

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"> <li>・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)</li> </ul>
5	処理もれ	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> </ul>
6	徴収誤り(二以上事業所)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> </ul>
7	共済併給誤り	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> </ul>
8	記録統合誤り	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> </ul>
9	老齢年金の繰下げ意思確認	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> </ul>

## 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、期日き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)