

平成25年9月26日
 (照会先)
 品質管理部長 竹村 英機
 (電話直通 03-6892-0752)
 リスク・コンプライアンス部
 (電話直通 03-5344-1112)
 経営企画部広報室
 (電話直通 03-5344-1110)

報道関係者 各位

年金事務所等における事務処理遅延に係る 総点検結果について

日本年金機構では、事務処理遅延や書類の紛失が未だ発生していることから、本年5月に指示し8月末を報告期限として、すべての年金事務所及び事務センターにおいて未処理届出書の総点検を実施いたしました。

その結果は下記のとおりです。

順次、お客様に、お詫びと事情説明を行い、必要な事務処理を行うとともに、再発防止に努めてまいります。

記

1. 事務処理遅延の概要と件数

(1) 年金事務所、事務センターの状況

| 拠点 | 拠点数 | 件数 | うち、お客様対応済み 件数(9月24日現在) |
|--------|------|--------|---------------------------|
| 年金事務所 | 29拠点 | 1,032件 | 1,032件 |
| 事務センター | 11拠点 | 119件 | 119件 |
| 計 | 40拠点 | 1,151件 | 1,151件 |

① 100件以上の判明があった年金事務所

| 拠点名 | 件数 | うち、お客様対応済み 件数(9月24日現在) |
|----------|------|---------------------------|
| 函館年金事務所 | 244件 | 244件 |
| 室蘭年金事務所 | 206件 | 206件 |
| 日立年金事務所 | 121件 | 121件 |
| 木更津年金事務所 | 106件 | 106件 |
| 計 | 677件 | 677件 |

②上記以外の年金事務所等

| 拠 点 | 拠点名 | 件 数 | うち、お客様対応済み 件数(9月24日現在) |
|-----------------------------|--|-----------------|---------------------------|
| 年金事務所 | 岐阜南 | 93件 | 93件 |
| | 市岡 | 46件 | 46件 |
| | 八幡 | 43件 | 43件 |
| | 桜井 | 35件 | 35件 |
| | 鶴見 | 33件 | 33件 |
| | 新潟東 | 17件 | 17件 |
| | 堺西 | 13件 | 13件 |
| | 山口 | 11件 | 11件 |
| | 札幌東、稚内、八戸、飯田、 船橋、松戸、世田谷、高岡、 美濃加茂、一宮、松阪、 伊勢、貝塚、岡山東、阿波半 田、高知西、諫早 | 1～10件 (計64件) | 64件 |
| 事務センター (記録突合セ ンターを含む) | 栃木 | 60件 | 60件 |
| | 茨城 | 23件 | 23件 |
| | さいたま | 18件 | 18件 |
| | 北海道、福井、長野、静岡、 岡山、福岡、長崎、宮崎 | 1～10件 (計18件) | 18件 |
| 計 | | 474件 | 474件 |

(2)事務処理遅延の内容

| 事 象 | 件数 | うち、お客様対応済み 件数(9月24日現在) |
|------------------|--------|---------------------------|
| 再裁定の本部への進達処理 | 468件 | 468件 |
| 各種便の回答等の処理 | 201件 | 201件 |
| 年金関係請求書、諸変更届等の処理 | 149件 | 149件 |
| 加入記録の訂正に伴う処理 | 100件 | 100件 |
| 国民年金免除等申請書の処理 | 80件 | 80件 |
| 賞与支払届の処理 | 62件 | 62件 |
| その他 | 91件 | 91件 |
| 計 | 1,151件 | 1,151件 |

〔備考1〕 受付進捗管理システム(平成24年10月導入対象のもの) 367件

①受付進捗管理システムに未入力であったもの

| 事務所等 | 事 象 | 件数 |
|---------------------|---------------|------|
| 木更津 | 加入記録の訂正に伴う処理 | 82件 |
| 桜井 | 支払機関変更届の処理 | 35件 |
| 八幡 | 年金関係請求書、諸変更届等 | 23件 |
| 一宮、高岡、北海道 事務センター | 後納保険料申込書の処理等 | 4件 |
| 計 | | 144件 |

(注) 受付進捗管理システムは、バーコードを活用して届書等の受付・進捗管理を行い、事務処理漏れ・遅延防止のために平成24年10月に導入したものです。

②受付進捗管理システム入力後の進捗管理が不十分であったもの

| 事務所等 | 事象 | 件数 |
|---|---|------|
| 函館 | 再裁定の本部への進達処理 | 89件 |
| 栃木事務センター | 賞与支払届の処理 | 60件 |
| 市岡 | 国民年金免除等申請書の処理 | 36件 |
| 北海道センター、松阪、日立、室蘭、山口、新潟東、岡山東、船橋、松戸、世田谷、阿波半田、福岡センター、長崎センター、宮崎センター | 再裁定の本部への進達処理 各種便の回答等の処理 年金関係請求書、諸変更届等の処理 国民年金免除等申請書の処理 賞与支払届の処理 | 38件 |
| 計 | | 223件 |

〔備考2〕紛失が判明した事案

| 事務所等 | 紛失した届書等 | 件数 | 判明契機 |
|--------------|---------|-----|-------------------|
| さいたま記録突合センター | 記録訂正回答書 | 18件 | 突合センターの閉鎖に伴う点検による |
| 福岡事務センター | 賞与支払訂正届 | 1件 | お客様からの連絡による |

2. 対応状況

事務処理遅延となっていた1,151件のすべてについてお客様にお詫びのうえ説明を行い、お客様対応が終了しました。そのうち1,017件については事務処理も終了しました。

なお、事務処理が終了していない134件については引き続き対応を行い、早期に事務処理が終了するよう努めて参ります。

事務処理が終了していないものの内訳

| | |
|---------------------|------|
| お客様に書類の提出をお願いしているもの | 129件 |
| 医療機関に初診日等を照会中のもの | 3件 |
| 共済組合等から情報提供待ちのもの | 2件 |
| 計 | 134件 |

3. 事務処理遅延の原因等

① 管理体制の不備

届書の処理に係る管理職員の確認が十分でなかった。

② 届書管理の不徹底

不備な届書の返戻の取扱いが徹底されていなかった。

③ 受付進捗管理システムの運用上の不備

受付（返戻）した届書の受付進捗管理システムへの登録が漏れていた。

4. 再発防止策等

(1) 業務処理マニュアルに基づく事務処理を徹底します。

- ・受付（内部返戻）した届書については、確実に受付進捗管理システムへ登録することを徹底。
- ・受付日から一定期間経過しても処理されていない届書について、毎週1回、管理職員による確認を徹底。

(2) 業務処理マニュアルの見直しを行い、運用ルールを明確にして、事務処理を徹底します。

- ・受付進捗管理システムへ登録作業する担当者を明確化。
- ・書類不備等による届書の返戻基準を明確化し、処理保留を長期化しないこと。

(3) 受付進捗管理システムの改善を行い、機能強化を図るとともに、職員の作業の効率化を図ります。

(平成26年4月稼働予定)

- ・本部へ進達した年金請求書等の進捗状況については、機構全体の進捗が管理できるよう受付進捗管理システムから処理状況を確認できる機能を追加。
- ・基礎年金番号を入力することで社会保険オンラインシステムで管理している氏名、生年月日、住所が自動収録される機能を追加。

(平成26年度開発予定)

- ・受付後30日を経過した届書について、システムのお知らせ画面に件数を表示する。(現行仕様は90日)
- ・進捗管理画面の未完結届書件数の表示部からリンクして、現在の未完結届書を直接表示するなど検索工程の短縮。

(4) 管理職員による未処理届書の定期的な確認及び受付進捗管理システムの運用が適正に行われているかどうかの確認については、監査（自治監査及び本部監査）の重点項目としてチェックします。

なお、すべての拠点を対象に、未処理届書の確認についての無予告監査を本年6月から実施しています。