

平成 22 年 6 月 21 日

日本年金機構

事務処理誤り等に係る再発防止策について（とりまとめ案）

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。

この提案を受けて、今回、事務処理誤り等の再発防止策について、Ⅱ以下のとおりとりまとめを行うもの。

なお、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中であり、その結果も踏まえて、7月末を目途に再発防止策の最終とりまとめを行う予定。

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	確認・決定・入力誤り	<ul style="list-style-type: none"> ・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。
2	送信・送付誤り	<ul style="list-style-type: none"> ・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ことを徹底） ・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)
3	処理もれ	・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。
4	徴収誤り(二以上事業所)	・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。
5	共済併給誤り	・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。
6	記録統合誤り	・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。
7	老齢年金の繰下げ意思確認	・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

(3) 上記(1)、(2)の他、受付書類の進捗管理システムの整備について、プロジェクトチームを設置し検討中

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、担当職員のスキルアップを図る。（23年度目途）
- (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年度又は23年度）

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についての勉強会を実施する。
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。

事務処理誤り等の再発防止等に係る職員提案の状況(総括表)

NO.	制度	手作業対応	システム対応	合計
1	共通	25	15	40
2	厚年適用	26	51	77
3	厚年徴収	6	12	18
4	国年適用	7	17	24
5	国年保険料	4	36	40
6	年金給付	11	51	62
7	社会保障協定	0	0	0
8	その他	32	11	43
	合計	111	193	304

※別添1～3は、職員提案の実例。

事件・事故・事務処理誤りの再発防止策にかかる提案(OB)

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	OB-3
区分(選択)	厚年適用・国年適用・年金給付・年金相談・国年徴収		
事項 (業務処理名)	現行の事務処理の流れで改善が必要な事項		
現状の 取扱い			
問題点 (課題)	事務処理誤りの事例等を読むと、決定誤り・入力誤りが「業務処理要領共通編36頁」どおり執行されていないのではと思われる。		
提案の概要			
具体的な 防止策・ 改善策	<ul style="list-style-type: none"> ・複数人による事務処理体制をつくる ・ダブルチェックの確認印欄を全ての届書並びにコンピューター出力表に決裁欄とは別に設ける ・「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～を職員に徹底指導する 		
期待できる効果	事故・事務処理誤りを減らすことができると思う。		

(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(特定テーマ)

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

※印欄は本部で記入。

※受付年月日	3月8日	※受付番号	特2010-008
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 <input checked="" type="radio"/> その他		
事項 (業務処理名)	郵便誤送付及びFAX誤送信について		
現状の 取扱い	郵便物発信については複数名による確認を実施し、FAX送信については送信先を登録のうえ送付する。		
問題点 (課題)	1 郵便物については、最終確認すべき庶務担当が1名程度の配置であり全ての郵便物に責任を持つことが困難な状況にあること 2 全てのFAX番号を登録することはできず、番号変更等の管理を行うことは上記1から困難であること		
提案の概要	1 郵便物については、全て窓あき封筒により対応する。 2 FAXについては、①FAX番号登録を本部等で一括管理する、②機構内においては全てメール(特殊メールあて)による取扱いとしFAXを使用しない。		
具体的な 防止策・ 改善策	1 郵便物については、全て窓あき封筒により対応するよう出力帳票の様式を変更する。 なお、当該窓あき封筒については、調達コスト及び管理の観点から可能な限り共用できるものとする。 2 FAXについては、①FAX番号登録を電話回線若しくは専門業者を活用し、本部データを各拠点のFAXに一括登録する、または、②日本年金機構内においては全てメール(特殊メールあて)による取扱いとしFAXを使用しないこととすれば、機構内あて送信については、誤送信があっても外部に個人情報漏えいすることはない。		
期待できる効果	誤送付・誤送信の防止		

(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(特定テーマ)

所属ブロック	四国ブロック本部	所属事務所名等	[REDACTED]
氏名 (組織名)	[REDACTED]	電話番号	[REDACTED]
		メールアドレス	[REDACTED]

※印欄は本部で記入。

※受付年月日	3月26日	※受付番号	特2010-015
区分(選択)	厚年適用・厚年徴収		
事項 (業務処理名)	○二以上事業所勤務被保険者にかかる事務処理について		
現状の 取扱い	○二以上事業所勤務被保険者の保険料の計算やチェックについて、すべて手計算(PCのエクセル計算を含む。以下「手計算等」と略す。)により行っている。		
問題点 (課題)	○保険料の増減の契機は、資格取得・資格喪失・月額変更・算定基礎・保険料率の変更のみならず、40歳該当・65歳該当・70歳該当・75歳該当と多岐にわたり、これらが複合したケースによりチェックが一層複雑になっています。 ○保険料債権のため、事故が発生した場合の事業主や被保険者への影響が大きくなることが予想されます。		
提案の概要	①二以上事業所勤務被保険者にかかる年齢到達者の自動配信出力について ②二以上事業所勤務被保険者にかかる変更履歴の配信出力について ③二以上事業所勤務被保険者にかかる入力(即時更新)後の配信出力について ④二以上事業所勤務被保険者にかかる保険料計算のシステム開発について ⑤マニュアル改定による責任の所在の明確化について		
具体的な 防止策・ 改善策	①について、事務処理計画により「二以上事業所勤務被保険者一覧表」が作成されており、生年月日についても確認を行うことはできませんが、保険料の遡及調整が発生しないように、より迅速・適正に保険料計算を行うためにも、二以上事業所勤務被保険者用の年齢到達予定者リスト(40・65・70・75歳)の自動配信出力を年齢到達月の前月に行う必要があると思います。 ②について、届書コード(513-1、513-2)に、被保険者整理記号番号と保険料増減契機(資格取得、資格喪失、月額変更、算定基礎、料率変更、年齢到達)を(システム)付与し、これを「二以上事業所勤務被保険者一覧表」に(システム)連動させ、○年○月保険料(増減)登録(取得、喪失、月変、算定、料率変更、年齢到達)を照写させるシステムを開発することにより、保険料(増減)の登録もれをチェックしやすくなると思います。 ③資格関係入力(即時更新)後に、現在警告メッセージを出力していますが、目視確認が不十分な場合、保険料(増減)登録の連携事故が発生してしまい、これに対する入力担当者以外のチェックが困難なことから、集信処理時と同様、即時更新も適用関係届書警告リストと同じメッセージを配信出力することにより、適用入力と保険料(増減)登録の連携もれに伴う事故をより防止することが望まれます。 ※①から③については、オンラインによる保険料計算システムが構築されていないことを想定したケースの提案です。 ④について、疑義照会の検討事項となっておりますが、事故が発生した場合、対外的な説明(資格関係入力と連動せず、手計算等による保険料計算の誤り)は困難が予想されることから、保険料計算の体系的なシステム構築が、急務と思われれます。 ⑤について、疑義照会により回答をいただいているとおり、保険料の按分計算、通知書の作成処理は徴収課で行うことを予定されていますが、マニュアル改定を早期に実現し、責任の所在を明確化させることが、事故防止の一端につながると思います。		
期待できる効果	○オンラインによる保険料計算が未構築の間は、保険料(増減)計算誤りや登録もれをチェックする機能を高めると思います。(①～③)		

(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。