

ご意見・ご要望について

◎ お客様満足度アンケートのご意見・ご要望記入状況

	回収枚数	記入枚数	記入率
平成19年1月	43,513枚	9,143枚	21.3%
平成18年7月	40,537枚	8,000枚	20.0%
平成18年1月	44,181枚	6,893枚	15.9%

◎ ご意見・ご要望記入者の満足度と区分別内訳

- ご意見等をご記入いただいた方の満足度別件数は以下の表のとおりであり、前年同期比では、「やや満足」以上の評価の件数が5,858件から8,257件に増加している。一方、「やや不満」以下の評価の件数は283件から191件に減少している。
- そのうち、「やや不満」「不満」と答えた方の内容を見ると、「待ち時間」に関するものは45%であった。
- 対応者により説明が違う、声大きい等「職員の応接態度」に関するものは23%であった。
- 駐車場が狭い等「施設の利用」に関するものは9%であった。
- 電話不通、制度への不安、ホームページや送付物の記載内容へのご意見等「その他」に関するものは23%であった。

ご意見・ご要望に記載があったものの満足度内訳
(全体としての満足度)

	計	満足	やや満足	普通	やや不満	不満
平成19年1月	9,143 100%	6,662 72.9%	1,595 17.4%	695 7.6%	144 1.6%	47 0.5%
平成18年7月	8,000 100%	5,882 73.5%	1,237 15.5%	713 8.9%	117 1.5%	51 0.6%
平成18年1月	6,893 100%	4,533 65.8%	1,325 19.2%	752 10.9%	196 2.8%	87 1.3%

「やや不満」「不満」と答えた方の記載内容の内訳

	計	年金相談窓口	年金相談以外の窓口
待ち時間	86 (45.0%)	65 (53.3%)	21 (30.4%)
職員の応接態度	44 (23.0%)	27 (22.1%)	17 (24.6%)
施設の利用	17 (8.9%)	6 (4.9%)	11 (15.9%)
その他	44 (23.0%)	24 (19.7)	20 (29.0%)
計	191 (100%)	122 (100%)	69 (100%)

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①

- ◎ 社会保険事務所等においては、これまで実施したお客様満足度アンケートの結果を踏まえ、何を改善したらいいのかなどについて自己分析し、お客様の満足度向上に向けた取組みを行っています。

1. 待ち時間について

【年金相談窓口】

- 待ち時間、待ち人数を常に把握することにより、必要に応じて臨時窓口を増設するなど、担当課以外からの応援体制の充実を図った。
- お客様の混雑緩和のため、混雑時期の予想表を掲出し、比較的空いている日時の来訪を促している。
- 届書提出等短時間で用件が終了するお客様をお待たせしないよう、総合案内窓口での的確な対応を徹底している。
- 相談内容が専門的な障害年金や老齢年金裁定請求書の専用相談窓口を設けるなど、お客様に配慮した体制を整備した。
- 混雑を緩和し待ち時間を解消するため、予約専用ブースを設け電話予約による予約制を実施している（月曜日夜間、第2土曜日についても予約制を実施）。
- 「お客様を極力お待たせしない」という漠然としたものから、待ち時間の目標を「15分以下」と明確に設定することにより、職員の意識を高めている。
- お客様が再来訪しなくても手続きが完結する請求書等については、郵送等の利用を勧めている。
- 年金関係パンフレットを置く、声掛けを行う、待ち時間の目安を掲示する等により、心理的な待ち時間への配慮を行っている。

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②

【年金相談以外の窓口】

- 総合相談室におけるワンストップサービスの完全実施により、簡易な相談に対する対応及び的確な誘導を行っている。
- 対応に長時間を要すると判断された場合には、お客様に対して想定される時間を予め提示した上でご理解を求めている。
- 混雑時には、窓口対応職員以外の職員による応援体制の強化や臨時ブースの増設等を行っている。
- 混雑時に窓口ブースが増やせない場合は、待合いスペースに職員が出て、順番に来訪目的を伺い、書類作成が必要なお客様には、事前に書類作成をお願いしている。
- 届書等提出のみのお客様には、総合相談窓口で書類を確認し受理するなど、効率的かつスピーディーな対応を徹底することにより、待ち時間の短縮を図っている。
- 待ち時間の長いお客様への声掛け運動や、混雑時には担当課を超えた連携体制を確立するとともに、相談窓口以外でも相談に対応できるスペース（デスクの設置等）を確保し、迅速な対応に努めている。
- お客様が来訪しなくても手続きが完結する届出等については、郵送や電子申請による届出を推進している。

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③

2. 職員の応接態度について

【年金相談窓口】 【年金相談以外の窓口】 共通

- お客様の相談内容を的確に把握し、誤りや誤解を生じさせない説明を行うため、専門知識向上のための実務研修を定期的実施している。
- 「あいさつ」「表情」「身だしなみ」といった基本的な項目について、再度重点的に接遇研修を実施し、職員の意識を高めている。
- 接遇リーダー等による接遇研修（特に「身だしなみ」について重点をおいて実施）を定期的実施するとともに、総合相談室長等による身だしなみ、心構え等の声かけを毎朝実施している。
- 接遇面においては、日々の積み重ねが重要であることから、職員自らセルフチェックマニュアルを活用した点検を行っている。また、職員同士の相互チェックを行っている。
- 窓口業務担当職員の名札着用に加え、窓口氏名の掲示を行うことにより、常に「責任ある回答・親切な対応」に対する自覚を促している。
- 迷っているお客様に対する声かけを励行している。
- お客様に対しては専門用語をさげ、分かりやすい言葉での対応に努めている。
- 説明の最後に、わからなかったことや聞き漏らしていることがないか、再確認を徹底している。

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④

3. 施設の利用について

【年金相談窓口】 【年金相談以外の窓口】 共通

- 「プライバシーへの配慮」について、記帳台に仕切りを設けたり、年金相談窓口は、個人情報を扱っている窓口であるためパーテーションで仕切られているが、声量を可能な限り落とすことや、「個人情報漏洩しない」旨を案内表示することにより、お客様が安心感を得られるよう努めている。
- 「待合いスペース」「環境の美化」については、通路を工夫して椅子を増やしたり、張り紙等を少なくしたりして庁舎内の美化に努めている。
- 身障者の方の利用に備えて、庁舎内を職員が車椅子で移動するなどの擬似体験をすることにより、体にハンディのあるお客様の立場に立った施設内の見直しを行っている。
- お客様の立場や視線に立ったシンプルなレイアウトの工夫（プライバシー保持・待合スペース等）や、分かりやすい案内表示の設置に努め、スムーズな相談への導線を確認できるよう工夫している。
- 駐車場については、職員等により駐車時の誘導を行っている。また、駐車スペースに限りがあることの理解を求め、公共交通機関を利用していただくよう広報に努めたり、市町村等へ協力を求め、市町村営駐車場を利用させてもらっている。
- お客様の来訪が多い業務を庁舎の2階で対応している等の社会保険事務所については、ワンフロア化、ワンストップ化が図られるよう、可能なところから順次レイアウト等の見直しを行うこととしている。

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⑤

4. その他

【年金相談窓口】 【年金相談以外の窓口】 共通

- 「社会保険庁職員行動規範」（窓口マナー3箇条、電話接遇マナー3箇条及び独自の取組み3箇条）の徹底を図っている。
- 「きれい化活動」の徹底を図り、お客様へのサービス向上、信頼性の向上等に努めている。
- 年金相談マニュアルや業務処理マニュアルを整備することにより、相談対応や業務処理に係る業務品質の標準化を図っている。
- お客様が来訪しなくても相談可能な「ねんきんダイヤル」、待ち時間のない「予約制の年金相談」をはじめ、比較的混雑のない「第2土曜日の開庁」、「年金相談時間の夜間延長」等について、ホームページや広報誌等を活用し、あらゆる機会を捉えて積極的に広報することにより、来訪者の分散を図られるよう努めている。
- 比較的待ち時間の少ない年金相談センター等への案内広報を積極的に行うことにより、社会保険事務所の相談窓口の混雑緩和に努めている。
- 電話により届出方法の照会があった場合は、できる限り1回の来所で届出が終了するような説明を行うよう努めている。
- 社会保険労務士や社会保険委員等との協力連携を図り、相談窓口の拡大を推進している。