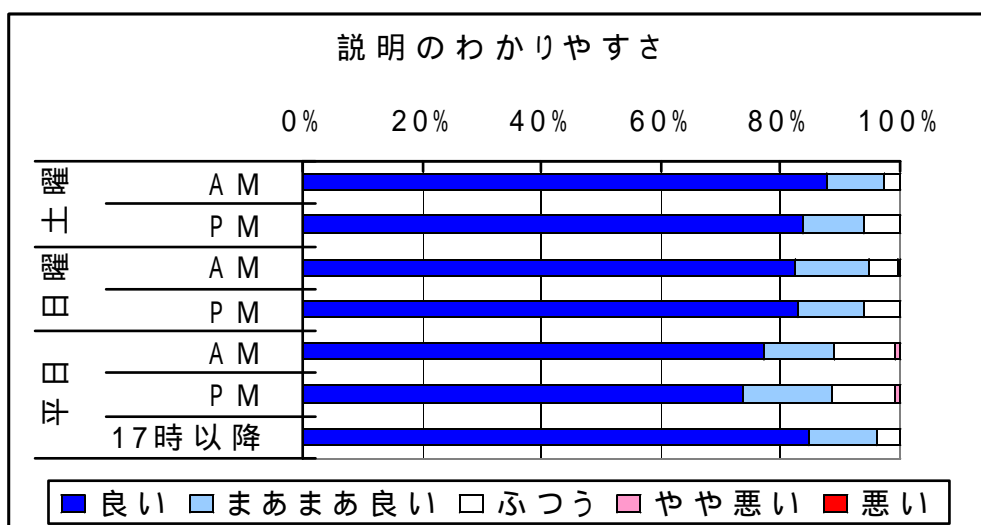
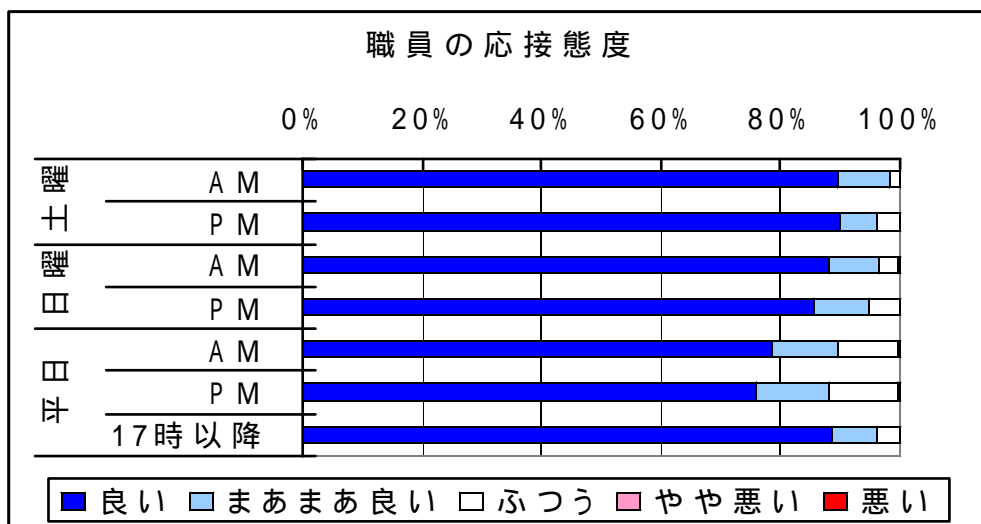
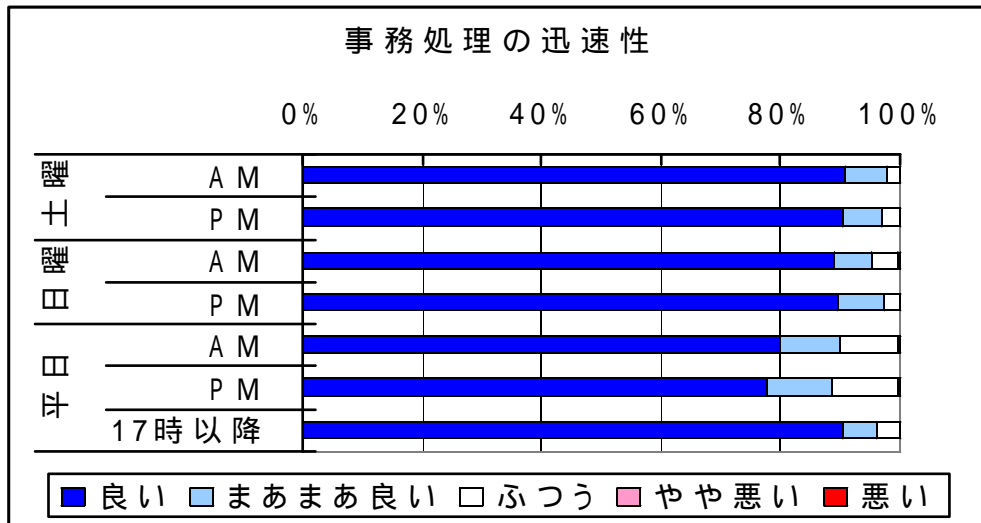


(4) 年金相談に対する満足度

年金相談に対する満足度は、「満足」「まあ満足」をあわせて8割を超えている。特に、土曜日、日曜日の満足度は9割を超えている。



年金相談の時の「事務処理の迅速性」「職員の応接態度」「説明のわかりやすさ」に対する評価も高く、これらについても、全体の満足度と同様に、土曜日・日曜日と平日17時以降の評価が高くなっている。



(5)年金相談時間に対する要望

年金相談に来訪した人に、今後、年金相談を実施してほしい曜日等を尋ねたところ、最も希望する人が多かったのは土曜日、次いで日曜日であった。

今後年金相談を希望する時間帯

	回答者 数(人)	年金相談を希望する時間帯				
		平日早朝	平日夜間	土曜日	日曜日	祝祭日
来訪者(土曜日)	600	4%	13%	74%	45%	11%
来訪者(日曜日)	588	2%	13%	40%	73%	11%
来訪者(平日17時まで)	1,888	14%	15%	34%	25%	9%
来訪者(平日17時以降)	55	4%	60%	36%	24%	5%
	3,131	10%	15%	43%	38%	9%

社会保険庁としては、「緊急対応プログラム」を踏まえ、社会保険事務所等における待ち時間の解消や勤労者等平日昼間に相談できない方への相談時間を確保するため、年金相談の充実を図ることとしている。

- ： 毎週月曜日における相談時間の延長(16年度中)
- ： 土日における相談のモデル実施(16年度中)
- ： 予約制の導入モデル事業の実施(16年度中)
- ： インターネット(個人認証を活用)を利用した年金個人情報の提供(16年度中)
- ： 障害者・高齢者に配慮したファックスによる年金相談の開始(16年度中)

(参考)年金週間の概要

毎年11月6日から12日は「年金週間」としています。年金週間は、国民ひとりひとりが年金行政に対する理解と信頼を深めるため、各種年金広報等を実施することにより、国民の年金制度への参加意識の高揚を図ることを目的として、平成3年から実施しています。

本年度の年金週間期間中は、11月6日(土)と7日(日)に社会保険オンラインシステムを稼働し、社会保険業務センター及び社会保険事務所等(一部を除く。)において年金相談を実施しました。休日に社会保険オンラインシステムを稼働させて年金個人記録を使用した年金相談を行うのは、初めての試みです。

なお、東京社会保険事務局等においては、庁舎外でも年金相談を行いました。

また、11月8日(月)～12日(金)には、通常午後5時までの受付時間を午後7時まで延長して年金相談を行いました。