
平成16年10月

「社会保険事務所におけるサービスに関するアンケート調査」の結果について

＜年金相談関係のみ抜粋＞

社会保険庁

実施目的、実施方法、配布・回収結果

■ 実施目的

- 社会保険庁及び社会保険事務所提供している各種サービスに対して国民の皆様がどのように感じておられるかについてアンケート調査を行いました。
- この調査結果につきましては、社会保険庁及び社会保険事務所における現状のサービスの評価や、今後のサービスのあり方について検討していくためのご意見として活用させていただきます。

■ 実施方法

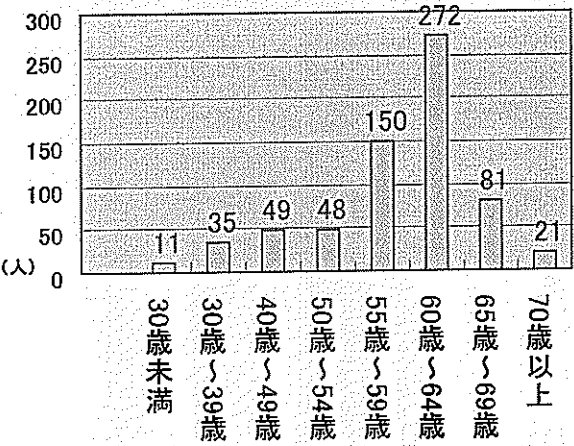
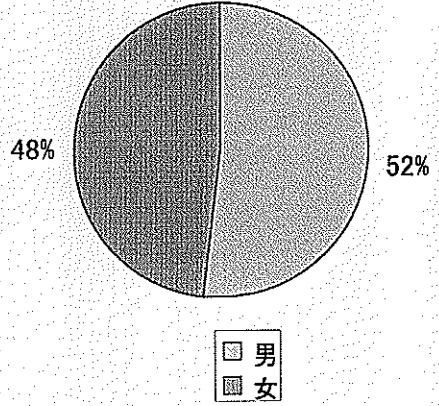
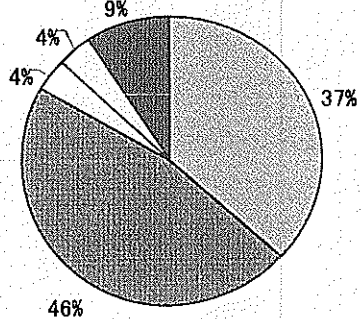
- 対象者
 - 社会保険事務所を利用された方(以下利用者と略して表記します)
- 実施場所
 - 各社会保険事務所で1社会保険事務所(被保険者数や事業所数等の業務指標がその社会保険事務局の平均に近い社会保険事務所を選定)
- 調査期間
 - 2004年7月20日(火)及び7月26日(月)の2回に分けて実施。
(対象社会保険事務所は右表参照)
- 配布・回収方法
 - 午前9時から午後5時までの間、社会保険事務所にて来所者を対象にアンケートを配布。
 - 回収方法は郵送にて8月10日到着分まで集計。

■ 配布・回収結果

- 配布枚数: 7,979枚
- 回収枚数: 2,156枚
- 回収率: 約28%

都道府県	事務所
北海道	帯広社会保険事務所
青森	青森社会保険事務所
岩手	花巻社会保険事務所
宮城	仙台東社会保険事務所
秋田	大曲社会保険事務所
山形	米沢社会保険事務所
福島	東北福島社会保険事務所
茨城	水戸北社会保険事務所
栃木	宇都宮東社会保険事務所
群馬	大田社会保険事務所
埼玉	大宮社会保険事務所
千葉	幕張社会保険事務所
東京都	江東社会保険事務所
神奈川	厚木社会保険事務所
新潟	新潟田社会保険事務所
富山	高岡社会保険事務所
石川	石川社会保険事務局 金沢南事務所
福井	武生社会保険事務所
山梨	竜王社会保険事務所
長野	長野南社会保険事務所
岐阜	美濃加茂社会保険事務所
静岡	沼津社会保険事務所
愛知	荏苒社会保険事務所
三重	伊勢社会保険事務所
滋賀	滋賀社会保険事務局 彦根事務所
京都	上京社会保険事務所
大阪	守口社会保険事務所
兵庫	明石社会保険事務所
奈良	大和高田社会保険事務所
和歌山	田辺社会保険事務所
鳥取	鳥取社会保険事務所
島根	島根社会保険事務局 出雲事務所
岡山	倉敷西社会保険事務所
広島	呉社会保険事務所
山口	宇部社会保険事務所
徳島	徳島南社会保険事務所
香川	高松西社会保険事務所
愛媛	新居浜社会保険事務所
高知	高知西社会保険事務所
福岡	直方社会保険事務所
佐賀	唐津社会保険事務所
長崎	長崎南社会保険事務所
熊本	八代社会保険事務所
大分	別府社会保険事務所
宮崎	延岡社会保険事務所
鹿児島	鹿屋社会保険事務所
沖縄	浦添社会保険事務所

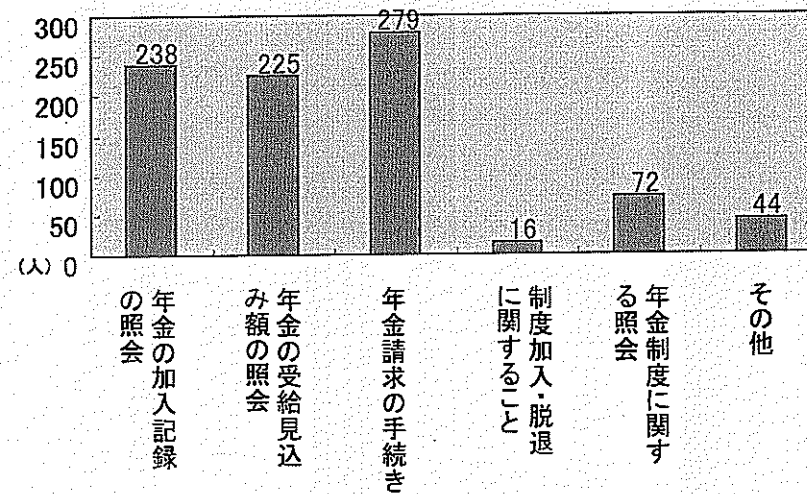
問1、問2、問3

(問1)ご年齢	(問2)性別	(問3)あなたご自身は、次のどれに当てはまりますか。
 <p>有効回答者総数=667</p>	 <p>有効回答者総数=647</p>	 <p>有効回答者総数=666</p>
<p>•最も多くの回答者が属した年代は「60～64歳」であった。 •55歳以上の方が回答者全体の8割を占めた。比較的高齢者が多く若い人が少なかった。</p>	<p>•男性は全体の52%、女性は48%を占めている。</p> <p>※ この質問はさわやか行政サービス調査からの質問です。</p>	<p>•被保険者は約37%、年金受給者・給付申請者は約46%であった。合わせると全体の8割以上を占める。</p>

問4

(問4) 本日はどのような目的で来所されましたか。当てはまるものを選んでください(いくつでも結構です)。
なお、年金相談を選んだ方は、その内容も右の囲みの中から、選んでください(いくつでも結構です。)

年金相談の内訳

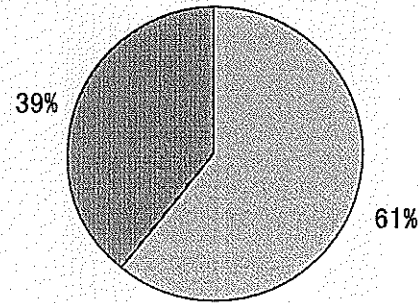


有効回答総数=874 (複数選択可)
有効回答者総数=638

○年金相談に来た人に、その内容の内訳を尋ねたところ、「年金請求の手続き」が最も多く、この質問の回答者全体の44%人が該当する。次に「年金の加入記録の照会」(37%)、「年金の受給見込み額の照会」(33%)、と続いた。

問5

(問5) 来所前に、本日の相談・手続きについての情報
(必要書類、制度に関する事など)を集めましたか。



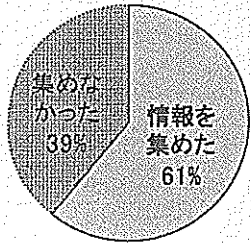
■ 情報を集めた
■ 集めなかった

有効回答者総数=643

•来所前に何らかの方法で情報を集めた人は全体の61%であった。

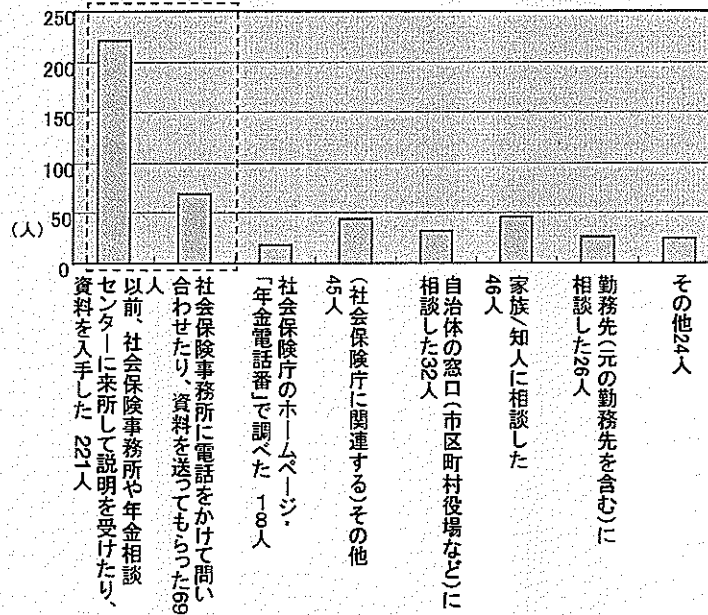
問5-1

(問5) 来所に先立つ
情報収集の有無



問5-1) どのような方法で情報を集めましたか。当てはまるものを選んでください(いくつでも結構です)。
※問5にて情報を集めた場合のみ回答

問5-1) 結果

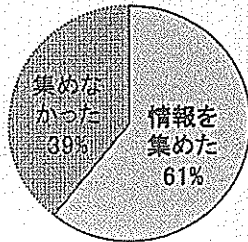


有効回答総数=391 (複数選択可)
有効回答者総数=433

- 情報を集めたと回答した人に、その手段を尋ねたところ、「社会保険事務所・年金相談センターに来所」と回答した人が最も多くこの質問の回答者全体の57%に該当した。
- 次いで、事務所に予め電話したと回答した人が多かった(18%)。

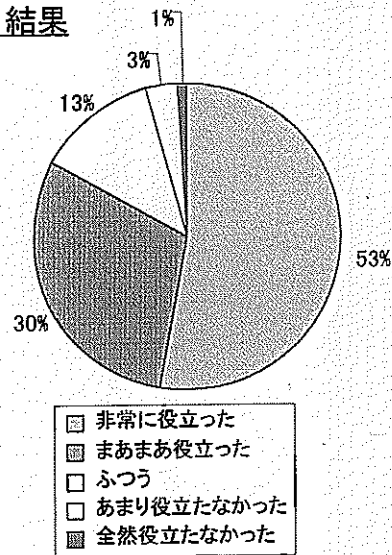
問5-2

(問5) 来所に先立つ
情報収集の有無



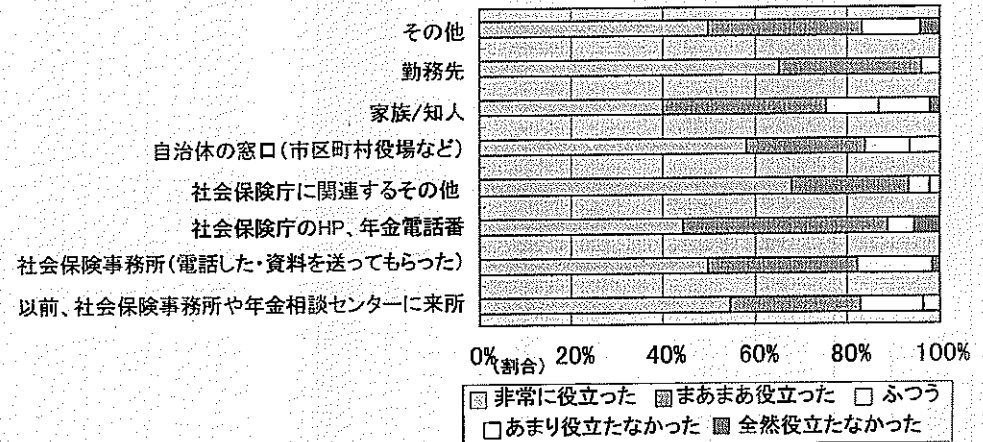
(問5-2) 集めた情報は、本日の来所に役立ちましたか。
※問5にて情報を集めた場合のみ回答

問5-2) 結果



有効回答者総数=385

情報収集の方法と役立ち度合いの関連※1

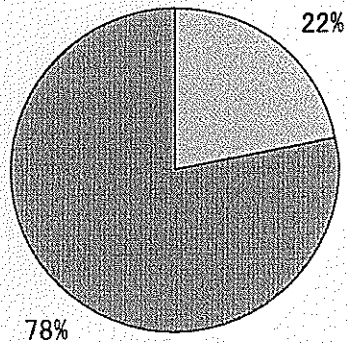


- 全体の83%が「非常に役立った」「まあまあ役立った」と考えている。
- 情報収集の方法の違いによる役立ち度合いについては、顕著な傾向は見られない。(※1参照)

問6

(問6) 本日の相談・手続きに、不足している書類がありましたか。

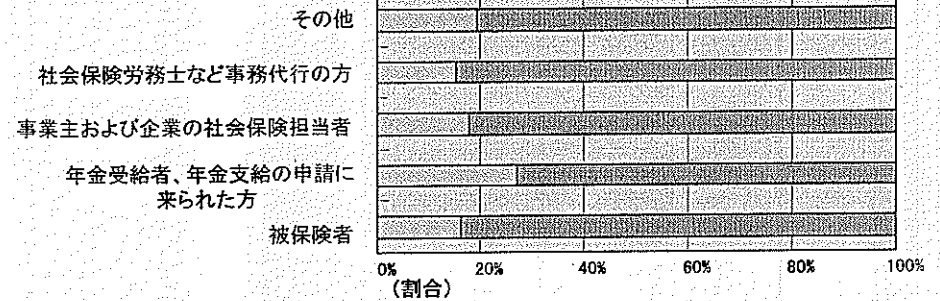
問6) 結果



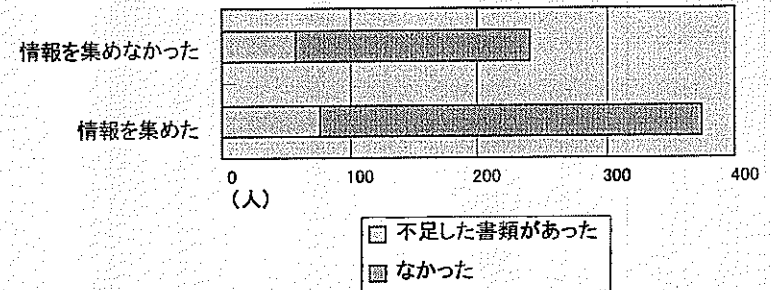
不足した書類があった
 なかった

回答者総数=630

(参考) 書類の不足と利用者のプロフィールとの関連※1



(参考) 書類の不足と情報収集の有無との関連※2

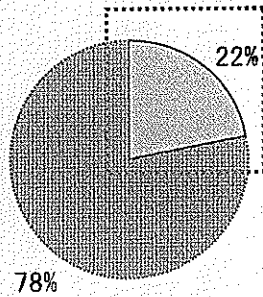


不足した書類があった
 なかった

- 相談・手続きにおいて、全体の22%の人が「不足した書類があった」と回答していた。(このようなケースでは後日再度来所する必要が生じていると考えられる。)
- 書類の不足の有無とプロフィールに、極端な傾向はみられない。(※1参照)
- 来所前に情報収集を行ったか否かの関連は特にみられない。(※2参照)

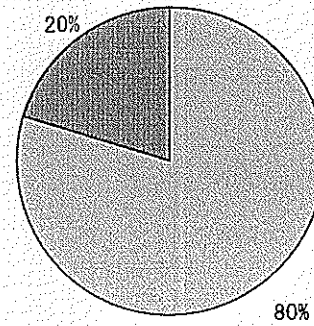
問6-1

(問6) 本日の相談・手続きに、不足している書類がありましたか。



(問6-1) 不足したのはなぜだと思いますか。
※問6にて「不足した書類があった」と答えた場合のみ回答

問6-1) 結果



■ 必要であることを知らなかった
■ 必要なことは分かっていたが忘れた、または用意できなかった

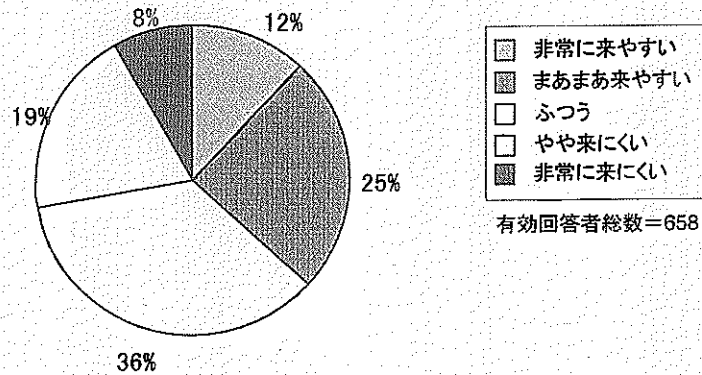
回答者総数=128

。「不足した書類があった」と回答した人のうち、80%の人が「必要であることを知らなかった」と答えている。

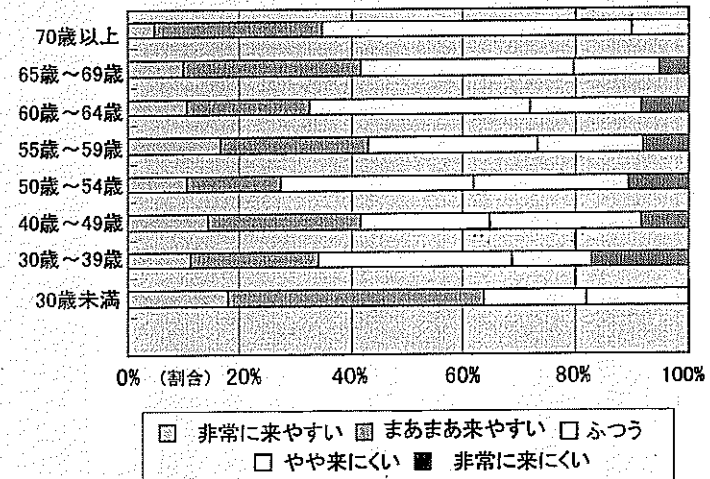
問7

(問7)本日来所された社会保険事務所は、
あなたのご自宅や会社から来やすい所にありますか。

問7)結果



(参考)年齢と事務所へのアクセシビリティの関連※1

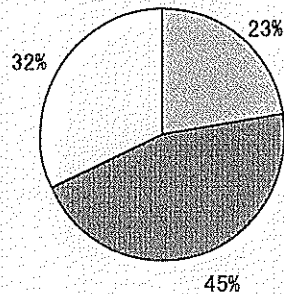


- 事務所に「非常に来やすい」「まあまあ来やすい」と肯定的な回答をした人が全体の37%を占めた。
- 一方で、「非常に来にくい」「やや来にくい」という否定的な回答をした人は全体の27%を占めた。
- 年齢別によって顕著な特色は見られない。※1参照

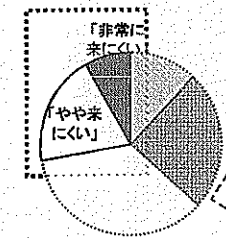
問8

(問8) 本日来所された事務所以外に、相談や手続きができる窓口が、さらにあるとよいと思いますか。

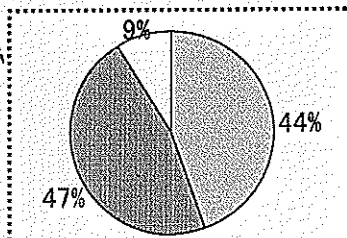
問8) 結果



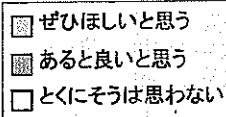
有効回答者総数=652



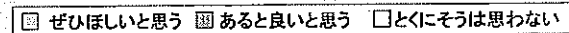
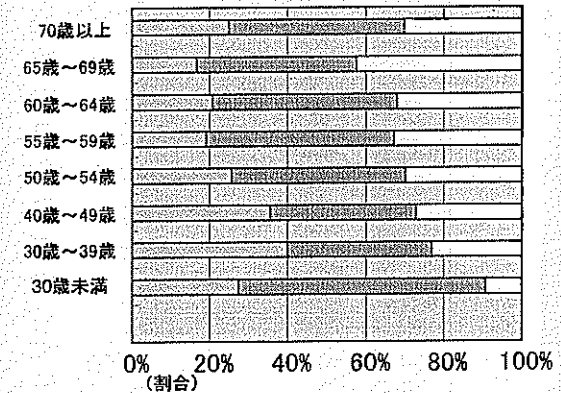
問7にて「非常に来にくい」「やや来にくい」を選択した利用者の内訳



有効回答者総数=180



(参考) 新しい窓口設置の要望と年齢との関連※1



。「ぜひほしいと思う」「あると良いと思う」と回答した人を合わせると、全体の7割近くを占めており、窓口の拡充が求められていると考えられる。

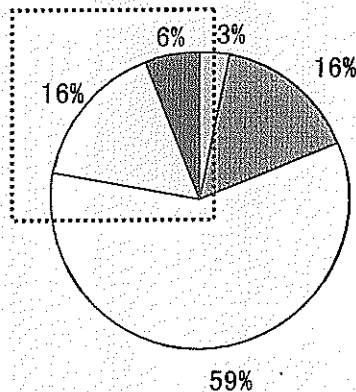
。問7にて「非常に来にくい」「やや来にくい」を選択した人に限れば、その9割が「ぜひほしいと思う」「あると良いと思う」のどちらかに回答している。

。年齢が高くなるにしたがって、窓口設置の要望は少なくなっている。(※1参照)

問9

(問9)窓口の開所時間(時間帯、曜日)についてどう思いますか。

問9)結果

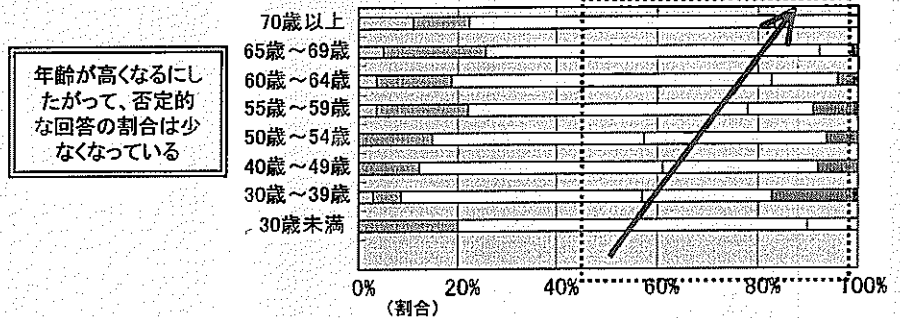


- 非常に都合が良い
- まあまあ都合が良い
- ふつう
- やや都合が悪い
- 非常に都合が悪い

有効回答者総数=638

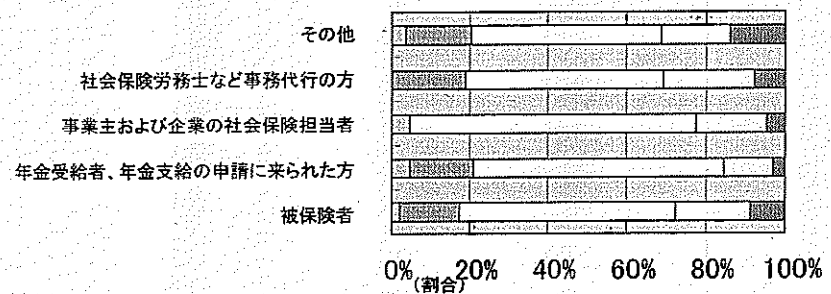
- 肯定的な回答をした人全体の19%、否定的な回答をした人は全体の22%だった。
- 年齢との関係を見ると、年齢が高くなるに従って否定的な回答の割合は少なくなっている。(※1参照)
- プロフィールによって、極端な違いは見られない(※2※3参照)

(参考)窓口の開所時間の利便性と年齢との関連※1



年齢が高くなるにしたがって、否定的な回答の割合は少なくなっている

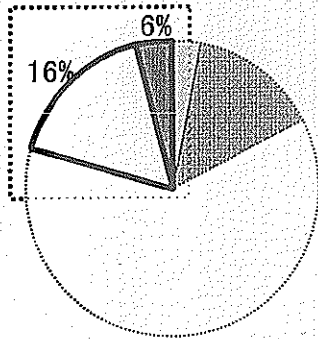
(参考)窓口の開所時間の利便性とプロフィールとの関連※2



非常に都合が良い まあまあ都合が良い ふつう やや都合が悪い 非常に都合が悪い

問9-1

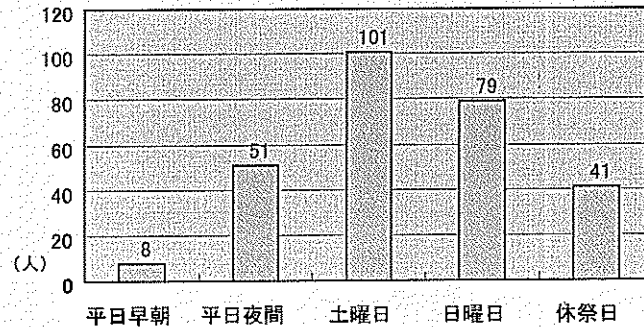
(問9) 窓口の開所時間
(時間帯、曜日)について
どう思いますか。



(問9-1) 本日より同様な相談・手続きについて、どのような時間帯に窓口が開いていると都合がよいですか。
当てはまるものを選んでください(いくつでも結構です)。

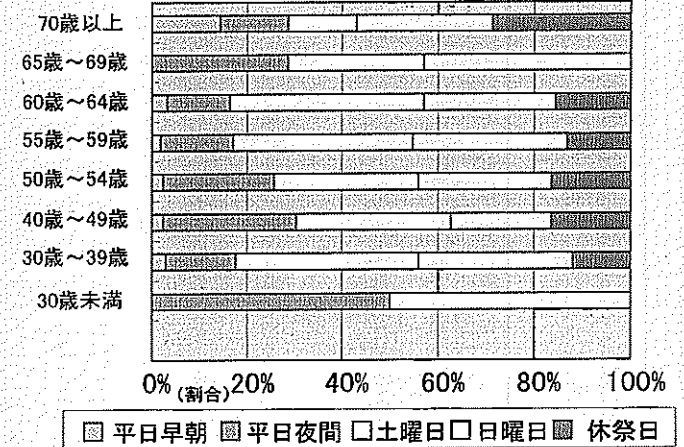
※問9にて「非常に都合が悪い」「やや都合が悪い」と答えた人のみ回答

問9-1) 結果



有効回答総数=280 (複数選択可)
有効回答者総数=140

(参考) 希望する開所時間帯と年齢との関連※1

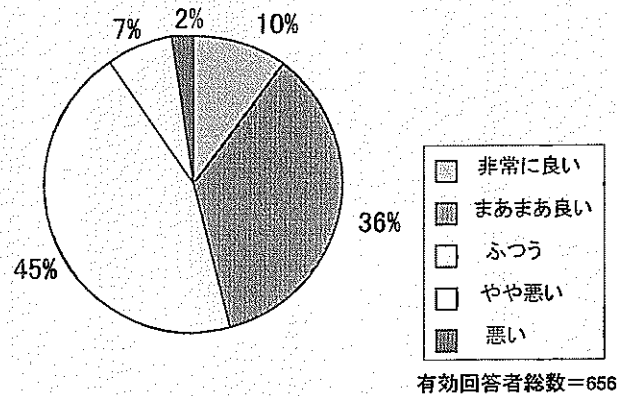


- 土曜日の開所を望む声が一番多かった(有効回答者総数の72%)。
- 年齢によって極端な違いは見られない(※1参照)。

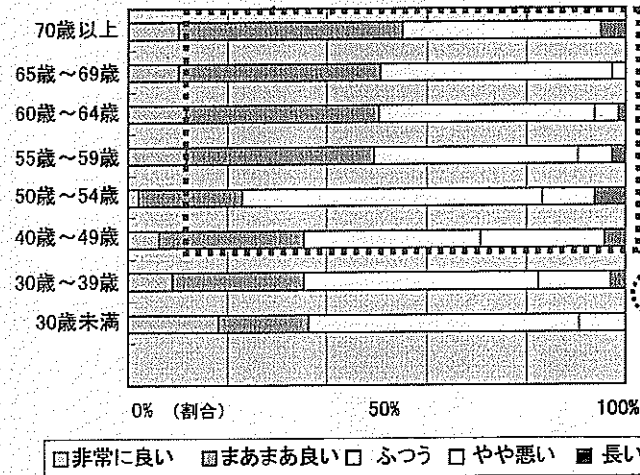
問10

(問10) 事務所内の案内表示は分かりやすいですか。

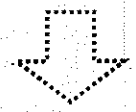
問10)結果



(参考)案内表示と年齢との関連※1



年齢が若いほど、案内表示について否定的な回答の割合が大きい。



案内表示について、今後改善していく必要がある

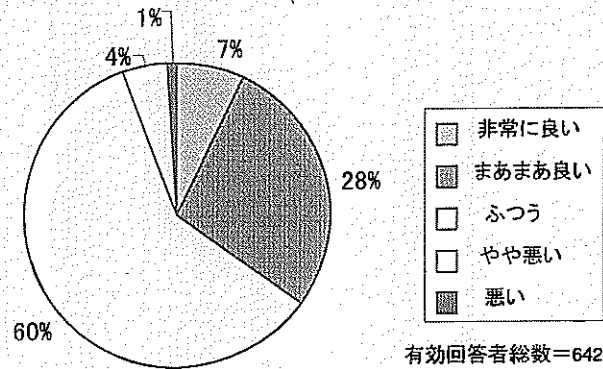
- 「非常に良い」「まあまあ良い」という肯定的な回答をした人が全体の46%を占める。
- 40代から年齢が若いほど、案内表示について否定的な回答の割合が大きい。

※ この質問はさわやか行政サービス調査からの質問です。

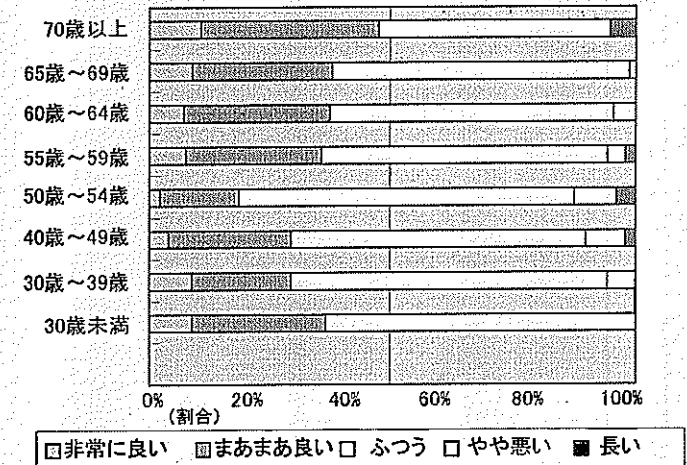
問11

(問11)事務所内の設備・備品は利用しやすいですか。

問11)結果



(参考)事務所内の設備・備品の評価と年齢との関連※1



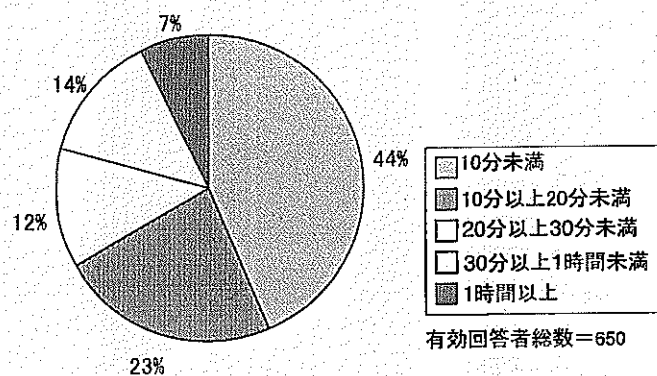
- 。「非常に良い」「まあまあ良い」という肯定的な回答をした人が全体の35%であった。
- 。否定的な回答は全体の5%程度にとどまった。
- 。年齢によって極端な違いは見られない(※1参照)。

※ この質問はさわやか行政サービス調査からの質問です。

問12

(問12)本日来所されてから、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時間以上の場合は、待たれた時間をおよそで結構ですので、ご記入ください。)

問12)結果



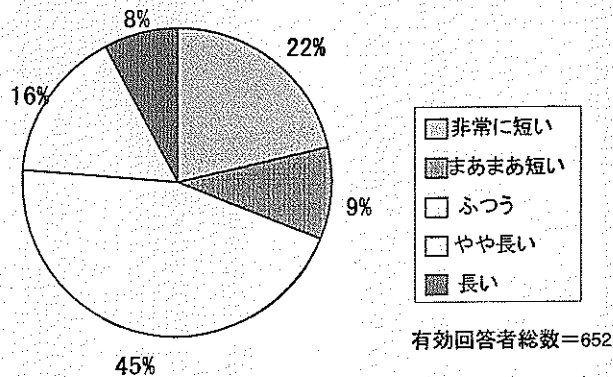
1時間以上待った人の待ち時間平均: 90.6分

- 待ち時間が10分未満だったという回答は全体の44%であり、20分未満になると全体の47%を占めている。
- 1時間以上待った人は全体の3%を占めており、その平均の待ち時間は、1時間31分であった。
- 全体では10分未満が多いが、事務所別にみると事務所によって差が大きい。特に首都圏の待ち時間は非常に長い場合が多い。(次ページ参照)

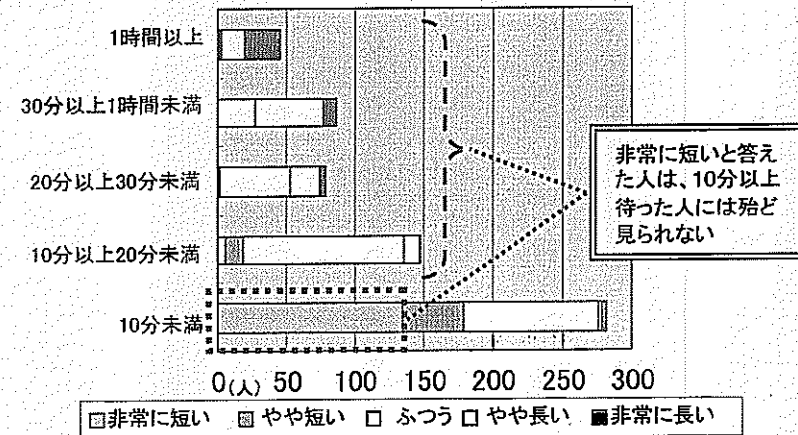
問13

(問13)待ち時間についてどう思いましたか。

問13)結果



(参考)待ち時間と待ち時間についての評価との関連※1

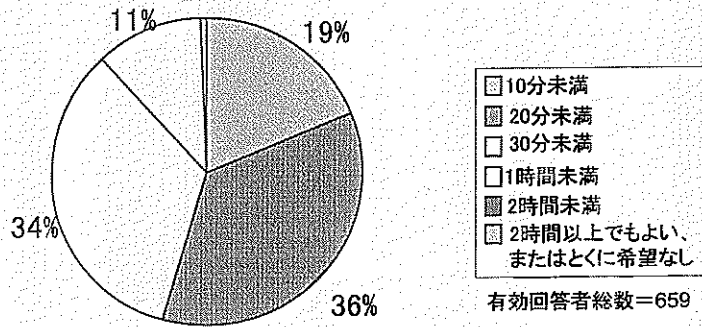


。「非常に短い」「やや短い」と回答した人を合わせると31%、「やや長い」「非常に長い」と回答した人を合わせると24%であった。
 ・実際の待ち時間との関連を調べたところ、10分以上待った人からは、肯定的な意見は殆ど見られなかった。

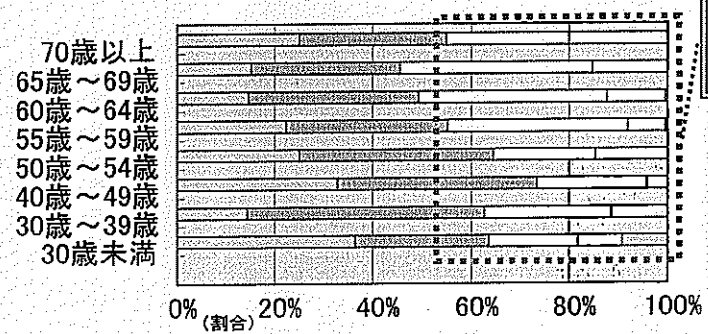
問13-1

(問13-1) 今回の相談・手続きの場合、待ち時間はどの程度まで許容できますか(お待ちいただけますか)。

問13)結果



(参考)許容待ち時間と年齢の関連※1

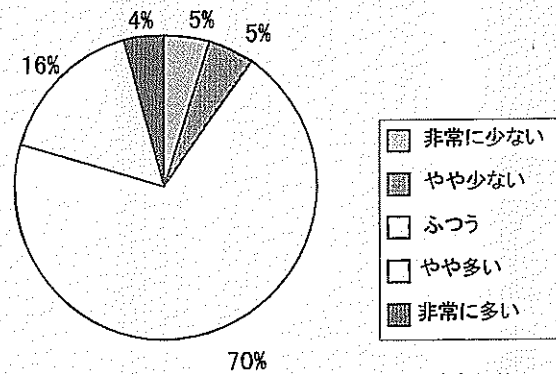


- 許容範囲が「20分未満」と回答した人が最も多く、全体の36%を占めた。
- 全体のほぼ9割の人が、待ち時間が30分未満に収まることを望んでいる。
- 若い人の方が短い待ち時間を望んでいる。(※1参照)

問14

(問14)書類の記入項目の数についてどう思いましたか。

問14)結果



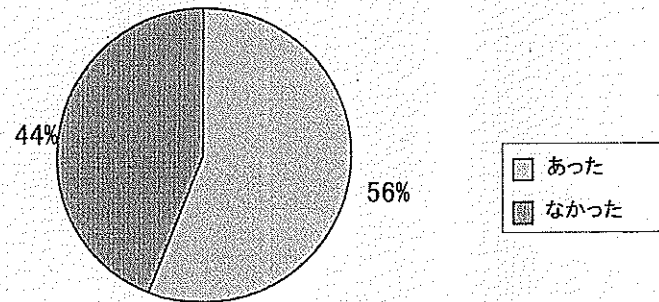
有効回答者総数=430

「非常に多い」「やや多い」と否定的に感じている人があわせて10%、「非常に少ない」「やや少ない」と肯定的な回答をしている人があわせて20%であった。

問15

(問15) 本日の相談・手続きについて、社会保険事務所以外で取得が必要な書類がありましたか。

問15) 結果

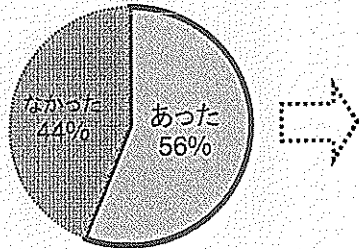


有効回答者総数=434

■社会保険事務所以外で書類の取得が必要であった人は全体の5割を超えた。(56%)

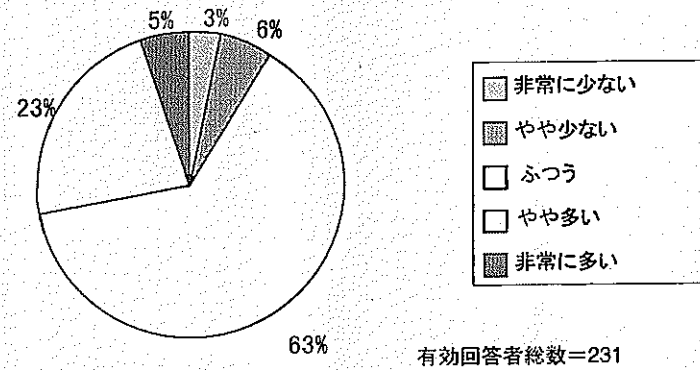
問15-1

(問15) 社会保険事務所以外で
取得が必要な書類があったかの有無



(問15-1) 社会保険事務所以外で取得が
必要な書類の数について、どう思いましたか。
※問15にて必要な書類が「あつた」と答え人のみ回答

問15-1)結果

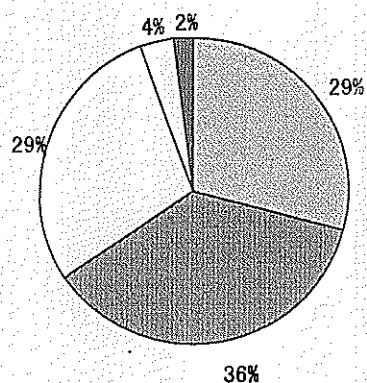


- 社会保険事務所以外で取得が必要な書類の数については、「やや多い」(23%)、「非常に多い」(5%)を合わせると全体の約3割近く(28%)の人が多いと感じている。

問16

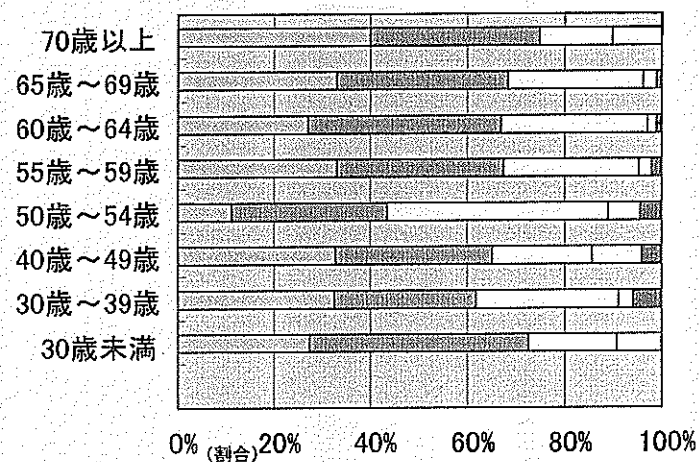
(問16)職員の対応、事務処理は迅速でしたか(てきぱきとしていましたか)。

問16)結果



有効回答者総数=656

(参考)職員の対応、事務処理の迅速さと年齢との関連※1



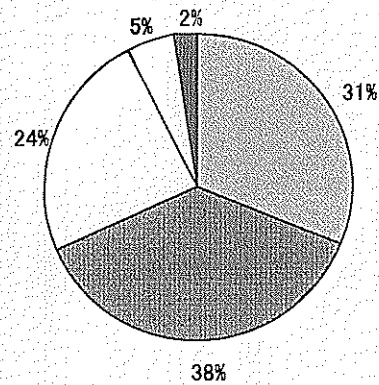
非常に迅速
 まあまあ迅速
 ふつう
 やや遅い
 非常に遅い

- 職員の事務処理については、「非常に迅速」(29%)「まあまあ迅速」(36%)を合わせると、全体の6割以上が迅速であると感じている。
- 年齢によって、事務処理の迅速さの評価に大きな差はなかった。(※1参照)

問17

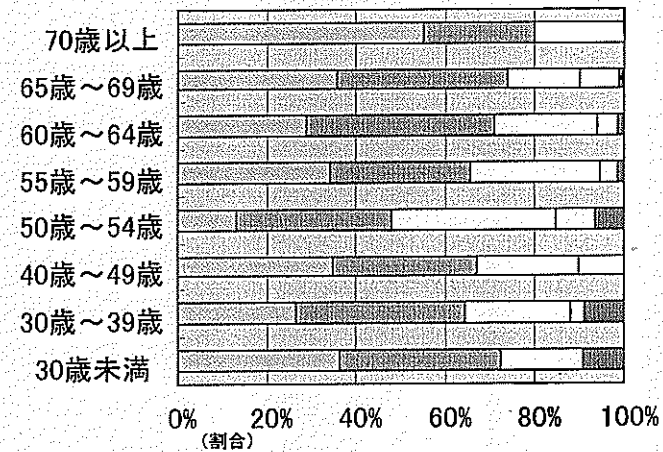
(問17) 対応職員の応接態度はどうでしたか(親切さ、丁寧さ)。

問17)結果



有効回答者総数=660

(参考)職員の応接態度と年齢との関連※1



非常に良い
 まあまあ良い
 ふつう
 やや悪い
 悪い

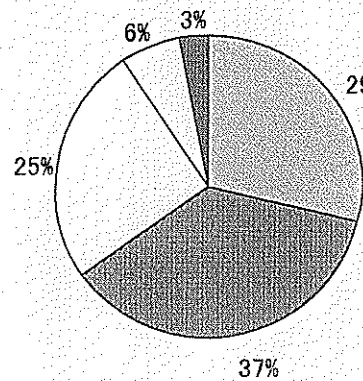
- 職員の応接態度については、「非常に良い」(31%)「まあまあ良い」(38%)を合わせると、全体の7割近くが良好であると答えている。
- 年齢によって、応接態度への評価に大きな差はなかった。(※1※2参照)

※ この質問はさわやか行政サービス調査からの質問です。

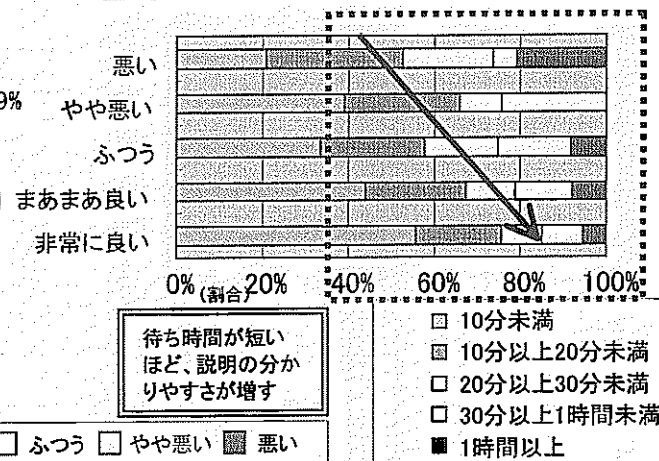
問18

(問18)対応職員の説明は分かりやすかったですか。

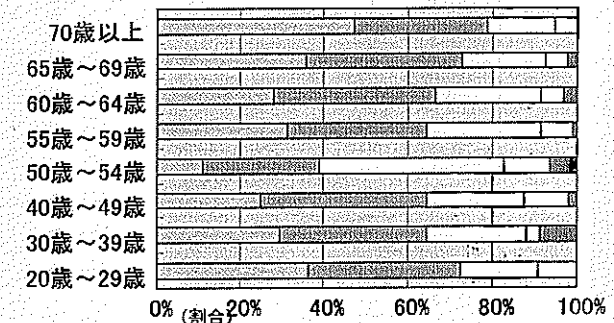
問18)結果



(参考)職員の説明と待ち時間との関連※1



(参考)職員の説明と年齢との関連※2

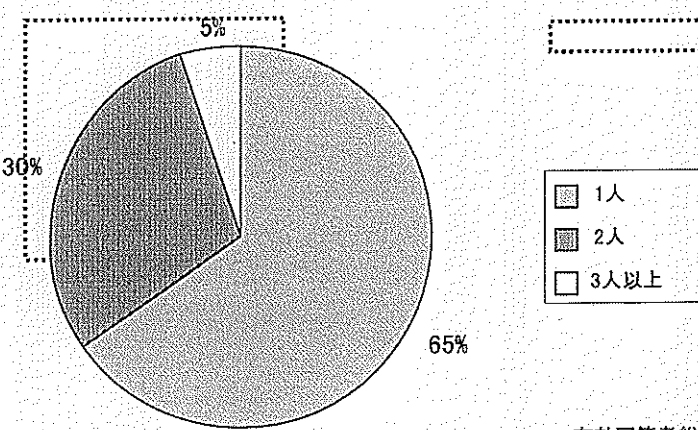
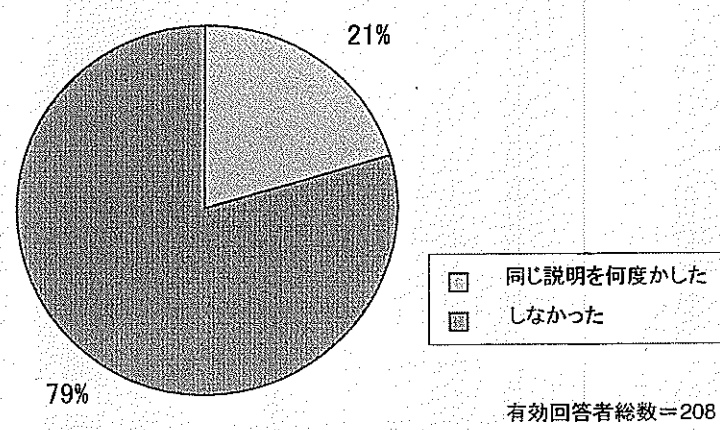


有効回答者総数=658

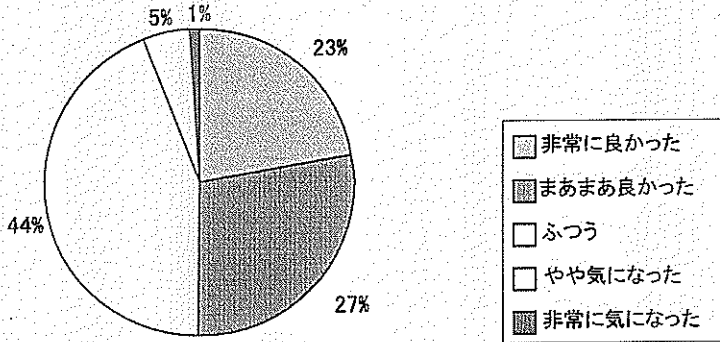
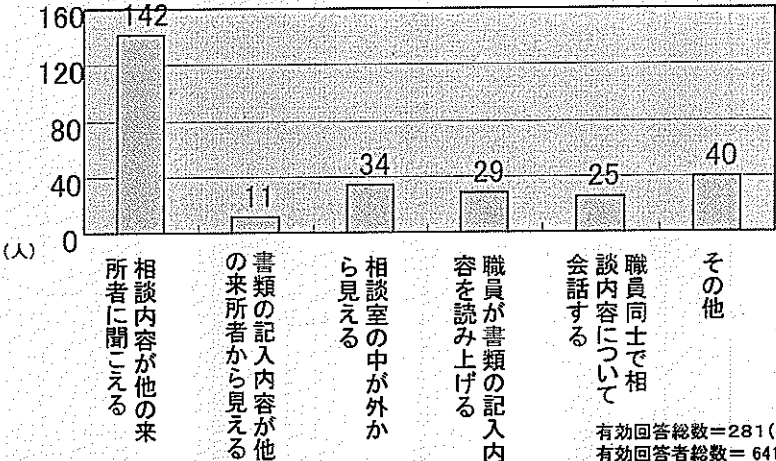
- 職員の説明の分かりやすさについては、「非常に良い」(29%)「まあまあ良い」(37%)を合わせると、全体の7割近くが分かりやすかったと答えている。
- また、職員の説明の分かりやすさと待ち時間を比較すると、待ち時間が短いほど、説明の分かりやすさが増していたことが分かった。(※1参照)
- 年齢によって、分かりやすさに大きな差はなかった。(※2参照)

※ この質問はさわやか行政サービス調査からの質問です。

問19

<p>(問19) 本日の相談・手続きで、あなたに対応した職員は全部で何人でしたか。</p>	<p>(問19-1) 別々の職員に、あなたが同じ説明を何度かすることがありましたか。 ※問19にて「2人」「3人以上」と答えた人のみ回答</p>														
<p>問19) 結果</p>  <table border="1"> <caption>問19) 結果</caption> <thead> <tr> <th>職員数</th> <th>割合</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1人</td> <td>65%</td> </tr> <tr> <td>2人</td> <td>30%</td> </tr> <tr> <td>3人以上</td> <td>5%</td> </tr> </tbody> </table> <p>有効回答者総数=652</p>	職員数	割合	1人	65%	2人	30%	3人以上	5%	<p>問19-1) 結果</p>  <table border="1"> <caption>問19-1) 結果</caption> <thead> <tr> <th>説明回数</th> <th>割合</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>同じ説明を何度かした</td> <td>21%</td> </tr> <tr> <td>しなかった</td> <td>79%</td> </tr> </tbody> </table> <p>有効回答者総数=208</p>	説明回数	割合	同じ説明を何度かした	21%	しなかった	79%
職員数	割合														
1人	65%														
2人	30%														
3人以上	5%														
説明回数	割合														
同じ説明を何度かした	21%														
しなかった	79%														
<p>■全体の65%の人が、対応した職員の数1人であったと回答している。 ■以下、2人(30%)、3人以上(5%)の順。</p>	<p>■21%の人が同じ説明を複数回行ったと回答した。</p>														

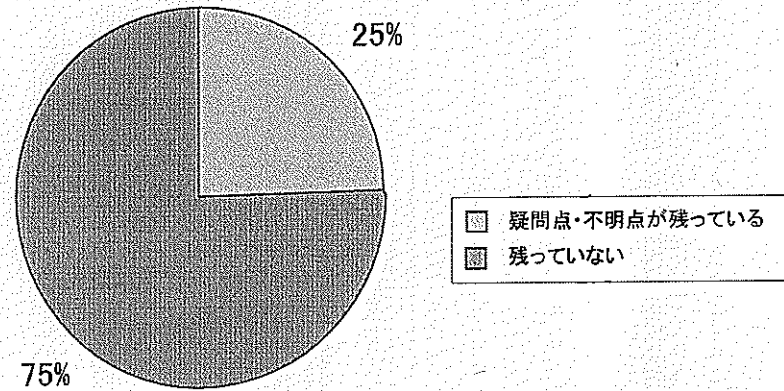
問20、問20-1

<p>(問20) 本日の相談・手続きを通して、あなた個人の情報(いわゆるプライバシー)の扱われ方はいかがでしたか。</p>	<p>(問20-1) どのような点が気になりましたか。当てはまるものを選んでください(いくつでも結構です)。</p>
<p style="text-align: center;">問20) 結果</p>  <p style="text-align: right;">有効回答者総数=641</p>	<p style="text-align: center;">問20-1) 結果</p>  <p style="text-align: right;">有効回答総数=281(複数選択可) 有効回答者総数=641</p>
<p>■プライバシーの扱われ方については、「非常に良かった」(23%)、「まあまあ良かった」(27%)を合わせると、全体の5割が良好であったと感じていることが分かる。</p> <p>■一方で、「やや気になった」(5%)「非常に気になった」(1%)と感じている人も少数であるが存在し、自由記述欄にもいくつかの記述があった。</p>	<p>■プライバシーの扱われ方について、どのような点が気になるかを尋ねたところ、「相談内容が他の来所者に聞こえる」点と回答した人が最も多かった。</p>

問21

(問21)本日の相談・手続きを終え、疑問点・不明点は残っていますか。

問21)結果



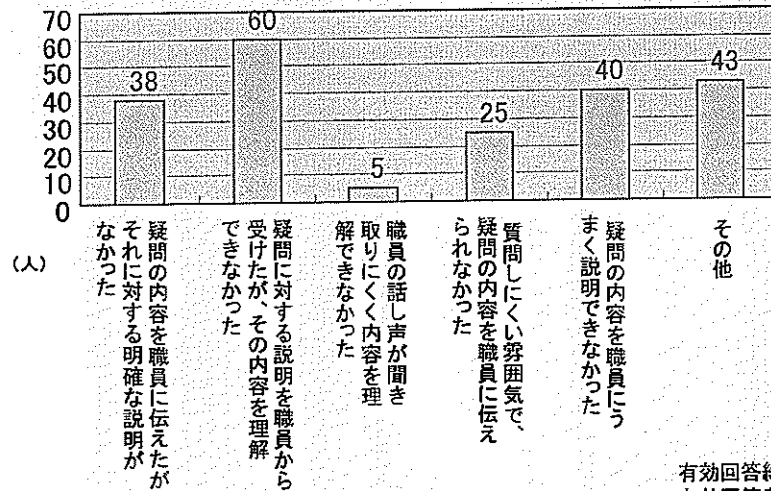
有効回答者総数=644

■全体の25%が、相談・手続きを終えた後も不明点・疑問点は残っていると答えている。

問21-1

(問21-1) 疑問点が残ったのはなぜだと思いますか。当てはまるものを選んでください(いくつでも結構です)。
 ※問21にて「疑問点・不明点が残っている」と答えた人のみ回答

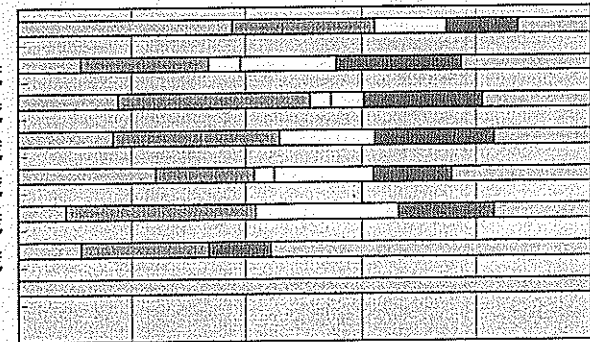
問21-1)結果



有効回答総数=211(複数選択可)
 有効回答者総数=160

(参考) 疑問点が残った理由と年齢との関連※1

70歳以上
 65歳～69歳
 60歳～64歳
 55歳～59歳
 50歳～54歳
 40歳～49歳
 30歳～39歳
 30歳未満



0%(割合) 20% 40% 60% 80% 100%

- 疑問の内容を職員に伝えたが、それに対する明確な説明がなかった
- 疑問に対する説明を職員から受けたが、その内容を理解できなかった
- 職員の話し声が聞き取りにくく、内容を理解できなかった
- 質問しにくい雰囲気、疑問の内容を職員に伝えられなかった
- 疑問の内容を職員にうまく説明できなかった
- その他

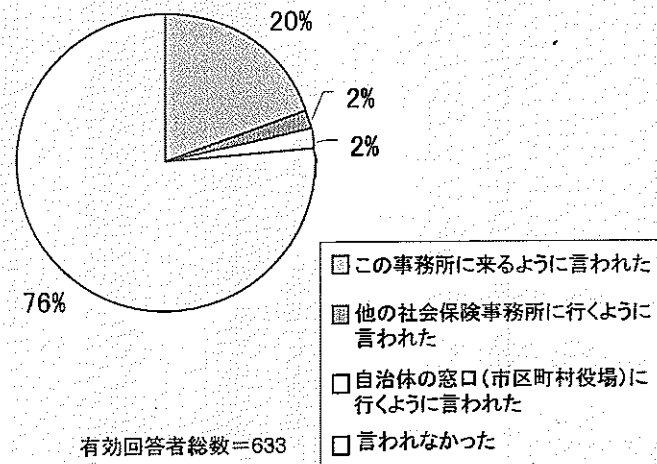
■この質問の回答者の約38%が「疑問に対する説明を職員から受けたが、その内容を理解できなかった」と答えている。以下、「疑問の内容を職員に伝えたが、それに対する明確な説明がなかった」、「疑問の内容を職員にうまく説明できなかった」と答えた人が25%程度であった。

■年齢による顕著な傾向はとくに見られなかった。(※1参照)

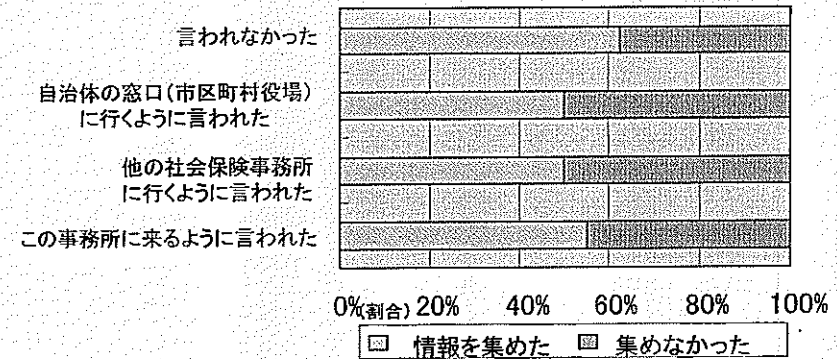
問22

(問22) 本日の相談・手続きで、再度この事務所、または他の場所にある社会保険事務所などに行くように言われましたか。

問22)結果



(参考) 情報収集の有無と再訪の必要性との関連※1

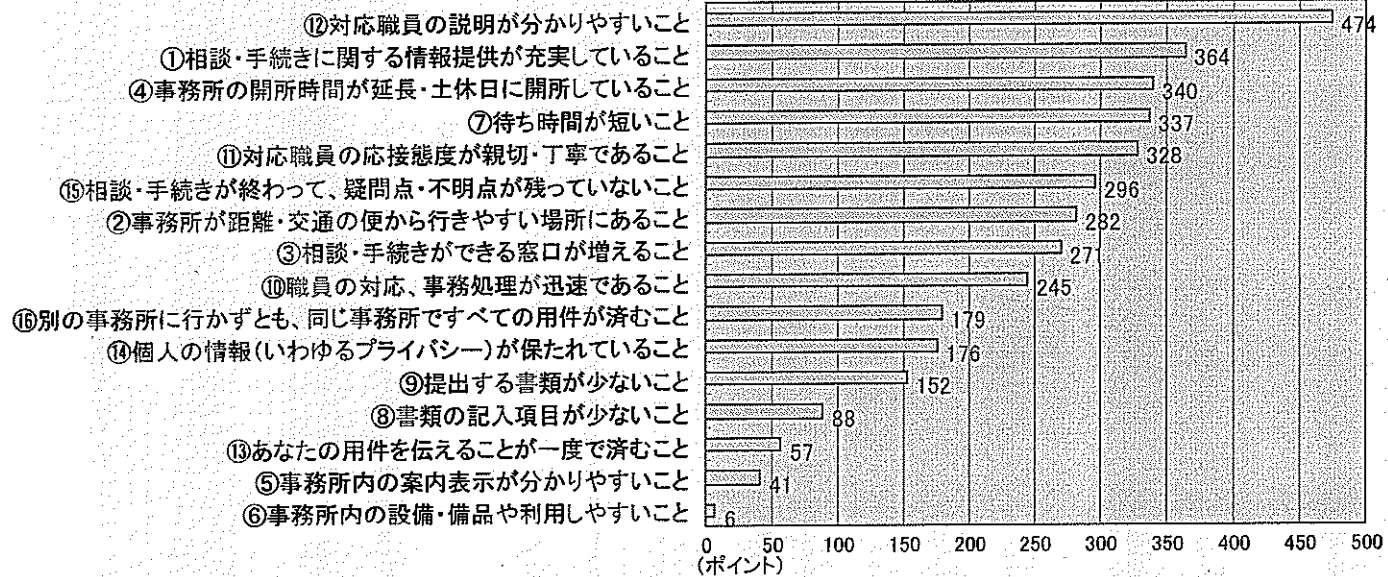


- 全体の24%の人が再度この事務所、または他の場所に行く必要があると言われた。
- 尚、情報収集を行った利用者で行わなかった利用者の間には殆ど違いは見られなかった。(※1参照)

問23

(問23)これまで伺ったことを通して、あなたが特に重要と考えるものを①～⑯の中から重要度順に3つ選び、ご記入ください(1つまたは2つでも結構です)。

問23)結果



集計の方法:
 ・「もっとも重要なもの」「2番目に重要なもの」「3番目に重要なもの」として回答された選択肢を下記の点数に換算し、全回答者の合計点を選択肢毎に算出し、重要度の指標とした。

「もっとも重要なもの」・・・3点
 「2番目に重要なもの」・・・2点
 「3番目に重要なもの」・・・1点

(年金相談)利用者が特に重要と考える上位5項目は以下の内容になる。

1. 対応職員の説明が分かりやすいこと
2. 相談・手続きに関する情報提供が充実していること
3. 事務所の開所時間が延長・土休日に開所していること
4. 待ち時間が短いこと
5. 対応職員の応接態度が親切・丁寧であること

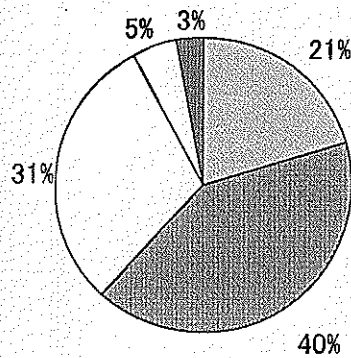
(全体)利用者が特に重要と考える上位5項目は以下の内容になる。

1. 対応職員の説明が分かりやすいこと
2. 待ち時間が短いこと
3. 対応職員の応接態度が親切・丁寧であること
4. 職員の対応、事務処理が迅速であること
5. 事務所の開所時間が延長・土休日に開所していること

問24

(問24) 今回の来所について、全体的な満足度はいかがでしたか

問24)結果



- 非常に良かった
- まあまあ良かった
- ふつう
- やや悪かった
- 非常に悪かった

有効回答者総数=582

- 全体の6割を超える人が、今回の来所について、「非常に良かった」「まあまあ良かった」と答えている。
 - 「やや悪かった」「非常に悪かった」と答えた人は、全体の8%。
- (他の個別満足度との相関関係について調べたものを、次ページに示す)



どの程度
相関が
あるのかを
把握する
(次ページ参照)

- ✓問13 待ち時間に対してどう思うか
- ✓問14 書類記入項目数にどう思うか
- ✓問16 窓口職員の迅速性
- ✓問17 窓口職員の態度
- ✓問18 職員の説明の分かりやすさ
- ✓問20 プライバシーの扱われ方

