

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21年2月実施)

平成21年7月17日

社会保険庁

目 次

お客様満足度アンケートの概要	
お客様満足度アンケートの目的	1
アンケートの実施方法等	1
来訪者の属性等	2
アンケート結果	
全体としての満足度	4
待ち時間と待ち時間に対する満足度	5
職員の応接態度についての満足度	7
施設の利用についての満足度	8
訪問目的の達成度	9
電話による年金相談の利用状況	10
お客様からのご意見・ご要望	11
お客様からの意見・要望に対する対応状況	14
参考資料	
アンケート用紙	15
全国 集計結果表及びグラフ	16
事務局別集計結果グラフ及び集計結果表	18

お客様満足度アンケートの概要(1)

1 お客様満足度アンケートの目的

社会保険事務所、年金相談センター及び社会保険業務センター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、お客様重視の姿勢で改善策を講じ、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を実施した。

2 アンケートの実施方法等

(1) 実施方法

平成21年2月4日を調査日として、社会保険事務所(312か所)、年金相談センター(51か所)及び社会保険業務センター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付し、回収した。

(2) 配付及び回収枚数

アンケート実施日	配付枚数	回収枚数	回収率
平成21年2月 4日	48,242 枚	36,888 枚	76.5%
【参 考】			
平成20年1月30日	50,066 枚	37,561 枚	75.0%
平成19年1月17日	52,448 枚	43,513 枚	83.0%

※平成21年の調査では、政府管掌健康保険の保険給付が、平成20年10月から全国健康保険協会に移管されたこと等のため、配付枚数は減少。

また、平成19年の調査では、配付枚数が100枚に満たない社会保険事務所等においては、翌日も調査を実施。

お客様満足度アンケートの概要(2)

3 来訪者の属性等

(1) 来訪者の属性

	年金相談窓口						年金相談以外の窓口					
	40歳未満	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	計	40歳未満	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	計
平成21年2月	1,104 4.3%	1,260 5.0%	5,295 20.8%	14,185 55.8%	3,572 14.1%	25,416 100%	3,582 34.3%	2,180 20.9%	2,749 26.3%	1,554 14.9%	375 3.6%	10,440 100%
【参 考】												
平成20年1月	984 4.0%	1,085 4.5%	4,895 20.1%	12,989 53.4%	4,385 18.0%	24,338 100%	4,094 33.8%	2,457 20.3%	3,103 25.6%	2,014 16.6%	436 3.6%	12,104 100%
平成19年1月	1,072 4.0%	1,152 4.3%	7,278 27.2%	15,791 59.0%	1,490 5.6%	26,783 100%	5,645 35.6%	3,102 19.6%	4,368 27.5%	2,312 14.6%	439 2.8%	15,866 100%

※上段は回答者数(無回答を除く)

(2) 用件区分

	年金相談窓口				年金相談以外の窓口					
	1 年金相談 (裁定請求)	2 年金相談 (1 以外)	7 年金加入 記録の確認	計	3 適用	4 徴収	5 国年	6 船保	(給付)	計
平成21年2月	10,288 39.3%	12,068 46.1%	3,827 14.6%	26,183 100%	7,006 65.4%	131 1.2%	3,555 33.2%	13 0.1%	— —	10,705 100%
【参 考】										
平成20年1月	9,225 36.6%	10,038 39.9%	5,919 23.5%	25,182 100%	6,492 52.4%	220 1.8%	3,338 27.0%	8 0.1%	2,321 18.7%	12,379 100%
平成19年1月	12,899 47.1%	14,492 52.9%	— —	27,391 100%	9,225 57.2%	339 2.1%	3,627 22.5%	13 0.1%	2,918 18.1%	16,122 100%

お客様満足度アンケートの概要(3)

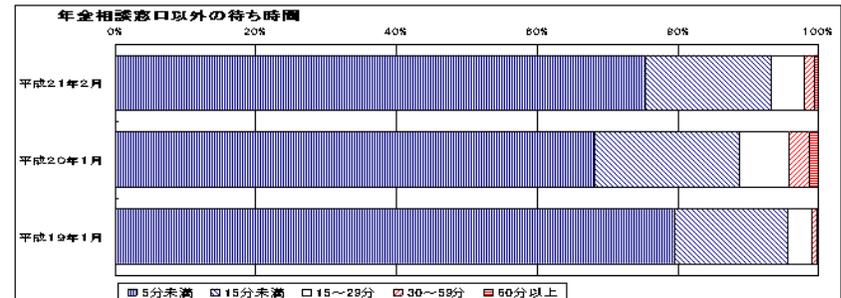
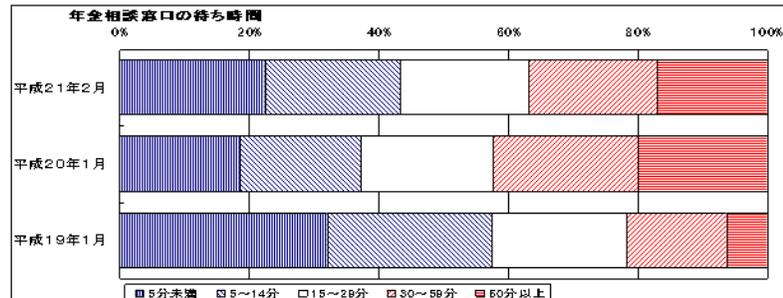
(3) 応対時間

	年金相談窓口						年金相談以外の窓口					
	5分未満	5分～14分	15分～29分	30分～59分	60分以上	計	5分未満	5分～14分	15分～29分	30分～59分	60分以上	計
平成21年2月	1,150 4.6%	8,205 32.8%	10,787 43.1%	4,262 17.0%	637 2.5%	25,041 100%	5,235 52.5%	3,716 37.2%	861 8.6%	141 1.4%	27 0.3%	9,980 100%
【参 考】												
平成20年1月	933 3.8%	7,015 28.5%	11,064 44.9%	5,007 20.3%	601 2.4%	24,620 100%	5,512 45.0%	4,997 40.8%	1,462 11.9%	236 1.9%	37 0.3%	12,244 100%
平成19年1月	1,626 6.4%	9,057 35.4%	11,016 43.1%	3,584 14.0%	266 1.0%	25,549 100%	8,030 53.3%	5,545 36.8%	1,255 8.3%	210 1.4%	20 0.1%	15,060 100%

(4) 待ち時間

	年金相談窓口						年金相談以外の窓口					
	5分未満	5分～14分	15分～29分	30分～59分	60分以上	計	5分未満	5分～14分	15分～29分	30分～59分	60分以上	計
平成21年2月	5,365 22.4%	4,984 20.8%	4,744 19.8%	4,729 19.8%	4,090 17.1%	23,912 100%	7,516 75.4%	1,792 18.0%	458 4.6%	152 1.5%	53 0.5%	9,971 100%
【参 考】												
平成20年1月	4,256 18.4%	4,325 18.7%	4,733 20.5%	5,150 22.3%	4,628 20.0%	23,092 100%	7,943 68.2%	2,400 20.6%	828 7.1%	320 2.7%	152 1.3%	11,643 100%
平成19年1月	8,144 32.0%	6,471 25.4%	5,331 20.9%	3,898 15.3%	1,613 6.3%	25,457 100%	12,153 79.5%	2,466 16.1%	532 3.5%	110 0.7%	32 0.2%	15,293 100%

※上段は回答者数(無回答を除く)



アンケート結果（1）

4 アンケート結果

(1) 全体としての満足度

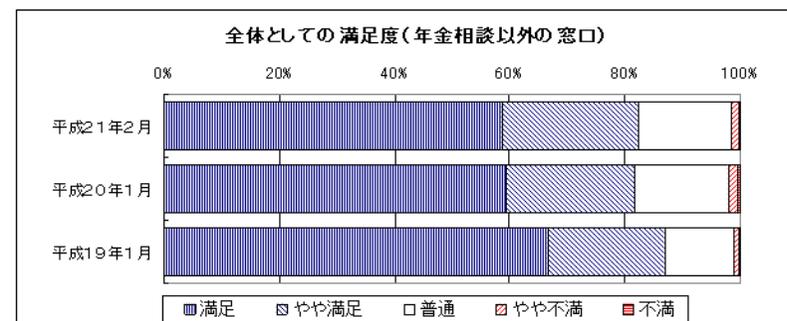
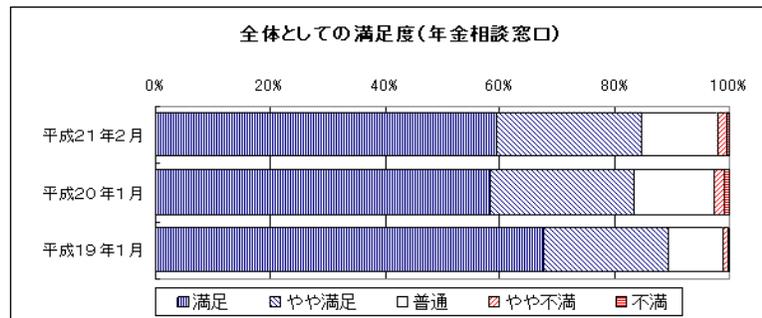
全体としての満足度について、「やや満足」以上の評価は、年金相談窓口では84.7%、年金相談以外の窓口では82.2%であった。

前回と比べると、年金相談窓口で1.2ポイント、年金相談以外の窓口で0.5ポイント上昇した。

事項毎の満足度については、次ページ以降に記載しているが、「待ち時間に対する満足度」、「職員の応接態度に対する満足度」、「施設の利用に対する満足度」及び「訪問目的の達成度」のいずれも前回より上昇しており、これらのことから、全体の満足度も上昇したと考えられる。

	年金相談窓口						年金相談以外の窓口					
	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	計
平成21年2月	14,793 59.4%	6,322 25.4%	3,319 13.3%	377 1.5%	108 0.4%	24,919 100%	6,063 58.5%	2,460 23.7%	1,689 16.3%	119 1.1%	36 0.3%	10,367 100%
【参 考】												
平成20年1月	14,067 58.3%	6,077 25.2%	3,324 13.8%	489 2.0%	158 0.7%	24,115 100.0%	7,218 59.5%	2,696 22.2%	1,978 16.3%	190 1.6%	47 0.4%	12,129 100.0%
平成19年1月	18,117 67.7%	5,799 21.7%	2,535 9.5%	252 0.9%	54 0.2%	26,757 100.0%	10,591 66.7%	3,227 20.3%	1,916 12.1%	113 0.7%	35 0.2%	15,882 100.0%

※上段は回答者数(無回答を除く)



アンケート結果（2）

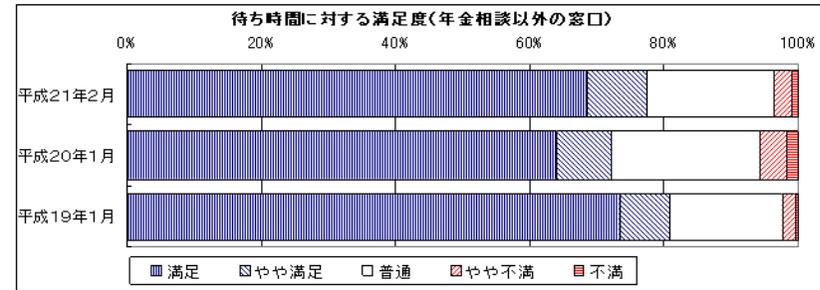
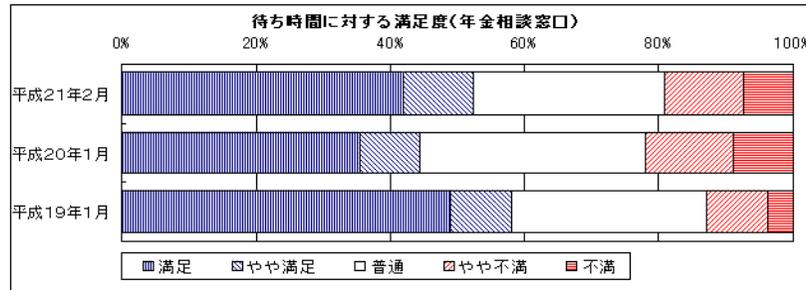
（2）待ち時間に対する満足度

待ち時間に対する満足度について、「やや満足」以上の評価は、年金相談窓口では52.4%、年金相談以外の窓口では77.5%であった。

前回と比べると、年金相談窓口では7.9ポイント、年金相談以外の窓口では5.4ポイント上昇しており、これは、待ち時間が昨年より短縮したことが原因と考えられる。

	年金相談窓口						年金相談以外の窓口					
	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	計
平成21年2月	9,511 41.9%	2,384 10.5%	6,443 28.4%	2,666 11.7%	1,691 7.5%	22,695 100%	6,627 68.6%	863 8.9%	1,818 18.8%	271 2.8%	85 0.9%	9,664 100%
【参 考】												
平成20年1月	8,606 35.4%	2,208 9.1%	8,174 33.6%	3,193 13.1%	2,158 8.9%	24,339 100%	7,787 64.0%	983 8.1%	2,706 22.2%	485 4.0%	205 1.7%	12,166 100.0%
平成19年1月	12,970 49.1%	2,378 9.0%	7,728 29.2%	2,342 8.9%	1,010 3.8%	26,428 100.0%	11,572 73.3%	1,172 7.4%	2,656 16.8%	304 1.9%	76 0.5%	15,780 100.0%

※上段は回答者数(無回答を除く)



アンケート結果（3）

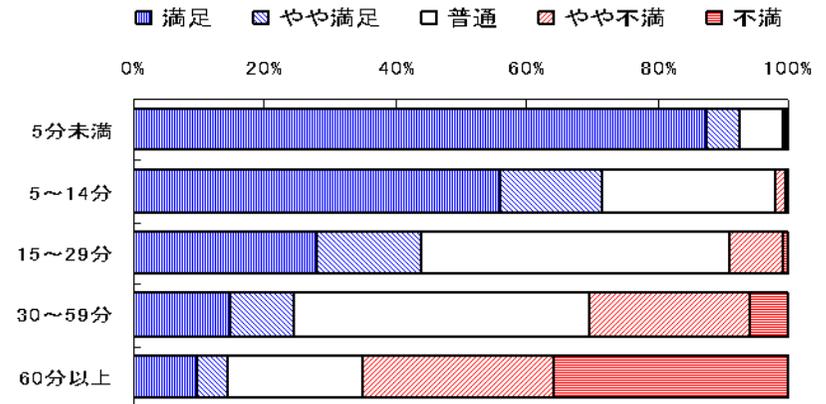
〔年金相談窓口における「待ち時間」と「待ち時間に対する満足度」の関係〕

年金相談窓口における「待ち時間」別の「待ち時間に対する満足度」は、「やや満足」以上の評価で、「5分未満」で92.6%、「5分～14分」で71.8%、「15分～29分」で44.0%、「30分～59分」で24.5%、「60分以上」で14.2%と、待ち時間が長くなるにしたがって、評価が低下している。

また、待ち時間が30分を超えると、「やや満足」以上の割合と「やや不満」以下の割合が逆転することから、待ち時間に対する満足度の向上を図る上では、待ち時間が30分を超えないようにすること、また、30分を超える場合にはお客様に待ち時間についての情報をお知らせするなど、適切な配慮を行うことが重要である。

	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	計
5分未満	4,159 87.7%	234 4.9%	309 6.5%	25 0.5%	13 0.3%	4,740 100%
5分～14分	2,434 56.2%	675 15.6%	1,133 26.2%	72 1.7%	18 0.4%	4,332 100%
15～29分	1,140 27.8%	665 16.2%	1,927 47.0%	329 8.0%	36 0.9%	4,097 100%
30分～59分	602 14.7%	402 9.8%	1,852 45.1%	1,002 24.4%	245 6.0%	4,103 100%
60分以上	350 9.7%	162 4.5%	749 20.9%	1,047 29.2%	1,282 35.7%	3,590 100%

※上段は回答者数(無回答を除く)



アンケート結果（４）

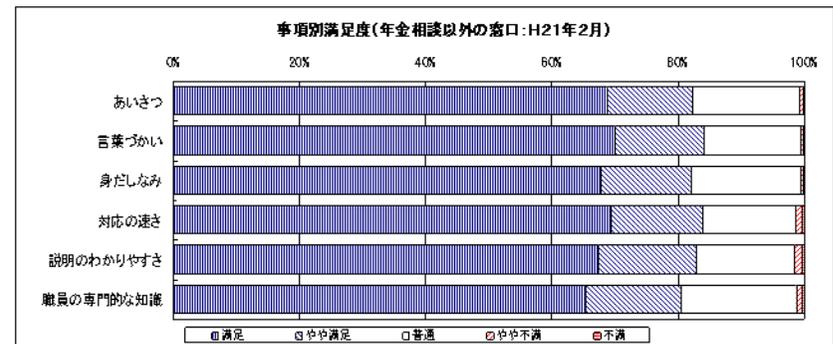
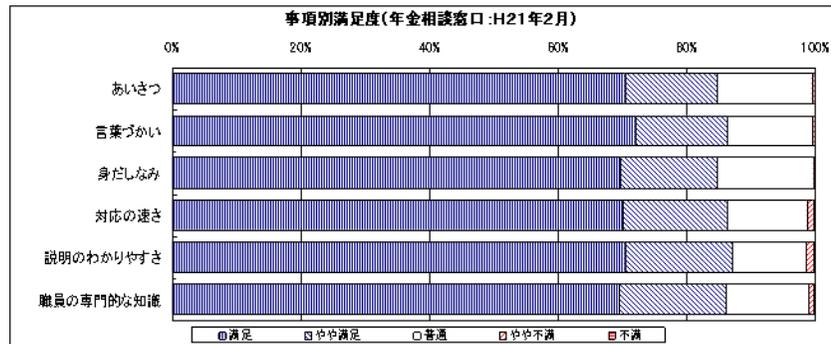
（３）職員の応接態度に対する満足度

「あいさつ」、「言葉づかい」及び「身だしなみ」など職員の応接態度に対する満足度について、「やや満足」以上の評価は、年金相談窓口では平均85.9％であり、年金相談以外の窓口では平均82.6％であった。

満足度が高い事項は、どちらの窓口も、「言葉づかい」、「対応の速さ」、「説明のわかりやすさ」となっている。

	年金相談窓口							年金相談以外の窓口						
	あいさつ	言葉づかい	身だしなみ	対応の速さ	説明のわかりやすさ	職員の専門的な知識	平均	あいさつ	言葉づかい	身だしなみ	対応の速さ	説明のわかりやすさ	職員の専門的な知識	平均
平成21年2月	84.7%	86.4%	84.7%	86.2%	87.1%	86.1%	85.9%	82.4%	84.0%	81.9%	84.0%	82.9%	80.4%	82.6%
【参 考】														
平成20年1月	82.5%	84.7%	82.9%	84.6%	85.8%	84.6%	84.1%	80.9%	83.1%	81.3%	83.2%	82.4%	79.2%	81.7%
平成19年1月	88.1%	89.2%	87.6%	89.7%	90.0%	89.2%	89.0%	85.5%	87.2%	85.4%	87.5%	85.9%	83.9%	85.9%

※満足度は、「満足」「やや満足」「普通」「やや不満」「不満」の評価のうち、「満足」「やや満足」が占める割合。



アンケート結果 (5)

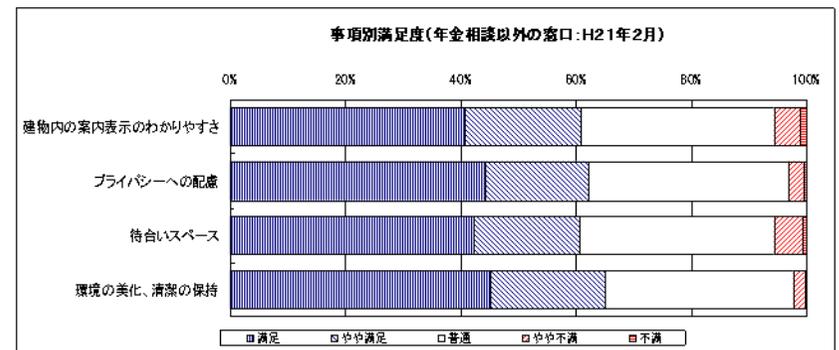
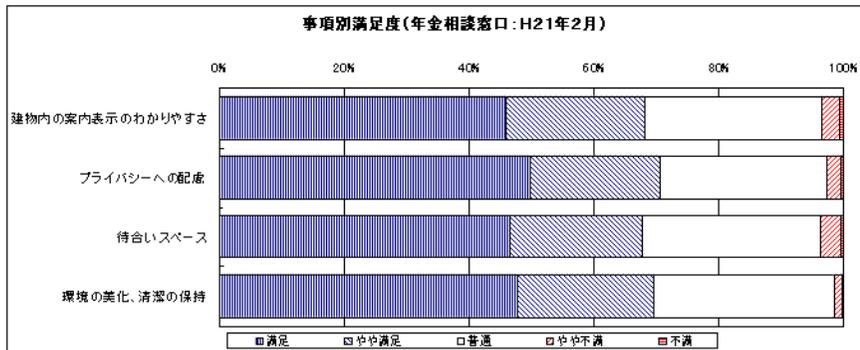
(4) 施設の利用に対する満足度

「案内表示のわかりやすさ」、「プライバシーへの配慮」、「待合いスペース」及び「環境の美化、清潔の保持」といった施設の利用に対する満足度について、「やや満足」以上の評価は、年金相談窓口では平均69.1%であり、年金相談以外の窓口では平均62.3%であった。

他の事項の満足度に比べると、施設の利用に関する満足度は低いことから、各事項についての努力が必要である。

	年金相談窓口					年金相談以外の窓口				
	案内表示の わかりやすさ	プライバシー への配慮	待合い スペース	環境の美化 清潔の保持	平均	案内表示の わかりやすさ	プライバシー への配慮	待合い スペース	環境の美化 清潔の保持	平均
平成21年2月	68.2%	70.6%	67.9%	69.6%	69.1%	61.0%	62.2%	60.8%	65.1%	62.3%
【参 考】										
平成20年1月	66.5%	69.0%	64.6%	67.7%	66.9%	59.3%	61.1%	58.3%	64.0%	60.7%
平成19年1月	74.0%	77.0%	76.3%	78.6%	76.5%	67.0%	68.2%	68.5%	74.0%	69.4%

※満足度は、「満足」「やや満足」「普通」「やや不満」「不満」の評価のうち、「満足」「やや満足」が占める割合。



アンケート結果 (6)

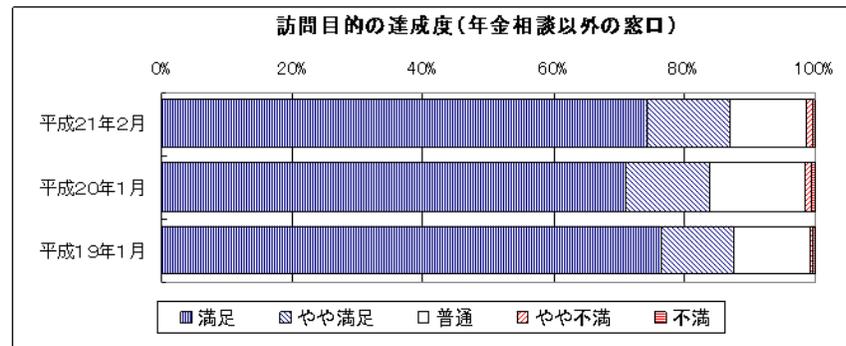
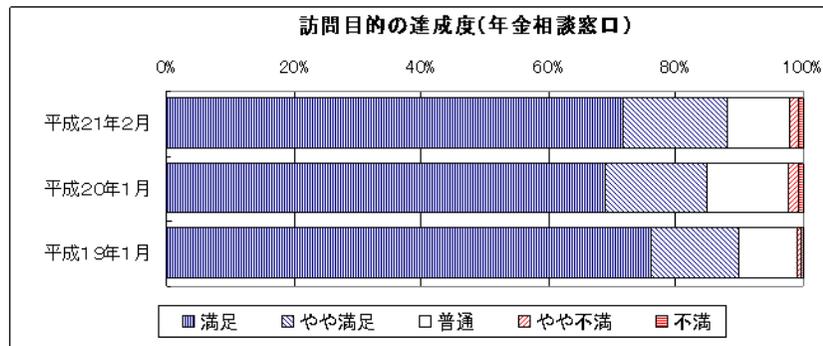
(5) 訪問目的の達成度

訪問目的の達成度について、「やや満足」以上の評価は、年金相談窓口では88.1%、年金相談以外の窓口では86.9%であった。

前回と比べると、年金相談窓口で3.1ポイント、年金相談以外の窓口で3.0ポイント上昇している。

	年金相談窓口						年金相談以外の窓口					
	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	計
平成21年2月	17,854 71.5%	4,144 16.6%	2,442 9.8%	354 1.4%	176 0.7%	24,970 100%	7,721 74.3%	1,311 12.6%	1,232 11.9%	96 0.9%	30 0.3%	10,390 100%
【参 考】												
平成20年1月	16,410 68.7%	3,889 16.3%	3,006 12.6%	406 1.7%	162 0.7%	23,873 100.0%	8,454 71.0%	1,540 12.9%	1,755 14.7%	120 1.0%	44 0.4%	11,913 100.0%
平成19年1月	19,964 76.2%	3,581 13.7%	2,356 9.0%	218 0.8%	66 0.3%	26,185 100.0%	11,916 76.5%	1,704 10.9%	1,819 11.7%	82 0.5%	50 0.3%	15,571 100.0%

※上段は回答者数(無回答を除く)



アンケート結果（7）

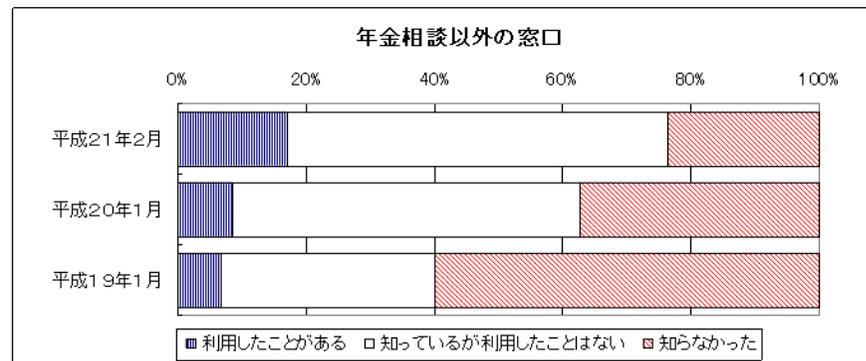
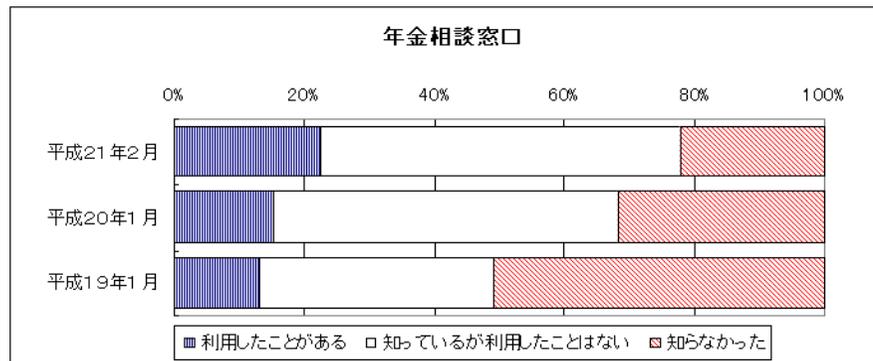
(6) 電話による年金相談の利用状況

「ねんきんダイヤル」及び「ねんきん特別便専用ダイヤル」の利用状況については、年金相談窓口で「利用したことがある」又は「知っているが利用したことはない」と回答した方の割合は77.9%、そのうち「利用したことがある」と回答した方は22.5%であった。

年金相談以外の窓口では、「利用したことがある」又は「知っているが利用したことはない」と回答した方の割合は76.3%、そのうち「利用したことがある」と回答した方の割合は17.0%であった。

	年金相談窓口				年金相談以外の窓口			
	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	計	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	計
平成21年2月	5,109 22.5%	12,582 55.4%	5,029 22.1%	22,720 100%	1,678 17.0%	5,837 59.3%	2,331 23.7%	9,846 100%
【参 考】								
平成20年1月	3,615 15.3%	12,485 52.9%	7,496 31.8%	23,596 100%	1,000 8.4%	6,438 54.2%	4,437 37.4%	11,875 100%
平成19年1月	3,488 13.4%	9,250 35.6%	13,235 51.0%	25,973 100%	1,053 6.8%	5,137 33.2%	9,267 60.0%	15,457 100%

※上段は回答者数(無回答を除く)



アンケート結果（8）

（7）お客様からのご意見・ご要望

アンケート用紙には、ご意見・ご要望の自由記入欄を設けており、その記入状況は以下のとおりであった。

	回収枚数	記入枚数	記入率
平成21年2月	36,888 枚	10,009 枚	27.1%
【参 考】			
平成20年1月	37,561 枚	9,554 枚	25.4%
平成19年1月	43,513 枚	9,143 枚	21.0%

【満足度別の内訳】

	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	計
平成21年2月	6,355 63.5%	2,151 21.5%	1,190 11.9%	225 2.2%	88 0.9%	10,009 100%
【参 考】						
平成20年1月	6,093 63.8%	1,953 20.4%	1,108 11.6%	285 3.0%	115 1.2%	9,554 100%
平成19年1月	6,662 73.1%	1,595 17.5%	695 7.6%	114 1.3%	47 0.5%	9,113 100%

※上段は記入者数

【記載内容の内訳】

職員の接遇に関するもの	5,070 (50.7%)
待ち時間に関するもの	1,155 (11.5%)
施設の利用に関するもの	814 (8.1%)
電話の利用に関するもの	634 (6.3%)
その他	2,336 (23.3%)
合 計	10,009 (100.0%)

アンケート結果（9）

○主なご意見・ご要望の例

1. 職員の接遇に関するもの

○接遇が良かった

- 親切に対応してくれた。
- 分かりやすく説明してもらいました。

○接遇が良くなかった

- 質問に回答するだけでなく、必要な情報は説明してほしい。
- 早口なのでゆっくりと話してほしい。

2. 待ち時間に関するもの

- 待ち時間が長い。
- 混み合っている時は窓口を増やすなど、待ち時間の短縮のため柔軟な対応をしてほしい。
- 予想より、待ち時間が短かった。

アンケート結果（10）

3. 施設の利用に関するもの

- 駐車場を増やしてほしい。
- 事務所内の案内表示を分かりやすくしてほしい。

4. 電話の利用に関するもの

- 電話がつながりにくい。
- オペレーターの説明が分かりにくい。

5. その他

- 特別便の回答票の処理や再裁定を早くしてほしい。
- 通知書や送付書類を見やすくしてほしい。

上記のほか、職員に対する励ましのお言葉をいただく一方で、年金記録問題等に関して厳しいご意見を頂戴しました。

お客様からのご意見への対応状況

4 お客様からのご意見への対応状況

社会保険事務所等においては、お客様満足度アンケートの結果等を踏まえ、何を改善したらいい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。

- 「社会保険庁職員行動規範」（窓口や電話の接遇マナー等に関するもの）等を定め、お客様へのサービス向上、信頼性の向上に努めています。
- 待ち時間を短くするため、年金相談体制を充実し、ホームページや広報誌等により広報しています。（月曜日の相談時間の延長、第2土曜日における年金相談の実施、予約制等）
- 混雑時には、応援体制の強化や臨時ブースの増設等を行っています。
- 短い時間で済むような用件の場合には、総合案内でお伺いするなど、お客様をお待たせしないような対応に努めています。
- 専門用語を使わず、パンフレット等を活用した分かりやすい説明に心がけています。
- お客様の相談内容を的確に把握し、誤解が生じないように適切な説明を行うため、専門知識向上のための研修を実施しています。
- 説明の最後に、分からなかったことや他にお聞きになりたいことがないか再確認することを徹底しています。
- お客様が安心して相談できるように、仕切りを設け、説明時の声量を配慮するなど、最大限のプライバシーの配慮に努めています。
- 駐車スペースについては限りがあることから、公共交通機関をご利用いただくよう、広報に努めています。

お客様の声をお聞かせください

- 社会保険庁では、社会保険事務所などに来訪されたお客様の満足度やご意見を継続的に把握し、お客様重視の姿勢で改善策を講じ、一層のサービス向上を図ることを目的として、定期的にアンケートを実施しています。
- お忙しいところ誠に恐縮ですが、ご協力をお願いします。

☆ 次の質問について、該当する番号ひとつに○印をつけてください。

- お客様の年齢
- | | | | | |
|---------|--------|--------|--------|---------|
| 1 40歳未満 | 2 40歳代 | 3 50歳代 | 4 60歳代 | 5 70歳以上 |
|---------|--------|--------|--------|---------|
- 来所された時間帯
- | | | | | | | | | |
|--------|-------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|---------|
| 1 9時以前 | 2 9時台 | 3 10時台 | 4 11時台 | 5 12時台 | 6 13時台 | 7 14時台 | 8 15時台 | 9 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 5分未満 | 2 5～14分 | 3 15～29分 | 4 30～59分 | 5 60分以上 |
|--------|---------|----------|----------|---------|

問 1 今回来訪された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	やや不満足	不 満
①	待ち時間について	5	4	3	2	1
②	あいさつ	5	4	3	2	1
③	言葉づかい	5	4	3	2	1
④	身だしなみ	5	4	3	2	1
⑤	対応の速さ	5	4	3	2	1
⑥	説明のわかりやすさ	5	4	3	2	1
⑦	職員の専門的な知識	5	4	3	2	1
⑧	建物内の案内表示のわかりやすさ	5	4	3	2	1
⑨	ブラウザビューへの配慮	5	4	3	2	1
⑩	待合スペース	5	4	3	2	1
⑪	環境の美化、清潔の保持	5	4	3	2	1
⑫	今回の訪問の目的は達成できましたか	5	4	3	2	1
⑬	全体としての満足度はどの程度ですか	5	4	3	2	1

問 2 社会保険庁では、来訪しなくても相談可能な「ねんきんダイヤヤル」、「ねんきん特別便専用ダイヤル」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 ・ OO社会保険事務所

(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 徴収	
5 国年	6 船保	7 年金加入記録の確認・補正等 (ねんきん特別便等)			
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21年2月）

【全国】

年齢	年金相談窓口							年金相談以外の窓口									
	合計	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
年齢	36,888	26,183	25,416	1,104	1,260	5,295	14,185	3,572	767	10,705	10,440	3,882	2,180	2,749	1,554	375	265
			100%	4.3%	5.0%	20.8%	55.8%	14.1%		100%	100%	34.3%	20.9%	28.3%	14.9%	3.6%	

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	計 (無回答を 除く)	10時以前 ～12時	12時 ～13時	13時 ～15時 以降	15時 以降	無回答	計	計 (無回答を 除く)	10時以 前	10時 ～12時	12時 ～13時	13時 ～15時 以降	15時 以降	無回答	
合計	36,888	26,183	23,000	5,060	7,285	1,618	5,623	3,414	3,183	10,705	9,888	1,328	3,047	612	2,782	2,089	847
来所された時間帯			100%	22.0%	31.7%	7.0%	24.4%	14.8%		100%	13.5%	30.9%	6.2%	28.2%	21.2%		

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	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	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
合計	36,888	26,183	23,912	5,385	4,984	4,714	4,729	4,090	2,271	10,705	9,971	7,516	1,792	458	152	53	734
実際の待ち時間			100%	22.4%	20.8%	19.9%	19.8%	17.1%		100%	100%	75.4%	18.0%	4.6%	1.5%	0.5%	

問1①～⑫ 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	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	36,888	26,183	22,695	9,511	2,384	6,443	2,666	1,691	3,488	10,705	9,664	6,627	863	1,818	271	85	1,041
			100%	41.9%	10.5%	28.4%	11.7%	7.5%		100%	98.6%	68.6%	8.9%	18.5%	2.8%	0.9%	
あいさつ	36,888	26,183	25,488	17,951	3,651	3,751	108	27	695	10,705	10,574	7,279	1,433	1,786	59	17	131
			100%	70.4%	14.3%	14.7%	0.4%	0.1%		100%	100%	68.8%	13.6%	18.9%	0.6%	0.2%	
言葉づかい	36,888	26,183	25,711	18,509	3,691	3,402	89	20	472	10,705	10,598	7,429	1,478	1,628	33	10	107
			100%	72.0%	14.4%	13.2%	0.3%	0.1%		100%	100%	70.1%	13.9%	15.4%	0.5%	0.1%	
身だしなみ	36,888	26,183	25,549	17,815	3,834	3,807	74	19	634	10,705	10,569	7,160	1,506	1,860	32	11	136
			100%	69.7%	15.0%	14.9%	0.3%	0.1%		100%	100%	67.7%	14.2%	17.6%	0.3%	0.1%	
対応の速さ	36,888	26,183	25,929	4,107	3,191	289	76	611	10,705	10,570	7,331	1,539	1,560	110	30	135	
			100%	70.1%	16.1%	12.5%	1.1%	0.3%		100%	100%	69.4%	14.6%	14.5%	1.0%	0.3%	
説明のわかりやすさ	36,888	26,183	25,611	18,027	4,281	2,933	303	67	572	10,705	10,484	7,067	1,624	1,639	121	33	221
			100%	70.4%	16.7%	11.5%	1.2%	0.3%		100%	100%	67.4%	15.5%	15.6%	1.2%	0.3%	
職員の専門的な知識	36,888	26,183	25,016	17,378	4,149	3,245	194	50	1,167	10,705	10,226	6,684	1,538	1,878	97	29	479
			100%	69.5%	16.6%	13.0%	0.8%	0.2%		100%	100%	65.4%	15.0%	18.4%	0.9%	0.3%	
建物内の案内表示のわかりやすさ	36,888	26,183	24,678	11,330	5,508	6,970	717	153	1,505	10,705	10,309	4,205	2,079	3,444	483	98	396
			100%	45.9%	22.3%	28.2%	2.9%	0.6%		100%	100%	40.8%	20.2%	33.4%	4.7%	1.0%	
フロントメンバーの配慮	36,888	26,183	24,716	12,337	5,108	6,603	551	117	1,467	10,705	10,222	4,520	1,841	3,542	265	54	483
			100%	49.9%	20.7%	26.7%	2.2%	0.5%		100%	100%	44.2%	18.0%	34.7%	2.6%	0.5%	
待合スペース	36,888	26,183	24,944	11,594	5,328	7,093	806	123	1,239	10,705	10,383	4,370	1,908	3,475	512	68	372
			100%	46.5%	21.4%	28.4%	3.2%	0.5%		100%	100%	42.3%	18.5%	33.6%	5.0%	0.7%	
環境の美化、清潔の保持	36,888	26,183	24,663	11,799	5,372	7,106	326	60	1,520	10,705	10,279	4,654	2,037	3,357	202	29	426
			100%	47.8%	21.8%	28.8%	1.3%	0.2%		100%	100%	45.5%	19.8%	32.7%	2.0%	0.3%	
訪問目的の達成	36,888	26,183	24,970	17,854	4,144	2,442	354	176	1,213	10,705	10,390	7,221	1,311	1,232	96	30	315
			100%	71.5%	16.6%	9.9%	1.4%	0.7%		100%	100%	74.3%	12.6%	11.9%	0.9%	0.3%	

問1. ⑬ 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	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
全体としての満足度	36,888	26,183	24,919	14,793	6,322	3,319	377	108	1,264	10,705	10,367	6,063	2,460	1,689	119	36	338
			100%	59.4%	25.4%	13.3%	1.5%	0.4%		100%	100%	58.5%	23.7%	16.3%	1.1%	0.3%	

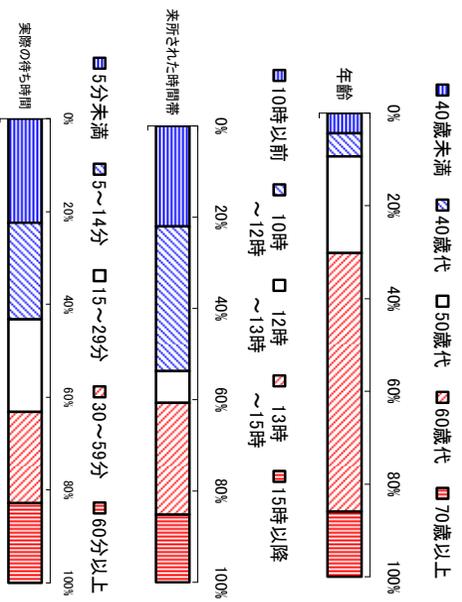
問2「ねんきんダイヤル」、「ねんきん特別専用ダイヤル」を利用したことがありますか

	年金相談窓口					年金相談以外の窓口							
	合計	計	計 (無回答を 除く)	利用した ことがある	使っていない	計	計 (無回答を 除く)	利用した ことがある	使っていない	計	計 (無回答を 除く)	利用した ことがある	使っていない
「ねんきんダイヤル」、「ねんきん特別専用ダイヤル」の利用	36,888	26,183	22,720	5,109	12,582	5,029	3,463	10,705	9,846	1,678	5,837	2,331	859
			100%	22.5%	55.4%	22.1%		100%	17.0%	58.3%	23.7%		

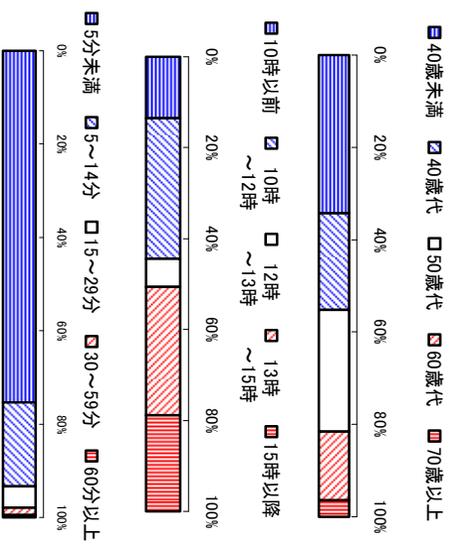
「お客様満足度アンケート」集計結果グラフ(平成21年2月)

【全国】

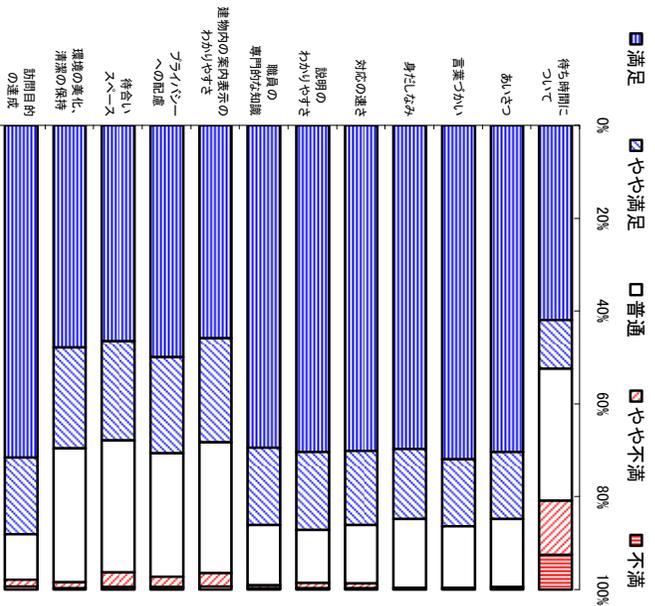
年金相談窓口



年金相談以外の窓口



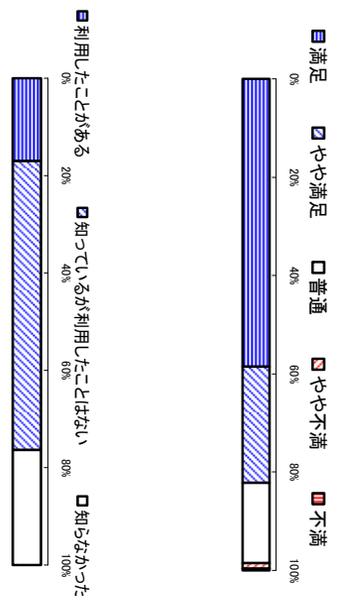
問1①~⑯, 項目別の満足度



問1. ⑳ 今回の訪問の全体としての満足度

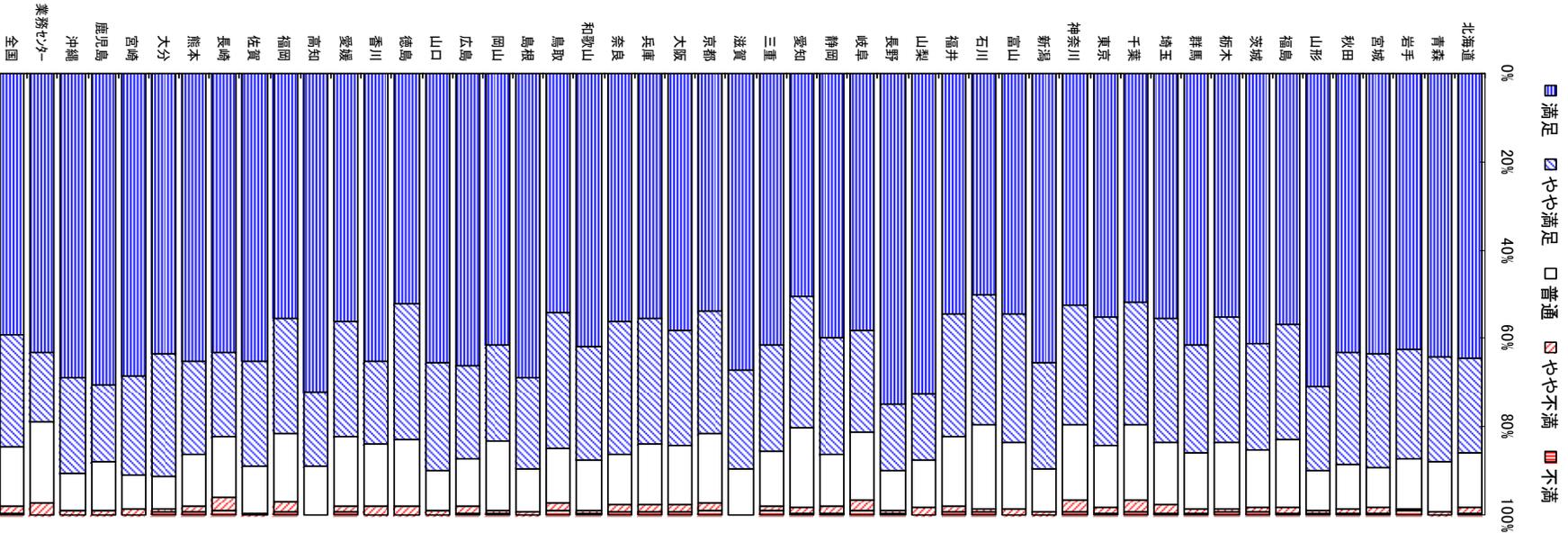


問2. 「ねんきんダイヤル」等を利用したことがありますか

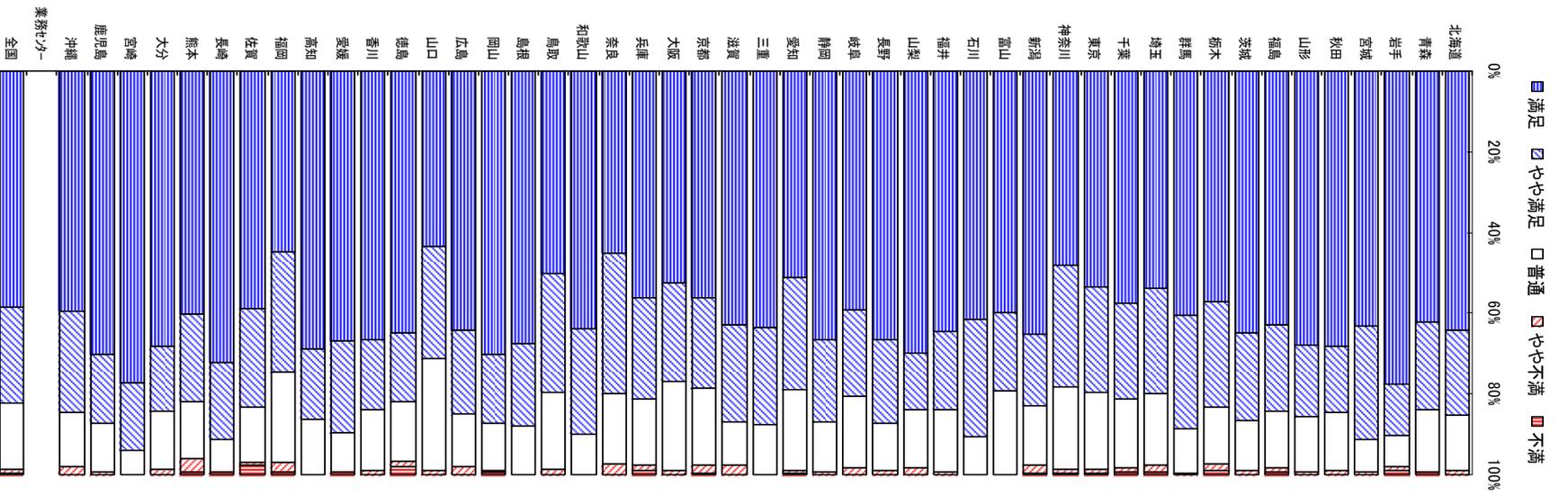


社会保険事務局別の全体の満足度

年金相談窓口



年金相談以外の窓口



社会保険事務局別の全体の満足度の集計結果

	年金相談窓口						年金相談以外の窓口										
	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	
01 北海道	2,296	1,364	1,309	84.3	284	138	19	5	55	932	913	585	193	125	9	1	19
02 青森	423	285	276	64.4%	21.7%	12.1%	1.5%	0.4%	9	138	132	82	29	20	0	1	6
03 岩手	337	231	227	142	56	26	1	2	4	106	103	80	13	8	1	3	
04 宮城	750	588	561	62.6%	24.7%	11.5%	0.4%	0.9%	27	162	158	100	44	13	1	0	4
05 秋田	360	260	243	63.4%	25.1%	10.3%	0.8%	0.4%	17	100	98	67	16	14	1	0	2
06 山形	527	400	384	63.4%	25.1%	10.3%	0.8%	0.4%	16	127	125	85	22	17	1	0	2
07 福島	698	520	493	70.8%	19.0%	9.1%	0.8%	0.3%	27	178	170	107	38	24	2	1	8
08 茨城	636	436	415	57.0%	26.0%	15.2%	1.4%	0.4%	21	200	194	126	42	24	2	0	6
09 栃木	510	317	308	61.2%	24.1%	13.0%	1.0%	0.7%	9	193	192	110	50	27	3	2	1
10 群馬	743	524	501	55.2%	28.6%	14.9%	0.6%	0.8%	23	219	213	129	60	23	1	0	6
11 埼玉	1,365	1,073	1,038	61.7%	24.4%	12.8%	1.0%	0.2%	35	292	284	153	74	50	5	2	8
12 千葉	1,201	908	871	55.6%	27.9%	14.3%	2.0%	0.2%	99	426	406	239	74	50	1.8%	0.7%	20
13 東京	2,862	1,789	1,728	51.8%	27.9%	17.1%	2.6%	0.6%	61	1,073	1,047	561	274	198	10	4	26
14 神奈川	1,731	1,305	1,206	53.5%	28.9%	14.1%	1.4%	0.2%	8	426	406	239	74	50	1.0%	0.4%	20
15 新潟	853	647	623	52.6%	27.1%	17.1%	2.6%	0.7%	24	206	201	131	36	29	4	1	5
16 富山	445	347	327	65.7%	24.1%	9.6%	0.6%	0.0%	20	98	97	58	19	14.5%	2.0%	0.5%	1
17 石川	395	330	310	77.8%	29.1%	15.3%	1.2%	0.0%	20	65	65	40	19	6	0	0	0
18 福井	367	211	196	50.3%	29.4%	19.0%	0.6%	0.6%	15	156	150	97	29	23	1	0	6
19 山梨	317	201	194	54.6%	27.6%	15.8%	1.5%	0.5%	7	116	113	79	16	16	2	0	3
20 長野	582	490	466	72.7%	14.9%	10.8%	1.5%	0.0%	24	92	87	58	18	10	1	0	5
21 岐阜	609	482	467	74.9%	15.2%	9.0%	0.6%	0.2%	15	127	118	70	25	21	1	0	9
22 静岡	875	715	682	58.2%	22.9%	15.6%	2.1%	1.1%	33	160	153	102	31	19	1	0	7
23 愛知	1,613	1,132	1,073	60.0%	26.4%	11.6%	1.6%	0.4%	33	481	460	235	128	93	3	1	21
24 三重	481	304	288	50.6%	29.7%	17.9%	1.5%	0.3%	16	177	170	108	41	21	0	0	7
25 滋賀	409	316	308	61.5%	24.3%	12.2%	1.0%	1.0%	8	93	92	62	22	12.4%	0.0%	0.0%	1
26 京都	724	491	462	67.2%	22.4%	10.4%	0.0%	0.0%	29	233	223	125	30	43	4	1	10
27 大阪	3,367	2,495	2,353	53.7%	27.9%	15.8%	1.5%	1.2%	142	872	847	446	205	188	8	0	25
28 兵庫	1,585	1,223	1,178	58.2%	23.7%	13.5%	1.8%	0.5%	45	362	355	200	88	59	5	3	7
29 奈良	471	350	332	55.4%	28.6%	13.5%	1.8%	0.7%	18	121	115	66.7%	20.3%	12.4%	0.7%	0.0%	7
30 和歌山	288	236	229	186	101	37	6	2	7	52	50	32	13	5	0	0	2
31 鳥取	291	209	192	56.0%	30.4%	11.1%	1.8%	0.6%	7	52	50	32	13	5	0	0	2
32 島根	232	154	144	62.0%	25.6%	11.4%	0.4%	0.4%	10	82	78	39	23	15	1	0	4
33 岡山	695	501	486	54.2%	30.7%	12.5%	1.6%	1.0%	10	78	74	30	15	9	0	0	4
34 広島	908	654	634	68.8%	20.8%	9.7%	0.7%	0.0%	15	194	191	134	33	22	1	1	3
35 山口	476	380	367	61.5%	21.1%	10.6%	1.6%	0.5%	20	254	244	157	50	32	0	0	10
36 徳島	252	155	146	66.2%	21.1%	10.6%	1.6%	0.5%	13	96	94	41	26	26	1	0	2
37 香川	322	207	201	65.7%	24.3%	9.0%	1.4%	0.0%	9	97	94	61	16	14	1	2	3
38 愛媛	445	319	309	52.1%	24.3%	15.1%	1.1%	0.0%	9	115	111	74	19	17	1.1%	0	4
39 高知	181	150	137	65.3%	25.9%	15.9%	1.3%	0.6%	10	126	124	83	28	12	0	1	2
40 福岡	2,066	1,294	1,189	56.3%	25.9%	15.9%	1.3%	0.6%	13	31	29	20	5	4	0	0	2
41 佐賀	362	231	219	72.3%	16.8%	10.9%	0.0%	0.0%	105	772	733	329	218	183	17	6	39
42 長崎	476	332	313	55.4%	26.2%	15.3%	2.3%	0.8%	19	144	140	89	22	15	1	0	4
43 熊本	500	376	355	63.3%	19.2%	13.4%	3.2%	1.0%	6	115	111	74	19	17	0.9%	0	4
44 大分	511	364	347	65.3%	23.7%	10.5%	0.5%	0.0%	12	131	128	74	31	17	3	2.4%	5
45 宮崎	356	270	254	63.7%	27.7%	12.2%	0.9%	0.6%	17	147	139	95	22	20	2	0	8
46 鹿児島	430	299	275	63.7%	27.7%	12.2%	0.9%	0.6%	16	86	83	64	14	5	0	0	3
47 沖縄	526	279	265	68.5%	22.4%	7.9%	1.2%	0.0%	21	131	127	89	22	15	1	0	4
48 業務センター	39	39	38	70.5%	17.5%	10.9%	1.1%	0.0%	14	247	239	142	60	32	5	0	8
全国	38,888	26,183	24,919	63.2%	21.5%	8.3%	1.1%	0.0%	1	10,705	10,367	6,063	2,460	1,689	119	36	338
				59.4%	25.4%	13.3%	1.5%	0.4%	1,264	10,705	10,367	6,063	2,460	1,689	119	36	338
												58.5%	23.7%	16.3%	1.1%	0.3%	