

参考資料4

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17年7月実施）

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。

- ・ アンケートの実施方法
 - 平成17年7月27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票を配布・回収。
 - 配付・回収結果

配付対象者数	46,199人	回収枚数	39,895人	回収率	86.4%
} 前回(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
 - 年金相談窓口と総合相談窓口等別に、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、総合相談窓口等の来訪者は40歳未満も35%となっており、幅広い年代の方が来所している。

年金相談窓口、総合相談窓口等別 アンケート回答者の年齢

	アンケート回答者の年齢						
	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	22,308 100.0%	1,309 5.9%	1,425 6.4%	6,113 27.4%	11,553 51.8%	1,139 5.1%	769 3.4%
総合相談窓口等	17,587 100.0%	6,155 35.0%	3,682 20.9%	4,764 27.1%	2,157 12.3%	386 2.2%	443 2.5%
相談来訪者合計	39,895 100.0%	7,464 18.7%	5,107 12.8%	10,877 27.3%	13,710 34.4%	1,525 3.8%	1,212 3.0%

上段:回答者数(人)

待ち時間と待ち時間に対する満足度

- 待ち時間は、年金相談窓口では15分未満が76%、30分以上は9%であった。また、総合相談窓口等については、15分未満が94%であった。
- 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76%、総合相談窓口等では79%であった。

年金相談窓口、総合相談窓口等別 待ち時間

平成17年7月実施

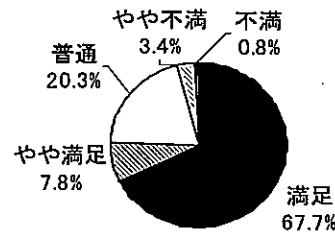
	待ち時間					
	計	15分未満	15～29分	30～59分	60～89分	90分以上
年金相談窓口	20,719 100.0%	15,679 75.7%	3,254 15.7%	1,549 7.5%	197 1.0%	40 0.2%
総合相談窓口等	16,791 100.0%	15,839 94.3%	814 4.8%	125 0.7%	8 0.0%	5 0.0%

平成17年3月実施

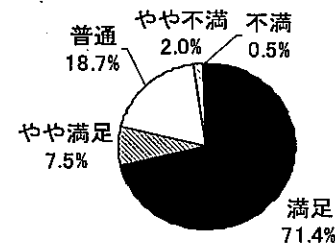
	待ち時間					
	計	15分未満	15～29分	30～59分	60～89分	90分以上
年金相談窓口	28,098 100.0%	17,941 63.9%	5,754 20.5%	3,410 12.1%	789 2.8%	204 0.7%
総合相談窓口等	20,759 100.0%	19,214 92.6%	1,219 5.9%	292 1.4%	23 0.1%	11 0.1%

上段:回答者数(人)

待ち時間についての満足度(年金相談窓口)



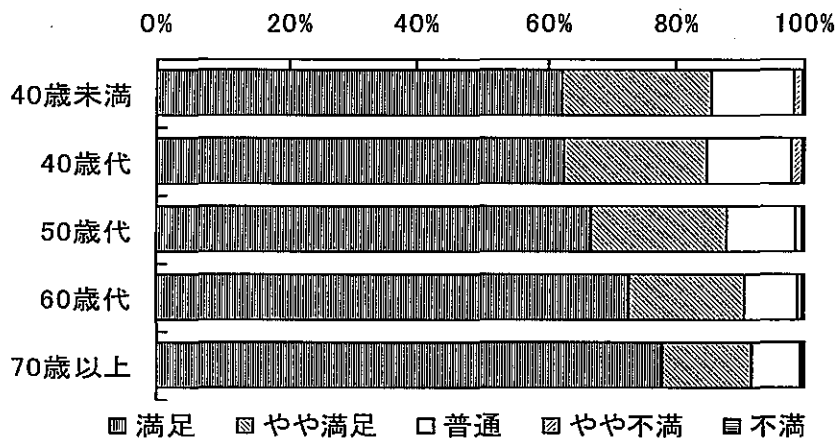
待ち時間についての満足度(総合相談窓口等)



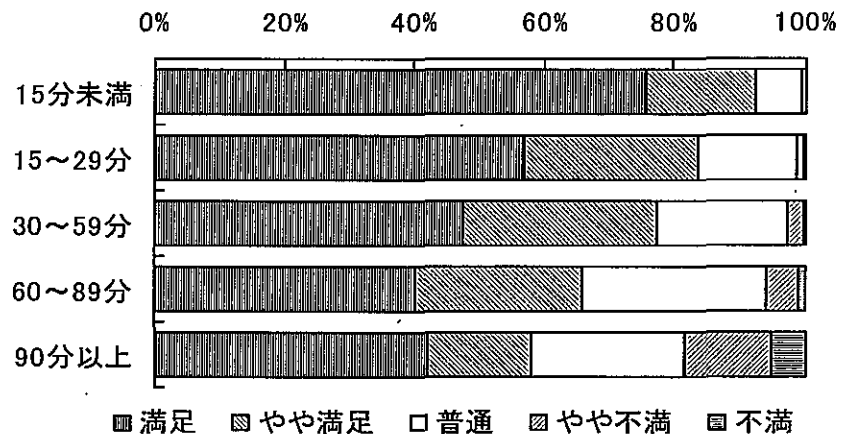
年金相談窓口における年代別、待ち時間別満足度

- 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)

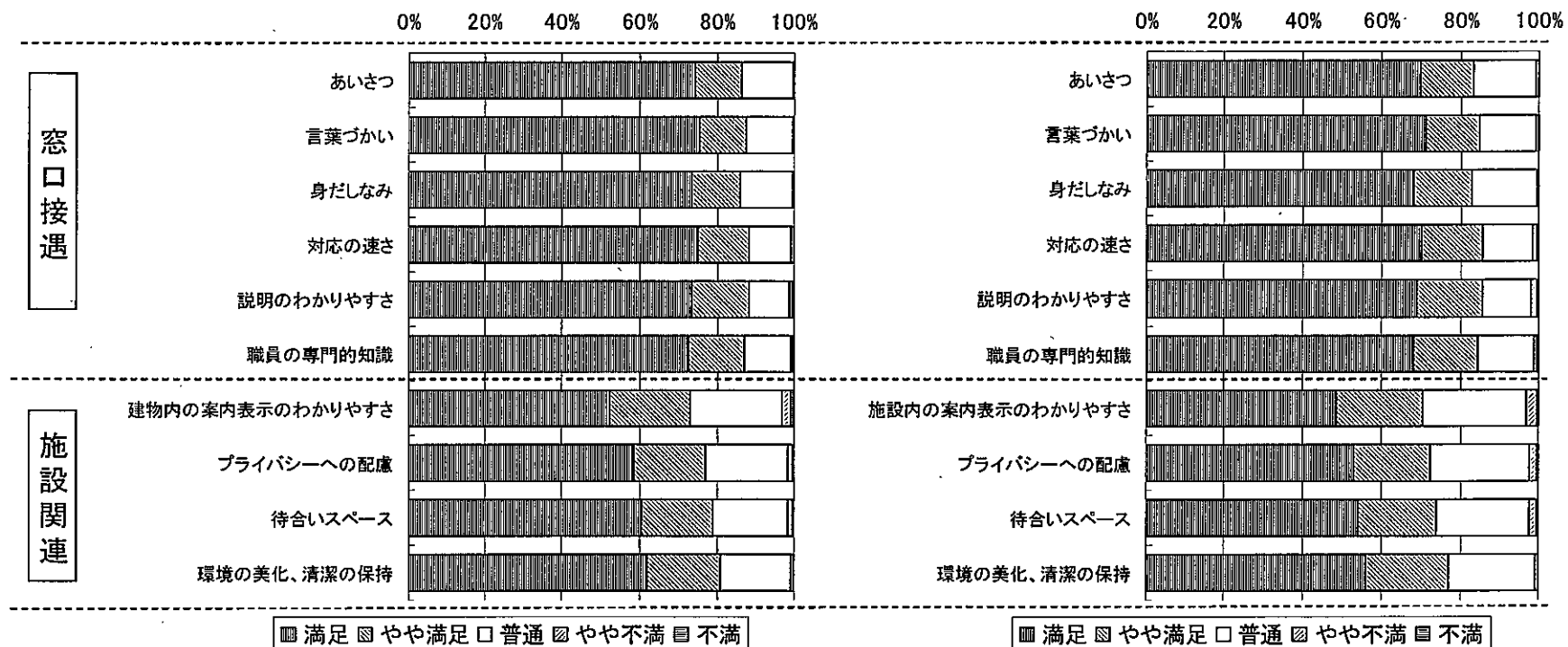


職員の接遇、施設の利用についての満足度(年金相談窓口)

- 年金相談窓口における職員の窓口接遇については、すべての項目で「満足」が7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。
- 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。ただし、「建物内の案内表示のわかりやすさ」の項目については、他の項目に比べ満足度は低い。

年金相談窓口に対する満足度 7月実施

年金相談窓口に対する満足度 3月実施

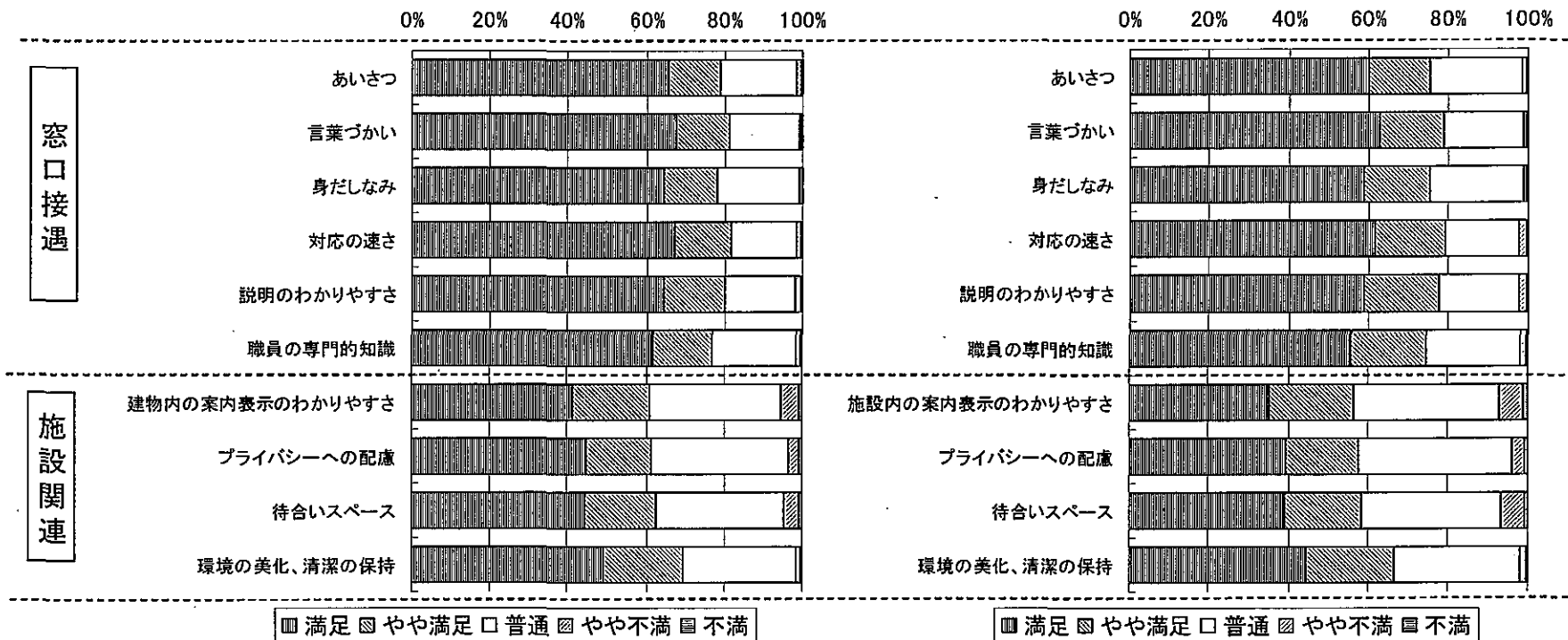


職員の接遇、施設の利用についての満足度(総合相談窓口等)

- 総合相談窓口等における職員の窓口接遇については、すべての項目で「満足」が6割を超えており、さらに「やや満足」を含めると8割近くになる。
- 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6割を超えている。ただし、「環境の美化、清潔の保持」以外の項目の満足度は低い。

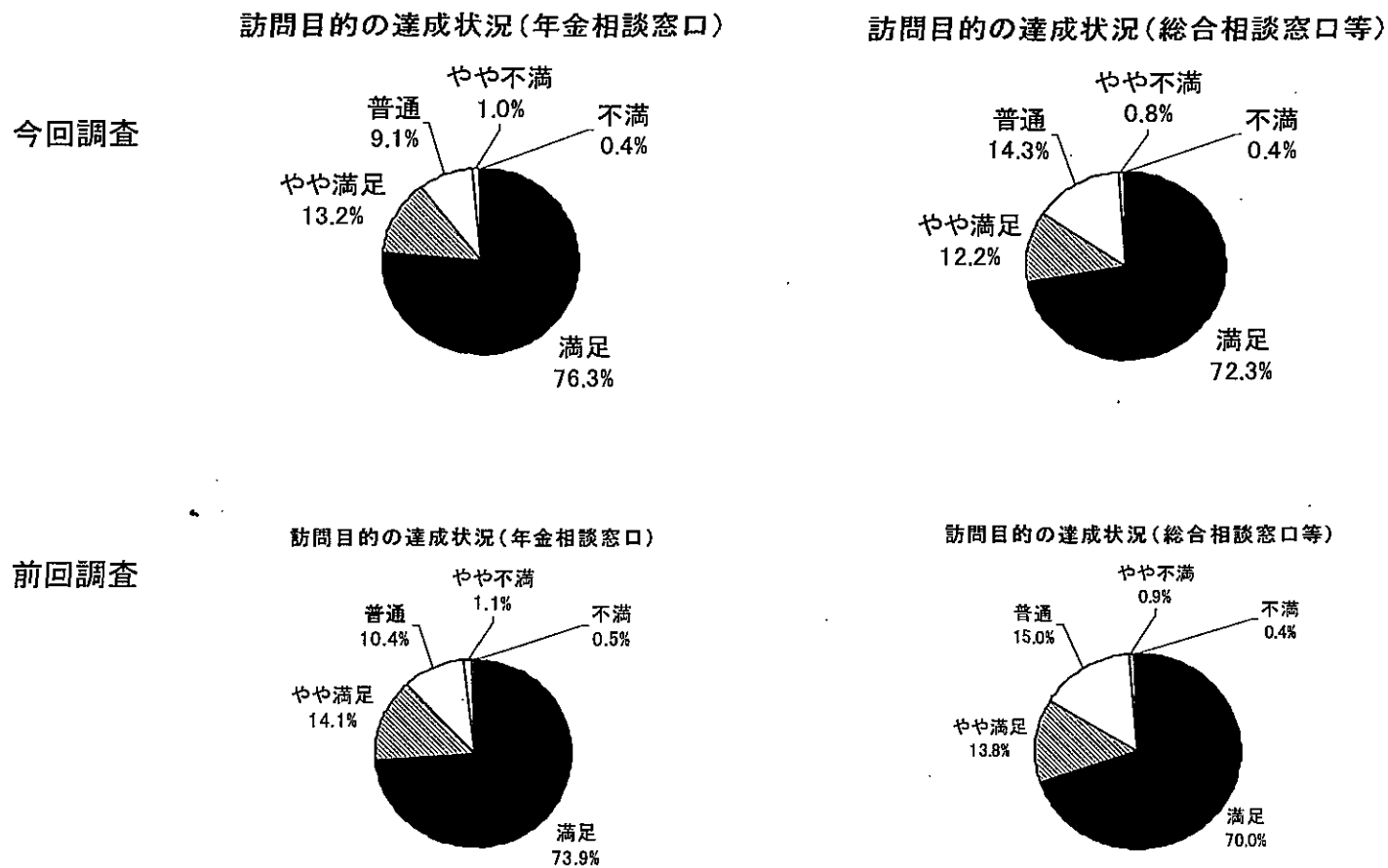
総合相談窓口等に対する満足度 7月実施

総合相談窓口等に対する満足度 3月実施



来訪相談の目的達成度

- 訪問目的の達成状況は、「満足」、「やや満足」の合計で、年金相談窓口は90%、総合相談窓口等は85%であった。

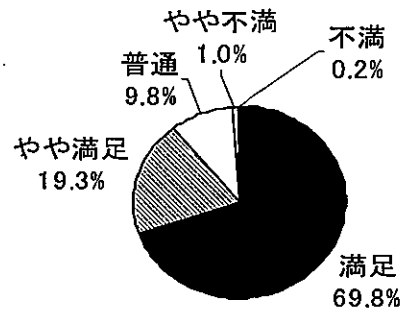


来訪相談の全体の満足度

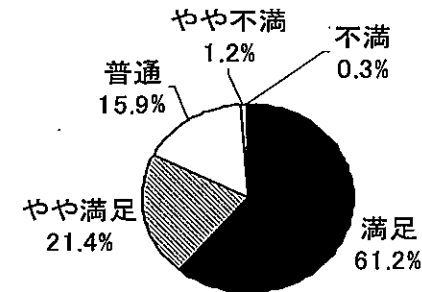
- 来訪相談の全体の満足度は、「満足」、「やや満足」の合計で、年金相談窓口は89%、総合相談窓口等は83%であった。

今回調査

全体の満足度(年金相談窓口)

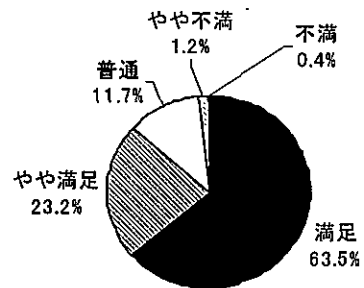


全体の満足度(総合相談窓口等)

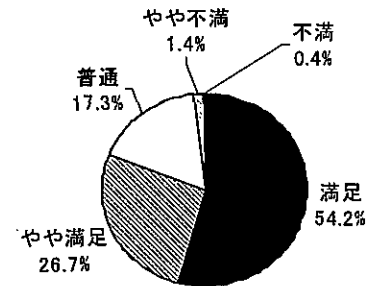


前回調査

全体の満足度(年金相談窓口)



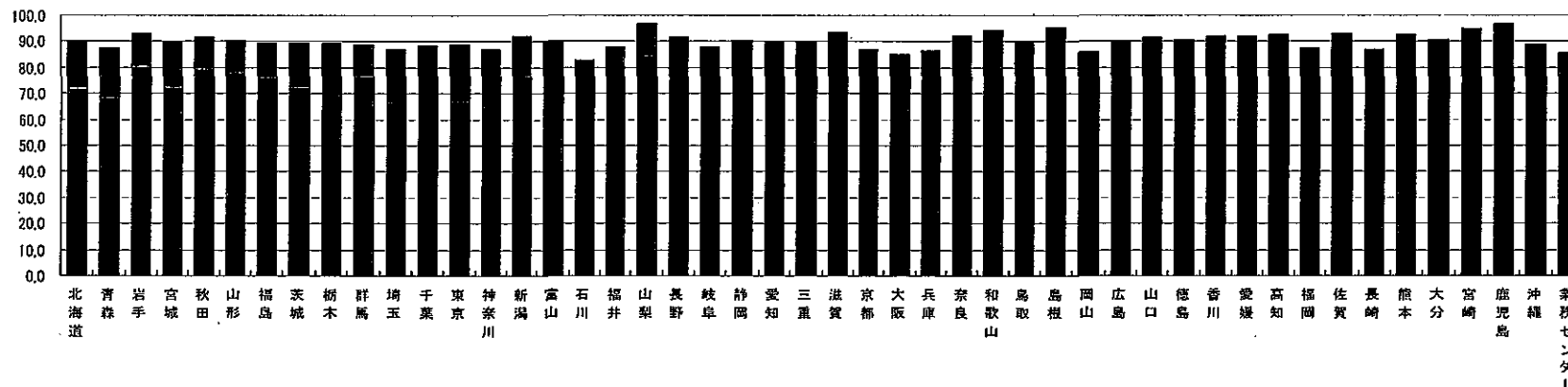
全体の満足度(総合相談窓口等)



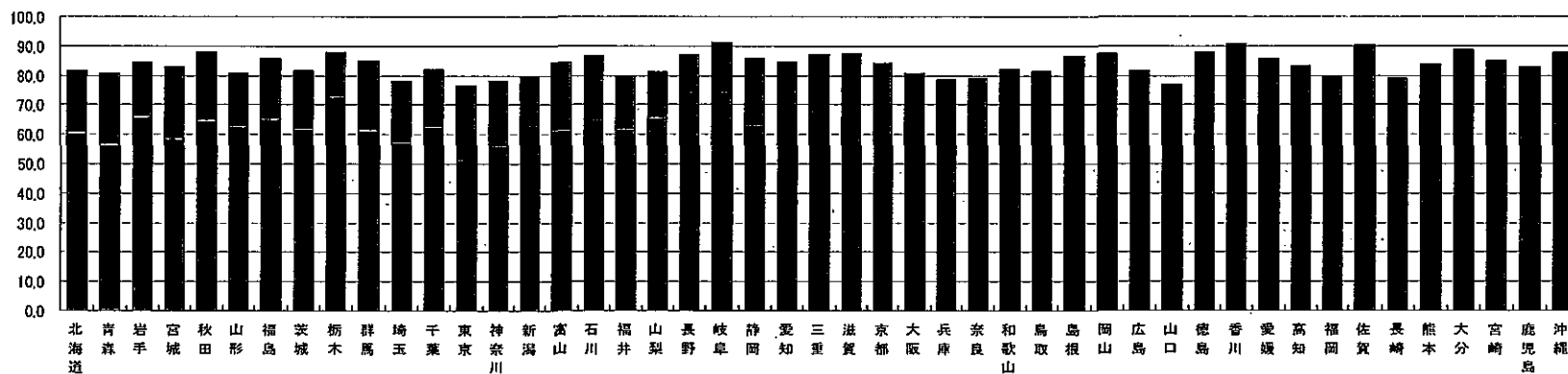
事務局別の全体満足度

- 事務局別に全体の満足度を見ると、「満足」「やや満足」の合計で、年金相談窓口は80%以上、総合相談窓口等は75%以上の評価を得ている。

年金相談窓口の事務局別満足度



総合相談窓口等の事務局別満足度



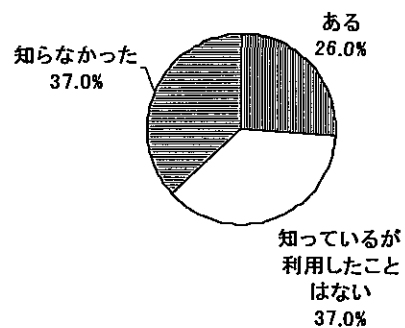
グラフは「満足」「やや満足」の合計

電話による年金相談の利用状況

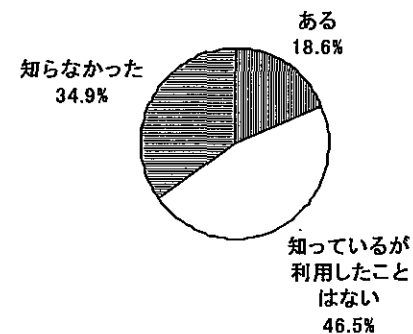
- 年金相談窓口を利用された方では、「利用したことがある」が26%、「知っているが利用したことはない」「知らなかった」がそれぞれ37%であった。
- 総合相談窓口等を利用された方では、「利用したことがある」が19%、「知っているが利用したことはない」が47%、「知らなかった」が35%であった。

問 年金電話相談センターや社会保険事務所で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



総合相談窓口等



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ほしい
 - ・ 窓口の方の人数を増やしてもっとスムーズにいくようにしてほしい。そうすれば待ち時間が少なくて済む。
 - ・ 来所者対応の窓口の人数を増やすべき。

- 待ち時間の短縮のため柔軟な対応を望む
 - ・ 混雑している時は、窓口の人数を増員してスムーズに進めるよう対応してほしい。
 - ・ 混み具合を見て職員は動きを見せてほしい。
 - ・ たくさんの方がデスクにいらっしゃるのにもかかわらず、受付をされている方がおらず、待っている方のイライラが伝わらないのかと不満があった。
 - ・ もう少し来客に目を向けて窓口を気に配ってほしい。

- 順番待ちがわかるようにしてほしい
 - ・ 窓口が混んでいる時は、順番待ちのカードを発行し、確実に訪れた順で対応してほしい。
 - ・ 混雑している時は、イスで待っていると誰が次の順番かわからなくなる時があります。
 - ・ 適用窓口の方にもカードの順番待ちがあると良いと思います。

- その他
 - ・ 番号札を取らずに、受付で説明を受ける者に対応する時間が長く、札を取っても意味がない。そのような場合も札を取らせて待たせるべきではないか。
 - ・ 書類を出すためだけに、1時間弱待っています。自分の番が来ても2~3分で終わりなのに、書類を出すためだけに待つのは勘弁してください。

お客様からの意見(改善要望)

2. 職員の応接態度について

- ゆっくりとわかりやすく話してほしい
 - ・ 難しい言葉ではわからない。専門用語的なものをわかりやすくしてもらわないと、若い人達には伝わらない。
 - ・ 待ち人数が多いとやはり焦ってらっしゃるのか、少し早口になられるように思う。
 - ・ 知識が不足していることがたくさんあります。わかるように説明していただきたいというのが一番の希望です。

- 態度の悪い職員がいるので改善してほしい
 - ・ 人により接する態度が様々であり、ちょっと横暴だと感じる人もいる。
 - ・ 応接態度は良かったのですが、冷たく感じた。

- 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
 - ・ 職員の方により時々判断が異なり、提出書類等の訂正や追加ということがあるので、誰に確認しても同じ判断となるようにしてほしい。
 - ・ 対応される職員によって指示が異なっている時があるので、その点を統一してほしい。
 - ・ 説明が人によって違う。親切な人ばかりではない。

- 適切なアドバイスがほしい
 - ・ 説明は親切ですが1度では用件が済まないことが多い。必要無いものは最初からいらぬといってほしい。
 - ・ 質問したことには返答くださいますが、その後の事(こんな事も必要では?)には、一切説明していただきません。
 - ・ いつも事務的な説明しかしてくれないが、もう少し親切、丁寧に教えてほしいです。
 - ・ 金額的な内容は別として、制度的な選択の有利をアドバイスしてほしい。

お客様からの意見(改善要望)

3. 施設の利用について

- 事務所の場所の案内をわかりやすくしてほしい
 - ・ 事務所の場所がわかりづらいので、道路(国道)入口にでも看板がほしい。
 - ・ 案内地図は不明点が多く道に迷った。
 - ・ 所在地への案内があれば、来所するのにわかりやすい。

- 駐車場を増やしてほしい
 - ・ 駐輪場や駐車場の整備をお願いします。(拡幅も含めて)
 - ・ 駐車場スペースがもう少し広がったと思います。

- 建物内の案内表示をわかりやすくしてほしい
 - ・ 用語ではなく「〇〇のときは……へ」のように、具体的な目的例と場所を結びつけてもらいたい。
 - ・ 職業的に係わっていない人にはわからないと思うので、もう少し細かな表示が必要と思う。

- プライバシーへの配慮を徹底してほしい
 - ・ 隣で話している事がかなり聞こえていたので、プライバシーの配慮が必要だと思った。
 - ・ 話し合いの場のプライバシーを保てるようにしてもらいたい。
 - ・ 両隣の相談内容が聞こえる。プライバシーを守っていただきたい。

- 建物内の改善
 - ・ 長椅子に座った時に、頭をバーにぶつけてしまうため危ない。
 - ・ 待合いのイスがいつも汚れています。
 - ・ 花など置いて明るい感じにしたらもっとよい。
 - ・ 体の不自由な人のためのエレベーターやエスカレーターがあるとうれしい。

お客様からの意見(改善要望)

4. その他

■ 電話が繋がらない

- ・ 代表電話の話し中が非常に長く、何か対策を考えていただければ良いと思います。
- ・ 電話相談で架電した時は話し中が多い。

■ 電話対応の改善を望む

- ・ 電話に出るのが遅すぎる。確か3コール以内に出るとの取り決めがあったはず！
- ・ 事前に必要書類の説明を受けたが、言葉が早く、メモする暇が無く、その都度待ってもらった。
- ・ わからない件は電話でも嫌がらずに、わかるまで説明していただきたい。
- ・ 電話で問い合わせた時、待ち時間が長く不親切な時が多い。
- ・ 電話相談では要領を得ないので、直接、窓口の職員に相談した方がわかりやすい。

■ 何度も事務所に来なくて済むようにしてほしい

- ・ 初回の来訪で不足の提出書類、不備等があればその時に言ってほしい。
- ・ いろいろな手続き等、郵送で全部できるといいです。来なくても手続きができるようにしてほしい。
- ・ 委任状が必要であるのなら、どこかに書いて明確にしてほしい。

■ 通知内容や書類に関する要望

- ・ 県によって届出時の添付書類が異なるので、統一されると良いと思います。
- ・ 年金請求の記入要領がわかりづらい面がある。誰でもわかるような説明が必要と感じた。
- ・ 添付書類を減らすよう期待します。
- ・ 年をとって字さえ書くのが大変なのに、なぜ、相談受付票など同じ事をダブって書かせるのか。

お客様満足度アンケート

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ので、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 15分未満 2 15～29分 3 30～59分 4 60～89分 5 90分以上

問1 今回来訪されての満足度についておうかがいします。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
プライバシーへの配慮	5	4	3	2	1
待合いスペース	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 年金電話相談センターや社会保険事務所で電話による年金相談を行っていますか、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。

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』集計結果表

【全国】

年齢

	合計	年金相談窓口								総合相談窓口等							
		計	計 (無回答を除く)	40歳未満	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	無回答	計	計 (無回答を除く)	40歳未満	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	無回答
合計	39,895	22,308	21,539 100.0%	1,309 6.1%	1,425 6.6%	6,113 28.4%	11,553 53.6%	1,139 5.3%	769	17,587	17,144 100.0%	6,155 35.9%	3,682 21.5%	4,764 27.8%	2,157 12.6%	386 2.3%	443

来所までの所要時間

	合計	年金相談窓口					
		計	計 (無回答を除く)	30分未満	30～59分	60分以上	無回答
合計	39,895	22,308	20,123 100.0%	12,458 61.9%	6,115 30.4%	1,550 7.7%	2,185

	計	総合相談窓口等				
		計 (無回答を除く)	30分未満	30～59分	60分以上	無回答
合計	17,587	16,626 100.0%	12,923 77.7%	3,163 19.0%	540 3.2%	961

実際の待ち時間

	合計	年金相談窓口								総合相談窓口等							
		計	計 (無回答を除く)	15分未満	15～29分	30～59分	60～89分	90分以上	無回答	計	計 (無回答を除く)	15分未満	15～29分	30～59分	60～89分	90分以上	無回答
合計	39,895	22,308	20,719 100.0%	15,679 75.7%	3,254 15.7%	1,549 7.5%	197 1.0%	40 0.2%	1,589	17,587	16,791 100.0%	15,839 94.3%	814 4.8%	125 0.7%	8 0.0%	5 0.0%	796

実際の待ち時間別の待ち時間満足度(年金相談窓口)

	実際の待ち時間	待ち時間の満足度				
		満足	やや満足	普通	やや不満	不満
15分未満	12,595	935	1,643	54	18	
15.245人	82.6%	6.1%	10.8%	0.4%	0.1%	
15～29分	919	465	1,548	213	12	
3.157人	29.1%	14.7%	49.0%	6.7%	0.4%	
30～59分	209	124	737	340	74	
1.484人	14.1%	8.4%	49.7%	22.9%	5.0%	
60～89分	15	15	47	66	39	
182人	8.2%	8.2%	25.8%	36.3%	21.4%	
90分以上	8	2	3	6	16	
35人	22.9%	5.7%	8.6%	17.1%	45.7%	

実際の待ち時間別の待ち時間満足度(総合相談窓口等)

	実際の待ち時間	待ち時間の満足度				
		満足	やや満足	普通	やや不満	不満
15分未満	11,558	1,146	2,578	155	31	
15.468人	74.7%	7.4%	16.7%	1.0%	0.2%	
15～29分	163	80	374	125	33	
775人	21.0%	10.3%	48.3%	16.1%	4.3%	
30～59分	24	5	50	31	9	
119人	20.2%	4.2%	42.0%	26.1%	7.6%	
60～89分	3	1	1	2	1	
8人	37.5%	12.5%	12.5%	25.0%	12.5%	
90分以上	4	0	0	0	0	
4人	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	

問1. 項目別の満足度

	合計	年金相談窓口								総合相談窓口等							
		計	計 (無回答を除く)	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答	計	計 (無回答を除く)	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答
待ち時間について	39,895	22,308	21,483 100.0%	14,536 67.7%	1,683 7.8%	4,356 20.3%	728 3.4%	180 0.8%	825	17,587	17,061 100.0%	12,174 71.4%	1,287 7.5%	3,185 18.7%	333 2.0%	82 0.5%	526
おいさつ	39,895	22,308	21,871 100.0%	16,260 74.3%	2,619 12.0%	2,877 13.2%	83 0.4%	32 0.1%	437	17,587	17,311 100.0%	11,331 65.5%	2,336 13.5%	3,396 19.6%	180 1.0%	68 0.4%	276
言葉づかい	39,895	22,308	22,011 100.0%	16,588 75.4%	2,641 12.0%	2,668 12.2%	67 0.3%	27 0.1%	297	17,587	17,381 100.0%	11,748 67.6%	2,345 13.5%	3,139 18.1%	110 0.6%	39 0.2%	206
身だしなみ	39,895	22,308	21,876 100.0%	16,050 73.4%	2,767 12.6%	3,000 13.7%	45 0.2%	14 0.1%	432	17,587	17,331 100.0%	11,197 64.6%	2,374 13.7%	3,631 21.0%	110 0.6%	19 0.1%	256
対応の速さ	39,895	22,308	21,881 100.0%	16,426 75.1%	2,905 13.3%	2,352 10.7%	168 0.8%	30 0.1%	427	17,587	17,325 100.0%	11,637 67.2%	2,510 14.5%	2,904 16.8%	224 1.3%	50 0.3%	262
説明のわかりやすさ	39,895	22,308	21,823 100.0%	16,048 73.5%	3,187 14.6%	2,300 10.5%	239 1.1%	49 0.2%	485	17,587	17,104 100.0%	11,023 64.4%	2,678 15.7%	3,060 17.9%	281 1.6%	62 0.4%	483
職員の専門的な知識	39,895	22,308	20,823 100.0%	15,140 72.7%	3,029 14.5%	2,462 11.8%	147 0.7%	45 0.2%	1,485	17,587	16,332 100.0%	10,053 61.6%	2,548 15.6%	3,463 21.2%	227 1.4%	41 0.3%	1,265
建物内の案内表示のわかりやすさ	39,895	22,308	21,131 100.0%	11,090 52.5%	4,352 20.6%	5,022 23.8%	544 2.6%	123 0.6%	1,177	17,587	16,781 100.0%	6,937 41.3%	3,271 19.5%	5,640 33.6%	779 4.6%	154 0.9%	806
プライバシーへの配慮	39,895	22,308	21,013 100.0%	12,327 58.7%	3,820 18.2%	4,514 21.5%	303 1.4%	49 0.2%	1,295	17,587	16,468 100.0%	7,387 44.8%	2,736 16.6%	5,788 35.1%	466 2.8%	91 0.6%	1,119
待合スペース	39,895	22,308	21,334 100.0%	12,945 60.7%	3,902 18.3%	4,187 19.6%	257 1.2%	43 0.2%	974	17,587	16,856 100.0%	7,499 44.5%	3,047 18.1%	5,517 32.7%	694 4.1%	99 0.6%	731
環境の美化、清潔の保持	39,895	22,308	21,199 100.0%	13,148 62.0%	4,018 19.0%	3,911 18.4%	109 0.5%	13 0.1%	1,109	17,587	16,800 100.0%	8,288 49.3%	3,401 20.2%	4,872 29.0%	207 1.2%	32 0.2%	787
訪問目的の達成	39,895	22,308	21,087 100.0%	16,082 76.3%	2,788 13.2%	1,921 9.1%	217 1.0%	79 0.4%	1,221	17,587	16,668 100.0%	12,052 72.3%	2,028 12.2%	2,384 14.3%	141 0.8%	63 0.4%	919

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								総合相談窓口等							
		計	計 (無回答を除く)	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答	計	計 (無回答を除く)	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答
合計	39,895	22,308	21,538 100.0%	15,029 69.8%	4,155 19.3%	2,101 9.8%	209 1.0%	44 0.2%	770	17,587	17,166 100.0%	10,509 61.2%	3,670 21.4%	2,727 15.9%	203 1.2%	57 0.3%	421

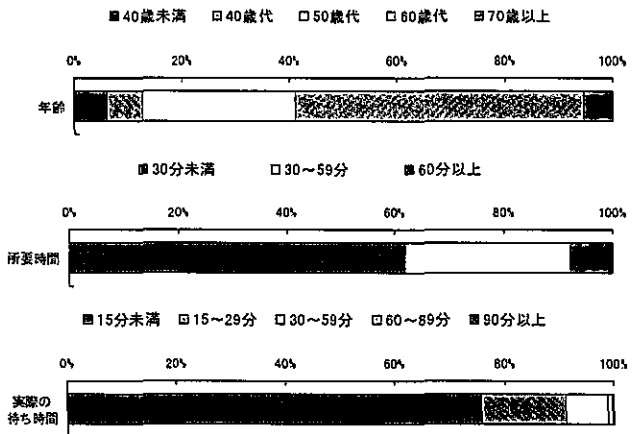
問3. 電話による年金相談を利用したことがありますか

	合計	年金相談窓口					
		計 (無回答を除く)	利用したことがある	知っているが利用したことはない	知らなかった	無回答	
合計	39,895	22,308	21,207 100.0%	5,515 26.0%	7,854 37.0%	7,838 37.0%	1,101

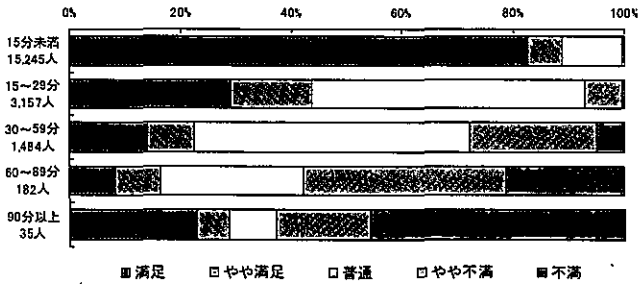
	計	総合相談窓口等				
		計 (無回答を除く)	利用したことがある	知っているが利用したことはない	知らなかった	無回答
合計	17,587	16,855 100.0%	3,140 18.6%	7,835 46.5%	5,880 34.9%	732

「お客様満足度アンケート」集計結果 【全国】

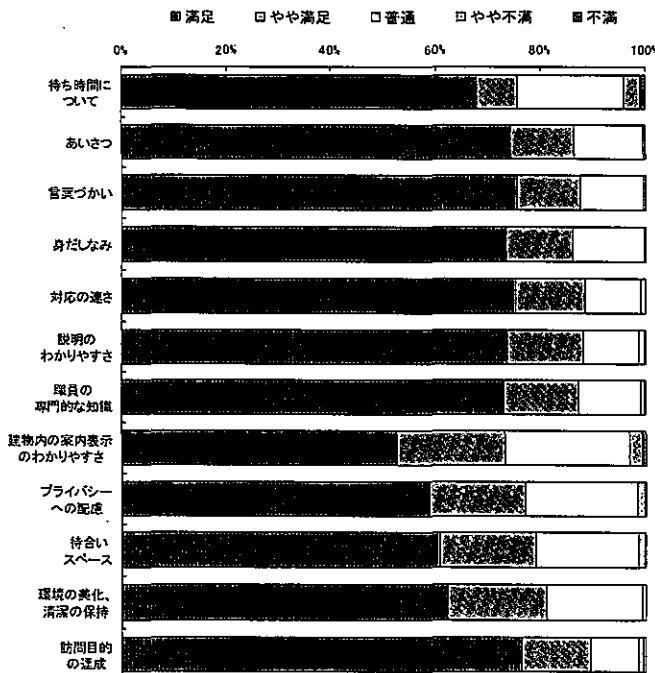
年金相談窓口



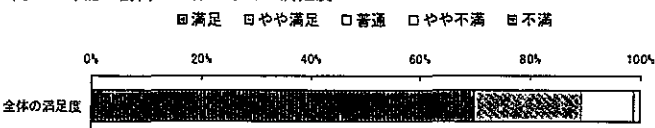
実際の待ち時間と待ち時間満足度



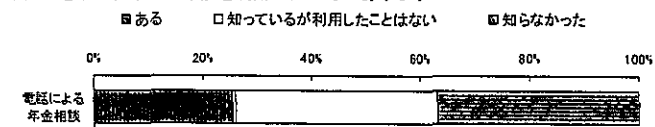
問1. 項目別の満足度



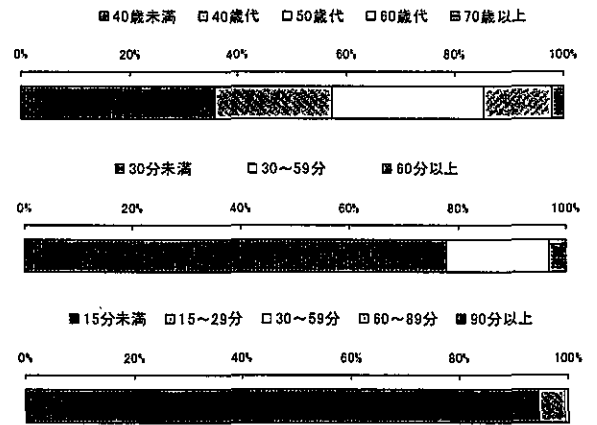
問2. 今回の訪問の全体としての満足度



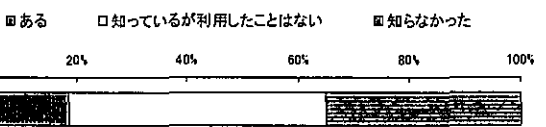
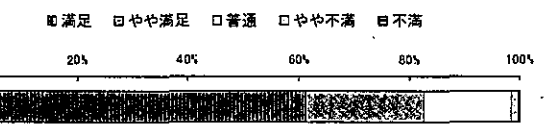
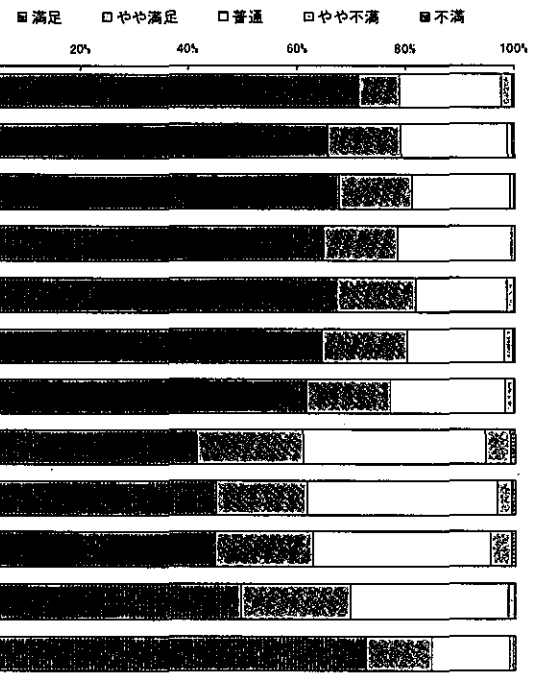
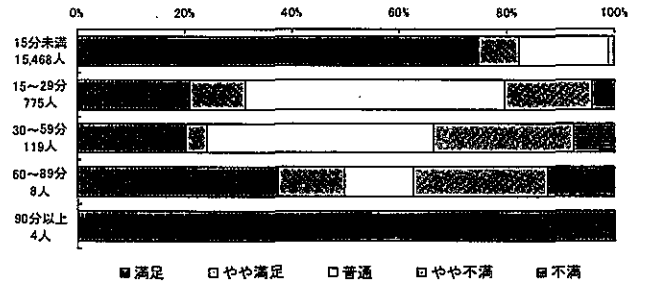
問3. 電話による年金相談を利用したことがありますか



総合相談窓口等



実際の待ち時間と待ち時間満足度



『お客様満足度アンケート』集計結果表

問2. 今回の訪問の全体としての満足度

	合計	計	計 (無回答 を除く)	年々相談窓口						無回答	総合相談窓口						無回答
				満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答		満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答	
全国	39,895	22,308	21,538 100.0%	15,029 69.8%	4,155 19.3%	2,101 9.8%	209 1.0%	44 0.2%	770	17,587	17,166 100.0%	10,509 61.2%	3,670 21.4%	2,727 15.9%	203 1.2%	57 0.3%	421
北海道	1,667	911	876 100.0%	625 71.3%	165 18.8%	82 9.4%	3 0.3%	1 0.1%	35	756	741 100.0%	444 59.9%	159 21.5%	127 17.1%	8 1.1%	3 0.4%	15
青森	531	248	241 100.0%	163 67.6%	48 19.9%	25 10.4%	5 2.1%	0 0.0%	7	283	280 100.0%	156 55.7%	70 25.0%	48 17.1%	5 1.8%	1 0.4%	3
岩手	454	281	266 100.0%	212 79.7%	36 13.5%	15 5.6%	2 0.8%	1 0.4%	15	173	163 100.0%	107 65.6%	31 19.0%	22 13.5%	0 0.0%	3 1.8%	10
宮城	854	382	374 100.0%	269 71.9%	66 17.6%	35 9.4%	3 0.8%	1 0.3%	8	472	462 100.0%	267 57.8%	116 25.1%	76 16.5%	3 0.6%	0 0.0%	10
秋田	321	132	129 100.0%	102 78.1%	16 12.4%	11 8.5%	0 0.0%	0 0.0%	3	189	184 100.0%	118 64.1%	44 23.9%	22 12.0%	0 0.0%	0 0.0%	5
山形	577	279	265 100.0%	205 77.4%	34 12.8%	25 9.4%	1 0.4%	0 0.0%	14	298	297 100.0%	185 62.3%	54 18.2%	56 18.9%	1 0.3%	1 0.3%	1
福島	815	323	310 100.0%	234 75.5%	43 13.9%	27 8.7%	5 1.6%	1 0.3%	13	492	488 100.0%	315 64.5%	104 21.3%	61 12.5%	5 1.0%	3 0.6%	4
茨城	632	391	380 100.0%	273 71.8%	67 17.6%	31 8.2%	5 1.3%	4 1.1%	11	241	233 100.0%	143 61.4%	47 20.2%	41 17.6%	2 0.9%	0 0.0%	8
栃木	638	291	284 100.0%	195 68.7%	58 20.4%	28 9.8%	3 1.1%	0 0.0%	7	347	340 100.0%	246 72.4%	53 15.6%	37 10.9%	3 0.9%	1 0.3%	7
群馬	670	368	358 100.0%	273 76.3%	44 12.3%	40 11.2%	0 0.0%	1 0.3%	10	302	296 100.0%	180 60.8%	71 24.0%	42 14.2%	3 1.0%	0 0.0%	6
埼玉	1,159	888	830 100.0%	546 65.8%	177 21.3%	85 10.2%	21 2.5%	1 0.1%	58	271	259 100.0%	147 56.8%	55 21.2%	55 21.2%	1 0.4%	1 0.4%	12
千葉	1,026	823	788 100.0%	529 67.1%	167 21.2%	84 10.7%	7 0.9%	1 0.1%	35	203	195 100.0%	123 62.1%	39 19.7%	35 17.7%	1 0.5%	0 0.0%	5
東京	3,428	2,056	2,002 100.0%	1,325 66.2%	453 22.6%	209 10.4%	12 0.6%	3 0.1%	54	1,372	1,342 100.0%	680 50.7%	348 25.9%	278 20.7%	30 2.2%	6 0.4%	30
神奈川	2,065	1,421	1,355 100.0%	876 64.6%	300 22.1%	146 10.8%	30 2.2%	3 0.2%	66	644	632 100.0%	351 55.5%	143 22.6%	125 19.8%	12 1.9%	1 0.2%	12
新潟	781	426	412 100.0%	314 76.2%	65 15.8%	32 7.8%	1 0.2%	0 0.0%	14	355	347 100.0%	217 62.5%	59 17.0%	61 17.6%	7 2.0%	3 0.9%	8
富山	594	274	270 100.0%	188 69.0%	55 20.4%	25 9.3%	2 0.7%	0 0.0%	4	320	319 100.0%	195 61.1%	75 23.5%	49 15.4%	0 0.0%	0 0.0%	1
石川	449	275	269 100.0%	173 64.3%	49 18.2%	46 17.1%	1 0.4%	0 0.0%	6	174	170 100.0%	109 64.1%	38 22.4%	20 11.8%	2 1.2%	1 0.6%	4
福井	544	198	197 100.0%	133 67.5%	40 20.3%	24 12.2%	0 0.0%	0 0.0%	1	346	339 100.0%	208 61.4%	62 18.3%	61 18.0%	6 1.8%	2 0.6%	7
山梨	314	155	152 100.0%	128 84.2%	19 12.5%	4 2.6%	1 0.7%	0 0.0%	3	159	157 100.0%	102 65.0%	25 15.9%	28 17.8%	2 1.3%	0 0.0%	2
長野	854	501	487 100.0%	373 76.6%	73 15.0%	36 7.4%	5 1.0%	0 0.0%	14	353	342 100.0%	253 74.0%	44 12.9%	41 12.0%	3 0.9%	1 0.3%	11
岐阜	764	390	383 100.0%	250 65.3%	87 22.7%	42 11.0%	1 0.3%	3 0.8%	7	374	368 100.0%	272 73.9%	63 17.1%	27 7.3%	5 1.4%	1 0.3%	6
静岡	1,167	775	752 100.0%	520 69.1%	160 21.3%	63 8.4%	7 0.9%	2 0.3%	23	392	379 100.0%	238 62.8%	87 23.0%	49 12.9%	4 1.1%	1 0.3%	13
愛知	2,039	1,093	1,050 100.0%	714 68.0%	228 21.7%	95 9.3%	8 0.8%	2 0.2%	43	946	913 100.0%	596 65.3%	174 19.1%	134 14.7%	7 0.8%	2 0.2%	33
三重	646	339	334 100.0%	233 69.8%	67 20.1%	32 9.6%	2 0.6%	0 0.0%	5	307	303 100.0%	204 67.3%	59 19.5%	39 12.9%	0 0.0%	1 0.3%	4
滋賀	410	299	298 100.0%	223 74.8%	56 18.8%	16 5.4%	3 1.0%	0 0.0%	1	111	110 100.0%	70 63.6%	25 23.6%	13 11.8%	0 0.0%	1 0.9%	1
京都	816	467	454 100.0%	291 64.1%	104 22.9%	51 11.2%	7 1.5%	1 0.2%	13	349	316 100.0%	180 57.0%	86 27.2%	47 14.9%	2 0.6%	1 0.3%	33
大阪	3,555	2,022	1,939 100.0%	1,221 63.0%	324 21.9%	259 13.4%	27 1.4%	8 0.4%	83	1,533	1,489 100.0%	840 56.4%	360 24.2%	262 17.6%	24 1.6%	3 0.2%	44
兵庫	1,436	898	853 100.0%	553 64.8%	186 21.8%	105 12.3%	7 0.8%	2 0.2%	45	538	522 100.0%	271 51.9%	139 26.6%	96 18.4%	11 2.1%	5 1.0%	16
奈良	551	320	311 100.0%	248 78.7%	39 12.5%	21 6.8%	3 1.0%	0 0.0%	9	231	227 100.0%	131 57.7%	48 21.1%	43 18.9%	4 1.8%	1 0.4%	4
和歌山	464	220	209 100.0%	166 79.4%	31 14.8%	11 5.3%	1 0.5%	0 0.0%	11	244	233 100.0%	151 64.8%	40 17.2%	39 16.7%	2 0.9%	1 0.4%	11
鳥取	340	139	136 100.0%	92 67.6%	30 22.1%	12 8.8%	2 1.5%	0 0.0%	3	201	200 100.0%	111 55.5%	52 26.0%	34 17.0%	3 1.5%	0 0.0%	1
島根	273	117	112 100.0%	92 82.1%	15 13.4%	5 4.5%	0 0.0%	0 0.0%	5	156	154 100.0%	101 65.6%	32 20.8%	19 12.3%	1 0.6%	1 0.6%	2
岡山	739	358	351 100.0%	234 66.7%	67 19.1%	45 12.8%	4 1.1%	1 0.3%	7	381	378 100.0%	266 70.4%	64 16.9%	41 10.8%	4 1.1%	3 0.8%	3
広島	1,096	606	587 100.0%	436 74.3%	93 15.8%	53 9.0%	3 0.5%	2 0.3%	19	490	483 100.0%	294 60.8%	100 20.7%	85 17.6%	2 0.4%	2 0.4%	7
山口	607	385	375 100.0%	277 73.9%	67 17.9%	26 6.9%	3 0.8%	2 0.5%	10	222	214 100.0%	139 65.0%	26 12.1%	43 20.1%	4 1.9%	2 0.9%	8
徳島	297	122	117 100.0%	88 75.2%	18 15.4%	11 9.4%	0 0.0%	0 0.0%	5	175	171 100.0%	108 63.2%	42 24.6%	19 11.1%	2 1.2%	0 0.0%	4
香川	343	181	178 100.0%	145 81.5%	19 10.7%	14 7.9%	0 0.0%	0 0.0%	3	162	161 100.0%	114 70.8%	32 19.9%	14 8.7%	1 0.6%	0 0.0%	1
愛媛	518	299	294 100.0%	223 75.9%	48 16.3%	22 7.5%	1 0.3%	0 0.0%	5	219	213 100.0%	147 69.0%	36 16.9%	28 13.1%	2 0.9%	0 0.0%	6
高知	339	181	173 100.0%	137 79.2%	23 13.3%	13 7.5%	0 0.0%	0 0.0%	8	158	156 100.0%	106 67.9%	24 15.4%	25 16.0%	1 0.6%	0 0.0%	2
福岡	1,378	687	659 100.0%	449 68.1%	128 19.4%	71 10.8%	9 1.4%	2 0.3%	28	691	674 100.0%	361 53.6%	174 25.8%	121 18.0%	15 2.2%	3 0.4%	17
佐賀	393	192	184 100.0%	144 78.3%	27 14.7%	12 6.5%	1 0.5%	0 0.0%	8	201	197 100.0%	139 70.6%	39 19.8%	17 8.6%	2 1.0%	0 0.0%	4
長崎	515	246	234 100.0%	162 69.2%	41 17.5%	27 11.5%	4 1.7%	0 0.0%	12	269	259 100.0%	160 61.8%	44 17.0%	49 18.9%	5 1.9%	1 0.4%	10
熊本	627	313	307 100.0%	231 75.2%	53 17.3%	21 6.8%	2 0.7%	0 0.0%	8	312	303 100.0%	201 66.3%	52 17.2%	48 15.8%	2 0.7%	0 0.0%	9
大分	453	219	212 100.0%	149 70.3%	43 20.3%	18 8.5%	2 0.9%	0 0.0%	7	294	291 100.0%	168 72.7%	37 16.0%	25 10.8%	1 0.4%	0 0.0%	3
宮崎	440	232	226 100.0%	179 79.2%	35 15.5%	12 5.3%	0 0.0%	0 0.0%	6	208	205 100.0%	144 70.2%	30 14.6%	30 14.6%	1 0.5%	0 0.0%	3
鹿児島	609	347	339 100.0%	279 82.3%	48 14.2%	10 2.9%	1 0.3%	1 0.3%	8	262	260 100.0%	163 62.7%	52 20.0%	43 16.5%	1 0.4%	1 0.4%	2
沖縄	671	200	191 100.0%	130 68.1%	40 20.9%	18 9.4%	3 1.6%	0 0.0%	9	471	458 100.0%	288 62.9%	115 25.1%	52 11.4%	3 0.7%	0 0.0%	13
業務センター	36	36	35 100.0%	27 77.1%	3 8.6%	3 8.6%	1 2.9%	1 2.9%	1	0	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0	

設問別全国対比

年金相談窓口

総合相談窓口等

問2. 今回の訪問の全体としての満足度

