

年金電話相談センター等の 応答記録モニタリング結果

(平成17年12月実施)

社 会 保 険 庁

年金電話相談センター等の応答記録モニタリングについて

- ・ 応答記録モニタリングの目的

年金電話相談センターに荷電のあった応答記録についてモニタリングを実施することにより利用者の満足度を把握し、市場化テスト(モデル事業)の対象である年金電話相談センターとその他の年金電話相談センターを比較、評価することにより、利用者の満足度のより一層の向上を図ることを目的とする。

- ・ モニタリングの実施方法

年金電話相談センターにおいて電子記録媒体に保存されている電話相談の応答記録について、調査対象月の範囲から任意に抽出することにより社会保険業務センターの職員がモニタリングを実施。
(「モニタリングシート」は別紙参照)

- ・ 実施時期・実施対象

- ・平成17年12月の応答記録について平成18年1月にモニタリングを実施。
- ・市場化テスト(モデル事業)の対象となっている茨城、広島年金電話相談センターに加え、応答の記録が機能的に可能である京都、長野、大阪の各年金電話相談センター及び社会保険業務センター中央年金相談室を対象として実施。

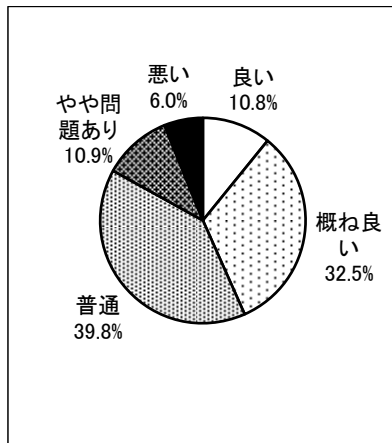
- ・ モニタリング数

85件実施。

的確な理解、情報提供等の対応について

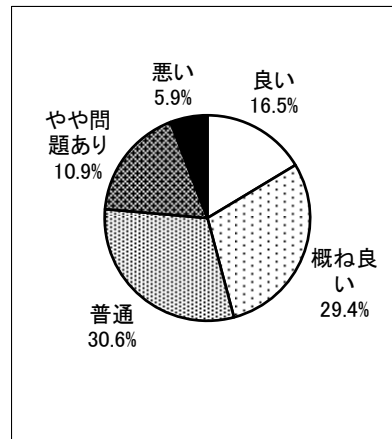
「良い」「概ね良い」「普通」の合計で、①「相談内容を的確に理解しているか」は83.1%、②「相談者にとって必要な情報を提供できたか」は76.5%、③「説明は適切であったか」は67.1%、④「個人情報に配慮しているか」は72.6%であった。

①相談内容を的確に理解しているか



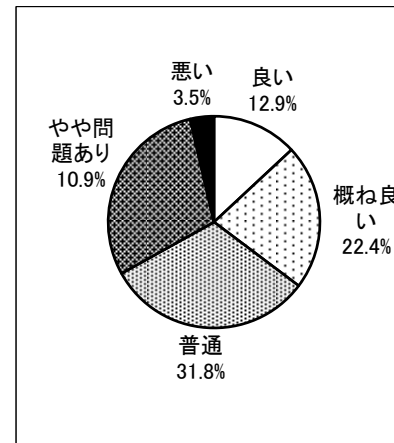
評価	結果
良い	9
概ね良い	27
普通	33
やや問題あり	9
悪い	5

②相談者にとって必要な情報を提供できたか



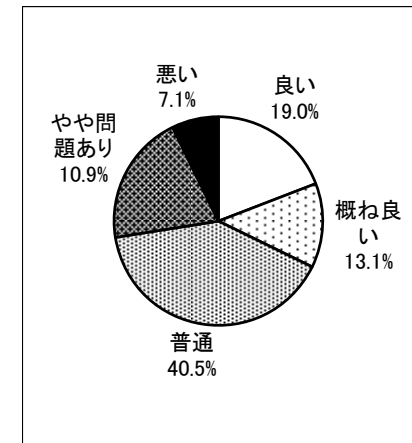
評価	結果
良い	14
概ね良い	25
普通	26
やや問題あり	15
悪い	5

③説明は適切であったか



評価	結果
良い	11
概ね良い	19
普通	27
やや問題あり	25
悪い	3

④個人情報保護に配慮しているか

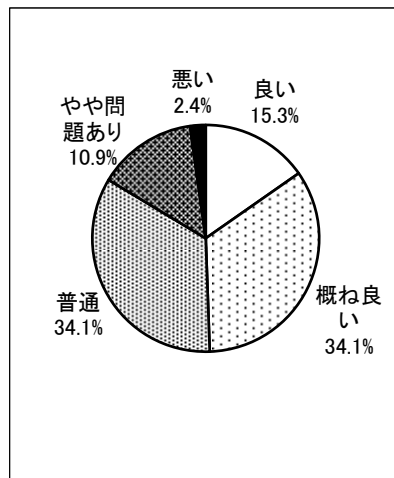


評価	結果
良い	16
概ね良い	11
普通	34
やや問題あり	17
悪い	6

表現、言葉遣い

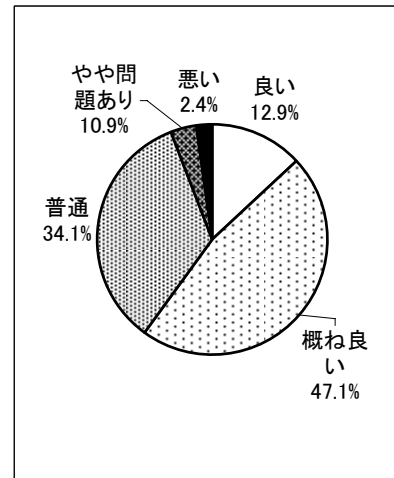
「良い」「概ね良い」「普通」の合計で、①「分かりやすい表現だったか」は83.5%、②「言葉遣いはどうだったか」は94.1%であった。

⑤ 分かりやすい表現だったか



評価	結果
良い	13
概ね良い	29
普通	29
やや問題あり	12
悪い	2

⑥ 言葉遣いはどうだったか

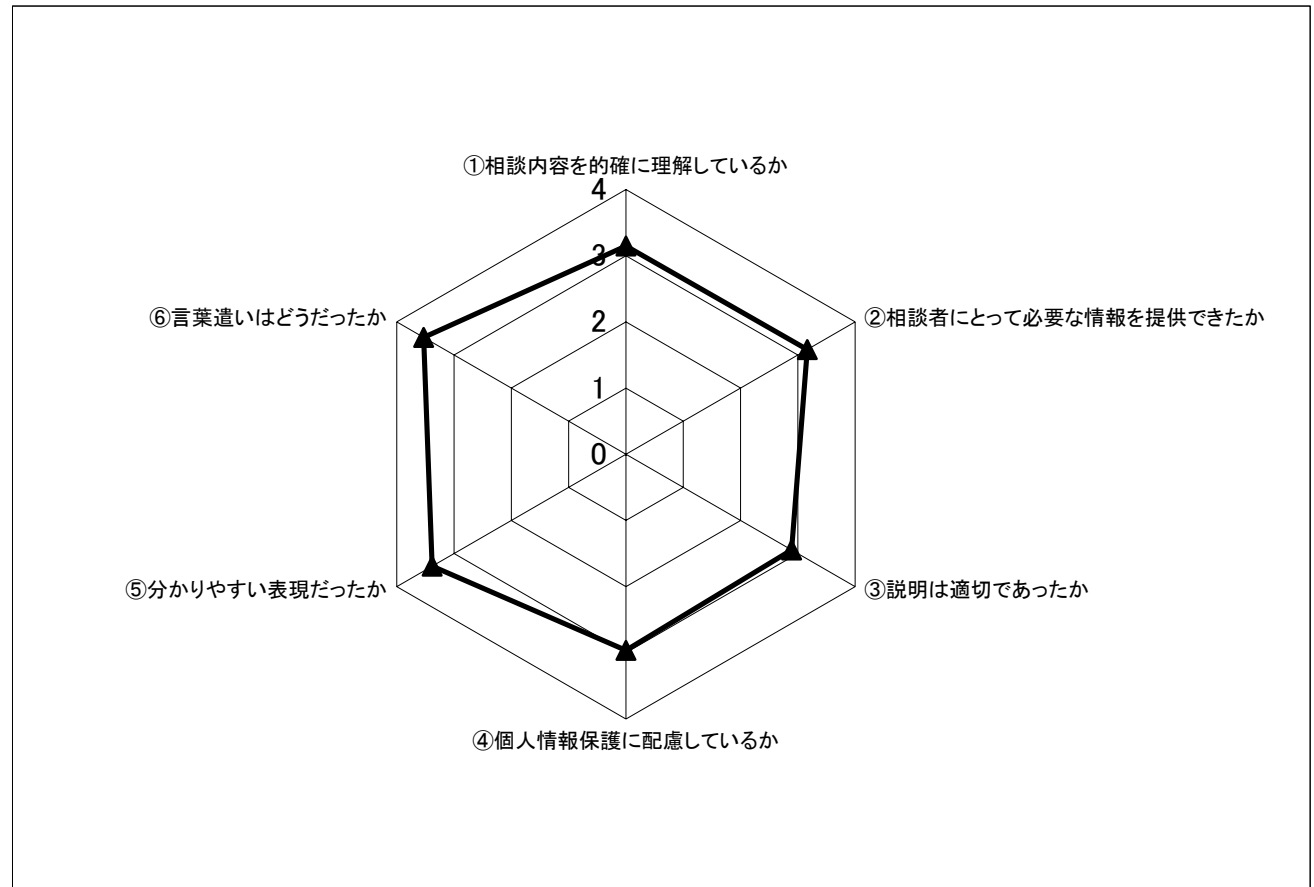


評価	結果
良い	11
概ね良い	40
普通	29
やや問題あり	3
悪い	2

項目別対比

各項目を5点満点(「良い」を5点「悪い」を1点)とした場合の平均点は以下のとおりであった。

	全体
①相談内容を的確に理解しているか	3.1
②相談者にとって必要な情報を提供できたか	3.2
③説明は適切であったか	2.9
④個人情報保護に配慮しているか	3.0
⑤分かりやすい表現だったか	3.4
⑥言葉遣いはどうだったか	3.5
平均	3.2



応答記録モニタリングシート

調査日 平成17年12月 日

調査先 _____

項目	評価
① 相談内容を的確に理解しているか	5:良い 4:概ね良い 3:普通 2:やや問題あり 1:悪い
② 相談者にとって必要な情報を提供できたか	5:良い 4:概ね良い 3:普通 2:やや問題あり 1:悪い
③ 説明は適切であったか	5:良い 4:概ね良い 3:普通 2:やや問題あり 1:悪い
④ 個人情報保護に配慮しているか	5:良い 4:概ね良い 3:普通 2:やや問題あり 1:悪い
⑤ 分かりやすい表現だったか	5:良い 4:概ね良い 3:普通 2:やや問題あり 1:悪い
⑥ 言葉遣いはどうだったか	5:良い 4:概ね良い 3:普通 2:やや問題あり 1:悪い
総合点	①～⑥の評価点の合計

【意見記入欄】 評価の具体的理由等