

時効特例給付業務に関する検証結果について（概要）

平成25年10月7日
厚生労働省監察本部

1 経緯

- 日本年金機構（以下「機構」）の職員より、時効特例給付業務について、事務処理に不統一が見られる等の問題提起があった（当該職員から総務省年金業務監視委員会等にも情報提供）。
- このため、機構に「時効特例給付の業務実態等に関する調査委員会」が設置され、旧社会保険庁及び機構が実施してきた時効特例給付業務の実態について調査。業務の統一性に関わると認められた10ケースについて調査したところ、4ケースについては業務処理に不統一が認められ、残る6ケースについても不統一・不公平が生じている可能性があると考えられた。
- 調査結果は総務省年金業務監視委員会でも報告され、厚生労働省としても「今後の再発防止の取組」の一環として、「機構と年金局との間の業務分担・連携のあり方等を調査確認の上、業務実施上の改善点を検討するとともに、必要な処分を行う」ことを説明。
- これを受け、平成25年4月に厚生労働省監察本部を開催。さらに、「時効特例給付の事務処理検証ワーキングチーム」を設置して、厚生労働省の業務の実態や認識、機構との業務分担・連携等について調査を行った。

2 調査の概要

- 厚生労働省監察本部では、①疑義照会への対応（時効特例給付業務について機構から年金局へ疑義照会を行ったが、その回答が遅かったのではないかと）、②業務の処理基準（現場の処理基準である「時効特例Q&A」が簡略で具体性に乏しいまま改訂・充実が行われなかったのではないかと）、③現場と厚生労働省の間の業務分担・連携（年金局が現場の問題の有無を把握するため能動的な役割を果たすべきではなかったか）について調査。
- 調査対象は、旧社会保険庁の職員、年金局の職員、機構の職員など。書面調査及びヒアリング調査を実施。

3 調査結果の概要と検証

<疑義照会への対応について>

- 今回調査したケースその1及びケースその2について、機構より文書で正式

に疑義照会がなされた形跡はない。

- ケースその1については、機構から年金局の疑義照会の窓口を経ずに直接、担当である年金局事業管理課（以下「局・事業管理課」）に口頭で照会がなされ、約1年後に同課から機構に口頭で回答がなされた蓋然性が高い。一方、ケースその2については事実関係が判然としない。
- 今後は、必ず記録に残るような方法（文書）により疑義照会及び回答を行うことを徹底すべき。
- ケースその1については、疑義照会のルールについて規定した通知を職員に徹底していれば、疑義照会の処理に上司が関与せず課内での進捗管理さえ行われなかった事態は防ぐことが出来たと考えられ、機構とのコミュニケーション不足もあり、これらが時効特例給付業務の不統一・不公平の要因となったと考えられる。
- こうした事態が生じた背景には、年金局の組織再編時における人員配置の設計に見誤りがあり、局・事業管理課の人員体制に不十分さがあった。年金記録問題に忙殺されていた局・事業管理課に十分な人員配置がなされなかったことが、通知の徹底や機構とのコミュニケーションが行われなかったことの要因の一つであると考えられる。
- こうしたことから、年金局の一定の関与の下に時効特例給付業務の一部に不統一・不公平が存在したことについて、年金局には組織管理上の問題があったと言わざるを得ない。
- いずれにしても、軽微な案件であっても、照会及び回答には複数の者が関与するとともに、課室長等が適切に進捗管理を行うべき。年金局において、業務の着実な実施に必要な人員配置も含めた業務運営体制の充実を図るべき。

<業務の処理基準について>

- 業務の処理基準である「時効特例Q&A」は、時効特例法（議員立法）が施行された際に作成されたもの。その内容は相当簡略なものであった。
- 社会保険庁時代に一度改訂されたものの、LANシステムにより疑義照会に対する回答を共有すれば足りるとの考え方もあり、二度目の改訂はなされなかった。平成22年1月に年金局に引き継がれたが、年金局と機構の間で役割分担が明確になされなかったこともあり、改訂されないままとなった。
- 制度の具体的な運用や事務処理の統一化・共通化を図るために作成されるQ&Aは、随時改訂を行っていくことが基本。加えて、現場の職員への周知の方法にも工夫が必要。

<現場と厚生労働省の間の業務分担・連携について>

- 時効特例Q&Aに関しては、実務を行う機構と法令解釈を担当する局・事業管理課との役割分担の不明確さ・曖昧さが、改訂が行われないままとなった一因。
- また、機構を指導、監督する立場から能動的に問題の有無を確認することを、局・事業管理課のほとんどの者が考えていなかった。機構との一層の意思疎通を図る意味でも、率先して現場の問題を把握する契機となる取組をとるべきであった。
- 年金局は、機構に対する関与のあり方や、年金局制度部門との関係も視野に入れつつ、機構と年金局事業部門との役割分担などを改めて検討すべき。機構との間で人事交流を拡大することなども検討すべき。
- 年金局と機構との間で、幹部レベルで開催されている定期的な協議の場に加え、実務者レベルでの協議の場も設定するなど緊密な情報交換を行えるような仕組み作りを行うべき。

4 結 語

- 今回の不統一・不公平が生じた要因や背景について検証を行ったが、年金局が機構とともに取り組んでいくべき課題についても整理して提示したところ。国民の信頼を回復する第一歩として、年金局がこれらの課題に確実に対応していくことが必要。このため、今後1ヶ月程度を目途に、年金行政を担う組織運営のあり方（年金局及び機構の連携方法や体制整備、各組織内のマネジメント等）の検討を行うことを、年金局に対して要請する。

年金局に対応を求める事項

疑義解釈への対応について

- ・ 疑義照会及びその回答について、必ず記録に残るような方法(文書)により行うことを徹底すべきである。
- ・ 軽微な案件であっても、照会及び回答には必ず複数の者が関与するとともに、決裁や意思決定のルートを明確にしつつ、課室長や課長補佐等が適切に進捗管理を行うべきである。
- ・ 年金局において、業務を着実に実施していくのに必要な人的配置も含めた業務運営体制の充実を図るべきである。

業務の処理基準について

- ・ 制度を取り巻く状況の変化等に対応して、随時Q&Aの改訂を行っていくことが基本(当然)であり、各職員はそのような認識を持つべきである。
- ・ 時効特例Q&Aを含め、各種業務マニュアルが現場の担当者にまで確実に伝わるような仕組み作りに取り組むべきである。

現場と厚生労働省の間の業務分担・連携について

- ・ 機構に対する関与のあり方や、年金局制度部門との関係も視野に入れつつ、機構と年金局事業部門との役割分担などをあらためて検討すべきである。
- ・ 年金局と機構との間で密接な連携を図るため、機構との間で人事交流を拡大することなども検討すべきである。
- ・ 年金局と機構との間で、業務運営等に関して、幹部レベルで定期的に行われている協議の場に加え、実務者レベルでの協議の場も設定するなど緊密な情報交換を行えるような仕組み作りを行うべきである。
- ・ 年金局・機構それぞれの組織内においても、上司・部下・同僚の間で情報共有・連携を一層図ることが重要である。

今後1か月程度を目途に、これらの課題に対する具体策を含め、時効特例給付業務の教訓を踏まえた、年金行政を担う組織運営のあり方(年金局及び機構の連携方法や体制整備、各組織内のマネジメント等)の検討を行うことを要請する。