

平成22年7月27日

日本年金機構

事務処理誤り総合再発防止策（案）

I. 経過

- 日本年金機構設立後は、事務処理誤り等について、毎月概要をとりまとめて公表し、全国の年金事務所等に周知と注意喚起を行ってきた。
3月1日の年金記録回復委員会において、現場職員から改善提案を募集したうえで再発防止策を講じるよう指摘をいただいた。
- この指摘を受け、3月3日～3月31日に改善提案を募集したところ、約300件の応募があった。
- また、この間のいわゆる厚木事案を受けて、各種届書の受付処理及びその後の進捗管理方法等について、全年金事務所、事務センターにおける自主点検や一部事務所に対する特別監査を実施したところであり、その結果も踏まえて以下のとおり総合再発防止策を講じることとする。

II. 今後講じる予定の再発防止策の内容

1. システム開発を要せずマニュアル改正等により実施可能な施策（今年度中に順次実施）

番号	事務処理誤りの事象	対応策
1	書類管理誤り	・ 受付処理簿の作成の徹底（改めて指示文書の発出、その後のフォローアップを実施）
2		・ 受付控え等の交付対象の拡大（年金裁定請求書は既に実施。このほかの第3者委員会関係、一時金給付、保険料還付の関係届書に拡大。）
3	確認・決定・入力誤り	・ 現場におけるチェック体制の強化。 ・ ダブルチェック確認欄を全ての届書に設ける。
4	送信・送付誤り	・ FAXによる送信誤りをなくすため、原則としてFAXの使用を禁止する。（機構内においては、イントラネットメール又は郵送によることを徹底、事業所等に対しても個人情報に関するものは郵送による

		<p>ことを徹底)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・送付誤りを防止するため、封入・封緘時に担当した者の確認印を押す。(チェック欄のゴム印作成・印刷)
5	処理もれ	<ul style="list-style-type: none"> ・未処理管理簿を備え、毎月、未処理理由を記載して決裁を受ける。
6	徴収誤り(二以上事業所)	<ul style="list-style-type: none"> ・システム化までの間は、現場で活用しているエクセル等のノウハウを収集して統一化する。
7	共済併給誤り	<ul style="list-style-type: none"> ・人事異動に伴うスキルダウンに対応するため、毎年注意喚起の情報提供を行う。
8	記録統合誤り	<ul style="list-style-type: none"> ・4情報(氏名、性別、生年月日、住所)+職歴を確認するチェックシートを作成、記入し、担当者印を押す。
9	老齢年金の繰下げ意思確認	<ul style="list-style-type: none"> ・年金の繰下げ支給について、「繰下げ意思確認書」を作成し、提出を求める。

2. システム開発を要する施策

(1) 平成22年度中にシステム開発に着手する予定の案件

項番	開発案件名	概要
1	二以上事業所勤務被保険者にかかる事務処理のシステム改善	二以上事務業所勤務被保険者用の年齢到達予定者リストの自動配信等の機能を開発する。
2	国民年金保険料口座振替申出書の入力にかかるシステム改善	入力後画面に表示される金融機関名称、預金種別などの項目を処理結果リストに「数字」ではなく「文字」で印字するようシステムを改善する。
3	20歳到達日直前での厚生年金保険取得時における入力処理のシステム改善	20歳到達前にもかかわらず仮付番の基礎年金番号で厚生年金保険の資格取得が入力された場合は規制をかけて入力処理が完了しないようにするとともに、警告メッセージを表示する
4	国民年金被保険者資格取得時における入力処理のシステム改善	国民年金被保険者資格取得届の入力について、既に厚生年金保険に加入している者に厚年取得日よりも遡った日付で国民年金1号取得を処理すると、自動喪失処理がされないために不要な納付書が発行されるため、入力処理時に「取得日が遡及している」旨の警告メッセージを表示するようシステムを改善する。

5	裁定中表示の期間における資格取得届、資格喪失届の入力処理の改善	資格取得届、資格喪失届について、裁定中であっても入力処理を可能とし、期日があった時に自動的に処理が完了するようシステム改善する。
6	国民年金還付処理のシステム改善	国民年金還付処理について、過誤納者整理票の入力項目に過誤納期間及び納付種別を追加し、還付金額を自動計算するシステム開発等を行う。
7	適用関係届書入力時の社会保険労務士コード入力による送付状作成システムの開発	適用関係届書の入力時において、社会保険労務士コードを入力することにより、社会保険労務士あての送付状を作成する。なお、送付状には提出された届書の内容が印字されるようにする。
8	資格取得届、算定基礎届に係る標準報酬月額入力方法の改善	資格取得届等について、現行の実報酬の入力に加えて、標準報酬月額も入力することとし、2つの相関関係をシステム上でチェックし、相関関係にエラーがあれば入力できないようシステム改善する。

(2) 平成23年度以降のシステム開発案件として検討

1	二以上事業所勤務被保険者にかかる保険料計算システム
2	旧三共済（JR、JT、NTT）及び農林共済の誤裁定防止策
3	雇用保険の給付（基本手当及び高齢者雇用継続給付）と年金との自動調整
4	年金支払に係る緊急停止方法
5	受付データ進捗管理システムの段階的構築 現行の受付・進捗管理方法の改善と標準化を図り、その後に全拠点から届書等の進捗管理、未処理案件の把握が可能となるようバーコードを活用したシステムの導入等を行う。
6	各種届書の電子媒体化の推進を図るために必要なシステム改修を行う。

Ⅲ. 事務処理誤り等の再発防止を図るために必要な基盤整備等

1. 本部におけるマニュアル整備等の取り組み

(1) 指示・依頼文書のマニュアルへの反映

マニュアルに反映されていない指示・依頼文書の取り込みを迅速に行う。

(2) 疑義解釈集等の作成（今年度中）

疑義照会回答の迅速化とともに疑義解釈集及び通知集を作成し配布する。

(3) 研修の実施

①マニュアルインストラクター研修を実施し、各職場での伝達研修を実施する。（毎年10月と11月に分けて実施（ブロック本部グループ長対象））

②eラーニングや社内資格制度の導入などによって、職員のスキルアップを図る。（23年度目途）

③年金相談職員の研修やスキルチェックの体制を整える。（22年9月から）

(4) マニュアル検索システムの構築

業務処理時の不明点の確認時間の短縮を可能とし、事務処理誤りの防止及び事務の効率化を図る観点からマニュアル検索システムを構築し、マニュアルと通知、疑義照会の回答をリンクできるようにする。（22年度及び23年度）

(5) 書類の組織的管理の徹底

受付書類等を組織的に管理するためのルール（保管場所の共有等）を整備し、管理体制の改善を図る。（22年7月中に指示・依頼文書を発出）

2. 事務所、事務センターにおける取り組み体制の整備

(1) 職場ミーティング（朝礼等）の活用

職場ミーティング（朝礼等）を活用して、指示依頼文書や疑義照会回答（自所分）を周知徹底する。

(2) マニュアル加除及び事務処理誤り公表時などにおける勉強会の実施（月次：月初）

マニュアル加除時、疑義照会の回答時（他所分）、事務処理誤り月次公表時、担当者の交代時などを契機に、過去の事務処理誤り事例などについての勉強会を実施する。（勉強会の材料として、①説明誤り事例集の作成（7月実施済）や②重要な指示依頼文書を集約掲載した「年金機構業務つうしん」の定期的発行（8月から）を行う。）

また、自己点検チェックシートを活用した定期的な自主点検を実施する。

Ⅳ. その他

1. 再発防止策について外部検証するとともに管理指標（ミス率）についての検討を行う。

2. 22年度リスクアセスメント調査の実施と業務への反映

業務に内在するリスク、不適切な処理が発生するプロセスを管理し、その発生を防止する仕組みを構築するために必要な情報を収集することを目的として平成22年9月に第1回リスクアセスメント調査を実施する。

調査結果の分析から作成するリスクマップ等をもとに、平成23年3月までに対応策を具体化する。

3. 特別監査結果に基づく対応

特別監査で改善を要するとされた以下のような項目について、関連する手続きの徹底などの措置を講じる。

- (1) 所長・副所長及び課長による決裁手続き
- (2) 記録修正等データ入力及び照合・確認に関するプロセス
- (3) システムへのアクセス権限及びその設定
- (4) ブロック本部及び本部による管理体制

4. PDCAの実施

事務処理誤りに係る再発防止の取り組みについては、PDCAサイクルにより、必要な見直しを行う。

平成 22 年 7 月 27 日
日 本 年 金 機 構
品 質 管 理 部

受付処理簿に係る特別自主点検の結果について

1. 経緯

いわゆる厚木事案を受けて、全国の年金事務所及び事務センターにおける届書に係る受付処理簿の状況や進捗管理の状況について、特別自主点検を行わせ、その報告を求めたもの。

(調査指示日 5月25日～報告締切日 6月4日)

対象 362ヶ所 (312年金事務所、3分室、47事務センター)

回答 362ヶ所 (100%)

注) 届書とは、届書、申請書、請求書をいう。

2. 特別自主点検の結果

(1) 受付処理簿の作成状況

受付処理簿は11種類(別添)あり、全ての年金事務所等において受付処理簿は作成されているが、そのうち一部の受付処理簿について作成していない年金事務所等(98ヶ所)があった。

① 受付処理簿を作成していない理由

ア. 受付後、すぐに事務センターへ回付するため	26
イ. 進捗管理票等で件数を管理しているため	24
ウ. 即時に入力処理を行う届書については作成していない	15
エ. 件数が多く作成していない	12
オ. 電子申請については作成していない	10
カ. 届書の現物又は写しで管理しているため	7
キ. 厚年徴収関係の届書については受付処理簿を作成していない	4

② 作成していない受付処理簿の種類(複数回答のため重複あり)

・ 受付処理簿(健保・厚年)	40
・ 受付処理簿(国民年金)	31
・ 受付処理簿(年金給付 年金請求)	21
・ 受付処理簿(年金給付 諸変更)	23
・ 免除・納付猶予申請書受付管理簿	11
・ 学生納付特例申請書受付管理簿	10

(計136)

(2) 作成した受付処理簿と届書との突合については、16ヶ所で実施していない。

① 受付処理簿と届書を突合していない理由

- ア. 件数が多いため行っていない 7
- イ. 未処理届書の確認時に受付処理簿と突合している 6
- ウ. 届書と受付処理簿の件数のみ確認している 3

② 届書と突合を行っていない受付処理簿の種類（複数回答のため重複あり）

- ・ 受付処理簿（健保・厚年） 10
- ・ 受付処理簿（国民年金） 6
- ・ 受付処理簿（年金給付 年金請求） 2
- ・ 受付処理簿（年金給付 諸変更） 1
- ・ 免除・納付猶予申請書受付管理簿 6
- ・ 学生納付特例申請書受付管理簿 5
- ・ 地方第三者委員会に対する「年金記録に係る確認申立書」
受付管理簿 1
- ・ 厚生年金加入記録のお知らせについての年金加入記録回答
票（一般分）の受付簿 1

（計32）

(3) 受付処理簿による進捗管理（照会、返戻、進達、処理完了の日付と状況を表示）については、14ヶ所で実施していない。

① 進捗管理を行っていない理由

- ア. 件数が多いため 7
- イ. 届書の現物で管理しているため 5
- ウ. 進捗管理票（件数のみ記載したもの）で進捗管理を行っていないため 2

② 進捗管理を行っていない受付処理簿の種類（複数回答のため重複あり）

- ・ 受付処理簿（健保・厚年） 7
- ・ 受付処理簿（国民年金） 7
- ・ 受付処理簿（年金給付 年金請求） 3
- ・ 受付処理簿（年金給付 諸変更） 2
- ・ 免除・納付猶予申請書受付管理簿 2
- ・ 学生納付特例申請書受付管理簿 2
- ・ 地方第三者委員会に対する「年金記録に係る確認申立書」
受付管理簿 2
- ・ 厚生年金加入記録のお知らせについての年金加入記録回答
票（一般分）の受付簿 1

（計26）

(4) 年金給付または第三者委員会関係を担当している職員の机やロッカーの中に17ヶ所で未処理の届書があった。

なお、そのうち3ヶ所で長期に処理が放置された状態になっていた。

注)「ア」、「イ」については、職員の机以外に共有の保管場所がなく届書を机で保管していたものであり、処理放置には該当しない。

○ 職員の机等に届書を保管していた理由(17ヶ所)

ア. 保管場所がなく職員の机等を共有の保管場所としていた 8

イ. 照会中等の案件で一時的に職員の机で保管していた 6

ウ. 引継の不手際により、放置されていた 2

(計5件 いずれも今回判明した後に処理済)

エ. 自己の机内にしまい込んでいた 1

(計4件 今回判明した後に処理済)

(5) 現在使用していない転出者の机、ロッカーを確認したところ、3ヶ所で計5件の未処理の届書が確認された。(いずれも必要な処理を終了又は必要な手続き中である。)

(6) 自主点検の結果、23ヶ所で受付漏れ、処理遅延(年金給付はサービススタンダードの期限を1ヶ月以上超えたもの、第三者委員会関係は受付後3ヶ月以上期限が経過したもの)が確認された。

なお、受付漏れ(1ヶ所)については、判明後、即座に受付処理簿に記入し処理を行った。(年金事務所1ヶ所)

また、処理遅延(22ヶ所)については、要処理件数が多いためであり順次処理を進めている。(事務センター7ヶ所、年金事務所15ヶ所)

3. 今後の対応

今月末に「事務処理誤り総合再発防止策」を取りまとめる。

受付処理簿一覧

項番	受付処理簿名
1	受付処理簿(健保・厚年)
2	受付処理簿(国民年金)
3	受付処理簿(年金給付 年金請求)
4	受付処理簿(年金給付 諸変更)
5	審査請求等受付・回送簿
6	免除・納付猶予申請書受付管理簿
7	学生納付特例申請書受付管理簿
8	サービススタンダード受付簿
9	地方第三者委員会に対する「年金記録に係る確認申立書」受付管理簿
10	厚生年金加入記録のお知らせについての年金加入記録回答票(一般分)の受付簿
11	算定基礎受付簿(オンライン出力)

平成 22 年 7 月 27 日
日本年金機構監査部

特別監査の実施結果報告

1. 特別監査の概要

(1) 特別監査の目的

別添 1 の特別監査計画のとおりである。

(2) 特別監査の選定箇所の考え方

① 年金事務所の選定

年金事務所については、複数のリスク要因に該当する先を順次 63 年金事務所（2 割程度）に達するまで選定の上、ブロック別バランスを考慮し、最終的に 65 年金事務所を選定した。

使用したリスク要因は、別添 1 の特別監査計画のとおりである。

② 事務センターの選定

事務センターは、各ブロック内 1 事務センター（全 9 事務センター）を監査対象とした。選定された年金事務所が最も多く所在する都道府県にある事務センターとした。

(3) 実施の経過

実施事項	日程
チェックリストの作成開始	5 月 6 日
チェックリスト案に基づく試行的調査（4 年金事務所、1 事務センター）	5 月 10 日
チェックリストの確定、監査部職員への周知、対象選定、分担・詳細予定等の確定	5 月 25 日
実地監査開始	5 月 27 日
実地監査終了	6 月 11 日
監査実施責任者からの報告提出期限	6 月 16 日

(4) 実施体制

約 90 名の監査部職員を 1 対象先に対して 3 名から 10 名を投入して実施した。

実地監査の日数は原則 1 日とした。

本部監査グループを含め、監査グループ間で柔軟な支援体制をとった。

(5) 特別監査の監査項目の概要

別添 2 及び別添 3 のとおりである。

2. 特別監査の結果報告について

特別監査結果の概要は、以下の区分に従って下記 3 のとおり報告する。

- (1) 不備事項数の全体状況
- (2) 処理遅延の状況
- (3) 年金事務所における第三者委員会関連処理の状況
 - ①受付処理簿の記載状況
 - ②第三者委員会に送付せず年金事務所限りで行う記録訂正の処理状況
 - ③あっせんによる記録訂正の処理状況
 - ④申立者から受けた取下げ事案の処理状況
 - ⑤書類不備による返戻処理の状況
- (4) 年金事務所における裁定・再裁定に関する処理状況
- (5) 年金事務所における書類保管の状況
- (6) 年金事務所における職務分離の状況
- (7) 事務センターにおける処理状況
- (8) システムへのアクセス権限付与に関する状況

なお、各区分の不備事項数については、複数区分への計上として扱っている場合がある。

3. 特別監査結果の概要

(1) 不備事項数の全体状況

年金事務所及び事務センター別の発見された不備事項数の概要は以下のとおりである。

	年金事務所	事務センター
監査実施先数	65	9
平均不備事項数	10.3	6.0
最大不備事項数	25	14
最小不備事項数	0	0

(2) 処理遅延の状況

第三者委員会及び裁定関係処理の遅延状況を確認した結果、必要書類の提出を依頼中等の事案を除き、受付より 3 カ月以上経過（障害裁定のみ 4 カ月経過）している事案が発見された年金事務所の数及びその件数は以下のとおりである。

	年金事務所数	件数
第三者委員会関係事案	14	156
裁定（老齢、遺族、障害）	7	34
合計	20（重複を除く）	190

注）表中数字は、必要書類の提出依頼中等を除く遅延理由を考慮せず単純集計したものである。

（3）年金事務所における第三者委員会関連処理の状況

① 申立書受付簿の記載状況

19 年金事務所では不備があった。

検出された不備事項は全 27 件であり、その内容は以下のとおりである。

- (7) 確認申立書の受付簿への登録漏れ：7 件
- (イ) 一定期間に受け付けられた確認申立書をまとめて登録していると推定されるもの：4 件
- (ウ) 送付日及びあっせん日等の記載不備：14 件
- (エ) 受付日と受付印の日付相違：1 件
- (オ) 返戻簿不作成：1 件

② 第三者委員会に送付せず年金事務所限りで行う記録訂正の処理状況

ア 厚生年金

17 年金事務所では不備があった。

検出された不備事項は全 29 件であり、その内容は以下のとおりである。

- (7) 入力結果のチェック証跡がない及び入力処理票に決裁を受けていない等システム入力処理手続に係る不備：7 件
- (イ) 別保管すべき関係書類が別保管されていない及び関係書類がファイルされていない等書類保管に係る不備：6 件
- (ウ) 申立書受付簿に処理経過を記載しない等の記載漏れ：2 件
- (エ) 申立人への通知を行ったか確認不能：3 件
- (オ) 決裁の証跡がない等決裁手続に係る不備：11 件

イ 国民年金

17 年金事務所では不備があった。

検出された不備事項は全 27 件であり、その内容は以下のとおりである。

- (7) 決裁の証跡がない等決裁手続に係る不備：9 件

- (イ) 入力結果のチェック証跡がない及び入力処理票に決裁を受けていない等システム入力処理手続に係る不備：5件
- (ウ) 確認申立関係書類が別保管されていない及び書類がファイルされていない等書類保管に係る不備：4件
- (エ) 公印使用簿の記載等に係る不備：3件
- (オ) 申立人への通知に訂正結果を添付したか確認不能：5件
- (カ) 処理上の書類作成不備：1件

③ あっせんによる記録訂正の処理状況

ア 厚生年金

46 年金事務所で不備があった。

検出された不備事項は全 81 件であり、その内容は以下のとおりである。

- (7) 記録訂正及び申立人への通知に係る所長決裁が確認できない等決裁手続に係る不備：22件
- (イ) あっせん日及び結果連絡日の不記載等申立書受付簿への記載に係る不備：14件
- (ウ) 公印使用簿の記載に係る不備：14件
- (エ) 申立人への記録訂正通知の発出が確認不能：10件
- (オ) 入力結果のチェック証跡がない及び入力処理票に決裁を受けていない等システム入力処理手続に係る不備：5件
- (カ) 関係書類がファイルされていない等書類保管に係る不備：7件
- (キ) 受付事務所への報告及び事務センターへの報告漏れ及び未報告：9件

イ 国民年金

31 年金事務所で不備があった。

検出された不備事項は全 52 件であり、その内容は以下のとおりである。

- (7) 記録訂正及び申立人への通知に係る所長決裁が確認できない等決裁手続に係る不備：13件
- (イ) あっせん日及び結果連絡日の不記載等申立書受付簿への記載に係る不備：14件
- (ウ) 関係書類がファイルされていない等書類保管に係る不備：10件
- (エ) 申立人への記録訂正通知の発出が確認不能及びその発出遅延：7件

- (オ) 入力結果のチェックの証跡がない及び入力処理票に決裁を受けていない等システム入力処理手続に係る不備：4件
- (カ) 受付事務所への報告及び事務センターへの報告漏れ及び未報告：3件
- (キ) 公印使用簿の記載に係る不備：1件

④ 申立者から受けた取下げ事案の処理状況

ア 厚生年金

25 年金事務所で不備があった。

検出された不備事項は全 25 件であり、その内容は以下のとおりである。

- (7) 申立取下書及び関係書類の不存在等書類保管に係る不備：18件
- (イ) 決裁の証跡が確認できない等決裁手続に係る不備：6件
- (ウ) 申立書に本人の捺印がない：1件

イ 国民年金

21 年金事務所で不備があった。

検出された不備事項は全 22 件であり、その内容は以下のとおりである。

- (7) 申立取下書及び関係書類の不存在等書類保管に係る不備：15件
- (イ) 決裁の証跡が確認できない等決裁手続に係る不備：6件
- (ウ) 申立書に本人の捺印がない：1件

⑤ 書類不備による返戻処理の状況

ア 厚生年金

27 年金事務所で不備があった。

検出された不備事項は全 34 件であり、その内容は以下のとおりである。

- (7) 返戻後督促を行っていない：11件
- (イ) 決裁の証跡が確認できない等決裁手続に係る不備：10件
- (ウ) 経過管理を行うための返戻整理簿が作成されていない：5件
- (エ) 返戻整理簿への事案登録漏れ：4件
- (オ) 返戻書類の控えが保管されていない：3件
- (カ) 返戻までに長期間を要したものの：1件

イ 国民年金

22 年金事務所で不備があった。

検出された不備事項は全 34 件であり、その内容は以下のとおりである。

- (7) 決裁の証跡が確認できない等決裁手続に係る不備：13 件
- (イ) 返戻後督促を行っていない：7 件
- (ウ) 経過管理を行うための返戻整理簿が作成されていない：5 件
- (エ) 返戻整理簿に登録したが申立書受付簿への事案登録漏れ：7 件
- (オ) 返戻書類の控えが保管されていない：1 件
- (カ) 受付印を押印せずに返戻している：1 件

(4) 年金事務所における裁定・再裁定に関する処理状況

① 裁定

ア 受付処理簿の記載状況

24 年金事務所で不備があった。

検出された不備事項は全 32 件であり、その内容は以下のとおりである。

- (7) 受付処理簿の未作成：2 件
- (イ) 受付処理簿への事案登録漏れ並びに回付日及び回付後の経過の記載漏れ等記載内容の不備：27 件
- (ウ) 受付処理簿において欠番がある：2 件
- (エ) 受付日が逆転している：1 件

イ 返戻の状況

10 年金事務所で不備があった。

検出された不備事項は全 10 件であり、その内訳は以下のとおりである。

- (7) 受付処理簿への事案の登録漏れ：3 件
- (イ) 受付処理簿における処理経過の記載漏れ：5 件
- (ウ) 返戻時における決裁漏れ：2 件

ウ 決裁手続の状況

17 年金事務所で不備があった。

検出された不備事項は全 21 件であり、その内容は以下のとおりである。

- (7) 事務センターへの回付時に決裁を受けていない等決裁手続に係る不備：21 件

② 再裁定

ア 受付処理簿の記載状況

23 年金事務所で不備があった。

検出された不備事項は全 26 件であり、その内容は以下のとおりである。

(7) 受付処理簿の未作成：2 件

(イ) 受付処理簿への事案の登録漏れ並びに返戻日及び返戻後の経過等の記載漏れ：22 件

(ウ) 受付処理簿において欠番がある：1 件

(エ) 受付日が逆転している：1 件

イ 返戻の状況

9 年金事務所で不備があった。

検出された不備事項は全 13 件であり、その内訳は以下のとおりである。

(7) 受付処理簿等への事案の登録漏れ：5 件

(イ) 受付処理簿における処理経過の記載漏れ：5 件

(ウ) 返戻時における決裁漏れ：3 件

ウ 決裁手続の状況

9 年金事務所で不備があった。

検出された不備事項は全 9 件であり、その内訳は以下のとおりである。

(7) 機構本部への進達時及び事務センターへの回付時に決裁を受けていない等決裁手続に係る不備：9 件

(5) 年金事務所における書類保管の状況

年金事務所における第三者委員会関係、裁定及び再裁定における書類保管に関する不備事項は以下のとおりとなった。

39 年金事務所で不備があった。

検出された不備事項は全 85 件であり、その内容は以下のとおりである。

(7) 個人情報保護に係る情報セキュリティ上の不備：73 件

(イ) 書類の分別保管及び混在等書類保管に係る不備：12 件

(6) 年金事務所における職務分離の状況

① 第三者委員会関係

受付処理簿作成担当者と関係書類の作成担当者が同一である年金事務所数は以下のとおりであった。

(7) 厚生年金：48 年金事務所

(イ) 国民年金：52 年金事務所

② 裁定及び再裁定関係

受付処理簿の作成、請求書の確認・整理及び記録補正依頼を全て同一の職員が行っている年金事務所数は以下のとおりである。

(ア) 裁定関係：3 年金事務所

(イ) 再裁定関係：8 年金事務所

(7) 事務センターにおける処理状況

① 第三者委員会関係

7 事務センターで不備が検出された。

検出された不備事項は全 32 件で、その内容は以下のとおりである。

(ア) 不備返戻事案の控えがない等書類保管に係る不備：7 件

(イ) 本部及び第三者委員会への報告遅延等：7 件

(ウ) 申立書受付簿の旧様式使用、申立書受付簿におけるあっせん日の記載漏れ及び日付の逆転等申立受付簿の記載に係る不備：6 件

(エ) 書類返戻時における決裁がない等決裁手続に係る不備：5 件

(オ) 入力処理票及び記録補正時の結果を示すハードコピーがない等入力手続に係る不備：2 件

(カ) 公印使用手続に係る不備：2 件

(キ) 記録補正が遅延している等事務処理手続に係る不備：3 件

② 年金請求書関係

7 事務センターで不備が検出された。

検出された不備事項は全 10 件であり、その内容は以下のとおりである。

(ア) 処理経過の未記載等受付処理簿の記載に係る不備：7 件

(イ) 書類保管に係る不備：2 件

(ウ) 決裁に係る証跡が確認できない等決裁手続に係る不備：1 件

(8) システムへのアクセス権限付与に関する状況

① システムへのアクセス権限は、以下の 3 種類の権限で構成される。

ア 職員の種類（正規、准、アシスタント契約、特定業務契約及び委託・派遣）別に付与するデータ照会及びデータ入力（更新）権限

イ 従事する業務別に付与するデータ照会及びデータ入力（更新）権限

ウ 必要な職員に付与する重要度の高い特定の業務処理を行う権限

- ② 上記の権限付与について、全 65 年金事務所中 35 年金事務所では何らかの不備が発見された。また、4 事務センターでも同様の不備が発見された。

検出された不備事項の内容は、以下のとおりである。

ア 権限付与及びその管理手続に関する不備

- (7) 職員別に付与権限を示す識別番号受払整理簿の不作成：3 年金事務所、1 事務センター
- (イ) 識別番号受払整理簿の記載不備：2 年金事務所
- (ウ) 各職員への権限付与を行う際に作成する利用者情報登録状況照会処理票の不作成：5 年金事務所
- (エ) 利用者情報登録状況照会処理票の決裁漏れ：1 事務センター
- (オ) 退職者の削除漏れ：2 事務センター

イ 権限設定の内容に関する不備

- (7) アシスタント契約職員、派遣及び業務委託職員に対して正職員・准職員の権限を付与する等の不備：12 年金事務所、2 事務センター
- (イ) アシスタント契約職員を含む全ての職員に対して業務別に付与する権限設定が不適切であった：27 年金事務所（うち 9 年金事務所はアシスタント職員に業務制限をかけていなかった。）、3 事務センター
- (ウ) アシスタント職員等に対して重要度の高い特定の業務処理を行う権限を付与している：6 年金事務所、1 事務センター

4. フォローアップについて

監査部は、特別監査で判明した不明点及び発見された不備事項を整理し、必要な場合には追加調査を実施するとともに、各年金事務所長及び事務センター長に対して確認及び是正等を指示し、その完了確認を行うこととしている。フォローアップ手順については別添 4 のとおりである。

また、特別監査結果に基づき把握した情報を分析し、より危険度の高い年金事務所に対しては、是正状況の確認のため、今年度中に追加監査の実施を検討する。

5. 今後の特別監査の実施について

上記 3 の監査結果の概要を考慮し、今回の特別監査対象外であった厚木年金事務所等試行的調査の対象となった 4 年金事務所及び 1 事務センターを含む 247 年金事務所及び 38 事務センターに対し、新たに特別監査を実施する。（別

添5参照)

6. 監査結果の評価及び今後の対応について

(1) 監査部は、検出された問題点及び不備事項の分析を踏まえ、以下の主要課題別に品質管理部及びリスクコンプライアンス部等本部関係部署に対して改善策の検討を求める。

- ① 受付処理簿を中心とする業務プロセス
- ② 所長・副所長及び課長による決裁手続関連
- ③ 記録修正等データ入力及び照合・確認に関するプロセス
- ④ 書類保管体制
- ⑤ システムへのアクセス権限及びその設定
- ⑥ 年金事務所及び事務センターにおける進捗管理
- ⑦ ブロック本部及び本部による管理体制

(2) 一般監査の改善

特別監査の結果を踏まえ、今後実施する特別監査の終了後に開始する一般監査について、監査対象年金事務所の選定及び実施頻度等の決定方法並びに監査項目及び監査実施方法等の改善を行う。

(3) 自治監査の強化

特別自主点検の実施結果を踏まえ、業務の進捗管理及び書類保管等に関する新たなチェック項目を自治監査に加えることにより、問題の早期発見に向けた対応をとる。

以上

特別監査計画

1. 特別監査目的

特に給付業務（第三者委員会関連業務を含む）にかかる申請・届出書類が正しく受付簿に記録され、適切に保管及び進捗管理が行われる態勢にあるか確認することを目的とする。

2. 監査対象先

(ア)年金事務所及び事務センターを監査対象とし、一定数（2割程度）の年金事務所等の監査結果を評価しつつ、段階的に実施する。

(イ)監査対象数

以下の算定に基づき、72程度の年金事務所及び事務センター選定し、それらを対象として監査計画を策定する。

$$312（年金事務所）+47（事務センター）=359$$

$$359 \times 20\% = 72$$

3. 監査対象先の選定基準

(ア)年金事務所については、複数のリスク要因を選定し、選定したリスク要因に該当する先を順次一定数に達するまで選定する。

(イ)年金事務所選定に使用するリスク要因は以下とする。

- ① 第3者委員会の事務処理を一人で完結させていた。
- ② 平成22年1月～4月で受けた「お客様の声」のうち「処理が遅い」等の苦情があった。
- ③ 平成22年1月～4月の間で報告された事件・事故・事務処理誤り、コンプライアンス事案及び訴訟事案のうち、重要度及びリスクが高い事案が発生した。
- ④ 第3者委員会事案の平成21年度末における未送付件数比率（＝年度末における未送付件数÷平成21年度中の受付件数）が高い。

(ウ)各監査グループは全国9ブロックに分散配置されていることから、上記（ア）及び（イ）で選定したブロック別年金事務所数は、各監査グループの配置人員に応じて多少のブロック間調整を行う。

(エ)事務センターについては、各ブロック内1事務センターを監査対象とするが、その選定は上記（ア）から（ウ）で選定した年金事務所数が最も多い都道府県に設置されている事務センターとする。（複数の事務センターが該当する場合は、事件・事故・事務処理誤りの多い事務センターを対象とする。）

(オ)監査対象先は、上記（ア）から（エ）に基づき選定するが、最終確定に

においては、交通手段その他の事情による効率性の観点から、優先度評価による順位の例外を許容するものとする。

(カ) 5月10日の試行的調査対象先(4事務所、1事務センター)は除くものとする。

4. 特別監査の体制

(ア) ブロック別監査対象先数

前記3で選定したブロック別監査対象先数は以下のとおりである。

ブロック名	年金事務所	事務センター	チーム数
北海道ブロック	1 (16)	1 (1)	1
東北ブロック	4 (30)	1 (6)	2
北関東・信越ブロック	4 (38)	1 (6)	2
南関東ブロック	13 (51)	1 (4)	3
中部ブロック	12 (44)	1 (6)	3
近畿ブロック	17 (49)	1 (7)	3
中国ブロック	4 (26)	1 (5)	2
四国ブロック	2 (15)	1 (4)	1
九州ブロック	8 (43)	1 (8)	3
計	65 (312)	9 (47)	20

(イ) 監査チーム

監査部全体で20チームを組成する。

1チームが3~4の年金事務所等を担当する。

チーム構成員は、原則として1チームを3~6名で構成するが、弾力的に運営する。

(ウ) 不適切な事案等が把握された場合の対応

特別監査の過程で、仮に問題が発見された場合、速やかにリスク・コンプライアンス部に報告するとともに、関係部署と対応を協議する。

特別な調査等が必要となる場合には、主に本部監査グループ職員を弾力的に投入する。

5. 特別監査日程

(ア) 事前準備、実地監査及び事後報告作成等を含め、1監査対象年金事務所等について3日~4日での完了を目途とする。

(イ) 各監査グループは、実地監査の開始日を5月27日(木)として、チーム組成及び詳細監査計画を策定する。

以上

第三者委員会(年金事務所)

確認事項	大項目	中項目
第三者委員会	(1) 年金記録に係る確認申立書の受付から事務センターへの回付までの業務処理	①事務処理担当者の確認 ②上司の関与状況及び進捗管理状況 ③申立書の受付から事務センターへの書類送付までの処理の流れ ④関係書類の保管状況 ⑤受付管理簿の記載状況 ⑥返戻整理簿の記載状況 ⑦担当者の机、空き机、机の周囲の段ボール箱内、個人ロッカー内を目視確認
	(2) 年金事務所段階における年金記録の訂正	①事務処理担当者の確認 ②書類管理状況の確認(分別保管) ③処理状況の確認
	(3) 総務大臣によるあっせんのあった者にかかる記録訂正の事務処理	①事務処理担当者の確認 ②書類管理状況の確認 ③処理状況の確認
	(4) 権限管理機能の導入	①利用者権限登録の管理状況 ②利用者権限及び追加権限の管理状況
	(5) その他	①苦情の有無
裁定請求書関係	(1) 裁定請求書の受付から事務センター送付までの事務処理	①事務処理担当者の確認 ②請求書の受付から事務センター送付までの事務処理の流れ ③裁定請求書の保管状況 ④受付処理簿の記載状況 ⑤返戻の状況について現物確認 ⑥担当者の机、空き机、机の周囲の段ボール箱内、個人ロッカー内を目視確認
	(2) その他	①苦情の有無
再裁定(年金額訂正申出書)関係	(1) 「年金額訂正申出書」の受付から機構本部支払部再裁定グループ進達までの事務処理	①事務処理担当者の確認 ②申立書の受付から機構本部進達までに事務処理の流れを確認 ③申出書の保管状況について現場確認 ④受付処理簿の記載状況 ⑤返戻の状況について現物確認 ⑥担当者の机、空き机、机の周囲の段ボール箱内、個人ロッカー内を目視確認
	(2) その他	①苦情の有無

第三者委員会(事務センター)

確認事項	大項目	中項目
第三者委員会	(1) 年金事務所から回付された関係書類の受付から第三者委員会への書類の送付までの事務処理	①事務処理担当者の確認
		②関係書類の受付から第三者委員会への送付までの流れ
		③進捗状況の把握
		④関係書類の保管状況
		⑤申立書受付簿の記載状況
		⑥返戻整理簿の記載状況
(2) 厚年特例法対象事業所への納付勧奨に必要な情報の提供 (3) 厚生労働大臣に対する「あっせん」と「記録訂正」の処理状況		⑦申立人に対する連絡
		⑧確認項目のチェックシートの使用状況
		①第三者委員会への処理状況
(4) 確認申立件数等の報告状況		①あっせんに伴う記録訂正及び申立人への通知
		②処理状況の確認
		③厚生年金基金
(5) 申立人から年金記録に係る確認申立ての取下げ処理状況 (6) その他		④集計方法
		⑤報告方法
		⑥受付簿の送付
裁定請求書関係	(1) 裁定請求書の受付及び事務処理	①年金記録に係る確認申立ての取下げ事案の把握と関係書類の確認
		①書類管理状況の確認
		②苦情・問合せの有無の確認
		①事務処理担当者の確認
		②裁定請求書の事務センターでの処理の流れ
		③受付管理簿の記載状況
(2) 年金額訂正申出書に係る進達処理(再裁定) (3) 特別障害給付金		④裁定請求書の保管状況の現場確認
		①受付処理簿の記載状況の現物確認
		①裁定請求書の受付及び管理
(4) 権限管理機能の導入		②担当者の机、空き机、机周囲の段ボール箱内、個人ロッカー内の目視、確認
		①利用者権限登録の管理状況
(5) その他		②利用者権限及び追加権限の管理状況
		①苦情の有無

特別監査で検出した不備事項に係るフォローアップ手順について

特別監査で把握した不備事項に関して、適正な処理であることを確認する必要がある事案の調査については、下記のとおり取り進めている。

1. 年金事務所等に対する不備事項の通知及び改善計画書の提出要請

- (1) 平成 22 年 7 月 1 日、特別監査に係る監査結果通知を发出し、被監査部署に対して不備事項を通知するとともに不備事項に対する改善計画書の作成を要請した。(提出期限 7 月 12 日)
- (2) 改善計画書において、関係書類はあるが責任者までの決裁がない事案及び一部でも関係書類の所在が確認できない事案については、記録訂正等が適正なものであることを所長または副所長等が事案毎に自ら確認し、訂正された記録等が適正なものであることを証明できる証拠書類を添付して、各監査グループに対して提出する。

2. 事案調査の完了確認

- (1) 各監査グループは、上記 1 (2) に該当する事案について、原則として案件単位でリストアップし、被監査部署から提出された証跡書類に基づき確認・チェックを行い、その適否を判断する。
- (2) 各監査グループは、必要があれば被監査部署に対して再確認を指示する。
- (3) 監査部は、年金事務所等での確認が不十分でありかつ必要と判断される場合には、追加調査を実施する。

以上

特別監査計画

1. 特別監査目的

特に給付業務（第三者委員会関連業務を含む）にかかる申請・届出書類が正しく受付簿に記録され、適切に保管及び進捗管理が行われる態勢にあるか確認することを目的とする。

2. 監査対象先

(1) 5月10日に実施した試行的調査対象先を含め、前回の特別監査対象先を除く全ての年金事務所及び事務センターを対象とする。

① 年金事務所 : 247 年金事務所

② 事務センター : 38 事務センター 計 285 カ所

(2) 監査実施に際しては、下表のとおり3期に分けて実施する。

ブロック	7~8月	9月	10~11月	合計	5~6月実績
北海道	5(0)	5(0)	5(0)	15(0)	4(1)
東北	10(2)	11(1)	10(2)	31(5)	6(1)
北関東	13(2)	13(2)	13(1)	39(5)	7(1)
南関東	15(1)	15(1)	11(1)	41(3)	14(1)
中部	12(1)	12(1)	13(3)	37(5)	12(1)
近畿	12(2)	13(2)	13(2)	38(6)	13(1)
中国	9(1)	8(2)	9(1)	26(4)	6(1)
四国	5(1)	6(1)	5(1)	16(3)	3(1)
九州	14(2)	14(3)	14(2)	42(7)	9(1)
合計	95(12)	97(13)	93(13)	285(38)	74(9)

表内の()は事務センターの内数

3. 監査実施順序

前回の特別監査では、複数のリスク要因を選定し、選定したリスク要因に該当する先を優先して選定した。

今次特別監査では、前回の特別監査対象先を除く全ての年金事務所及び事務センターを対象としていることから、監査実施の効率性を優先して考慮の上、実地監査予定を策定した。

4. 特別監査日程

- (1) 7月下旬から11月中旬にかけて実施する。
- (2) 実地監査の日程は、原則1日とする。
- (3) 各監査グループは、監査実施の効率性を考慮し、チーム組成及び詳細監査計画を策定する。

5. 監査項目

前回の特別監査と同一とする。

但し、前回特別監査で使用したチェックリストに対し、確認目的及び判定基準等を明確にする等、多少の修正を行った上で使用する。

6. 特別監査の体制

- (1) ブロック駐在の監査グループが、当該ブロック内年金事務所及び事務センターに対する特別監査を担当する。
- (2) 個別監査の実施過程において必要な場合には、本部監査グループ等が支援する。
- (3) 不適切な事案等が発見された場合の対応
特別監査の過程で「不適切な事象等」が発見された場合は速やかにリスク・コンプライアンス部に報告するとともに、関係部署と対応を協議する。
特別な調査等が別途必要となる場合には、主に本部監査グループ職員を弾力的に投入する。

以上