

**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19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
ご意見・ご要望について	11

### 【改善への取組】

お客様満足度向上に向けた社会保険事務所等における取組状況	12
社会保険庁職員行動規範	17
きれい化活動	18

### 【参考資料】

アンケート用紙	19
全国計 集計結果表及びグラフ	20
事務局計（全体としての満足度）集計結果表及びグラフ	22

## 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ことを目的として、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19年1月17日に、社会保険事務所（309か所）、年金相談センター（55か所）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

アンケート実施日	配付対象者数	回収枚数	回収率
平成19年1月17日	52,448人	43,513枚	83.0%
平成18年7月19日	48,435人	40,537枚	83.7%
平成18年1月11日	51,255人	44,181枚	86.2%

### ◎ 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歳代、60歳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歳代以下の若い世代が5割を超えており、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
年金相談窓口	26,783 100%	1,072 4.0%	1,152 4.3%	7,278 27.2%	15,791 59.0%	1,490 5.6%
年金相談以外の窓口	15,866 100%	5,645 35.6%	3,102 19.6%	4,368 27.5%	2,312 14.6%	439 2.8%
合計	42,649 100%	6,717 15.7%	4,254 10.0%	11,646 27.3%	18,103 42.4%	1,929 4.5%

上段：回答者数(人)  
(無回答を除く)

# 待ち時間と待ち時間に対する満足度①

◎ 「年金相談窓口」の待ち時間は、15分未満が57%で、30分未満の合計は78%、30分以上では22%であった。

「年金相談以外の窓口」の待ち時間は、15分未満が96%であった。

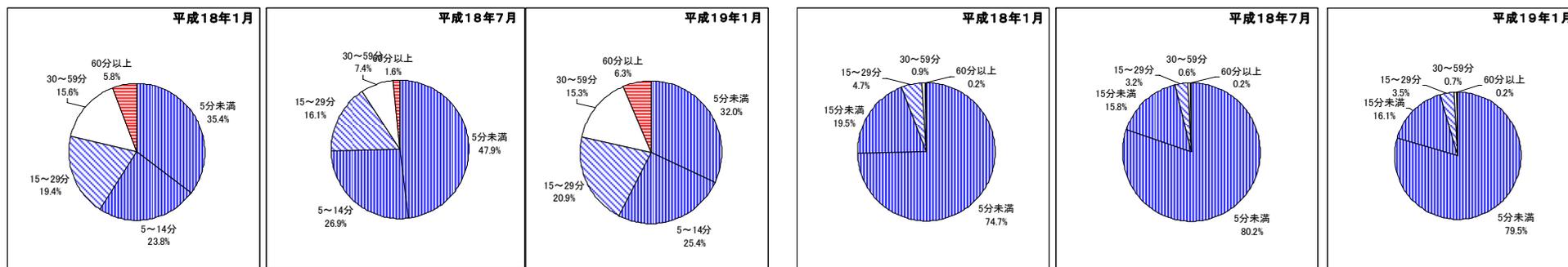
相談窓口別待ち時間

	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	5～14分	15～29分	30～59分	60分以上
平成19年1月	25,457 100%	8,144 32.0%	6,471 25.4%	5,331 20.9%	3,898 15.3%	1,613 6.3%	15,293 100%	12,153 79.5%	2,466 16.1%	532 3.5%	110 0.7%	32 0.2%
平成18年7月	21,893 100%	10,491 47.9%	5,885 26.9%	3,532 16.1%	1,627 7.4%	358 1.6%	16,398 100%	13,147 80.2%	2,596 15.8%	529 3.2%	99 0.6%	27 0.2%
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%

上段: 回答者数(人)  
(無回答を除く)

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



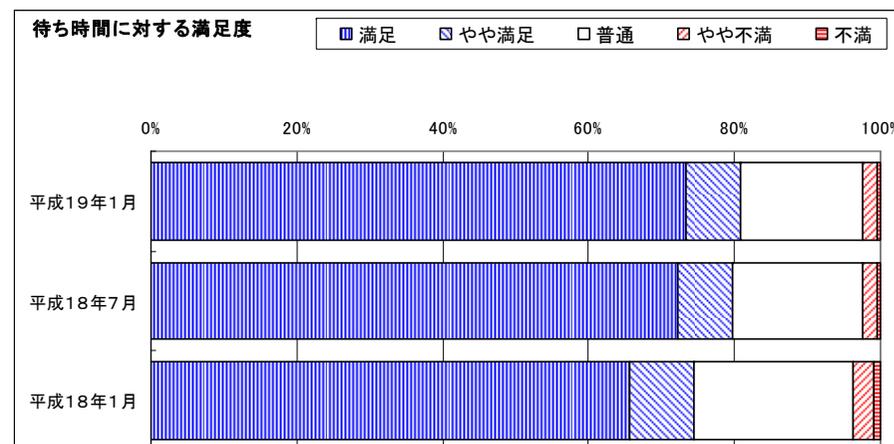
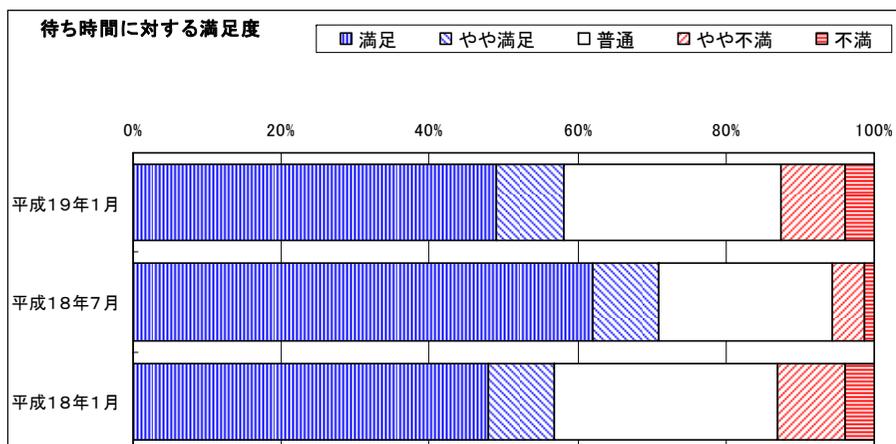
## 待ち時間と待ち時間に対する満足度②

- ◎ 待ち時間に対する満足度は、「やや満足」以上の評価で、「年金相談窓口」では58%、「年金相談以外の窓口」では81%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19年1月	26,428 100%	12,970 49.1%	2,378 9.0%	7,728 29.2%	2,342 8.9%	1,010 3.8%	15,780 100%	11,572 73.3%	1,172 7.4%	2,656 16.8%	304 1.9%	76 0.5%
平成18年7月	22,685 100%	14,095 62.1%	1,994 8.8%	5,321 23.5%	1,000 4.4%	275 1.2%	16,827 100%	12,139 72.1%	1,264 7.5%	3,019 17.9%	329 2.0%	76 0.5%
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%

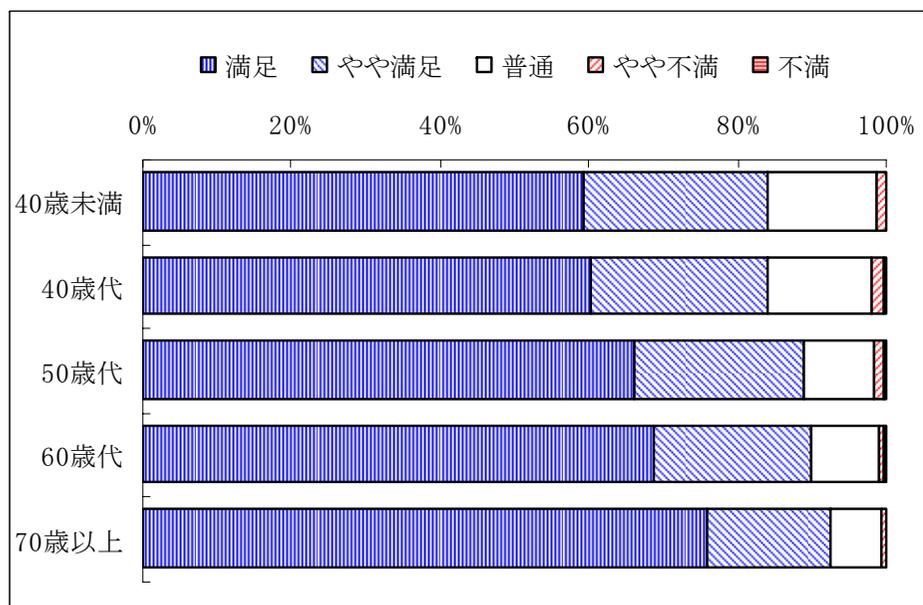
上段:回答者数(人)  
(無回答を除く)



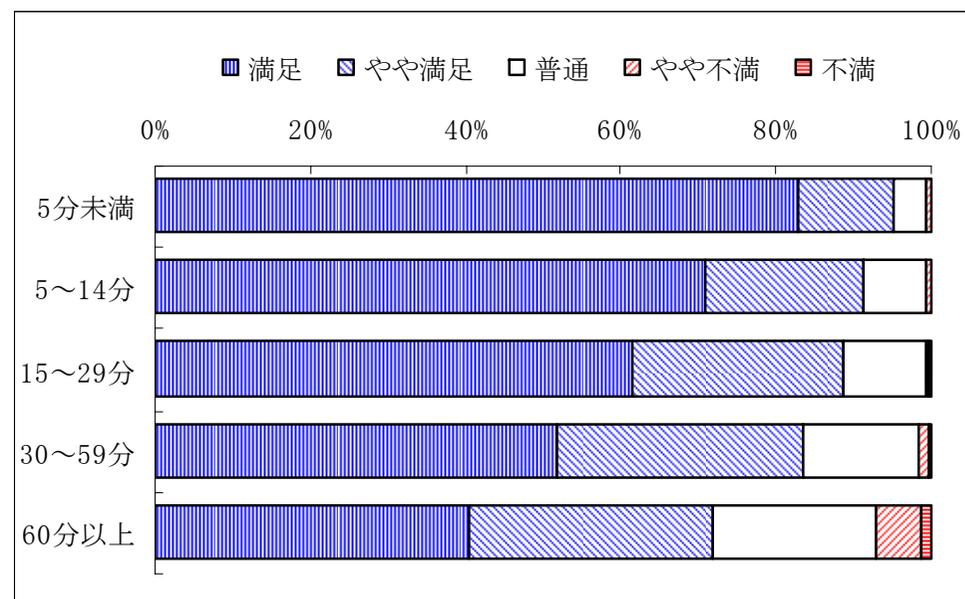
## 年金相談窓口における年代別、待ち時間別満足度

- ◎ 年金相談窓口における年代別の全体の満足度は、すべての年代において、「やや満足」以上の評価で、80%以上となっている。
- ◎ 待ち時間別の全体の満足度では、待ち時間が30分未満の場合は、「やや満足」以上の評価で90%程度となっており、60分以上の場合は70%程度となっている。

年代別の全体の満足度(年金相談窓口)

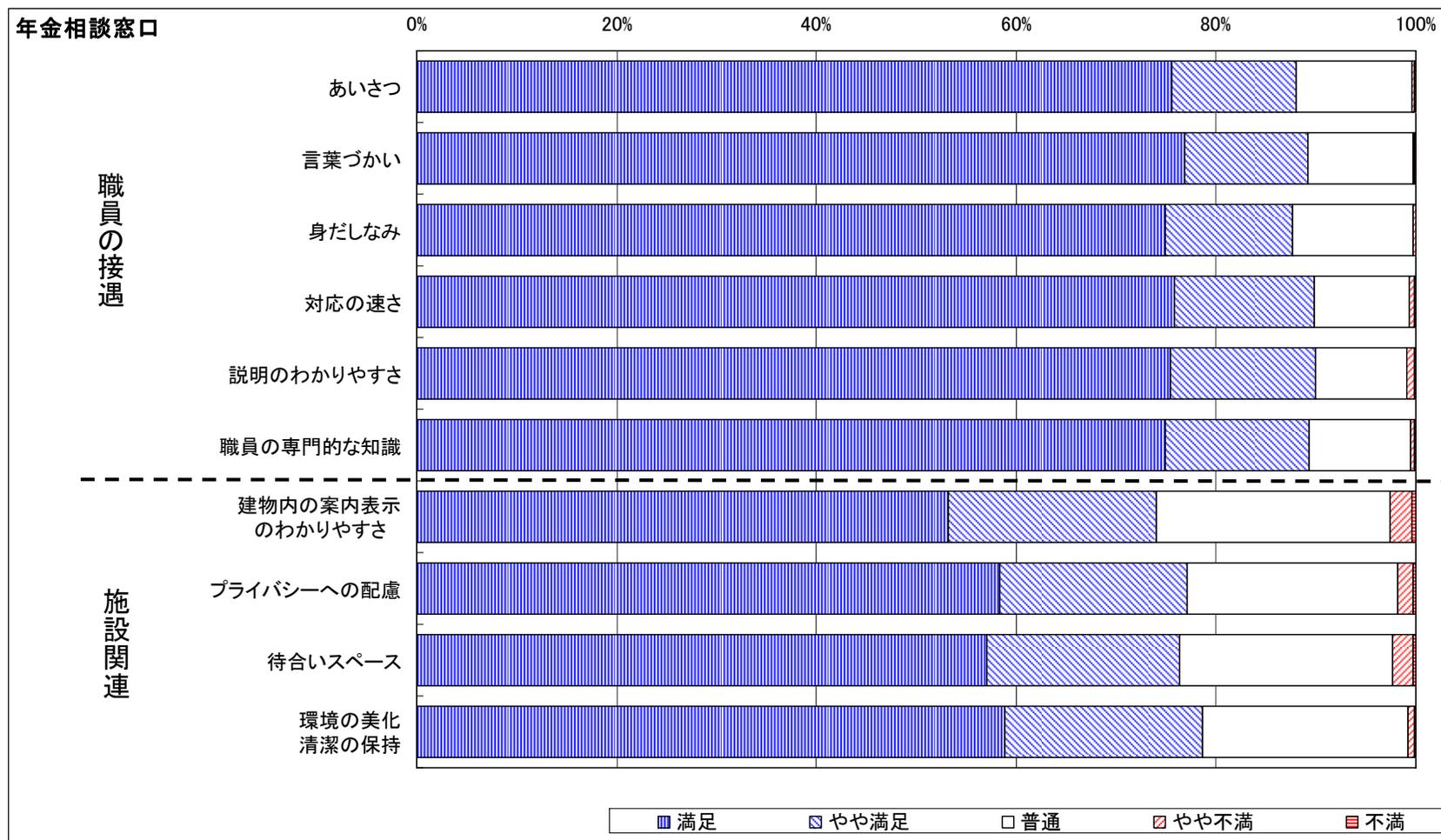


待ち時間別の全体の満足度(年金相談窓口)



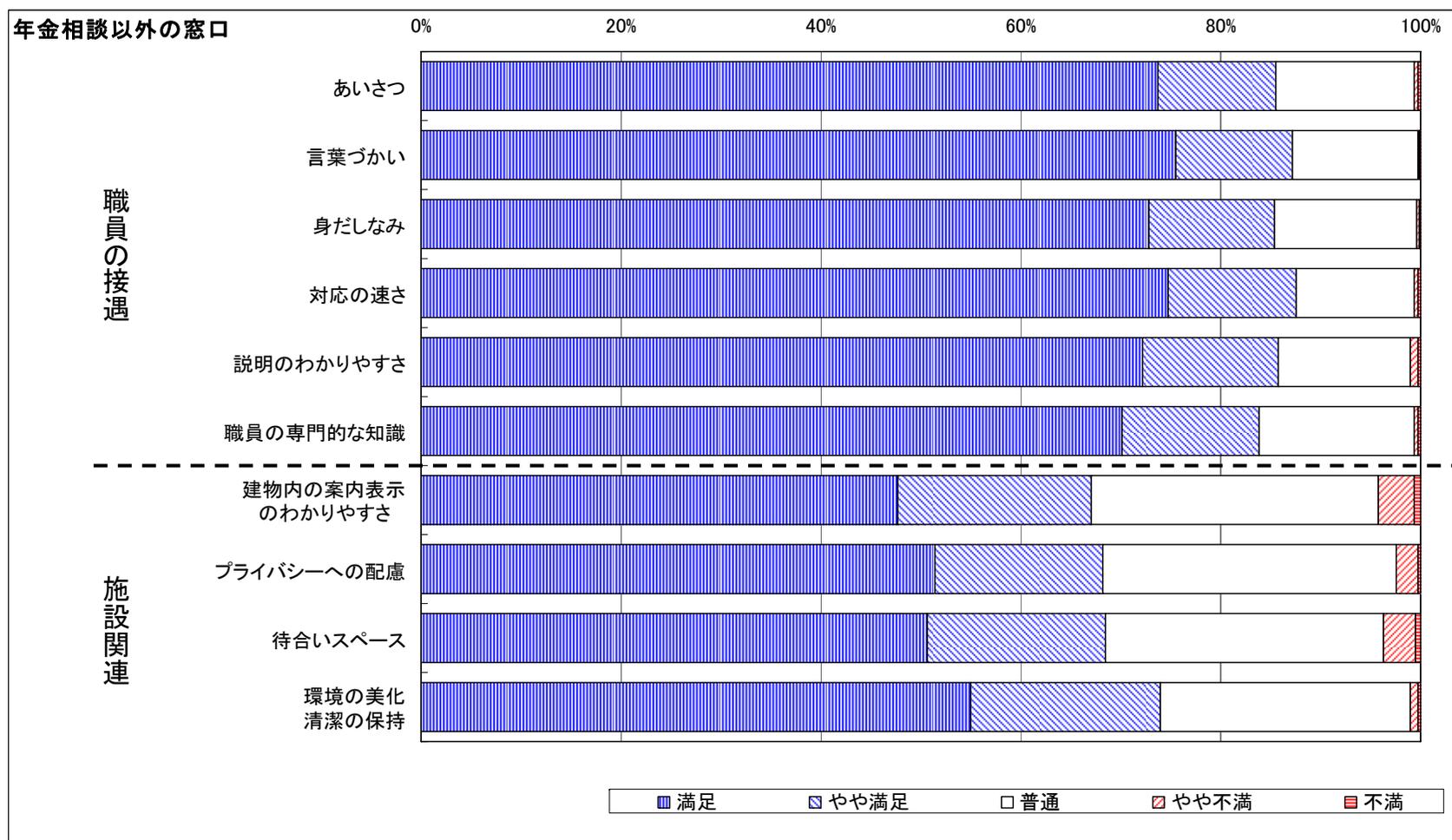
## 職員の接遇、施設の利用についての満足度（年金相談窓口）

- ◎ 年金相談窓口における職員の接遇についての満足度は、すべての項目において、「やや満足」以上の評価で90%程度となっており、「満足」だけで見ても70%以上となっている。
- ◎ 施設関連では、すべての項目において、「やや満足」以上の評価で70%以上となっている。



## 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接遇についての満足度は、すべての項目において、「やや満足」以上の評価で80%以上となっている。
- ◎ 施設関連では、すべての項目において、「やや満足」以上の評価で70%程度となっている。



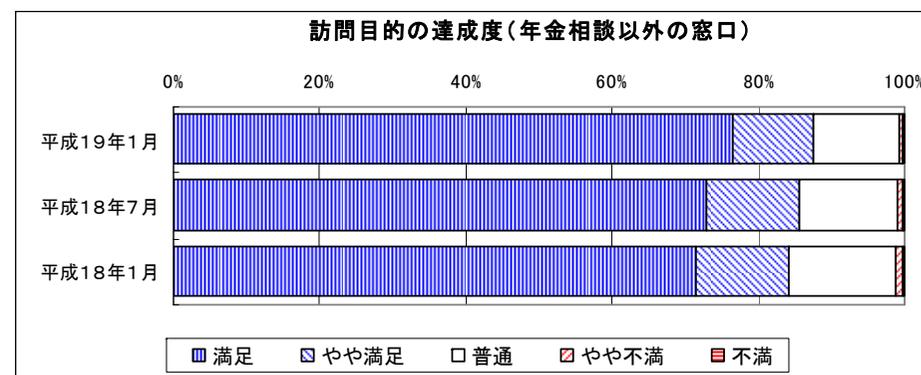
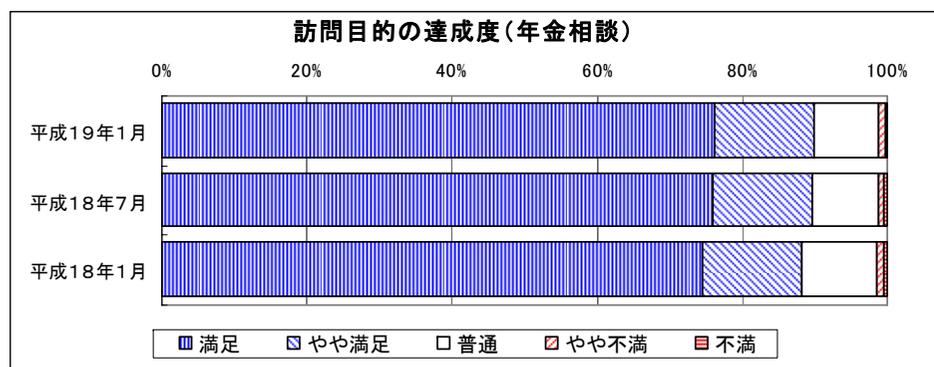
## 訪問目的の達成度

- ◎ 訪問目的の達成度は、「やや満足」以上の評価で、「年金相談窓口」では90%、「年金相談以外の窓口」では87%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19年1月	26,185 100%	19,964 76.2%	3,581 13.7%	2,356 9.0%	218 0.8%	66 0.3%	15,571 100%	11,916 76.5%	1,704 10.9%	1,819 11.7%	82 0.5%	50 0.3%
平成18年7月	22,339 100%	16,983 76.0%	3,033 13.6%	2,035 9.1%	186 0.8%	102 0.5%	16,481 100%	12,032 73.0%	2,087 12.7%	2,201 13.4%	119 0.7%	42 0.3%
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%

上段: 回答者数(人)  
(無回答を除く)



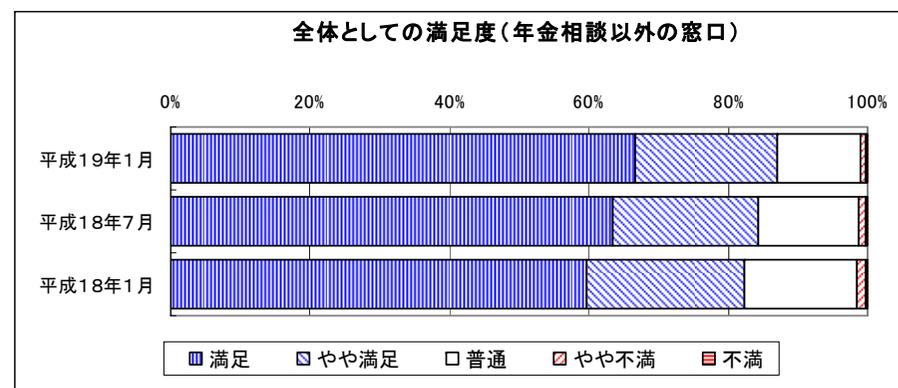
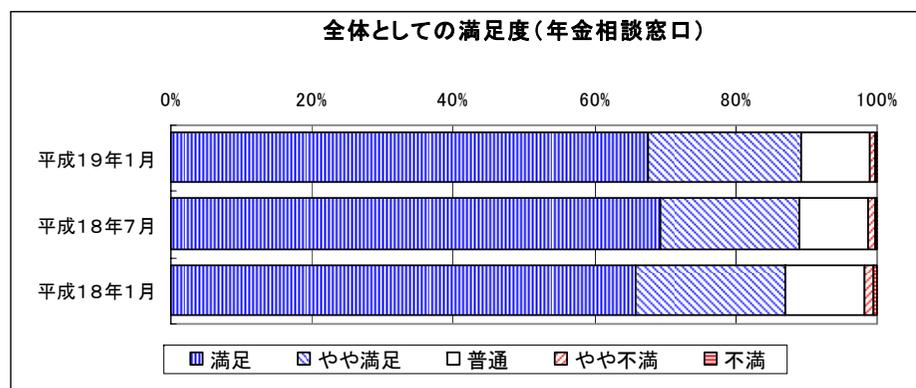
## 来訪相談の全体としての満足度

- ◎ 来訪相談の全体としての満足度は、「やや満足」以上の評価で、「年金相談窓口」では89%、「年金相談以外の窓口」では87%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19年1月	26,757 100%	18,117 67.7%	5,799 21.7%	2,535 9.5%	252 0.9%	54 0.2%	15,882 100%	10,591 66.7%	3,227 20.3%	1,916 12.1%	113 0.7%	35 0.2%
平成18年7月	22,742 100%	15,772 69.4%	4,479 19.7%	2,212 9.7%	212 0.9%	67 0.3%	16,914 100%	10,724 63.4%	3,523 20.8%	2,465 14.6%	168 1.0%	34 0.2%
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%

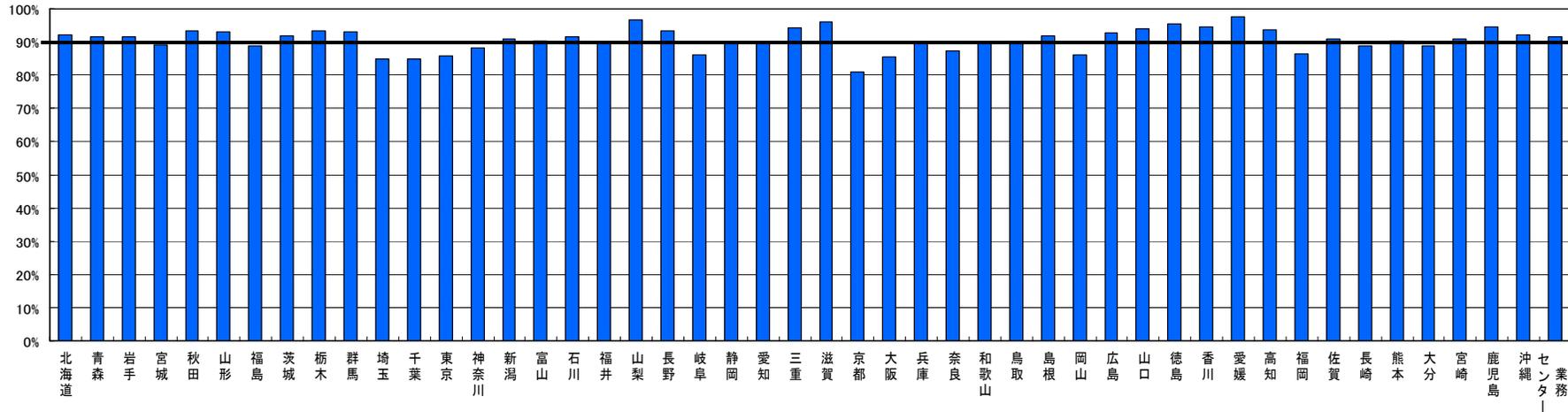
上段:回答者数(人)  
(無回答を除く)



# 事務局別の全体満足度

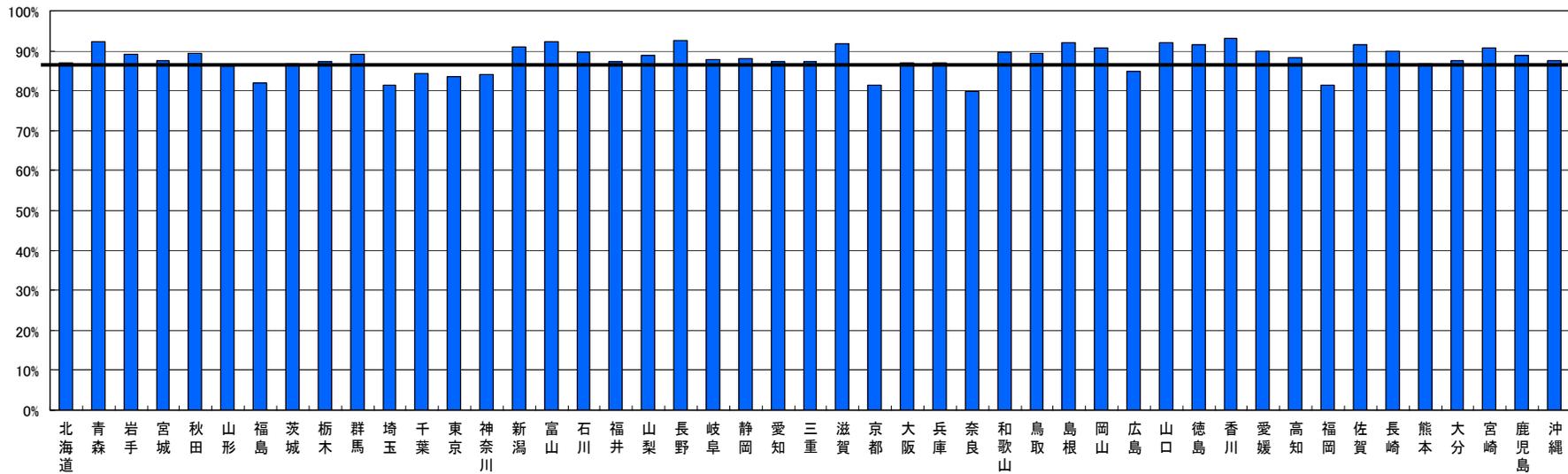
事務局別全体満足度(年金相談窓口) (平成19年1月)

全国平均  
89.4%



事務局別全体満足度(年金相談以外の窓口) (平成19年1月)

全国平均  
87.0%



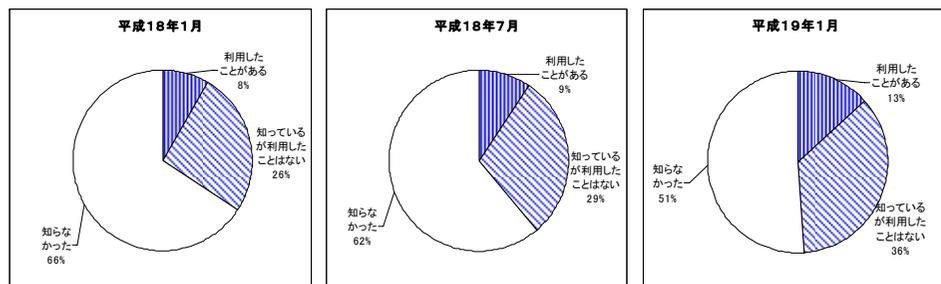
グラフは「満足」「やや満足」の合計

# 電話による年金相談の利用状況

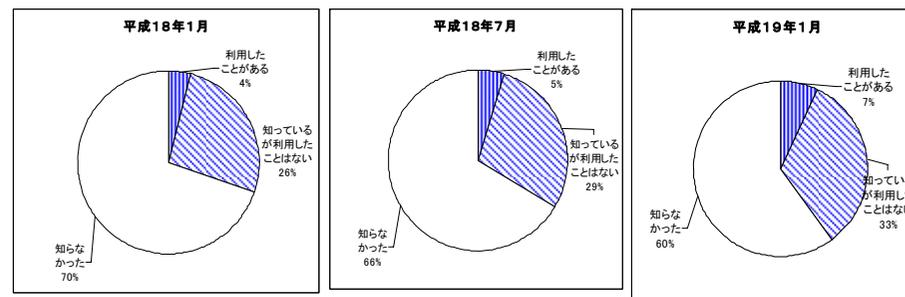
問 社会保険庁では、来訪しなくても相談可能な「ねんきんダイヤル」を設置し、電話による年金相談を行っています。利用したことがありますか。

- ◎ 「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13%、「知らなかった」が51%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7%、「知らなかった」が60%であった。

年金相談窓口



年金相談以外の窓口



## ！「ねんきんダイヤル」

年金に関する電話での相談は、全国23か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お電話いたしておりましたが、平成17年10月31日から、全国共通電話番号に集約し、ネットワーク化により効率化を図るサービスを開始しました。

「ねんきんダイヤル」では、お客様からの電話を全国の年金電話相談センター等のうち、回線の空いているところにおつなぎします。

## 年金についてのご相談やお問い合わせ先 **ねんきんダイヤル**

【年金請求などの年金相談】

イイロウゴ

**0570-05-1165**

【年金をお受けになっている方の年金相談】

イイロウゴ

**0570-07-1165**

受付時間 午前8:30～午後5:15(土・日・祝、12月29日～1月3日を除く)

※「0570」の最初の「0」を省略したり、市外局番を付けて間違い電話になっているケースが発生していますので、おかけ間違いにご注意ください。

※ 電話が繋がらない場合はお近くの社会保険事務所をご利用ください。

年金に関する届出、手続き案内、社会保険事務所の所在地などをご覧ください。

社会保険庁ホームページ <http://www.sia.go.jp/>

## ご意見・ご要望について

### ◎ お客様満足度アンケートのご意見・ご要望記入状況

	回収枚数	記入枚数	記入率
平成19年1月	43,513枚	9,143枚	21.3%
平成18年7月	40,537枚	8,000枚	20.0%
平成18年1月	44,181枚	6,893枚	15.9%

### ◎ ご意見・ご要望記入者の満足度と区分別内訳

- ご意見等をご記入いただいた方の満足度別件数は以下の表のとおりであり、前年同期比では、「やや満足」以上の評価の件数が5,858件から8,257件に増加している。一方、「やや不満」以下の評価の件数は283件から191件に減少している。
- そのうち、「やや不満」「不満」と答えた方の内容を見ると、「待ち時間」に関するものは45%であった。
- 対応者により説明が違う、声が大きい等「職員の応接態度」に関するものは23%であった。
- 駐車場が狭い等「施設の利用」に関するものは9%であった。
- 電話不通、制度への不安、ホームページや送付物の記載内容へのご意見等「その他」に関するものは23%であった。

ご意見・ご要望に記載があったものの満足度内訳  
(全体としての満足度)

	計	満足	やや満足	普通	やや不満	不満
平成19年1月	9,143 100%	6,662 72.9%	1,595 17.4%	695 7.6%	144 1.6%	47 0.5%
平成18年7月	8,000 100%	5,882 73.5%	1,237 15.5%	713 8.9%	117 1.5%	51 0.6%
平成18年1月	6,893 100%	4,533 65.8%	1,325 19.2%	752 10.9%	196 2.8%	87 1.3%

「やや不満」「不満」と答えた方の記載内容の内訳

	計	年金相談窓口	年金相談以外の窓口
待ち時間	86 (45.0%)	65 (53.3%)	21 (30.4%)
職員の応接態度	44 (23.0%)	27 (22.1%)	17 (24.6%)
施設の利用	17 (8.9%)	6 (4.9%)	11 (15.9%)
その他	44 (23.0%)	24 (19.7%)	20 (29.0%)
計	191 (100%)	122 (100%)	69 (100%)

## お客様満足度向上に向けた社会保険事務所等における取組状況①

- ◎ 社会保険事務所等においては、これまで実施したお客様満足度アンケートの結果を踏まえ、何を改善したらいいのかなどについて自己分析し、お客様の満足度向上に向けた取組みを行っています。

### 1. 待ち時間について

#### 【年金相談窓口】

- 待ち時間、待ち人数を常に把握することにより、必要に応じて臨時窓口を増設するなど、担当課以外からの応援体制の充実を図った。
- お客様の混雑緩和のため、混雑時期の予想表を掲出し、比較的空いている日時の来訪を促している。
- 届書提出等短時間で用件が終了するお客様をお待たせしないよう、総合案内窓口での的確な対応を徹底している。
- 相談内容が専門的な障害年金や老齢年金裁定請求書の専用相談窓口を設けるなど、お客様に配慮した体制を整備した。
- 混雑を緩和し待ち時間を解消するため、予約専用ブースを設け電話予約による予約制を実施している（月曜日夜間、第2土曜日についても予約制を実施）。
- 「お客様を極力お待たせしない」という漠然としたものから、待ち時間の目標を「15分以下」と明確に設定することにより、職員の意識を高めている。
- お客様が再来訪しなくても手続きが完結する請求書等については、郵送等の利用を勧めている。
- 年金関係パンフレットを置く、声掛けを行う、待ち時間の目安を掲示する等により、心理的な待ち時間への配慮を行っている。

## お客様満足度向上に向けた社会保険事務所等における取組状況②

### 【年金相談以外の窓口】

- 総合相談室におけるワンストップサービスの完全実施により、簡易な相談に対する対応及び的確な誘導を行っている。
- 対応に長時間を要すると判断された場合には、お客様に対して想定される時間を予め提示した上でご理解を求めている。
- 混雑時には、窓口対応職員以外の職員による応援体制の強化や臨時ブースの増設等を行っている。
- 混雑時に窓口ブースが増やせない場合は、待合いスペースに職員が出て、順番に来訪目的を伺い、書類作成が必要なお客様には、事前に書類作成をお願いしている。
- 届書等提出のみのお客様には、総合相談窓口で書類を確認し受理するなど、効率的かつスピーディーな対応を徹底することにより、待ち時間の短縮を図っている。
- 待ち時間の長いお客様への声掛け運動や、混雑時には担当課を超えた連携体制を確立するとともに、相談窓口以外でも相談に対応できるスペース（デスクの設置等）を確保し、迅速な対応に努めている。
- お客様が来訪しなくても手続きが完結する届出等については、郵送や電子申請による届出を推進している。

## お客様満足度向上に向けた社会保険事務所等における取組状況③

### 2. 職員の応接態度について

#### 【年金相談窓口】 【年金相談以外の窓口】 共通

- お客様の相談内容を的確に把握し、誤りや誤解を生じさせない説明を行うため、専門知識向上のための実務研修を定期的実施している。
- 「あいさつ」「表情」「身だしなみ」といった基本的な項目について、再度重点的に接遇研修を実施し、職員の意識を高めている。
- 接遇リーダー等による接遇研修（特に「身だしなみ」について重点をおいて実施）を定期的実施するとともに、総合相談室長等による身だしなみ、心構え等の声かけを毎朝実施している。
- 接遇面においては、日々の積み重ねが重要であることから、職員自らセルフチェックマニュアルを活用した点検を行っている。また、職員同士の相互チェックを行っている。
- 窓口業務担当職員の名札着用に加え、窓口氏名の掲示を行うことにより、常に「責任ある回答・親切な対応」に対する自覚を促している。
- 迷っているお客様に対する声かけを励行している。
- お客様に対しては専門用語をさげ、分かりやすい言葉での対応に努めている。
- 説明の最後に、わからなかったことや聞き漏らしていることがないか、再確認を徹底している。

## お客様満足度向上に向けた社会保険事務所等における取組状況④

### 3. 施設の利用について

#### 【年金相談窓口】 【年金相談以外の窓口】 共通

- 「プライバシーへの配慮」について、記帳台に仕切りを設けたり、年金相談窓口は、個人情報を扱っている窓口であるためパーテーションで仕切られているが、音量を可能な限り落とすことや、「個人情報は漏洩しない」旨を案内表示することにより、お客様が安心感を得られるよう努めている。
- 「待合いスペース」「環境の美化」については、通路を工夫して椅子を増やしたり、張り紙等を少なくしたりして庁舎内の美化に努めている。
- 身障者の方の利用に備えて、庁舎内を職員が車椅子で移動するなどの擬似体験をすることにより、体にハンディのあるお客様の立場に立った施設内の見直しを行っている。
- お客様の立場や視線に立ったシンプルなレイアウトの工夫（プライバシー保持・待合スペース等）や、分かりやすい案内表示の設置に努め、スムーズな相談への導線を確保できるよう工夫している。
- 駐車場については、職員等により駐車時の誘導を行っている。また、駐車スペースに限りがあることの理解を求め、公共交通機関を利用していただくよう広報に努めたり、市町村等へ協力を求め、市町村営駐車場を利用させてもらっている。
- お客様の来訪が多い業務を庁舎の2階で対応している等の社会保険事務所については、ワンフロア化、ワンストップ化が図られるよう、可能なところから順次レイアウト等の見直しを行うこととしている。

## お客様満足度向上に向けた社会保険事務所等における取組状況⑤

### 4. その他

#### 【年金相談窓口】 【年金相談以外の窓口】 共通

- 「社会保険庁職員行動規範」（窓口マナー3箇条、電話接遇マナー3箇条及び独自の取組み3箇条）の徹底を図っている。
- 「きれい化活動」の徹底を図り、お客様へのサービス向上、信頼性の向上等に努めている。
- 年金相談マニュアルや業務処理マニュアルを整備することにより、相談対応や業務処理に係る業務品質の標準化を図っている。
- お客様が来訪しなくても相談可能な「ねんきんダイヤル」、待ち時間のない「予約制の年金相談」をはじめ、比較的混雑のない「第2土曜日の開庁」、「年金相談時間の夜間延長」等について、ホームページや広報誌等を活用し、あらゆる機会を捉えて積極的に広報することにより、来訪者の分散が図られるよう努めている。
- 比較的待ち時間の少ない年金相談センター等への案内広報を積極的に行うことにより、社会保険事務所の相談窓口の混雑緩和に努めている。
- 電話により届出方法の照会があった場合は、できる限り1回の来所で届出が終了するような説明を行うよう努めている。
- 社会保険労務士や社会保険委員等との協力連携を図り、相談窓口の拡大を推進している。

# 社会保険庁職員行動規範

## 社会保険庁職員行動規範

### 【お客様第一】

1. 私たちは、全ての国民の皆様をお客様とし、お客様第一の精神で取り組みます。

### 【国民へのサービス向上】

2. 私たちは、親切、迅速、正確の3Sをモットーに、国民へのサービス向上に努めます。

### 【安心と信頼】

3. 私たちは、社会保険制度が国民の信頼があってこそ成り立つことを認識し、安心と信頼をしていただける業務運営を致します。

### 【公平・公正】

4. 私たちは、国民の社会連帯でなる社会保険制度の業務運営責任者として、常に公平・公正な業務運営に努めます。

### 【個人情報の保護】

5. 私たちは、国民の皆様の大切な年金や医療保険の情報をお預かりしていることを常に自覚し、個人情報保護の徹底に努めます。

### 【法令遵守・公務員倫理】

6. 私たちは、法令遵守を徹底し、高い倫理観と責任感を持って行動します。

### 【コスト意識】

7. 私たちは、国民からお預かりした大切な保険料と税金により社会保険制度の運営を行うことから、常にコスト意識を持ち、費用対効果を高める事業方法の工夫に取り組みます。

### 【業務執行ルールの厳守】

8. 私たちは、日常業務の遂行に当たって、業務執行ルールの厳守し、常に適切・円滑な業務執行に努めます。

### ● 窓口接遇マナー3箇条

1. 明るい挨拶でお迎えしましょう。

挨拶は相手の心を開く大切な手段です。さわやかな挨拶でお客様をお迎えしましょう。明るい笑顔も忘れずに。

2. お客様の気持ちに立って対応しましょう。

常にお客様の気持ちになって振る舞うことが大切です。

3. 積極的に一声、声をかけましょう。

お客様から声がかかるまで対応しないなどということのないよう、迅速に立って対応しましょう。

### ● 電話接遇マナー3箇条

1. 呼び出し音(ベル)が鳴ったら、すぐに電話に出ましょう。

ベルが鳴ってから、3回以内に電話に出るようにしましょう。それ以上ベルが鳴ってから出る場合は、「お待たせしました」の一言を忘れずに。

2. 出るときは、所属名と自分の名前を名乗りましょう。

電話に出るときは、所属名と一緒に自分の名前を名乗りましょう。

3. 電話は、切るまでが会話です。

電話を切るときの最後の言葉は、締めくくりの言葉です。ていねいに失礼のないよう心がけ、適度な挨拶をして終わりましょう。

# きれい化活動

## ●きれい化活動の目的

きれい化活動の5S(整理・整頓・清掃・清潔・習慣づけ)は、仕事のムダ・ムラを省き、適正かつ効率的な事務処理を徹底するため、民間企業等においても採り入れられている業務管理の取組であり、お客様へのサービス向上、信頼性の向上につなげることを目的とする。

## ●「きれい化5S」の定義及び基本的な考え方

### ① 整理

【定義】必要なものと不要なものを分け、不要なものを捨てること。

【基本的な考え方】

- 不要な文書や資料は、机上や周辺の貴重な業務スペースを狭くするとともに、重要文書の紛失や、事務処理上の誤り等を招く原因となる。また、来訪されるお客様にとっても環境を損ねる。
- このため、業務に不必要な文書等を自らの業務スペースから排除する。
- 行政文書については、文書管理規程の保存期間に留意の上で廃棄する。
- 職場内の配布文書については、保存する必要のないものは廃棄するとともに、保存が必要な文書についても、課(係)内での共有化等を図り、必要最小限とする。
- 不要な掲示物は外し、汚れた掲示物は取り替える。

### ② 整頓

【定義】文書や物品の置き場所・置き方や、わかりやすい表示方法を決めて、それに基づいて整えること。

【基本的な考え方】

- 保存が必要な文書・資料でも、乱雑に置かれていては、探すために要する時間がムダとなったり、事務誤りが生じたりする。
- 書類が乱雑に積まれていては、来訪されるお客様にとっても見苦しい。
- 被保険者記録などの個人情報等は、お客様の目に触れることのないよう、取扱いを徹底する。

○文書のファイリングや保管方法、物品の置き方を標準化するとともに、わかりやすい表示を徹底することにより、誰でもすぐに使用できる状態をつくる。

### ③ 清掃

【定義】職場をゴミ、汚れのないきれいな状態にするとともに、細部まで点検すること。

【基本的な考え方】

- 床、壁、窓などを汚いまま放置することは、来訪されるお客様に不快な印象を与えるとともに、職員の働く意欲を低下させる。
- このため、日常的に清掃を行うとともに、定期点検を徹底する。
- 来訪カウンターは、お客様と直に接する「事務所の顔」ともいえる場所であるため、特に清掃を徹底する。

### ④ 清潔

【定義】衛生的で過ごしやすい室内環境を維持すること。

【基本的な考え方】

- 整理・整頓・清掃の成果を維持し、その乱れを予防するための仕組みづくりを行う。
  - ・不要物が発生しない仕組み(必要な文書は、必要なだけ複写・配布する等)
  - ・乱れない仕組み(物品を正しい位置に、誰の目にも分別できる形で配置する等)
  - ・汚れない仕組み(玄関マットの定期的な交換やゴミ箱の適切な配慮等)
- 採光、換気、室温等に気を配り、気持ちよい室内環境を実現する。

### ⑤ 習慣づけ

【定義】職員全員が協力して事務室全体の雰囲気をきれいにすること。

【基本的な考え方】

- 職員の身なり、言動は、室内の清潔さに加え、雰囲気に大きく影響する。お客様に気持ちよくご利用いただくため、職員の正しい服装、言葉遣い、接客態度等を徹底する。
- きれい化推進のためには、職場スペースを共有する職員全員が職場のルールを守り、協力することが必要。

## 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いたします ～

☆ 次の質問について、該当する番号に○印をつけてください。

- お客様の年齢**
- |  |       |      |      |      |       |   |   |   |   |    |
|--|-------|------|------|------|-------|---|---|---|---|----|
|  | 1     | 2    | 3    | 4    | 5     | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|  | 40歳未満 | 40歳代 | 50歳代 | 60歳代 | 70歳以上 |   |   |   |   |    |
- 来所された時間帯**
- |  |      |     |      |      |      |      |      |      |       |    |
|--|------|-----|------|------|------|------|------|------|-------|----|
|  | 1    | 2   | 3    | 4    | 5    | 6    | 7    | 8    | 9     | 10 |
|  | 9時以前 | 9時台 | 10時台 | 11時台 | 12時台 | 13時台 | 14時台 | 15時台 | 16時以降 |    |
- 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    | 2     | 3      | 4      | 5     |
|  | 5分未満 | 5～14分 | 15～29分 | 30～59分 | 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、来訪しなくても相談可能な「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

**最後に、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

(こちらは職員の使用欄です)

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
時間	1 5分未満	2 5～14分	3 15～29分	4 30～59分	5 60分以上		

『お客様満足度アンケート』集計結果表(平成19年1月)

【全国】

年齢	年金相談窓口						年金相談以外の窓口										
	合計	計 (無回答を 除く)	非計 (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 (無回答を 除く)	非計 (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
年齢	43,513	27,391	26,783	1,072	1,152	7,278	15,791	1,490	608	16,122	15,886	5,645	3,102	4,388	2,312	439	256
		100.0%	100.0%	4.0%	4.3%	27.2%	59.0%	5.6%		100.0%	100.0%	35.6%	19.6%	27.5%	14.6%	2.8%	

来所された時間帯

	年金相談窓口						年金相談以外の窓口										
	合計	計 (無回答を 除く)	非計 (無回答を 除く)	10時以前	10時 ～12時	12時 ～13時	13時 ～15時	15時以降	無回答	計 (無回答を 除く)	非計 (無回答を 除く)	10時以前	10時 ～12時	12時 ～13時	13時 ～15時	15時以降	無回答
来所された時間帯	43,513	27,391	24,524	4,261	8,635	1,583	6,421	3,614	2,867	16,122	15,124	2,170	4,892	856	4,293	2,913	998
		100.0%	100.0%	17.4%	35.2%	6.5%	28.2%	14.7%		100.0%	100.0%	14.3%	32.3%	5.7%	28.4%	19.3%	

実際の待ち時間

	年金相談窓口						年金相談以外の窓口										
	合計	計 (無回答を 除く)	非計 (無回答を 除く)	5分未満	5～14分	15～29分	30～59分	60分以上	無回答	計 (無回答を 除く)	非計 (無回答を 除く)	5分未満	5～14分	15～29分	30～59分	60分以上	無回答
実際の待ち時間	43,513	27,391	25,457	8,144	6,471	5,391	3,898	1,613	1,934	16,122	15,293	12,153	2,466	532	110	32	829
		100.0%	100.0%	32.0%	25.4%	20.9%	15.3%	6.3%		100.0%	100.0%	79.5%	16.1%	3.5%	0.7%	0.2%	

問1.項目別の満足度

	年金相談窓口						年金相談以外の窓口										
	合計	計 (無回答を 除く)	非計 (無回答を 除く)	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答	計 (無回答を 除く)	非計 (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	43,513	27,391	26,428	12,970	2,378	7,728	2,342	1,010	963	16,122	15,780	11,572	1,172	2,656	304	76	342
		100.0%	100.0%	49.1%	9.0%	29.2%	8.9%	3.8%		100.0%	100.0%	73.3%	7.4%	16.8%	1.9%	0.5%	
あいさつ	43,513	27,391	26,999	20,429	3,345	3,128	72	25	392	16,122	15,949	11,756	1,889	2,203	74	27	173
		100.0%	100.0%	75.7%	12.4%	11.6%	0.3%	0.1%		100.0%	100.0%	73.7%	11.8%	13.8%	0.5%	0.2%	
言葉づかい	43,513	27,391	27,041	20,738	3,321	2,852	49	21	350	16,122	15,986	12,064	1,576	1,997	36	13	136
		100.0%	100.0%	76.9%	12.3%	10.5%	0.2%	0.1%		100.0%	100.0%	75.5%	11.7%	12.5%	0.2%	0.1%	
身だしなみ	43,513	27,391	26,969	20,186	3,449	3,274	52	8	422	16,122	15,939	11,608	2,004	2,289	48	10	183
		100.0%	100.0%	74.8%	12.8%	12.1%	0.2%	0.0%		100.0%	100.0%	72.8%	12.6%	14.2%	0.3%	0.1%	
対応の速さ	43,513	27,391	26,942	20,432	3,738	2,591	146	35	449	16,122	15,957	11,935	2,032	1,879	85	26	165
		100.0%	100.0%	75.8%	13.9%	9.6%	0.5%	0.1%		100.0%	100.0%	74.8%	12.7%	11.8%	0.5%	0.2%	
説明のおかみやすさ	43,513	27,391	26,918	20,331	3,894	2,442	219	32	473	16,122	15,824	11,436	2,149	2,081	122	36	298
		100.0%	100.0%	75.5%	14.5%	9.1%	0.8%	0.1%		100.0%	100.0%	72.3%	13.6%	13.2%	0.8%	0.2%	
職員の専門的な知識	43,513	27,391	26,236	19,681	3,797	2,676	116	25	1,096	16,122	15,487	10,815	2,124	2,384	83	31	685
		100.0%	100.0%	74.8%	14.4%	10.2%	0.4%	0.1%		100.0%	100.0%	70.1%	13.8%	15.4%	0.5%	0.2%	
建物内の案内表示の おかみやすさ	43,513	27,391	26,155	13,912	5,449	6,120	565	109	1,236	16,122	15,538	7,400	3,021	4,462	559	96	584
		100.0%	100.0%	53.2%	20.8%	23.4%	2.2%	0.4%		100.0%	100.0%	47.6%	19.4%	28.7%	3.6%	0.6%	
フライングへの配慮	43,513	27,391	26,101	15,216	4,880	5,517	426	62	1,290	16,122	15,403	7,915	2,394	4,530	322	42	719
		100.0%	100.0%	58.3%	18.7%	21.1%	1.6%	0.2%		100.0%	100.0%	51.4%	16.8%	29.4%	2.1%	0.3%	
符合スペース	43,513	27,391	26,333	15,033	5,061	5,633	527	79	1,058	16,122	15,571	7,890	2,777	4,331	500	73	551
		100.0%	100.0%	57.1%	19.2%	21.4%	2.0%	0.3%		100.0%	100.0%	50.7%	17.8%	27.8%	3.2%	0.5%	
環境の美化、清潔の保持	43,513	27,391	26,187	15,419	5,171	5,387	180	30	1,204	16,122	15,553	8,548	2,949	3,903	129	24	569
		100.0%	100.0%	58.9%	19.7%	20.6%	0.7%	0.1%		100.0%	100.0%	55.0%	19.0%	25.1%	0.8%	0.2%	
訪問目的の達成	43,513	27,391	26,185	19,364	3,581	2,356	218	66	1,266	16,122	15,571	11,916	1,704	1,819	82	50	551
		100.0%	100.0%	76.2%	13.7%	9.0%	0.8%	0.3%		100.0%	100.0%	76.5%	10.9%	11.7%	0.5%	0.3%	

問2.今回の訪問の全体としての満足度

	年金相談窓口						年金相談以外の窓口										
	合計	計 (無回答を 除く)	非計 (無回答を 除く)	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答	計 (無回答を 除く)	非計 (無回答を 除く)	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答
全体としての満足度	43,513	27,391	26,157	18,117	5,799	2,535	252	54	634	16,122	15,882	10,591	3,227	1,916	113	35	240
		100.0%	100.0%	67.7%	21.7%	9.5%	0.9%	0.2%		100.0%	100.0%	66.7%	20.3%	12.1%	0.7%	0.2%	

問3.「ねんきんダイヤル」を利用したことがありますか

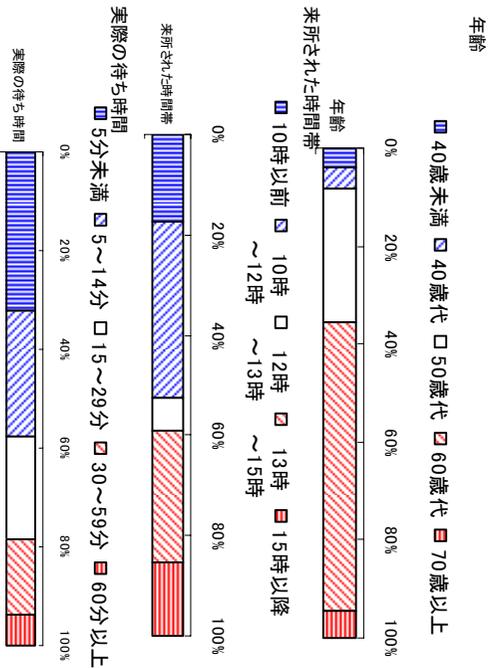
	年金相談窓口				年金相談以外の窓口												
	合計	計 (無回答を 除く)	非計 (無回答を 除く)	利用した こと がある	知っている が利用し た ことはない	無回答	計 (無回答を 除く)	非計 (無回答を 除く)	利用した こと がある	知っている が利用し た ことはない	無回答						
ねんきんダイヤル の利用	43,513	27,391	25,933	3,448	9,250	13,255	1,458										
		100.0%	100.0%	13.3%	35.7%	51.0%											

年金相談以外の窓口				年金相談以外の窓口													
合計	計 (無回答を 除く)	非計 (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	無回答	計 (無回答を 除く)	非計 (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	無回答							
	16,122	15,459	1,055	5,137	9,267	683											
		100.0%	100.0%	6.8%	32.2%	59.9%											

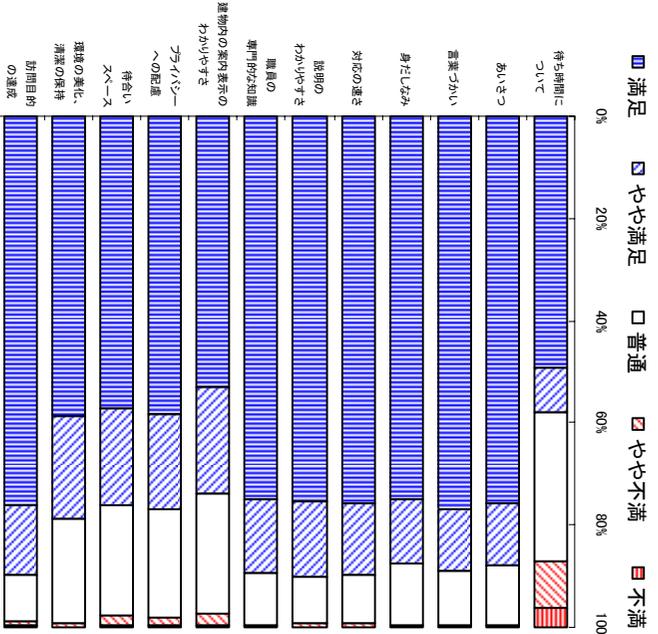
# 『お客様満足度アンケート』集計結果(平成19年1月)

## 【全国】

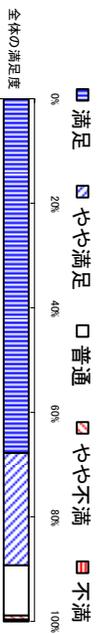
### 年金相談窓口



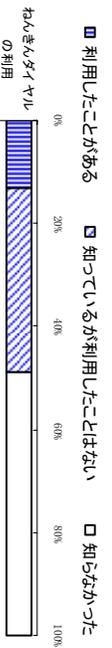
問1 項目別の満足度



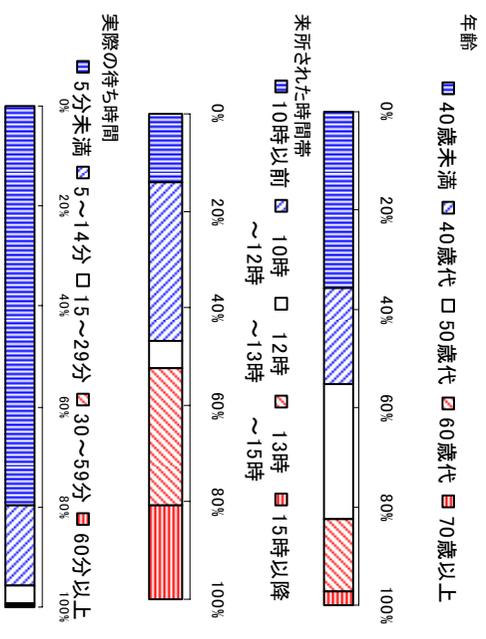
問2 今回の訪問の全体としての満足度



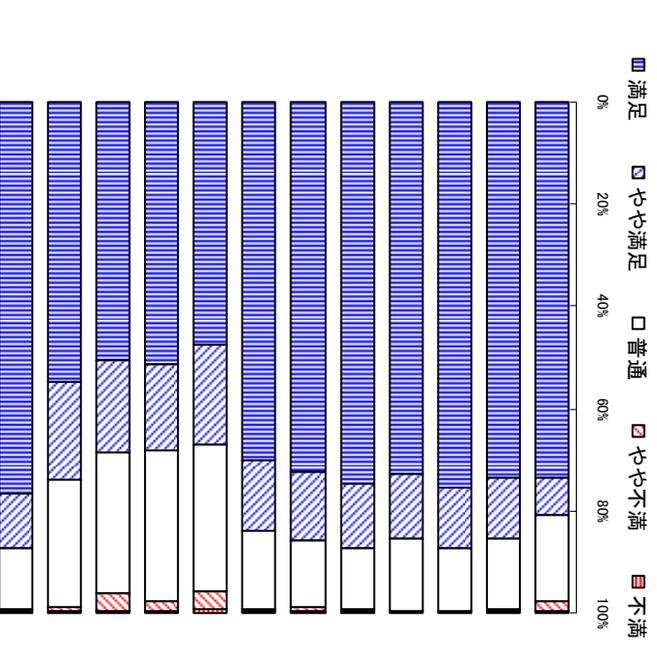
問3 「ねんきんダイヤル」を利用していますか



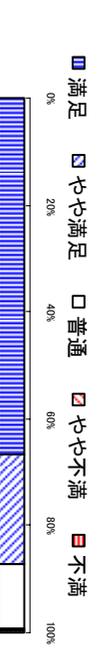
### 年金相談以外の窓口



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 「ねんきんダイヤル」を利用していますか



『お客様満足度アンケート』集計結果(平成19年1月)

問2 今回の訪問の全体としての満足度

	合計	年間相談窓口					年間相談以外の窓口										
		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 (無回答 を除く)	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答		
北海道	2,393	1,266	1,237	915	223	92	5	2	29	1,127	1,110	755	211	137	7	0	17
青森	557	310	306	74.0%	18.0%	7.4%	0.4%	0.2%	4	247	246	173	54	19	0	0	1
岩手	512	292	286	71.2%	20.3%	8.5%	0.0%	0.0%	6	220	220	164	32	23	0	0	0
宮城	968	521	511	326	129	48	6	2	10	447	443	295	92	55	0	0	4
秋田	419	245	243	189	38	14	1	1	2	174	170	118	34	17	0	0	4
山形	645	401	385	300	39	26	0	0	16	244	239	174	32	30	2	1	5
福島	907	450	444	306	89	41	7	1	6	457	446	285	101	69	10	1	11
茨城	732	492	480	349	91	36	4	0	12	240	238	153	53	31	0	1	2
栃木	648	408	403	306	70	26	1	1	5	240	236	166	40	28	0	0	4
群馬	770	495	481	363	85	31	2	0	14	275	269	180	60	28	1	0	6
埼玉	1,326	1,016	1,007	589	266	132	17	3	9	310	306	185	64	51	5	1	4
千葉	1,219	981	941	543	255	116	22	5	40	238	229	153	40	33	2	1	9
東京	3,317	2,216	2,165	1,319	340	269	32	2	51	1,101	1,089	618	253	163	13	0	12
神奈川	1,882	1,518	1,479	941	362	158	16	2	39	364	357	219	81	53	4	0	7
新潟	949	614	603	435	114	50	4	0	11	335	332	225	67	27	2	1	3
富山	633	362	358	236	87	34	1	0	4	271	269	198	50	21	0	0	2
石川	556	409	401	265	102	32	2	0	8	147	147	104	28	12	3	0	0
福井	545	260	254	188	41	23	2	0	6	285	281	200	45	30	2	0	4
山梨	377	214	211	178	26	6	1	0	3	163	159	116	25	17	1	0	4
長野	791	537	522	422	66	32	2	0	15	254	244	192	34	18	0	0	10
岐阜	756	501	494	312	113	63	5	1	7	255	254	182	41	30	0	0	1
静岡	1,137	787	765	531	156	66	10	2	22	350	345	232	72	41	0	0	5
愛知	2,283	1,404	1,374	896	336	124	15	3	30	819	808	538	160	95	0	0	21
三重	620	389	382	253	107	21	0	0	7	231	227	154	44	27	2	0	4
滋賀	422	287	283	218	54	10	0	0	4	135	132	87	34	8	3	0	3
京都	638	457	440	225	132	69	10	4	17	181	177	95	49	33	0	0	4
大阪	3,532	2,184	2,125	1,350	469	270	25	11	59	1,348	1,321	860	291	154	12	4	27
兵庫	1,842	1,259	1,238	793	330	111	12	2	21	583	578	382	121	67	4	0	5
奈良	617	425	423	244	125	47	6	1	2	192	187	94	55	35	0	0	5
和歌山	485	320	303	220	32	28	2	2	17	165	162	129	16	17	0	0	3
鳥取	316	164	162	106	40	12	3	1	2	152	151	89	46	16	0	0	1
島根	341	184	180	137	28	14	0	1	4	157	153	111	30	12	0	0	4
岡山	795	436	427	281	87	56	3	0	9	359	353	250	70	32	0	0	6
広島	1,436	866	854	638	155	51	7	3	12	570	566	376	104	81	4	1	4
山口	676	505	491	349	113	26	3	0	14	171	171	128	29	14	0	0	0
徳島	296	163	157	125	25	7	0	0	6	133	131	93	27	11	0	0	2
香川	426	206	203	153	39	10	0	0	3	220	219	173	29	14	0	0	1
愛媛	529	348	343	297	38	8	0	0	5	181	178	132	28	18	0	0	3
高知	423	276	268	209	42	17	0	0	8	147	146	106	23	17	0	0	1
福岡	2,031	1,096	1,079	688	244	131	14	2	17	935	928	638	227	159	10	0	7
佐賀	446	220	209	146	44	18	1	0	11	226	222	154	49	18	1	0	4
長崎	519	336	327	218	72	35	2	0	9	183	179	132	29	17	1	0	4
熊本	626	392	384	287	60	37	0	0	8	234	233	162	40	31	0	0	1
大分	477	284	270	180	60	28	2	0	14	193	190	143	23	23	0	0	3
宮崎	418	299	286	222	38	24	2	0	13	119	119	90	18	11	0	0	0
鹿児島	567	294	278	229	34	15	0	0	16	273	266	191	45	26	4	0	7
沖縄	655	244	237	169	49	19	0	0	7	411	406	284	91	45	5	1	5
業務センター	88	88	88	7	46	7	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
全国	43,513	27,391	26,577	18,117	5,789	2,535	252	54	634	16,122	15,882	10,591	3,227	1,916	113	35	240
			100.0%	79.3%	12.1%	5.2%	3.4%	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0
			67.7%	21.7%	9.5%	0.9%	0.2%	0.2%	63.4	16,122	100.0%	66.7%	20.3%	12.1%	0.7%	0.2%	240

『お客様満足度アンケート』集計結果(平成19年1月)

問2 今回の訪問の全体としての満足度

年金相談窓口

年金相談以外の窓口

