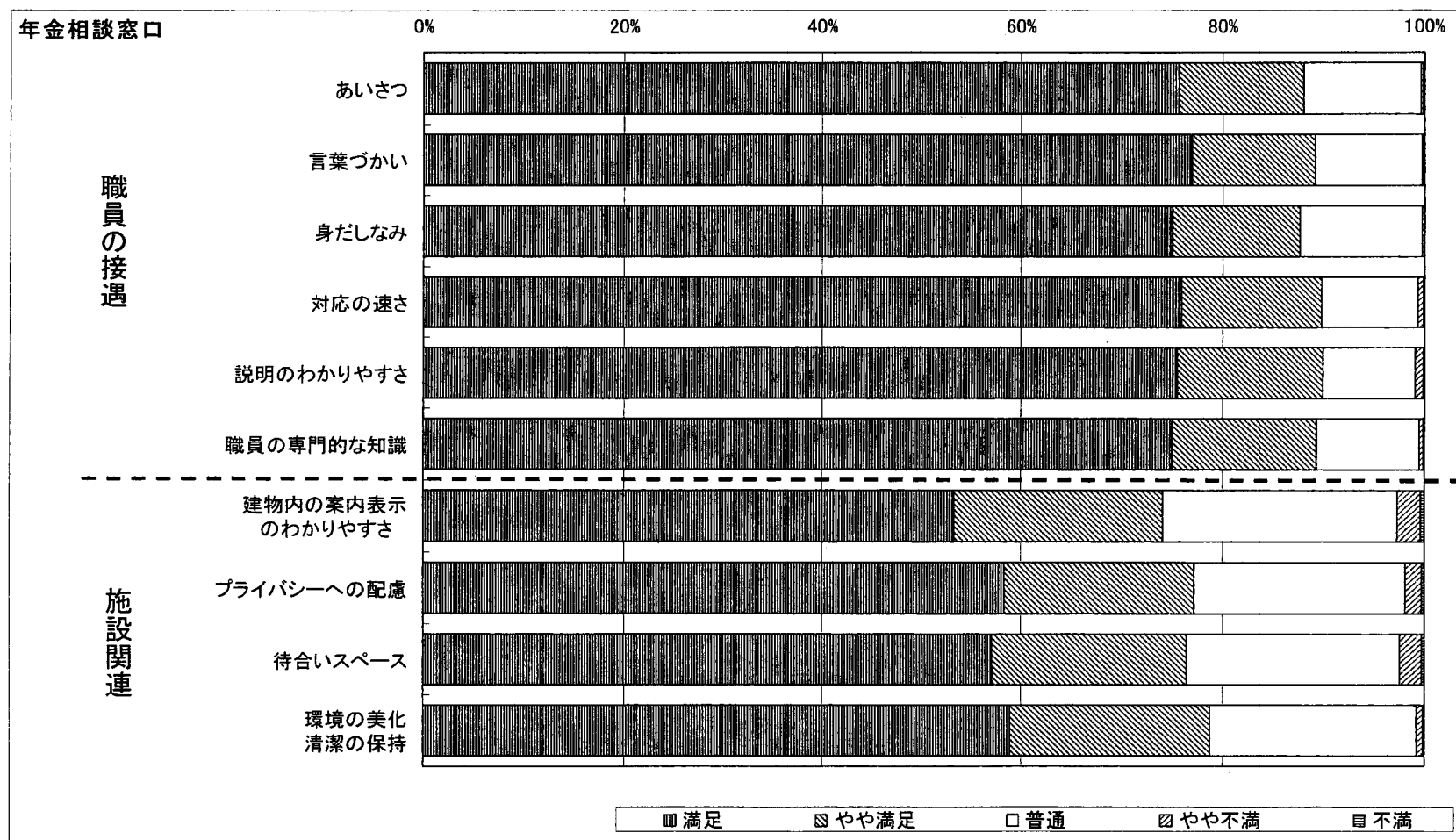


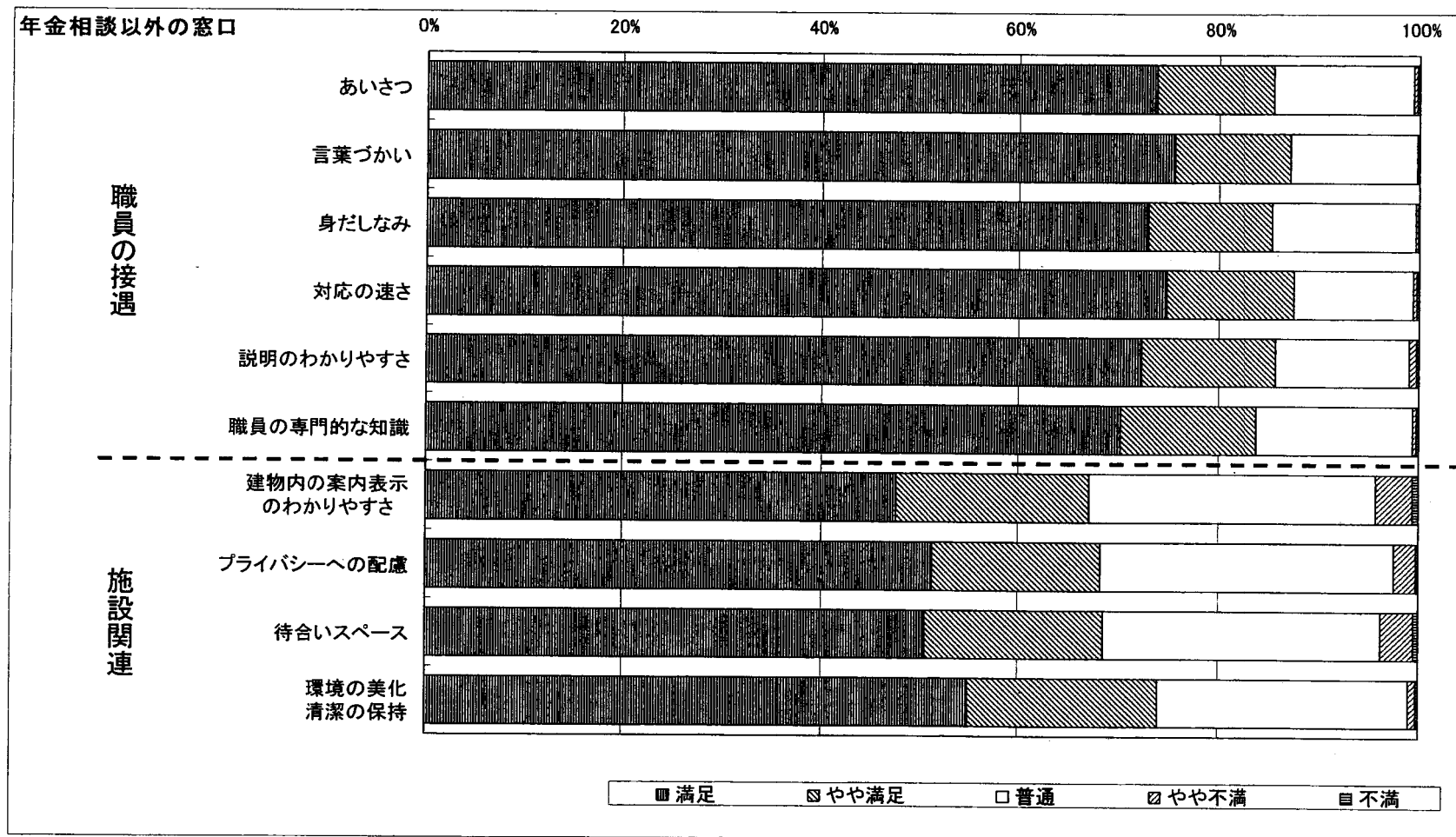
職員の接遇、施設の利用についての満足度（年金相談窓口）

- ◎ 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。



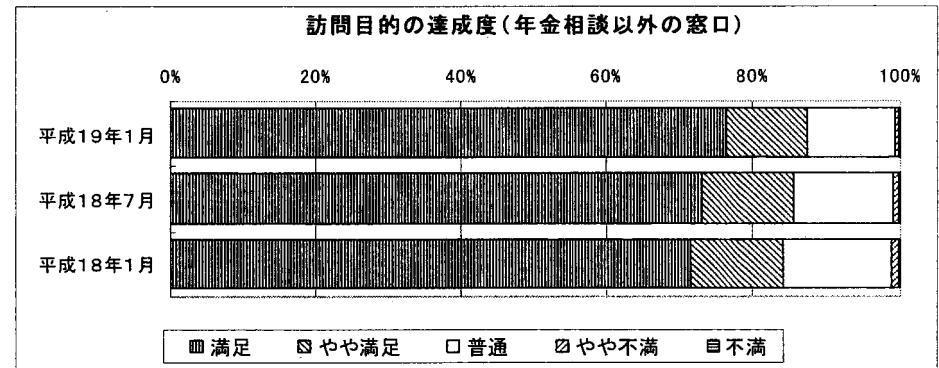
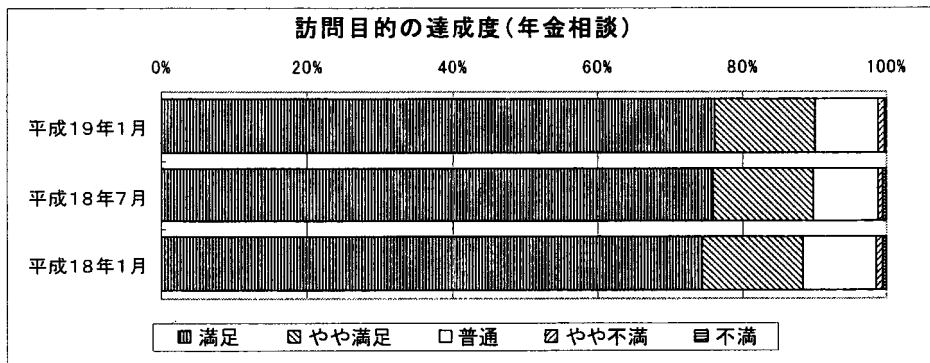
訪問目的の達成度

◎ 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)



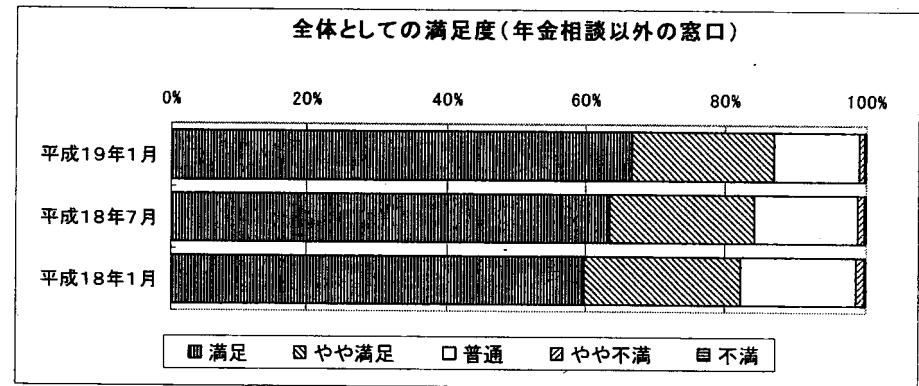
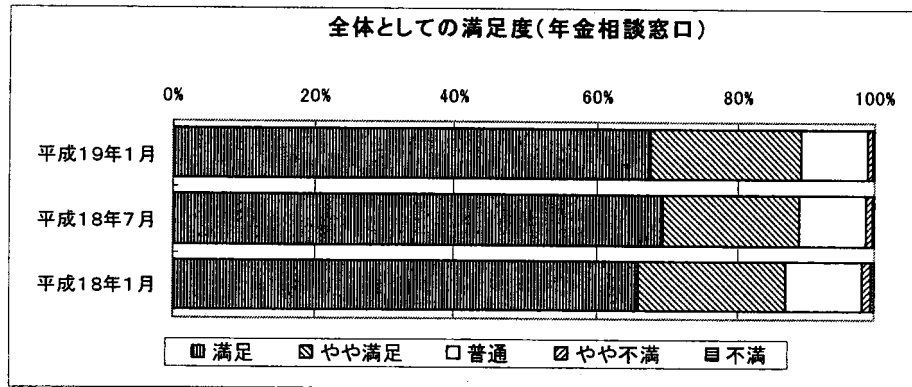
来訪相談の全体としての満足度

◎ 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%

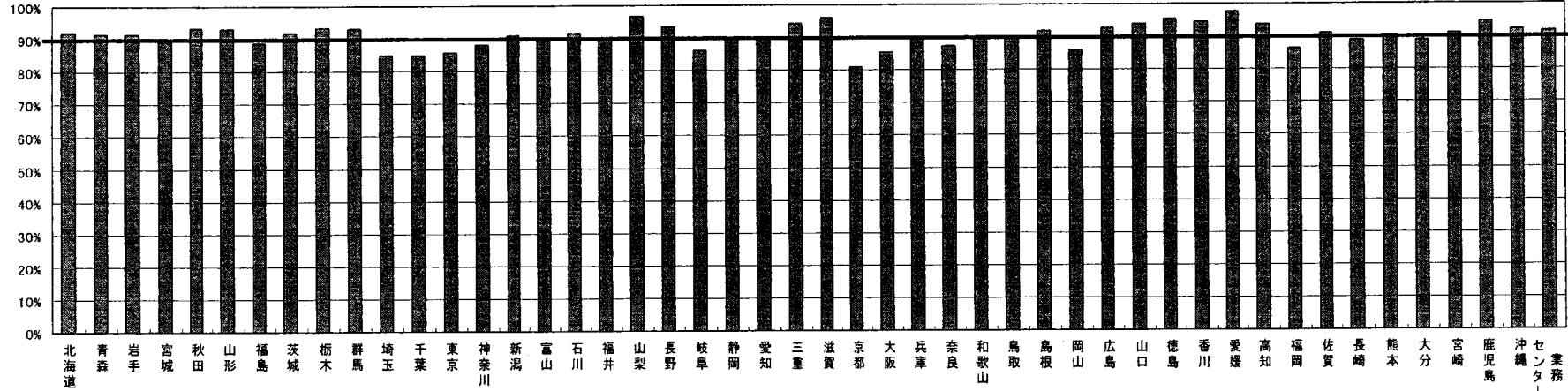
上段：回答者数(人)
(無回答を除く)



事務局別の全体満足度

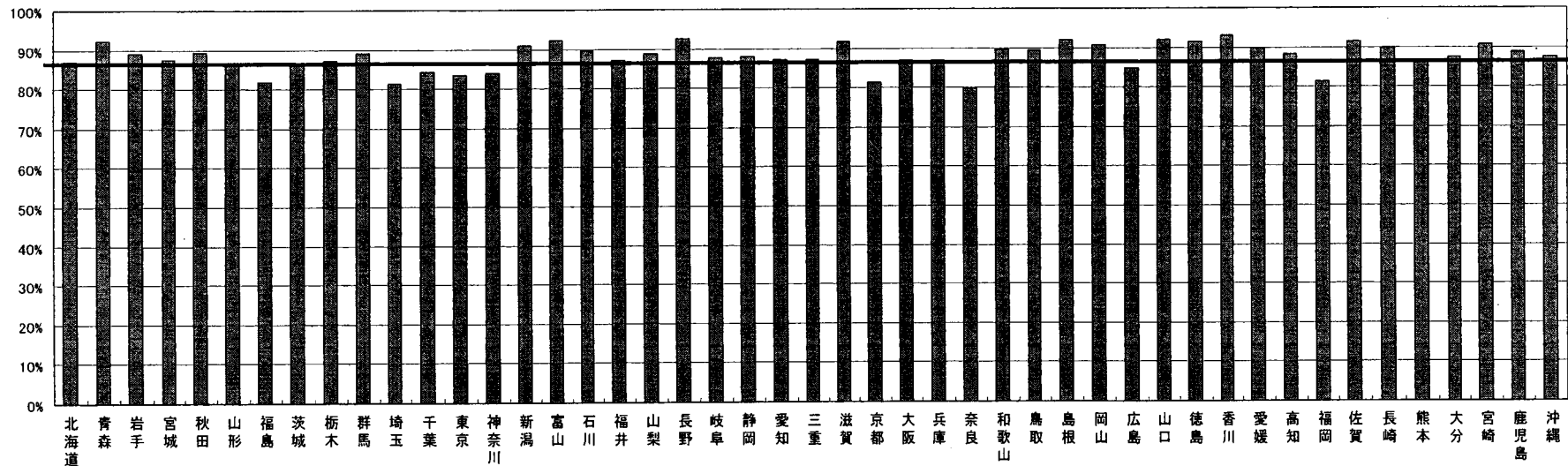
事務局別全体満足度(年金相談窓口) (平成19年1月)

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%



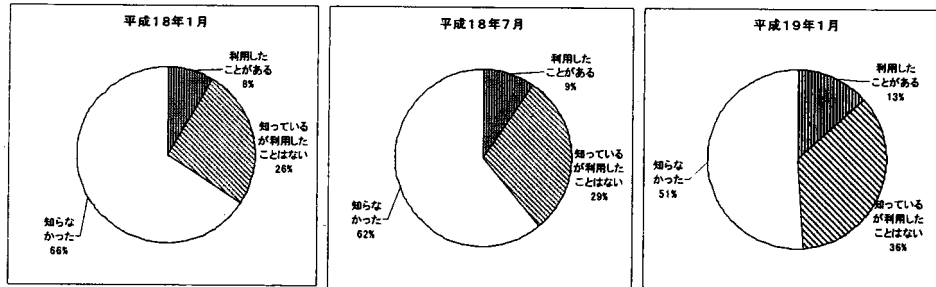
グラフは「満足」「やや満足」の合計

電話による年金相談の利用状況

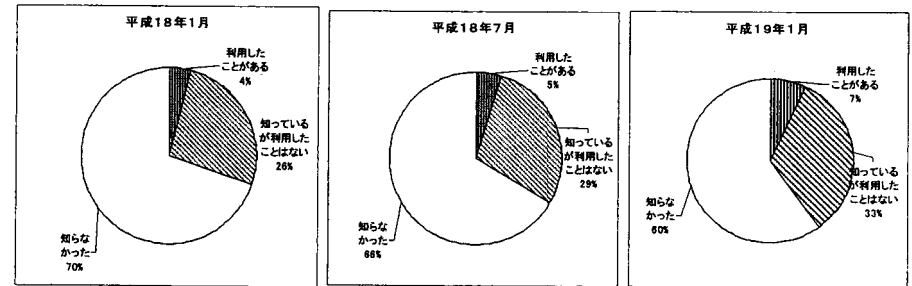
問 社会保険庁では、来訪しなくても相談可能な「ねんきんダイヤル」を設置し、電話による年金相談を行っています。利用したことがありますか。

- ◎ 「年金相談窓口」を利用された方では、「利用したことがある」が13%、「知らなかった」が51%であった。
- ◎ 「年金相談以外の窓口」を利用された方では、「利用したことがある」が7%、「知らなかった」が60%であった。

年金相談窓口



年金相談以外の窓口



！「ねんきんダイヤル」

年金に関する電話でのご相談は、全国23か所の年金電話相談センターまたは社会保険業務センターの電話番号にお電話いたしておりましたが、平成17年10月31日から、全国共通電話番号に集約し、ネットワーク化により効率化を図るサービスを開始しました。

「ねんきんダイヤル」では、お客様からの電話を全国の年金電話相談センター等のうち、回線の空いているところにおつなぎします。

年金についてのご相談やお問い合わせ先 ねんきんダイヤル

【年金請求などの年金相談】

イイロウゴ

0570-05-1165

【年金をお受けになっている方の年金相談】

イイロウゴ

0570-07-1165

受付時間 午前8:30～午後5:15(土・日・祝、12月29日～1月3日を除く)

※「0570」の最初の「0」を省略したり、市外局番を付けて間違い電話になっているケースが発生していますので、おかけ間違いにご注意ください。

※ 電話が繋がらない場合はお近くの社会保険事務所をご利用ください。

年金に関する届出、手続き案内、社会保険事務所の所在地などをご覧いただけます。

社会保険庁ホームページ <http://www.sia.go.jp/>