

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年度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6か所が閉鎖予定となっている。

2. 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月に松山西年金事務所窓口を、令和2年5月に松山東年金事務所窓口を閉鎖し、サテライト窓口の縮小を図ってきたところ。

3. 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2年度には90.0%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
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
今治年金事務所	528	485	468	390	379	265
宇和島年金事務所	219	196	180	156	127	95
協会けんぽ支部	853	948	871	816	890	672
郵送化率	72.7%	78.6%	81.0%	84.9%	87.2%	90.0%

※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

4. 宇和島年金事務所サテライト窓口について

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いるが、特に宇和島への来客者数の減少が顕著となっている。

来客者数が少ない宇和島窓口については、お客様へのサービス低下を最小限とすること、窓口を設置させていただいている年金事務所への影響を考慮し、1月末日をもって閉鎖することとした。