

利用者利便性向上調査（アンケート）結果

紛争処理業務及び相談等業務に係る業務の改善を図るため、平成27年7月～9月に調停結果を通知した紛争処理申請者を対象に利用者利便性向上調査（アンケート）を実施し、本機構へ申請を行った経緯、事務局対応状況等を調査して、「相談等業務委員会」で審議していただき、業務改善に取り組みました。

1. 回答状況

	変更有	変更無	合計
発送数	10	80	90
回収数	4	14	18

注：変更有とは、調停（紛争処理）の結果、等級変更等があった方からの回答を指し、変更無とは、変更が無かった方からの回答を指します（以下、調査結果の欄も同様です）。

2. 調査結果

I) 本機構に関する情報取得方法

	インターネット	保険会社等の資料	保険会社等の紹介	公的機関の紹介	その他	未回答	合計
変更有	0	1	1	2	0	0	4
変更無	5	3	2	3	1	0	14
計	5	4	3	5	1	0	18
割合	27.8%	22.2%	16.7%	27.8%	5.6%	0.0%	100.0%

II) 申請書の入手方法

	インターネット	保険会社等の資料	保険会社・共済組合	その他	未回答	合計
変更有	0	0	3	1	0	4
変更無	5	2	3	4	0	14
計	5	2	6	5	0	18
割合	27.8%	11.1%	33.3%	27.8%	0.0%	100.0%

III) 本機構の初期対応に関する評価

	良い	やや良い	普通	やや悪い	悪い	未回答	合計
変更有	4	0	0	0	0	0	4
変更無	7	2	5	0	0	0	14
計	11	2	5	0	0	0	18
割合	61.1%	11.1%	27.8%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%

IV) 申請後の事務局担当者の対応状況

	良い	やや良い	普通	やや悪い	悪い	未回答	合計
変更有	4	0	0	0	0	0	4
変更無	8	1	2	0	1	2	14
計	12	1	2	0	1	2	18
割合	66.7%	5.6%	11.1%	0.0%	5.6%	11.1%	100.0%

V) 通知文書の構成に関する評価

	分かりやすい	やや分かりやすい	普通	やや分かりづらい	分かりづらい	未回答	合計
変更有	1	1	0	0	0	0	2
変更無	3	0	4	4	2	0	13
計	4	1	4	4	2	0	15
割合	26.7%	6.7%	26.7%	26.7%	13.3%	0.0%	100.0%

VI) 申請から調停結果通知までの期間に関する評価

	早い	やや早い	普通	やや遅い	遅い	未回答	合計
変更有	1	0	1	0	0	0	2
変更無	1	3	5	1	3	0	13
計	2	3	6	1	3	0	15
割合	13.3%	20.0%	40.0%	6.7%	20.0%	0.0%	100.0%