

**年金事務所・年金相談センター
お客様満足度アンケート結果報告**

(平成24年1月実施)

平成24年6月



日本年金機構

Japan Pension Service

(サービス推進部)

年金事務所・年金相談センターのお客様満足度アンケート結果の概要

①お客様満足度アンケートの概要	年金事務所等に来訪されたお客様の満足度や意見要望を把握し、改善策を検討するなど、一層のサービスの向上を図る。
②実施期間	平成24年1月4日から20日までの間で年金事務所等の指定する期間(第2土曜日を除く連続する5営業日の間)。
③実施方法等	- 年金事務所等の入口で職員が直接配布または窓口等に設置したアンケート用紙をお客様が記入し、封筒に入れたうえで機構本部へ郵送もしくは年金事務所等に設置した専用の回収箱に投かんすることにより回収。 - 質問は、5段階(満足、やや満足、普通、やや不満、不満)で回答していただくもの、2段階(「不安や疑問は解消した、しない」や「電話に3コール以内に出た、出ない」)で回答していただくもののほか、年金の請求に関する質問、ねんきんネットに関する質問、自由記載欄にご意見・ご要望を記入していただいた。
④配布及び回収枚数	配布枚数:59,166枚、回収枚数:35,767枚(60.5%) 【前回調査】配布枚数:49,870枚、回収枚数:28,066枚(56.3%)
⑤アンケート結果の概要 [年金相談窓口]	問1(本日の対応についてご満足いただけましたか?) 「満足」・「やや満足」 86.9% 【前回調査】 83.0% 問2(来訪される前の不安や疑問は解消されましたか?) 「解消された」 96.4% 【前回調査】 95.7% 問3①(職員のマナーや態度はいかがでしたか?) 「満足」・「やや満足」 87.6% 【前回調査】 86.0% 〃 ②(窓口での説明はわかりやすく、充分でしたか?) 「満足」・「やや満足」 86.5% 【前回調査】(説明のわかりやすさ) 85.4% 【前回調査】(職員からの積極的な情報提供や説明) 82.4%

⑤アンケート結果の概要 [年金相談窓口]	問3③(待ち時間はいかがでしたか?) 「満足」・「やや満足」 64.2% 【前回調査】 70.8% 〃 ④(所内の設備はいかがでしたか、又、所内に清潔感はありましたか?) 「満足」・「やや満足」 71.7% 【前回調査】 な し 問4①(電話には3コール以内に出ましたか?) 「出た」 年金事務所: 67.7% 【前回調査】 年金事務所: 62.9% 〃 ②(電話の対応についてご満足いただけましたか?) 「満足」・「やや満足」 年金事務所: 61.8% 【前回調査】 年金事務所: 60.5%
	問5(何に関する請求手続きでしたか?)[年金のご請求で来訪された方への質問] 「老齢年金」 82.2% 問5-1(請求手続きは?)[老齢年金のご請求] 「はん雑だった」 16.5% 問5-2(どんなところがはん雑でしたか?)[老齢年金のご請求] 「添付する書類が多すぎる」 40.2%
	問6(「ねんきんネット」をご存じですか?) 「利用したことがある」 4.8% 「知っているが利用したことはない」 52.6% 問6-1(利用してみてもいかがでしたか?) 「利用しやすかった」 44.4% 問6-2(利用しない理由は何ですか?) 「年金加入記録の確認なら『ねんきん定期便』で充分」 41.6%

⑤アンケート結果の概要 [年金相談窓口]	自由記載欄(ご不満な点、改善すべき点、改善された点などご意見・ご要望がございましたら、ご自由にご記入ください) [記入件数: 10, 588件(複数回答あり)] ・職員の接遇に関するもの 46. 5% 「もう少しゆっくりしゃべってほしい、内容があまりよくわからなかった。」 「不安な気持ちで来ている中、笑顔で対応していただけるので、感謝しています」等 ・待ち時間に関するもの 7. 4% 「待ち時間は30分以内、できれば15分程度にしてほしい(1時間は長い)」等 ・施設の利用に関するもの 7. 8% 「駐車場が少なく不便」等 ・電話の利用に関するもの 3. 4% 「年金事務所の電話がなかなかつながらない。電話での説明がわかりにくい」等 ・事務処理に関するもの 5. 4% 「請求手続きがはん雑。添付書類が多く、また何が必要かわかりにくい」等 ・お客様向け文書に関するもの 2. 5% 「通知書等に書かれている年金用語について説明を十分してほしい」等 ・その他 27. 0% 「ねんきんネットの操作がわかりにくい。在老の受給者の年金額試算もできるようにしてほしい」等 (注)「職員の接遇に関するもの」のうち「親切」など対応がよかったとのご意見や「その他」のうち「お礼」や「励ましのお言葉」の総数は約5, 100件でした。
---------------------------------	--

調 査 概 要

1 アンケートの目的

- このアンケートは、年金事務所及び街角の年金相談センターに来訪されたお客様の満足度や意見要望を把握し、「お客様へのお約束10か条」の実施状況を検証するとともに、お客様重視の姿勢で改善策を検討するなど、一層のサービスの向上を図ることを目的としています。

(注1) 日本年金機構でのお客様満足度アンケートは、平成22年3月及び平成23年3月に実施しましたが、このアンケートの結果を年度の成果指標に反映させるため、今回調査から1月実施とすることにしました。(旧社会保険庁における最後のアンケートは、平成21年11月実施。)

2 実施対象

- 年金事務所(312か所)と街角の年金相談センター(51か所:全国社会保険労務士会連合会の委託)(以下「年金事務所等」といいます。)に来訪されたお客様。

(注2) 年金事務所については、相談内容に従い、「年金相談窓口」と「年金相談以外の窓口(厚生年金適用調査課、厚生年金徴収課、国民年金課)」に区分して集計。(厚生年金関係の窓口へは、事業所の関係の来訪が多い。)

3 実施日

- 平成24年1月4日から20日までの間で年金事務所等の指定する期間(第2土曜日を除く連続する5営業日の間)。ただし、期間中に機構本部あての郵送封筒(過去の実績を考慮し、余裕をもって各年金事務所等へ封筒準備)がなくなった場合は、その時点で終了としました。

4 評価方法

- 「5:満足」、「4:やや満足」、「3:普通」、「2:やや不満」、「1:不満」の5段階評価で実施しました。

(注3) 平成22年3月調査においては、中心化傾向を排除すべきとのご指摘を踏まえ、従来の5段階評価から「普通」を外した4段階評価に変更しましたが、平成21年11月調査における「普通」の約7割が、平成22年3月調査では「満足」、「やや満足」へ流れる結果となりました。厳しく満足度を評価するなら5段階とすべきというのが民間では通例であるため、平成22年度調査(以下「前回調査」といいます。)から従来の5段階評価に戻しました。

5 実施方法

- 年金事務所等の入口で職員が直接配布または窓口等に設置したアンケート用紙をお客様が記入し、封筒に入れたうえで機構本部へ郵送もしくは年金事務所等に設置した専用の回収箱に投かんすることにより回収しました。

(注4) 従来は、アンケート用紙をそのまま年金事務所等に設置した専用の回収箱に投かんする方法で実施しましたが、お客様が心理的により不満を記述しやすい方法として、前回調査からアンケート用紙を封筒に入れたうえで機構本部へ郵送もしくは専用の回収箱に投かんする方法に変更しました。(郵送による回収は約1.7万枚。)

6 配布及び回収枚数

- アンケート用紙の配布枚数は、59,166枚で、回収枚数は35,767枚、回収率は60.5%となっています。

実施時期	配布枚数	回収枚数	回収率
平成24年1月	59,166枚	35,767枚	60.5%
(前 回)平成23年3月	49,870枚	28,066枚	56.3%
(前々回)平成22年3月	43,154枚	31,979枚	74.1%
(参考)平成21年11月	36,601枚	29,333枚	80.1%

(注5) 前回調査における「配布枚数」は、郵送方式を採用したため、事前に各年金事務所等へ配置した封筒数(過去の実績を考慮し、余裕をもって各年金事務所等へ準備)であり、アンケート実施期間中に郵送封筒(アンケート用紙)を配布しきらなかった分も含まれています。なお、今回調査における「配布枚数」は、実際に配布した枚数を表記しています。

お客様の属性

1 来訪のご用件

- 来訪のご用件は、「個人の用件」の割合が85.1%、「会社の用件」の割合が14.9%となっています。

(注1) 用件別の区分は、今回調査から新たに追加しました。

(注2) 以下の質問では、回答選択肢ごとに、用件別の内訳を表記しています。なお、内訳には「来訪のご用件」に回答されていない方の数値を表記していませんので、「個人の用件」と「会社の用件」の合計は、回答選択肢の「総数」と一致しません。

- また、用件別でみた窓口の内訳は、「個人の用件」については、「年金相談窓口」の割合が85.9%、「年金相談以外の窓口」の割合が14.1%となっています。
- 「会社の用件」については、「年金相談窓口」の割合が19.5%、「年金相談以外の窓口」の割合が80.5%となっており、「年金相談窓口」と回答された方には、社会保険労務士の方や金融機関の年金担当の方がいました。

〔用件の内訳〕

個人の用件	会社の用件	計
29,814	5,236	35,050
85.1%	14.9%	100%

(注) 上段は回答者数(無回答を除く)

〔用件別でみた窓口の内訳〕

個人の用件			会社の用件		
年金相談窓口	年金相談以外の窓口	計	年金相談窓口	年金相談以外の窓口	計
25,619	4,195	29,814	1,022	4,214	5,236
85.9%	14.1%	100%	19.5%	80.5%	100%

(注) 上段は回答者数(無回答を除く)

2 お客様の年齢

- お客様の年齢は、年金相談窓口では、「60歳代」の割合が71.5%と最も多く、次に「50歳代」の割合が14.0%となっています。また、年金相談以外の窓口では、「60歳代」の割合が27.4%と最も多く、次に「40歳未満」の割合が23.6%となっています。

	年金相談窓口						年金相談以外の窓口					
	40歳未満	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	計	40歳未満	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	計
総 数	1,014 3.8%	1,041 3.8%	3,786 14.0%	19,333 71.5%	1,874 6.9%	27,048 100%	2,000 23.6%	1,661 19.6%	1,835 21.6%	2,324 27.4%	665 7.8%	8,485 100%
個人の用件	718 2.8%	798 3.1%	3,512 13.7%	18,803 73.6%	1,730 6.8%	25,561 100%	761 18.2%	522 12.5%	812 19.4%	1,612 38.5%	475 11.4%	4,182 100%
会社の用件	276 27.1%	224 22.0%	224 22.0%	244 23.9%	51 5.0%	1,019 100%	1,231 29.3%	1,125 26.8%	1,011 24.1%	667 15.9%	162 3.9%	4,196 100%
(参考) 平成23年3月	1,042 5.1%	914 4.5%	3,142 15.5%	13,628 67.3%	1,528 7.5%	20,254 100%	1,828 23.6%	1,287 16.6%	1,566 20.2%	2,207 28.5%	848 11.0%	7,736 100%

(注) 上段は回答者数(無回答を除く)。

3 来訪の回数

- お客様の訪問回数は、年金相談窓口では、「初めて」の割合が35.5%で最も多く、次に「2回目」の割合が28.0%となっています。また、年金相談以外の窓口では、事業所関係のお客様も多いことから「5回目以上」の割合が49.7%で最も多く、次に「初めて」の割合が22.1%となっています。

	年金相談窓口						年金相談以外の窓口					
	初めて	2回目	3回目	4回目	5回目以上	計	初めて	2回目	3回目	4回目	5回目以上	計
総 数	9,480 35.5%	7,472 28.0%	4,633 17.3%	1,873 7.0%	3,249 12.2%	26,707 100%	1,856 22.1%	1,191 14.2%	852 10.1%	333 3.9%	4,179 49.7%	8,411 100%
個人の用件	9,257 36.7%	7,286 28.9%	4,517 17.9%	1,817 7.1%	2,368 9.4%	25,245 100%	1,611 39.0%	1,000 24.2%	685 16.6%	269 6.5%	567 13.7%	4,132 100%
会社の用件	83 8.2%	61 6.0%	35 3.4%	26 2.6%	810 79.8%	1,015 100%	226 5.4%	167 4.0%	152 3.6%	56 1.4%	3,582 85.6%	4,183 100%
(参考) 平成23年3月	6,367 31.6%	5,962 29.6%	3,730 18.5%	1,507 7.5%	2,569 12.8%	20,135 100%	2,118 27.6%	1,391 18.1%	985 12.8%	376 4.9%	2,816 36.6%	7,686 100%

(注) 上段は回答者数(無回答を除く)

相談の状況

1 待ち時間

- お客様の待ち時間は、年金相談窓口では、「15分未満」(54.8%)と「15分～29分」(22.3%)の割合の合計は77.1%となっています。また、年金相談以外の窓口では、「15分未満」(83.0%)と「15分～29分」(10.1%)の割合の合計は93.1%となっています。

	年金相談窓口							年金相談以外の窓口						
	15分未満	15分～29分	30分～59分	1時間～1時間半未満	1時間半～2時間未満	2時間以上	計	15分未満	15分～29分	30分～59分	1時間～1時間半未満	1時間半～2時間未満	2時間以上	計
総 数	13,871 54.8%	5,640 22.3%	4,022 15.9%	1,245 4.9%	410 1.6%	101 0.5%	25,289 100%	6,841 83.0%	834 10.1%	385 4.7%	125 1.5%	53 0.6%	8 0.1%	8,246 100%
個人の用件	12,983 54.4%	5,339 22.4%	3,858 16.2%	1,203 5.0%	392 1.6%	93 0.4%	23,868 100%	2,909 72.8%	576 14.4%	336 8.4%	118 3.0%	47 1.2%	8 0.2%	3,994 100%
会社の用件	666 66.9%	194 19.5%	93 9.3%	25 2.5%	10 1.0%	7 0.8%	995 100%	3,878 93.2%	239 5.7%	37 0.9%	4 0.2%	2 0.0%	0 0.0%	0 100%
(参考)平成23年3月	11,206 58.8%	4,015 21.1%	2,802 14.7%	800 4.2%	160 0.8%	77 0.4%	19,060 100%	5,865 78.9%	981 13.2%	446 6.0%	108 1.5%	22 0.3%	16 0.2%	7,438 100%

(注)上段は回答者数(無回答を除く)

2 相談内容

- お客様の相談内容は、年金相談窓口では、「年金請求」の割合が48.6%と最も多くなっています。また、年金相談以外の窓口では、「厚生年金(加入・諸変更等)」の割合が58.8%、「国民年金(加入・免除等)」の割合は15.9%となっています。

	年金相談窓口				年金相談以外の窓口			
	1 年金請求	2 年金相談 (1以外)	3 年金加入記録 の確認・補正	計	4 厚生年金 (加入・諸変更等)	5 国民年金 (加入・免除等)	6 その他	計
総 数	13,240 48.6%	11,690 42.9%	2,319 8.5%	27,249 100%	5,008 58.8%	1,352 15.9%	2,158 25.3%	8,518 100%
個人の用件	12,527 48.9%	10,980 42.9%	2,112 8.2%	25,619 100%	1,512 36.0%	1,222 29.2%	1,461 34.8%	4,195 100%
会社の用件	514 50.3%	352 34.4%	156 15.3%	1,022 100%	3,436 81.5%	108 2.6%	670 15.9%	4,214 100%
(参考)平成23年3月	9,403 46.3%	8,470 41.7%	2,442 12.0%	20,315 100%	2,918 37.6%	992 12.8%	3,841 49.6%	7,751 100%

(注)上段は回答者数(無回答を除く)

3 相談時間

- お客様の相談時間は、年金相談窓口では、「15分～29分」の割合が38.5%、「5分～14分」の割合が33.6%ですが、「30分以上」の割合も15.9%あります。また、年金相談以外の窓口では、「5分未満」が50.9%でもっとも多くなっています。

	年金相談窓口						年金相談以外の窓口					
	5分未満	5分 ～14分	15分 ～29分	30分 ～59分	60分以上	計	5分未満	5分 ～14分	15分 ～29分	30分 ～59分	60分以上	計
総 数	3,094 12.0%	8,658 33.6%	9,928 38.5%	3,557 13.8%	538 2.1%	25,775 100%	4,122 50.9%	2,543 31.4%	1,065 13.1%	324 4.0%	46 0.6%	8,100 100%
個人の用件	2,855 11.7%	8,169 33.5%	9,528 39.0%	3,360 13.8%	501 2.0%	24,413 100%	1,172 29.5%	1,607 40.5%	885 22.3%	270 6.8%	38 0.9%	3,972 100%
会社の用件	181 19.2%	355 37.6%	257 27.2%	123 13.0%	28 3.0%	944 100%	2,917 72.3%	909 22.5%	158 3.9%	43 1.1%	8 0.2%	4,035 100%
(参考)平成23年3月	1,691 9.1%	7,136 38.4%	6,947 37.3%	2,453 13.2%	377 2.0%	18,604 100%	3,113 43.7%	2,612 36.7%	1,049 14.7%	306 4.3%	46 0.6%	7,126 100%

(注)上段は回答者数(無回答を除く)

調査結果の概要

1 全体としての満足度

- 全体としての満足度について、5段階評価のうち「やや満足」以上の評価は、年金相談窓口で86.9%（「満足」75.3%、「やや満足」11.6%）であり、年金相談以外の窓口では85.2%（「満足」76.1%、「やや満足」9.1%）でした。

	年金相談窓口						年金相談以外の窓口					
	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
総 数	19,879 75.3%	3,051 11.6%	3,012 11.4%	304 1.2%	138 0.5%	26,384 100%	6,367 76.1%	765 9.1%	1,112 13.3%	81 1.0%	47 0.5%	8,372 100%
個人の用件	18,803 75.4%	2,896 11.6%	2,818 11.3%	287 1.2%	133 0.5%	24,937 100%	3,110 75.7%	405 9.9%	514 12.5%	48 1.2%	30 0.7%	4,107 100%
会社の用件	746 74.9%	106 10.6%	131 13.2%	9 0.9%	4 0.4%	996 100%	3,193 76.7%	342 8.2%	580 13.9%	32 0.8%	16 0.4%	4,163 100%

（注）上段は回答者数（無回答を除く）

2 来訪されたお客様の不安や疑問の解消度

- 来訪されたお客様の不安や疑問に対する解消度については、来訪される前の不安や疑問が「解消された」と回答された方の割合は、年金相談窓口で96.4%、年金相談以外の窓口では97.7%でした。

〔来訪される前の不安や疑問が「解消された」割合〕

	年金相談窓口	年金相談以外の窓口
総 数	96.4%	97.7%
個人の用件	96.4%	96.9%
会社の用件	97.7%	98.5%

3 項目別の満足度

① 職員のマナーや態度

- ・「やや満足」以上の評価は、年金相談窓口で87.6%であり、年金相談以外の窓口では85.0%でした。

② 説明のわかりやすさ・充分さ

- ・「やや満足」以上の評価は、年金相談窓口で86.5%であり、年金相談以外の窓口では84.1%でした。

③ 待ち時間

- ・「やや満足」以上の評価は、年金相談窓口で64.2%であり、年金相談以外の窓口では77.6%でした。

④ 所内の設備、清潔感

- ・「やや満足」以上の評価は、年金相談窓口で71.7%であり、年金相談以外の窓口では74.2%でした。

〔項目別の「満足＋やや満足」の割合〕

	① 職員のマナーや態度		② 説明のわかりやすさ・充分さ		③ 待ち時間		④ 所内の設備、清潔感	
	年金相談窓口	年金相談以外の窓口	年金相談窓口	年金相談以外の窓口	年金相談窓口	年金相談以外の窓口	年金相談窓口	年金相談以外の窓口
総 数	87.6%	85.0%	86.5%	84.1%	64.2%	77.6%	71.7%	74.2%
個人の利用	87.7%	86.7%	86.7%	85.7%	63.9%	74.1%	71.3%	74.6%
会社の利用	86.5%	83.2%	84.0%	82.4%	70.0%	81.0%	77.8%	73.8%

4 電話の対応及びその満足度

来訪されたお客様で、以前に年金事務所や「ねんきんダイヤル」、「ねんきん定期便・ねんきんネット専用ダイヤル」へお電話されたことのある方に電話対応及び満足度についてお聞きしました。

(1) 3コール

- 3コール以内に「出た」と回答された方の割合は、年金事務所では、年金相談窓口で67.7%、年金相談以外の窓口では66.7%でした。また、「ねんきんダイヤル」、「ねんきん定期便・ねんきんネット専用ダイヤル」では、年金相談窓口で58.3%、年金相談以外の窓口では55.5%でした。

〔電話に3コール以内に「出た」割合〕

	年金事務所		「ねんきんダイヤル」、 「ねんきん定期便・ねんきんネット専用ダイヤル」	
	年金相談窓口	年金相談以外の窓口	年金相談窓口	年金相談以外の窓口
総 数	67.7%	66.7%	58.3%	55.5%
個人の用件	67.8%	69.6%	58.4%	56.9%
会社の用件	67.5%	64.2%	56.5%	54.1%

(2) 電話対応に対する満足度

- 電話対応に対する満足度については、年金事務所では、「やや満足」の以上の評価が年金相談窓口で61.8%、年金相談以外の窓口では59.4%でした。また、「ねんきんダイヤル」、「ねんきん定期便・ねんきんネット専用ダイヤル」では、年金相談窓口で52.9%、年金相談以外の窓口では48.1%でした。

〔電話対応に対する「満足」「やや満足」の割合〕

	年金事務所		「ねんきんダイヤル」、 「ねんきん定期便・ねんきんネット専用ダイヤル」	
	年金相談窓口	年金相談以外の窓口	年金相談窓口	年金相談以外の窓口
総 数	61.8%	59.4%	52.9%	48.1%
個人の用件	61.9%	61.4%	53.5%	50.5%
会社の用件	61.8%	57.7%	45.3%	45.6%

5 年金のご請求に関する質問

(1) 請求手続きされた年金の種類

- 「年金のご請求」で来訪された方が手続きされた年金の種類については、「老齢年金」の割合が82.2%、「障害年金」の割合が2.8%、「遺族年金」の割合が10.0%であり、「その他」の割合が5.0%でした。

(注) 相談内容の質問について、「年金のご請求」と回答された方は13,240件でしたが、そのうち手続きされた年金の種類を回答していただいた方は8,795件でした。

	老齢年金	障害年金	遺族年金	その他	計
平成24年1月	7,233	239	882	441	8,795
	82.2%	2.8%	10.0%	5.0%	100%

(2) 請求手続きのわかりやすさ

- 請求手続きのわかりやすさについては、「簡単だった」と回答された方の割合が、老齢年金で56.8%、遺族年金で45.0%でしたが、障害年金では16.5%と低い結果でした。
- 反対に「はん雑だった」と回答された方の割合は、障害年金で47.0%と高く、老齢年金では16.5%、遺族年金では25.1%と低い結果でした。

(3) 請求手続きがはん雑な理由

- 請求手続きがはん雑だった理由については、「添付する書類が多すぎる」と回答された方が、老齢年金で40.2%、障害年金で44.8%、遺族年金で56.2%であり、いずれの年金でも、もっとも多い結果でした。
- 2番目に多い理由は、障害年金と遺族年金では、「請求書の記入がむずかしい」でした(障害年金で33.6%、遺族年金で20.8%)が、老齢年金では「請求書の見方・用語の意味がわからない」で30.3%でした。

6 ねんきんネットに関する質問

- 「ねんきんネット」について、「利用したことがある」と「知っているが利用したことがない」と回答された方の割合は、年金相談窓口で57.4%、年金相談以外の窓口では59.4%でしたが、そのうち、「利用したことがある」と回答された方の割合は、年金相談窓口で4.8%、年金相談以外の窓口では6.2%でした。
- ねんきんネットを「利用したことがない」と回答された方にお聞きしたねんきんネットを利用しない理由については、「年金加入記録の確認なら『ねんきん定期便』でよい」と回答された方が、年金相談窓口で41.6%、年金相談以外の窓口で46.2%でした。
- ねんきんネットを「利用したことがある」と回答された方にお聞きしたねんきんネットの使いやすさについては、「利用しやすかった」と回答された方が、年金相談窓口で44.4%、年金相談以外の窓口で40.0%でした。

7 お客様の自由記載の主な内容

- もう少しゆっくりしゃべってほしい、内容があまりよくわからなかった。
- よく分からない事が多く、不安な気持ちで来ている中、笑顔で対応していただけるので、感謝しています。
- 待ち時間は30分以内、できれば15分程度にしてほしい(1時間は長い)。
- 駐車場が少なく不便。
- 年金事務所の電話がなかなかつながらない。電話での説明がわかりにくい。
- 請求手続きがはん雑。添付書類が多く、また何が必要かわかりにくい。
- 郵送されてくる通知書等に書かれている年金に関する用語についての説明を十分してほしい。
- ねんきんネットの操作がわかりにくい。在老の受給者の年金額試算もできるようにしてほしい。

[参考]

(参考 1) 詳細結果①基本的質問

- 全体としての満足度
- 来訪されたお客様の不安や疑問の解消度
- 項目別の満足度
- 電話の対応及びその満足度

詳細結果②随時質問

- 年金のご請求に関する質問
- ねんきんネットに関する質問

(参考 2) お客様にお聞きした自由記載欄の状況

(参考 3) アンケート用紙

〔参考 1〕 詳細結果① 基本的質問

1 全体としての満足度

○ 全体としての満足度について、5段階評価のうち「やや満足」以上の評価は、年金相談窓口で86.9%、年金相談以外の窓口では85.2%でした。

	年金相談窓口						年金相談以外の窓口					
	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
平成24年1月	19,879 75.3%	3,051 11.6%	3,012 11.4%	304 1.2%	138 0.5%	26,384 100%	6,367 76.1%	765 9.1%	1,112 13.3%	81 1.0%	47 0.5%	8,372 100%
個人の用件	18,803 75.4%	2,896 11.6%	2,818 11.3%	287 1.2%	133 0.5%	24,937 100%	3,110 75.7%	405 9.9%	514 12.5%	48 1.2%	30 0.7%	4,107 100%
会社の用件	746 74.9%	106 10.6%	131 13.2%	9 0.9%	4 0.4%	996 100%	3,193 76.7%	342 8.2%	580 13.9%	32 0.8%	16 0.4%	4,163 100%
(参考)平成23年3月	11,331 60.5%	4,221 22.5%	2,729 14.6%	337 1.8%	117 0.6%	18,735 100%	4,580 62.9%	1,378 18.9%	1,136 15.6%	128 1.8%	54 0.7%	7,276 100%

(注)上段は回答者数(無回答を除く)

2 来訪されたお客様の不安や疑問の解消度

○ 訪問される前の不安や疑問が解消されたかについて、「解消された」と回答された方の割合は、年金相談窓口で96.4%、年金相談以外の窓口では97.7%でした。

	年金相談窓口			年金相談以外の窓口		
	解消された	解消されなかった	計	解消された	解消されなかった	計
平成24年1月	22,610 96.4%	842 3.6%	23,452 100%	7,085 97.7%	170 2.3%	7,255 100%
個人の用件	21,473 96.4%	801 3.6%	22,274 100%	3,571 96.9%	115 3.1%	3,686 100%
会社の用件	839 97.7%	20 2.3%	859 100%	3,452 98.5%	52 1.5%	3,504 100%
(参考)平成23年3月	12,769 95.7%	567 4.3%	13,336 100%	4,711 97.3%	131 2.7%	4,842 100%

(注)上段は回答者数(無回答を除く)

3 項目別の満足度

(1) 職員のマナーや態度に対する満足度

- 職員のマナーや態度に対する満足度について、「やや満足」以上の評価は、年金相談窓口で87.6%、年金相談以外の窓口では85.0%でした。

	年金相談窓口						年金相談以外の窓口					
	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
平成24年1月	19,695 74.6%	3,434 13.0%	3,045 11.5%	164 0.6%	72 0.3%	26,410 100%	6,079 72.7%	1,025 12.3%	1,181 14.1%	43 0.5%	36 0.4%	8,364 100%
個人の用件	18,667 74.8%	3,214 12.9%	2,870 11.5%	151 0.6%	67 0.2%	24,969 100%	3,083 75.1%	476 11.6%	512 12.5%	20 0.5%	16 0.3%	4,107 100%
会社の用件	699 69.5%	171 17.0%	123 12.2%	10 1.0%	3 0.3%	1,006 100%	2,931 70.4%	533 12.8%	658 15.8%	23 0.6%	19 0.4%	4,164 100%
(参考)平成23年3月	13,244 70.7%	2,868 15.3%	2,392 12.8%	169 0.9%	72 0.3%	18,745 100%	5,146 70.6%	978 13.4%	1,043 14.3%	82 1.1%	39 0.6%	7,288 100%

(注)上段は回答者数(無回答を除く)

(2) 説明のわかりやすさ・充分さに対する満足度

- 説明のわかりやすさ・充分さに対する満足度について、「やや満足」以上の評価は、年金相談窓口で86.5%、年金相談以外の窓口では84.1%でした。

	年金相談窓口						年金相談以外の窓口					
	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
平成24年1月	18,791 71.9%	3,805 14.6%	3,089 11.8%	340 1.3%	97 0.4%	26,122 100%	5,926 71.6%	1,035 12.5%	1,203 14.5%	84 1.0%	32 0.4%	8,280 100%
個人の用件	17,817 72.1%	3,601 14.6%	2,896 11.7%	320 1.3%	92 0.3%	24,726 100%	2,970 73.2%	507 12.5%	516 12.7%	49 1.2%	16 0.4%	4,058 100%
会社の用件	685 69.1%	148 14.9%	142 14.3%	14 1.4%	3 0.3%	992 100%	2,889 70.0%	513 12.4%	676 16.4%	35 0.8%	15 0.4%	4,128 100%

(注) 上段は回答者数(無回答を除く)

(参考1) 説明のわかりやすさに対する満足度

	年金相談窓口						年金相談以外の窓口					
	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
平成23年3月	13,051 67.6%	3,444 17.8%	2,426 12.6%	273 1.4%	116 0.6%	19,310 100%	5,061 68.3%	1,110 15.0%	1,120 15.1%	80 1.1%	40 0.5%	7,411 100%

(注) 上段は回答者数(無回答を除く)

(参考2) 職員からの積極的な情報提供や説明に対する満足度

	年金相談窓口						年金相談以外の窓口					
	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
平成23年3月	11,892 63.7%	3,483 18.7%	2,767 14.8%	388 2.1%	142 0.8%	18,672 100%	4,636 64.1%	1,119 15.5%	1,277 17.6%	135 1.9%	70 1.0%	7,237 100%

(注) 上段は回答者数(無回答を除く)

(3) 待ち時間に対する満足度

- 待ち時間に対する満足度について、「やや満足」以上の評価は、年金相談窓口で64.2%、年金相談以外の窓口では77.6%でした。

	年金相談窓口						年金相談以外の窓口					
	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
平成24年1月	13,518 51.9%	3,192 12.3%	6,413 24.6%	2,009 7.7%	901 3.5%	26,033 100%	5,585 67.5%	837 10.1%	1,451 17.5%	294 3.6%	109 1.3%	8,276 100%
個人の用件	12,721 51.6%	3,031 12.3%	6,101 24.8%	1,920 7.8%	867 3.5%	24,640 100%	2,591 64.1%	405 10.0%	756 18.7%	203 5.0%	85 2.2%	4,040 100%
会社の用件	572 57.5%	124 12.5%	213 21.4%	62 6.2%	23 2.4%	994 100%	2,933 70.8%	421 10.2%	681 16.4%	87 2.1%	22 0.5%	4,144 100%
(参考)平成23年3月	10,762 57.5%	2,488 13.3%	3,901 20.8%	1,155 6.2%	406 2.2%	18,712 100%	4,767 65.6%	834 11.5%	1,282 17.6%	286 3.9%	96 1.3%	7,265 100%

(注) 上段は回答者数(無回答を除く)

(4) 所内の設備、清潔感に対する満足度

- 所内の設備、清潔感に対する満足度について、「やや満足」以上の評価は、年金相談窓口で71.7%、年金相談以外の窓口では74.2%でした。

	年金相談窓口						年金相談以外の窓口					
	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
平成24年1月	14,156 54.4%	4,491 17.3%	6,965 26.8%	326 1.3%	86 0.2%	26,024 100%	4,872 58.8%	1,274 15.4%	1,996 24.1%	111 1.3%	29 0.4%	8,282 100%
個人の用件	13,331 54.1%	4,247 17.2%	6,662 27.0%	309 1.3%	83 0.4%	24,632 100%	2,421 59.8%	599 14.8%	969 23.9%	49 1.2%	10 0.3%	4,048 100%
会社の用件	587 58.9%	188 18.9%	205 20.6%	15 1.5%	1 0.1%	996 100%	2,393 57.8%	663 16.0%	1,006 24.3%	61 1.5%	18 0.4%	4,141 100%

(注) 上段は回答者数(無回答を除く)

〔備考1〕各項目の満足度が全体満足度に与える影響－回帰分析－

① 分析内容

- 「全体としての満足度」(5点～1点)を、下記の①～④の各満足度(5点～1点)で説明する回帰分析を行い、それぞれの満足度が「全体としての満足度」に与える影響をみました。

(注)満足度についての項目すべてに回答した33,385件のみを対象としました。

② 分析結果

- 「全体としての満足度」に与える影響については、「①説明のわかりやすさ・充分さ」がもっとも大きく、「③待ち時間」は①、②に比べて目立って小さい結果でした(待ち時間が、日本年金機構発足当初より短縮されてきている影響もあると思われます)。
- また、個人の用件と会社の用件を比較すると、「③待ち時間」については、会社の用件で来訪された方のほうが個人の用件で来訪された方よりも大きい結果でした。
- この分析結果からみると、わかりやすく、十分な説明や職員のマナー、態度が重要であるとともに、会社の用件で来訪された方には個人の用件で来訪された方に比べて、待ち時間も重要であることがわかります。

(注) このほか、地域別(ブロック別)の分析も行いましたが、四国ブロックにおいては、個人の用件で来訪された方の回帰係数は①、②よりも「③待ち時間」の方が大きく、待ち時間が「全体としての満足度」に与える影響がもっと大きい結果でした。

	回 帰 係 数			
	①説明のわかりやすさ・充分さ(x_1)	②職員のマナーや態度(x_2)	③待ち時間(x_3)	定数項
総 数	0.419	0.331	0.065	0.903
個人の用件	0.435	0.331	0.057	0.856
会社の用件	0.322	0.326	0.132	1.085

$$y(\text{全体としての満足度}) = 0.419 x_1 + 0.331 x_2 + 0.065 x_3 + 0.903$$

(注1)決定係数は0.574(得られた回帰式で、 y の動きが57.4%説明できます)。

(注2)アンケートの質問項目には、「所内の設備・清潔感」もありましたが、回帰係数がゼロであったため削除しました。この項目を削除しても、決定係数、他の回帰係数は同様の結果が得られました。

[備考2] 実際の待ち時間が待ち時間の満足度に与える影響－クロス集計－

① 分析内容

- 実際の待ち時間が、待ち時間の満足度とどのような関係にあるかを、クロス集計により分析。

② 分析結果

- 実際の待ち時間が30分未満であった来訪者の約79.1%が、待ち時間について、「満足」又は「やや満足」と回答しているが、実際の待ち時間が30分以上では約20.6%でした。
- 実際の待ち時間が1時間未満であった来訪者の約71.5%が、待ち時間について、「満足」又は「やや満足」と回答しているが、実際の待ち時間が1時間以上では約12.3%でした。
- 「お客様へのお約束10か条」にあるように、待ち時間30分以内を目指しますが、まずは、1時間以内の待ち時間とすることが、お客様満足度の向上につながるものと考えられます。

実際の待ち時間別 待ち時間についての満足・やや満足の割合

		待ち時間についての満足・やや満足の割合					
		割 合	累 積 割 合				
実際の待ち時間	15分未満	88.2%	15分未満 88.2%	30分未満 79.1%	1時間未満 71.5%	1時間半未満 69.2%	2時間未満 68.4%
	15～29分	49.5%	15分以上 35.2%	30分以上 20.6%	1時間以上 12.3%	1時間半以上 8.5%	2時間以上 3.8%
	30～59分	24.3%					
	1時間～1時間半未満	13.8%					
	1時間半～2時間未満	9.6%					
	2時間以上	3.8%					

[備考3]年金事務所と街角の年金相談センターの区分集計

① 分析内容

- 満足度の各項目について、年金事務所と街角の年金相談センターと差異があるかを区分集計。

② 分析結果

- 各項目の満足度をみると、街角の年金相談センターでは、「待ち時間」や「所内の設備、清潔感」についての満足度が高い結果でした。
- 年金事務所での待ち時間の短縮に努めるとともに、今後とも街角の年金相談センターとの連携を図り、年金事務所、街角の年金相談センター双方ともサービスの向上に努める必要があると考えられます。
- 年金事務所については、お客様が使用する待合スペース等の整理・整とんに努めて、所内の清潔感の向上を図るとともに、設備についてもハード面等の制約がありますが、サービスの向上に努める必要があると考えます。

年金事務所・街角の年金相談センター別のお客様満足度の状況(平成24年1月)

項 目	年金事務所	街角の年金 相談センター	全 体
職員のマナーや態度	87.0%	90.2%	87.6%
説明のわかりやすさ・充分さ	86.0%	88.9%	86.5%
待ち時間	62.0%	74.0%	64.2%
所内の設備、清潔感	69.4%	81.6%	71.7%
全体としての満足度	86.3%	89.8%	86.9%

(注)お客様満足度は、年金相談窓口における「満足」と「やや満足」の割合(無回答を除く)

[備考4]現役世代と高齢世代の区分集計

① 分析内容

- 満足度の各項目について、現役世代(年齢区分が「40歳未満」、「40歳代」及び「50歳代」と高齢世代(年齢区分が「60歳代」及び「70歳以上」と差異があるかを区分集計。

② 分析結果

- 各項目の満足度を見ると、現役世代と高齢世代では差異は見られませんでした。
- 現役世代、高齢世代を通じて、他の項目に比べて、「待ち時間」についての満足度が低く、待ち時間の短縮が必要と考えられます。
- また、他の項目に比べて、「所内の設備、清潔感」についての満足度も低く、お客様が使用する待合スペース等の整理・整とんやハード面等の制約がありますが、設備についてもサービスの向上に努める必要があると考えます。

年齢別のお客様満足度の状況(平成24年1月実施)

項 目	現役世代	高齢世代	全 体
職員のマナーや態度	86.0%	88.0%	87.6%
説明のわかりやすさ・充分さ	84.6%	87.0%	86.5%
待ち時間	66.2%	63.6%	64.2%
所内の設備、清潔感	71.6%	71.6%	71.6%
全体としての満足度	85.4%	87.3%	86.9%

(注)お客様満足度は、年金相談窓口における「満足」と「やや満足」の割合(無回答を除く)

4 電話の対応及びその満足度

来訪されたお客様で、以前に年金事務所や「ねんきんダイヤル」、「ねんきん定期便・ねんきんネット専用ダイヤル」へお電話されたことのある方に電話対応及び満足度についてお聞きしました。

(1)年金事務所

- 年金事務所へお電話されたお客様への対応状況について、電話に3コール以内に「出た」と回答された方の割合は、年金相談窓口で67.7%、年金相談以外の窓口では66.7%でした。

	年金相談窓口			年金相談以外の窓口		
	出た	出なかった	計	出た	出なかった	計
平成24年1月	5,288 67.7%	2,520 32.3%	7,808 100%	1,560 66.7%	780 33.3%	2,340 100%
個人の用件	4,818 67.8%	2,293 32.2%	7,111 100%	719 69.6%	314 30.4%	1,033 100%
会社の用件	359 67.5%	173 32.5%	532 100%	819 64.2%	456 35.8%	1,275 100%
(参考) 平成23年3月	3,745 62.9%	2,211 37.1%	5,956 100%	1,496 65.9%	774 34.1%	2,270 100%

(注)上段は回答者数(無回答を除く)

- 電話の対応に対する満足度について、「やや満足」以上の評価は、年金相談窓口で61.8%、年金相談窓口以外の窓口では59.4%でした。

	年金相談窓口						年金相談以外の窓口					
	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
平成24年1月	3,137 41.2%	1,571 20.6%	2,114 27.8%	492 6.5%	300 3.9%	7,614 100%	899 38.9%	475 20.5%	708 30.6%	146 6.3%	86 3.7%	2,314 100%
個人の用件	2,861 41.3%	1,427 20.6%	1,916 27.7%	447 6.5%	278 3.9%	6,929 100%	451 44.2%	176 17.2%	306 30.0%	53 5.2%	35 3.4%	1,021 100%
会社の用件	209 39.6%	117 22.2%	151 28.6%	37 7.0%	14 2.6%	528 100%	436 34.5%	293 23.2%	396 31.3%	92 7.3%	48 3.7%	1,265 100%
(参考) 平成23年3月	2,119 38.7%	1,194 21.8%	1,603 29.3%	341 6.2%	222 4.0%	5,479 100%	870 40.9%	469 22.1%	555 26.1%	139 6.5%	92 4.4%	2,125 100%

(注)上段は回答者数(無回答を除く)

(2)「ねんきんダイヤル」、「ねんきん定期便・ねんきんネット専用ダイヤル」

- 「ねんきんダイヤル」、「ねんきん定期便・ねんきんネット専用ダイヤル」へお電話されたお客様への対応状況について、電話に3コール以内に「出た」と回答された方の割合は、年金相談窓口で58.3%、年金相談以外の窓口では55.5%でした。

	年金相談窓口			年金相談以外の窓口		
	出た	出なかった	計	出た	出なかった	計
平成24年1月	3,209 58.3%	2,296 41.7%	5,505 100%	703 55.5%	563 44.5%	1,266 100%
個人の用件	2,957 58.4%	2,107 41.6%	5,064 100%	369 56.9%	279 43.1%	648 100%
会社の用件	179 56.5%	138 43.5%	317 100%	320 54.1%	272 45.9%	592 100%
(参考) 平成23年3月	2,344 53.1%	2,071 46.9%	4,415 100%	730 56.4%	564 43.6%	1,294 100%

(注) 上段は回答者数(無回答を除く)

- また、電話の対応に対する満足度について、「やや満足」以上の評価は、年金相談窓口で52.9%、年金相談窓口以外の窓口では48.1%でした。

	年金相談窓口						年金相談以外の窓口					
	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
平成24年1月	1,872 34.4%	1,008 18.5%	1,706 31.4%	501 9.2%	352 6.5%	5,439 100%	381 30.4%	221 17.7%	428 34.2%	131 10.5%	91 7.2%	1,252 100%
個人の用件	1,742 34.9%	930 18.6%	1,550 31.0%	455 9.1%	316 6.4%	4,993 100%	216 34.1%	104 16.4%	224 35.3%	50 7.9%	40 6.3%	634 100%
会社の用件	89 28.2%	54 17.1%	110 34.8%	36 11.4%	27 8.5%	316 100%	154 26.1%	115 19.5%	194 32.8%	80 13.5%	48 8.1%	591 100%
(参考) 平成23年3月	1,374 33.4%	784 19.1%	1,254 30.5%	424 10.3%	279 6.7%	4,115 100%	423 34.3%	244 19.8%	368 29.9%	118 9.6%	79 6.4%	1,232 100%

(注) 上段は回答者数(無回答を除く)

詳細結果② 随時質問

1 年金のご請求に関する質問

(1) 請求手続きされた年金の種類

- 「年金のご請求」で来訪された方が手続きされた年金の種類については、「老齢年金」の割合が82.2%、「障害年金」の割合が2.8%、「遺族年金」の割合が10.0%であり、「その他」の割合が5.0%でした。
- 「その他」の年金のご請求として回答いただいた主なものは、未支給年金（お亡くなりになった方が受け取られていない死亡月までの年金）や脱退一時金の請求でした。

(注) 相談内容の質問について、「年金のご請求」と回答された方は13,240件でしたが、そのうち年金の種類を回答していただいた方は8,795件でした。

	老齢年金	障害年金	遺族年金	その他	計
平成24年1月	7,233 82.2%	239 2.8%	882 10.0%	441 5.0%	8,795 100%

(2) 老齢年金のご請求

① 請求手続きのわかりやすさ

- 請求手続きのわかりやすさについては、「簡単だった」と回答された方の割合が56.8%、「どちらともいえない」と回答された方の割合が26.7%であり、「はん雑だった」と回答された方の割合が16.5%でした。

〔請求手続きのわかりやすさ〕

	はん雑 だった	簡単だった	どちらとも 言えない	計
平成24年1月	1,114 16.5%	3,840 56.8%	1,807 26.7%	6,761 100%

(注) 上段は回答者数(無回答を除く)

② 請求手続きがはん雑な理由

- 請求手続きが「はん雑だった」理由については、「添付する資料が多すぎる」と回答された方の割合が40.2%、「請求書の見方・用語の意味がわからない」と回答された方の割合が30.3%、「請求書の記入がむずかしい」と回答された方の割合が24.9%でした。

〔請求手続きが「はん雑だった」理由(複数回答)〕

	請求書の見方・用語の意味がわからない	請求書の記入がむずかしい	添付する書類が多すぎる	その他	計
平成24年1月	474 30.3%	389 24.9%	628 40.2%	72 4.6%	1,563 100%

(注)上段は回答者数(無回答を除く)

③ 来訪の回数

- ご請求で来訪された方の訪問回数は、「初めて」と回答された方が45.1%、「2回目」と回答された方が30.6%であり、「3回目」以上と回答された方が24.3%でした。
- 来訪の回数について、「2回目」以上と回答された方が、前回の来訪で手続きが完了しなかった主な理由は以下のとおりでした。

- ・ 添付書類に不足(例えば、60歳になった後に発行された住民票、国家公務員などの共済組合の加入期間確認通知書)があったため
- ・ 前回は年金の請求ではなく、年金加入記録の確認や必要となる添付書類の確認などの相談が目的だったため

(注1)「2回目」以上と回答された方のなかには、今回の相談内容と別件での来訪回数が含まれているケースがありました。

(注2) また、集計は「個人の用件」で来訪された方について行いましたが、これらの中にも、ご本人以外に、社会保険労務士や金融機関の年金担当者が複数のお客様の代理人として、複数回請求手続きに来られているケースもあります。(障害年金、遺族年金、その他のご請求についても同様です)。

〔年金のご請求で来訪された方の「来訪の回数」<個人の用件>〕

	初めて	2回目	3回目	4回目	5回目以上	計
平成24年1月	3,014 45.1%	2,043 30.6%	852 12.8%	355 5.3%	417 6.2%	6,681 100%

(注)上段は回答者数(無回答を除く)

(3) 障害年金のご請求

① 請求手続きのわかりやすさ

- 請求手続きのわかりやすさについては、「はん雑だった」と回答された方の割合が47.0%、「簡単だった」と回答された方の割合が16.5%であり、「どちらともいえない」と回答された方の割合が36.5%でした。

〔請求手続きのわかりやすさ〕

	はん雑 だった	簡単だった	どちらとも 言えない	計
平成24年1月	103 47.0%	36 16.5%	80 36.5%	219 100%

(注) 上段は回答者数(無回答を除く)

② 請求手続きがはん雑な理由

- 「はん雑だった」と回答された理由は、「請求書の見方・用語の意味がわからない」と回答された方の割合が14.9%、「請求書の記入がむずかしい」と回答された方の割合が33.6%、「添付する資料が多すぎる」と回答された方の割合が44.8%でした。

〔請求手続きが「はん雑だった」理由(複数回答)〕

	請求書の見方 ・用語の意味が わからない	請求書の記入 がむずかしい	添付する書類 が多すぎる	その他	計
平成24年1月	20 14.9%	45 33.6%	60 44.8%	9 6.7%	134 100%

(注) 上段は回答者数(無回答を除く)

③ 来訪の回数

- ご請求で来訪された方の訪問回数は、「初めて」と回答された方が17.7%、「2回目」と回答された方が28.6%であり、「3回目」以上と回答された方が53.7%でした。
- 来訪の回数について、「2回目」以上と回答された方が、前回の来訪で手続きが完了しなかった主な理由は以下のとおりでした。
 - ・ 添付書類に不足があったため(例えば、診断書が足りない)
 - ・ 請求書の記入内容に誤りがあったため(例えば、初診日・障害認定日の誤り)
 - ・ 1回目は相談、2回目は初診日の確認、3回目に添付書類を提出

〔年金のご請求で来訪された方の「来訪の回数」＜個人の用件＞〕

	初めて	2回目	3回目	4回目	5回目以上	計
平成24年1月	39 17.7%	63 28.6%	47 21.4%	22 10.0%	49 22.3%	220 100%

(注)上段は回答者数(無回答を除く)

(4)遺族年金のご請求

① 請求手続きのわかりやすさ

- 請求手続きのわかりやすさについては、「はん雑だった」と回答された方の割合が25.1%、「簡単だった」と回答された方の割合が45.0%であり、「どちらともいえない」と回答された方の割合が29.9%でした。

〔請求手続きのわかりやすさ〕

	はん雑 だった	簡単だった	どちらとも 言えない	計
平成24年1月	208 25.1%	372 45.0%	247 29.9%	827 100%

(注)上段は回答者数(無回答を除く)

② 請求手続きがはん雑な理由

- 「はん雑だった」と回答された理由は、「請求書の見方・用語の意味がわからない」と回答された方の割合が18.0%、「請求書の記入がむずかしい」と回答された方の割合が20.8%、「添付する資料が多すぎる」と回答された方の割合が56.2%でした。

〔請求手続きが「はん雑だった」理由(複数回答)〕

	請求書の見方 ・用語の意味が わからない	請求書の記入 がむずかしい	添付する書類 が多すぎる	その他	計
平成24年1月	51 18.0%	59 20.8%	159 56.2%	14 5.0%	283 100%

(注)上段は回答者数(無回答を除く)

③ 来訪の回数

- ご請求で来訪された方の訪問回数は、「初めて」と回答された方が51.9%、「2回目」と回答された方が27.0%であり、「3回目」以上と回答された方が21.1%でした。
- 来訪の回数について、「2回目」以上と回答された方が、前回の来訪で手続きが完了しなかった主な理由は以下のとおりでした。
 - ・ 添付書類に不足(例えば、亡くなられた方との続柄がわかる書類、国家公務員などの共済組合の加入期間確認通知書)があったため
 - ・ 前回は請求書をもらうことを含め、請求に必要となる添付書類の確認などの相談が目的だった

〔年金のご請求で来訪された方の「来訪の回数」＜個人の用件＞〕

	初めて	2回目	3回目	4回目	5回目以上	計
平成24年1月	444 51.9%	231 27.0%	94 11.0%	33 3.9%	53 6.2%	855 100%

(注) 上段は回答者数(無回答を除く)

(5)その他のご請求

① 請求手続きのわかりやすさ

- 請求手続きのわかりやすさについては、「はん雑だった」と回答された方の割合が12.5%、「簡単だった」と回答された方の割合が61.2%であり、「どちらともいえない」と回答された方の割合が26.3%でした。

〔請求手続きのわかりやすさ〕

	はん雑 だった	簡単だった	どちらとも 言えない	計
平成24年1月	49 12.5%	240 61.2%	103 26.3%	392 100%

(注)上段は回答者数(無回答を除く)

② 請求手続きがはん雑な理由

- 「はん雑だった」と回答された理由は、「請求書の見方・用語の意味がわからない」と回答された方の割合が17.5%、「請求書の記入がむずかしい」と回答された方の割合が17.5%、「添付する資料が多すぎる」と回答された方の割合が57.1%でした。

〔請求手続きが「はん雑だった」理由(複数回答)〕

	請求書の見方 ・用語の意味が わからない	請求書の記入 がむずかしい	添付する書類 が多すぎる	その他	計
平成24年1月	11 17.5%	11 17.5%	36 57.1%	5 7.9%	63 100%

(注)上段は回答者数(無回答を除く)

③ 来訪の回数

- ご請求で来訪された方の訪問回数は、「初めて」と回答された方が46.1%、「2回目」と回答された方が27.4%であり、「3回目」以上と回答された方が26.5%でした。

〔年金のご請求で来訪された方の「来訪の回数」＜個人の用件＞〕

	初めて	2回目	3回目	4回目	5回目以上	計
平成24年1月	195 46.1%	116 27.4%	59 13.9%	19 4.5%	34 8.1%	423 100%

(注)上段は回答者数(無回答を除く)

2 ねんきんネットに関する質問

(1) ねんきんネットの利用状況

① ねんきんネットの利用状況

- 「ねんきんネット」について、「利用したことがある」と「知っているが利用したことがない」と回答された方の割合は、年金相談窓口で57.4%、年金相談以外の窓口では59.4%でした。
- ただし、「利用したことがある」と回答された方の割合は、年金相談窓口で4.8%、年金相談以外の窓口では6.2%でした。

〔「ねんきんネット」の利用状況〕

	年金相談窓口				年金相談以外の窓口			
	利用したことがある	知っているが利用したことがない	知らない	計	利用したことがある	知っているが利用したことがない	知らない	計
平成24年1月	965 4.8%	10,618 52.6%	8,618 42.6%	20,201 100%	396 6.2%	3,373 53.2%	2,577 40.6%	6,346 100%

(注)上段は回答者数(無回答を除く)

〔年齢別でみた「ねんきんネット」の利用状況〕

	利用したことがある	知っているが利用したことがない	知らない	計
40歳未満	153 6.2%	1,091 44.1%	1,228 49.7%	2,472 100%
40歳代	174 8.0%	1,144 52.4%	866 39.6%	2,184 100%
50歳代	251 5.9%	2,305 54.4%	1,681 39.7%	4,237 100%
60歳代	743 4.7%	8,731 54.7%	6,478 40.6%	15,952 100%
70歳代	36 2.2%	664 41.7%	893 56.1%	1,593 100%

(注)上段は回答者数(無回答を除く)であり、年金相談窓口と年金相談以外の窓口の合計

② ねんきんネットを利用しない理由

- ねんきんネットを「利用したことがない」と回答された方にお聞きしたねんきんネットを利用しない理由については、「年金加入記録の確認なら『ねんきん定期便』でよい」と回答された方が、年金相談窓口で41.6%、年金相談以外の窓口で46.2%と最も高く、次いで、年金相談窓口では「自宅にパソコンがない」で28.2%、年金相談以外の窓口では「利用登録が面倒」で27.3%でした。

〔「利用したことがない」方の理由(複数回答)〕

	年金相談窓口					年金相談以外の窓口				
	自宅にパソコンがない	利用登録が面倒	年金加入記録の確認なら「ねんきん定期便」でよい	その他	計	自宅にパソコンがない	利用登録が面倒	年金加入記録の確認なら「ねんきん定期便」でよい	その他	計
平成24年1月	2,659 28.2%	1,971 20.9%	3,920 41.6%	884 9.3%	9,434 100%	465 15.5%	816 27.3%	1,385 46.2%	331 11.0%	2,997 100%

(注) 上段は回答者数(無回答を除く)

(2) ねんきんネットの使いやすさ

- ねんきんネットを「利用したことがある」と回答された方にお聞きしたねんきんネットの使いやすさについては、「利用しやすかった」と回答された方が、年金相談窓口で44.4%、年金相談以外の窓口で40.0%でした。
- 一方で、「利用登録が面倒だった」と回答された方が、年金相談窓口で25.8%、年金相談以外の窓口で31.0%であり、「画面の操作・見方がわかりにくかった」と回答された方も、年金相談窓口で16.0%、年金相談以外の窓口で16.1%でした。

〔「ねんきんネット」の使いやすさ〕

	年金相談窓口					年金相談以外の窓口				
	利用しやすかった	利用登録が面倒だった	画面の操作・見方がわかりにくかった	もっと機能を追加してほしい	計	利用しやすかった	利用登録が面倒だった	画面の操作・見方がわかりにくかった	もっと機能を追加してほしい	計
平成24年1月	436 44.4%	253 25.8%	157 16.0%	136 13.8%	982 100%	164 40.0%	127 31.0%	66 16.1%	53 12.9%	410 100%

(注) 上段は回答者数(無回答を除く)

〔参考2〕お客様にお聞きした自由記載欄の状況

○ アンケートでは、その他、お客様のご意見・ご要望をお聞きしました。その記入状況は以下のとおりでした。

	回収枚数	記入枚数	記入率
総 数	35,767枚	6,711枚	18.8%
個人の用件	29,814枚	5,669枚	19.0%
会社の用件	5,236枚	978枚	18.7%
用件未回答	717枚	64枚	8.9%
(参考)平成23年3月	28,066枚	5,389枚	19.2%

〔自由記載欄に記入された方でみた場合の「全体としての満足度」〕

	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	計
総 数	4,926 73.4%	753 11.2%	736 11.0%	174 2.6%	122 1.8%	6,711 100%
個人の用件	4,177 73.7%	656 11.6%	578 10.2%	153 2.7%	105 1.8%	5,669 100%
会社の用件	700 71.6%	93 9.5%	152 15.6%	17 1.7%	16 1.6%	978 100%
用件未回答	49 76.6%	4 6.3%	6 9.4%	4 6.3%	1 1.4%	64 100%
(参考)平成23年3月	3,046 56.5%	1,084 20.1%	819 15.2%	307 5.7%	133 2.5%	5,389 100%

(注)「全体としての満足度」についての質問に回答された方全体でみた場合、年金相談窓口は、「満足」75.3%、「やや満足」11.6%、「普通」11.4%、「やや不満」1.2%、「不満」0.5%であり、年金相談以外の窓口では、「満足」76.1%、「やや満足」9.1%、「普通」13.3%、「やや不満」1.0%、「不満」0.5%。(上段は回答者数(無回答を除く))

〔記載内容の内訳〕

職員の接遇に関するもの	4,927件 (46.5%)
待ち時間に関するもの	779件 (7.4%)
施設の利用に関するもの	825件 (7.8%)
電話の利用に関するもの	361件 (3.4%)
事務処理に関するもの	568件 (5.4%)
お客様向け文書に関するもの	266件 (2.5%)
その他	2,862件 (27.0%)
合計	10,588件 (100%)

(注1)複数の意見を記入している場合、それぞれに計上しています。

(注2)「その他」には、「年金制度に関するもの」、「励ましのお言葉」などが含まれています。

(注3)「職員の接遇に関するもの」のうち「親切」など対応がよかったとのご意見や「その他」のうち「お礼」や「励ましのお言葉」の総数は約5,100件でした。

○主なご意見・ご要望

1. 職員の接遇に関するもの

○接遇が悪くなかった

- もう少しゆっくりしゃべってほしい、内容があまりよくわからなかった。
- 実に手際が悪い、もっと効率的に分かりやすく対応してほしい。もう少し、勉強すべきだと思います。
- 窓口担当者の声が若干大きく、隣の窓口に座っていた私にも、相談内容がほとんど分かってしまいました。

○接遇が良かった

- よく分からない事が多く、不安な気持ちで来ている中、笑顔で対応していただけるので、感謝しています。
- 主人が海外に単身赴任中で、通常の手続きとは少し異なり必要な書類も多かったのですが、事前の問い合わせに対し、明確なお答を頂いていたので、一度伺っただけでスムーズに手続きが完了しました。
- 初めての訪問で勝手がわからず案内板を見ていたら、受付の隣で業務していた方が速やかに移動してきて、対応してくれました。「接客」を心掛けている姿勢が感じられとても気持ち良かったです。

2. 待ち時間に関するもの

- 待ち時間は30分以内、できれば15分程度にしてほしい(1時間は長い)。
- 簡単な届出だったのですが、内容が国民年金と適用関係と協会けんぽに分かれているため、他の窓口が空いていても、届を出す窓口が分かれているため、待ち時間がかかりました。出来る事なら来た順番に、窓口を分けないで処理をしていただきたいと思います。
- 相談の予約ができることを、もっとアピールしたらいかがでしょうか。
- 待っている間に、待ち時間が長くなっている理由を説明して頂いて納得できました。

3. 施設の利用に関するもの

- 駐車場が少なく不便、どうしてどこの事務所も駐車場が少ないのですか。
- 給茶機を配置してほしい。音楽を流してほしい。

4. 電話の利用に関するもの

- 年金事務所の電話がなかなかつながらない。電話での説明がわかりにくい。
- ねんきんダイヤルに電話をかけた際の音声案内ですが、もう少し簡略化した言い回しができないか、検討して下さい。(コールセンター関係)

5. 事務処理に関するもの

- 請求手続きがはん雑。添付書類が多く、また何が必要かわかりにくい。
- 年金請求の手続きをしたら、早く支給してほしい。3か月～4か月後に支給となれば、支給されるまでの期間の生活はどうしたらいいのでしょうか。
- 以前とは異なり、健康保険証が、すぐに受けとれないのが不便です。10日位かかると言われましたが、病気にかかるなど何かあった時に心配です。2～3日で受けとれるようにならないのでしょうか。

6. お客様向け文書に関するもの

- 郵送されてくる通知書等に書かれている年金に関する用語についての説明を十分してほしい。

7. その他

- ねんきんネットの操作がわかりにくい。在老の受給者の年金額試算もできるようにしてほしい。
- アンケート回答票封筒は必要ないと思います。経費節減の折、いくらでも節約すべきだと思います。
- 制度が複雑でわかりにくい。制度への要望(年金額、保険料、在老支給制度、雇用保険調整、一元化、マイナススライド、支給資格加入期間、70歳超繰増遡及支給、世代間公平、事後納付、財政不安等)
- 年金制度の全体像がわかるパンフレットやわかりやすい解説本がほしい。
- 若者に対し年金制度の内容、意義を理解してもらうようにすべき。
- 会社、地域での説明会を行ってほしい。

そのほかには、上記のほか、「頑張ってください」など職員に対する励ましのお言葉や、「事務所の対応が、日本年金機構になって、民間レベルになった」などのご意見を頂戴しました。

〔参考3〕 アンケート用紙

(表面)

お客様の声をお聞かせください

- 日本年金機構では、年金事務所などに来訪されたお客様の満足度やご意見を把握し、より一層のサービス向上を図ることを目的としてアンケートを実施しています。
○ 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○印をご記入ください。

■ 来訪のご用件 1 個人の用件 2 会社の用件

■ 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

■ 来訪の回数 1 初めて 2 2回目 3 3回目 4 4回目 5 5回目以上

■ 待ち時間 1 15分未満 2 15～29分 3 30～59分
4 1時間～1時間半未満 5 1時間半～2時間未満 6 2時間以上

■ 相談内容 1 年金のご請求 2 年金のご相談(1以外)
3 年金加入記録の確認・訂正 4 厚生年金の加入や諸変更手続きなど
5 国民年金の加入や保険料免除の手続きなど 6 その他()

■ 相談時間 1 5分未満 2 5～14分 3 15～29分 4 30～59分 5 1時間以上

■ 問1 本日の対応についてご満足いただけましたか？
5 満足 4 やや満足 3 普通 2 やや不満 1 不満

■ 問2 来訪される前の不安や疑問は解消されましたか？ [1 解消された 2 解消されていない]

■ 問3 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 職員のマナーや態度はいかがでしたか？	5	4	3	2	1
② 窓口での説明はわかりやすく、充分でしたか？	5	4	3	2	1
③ 待ち時間はいかがでしたか？	5	4	3	2	1
④ 所内の設備はいかがでしたか、又、所内に清潔感はありませんでしたか？	5	4	3	2	1

■ 問4 年金事務所や「ねんきんダイヤル」、「ねんきん定期便・ねんきんネット専用ダイヤル」へお電話されたことのある方にお聞きします。

[年金事務所やコールセンターにお電話されたことのない方は、問4の回答は不要です]

(1) 年金事務所にお電話されたことがある方

① 電話には3コール以内に出了ましたか？ [1 出た 2 出なかった]
② 電話の対応についてご満足いただけましたか？ [5 満足 4 やや満足 3 普通 2 やや不満 1 不満]

(2) 「ねんきんダイヤル」や「ねんきん定期便・ねんきんネット専用ダイヤル」にお電話されたことがある方

① 電話には3コール以内に出了ましたか？ [1 出た 2 出なかった]
② 電話の対応についてご満足いただけましたか？ [5 満足 4 やや満足 3 普通 2 やや不満 1 不満]

【裏面に続きます。】

(裏面)

■ 問5 何に関する請求手続きでしたか？

[「年金のご請求」以外の相談で来訪された方は、問5～問5-3までの回答は不要です]

1 老齢年金 2 障害年金 3 遺族年金 4 その他()

【問5-1】請求手続きは [1 はん雑だった 2 簡単だった 3 どちらとも言えない]

【問5-2】[「はん雑だった」とご回答の方にお聞きします] どのところがはん雑でしたか？(複数回答可)

1 請求書の見方・用語の意味がわからない 2 請求書の記入がむずかしい
3 添付する書類が多すぎる 4 その他()

【問5-3】[来訪の回数が2回目以上の方にお聞きします]

前回の来訪で、請求手続きが完了しなかった理由を教えてください。

■ 問6 インターネットにより、お客様の年金加入記録をご覧になれる「ねんきんネット」をご存じですか？

1 利用したことがある 2 知っているが利用したことはない 3 知らない

【問6-1】[利用したことがある方にお聞きします] 利用してみえがでしたか？(複数回答可)

1 利用しやすかった 2 利用登録が面倒だった
3 画面の操作・見方がわかりにくかった 4 もっと機能を追加してほしい

【問6-2】[利用したことがない方にお聞きします] 利用しない理由は何ですか？(複数回答可)

1 パソコンを持っていない 2 利用登録が面倒
3 年金加入記録の確認なら「ねんきん定期便」で充分 4 その他()

■ ご意見・ご要望欄

ご不満な点、改善すべき点、改善された点などご意見・ご要望がございましたら、ご自由にご記入ください。

※意見区分
(機械使用欄)

☆ ご協力ありがとうございました。ご意見は、ご満足いただけるサービス改善に役立たせていただきます。

☆ ご記入後は、お手数ですが、専用の封筒に封入の上、日本年金機構本部まで郵送いただくか、アンケート回収箱に投かんしてください。(ご郵送の場合は、平成24年2月10日までに郵便ポストにご投かんください。)

日本年金機構・〇〇年金事務所長

所属コード	0000
備考	

〔参考 4〕 年金事務所の待ち時間

年金事務所一般年金相談窓口の月別状況

【平成21年度】

項 目		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	平均
年金事務所 の一般年金 相談窓口	1ヶ月の待ち時間の平均が 1時間以上の年金事務所数 (312年金事務所・13時時点)										98ヶ所	68ヶ所	45ヶ所	18ヶ所
	1ヶ月の待ち時間の平均が 30分以上1時間未満の年金 事務所数 (312年金事務所・13時時点)										103ヶ所	98ヶ所	108ヶ所	103ヶ所
	相談件数										607,461	637,952	708,736	162,846

【平成22年度】

項 目		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	平均
年金事務所 の一般年金 相談窓口	1ヶ月の待ち時間の平均が 1時間以上の年金事務所数 (312年金事務所・13時時点)	28ヶ所	7ヶ所	1ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	5ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	4ヶ所	2ヶ所	0ヶ所	4ヶ所
	1ヶ月の待ち時間の平均が 30分以上1時間未満の年金 事務所数 (312年金事務所・13時時点)	103ヶ所	83ヶ所	57ヶ所	20ヶ所	23ヶ所	27ヶ所	43ヶ所	27ヶ所	12ヶ所	52ヶ所	47ヶ所	24ヶ所	43ヶ所
	相談件数	547,415	441,587	524,397	457,618	470,248	463,899	488,938	504,762	428,761	505,596	560,749	586,973	498,412

【平成23年度】

項 目		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	平均
年金事務所 の一般年金 相談窓口	1ヶ月の待ち時間の平均が 1時間以上の年金事務所数 (312年金事務所・13時時点)	1ヶ所	3ヶ所	1ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	1ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	6ヶ所	1ヶ所	0ヶ所	1ヶ所
	1ヶ月の待ち時間の平均が 30分以上1時間未満の年金 事務所数 (312年金事務所・13時時点)	27ヶ所	28ヶ所	23ヶ所	8ヶ所	11ヶ所	11ヶ所	25ヶ所	25ヶ所	16ヶ所	73ヶ所	43ヶ所	28ヶ所	27ヶ所
	相談件数	532,342	494,627	556,680	447,740	493,914	449,124	497,794	503,015	450,710	544,866	601,440	605,733	514,832

(注)平成22年度のアンケート調査は平成23年3月(営業日は23日)に、平成23年度のアンケート調査は平成24年1月(営業日は20日)に実施