

愛媛支部におけるサテライト窓口について

1. 協会けんぽのサテライト窓口について

協会けんぽ設立時に窓口サービスの円滑な移行を図ることを目的に、全国315か所ある社会保険事務所（現：年金事務所）すべてにサテライト窓口を開設し、お客様からの健康保険給付等の申請・届出の受付や相談業務を行ってきた。

その後、届出等の郵送化による窓口利用者の減少などにより、サテライト窓口を縮小し、令和2年末で可動するサテライト窓口は全国で30か所となり、さらに今年度中に16か所が閉鎖予定となっている。

2. 愛媛支部における窓口の来客者数について

愛媛支部では、郵送による申請の促進、関係機関への申請書の設置及びホームページの整備等により、郵送化率は平成27年度72.7%から令和3年度には90.4%と年々上昇し、窓口への来客者数は、下表のとおり、減少傾向となっている。

《 年度別 月平均来客者数（人）の推移 》

	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度	R1年度	R2年度	R3年度
松山東年金事務所	335	316	311	253	153	—	—
松山西年金事務所	289	279	—	—	—	—	—
新居浜年金事務所	348	325	298	237	206	173	148
今治年金事務所	528	485	468	390	379	265	230
宇和島年金事務所	219	196	180	156	127	95	80
協会けんぽ支部	853	948	871	816	890	682	654
郵送化率	72.7%	78.6%	81.0%	84.9%	87.2%	90.0%	90.4%

※R2年度は新型コロナウイルス感染症の影響により、4/21～5/10の間、サテライト窓口を一時的に閉鎖

※R3年度は11月までの暫定値

3. 愛媛支部におけるサテライト窓口について

窓口業務はお客様と協会けんぽを繋ぐ大切な接点の場として、愛媛支部窓口に加え、県内にある5年金事務所すべてにサテライト窓口を設置して対応してきたが、届書の郵送化率の進捗状況や窓口の利用状況を踏まえ、平成28年9月に松山西窓口を、令和2年5月に松山東窓口を閉鎖し、サテライト窓口の縮小を図ってきたところである。

現在、サテライト窓口を設置している新居浜、今治、宇和島年金事務所について、3事務所ともに来客者数が減少しており、最も来客者数が少ない宇和島窓口については、1月末日をもって閉鎖することとしている。

新居浜・今治窓口についても来客者数の減少が顕著であり、全国のサテライト窓口の開設状況を鑑み、3月末日をもって閉鎖することとした。