

事務処理誤りの再発防止策の検討について（案）

1. 再発防止策の職員提案募集

- 事務処理誤りの再発防止策について、地方組織（ブロック本部）及び全職員を対象に提案をいただき、これに基づく対応策を検討し順次実施する。
- なお、これを機会に事務処理誤り事象を再度周知し、注意喚起を図る。
（注1）職員アンケートで有意義な提案を頂いたOB職員についても意見募集する。
（注2）アンケート案（別紙）

2. 既発生事例に基づく対策の検討

- 既発生事例（平成21年4月～12月分（2月2日公表））のうち多発事例、重大事例について、本部で再発防止のための対策集を作成する。
- これに基づき地方組織での周知、研修を行うとともに、監査においてもチェックを行う。
- 季節的要因（算定基礎、賞与等）には注意喚起文書を発出し、職員に周知する。

3. 外部専門家による検証

- 事務処理誤りの再発防止を徹底するため、事務処理誤りについて、発生原因及び講じた再発防止策を業務プロセスの観点からの分析及び民間における再発防止策を踏まえて、外部専門家による検証等を行う。

平成22年3月 日
品質管理部事件・事故・事務処理誤りの再発防止策に係る
意見募集について（案）

1. 目的

年金事務所等における業務の実施に際して発生する「事件・事故・事務処理誤り」について、機構全職員に事象を周知し注意喚起を図るとともに、再発防止策について、機構全職員を対象として意見を募集することとし、提案された意見に基づく対応策を検討・実施することにより、再発防止に努めることを目的とします。

2. 概要

(1) 応募者

○意見を応募できる者は、全ての職員とします。なお、この機会に併せ、各年金事務所、事務センターでは、改めて職員に対して「機構LAN — ポータル — 公表資料一覧 — 平成21年度旧社会保険庁の地方社会保険事務局・社会保険事務所における社会保険業務の事務処理誤り等について — 一覧表 0202pdf」を周知、啓発して下さい。

○また、各ブロック本部は組織として検討の上、改善策を提出して下さい。

(2) 募集内容

募集内容は、次の各テーマに係る具体的な再発防止策に関する提案として下さい。

①特定テーマ

別添「事務処理誤りの事例等について（再発防止の徹底）」（業務処理要領共通編36頁）に記載している事務処理誤り防止の参考事例の更なる改善・防止策事例について、下記の着目点の例も参考にして提案して下さい。

（参考）再発防止策の着目点の例

- ・新たに進捗管理を定める必要がある書類とその様式
- ・新たにダブルチェックの確認印欄の設定が必要な書類
- ・現行システムの操作上で改善すべき事項
- ・新たに誤入力警告メッセージを導入すべき事項
- ・新たに特異事例の警告メッセージを導入すべき事項
- ・現行の事務処理の流れで改善が必要な事項
- ・事務処理に応じた色分けが必要な書類

②任意テーマ

どのようなテーマでも結構ですので、事務処理誤り等の再発防止策の提案をして下さい。

(3) 応募様式

応募様式は、テーマ毎に特定テーマは別添の様式1を任意テーマは別添の様式2を使用することとし、様式1枚につき1事項の記載として下さい。(複数の事項について応募する場合は、様式も別葉とすること。)

なお、応募様式に加えて参考資料を添付することは差し支えありません。

(4) 応募期間及び応募方法

応募期間は、平成22年3月3日(水)から3月31日(水)までとします。

また、応募方法は機構LANの電子メール(kikou-saihatsuboushi-iken@nenkin.local)にて送付して下さい。

(5) 優秀提案者の機構LANへの掲載

再発防止策として有効な提案を行った者又は組織については、優秀提案者として機構LANに掲載するとともに表彰を予定しています。

事務処理誤りの事例等について(再発防止の徹底)

これまでに発生した事務処理誤りのうち、件数が多いものや影響が大きいと考えられるものの制度別の事象、原因及び再発防止策等は以下のとおりであるので、事務処理誤りの防止の参考にされたい。

(H21.9.10 サービス推進課事務連絡およびリスクアセスメント調査結果より)

1 健康保険・厚生年金保険適用徴収関係

- (1) 資格取得届、算定基礎届に係る標準報酬月額決定誤り、入力誤りが見受けられるので、複数人による処理結果の確認や警告メッセージ・警告リストの確認を徹底すること。
- (2) 被保険者記録に裁定中表示があったこと等により処理を保留した資格取得届、資格喪失届の未処理が見受けられるので、処理を保留した書類の進捗管理を徹底すること。
- (3) 被保険者記録照会回答票、資格取得確認通知書、標準報酬月額決定通知書等の誤送付が多く、特に受託社会保険労務士への誤送付が散見されるので、複数人による送付物、送付先の確認を徹底すること。
- (4) 二以上事業所勤務被保険者にかかる保険料徴収誤りが見受けられるので、「事務処理誤りの未然防止対策について」(平成19年2月9日付事務連絡)に基づく事務処理を徹底すること。

2 国民年金適用徴収関係

- (1) 取得届、転入届における氏名索引による基礎年金番号の確認誤りが見受けられるので、基礎年金番号が未記入の場合は、本人等に連絡し年金手帳の送付を求め、紛失の場合は年金手帳再交付申請書を提出させ、住所履歴の確認を徹底すること。
- (2) 国民年金付加保険料について、申出書の入力漏れ、付加保険料納付書の作成誤り等が見受けられるので、複数人による処理結果の確認や警告メッセージの確認を徹底すること。
- (3) 国民年金保険料口座振替納付申出書の金融機関への送付漏れや金融機関コード、口座番号、口座名義人の入力誤りが見受けられるので、進捗管理や複数人による処理結果の確認を徹底すること。
- (4) 保険料還付金額の決定誤りが見受けられるので、審査・確認を徹底すること。
- (5) 国民年金保険料免除申請書、免除・納付猶予申請書について、書類の受付時のミスが見受けられるので、進捗管理を徹底すること。
- (6) 納付書の誤送付が見受けられるので、複数人による送付物、送付先の確認を徹底すること。

3 年金給付関係

- (1) 国家公務員共済組合及び旧三共済組合期間を有する者に係る裁定事務誤りが見受けられるので、「事務処理誤りの未然防止対策について」(平成19年2月9日付事務連絡)に基づき、記録の確認、警告メッセージ・警告リストの確認等の事務処理を徹底すること。
- (2) 障害基礎年金受給者の現況届の入力漏れ、処理遅延が見受けられるので、進捗管理や複数人による処理結果の確認を徹底すること。

事件・事故・事務処理誤りの再発防止策にかかる提案(特定テーマ)

所属ブロック		所属 事務所名等	
氏名 (組織名)		電話番号	
		メールアドレス	

※印欄は本部で記入。

※受付年月日		※受付番号	
区分(選択)	厚年適用・厚年徴収・国年適用・国年徴収・年金給付・年金相談・その他		
事項 (業務処理名)			
現状の 取扱い			
問題点 (課題)			
提案の概要			
具体的な 防止策・ 改善策			
期待できる効果			

(注1)※印欄は本部で記入。(注2)区分欄は該当するものに○を付けてください。

事件・事故・事務処理誤りの再発防止策にかかる提案(任意テーマ)

所属ブロック		所属 事務所名等	
氏名 (組織名)		電話番号	
		メールアドレス	

※印欄は本部で記入。

※受付年月日		※受付番号	
区分(選択)	厚年適用・厚年徴収・国年適用・国年徴収・年金給付・年金相談・その他		
	事務処理関係・帳票関係・システム改善関係		
事項 (業務処理名)			
現状の 取扱い			
問題点 (課題)			
提案の概要			
具体的な 防止策・ 改善策			
期待できる効果			

(注1)※印欄は本部で記入。(注2)区分欄は該当するものに○を付けてください。