

# 米子サテライト窓口の運営について

---

令和4年7月22日



# 1. 協会けんぽサテライト窓口の運営について

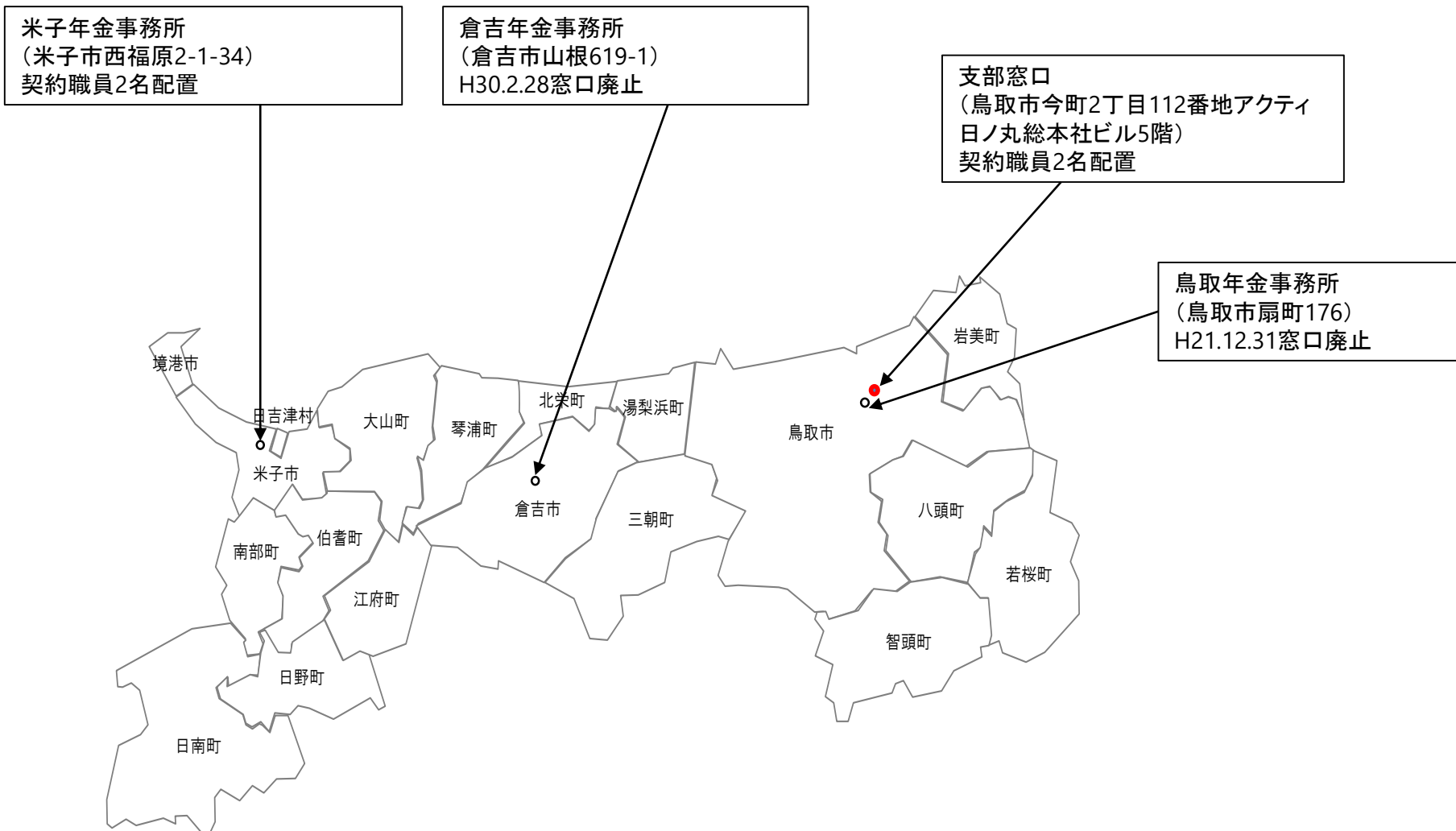
## 現 状

協会けんぽのサテライト窓口は、協会設立時よりお客様サービスの円滑な移行を目的として、全国47都道府県にある315か所の年金事務所に協会けんぽの相談窓口を設け、各支部に所属する契約職員等により各種申請書受付や相談業務を行っていた。

しかしながら、各種申請書の郵送による届出等が浸透してきたことなどを理由に、令和4年4月1日時点においては47支部が設置していた304か所を廃止、現在は5支部が設置している11か所のみとなっている。

鳥取支部においては平成21年12月31日に鳥取年金事務所のサテライト窓口を廃止、平成30年2月28日に倉吉年金事務所のサテライト窓口を廃止し、米子年金事務所1か所のみ引き続き設置しているところである。

## 2. 協会けんぽ鳥取支部窓口の設置状況



### 3. 協会けんぽ窓口設置・廃止状況

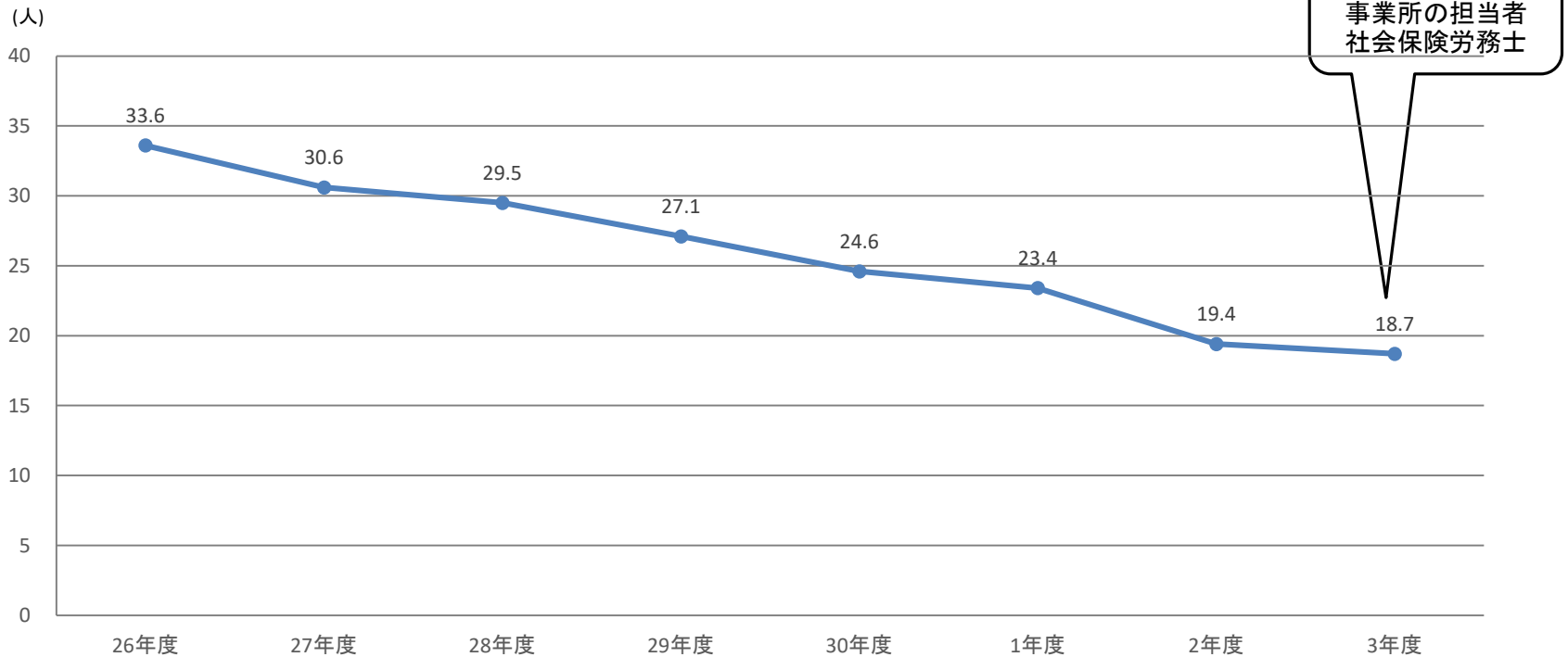
年金事務所等窓口設置・廃止状況(令和4年4月1日現在)

支部名	窓口設置	廃止済	職員総数(事務所)
1 北海道	0	16	
2 青森	0	4	
3 岩手	0	5	
4 宮城	0	6	
5 秋田	0	4	
6 山形	0	5	
7 福島	0	6	
8 茨城	1	4	1(土浦)
9 栃木	0	5	
10 群馬	0	5	
11 埼玉	0	8	
12 千葉	0	8	
13 東京	0	28	
14 神奈川	0	13	
15 新潟	3	5	3(長岡・上越・三条)
16 富山	0	4	
17 石川	0	4	
18 福井	0	3	
19 山梨	0	3	
20 長野	0	7	
21 岐阜	0	6	
22 静岡	0	9	
23 愛知	0	16	
24 三重	0	5	
25 滋賀	0	3	

支部名	窓口設置	廃止済	職員総数(事務所)
26 京都	0	6	
27 大阪	5	16	5(市岡・玉出・堺東・東大阪・守口)
28 兵庫	0	10	
29 奈良	0	3	
30 和歌山	0	4	
31 鳥取	1	2	2(米子)
32 島根	0	3	
33 岡山	0	6	
34 広島	1	8	2(福山)
35 山口	0	6	
36 徳島	0	3	
37 香川	0	3	
38 愛媛	0	5	R4.1~3月に3か所閉鎖
39 高知	0	4	
40 福岡	0	11	
41 佐賀	0	3	
42 長崎	0	4	
43 熊本	0	5	
44 大分	0	4	
45 宮崎	0	4	
46 鹿児島	0	6	
47 沖縄	0	6	
全国計	11	304	
支部数	5	47	

## 4. 米子窓口の利用状況について

### 1日平均窓口来訪者数



#### 《 参考 》

1日当たりの来訪者の属性	1年度	2年度	3年度
事業所の担当者	4.0	2.8	3.4
社会保険労務士等	3.8	3.8	3.2
個人加入者	15.5	12.8	12.1

# 5. 郵送化率について

## 申請書等受付業務郵送化率

No	支部	1年度	3年4月～ 4年1月
1	北海道	84.7%	93.1%
2	青森	90.8%	93.4%
3	岩手	84.7%	96.2%
4	宮城	93.3%	95.8%
5	秋田	86.2%	96.2%
6	山形	92.8%	98.2%
7	福島	95.0%	97.4%
8	茨城	91.9%	92.4%
9	栃木	84.4%	94.7%
10	群馬	91.8%	96.8%
11	埼玉	93.3%	95.9%
12	千葉	90.9%	96.3%
13	東京	95.2%	98.5%
14	神奈川	92.5%	97.3%
15	新潟	88.8%	93.4%
16	富山	93.3%	95.1%
17	石川	95.0%	96.5%
18	福井	90.3%	94.8%
19	山梨	89.5%	94.1%
20	長野	95.9%	96.4%
21	岐阜	93.3%	95.6%
22	静岡	98.2%	98.6%
23	愛知	97.1%	98.4%
24	三重	86.0%	94.7%

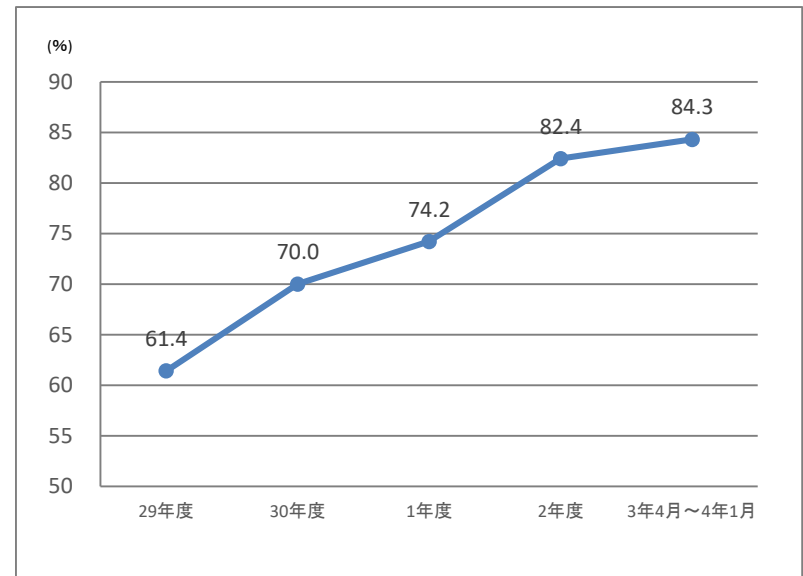
No	支部	1年度	3年4月～ 4年1月
25	滋賀	91.2%	95.5%
26	京都	91.6%	94.7%
27	大阪	92.7%	96.8%
28	兵庫	89.9%	95.5%
29	奈良	89.3%	94.5%
30	和歌山	91.1%	92.9%
31	鳥取	74.2%	84.3%
32	島根	87.9%	93.1%
33	岡山	90.7%	95.5%
34	広島	88.2%	91.0%
35	山口	91.9%	93.2%
36	徳島	78.7%	90.2%
37	香川	87.5%	91.8%
38	愛媛	87.2%	90.5%
39	高知	80.7%	88.7%
40	福岡	89.1%	94.5%
41	佐賀	87.8%	90.8%
42	長崎	91.2%	95.4%
43	熊本	88.2%	91.4%
44	大分	84.6%	94.0%
45	宮崎	87.0%	93.7%
46	鹿児島	89.5%	94.4%
47	沖縄	88.4%	93.0%
全国平均		91.1%	95.5%

加入者の利便性の向上と負担軽減のため、協会けんぽでは申請書の郵送化を推進しています。

窓口では時期、時間帯によって混雑することもあり、鳥取支部には駐車場も無いことから、申請書の提出には受付の時間や手間を省くことができる郵送での提出をお願いしております。

なお、申請書や記入例については、協会けんぽのホームページからダウンロード(印刷)でき、申請書等を簡単かつ効率的に作成できる届書・申請書作成支援サービスも開始しており、お客様の利便性の向上、負担軽減を図っております。

鳥取支部の郵送化率推移



※2年度は新型コロナウイルス感染症の影響もあることから1年度と比較

## 6. 米子サテライト窓口の閉鎖について

米子サテライト窓口は、契約職員2名体制で対応しているところであるが、郵送による届出の浸透等により来訪されるお客様の数は、平成26年度の1日平均33.6人から、令和3年度には1日平均18.7人となっている。

ちなみに、18.7人のうち年金事務所に関係の深い事業所担当者及び社会保険労務士等が6.6人で一般の加入者は12人程度である。

また、契約職員2名のうち1名は令和4年度末をもって定年退職を迎える。

来訪者数が減少傾向であること、相談は電話でできること、届出は全て郵送で対応可能であること及び窓口対応者が1名となった場合、万一の際にフォロー体制が取れないこと等から令和5年3月末までに米子年金事務所におけるサテライト窓口を閉鎖する方向で調整したい。

なお、閉鎖後の混乱を極力なくすため、広報等は十分に行っていくよう努めるとともに、郵送化の推進を含め、更なるサービス向上に向け取り組んでいくこととする。



# 7. 窓口閉鎖にかかるスケジュールについて

## スケジュール表(案)

		令和4年度					
		7月	8月	9月	10月	～	3月
サテライト窓口体制の検討・評議会説明							3月末までに窓口廃止★
関係機関及び内部調整							
窓口閉鎖に係る広報	米子年金事務所にポスター掲示						
	米子年金事務所サテライト窓口において案内チラシ配布						
	ホームページ掲載・メルマガ配信						
	納入告知書同封チラシ等での広報						

関係機関: 鳥取年金事務所、米子年金事務所、県経済三団体、社会保険労務士会等

