

「時効特例給付業務に関する検証結果について」（平成 25 年 10 月 7 日
厚生労働省監察本部）を踏まえた年金事業運営の改善に関する報告

平成 25 年 11 月 19 日
年 金 局

1. 経緯

時効特例給付業務の事務処理の不統一について、平成 25 年 10 月 7 日に、厚生労働省監察本部の検証結果がとりまとめられ、年金局は、この中で指摘された課題に対する具体策を含め、年金行政を担う組織運営のあり方（年金局及び日本年金機構（以下「機構」という。）の連携方法や体制整備、各組織内のマネジメント等）の検討を行うこととされた。

これを受けて年金局では、機構とともに、年金事業運営の改善策を検討・策定したので報告する。

2. 対応

(1) 年金局事業部門の業務運営体制の見直し

①疑義照会への対応ルールの明確化

年金局と機構の間の疑義照会・回答に関するルールとしては、現在、「日本年金機構の設立に伴う既存通知等の取扱い等について」（平成 22 年 1 月 1 日厚生労働省年金局長通知）及び機構の「疑義照会対応要領」（平成 22 年 1 月 1 日要領第 19 号）があり、年金局の疑義照会の受付窓口を 1 つにまとめること、文書により疑義照会を行うこと等を定めているが、進捗管理等についての規定はない。このため、疑義照会・回答に当たって複数の職員が関与することや、疑義照会対応の進捗管理等についても整理し、疑義照会・回答のルールについて改めて通知を发出する。

とりわけ、進捗管理については、今後とも、機構からの全ての疑義照会を年金局事業企画課で一元的に受け付けて受付管理簿を作成し、厚生労働省共同支援システムを活用するなどして年金局内で共有するとともに、回答作成を担当する課室の長が毎月 1 回進捗状況を把握し、年金局事業企画課長に報告することとする。

②人的配置も含めた業務運営体制の充実

公的年金制度は老後を支える重要な社会基盤であり、国民の関心も高く、法令に基づく正確な業務運営が強く求められる。また、当面は、平成 24 年に成立したいわゆる年金関連 4 法^{*1}や平成 25 年に成立した厚生年金保

険法等改正法^{*2}の施行が連続しており、これらを確実、円滑に施行することが必要である。

年金局においては、年金事業の運営を着実に実施していくのに必要な人的配置を行うほか、効率的な業務運営に向けて、事業管理課で行っている歳入関係の事務の事業企画課（会計室）への移管など、年金局事業部門内の業務分担の見直しを具体的に検討し実施する。

*1 公的年金制度の財政基盤及び最低保障機能の強化等のための国民年金法等の一部を改正する法律（平成24年法律第62号）、被用者年金制度の一元化等を図るための厚生年金保険法等の一部を改正する法律（平成24年法律第63号）、国民年金法等の一部を改正する法律等の一部を改正する法律（平成24年法律第99号）、年金生活者支援給付金の支給に関する法律（平成24年法律第102号）

*2 公的年金制度の健全性及び信頼性の確保のための厚生年金保険法等の一部を改正する法律（平成25年法律第63号）

年金局事業部門が行う機構の業務運営の管理については、現状では問題発覚後の対応が主となっているのは否めないが、今後は日常的に機構の業務運営の状況把握に努め、問題の早期発見や発生防止について、これまで以上に積極的に関与することが必要である。また、輻輳する制度改正の施行準備のため、機構をはじめ、年金局制度部門や関係省庁・関係機関との調整業務、総合的な進行管理業務を担う体制も必要である。このため、(3)①に記載したように、課題や担当分野ごとに必要に応じ実務担当者クラスの定期的な協議を実施するほか、年金局職員が積極的に機構本部に出向き、情報交換・意見交換の機会を増やす。

また、年金局事業部門内の業務・組織のあり方について検討するため同部門内に検討チームを設置し、平成25年度末を目途に検討を進め、その結果に基づき、人的配置や組織の見直しも含めた体制強化を図っていく。その際、大臣官房においても、その必要性に応じて体制強化の取組を支援していく。

(2) 業務の処理基準について

年金制度の具体的な運用や事務処理の統一化を図るための業務処理マニュアルやQ&A（以下「業務処理マニュアル等」という。）は、機構が年金局と協議しながら作成（改正）するものである。年金局は、機構が行う現場職員への説明等を念頭に置いて、業務処理マニュアル等の作成（改正）の協議には速やかに対応するとともに、内容の充実を図ることとする。

また、制度改正に当たっては、これまでも制度改正の施行準備のために年金局と機構の実務担当者クラスの定期的な協議を開催しているが、今後は制度の施行後も当分の間は定期的な協議を継続するなど、施行後の運用実態を踏まえた業務処理マニュアル等の見直しに速やかに対応できる体制

を構築する。

機構においては、業務処理マニュアル等の内容が現場職員にまで確実に周知徹底されるよう、説明会や研修の充実を図るなど、情報伝達の改善に取り組むものとする。

(3) 厚生労働省と機構の間の業務分担・連携について

①機構に対する関与のあり方

平成 22 年 1 月の機構発足後、年金局と機構の幹部職員間の情報交換、その時点の諸課題に対する意見交換を行う場として、定例意見交換会を開催している（平成 25 年 10 月末現在で 20 回開催。）。しかし、実務担当者クラスの協議の場としては、課題ごとに不定期に行うものが主であり、日常的な業務運営状況の把握や課題解決の手段としては結果的に十分機能していなかった。

このため、幹部クラスの定期的な協議の場に加えて、課題や担当分野ごとに必要に応じて、年金局と機構の実務担当者クラスの定期的な協議の場を設けることとし、日常的な業務運営状況の把握や課題の協議をより積極的に行うこととする。

さらに、年金局職員が積極的に機構本部等に出向いたり、機構内の会議に出席することなどにより、情報交換・意見交換の機会を増やす。

これまでも制度改正や各業務の実施について、随時協議が行われてきたが、最近具体的に開始した取組として、年金局事業管理課においては、国民年金の適用・収納業務について、今後必要とされる制度改正を含め、月例の打合せを開始している。また、厚生年金保険の適用・徴収業務についても、今後月例の打合せを設けることとしている。なお、時効特例給付の処理状況については、四半期ごとに機構から報告を受け、適切な指導・監督を実施することとしている。

事業企画課においては、コンプライアンス事案について、これまで機構から月 1 回の定期報告を受けてきたが、平成 25 年 9 月からは、これに加えて実務担当者が月 1 回集まり、進捗管理を行う取組を開始している。

②機構との人事交流の拡大

制度の企画立案を行う年金局と制度の運営を担う機構との業務連携を円滑に進める上で、相互の業務に対する理解を深めることは重要であることから、幹部役職員の現役出向のほか、第一線の年金事務所を中心に、課長補佐級以下の人事交流を行っており、さらに平成 25 年度からは、地方厚生局と機構ブロック本部の人事交流を開始したところである。

今後とも、機構の独立性に十分配慮しつつ、年金局（制度部門、事業部

門)等と機構との相互の人事交流を拡大する。

③業務分担のあり方

(2)のとおり、業務処理マニュアル等は、現場における具体的な運用や事務処理の統一化を図るため、機構が作成し、運用実態を踏まえ必要に応じて改正するものである。作成・改正に当たって機構から年金局に内容の確認協議があった場合には、年金局は速やかに対応するものとする。

また、機構の設立から約4年が経過し、効率的な事務処理や適切な役割分担という観点からみて、年金局と機構の間の事務処理フローや業務分担を再検討すべき業務については、当該業務の性質にも留意しつつ、年金局と機構の幹部職員による定例意見交換会などの場で検討する。

個々の業務を遂行する過程で、年金局(制度部門、事業部門)と機構の業務分担に疑義が生じた場合は、(3)①で記載した定期的な協議の場などを通じて判断することとし、担当部署がはっきりしないために必要な業務が行われないことがないようにする。

(4)組織内における連携強化

①年金局事業部門と年金局制度部門の関係

今後とも、公的年金制度の改正に際しては、年金局事業部門と機構において制度改正による業務運営への影響を検討し、制度改正の検討の早い段階から、年金局制度部門との間で業務運営上の観点を含めた改正内容、施行スケジュールとなるよう調整するものとする。また、年金局制度部門と年金局事業部門は法令案の早期作成に努めるとともに、新制度の施行後においても、機構から法令解釈を求められた場合には、年金局制度部門と年金局事業部門は協力して速やかに対応する。

②年金局事業企画課における取組

現状では、週1回の課内打合せ(課室長、課長補佐等が出席。)を開催し、各担当補佐等が直面している業務上の課題や当面のスケジュールを共有し、各担当間の連携を図るとともに、問題点の把握、対応の指示等が行われている。

今後とも、この取組を継続するとともに、それぞれの担当ライン内でも同様の情報共有・連携に取り組む。

③年金局事業管理課における取組

現状では、週1回の課内打合せ(課室長、課長補佐等が出席。)を開催し、当面のスケジュールを共有し、各担当間の連携を図っている。

今後とも、この取組を継続するとともに、それぞれの担当ライン内において、課長補佐は、週 1 回それぞれの職員が抱えている業務の内容、課題、スケジュールを聴取・把握し、業務の効率化と問題点の迅速な把握・解決を図る。

④「国民の皆様の声」の活用

厚生労働省として取り組んでいる「国民の皆様の声」により年金局に寄せられる意見のうち、制度改正に関するもの等については、年金局内幹部会議（局長、年金管理審議官、審議官、課室長等が出席。）において月 1 回報告し、意見の内容について共有している。

これに加えて、平成 25 年 6 月からは、「国民の皆様の声」により年金局に寄せられる意見のうち、年金事業の運営に関する新規の意見、職員からの意見と思われるものなど、問題の把握につながりやすい意見については、年金局事業管理課国民の声対応係から同課給付事業室長及び年金局事業企画課企画調整官に対応方針を協議することとし、年金局事業部門全体の視点から問題点の早期発見、早期対応につなげる仕組みに改善した。

なお、機構がお客様から受け、年金局へ送付している制度に関する要望については、現在年金局各課室に展開しているが、今後は年金局内幹部会議などでも意見の内容を共有することとする。

⑤職員間の適切な業務引継ぎ

事務次官をトップとする省内改革推進プロジェクトチームが平成 21 年 7 月に制定した「業務の適切な引継ぎについて」を改めて職員に周知徹底し、当事者のみに委ねない業務の引継ぎ、必要かつ十分な引継ぎの実施の確保などに取り組む。

⑥機構における取組

職員個々の意見を汲み上げやすい、風通しの良い職場となるよう、朝礼や課室単位でのミーティングなどによる職員間のコミュニケーションの活性化や、「理事長への声」制度や法令等違反通報制度の運用改善及び社内報による制度周知などの各種取組を行っている。また、時効特例給付等の業務処理に当たっては、少しでも判断に迷う処理について必ず上位者と協議することを周知徹底するとともに、業務処理上の問題について定例会議等で確認・対応することとしている。