
「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

社会保険庁

目次

- アンケート実施目的、方法、配布・回収結果の概要

- アンケート実施報告

- 基本属性 問1 ~ 問4
- 来所する前の事前準備について 問5 ~ 問6
- 窓口に行くまでについて 問7 ~ 問13
- 相談・手続きに使用した書類の作成について 問14 ~ 問15
- 窓口での対応について 問16 ~ 問20
- 相談・手続き終了後について 問21 ~ 問22
- 全体について(重要度・満足度) 問23 ~ 問24
- 社会保険庁のサービスの認知度について 問25 ~ 問27
- 各種処理に要する期間について 問28
- 電子申請について 問29 ~ 問32
- 広報活動について 問33 ~ 問34

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

- 各社会保険事務局で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%

事務局	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	太田社会保険事務所
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	新発田社会保険事務所
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	笠寺社会保険事務所
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	鹿児島社会保険事務所
沖縄	浦添社会保険事務所

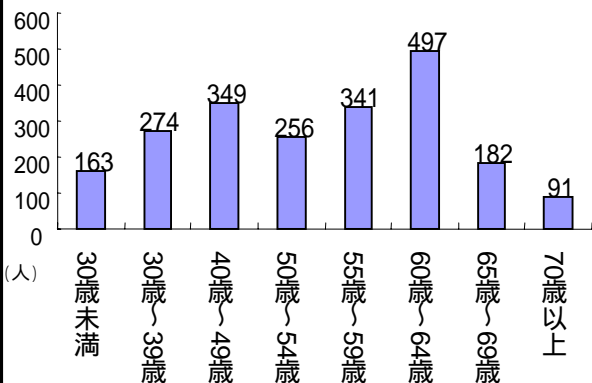
基本属性

問1 ~ 問4



問1、問2、問3

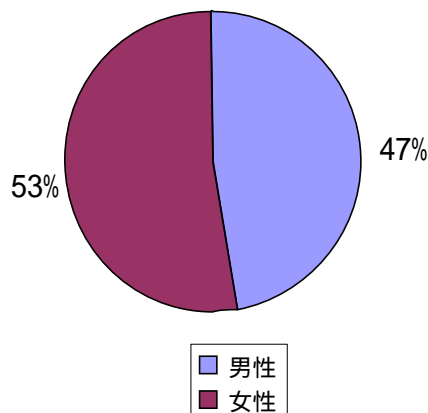
(問1) ご年齢



有効回答者総数 = 2,153

- 最も多くの回答者が属した年代は「60～64歳」であった。
- 40歳以上の人回答者全体の8割を占めた。60歳以上の方は全体の35%にあたり、比較的高齢者が多く若い人が少なかった。

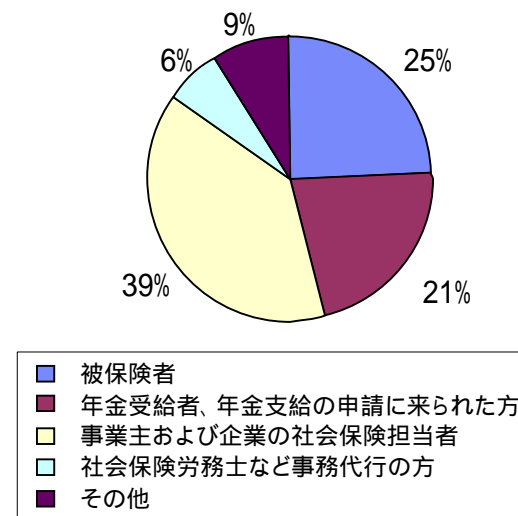
(問2) 性別



有効回答者総数 = 2,076

- 男性は全体の47%、女性は53%を占めている。

(問3) あなたご自身は、次のどれに当てはまりますか。



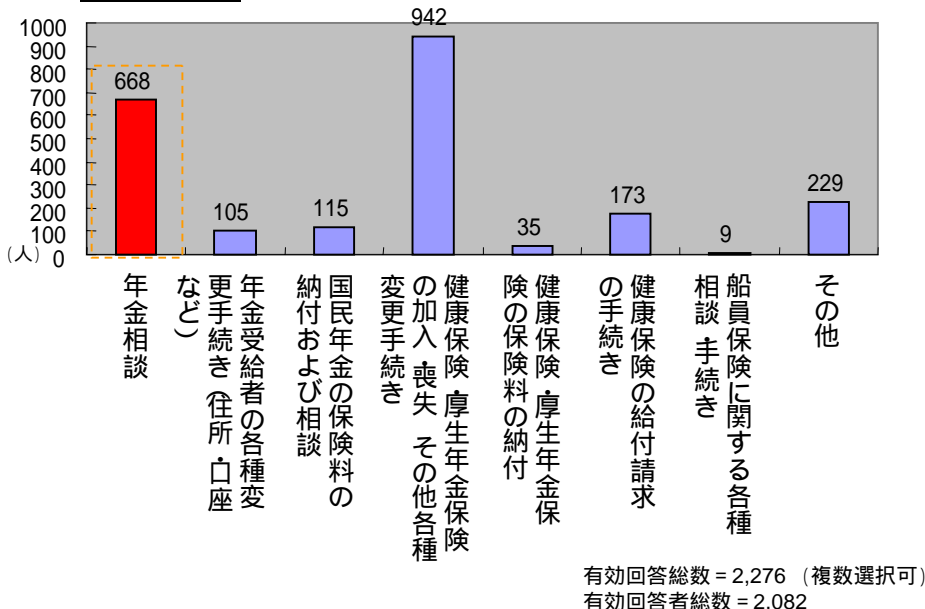
有効回答者総数 = 2,146

- 事業主および企業の社会保険担当者が全体の約4割を占め、社労士(6%)と合わせると業務上来所している人が全体の45%であった。
- 被保険者は約25%、年金受給者・給付申請者は約21%であった。

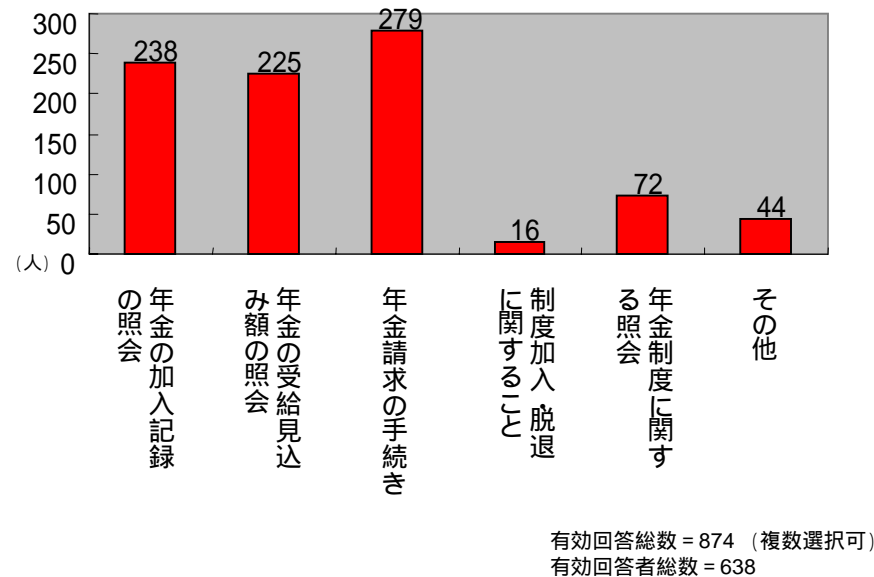
問4

(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、を選んでください(いくつでも結構です。)

来所の目的



年金相談の内訳



- 手続きの内容では、「健康保険・厚生年金保険の加入・喪失、その他各種変更手続き」のために来所したという回答が最も多く、来所者の半数近くが、この手続きを目的としていた。
- 来所した人のうち、全体の26%が「年金相談」を目的としていた。

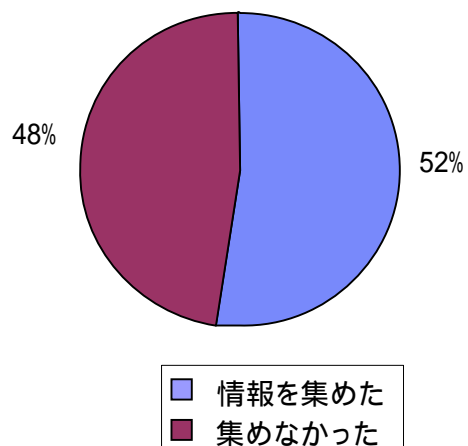
- 年金相談に来た人に、その内容の内訳を尋ねたところ、「年金請求の申し込み」が最も多く、この質問の回答者全体の44%人が該当する。次に「年金の加入記録の照会」(37%)、「年金の受給見込み額の照会」(33%)、と続いた。

来所する前の事前準備について

問5 ~ 問6



(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。

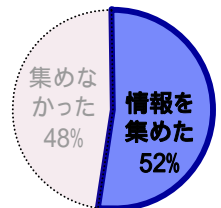


有効回答者総数 = 2,056

- 来所前に何らかの方法で情報を集めた人と、予備知識を持たない状態で来所した人はほぼ半々であった。

問5-1

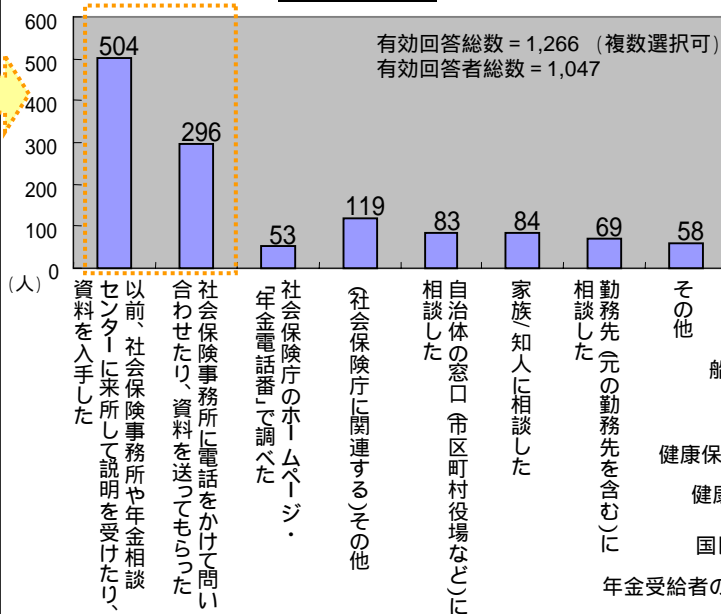
(問5) 来所に先立つ
情報収集の有無



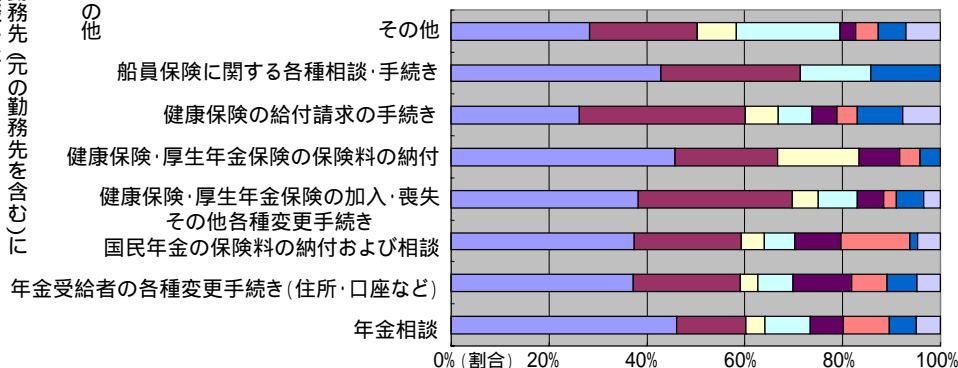
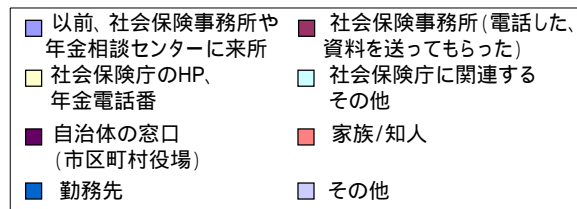
問5-1) どのような方法で情報を集めましたか。当てはまるものを選んでください(いくつでも結構です)。

問5にて情報を集めた場合のみ回答

問5-1) 結果



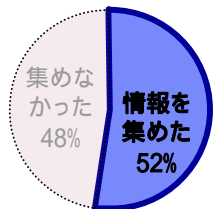
利用目的と情報収集の方法の関連 1



- 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48%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(28%)。
- 利用目的との関連では、特に顕著な傾向はみられなかった。(1参照)

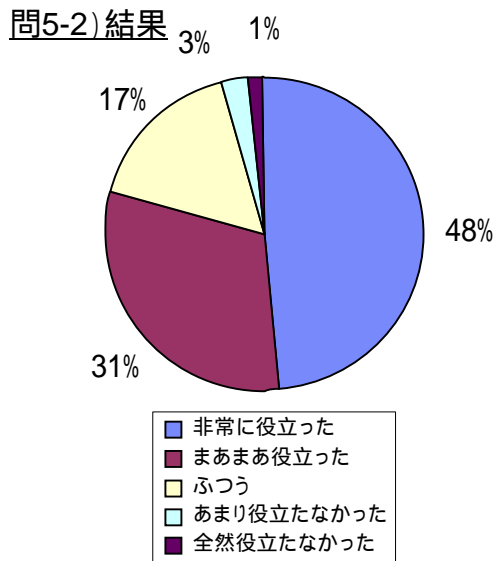
問5-2

(問5) 来所に先立つ
情報収集の有無



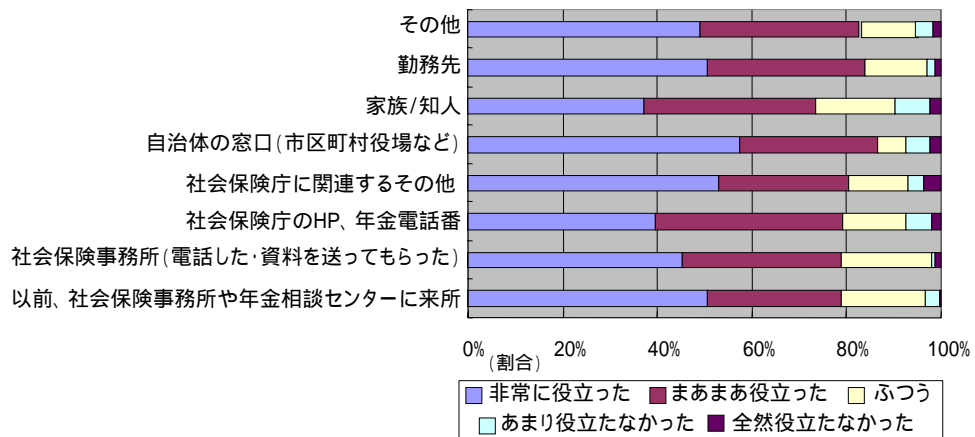
(問5-2) 集めた情報は、本日の来所に役立ちましたか。

問5にて情報を集めた場合のみ回答



有効回答者総数 = 1,045

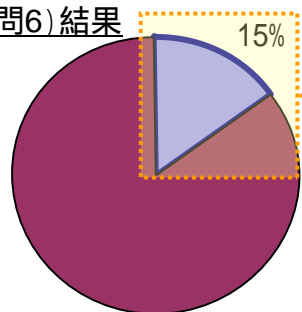
情報収集の方法と役立ち度合いの関連 ¹



- 全体の79%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)

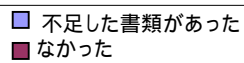
(問6) 本日の相談・手続きに、不足している書類がありましたか。

問6) 結果



85%

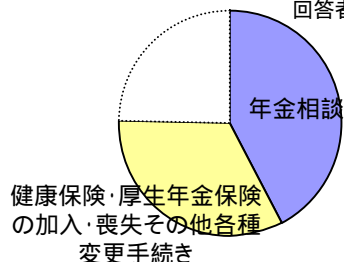
15%



回答者総数 = 2,022

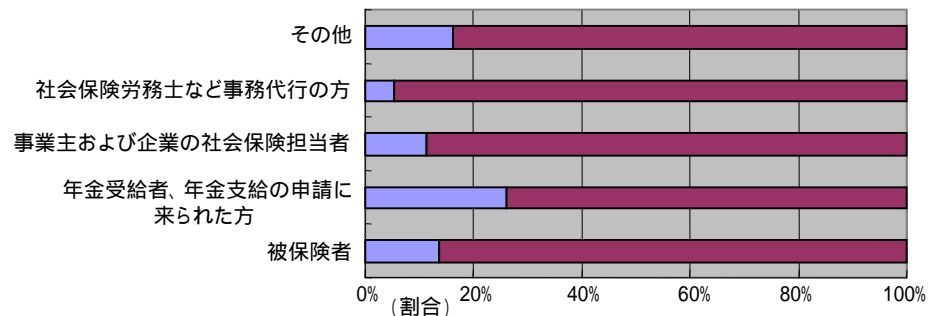
不足した書類があった利用者の
来所目的別内訳

回答者総数 = 312

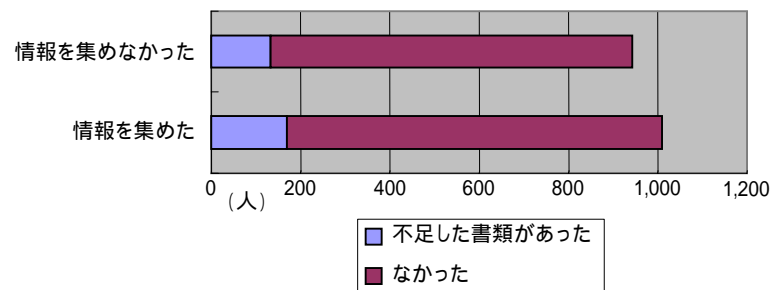


これらの利用者が来所の際
必要な書類を確実に用意
できるようにすべき

(参考) 書類の不足と利用者のプロフィールとの関連 1



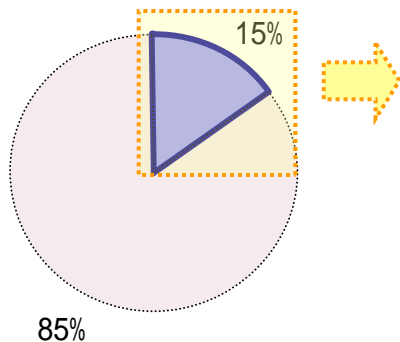
(参考) 書類の不足と情報収集の有無との関連 2



- 相談・手続きにおいて、全体の15%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。)
- 不足した書類があった利用者の利用目的内訳を見ると、「年金相談」、「健康保険・厚生年金保険の加入・喪失その他各種変更手続き」が約75%を占めている。
- 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

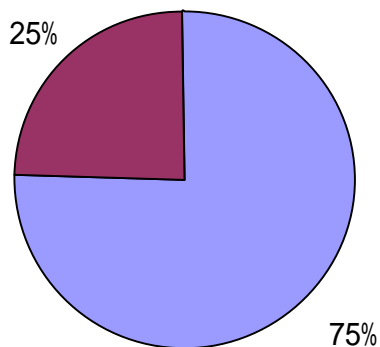
(問6)本日の相談・手続きに、不足している書類がありましたか。



(問6-1)不足したのはなぜだと思いますか。

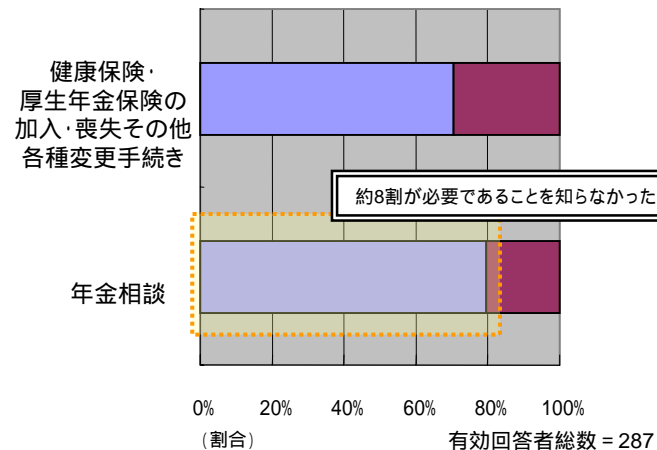
問6にて「不足した書類があった」と答えた場合のみ回答

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

(参考)代表的な利用目的ごとの内訳 1



- 「不足した書類があった」と回答した人のうち、75%の人が「必要であることを知らなかった」と答えている。(利用目的ごとに見ると、年金相談は約80%、健康保険・厚生年金保険の加入・喪失その他各種変更手続きは約70%)

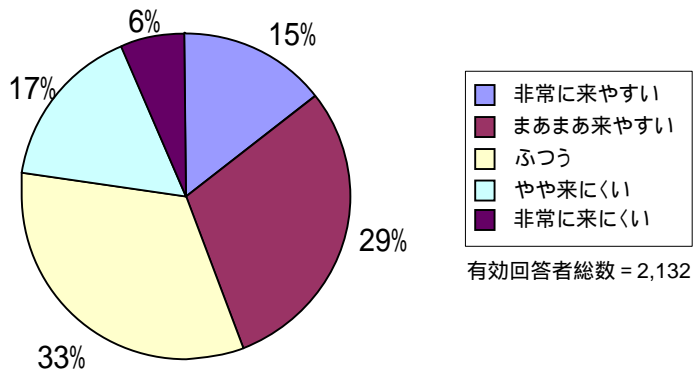
窓口に行くまでについて

問7 ~ 問13

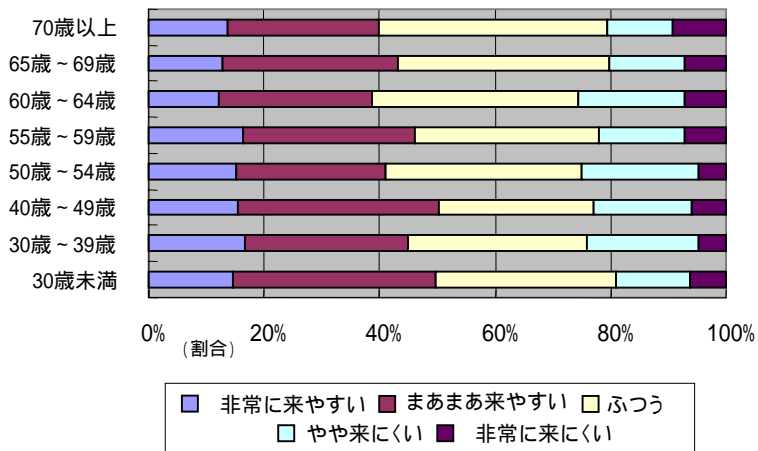


(問7) 本日来所された社会保険事務所は、
あなたのご自宅や会社から来やすい所にありますか。

問7) 結果



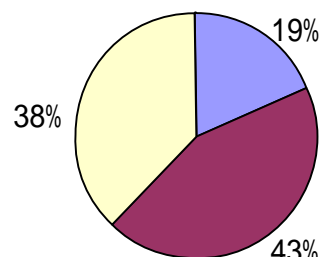
(参考) 年齢と事務所へのアクセシビリティーの関連¹



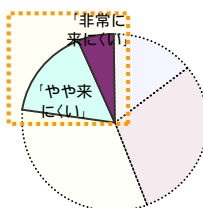
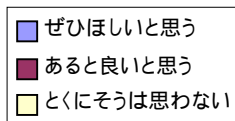
- 事務所に「非常に来やすい」「まあまあ来やすい」と肯定的な回答をした人が全体の44%を占めた。
- 一方で、「非常に来にくい」「やや来にくい」という否定的な回答をした人は全体の23%を占めた。
- 年齢別によって顕著な特色は見られない。¹参照

(問8) 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。

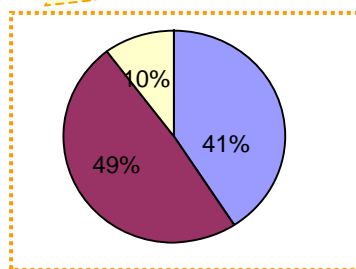
問8) 結果



有効回答者総数 = 2,117

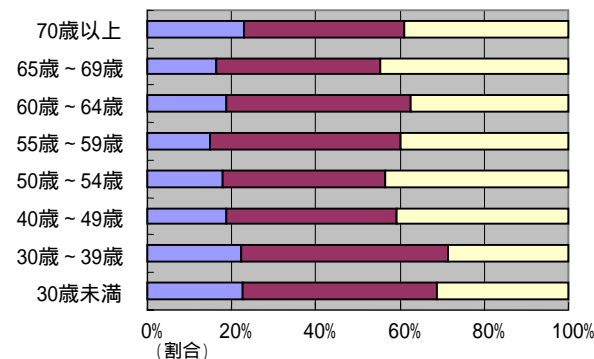


問7にて「非常に来にくい」「やや来にくい」を選択した利用者の内訳

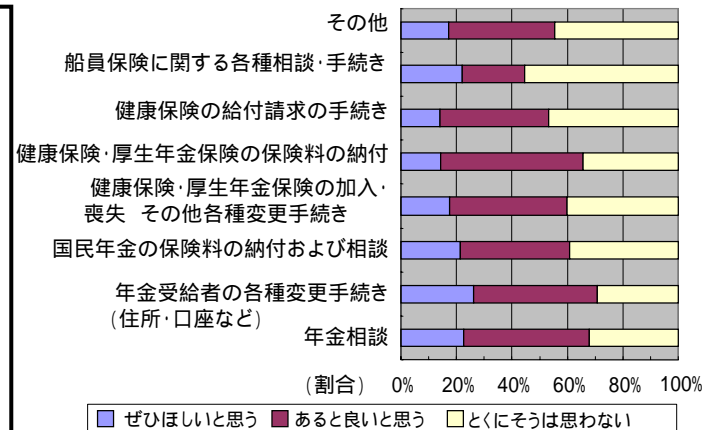


有効回答者総数 = 487

(参考) 新しい窓口設置の要望と年齢との関連 1



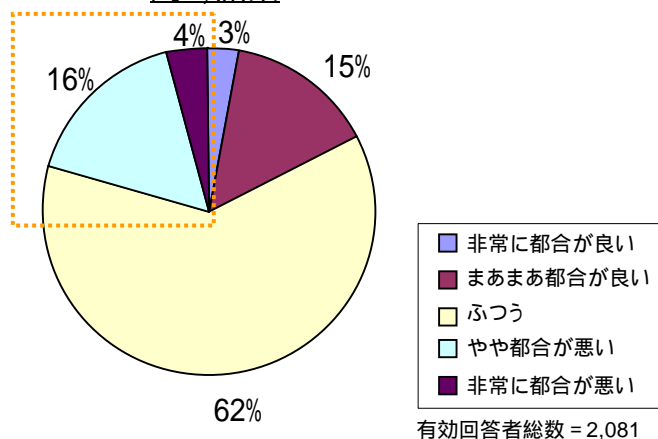
(参考) 新しい窓口設置の要望と利用目的との関連 2



- 「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6割を占めており、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。
- 年齢や利用目的、によって比率に極端な違いは見られない。(1 2参照)

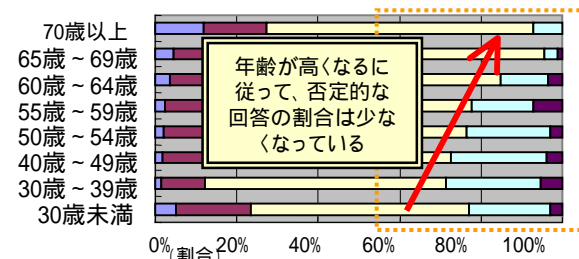
(問9)窓口の開所時間(時間帯、曜日)についてどう思いますか。

問9)結果

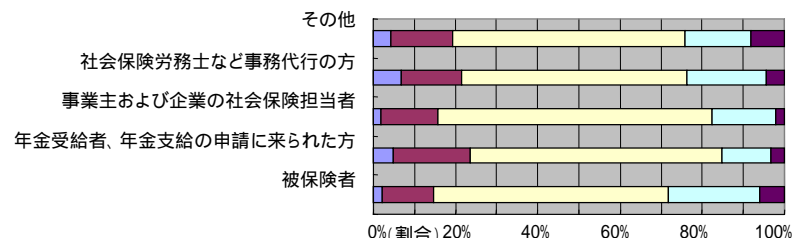


- 肯定的な回答をした人も、否定的な回答をした人もそれぞれ全体の2割程度だったが、否定的な人が肯定的な回答をした人を若干上回った。
- 年齢との関係を見ると、年齢が高くなるに従って否定的な回答の割合は少なくなっている。(1参照)
- 利用目的、プロフィールによって、極端な違いは見られない(2 3参照)

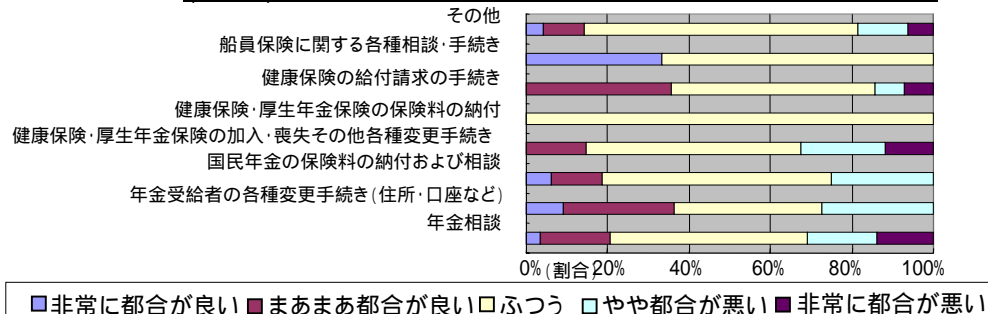
(参考)窓口の開所時間の利便性と年齢との関連 1



(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

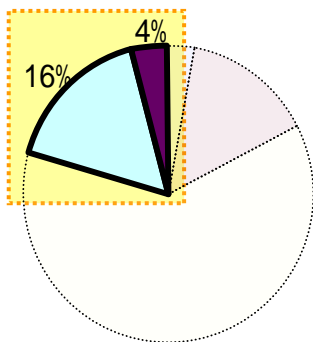


(参考)窓口の開所時間の利便性と利用目的との関連 3



問9-1

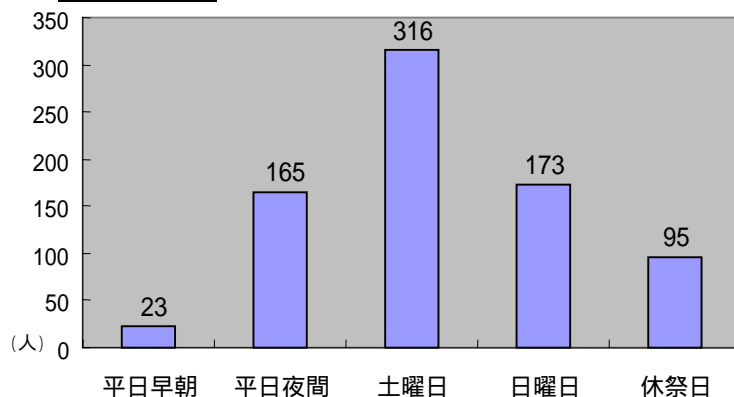
(問9) 窓口の開所時間
(時間帯、曜日)について
どう思いますか。



(問9-1) 本日と同様な相談・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)。

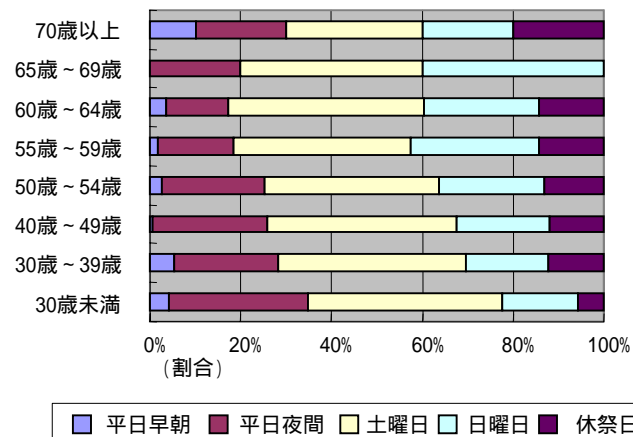
問9にて「非常に都合が悪い」「やや都合が悪い」と答えた人のみ回答

問9-1) 結果



有効回答総数 = 772 (複数選択可)
有効回答者総数 = 407

(参考) 希望する開所時間帯と年齢との関連 1



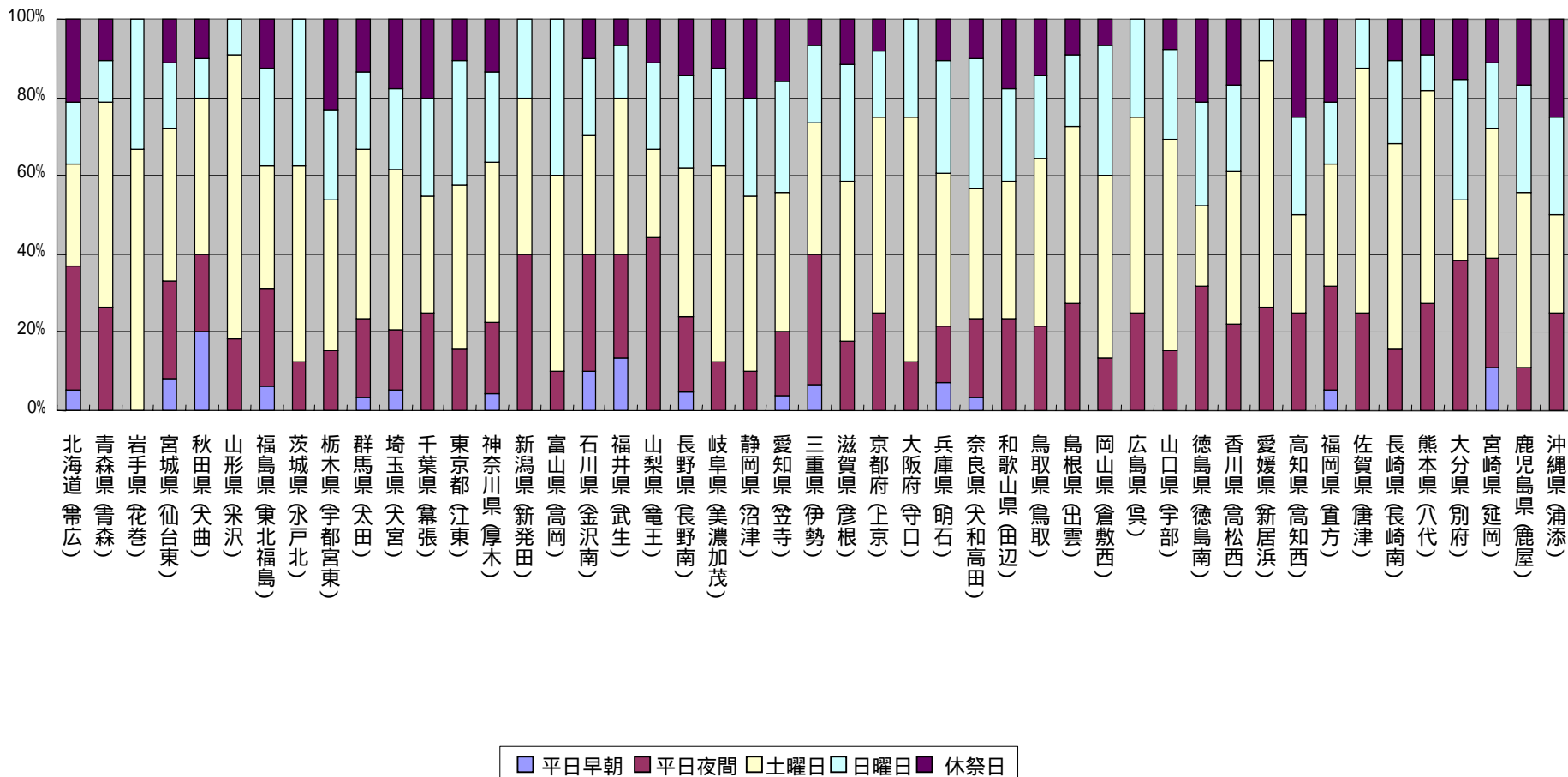
- 土曜日の開所を望む声が一番多かった(有効回答者総数の78%)。
- 年齢によって極端な違いは見られない(1参照)。

問9-1： 補足(事務所別)

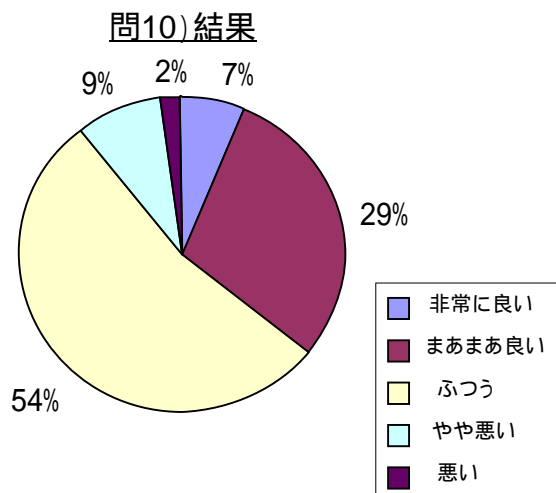
(問9-1) 本日と同様な相談・手続きについて、どのような時間帯に窓口が開いていると都合がよいですか。

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

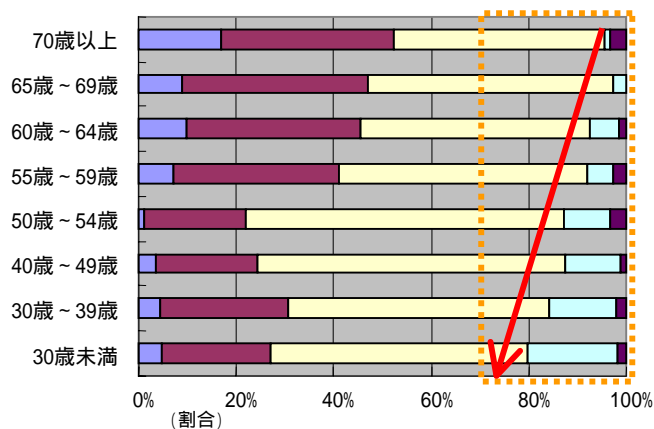


(問10) 事務所内の案内表示は分かりやすいですか。



有効回答者総数 = 2,125

(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。

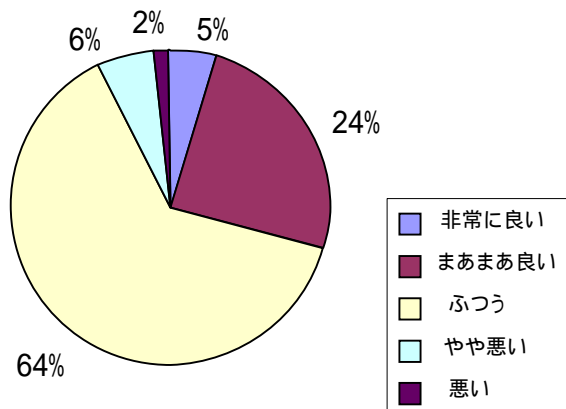
案内表示について、今後改善していく必要がある

- 「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36%を占める。
- 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。

問11

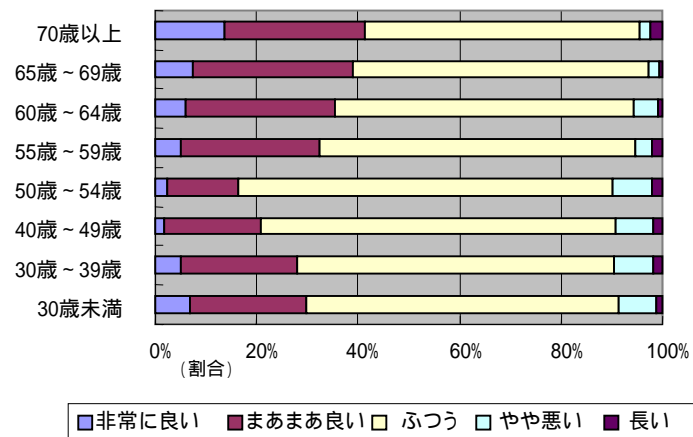
(問11) 事務所内の設備・備品は利用しやすいですか。

問11) 結果



有効回答者総数 = 2,103

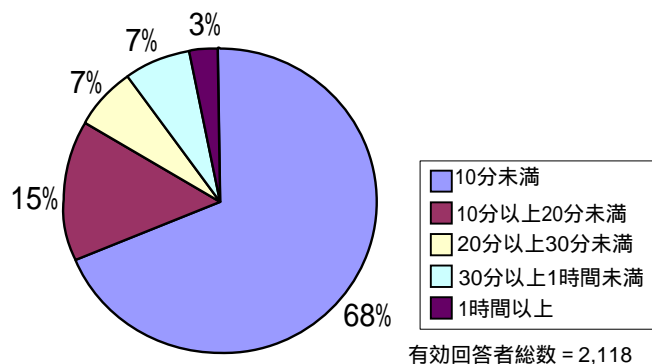
(参考) 事務所内の設備・備品の評価と年齢との関連 1



- 「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約3割であった。
- 否定的な回答は全体の8%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)。

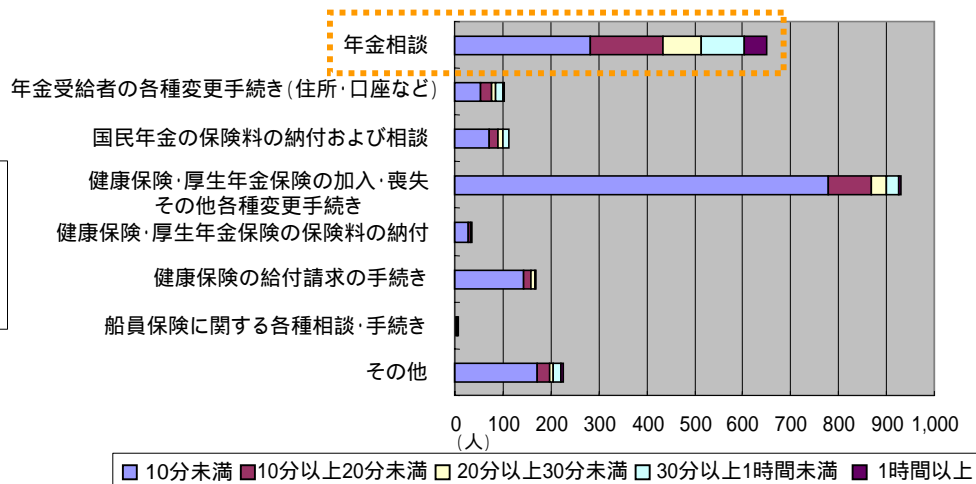
(問12) 本日来所されてから、窓口で相談・手続きが始まるまでの待ち時間はどのくらいでしたか(1時間以上の場合は、待たれた時間をおよそで結構ですので、ご記入ください。)

問12) 結果



1時間以上待った人の待ち時間平均: 91.8分

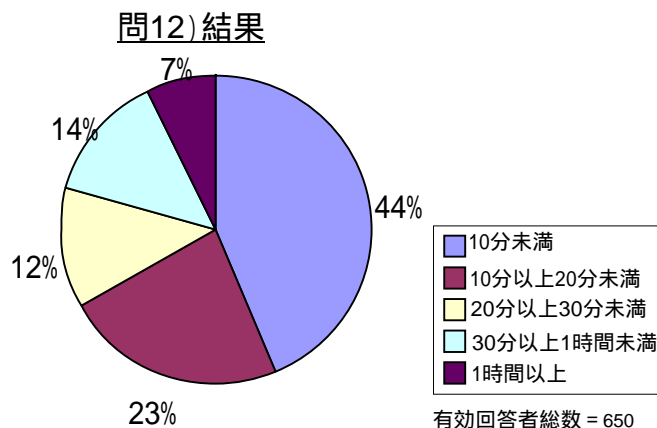
(参考) 待ち時間と利用目的との関連 1



- 待ち時間が10分未満だったという回答が全体の約7割であり、20分未満になると全体の83%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32分であった。
- 年金相談に待ち時間がかかっていることが分かる。(1参照)
- 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。(問12:補足(事務所別) データ参照)

問12： 補足(利用目的が年金相談の人に限定)

(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。)



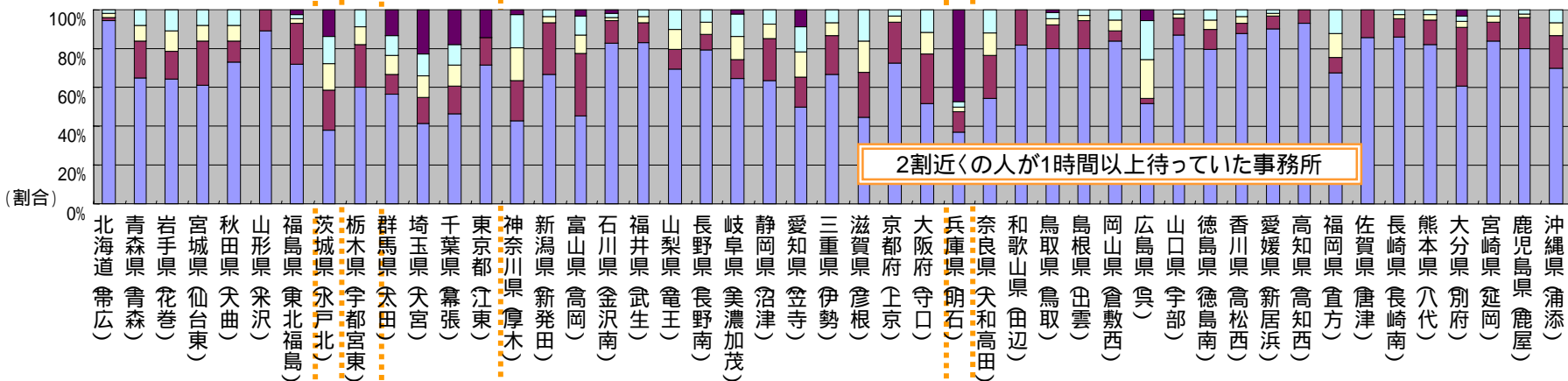
1時間以上待った人の待ち時間平均： 90.6分

- 利用目的が年金相談の人に限定すると、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67%を占めている。
- 1時間以上待った人は全体の7%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。(問12:補足(事務所別) データ参照)

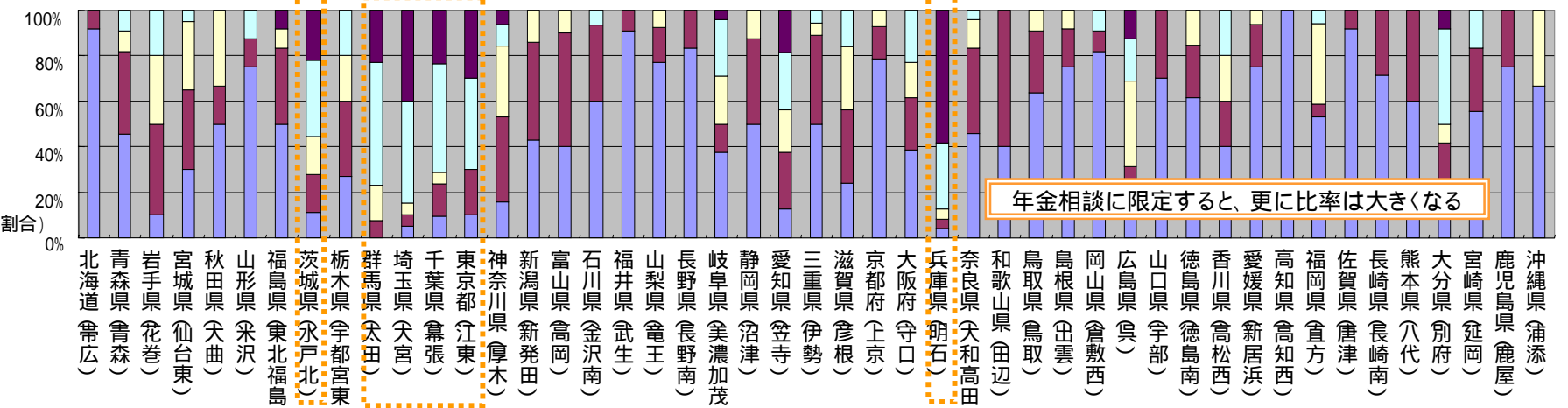
問12: 補足(事務所別)

(問12) 待ち時間についてどう思いましたか。

事務所別待ち時間



年金相談待ち時間

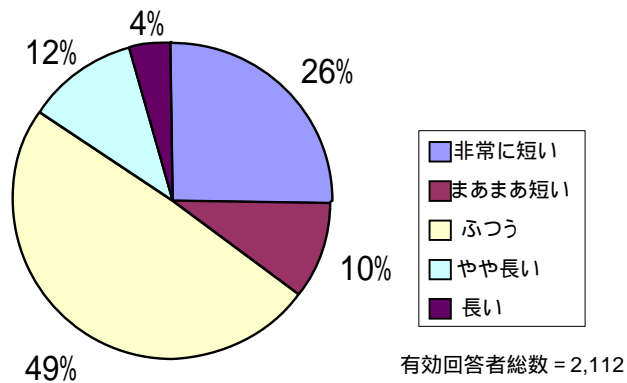


■ 10分未満 ■ 10分以上20分未満 ■ 20分以上30分未満 ■ 30分以上1時間未満 ■ 1時間以上

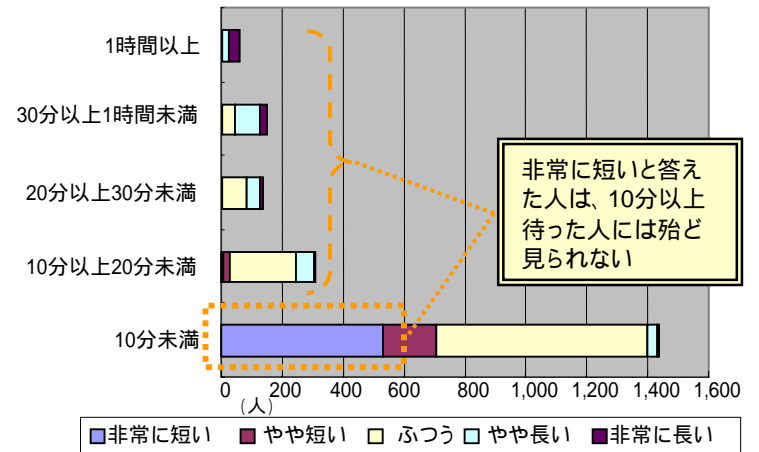
問13

(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

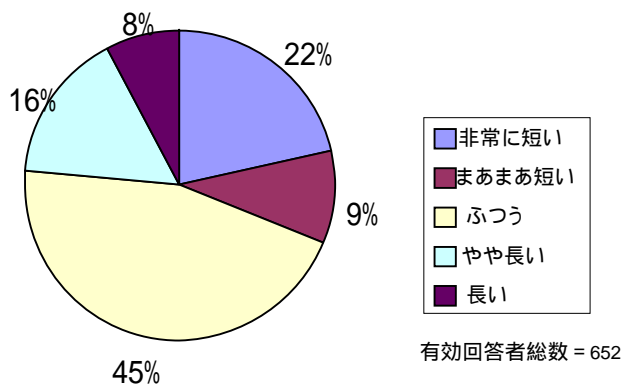


- 「非常に短い」「やや短い」と回答した人を合わせると36%、「やや長い」「非常に長い」と回答した人を合わせると16%であった。
- 実際の待ち時間との関連を調べたところ、10分以上待った人からは、肯定的な意見は殆ど見られなかった。

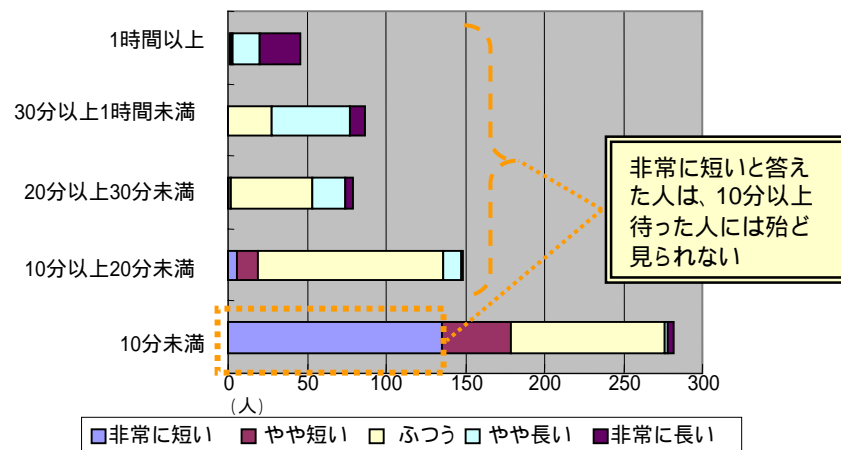
問13: 補足(利用目的が年金相談の人に限定)

(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

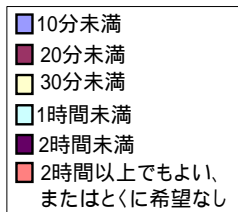
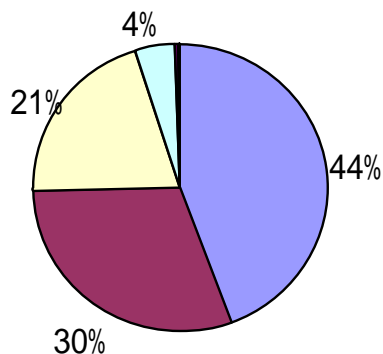


- 利用目的が年金相談の人に限定し、「非常に短い」「やや短い」と回答した人を合わせると31%、「やや長い」「非常に長い」と回答した人を合わせると24%であった。
- 実際の待ち時間との関連を調べたところ、10分以上待った人からは、肯定的な意見は殆ど見られなかった。

問13-1

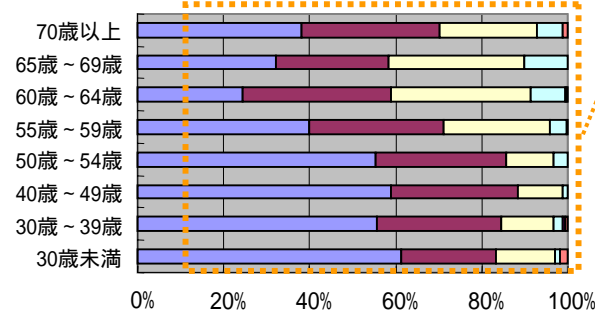
(問13-1) 今回の相談・手続きの場合、待ち時間はどの程度まで許容できますか(お待ちいただけますか)。

問13) 結果



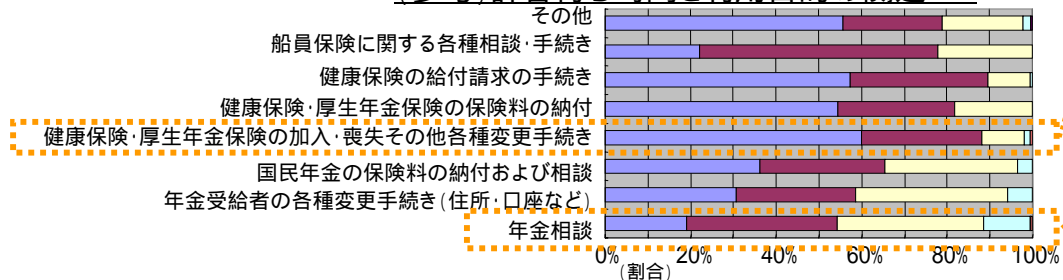
有効回答者総数 = 2,118

(参考) 許容待ち時間と年齢の関連 1



比較的若い人の方が短い待ち時間を望んでいる。

(参考) 許容待ち時間と利用目的の関連 2



健康保険・厚生年金保険の加入・喪失その他各種変更手続きについては、待ち時間の許容時間が一番短い。

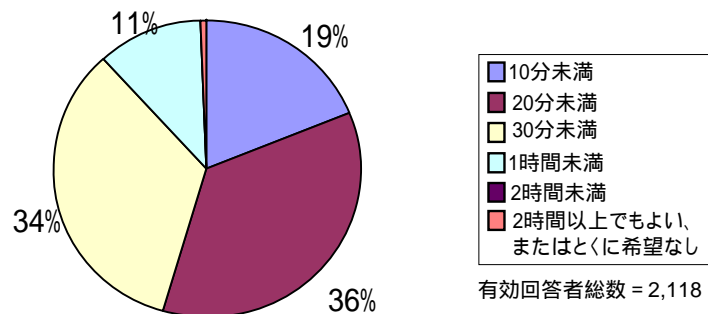
利用目的が年金相談の人では比較的待っても良いという回答が多い。

- 許容範囲が「10分未満」と回答した人が最も多く、全体の44%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)
- 利用目的が年金相談の人では待っても良いという回答が比較的多い。(2参照)
- 逆に健康保険・厚生年金保険の加入・喪失その他各種変更手続きについては、待ち時間の許容時間が一番短い(ほぼ9割が20分未満を望んでいる)。(2参照)

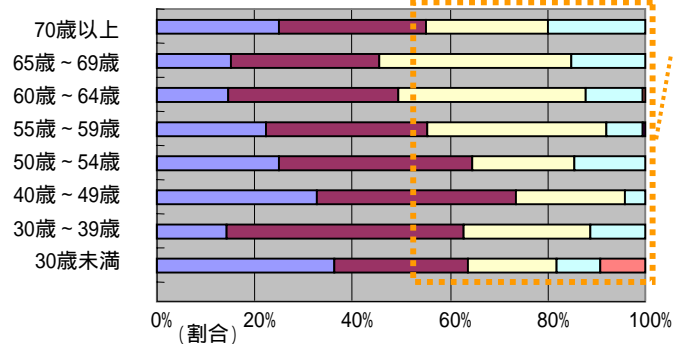
問13-1: 補足(利用目的が年金相談の人に限定)

(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



- 利用目的が年金相談の人に限定すると、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)

相談・手続きに使用した書類の作成について

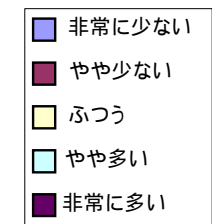
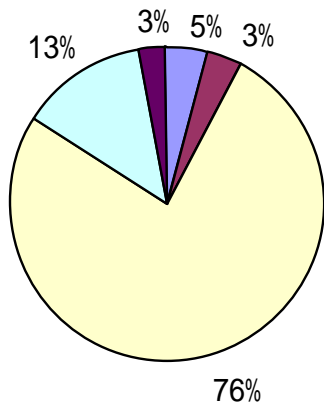
問14 ~ 問15



問14

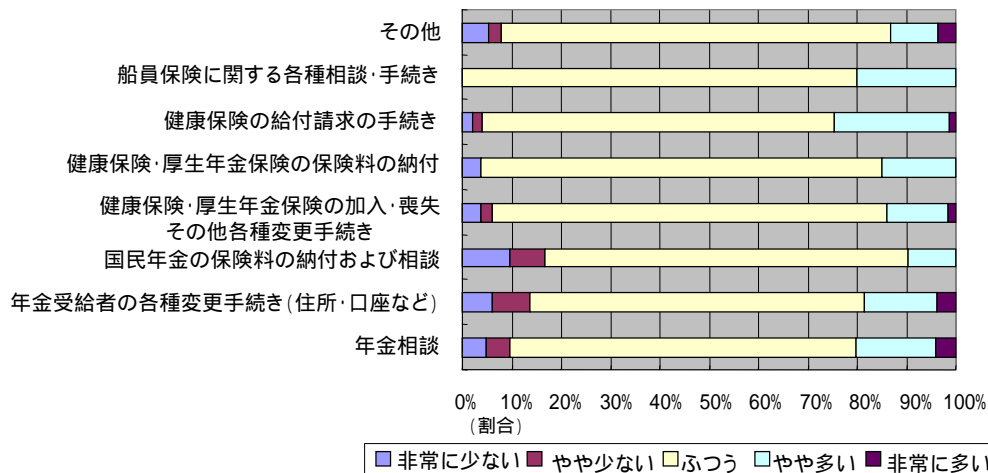
(問14)書類の記入項目の数についてどう思いましたか。

問14)結果



有効回答者総数 = 1661

(参考)書類の記入項目の数と利用目的との関連 1

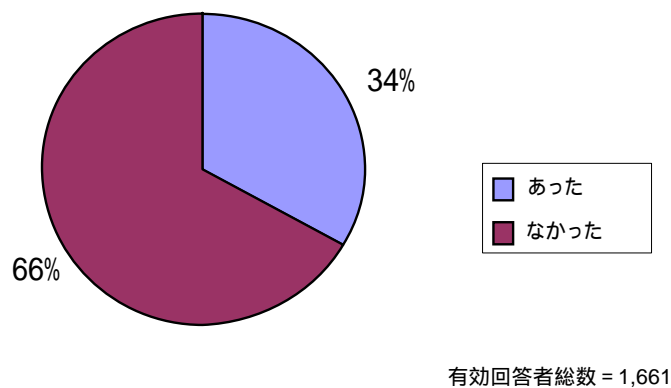


- 「非常に多い」「やや多い」と否定的に感じている人があわせて16%、「非常に少ない」「やや少ない」と肯定的な回答をしている人があわせて8%であった。
- 利用目的ごとに大きな違いは見られなかった。(1参照)

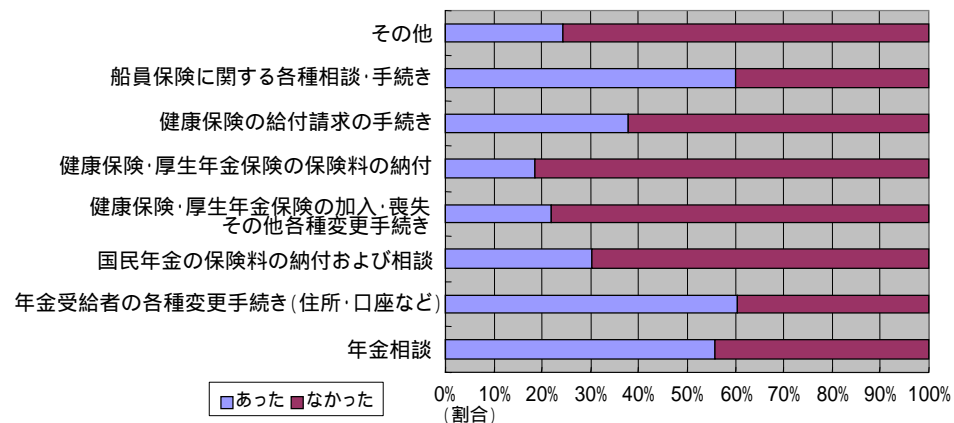
問15

(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



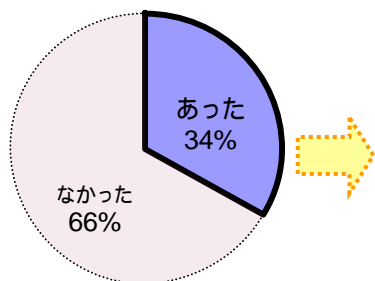
(参考) 事務所以外で取得が必要な書類と利用目的との関連 1



- 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3割を超えた。(34%)
- 「年金相談」は全体の約55%、「年金受給者の各種変更手続き」、「船員保険に関する各種相談・手続き」はそれぞれ約60%、が社会保険事務所以外で取得が必要な書類があったと答えている。(1参照)

問15-1

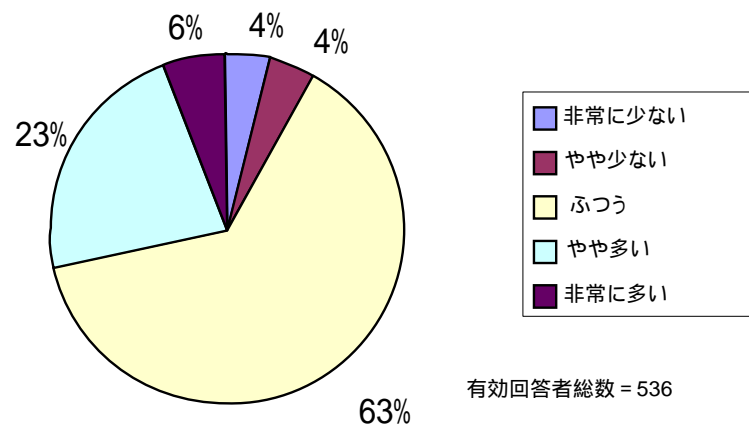
(問15) 社会保険事務所以外で
取得が必要な書類があったかの有無



(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「あった」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」(6%)を合わせると全体の約3割近く(29%)の人が多いと感じている。

窓口での対応について

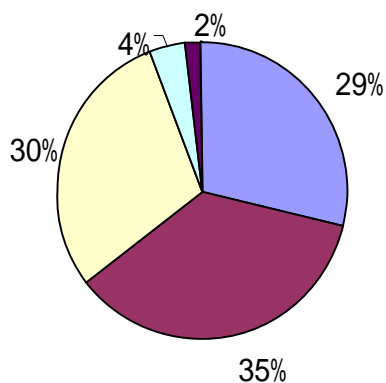
問16 ~ 問20



問16

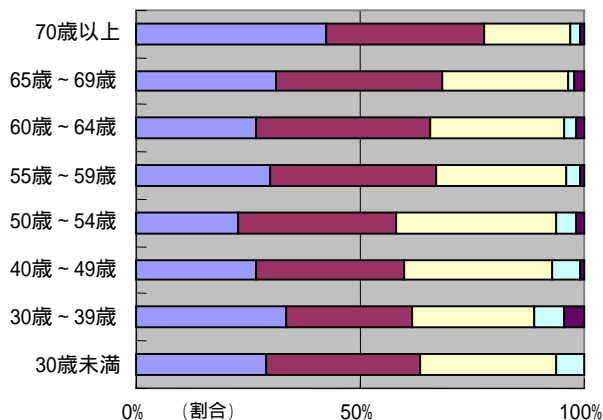
(問16) 職員の対応、事務処理は迅速でしたか(てきぱきとしていましたか)。

問16) 結果



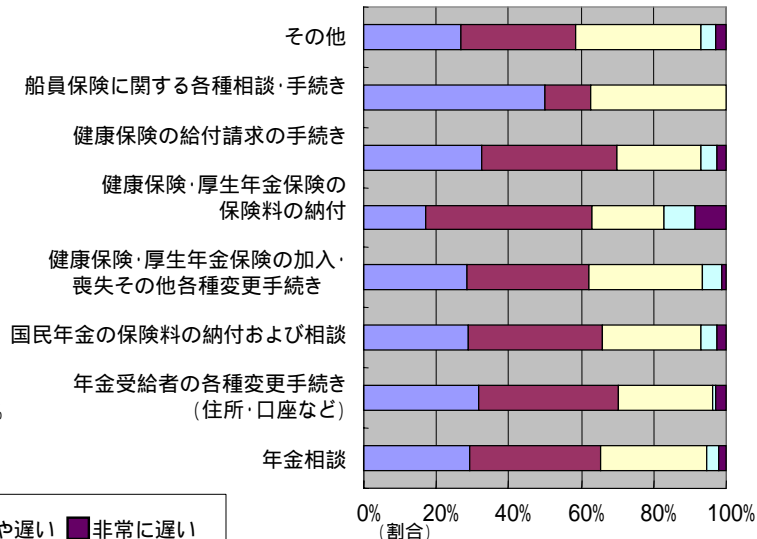
有効回答者総数 = 2,127

(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

(参考) 職員の対応、事務処理の迅速さと利用目的との関連 2

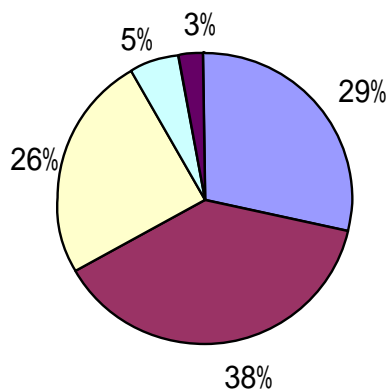


- 職員の事務処理については、「非常に迅速」(29%)「まあまあ迅速」(35%)を合わせると、全体の6割以上が迅速であると感じている。
- 利用目的や年齢によって、事務処理の迅速さの評価に大きな差はなかった。(1 2参照)

問17

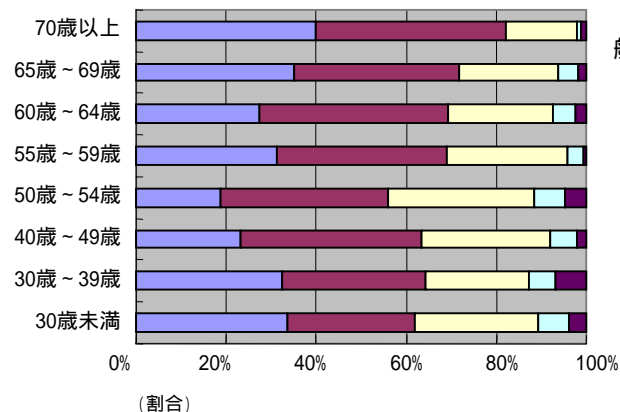
(問17) 対応職員の応接態度はどうか(親切さ、丁寧さ)。

問17) 結果



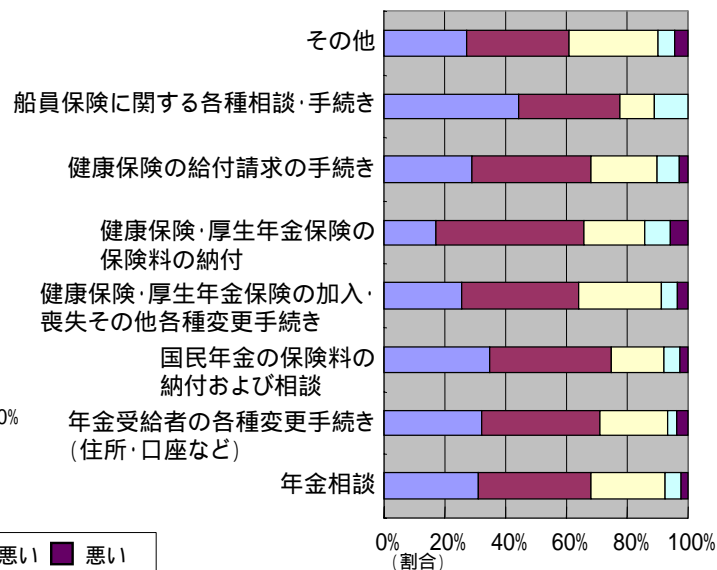
有効回答者総数 = 2,129

(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

(参考) 職員の応接態度と利用目的との関連 2

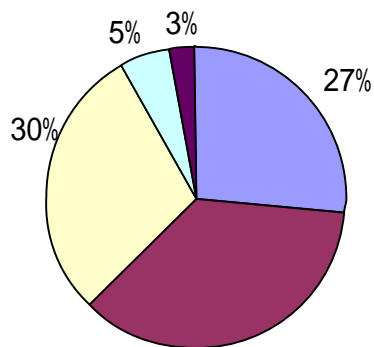


- 職員の応接態度については、「非常に良い」(29%)「まあまあ良い」(38%)を合わせると、全体の6割以上が良好であると答えている。
- 利用目的や年齢によって、応接態度への評価に大きな差はなかった。(1 2参照)

問18

(問18) 対応職員の説明は分かりやすかったですか。

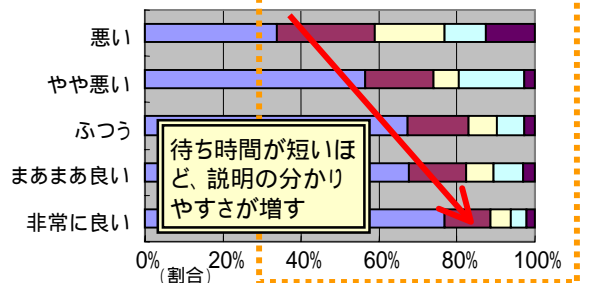
問18) 結果



有効回答者総数 = 2,118

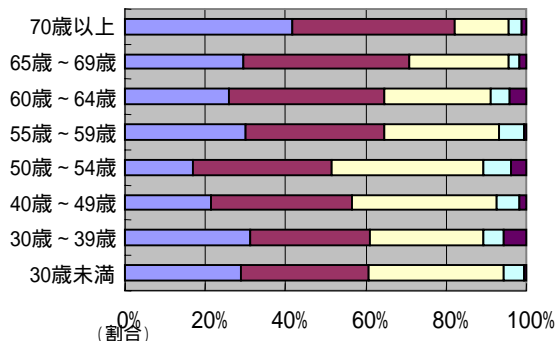
■ 非常に良い ■ まあまあ良い ■ ふつう ■ やや悪い ■ 悪い

(参考) 職員の説明と待ち時間との関連 1

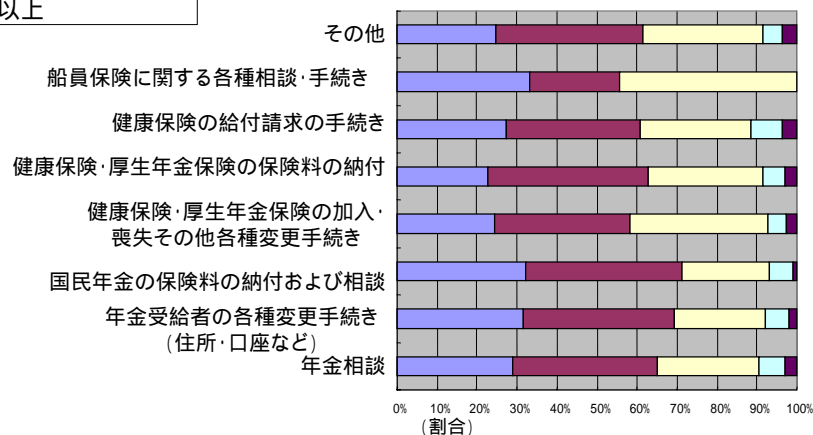


■ 10分未満
 ■ 10分以上20分未満
 ■ 20分以上30分未満
 ■ 30分以上1時間未満
 ■ 1時間以上

(参考) 職員の説明と年齢との関連 2



(参考) 職員の説明と利用目的との関連 3



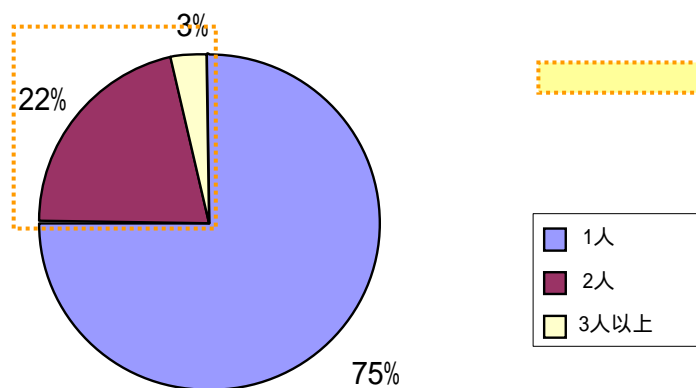
- 職員の説明の分かりやすさについては、「非常に良い」(27%)「まあまあ良い」(35%)を合わせると、全体の6割以上が分かりやすかったと答えている。
- また、職員の説明の分かりやすさと待ち時間を比較すると、待ち時間が短いほど、説明の分かりやすさが増していたことが分かった。(1参照)
- 利用目的や年齢によって、分かりやすさに大きな差はなかった。(2 3参照)

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、問19-1

(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。

問19) 結果



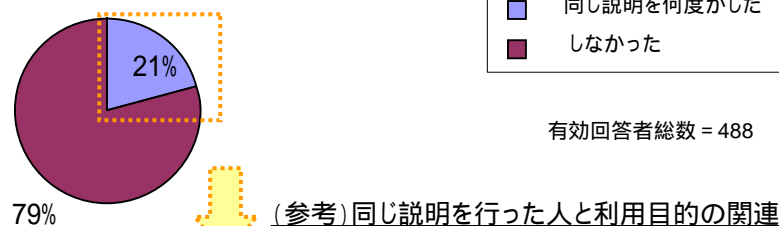
有効回答者総数 = 2,102

- 全体の75%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(22%)、3人以上(3%)の順。

(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。

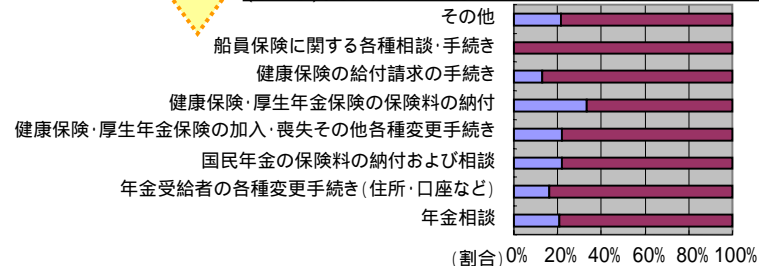
問19にて「2人」「3人以上」と答えた人のみ回答

問19-1) 結果



有効回答者総数 = 488

(参考) 同じ説明を行った人と利用目的の関連 1

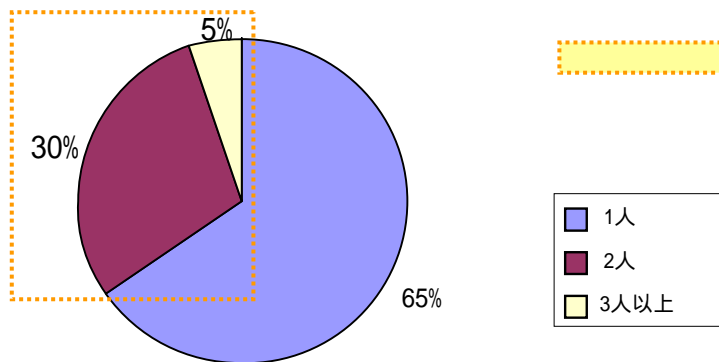


- 21%の人が同じ説明を複数回行ったと回答した。
- 来訪目的との顕著な関連は見られなかった。(1参照)

問19、問19-1：補足(利用目的が年金相談の人に限定)

(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。

問19) 結果



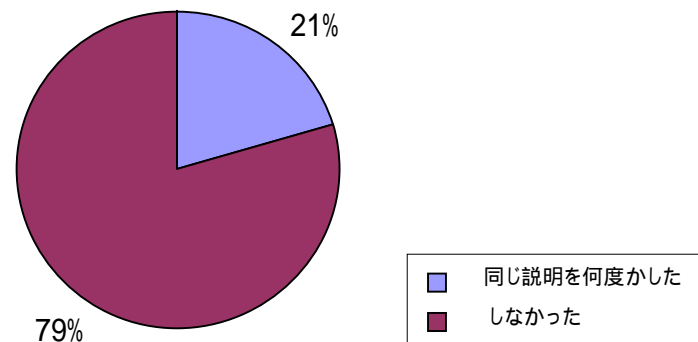
有効回答者総数 = 652

- 利用目的が年金相談の人に限定すると、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。

(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

問19-1) 結果

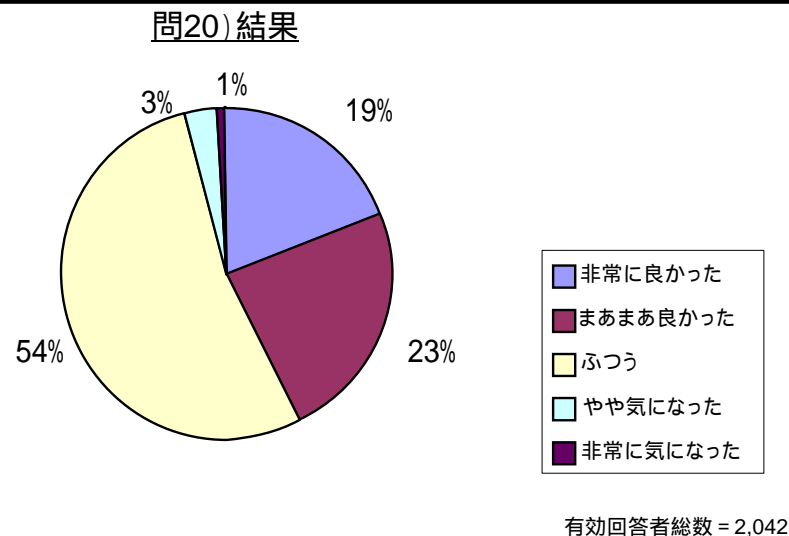


有効回答者総数 = 208

- 21%の人が同じ説明を複数回行ったと回答した。

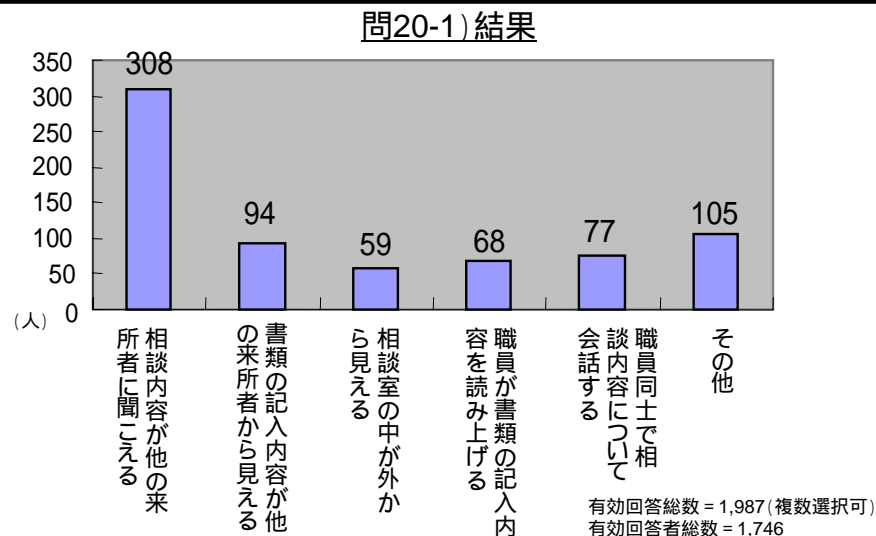
問20、問20-1

(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。



- プライバシーの扱われ方については、「非常に良かった」(19%)、「まあまあ良かった」(23%)を合わせると、全体の4割以上が良好であったと感じていることが分かる。
- 一方で、「やや気になった」(3%)「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た。

(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)。



- 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。

相談・手続き終了後について

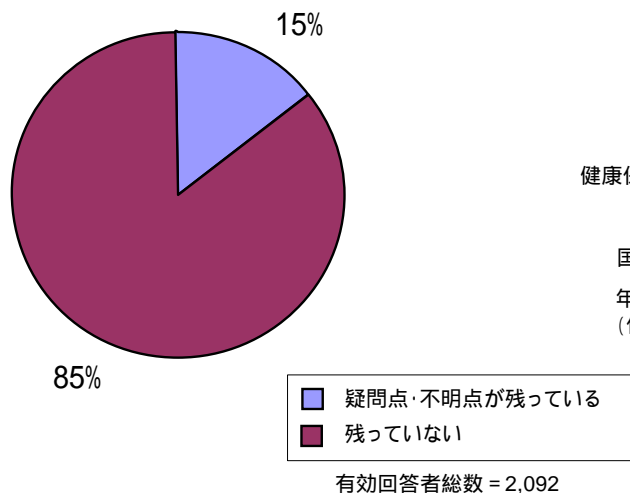
問21 ~ 問22



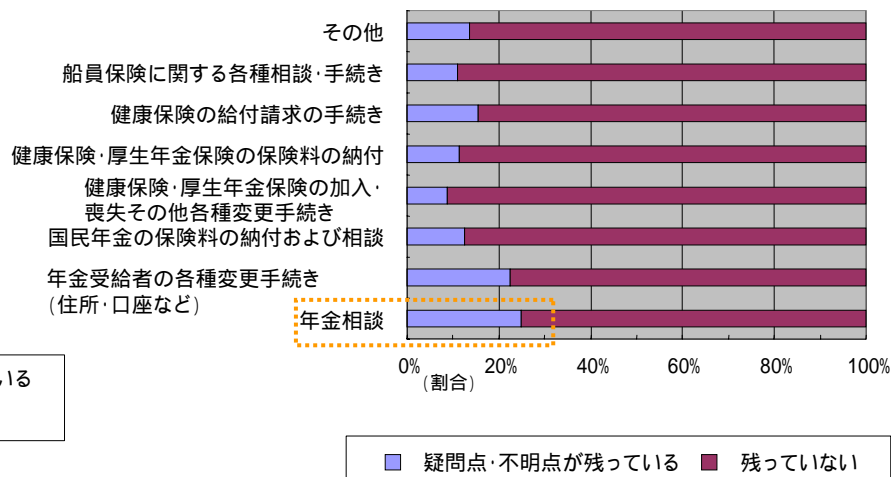
問21

(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



(参考) 相談・手続き後の疑問点と利用目的との関連 1

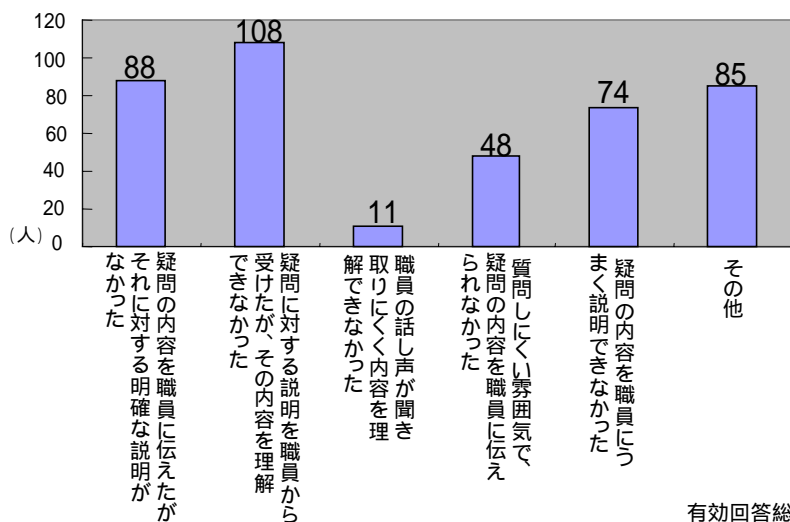


- 全体の15%が、相談・手続きを終えた後も不明点・疑問点は残っていると答えている。
- 利用目的別に見て、「疑問点・不明点が残っている」と回答した人が最も多かったのは年金相談を行った利用者で、約25%が疑問点・不明点が残っていると回答した。(1参照)

問21-1

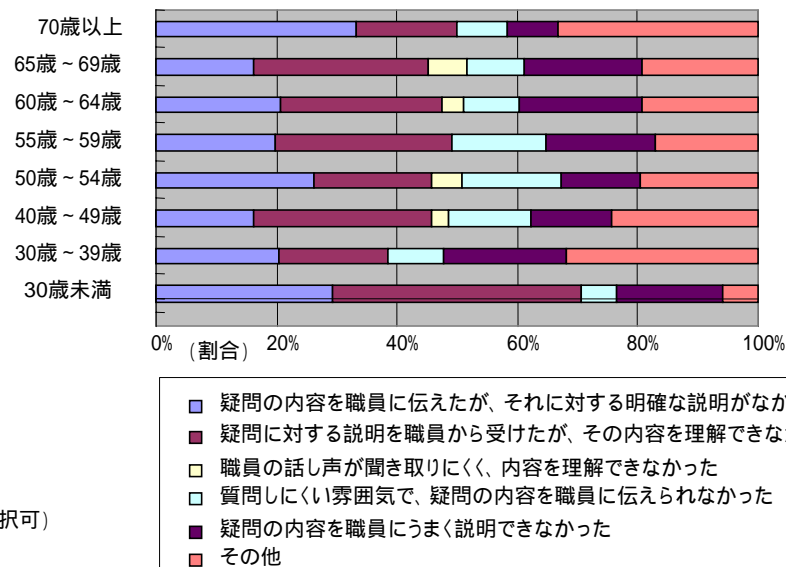
(問21-1) 疑問点が残ったのはなぜだと思いますか。当てはまるものを選んでください(いくつでも結構です)。
問21にて「疑問点・不明点が残っている」と答えた人のみ回答

問21-1) 結果



有効回答総数 = 414 (複数選択可)
有効回答者総数 = 302

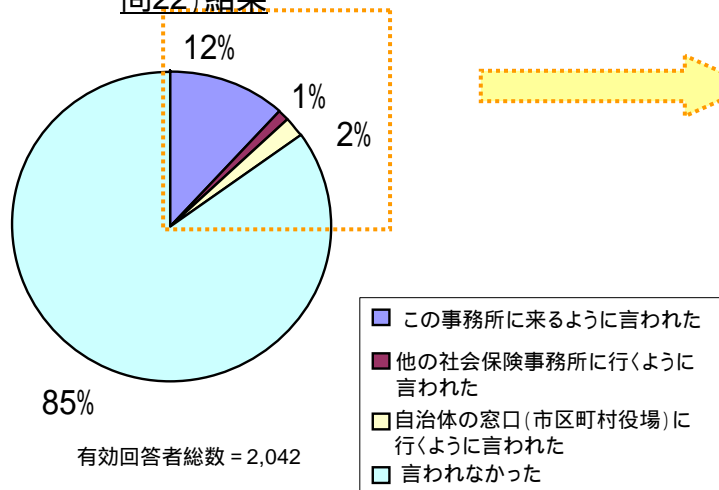
(参考) 疑問点が残った理由と年齢との関連 1



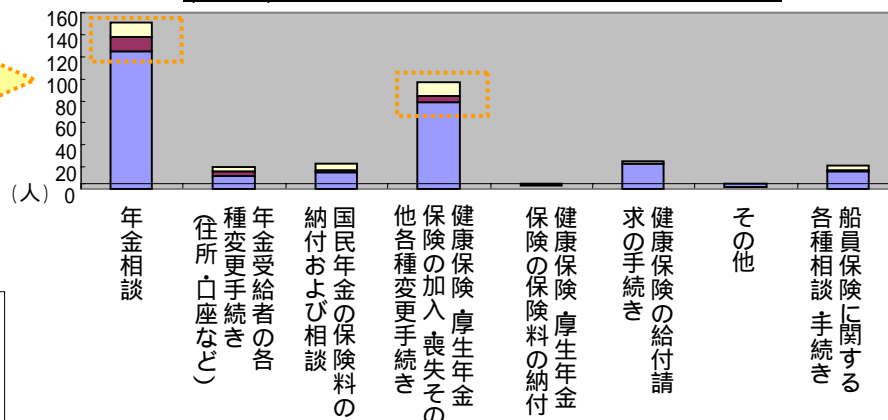
- この質問の回答者の約38%が「疑問に対する説明を職員から受けたが、その内容を理解できなかった」と答えている。以下、「疑問の内容を職員に伝えたが、それに対する明確な説明がなかった」、「疑問の内容を職員にうまく説明できなかった」と答えた人が25%程度であった。
- 年齢による顕著な傾向はとくに見られなかった。(1参照)

(問22) 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。

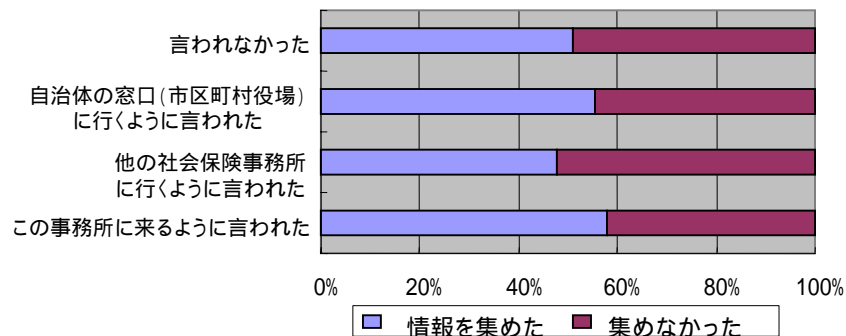
問22) 結果



(参考) 再訪の必要性と利用目的との関連 1



(参考) 情報収集の有無と再訪の必要性との関連 2



- 全体の15%の人、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。
- 利用目的別に見ると、「年金相談」が一番多く、次が「健康保険・厚生年金保険の加入・喪失その他各種変更手続き」であった。(1参照)
- 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。(2参照)

全体について(重要度・満足度)

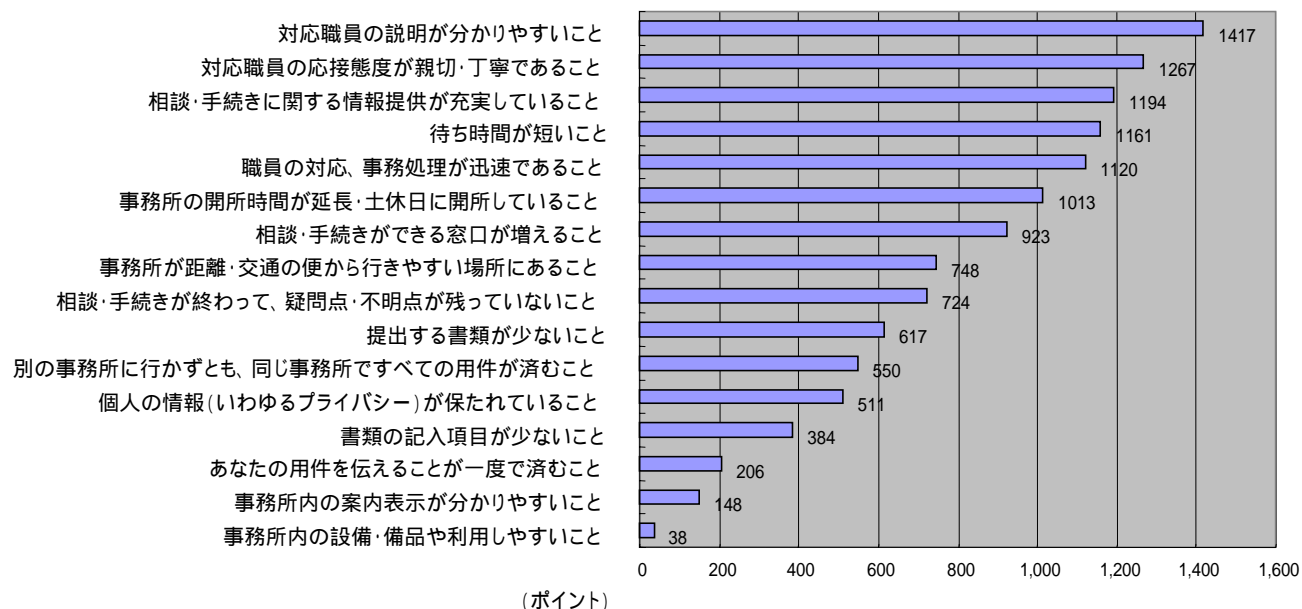
問23 ~ 問24



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 ~ 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。

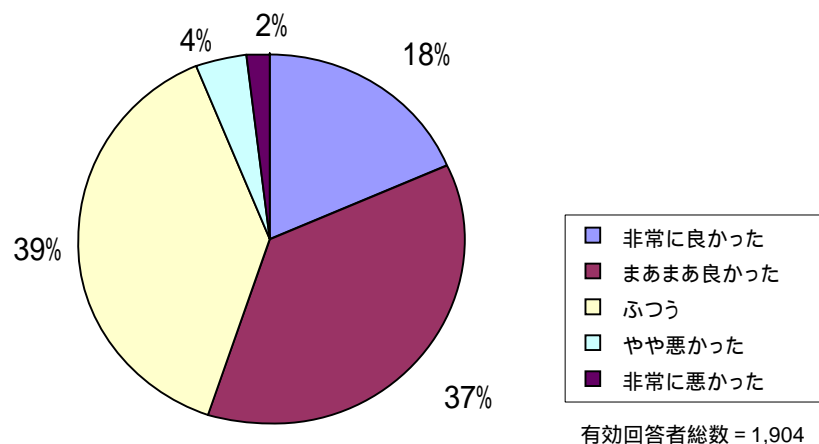
「もっとも重要なもの」・・・3点
 「2番目に重要なもの」・・・2点
 「3番目に重要なもの」・・・1点

■ 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. 対応職員の応接態度が親切・丁寧であること
3. 相談・手続きに関する情報提供が充実していること
4. 待ち時間が短いこと
5. 職員の対応、事務処理が迅速であること

(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



- 全体の5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6%。

社会保険庁のサービスの認知度について

問25 ~ 問27

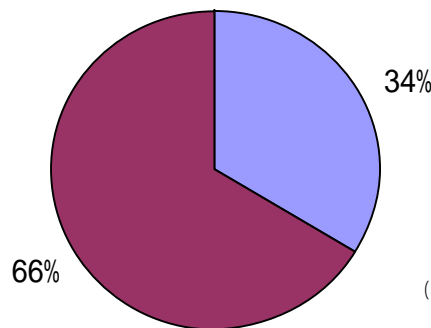
(年金相談のために来所した利用者のみ対象)



(問25) 電話による年金相談を行っていることをご存知でしたか。

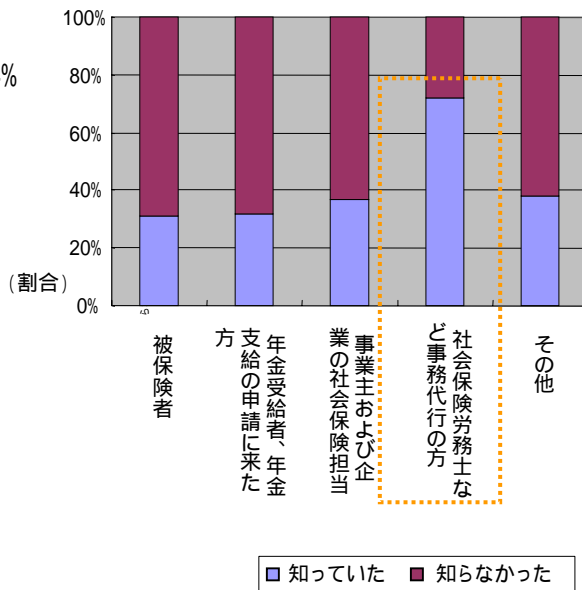
問4において選択肢の「年金相談」が選択されている人のみ回答

問25) 結果

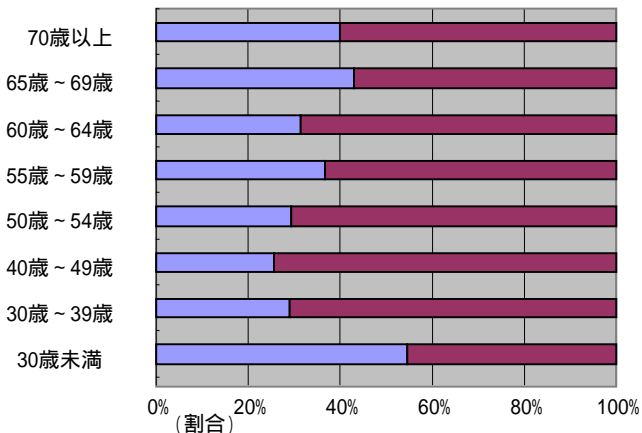


有効回答者総数 = 595

(参考) 年金電話相談の認知度とプロフィールとの関連 1

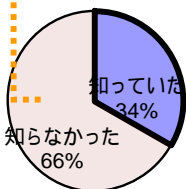


(参考) 年金電話相談の認知度と年齢との関連 2



- 全体の6割を超える人が、電話による年金相談を行っていることを知らなかった。
- 利用者のプロフィール別内訳を見ると、「社労士など事務代行の方」の認知度が比較的高く、7割を超えていた。(1参照)
- 年齢別にみると、30歳未満の人の認知度が50%を超えていた。他の年代においては極端な違いは見られなかった。(2参照)

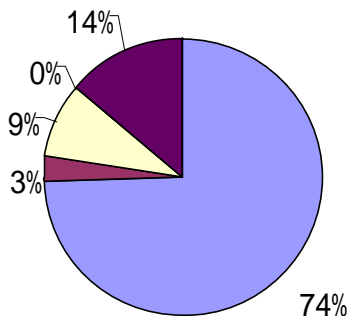
問25-1、問25-2



(問25) 電話による年金相談を行っていることをご存知でしたか

(問25-1) 本日来所されたのはなぜですか。
問25において、「知っていた」を選択した人のみ回答

問25-1) 結果



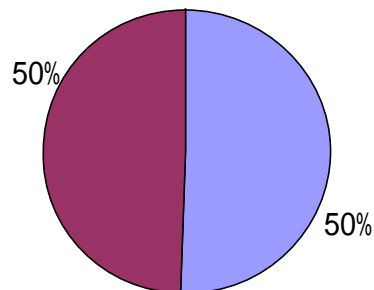
- 電話よりも、はじめから事務所で相談したかった
- 電話が繋がらなかった
- 電話で用件は済んだが、事務所で相談もしたかった
- 電話での説明が分からなかった
- 直接事務所に来るように電話で言われた

有効回答者総数 = 158

- 電話による年金相談を行っていることを知っていた人のうち、7割を超える人が「電話よりも、はじめから事務所で相談したかった」と考えている。
- 実際に会って、相談したいというニーズが多く見られる。

(問25-2) 今回と同様な相談内容について、電話で相談を済ますことが出来るのであれば、やってみたいですか。
問25において、「知らなかった」を選択した人のみ回答

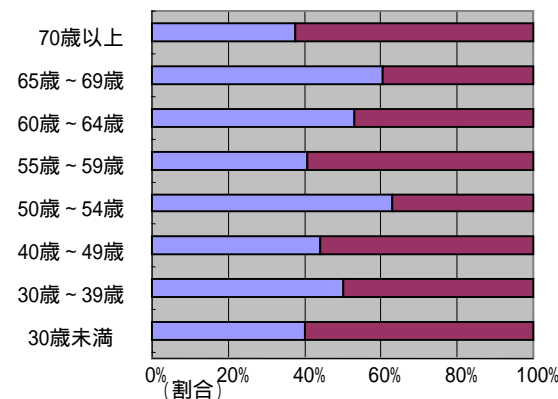
問25-2) 結果



- 電話で相談してみたい
- 電話よりも、事務所で相談したい

- 電話による年金相談を行っていることを知らなかった人のうち約5割が「電話で相談してみたい」と答え、残り5割が「電話よりも事務所で相談したい」と答えている。
- 年齢別には極端な違いは見られなかった。(1参照)

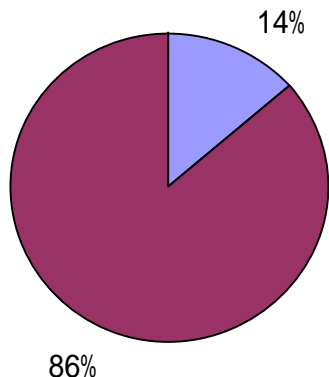
(参考) 年金電話相談の活用可能性と年齢との関連 1



有効回答者総数 = 382

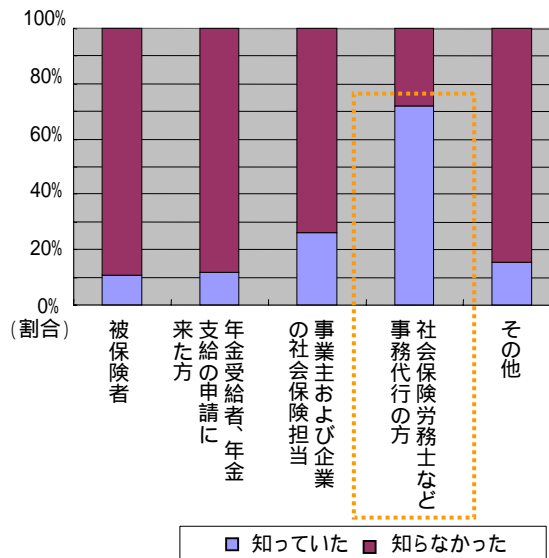
(問26) 「年金電話番」(電話による音声・ファックスの自動応答)というサービスがあることをご存知でしたか。

問26)結果

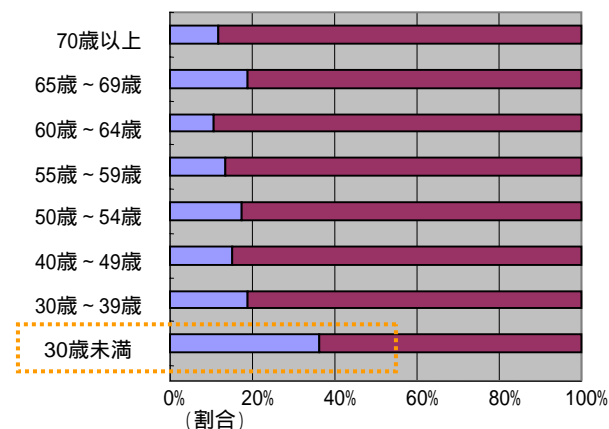


有効回答者総数 = 585

(参考)年金電話番の認知度とプロフィールとの関連 1

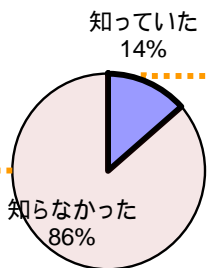


(参考)年金電話番の認知度と年齢との関連 2



- 「年金電話番」というサービスがあることを知らなかった人は全体の約86%を占めることが分かった。(電話による年金相談よりも低い認知度)
- 利用者のプロフィール別に見ると、「社労士など事務代行の方」間の7割以上が「年金電話番」を知っていた。(1参照)
- 年齢ごとにみると、30歳未満の人の認知度が約40%であり、比較的が高かった。他の年代においては極端な違いは見られなかった。(2参照)

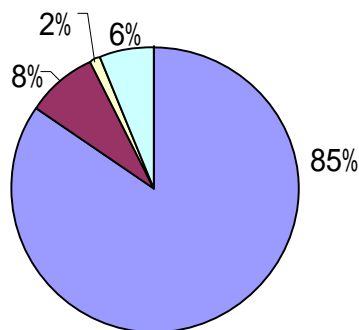
問26-1、問26-2



(問26) 「年金電話番」(電話による音声・ファックスの自動応答)というサービスがあることをご存知でしたか

(問26-1) 本日来所されたのはなぜですか。
問26において、「知っていた」を選択した人のみ回答

問26-1)結果



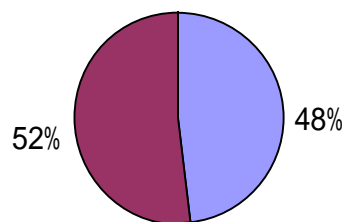
- 「年金電話番」よりも、はじめから事務所で相談したかった
- 「年金電話番」で用件は済んだが、事務所で相談もしたかった
- 「年金電話番」を使ったが、説明が分からなかった
- 「年金電話番」に知りたいことがなかった

有効回答者総数 = 66

- 「年金電話番」というサービスがあることを知っていた人のうち、それでも来所した理由のうち8割を超える人が「年金電話番」よりも、はじめから事務所で相談したかった」と考えている。
- 実際に会って、相談したいというニーズが多く見られる。

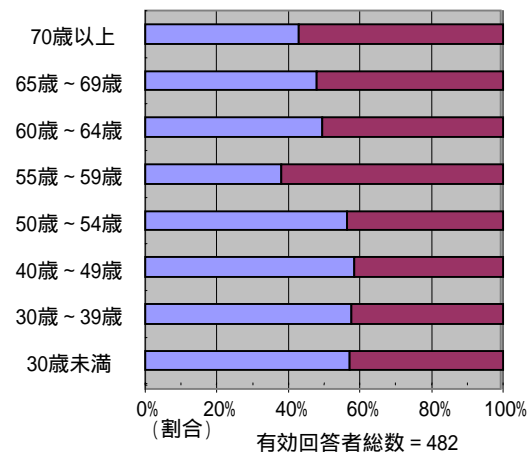
(問26-2) 今回と同様な相談内容について、「年金電話番」で解決することが出来るのであれば、使いたいですか。
問26において、「知らなかった」を選択した人のみ回答

問26-2)結果



- 「年金電話番」を使ってみたい
- 「年金電話番」よりも、事務所で相談したい

(参考)年金電話番の活用可能性と年齢との関連 1

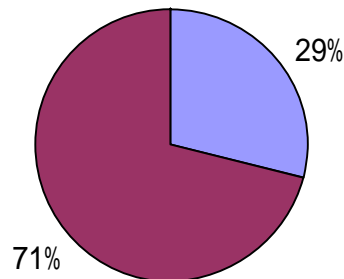


- 「年金電話番」というサービスがあることを知らなかった人のうち約5割が「年金電話番」を使ってみたいと考えている。
- 年齢別には極端な違いは見られなかった。(1参照)

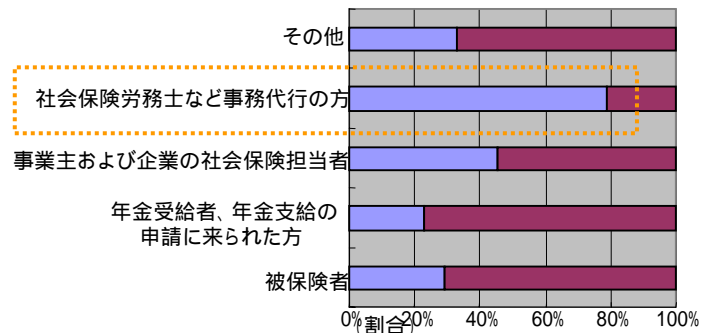
問27

(問27) 社会保険庁のホームページで、年金に関する様々な解説や質問への回答を見ることができますが、ご存知でしたか。

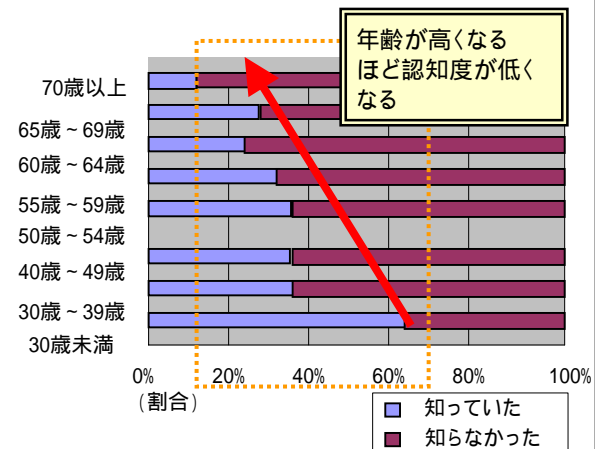
問27) 結果



(参考) 社会保険庁HPの認知度とプロフィールとの関連 1



(参考) 社会保険庁HPの認知度と年齢との関連 2

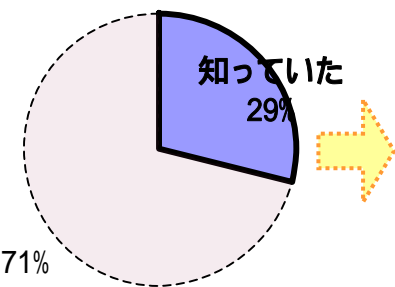


有効回答者総数 = 590

- パソコン・インターネットを利用して、社会保険庁のホームページで、年金に関する様々な解説や質問への回答を見られることを知らなかった人は全体の7割を占めた。
- 利用者のプロフィールごとに見ると、「社労士など事務代行の方」の8割近くがホームページの存在を知っていたことが分かる。(1 参照)
- 年齢ごとにみると、30歳未満の人の認知度が約60%を超えているが、年齢が高くなるほどに認知度が低くなっている。(2 参照)

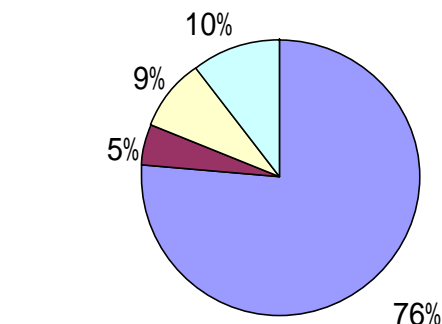
問27-1

(問27-1) 本日来所されたのはなぜですか。
問27において、「知っていた」を選択した人のみ回答



(問27) 社会保険庁のホームページで、年金に関する様々な解説や質問への回答を見ることができますが、ご存知でしたか

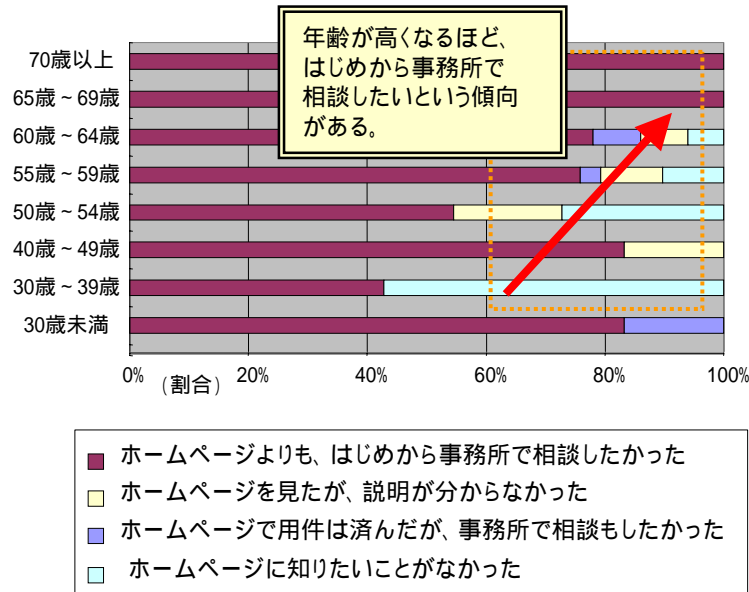
問27-1) 結果



- ホームページよりも、はじめから事務所で相談したかった
- ホームページで用件は済んだが、事務所で相談もしたかった
- ホームページを見たが、説明が分からなかった
- ホームページに知りたいことがなかった

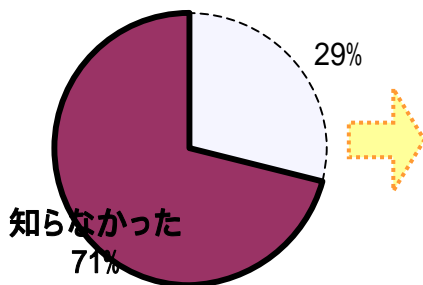
有効回答者総数 = 127

(参考) 社会保険庁HPの活用可能性と年齢との関連 1



- パソコン・インターネットを利用して、社会保険庁のホームページで年金に関する様々な解説や質問への回答を見られることを知っていたにもかかわらず来所した理由としては、「ホームページよりも、はじめから事務所で相談したかった」が全体の76%を占めている。
- 年齢が高くなるほど、はじめから事務所で相談したいという傾向がある。(1参照)

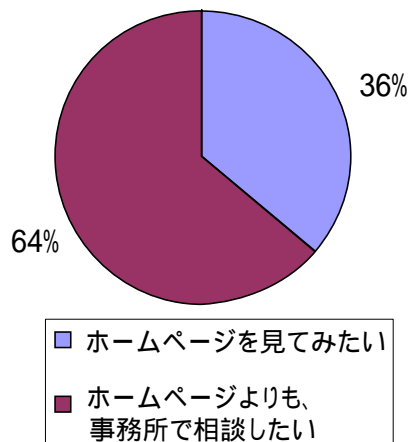
問27-2



(問27) 社会保険庁のホームページで、年金に関する様々な解説や質問への回答を見ることができますが、ご存知でしたか

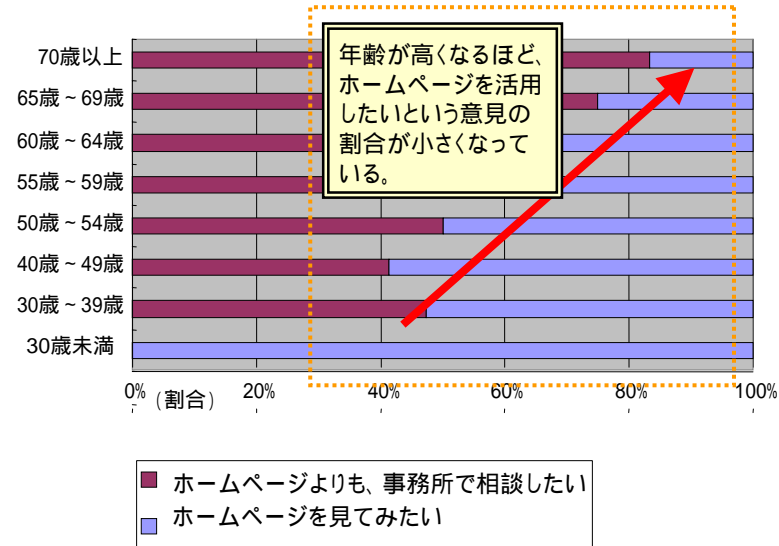
(問27-2) 今回と同様な相談内容について、ホームページを見て解決出来るのであれば、見たいと思いますか。
問27において、「知らなかった」を選択した人のみ回答

問27-2) 結果



有効回答者総数 = 394

(参考) 社会保険庁HPの活用可能性と年齢との関連 1



- パソコン・インターネットを利用して、社会保険庁のホームページで年金に関する様々な解説や質問への回答を見られることを知らなかった人のうち6割以上が「ホームページよりも、事務所で相談したい」と考えている。
- 年齢とともにホームページを活用したいという意見が少なくなっている。(1参照)

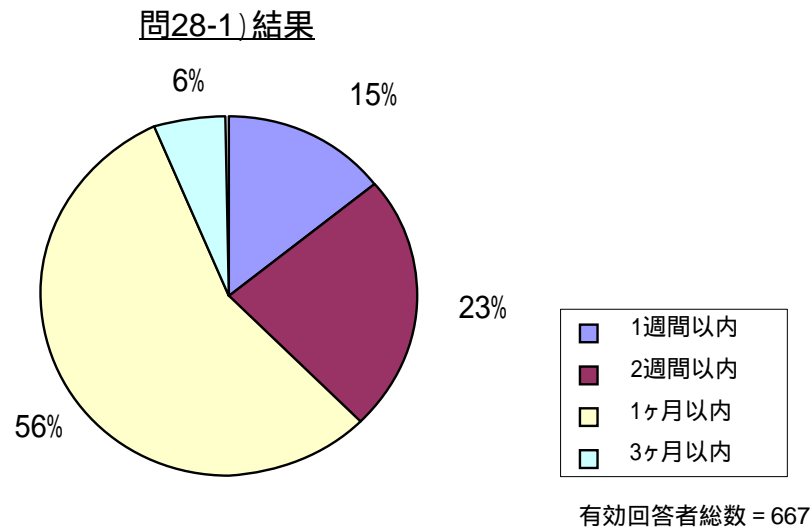
各種処理に要する期間について

問28



問28-1

(問28) ア) 年金を請求する手続きに来た方
(問28-1) 年金の支払いは、書類提出後、何日以内までなら許容できますか。

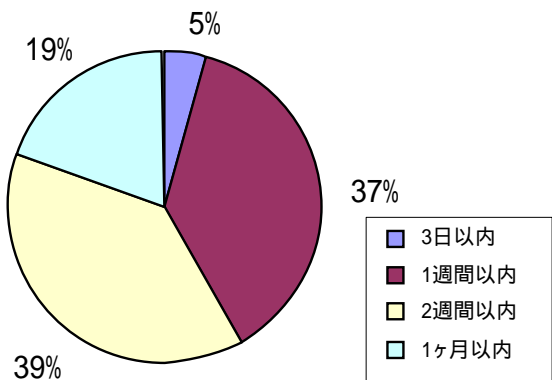


- 初回の年金の支払いに要している期間の許容範囲について、「1週間以内」と考えている人が15%、「2週間以内」が23%、「1ヶ月以内」が56%を占めている。
- 現状で裁定から初回の支払いまでにかかる日数はおよそ1ヶ月～1ヶ月半であるが、全体の9割以上がそれよりも早く処理が行われることを望んでいる。

問28-2

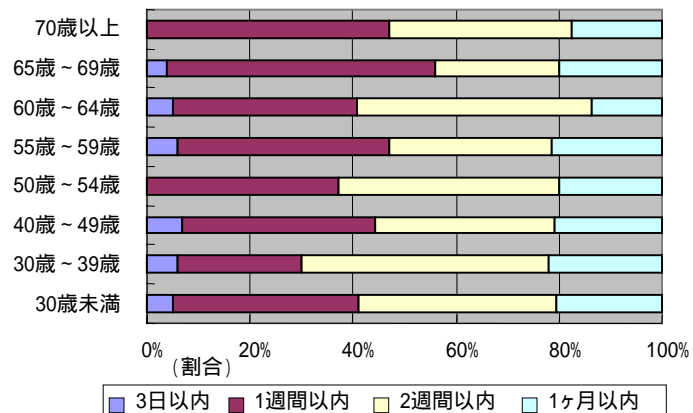
(問28) イ) 傷病手当金を請求する手続きに来た方
 (問28-2) 傷病手当金の支払いは、書類提出後何日以内までなら許容できますか

問28-2) 結果



有効回答者総数 = 350

(参考) 傷病手当金の支払い許容日数と年齢との関連 1

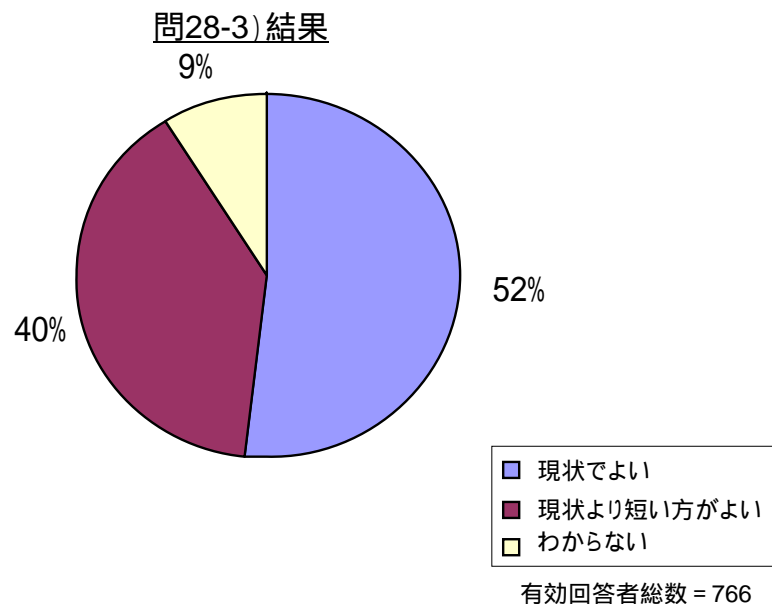


- 傷病手当金の支払いに要している期間の許容範囲について、「3日以内」と考えている人が5%、「1週間以内」、「2週間以内」がそれぞれ4割程度を占めている。
- 現状の平均期間が3週間程度だとすると、全体の8割を超える人が現状よりも早く処理が行われることを望んでいる。
- 年齢による顕著な傾向は見られなかった。(1参照)

問28-3

(問28) ウ) 問3で「事業主および企業の社会保険担当者」または「社会保険労務士など事務代行の方」を選択した方
(問28-3) 健康保険証の発行にかかっている期間についてどう思いますか。

問3において選択肢の「事業主および企業の社会保険担当者」または「社会保険労務士など事務代行の方」を選択した人のみ回答



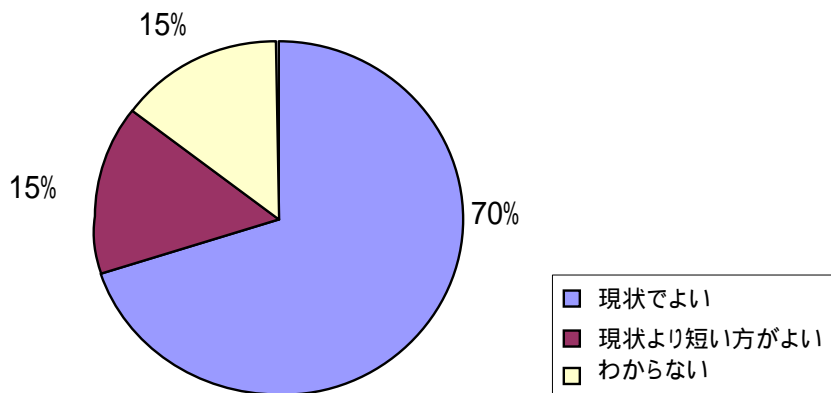
●健康保険証の発行に要している期間について、約5割が「現状でよい」と考えており、約4割が「現状より短い方がよい」と考えている。

問28-4

(問28-4) 年金手帳の発行にかかっている期間についてどう思いますか。

問3において選択肢の「事業主および企業の社会保険担当者」または「社会保険労務士など事務代行の方」を選択した人のみ回答

問28-4) 結果



有効回答者総数 = 748

- 年金手帳の発行にかかっている期間について、15%が「現状より短い方が良い」と考えている。

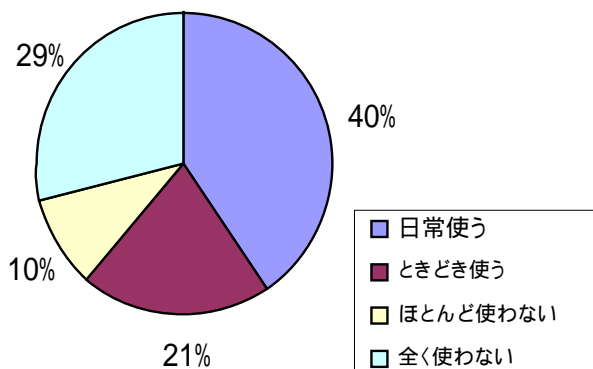
電子申請について

問29 ~ 問32



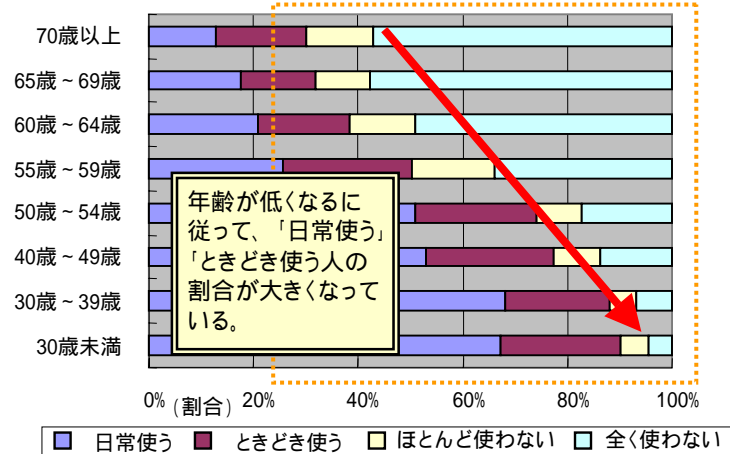
(問29) あなたは日常パソコンを使用していますか。

問29)結果



有効回答者総数 = 1,946

(参考)パソコンの利用度合いと年齢との関連 1

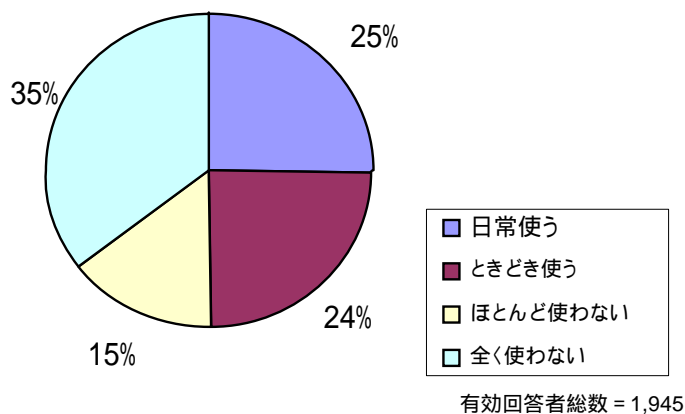


年齢が低くなるに従って、「日常使う」「時々使う」人の割合が大きくなっている。

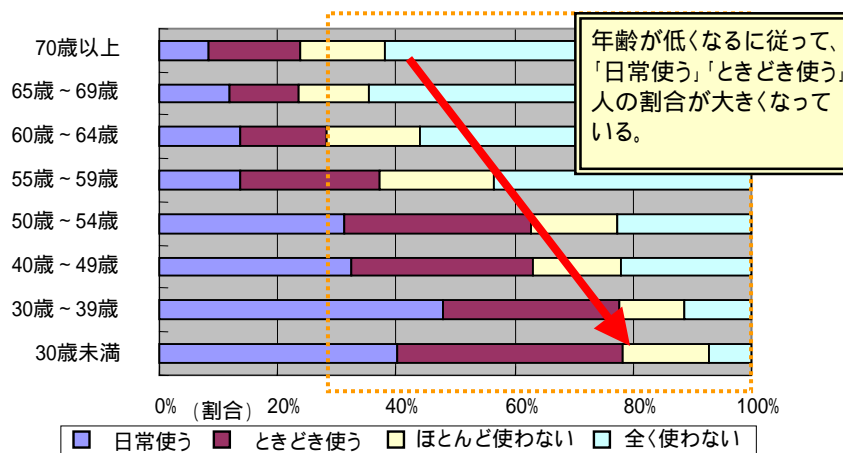
- 全体の約6割がパソコンを「日常使う」「時々使う」と回答した。
- 年齢が低くなるに従って、「日常使う」「時々使う」人の割合が大きくなっている。(1参照)

(問30) あなたは日常インターネットを使用していますか。

問30)結果



(参考)インターネットの利用度合いと年齢との関連 1



- インターネットを「日常使う」「ときどき使う」と回答した人の合計と「まったく使わない」「ほとんど使わない」と回答した人の合計はほぼ同数であった。
- 年齢が低くなるに従って、「日常使う」「ときどき使う」人の割合がやや大きくなっている。(1参照)

問31、問32

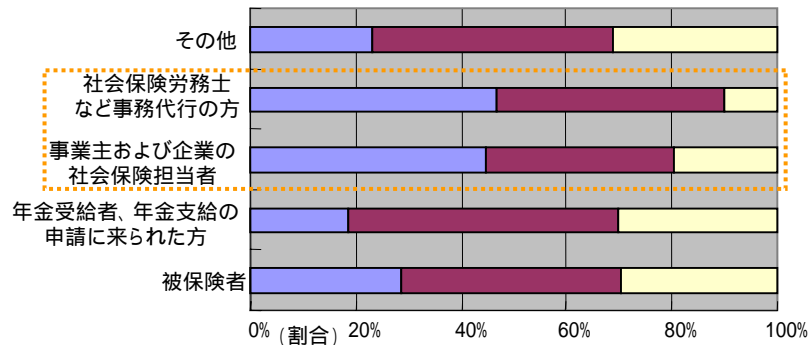
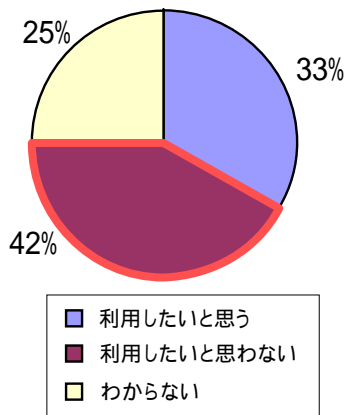
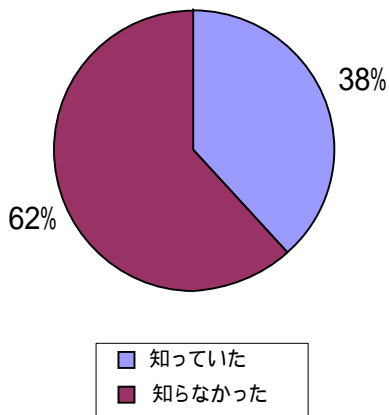
(問31) インターネットで年金・医療保険関連の手続きの申請(電子申請)ができることをご存知でしたか。

(問32) 機会があれば、電子申請を利用したいと思いますか。

問31) 結果

問32) 結果

(参考) 電子申請の利用可能性とプロフィールとの関連 1



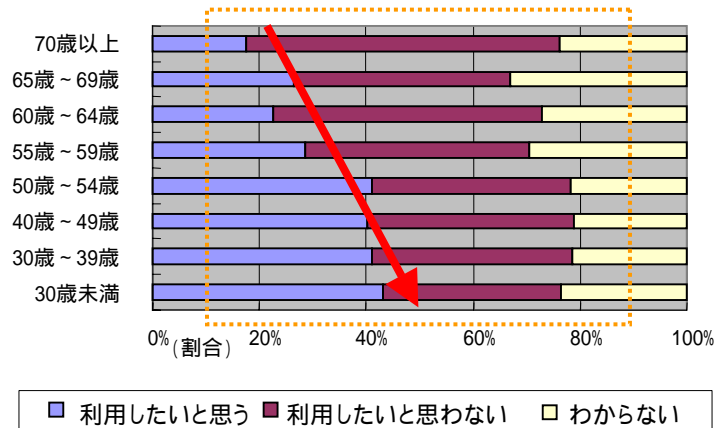
有効回答者総数 = 1,914

有効回答者総数 = 1,880

(参考) 電子申請の利用可能性と年齢との関連 2

●年金・医療保険関連の電子申請について、全体の62%が「知らなかった」と答えている。

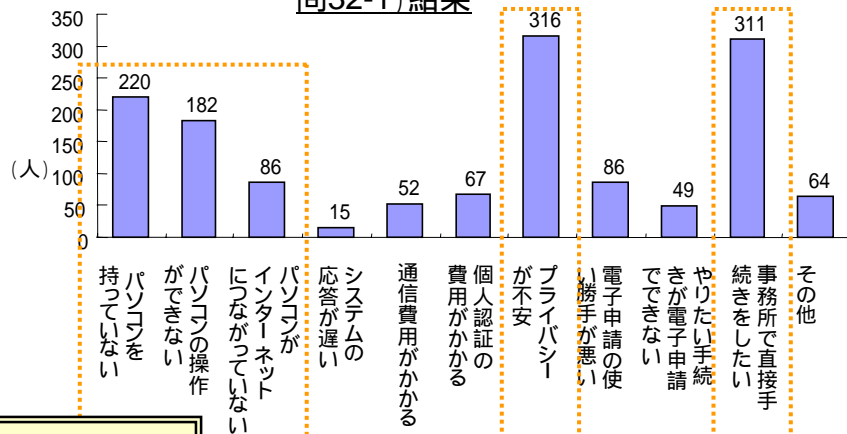
- 全体の4割以上の方が電子申請を「利用したいと思わない」と考えており、「利用したい」と考えている割合を上回った。
- 利用者のプロフィールごとに見ると、業務上来所する「社労士など事務代行の方」「事業主および企業の社会保険担当者」の人の割合が大きかった。(1参照)
- 年齢が高くなるに従って、「利用したい」という意見が少なくなっている。(2参照)



(問32-1) 電子申請を利用したいと思わない理由は何ですか。

問32にて「利用したいとは思わない」を選択した人のみ回答

問32-1) 結果

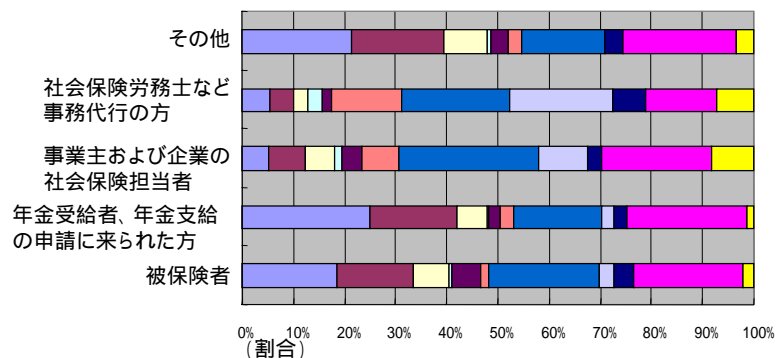


利用者個人の情報インフラ・情報リテラシーに依存する理由

有効回答総数 = 1,448 (複数回答可)
有効回答者総数 = 779

電子申請を利用したいと思わない人の7割が選択

(参考) 電子申請不使用の理由とプロフィールとの関連



■ パソコンを持っていない
■ パソコンがインターネットにつながっていない
■ 通信費用がかかる
■ プライバシーが不安
■ やりたい手続きが電子申請でできない
■ その他
■ パソコンの操作ができない
■ システムの応答が遅い
■ 個人認証の費用がかかる
■ 電子申請の使い勝手が悪い
■ 事務所で直接手続きをしたい

- 電子申請を利用したいと思わない人の4割が「プライバシーが不安」「事務所で直接手続きをしたい」を理由として挙げている。
- 「パソコンを持っていない」「パソコンの操作ができない」「パソコンがインターネットにつながっていない」といった利用者個人の情報インフラ・情報リテラシーに依存する理由はそれぞれ28%、23%、11%である。

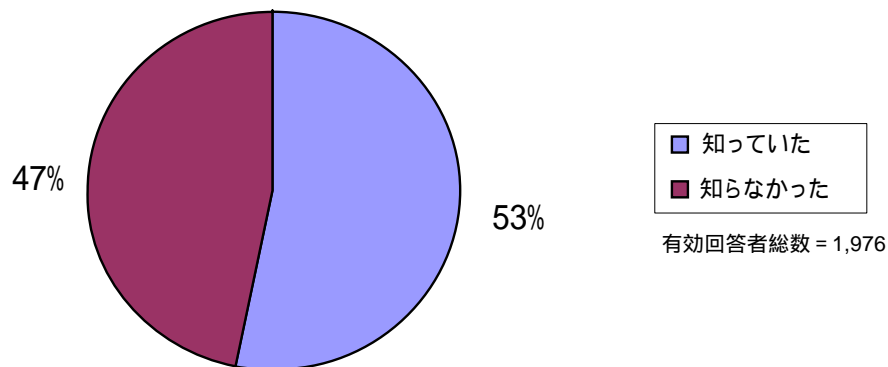
広報活動について

問33 ~ 問34

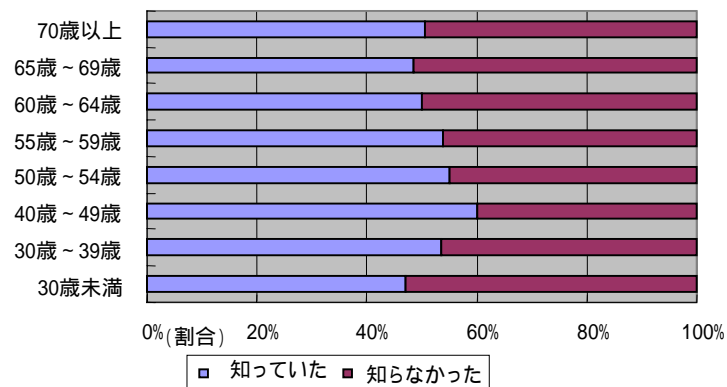


(問33) 社会保険庁が実施しているテレビ・ラジオ・ポスター等による広報をご存知でしたか。

問33結果



(参考) 広報の認知度と年齢との関連 ¹

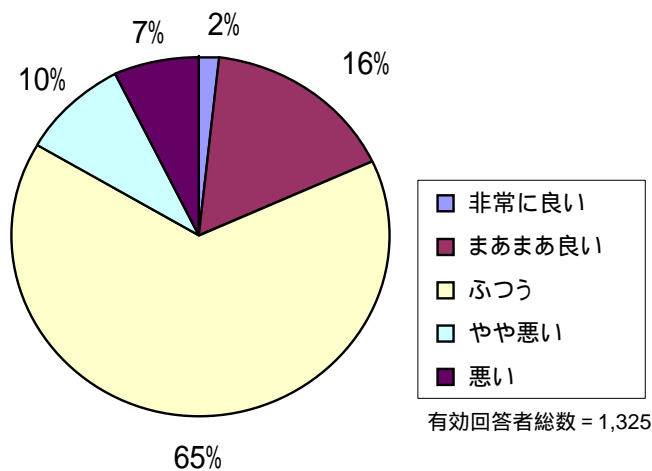


- 社会保険庁の広報の内容について「知っていた」人の割合、「知らなかった」人の割合はそれぞれ5割程度であり、評価が分かれた。
- 年齢別にみたところ、特に極端な傾向はみられなかった。(1参照)

問34

(問34) 広報の内容については分かりやすかったですか。

問34結果



- 社会保険庁の広報の内容について約2割が「良い」「まあまあ良い」と答えており、また「悪い」「やや悪い」と答えたのも約2割程度であることから、評価が分かれた。