

指 示

令和 7 年 4 月 8 日
サ推指 2025-2

令和 7 年度サービス巡回指導の実施

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、年金事務所及び分室（以下「年金事務所等」という。）におけるお客様サービスの質の向上とサービス水準の標準化を目的として、令和 7 年度のサービス巡回指導を実施しますので、その内容をお知らせします。</p>
指示の内容	<p>1 サービス巡回指導の概要</p> <p>令和 7 年度のサービス巡回指導の実施内容は、以下の 3 点です。</p> <p>（1）サービス巡回点検及び指導</p> <p>（2）改善指導及びフォロー研修</p> <p>（3）年金事務所からの要請に応じた出張 CS 研修</p> <p>2 サービス巡回点検及び指導</p> <p>（1）対象年金事務所等及び実施方法</p> <p>全ての年金事務所等を対象に、半期（上期・下期）に 1 回無予告で訪問することにより実施します。</p> <p>（2）点検及び指導の内容</p> <p>「日本年金機構お客様へのお約束 10 か条」「窓口・電話マナースタンダード」を踏まえ、主として令和 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」でお知らせした「年金事務所サービス実施項目確認リスト」の点検項目の対応状況を確認します。また、サービスリーダー等に点検結果を伝達し、必要に応じて個別の支援、指導及び意見交換を行います。</p> <p>（3）点検結果の通知及び年金事務所からの報告</p> <p>点検結果について、指摘又は注意があった場合には、別添 1 によりサービスリーダー等に通知します。指摘があった場合は、点検日から 2 週間以内に別添 2 により改善確認結果及び再発防止策を報告してください。なお、注意は事業実績評価における減</p>

	<p>点の対象とはなりません。</p> <p>報告する際は、以下のファイル名を設定してください。</p> <p>【ファイル名】</p> <p>拠点コード＋拠点名＋上期（下期）サービス巡回指導改善報告書</p> <p>（例）4001 札幌東年金事務所上期（下期）サービス巡回指導改善報告書</p> <p>（４）その他情報提供</p> <p>令和 6 年度サービス巡回点検で指摘が多かった項目は、別添 3 のとおりです。</p> <p>3 改善指導及びフォロー研修</p> <p>以下のいずれかに該当する年金事務所に対し、訪問による改善指導及びフォロー研修を実施します。</p> <p>なお、改善指導とは、サービスリーダーに聞き取りを行った上で、サービス改善に関して指導を行うもので、実施予定日の 1 か月前までにお客様サービス推進部からサービスリーダーに連絡し、日程、指導内容及び研修の対象者等を調整します。</p> <p>（１）サービス巡回点検時における指摘項目の内容から指導が必要と判断される場合</p> <p>（２）「お客様の声」及び「お客様満足度アンケート調査」の分析の結果、指導が必要と判断される場合</p> <p>4 年金事務所からの要請に応じた出張ＣＳ研修</p> <p>お客様サービス推進部職員によるＣＳ研修を希望する場合は、希望日の 1 か月前までに、別添 4 により希望するＣＳ研修の内容をお客様サービス推進部 G 特殊（okyakusamaservice-g@nenkin.local）宛てにメールで報告してください。なお、要請が多い場合は、希望に添えない場合もあります。</p>
（注意点）	サービス巡回指導改善報告書は、指摘があった場合に報告してください。
別添資料	<p>【別添 1】サービス巡回指導 点検結果通知</p> <p>【別添 2】サービス巡回指導 改善報告書</p> <p>【別添 3】令和 6 年度 サービス巡回点検で指摘が多かった項目</p> <p>【別添 4】出張ＣＳ研修講師依頼</p>

「要報告」の場合	
報告期限	<p>1 サービス巡回指導改善報告書：サービス巡回点検日から 2 週間以内</p> <p>2 出張ＣＳ研修講師依頼：出張ＣＳ研修の希望日の 1 か月前まで</p>
報告先	<p>1 サービス巡回指導 改善報告書</p> <p>事務共有（職員）（Ｔ：）≫01_全国共有≫06_事業推進部門≫04_お客様サービス推進部≫01_お客様サービス推進部 G≫06_CS 関係報告≫05_サービス巡回指導改善報告書≫01_令和 7 年度</p> <p>2 出張ＣＳ研修講師依頼</p> <p>お客様サービス推進部 G 特殊（okyakusamaservice-g@nenkin.local）宛てにメールで</p>

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

サービス巡回指導 点検結果通知

令和 年 月 日

年金事務所

整理番号	項番	区分	指摘・注意内容
		指摘 注意	
		指摘 注意	
		指摘 注意	
		指摘 注意	

※「項番」は年金事務所サービス実施項目確認リストの項番

整理番号	項番	区分	指摘・注意内容
		指摘 注意	
		指摘 注意	
		指摘 注意	
		指摘 注意	
		指摘 注意	

※「項番」は年金事務所サービス実施項目確認リストの項番

サービス巡回指導 改善報告書

令和 年 月 日 提出

年金事務所

整理番号	項番	指摘内容	改善確認結果及び再発防止策
			【対応】 【改善確認結果】 【再発防止策】
			【対応】 【改善確認結果】 【再発防止策】

整理番号	項番	指摘内容	改善確認結果及び再発防止策
			【対応】 【改善確認結果】 【再発防止策】
			【対応】 【改善確認結果】 【再発防止策】

令和 6 年度 サービス巡回点検で指摘が多かった項目

指摘の多かった項目及び具体的な指摘内容（主な指摘内容）は、以下のとおりです。

今後、サービス水準をより向上させるため、毎月の「サービス実施項目確認リスト」の確認の際に活用してください。

※ サービス実施項目確認リストの該当番号は、令和6年度のリストの番号です。

項番	サービス実施 項目確認リスト の該当番号	サービス実施項目確 認リストの中区分	チェック項目	主な指摘内容
1	17	「予約相談実施要領」 に基づいた案内	<ul style="list-style-type: none"> ● 予約がないことを理由に相談を断っていない ● お客様に待つこととあきらめさせるような案内をしていない ● 予約がないと対応できないことをほのめかしていない ● 来所されたお客様に他の事務所等に行くことを勧めていない 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 先方の空き状況を確認せず、安易に他の事務所等の案内をした。 ○ 常設ブースに空きがあるにもかかわらず、「予約と予約の間に入るのではどのくらい待つかわからない」と答えていた。 ○ 「予約がいっぱいで何時になるかわからない」と答えていた。 ○ 「本日は予約していないと対応できない（相談できない）」と断った。 ○ 「予約なしで対応できるのは一部の制度説明のみ」と答えていた。
2	24	必須掲示物 （ポスター）	<ul style="list-style-type: none"> ● 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、掲示期間を過ぎたものがない 	<ul style="list-style-type: none"> ○ ポスターのサイズが指定サイズより小さいサイズだった。 ○ 「私の履歴表」のポスターが掲示されたままだった。 ○ 掲示期間を過ぎたものが掲示されたままだった。
3	37	相談窓口での ネームプレートの設置	<ul style="list-style-type: none"> ● 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 	<ul style="list-style-type: none"> ○ ネームプレートが設置されていなかった。 ○ 他人のネームプレートを設置していた。 ○ ネームプレートがお客様側を向いていなかった。
4	38	相談窓口での お迎えとあいさつ	<ul style="list-style-type: none"> ● 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 ● 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 	<ul style="list-style-type: none"> ○ お辞儀を伴ったあいさつができておらず、「よろしくお願いします」と言っていた。 ○ 相談ブースで、あいさつの後名乗っていないかった。 ○ お客様より先に座った。

項番	サービス実施 項目確認リスト の該当番号	サービス実施項目確 認リストの中区分	チェック項目	主な指摘内容
5	39	相談窓口での 言葉づかい・態度	<ul style="list-style-type: none"> ● 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、お客様に視線を向けている。 ● 接遇中に離席する際、戻った際にお客様に声掛けしている。 ● 「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」はNG) 	<ul style="list-style-type: none"> ○ お客様をお迎えの際、手を後ろで組んでいた。 ○ ペンで指し示していた。 ○ 片手で年金手帳等をお客様に返していた。 ○ お客様対応中に肘をついたり、足を組んだりしていた。 ○ 「ご理解いただけましたか」と言っていた。 ○ 「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なかった。
6	47	お客様が好感を持つ 身だしなみ	<ul style="list-style-type: none"> ● 「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 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 無精ひげを生やしていた。 ○ デッキシューズを履いていた。 ○ ブーツを履いていた。 ○ 七分丈パンツを着用していた。 ○ 足肌が見える短い靴下を着用していた。 ○ カラージーンズを着用していた。 ○ 長い爪、ネイルアートをしていた。

出張CS研修講師依頼

年金事務所

	第1希望	第2希望
日 時	令和 年 月 日 時 ~ 時 時 ~ 時 時 ~ 時	令和 年 月 日 時 ~ 時 時 ~ 時 時 ~ 時
希望研修内容		
対象者		
予定人数	人	人