

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19年1月実施)

社会保険庁総務部サービス推進課

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
ご意見・ご要望について	11

【改善への取組】

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	12
社会保険庁職員行動規範	17
きれい化活動	18

【参考資料】

アンケート用紙	19
全国計 集計結果表及びグラフ	20
事務局計（全体としての満足度）集計結果表及びグラフ	22

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ことを目的として、お客様満足度アンケート調査を実施する。

◎ 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）、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。
- 配付・回収結果

アンケート実施日	配付対象者数	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%

◎ 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歳代以下の世代が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
年金相談窓口	26,783 100%	1,072 4.0%	1,152 4.3%	7,278 27.2%	15,791 59.0%	1,490 5.6%
年金相談以外の窓口	15,866 100%	5,645 35.6%	3,102 19.6%	4,368 27.5%	2,312 14.6%	439 2.8%
合計	42,649 100%	6,717 15.7%	4,254 10.0%	11,646 27.3%	18,103 42.4%	1,929 4.5%

上段：回答者数(人)
(無回答を除く)

待ち時間と待ち時間に対する満足度①

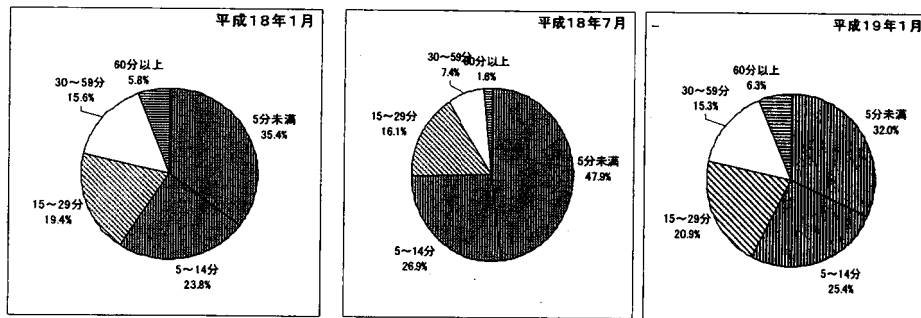
- ◎ 「年金相談窓口」の待ち時間は、15分未満が57%で、30分未満の合計は78%、30分以上では22%であった。
- 「年金相談以外の窓口」の待ち時間は、15分未満が96%であった。

相談窓口別待ち時間

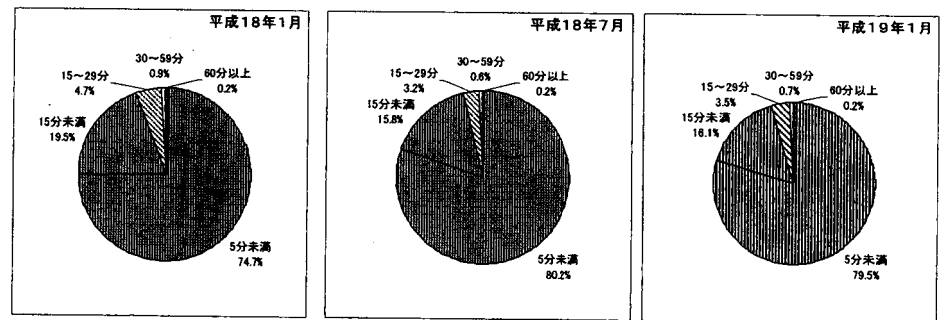
	年金相談窓口						年金相談以外の窓口					
	計	5分未満	5~14分	15~29分	30~59分	60分以上	計	5分未満	5~14分	15~29分	30~59分	60分以上
平成19年1月	25,457 100%	8,144 32.0%	6,471 25.4%	5,331 20.9%	3,898 15.3%	1,613 6.3%	15,293 100%	12,153 79.5%	2,466 16.1%	532 3.5%	110 0.7%	32 0.2%
平成18年7月	21,893 100%	10,491 47.9%	5,885 26.9%	3,532 16.1%	1,627 7.4%	358 1.6%	16,398 100%	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%

上段:回答者数(人)
(無回答を除く)

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



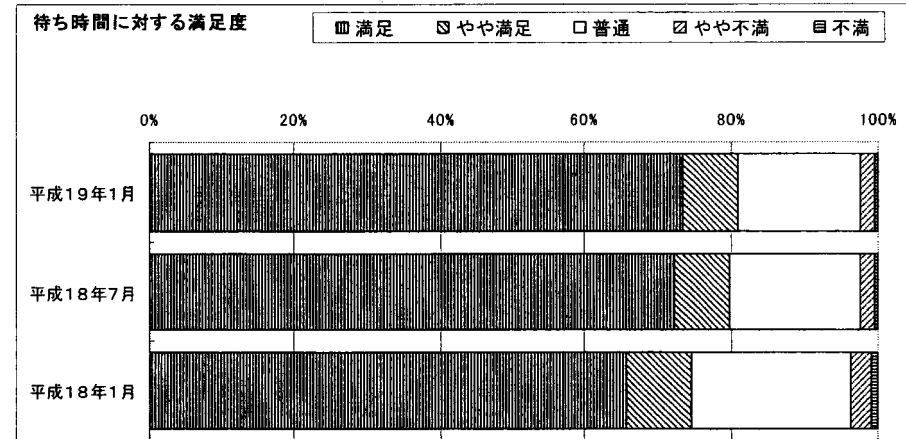
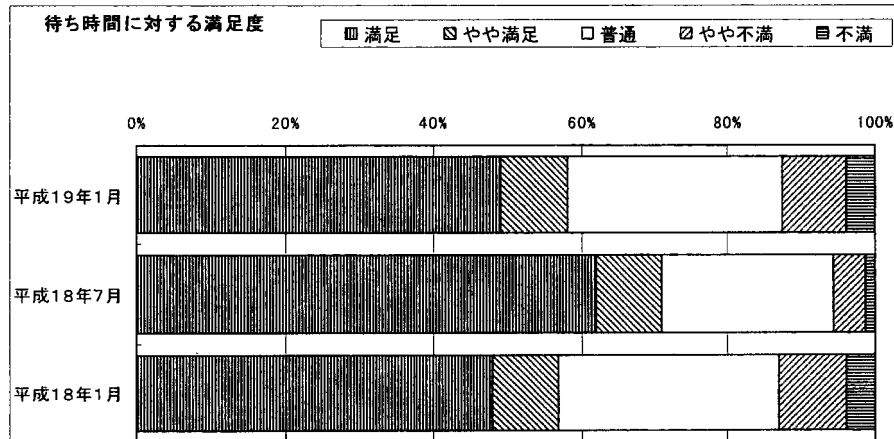
待ち時間と待ち時間に対する満足度②

- ◎ 待ち時間に対する満足度は、「やや満足」以上の評価で、「年金相談窓口」では58%、「年金相談以外の窓口」では81%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19年1月	26,428 100%	12,970 49.1%	2,378 9.0%	7,728 29.2%	2,342 8.9%	1,010 3.8%	15,780 100%	11,572 73.3%	1,172 7.4%	2,656 16.8%	304 1.9%	76 0.5%
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%

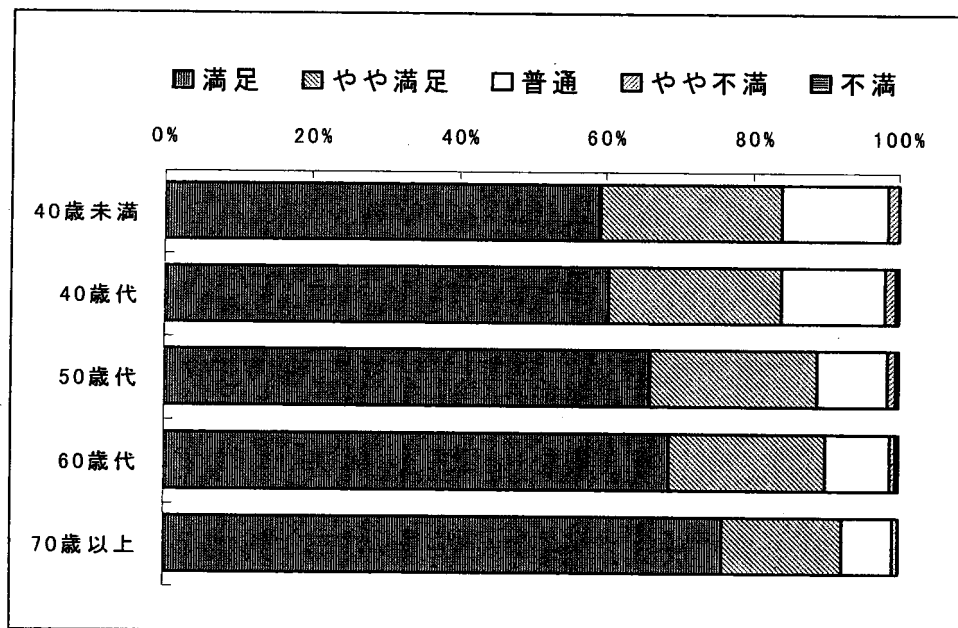
上段:回答者数(人)
(無回答を除く)



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、すべての年代において、「やや満足」以上の評価で、80%以上となっている。
- ◎ 待ち時間別の全体の満足度では、待ち時間が30分未満の場合は、「やや満足」以上の評価で90%程度となっており、60分以上の場合は70%程度となっている。

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)

