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11月実施）

平成21年12月25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

参考資料
アンケート用紙 ································ 14
全国　集計結果表及びグラフ ································ 15
事務局別集計結果グラフ及び集計結果表 ································ 17

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11月18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11月18日	36,601 枚	29,333 枚	80.1%
【参　　　　考】			
平成21年2月　4日	48,242 枚	36,888 枚	76.5%
平成20年1月30日	50,066 枚	37,561 枚	75.0%

※平成20年9月以前は、政府管掌健康保険の保険給付も社会保険庁で実施してため、平成20年調査では、当該給付のために来訪されたお客様にもアンケートを実施。

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11月	944 **4.6%**	1,030 **5.0%**	4,365 **21.2%**	11,925 **58.0%**	2,282 **11.1%**	20,546 **100%**	2,826 **35.4%**	1,689 **21.1%**	2,010 **25.1%**	1,196 **15.0%**	273 **3.4%**	7,994 **100%**
【参　　考】												
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%
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%

※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11月	8,775 **41.5%**	10,438 **49.4%**	1,911 **9.0%**	21,124 **100%**	5,218 **63.6%**	111 **1.4%**	2,859 **34.8%**	21 **0.3%**	— —	8,209 **100%**
【参　　考】										
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%
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%

お客様満足度アンケートの概要（3）

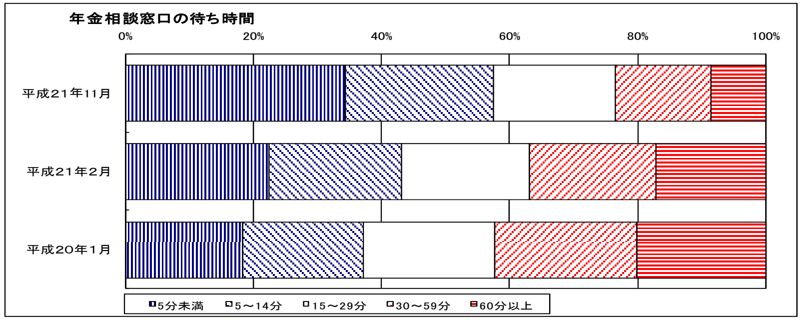
（3） 応対時間

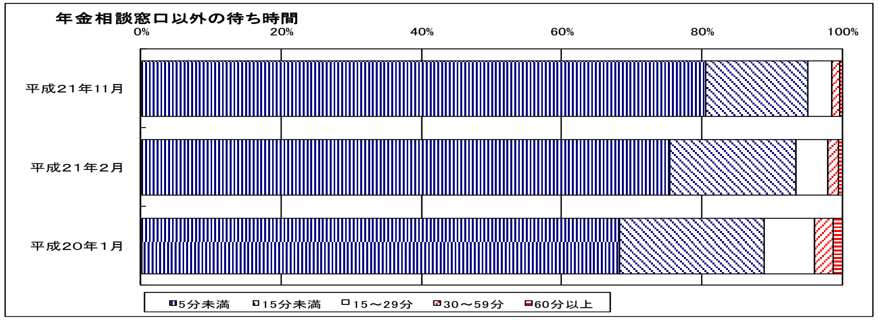
	年金相談窓口						年金相談以外の窓口					
	5分未満	5分～14分	15分～29分	30分～59分	60分以上	計	5分未満	5分～14分	15分～29分	30分～59分	60分以上	計
平成21年11月	1,257 6.3%	6,866 34.2%	8,375 41.8%	3,113 15.5%	439 2.2%	20,050 100%	3,919 51.6%	2,837 37.3%	701 9.2%	116 1.5%	23 0.3%	7,596 100%
【参　　　考】												
平成21年2月	1,150 4.6%	8,205 32.8%	10,787 43.1%	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%
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%

（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11月	6,687 34.3%	4,518 23.2%	3,689 18.9%	2,920 15.0%	1,655 8.5%	19,469 100%	6,148 80.6%	1,107 14.5%	266 3.5%	78 1.0%	30 0.4%	7,629 100%
【参　　　考】												
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%
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%

※上段は回答者数（無回答を除く）





4 アンケート結果

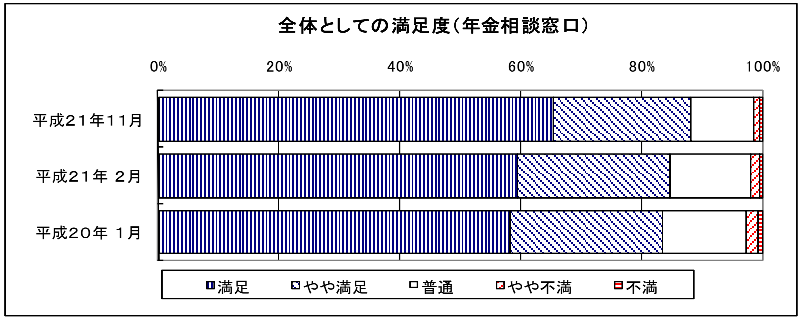
（1） 全体としての満足度

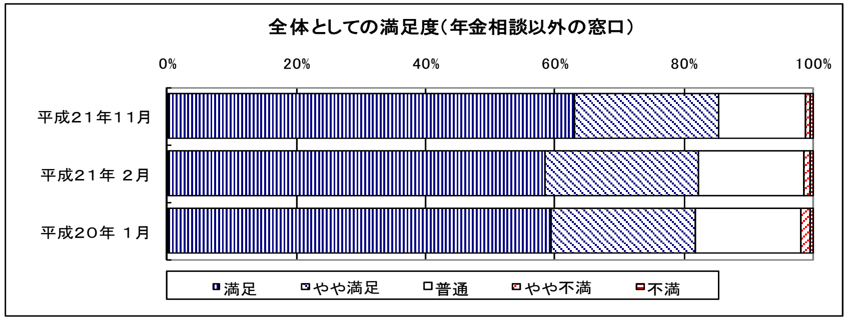
全体としての満足度について、「やや満足」以上の評価は、年金相談窓口では88．1%、年金相談以外の窓口では85．4%であった。前回と比べると、年金相談窓口で3．4ポイント、年金相談以外の窓口で3．2ポイント上昇した。

事項毎の満足度については、次ページ以降で記載しているが、「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11月	13,279	4,590	2,105	232	77	20,283	5,030	1,793	1,068	67	28	7,986
	65.5%	22.6%	10.4%	1.1%	0.4%	100%	63.0%	22.5%	13.4%	0.8%	0.4%	100%
【参　　考】												
平成21年2月	14,793	6,322	3,319	377	108	24,919	6,063	2,460	1,689	119	36	10,367
	59.4%	25.4%	13.3%	1.5%	0.4%	100%	58.5%	23.7%	16.3%	1.1%	0.3%	100%
平成20年1月	14,067	6,077	3,324	489	158	24,115	7,218	2,696	1,978	190	47	12,129
	58.3%	25.2%	13.8%	2.0%	0.7%	100%	59.5%	22.2%	16.3%	1.6%	0.4%	100%

※上段は回答者数（無回答を除く）





アンケート結果 （2）

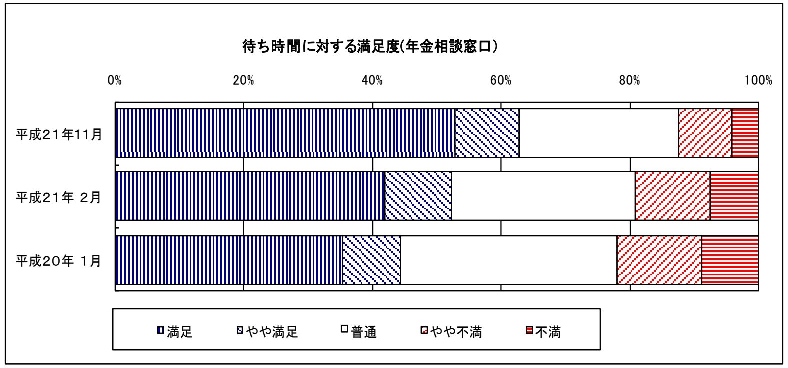
（2） 待ち時間に対する満足度

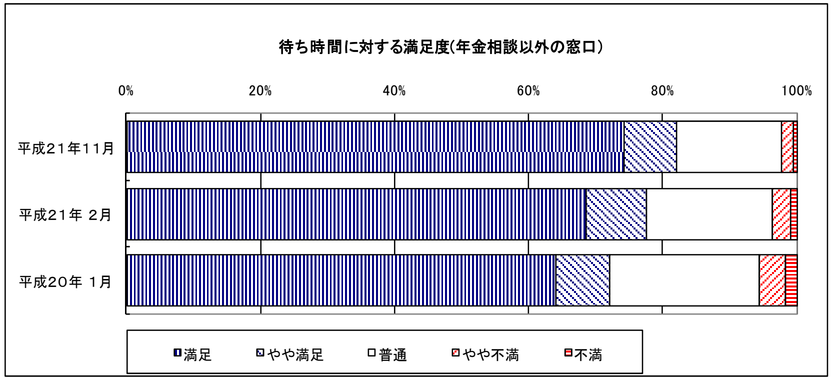
待ち時間に対する満足度について、「やや満足」以上の評価は、年金相談窓口では62．9%、年金相談以外の窓口では82．1%であった。

前回と比べると、年金相談窓口では10．5ポイント、年金相談以外の窓口では4．6ポイント上昇しており、これは、待ち時間が前回より 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11月	9,850 53.0%	1,850 9.9%	4,604 24.8%	1,536 8.3%	755 4.1%	18,595 100%	5,488 74.3%	576 7.8%	1,155 15.6%	129 1.7%	40 0.5%	7,388 100%
【参　　考】												
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%
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%

※上段は回答者数（無回答を除く）





アンケート結果 （3）

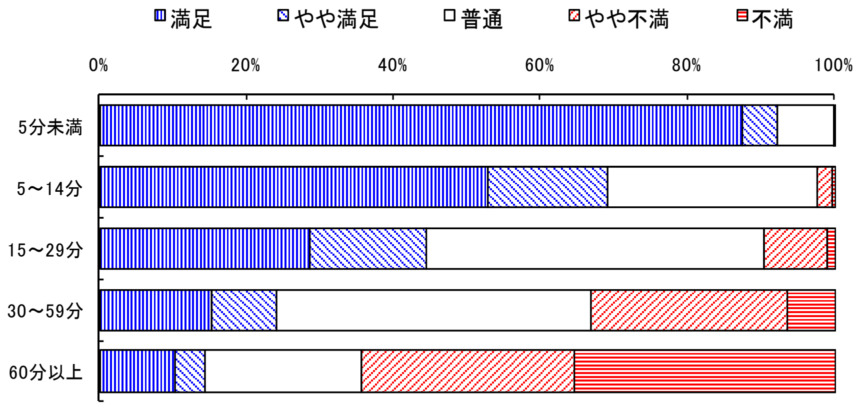
〔年金相談窓口における「待ち時間」と「待ち時間に対する満足度」の関係〕

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92．3％、「5分～14分」で69．2％、「15分～29分」で44．4％、「30分～59分」で24．2％、「60分以上」で14．4％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	10,091 87.5%	558 4.8%	845 7.3%	30 0.3%	10 0.1%	11,534 100%
5～14分	2,627 52.8%	815 16.4%	1,416 28.5%	100 2.0%	13 0.3%	4,971 100%
15～29分	999 28.6%	551 15.8%	1,607 46.1%	302 8.7%	30 0.9%	3,489 100%
30～59分	408 15.3%	235 8.8%	1,139 42.8%	711 26.7%	168 6.3%	2,661 100%
60分以上	152 10.3%	61 4.1%	315 21.3%	428 28.9%	524 35.4%	1,480 100%

※上段は回答者数（無回答を除く）



アンケート結果 （4）

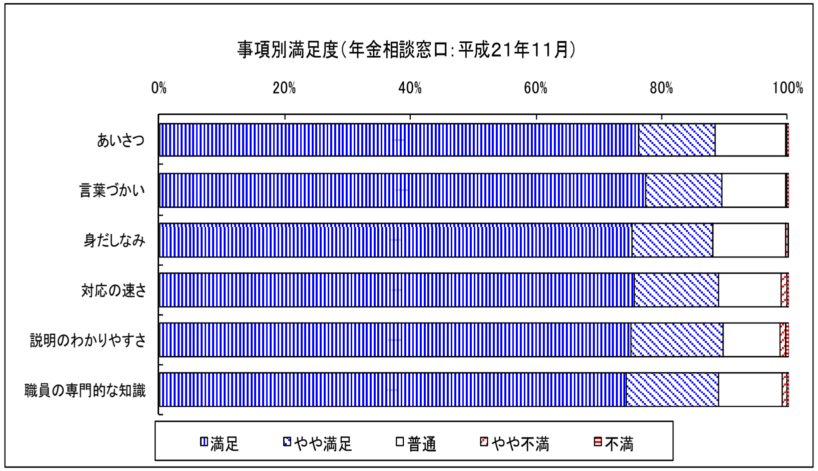
（3） 職員の応接態度に対する満足度

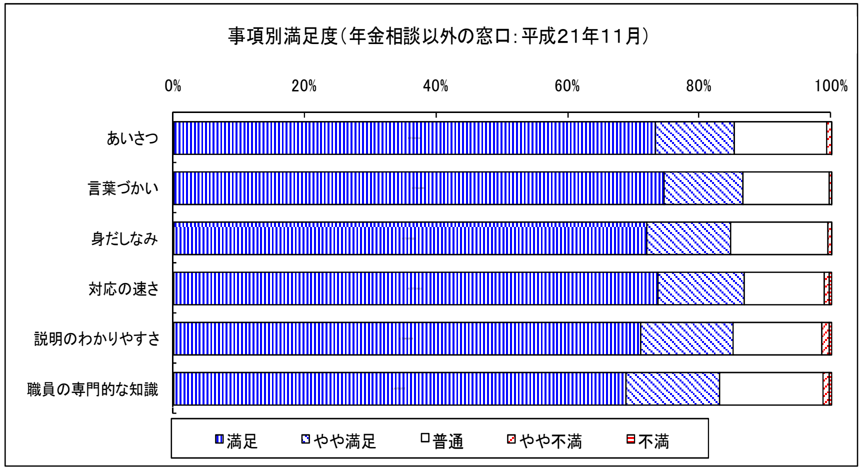
「あいさつ」、「言葉づかい」及び「身だしなみ」など職員の応接態度に対する満足度について、「やや満足」以上の評価は、年金相談窓口では平均88．9%、年金相談以外の窓口では平均85．1%であった。

満足度が高い事項は、年金相談の窓口で、「言葉づかい」、「対応の速さ」及び「説明のわかりやすさ」、年金相談以外の窓口で「あいさつ」、「言葉づかい」及び「対応の速さ」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11月	88.3%	89.4%	88.0%	89.0%	89.6%	88.9%	88.9%	85.2%	86.5%	84.5%	86.7%	85.0%	82.8%	85.1%
【参　考】														
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%
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%

※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）

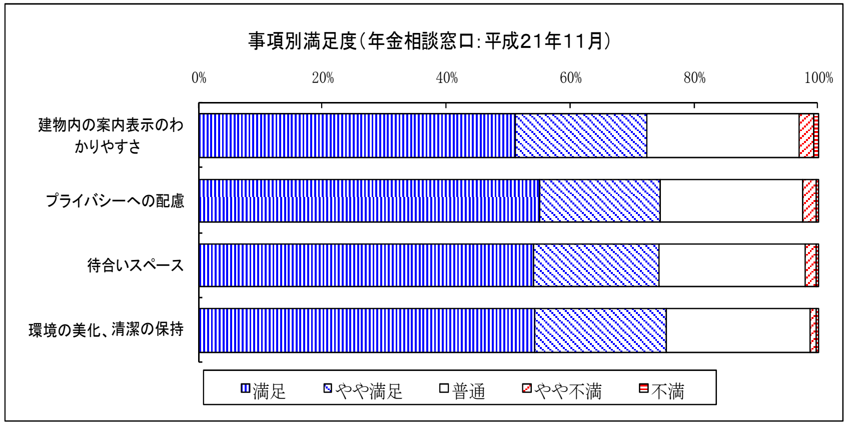
（4） 施設の利用に対する満足度

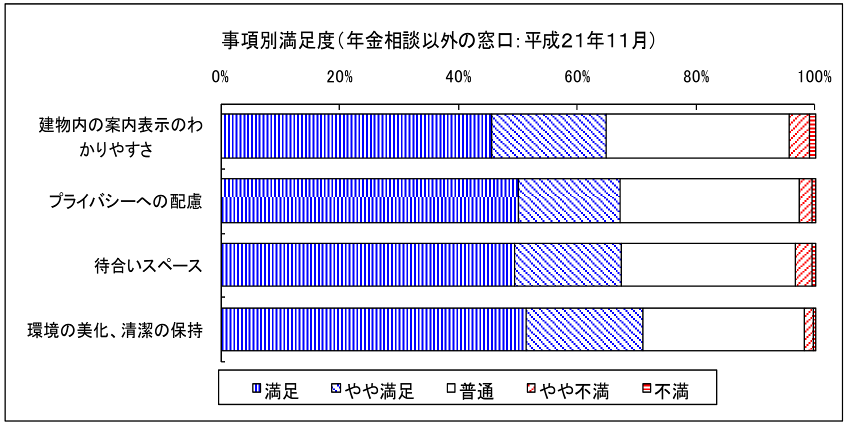
「案内表示のわかりやすさ」、「プライバシーへの配慮」、「待合いスペース」及び「環境の美化、清潔の保持」といった施設の利用に対する満足度について、「やや満足」以上の評価は、年金相談窓口では平均74．2%、年金相談以外の窓口では平均67．3%であった。

前回と比べると、いずれの項目も満足度が上昇しているものの、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、引き続き、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11月	72.3%	74.6%	74.3%	75.6%	74.2%	64.3%	66.9%	67.2%	70.7%	67.3%
【参考】										
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%
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%

※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）

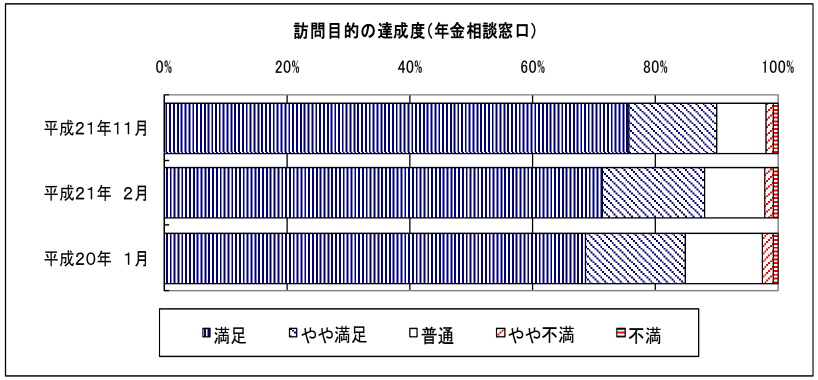
（5） 訪問目的の達成度

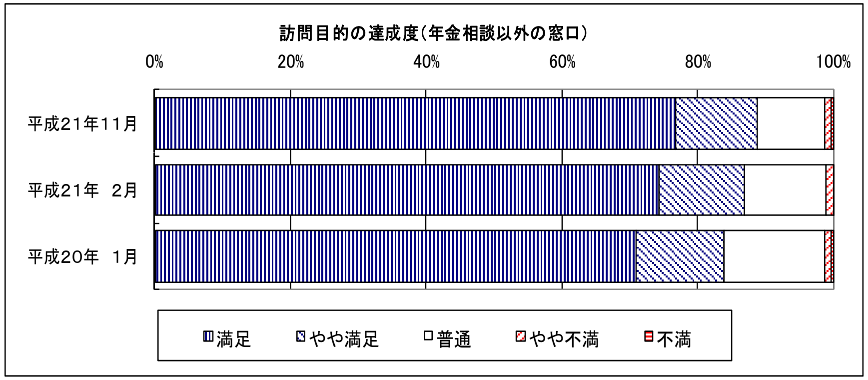
訪問目的の達成度ついて、「やや満足」以上の評価は、年金相談窓口では90．1%、年金相談以外の窓口では88．7%であった。

前回と比べると、年金相談窓口で2．0ポイント、年金相談以外の窓口で1．8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11月	15,396 75.7%	2,916 14.3%	1,646 8.1%	240 1.2%	128 0.6%	20,326 100%	6,124 76.7%	962 12.0%	802 10.0%	62 0.8%	38 0.5%	7,988 100%
【参　　考】												
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%
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%	8,454 71.0%	1,540 12.9%	1,755 14.7%	120 1.0%	44 0.4%	11,913 100%

※上段は回答者数（無回答を除く）





アンケート結果 （7）

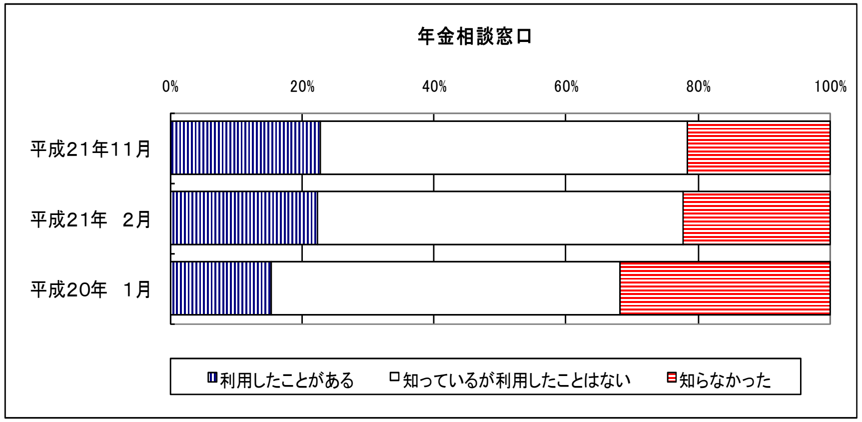
（6） 電話による年金相談の利用状況

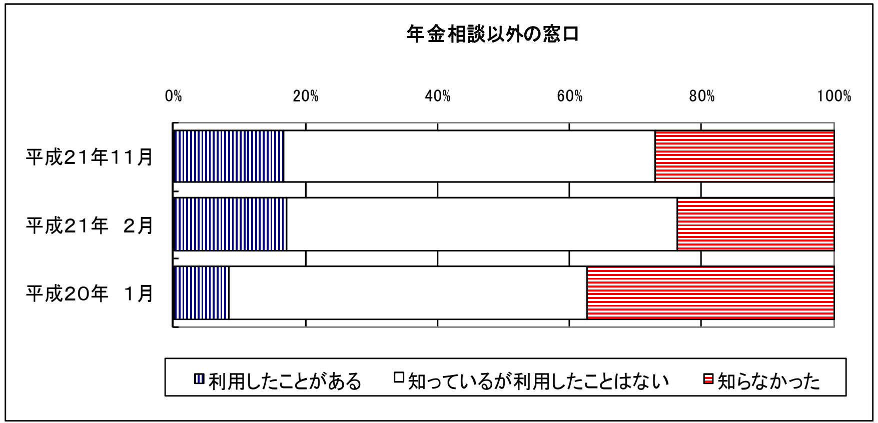
「ねんきんダイヤル」及び「ねんきん定期便専用ダイヤル」の利用状況については、年金相談窓口で「利用したことがある」又は「知っているが利用したことはない」と回答した方の割合は78．4%、そのうち「利用したことがある」と回答した方は22．9%であった。

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73．0%、そのうち「利用したことがある」と回答した方の割合は16．7%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11月	4,258 22.9%	10,345 55.5%	4,022 21.6%	18,625 100%	1,271 16.7%	4,278 56.2%	2,057 27.0%	7,606 100%
【参　考】								
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%
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%

※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１１月	29,333 枚	7,741 枚	26.4%
【参　考】			
平成２１年２月	36,888 枚	10,009 枚	27.1%
平成２０年１月	37,561 枚	9,554 枚	25.4%

【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11月	5,394	1,505	665	118	59	7,741
	69.7%	19.4%	8.6%	1.5%	0.8%	100%
【参　考】						
平成21年2月	6,355	2,151	1,190	225	88	10,009
	63.5%	21.5%	11.9%	2.2%	0.9%	100%
平成20年1月	6,093	1,953	1,108	285	115	9,554
	63.8%	20.4%	11.6%	3.0%	1.2%	100%

【記載内容の内訳】

職員の接遇に関するもの	5,229 （ 62.5% ）
待ち時間に関するもの	549 （ 6.6% ）
施設の利用に関するもの	623 （ 7.4% ）
電話の利用に関するもの	437 （ 5.2% ）
その他	1,526 （ 18.2% ）
合計	8,364 （ 100.0% ）

※複数意見を記入している場合、別々に計上。

アンケート結果 （９）

〇主なご意見・ご要望の例

1. 職員の接遇に関するもの

〇接遇が良かった
- ■ 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。

〇接遇が良くなかった
- ■ 説明が早口で、分かりにくいので、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。

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。

アンケート結果 （10）

４．　電話の利用に関するもの

■　電話がつながりにくい。

５．　その他

■　手続きが煩雑なので、簡素化してほしい。

■　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。

※　今回のアンケート結果については、今後、日本年金機構における窓口サービス向上のために活用することとしています。

アンケート用紙

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
①		待ち時間について	5	4	3	2	1
職員の応接態度について	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
施設の利用について	⑧	建物内の案内表示のわかりやすさ	5	4	3	2	1
	⑨	プライバシーへの配慮	5	4	3	2	1
	⑩	待合いスペース	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「ねんきんダイヤル」、「ねんきん定期便専用ダイヤル」を設置し、電話による年金相談を行っていますが、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 徴収 5 国年　6 船保　7 年金加入記録の確認・補正等（ねんきん定期便等）	意見区分	
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11月）

【全国】

年齢

	合計	年金相談窓口								年金相談以外の窓口							
		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	29,333	21,124	20,546	944	1,030	4,365	11,925	2,282	578	8,209	7,994	2,826	1,689	2,010	1,196	273	215
			100%	**4.6%**	**5.0%**	**21.2%**	**58.0%**	**11.1%**			**100%**	**35.4%**	**21.1%**	**25.1%**	**15.0%**	**3.4%**	

来所された時間帯

	合計	年金相談窓口								年金相談以外の窓口							
		計	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	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	29,333	21,124	18,670	3,726	6,251	1,318	4,650	2,725	2,454	8,209	7,553	1,006	2,258	463	2,125	1,701	656
			100%	**20.0%**	**33.5%**	**7.1%**	**24.9%**	**14.6%**			**100%**	**13.3%**	**29.9%**	**6.1%**	**28.1%**	**22.5%**	

実際の待ち時間

	合計	年金相談窓口								年金相談以外の窓口							
		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
実際の待ち時間	29,333	21,124	19,469	6,687	4,518	3,689	2,920	1,655	1,655	8,209	7,629	6,148	1,107	266	78	30	580
			100%	**34.3%**	**23.2%**	**18.9%**	**15.0%**	**8.5%**			**100%**	**80.6%**	**14.5%**	**3.5%**	**1.0%**	**0.4%**	

問1①～⑫.項目別の満足度

	合計	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
待ち時間について	29,333	21,124	18,595	9,850	1,850	4,604	1,536	755	2,529	8,209	7,388	5,488	576	1,155	129	40	821
			100%	**53.0%**	**9.9%**	**24.8%**	**8.3%**	**4.1%**			**100%**	**74.3%**	**7.8%**	**15.6%**	**1.7%**	**0.5%**	
あいさつ	29,333	21,124	20,727	15,804	2,507	2,332	62	22	397	8,209	8,124	5,934	989	1,155	35	11	85
			100%	**76.2%**	**12.1%**	**11.3%**	**0.3%**	**0.1%**			**100%**	**73.0%**	**12.2%**	**14.2%**	**0.4%**	**0.1%**	
言葉づかい	29,333	21,124	20,833	16,127	2,499	2,140	51	16	291	8,209	8,131	6,031	1,002	1,071	16	11	78
			100%	**77.4%**	**12.0%**	**10.3%**	**0.2%**	**0.1%**			**100%**	**74.2%**	**12.3%**	**13.2%**	**0.2%**	**0.1%**	
身だしなみ	29,333	21,124	20,763	15,631	2,643	2,435	42	12	361	8,209	8,106	5,811	1,041	1,217	27	10	103
			100%	**75.3%**	**12.7%**	**11.7%**	**0.2%**	**0.1%**			**100%**	**71.7%**	**12.8%**	**15.0%**	**0.3%**	**0.1%**	
対応の速さ	29,333	21,124	20,757	15,677	2,794	2,079	161	46	367	8,209	8,120	5,972	1,065	993	72	18	89
			100%	**75.5%**	**13.5%**	**10.0%**	**0.8%**	**0.2%**			**100%**	**73.5%**	**13.1%**	**12.2%**	**0.9%**	**0.2%**	
説明のわかりやすさ	29,333	21,124	20,782	15,581	3,044	1,908	195	54	342	8,209	8,061	5,711	1,140	1,095	85	30	148
			100%	**75.0%**	**14.6%**	**9.2%**	**0.9%**	**0.3%**			**100%**	**70.8%**	**14.1%**	**13.6%**	**1.1%**	**0.4%**	
職員の専門的な知識	29,333	21,124	20,365	15,117	2,980	2,083	143	42	759	8,209	7,904	5,399	1,148	1,258	72	27	305
			100%	**74.2%**	**14.6%**	**10.2%**	**0.7%**	**0.2%**			**100%**	**68.3%**	**14.5%**	**15.9%**	**0.9%**	**0.3%**	
建物内の案内表示のわかりやすさ	29,333	21,124	20,110	10,271	4,275	4,977	478	109	1,014	8,209	7,944	3,615	1,495	2,475	286	73	265
			100%	**51.1%**	**21.3%**	**24.7%**	**2.4%**	**0.5%**			**100%**	**45.5%**	**18.8%**	**31.2%**	**3.6%**	**0.9%**	
プライバシーへの配慮	29,333	21,124	20,096	11,055	3,932	4,632	411	66	1,028	8,209	7,886	3,933	1,342	2,413	166	32	323
			100%	**55.0%**	**19.6%**	**23.0%**	**2.0%**	**0.3%**			**100%**	**49.9%**	**17.0%**	**30.6%**	**2.1%**	**0.4%**	
待合いスペース	29,333	21,124	20,226	10,933	4,094	4,794	371	34	898	8,209	7,954	3,930	1,414	2,344	231	35	255
			100%	**54.1%**	**20.2%**	**23.7%**	**1.8%**	**0.2%**			**100%**	**49.4%**	**17.8%**	**29.5%**	**2.9%**	**0.4%**	
環境の美化、清潔の保持	29,333	21,124	20,066	10,887	4,287	4,652	209	31	1,058	8,209	7,924	4,077	1,529	2,169	127	22	285
			100%	**54.3%**	**21.4%**	**23.2%**	**1.0%**	**0.2%**			**100%**	**51.5%**	**19.3%**	**27.4%**	**1.6%**	**0.3%**	
訪問目的の達成	29,333	21,124	20,326	15,396	2,916	1,646	240	128	798	8,209	7,988	6,124	962	802	62	38	221
			100%	**75.7%**	**14.3%**	**8.1%**	**1.2%**	**0.6%**			**100%**	**76.7%**	**12.0%**	**10.0%**	**0.8%**	**0.5%**	

問1.⑬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	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	29,333	21,124	20,283	13,279	4,590	2,105	232	77	841	8,209	7,986	5,030	1,793	1,068	67	28	223
			100%	**65.5%**	**22.6%**	**10.4%**	**1.1%**	**0.4%**			**100%**	**63.0%**	**22.5%**	**13.4%**	**0.8%**	**0.4%**	

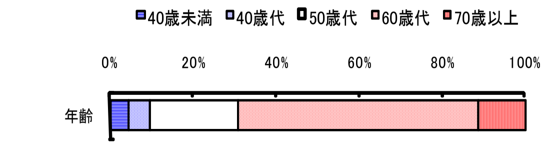
問2.「ねんきんダイヤル」「ねんきん定期便専用ダイヤル」を利用したことがありますか

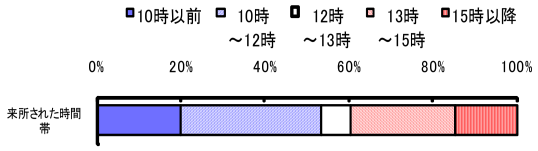
	合計	年金相談窓口						年金相談以外の窓口					
		計	計(無回答を除く)	利用したことがある	知っているが利用したことはない	知らなかった	無回答	計	計(無回答を除く)	利用したことがある	知っているが利用したことはない	知らなかった	無回答
ねんきんダイヤルの利用	29,333	21,124	18,625	4,258	10,345	4,022	2,499	8,209	7,606	1,271	4,278	2,057	603
			100%	**22.9%**	**55.5%**	**21.6%**			**100%**	**16.7%**	**56.2%**	**27.0%**	

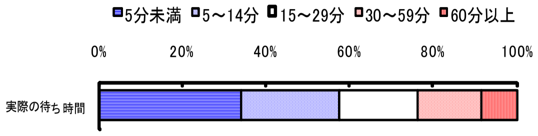
「お客様満足度アンケート」集計結果グラフ（平成21年11月）

【 全国 】

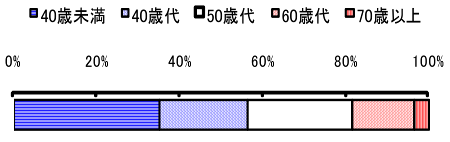
年金相談窓口

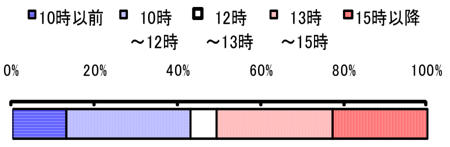


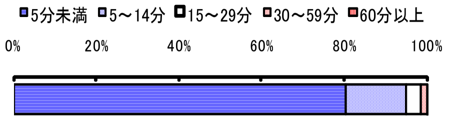




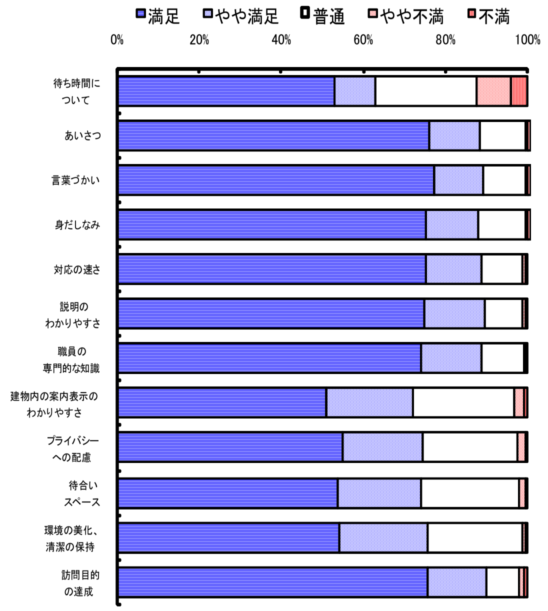
年金相談以外の窓口

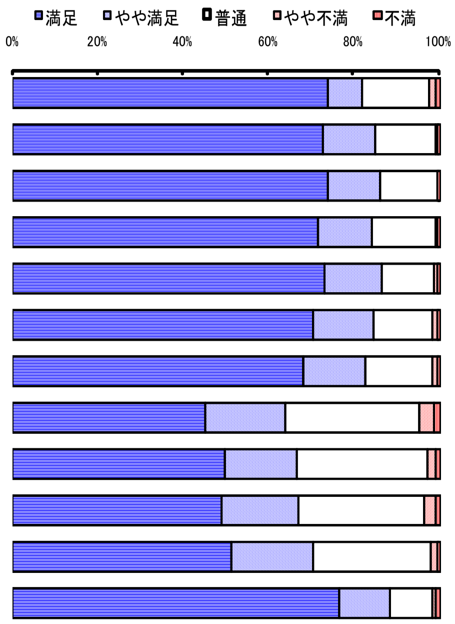




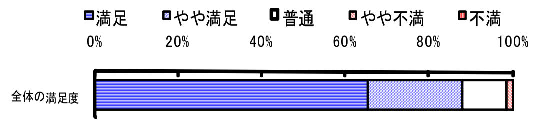


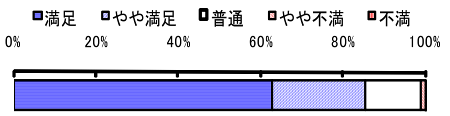
問1①～⑫. 項目別の満足度



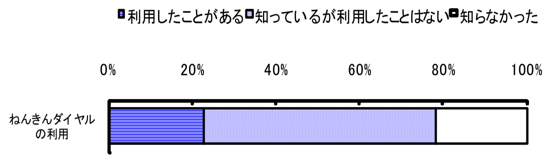


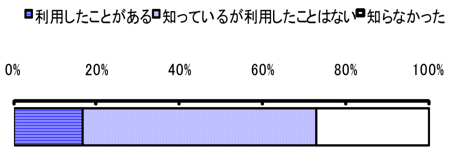
問1. ⑬今回の訪問の全体としての満足度





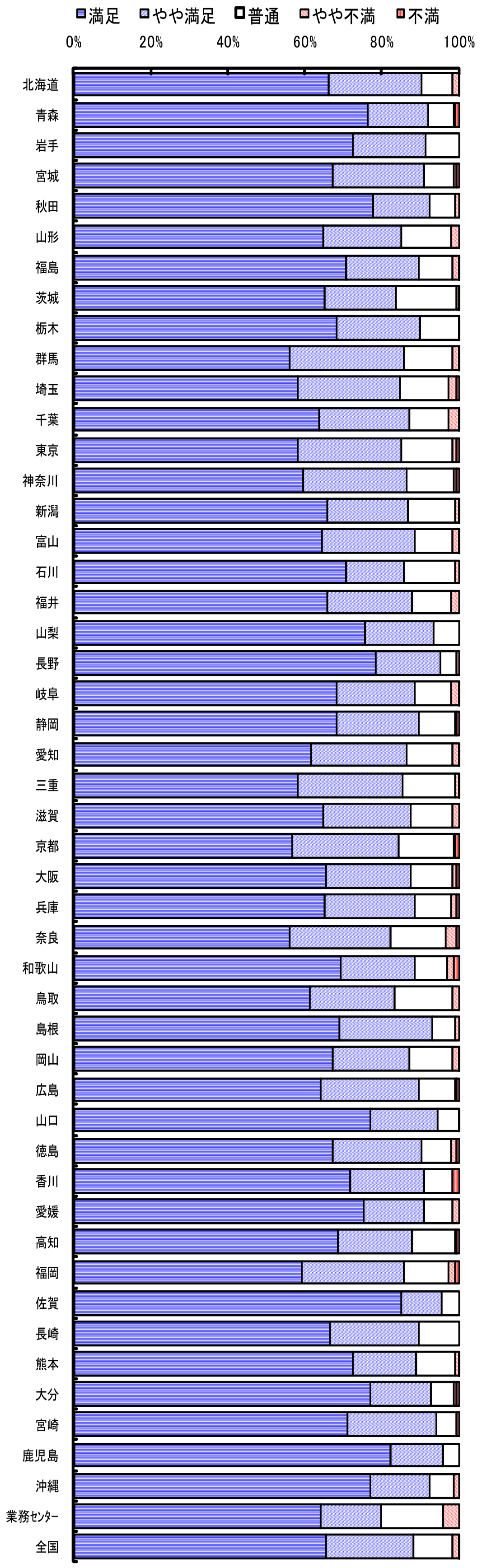
問2. 「ねんきんダイヤル」、「ねんきん定期便専用ダイヤル」を利用したことがありますか



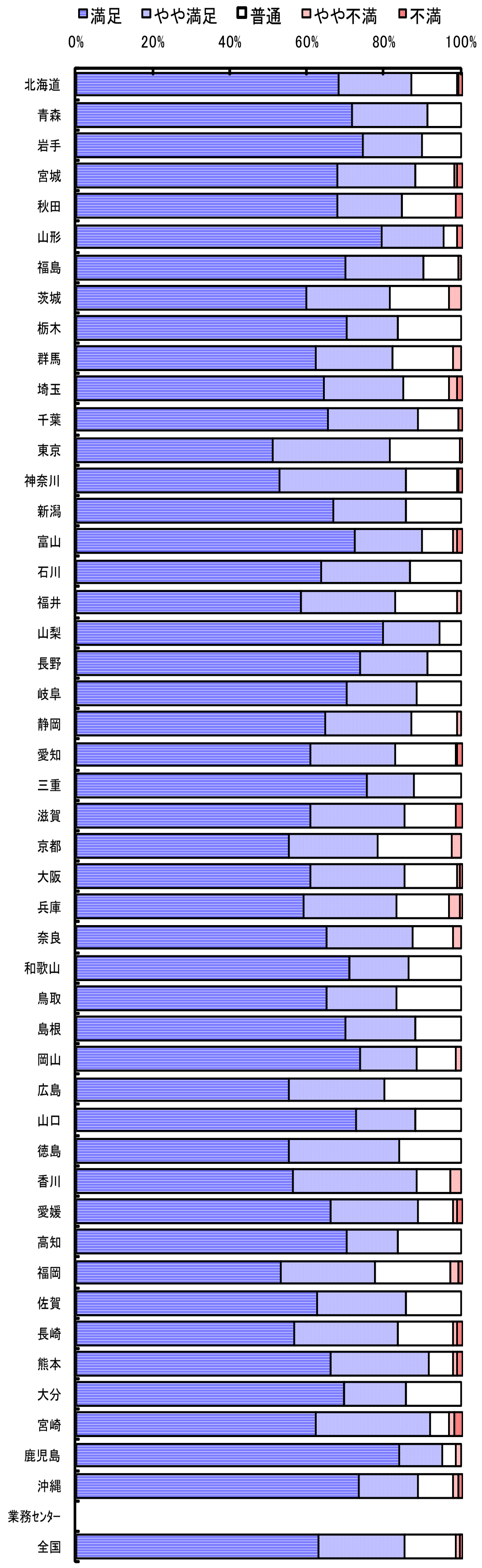


社会保険事務局別の全体の満足度

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

	合計	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
北海道	1,829	1,074	1,041	691	250	84	13	3	33	755	735	503	137	88	4	3	20
			100.0%	66.4%	24.0%	8.1%	1.2%	0.3%			100.0%	68.4%	18.6%	12.0%	0.5%	0.4%	
青森	328	254	248	189	39	17	1	2	6	74	71	51	14	6	0	0	3
			100.0%	76.2%	15.7%	6.9%	0.4%	0.8%			100.0%	71.8%	19.7%	8.5%	0.0%	0.0%	
岩手	240	180	172	125	32	15	0	0	8	60	59	44	9	6	0	0	1
			100.0%	72.7%	18.6%	8.7%	0.0%	0.0%			100.0%	74.6%	15.3%	10.2%	0.0%	0.0%	
宮城	636	442	431	290	102	34	2	3	11	194	193	131	39	20	1	2	1
			100.0%	67.3%	23.7%	7.9%	0.5%	0.7%			100.0%	67.9%	20.2%	10.4%	0.5%	1.0%	
秋田	270	197	189	147	28	12	2	0	8	73	72	49	12	10	0	1	1
			100.0%	77.8%	14.8%	6.3%	1.1%	0.0%			100.0%	68.1%	16.7%	13.9%	0.0%	1.4%	
山形	391	296	291	189	59	37	6	0	5	95	93	74	15	3	0	1	2
			100.0%	64.9%	20.3%	12.7%	2.1%	0.0%			100.0%	79.6%	16.1%	3.2%	0.0%	1.1%	
福島	567	407	391	277	74	34	5	1	16	160	157	110	32	14	1	0	3
			100.0%	70.8%	18.9%	8.7%	1.3%	0.3%			100.0%	70.1%	20.4%	8.9%	0.6%	0.0%	
茨城	514	382	376	245	70	59	1	1	6	132	130	78	28	20	4	0	2
			100.0%	65.2%	18.6%	15.7%	0.3%	0.3%			100.0%	60.0%	21.5%	15.4%	3.1%	0.0%	
栃木	342	280	268	183	58	26	1	0	12	62	61	43	8	10	0	0	1
			100.0%	68.3%	21.6%	9.7%	0.4%	0.0%			100.0%	70.5%	13.1%	16.4%	0.0%	0.0%	
群馬	542	373	358	201	106	45	5	1	15	169	165	103	33	26	3	0	4
			100.0%	56.1%	29.6%	12.6%	1.4%	0.3%			100.0%	62.4%	20.0%	15.8%	1.8%	0.0%	
埼玉	1,044	825	794	463	209	102	16	4	31	219	209	135	43	25	4	2	10
			100.0%	58.3%	26.3%	12.8%	2.0%	0.5%			100.0%	64.6%	20.6%	12.0%	1.9%	1.0%	
千葉	1,053	863	829	528	194	84	21	2	34	190	183	120	43	19	0	1	7
			100.0%	63.7%	23.4%	10.1%	2.5%	0.2%			100.0%	65.6%	23.5%	10.4%	0.0%	0.5%	
東京	2,313	1,550	1,507	878	405	197	20	7	43	763	740	380	225	132	2	1	23
			100.0%	58.3%	26.9%	13.1%	1.3%	0.5%			100.0%	51.4%	30.4%	17.8%	0.3%	0.1%	
神奈川	1,661	1,181	1,121	666	305	135	10	5	60	480	458	243	150	60	2	3	22
			100.0%	59.4%	27.2%	12.0%	0.9%	0.4%			100.0%	53.1%	32.8%	13.1%	0.4%	0.7%	
新潟	597	447	419	276	88	51	3	1	28	150	148	99	28	21	0	0	2
			100.0%	65.9%	21.0%	12.2%	0.7%	0.2%			100.0%	66.9%	18.9%	14.2%	0.0%	0.0%	
富山	356	247	247	159	60	24	3	1	0	109	109	79	19	9	1	1	0
			100.0%	64.4%	24.3%	9.7%	1.2%	0.4%			100.0%	72.5%	17.4%	8.3%	0.9%	0.9%	
石川	343	259	249	176	38	33	2	0	10	84	83	53	19	11	0	0	1
			100.0%	70.7%	15.3%	13.3%	0.8%	0.0%			100.0%	63.9%	22.9%	13.3%	0.0%	0.0%	
福井	277	164	159	105	35	16	3	0	5	113	111	65	27	18	1	0	2
			100.0%	66.0%	22.0%	10.1%	1.9%	0.0%			100.0%	58.6%	24.3%	16.2%	0.9%	0.0%	
山梨	236	161	153	116	27	10	0	0	8	75	75	60	11	4	0	0	0
			100.0%	75.8%	17.6%	6.5%	0.0%	0.0%			100.0%	80.0%	14.7%	5.3%	0.0%	0.0%	
長野	398	316	300	235	51	12	2	0	16	82	81	60	14	7	0	0	1
			100.0%	78.3%	17.0%	4.0%	0.7%	0.0%			100.0%	74.1%	17.3%	8.6%	0.0%	0.0%	
岐阜	433	370	354	242	72	33	6	1	16	63	61	43	11	7	0	0	2
			100.0%	68.4%	20.3%	9.3%	1.7%	0.3%			100.0%	70.5%	18.0%	11.5%	0.0%	0.0%	
静岡	731	601	586	400	126	54	3	3	15	130	125	81	28	15	1	0	5
			100.0%	68.3%	21.5%	9.2%	0.5%	0.5%			100.0%	64.8%	22.4%	12.0%	0.8%	0.0%	
愛知	1,476	1,132	1,089	673	267	133	12	4	43	344	331	202	73	52	1	3	13
			100.0%	61.8%	24.5%	12.2%	1.1%	0.4%			100.0%	61.0%	22.1%	15.7%	0.3%	0.9%	
三重	450	300	288	168	78	39	2	1	12	150	147	111	18	18	0	0	3
			100.0%	58.3%	27.1%	13.5%	0.7%	0.3%			100.0%	75.5%	12.2%	12.2%	0.0%	0.0%	
滋賀	328	258	252	163	58	27	4	0	6	70	69	42	17	9	0	1	1
			100.0%	64.7%	23.0%	10.7%	1.6%	0.0%			100.0%	60.9%	24.6%	13.0%	0.0%	1.4%	
京都	573	400	381	216	105	55	2	3	19	173	172	95	40	33	4	0	1
			100.0%	56.7%	27.6%	14.4%	0.5%	0.8%			100.0%	55.2%	23.3%	19.2%	2.3%	0.0%	
大阪	2,778	2,033	1,943	1,271	430	207	27	8	90	745	715	436	174	98	6	1	30
			100.0%	65.4%	22.1%	10.7%	1.4%	0.4%			100.0%	61.0%	24.3%	13.7%	0.8%	0.1%	
兵庫	1,114	847	821	536	190	79	11	5	26	267	262	155	63	36	7	1	5
			100.0%	65.3%	23.1%	9.6%	1.3%	0.6%			100.0%	59.2%	24.0%	13.7%	2.7%	0.4%	
奈良	350	253	243	136	64	35	7	1	10	97	95	62	21	10	2	0	2
			100.0%	56.0%	26.3%	14.4%	2.9%	0.4%			100.0%	65.3%	22.1%	10.5%	2.1%	0.0%	
和歌山	239	187	173	120	33	15	3	2	14	52	52	37	8	7	0	0	0
			100.0%	69.4%	19.1%	8.7%	1.7%	1.2%			100.0%	71.2%	15.4%	13.5%	0.0%	0.0%	
鳥取	226	151	137	84	30	21	2	0	14	75	72	47	13	12	0	0	3
			100.0%	61.3%	21.9%	15.3%	1.5%	0.0%			100.0%	65.3%	18.1%	16.7%	0.0%	0.0%	
島根	182	122	119	82	29	7	1	0	3	60	60	42	11	7	0	0	0
			100.0%	68.9%	24.4%	5.9%	0.8%	0.0%			100.0%	70.0%	18.3%	11.7%	0.0%	0.0%	
岡山	583	420	396	267	78	45	5	1	24	163	160	118	24	16	2	0	3
			100.0%	67.4%	19.7%	11.4%	1.3%	0.3%			100.0%	73.8%	15.0%	10.0%	1.3%	0.0%	
広島	608	466	457	293	116	43	3	2	9	142	141	78	35	28	0	0	1
			100.0%	64.1%	25.4%	9.4%	0.7%	0.4%			100.0%	55.3%	24.8%	19.9%	0.0%	0.0%	
山口	402	325	320	247	55	17	1	0	5	77	77	56	12	9	0	0	0
			100.0%	77.2%	17.2%	5.3%	0.3%	0.0%			100.0%	72.7%	15.6%	11.7%	0.0%	0.0%	
徳島	240	157	147	99	34	11	2	1	10	83	81	45	23	13	0	0	2
			100.0%	67.3%	23.1%	7.5%	1.4%	0.7%			100.0%	55.6%	28.4%	16.0%	0.0%	0.0%	
香川	225	145	134	96	26	10	0	2	11	80	78	44	25	7	2	0	2
			100.0%	71.6%	19.4%	7.5%	0.0%	1.5%			100.0%	56.4%	32.1%	9.0%	2.6%	0.0%	
愛媛	367	268	259	195	41	19	4	0	9	99	98	65	22	9	1	1	1
			100.0%	75.3%	15.8%	7.3%	1.5%	0.0%			100.0%	66.3%	22.4%	9.2%	1.0%	1.0%	
高知	223	186	181	124	35	20	1	1	5	37	37	26	5	6	0	0	0
			100.0%	68.5%	19.3%	11.0%	0.6%	0.6%			100.0%	70.3%	13.5%	16.2%	0.0%	0.0%	
福岡	1,347	847	785	465	209	91	12	8	62	500	478	255	116	94	11	2	22
			100.0%	59.2%	26.6%	11.6%	1.5%	1.0%			100.0%	53.3%	24.3%	19.7%	2.3%	0.4%	
佐賀	258	186	179	152	19	8	0	0	7	72	70	44	16	10	0	0	2
			100.0%	84.9%	10.6%	4.5%	0.0%	0.0%			100.0%	62.9%	22.9%	14.3%	0.0%	0.0%	
長崎	370	263	249	166	57	26	0	0	14	107	104	59	28	15	1	1	3
			100.0%	66.7%	22.9%	10.4%	0.0%	0.0%			100.0%	56.7%	26.9%	14.4%	1.0%	1.0%	
熊本	404	296	288	209	47	29	2	1	8	108	107	71	27	7	1	1	1
			100.0%	72.6%	16.3%	10.1%	0.7%	0.3%			100.0%	66.4%	25.2%	6.5%	0.9%	0.9%	
大分	354	231	222	171	35	13	2	1	9	123	119	83	19	17	0	0	4
			100.0%	77.0%	15.8%	5.9%	0.9%	0.5%			100.0%	69.7%	16.0%	14.3%	0.0%	0.0%	
宮崎	302	237	218	155	50	12	0	1	19	65	64	40	19	3	1	1	1
			100.0%	71.1%	22.9%	5.5%	0.0%	0.5%			100.0%	62.5%	29.7%	4.7%	1.6%	1.6%	
鹿児島	357	272	254	209	35	10	0	0	18	85	81	68	9	3	1	0	4
			100.0%	82.3%	13.8%	3.9%	0.0%	0.0%			100.0%	84.0%	11.1%	3.7%	1.2%	0.0%	
沖縄	451	248	240	185	37	15	3	0	8	203	197	145	30	18	3	1	6
			100.0%	77.1%	15.4%	6.3%	1.3%	0.0%			100.0%	73.6%	15.2%	9.1%	1.5%	0.5%	
業務センター	25	25	25	16	4	4	1	0	0								
			100.0%	64.0%	16.0%	16.0%	4.0%	0.0%									
全国	29,333	21,124	20,283	13,279	4,590	2,105	232	77	841	8,209	7,986	5,030	1,793	1,068	67	28	223
			100.0%	65.5%	22.6%	10.4%	1.1%	0.4%			100.0%	63.0%	22.5%	13.4%	0.8%	0.4%	