

主任中央勞災補償監察官
說明資料

機密性 2

資料Ⅱ－1

未定稿

平成30年度

中央労災補償業務監察結果報告書

厚生労働省労働基準局

機密性 2

目 次

平成30年度 中央労災補償業務監察結果の概要	1
------------------------	---

第1 迅速かつ公正な保険給付を行うための事務処理

1 基本的な事務処理

(1) 署における事務処理	2
---------------	---

(2) 局における事務処理	3
---------------	---

2 過労死等事案の処理	4
-------------	---

3 的確な進行管理

(1) 過労死等事案	5
------------	---

(2) その他の長期未決事案	7
----------------	---

(3) 請求人への説明	8
-------------	---

4 石綿関連疾患の事務処理

(1) 署における事務処理	8
---------------	---

(2) 局における事務処理	9
---------------	---

5 第三者行為災害の事務処理

(1) 署における事務処理	9
---------------	---

(2) 局における事務処理	10
---------------	----

6 費用徴収の事務処理

(1) 署における事務処理	10
---------------	----

(2) 局における事務処理	10
---------------	----

7 労災診療費の事務処理

(1) 労災診療費算定基準の改定内容の周知等	11
------------------------	----

(2) 地方厚生局等からの提供情報の活用	11
----------------------	----

(3) 指定医療機関に対する実地指導	11
--------------------	----

(4) 労災レセプト電算処理システムの利用勧奨	12
-------------------------	----

8 審査請求の事務処理	12
-------------	----

9 不正受給等防止対策	13
-------------	----

10 個人情報の管理

(1) 個人番号等の取扱い	13
---------------	----

(2) 労災行政情報管理システム等セキュリティ対策	14
---------------------------	----

第2 地方労災補償業務監察

1 監察計画の策定及び監察の実施	15
------------------	----

2 監察実施後の措置	15
------------	----

3 監察結果報告書の活用	16
第3 業務効率化等への取組	
1 非常勤職員の積極的活用	17
2 業務の見直し等	17
第4 職員研修	19
第5 まとめ	20
平成30年度 中央労災補償業務監察 実施労働局及び労働基準監督署	21

平成30年度 中央労災補償業務監察結果の概要

労災補償業務の状況をみると、過労死等事案に係る請求件数はここ数年増加しており、石綿関連疾患事案に係る請求件数については、前年度とほぼ同水準にあるものの、調査が多岐にわたる請求事案は高い水準で推移している。また、少子高齢化に伴う労働力人口の減少が進む中で、長時間労働の是正等を柱とする働き方改革が社会的な課題として注目を集めており、労災補償行政においても過労死等事案への迅速かつ公正な対応が期待されている。

一方、厳しい定員事情や行政経費に係る予算の縮減等が続くなど、労災補償行政を取り巻く環境は引き続き厳しい状況となっている。

このような中で、労災補償業務を的確に遂行し被災労働者等に対する迅速かつ公正な保護を図るためには、都道府県労働局（以下「局」という。）と労働基準監督署（以下「署」という。）が一体となって労災補償行政を巡る状況の変化に即応した業務の運営に努め、また、過労死等事案の業務上外を判断するための調査等において労災担当部署と監督・安全衛生担当部署が連携して調査を行うなど、効率的な事務処理に取り組み、併せて的確な事務処理の実施に必要な人材育成を行うことが重要である。

このため、本省留意通達等に基づき各局が労災補償業務実施計画等（以下「局業務実施計画」という。）において局署の取組を定め適正に実施しているかなどについて、過労死等事案の処理及び地方労災補償業務監察の状況を重点に15局19署に対して実地監察を実施するとともに、業務効率化等への取組状況についてヒアリング等を実施した。

実地監察の結果、過労死等事案に係る事務処理については、労災担当部署が監督・安全衛生担当部署と連携し情報収集のための調査を行うなど組織的に取り組んでいるものの、調査における問題点を解消し具体的な方策を検討する必要がある事案について事案検討会を月1回程度開催していないなどの状況がみられた。

地方労災補償業務監察については、地方労災補償監察官監察指針（平成24年3月改訂）等に基づき監察計画を策定して実地監察等を確実に実施しているものの、監察実施後の措置において文書による是正改善を求めるべき事項が口頭指導にとどまっているなどの状況がみられた。

業務効率化等への取組状況については、署における業務の一部集約化、人材育成のための研修、非常勤職員の活用など業務の効率的かつ効果的な運用に漸次取り組んでいるものの、業務が順調に推移していることを理由に今後を見据えた具体的な検討を行っていないなどの状況がみられた。

第1 迅速かつ公正な保険給付を行うための事務処理

1 基本的な事務処理

(1) 署における事務処理

ア 請求書等の入力状況

各署とも、システム化されている請求書等について、入力前請求書等の保管場所を特定し、始業・終業時に入力状況を確認するとともに、入力担当者を指定するなど、速やかな入力を確実に実施する仕組みを確立していた。

中には、

【○独自の手順書等を作成し入力遅延を防止している例】

独自に請求書等の受付処理手順書を作成し、非常勤職員を含むすべての職員へ配付・指導することで受付入力遅延防止を図っている

【○独自のチェックリストを作成し年金に係る請求漏れ等を防止している例】

労災年金の受付入力及び決議書の決裁に当たって、局独自に作成したチェックリストを活用し、各級管理者等が請求書記載事項、算定基礎、受給資格、就学援護費該当の有無等に☑を記入し、請求漏れ等の発生防止を図っている状況がみられた。

しかしながら、一部の署においては、

【●指定された決議入力担当者が入力していない例】

事案担当者以外の者を決議入力担当者として指定していない、又は事案担当者が入力している

【●速やかに不備返戻していない例】

請求書受付時の内容審査において不備返戻を行わず実地調査復命後に不備返戻している

【●労災保険給付請求書処理簿への記入漏れがある例】

労災保険給付請求書処理簿（不備返戻簿）において不備返戻後の受理年月日を記入していない

【●専決基準を定めずに課長専決している例】

定期報告書の審査の結果、給付内容の変更を必要としないと判断される事案について、専決基準を定めずに労災課長専決としている

【●専決者が決裁していない例】

専決者である労災課長不在時に下位の職員が代決し、労災課長が決裁していない状況がみられた。

イ 未処理事案リストの活用

各署とも、管理者は各種未処理事案リストを活用し各種請求書等の受付後の経

過期間を確認し、処理の遅延が生じないように期限を付した具体的な指示を行っていた。

ウ その他

その他として、一部の署においては、

【●主治医意見を踏まえた調査を実施していない例】

主治医が就労可能と意見を述べているにもかかわらず、その後の症状調査等を実施していない
状況がみられた。

(2) 局における事務処理

ア 事務処理の流れの把握

各局とも、年度当初に「業務ごとの担当者及び決裁の順序を明記した文書」(以下「決裁ルート表」という。)を作成し、労働基準部長に提出していた。

また、決裁ルート表を職員に周知徹底しけん制体制の確立を図り、管理者は各業務が適正に実施しているか確認していた。

しかしながら、一部の局においては、

【●決裁ルート表の内容が十分でない例】

(ア) 同一の職名の者が複数名いるにもかかわらず職名しか記載していない

(イ) 決裁ルート表に記載漏れや記載誤りが認められる

【●専決基準に誤りがある例】

債権確認決定決議書(求償差し控え事案)の決裁を労災補償課長の専決とし、歳入徴収官たる局長まで決裁していない
状況がみられた。

イ 健康管理手帳の事務処理

各局とも、アフターケア健康管理手帳の交付に当たっては、アフターケアの支給要件を満たすか否かについて適正に確認していた。

また、アフターケア健康管理手帳の交付・不交付の決定は行政処分であることを踏まえ、申請書に必要事項が未記入であった場合、申請者に補正を求めるなどにより適切に処理していた。

しかしながら、一部の局においては、

【●補正を求めず処理している例】

アフターケア健康管理手帳交付申請書の対象傷病コード欄が未記入又は誤記入である場合、申請者に対して補正を求めなければならないにもかかわらず補正を求めずに処理している
状況がみられた。

ウ 未処理事案リストの活用

各局とも、労災行政情報管理システムから配信される各種未処理事案リストを管理者が定期的に決裁することにより局署における処理状況を把握し、処理が遅延している場合には、期限を付した具体的な指示を行っていた。

2 過労死等事案の処理

各局・署とも、過労死等事案の処理に当たっては、本省留意通達等を踏まえて、労働時間の把握、給付基礎日額の算定など関係部署と連携するとともに、適切に医学意見等を収集していた。

中には、

【○監督・安全衛生担当部署と情報を共有している例】

過労死等事案の事務処理において、システム上に作成した管理簿に労災担当部署と監督・安全衛生担当部署が相互に裁量労働制や長時間労働の有無等の情報を登録し共有している

【○監督・安全衛生担当部署と協議し積極的に問題解決を図っている例】

ア 過労死等事案の初回事案検討会等において、労災担当部署と監督・安全衛生担当部署が合同で対応を協議している

イ 局の労災担当部署と監督・安全衛生担当部署の課長等による協議の場を定期的に設定し問題等を解決している

【○TV会議システムを活用している例】

精神障害事案の局署協議及び精神障害専門部会において、TV会議システムを活用して効率的に実施している

【○専門医を有効に活用している例】

精神障害事案の事務処理において、局が地方労災医員の訪問日等を設定し、調査の初期段階から医学的なアドバイスを受けられる体制を構築している

【○独自に作成した調査計画書を活用し事務処理を行っている例】

過労死等事案及び請求書受付後3か月経過事案において、調査計画書の様式に独自の「情報項目欄」（裁量労働時間制度、企業名公表通達適用の有無等）を設定し的確な事務処理に努めている

状況がみられた。

しかしながら、一部の局署においては、

【●脳・心臓疾患事案の処理が適切でない例】

疾患名や発症時期の特定について専門医の意見を徴することなく決定している

【●精神障害事案の処理が適切でない例】

ア 精神障害専門部会により判断する事案であるにもかかわらず専門医意見により判断している

イ 専門医意見により判断できる事案であるにもかかわらず精神障害専門部会の意見

を徴している

ウ 労働時間に関する出来事を評価するに当たり、発症前おおむね6か月において時間外労働時間数に変化がみられる場合には、他の項目で評価される場合であっても仕事量の変化に着目し、「仕事内容・仕事量の（大きな）変化を生じさせる出来事があった（項目15）」について評価できるにもかかわらず、当該項目を評価していない

エ 請求人に精神障害の既往歴があることを把握した事案について、当該精神障害が治癒の状態であるか否か専門医等の意見を徴していない

オ 精神障害（セクシュアルハラスメント）事案について、特段の理由もなく行為者から聴取していない

カ 調査取りまとめにおいて「調査復命書」（様式1）の一部の項目を別紙記載としており、要点を簡潔明瞭に整理していない

【●専門医の活用が十分でない例】

精神障害事案について、適切な時期に地方労災医員に対し医学専門的事項等に関する助言・指導を受けなかったことにより処理が長期化している状況がみられた。

3 的確な進行管理

各局・署とも、本省留意通達等を踏まえて策定した局業務実施計画に基づき、各事案を担当者任せとすることなく長期未決事案の発生防止と早期解消に向けた組織的な取組を行っていた。

(1) 過労死等事案

ア 署における事務処理

各署とも、過労死等事案については初動調査を迅速に行うほか、調査事項ごとに適当な実施時期を定めた実効ある調査計画書を作成し、労災認定実務要領等に則った調査・認定を実施していた。

中には、

【○未決事案を色分けし効率的に進行管理を行っている例】

定例の事案検討会とは別の署管理者による検討会において、事案を未決期間及び処理の優先度別に色分けした一覧表を作成・活用して進行管理を行っている

【○精神障害事案に係る初回の事案検討会の資料を工夫している例】

初回の事案検討会に当たり、管理者が事案の概要及び調査ポイントを整理した書面を作成し的確かつ効率的に実施している状況がみられた。

しかしながら、一部の署においては、

【●初回の事案検討会を速やかに開催していない例】

請求書受付後、初回の事案検討会を速やかに開催し調査計画を策定していない

【●事案検討会を定期的に開催していない例】

調査計画に基づく進行管理のための事案検討会を定期的に開催していない

【●調査計画が十分でない例】

(ア) 初動調査項目の一部が請求書受付から1か月以内に完了する内容となっていない

(イ) 調査の大幅な遅れや追加調査等が生じているにもかかわらず、調査計画を見直していない

【●署管理者が期限を付した具体的な指示をしていない例】

事務処理の遅延に対して、署管理者が期限を付した具体的な指示・指導を行っていない
状況がみられた。

イ 局における事務処理

各局とも、署から提出された調査計画書、処理経過簿等を基に、調査の処理状況等を踏まえて組織的に検討し、署に対して必要な指示・指導を行っており、局・署の連携により過労死等事案に係る長期未決事案の発生防止と早期解消に努めていた。

中には、

【○署の事案検討会に出席し積極的に指示・指導をしている例】

署の事案検討会に局監察官が出席し、事案の進捗状況及び問題点を把握の上、直接指示・指導を行っている

【○労働基準部長が署長からヒアリングを行い必要な指示をしている例】

労働基準部長が局管理事案の多い署の署長から直接ヒアリングを実施し、処理方針等について、必要な指示を行っている
状況がみられた。

しかしながら、一部の局においては、

【●署に対する指導が十分でない例】

(ア) 初回の事案検討会を速やかに開催し調査計画を策定していない状況を把握しているにもかかわらず、署を指導していない

(イ) 事案検討会を定期的に開催していない状況を把握しているにもかかわらず、署を指導していない

(ウ) 初動調査項目の一部が請求書受付から1か月以内に完了する内容となっていない状況を把握しているにもかかわらず、署を指導していない

(エ) 「調査完了目標年月日」を標準処理期間内に設定していない状況を把握しているにもかかわらず、署を指導していない

(オ) 署管理者が事案検討会の機会等を捉え、的確に指示していない状況を把握しているにもかかわらず、署を指導していない

- (力) 事案検討会の開催及び検討結果について、処理経過簿に記載していない状況を把握しているにもかかわらず、署を指導していない
- (キ) 調査の大幅な遅れや追加調査等が生じ、調査計画を見直さなければならない状況を把握しているにもかかわらず、署を指導していない
状況がみられた。

(2) その他の長期未決事案

ア 署における事務処理

各署とも、請求書受付の時点において処理期間が3か月を超えると見込まれる事案及び受付から3か月を経過した事案について遅滞なく調査計画を策定し、毎月の事案検討会において署管理者が処理状況と処理上の問題点等について確認と検討を行い、その上で期限を付した具体的な指示・指導を行うことにより、長期未決事案の発生防止と早期解消に努めていた。

しかしながら、一部の署においては、

【●署管理者が期限を付した具体的な指示をしていない例】

請求書受付後3か月経過した時点でなお処理が完了するまで相当期間を要する事案について、今後調査すべき事項及びその手法等を明らかにした上で、処理経過簿の決裁及び事案検討会において期限を付した具体的な指示を行っていない状況がみられた。

イ 局における事務処理

各局とも、署から提出された調査計画書、処理経過簿等を基に、調査の処理状況等を踏まえて組織的に検討し、署に対して必要な指示・指導を行っており、局・署の連携により長期未決事案の発生防止及び早期解消に努めていた。

中には、

【○局が指導票等を交付し受付後早い段階から進行管理等を行っている例】

- (ア) 請求書受付後3か月経過した事案（署長管理事案及び局管理事案に該当しない事案も含む。）について、「指導票」等の書面を交付し署を指導している
- (イ) 調査計画書や処理経過簿に計画不備や調査漏れがないか、独自の記録(チェック)票を作成・点検(初動等の調査事項、検討会開催状況、署管理者の指示・事跡の記載、決裁状況等)し、文書を交付し署を指導している
状況がみられた。

しかしながら、一部の局においては、

【●事案の進行管理が十分でない例】

請求書受付後3か月経過した時点でなお処理が完了するまで相当期間を要する事案について、事案検討会を開催し調査計画を策定していない状況を把握しているにもかかわらず、署を指導していない

状況がみられた。

(3) 請求人への説明

各署とも、請求書受付後3か月経過した事案については、担当者から処理状況等を請求人に連絡するとともに、その後、おおむね月1回定期的に連絡し、当該連絡した事実を処理経過簿に記載していた。

しかしながら、一部の局・署においては、

【●請求人への処理状況説明等が十分でない例】

請求書受付後3か月経過した事案について、請求人に対して処理状況等を説明していない、又は連絡した事実を処理経過簿へ記載していない

また、局がその状況を把握しているにもかかわらず、署を指導していない状況がみられた。

4 石綿関連疾患の事務処理

(1) 署における事務処理

各署とも、石綿関連疾患の診断等については、良性石綿胸水事案を除き主治医の意見だけでなく地方労災医員等の意見を徴し、また、石綿ばく露作業従事歴の把握については、被災労働者等から聴取した内容を踏まえ、事業場関係者等から聴取するなど、調査実施要領等に基づき適正に処理していた。

なお、地方労災医員等の意見において、主治医の診断内容等に疑義が示された事案については、石綿確定診断等事業による確定診断の依頼を行っていた。

しかしながら、一部の署においては、

【●傷病年月日の調査が十分でない例】

石綿関連疾患事案の傷病年月日について、診断確定した医療機関の初診日としており、現実に療養が必要となった時期としていない

【●地方労災医員等の意見を徴することなく業務上外を判断している例】

悪性中皮腫に係る労災請求事案について、地方労災医員等の意見を徴することなく、主治医の意見のみをもって業務上外の判断を行っている

【●速やかに確定診断依頼をしていない例】

良性石綿胸水の事案については、地方労災医員等の意見を徴することなく、速やかに石綿確定診断依頼を行うこととされているにもかかわらず、石綿確定診断依頼前に地方労災医員等の意見を徴している

【●石綿ばく露作業の確認が十分でない例】

ア 最終石綿ばく露事業場の特定において、職歴の直近を含めた一部事業場について石綿ばく露作業の従事歴調査を尽くしていない

イ 請求人が申し立てる石綿ばく露作業について、事業主・同僚労働者等から石綿ばく露状況を確認する必要があるにもかかわらず、確認を十分に行っていない

【●調査票を活用していない例】

石綿関連疾患に係る労災請求事案の業務上外の認定に当たって、「石綿による疾病の業務上外の認定のための調査票」を復命書に添付していない、又は同調査票の確認欄を記載していない状況がみられた。

(2) 局における事務処理

各局とも、石綿関連疾患に係る労災補償制度等について、医療機関及び地方公共団体への周知依頼を行うとともに、新規の労災保険指定医療機関等（以下「指定医療機関」という。）に対しては、石綿による疾病の労災認定のパンフレット等を送付していた。

また、労災認定を行った事案について、石綿疾患労災請求指導料の請求がない場合には、当該医療機関に対して労災請求の勧奨を行っていた。

しかしながら、一部の局においては、

【●新規指定医療機関等に労災補償制度の周知を徹底していない例】

ア 新規の指定医療機関に対して、石綿による疾病の労災認定のパンフレット、石綿ばく露歴等チェック表等を送付していない

イ 市町村等に対して、パンフレット等の窓口配布及び市町村広報紙への掲載を依頼していない

【●傷病年月日の調査に係る指導が十分でない例】

石綿関連疾患事案の傷病年月日について、診断確定した医療機関の初診日としており、現実に療養が必要となった時期としていない状況を把握しているにもかかわらず、署を指導していない状況がみられた。

5 第三者行為災害の事務処理

(1) 署における事務処理

各署とも、第三者行為災害情報受付台帳及び第三者行為災害処理経過簿を管理者が定期的（概ね四半期ごと）に決裁するなどにより、適切に進行管理していた。

また、求償に該当する可能性のある事案について、最初に保険給付を行った際は速やかに局あて報告していた。

しかしながら、一部の署においては、

【●管理者による進行管理が十分でない例】

管理者が受付台帳、処理経過簿又は未処理事案リストを定期的に確認していない

【●自賠責保険等との調整が十分でない例】

保険会社からの回答がない場合の対応について、督促文書発出時期が一定でない、又は電話による督促経過の事跡がない

状況がみられた。

(2) 局における事務処理

各局とも、署からの保険給付（求償権取得・債権発生）通知書に基づき求償額の徴収決定及び災害発生から3年以内に納入告知を行っており、求償事務を組織的に管理していた。

また、債権管理については、年度当初に債権管理計画を策定し、定期的な納入督促や時効中断措置等を講じるとともに、収納未済債権リストにより、進捗状況を組織的に管理していた。

しかしながら、一部の局においては、

【●求償事務の進行管理が十分でない例】

署から報告のあった債権について、災害発生日、徴収決定の有無、納入告知の有無等を一覧できるリストを作成し、局管理者が四半期に1回決裁していない、又は指示・指導した事跡がない

【●災害発生から3年以内に納入告知をしていない例】

第三者行為災害の求償事案について、災害発生から3年以内に納入告知を行っていない

【●処理経過簿に事跡がない例】

損害保険会社への照会を行った場合等の事跡がない
状況がみられた。

6 費用徴収の事務処理

(1) 署における事務処理

各署とも、費用徴収に係る事務処理を確実に実施するため、給付決定を行う際に、故意又は重大な過失により未手続き期間中に生じた事故、労働保険料滞納期間中に生じた事故、あるいは事業主の故意又は重大な過失により生じた事故に該当するかどうかを確認し、費用徴収に該当する疑いのある事案については速やかに局へ報告していた。

(2) 局における事務処理

各局とも、死亡・重大災害情報及び労働保険料滞納事業場リスト等の情報を定期的に把握し、署からの報告が漏れなく行われているかを確認するとともに、事案の進捗状況等を管理できるリストを作成し、速やかに費用徴収該当の有無の決定を行うなど、適正な費用徴収の実施に努めていた。

また、債権管理については、年度当初に債権管理計画を策定し、定期的な納入督促や時効中断措置等を講じるとともに、収納状況、時効中断措置、納付督促等の実施状況を組織的に管理していた。

中には、

【○報告漏れ等を防止している例】

確認する事項等を取りまとめた一覧表を作成し、担当者及び管理者が複数名で点検することにより、署における費用徴収該当事案の可否に係る確認漏れや報告漏れを防止している状況がみられた。

しかしながら、一部の局においては、

【●進行管理が十分でない例】

- ア 署から報告のあった費用徴収事案について、局管理者が事案の概要や受付から徴収決定までの事務処理経過が一覧で把握できる表を作成していない
- イ 署から報告のあった費用徴収事案について、速やかに費用徴収該当の有無を判断していない

【●債権管理の事務処理が十分でない例】

時効完成等によって債権が消滅した事案について、その債権に係る収納未済歳入額を不納欠損として整理していない状況がみられた。

7 労災診療費の事務処理

(1) 労災診療費算定基準の改定内容の周知等

各局とも、労災診療費算定基準の改定について、指定医療機関に対して、関係団体と連携するなどした上で、速やかに改定内容の周知の徹底を図るとともに、改定後の算定基準に基づく的確な審査を実施していた。

(2) 地方厚生局等からの提供情報の活用

各局とも、地方厚生局等から提供された指導結果情報及び施設基準情報について、診療費審査担当者間で情報共有を図り、労災診療費の審査業務に活用していた。

しかしながら、一部の局においては、

【●地方厚生局等からの提供情報の活用等が十分でない例】

- ア 長期間にわたり調査未了となっている
 - イ 保管する必要がなくなった情報を長期間保管している
- 状況がみられた。

(3) 指定医療機関に対する実地指導

各局とも、労災診療費の誤請求の多い指定医療機関や地方厚生局等から提供された指導結果情報に掲げられた指定医療機関に対し、実地指導計画を策定し計画に沿った実地指導に取り組んでいた。

(4) 労災レセプト電算処理システムの利用勧奨

各局とも、労働基準部長等の局幹部が中心となり、指定医療機関への個別訪問や各種会合を活用し利用勧奨とフォローアップを行っていた。

中には、

【○個別指導を利用し普及促進に取り組んでいる例】

指定医療機関への個別指導時に利用勧奨するとともに、併せてその周辺地域の指定医療機関を訪問し普及促進に取り組んでいる

【○労災診療費算定基準改定の説明会を活用し普及促進に取り組んでいる例】

労災診療費算定基準改定の説明会を活用し利用勧奨を併せて実施している状況がみられた。

しかしながら、一部の局においては、

【●普及促進が十分でない例】

労災レセプト請求件数の多い指定医療機関に対して、重点的な利用勧奨やフォローアップを行っていない状況がみられた。

8 審査請求の事務処理

各局とも、審査請求を受理してから3か月以内の処理を目標とした審査請求処理計画を作成し、労災補償課長が毎月、審査請求処理計画・処理経過簿により、事件ごとの進捗状況を把握の上、状況に応じた助言を行うことにより長期未処理事件の発生防止と早期解消に努めていた。

中には、

【○マニュアルを作成し円滑に事務処理を行っている例】

審査官が容易に事務処理を行えるよう、労働保険審査官及び労働保険審査会法に基づく「口頭意見陳述」及び「文書その他の物件の閲覧等」について、その項目の要点及び質疑応答等をまとめたマニュアルを作成し、監督署職員に配付している

【○事件概要の早期把握に努めている例】

審査官が早期に事件概要を把握できるよう署が審査請求事件に係る調査復命書等の資料を局署共有フォルダに格納している状況がみられた。

しかしながら、一部の局においては、

【●審査請求処理期間の目標設定が適切でない例】

審査請求を受理してから3か月以内の処理を目標とした審査請求処理計画となっていない

【●管理者の助言等が十分でない例】

局管理者が審査請求事件ごとの審理状況を把握し必要な助言を行っていない、又はその事跡がない

状況がみられた。

9 不正受給等防止対策

各局とも、不正受給防止対策要綱を策定し、第三者からの投書等により情報を得た場合や請求書の審査段階等で疑義が生じた場合には、局・署連携のもと組織的に検討し実地調査を行うなど、適切に対応していた。

しかしながら、一部の局署においては、

【●調査等が十分でない例】

ア 署が情報提供を受けた後の調査を十分に行っていない

イ 局が署に対して必要な調査を指示していない、又はその調査結果を確認していない

状況がみられた。

10 個人情報の管理

(1) 個人番号等の取扱い

各局・署とも、管理者は労災年金事務に係る請求書等を取り扱う者について、事務取扱担当者名簿を年度ごとに作成し、該当者に対し速やかに研修を実施するとともに、管理者による特定個人情報ファイルへのアクセス記録の確認を毎月実施することで不正アクセスの防止に努めていた。

なお、特定個人情報等が記載された請求書の管理等は、労災保険給付個人番号利用事務処理手引に従って適切に処理していた。

また、個人情報の漏えいを防止する観点から、保管ファイルを色分けしている等の措置を講じていた。

中には、

【○特定個人情報等の注意喚起を図っている例】

個人番号が記載された請求書等を添付した書類を決裁する際、「マイナンバー」と表示した専用のバインダーを使用し注意喚起している

【○情報漏えいの防止対策をしている例】

独自に作成したチェックリストにより自己点検し、その結果を職員から定期的に報告させ遵守状況を確認している

状況がみられた。

しかしながら、一部の局署においては、

【●事務取扱担当者名簿の整備等をしていない例】

労災年金事務に係る請求書等を取り扱う者について、事務取扱担当者名簿に記載していない、又は研修を実施していない

【●アクセス記録の確認等を行っていない例】

アクセス記録の確認に係る記録を作成していない、又は同記録の決裁を毎月受け

ていない

【●本人確認が十分でない例】

個人番号が記載された請求書等を署の窓口で受け付けた際に提示を受けた本人確認書類の名称を請求書等の余白に記載していない
状況がみられた。

(2) 労災行政情報管理システム等セキュリティ対策

各局・署とも、インターネット利用時、電子メール利用時、電磁的記録媒体利用時及び電子データの取扱時における暗号化やウイルスの侵入が検知された場合の対応について、労災行政情報管理システム等のセキュリティ対策を講じていた。

しかしながら、一部の局署においては、

【●要機密情報等の暗号化が十分でない例】

要機密情報等をシステム領域に保存する際に一部暗号化していない
状況がみられた。

第2 地方労災補償業務監察

1 監察計画の策定及び監察の実施

各局とも、労働基準部長を始め関係部課室長が中心となって、本省留意通達、中央・地方監察結果、管内の行政課題等を踏まえた検討を行い、監察計画を策定し実施していた。

中には、

【○地方監察時等にチェックリストの点検結果を検証している例】

地方監察及び業務指導時に、署が実施した「中央監察結果等に基づくチェックリスト」の点検結果を検証している状況がみられた。

しかしながら、一部の局においては、

【●監察指針に基づき監察計画を策定していない例】

ア 前回中央・地方監察時の指示事項に対する是正改善状況の確認を監察項目に掲げていない

イ 行政運営方針の最重点課題に関連する項目を重点項目として監察計画に反映していない

【●是正内容が定着していない例】

前回中央・地方監察で指示事項となった監察項目の是正内容が定着しておらず、また、当該内容を局業務実施計画にも反映していない

【●机上監察の実施時期が適切でない例】

机上監察を実地監察の前に実施していない状況がみられた。

2 監察実施後の措置

各局とも、実地監察の終了後、局長及び関係部課室長に監察結果の概要を口頭で速やかに報告していた。

また、監察の結果、是正改善を要する事項及び監察結果報告書の取りまとめにおいて、関係部課室長を交えた検討を行った上で、各署に通知していた。

しかしながら、一部の局においては、

【●監察実施後の措置として十分でない例】

ア 実地監察結果の概要を、局長、総務部長又は徴収主務課室長に口頭で速やかに報告していない

イ 実地監察の結果、是正改善を要する事項について、速やかに局長名の文書により署長に期限を定めて是正改善指示を行っていない

ウ 机上監察の結果、是正改善を要する事項について、速やかに是正改善指示を行っていない

エ 是正改善報告の内容が十分でないにもかかわらず再指示を行っていない
オ 監察結果報告書の内容が改善事項の列举にとどまり、改善事項とされるに至った原因と対策を明記していない
状況がみられた。

3 監察結果報告書の活用

各局とも、地方監察結果を取りまとめ監察結果報告書を作成し、局署の職員に周知していた。また、地方監察結果と併せ、中央監察結果報告書の内容と局署の事務処理とを照らし合わせて、自局の問題点等について検証の上、改善すべき事項や事務処理の留意点等を署長会議、労災担当課長会議等において説明していた。

しかしながら、一部の局においては、

【●監察結果報告書の活用が十分でない例】

中央監察結果報告書の内容を労災担当課長会議において説明していない
状況がみられた。

第3 業務効率化等への取組

1 非常勤職員の積極的活用

各局・署とも、実情に応じて非常勤職員を有効に配置し職員と一体的に事務処理を行っていた。

また、新たに採用した労災保険給付専門調査員、労災保険給付補助員等に本省研修を受講させるなど、業務に必要な知識を付与し積極的に活用していた。

中には、

【○研修を工夫して実施している例】

毎月の課内会議終了後に職員が交替で講師となり、月ごとのテーマに沿って実例を多く取入れた研修を実施している

【○業務ライン会議においてスキルアップを図っている例】

月1回業務ライン会議を開催し、管理者が担当事案の処理方法等についてスキルアップのための指導を行っている

【○職員が非常勤職員とペアとなり業務指導している例】

職員と非常勤職員の二人担当制とし二人一組の業務対応とすることで、年間を通して非常勤職員への効果的なOJTを実施している
状況がみられた。

2 業務の見直し等

各局・署とも、本省が示した業務見直し計画等を踏まえ、検討委員会等の検討を経た上で、労災補償業務の実施体制の確保、監督・安全衛生担当部署との連携強化、外部委託の活用、業務の集約化等を図るなど、業務の効率的かつ効果的な運用に取り組んでいた。

中には、

【○療養の給付請求書等の審査業務を局に集約化している例】

全署又は一部の署の療養の給付請求書(療養の費用を含む)の一次審査等を局において実施している

【○過労死等事案の処理を局又は拠点署に集約化している例】

請求書受付後の調査計画の策定から調査及び調査終了後の復命書作成までの処理を局又は拠点署において実施している

【○適正給付対策の一部業務を局に集約化している例】

適正給付対策対象者の未調査者に係る主治医への意見書依頼及び調査結果の取りまとめ並びに傷病の状態等に関する届出者に係る調査結果を共有フォルダに登録又は管轄署へ通知している

【○障害等級の認定業務を局に集約化している例】

障害請求事案に係る障害等級認定のため、局において労働者本人からの聴取、確認等を実施している

【○監督・安全衛生担当部署と情報を共有している例】

過労死等事案の事務処理において、システム上に作成した管理簿に労災担当部署と監督・安全衛生担当部署が相互に裁量労働制や長時間労働の有無等の情報を登録し共有している（再掲）

【○監督・安全衛生担当部署と協議し積極的に問題解決を図っている例】

ア 過労死等事案の初回事案検討会等において、労災担当部署と監督・安全衛生担当部署が合同で対応を協議している（再掲）

イ 局の労災担当部署と監督・安全衛生担当部署の課長等が協議の場を定期的に設定し問題等を解決している（再掲）

【○未決事案を色分けし効率的に進行管理を行っている例】

定例の事案検討会とは別の署管理者による検討会において、事案を未決期間及び処理の優先度別に色分けした一覧表を作成・活用して進行管理を行っている（再掲）

【○未決状況が見える化し効果的な取組を行っている例】

局は、署別・未決期間別の未決件数の推移をグラフ等で見える化し、変動や傾向等を分析するとともに、署長あてに同グラフを送付して注意喚起することで効果的な取組を行っている

【○TV会議システムを活用している例】

精神障害事案の局署協議及び精神障害専門部会において、TV会議システムを活用して効率的に実施している（再掲）

状況がみられた。

第4 職員研修

各局・署とも、労災補償業務の質的向上を図るため、署管理者及び局署労災担当職員を対象とした研修に計画的に取り組んでいた。

特に、初めて労災補償業務に従事する職員に対しては、各種マニュアル等を活用し、組織的かつ体系的な研修を実施していた。

また、非常勤職員に対しては、担当業務以外に窓口対応に必要な知識、各種請求書の受付及び入力業務、マイナンバー等個人情報の保護、情報セキュリティ対策等について研修を実施していた。

中には、

【○アンケート結果等を踏まえ次年度の研修計画を策定している例】

基本的な知識、専門的な知識及び管理者としての知識の付与を目的に、前年度の研修受講者からの感想文やアンケート結果を踏まえ、対象者、研修内容、カリキュラム、実施時期、講師の選任等について検討し研修計画を策定している

【○労災補償業務から離れていた職員へ実施している例】

一定期間労災補償業務から離れていた職員に対し、保険給付の相談・受付、請求書の点検・審査や監察結果を踏まえた実践的な演習等を盛り込んだ研修を実施している

【○外部講師を招いて実践的な研修を実施している例】

第三者行為災害の求償事務に必要な知識を習得するため、自賠責損害調査事務所から講師を招いて、自賠責保険の仕組み等について専門研修を実施している

【○研修を工夫して実施している例】

毎月の課内会議終了後に職員が交替で講師となり、月ごとのテーマに沿って実例を多く取入れた研修を実施している（再掲）

【○業務ライン会議においてスキルアップを図っている例】

月1回業務ライン会議を開催し、非常勤職員も出席させた上で、管理者が担当事案の処理方法等についてスキルアップのための指導を行っている

【○職員が非常勤職員とペアとなり業務指導している例】

職員と非常勤職員の二人担当制とし二人一組の業務対応とすることで、年間を通して非常勤職員への効果的なOJTを実施している（再掲）

状況がみられた。

第5 まとめ

労災補償行政の運営に当たっては、迅速・適正かつ効率的な事務の運営とその水準の維持・向上を図るとともに、公正妥当な基準に基づき客観的に検査、評価することにより行政の斉一性を確保しなければならない。

局署管理者は、中央監察結果等を踏まえ自局の取組状況を検証の上、不適正な事務処理が認められた場合は、これを是正改善し適正な事務処理を確保する必要がある。

本年度の監察実施結果については、全般的に本省留意通達等に基づき適正に実施しており、過労死等事案の事務処理においてシステム上に作成した管理簿等に労災担当部署と監督・安全衛生担当部署が相互に裁量労働制や長時間労働の有無等の情報を登録し共有するとともに定期的に対応を協議している、局管理者が未決事案の署別推移をグラフ等で見える化し、署長あて送付して注意喚起することで効果的な進行管理を行っている、毎月テーマを変えて非常勤職員を含めた研修を実施しているなど、創意・工夫のもと積極的な取組もみられたものの、一部に問題のある事務処理がみられた。

問題のある事務処理の多くは各担当者の処理手順に対する理解不足と管理者の状況把握不足により生じているものである。

このため、労災補償業務の運営に当たっては、管理者は部署間の連携を図るなど日頃から業務の効率化を念頭に、再任用職員や非常勤職員を活用して業務処理体制の確保・改善に努めることが重要であり、管理者自らが積極的な情報把握等に努めるとともに、職員に対して研修やOJTを実施し必要な知識やスキルの習得に努める必要がある。

最後に、本報告書が会議等あらゆる機会を通じて周知されるとともに、自局の取組状況の検証や職員の研修等に十分に活用され、今後の業務運営に反映されることを希望する。

機密性 2

平成30年度 中央労災補償業務監察 実施労働局及び労働基準監督署

労働局名		労働基準監督署名	
01	北海道	旭川	札幌東
02	青森	青森	
05	秋田	秋田	
06	山形	庄内	
08	茨城	水戸	
13	東京	足立	八王子
14	神奈川	鶴見	川崎南
20	長野	松本	
24	三重	津	
28	兵庫	尼崎	姫路
30	和歌山	和歌山	
35	山口	宇部	
43	熊本	熊本	
44	大分	大分	
46	鹿児島	鹿児島	
計	15局	19署	