

令和 7 年 4 月 7 日
サ推連 2025-3

年金事務所サービス実施項目確認リストの提示

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>「サービスリーダー実施要領（要領第 5 4 号）」に基づき、令和 7 年度における年金事務所サービス実施項目確認リスト（以下「確認リスト」という。）をお知らせします。</p>
事務連絡の内容	<p>1 概要</p> <p>令和 7 年度の確認リストをお知らせしますので、各項目に係る取組状況の確認を行ってください。</p> <p>2 令和 7 年度の確認リスト</p> <p>令和 7 年度の確認リストは別添 1 のとおりです。令和 6 年度に実施したサービス巡回指導の検証結果、お客様満足度アンケートの結果やご意見及びお客様の声を踏まえ、より信頼される組織を目指し、チェック項目を見直しました。</p> <p>なお、別添 2 を見え消し版としましたので、変更点を確認するとともに、年金事務所の全職員が内容を理解し、更なる CS 向上に努めてください。</p> <p>3 確認方法等</p> <p>（1）サービスリーダーは、確認リストに基づく確認作業を、年金事務所において毎月指定した日に実施してください。</p> <p>（2）サービスリーダーは、確認リストに基づく確認作業について、別途年金事務所の職員から確認者を指定し、実施させることができます。</p> <p>（3）その場合、指定された職員は確認リストに基づき、確認作業を行い、確認結果を速やかにサービスリーダーに報告してください。</p> <p>（4）確認後の確認リストは、6 か月間保管してください。</p> <p>4 改善の実施</p> <p>確認結果した結果、できていない場合は、速やかに改善策を検討の上、必要な措置を実施してください。</p> <p>なお、改善状況は、サービス巡回指導時に点検します。</p>

別添資料	【別添 1】令和 7 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） 【別添 2】令和 7 年度 年金事務所サービス実施項目確認リスト（見え消し）
------	---

「要報告」の場合	
報告期限	—
報告先	—

テレビ解説対象☐

令和 7 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 7 年 4 月～）

確認日

令和 年 月 日

確認者

年金事務所

項番	大区分	中区分	チェック 結果 ○/×	チェック項目	根拠
1	体制等	「お客様へのお約束 10か条」の意識付け		朝礼等の活用により「お客様へのお約束10か条」の意識付けができている	
2		「サービス推進の手引き」の理解		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る	相サ指 2023-31
3		「来訪相談窓口管理運営マニュアル」の遵守		「来訪相談窓口管理運営マニュアル」に沿った窓口運営を行っている (例：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)	
4		窓口体制		開所時間から閉所時間まで受付・相談できる体制となっている	相サ指 2023-23
				混雑時や予約のないお客様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	
5		AED使用方法の理解と AEDの管理		救急救命講習を受講するなどして心肺蘇生からAEDの使用までの一連の行動を経験又は理解している職員が複数名いる	
			毎日、AEDが利用可能な状態であることを確認している		
6		防災体制		消火器設置位置及び避難経路を周知し、緊急時に誰もが対応できる体制となっている	
7	外回り	敷地内の清掃及び雑草・外看板		定期的な清掃を行っており敷地内にゴミや枯葉がたまっていない	
				雑草が生えていない、外看板が樹木等で隠れていない	
8		外部掲示板の掲示物		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	入口付近	ドアの汚れ		ドアや窓に目立つ汚れ、指紋、テープ痕がない	
10		動線の明るさ		お客様の動線の電球・蛍光灯が切れておらず、劣化によるちらつきもない	
11		フロア案内図		フロア案内図が見やすく分かりやすい内容となっている	
12		忘れ物の傘の管理		忘れ物の傘は毎朝確認し、忘れ物の傘があれば別途保管している	
13	総合案内	腕章		総合案内する職員（休憩時間の交替者も含む）は、腕章を上腕に巻いて着用している	相サ連 2024-62
14		受付時の対応		お客様が話しかけるまで待つことなく、また、総合案内の目の前まで来なくても、積極的にあいさつ（「いらっしゃいませ」「おはようございます」「こんにちは」）をしている	相サ指 2023-23
				最初にご用件を訊いている (ご用件を訊く前に予約の有無を確認していない)	
				総合案内で複数人のお客様が受付を待って滞留することがない (バックヤードのフォローができています)	
				お客様に「年金相談・手続受付票」を書いてもらう前に、マイナンバーカードの提示依頼やマイナンバーの聞き取りをしていない	
15	予約をしているお客様への対応		予定時間に相談を開始できない場合は、予定時間より前にその旨を説明している	相サ指 2023-23	
			予定時間より早く来所されたお客様に予定時間まで待っていただく場合には、その旨を説明している		

[illegible]

項番	大区分	中区分	チェック 結果 ○/×	チェック項目	根拠
16		予約のないお客様への 掲示		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	相サ指 2023-29
				来所したお客様が予約必須と受け取るような表示がない (NG例:「予約制」「予約で行っています」「事前予約を」「予約のないお客様は長時間の待ち時間になります」「予約をお願いします」「予約が必要です」) (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」「年金相談は事前予約が便利です」)	
				機構HPで示している受付時間と異なる案内(掲示)をしていない (年金相談の開始時間を遅らせて又は受付終了時間を早めて表示するのはNG)	
17	総合案内	予約のないお客様への 対応		予約がないことを理由に相談を断っていない	相サ指 2023-23
				お客様に待つことをあきらめさせるような案内をしていない (例: (常設ブースに空きがあるにもにもかかわらず) 何時間待つかわからない)	
				予約がないと対応できないことをほのめかしていない (例: 皆様、予約いただいています)	
				来所されたお客様に他の事務所等へ行くことを勧めていない (案内する事務所等に確認を取り調整の上で、お客様に選択肢として示すことは可)	
				常設ブースに空きがある場合は、30分以内のお待たせ時間を基本とした対応を行っている	
				常設ブースに空きがなく30分以上の待ち時間となる場合は、お詫びと待ち時間が長くなる理由及びおおよその待ち時間を丁寧に説明している	
				機構HPで示している受付時間と異なる案内(説明)をしていない (例:「相談は9時からとなります」や(受付時間内に)「本日の受付は終了しました」という説明はNG)	
18		言葉づかい・態度		専門用語や略語を使用せず、分かりやすい言葉を使用している	
				ですます調で話し、語尾を伸ばしたり、語尾を強めたりしていない	
				馴れ馴れしいあいづちや言葉を使っていない (例: あいづち「うん」「そうそう」等、言葉「ごめんなさい」「それはねえ」「了解です」等)	
				好ましくない言葉を使っていない (例: 「でも」「だって」等のD言葉、「旦那さん」「奥さん」「年金をもらえます」等)	
				個人情報に係る説明は総合案内・記載台・待合椅子等のオープンな場所でせず、また、予約一覧を開いた状態でお客から見える場所に置いていない	
				クッション言葉を適宜使用して、上から目線の話し方・声のトーンとなっていない	
				上から目線の態度となっていない (手を後ろで組む、腕組み、頬杖、肘をつく、ペンで指し示すはNG)	
				お客様の話をきちんと聞き、理解しやすい速さで話している	

現状及び改善策

項番	大区分	中区分	チェック 結果 ○/×	チェック項目	根拠
19	記載台	整理整頓		記載台は整理整頓され、落書きなどがない	
20		筆記具・老眼鏡・杖置き		全ての記載台に使える状態の筆記具、老眼鏡が設置されている (老眼鏡は貸出の案内表示でも可)	サ推指 2013-6
				全ての記載台及び各ブース（全課室）に杖置きが設置されている (記載台に椅子がある場合は、椅子の数に応じた杖置きの設置が望ましい)	
21	待合 スペース	室温		室温は適切に保たれている	
22		椅子・カーペット		待合椅子、カーペットは汚れていない	
23		ご意見箱		ご意見箱が総務課のみのフロアを除く全フロアに設置（フロアが廊下などで挟み分かれている場合は、それぞれに設置）され、箱には鍵、箱固定かワイヤーロック等の設備がある (工夫をしてもご意見箱を設置できないフロア等が存在した場合は、記入用紙と筆記具は設置した上で、他の設置場所について具体的かつ分かりやすい案内をしている)	相サ指 2019-27 サ推指 2010-45
				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	相サ指 2017-17
24		必須掲示物（ポスター）		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	総務指 2012-32
25		リーフレット		最新の必須掲示物に係るリーフレット・チラシ・パンフレットが「〇〇に設置」は設置、「用意」「活用」「使用」は使用できるように準備（印刷）されている	
				全てのリーフレット・チラシ・パンフレット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、設置期間を過ぎたものは撤去している	
26	化粧室	清掃・換気		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	
27		備品		個室内備品（トイレトペーパーなど）は、不足していない	
28	障害のある方 への対応	障害のある方への理解と対応		職場内CS研修等により、職員は障害のある方への対応を理解した上で、適切な対応ができる	人開連 2025-8 相サ指 2024-5
29		点字シール		フロア案内図、相談ブース入口、化粧室、手すり、エレベーターの点字シールは劣化や剥がれ・接着面の補強により凹凸がなくなっていない	財務指 2011-67
30		点字ブロック		点字ブロックは破損しておらず、点字ブロック上にマットなどの障害物がない	
31		車いすのメンテナンス		車いすはタイヤが空気充填式の場合は、体重をかけて押してもへこまない程度に充填されており、必要な時にすぐ提供できる場所・提供できる状態となっている	
32		「障害年金ガイド」点字翻訳版冊子の用意		「障害年金ガイド」点字翻訳版冊子は直近版を待合か総合案内付近に設置、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、求めに応じすぐに出すことができる	相サ連 2024-45
33		聴覚に障害のあるお客様に対する相談体制		コミュニケーション支援ツールとして、総合案内に「耳マーク・手話マーク・筆談マークの案内」をお客様が指差して職員が確認できる場所に掲示又は設置し、「指差し会話シート」及び「筆談ボード等」を総合案内の職員等がすぐに取り出せる場所に用意している	相サ指 2024-16 相サ指 2024-22

[illegible]

項番	大区分	中区分	チェック 結果 ○/×	チェック項目	根拠
34	相談窓口の 整備	相談ブース机上の整理 整頓・個人情報の取扱い		無人ブース机上に書類やハードコピーが見える状態で置かれておらず、また、お客様をお迎えする際にそのお客様関係以外の書類やハードコピーが置かれていない	
35		「障害年金請求キット」の用意		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
36	接遇全般	相談窓口でのネームプレート の設置		国年強制徴収に係る相談及び厚生年金徴収窓口以外は、ネームプレートをお客様に向けて設置している	相サ連 2024-17
37		相談窓口でのお迎えと あいさつ		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（「いらっしゃいま せ」「おはようございます」「こんにちは」）をしている （「お待たせしました」だけではあいさつとしては不可）	
				あいさつの後、立ったままの状態でご乗っている （相談室以外は任意）	
				お客様より先に座っていない	
38		相談窓口での言葉づかい・ 態度		専門用語や略語を使用せず、分かりやすい言葉を使用している	
				ですます調で話し、語尾を伸ばしたり、語尾を強めたりしていない	
				馴れ馴れしいあいづちや言葉を使っていない （例：あいづち「うん」「そうそう」等、言葉「ごめんなさい」 「それはねえ」「了解です」等）	
				好ましくない言葉を使っていない （例：「でも」「だって」等のD言葉、「旦那さん」「奥さん」 「年金をもらえます」等）	
				待合等で内容が聞き取れない程度の大きさの声で話し、プライバ シーに配慮できている	
				クッション言葉を適宜使用して、上から目線の話し方・声のトーン となっていない	
				上から目線の態度となっていない （手を後ろで組む、腕組み、頬杖、肘をつく、足組み、背もたれに のけぞる、ペンで指し示すはNG）	
				説明の際には、PC画面や書類を凝視せず、お客様と正面に向き合っ ている	
				対応中に離席する及び戻った際にお客様に声掛けをしている	
				お客様と視線を合わせて「ご不明な点はございませんか」等お客様 の理解度を確認している（「ご理解いただけましたか」「お分かり いただけましたか」はNG）	
				予約の終了予定時間を過ぎるという理由で質問を遮ったり、相談を 打ち切ったりしていない	
				お客様の話の途中で言葉をかばせて話したり、さえぎって話してい ない	
				説明が早口となっていない	
			39	相談窓口での書類の受け 渡し	
40		相談窓口でのお見送り とあいさつ		お客様より先に立つことなく、お客様に合わせて立ち上がり、お辞 儀を伴ったあいさつ（「ありがとうございました」）とともにお見 送りしている （「お疲れさまでした」「ご苦労さまでした」はNG）	
				お客様がブースから出たのを確認してから座る、又は次の行動に移 っている	

現状及び改善策

項番	大区分	中区分	チェック 結果 ○/×	チェック項目	根拠
41	接遇全般	受電時の対応		電話は3コール以内に出ている (課室内の全ての職員がお客様対応をしている場合を除く)	相サ指 2017-47
				「お待たせしました」「お電話ありがとうございます」「おはよう ございます」の一言とともに、事務所名、名前を名乗っている	
42		電話での言葉づかい		専門用語や略語を使用せず、分かりやすい言葉を使用している	
				ですます調で話し、語尾を伸ばしたり、語尾を強めたりしていない	
				馴れ馴れしいあいづちや言葉を使っていない (例：あいづち「うん」「そうそう」等、言葉「ごめんなさい」 「それはねえ」「了解です」等)	
				好ましくない言葉を使っていない (例：「でも」「だって」等のD言葉、「旦那さん」「奥さん」 「年金をもらえます」等)	
				待合等で内容が聞き取れない程度の大きさの声で話し、プライバ シーに配慮できている	
				クッション言葉を適宜使用して、上から目線の話し方・声のトーン となっていない	
				「ご不明な点はございませんか」等お客様の理解度を確認している (「ご理解いただけましたか」「お分かりいただけましたか」は NG)	
				お客様の話の途中で言葉をかぶせて話したり、さえぎって話してい ない	
			説明が早口になっていない		
43		電話の保留時の対応		保留時間の長短にかかわらず、保留ボタンを押している	
				保留の理由を説明し、保留解除の際は「お待たせしました」の一言 を述べている	
				保留時間は30秒以内とすることを心がけている	
44		切電時の対応		会話終了時、すぐに受話器を置くことなく、お客様が電話を切った ことを耳で確認後、静かに受話器を置く又は指でフックを押して切 電している	
45		プラスワンの一言		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		迅速な回答		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	
47		身だしなみ	お客様が好感を持つ身 だしなみ		「サービス推進の手引き」の<基本>に沿った身だしなみをしてい る
	「サービス推進の手引き」の<NG例>にある服装等になっていない				
48	名札			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	経企指 2023-16
49		臭いのマナー		たばこや食事の臭いが残っていない	

現状及び改善策

令和 7 年度 年金事務所サービス実施項目確認リスト（見え消し）

（令和 7 年 4 月～）

確認日

令和 年 月 日

確認者

年金事務所

項番	大区分	中区分	チェック 結果 ○/×	チェック項目	根拠
1	体制等	「お客様へのお約束 10か条」の意識付け		朝礼等の活用により「お客様へのお約束10か条」の意識付けができて いる	
2		「サービス推進の手引 き」の理解		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 いる	相サ指 2023-31
3		「来訪相談窓口管理運 営マニュアル」の遵守		「来訪相談窓口管理運営マニュアル」に沿った窓口運営を行ってい る （例：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）	
4		窓口体制		開所時間から閉所時間まで受付・相談できる体制となっている	相サ指 2023-23
			混雑時や予約のないお客様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		
5		AED使用方法の理解と AEDの管理		救急救命講習を受講するなどして心肺蘇生からAEDの使用までの一 連の行動を経験又は理解している職員が複数名いる 毎日、AEDが利用可能な状態であることを確認している	
6	防災体制		消火器設置位置及び避難経路を周知し、緊急時に誰もが対応できる 体制となっている		
7	外回り	敷地内の清掃及び雑 草・外看板		定期的な清掃を行っており敷地内にゴミや枯葉がたまっていない 雑草が生えていない、外看板が樹木等で隠れていない	
8			外部掲示板の掲示物	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	入口付近	ドアの汚れ		ドアや窓に目立つ汚れ、指紋、テープ痕がない	
10		動線の明るさ		お客様の動線の電球・蛍光灯が切れておらず、劣化によるちらつき もない	
11		フロア案内図		フロア案内図が見やすく分かりやすい内容となっている	
12		忘れ物の傘の管理		忘れ物の傘は毎朝確認し、忘れ物の傘があれば別途保管している	
13	総合案内	腕章		総合案内する職員（休憩時間の交替者も含む）は、腕章を上腕に巻 いて着用している	相サ連 2024-62
14		受付時の対応		お客様が話しかけるまで待つことなく、また、総合案内の目の前ま で来なくても、積極的にあいさつ（「いらっしゃいませ」「おはよ うございます」「こんにちは」）をしている	相サ指 2023-23
				最初にご用件を訊いている （ご用件を訊く前に予約の有無を確認していない）	
				総合案内で複数人のお客様が受付を待って滞留することがない （バックヤードのフォローができています）	
				お客様に「年金相談・手続受付票」を書いてもらう前に、マイナン バーカードの提示依頼やマイナンバーの聞き取りをしていない	
15	予約をしているお客様 への対応		予定時間に相談を開始できない場合は、予定時間より前にその旨を 説明している	相サ指 2023-23	
			予定時間より早く来所されたお客様に予定時間まで待っていただく 場合には、その旨を説明している		

項番	大区分	中区分	チェック 結果 ○/×	チェック項目	根拠
16	総合案内	予約のないお客様への 掲示		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	相サ指 2023-29
				来所したお客様が予約必須と受け取るような表示がない (NG例:「予約制」「予約で行っています」「事前予約を」「予約のないお客様は長時間の待ち時間になります」「予約をお願いします」「予約が必要です」) (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」「年金相談は事前予約が便利です」)	
				機構HPで示している受付時間と異なる案内(掲示)をしていない (年金相談の開始時間を遅らせて又は受付終了時間を早めて表示するのはNG)	
17		予約のないお客様への 対応		予約がないことを理由に相談を断っていない	相サ指 2023-23
				お客様に待つことをあきらめさせるような案内をしていない (例: (常設ブースに空きがあるにもかかわらず) 何時間待つかわからない)	
				予約がないと対応できないことをほめかしていない (例: 皆様、予約いただいています)	
				来所されたお客様に他の事務所等へ行くことを勧めていない (案内する事務所等に確認を取り調整の上で、お客様に選択肢として示すことは可)	
				他に(予約なし相談者の)順番待ちのお客様がいない場合や常設ブースに空きがある場合は、30分以内のお待たせ時間を基本とした対応を行っている	
				常設ブースに空きがなく30分以上の待ち時間となる場合は、お詫びと待ち時間が長くなる理由及びおおよその待ち時間を丁寧に説明している	
18		言葉づかい・態度		機構HPで示している受付時間と異なる案内(説明)をしていない (例:「相談は9時からとなります」や(受付時間内に)「本日の受付は終了しました」という説明はNG)	
				専門用語や略語を使用せず、分かりやすい言葉を使用している	
				ですます調で話し、語尾を伸ばしたり、語尾を強めたりしていない	
				馴れ馴れしいあいづちや言葉を使っていない (例: あいづち「うん」「そうそう」等、言葉「ごめんなさい」「それはねえ」「了解です」等)	
				好ましくない言葉を使っていない (例: 「でも」「だって」等のD言葉、「旦那さん」「奥さん」「年金をもらえます」等)	
				個人情報に係る説明は総合案内・記載台・待合椅子等のオープンな場所ですせず、また、予約一覧を開いた状態でお客様から見える場所に置いていない	
				クッション言葉を適宜使用して、上から目線の話し方・声のトーンとなっていない	
				上から目線の態度となっていない (手を後ろで組む、腕組み、頬杖、肘をつく、ペンで指し示すはNG)	
		お客様の話をきちんと聞き、理解しやすい速さで話している			

項番	大区分	中区分	チェック 結果 ○/×	チェック項目	根拠
19	記載台	整理整頓		記載台は整理整頓され、落書きなどが無い	
20		筆記具・老眼鏡・杖置き		全ての記載台に 使える状態 の筆記具、老眼鏡が設置されている (老眼鏡は貸出の案内表示でも可) 全ての記載台及び各ブース(全課室)に杖置きが設置されている (記載台に椅子がある場合は、椅子の数に応じた杖置きの設置が望ましい)	サ推指 2013-6
21	待合 スペース	室温		室温は適切に保たれている	
22		椅子・カーペット		待合椅子、カーペットは汚れていない （椅子、カーペットの汚れ等による買換えについては、別紙に示す判断基準を参考に判断してください）	
23		ご意見箱		ご意見箱が総務課のみのフロアを除く全フロアに設置（フロアが廊下などで挟み分かれている場合は、それぞれに設置）され、箱には鍵、箱固定かワイヤーロック等の設備がある (工夫をしてもご意見箱を設置できないフロア等が存在した場合は、記入用紙と筆記具は設置した上で、他の設置場所について具体的かつ分かりやすい案内をしている)	相サ指 2019-27 サ推指 2010-45
				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	相サ指 2017-17
24		必須掲示物（ポスター）		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	総務指 2012-32
25		リーフレット		最新の 必須掲示物に係るリーフレット・チラシ・パンフレットが「〇〇に設置」は設置、「用意」「活用」「使用」は使用できるように準備（印刷）されている	
				全てのリーフレット・チラシ・パンフレット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、 設置期間を過ぎたものは撤去している	
26	化粧室	清掃・換気		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	
27		備品		個室備品（トイレトペーパーなど）は、不足していない	
28	障害のある方への対応	障害のある方への理解と対応		職場内CS研修等により、職員は障害のある方への対応を理解した上で、適切な対応ができる	人開連 2025-8 相サ指 2024-5
29		点字シール		フロア案内図、相談ブース入口、化粧室、手すり、エレベーターの点字シールは劣化や剥がれ・接着面の補強により凹凸がなくなっていない	財務指 2011-67
30		点字ブロック		点字ブロックは破損 しておらず、点字ブロック上に マットなどの障害物がない ←、凹凸が分かる	
31		車いすのメンテナンス		車いすはタイヤが空気充填式の場合は、体重をかけて押してもへこまない程度に充填されており、必要な時にすぐ提供できる場所・提供できる状態となっている	
32		「障害年金ガイド」点字翻訳版冊子の用意と案内		「障害年金ガイド」点字翻訳版冊子は直近版を待合か総合案内付近に設置、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、求めに応じすぐに出すことができ、 お客様へ案内（掲示）は直近のものとなっている	相サ連 2024-45
33		聴覚に障害のあるお客様に対する相談体制		コミュニケーション支援ツールとして、総合案内に「耳マーク・手話マーク・筆談マークの案内」を お客様が指差して職員が確認できる場所に 掲示又は設置し、「指差し会話シート」及び「筆談ボード等」を 総合案内の職員等がすぐに取り出せる場所に 用意している	相サ指 2024-16 相サ指 2024-22

項番	大区分	中区分	チェック 結果 ○/×	チェック項目	根拠
34	相談窓口の 整備	相談ブース机上の整理 整頓・個人情報の取扱い		無人ブース机上に書類やハードコピーが見える状態で置かれておらず、また、お客様をお迎えする際にそのお客様関係以外の書類やハードコピーが置かれていない	
35		「障害年金請求キット」の用意		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
		個人情報の取扱い		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	
36	接遇全般	相談窓口でのネームプレート の設置		国年強制徴収に係る相談及び厚生年金徴収窓口以外は、ネームプレートをお客様に向けて設置している	相サ連 2024-17
37		相談窓口でのお迎えと あいさつ		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（「いらっしゃいませ」「おはようございます」「こんにちは」）をしている（「お待たせしました」だけではあいさつとしては不可）	
				あいさつの後、立ったままの状態でご乗っている（相談室以外は任意）	
				お客様より先に座っていない	
38		相談窓口での言葉づかい・ 態度		専門用語や略語を使用せず、分かりやすい言葉を使用している	
				ですます調で話し、語尾を伸ばしたり、語尾を強めたりしていない	
				馴れ馴れしいあいづちや言葉を使っていない （例：あいづち「うん」「そうそう」等、言葉「ごめんなさい」「それはねえ」「了解です」等）	
				好ましくない言葉を使っていない （例：「でも」「だって」等のD言葉、「旦那さん」「奥さん」「年金をもらえます」等）	
				待合等で内容が聞き取れない程度の大きさの声で話し、プライバシーに配慮できている	
				クッション言葉を適宜使用して、上から目線の話し方・声のトーンとなっていない	
				上から目線の態度となっていない （手を後ろで組む、腕組み、頬杖、肘をつく、足組み、背もたれにのけぞる、ペンで指し示すはNG）	
				説明の際には、PC画面や書類を凝視せず、お客様と正面に向き合っている	
				対応中に離席する及び戻った際にお客様に声掛けをしている	
				お客様と視線を合わせて「ご不明な点はございませんか」等お客様の理解度を確認している（「ご理解いただけましたか」「お分かりいただけましたか」はNG）	
				予約の終了予定時間を過ぎるという理由で質問を遮ったり、相談を打ち切ったりしていない	
39		相談窓口での書類の受け 渡し		書類等の受け渡しは両手でお客様向きにして行っている	
			相談窓口でのお見送り とあいさつ		お客様より先に立つことなく、お客様に合わせて立ち上がり、お辞儀を伴ったあいさつ（「ありがとうございました」）とともにお見送りしている （「お疲れさまでした」「ご苦労さまでした」はNG）
				お客様がブースから出たのを確認してから座る、又は次の行動に移っている	

項番	大区分	中区分	チェック 結果 ○/×	チェック項目	根拠
41	接遇全般	受電時の対応		電話は3コール以内に出ている (課室内の全ての職員がお客様対応をしている場合を除く)	相サ指 2017-47
				「お待たせしました」「お電話ありがとうございます」「おはよう ございます」の一言とともに、事務所名、名前を名乗っている	
42		電話での言葉づかい		専門用語や略語を使用せず、分かりやすい言葉を使用している	
				ですます調で話し、語尾を伸ばしたり、語尾を強めたりしていない	
				馴れ馴れしいあいづちや言葉を使っていない (例：あいづち「うん」「そうそう」等、言葉「ごめんなさい」 「それはねえ」「了解です」等)	
				好ましくない言葉を使っていない (例：「でも」「だって」等のD言葉、「旦那さん」「奥さん」 「年金をもらえます」等)	
				待合等で内容が聞き取れない程度の大きさの声で話し、プライバ シーに配慮できている	
				クッション言葉を適宜使用して、上から目線の話し方・声のトーン となっていない	
			「ご不明な点はございませんか」等お客様の理解度を確認している (「ご理解いただけましたか」「お分かりいただけましたか」は NG)		
			お客様の話の途中で言葉をかぶせて話したり、さえぎって話してい ない		
43		電話の保留時の対応		保留時間の長短にかかわらず、保留ボタンを押している	
				保留の理由を説明し、保留解除の際は「お待たせしました」の一言 を述べている	
				保留時間は30秒以内とすることを心がけている	
44		切電時の対応		会話終了時、すぐに受話器を置くことなく、お客様が電話を切った ことを耳で確認後、静かに受話器を置く又は指でフックを押して切 電している	
45	プラスワンの一言		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	迅速な回答		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		
47	身だしなみ	お客様が好感を持つ身 だしなみ		「サービス推進の手引き」の<基本>に沿った身だしなみをしてい る	相サ指 2023-31
			「サービス推進の手引き」の<NG例>にある服装等になっていな い		
48		名札		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	経企指 2023-16
49		臭いのマナー		たばこや食事の臭いが残っていない	
	執務室	整理整頓		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	