

社会保険庁職員行動規範

社会保険庁職員行動規範

【お客様第一】

1. 私たちは、全ての国民の皆様をお客様とし、お客様第一の精神で取り組みます。

【国民へのサービス向上】

2. 私たちは、親切、迅速、正確の3Sをモットーに、国民へのサービス向上に努めます。

【安心と信頼】

3. 私たちは、社会保険制度が国民の信頼があってこそ成り立つことを認識し、安心と信頼をしていただける業務運営を致します。

【公平・公正】

4. 私たちは、国民の社会連帯でなる社会保険制度の業務運営責任者として、常に公平・公正な業務運営に努めます。

【個人情報の保護】

5. 私たちは、国民の皆様の大切な年金や医療保険の情報をお預かりしていることを常に自覚し、個人情報保護の徹底に努めます。

【法令遵守・公務員倫理】

6. 私たちは、法令遵守を徹底し、高い倫理観と責任感を持って行動します。

【コスト意識】

7. 私たちは、国民からお預かりした大切な保険料と税金により社会保険制度の運営を行うことから、常にコスト意識を持ち、費用対効果を高める事業方法の工夫に取り組みます。

【業務執行ルールの厳守】

8. 私たちは、日常業務の遂行に当たって、業務執行ルールを厳守し、常に適切・円滑な業務執行に努めます。

● 窓口接遇マナー3箇条

1. 明るい挨拶でお迎えしましょう。

挨拶は相手の心を開く大切な手段です。さわやかな挨拶でお客様をお迎えしましょう。明るい笑顔も忘れずに。

2. お客様の気持ちに立って対応しましょう。

常にお客様の気持ちになって振る舞うことが大切です。

3. 積極的に一声、声をかけましょう。

お客様から声がかかるまで対応しないなどということのないよう、迅速に立って対応しましょう。

● 電話接遇マナー3箇条

1. 呼び出し音(ベル)が鳴ったら、すぐに電話に出ましょう。

ベルが鳴ってから、3回以内に電話に出るようにしましょう。それ以上ベルが鳴ってから出る場合は、「お待たせしました」の一言を忘れずに。

2. 出るときは、所属名と自分の名前を名乗りましょう。

電話に出るときは、所属名と一緒に自分の名前を名乗りましょう。

3. 電話は、切るまでが会話です。

電話を切るときの最後の言葉は、締めくくりの言葉です。ていねいに失礼のないよう心がけ、適度な挨拶をして終わりましょう。

きれい化活動

●きれい化活動の目的

きれい化活動の5S(整理・整頓・清掃・清潔・習慣づけ)は、仕事のムダ・ムラを省き、適正かつ効率的な事務処理を徹底するため、民間企業等においても採り入れられている業務管理の取組であり、お客様へのサービス向上、信頼性の向上につなげることを目的とする。

●「きれい化5S」の定義及び基本的な考え方

① 整理

【定義】必要なものと不要なものを分け、不要なものを捨てること。

【基本的な考え方】

- 不要な文書や資料は、机上や周辺の貴重な業務スペースを狭くするとともに、重要文書の紛失や、事務処理上の誤り等を招く原因となる。また、来訪されるお客様にとっても環境を損ねる。
- このため、業務に不必要な文書等を自らの業務スペースから排除する。
- 行政文書については、文書管理規程の保存期間に留意の上で廃棄する。
- 職場内の配布文書については、保存する必要のないものは廃棄するとともに、保存が必要な文書についても、課(係)内での共有化等を図り、必要最小限とする。
- 不要な掲示物は外し、汚れた掲示物は取り替える。

② 整頓

【定義】文書や物品の置き場所・置き方や、わかりやすい表示方法を決めて、それに基づいて整えること。

【基本的な考え方】

- 保存が必要な文書・資料でも、乱雑に置かれては、探すために要する時間がムダとなったり、事務誤りが生じたりする。
- 書類が乱雑に積まれては、来訪されるお客様にとっても見苦しい。
- 被保険者記録などの個人情報等は、お客様の目に触れることのないよう、取扱いを徹底する。

○文書のファイリングや保管方法、物品の置き方を標準化するとともに、わかりやすい表示を徹底することにより、誰でもすぐに使用できる状態をつくる。

③ 清掃

【定義】職場をゴミ、汚れのないきれいな状態にするとともに、細部まで点検すること。

【基本的な考え方】

- 床、壁、窓などを汚いまま放置することは、来訪されるお客様に不快な印象を与えるとともに、職員の働く意欲を低下させる。
- このため、日常的に清掃を行うとともに、定期点検を徹底する。
- 来訪カウンターは、お客様と直に接する「事務所の顔」ともいえる場所であるため、特に清掃を徹底する。

④ 清潔

【定義】衛生的で過ごしやすい室内環境を維持すること。

【基本的な考え方】

- 整理・整頓・清掃の成果を維持し、その乱れを予防するための仕組みづくりを行う。
 - ・不要物が発生しない仕組み(必要な文書は、必要なだけ複写・配布する等)
 - ・乱れない仕組み(物品を正しい位置に、誰の目にも分別できる形で配置する等)
 - ・汚れない仕組み(玄関マットの定期的な交換やゴミ箱の適切な配意等)
- 採光、換気、室温等に気を配り、気持ちよい室内環境を実現する。

⑤ 習慣づけ

【定義】職員全員が協力して事務室全体の雰囲気をおしゃれにすること。

【基本的な考え方】

- 職員の身なり、言動は、室内の清潔さに加え、雰囲気大きく影響する。お客様に気持ちよくご利用いただくため、職員の正しい服装、言葉遣い、接客態度等を徹底する。
- きれい化推進のためには、職場スペースを共有する職員全員が職場のルールを守り、協力することが必要。

お客様満足度アンケート

～ 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 ～

☆ 次の質問について、該当する番号に○印をつけてください。

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

来所された時間帯 1 9時以前 2 9時台 3 10時台 4 11時台 5 12時台

6 13時台 7 14時台 8 15時台 9 16時以降

来所されてから、窓口で相談・手続きが始まるまでの待ち時間はどのくらいでしたか。

1 5分未満 2 5～14分 3 15～29分 4 30～59分 5 60分以上

問1 今回来訪されての満足度についてお伺いします。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
待ち時間について	5	4	3	2	1
職員の応接態度について					
あいさつ	5	4	3	2	1
言葉づかい	5	4	3	2	1
身だしなみ	5	4	3	2	1
対応の速さ	5	4	3	2	1
説明のわかりやすさ	5	4	3	2	1
職員の専門的な知識	5	4	3	2	1
施設の利用について					
建物内の案内表示のわかりやすさ	5	4	3	2	1
プライバシーへの配慮	5	4	3	2	1
待合いスペース	5	4	3	2	1
環境の美化、清潔の保持	5	4	3	2	1
今回の訪問の目的は達成できましたか	5	4	3	2	1

問2 今回の訪問の全体としての満足度はどの程度ですか。

満足	やや満足	普通	やや不満	不満
5	4	3	2	1

問3 社会保険庁では、来訪しなくても相談可能な「ねんきんダイヤル」を設置し、電話による年金相談を行っています。利用したことがありますか。

1 ある 2 知っているが利用したことはない 3 知らなかった

最後に、ご意見・ご要望をお聞かせください。

☆ご協力ありがとうございました。

記入後は、アンケート回収箱に投函していただくか、お近くの職員にお渡しください。

社会保険庁 ・ ○○社会保険事務所長

(こちらは職員の使用欄です)

所属コード: 0000

区分	1 年金相談(裁定請求)	2 年金相談(1以外)	3 適用	4 給付	5 徴収	6 国年	7 船保
時間	1 5分未満	2 5～14分	3 15～29分	4 30～59分	5 60分以上		

『お客様満足度アンケート』集計結果表（平成19年1月）

【全国】

年齢

	合計	年金相談窓口								年金相談以外の窓口							
		計 (無回答を 除く)	40歳未満	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	無回答	計 (無回答を 除く)	40歳未満	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	無回答		
年齢	43,513	27,391	26,783 100.0%	1,072 4.0%	1,152 4.3%	7,278 27.2%	15,791 59.0%	1,490 5.6%	608	16,122	15,866 100.0%	5,645 35.6%	3,102 19.6%	4,368 27.5%	2,312 14.6%	439 2.8%	256

来所された時間帯

	合計	年金相談窓口								年金相談以外の窓口							
		計 (無回答を 除く)	10時以前	10時 ～12時	12時 ～13時	13時 ～15時	15時以降	無回答	計 (無回答を 除く)	10時以前	10時 ～12時	12時 ～13時	13時 ～15時	15時以降	無回答		
来所された時間帯	43,513	27,391	24,524 100.0%	4,261 17.4%	8,635 35.2%	1,593 6.5%	6,421 26.2%	3,614 14.7%	2,867	16,122	15,124 100.0%	2,170 14.3%	4,892 32.3%	856 5.7%	4,293 28.4%	2,913 19.3%	998

実際の待ち時間

	合計	年金相談窓口								年金相談以外の窓口							
		計 (無回答を 除く)	5分未満	5～14分	15～29分	30～59分	60分以上	無回答	計 (無回答を 除く)	5分未満	5～14分	15～29分	30～59分	60分以上	無回答		
実際の待ち時間	43,513	27,391	25,457 100.0%	8,144 32.0%	6,471 25.4%	5,331 20.9%	3,898 15.3%	1,613 6.3%	1,934	16,122	15,293 100.0%	12,153 79.5%	2,466 16.1%	532 3.5%	110 0.7%	32 0.2%	829

問1. 項目別の満足度

	合計	年金相談窓口								年金相談以外の窓口							
		計 (無回答を 除く)	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答	計 (無回答を 除く)	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答		
待ち時間について	43,513	27,391	26,428 100.0%	12,970 49.1%	2,378 9.0%	7,728 29.2%	2,342 8.9%	1,010 3.8%	963	16,122	15,780 100.0%	11,572 73.3%	1,172 7.4%	2,656 16.8%	304 1.9%	76 0.5%	342
あいさつ	43,513	27,391	26,999 100.0%	20,429 75.7%	3,345 12.4%	3,128 11.6%	72 0.3%	25 0.1%	392	16,122	15,949 100.0%	11,756 73.7%	1,889 11.8%	2,203 13.8%	74 0.5%	27 0.2%	173
言葉づかい	43,513	27,391	27,041 100.0%	20,798 76.8%	3,321 12.3%	2,852 10.5%	49 0.2%	21 0.1%	350	16,122	15,986 100.0%	12,064 75.5%	1,876 11.7%	1,997 12.5%	36 0.2%	13 0.1%	136
身だしなみ	43,513	27,391	26,969 100.0%	20,186 74.8%	3,449 12.8%	3,274 12.1%	52 0.2%	8 0.0%	422	16,122	15,939 100.0%	11,608 72.8%	2,004 12.6%	2,269 14.2%	48 0.3%	10 0.1%	183
対応の速さ	43,513	27,391	26,942 100.0%	20,432 75.8%	3,738 13.9%	2,591 9.6%	146 0.5%	35 0.1%	449	16,122	15,957 100.0%	11,935 74.8%	2,032 12.7%	1,879 11.8%	85 0.5%	26 0.2%	165
説明のわかりやすさ	43,513	27,391	26,918 100.0%	20,331 75.5%	3,894 14.5%	2,442 9.1%	219 0.8%	32 0.1%	473	16,122	15,824 100.0%	11,436 72.3%	2,149 13.6%	2,081 13.2%	122 0.8%	36 0.2%	298
職員の専門的な知識	43,513	27,391	26,295 100.0%	19,681 74.8%	3,797 14.4%	2,676 10.2%	116 0.4%	25 0.1%	1,096	16,122	15,437 100.0%	10,815 70.1%	2,124 13.8%	2,384 15.4%	83 0.5%	31 0.2%	685
建物内の案内表示の わかりやすさ	43,513	27,391	26,155 100.0%	13,912 53.2%	5,449 20.8%	6,120 23.4%	565 2.2%	109 0.4%	1,236	16,122	15,538 100.0%	7,400 47.6%	3,021 19.4%	4,462 28.7%	559 3.6%	96 0.6%	584
プライバシーへの配慮	43,513	27,391	26,101 100.0%	15,216 58.3%	4,880 18.7%	5,517 21.1%	426 1.6%	62 0.2%	1,290	16,122	15,403 100.0%	7,915 51.4%	2,594 16.8%	4,530 29.4%	322 2.1%	42 0.3%	719
待合スペース	43,513	27,391	26,333 100.0%	15,033 57.1%	5,061 19.2%	5,633 21.4%	527 2.0%	79 0.3%	1,058	16,122	15,571 100.0%	7,890 50.7%	2,777 17.8%	4,331 27.8%	500 3.2%	73 0.5%	551
環境の美化、清潔の保持	43,513	27,391	26,187 100.0%	15,419 58.9%	5,171 19.7%	5,387 20.6%	180 0.7%	30 0.1%	1,204	16,122	15,553 100.0%	8,548 55.0%	2,949 19.0%	3,903 25.1%	129 0.8%	24 0.2%	569
訪問目的の達成	43,513	27,391	26,185 100.0%	19,964 76.2%	3,581 13.7%	2,356 9.0%	218 0.8%	66 0.3%	1,206	16,122	15,571 100.0%	11,916 76.5%	1,704 10.9%	1,819 11.7%	82 0.5%	50 0.3%	551

問2. 今回の訪問の全体としての満足度

	合計	年金相談窓口								年金相談以外の窓口							
		計 (無回答を 除く)	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答	計 (無回答を 除く)	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答		
全体としての満足度	43,513	27,391	26,757 100.0%	18,117 67.7%	5,799 21.7%	2,535 9.5%	252 0.9%	54 0.2%	634	16,122	15,882 100.0%	10,591 66.7%	3,227 20.3%	1,916 12.1%	113 0.7%	35 0.2%	240

問3. 「ねんきんダイヤル」を利用したことがありますか

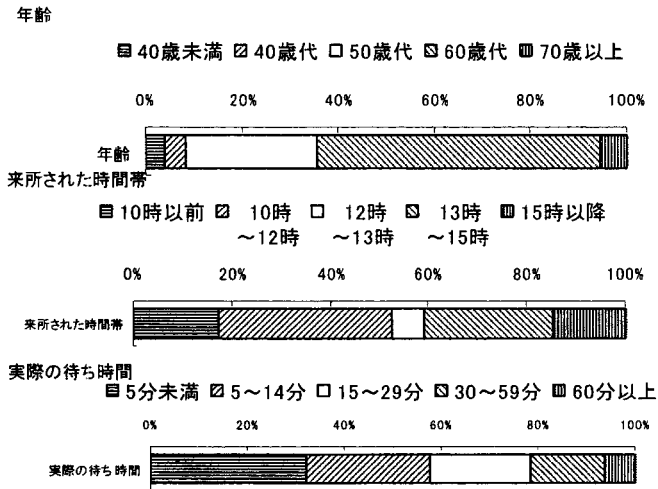
	合計	年金相談窓口					
		計 (無回答を 除く)	利用したこ とがある	知っている が利用した ことはない	知らなかつ た	無回答	
ねんきんダイヤル の利用	43,513	27,391	25,933 100.0%	3,448 13.3%	9,250 35.7%	13,235 51.0%	1,458

	合計	年金相談以外の窓口				
		計 (無回答を 除く)	利用したこ とがある	知っている が利用した ことはない	知らなかつ た	無回答
	16,122	15,459 100.0%	1,055 6.8%	5,137 33.2%	9,267 59.9%	663

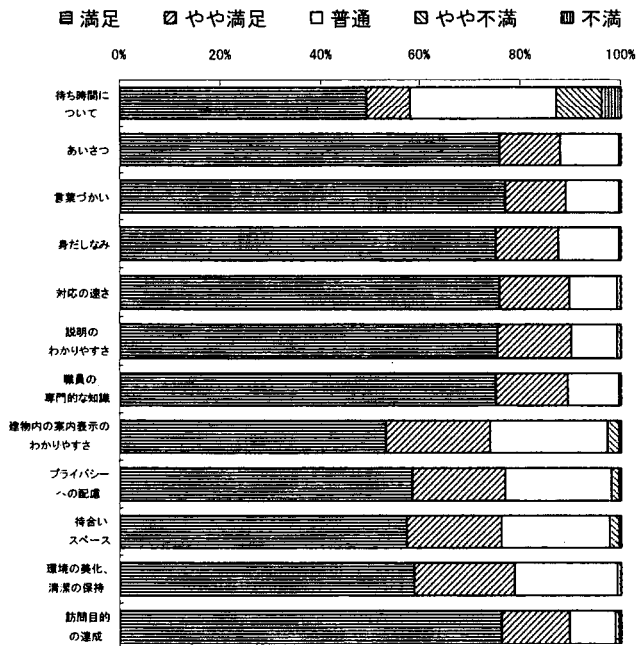
『お客様満足度アンケート』集計結果(平成19年1月)

【全国】

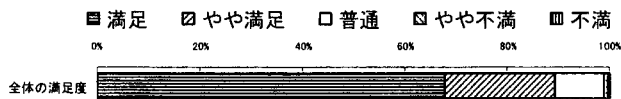
年金相談窓口



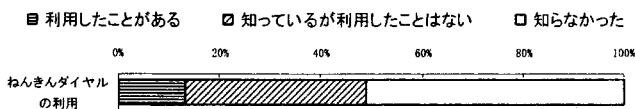
問1 項目別の満足度



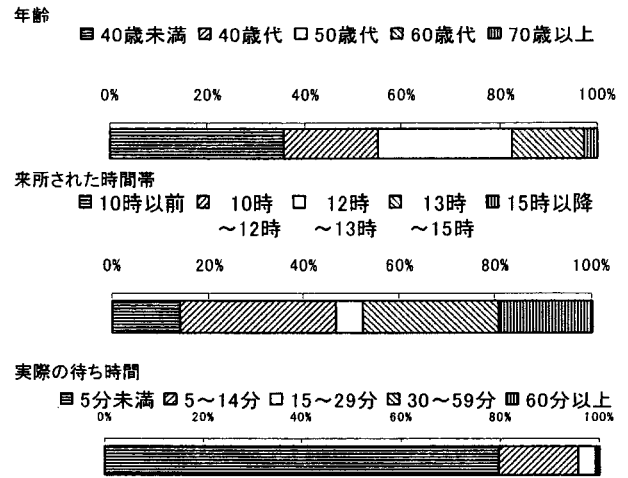
問2 今回の訪問の全体としての満足度



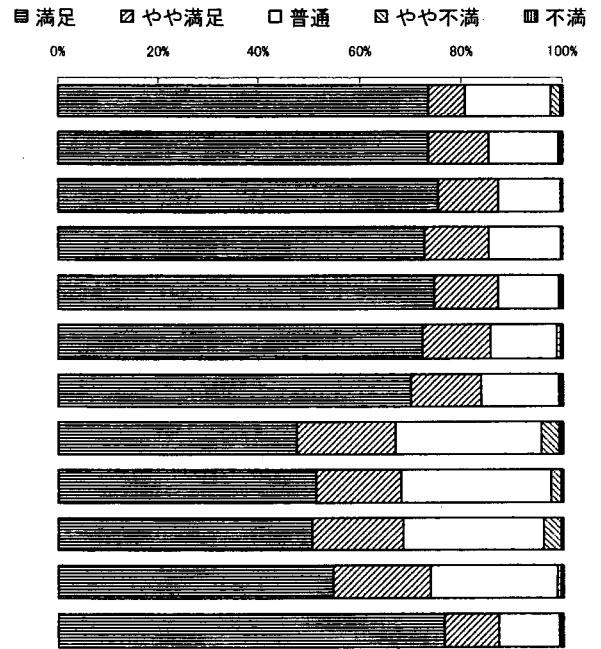
問3 「ねんきんダイヤル」を利用したことがありますか



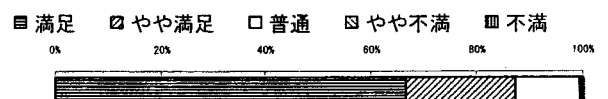
年金相談以外の窓口



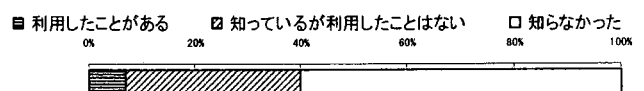
問1 項目別の満足度



問2 今回の訪問の全体としての満足度



問3 「ねんきんダイヤル」を利用したことがありますか



『お客様満足度アンケート』集計結果（平成19年1月）

問2 今回の訪問の全体としての満足度

	合計	年金相談窓口							年金相談以外の窓口							無回答	
		計	計 (無回答 を除く)	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答	計	計 (無回答 を除く)	満足	やや満足	普通	やや不満		不満
北海道	2,393	1,266	1,237 100.0%	915 74.0%	223 18.0%	92 7.4%	5 0.4%	2 0.2%	29	1,127	1,110 100.0%	755 68.0%	211 19.0%	137 12.3%	7 0.6%	0 0.0%	17
青森	557	310	306 100.0%	218 71.2%	62 20.3%	26 8.5%	0 0.0%	0 0.0%	4	247	246 100.0%	173 70.3%	54 22.0%	19 7.7%	0 0.0%	0 0.0%	1
岩手	512	292	286 100.0%	207 72.4%	55 19.2%	23 8.0%	1 0.3%	0 0.0%	6	220	220 100.0%	164 74.5%	32 14.5%	23 10.5%	0 0.0%	1 0.5%	0
宮城	968	521	511 100.0%	326 63.8%	129 25.2%	48 9.4%	6 1.2%	2 0.4%	10	447	443 100.0%	295 66.8%	92 20.8%	55 12.4%	0 0.0%	1 0.2%	4
秋田	419	245	243 100.0%	189 77.8%	38 15.6%	14 5.8%	1 0.4%	1 0.4%	2	174	170 100.0%	118 69.4%	34 20.0%	17 10.0%	0 0.0%	1 0.6%	4
山形	645	401	385 100.0%	300 77.9%	59 15.3%	26 6.8%	0 0.0%	0 0.0%	16	244	239 100.0%	174 72.8%	32 13.4%	30 12.8%	2 0.8%	1 0.4%	5
福島	907	450	444 100.0%	306 68.9%	89 20.0%	41 9.2%	7 1.8%	1 0.2%	6	457	446 100.0%	265 59.4%	101 22.6%	69 15.5%	10 2.2%	1 0.2%	11
茨城	732	492	480 100.0%	349 72.7%	91 19.0%	36 7.5%	4 0.8%	0 0.0%	12	240	238 100.0%	153 64.3%	53 22.3%	31 13.0%	0 0.0%	1 0.4%	2
栃木	648	408	403 100.0%	306 75.9%	70 17.4%	26 6.5%	1 0.2%	0 0.0%	5	240	236 100.0%	166 70.3%	40 16.9%	28 11.9%	1 0.4%	1 0.4%	4
群馬	770	495	491 100.0%	363 75.5%	85 17.7%	31 6.4%	2 0.4%	0 0.0%	14	275	269 100.0%	180 66.9%	60 22.3%	28 10.4%	1 0.4%	0 0.0%	6
埼玉	1,326	1,016	1,007 100.0%	589 58.5%	266 26.4%	132 13.1%	17 1.7%	3 0.3%	9	310	306 100.0%	185 60.5%	64 20.9%	51 16.7%	5 1.6%	1 0.3%	4
千葉	1,219	981	941 100.0%	543 57.7%	255 27.1%	116 12.3%	22 2.3%	5 0.5%	40	238	229 100.0%	153 66.8%	40 17.5%	33 14.4%	2 0.9%	1 0.4%	9
東京	3,317	2,216	2,165 100.0%	1,319 60.9%	540 24.9%	269 12.4%	32 1.5%	5 0.2%	51	1,101	1,099 100.0%	618 56.7%	293 26.9%	165 15.2%	13 1.2%	0 0.0%	12
神奈川	1,882	1,518	1,479 100.0%	941 63.6%	362 24.5%	158 10.7%	16 1.1%	2 0.1%	39	364	357 100.0%	219 61.3%	81 22.7%	53 14.8%	4 1.1%	0 0.0%	7
新潟	949	614	603 100.0%	435 72.1%	114 18.9%	50 8.3%	4 0.7%	0 0.0%	11	335	332 100.0%	235 70.8%	67 20.2%	27 8.1%	2 0.6%	1 0.3%	3
富山	633	362	358 100.0%	236 65.9%	87 24.3%	34 9.5%	1 0.3%	0 0.0%	4	271	269 100.0%	198 73.6%	50 18.6%	21 7.8%	0 0.0%	0 0.0%	2
石川	556	409	401 100.0%	265 66.1%	102 25.4%	32 8.0%	2 0.5%	0 0.0%	8	147	147 100.0%	104 70.7%	28 19.0%	12 8.2%	3 2.0%	0 0.0%	0
福井	545	260	254 100.0%	188 74.0%	41 16.1%	23 9.1%	2 0.8%	0 0.0%	6	285	281 100.0%	200 71.2%	45 16.0%	30 10.7%	4 1.4%	2 0.7%	4
山梨	377	214	211 100.0%	178 84.4%	26 12.3%	6 2.8%	1 0.5%	0 0.0%	3	163	159 100.0%	116 73.0%	25 15.7%	17 10.7%	1 0.6%	0 0.0%	4
長野	791	537	522 100.0%	422 80.8%	66 12.6%	32 6.1%	2 0.4%	0 0.0%	15	254	244 100.0%	192 78.7%	34 13.9%	18 7.4%	0 0.0%	0 0.0%	10
岐阜	756	501	494 100.0%	312 63.2%	113 22.9%	63 12.8%	5 1.0%	1 0.2%	7	255	254 100.0%	182 71.7%	41 16.1%	30 11.8%	0 0.0%	1 0.4%	1
静岡	1,137	787	765 100.0%	531 69.4%	166 20.4%	66 8.8%	10 1.3%	2 0.3%	22	350	345 100.0%	232 67.2%	72 20.9%	41 11.9%	0 0.0%	0 0.0%	5
愛知	2,283	1,404	1,374 100.0%	896 65.2%	336 24.5%	124 9.0%	15 1.1%	3 0.2%	30	879	858 100.0%	589 68.6%	160 18.6%	95 11.1%	9 1.0%	5 0.6%	21
三重	620	389	382 100.0%	253 66.2%	107 28.0%	21 5.5%	0 0.0%	1 0.3%	7	231	227 100.0%	154 67.8%	44 19.4%	27 11.9%	2 0.9%	0 0.0%	4
滋賀	422	287	283 100.0%	218 77.0%	54 19.1%	10 3.5%	1 0.4%	0 0.0%	4	135	132 100.0%	87 65.9%	34 25.8%	8 6.1%	3 2.3%	0 0.0%	3
京都	638	457	440 100.0%	225 51.1%	132 30.0%	69 15.7%	10 2.3%	4 0.9%	17	181	177 100.0%	95 53.7%	49 27.7%	33 18.6%	0 0.0%	0 0.0%	4
大阪	3,532	2,184	2,125 100.0%	1,350 63.5%	469 22.1%	270 12.7%	25 1.2%	11 0.5%	59	1,348	1,321 100.0%	860 65.1%	291 22.0%	154 11.7%	12 0.9%	4 0.3%	27
兵庫	1,842	1,259	1,238 100.0%	793 64.1%	320 25.8%	111 9.0%	12 1.0%	2 0.2%	21	583	578 100.0%	382 66.1%	121 20.9%	67 11.6%	4 0.7%	4 0.7%	5
奈良	617	425	423 100.0%	244 57.7%	125 29.6%	47 11.1%	6 1.4%	1 0.2%	2	192	187 100.0%	94 50.3%	55 29.4%	35 18.7%	0 0.0%	3 1.6%	5
和歌山	485	320	303 100.0%	220 72.8%	52 17.2%	28 9.2%	2 0.7%	1 0.3%	17	165	162 100.0%	129 79.6%	16 9.9%	7 10.5%	0 0.0%	0 0.0%	3
鳥取	316	164	162 100.0%	106 65.4%	40 24.7%	12 7.4%	3 1.9%	1 0.6%	2	152	151 100.0%	89 58.9%	46 30.5%	16 10.6%	0 0.0%	0 0.0%	1
島根	341	184	180 100.0%	137 76.1%	28 15.6%	14 7.8%	0 0.0%	1 0.6%	4	157	153 100.0%	111 72.5%	30 19.6%	12 7.8%	0 0.0%	0 0.0%	4
岡山	795	436	427 100.0%	281 65.8%	87 20.4%	56 13.1%	3 0.7%	0 0.0%	9	359	353 100.0%	250 70.8%	70 19.8%	32 9.1%	1 0.3%	0 0.0%	6
広島	1,436	866	854 100.0%	638 74.7%	155 18.1%	51 6.0%	7 0.8%	3 0.4%	12	570	566 100.0%	376 66.4%	104 18.4%	81 14.3%	4 0.7%	1 0.2%	4
山口	676	505	491 100.0%	349 71.1%	113 23.0%	26 5.3%	3 0.6%	0 0.0%	14	171	171 100.0%	128 74.9%	29 17.0%	14 8.2%	0 0.0%	0 0.0%	0
徳島	296	163	157 100.0%	125 79.6%	25 15.9%	7 4.5%	0 0.0%	0 0.0%	6	133	131 100.0%	93 71.0%	27 20.6%	11 8.4%	0 0.0%	0 0.0%	2
香川	426	206	203 100.0%	153 75.4%	39 19.2%	10 4.9%	1 0.5%	0 0.0%	3	220	219 100.0%	175 79.9%	29 13.2%	14 6.4%	1 0.5%	0 0.0%	1
愛媛	529	348	343 100.0%	297 86.6%	38 11.1%	8 2.3%	0 0.0%	0 0.0%	5	181	178 100.0%	132 74.2%	28 15.7%	18 10.1%	0 0.0%	0 0.0%	3
高知	423	276	268 100.0%	209 78.0%	42 15.7%	17 6.3%	0 0.0%	0 0.0%	8	147	146 100.0%	106 72.6%	23 15.8%	17 11.6%	0 0.0%	0 0.0%	1
福岡	2,031	1,096	1,079 100.0%	688 63.8%	244 22.6%	131 12.1%	14 1.3%	2 0.2%	17	935	928 100.0%	528 56.9%	227 24.5%	159 17.1%	10 1.1%	4 0.4%	7
佐賀	446	220	209 100.0%	146 69.9%	44 21.1%	18 8.6%	1 0.5%	0 0.0%	11	226	222 100.0%	154 69.4%	49 22.1%	18 8.1%	1 0.5%	0 0.0%	4
長崎	519	336	327 100.0%	218 66.7%	72 22.0%	35 10.7%	2 0.6%	0 0.0%	9	183	179 100.0%	132 73.7%	29 16.2%	17 9.5%	1 0.6%	0 0.0%	4
熊本	626	392	384 100.0%	287 74.7%	60 15.6%	37 9.6%	0 0.0%	0 0.0%	8	234	233 100.0%	162 69.5%	40 17.2%	31 13.3%	0 0.0%	0 0.0%	1
大分	477	284	270 100.0%	180 66.7%	60 22.2%	28 10.4%	2 0.7%	0 0.0%	14	193	190 100.0%	143 75.3%	23 12.1%	23 12.1%	1 0.5%	0 0.0%	3
宮崎	418	299	286 100.0%	222 77.8%	38 13.3%	24 8.4%	2 0.7%	0 0.0%	13	119	119 100.0%	90 75.6%	18 15.1%	11 9.2%	0 0.0%	0 0.0%	0
鹿児島	567	294	278 100.0%	229 82.4%	34 12.2%	15 5.4%	0 0.0%	0 0.0%	16	273	266 100.0%	191 71.8%	45 16.9%	26 9.8%	4 1.5%	0 0.0%	7
沖縄	655	244	237 100.0%	169 71.3%	49 20.7%	19 8.0%	0 0.0%	0 0.0%	7	411	406 100.0%	264 65.0%	91 22.4%	45 11.1%	5 1.2%	1 0.2%	5
業務センター	58	58	58 100.0%	46 79.3%	7 12.1%	3 5.2%	2 3.4%	0 0.0%	0	0	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0
全国	43,513	27,391	26,757 100.0%	18,117 67.7%	5,799 21.7%	2,535 9.5%	252 0.9%	54 0.2%	634	16,122	15,882 100.0%	10,591 66.7%	3,227 20.3%	1,916 12.1%	113 0.7%	35 0.2%	240

『お客様満足度アンケート』集計結果(平成19年1月)

問2 今回の訪問の全体としての満足度

年金相談窓口

年金相談以外の窓口

