

参考資料 4

平成20年3月10日
総務部サービス推進課

お客様満足度アンケートの実施結果について

(平成20年1月実施分)

1. お客様満足度アンケートの目的

社会保険事務所、年金相談センター及び社会保険業務センター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、お客様重視の姿勢で改善策を講じ、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を実施した。

2. アンケートの実施方法

平成20年1月30日を調査日として、社会保険事務所(311か所)、年金相談センター(54か所)及び社会保険業務センター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(別添参照)を配付し、回収した。

回収したアンケートについては、相談内容に応じて、「年金相談窓口」と「年金相談以外の窓口」に分けて集計を行った。

※別添アンケート用紙の「区分」欄のうち、「1 年金相談(裁定請求)」、「2 年金相談(1以外)」及び「8 年金加入記録の確認・補正等(ねんきん特別便等)」を「年金相談窓口」として、「3 適用」、「4 給付」、「5 徴収」、「6 国年」及び「7 船保」を「年金相談以外の窓口」として集計。

3. アンケート結果

(1) 配付及び回収枚数

アンケート用紙は、下表のとおり、前回と比較すると配付枚数及び回収枚数ともに減少している。

前回までは社会保険事務所等の配付枚数が100枚に満たない場合、予備日として翌日もアンケートを配付していたが、今回は調査日を1日間に限定したことによるものである。

アンケート実施日	配付枚数	回収枚数	回収率
平成20年1月30日	50,066枚	37,561枚	75.0%
平成19年1月17日	52,448枚	43,513枚	83.0%
平成18年7月19日	48,435枚	40,537枚	83.7%

(2) 来訪者の属性

来訪者の年齢構成については、次表のとおりである。年金相談窓口においては、60歳代が中心であることはこれまでと変わらないが、70歳以上の来訪者が大幅に増加している。

これは、年金加入記録の確認等を目的とした来訪者が増加したことによると考えられる。

○年金相談窓口

	計	40歳未満	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上
20年1月	24,338 100%	984 4.0%	1,085 4.5%	4,895 20.1%	12,989 53.4%	4,385 18.0%
19年1月	26,783 100%	1,072 4.0%	1,152 4.3%	7,278 27.2%	15,791 59.0%	1,490 5.6%
18年7月	22,932 100%	1,166 5.1%	1,264 5.5%	6,961 30.4%	12,142 52.9%	1,399 6.1%

※上段は回答者数(無回答を除く)

○年金相談以外の窓口

	計	40歳未満	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上
20年1月	12,104 100%	4,094 33.8%	2,457 20.3%	3,103 25.6%	2,014 16.6%	436 3.6%
19年1月	15,866 100%	5,645 35.6%	3,102 19.6%	4,368 27.5%	2,312 14.6%	439 2.8%
18年7月	16,961 100%	5,839 34.4%	3,581 21.1%	4,887 28.8%	2,213 13.0%	441 2.6%

※上段は回答者数(無回答を除く)

(3)全体としての満足度

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83.5%、年金相談以外の窓口では81.7%であった。

前回の評価と比較すると、年金相談窓口で5.9ポイント、年金相談以外の窓口で5.3ポイント低下している。

「待ち時間」や「職員の応接態度」など事項毎の満足度については、(4)にて記載しているが、このうち、「待ち時間に対する満足度」が大幅に低下しており、全体としての満足度が低下したことの要因の一つとなっている。

○年金相談窓口

	計	満足	やや満足	普通	やや不満	不満
20年1月	24,115 100%	14,067 58.3%	6,077 25.2%	3,324 13.8%	489 2.0%	158 0.7%
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%
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%

※上段は回答者数(無回答を除く)

○年金相談以外の窓口

	計	満足	やや満足	普通	やや不満	不満
20年1月	12,129 100%	7,218 59.5%	2,696 22.2%	1,978 16.3%	190 1.6%	47 0.4%
19年1月	15,882 100%	10,591 66.7%	3,227 20.3%	1,916 12.1%	113 0.7%	35 0.2%
18年7月	16,914 100%	10,724 63.4%	3,523 20.8%	2,465 14.6%	168 1.0%	34 0.2%

※上段は回答者数(無回答を除く)

(4) 事項別の満足度

① 待ち時間及び待ち時間に対する満足度

ア 待ち時間

待ち時間については、年金相談窓口では30分未満が57.6%、30分以上が42.3%であり、30分以上は前回に比べ20.7ポイント増えている。年金相談以外の窓口では30分未満が95.9%、30分以上が4.0%であった。

年金相談窓口においては、特に、60分以上が占める割合が、今回の調査では、20%に増加した。

○年金相談窓口

	計	5分未満	5～14分	15～29分	30～59分	60分以上
20年1月	23,092 100%	4,256 18.4%	4,325 18.7%	4,733 20.5%	5,150 22.3%	4,628 20.0%
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%
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%

※上段は回答者数(無回答を除く)

○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
20年1月	11,643 100%	7,943 68.2%	2,400 20.6%	828 7.1%	320 2.7%	152 1.3%
19年1月	15,293 100%	12,153 79.5%	2,466 16.1%	532 3.5%	110 0.7%	32 0.2%
18年7月	16,398 100%	13,147 80.2%	2,596 15.8%	529 3.2%	99 0.6%	27 0.2%

※上段は回答者数(無回答を除く)

イ 待ち時間に対する満足度

待ち時間に対する満足度は「やや満足」以上の評価で、年金相談窓口は44.5%、年金相談以外の窓口は72.1%であった。特に年金相談窓口では、前回に比べ、満足度が13.6ポイント低下しているが、待ち時間が延びたことが原因と考えられる。

○年金相談窓口

	計	満足	やや満足	普通	やや不満	不満
20年1月	24,339 100%	8,606 35.4%	2,208 9.1%	8,174 33.6%	3,193 13.1%	2,158 8.9%
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%
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%

※上段は回答者数(無回答を除く)

○年金相談以外の窓口

	計	満足	やや満足	普通	やや不満	不満
20年1月	12,166 100%	7,787 64.0%	983 8.1%	2,706 22.2%	485 4.0%	205 1.7%
19年1月	15,780 100%	11,572 73.3%	1,172 7.4%	2,656 16.8%	304 1.9%	76 0.5%
18年7月	16,827 100%	12,139 72.1%	1,264 7.5%	3,019 17.9%	329 2.0%	76 0.5%

※上段は回答者数(無回答を除く)

ウ 年金相談窓口における待ち時間別の全体としての満足度

待ち時間別の全体としての満足度を見ると、以下の表のとおりである。

待ち時間が30分未満の場合、「やや満足」以上の評価で86%以上となっている。

待ち時間が30分～59分の場合、「やや満足」以上の評価で80.7%となっており、待ち時間が60分以上の場合、70.0%と大きく低下している。

このことから、全体としての満足度を向上させるためには、待ち時間が60分を超えないような対策を講じる必要があるといえる。

○年金相談窓口

	計	満足	やや満足	普通	やや不満	不満
5分未満	4,140 100%	3,294 77.4%	610 14.3%	202 4.7%	28 0.7%	6 0.1%
5分～14分	4,196 100%	2,767 65.9%	925 22.0%	454 10.8%	40 1.0%	10 0.2%
15分～29分	4,577 100%	2,696 58.9%	1,254 27.4%	559 12.2%	58 1.3%	10 0.2%
30分～59分	4,984 100%	2,538 50.9%	1,484 29.8%	844 16.9%	97 1.9%	21 0.4%
60分以上	4,435 100%	1,715 38.7%	1,387 31.3%	1,002 22.6%	234 5.3%	97 2.2%

② 職員の応接態度に対する満足度

「あいさつ」、「言葉づかい」、「対応の速さ」及び「説明のわかりやすさ」など職員の応接態度に対する満足度については、「やや満足」以上の評価で、年金相談窓口では平均84.2%、年金相談以外の窓口では平均81.7%であった。

前回と比較すると、いずれの項目も低くなっているが、概ね80%以上の満足度を維持している。

○年金相談窓口

	あいさつ	言葉づかい	身だしなみ	対応の速さ	説明のわかりやすさ	職員の専門的な知識	平均
20年1月	82.5%	84.7%	82.9%	84.6%	85.8%	84.6%	84.2%
19年1月	88.1%	89.2%	87.6%	89.7%	90.0%	89.2%	89.0%
18年7月	86.9%	88.3%	86.6%	88.8%	88.9%	87.8%	87.9%

※満足度は、「満足」「やや満足」「普通」「やや不満」「不満」のうち、「満足」「やや満足」の割合。

○年金相談以外の窓口

	あいさつ	言葉づかい	身だしなみ	対応の速さ	説明のわかりやすさ	職員の専門的な知識	平均
20年1月	80.9%	83.1%	81.3%	83.2%	82.4%	79.2%	81.7%
19年1月	85.5%	87.2%	85.4%	87.5%	85.9%	83.9%	85.9%
18年7月	81.4%	83.4%	81.1%	84.0%	82.4%	79.8%	82.0%

※満足度は、「満足」「やや満足」「普通」「やや不満」「不満」のうち、「満足」「やや満足」の割合。

③ 施設の利用に対する満足度

「案内表示の分かりやすさ」、「プライバシーへの配慮」、「待合スペース」及び「環境の美化、清潔の保持」といった施設の利用に対する満足度は、「やや満足」以上の評価で年金相談窓口は平均67.0%、年金相談以外の窓口は平均60.7%であった。

前回と比較するといずれの項目も低くなっている。

○年金相談窓口

	案内表示の わかりやすさ	プライバシー への配慮	待合スペース	環境の美化 清潔の保持	平均
20年1月	66.5%	69.0%	64.6%	67.7%	67.0%
19年1月	74.0%	77.0%	76.3%	78.6%	76.5%
18年7月	73.8%	77.7%	78.7%	80.4%	77.7%

※満足度は、「満足」「やや満足」「普通」「やや不満」「不満」のうち、「満足」「やや満足」の割合。

○年金相談以外の窓口

	案内表示の わかりやすさ	プライバシー への配慮	待合スペース	環境の美化 清潔の保持	平均
20年1月	59.3%	61.1%	58.3%	64.0%	60.7%
19年1月	67.0%	68.2%	68.5%	74.0%	69.4%
18年7月	64.3%	65.2%	66.5%	72.1%	67.0%

※満足度は、「満足」「やや満足」「普通」「やや不満」「不満」のうち、「満足」「やや満足」の割合。

④ 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、年金相談窓口は85.0%、年金相談以外の窓口は83.9%であった。

前回と比較すると、年金相談窓口で4.9ポイント、年金相談以外の窓口で3.5ポイント低下しているものの、80%台の満足度を維持している。

○年金相談窓口

	計	満足	やや満足	普通	やや不満	不満
20年1月	23,873 100%	16,410 68.7%	3,889 16.3%	3,006 12.6%	406 1.7%	162 0.7%
19年1月	26,185 100%	19,964 76.2%	3,581 13.7%	2,356 9.0%	218 0.8%	66 0.6%
18年7月	22,339 100%	16,983 62.1%	3,033 13.6%	2,035 9.1%	186 0.8%	102 0.5%

※上段は回答者数(無回答を除く)

○年金相談以外の窓口

	計	満足	やや満足	普通	やや不満	不満
20年1月	11,913 100%	8,454 71.0%	1,540 12.9%	1,755 14.7%	120 1.0%	44 0.4%
19年1月	15,571 100%	11,916 76.5%	1,704 10.9%	1,819 11.7%	82 0.5%	50 0.3%
18年7月	16,481 100%	12,032 73.0%	2,087 12.7%	2,201 13.4%	119 0.7%	42 0.3%

※上段は回答者数(無回答を除く)

(5) 電話による年金相談の利用

「ねんきんダイヤル」の利用状況について、「利用したことがある」又は「知っているが利用したことはない」と回答した方の割合は、年金相談窓口で68.2%、年金相談以外の窓口で62.6%であった。

前回と比較すると、年金相談窓口で19.2ポイント、年金相談以外の窓口で22.6ポイント増えている。

○年金相談窓口

	計	利用したことがある	知っているが利用したことはない	知らなかった
20年1月	23,596 100%	3,615 15.3%	12,485 52.9%	7,496 31.8%
19年1月	25,933 100%	3,488 13.3%	9,250 35.7%	13,235 51.0%
18年7月	25,403 100%	2,108 9.4%	6,600 29.5%	13,695 61.1%

※上段は回答者数(無回答を除く)

○年金相談以外の窓口

	計	利用したことがある	知っているが利用したことはない	知らなかった
20年1月	11,875 100%	1,000 8.4%	6,438 54.2%	4,437 37.4%
19年1月	15,459 100%	1,053 6.8%	5,137 33.2%	9,267 59.9%
18年7月	16,684 100%	780 4.7%	4,842 29.0%	11,062 66.3%

※上段は回答者数(無回答を除く)

(6) 用件区分

窓口別の来訪者の割合は、年金相談窓口は67.0%、年金相談以外の窓口は33.0%であった。

今回の調査では、年金相談窓口の用件区分として、新たに「8 年金加入記録確認・補正等(ねんきん特別便等)」を設けたが、「1 裁定請求」が36.6%、「2 それ以外の年金相談」が39.9%、「8 年金加入記録の確認・補正等(ねんきん特別便等)」が23.5%であった。

年金相談以外の窓口では、「適用」が52.4%、「国年」が27.0%及び「給付」(健保給付)が18.7%であった。

○年金相談窓口

	割合	内 訳		
		1年金相談 (裁定請求)	2年金相談 (1以外)	8年金加入記録の 確認
20年1月	67.0%	9,225 36.6%	10,038 39.9%	5,919 23.5%
19年1月	62.9%	12,899 47.1%	14,492 52.9%	—
18年7月	57.6%	9,528 40.8%	13,803 59.2%	—

○年金相談以外の窓口

	割合	内 訳				
		3適用	4給付	5徴収	6国年	7船保
20年1月	33.0%	6,492 52.4%	2,321 18.7%	220 1.8%	3,338 27.0%	8 0.1%
19年1月	37.1%	9,225 57.2%	2,918 18.1%	339 2.1%	3,627 22.5%	13 0.1%
18年7月	42.4%	10,233 59.5%	5,899 16.5%	1,371 2.1%	193 21.8%	10 0.1%

(7) 対応時間

年金相談窓口での対応時間は、15分未満が32.3%、15～29分が44.9%、30分以上が22.7%であった。年金相談以外の窓口での対応時間は、15分未満が85.8%、15～29分が11.9%、30分以上が2.2%であった。

前回と比較すると、年金相談窓口では30分以上の割合が7.7ポイント増えている。

○年金相談窓口

	計	5分未満	5～14分	15～29分	30～59分	60分以上
20年1月	24,620 100%	933 3.8%	7,015 28.5%	11,064 44.9%	5,007 20.3%	601 2.4%
19年1月	25,549 100%	1,626 6.4%	9,057 35.4%	11,016 43.1%	3,584 14.0%	266 1.0%
18年7月	21,343 100%	1,684 7.9%	7,641 35.8%	8,834 41.4%	2,940 13.8%	244 1.1%

○年金相談以外の窓口

	計	5分未満	5～14分	15～29分	39～59分	60分以上
20年1月	12,244 100%	5,512 45.0%	4,997 40.8%	1,462 11.9%	236 1.9%	37 0.3%
19年1月	15,060 100%	8,030 53.3%	5,545 36.8%	1,255 8.3%	210 1.4%	20 0.1%
18年7月	15,636 100%	8,163 52.2%	5,899 37.7%	1,371 8.8%	193 1.2%	10 0.1%

(8)ご意見・ご要望

アンケート用紙には、ご意見・ご要望の自由記入欄を設けており、その記入状況は以下のとおりであった。

	回収枚数	記入枚数	記入率
平成20年1月	37,561枚	9,554枚	25.4%
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%

ご意見等をご記入いただいた方の全体としての満足度は以下の表のとおりであり、「やや満足」以上の評価は、90.3%から84.2%に低下している。

一方、「やや不満」以下の割合は、2.1%から4.2%へ増加しており、そのご意見・ご要望の内訳を要約すると、以下のとおりである。

- ・ 「待ち時間」に関するもの 32.8%
- ・ 対応者により説明が違うなど「職員の応接態度」に関するもの 17.0%
- ・ 窓口を増やして欲しいなど「施設の利用」に関するもの 9.3%
- ・ 電話がつながらないなど「電話の利用」に関するもの 6.0%
- ・ 職員の対応へのお礼・励ましの言葉 4.5%
- ・ 制度が複雑すぎるなど「年金制度への不安」に関するもの 3.8%
- ・ 添付書類が分かりにくい等「その他」に関するもの 26.6%

○ご意見・ご要望に記載があったものの「全体の満足度」別内訳

	計	満足	やや満足	普通	やや不満	不満
20年1月	9,554 100%	6,093 63.8%	1,953 20.4%	1,108 11.6%	285 3.0%	115 1.2%
19年1月	9,143 100%	6,662 72.9%	1,595 17.4%	695 7.6%	114 1.6%	47 0.5%
18年7月	8,000 100%	5,882 73.5%	1,237 8.9%	713 8.9%	117 1.5%	51 0.6%

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、該当する番号ひとつに○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
①	待ち時間について	5	4	3	2	1
	職員の応接態度について					
②	あいさつ	5	4	3	2	1
③	言葉づかい	5	4	3	2	1
④	身だしなみ	5	4	3	2	1
⑤	対応の速さ	5	4	3	2	1
⑥	説明のわかりやすさ	5	4	3	2	1
⑦	職員の専門的な知識	5	4	3	2	1
	施設の利用について					
⑧	建物内の案内表示のわかりやすさ	5	4	3	2	1
⑨	プライバシーへの配慮	5	4	3	2	1
⑩	待合いスペース	5	4	3	2	1
⑪	環境の美化、清潔の保持	5	4	3	2	1
⑫	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。

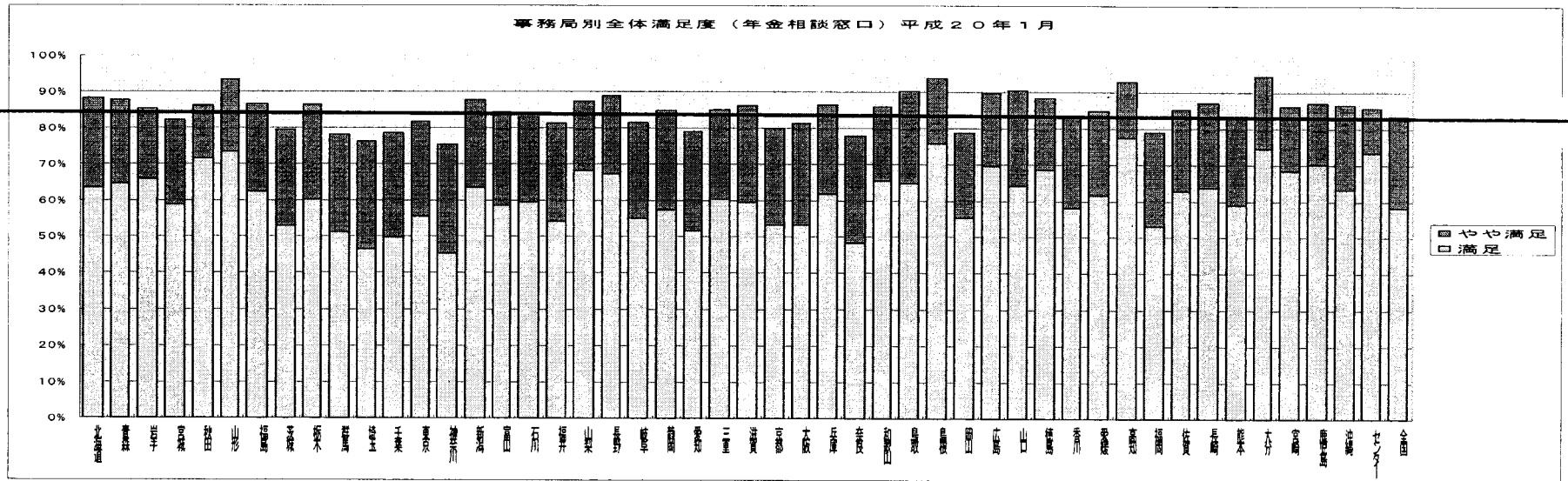
社会保険庁 ・ ○○社会保険事務所長

(こちらは職員の使用欄です)

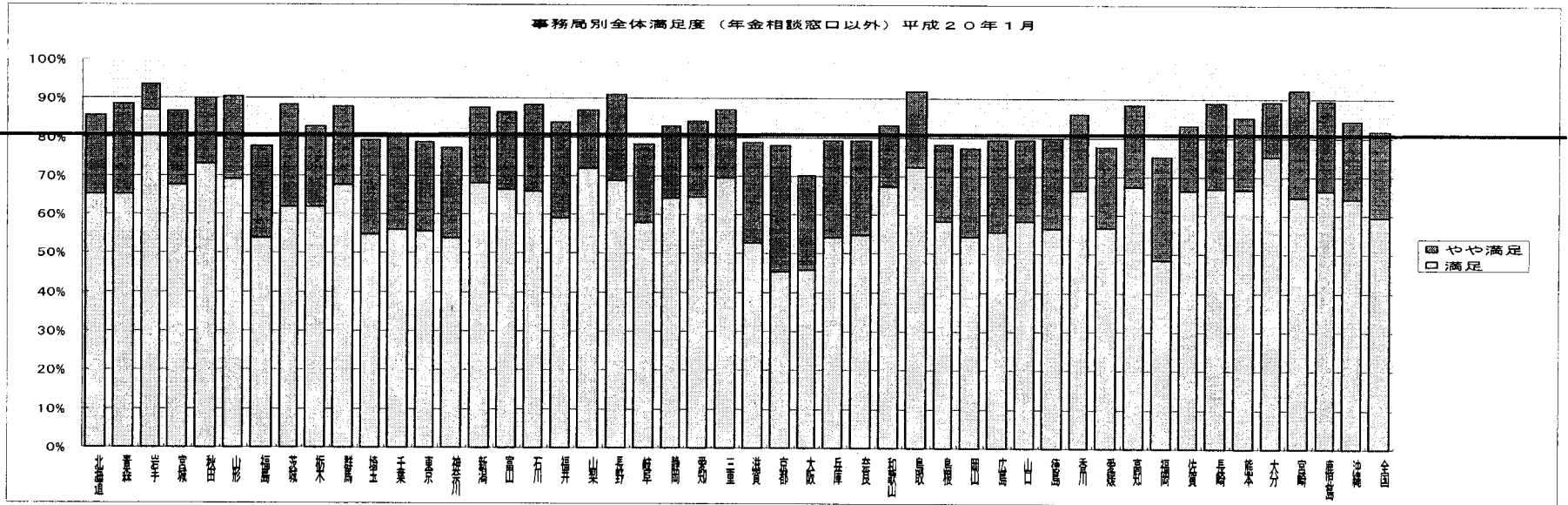
所属J-T: 0000

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
	8 年金加入記録の確認・補正等(ねんきん特別便等)						
時間	1 5分未満	2 5～14分	3 15～29分	4 30～59分	5 60分以上		

社会保険事務局別 全体としての満足度



全国平均
83.5%



全国平均
81.7%

『お客様満足度アンケート』集計結果表（平成20年1月）

（参考2）

【全国】

年齢

	合計	年金相談窓口								年金相談以外の窓口							
		計	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	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	37,561	25,182	24,338 100.0%	984 4.0%	1,085 4.5%	4,895 20.1%	12,989 53.4%	4,385 18.0%	844	12,379	12,104 100.0%	4,094 33.8%	2,457 20.3%	3,103 25.6%	2,014 16.6%	436 3.6%	275

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	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	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	37,561	25,182	22,577 100.0%	5,616 24.9%	7,696 34.1%	1,440 6.4%	5,113 22.6%	2,712 12.0%	2,605	12,379	11,644 100.0%	1,910 16.4%	3,767 32.4%	719 6.2%	3,104 26.7%	2,144 18.4%	735

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	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	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	37,561	25,182	23,092 100.0%	4,256 18.4%	4,325 18.7%	4,733 20.5%	5,150 22.3%	4,628 20.0%	2,090	12,379	11,643 100.0%	7,943 68.2%	2,400 20.6%	828 7.1%	320 2.7%	152 1.3%	736

問1. 項目毎の満足度

	合計	年金相談窓口								年金相談以外の窓口							
		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	無回答
待ち時間について	37,561	25,182	24,339 100.0%	8,606 35.4%	2,208 9.1%	8,174 33.6%	3,193 13.1%	2,158 8.9%	843	12,379	12,166 100.0%	7,787 64.0%	983 8.1%	2,706 22.2%	485 4.0%	205 1.7%	213
あいさつ	37,561	25,182	24,630 100.0%	16,824 68.3%	3,493 14.2%	4,166 16.9%	105 0.4%	42 0.2%	552	12,379	12,220 100.0%	8,286 67.8%	1,600 13.1%	2,215 18.1%	94 0.8%	25 0.2%	159
言葉づかい	37,561	25,182	24,716 100.0%	17,393 70.4%	3,528 14.3%	3,671 14.9%	94 0.4%	30 0.1%	466	12,379	12,265 100.0%	8,571 69.9%	1,617 13.2%	2,003 16.3%	61 0.5%	13 0.1%	114
身だしなみ	37,561	25,182	24,630 100.0%	16,798 68.2%	3,609 14.7%	4,137 16.8%	69 0.3%	17 0.1%	552	12,379	12,230 100.0%	8,284 67.7%	1,660 13.6%	2,221 18.2%	56 0.5%	9 0.1%	149
対応の速さ	37,561	25,182	24,611 100.0%	16,748 68.1%	4,073 16.5%	3,432 13.9%	274 1.1%	84 0.3%	571	12,379	12,226 100.0%	8,475 69.3%	1,701 13.9%	1,881 15.4%	125 1.0%	44 0.4%	153
説明のわかりやすさ	37,561	25,182	24,589 100.0%	16,930 68.9%	4,146 16.9%	3,152 12.8%	286 1.2%	75 0.3%	593	12,379	12,155 100.0%	8,161 67.1%	1,859 15.3%	1,962 16.1%	136 1.1%	37 0.3%	224
職員の専門的な知識	37,561	25,182	23,967 100.0%	16,173 67.5%	4,089 17.1%	3,464 14.5%	192 0.8%	49 0.2%	1,215	12,379	11,860 100.0%	7,629 64.3%	1,767 14.9%	2,314 19.5%	120 1.0%	30 0.3%	519
建物内の案内表示のわかりやすさ	37,561	25,182	23,836 100.0%	10,698 44.9%	5,145 21.6%	7,097 29.8%	722 3.0%	174 0.7%	1,346	12,379	11,912 100.0%	4,777 40.1%	2,283 19.2%	4,108 34.5%	628 5.3%	116 1.0%	467
プライバシーへの配慮	37,561	25,182	23,756 100.0%	11,749 49.5%	4,627 19.5%	6,722 28.3%	548 2.3%	110 0.5%	1,426	12,379	11,812 100.0%	5,281 44.7%	1,942 16.4%	4,111 34.8%	399 3.4%	79 0.7%	567
待合スペース	37,561	25,182	24,005 100.0%	10,672 44.5%	4,822 20.1%	7,131 29.7%	1,137 4.7%	243 1.0%	1,177	12,379	11,922 100.0%	4,914 41.2%	2,044 17.1%	4,038 33.9%	778 6.5%	148 1.2%	457
環境の美化、清潔の保持	37,561	25,182	23,824 100.0%	11,161 46.8%	4,971 20.9%	7,282 30.6%	353 1.5%	57 0.2%	1,358	12,379	11,911 100.0%	5,349 44.9%	2,276 19.1%	4,006 33.6%	235 2.0%	45 0.4%	468
訪問目的の達成	37,561	25,182	23,873 100.0%	16,410 68.7%	3,889 16.3%	3,006 12.6%	406 1.7%	162 0.7%	1,309	12,379	11,913 100.0%	8,454 71.0%	1,540 12.9%	1,755 14.7%	120 1.0%	44 0.4%	466

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	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	無回答
全体としての満足度	37,561	25,182	24,115 100.0%	14,067 58.3%	6,077 25.2%	3,324 13.8%	489 2.0%	158 0.7%	1,067	12,379	12,129 100.0%	7,218 59.5%	2,696 22.2%	1,978 16.3%	190 1.6%	47 0.4%	250

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	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 かった	無回答
ねんきんダイヤルの利用	37,561	25,182	23,596 100.0%	3,615 15.3%	12,485 52.9%	7,496 31.8%	1,586

	合計	年金相談以外の窓口				
		計	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 かった
	12,379	11,875 100.0%	1,000 8.4%	6,438 54.2%	4,437 37.4%	504

○年金相談区分別、待ち時間別の全体としての満足度について

	1 年金相談（裁定請求）						2 年金相談（1以外）						8 年金加入記録の確認・補正等（ねんきん特別便等）					
	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	計	満足	やや満足	普通	やや不満	不満
5分未満	1,270 100%	1,037 81.7%	171 13.5%	54 4.3%	7 0.6%	1 0.1%	1,712 100%	1,347 78.7%	257 15.0%	96 5.6%	10 0.6%	2 0.1%	1,158 100%	910 78.6%	182 15.7%	52 4.5%	11 0.9%	3 0.3%
5分～14分	1,473 100%	1,001 68.0%	338 22.9%	121 8.2%	12 0.8%	1 0.1%	1,751 100%	1,104 63.0%	403 23.0%	220 12.6%	17 1.0%	7 0.4%	972 100%	662 68.1%	184 18.9%	113 11.6%	11 1.1%	2 0.2%
15分～29分	1,708 100%	1,018 59.6%	452 26.5%	218 12.8%	17 1.0%	3 0.2%	1,834 100%	1,031 56.2%	555 30.3%	216 11.8%	27 1.4%	5 0.3%	1,035 100%	647 62.5%	247 23.9%	125 12.1%	14 1.4%	2 0.2%
30分～59分	2,007 100%	1,048 52.2%	613 30.5%	306 15.2%	35 1.7%	5 0.2%	1,974 100%	954 48.3%	605 30.6%	364 18.4%	40 2.0%	11 0.6%	1,003 100%	536 53.4%	266 26.5%	174 17.3%	22 2.2%	5 0.5%
60分以上	1,893 100%	709 37.5%	603 31.9%	447 23.6%	94 5.0%	40 2.1%	1,620 100%	598 36.9%	515 31.8%	378 23.3%	88 5.4%	41 2.5%	922 100%	408 44.3%	269 29.2%	177 19.2%	52 5.6%	16 1.7%