

**年金事務所・年金相談センター
お客様満足度アンケート
結果報告
(平成25年1月実施)**

平成25年6月



日本年金機構

Japan Pension Service

サービス推進部

	<p>④(所内の設備はいかがでしたか、また、所内に清潔感はありましたか?) 「満足」「やや満足」 76.1% 【前回調査】 71.7% 【前々回調査】 なし</p> <p>問3(来訪される前の不安や疑問は解消されましたか?) 「解消された」 96.9% 【前回調査】 96.4% 【前々回調査】 95.7%</p> <p>問4①(電話には3コール以内に出ましたか?) 「電話に出た」 77.7% 【前回調査】 67.7% 【前々回調査】 62.9%</p> <p>②(電話の対応についてご満足いただけましたか?) 「満足」「やや満足」 74.5% 【前回調査】 61.8% 【前々回調査】 60.5%</p> <hr/> <p>問5①(請求手続きされた年金の種類は何ですか?)「年金のご請求で来訪された方への質問」 「老齢年金」 81.4% 【前回調査】 82.2%</p> <p>②(請求手続きは煩雑でしたか?) 「煩雑だった」 22.4% 【前回調査】 16.5%</p> <p>③(どんなところが煩雑でしたか?) ・「添付する書類が多すぎる」 37.7% 【前回調査】 40.2% ・「請求書の見方・用語の意味が解らない」 33.5% 【前回調査】 30.3%</p> <hr/> <p>問6①(「ねんきんネット」をご存じですか?) 「利用したことがある」 6.7% 【前回調査】 4.8% 「知っているが利用したことはない」 52.6% 【前回調査】 52.6%</p>
--	---

	<p>②利用してみてもいかがでしたか？ 「利用しやすかった」 45.0% 【前回調査】 44.4%</p> <p>③利用しない理由は何ですか？ 「ねんきん定期便で十分」 37.6% 【前回調査】 41.6%</p>
	<p>自由記載欄(ご不満な点、改善すべき点、改善された点などご意見・ご要望がございましたら、ご自由にご記入ください)[記入件数:10,336件(複数回答あり)][前回は10,588件]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員の応接態度に関するもの 53.7% (とても早口でついていくのが大変でした。もう少し間をおいて、ゆっくり話してほしい等) (職員の方、大変ていねいでわかりやすかった。来る前の不安がなくなりました等) ・待ち時間に関するもの 6.2% (待ち時間は、以前より短くなったがそれでもまだ長い等) ・施設の利用に関するもの 7.7% (駐車場がいつも混んでいるので、広くする工夫が必要と感じます等) ・電話の利用に関するもの 3.0% (いつも話し中であることが多い。電話回線を増やしてほしい等) ・事務処理に関するもの 4.9% (手続きの添付書類等をもっと少なく簡素化・明確化してほしい等) ・お客様向け文書に関するもの 2.2% (文書の内容が一般の人にはわかりにくい。もっと平易な文章にするべき等) ・その他 22.3% (ねんきんネットを知らませんでした。年金事務所のWEB等の地図を分かりやすく等) (制度がわかりにくい。若年層にメリットを広報すべき。少子高齢化社会に対応できる年金を等) <p>(注)「職員の接遇に関するもの」のうち対応の良かったとのご意見や、「その他」のうち「お礼」や「励ましのお言葉」の総数は、6,038件でした。[前回は5,100件]</p>

年金事務所・年金相談センターお客様満足度アンケート

- I 調査方法等
- II お客様の属性
- III 相談の状況
- IV 調査結果
- [参考]詳細結果等

I 調査方法等

1. アンケートの目的

このアンケートは、年金事務所及び街角の年金相談センターに来訪されたお客様の満足度や意見要望を把握し、「お客様へのお約束10か条」の実施状況を検証するとともに、お客様重視の姿勢で改善策を検討するなど、一層のサービスの向上を図ることを目的としています。

(注1)日本年金機構でのお客様満足度アンケートは、平成21年度及び平成22年度においてはそれぞれ3月に実施しましたが、このアンケート結果を年度の成果指標に反映させるため、平成23年度から1月実施としています。

2. 実施対象

年金事務所(312か所)と街角の年金相談センター(51か所、全国社会保険労務士連合会の委託)(以下「年金事務所等」と言います。)に来訪されたお客様

(注2)年金事務所については、相談内容によって「年金相談窓口」と「年金相談以外の窓口(厚生年金適用調査課、厚生年金徴収課、国民年金課)」に区分して集計しています。(厚生年金関係の窓口へは、事業所関係の来訪が多い。)

3. 実施日

平成25年1月4日(金)から25日(金)までの間で年金事務所等の指定する期間。(第2土曜日を除く連続する5営業日の間)

4. 評価方法

「5:満足」、「4:やや満足」、「3:普通」、「2:やや不満」、「1:不満」の5段階評価で実施しました。

(注3)平成21年度調査においては、中心化傾向を排除するため「普通」を除く4段階評価としましたが、結果として回答が「満足」「やや満足」へ流れる傾向が見られたことから、民間の満足度調査を参考に、平成22年度調査以降5段階評価としています。

5. 実施方法

年金事務所等の入り口で職員が直接配布または窓口等に設置したアンケート用紙をお客様が記入し、年金事務所等に設置した専用の回収箱に投函もしくは返信用封筒に入れたうえで機構本部へ郵送することにより回収しました。

(注4) 前回は、アンケート用紙と合わせて、郵送いただく返信用封筒をお渡しして実施しましたが、年金事務所等で記載して提出するため郵送料の無駄とのご意見をいただいたことから、今回調査は、希望されるお客様に対してお渡しするよう変更しました。(年金事務所等での回収は約3.5万枚)

6. 配付枚数、回答枚数

アンケート用紙の配布枚数は、60,002枚で、回収枚数は45,423枚、回収率は75.7%となっています。

より多くのお客様からアンケートに回答していただけるよう、希望される方に返信用封筒をお渡しするほか、年金事務所等で記載していただいて回収するなど、各年金事務所等で工夫して回答率の向上を図りました。

実施時期	配布枚数	回答枚数	回答率
平成25年1月	60,002枚	45,423枚	75.7%
(前回)平成24年1月	59,166枚	35,767枚	60.5%
平成23年3月	49,870枚	28,066枚	56.3%
平成22年3月	43,154枚	31,979枚	74.1%

II お客様の属性

※無回答を除いた有効回答件数で集計しているため、回答枚数と異なる場合があります。
※小数点以下を端数処理しているため、合計値と異なる場合があります。

1. 来訪のご用件

- 来訪のご用件は、「個人の用件」の割合が83.9%、「会社の用件」の割合が16.1%でした。
- 用件別で見た窓口の内訳は、「個人の用件」について、「年金相談窓口」の割合が84.5%、「年金相談以外の窓口」の割合が15.5%でした。
- 「会社の用件」について、「年金相談窓口」の割合が18.4%、「年金相談以外の窓口」の割合が81.6%となっており、「年金相談窓口」と回答された方には、社会保険労務士の方や金融機関の年金担当の方がおられました。

[用件の内訳]

個人の用件	会社の用件	【合計】
37,109件 83.9%	7,134件 16.1%	44,243件 100%

[用件別でみた窓口の内訳]

個人の用件			会社の用件		
年金相談窓口	年金相談以外の窓口	【合計】	年金相談窓口	年金相談以外の窓口	【合計】
31,341件 84.5%	5,768件 15.5%	37,109件 100%	1,316件 18.4%	5,818件 81.6%	7,134件 100%

2. お客様の年齢

- お客様の年齢は、年金相談窓口では「60歳代」の割合が68.4%と最も高く、次に「50歳代」の割合が15.2%でした。また、年金相談以外の窓口では「40歳未満」と「60歳代」の割合が24.7%と最も高く、次に「50歳代」の22.8%でした。

	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歳代以上	【合計】	40歳未満	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代以上	【合計】
総数	1,596件 4.8%	1,452件 4.4%	5,073件 15.2%	22,801件 68.4%	2,404件 7.2%	33,326件 100.0%	2,883件 24.7%	2,360件 20.2%	2,663件 22.8%	2,890件 24.7%	887件 7.6%	11,683件 100.0%
個人の用件	1,174件 3.8%	1,151件 3.7%	4,705件 15.1%	22,014件 70.5%	2,190件 7.0%	31,234件 100.0%	1,279件 22.3%	729件 12.7%	1,264件 22.0%	1,880件 32.7%	595件 10.4%	5,747件 100.0%
会社の用件	397件 30.4%	285件 21.8%	273件 20.9%	280件 21.4%	71件 5.4%	1,306件 100.0%	1,591件 27.4%	1,618件 27.8%	1,376件 23.7%	964件 16.6%	261件 4.5%	5,810件 100.0%
(参考)平成24年1月	1,014件 3.7%	1,041件 3.8%	3,786件 14.0%	19,333件 71.5%	1,874件 6.9%	27,048件 100.0%	2,000件 23.6%	1,661件 19.6%	1,835件 21.6%	2,324件 27.4%	665件 7.8%	8,485件 100.0%

3. 来訪の回数

- お客様の来訪回数は、年金相談窓口では「初めて」の割合が34.1%と最も多く、次に「2回目」の割合が29.9%でした。また、年金相談以外の窓口では、事業所関係のお客様も多いことから「5回目以上」の割合が49.0%と最も多くなりました。

	年金相談窓口						年金相談以外の窓口					
	初めて	2回目	3回目	4回目	5回目以上	【合計】	初めて	2回目	3回目	4回目	5回目以上	【合計】
総数	11,249件 34.1%	9,860件 29.9%	5,668件 17.2%	2,180件 6.6%	4,034件 12.2%	32,991件 100.0%	2,550件 22.0%	1,709件 14.7%	1,172件 10.1%	485件 4.2%	5,678件 49.0%	11,594件 100.0%
個人の用件	10,884件 35.2%	9,556件 30.9%	5,463件 17.7%	2,098件 6.8%	2,936件 9.5%	30,937件 100.0%	2,225件 39.0%	1,453件 25.5%	923件 16.2%	375件 6.6%	728件 12.8%	5,704件 100.0%
会社の用件	115件 8.9%	65件 5.0%	62件 4.8%	28件 2.2%	1,026件 79.2%	1,296件 100.0%	285件 4.9%	236件 4.1%	225件 3.9%	103件 1.8%	4,921件 85.3%	5,770件 100.0%
(参考)平成24年1月	9,480件 35.5%	7,472件 28.0%	4,633件 17.3%	1,873件 7.0%	3,249件 12.2%	26,707件 100.0%	1,856件 22.1%	1,191件 14.2%	852件 10.1%	333件 4.0%	4,179件 49.7%	8,411件 100.0%

Ⅲ 相談の状況

※無回答を除いた有効回答件数で集計しているため、回答枚数と異なる場合があります。
 ※小数点以下を端数処理しているため、合計値と異なる場合があります。

1. 待ち時間

- お客様の待ち時間は、年金相談窓口では「15分未満」の割合が57.8%と、最も高い結果でした。なお、30分未満の合計（「15分未満」+「15～29分」）で見た場合は、79.4%でした。
- 年金相談以外の窓口では、「15分未満」の割合が85.5%と、最も高い結果でした。なお、30分未満の合計（「15分未満」+「15～29分」）で見た場合は、94.6%でした。

	年金相談窓口							年金相談以外の窓口						
	15分未満	15分～29分	30分～59分	1時間～1時間半未満	1時間半～2時間未満	2時間以上	【合計】	15分未満	15分～29分	30分～59分	1時間～1時間半未満	1時間半～2時間未満	2時間以上	【合計】
総数	17,942 57.8%	6,701 21.6%	4,614 14.9%	1,330 4.3%	376 1.2%	82 0.3%	31,045 100.0%	9,656 85.5%	1,025 9.1%	468 4.1%	103 0.9%	37 0.3%	6 0.1%	11,295 100.0%
個人の用件	16,640 57.3%	6,298 21.7%	4,406 15.2%	1,269 4.4%	352 1.2%	77 0.3%	29,042 100.0%	4,183 72.5%	747 13.0%	420 7.3%	93 1.6%	36 0.6%	4 0.1%	5,768 100.0%
会社の用件	911 71.7%	222 17.5%	103 8.1%	28 2.2%	5 0.4%	1 0.1%	1,270 100.0%	5,391 94.7%	257 4.5%	36 0.6%	8 0.1%	1 0.0%	0 0.0%	5,693 100.0%
(参考)平成24年1月	13,871 54.8%	5,640 22.3%	4,022 15.9%	1,245 4.9%	410 1.6%	101 0.4%	25,289 100.0%	6,841 83.0%	834 10.1%	385 4.7%	125 1.5%	53 0.6%	8 0.1%	8,246 100.0%

2. 相談内容

- お客様の相談内容は、年金相談窓口では、「1 年金請求」の割合が51.4%と、最も高い結果となりました。また、年金相談以外の窓口では、「4 厚生年金(加入・諸変更等)」の割合が54.1%、「5 国民年金(加入・免除等)」の割合が19.1%となりました。

	年金相談窓口				年金相談以外の窓口			
	1年金請求	2年金相談 (1以外)	3年金加入記録 の確認・補正	【合計】	4厚生年金(加入・ 諸変更等)	5国民年金(加入・ 免除等)	6その他	【合計】
総数	17,306件 51.4%	13,305件 39.5%	3,030件 9.0%	33,641件 100.0%	6,338件 54.1%	2,240件 19.1%	3,141件 26.8%	11,719件 100.0%
個人の用件	16,333件 52.1%	12,256件 39.1%	2,752件 8.8%	31,341件 100.0%	1,549件 26.9%	2,077件 36.0%	2,142件 37.1%	5,768件 100.0%
会社の用件	617件 46.9%	502件 38.1%	197件 15.0%	1,316件 100.0%	4,733件 81.4%	140件 2.4%	945件 16.2%	5,818件 100.0%
(参考)平成24年1月	13,240件 48.6%	11,690件 42.9%	2,319件 8.5%	27,249件 100.0%	5,008件 58.8%	1,352件 15.9%	2,158件 25.3%	8,518件 100.0%

3. 相談時間

- お客様の相談時間は、年金相談窓口では、「15～29分」の割合38.8%が最も高く、次いで「5～14分」の割合32.5%となりましたが、30分以上の割合も20.7%あります(前回の30分以上の割合は15.9%)。また、年金相談以外の窓口では、「5分以内」の割合47.6%が最も多くなりました。

	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	【合計】	5分未満	5分～ 14分	15分～ 29分	30分～ 59分	60分以上	【合計】
総数	2,464件 8.0%	9,963件 32.5%	11,888件 38.8%	5,533件 18.1%	782件 2.6%	30,630件 100.0%	5,162件 47.6%	3,576件 33.0%	1,526件 14.1%	519件 4.8%	65件 0.6%	10,848件 100.0%
個人の用件	2,166件 7.5%	9,358件 32.5%	11,315件 39.3%	5,260件 18.3%	716件 2.5%	28,815件 100.0%	1,347件 25.3%	2,183件 41.1%	1,278件 24.0%	449件 8.4%	58件 1.1%	5,315件 100.0%
会社の用件	238件 20.8%	399件 34.8%	316件 27.6%	145件 12.7%	48件 4.2%	1,146件 100.0%	3,784件 65.0%	1,362件 23.4%	217件 3.7%	54件 0.9%	7件 0.1%	5,818件 100.0%
(参考)平成24年1月	3,094件 12.0%	8,658件 33.6%	9,928件 38.5%	3,557件 13.8%	538件 2.1%	25,775件 100.0%	4,122件 50.9%	2,543件 31.4%	1,065件 13.1%	324件 4.0%	46件 0.6%	8,100件 100.0%

IV 調査結果

※無回答を除いた有効回答件数で集計しているため、回答枚数と異なる場合があります。
 ※小数点以下を端数処理しているため、合計値と異なる場合があります。

1. 全体としての満足度

- 全体としての満足度について、5段階評価のうち「やや満足」以上（「満足」+「やや満足」）の評価は、年金相談窓口で87.7%、年金相談以外の窓口で86.1%でした。

	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	【合計】	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	【合計】
総数	24,456件 76.8%	3,468件 10.9%	3,397件 10.7%	349件 1.1%	154件 0.5%	31,824件 100.0%	8,835件 77.8%	939件 8.3%	1,444件 12.7%	103件 0.9%	41件 0.4%	11,362件 100.0%
個人の用件	22,956件 77.0%	3,260件 10.9%	3,119件 10.5%	328件 1.1%	143件 0.5%	29,806件 100.0%	4,200件 75.2%	568件 10.2%	688件 12.3%	57件 1.0%	25件 0.4%	5,583件 100.0%
会社の用件	979件 77.1%	115件 9.1%	155件 12.2%	14件 1.1%	7件 0.6%	1,270件 100.0%	4,544件 79.7%	354件 6.2%	739件 13.0%	46件 0.8%	15件 0.3%	5,698件 100.0%
(参考)平成24年1月	19,879件 75.3%	3,051件 11.6%	3,012件 11.4%	304件 1.2%	138件 0.5%	26,384件 100.0%	6,367件 76.1%	765件 9.1%	1,112件 13.3%	81件 1.0%	47件 0.6%	8,372件 100.0%

2. 項目別の満足度

①職員のマナーや態度

・「やや満足」以上の評価は、年金相談窓口で89.8%、年金相談以外の窓口で87.7%でした。

②説明の分かりやすさ、充分さ

・「やや満足」以上の評価は、年金相談窓口で89.0%、年金相談以外の窓口で87.3%でした。

③待ち時間

・「やや満足」以上の評価は、年金相談窓口で69.2%、年金相談以外の窓口で82.1%でした。

④所内の設備、清潔感

・「やや満足」以上の評価は、年金相談窓口で76.1%、年金相談以外の窓口で79.2%でした。

[項目別の「満足+やや満足」の割合]

	①職員のマナーや態度		②説明のわかりやすさ・充分さ		③待ち時間		④所内の設備、清潔感	
	年金相談窓口	年金相談以外の窓口	年金相談窓口	年金相談以外の窓口	年金相談窓口	年金相談以外の窓口	年金相談窓口	年金相談以外の窓口
総数	89.8%	87.7%	89.0%	87.3%	69.2%	82.1%	76.1%	79.2%
個人の用件	90.1%	88.9%	89.2%	88.7%	68.9%	78.8%	75.9%	79.1%
会社の用件	85.0%	86.7%	86.2%	86.1%	76.7%	85.6%	80.5%	79.5%
(参考)平成24年1月	87.6%	85.0%	86.5%	84.1%	64.2%	77.6%	71.7%	74.2%

3. 来訪されたお客様の不安や疑問の解消度

- 来訪されたお客様の不安や疑問に対する解消度について、年金相談窓口で「解消された」と回答された方の割合は96.9%、年金相談以外の窓口では97.7%でした。

[来訪される前の不安や疑問が「解消された」割合]

	年金相談窓口	年金相談以外の窓口
総数	96.9%	97.7%
個人の用件	97.0%	97.2%
会社の用件	97.0%	98.3%
(参考)平成24年1月	96.4%	97.7%

4. 電話の対応及びその満足度

(以前に年金事務所に架電されたことのある方に、その際の対応についてお伺いしました。)

(1) 電話に3コール以内に出たか

- 年金事務所へ架電した際に3コール以内に「出た」回答の割合は、年金相談窓口で77.7%、年金相談以外の窓口で76.6%でした。

[電話に3コール以内に「出た」割合]

	年金相談窓口	年金相談以外の窓口
総数	77.7%	76.6%
個人の内用件	77.9%	80.9%
会社の用件	75.0%	74.4%
(参考)平成24年1月	67.7%	66.7%

(2) 電話対応の満足度

- 電話対応の満足度の「やや満足」以上(「満足」+「やや満足」)の評価は、年金相談窓口で74.5%、年金相談以外の窓口で73.0%でした。

[電話対応に対する「満足」「やや満足」の割合]

	年金相談窓口	年金相談以外の窓口
総数	74.5%	73.0%
個人の内用件	74.6%	77.3%
会社の用件	73.2%	70.8%
(参考)平成24年1月	61.8%	59.4%

5. 年金のご請求

(1) 手続きされた年金の種類

- 「相談内容」の設問に「1. 年金請求」と回答された方については、「老齢年金」の手続きをされた方の割合は81.4%、「障害年金」は2.8%、「遺族年金」は9.6%であり、「その他」の割合が6.1%でした。

(注)「相談内容」の設問に「1. 年金請求」と回答された方は17,306件でしたが、そのうち手続きされた年金の種類を回答していただいた方は12,617件でした。

	老齢年金	障害年金	遺族年金	その他	【合計】
平成25年1月	10,276件 81.4%	354件 2.8%	1,216件 9.6%	771件 6.1%	12,617件 100.0%

(2) 請求手続きのわかりやすさ

- 請求手続きのわかりやすさについては、「簡単だった」と回答された方の割合が、「老齢年金」で54.7%、「遺族年金」で41.0%といずれも高く、「障害年金」では20.2%でした。
- 反対に「煩雑だった」と回答された方の割合は、「障害年金」で52.9%と高く、「老齢年金」では22.4%、「遺族年金」では35.8%でした。

(3) 請求手続きが煩雑な理由

- 請求手続きが「煩雑だった理由」については、「添付書類が多い」と回答された方が、老齢年金で37.7%、障害年金で46.2%、遺族年金で55.1%であり、いずれの年金でも最も高い結果となりました。
- 2番目に多い理由は、障害年金と遺族年金では「請求書の記入がむずかしい」でした(障害年金で28.9%、遺族年金で24.1%)が、老齢年金では「請求書の見方・用語の意味がわからない」で33.5%でした。

(4) 手続きは完了したか

- 今回の来訪で手続きが「完了した」と回答された方の割合は「老齢年金」で81.1%、「障害年金」で54.0%、「遺族年金」で84.6%でした。

6. ねんきんネットに関する質問

- 「ねんきんネット」について、「利用したことがある」と「知ってはいるが利用したことはない」と回答された方の割合は、年金相談窓口で59.4%、年金相談以外の窓口で62.7%でした。「利用したことがある」と回答された方の割合は、年金相談窓口で6.7%、年金相談以外の窓口で8.4%でした。
- ねんきんネットを「利用したことがない」と回答された方に利用しない理由をお聞きしたところ、「年金加入記録の確認ならねんきん定期便で充分」と回答された方が最も多く、年金相談窓口では37.6%、年金相談以外の窓口では43.5%でした。
- ねんきんネットを「利用したことがある」と回答された方に使いやすさをお聞きしたところ、「利用しやすかった」と回答された方の割合が最も多く、年金相談窓口では45.0%、年金相談以外の窓口では40.5%でした。

7. お客様の自由記載の主な内容

「ご意見・ご要望欄」に回答のあった件数は、10,336件(複数回答あり。回答枚数は6,153枚(全体の13.6%))でした。記載いただいた主な内容は次のとおりです。

- とても早口でついていくのが大変でした。もう少し間をおいて、ゆっくり話してほしい等
- 職員の方、大変ていねいでわかりやすかった。来る前の不安がなくなりました等
- 待ち時間は、以前より短くなったがそれでもまだ長い等
- 駐車場がいつも混んでいるので、広くする工夫が必要と感じます等
- 電話は、いつも話中であることが多い。電話回線を増やしてほしい等
- 手続きの添付書類等をもっと少なく簡素化・明確化してほしい等
- 文書の内容が一般の人にはわかりにくい。もっと平易な文章にするべき等
- ねんきんネットを知りませんでした。年金事務所のWEB等の地図を分かりやすく等
- 制度がわかりにくい。若年層にメリットを広報すべき。少子高齢化社会に対応できる年金を等

[参考]詳細結果等

(参考1) 詳細結果① [基本的質問]

1. 来訪の満足度
2. 項目別の満足度
3. 来訪されたお客様の不安や疑問の解消度
4. 電話の対応

詳細結果② [随時質問]

5. 年金のご請求に関する質問
6. ねんきんネットに関する質問

(参考2) 「ご意見・ご要望欄」(自由記載欄)の記載内容について

(参考3) アンケート用紙

(参考4) 年金事務所の待ち時間

(参考1) 詳細結果① [基本的質問]

※無回答を除いた有効回答件数で集計しているため、総数と異なる場合があります。

※小数点以下を端数処理しているため、合計値と異なる場合があります。

1. 全体としての満足度

- 全体としての満足度について、5段階評価のうち「やや満足」以上（「満足」+「やや満足」）の評価は、年金相談窓口で87.7%、年金相談以外の窓口で86.0%でした。

	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	【合計】	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	【合計】
総数	24,456件 76.8%	3,468件 10.9%	3,397件 10.7%	349件 1.1%	154件 0.5%	31,824件 100.0%	8,835件 77.8%	939件 8.3%	1,444件 12.7%	103件 0.9%	41件 0.4%	11,362件 100.0%
個人の用件	22,956件 77.0%	3,260件 10.9%	3,119件 10.5%	328件 1.1%	143件 0.5%	29,806件 100.0%	4,200件 75.2%	568件 10.2%	688件 12.3%	57件 1.0%	25件 0.4%	5,583件 100.0%
会社の用件	979件 77.1%	115件 9.1%	155件 12.2%	14件 1.1%	7件 0.6%	1,270件 100.0%	4,544件 79.7%	354件 6.2%	739件 13.0%	46件 0.8%	15件 0.3%	5,698件 100.0%
(参考)平成24年1月	19,879件 75.3%	3,051件 11.6%	3,012件 11.4%	304件 1.2%	138件 0.5%	26,384件 100.0%	6,367件 76.1%	765件 9.1%	1,112件 13.3%	81件 1.0%	47件 0.6%	8,372件 100.0%

2. 項目別の満足度

①職員のマナーや態度に対する満足度

・「やや満足」以上の評価は、年金相談窓口で89.8%、年金相談以外の窓口で87.7%でした。

	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	【合計】	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	【合計】
総数	26,625件 81.4%	2,765件 8.4%	3,085件 9.4%	145件 0.4%	104件 0.3%	32,724件 100.0%	9,257件 80.2%	871件 7.5%	1,305件 11.3%	55件 0.5%	54件 0.5%	11,542件 100.0%
個人の用件	25,015件 81.6%	2,593件 8.5%	2,818件 9.2%	133件 0.4%	93件 0.3%	30,652件 100.0%	4,558件 80.6%	471件 8.3%	574件 10.1%	26件 0.5%	29件 0.5%	5,658件 100.0%
会社の用件	1,016件 77.2%	103件 7.8%	155件 11.8%	10件 0.8%	10件 0.8%	1,316件 100.0%	4,602件 79.9%	394件 6.8%	711件 12.3%	29件 0.5%	25件 0.4%	5,761件 100.0%
(参考)平成24年1月	19,695件 74.6%	3,434件 13.0%	3,045件 11.5%	164件 0.6%	72件 0.3%	26,410件 100.0%	6,079件 72.7%	1,025件 12.3%	1,181件 14.1%	43件 0.5%	36件 0.4%	8,364件 100.0%

②説明の分かりやすさ、充分さに対する満足度

・「やや満足」以上の評価は、年金相談窓口で89.0%、年金相談以外の窓口で87.3%でした。

	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	【合計】	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	【合計】
総数	25,358件 78.8%	3,284件 10.2%	3,132件 9.7%	298件 0.9%	128件 0.4%	32,200件 100.0%	8,985件 78.7%	986件 8.6%	1,312件 11.5%	82件 0.7%	50件 0.4%	11,415件 100.0%
個人の用件	23,825件 78.9%	3,087件 10.2%	2,878件 9.5%	275件 0.9%	118件 0.4%	30,183件 100.0%	4,396件 78.7%	557件 10.0%	552件 9.9%	49件 0.9%	33件 0.6%	5,587件 100.0%
会社の用件	978件 76.8%	121件 9.5%	153件 12.0%	14件 1.1%	8件 0.6%	1,274件 100.0%	4,501件 78.8%	419件 7.3%	742件 13.0%	32件 0.6%	17件 0.3%	5,711件 100.0%
(参考)平成24年1月	18,791件 71.9%	3,805件 14.6%	3,089件 11.8%	340件 1.3%	97件 0.4%	26,122件 100.0%	5,926件 71.6%	1,035件 12.5%	1,203件 14.5%	84件 1.0%	32件 0.4%	8,280件 100.0%

③待ち時間に対する満足度

・「やや満足」以上の評価は、年金相談窓口で69.2%、年金相談以外の窓口で82.2%でした。

	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	【合計】	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	【合計】
総数	18,639件 58.1%	3,574件 11.1%	6,761件 21.1%	2,281件 7.1%	837件 2.6%	32,092件 100.0%	8,426件 73.9%	943件 8.3%	1,624件 14.2%	293件 2.6%	122件 1.1%	11,408件 100.0%
個人の用件	17,380件 57.8%	3,340件 11.1%	6,389件 21.2%	2,165件 7.2%	803件 2.7%	30,077件 100.0%	3,878件 69.5%	518件 9.3%	879件 15.8%	210件 3.8%	95件 1.7%	5,580件 100.0%
会社の用件	837件 65.5%	142件 11.1%	212件 16.6%	65件 5.1%	21件 1.6%	1,277件 100.0%	4,479件 78.4%	413件 7.2%	717件 12.5%	79件 1.4%	27件 0.5%	5,715件 100.0%
(参考)平成24年1月	13,518件 51.9%	3,192件 12.3%	6,413件 24.6%	2,009件 7.7%	901件 3.5%	26,033件 100.0%	5,585件 67.5%	837件 10.1%	1,451件 17.5%	294件 3.6%	109件 1.3%	8,276件 100.0%

④所内の設備、清潔感

・「やや満足」以上の評価は、年金相談窓口で76.1%、年金相談以外の窓口で79.2%でした。

	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	【合計】	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	【合計】
総数	20,013件 62.5%	4,367件 13.6%	7,246件 22.6%	287件 0.9%	110件 0.3%	32,023件 100.0%	7,745件 67.9%	1,289件 11.3%	2,213件 19.4%	100件 0.9%	54件 0.5%	11,401件 100.0%
個人の用件	18,678件 620.3%	4,113件 136.6%	6,849件 227.5%	272件 9.0%	99件 3.3%	3,011件 100.0%	3,702件 66.5%	699件 12.6%	1,104件 19.8%	40件 0.7%	22件 0.4%	5,567件 100.0%
会社の用件	853件 66.7%	176件 13.8%	232件 18.1%	9件 0.7%	9件 0.7%	1,279件 100.0%	3,968件 69.4%	579件 10.1%	1,086件 19.0%	57件 1.0%	30件 0.5%	5,720件 100.0%
(参考)平成24年1月	14,156件 54.4%	4,491件 17.3%	6,965件 26.8%	326件 1.3%	86件 0.3%	26,024件 100.0%	4,872件 58.8%	1,274件 15.4%	1,996件 24.1%	111件 1.3%	29件 0.4%	8,282件 100.0%

3. 来訪されたお客様の不安や疑問の解消度

- 来訪されたお客様の不安や疑問に対する解消度について、「解消された」と回答された方の割合は96.9%、年金相談以外の窓口で97.7%でした。

	年金相談窓口			年金相談以外の窓口		
	解消された	解消されなかった	【合計】	解消された	解消されなかった	【合計】
総数	30,511件 96.9%	976件 3.1%	31,487件 100.0%	10,515件 97.7%	245件 2.3%	10,760件 100.0%
個人の用件	28,702件 97.0%	902件 3.0%	29,604件 100.0%	5,290件 97.2%	154件 2.8%	5,444件 100.0%
会社の用件	1,149件 97.0%	35件 3.0%	1,184件 100.0%	5,119件 98.3%	88件 1.7%	5,207件 100.0%
(参考)平成24年1月	22,610件 96.4%	842件 3.6%	23,452件 100.0%	7,085件 97.7%	170件 2.3%	7,255件 100.0%

[備考1]各項目の満足度が全体満足度に与える影響 -回帰分析-

①分析内容

- 「全体としての満足度」(5点～1点)を、下記の①～④の各満足度(5点～1点)で説明する回帰分析を行い、それぞれの満足度が全体としての満足度」に与える影響を見ました。

(注)満足度についての項目すべてに回答した40,785件のみを対象としました。

②分析結果

- 総数をみると、「全体としての満足度」に与える影響については、「①職員のマナーや態度」がもっとも大きく、次いで、「②説明のわかりやすさ・充分さ」でした。なお、「③待ち時間」、「④設備・清潔感」は、①、②に比べて小さい結果でした(待ち時間については、日本年金機構発足時よりも短縮されてきている影響もあると思われます)。
- また、個人の用件と会社の用件で来訪された方を比較すると、「③待ち時間」については、会社の用件で来訪された方のほうが、個人の用件で来訪された方よりも影響が大きくなっています。
- この分析結果からみると、職員のマナーや態度、説明のわかりやすさ・充分さが重要であるとともに、会社の用件で来訪された方には、待ち時間も重要であることがわかります。
- このほか、地域別(ブロック別)の分析も行いましたが、北海道ブロック、中国ブロックは、「④設備・清潔感」の回帰係数が他のブロックに比べて大きくなっていました(特に北海道ブロックの会社の用件では、④の回帰係数が②・③よりも大きくなっていました)。
④の満足度が低い方(4～5点)に、所内が寒い・暑い、駐車場が足りないなどのご意見が見られたことから、これらのブロックについては室温が適切であるかということなど、設備に関することなども影響を与えていると思われます。

	回 帰 係 数					決定係数
	①職員のマナーや 態度(x ₁)	②説明のわかりや すさ・充分さ(x ₂)	③待ち時間(x ₃)	④所内の設備・ 清潔感(x ₄)	定数項	
総 数	0.394	0.287	0.097	0.042	0.236	0.516
個人の用件	0.395	0.299	0.091	0.043	0.230	0.510
会社の用件	0.398	0.181	0.184	0.040	0.256	0.552

$$y(\text{全体としての満足度}) = 0.394x_1 + 0.287x_2 + 0.097x_3 + 0.042x_4 + 0.236$$

(注)決定係数は0.516(得られた回帰式でyの動きの51.6%が説明できます。)

[備考2]実際の待ち時間が待ち時間の満足度に与える影響 -クロス集計-

①分析内容

- ・実際の待ち時間が、待ち時間の満足度とどのような関係にあるかを、クロス集計により分析。

②分析結果

- ・実際の待ち時間が30分未満であった来訪者の約83.1%が、待ち時間について、「満足」または「やや満足」と回答しているが、実際の待ち時間が30分以上では約24.5%でした。
- ・実際の待ち時間が1時間未満であった来訪者の約76.2%が、待ち時間について、「満足」または「やや満足」と回答しているが、実際の待ち時間が1時間以上では約16.6%でした。
- ・「お客様へのお約束10か条」にあるように、待ち時間30分以内を目指しますが、まずは、1時間以内の待ち時間とすることが、お客様満足度向上につながるものと考えられます。

[実際の待ち時間別 待ち時間についての満足・やや満足の割合]

		待ち時間についての満足・やや満足の割合					
		割合	累積割合				
実際の待ち時間	15分未満	90.7%	15分未満 90.7%	30分未満 83.1%	1時間未満 76.2%	1時間半未満 74.2%	2時間未満 73.6%
	15～29分	55.3%	15分以上 40.7%	30分以上 24.5%	1時間以上 16.6%	1時間半以上 13.9%	2時間以上 10.5%
	30分～59分	27.5%					
	1時間～1時間半未満	17.5%					
	1時間半～2時間未満	14.6%					
	2時間以上	10.5%					

[備考3]年金事務所と街角の年金相談センターの区分集計

①分析内容

・満足度の各項目について、年金事務所と街角の年金相談センターと差異があるかを区分集計。

②分析結果

- ・各項目の満足度をみると、年金事務所と比べ、街角の年金相談センターでは「待ち時間」や「所内の設備、清潔感」についての満足度が高い結果となりました。
- ・年金事務所での待ち時間の短縮に努めるとともに、今後とも街角の年金相談センターと連携を図り、年金事務所、街角の年金相談センター双方とも、一層のサービス向上に努める必要があると考えられます。
- ・年金事務所については、お客様が利用する待合スペース等の整理・整頓に努めて、所内の清潔感の向上を図るとともに、設備についてもハード面等の制約がありますが、さらなるサービスの向上に努める必要があると考えます。

[年金事務所・街角の年金相談センター別のお客様満足度の状況(平成25年1月)]

項目	年金事務所	街角の年金相談センター	【全体】
職員のマナーや態度	89.6%	91.1%	89.8%
説明のわかりやすさ・充分さ	88.9%	89.5%	89.0%
待ち時間	68.4%	73.9%	69.2%
所内の設備、清潔感	74.9%	83.2%	76.1%
全体としての満足度	87.4%	89.5%	87.7%

(注)お客様満足度は、年金相談窓口における「満足」と「やや満足」の割合。(無回答除く)

[備考4]現役世代と高齢世代の区分集計

①分析内容

- ・満足度の各項目について、現役世代(年齢区分が「40歳未満」、「40歳代」及び「50歳代」と高齢世代(年齢区分が「60歳代」及び「70歳以上」と差異があるかを区分集計。

②分析結果

- ・各項目の満足度をみると、現役世代と高齢世代では、大きな差異は見られませんでした。
- ・現役世代、高齢世代を通じて、他の項目に比べて「待ち時間」についての満足度が低く、待ち時間の短縮が必要と考えられます。
- ・また、他の項目に比べて「所内の設備、清潔感」についての満足度も低く、お客様が利用する待合スペース等の整理・整頓やハード面等の制約がありますが設備についても、引き続きサービスの向上に努める必要があると考えます。

[年齢別のお客様満足度の状況(平成25年1月)]

項目	現役世代	高齢世代	【全体】
職員のマナーや態度	88.3%	90.3%	89.8%
説明のわかりやすさ・充分さ	87.3%	89.5%	89.0%
待ち時間	72.0%	68.3%	69.2%
所内の設備、清潔感	76.7%	75.9%	76.1%
全体としての満足度	86.4%	88.2%	87.8%

(注)お客様満足度は、年金相談窓口における「満足」と「やや満足」の割合。(無回答除く)

4. 電話の対応

(以前に年金事務所に架電されたことのある方に、その際の対応についてお伺いしました。)

(1) 電話に3コール以内に出たか

○ 年金事務所へ架電した際に3コール以内に「出た」回答の割合は、年金相談窓口で77.7%、年金相談以外の窓口で76.6%でした。

	年金相談窓口			年金相談以外の窓口		
	出た	出なかった	【合計】	出た	出なかった	【合計】
総数	7,337件 77.7%	2,106件 22.3%	9,443件 100.0%	3,896件 76.6%	1,191件 23.4%	5,087件 100.0%
個人の用件	6,556件 77.9%	1,861件 22.1%	8,417件 100.0%	1,364件 80.9%	323件 19.1%	1,687件 100.0%
会社の用件	583件 75.0%	194件 25.0%	777件 100.0%	2,494件 74.4%	858件 25.6%	3,352件 100.0%
(参考)平成24年1月	5,288件 67.7%	2,520件 32.3%	7,808件 100.0%	1,560件 66.7%	780件 33.3%	2,340件 100.0%

(2) 電話対応の満足度

○ 電話対応の満足度の「やや満足」以上(「満足」+「やや満足」)の評価は、年金相談窓口で74.5%、年金相談以外の窓口で73.0%でした。

	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	【合計】	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	【合計】
総数	5,547件 57.7%	1,617件 16.8%	1,836件 19.1%	380件 4.0%	240件 2.5%	9,620件 100.0%	2,911件 56.2%	869件 16.8%	1,082件 20.9%	195件 3.8%	122件 2.4%	5,179件 100.0%
個人の用件	4,955件 57.9%	1,425件 16.7%	1,622件 19.0%	336件 3.9%	217件 2.5%	8,555件 100.0%	1,076件 63.0%	243件 14.2%	295件 17.3%	52件 3.0%	41件 2.4%	1,707件 100.0%
会社の用件	433件 55.0%	143件 18.2%	156件 19.8%	36件 4.6%	19件 2.4%	787件 100.0%	1,801件 52.7%	623件 18.2%	776件 22.7%	140件 4.1%	80件 2.3%	3,420件 100.0%
(参考)平成24年1月	3,137件 41.2%	1,571件 20.6%	2,114件 27.8%	492件 6.5%	300件 3.9%	7,614件 100.0%	899件 38.9%	475件 20.5%	708件 30.6%	146件 6.3%	86件 3.7%	2,314件 100.0%

(参考1) 詳細結果② [随時質問]

5. 年金のご請求に関する質問

※無回答を除いた有効回答件数で集計しているため、総数と異なる場合があります。
※小数点以下を端数処理しているため、合計値と異なる場合があります。

(1) 請求手続きされた年金の種類

- 「相談内容」の設問に「1. 年金請求」と回答された方については、「老齢年金」の手続きをされた方の割合は81.4%、「障害年金」は2.8%、「遺族年金」は9.6%であり、「その他」の割合が6.1%でした。
- 「その他」の年金のご請求として主な回答は、未支給年金(お亡くなりになった方が受け取られていない死亡月までの年金)や脱退一時金の請求でした。

(注)「相談内容」の設問に「1. 年金請求」と回答された方は17,306件でしたが、そのうち手続きされた年金の種類を回答していただいた方は12,617件でした。

	老齢年金	障害年金	遺族年金	その他	【合計】
平成25年1月	10,276件 81.4%	354件 2.8%	1,216件 9.6%	771件 6.1%	12,617件 100.0%

(2) 老齢年金のご請求

① 請求手続きのわかりやすさ

- 請求手続きのわかりやすさについては、「簡単だった」と回答された方の割合が54.7%、「どちらとも言えない」と回答された方の割合が22.9%であり、「煩雑だった」と回答された方の割合が22.4%でした。

[請求手続きのわかりやすさ]

	煩雑だった	簡単だった	どちらとも言えない	【合計】
平成25年1月	2,117件 22.4%	5,156件 54.7%	2,158件 22.9%	9,431件 100.0%

②請求手続きが煩雑な理由

- 請求手続きが「煩雑だった」理由については、「添付する書類が多すぎる」と回答された方の割合が最も高く37.7%、次いで「請求書の見方・用語の意味がわからない」と回答された方の割合が33.5%、「請求書の記入がむずかしい」と回答された方の割合が23.7%でした。

[請求手続きが「煩雑だった」理由(複数回答)]

	請求書の見方・ 用語の意味が わからない	請求書の記入 がむずかしい	添付する書類 が多すぎる	その他	【合計】
平成25年1月	1,146件 33.5%	810件 23.7%	1,290件 37.7%	176件 5.1%	3,422件 100.0%

③来訪の回数

- ご請求で来訪された方の訪問回数は、「初めて」と回答された方が39.3%、「2回目」と回答された方が33.6%であり、「3回目」以上と回答された方が27.1%でした。
- 来訪の回数について、「2回目」以上と回答された方が、前回の来訪で手続きが完了しなかった主な理由は以下のとおりでした。
 - ・添付書類に不足(例えば、60歳になった後に発行された住民票や、国家公務員などの共済組合の加入期間確認通知書)があったため。
 - ・前回は年金の請求ではなく、年金加入記録の確認や必要となる添付書類の確認などの相談が目的だったため。

(注1)「2回目」以上と回答された方の中には、今回の相談内容と別の用件での来訪回数が含まれているケースがあります。

(注2)集計は「個人の用件」で来訪された方について行いましたが、これらの中にも、ご本人以外に、社会保険労務士や金融機関の年金担当者が複数のお客様の代理人として、複数回請求手続きに来られているケースもあります。(障害年金、遺族年金、その他についても同様です)

[年金のご請求で来訪された方の「来訪の回数」<個人の用件>]

	初めて	2回目	3回目	4回目	5回目以上	【合計】
平成25年1月	3,733件 39.3%	3,185件 33.6%	1,381件 14.6%	495件 5.2%	694件 7.3%	9,488件 100.0%

④ 今回の来訪で手続きは完了したか

- ご請求で来訪された方の手続きについては、「完了した」と回答された方が80.5%、「完了しなかった」と回答された方が19.5%でした。

[年金のご請求で来訪された方の「手続きの完了」<個人の用件>]

	完了した	完了しなかった	【合計】
平成25年1月	9,385件 80.5%	2,274件 19.5%	11,659件 100.0%

(3)障害年金のご請求

① 請求手続きのわかりやすさ

- 請求手続きのわかりやすさについては、「簡単だった」と回答された方の割合が20.2%、「どちらとも言えない」と回答された方の割合が26.9%であり、「煩雑だった」と回答された方の割合が52.9%でした。

[請求手続きのわかりやすさ]

	煩雑だった	簡単だった	どちらとも言えない	【合計】
平成25年1月	165件 52.9%	63件 20.2%	84件 26.9%	312件 100.0%

② 請求手続きが煩雑な理由

- 請求手続きが「煩雑だった」理由については、「添付する書類が多すぎる」と回答された方の割合が最も高く46.2%、次いで「請求書の記入がむずかしい」と回答された方の割合が28.9%、「請求書の見方・用語の意味がわからない」と回答された方の割合が15.8%でした。

[請求手続きが「煩雑だった」理由(複数回答)]

	請求書の見方・ 用語の意味が わからない	請求書の記入 がむずかしい	添付する書類 が多すぎる	その他	【合計】
平成25年1月	43件 15.8%	79件 28.9%	126件 46.2%	25件 9.2%	273件 100.0%

③来訪の回数

- ご請求で来訪された方の訪問回数は、「初めて」と回答された方が22.1%、「2回目」と回答された方が27.6%であり、「3回目」以上と回答された方が50.3%でした。
- 来訪の回数について、「2回目」以上と回答された方が、前回の来訪で手続きが完了しなかった主な理由は以下のとおりでした。
 - ・添付書類に不足(例えば、診断書)があったため。
 - ・請求書の記入内容に誤り(例えば、初診日・障害認定日)があったため。
 - ・初めて相談に来訪された際は、障害年金の相談、2回目では初診日の確認、3回目で添付書類を提出したため。

[年金のご請求で来訪された方の「来訪の回数」<個人の用件>]

	初めて	2回目	3回目	4回目	5回目以上	【合計】
平成25年1月	73件 22.1%	91件 27.6%	61件 18.5%	36件 10.9%	69件 20.9%	330件 100.0%

④今回の来訪で手続きは完了したか

- ご請求で来訪された方の手続きについては、「完了した」と回答された方が58.4%、「完了しなかった」と回答された方が41.6%でした。

[年金のご請求で来訪された方の「手続きの完了」<個人の用件>]

	完了した	完了しなかった	【合計】
平成25年1月	351件 58.4%	250件 41.6%	601件 100.0%

(4)遺族年金のご請求

①請求手続きのわかりやすさ

- 請求手続きのわかりやすさについては、「簡単だった」と回答された方の割合が41.0%、「どちらとも言えない」と回答された方の割合が23.2%であり、「煩雑だった」と回答された方の割合が35.8%でした。

[請求手続きのわかりやすさ]

	煩雑だった	簡単だった	どちらとも言えない	【合計】
平成25年1月	397件 35.8%	454件 41.0%	257件 23.2%	1,108件 100.0%

②請求手続きが煩雑な理由

- 請求手続きが「煩雑だった」理由については、「添付する書類が多すぎる」と回答された方の割合が最も高く55.1%、次いで「請求書の記入がむずかしい」と回答された方の割合が24.1%、「請求書の見方・用語の意味がわからない」と回答された方の割合が16.2%でした。

[請求手続きが「煩雑だった」理由(複数回答)]

	請求書の見方・用語の意味がわからない	請求書の記入がむずかしい	添付する書類が多すぎる	その他	【合計】
平成25年1月	100件 16.2%	149件 24.1%	341件 55.1%	29件 4.7%	619件 100.0%

③来訪の回数

- ご請求で来訪された方の訪問回数は、「初めて」と回答された方が48.6%、「2回目」と回答された方が27.8%であり、「3回目」以上と回答された方が23.7%でした。
- 来訪の回数について、「2回目」以上と回答された方が、前回の来訪で手続きが完了しなかった主な理由は以下のとおりでした。
 - ・添付書類に不足(例えば、亡くなられた方との続柄がわかる書類や、国家公務員などの共済組合の加入期間確認通知書)があったため。
 - ・前回は請求書をもらうことを含め、請求に必要となる添付書類の確認などの相談が目的だったため。

[年金のご請求で来訪された方の「来訪の回数」<個人の用件>]

	初めて	2回目	3回目	4回目	5回目以上	【合計】
平成25年1月	558件 48.6%	319件 27.8%	149件 13.0%	39件 3.4%	84件 7.3%	1,149件 100.0%

④今回の来訪で手続きは完了したか

- ご請求で来訪された方の手続きについては、「完了した」と回答された方が82.3%、「完了しなかった」と回答された方が17.7%でした。

[年金のご請求で来訪された方の「手続きの完了」<個人の用件>]

	完了した	完了しなかった	【合計】
平成25年1月	1,603件 82.3%	344件 17.7%	1,947件 100.0%

(5)その他のご請求

①請求手続きのわかりやすさ

- 請求手続きのわかりやすさについては、「簡単だった」と回答された方の割合が58.5%、「どちらとも言えない」と回答された方の割合が23.6%であり、「煩雑だった」と回答された方の割合が17.9%でした。

[請求手続きのわかりやすさ]

	煩雑だった	簡単だった	どちらとも言えない	【合計】
平成25年1月	124件 17.9%	405件 58.5%	163件 23.6%	692件 100.0%

②請求手続きが煩雑な理由

- 請求手続きが「煩雑だった」理由については、「添付する書類が多すぎる」と回答された方の割合が最も高く48.2%、次いで「請求書の記入がむずかしい」と回答された方の割合が20.8%、「請求書の見方・用語の意味がわからない」と回答された方の割合が18.8%でした。

[請求手続きが「煩雑だった」理由(複数回答)]

	請求書の見方・ 用語の意味が わからない	請求書の記入 がむずかしい	添付する書類 が多すぎる	その他	【合計】
平成25年1月	37件 18.8%	41件 20.8%	95件 48.2%	24件 12.2%	197件 100.0%

③来訪の回数

- ご請求で来訪された方の訪問回数は、「初めて」と回答された方が36.9%、「2回目」と回答された方が33.3%であり、「3回目」以上と回答された方が29.7%でした。

[年金のご請求で来訪された方の「来訪の回数」<個人の用件>]

	初めて	2回目	3回目	4回目	5回目以上	【合計】
平成25年1月	274件 36.9%	247件 33.3%	116件 15.6%	47件 6.3%	58件 7.8%	742件 100.0%

④今回の来訪で手続きは完了したか

- ご請求で来訪された方の手続きについては、「完了した」と回答された方が81.0%、「完了しなかった」と回答された方が19.0%でした。

[年金のご請求で来訪された方の「手続きの完了」<個人の用件>]

	完了した	完了しなかった	【合計】
平成25年1月	1,324件 81.0%	311件 19.0%	1,635件 100.0%

6. ねんきんネットに関する質問

(1)ねんきんネットの利用状況

①ねんきんネットの地用状況

- 「ねんきんネット」について、「利用したことがある」と「知っているが利用したことはない」と回答された方の割合は、年金相談窓口で59.3%、年金相談以外の窓口で62.7%でした。
- ただし、「利用したことがある」と回答された方の割合は、年金相談窓口で6.7%、年金相談以外の窓口で8.4%でした。

[ねんきんネットの利用状況]

	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	知らない	【合計】	利用したことがある	知っているが利用したことはない	知らない	【合計】
平成25年1月	1,343件 6.7%	10,467件 52.6%	8,088件 40.6%	19,898件 100.0%	548件 8.4%	3,560件 54.3%	2,444件 37.3%	6,552件 100.0%
(参考)平成24年1月	965件 4.8%	10,618件 52.6%	8,618件 42.7%	20,201件 100.0%	396件 6.2%	3,373件 53.2%	2,577件 40.6%	6,346件 100.0%

[年齢別にみたねんきんネットの利用状況]

	利用したことがある	知っているが利用したことはない	知らない	【合計】
40歳未満	219件 7.6%	1,310件 45.7%	1,338件 46.7%	2,867件 100.0%
40歳代	223件 9.2%	1,337件 55.1%	865件 35.7%	2,425件 100.0%
50歳代	384件 8.6%	2,554件 57.3%	1,520件 34.1%	4,458件 100.0%
60歳代	1,004件 6.7%	8,133件 54.5%	5,778件 38.7%	14,915件 100.0%
70歳以上	43件 2.7%	598件 37.8%	940件 59.5%	1,581件 100.0%

(注)年金相談窓口と年金相談以外の窓口の合計

②ねんきんネットを利用しない理由

- ねんきんネットを「利用したことがない」と回答された方にお聞きしたねんきんネットを利用しない理由については、「年金加入記録の確認ならねんきん定期便でよい」と回答された方が、年金相談窓口で37.6%、年金相談以外の窓口で43.5%と最も高く、次いで年金相談窓口では「自宅にパソコンがない」で29.1%、年金相談以外の窓口では「利用登録が面倒」で26.1%でした。

[利用したことがない理由(複数回答)]

	年金相談窓口					年金相談以外の窓口				
	自宅にパソコンがない	利用登録が面倒	年金加入記録の確認ならねんきん定期便でよい	その他	【合計】	自宅にパソコンがない	利用登録が面倒	年金加入記録の確認ならねんきん定期便でよい	その他	【合計】
平成25年1月	2,987件 29.1%	2,236件 21.8%	3,868件 37.6%	1,189件 11.6%	10,280件 100.0%	578件 16.6%	909件 26.1%	1,519件 43.5%	482件 13.8%	3,488件 100.0%
(参考)平成24年1月	2,659件 28.2%	1,971件 20.9%	3,920件 41.6%	884件 9.4%	9,434件 100.0%	465件 15.5%	816件 27.2%	1,385件 46.2%	331件 11.0%	2,997件 100.0%

(2)ねんきんネットの使いやすさ

- ねんきんネットを「利用したことがある」と回答された方にお聞きしたねんきんネットの使いやすさについては、「利用しやすかった」と回答された方が、年金相談窓口で45.0%、年金相談以外の窓口で40.5%でした。
- 一方で、「利用登録が面倒だった」と回答された方が、年金相談窓口で24.7%、年金相談以外の窓口で32.4%であり、「画面の操作・見方がわかりにくかった」と回答された方も、年金相談窓口で20.7%、年金相談以外の窓口で17.0%でした。

[ねんきんネットの使いやすさ(複数回答)]

	年金相談窓口					年金相談以外の窓口				
	利用しやすかった	利用登録が面倒だった	画面の操作・見方がわかりにくかった	もっと機能を追加してほしい	【合計】	利用しやすかった	利用登録が面倒だった	画面の操作・見方がわかりにくかった	もっと機能を追加してほしい	【合計】
平成25年1月	762件 45.0%	418件 24.7%	351件 20.7%	161件 9.5%	1,692件 100.0%	271件 40.5%	217件 32.4%	114件 17.0%	67件 10.0%	669件 100.0%
(参考)平成24年1月	436件 44.4%	253件 25.8%	157件 16.0%	136件 13.8%	982件 100.0%	164件 40.0%	127件 31.0%	66件 16.1%	53件 12.9%	410件 100.0%

(参考2) ご意見・ご要望欄」の記載内容について

※無回答を除いた有効回答件数で集計しているため、総数と異なる場合があります。

※小数点以下を端数処理しているため、合計値と異なる場合があります。

○ アンケートでは、その他、お客様のご意見・ご要望をお聞きしました。その記入状況は以下のとおりでした。

	回収枚数	記入枚数	記入率
総数	45,360枚	6,153枚	13.6%
個人の用件	37,109枚	5,132枚	13.8%
会社の用件	7,134枚	888枚	12.4%
用件未回答	1,117枚	133枚	11.9%
(参考)平成24年1月	35,767枚	6,711枚	18.8%

[自由記載欄に記入された方のみした場合の「全体としての満足度」]

	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	【合計】
総数	4,505件 76.3%	572件 9.7%	569件 9.6%	152件 2.6%	104件 1.8%	5,902件 100.0%
個人の用件	3,818件 77.1%	477件 9.6%	443件 8.9%	126件 2.5%	88件 1.8%	4,952件 100.0%
会社の用件	626件 72.8%	75件 8.7%	119件 13.8%	25件 2.9%	15件 1.7%	860件 100.0%
用件未回答	61件 67.8%	20件 22.2%	7件 7.8%	1件 1.1%	1件 1.1%	90件 100.0%
(参考)平成24年1月	4,926件 73.4%	753件 11.2%	736件 11.0%	174件 2.6%	122件 1.8%	6,711件 100.0%

(注)「全体としての満足度」についての質問に回答された方全体のみした場合、年金相談窓口は「満足」76.8%、「やや満足」10.9%、「普通」10.7%、「やや不満」1.1%、「不満」0.5%であり、年金相談以外の窓口では「満足」77.8%、「やや満足」8.3%、「普通」12.7%、「やや不満」0.9%、「不満」0.4%となります。

[記載内容の内訳]

職員の応接態度に関するもの	5,548件 (53.7%)
待ち時間に関するもの	642件 (6.2%)
施設の利用に関するもの	800件 (7.7%)
電話の利用に関するもの	309件 (3.0%)
事務処理に関するもの	507件 (4.9%)
お客様向け文書に関するもの	225件 (2.2%)
その他	2,301件 (22.3%)
合計	10,332件 (100.0%)

(注1)複数の意見を記入している場合、それぞれに計上しています。

(注2)「その他」には、「年金制度に関するもの」「励ましのお言葉」などが含まれています。

(注3)「職員の応接態度に関するもの」のうち、対応が良かったとのご意見や「その他」のうち「お礼」や「励ましのお言葉」の総数は6,038件でした。

○ 主なご意見・ご要望

職員の応接態度に関するもの

- とても早口でついていくのが大変でした。もう少し間をおいて、ゆっくり話してほしいと思いました。
- 説明時の声が大きすぎる。相談内容や個人情報がおの人に聞こえてしまいそうで不安でした。
- 難しい専門言葉を使うのではなく、わかりやすい言葉にして説明してほしいです。
- 窓口の方が不慣れなせいか声も小さくしっかり聞きとりができなく、もう少しテキパキとした対応をしてほしい。
- 対応がかたすぎる。相手の身になって対応してほしい。
- 職員の方、大変ていねいでわかりやすかった。来る前の不安がなくなりました。
- こういった場所で働いている方の対応等のイメージがいつも悪い感じに思っていました。ここはていねいな対応をして下さったのでとても良かったです。

待ち時間に関するもの

- 以前より短くなったがそれでもまだ長い。30分以内に短縮できないか。
- 訪問の日時、時間帯にもよりますが、待ち時間が1時間をこえる時もありますので、対応窓口を増やしてほしい。
- 混雑する時間と空いている時間をアナウンスしておくと、来る時間を分散できるのでは。

施設の利用に関するもの

- 駐車場がいつも混んでいるので、広くする工夫が必要と感ずります。
- 場所がわからないため通りすぎてしまいました。もう少し大きな看板があればと思います。
- 待ち時間がいくぶん長かったので、待合室に新聞や雑誌があればと思った。また、無料のお茶やコーヒー等のサービスがあればいいかと思ひます。

電話の利用に関するもの

- いつも話中であることが多い。電話回線を増やしてほしい。
- 電話の音声案内が長くわずらわしい。

事務処理に関するもの

- 手続きの書類等をもっと少なく簡素化して頂きたい。
- 複雑すぎるので手続きも簡単にしてほしい。
- 添付書類として何が必要かをはじめに印刷物で頂けたら大変助かるのでは。来所が一度で済むようなシステムにすることを望む。
- 保険証が手元に届くまでの時間をもう少し短かく、もしくは以前の様に年金事務所で発行していただければ便利なのだと思います。
- 年金手続きが完了しても、年金が出るまでに日数がかかりすぎるので、早く出るようにお願いします。

お客様向け文書に関するもの

- 日本年金機構から来る文書の内容は、一般の人にはわかりにくい。もっと平易な文章にするべき。役所言葉は知りません。
- 素人が見ても分かる記述・記載方法を工夫してほしい。分類が記号でされているので、記号の意味を知る者にしか判読できない。
- レイアウトが悪い。パソコンと一体化されていないので見るのに時間がかかる。
- 年金請求の記入サンプルも同時に送付していただけるとわかりやすいと思いました。

その他

(広報に関するもの)

- 年金手続方法などメディアを活用すると効果大だと思います。
- 知らないことがいっぱいあったので、窓口やネットでなくても一般的な知識をマスコミなどを通して教えてほしい。
- 民間の積立保険と比較してのメリット等を、もっと若年層にお知らせしてほしい。
- 学生が年金についてもっと分かりやすく知る制度があればと強く思います。
- マスコミ等での報道される「年金があぶない」「年金がもらえない」等の悪意にみちた発表には反論の意見を発表して年金の加入者増を計るべきだと思います。

(日本年金機構に関するもの)

- ねんきんネットを知りませんでした。今日来た事で知ってよかったです。パソコンでも調べてみます。
- 各年金事務所のWEB等の地図をもう少しわかりやすくしてほしい。
- ねんきん定期便で累計額を知る事が出来たのですが、若い人達に希望を持って納めて頂く為に 加入者全員に送るか又は年金通帳に変えるべきだと思います。年金に対しての疑心を払拭させる事が大切でその事にもっと力を注ぐべきだと思います。
- 必要以上にお客様(相談に来た人)に気を使っている。もっと早くお客様に気を使っていたらいろいろな問題も出なかったと思うと残念です。
- 社会保険庁から日本年金機構に変わって2年経ちますが、機構に変わってからの対応が以前より受給者の立場になって取り組んでいる姿勢がうかがえます。

(年金制度に関するもの)

- 年金制度がわかりにくいので国民がわかりやすいように制度改革すべき。
- 年金を納付した後にその年金がどのようなことに使われているのかなど、若い人はあまり理解できていないので、知りたい。
- 年金生活者が生活保護者より金額が少ないのは不公平で不満です。
- 今後の年金受給に対して金額等含めて不安しか残りません。安心できる年金制度の確立が一日でも早く出来上る事を願っています。
- 少子高齢化が急速に進み、現行の世代間の相互扶助方式がやがて破綻するのが見えているのなら、早急にそれに変わる方式(システム)を構築すべき時期に来ているのでは無いでしょうか。

(お褒め、励まし)

- 年々対応が向上していると感じる。
- 窓口対応は昔に比べてずいぶん改善されたと思います。担当職員の方々のご尽力に関心しましたが、信頼向上のため、これからも更に改善のご努力をお願いします。
- 国民の信頼を失った社会保険庁であるが、初めて年金事務所に来所し、事務所の姿勢、アンケート調査等取組みに努力されていることは評価します。

(参考3)アンケート用紙

お客様の声をお聞かせください

○ 日本年金機構では、年金事務所などに来訪されたお客様の満足度やご意見を把握し、より一層のサービス向上を図ることを目的として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、アンケートにご協力をお願いします。

I. お客様についてお伺いします

■ 来訪のご用件 1. 個人の用件 2. 会社の用件

■ 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

■ 来訪の回数 1. 初めて 2. 2回目 3. 3回目 4. 4回目 5. 5回目以上

■ 待ち時間 1. 15分未満 2. 15～29分 3. 30～59分
4. 1時間～1時間半未満 5. 1時間半～2時間未満 6. 2時間以上

■ 相談内容 1. 年金のご請求 2. 年金のご相談(「年金のご請求」以外)
3. 年金加入記録の確認・訂正 4. 厚生年金の加入や諸変更手続きなど
5. 国民年金の加入や保険料免除の手続きなど 6. その他()

■ 相談時間 1. 5分未満 2. 5～14分 3. 15～29分 4. 30～59分 5. 1時間以上

II. 本日の来訪についてお伺いします

■ 問1 本日の来訪についてご満足いただけましたか?
1. 満足 2. やや満足 3. 普通 4. やや不満 5. 不満

■ 問2 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 職員のマナーや態度はいかがでしたか?	1	2	3	4	5
② 窓口での説明はわかりやすく、充分でしたか?	1	2	3	4	5
③ 待ち時間はいかがでしたか?	1	2	3	4	5
④ 所内の設備はいかがでしたか、また、所内に清潔感がありましたか?	1	2	3	4	5

■ 問3 来訪される前の不安や疑問は解消されましたか?
1. 解消された 2. 解消されていない

III. 年金事務所にお電話されたことのある方に、電話の対応についてお伺いします
★ 年金事務所にお電話されたことのない方は回答不要です。

■ 問4-1 電話には3コール以内に出ましたか?
1. 出た 2. 出なかった

■ 問4-2 電話の対応についてご満足いただけましたか?
1. 満足 2. やや満足 3. 普通 4. やや不満 5. 不満

【裏面に続きます】

IV. 相談内容に「年金のご請求」とご回答の方に、請求手続きについてお伺いします
★ 「年金のご請求」以外の相談で来訪された方は回答不要です。

■ 問5-1 請求手続きされた年金の種類は何ですか?
1. 老齢年金 2. 障害年金 3. 遺族年金 4. その他()

■ 問5-2 請求手続きは煩雑でしたか?
1. 煩雑だった 2. 簡単だった 3. どちらも言えない

「煩雑だった」とご回答の方にお伺いします
問5-2a どんなところが煩雑でしたか? (複数回答可)
1. 請求書の見方・用語の意味がわからない 2. 請求書の記入がむずかしい
3. 添付する書類が多すぎる 4. その他()

■ 問5-3 今回の来訪で手続きは完了しましたか?
1. 完了した 2. 完了しなかった

V. 「ねんきんネット」についてお伺いします

■ 問6 インターネットにより、お客様の年金加入記録をご覧になれる「ねんきんネット」をご存じですか?
1. 利用したことがある 2. 知っているが利用したことはない 3. 知らない

「利用したことがある」とご回答の方にお伺いします
問6a 利用してみたいかがでしたか? (複数回答可)
1. 利用しやすかった 2. 利用登録が面倒だった
3. 画面の操作・見方がわかりにくかった 4. もっと機能を追加してほしい

「知っているが利用したことはない」とご回答の方にお伺いします
問6b 利用しない理由は何ですか? (複数回答可)
1. パソコンを持っていない 2. 利用登録が面倒
3. 年金加入記録の確認なら「ねんきん定期便」で充分 4. その他()

VI. ご意見・ご要望欄

ご不満な点、改善すべき点、改善された点などご意見・ご要望がございましたら、ご自由にご記入ください。

※意見区分 (複数使用可)

--	--	--	--	--

★ ご協力ありがとうございました。ご意見は、ご満足いただけるサービス改善に役立たせていただきます。
★ ご記入後は、お手数ですが、**返信用封筒で日本年金機構本部までご郵送いただくか、アンケート回収箱に入れてください**(ご郵送の場合は、平成25年2月12日までに投かんしてください)。

日本年金機構 ●●年金事務所長

所属コード*	特別区分
備考	

(参考4) 年金事務所の待ち時間

項 目		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	平均	
平成 21年度	1ヶ月の待ち時間の平均が 1時間以上の 年金事務所数 (312年金事務所・13時時点)	71ヶ所	49ヶ所	37ヶ所	19ヶ所	25ヶ所	39ヶ所	37ヶ所	26ヶ所	34ヶ所	98ヶ所	68ヶ所	45ヶ所	46ヶ所	
	1ヶ月の待ち時間の平均が 30分以上1時間未満の 年金事務所数 (312年金事務所・13時時点)	注：21年4月～12月の1ヶ月の待ち時間の平均が30分以上1時間未満の年金事務所数は集計していないため記載出来ない。										103ヶ所	98ヶ所	108ヶ所	103ヶ所
	相談件数	724,546	567,636	687,405	634,793	593,598	585,605	646,223	585,180	537,557	607,461	637,952	708,736	626,391	

項 目		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	平均
平成 22年度	1ヶ月の待ち時間の平均が 1時間以上の 年金事務所数 (312年金事務所・13時時点)	28ヶ所	7ヶ所	1ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	5ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	4ヶ所	2ヶ所	0ヶ所	4ヶ所
	1ヶ月の待ち時間の平均が 30分以上1時間未満の 年金事務所数 (312年金事務所・13時時点)	103ヶ所	83ヶ所	57ヶ所	20ヶ所	23ヶ所	27ヶ所	43ヶ所	27ヶ所	12ヶ所	52ヶ所	47ヶ所	24ヶ所	43ヶ所
	相談件数	547,415	441,587	524,397	457,618	470,248	463,899	488,938	504,762	428,761	505,596	560,749	586,973	498,412

項 目		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	平均
平成 23年度	1ヶ月の待ち時間の平均が 1時間以上の 年金事務所数 (312年金事務所・13時時点)	1ヶ所	3ヶ所	1ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	1ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	6ヶ所	1ヶ所	0ヶ所	1ヶ所
	1ヶ月の待ち時間の平均が 30分以上1時間未満の 年金事務所数 (312年金事務所・13時時点)	27ヶ所	28ヶ所	23ヶ所	8ヶ所	11ヶ所	11ヶ所	25ヶ所	25ヶ所	16ヶ所	73ヶ所	43ヶ所	28ヶ所	27ヶ所
	相談件数	532,342	494,627	556,680	447,740	493,914	449,124	497,794	503,015	450,710	544,866	601,440	605,733	514,832

項 目		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	平均
平成 24年度	1ヶ月の待ち時間の平均が 1時間以上の 年金事務所数 (312年金事務所・13時時点)	0ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	1ヶ所	1ヶ所	0ヶ所
	1ヶ月の待ち時間の平均が 30分以上1時間未満の 年金事務所数 (312年金事務所・13時時点)	28ヶ所	8ヶ所	3ヶ所	0ヶ所	1ヶ所	4ヶ所	15ヶ所	1ヶ所	0ヶ所	36ヶ所	28ヶ所	19ヶ所	12ヶ所
	相談件数	510,044	506,197	516,739	475,528	505,088	448,959	555,510	493,356	427,941	535,195	558,695	579,396	509,387