

「事務処理誤り」の再発防止策

- I. 「事件・事故・事務処理誤り」の現状
- II. 「事務処理誤り」の再発防止策の状況

平成25年11月26日
厚生労働省年金局事業管理課
日本年金機構品質管理部

I. 「事件・事故・事務処理誤り」の現状

事件・事故・事務処理誤りの影響別の件数・金額の推移

(金額単位：百万円)

顧客への影響	平成 22 年度		平成 23 年度		平成 24 年度		合計		平成 25 年 4~8 月	
	件数	金額	件数	金額	件数	金額	件数	金額	件数	金額
A. 過払い	247	327	255	254	241	240	743	821	152	150
件数比率 (A/H)	10%	—	11%	—	9%	—	10%	—	7%	—
うち発生から判明まで1年超	114	185	118	134	121	165	353	484	110	132
B. 未払い	352	365	466	611	539	557	1,357	1,533	399	357
件数比率 (B/H)	14%	—	20%	—	20%	—	18%	—	18%	—
うち発生から判明まで1年超	93	201	239	498	365	462	697	1,162	275	325
お客様からの問合せ	28	34	19	25	27	48	74	107	22	49
C. 過徴収	171	95	135	56	166	56	472	208	155	33
D. 未徴収	359	165	145	110	131	52	635	327	83	38
E. 誤還付	43	32	18	3	28	8	89	42	28	2
F. その他	88	98	67	114	131	296	286	508	140	126
G. 影響額なし	1,318	—	1,261	—	1,434	—	4,013	—	1,234	—
H. 事務処理誤り等の全体件数	2,578	—	2,347	—	2,670	—	7,595	—	2,191	—
うち日本年金機構での発生分	1,572	—	1,493	—	1,398	—	4,463	—	1,148	—
うち旧社会保険庁での発生分	803	—	582	—	730	—	2,115	—	732	—
うち事件・事故	203	—	272	—	542	—	1,017	—	311	—

Ⅱ. 「事務処理誤り」の再発防止策の状況（事務処理遅延、紛失に係る防止策）

事務処理誤りの再発防止のため、現場第一線の職員からの改善提案や各種届書の受付処理及びその後の進捗管理方法等の自主点検や特別監査の結果も踏まえ、平成22年7月に総合再発防止策を策定して取組を実施してきた。さらに、平成24年12月には、改めて現場職員からの意見募集を行い、それらの要望を踏まえ、新たな事項を盛り込み、「再発防止策（改定）」を策定し、取組を実施している。しかしながら兵庫事案の発生、総点検の実施状況を踏まえ、処理遅延・書類紛失等に対する再発防止が急務となっている。

なお、業務処理マニュアルの見直し、受付進捗管理システムの改善のほか、事務処理誤りに起因した訴訟事件について訴訟事例集を作成し、事務処理誤りの概要や再発防止のための対策、事務処理上の留意点などを取りまとめた事務処理誤り事例集とあわせて研修教材として活用することにより、事務処理誤りの再発防止に取り組んでいる。

1. 兵庫事案、事務処理遅延に係る総点検

（1）事案の概要

①兵庫事案

平成25年1月18日に「日本年金機構へのご意見・ご要望メール」あてに兵庫事務センターで事務処理遅延がある旨の通報があり、本部から兵庫事務センターに事実確認を指示し、2月13日から15日にかけて近畿ブロック本部職員による兵庫事務センターの受付簿と請求書の突合確認と事務センター内の検索を実施、届書の処理遅延のほかに書類紛失の疑いが判明したものの。

また、兵庫事務センター職員により3月7日から15日にかけて、ほかに未処理及び紛失した届書がないか受付簿と請求書の突合確認と事務センター内の検索等を実施し、さらに3月26日に近畿ブロック本部職員による兵庫事務センター内の一斉検索を行い、事務処理遅延180件、書類紛失57件及び添付書類の確認漏れ13件が判明したものの。

②事務処理遅延に係る総点検

年金事務所及び事務センターにおいて、事務処理遅延や書類の紛失が未だ発生していることから、平成25年5月に指示し8月末を報告期限として、すべての年金事務所及び事務センターにおいて未処理届出書の総点検を実施したところ、29年金事務所及び9事務センターにおいて、1,132件の事務処理遅延、2事務センターにおいて19件の書類紛失

が判明したもの。

(2) 原因

特定のグループにおける問題を除けば次のとおりであった。

- ①受付（内部返戻）した届書等のうち受付簿に登録されていないものがあった。
- ②受付（内部返戻）した届書等が受付簿には登録されているが、管理者による進捗管理が不十分であった。
- ③受付（内部返戻）した届書等が、定められた保管場所に保管されていなかった。
- ④業務処理マニュアル及び受付進捗管理システム運用上の問題があった。

2. 事務処理の運用の見直しによる再発防止策

(1) 業務処理マニュアルに基づく事務処理の徹底

- ①受付（内部返戻）した届書については、確実に受付進捗管理システムへ登録すること。
- ②受付日から一定期間経過しても処理されていない届書について、毎週1回、管理職員が確認すること。

(2) 処理保留を長期化させないために、書類不備等による届書の返戻ルールに基づいた事務処理の徹底。

(3) 受付に係る事務処理の標準化

- ①受付進捗管理システムへ登録する担当者の専任化。
- ②業務処理マニュアルをより具体的に分かりやすい表記に見直す。

3. 受付進捗管理システムの見直しによる再発防止策

(1) 進捗状況の確認の効率化

《平成26年4月稼働予定》

- ①本部へ進達した年金請求書等の進捗状況を受付進捗管理システムから確認できる機能の追加。

《平成26年度開発予定》

- ②受付後30日を経過した届書について「お知らせ画面」に件数を表示（現行仕様は90日）
- ③進捗管理画面の未完結届書の件数の表示部からリンクして、現在の未完結届書を直接表示するなど検索工程の短縮化。

(2) システム登録作業の効率化《平成26年4月稼働予定》

個人のお客様から提出される届書について、基礎年金番号を入力することで社会保険オンラインシステムで管理している氏名、生年月日、住所を自動収録。

4. 監査（拠点長による自主的監査及び本部監査）の重点項目化

(1) 管理職員による未処理届書の定期的な確認及び受付進捗管理システムの適正な運用の確認を監査項目に追加。

(2) すべての拠点を対象に、未処理届書の確認についての無予告監査を平成25年6月から実施。

《実施項目》

- ①保管場所の確認
- ②届書類等の放置状況
- ③未処理・保留又は返戻扱いとなった届書類等の確認
- ④受付進捗管理システムへの登録及び進捗管理状況
- ⑤届書類等の管理

5. お客様対応業務システム

お客様の声、相談受付に合わせて事務処理誤りも登録を可能としたシステムが平成25年9月から稼働した。これにより一層の情報共有が進み、迅速に対応・対策がとれることとなった。

お客様の声により事務処理遅延等の情報提供があった場合、該当の事務所等に対して事務処理遅延等の確認を行っている。

6. 現場での改善内容と現場からの要望

各ブロック本部においては年金事務所、事務センターと連携し、事務処理誤りの再発防止に向けた様々な活動を展開している。勉強会における研修資料の提供などもその代表例である。また年金事務所、事務センターの相互実践研修も現場からの声を実現したものであり、非常に重要な活動と位置付けている。その内容を下記に例示する。

- 事務処理誤り再発防止委員会の設置
- 機関紙の発行や事務処理誤り事例集等の配布
- 受付進捗管理システムにおけるブロック本部でのチェック機能の追加

(参考) 受付進捗管理システムの管理状況 (直近3ヶ月)

(単位: 事業所数、件)

受付からの経過日数		8月末現在			9月末現在			10月末現在		
		30日 ~59日	60日 ~89日	90日以上	30日 ~59日	60日 ~89日	90日以上	30日 ~59日	60日 ~89日	90日以上
事務センター 総計	厚年資格取得届	405	131	301	378	178	130	100	77	9
	国年免除申請書	141,420	7,328	6,137	168,079	27,769	7,993	58,892	23,501	10,487
	老齢年金請求書	662	101	61	689	74	50	521	66	42
年金事務所 総計	厚年資格取得届	252	61	294	180	71	86	104	29	14
	国年免除申請書	17,933	2,687	5,650	9,334	6,693	5,935	5,464	3,096	4,524
	老齢年金請求書	311	111	120	340	96	133	326	86	121

※ 網掛け部分は、特に受付からの日数が経過しているが、この中には、「①処理が完了しているにも関わらず処理済の登録が行われていないケース」、「②お客様本人及び外部機関からの照会の回答待ち」などが含まれる。