

お客様満足度アンケートの実施結果の概要

(平成19年1月実施分)

社会保険庁では、利用者の立場に立った親切なサービスの提供を目指し、様々なサービス向上のための取組を行うとともに、社会保険事務所等での窓口の接客対応の改善に取り組んでまいりました。

この一環として、全国の社会保険事務所を来訪されたお客様を対象に「満足度アンケート」を定期的実施し、お客様のご意見やニーズを的確に把握し、更なるサービスの改善に生かすこととしております。

このアンケートによると、今後改善すべき点はありますが、窓口においては、お客様から満足いただける体制が整備されつつあるのがうかがえます。

今後とも、社会保険庁では、継続して「お客様満足度アンケート」を実施するとともに、この結果を生かし、接客研修の充実など窓口対応の改善を図ってまいります。

1. アンケートの実施方法

平成19年1月17日に、社会保険事務所(309か所)及び年金相談センター(55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。

アンケート実施日	配付対象者	回収枚数	回収率
平成19年1月17日	52,448人	43,513枚	83.0%
平成18年7月19日	48,435人	40,537枚	83.7%
平成18年1月11日	51,255人	44,181枚	86.2%
平成17年7月27日	46,199人	39,895枚	86.4%

2. アンケート結果概要

(1) 待ち時間と待ち時間に対する満足度

年金相談窓口の待ち時間は15分未満が57.4%で、30分未満の合計は78.4%、30分以上は21.6%であった。

年金相談以外の窓口の待ち時間は15分未満が95.6%であった。

また、待ち時間に対する満足度は「やや満足」以上の評価で、年金相談窓口では58.1%、年金相談以外の窓口では80.7%であった。

① 実際の待ち時間

年金相談窓口

	5分未満	5～14分	15～29分	30～59分	60分以上
19年1月	32.0%	25.4%	21.0%	15.3%	6.3%
18年7月	47.9%	26.9%	16.1%	7.5%	1.6%
18年1月	35.4%	23.8%	19.4%	15.6%	5.8%
17年7月	—	75.7%	15.7%	7.5%	1.1%

年金相談以外の窓口

19年1月	79.5%	16.1%	3.5%	0.7%	0.2%
18年7月	80.2%	15.8%	3.2%	0.6%	0.2%
18年1月	74.7%	19.5%	4.7%	0.9%	0.2%
17年7月	—	94.3%	4.9%	0.7%	0.1%

② 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
19年1月	58.1%	80.7%
18年7月	70.9%	79.6%
18年1月	56.8%	74.5%
17年7月	75.5%	78.9%

※満足度は、「満足」「やや満足」「普通」「やや不満」「不満」のうち、「満足」「やや満足」の割合。

(2) 職員の窓口接遇に対する満足度

「あいさつ」「言葉づかい」「対応の速さ」「説明のわかりやすさ」などの窓口接遇に対する満足度は「やや満足」以上の評価で、年金相談窓口では89%前後、年金相談以外の窓口では86%前後であった。

年金相談窓口

	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
19年1月	88.1%	89.2%	87.6%	89.7%	90.0%	89.2%
18年7月	86.9%	88.3%	86.6%	88.8%	88.9%	87.8%
18年1月	84.5%	86.2%	84.5%	86.4%	87.3%	86.5%
17年7月	86.3%	87.4%	86.0%	88.4%	88.1%	87.2%

年金相談以外の窓口

19年1月	85.5%	87.2%	85.4%	87.5%	85.9%	83.9%
18年7月	81.4%	83.4%	81.1%	84.0%	82.4%	79.8%
18年1月	79.1%	81.4%	79.0%	82.0%	80.9%	78.1%
17年7月	79.0%	81.1%	78.3%	81.7%	80.1%	77.2%

※満足度は、「満足」「やや満足」「普通」「やや不満」「不満」のうち、「満足」「やや満足」の割合。

(3) 施設の利用に対する満足度

「案内表示の分かりやすさ」「プライバシーへの配慮」「待合スペース」「環境の美化、清潔の保持」の施設の利用に対する満足度は「やや満足」以上の評価で、年金相談窓口では76%前後、年金相談以外の窓口では69%前後であった。

年金相談窓口

	案内表示の わかりやすさ	プライバシー への配慮	待合スペース	環境の美化 清潔の保持
19年1月	74.0%	77.0%	76.3%	78.6%
18年7月	73.8%	77.7%	78.7%	80.4%
18年1月	71.0%	74.3%	73.5%	76.6%
17年7月	73.1%	76.9%	79.0%	81.0%

年金相談以外の窓口

19年1月	67.0%	68.2%	68.5%	74.0%
18年7月	64.3%	65.2%	66.5%	72.1%
18年1月	60.6%	61.8%	61.7%	68.3%
17年7月	60.8%	61.5%	62.6%	69.6%

※満足度は、「満足」「やや満足」「普通」「やや不満」「不満」のうち、「満足」「やや満足」の割合。

(4) 訪問目的の達成度

訪問目的の達成度は「やや満足」以上の評価で、年金相談窓口では89.9%、年金相談以外の窓口では87.4%であった。

	年金相談窓口	年金相談以外の窓口
19年1月	89.9%	87.4%
18年7月	89.6%	85.7%
18年1月	88.3%	84.0%
17年7月	89.5%	84.5%

※満足度は、「満足」「やや満足」「普通」「やや不満」「不満」のうち、「満足」「やや満足」の割合。

(5) 全体としての満足度

全体としての満足度は「やや満足」以上の評価で、年金相談窓口では 89.4%、年金相談以外の窓口では 87.0%であった。

年金相談窓口

	満足	やや満足	合計	普通	やや不満	不満
19年1月	67.7%	21.7%	89.4%	9.5%	0.9%	0.2%
18年7月	69.4%	19.7%	89.1%	9.7%	0.9%	0.3%
18年1月	65.8%	21.2%	87.0%	11.3%	1.3%	0.4%
17年7月	69.8%	19.3%	89.1%	9.8%	1.0%	0.2%

年金相談以外の窓口

19年1月	66.7%	20.3%	87.0%	12.1%	0.7%	0.2%
18年7月	63.4%	20.8%	84.2%	14.6%	1.0%	0.2%
18年1月	59.7%	22.6%	82.3%	16.1%	1.3%	0.3%
17年7月	61.2%	21.4%	82.6%	15.9%	1.2%	0.3%

(6) 電話による年金相談の利用について

「ねんきんダイヤル」の利用状況について、年金相談窓口では、「利用したことがある」が 13.3%、「知らなかった」が 51.0%であった。

年金相談以外の窓口では、「利用したことがある」が 6.8%、「知らなかった」が 59.9%であった。

年金相談窓口

	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
19年1月	13.3%	35.7%	51.0%
18年7月	9.4%	29.5%	61.1%
18年1月	8.3%	26.0%	65.7%

年金相談以外の窓口

19年1月	6.8%	33.2%	59.9%
18年7月	4.7%	29.0%	66.3%
18年1月	3.9%	26.4%	69.7%

(7) 用件区分について

窓口別の割合は、年金相談窓口が 62.9%、年金相談以外の窓口が 37.1%であった。

年金相談窓口の用件区分別では、裁定請求関係が 47.1%、それ以外の年金相談が 52.9%であった。

年金相談以外の窓口の用件区分別では、適用関係の 57.2%に次いで、国年関係が 22.5%、保険給付関係が 18.1%であった。

年金相談窓口

	計	1年金相談 (裁定請求)	2年金相談 (1以外)
19年1月	62.9%	47.1%	52.9%
18年7月	57.6%	40.8%	59.2%

年金相談以外の窓口

	計	3適用	4給付	5徴収	6国年	7船保
19年1月	37.1%	57.2%	18.1%	2.1%	22.5%	0.1%
18年7月	42.4%	59.5%	16.5%	2.1%	21.8%	0.1%

(8) 対応時間について

年金相談窓口での対応時間は、15分未満が 41.8%、15～29分が 43.1%、30分以上が 15.0%であった。

年金相談以外の窓口での対応時間は、15分未満が 90.1%、15分以上が 9.8%であった。

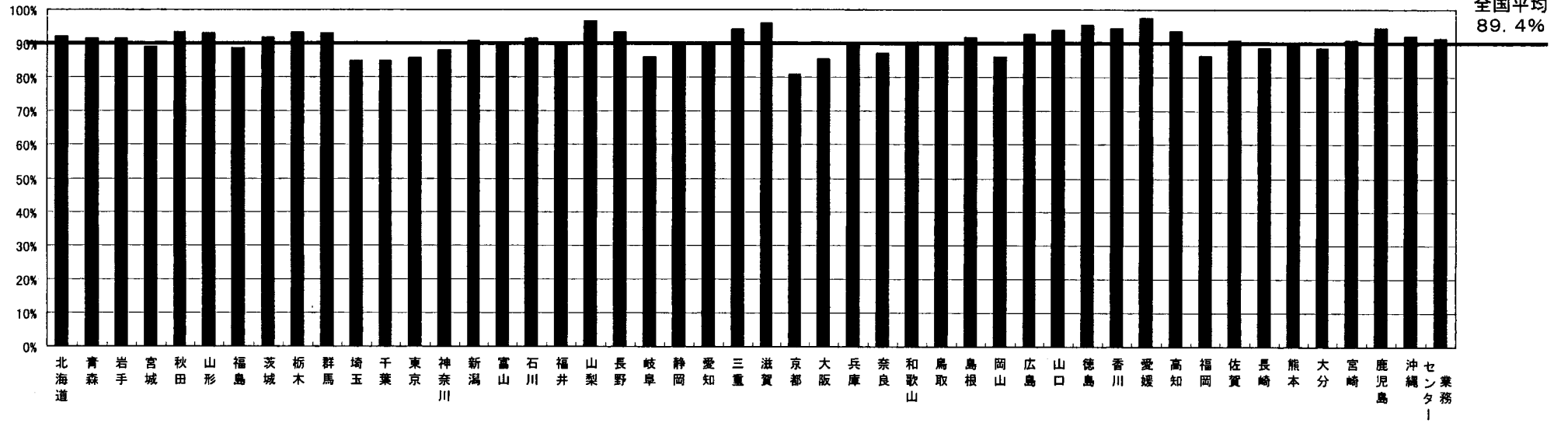
年金相談窓口

	5分未満	5～14分	15～29分	30～59分	60分以上
19年1月	6.4%	35.4%	43.1%	14.0%	1.0%
18年7月	7.9%	35.8%	41.4%	13.8%	1.1%

年金相談以外の窓口

19年1月	53.3%	36.8%	8.3%	1.4%	0.1%
18年7月	52.2%	37.7%	8.8%	1.2%	0.1%

事務局別全体満足度(年金相談窓口)(平成19年1月)



事務局別全体満足度(年金相談以外の窓口)(平成19年1月)

