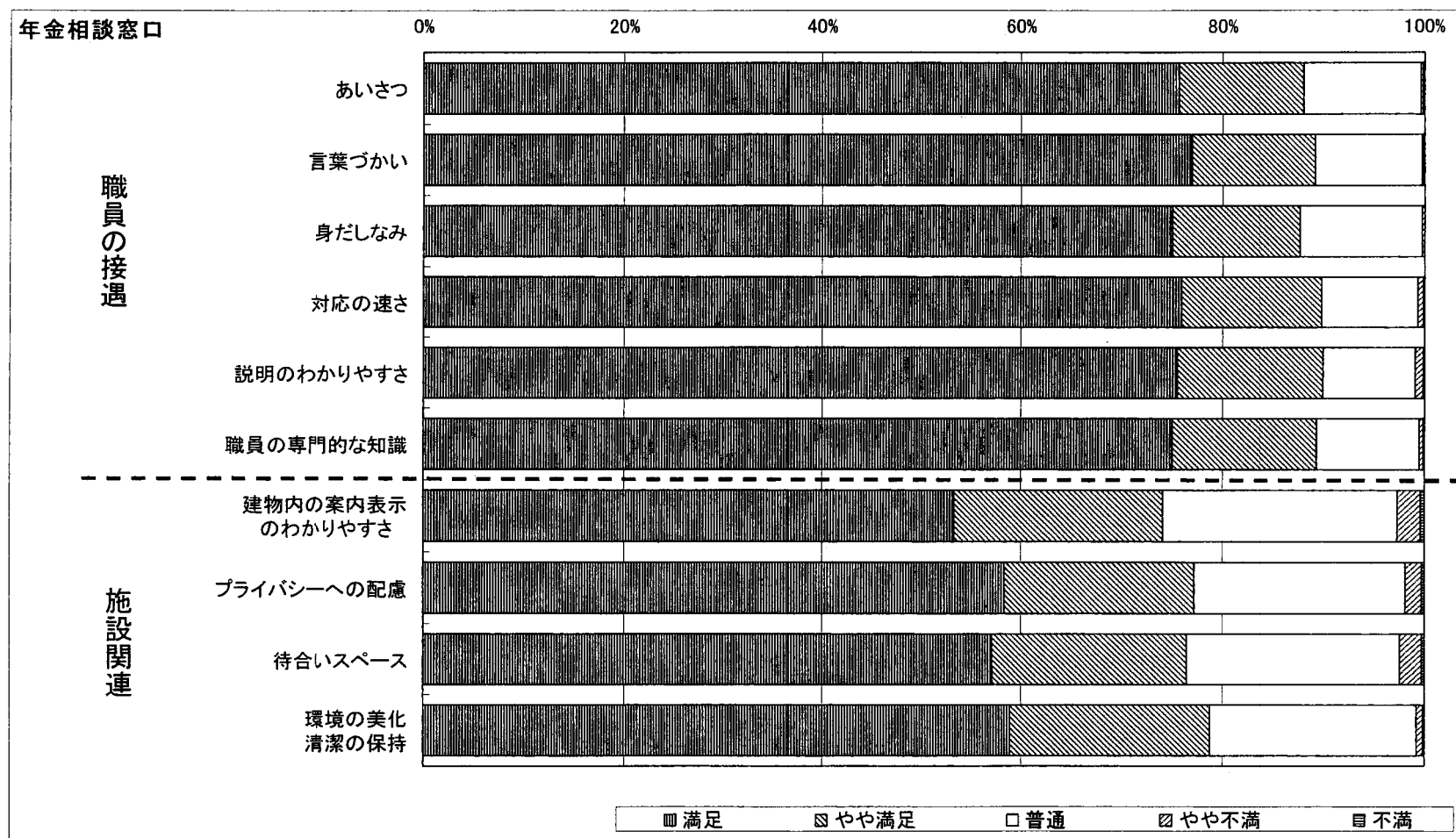


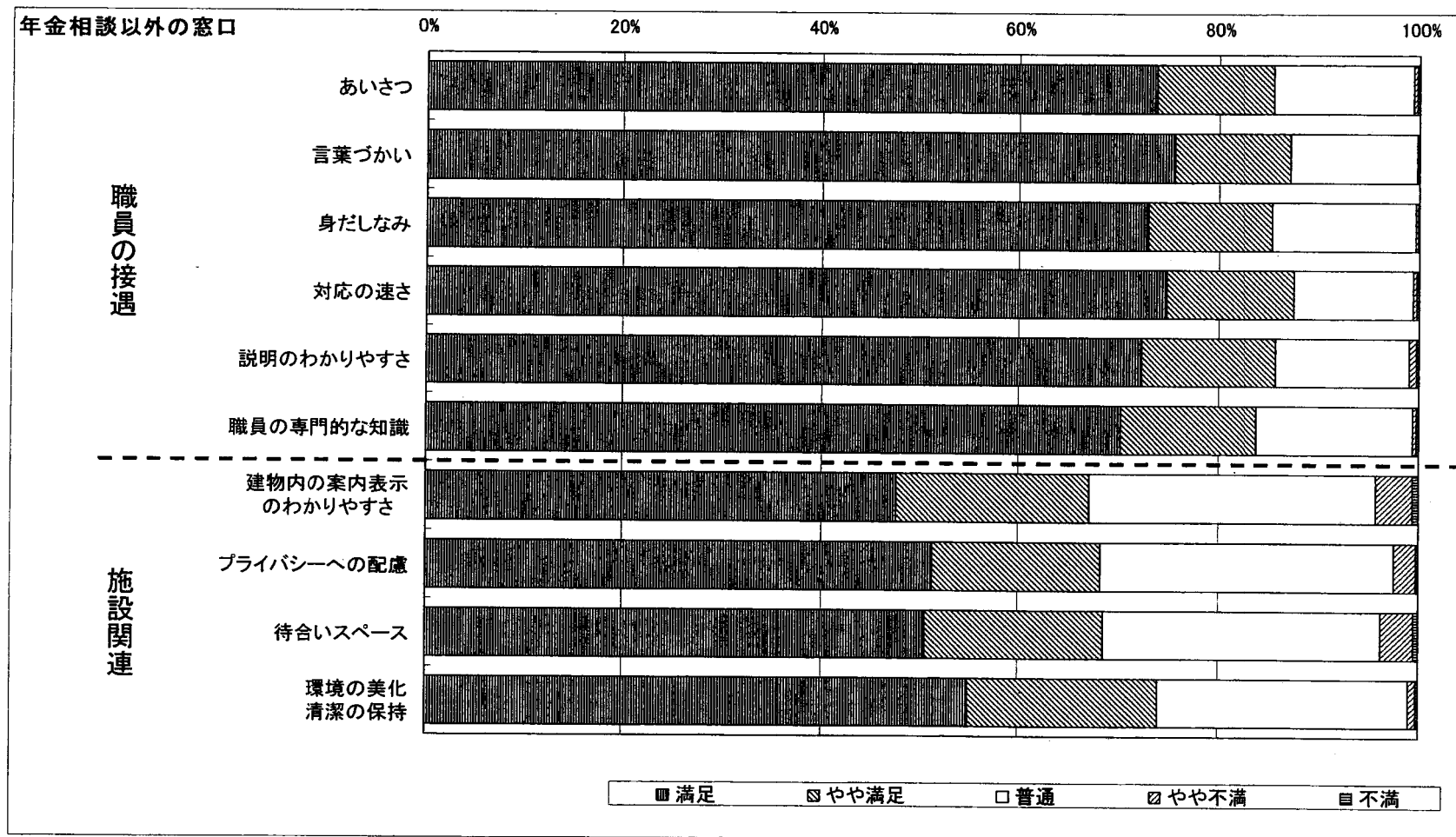
職員の接遇、施設の利用についての満足度（年金相談窓口）

- ◎ 年金相談窓口における職員の接遇についての満足度は、すべての項目において、「やや満足」以上の評価で90%程度となっており、「満足」だけで見ても70%以上となっている。
- ◎ 施設関連では、すべての項目において、「やや満足」以上の評価で70%以上となっている。



職員の接遇、施設の利用についての満足度（年金相談以外の窓口）

- ◎ 年金相談以外の窓口における職員の接遇についての満足度は、すべての項目において、「やや満足」以上の評価で80%以上となっている。
- ◎ 施設関連では、すべての項目において、「やや満足」以上の評価で70%程度となっている。



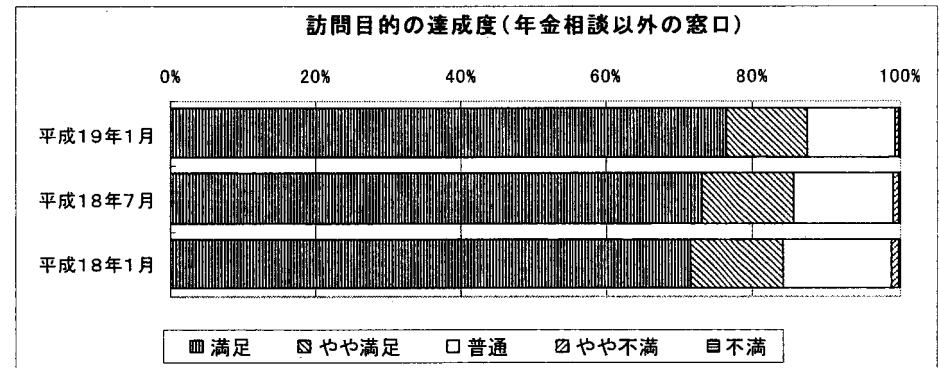
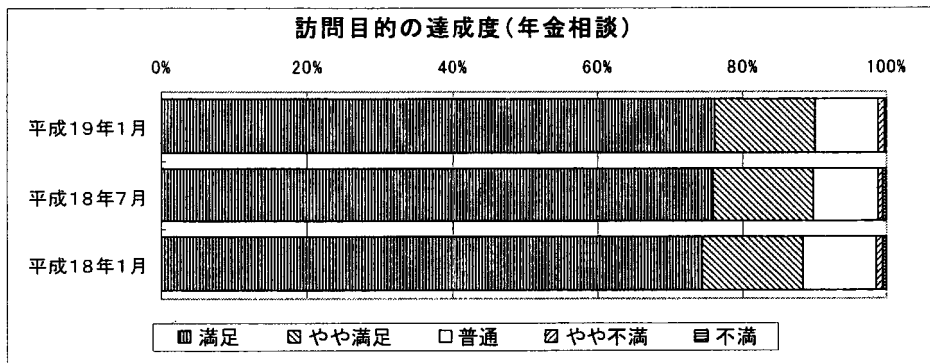
訪問目的の達成度

◎ 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90%、「年金相談以外の窓口」では87%であった。

訪問目的の達成度

	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	26,185 100%	19,964 76.2%	3,581 13.7%	2,356 9.0%	218 0.8%	66 0.3%	15,571 100%	11,916 76.5%	1,704 10.9%	1,819 11.7%	82 0.5%	50 0.3%
平成18年7月	22,339 100%	16,983 76.0%	3,033 13.6%	2,035 9.1%	186 0.8%	102 0.5%	16,481 100%	12,032 73.0%	2,087 12.7%	2,201 13.4%	119 0.7%	42 0.3%
平成18年1月	24,880 100%	18,499 74.4%	3,458 13.9%	2,544 10.2%	261 1.0%	118 0.5%	17,108 100%	12,238 71.5%	2,143 12.5%	2,535 14.8%	143 0.8%	49 0.3%

上段: 回答者数(人)
(無回答を除く)



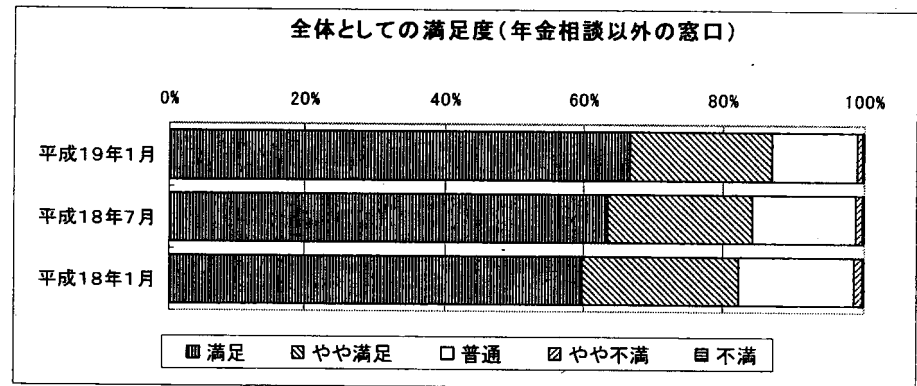
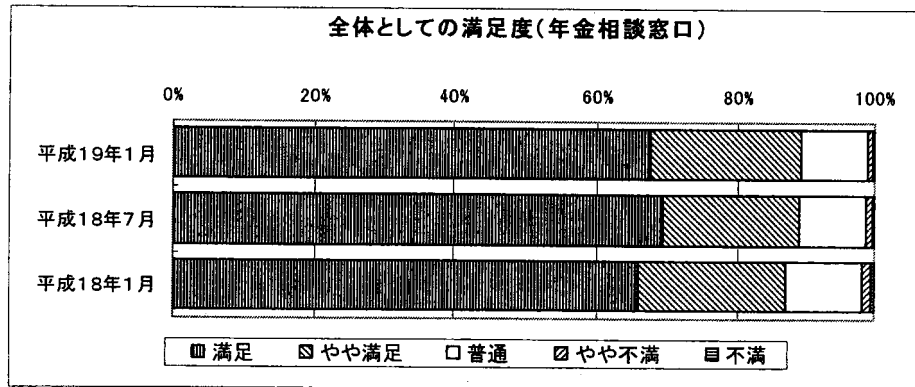
来訪相談の全体としての満足度

◎ 来訪相談の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%、「年金相談以外の窓口」では87%であった。

全体としての満足度

	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	26,757 100%	18,117 67.7%	5,799 21.7%	2,535 9.5%	252 0.9%	54 0.2%	15,882 100%	10,591 66.7%	3,227 20.3%	1,916 12.1%	113 0.7%	35 0.2%
平成18年7月	22,742 100%	15,772 69.4%	4,479 19.7%	2,212 9.7%	212 0.9%	67 0.3%	16,914 100%	10,724 63.4%	3,523 20.8%	2,465 14.6%	168 1.0%	34 0.2%
平成18年1月	25,319 100%	16,662 65.8%	5,366 21.2%	2,852 11.3%	331 1.3%	108 0.4%	17,438 100%	10,405 59.7%	3,938 22.6%	2,812 16.1%	224 1.3%	59 0.3%

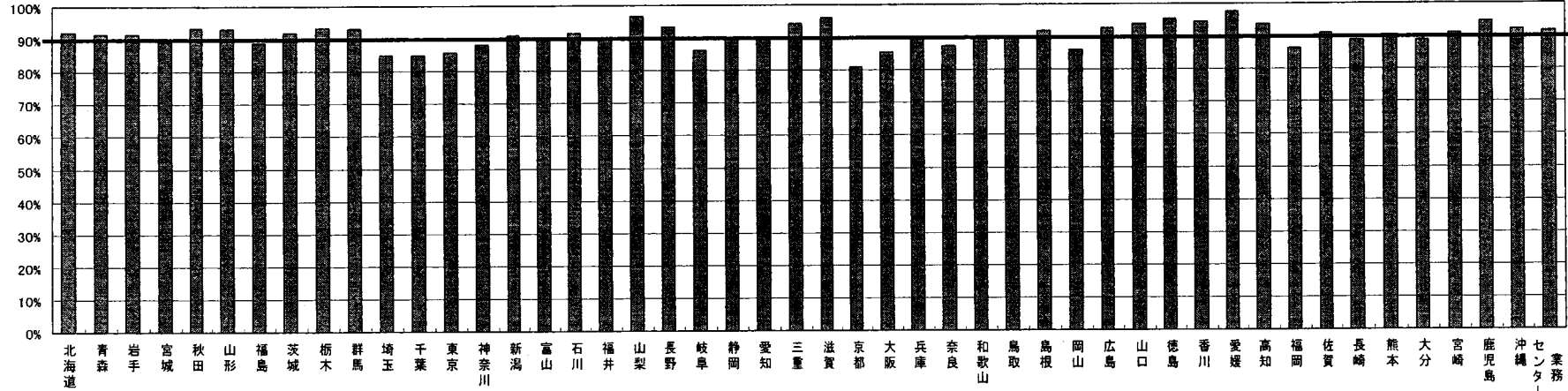
上段：回答者数(人)
(無回答を除く)



事務局別の全体満足度

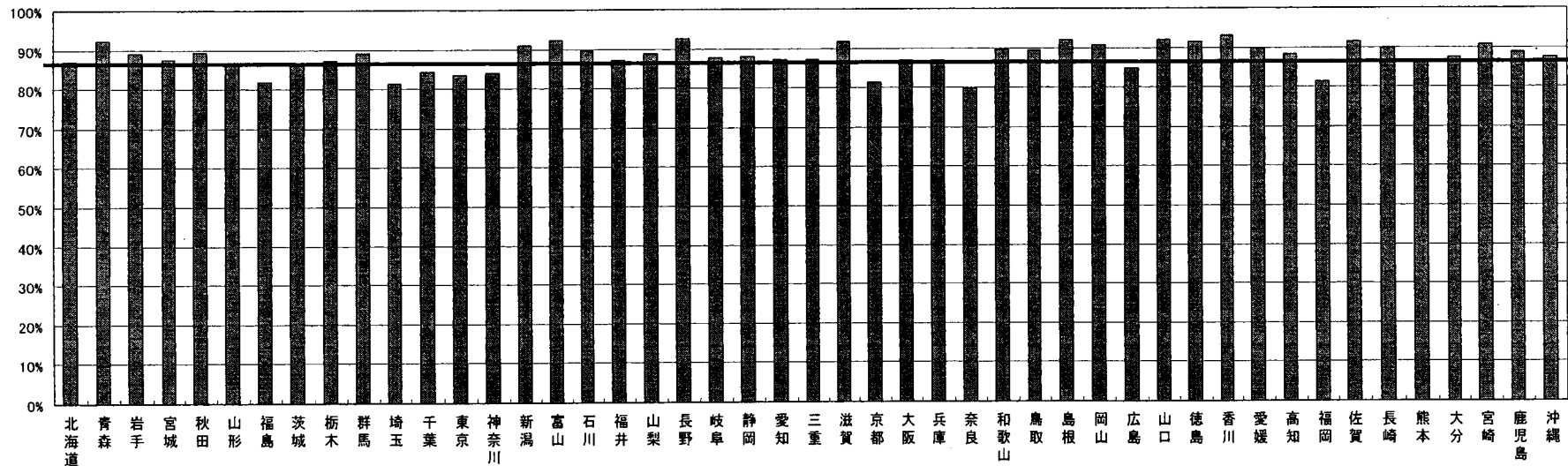
事務局別全体満足度(年金相談窓口) (平成19年1月)

全国平均
89.4%



事務局別全体満足度(年金相談以外の窓口) (平成19年1月)

全国平均
87.0%



グラフは「満足」「やや満足」の合計