

令和 6 年 1 月 1 1 日
相サ連 2024-1

令和 5 年度年金事務所サービス実施項目確認リストの一部変更

情報提供先	相談センター <input type="checkbox"/>	社労士会 <input checked="" type="checkbox"/>	健保協会 <input type="checkbox"/>	機構健保 <input type="checkbox"/>
-------	---------------------------------	--	-------------------------------	-------------------------------

目的・趣旨	<p>令和 5 年 12 月 14 日【経企指 2023-16】※「名札・名刺等の氏名表示の取扱いに係る見直し」（「ガラスの天井を見つけよう」キャンペーン／9） 及び 令和 5 年 12 月 20 日【相サ指 2023-29】「インターネット予約の対象拡大等」 の発出に伴い、令和 5 年 5 月 23 日【相サ連 2023-28】「令和 5 年度年金事務所サービス実施項目確認リストの一部変更」 にて提示した「令和 5 年度年金事務所サービス実施項目確認リスト」（以下「チェックリスト」という。）のチェック項目を一部変更します。</p>
事務連絡の内容	<p>1 概要</p> <p>年金相談窓口及び国民年金窓口における名刺の手交が廃止されたこと、及び待ち時間表示が全国一律の様式となったことから、チェックリストを一部変更しました。</p> <p>新たなチェックリストは、別添 1 のとおりです。本事務連絡発出後の確認は、変更後の様式を使用してください。</p> <p>2 変更点</p> <p>変更箇所の詳細は、別添 2 のとおりです。</p> <p>なお、これに伴い、確認時におけるポイントも別添 3 のとおり変更しましたので、参考にしてください。</p>
別添資料	<p>【別添 1】令和 5 年度 年金事務所サービス実施項目確認リスト（チェック用）</p> <p>【別添 2】令和 5 年度 年金事務所サービス実施項目確認リスト（変更箇所記載分）</p> <p>【別添 3】令和 5 年度 年金事務所サービス実施項目確認リスト（チェックのポイント）</p>

「要報告」の場合	
報告期限	—
報告先	—

テレビ解説対象	<input type="checkbox"/>
---------	--------------------------

令和5年度 年金事務所サービス実施項目確認リスト（チェック用）

令和 年 月 日

確認者

年金事務所

確認状況		チェック項目	
1		体制等	朝礼等の活用により「お客様へのお約束10か条」の意識づけができています
2			研修等の実施により「サービス推進の手引き」の内容を理解させています
3			「来訪相談窓口管理運営マニュアル」にそった窓口運営を行っている
4			混雑時における窓口支援体制が構築できています
5			AEDは研修等により、職員が使用可能となっている
6			消火器設置位置を周知し、避難経路は緊急時に誰もが対応できる体制となっている
7		外回り	敷地内にゴミや枯葉が落ちていない・積み上げられていない、側溝が詰まっていない
8			雑草が生えていない、外看板が樹木等で隠れていない
9			外部掲示板の掲示物が色あせていない、掲示期間を過ぎていない
10		入口付近	ドア、窓に目立つ汚れ、指紋、テープ痕がない
11			入口、通路、階段等、お客様の動線の明るさが保たれている
12			フロア案内図が見やすくわかりやすい内容となっている
13			傘立てに忘れ物の傘が置かれていない、忘れ物の傘は別途管理されている
14		総合受付	一目で受付担当職員であることがわかるように腕章を「腕」に着用している
15			率先した声掛けと笑顔でお客様をお迎えし、ご用件をお聞きした上で、予約の有無を確認するなど、お客様の来訪目的にそった的確な案内をしている
16			予約のないお客様向けに、予約相談実施要領に基づいた様式の案内が掲示されている
17			予約のないお客様のお待たせ時間は、30分以内を目指している
18			予約のないお客様が、予約必須と受けとるような案内（掲示）をしていない
19			「予約相談実施要領」に基づいた適切な予約相談の案内（説明）ができています
20			わかりやすい言葉を使用し、お客様が不快に思われる（馴れ馴れしい等）言葉遣いをしないで、プライバシーに配慮し、上から目線にならない態度で対応している
21		記載台	記載台は整理整頓され、落書きなどがありません
22			全ての記載台に筆記具が設置されている
23			全ての記載台に老眼鏡が設置されている。又は貸出する場合はその案内が表示されている
24			全ての記載台・一般年金相談ブース等に杖置きが設置されている
25		待合スペース	室温は適切に保たれている
26			待合椅子、カーペットは汚れていない
27			ご意見箱が1フロアに1つ以上設置（お客様が常時来訪しないフロアを除く）され、箱には鍵、箱固定のワイヤーロック等の設備がある
28			全てのご意見箱のそばに、ポスターが掲示され、定められた記入用紙（複数枚）と筆記具が準備されている
29			最新の必須掲示物（ポスター）が全て掲示されて、指定されたサイズで、見やすい場所に、色あせ、破れなく貼っており、掲示期間を過ぎたものがない
30			リーフレット等はお客様から見やすい位置に、たわむことなく整理して、不足なく配置されている

	現状及び改善策
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	
11	
12	
13	
14	
15	
16	
17	
18	
19	
20	
21	
22	
23	
24	
25	
26	
27	
28	
29	
30	

確認状況		チェック項目	
31		化粧室	ドア、壁、鏡、洗面台周りに汚れが付いていない。また、換気され臭気がない
32			個室備品（トイレトーパーなど）は、不足していない
33		障害をお持ちの方への対応	障害のある方への差別的な取扱い及び合理的配慮に関して研修等により理解させている
34			フロア案内図、相談ブース入口、化粧室、手すり等に点字シールが貼付されている
35			点字ブロックは破損やマットなどの障害物がなく、凹凸がわかる
36			車いすはメンテナンスがされていて、すぐに使用できる状態にある
37			「障害年金ガイド」点字翻訳版冊子は待合等に設置されている。又は総合案内の職員等がすぐに取り出せる場所に保管され、お客様にわかりやすい案内がされている
38		相談窓口の整備	相談ブースの机の上は整理整頓され、不必要なものが置かれていない
39			お客様に「障害年金請求キット」をすぐに渡せるように常備できている
40			相談対応後、次の相談対応前に受付書類等を適切に片づける等、個人情報の取扱いが適切にされている
41		接遇全般	全ての窓口において、ネームプレートが見やすい位置に設置されている（適・国・室）
42			お客様をお迎えする際は、立ち上がってあいさつし、お客様より先に座らないなど適切な対応をしている
43			わかりやすい言葉を使用し、お客様が不快に思われる（馴れ馴れしい等）言葉遣いをしないで、プライバシーに配慮した声の大きさ、上から目線にならない態度で対応している
44			お客様への説明は、終始、一方的又は早口となっていない
45			書類等の受け渡しは両手で行っている
46			相談時には、お客様にとってプラスとなる「もう一言」が加えられている
47			お客様がお帰りの際は、お客様に合わせて立ち上がり、丁寧なあいさつでお見送りしている
48			電話は3コール以内に出て、「お待たせしました」などの丁寧なあいさつとともに、事務所名、名前を名乗っている
49			電話の終話時には、お客様が電話を切ったことを確認してから、指でフックを押すなど静かに切電している
50			その場で回答ができない場合は、2日以内に確認状況をお知らせしている
51		身だしなみ	頭髪・服装・靴等の身だしなみが「サービス推進の手引き」にそっている
52			名札は、通常座っている状態で、ブース・机越しに名前が見える位置に装着している
53			たばこや食事の臭いが残っていない
54		執務室	離席時の机の上は、整理整頓され、書類を直に床へ置かず、段ボールを保管庫代わりとして使用していない

○「確認状況」欄には、「○」（出来ている）、「×」（出来ていない）、「－」（該当なし）としてください。

	現状及び改善策
31	
32	
33	
34	
35	
36	
37	
38	
39	
40	
41	
42	
43	
44	
45	
46	
47	
48	
49	
50	
51	
52	
53	
54	

令和5年度 年金事務所サービス実施項目確認リスト（変更箇所記載分）

（変更点は赤字）

確認状況		チェック項目	
1		体制等	朝礼等の活用により「お客様へのお約束10か条」の意識づけができています
2			研修等の実施により「サービス推進の手引き」の内容を理解させています
3			「来訪相談窓口管理運営マニュアル」にそった窓口運営を行っている
4			混雑時における窓口支援体制が構築できている
5			AEDは研修等により、職員が使用可能となっている
6			消火器設置位置を周知し、避難経路は緊急時に誰もが対応できる体制となっている
7		外回り	敷地内にゴミや枯葉が落ちていない・積み上げられていない、側溝が詰まっていない
8			雑草が生えていない、外看板が樹木等で隠れていない
9			外部掲示板の掲示物が色あせていない、掲示期間を過ぎていない
10		入口付近	ドア、窓に目立つ汚れ、指紋、テープ痕がない
11			入口、通路、階段等、お客様の動線の明るさが保たれている
12			フロア案内図が見やすくわかりやすい内容となっている
13			傘立てに忘れ物の傘が置かれていない、忘れ物の傘は別途管理されている
14		総合受付	一目で受付担当職員であることがわかるように腕章を「腕」に着用している
15			率先した声掛けと笑顔でお客様をお迎えし、ご用件をお聞きした上で、予約の有無を確認するなど、お客様の来訪目的にそった的確な案内をしている
16			予約のないお客様向けに、 予約相談実施要領に基づいた様式の案内が現在の待ち時間が適正に表示掲示 されている
17			予約のないお客様のお待たせ時間は、30分以内を目指している
18			予約のないお客様が、予約必須と受けとるような案内（掲示）をしていない
19			「予約相談実施要領」に基づいた適切な予約相談の案内（説明）ができています
20			わかりやすい言葉を使用し、お客様が不快に思われる（馴れ馴れしい等）言葉遣いをしないで、プライバシーに配慮し、上から目線にならない態度で対応している
21		記載台	記載台は整理整頓され、落書きなどがありません
22			全ての記載台に筆記具が設置されている
23			全ての記載台に老眼鏡が設置されている。又は貸出する場合はその案内が表示されている
24			全ての記載台・一般年金相談ブース等に杖置きが設置されている
25		待合スペース	室温は適切に保たれている
26			待合椅子、カーペットは汚れていない
27			ご意見箱が1フロアに1つ以上設置（お客様が常時来訪しないフロアを除く）され、箱には鍵、箱固定のワイヤーロック等の設備がある
28			全てのご意見箱のそばに、ポスターが掲示され、定められた記入用紙（複数枚）と筆記具が準備されている
29			最新の必須掲示物（ポスター）が全て掲示されて、指定されたサイズで、見やすい場所に、色あせ、破れなく貼っており、掲示期間を過ぎたものがない
30			リーフレット等はお客様から見やすい位置に、たわむことなく整理して、不足なく配置されている

確認状況		チェック項目	
31		化粧室	ドア、壁、鏡、洗面台周りに汚れが付いていない。また、換気され臭気がない
32			個室備品（トイレトーパーなど）は、不足していない
33		障害をお持ちの方への対応	障害のある方への差別的な取扱い及び合理的配慮に関して研修等により理解させている
34			フロア案内図、相談ブース入口、化粧室、手すり等に点字シールが貼付されている
35			点字ブロックは破損やマットなどの障害物がなく、凹凸がわかる
36			車いすはメンテナンスがされていて、すぐに使用できる状態にある
37			「障害年金ガイド」点字翻訳版冊子は待合等に設置されている。又は総合案内の職員等がすぐに取り出せる場所に保管され、お客様にわかりやすい案内がされている
38		相談窓口の整備	相談ブースの机の上は整理整頓され、不必要なものが置かれていない
39			お客様に「障害年金請求キット」をすぐに渡せるように常備できている
40			相談対応後、次の相談対応前に受付書類等を適切に片づける等、個人情報の取扱いが適切にされている
41		接遇全般	年金相談窓口では、名刺を事前に準備して、自己紹介とともに立った状態で名刺を手渡ししている。また、国年窓口でも名刺を準備して、説明・相談が生じる（強制徴収や納付書の再発行、届け出の提出のみ以外）場合には名刺を手渡ししている
41			全ての窓口において、ネームプレートが見やすい位置に設置されている（適・国・室）
42			お客様をお迎えする際は、立ち上がってあいさつし、お客様より先に座らないなど適切な対応をしている
43			わかりやすい言葉を使用し、お客様が不快に思われる（馴れ馴れしい等）言葉遣いをしないで、プライバシーに配慮した声の大きさ、上から目線にならない態度で対応している
44			お客様への説明は、終始、一方的又は早口となっていない
45			書類等の受け渡しは両手で行っている
46			相談時には、お客様にとってプラスとなる「もう一言」が加えられている
47			お客様がお帰りの際は、お客様に合わせて立ち上がり、丁寧なあいさつでお見送りしている
48			電話は3コール以内に出て、「お待たせしました」などの丁寧なあいさつとともに、事務所名、名前を名乗っている
49			電話の終話時には、お客様が電話を切ったことを確認してから、指でフックを押すなど静かに切電している
50			その場で回答ができない場合は、2日以内に確認状況をお知らせしている
51		身だしなみ	頭髮・服装・靴等の身だしなみが「サービス推進の手引き」にそっている
52			名札は、通常座っている状態で、ブース・机越しに名前が見える位置に装着している
53			たばこや食事の臭いが残っていない
54		執務室	離席時の机の上は、整理整頓され、書類を直に床へ置かず、段ボールを保管庫代わりとして使用していない

(変更点は赤字)

令和5年度 年金事務所サービス実施項目確認リスト（チェックのポイント）

確認状況 事務所		チェック項目		根拠	目的及びチェックのポイント	
1		体制等	朝礼等の活用により「お客様へのお約束10か条」の意識づけができています	1		
2			研修等の実施により「サービス推進の手引き」の内容を理解させています	2	相サ指2020-7	
3			「来訪相談窓口管理運営マニュアル」にそった窓口運営を行っている	3		常設ブースが5ブース以上の場合は、総合案内職員を常駐させているか確認する。
4			混雑時における窓口支援体制が構築できている	4		混雑時や予約のないお客様等が年金相談に来訪された場合の窓口支援体制が構築されているか確認する。
5			AEDは研修等により、職員が使用可能となっている	5		
6			消火器設置位置を周知し、避難経路は緊急時に誰もが対応できる体制となっている	6		
7		外回り	敷地内にゴミや枯葉が落ちていない・積み上げられていない、側溝が詰まっている	7		
8			雑草が生えていない、外看板が樹木等で隠れていない	8		
9			外部掲示板の掲示物が色あせていない、掲示期間を過ぎていない	9		
10		入口付近	ドア、窓に目立つ汚れ、指紋、テープ痕がない	10		
11			入口、通路、階段等、お客様の動線の明るさが保たれている	11		お客様の転倒リスクを避けるため、お客様が通る（歩く）場所が暗くないか確認する。
12			フロア案内図が見やすくわかりやすい内容となっている	12		
13			傘立てに忘れ物の傘が置かれていない、忘れ物の傘は別途管理されている	13		クリンリネスを中心とした「事務所の快適さ」を維持するため、忘れ物の傘は毎朝確認し、忘れ物の傘があれば別途保管する。
14		総合受付	一目で受付担当職員であることがわかるように腕章を「腕」に着用している	14	相サ連2021-64	お客様が声をかけやすくなるため、通常総合案内をする職員（休憩時間の交替者も含む）は、腕章を着用していることを確認する。
15			率先した声掛けと笑顔でお客様をお迎えし、ご用件をお聞きした上で、予約の有無を確認するなど、お客様の来訪目的にそった的確な案内をしている	15		総合案内では、お客様が話しかけるまで待つことなく、あいさつとともに、こちらから積極的に声をかけ、まずはご用件を聞いているかを確認する。また、総合案内の目の前まで来なくても、行先を迷われているお客様にはこちらから積極的に声をかけているかを確認する。
16			予約のないお客様向けに、 予約相談実施要領に基づいた様式の案内が掲示されている	16	相サ指2023-29	予約のないお客様向けに 予約相談実施要領に基づいた様式の案内が総合案内窓口に掲示されているかを確認する。
17			予約のないお客様の待たせ時間は、30分以内を目標としている	17		項番4の体制づくりに従って、常設ブースに空きがある場合は、30分以内の待たせ時間が実現しているか確認する。
18			予約のないお客様が、予約必須と受けとるような案内（掲示）をしていない	18		完全予約制や予約をしないといけない仕組みではないことから、「年金相談は（原則）予約制です」「年金相談は予約で行っています」など予約をする以外の選択肢がないような案内（掲示）、または「予約をしない場合は長時間の待ち時間となります」など、30分以内の待ち時間を目標としていることと大きく乖離するような案内（掲示）をしていないか確認する。（OK例：「年金相談は予約の方を優先させていただいております」「予約をされていないお客様にはお待ちいただく場合があります」「年金相談は予約をお願いします」）
19			「予約相談実施要領」に基づいた適切な予約相談の案内（説明）ができています	19	相サ指2019-18	「年金相談は予約をすることになっている」「原則、予約制」等、お客様が予約をしないといけないような表現（説明）をしておらず、予約をすることの優位性を説明できていているか確認する。また、項番4の体制づくりに従って、予約のないお客様を受け入れているか確認する。
20			わかりやすい言葉を使用し、お客様が不快に思われる（馴れ馴れしい等）言葉遣いをしないで、プライバシーに配慮し、上から目線にならない態度で対応している	20		総合案内においても、お客様への言葉遣いは専門用語や、略語を使用せず、わかりやすい言葉で、「うん」「はいはい」その他馴れ馴れしい言葉遣いをしていないか、声の大きさは周りの人に配慮しているか、語尾を強めて話す言葉や、「手を後ろで組む」「腕組み」「ほほ杖」「肘をつく」など、態度が無意識のうちにならなくなるものとなっていないか確認する。

確認状況 事務所		チェック項目		根拠		目的及びチェックのポイント
21	記載台	記載台は整理整頓され、落書きなどがない			21	クリンリネスを中心とした「事務所の快適さ」を維持するため、記載台が整理整頓されているか、落書きなどがないか毎朝確認する。
22		全ての記載台に筆記具が設置されている			22	
23		全ての記載台に老眼鏡が設置されている。又は貸出する場合はその案内が表示されている			23	
24	記載台	全ての記載台・一般年金相談ブース等に杖置きが設置されている		サ推指2013-6	24	杖をご利用されるお客様のために、記載台と受け取られる場所も含め、記載台及び各ブース等（全課室）に杖置きが設置されているか確認する。（記載台に椅子がある場合は、椅子の数に応じて杖置きを設置することが望ましい。なお、ブース等にはブースごとに一つの杖置きでも可。）
25		室温は適切に保たれている			25	
26		待合椅子、カーベットの汚れ等については、別紙に示す判断基準を参考に判断してください。			26	
27	待合スペース	ご意見箱が1フロアに1つ以上設置（お客様が常時来訪しないフロアを除く）され、箱には鍵、箱固定のワイヤーロック等の設備がある		相サ指2019-27	27	総務課のみのフロアを除く全フロアに設置されているか、フロアが廊下などを挟み分かれている場合は、各々に設置されているか、工夫をしても設置できないフロア等が存在した場合は、他の設置場所について具体的なつわわかりやすい案内をしているかを確認する。
28		全てのご意見箱のそばに、ポスターが掲示され、定められた記入用紙（複数枚）と筆記具が準備されている		サ推指2010-45 相サ指2017-17	28	
29		最新の必須掲示物（ポスター）が全て掲示されており、指定されたサイズで、見やすい場所に、色あせ、破れなく貼っており、掲示期間を過ぎたものがない		総務指2012-32	29	お客様から見やすい場所に、内容がしっかりと見えるよう掲示されているか確認する。
30		リーフレット等はお客様から見やすい位置に、たわむことなく整理して、不足なく配置されている			30	必須掲示物に係るリーフレット等は、お客様にとっても必要な情報であるため、根拠となる指示や事務連絡により、「〇〇に設置」としている場合は設置、「留意」「活用」「使用」としている場合は、使用できるように準備（印刷）されているか確認する。また、すべてのリーフレット等はたわむことなく、複数枚設置（印刷）されているか確認する。 （新型コロナウイルス感染症対策により、見本品のみ設置している場合は、その旨の案内表示が必要。）
31	化粧室	ドア、壁、鏡、洗面台周りに汚れが付いていない。また、換気され臭気がない			31	
32		個室内備品（トイレトペーパーなど）は、不足していない			32	
33		障害のある方への差別的な取扱い及び合理的配慮に関して研修等により理解させている		人開連2023-16	33	職場内CSR研修等により、障害のある方への対応を理解させ、適切な対応ができるようになっているか確認する。
34	障害をお持ちの方への対応	フロア案内図、相談ブース入口、化粧室、手すり等に点字シールが貼付されている		財務指2011-67	34	点字シール貼付の内容は【財務指2011-67】の例のとおりとなっているか、劣化や剥がれ・接着面の補強等により凹凸がなくなっていないか確認する。
35		点字ブロックは破損やマットなどの障害物がなく、凹凸がわかる			35	
36		車いすはメンテナンスがされていて、すぐに使用できる状態にある			36	タイヤが空気充填式の場合は充填されているか、必要な時にすぐ提供できる場所、提供できる状態になっているか確認する。
37		「障害年金ガイド」点字翻訳版冊子は待合等に設置されている。又は総合案内の職員等がすぐに取り出せる場所に保管されている 又はお客様にわかりやすい案内がされている		相サ連2022-60	37	点字翻訳版冊子は、直近版を待合等に設置されている。又は総合案内に立つ職員がすぐに出せる場所に保管して、求めに応じ出すことができ、お客様への案内（掲示）は、事務連絡に従い、直近のものになっているか確認する。

確認状況 事務所		チェック項目		根拠		目的及びチェックのポイント
38	相談窓口の 整備	相談ブースの机の上は整理整頓されて、 unnecessaryなものが置かれていない			38	
39		お客様に「障害年金請求キット」をすぐに渡せるように常備できている		給付指2017-5	39	
40		相談対応後、次の相談対応前に受付書類等を適切に片づける等、個人情報の取扱いが適切にされている			40	
41	身だしなみ	年金相談窓口では、名刺を事前に準備して、自己紹介とともに立った状態で名刺を手渡ししている。また、国年窓日でも名刺を準備して、説明→相談が生じる（強制徴収や納付書の再発行、届け出の提出のみ以外）場合には名刺を手渡ししている		相サ指2017-30	41	名刺は、名刺入れや机の上に準備し、あいさつの後に立ち姿勢で名前を名乗り、名刺を両手で手渡ししているか確認する。（国年窓日では途中で名刺を渡す場合は座ったままでも可）
41		全ての窓口において、ネームプレートが見やすい位置に設置されている（通・国・室）		サ推指2013-50	41	国年強制徴収に係る相談及び厚生年金徴収窓口以外はネームプレートが見やすい位置に設置されているか確認する。
42		お客様をお迎えする際は、立ち上がってあいさつし、お客様より先に座らないなど適切な応対をしている			42	ハイカウンター、着座での相談ブース、いずれも立ち上がった状態でお客様をお迎えし、お辞儀を伴ったあいさつをしているか、また、お客様より先に座ることがないか確認する。
43		わかりやすい言葉を使用し、お客様が不快に思われる（馴れ馴れしい等）言葉遣いをしないで、プライバシーに配慮した声の大きさ、上から目線にならない態度で対応している			43	お客様への言葉遣いは専門用語や、略語を使用せず、わかりやすい言葉で、「うん」「はいはい」その他馴れ馴れしい言葉遣いをしていないか、声の大きさは隣のブースに内容が聞こえるようなものになっていないか、語尾を強めて話す言葉や、「手を後ろで組む」「腕組み」「肘をつく」「肘を置く」など、態度が無意識なうちに「上から目線」と受け取られるものとなっていないか確認する。
44		お客様への説明は、終始、一方的又は早口となっていない			44	お客様への説明が、お客様の理解度を確保せず一方的となっていないか、話を途中で打ち切るなどしていないか、早口すぎる説明になっていないか、特に、終了間近に早口となる、または質問を受け付けず終了するなど、明らかに早く終わらせたい態度になっていないか確認する。
45		書類等の受け渡しは両手でやっている			45	書類や、本人確認のための証明書などを受け渡す際は両手でやっているか確認する。
46		相談時には、お客様にとってプラスとなる「もう一言」が加えられている			46	
47		お客様がお帰りの際は、お客様に合わせて立ち上がり、丁寧なあいさつでお見送りしている			47	お客様を急かすように立ち上がることなく、お客様が立ったタイミングで立ち上がり、丁寧なあいさつ（お辞儀）とともにお見送りをしているか、また、お客様がブースから出られる前に座ってしまうなどしていないか確認する。
48		電話は3コール以内に出て、「お待たせしました」などの丁寧なあいさつとともに、事務所名、名前を名乗っている		相サ指2017-47	48	電話が3コール以内に出られているか確認する。また、IVRにより、担当者につながるまでに時間を要していることから、3コール以内でも「お電話ありがとうございます」や「お待たせしました」などの丁寧なあいさつとともに、事務所名、名前を名乗っているか確認する。
49		電話の終話時には、お客様が電話を切ったことを確認してから、指でフックを押すなど静かに切電している			49	お客様に受話器から「ガチャン」とした音が聞こえないよう、会話終了後、すぐ受話器を置くなどせず、お客様が電話を切ったことを耳で確認後受話器を置いているか、もしくは指でフックを押すなどしているか確認する。
50		その場で回答ができない場合は、2日以内に確認状況をお知らせしている			50	
51	身だしなみ	頭髪・服装・靴等の身だしなみが「サービス推進の手引き」にそっている			51	お客様に敬意を払い、派手、だらしない、清潔感がない身だしなみとなっていないか、「サービス推進の手引き」に沿ってお客様に配慮したものとなっているか確認する。「サービス推進の手引き」の身だしなみチェックリスト及びNG例、【相サ連2022-69】などを参考に確認する。「階段を昇降する際、裾をたくし上げるような長さのスカート」もNG。
52		名刺は、通常座っている状態で、ブース・机越しに名前が見える位置に装着している		サ推指2013-50	52	お客様から名前が読めるような位置に名刺を装着しているか確認する。
53		たばこや食事の臭いが残っていない			53	
54	執務室	離席時の机の上は、整理整頓され、書類を直に床へ置かず、段ボールを保管庫代わりとして使用していない			54	個人情報保護の観点から、離席時の机の上の整理整頓、書類の直置き、段ボールの使用について確認する。

※接遇、身だしなみ等について、年金事務所の委託社労士に対し年金事務所の監督職員等が注意を行うことは可能です。

待合椅子等の買替等の判断基準及び対応フロー

項番 24「待合椅子、カーペットは汚れていない」の確認結果、待合椅子等が汚れている場合、以下の判断基準及び対処フローに基づき、買替等について判断してください。

1. 判断基準

原則として交換基準年数を経過しているかを確認した上で、次の基準に基づき買替等が必要か判断してください。

（1）待合椅子（交換基準：10 年）

- ・座面・背もたれの汚れが激しい
- ・座面・背もたれが破れている又は破れそうである
- ・肘置き等が破損

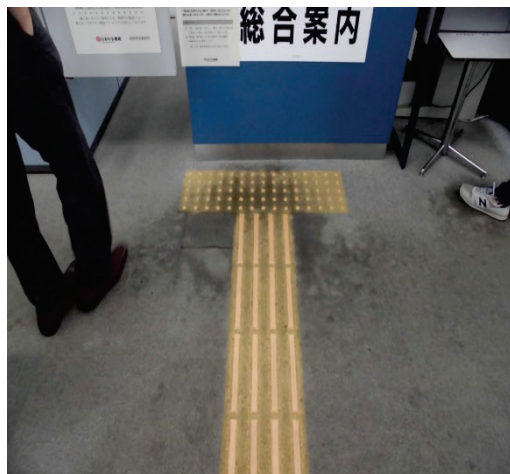
（例）



（2）カーペット（交換基準：13 年）

- ・汚れが激しい
- ・めくれがあり、足が突っかかる

（例）



（3）記載台、ブース用テーブル等（交換基準：20 年）

- ・表面が破損
- ・汚れが激しい

2. 対処フロー

上記判断基準に基づき、待合椅子等の買替等が必要と判断される場合は、下記フローの順番で、対応方法を決定してください。

- ・待合のお客様数を勘案し、数を減らすことで買替を不要とする（※椅子のみ）



- ・職員によるクリーニング



- ・事務所内の他の物と交換



【事務所調達：10 万円以内】

- ・業者によるクリーニング



- ・不要物品等管理情報リストに掲載されている物を管理換（管理換に係る運搬経費）



- ・事務所にて物品購入



【本部調達：10 万円以上】

- ・業者によるクリーニング



- ・不要物品等管理情報リストに掲載されている物を管理換（管理換に係る運搬経費）



- ・本部による物品購入