

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18年7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
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	11
社会保険庁職員行動規範	16

【参考資料】

アンケート用紙	17
全国計 集計結果表及びグラフ	18
事務局計（全体としての満足度）集計結果表及びグラフ	20

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。
- 平成17年3月に第1回調査を実施し、平成17年度からは年2回(7月、1月)実施。

◎ アンケートの実施方法

- 平成18年7月19日に、社会保険事務所(312か所)、年金相談センター(64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

配付対象者数 48,435人 回収枚数 40,537人 回収率 83.7%

[前回(平成18年1月11日実施) 配付対象者数 51,255人 回収枚数 44,181人 回収率 86.2%
 前々回(平成17年7月27日実施) 配付対象者数 46,199人 回収枚数 39,895人 回収率 86.4%]

◎ 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歳代より若い世代が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	無回答
年金相談窓口	23,331 100%	1,166 5.0%	1,264 5.4%	6,961 29.8%	12,142 52.0%	1,399 6.0%	399 1.7%
年金相談以外の窓口	17,206 100%	5,839 33.9%	3,581 20.8%	4,887 28.4%	2,213 12.9%	441 2.6%	245 1.4%
合計	40,537 100%	7,005 17.3%	4,845 12.0%	11,848 29.2%	14,355 35.4%	1,840 4.5%	644 1.6%

上段:回答者数(人)

待ち時間と待ち時間に対する満足度①

- ◎ 待ち時間は、年金相談窓口では5分未満が48%、5～14分が27%、30分以上は9%であった。
また、年金相談以外の窓口については、5分未満が80%であった。

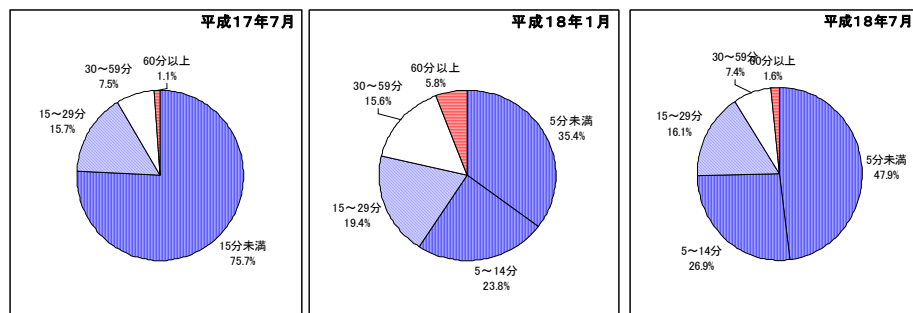
相談窓口別待ち時間

	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%	16,398 100.0%	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%
平成17年7月	20,719 100%	/	15,679 75.7%	3,254 15.7%	1,549 7.5%	237 1.1%	16,791 100%	/	15,839 94.3%	814 4.8%	125 0.7%	13 0.1%

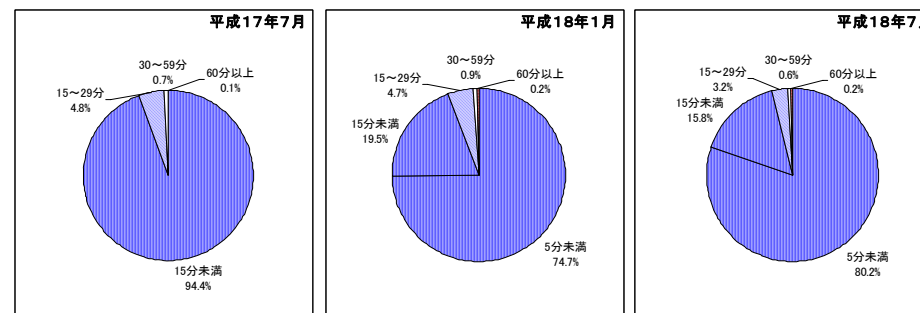
上段：回答者数(人)

※平成17年7月までは15分未満で集計していた。

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



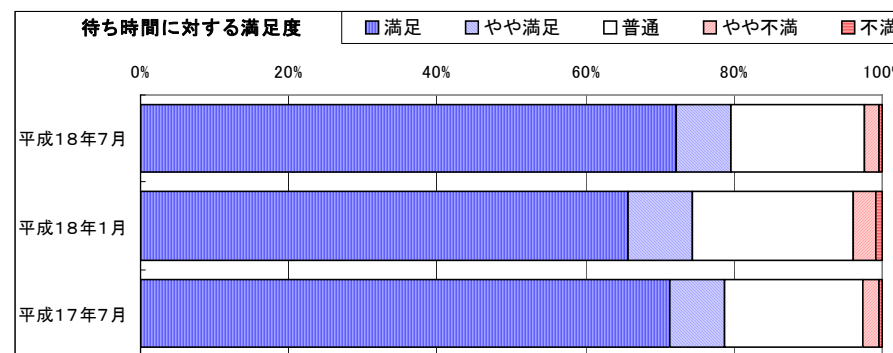
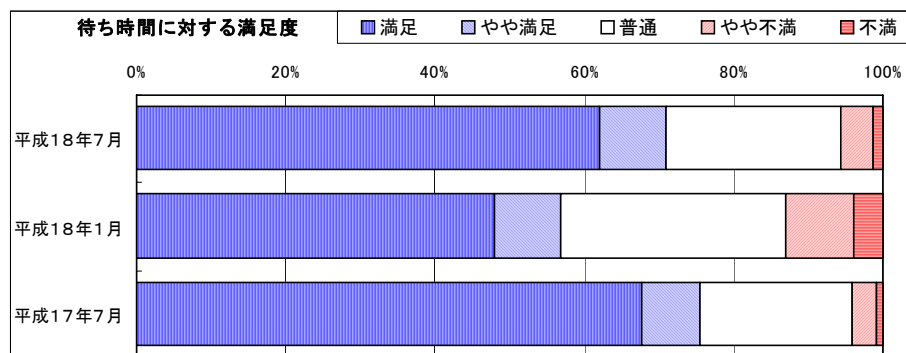
待ち時間と待ち時間に対する満足度②

- ◎ 待ち時間に対する満足度は、「満足」「やや満足」の合計で、年金相談窓口では71%、年金相談以外の窓口では80%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%
平成17年7月	21,483 100%	14,536 67.7%	1,683 7.8%	4,356 20.3%	728 3.4%	180 0.8%	17,061 100%	12,174 71.4%	1,287 7.5%	3,185 18.7%	333 2.0%	82 0.5%

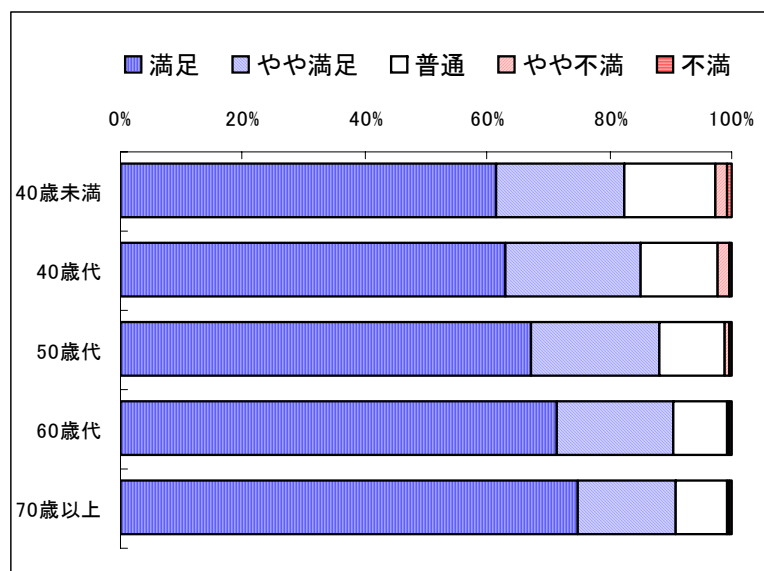
上段：回答者数(人)



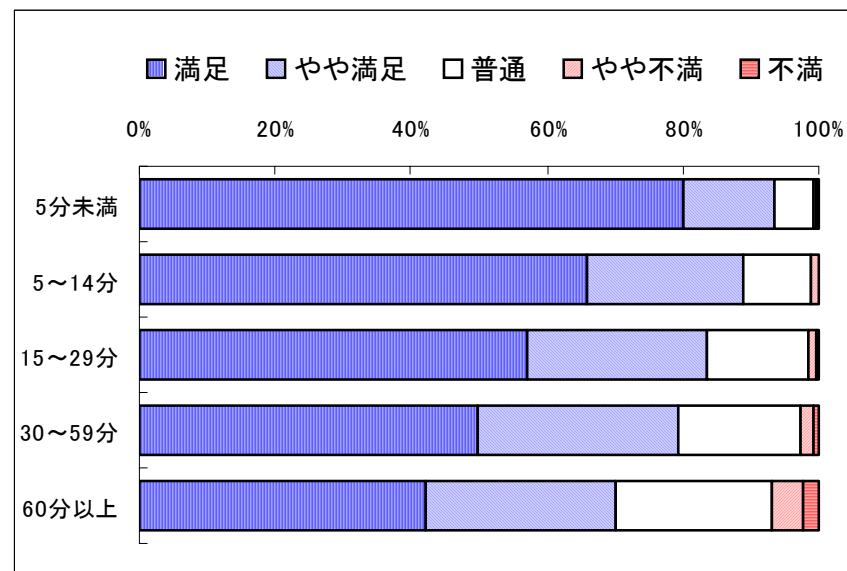
年金相談窓口における年代別、待ち時間別満足度

- ◎ 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割を超えている。
- ◎ 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割に満たなくなるが、1時間未満であれば「やや満足」を含めると8割を超えている。

年代別の全体の満足度(年金相談窓口)

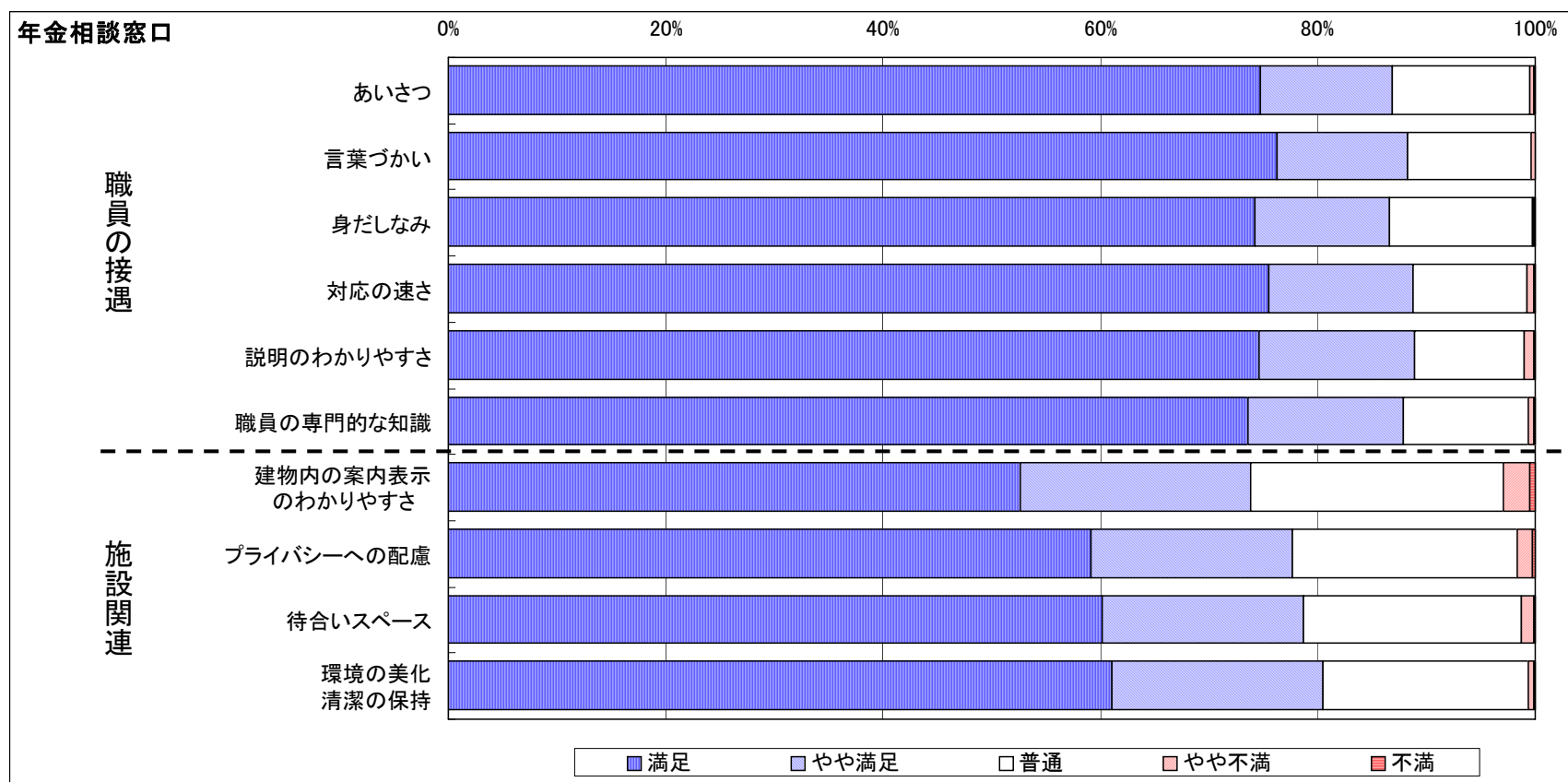


待ち時間別の全体の満足度(年金相談窓口)



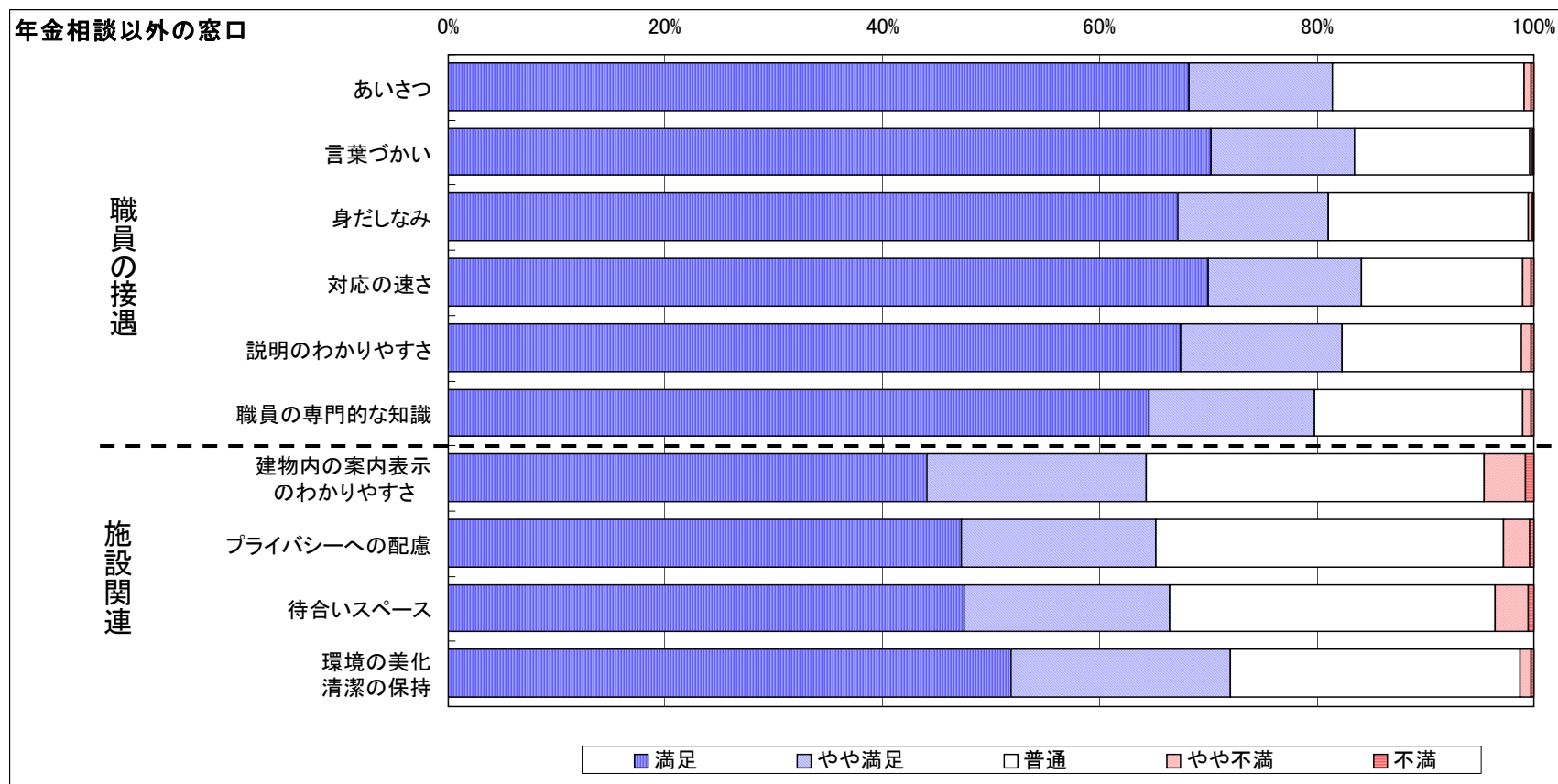
職員の接遇、施設の利用についての満足度（年金相談窓口）

- ◎ 年金相談窓口における職員の窓口接遇についての満足度は、すべての項目において「満足」「やや満足」の合計が9割程度となっており、「満足」だけで見ても7割を超えている。
- ◎ 施設の利用では、「満足」「やや満足」の合計で、すべての項目において7割を超えている。



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窓口接遇についての満足度は、「満足」「やや満足」の合計で8割程度であった。
- ◎ 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。



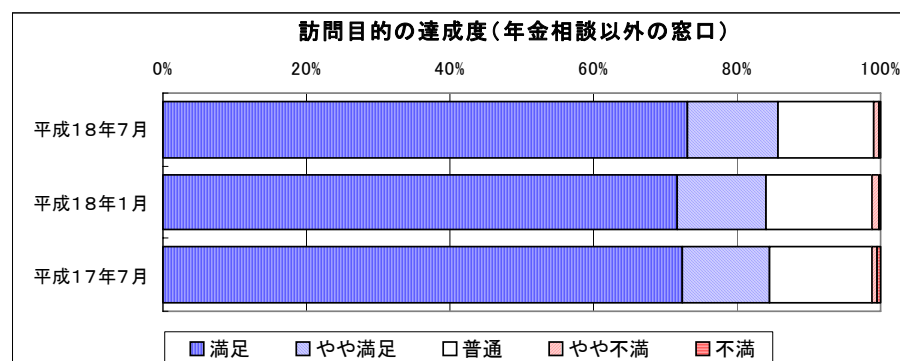
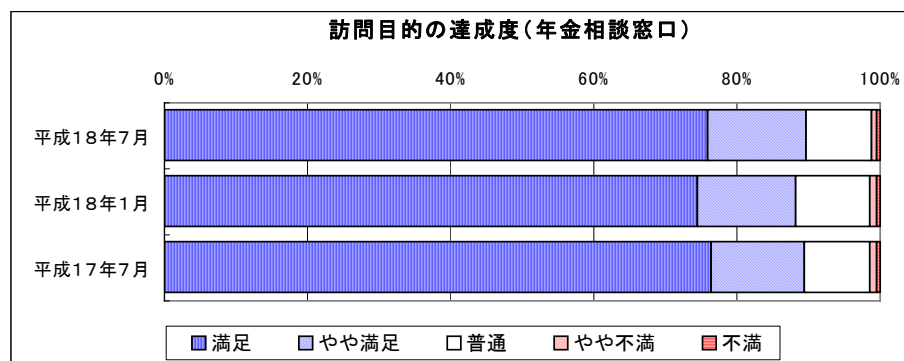
訪問目的の達成度

- ◎ 訪問目的の達成度は、「満足」「やや満足」の合計で、年金相談窓口は90%、年金相談以外の窓口は86%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%
平成17年7月	21,087 100%	16,082 76.3%	2,788 13.2%	1,921 9.1%	217 1.0%	79 0.4%	16,668 100%	12,052 72.3%	2,028 12.2%	2,384 14.3%	141 0.8%	63 0.4%

上段:回答者数(人)



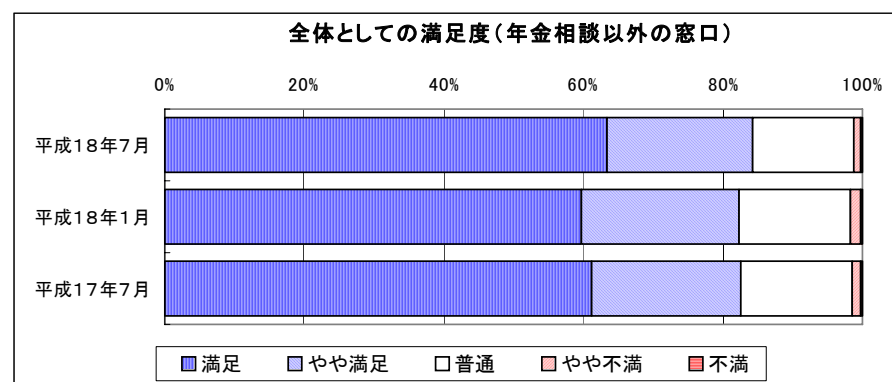
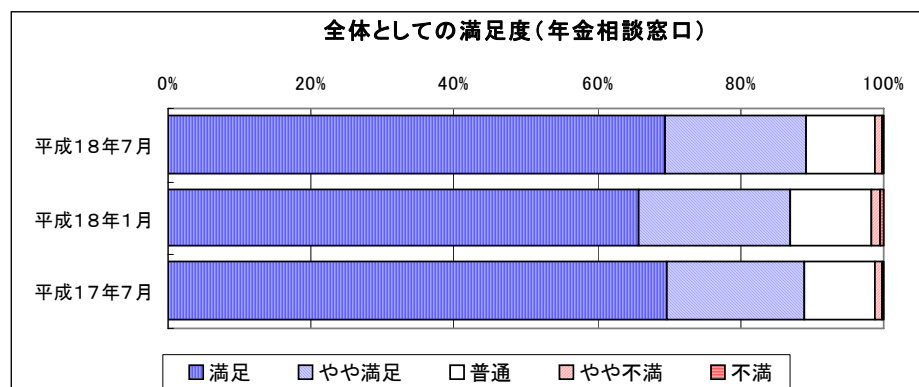
来訪相談の全体としての満足度

- ◎ 来訪相談の全体としての満足度は、「満足」「やや満足」の合計で、年金相談窓口は89%、年金相談以外の窓口は84%であった。

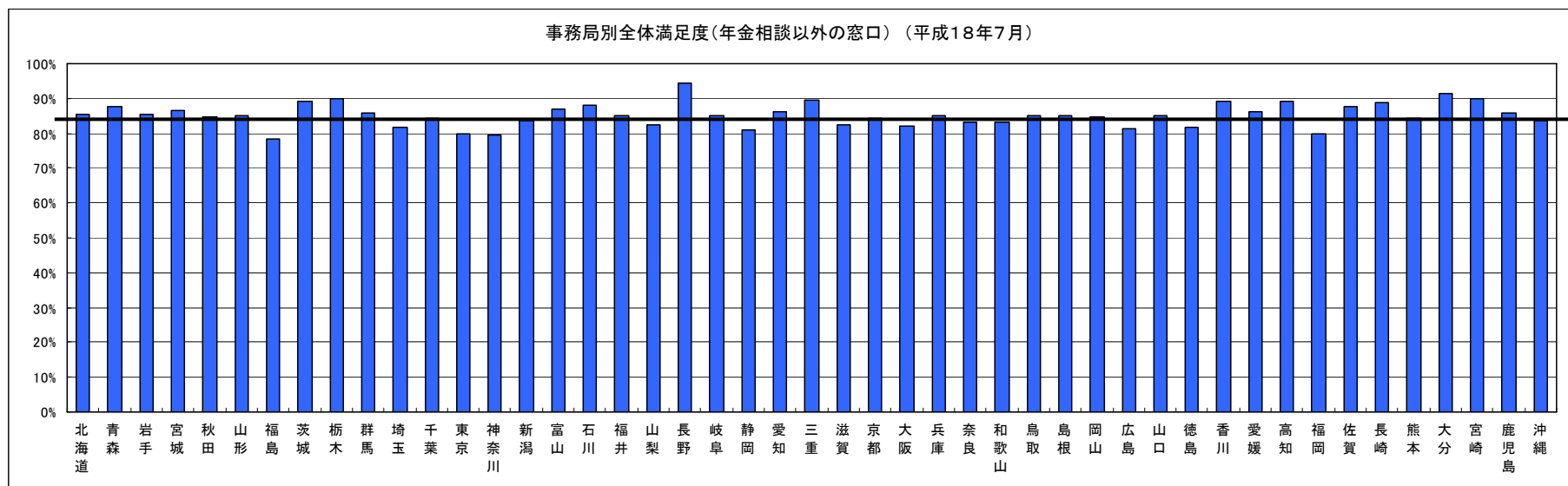
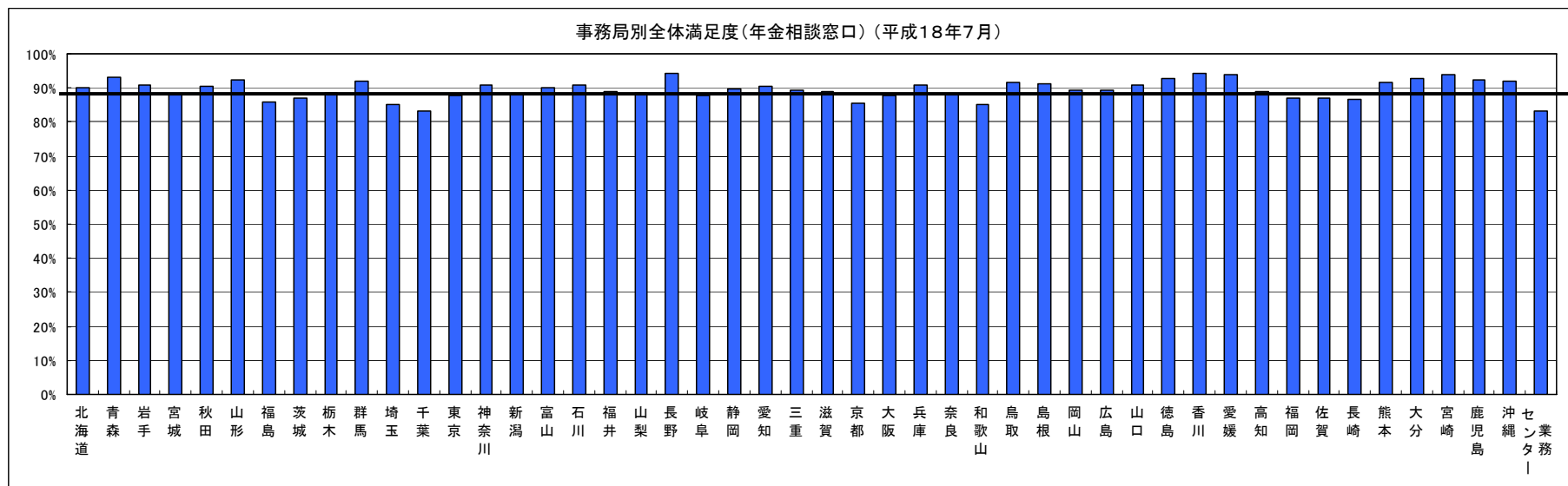
全体としての満足度

	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%
平成17年7月	21,538 100%	15,029 69.8%	4,155 19.3%	2,101 9.8%	209 1.0%	44 0.2%	17,166 100%	10,509 61.2%	3,670 21.4%	2,727 15.9%	203 1.2%	57 0.3%

上段:回答者数(人)



事務局別の全体満足度



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

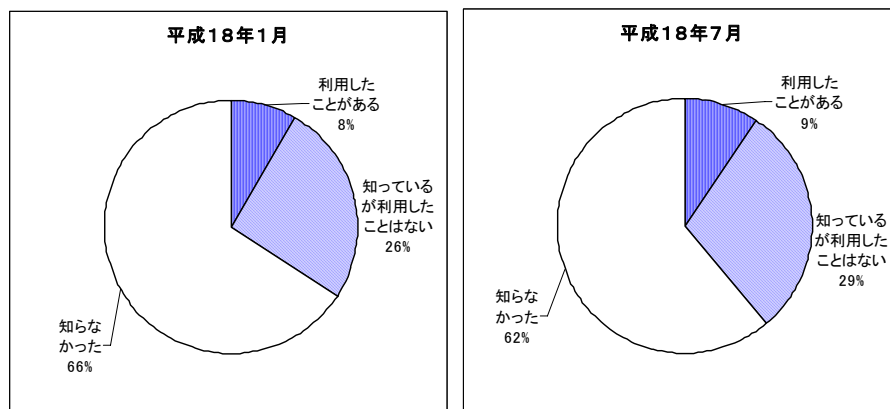
問 社会保険庁では、平成17年10月31日から「ねんきんダイヤル」を設置し、電話による年金相談を行っています。利用したことがありますか。

- ◎ 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8%、「知らなかった」が66%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4%、「知らなかった」が70%であった。

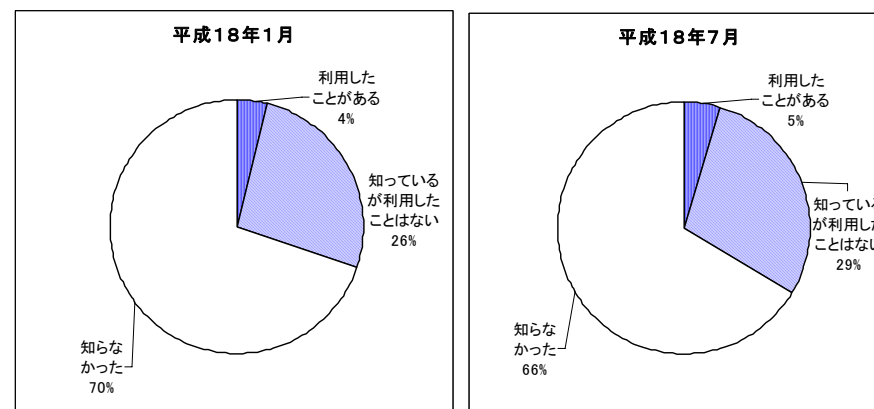
注:「ねんきんダイヤル」

年金に関する電話での相談については、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電話をかけていただいていたが、平成17年10月31日から全国共通電話番号に集約し、ネットワーク化した。通話料金は、市内通話料金のみ負担。

年金相談窓口



年金相談以外の窓口



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が、その主な取組状況は次のとおりです。

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に来訪を促している。
- 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「5～14分以下」と設定し、職員の応援体制を強化するとともに、臨時ブースの設置による対応を行っている。

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、その場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。
- お客様が来訪せずとも手続きが可能な届出等については、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

- 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。
- お客様の相談内容を的確に把握し、誤りのない回答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。
- 窓口業務担当職員の名札着用に加え、窓口に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」に対する自覚を促すとともに、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。
- 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、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、声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、お客様に理解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。
- お客さま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、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ている。
- お客様が多い業務を庁舎の2階で対応している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

- 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っている。
- 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、比較的すいている「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などを活用し、あらゆる機会を捉えて積極的に広報することにより、お客様の分散を図りながら待ち時間の解消に努めている。
- 比較的待ち時間の少ない年金相談センター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を図っている。

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/>

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、業務執行ルールを厳守し、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、適当な挨拶をして終わりましょう。

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	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
フライハシーへの配慮	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、平成17年10月31日から「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。ご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。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。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)

所属ｺｰﾄﾞ 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18年7月)

【全国】

年齢

	年金相談窓口							年金相談以外の窓口									
	合計	計	計	計	計	計	計	合計	計	計	計	計	計	計			
年齢	40,537	23,331	22,932	1,166	1,264	6,961	12,142	1,399	399	17,206	16,961	5,839	3,361	4,887	2,213	441	245
			100%	5.1%	5.3%	30.4%	52.9%	6.1%	100%	34.4%	21.1%	28.8%	13.0%	25%			

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	計	計	計	計	合計	計	計	計	計	計	計			
来所された時間帯	40,537	23,331	21,003	3,335	7,320	1,217	5,509	3,562	2,328	17,206	16,065	2,291	5,290	841	4,638	3,045	1,141
			100%	15.6%	34.9%	5.8%	26.5%	17.0%	100%	14.3%	32.7%	5.2%	28.9%	28.9%	19.0%		

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	計	計	計	計	合計	計	計	計	計	計	計			
実際の待ち時間	40,537	23,331	21,983	10,491	5,885	3,582	1,627	358	1,438	17,206	16,398	13,147	2,596	529	99	27	808
			100%	47.9%	26.9%	16.1%	7.4%	1.8%	100%	80.2%	15.8%	3.2%	0.8%	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	計	計	計	計	計	合計	計	計	計	計	計	計			
待ち時間について	40,537	23,331	22,685	14,095	1,994	5,321	1,000	275	646	17,206	16,827	12,139	1,264	3,019	329	76	379
			100%	62.1%	8.8%	23.5%	4.4%	1.2%	100%	72.1%	7.5%	17.9%	2.0%	0.5%	0.5%		
おきつ	40,537	23,331	22,914	17,143	2,789	2,907	74	31	387	17,206	16,985	11,586	2,228	3,005	111	45	221
			100%	74.7%	12.2%	12.7%	0.3%	0.1%	100%	68.2%	13.2%	17.7%	0.7%	0.3%	0.3%		
言葉・声い	40,537	23,331	23,027	17,564	2,765	2,632	63	13	304	17,206	17,047	11,972	2,249	2,762	55	19	159
			100%	76.3%	12.0%	11.4%	0.3%	0.1%	100%	70.2%	13.2%	16.1%	0.3%	0.1%			
身だしなみ	40,537	23,331	22,965	17,028	2,870	3,007	44	16	366	17,206	16,971	11,417	2,350	3,109	78	17	235
			100%	74.1%	12.5%	13.1%	0.2%	0.1%	100%	67.3%	13.8%	18.3%	0.5%	0.1%			
対応の速さ	40,537	23,331	22,930	17,310	3,075	2,396	137	32	381	17,206	16,997	11,906	2,386	2,524	141	40	209
			100%	75.4%	13.4%	10.4%	0.8%	0.1%	100%	70.0%	14.0%	14.5%	0.8%	0.2%			
説明のわかりやすさ	40,537	23,331	22,896	17,064	3,293	2,308	197	34	435	17,206	16,819	11,353	2,498	2,765	161	42	387
			100%	74.5%	14.4%	10.1%	0.9%	0.1%	100%	67.5%	14.9%	16.4%	1.0%	0.2%			
職員の専門的な知識	40,537	23,331	22,137	16,279	3,172	2,532	125	29	1,194	17,206	16,264	10,501	2,469	3,127	130	37	942
			100%	73.5%	14.3%	11.4%	0.8%	0.1%	100%	64.6%	15.2%	19.2%	0.8%	0.2%			
建物内の案内表示のわかりやすさ	40,537	23,331	22,229	11,692	4,716	5,175	522	124	1,102	17,206	16,528	7,285	3,333	5,152	630	128	678
			100%	52.6%	21.2%	23.3%	2.3%	0.8%	100%	44.1%	20.2%	31.2%	3.8%	0.8%			
アドバイザーへの配慮	40,537	23,331	22,184	13,108	4,129	4,581	306	60	1,147	17,206	16,327	7,724	2,928	5,213	392	70	879
			100%	59.1%	18.6%	20.7%	1.4%	0.3%	100%	47.3%	17.9%	31.9%	2.4%	0.4%			
待合スペース	40,537	23,331	22,413	13,488	4,137	4,512	247	29	918	17,206	16,592	7,879	3,155	4,966	507	85	614
			100%	60.2%	18.5%	20.1%	1.1%	0.1%	100%	47.5%	19.0%	29.9%	3.1%	0.5%			
環境の美化、清潔の保持	40,537	23,331	22,285	13,602	4,331	4,210	125	17	1,046	17,206	16,558	8,578	3,366	4,410	182	32	648
			100%	61.0%	19.4%	18.9%	0.8%	0.1%	100%	51.8%	20.3%	26.6%	1.1%	0.2%			
訪問目的の達成	40,537	23,331	22,339	16,983	3,033	2,035	186	102	992	17,206	16,481	12,032	2,087	2,201	119	42	725
			100%	76.0%	13.6%	9.1%	0.8%	0.5%	100%	73.0%	12.7%	13.4%	0.7%	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	計	計	計	計	計	合計	計	計	計	計	計	計			
全体としての満足度	40,537	23,331	22,742	15,772	4,479	2,212	212	67	589	17,206	16,914	10,724	3,523	2,465	168	34	292
			100%	69.4%	19.7%	9.7%	0.9%	0.3%	100%	63.4%	20.8%	14.6%	1.0%	0.2%			

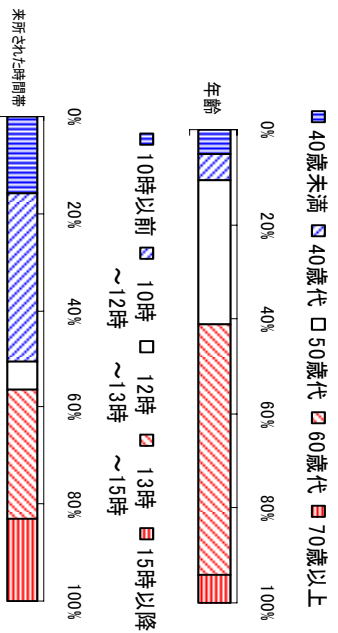
問3.「ねんきんダイヤル」を利用したことがありますか

	年金相談窓口				年金相談以外の窓口								
	合計	計	計	計	合計	計	計	計					
ねんきんダイヤルの利用	40,537	23,331	22,403	2,108	6,600	13,695	928	17,206	16,684	780	4,842	11,062	522
			100%	9.4%	29.5%	61.1%		100%	4.7%	29.0%	66.3%		

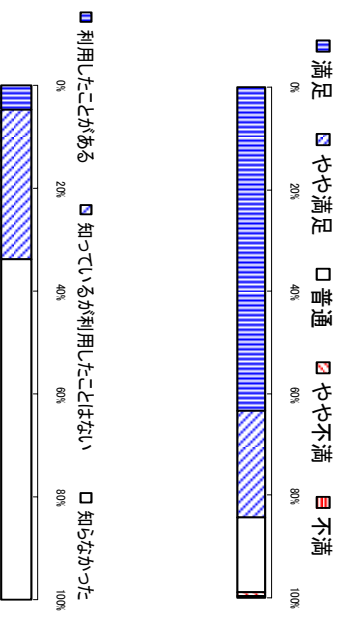
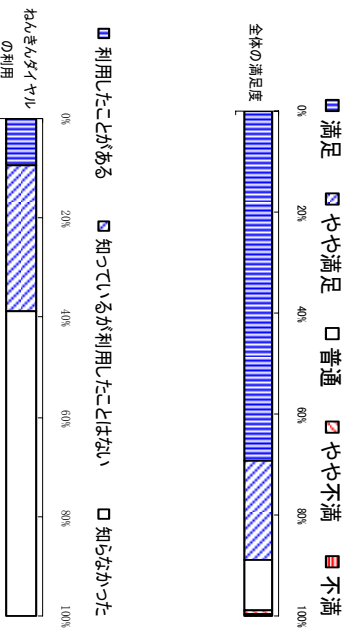
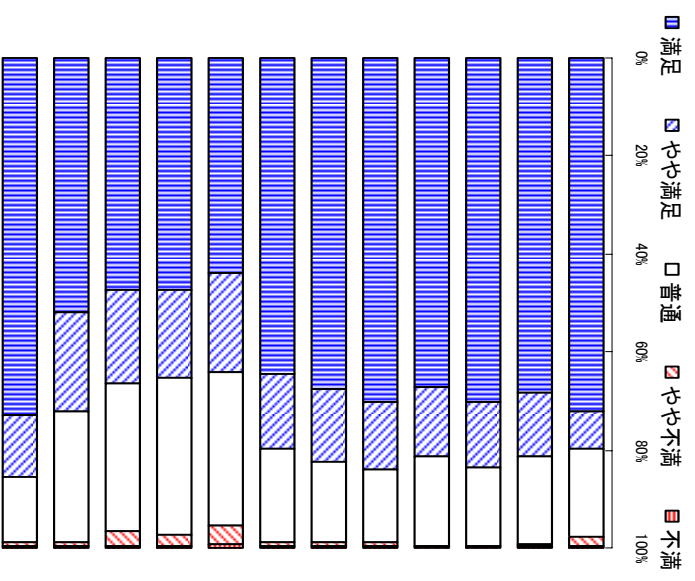
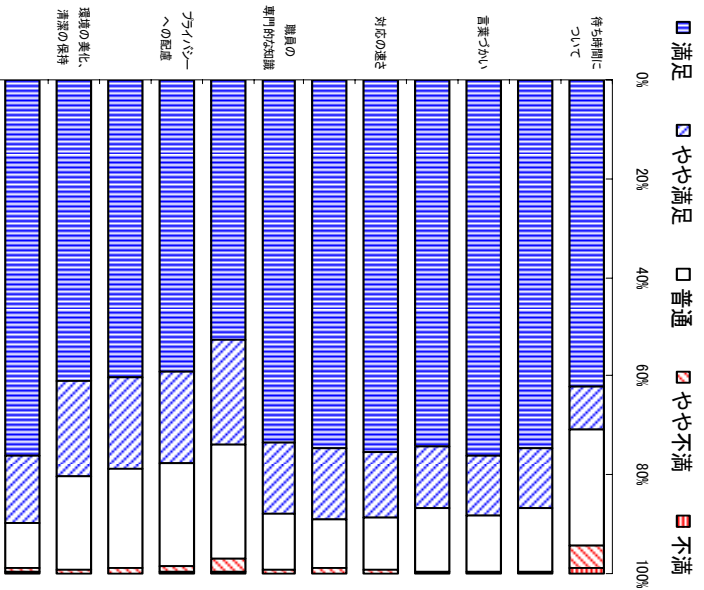
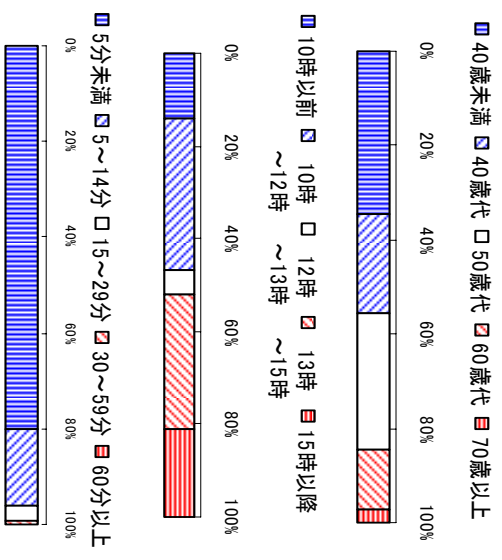
「お客様満足度アンケート」集計結果(平成18年7月)

【全国】

年金相談窓口



年金相談以外の窓口



『お客様満足度アンケート』集計結果(平成18年7月)

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						年金相談以外の窓口									
		計 (無回答 を除く)	満足	やや 満足	普通	やや不 満足	不満	無回答	計 (無回答 を除く)	満足	やや 満足	普通	やや不 満足	不満	無回答		
北海道	2,342	1,086	1,065	764	194	91	13	3	21	1,256	1,240	857	201	165	12	5	16
青森	502	260	257	189	50	8.5	1.2%	0.3%	0	242	100.0%	69.1%	16.2%	13.3%	1.0%	0.4%	0
岩手	421	235	100.0%	73.5%	19.5%	7.0%	0.0%	0.0%	0	186	100.0%	70.2%	17.4%	12.0%	0.4%	0.0%	0
宮城	885	477	231	181	29	20	1	0	4	408	100.0%	73.5%	12.2%	14.4%	0.0%	0.0%	5
秋田	397	245	240	180	37	22	0	0	5	152	145	102	21	21	1	0	7
山形	660	367	357	267	62	25	2	1	10	293	291	184	64	41	2	0	2
福島	830	365	351	231	71	43	3	3	14	465	457	325	101	89	10	0	8
茨城	617	383	378	261	68	43	5	1	5	234	228	154	49	22	3	0	6
栃木	603	349	344	237	68	34	3	2	5	254	250	184	41	24	1	0	4
群馬	699	374	364	265	69	28	1	1	10	325	321	206	70	43	2	0	4
埼玉	1,220	946	890	556	201	119	9	5	56	274	269	166	54	44	5	0	5
千葉	1,195	923	899	582	165	139	10	3	24	272	270	179	49	41	1	0	2
東京	3,600	2,316	2,264	1,493	436	232	35	8	52	1,284	1,260	651	332	238	15	4	24
神奈川	1,970	1,543	1,490	1,035	316	118	16	5	53	427	418	238	94	76	6	4	9
新潟	844	533	514	368	86	51	6	3	19	311	302	184	68	46	4	0	9
富山	672	307	304	203	71	27	3	0	3	365	363	240	75	46	1	1	2
石川	509	300	294	215	52	25	1	1	6	209	204	138	42	22	2	0	5
福井	539	212	206	149	34	23	0	0	6	327	323	208	67	45	3	0	4
山梨	392	229	219	163	29	24	1	0	10	183	161	104	29	25	3	0	2
長野	633	399	393	317	53	21	2	0	6	234	232	179	40	13	0	0	2
岐阜	760	438	431	271	108	49	2	1	7	322	315	207	61	46	1	0	7
静岡	1,148	776	751	532	142	65	8	4	25	372	364	220	74	66	4	0	8
愛知	2,111	1,116	1,088	751	231	96	6	4	28	995	975	640	201	127	5	2	20
三重	571	367	362	233	91	36	2	0	5	204	201	144	36	21	0	0	3
滋賀	366	257	251	175	48	26	1	1	6	109	108	62	27	19	0	0	1
京都	776	457	445	283	97	52	10	3	12	319	311	192	70	43	4	2	8
大阪	3,486	1,805	1,749	1,148	390	187	21	3	56	1,681	1,646	969	382	272	17	6	35
兵庫	1,505	891	887	600	206	72	7	2	4	614	613	373	149	84	7	0	1
奈良	447	258	256	182	44	28	2	0	2	189	185	108	46	26	5	0	4
和歌山	444	262	249	179	33	33	3	1	13	182	180	122	28	29	1	0	2
鳥取	336	144	141	103	26	12	0	0	3	192	189	112	49	26	2	0	3
島根	243	127	124	88	15	9	2	0	3	116	113	83	13	15	2	0	3
岡山	712	395	390	277	71	40	2	0	5	317	309	205	57	42	4	1	8
広島	1,091	692	679	491	117	64	6	1	13	399	390	250	68	65	5	2	9
山口	593	438	426	318	69	38	1	0	12	155	152	99	30	21	2	0	3
徳島	342	151	151	118	22	11	0	0	0	191	187	111	42	32	1	1	4
香川	332	142	141	115	18	7	0	0	1	190	187	137	30	19	1	0	3
愛媛	439	292	285	220	48	16	1	0	7	147	146	89	37	19	1	0	1
高知	321	177	170	123	28	16	2	1	7	144	139	109	15	14	1	0	5
福岡	1,419	610	598	392	129	67	8	3	12	809	798	433	203	146	11	5	11
佐賀	406	169	164	114	29	18	1	2	5	237	230	152	50	27	1	0	7
長崎	521	267	255	164	57	28	6	0	12	254	250	183	39	24	3	1	4
熊本	518	280	272	203	46	21	2	0	8	238	237	151	49	30	7	0	1
大分	417	212	202	157	30	14	0	1	10	205	201	153	31	16	1	0	4
宮崎	388	222	218	160	44	13	1	0	4	166	165	131	18	16	0	0	1
鹿児島	598	289	285	208	53	19	3	0	4	309	302	193	66	43	0	0	7
沖縄	685	216	211	156	38	16	0	0	5	469	461	285	100	69	7	0	8
業務センター	32	32	32	24	2	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
全国	40,537	23,331	22,742	15,772	4,479	2,212	212	67	589	17,206	16,914	10,724	3,523	2,465	168	34	292
			100.0%	75.0%	6.3%	18.8%	0.9%	0.3%			100.0%	63.4%	20.8%	14.6%	1.0%	0.2%	

設 問 別 全 国 対 比

年金相談窓口

年金相談以外の窓口

問2. 今回の訪問の全体としての満足度

