

補 償 課 業 務 担 当 補 佐
説 明 資 料

(案)

機 密 性 １

労 災 発 第 号
平 成 31 年 月 日

都道府県労働局長 殿

厚生労働省大臣官房審議官（労災、建設・自動車運送分野担当）
（ 公 印 省 略 ）

労災補償業務の運営に当たって留意すべき事項について

平成31年度における労災補償業務の運営に当たっては、特に下記に示したところに留意の上、実効ある行政の展開に遺憾なきを期されたい。

記

第1 労災補償行政を巡る状況への対応

労災補償行政を巡る状況をみると、過労死等に係る労災請求件数は 2,500 件以上に上り、石綿関連疾患に係る労災請求件数も 1,100 件以上に上るなど、多くの複雑困難事案の処理を求められている状況にある。

過労死等を巡る国民の関心は高く、とりわけ過労死等の発生を防止するための取組強化に対する社会的要請が強まっており、長時間労働の是正を大きな柱として、政府を挙げて推進する「働き方改革」に労働基準行政としての的確に対応することが求められている中、労災補償行政においては、過労死等の労災請求事案に引き続き適切に対応していくことが肝要である。

また、「出入国管理及び難民認定法の一部を改正する法律」が成立し、本年4月から施行されることに伴い、今後外国人労働者の増加が見込まれることから、これまでに以上に外国人労働者に対する労災保険制度の周知、請求勧奨等の取組についての的確に実施する必要がある。

加えて、今般、毎月勤労統計調査において全数調査するとしたところを一部抽出調査で行っていたことにより、平成16年度以降の同調査における賃金額が低めに出ていたことから、同調査の平均給与額の変動を基礎としてスライド率等を活用している労災保険制度の給付額に影響が生じているところである。これに伴う労災保険の追加給付については、厚生労働行政全体にわたる大きな問題であり、追加給付に関する対応そのものも国民が厳しく注視をしていることから、対応によって、国民の不信を招くこととならないよう、その対応に万全を期す必要がある。

その一方で、厳しい定員事情や行政経費に係る予算事情など、行政を取り巻く環境は厳しさを増しており、このような中で、労災補償行政に対する国民の期待に応え、労災請求事案に的確に対応するためには、厚生労働本省、都道府県労働局（以下「局」という。）及び労働基準監督署（以下「署」という。）が、より一層連携して効率的

な業務運営に取り組み、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となっている。

このため、平成31年度においては、特に次の事項を重点的に推進することとする。

- ① 過労死等事案などの的確な労災認定
- ② 迅速かつ公正な保険給付を行うための事務処理等の徹底
- ③ 労災補償業務の効率化と人材育成

第2 過労死等事案に係る的確な労災認定

1 的確な労災認定に向けた調査上の留意点

(1) 労働時間の的確な把握

脳・心臓疾患における業務による過重負荷や精神障害における業務による心理的負荷の評価に当たっては、労働者の労働時間を的確に把握することは必要不可欠な調査である。

労災認定のための労働時間は、労働基準法第32条で定める労働時間と同義であり、その把握に当たっては、労働者が使用者の指揮命令下に置かれていたものと評価することができるか否かにより客観的に定まるものであることに留意の上、当該労働者の労働時間の把握に当たっては、使用者の指揮命令下にあることが認められる時間を的確に把握すること。そのためには、タイムカード、事業場への入退場記録、パソコンの使用時間の記録等の客観的な資料を可能な限り収集するとともに、上司・同僚等事業場関係者からの聴取等を踏まえて、事実関係を整理・確認し、始業・終業時刻及び休憩時間を詳細に特定した上で、当該労働者が実際に労働していると合理的に認められる時間を的確に把握すること。その際、事業場において休憩時間とされている時間であっても、使用者の黙示も含む指揮命令に基づき労働者が業務に従事している、又は手待時間と同様の実態が認められるなど労働からの解放が保障されていない場合には、労働時間として算入すべきことに留意すること。

また、高度プロフェッショナル制が適用される労働者については、健康管理時間を把握することが事業主に義務づけられていることから、労働時間の特定に当たっては、健康管理時間の記録も参考とすること。

なお、平成30年3月30日付け基監発0330第6号、基補発0330第5号「過労死等事案に係る監督担当部署と労災担当部署間の連携について」において指示したとおり、労災請求を端緒とする監督指導の対象となる事案については、監督担当部署において事業場から入手した労働時間集計表及び疎明資料を労災担当部署に提供することとされていることから、それらの資料を活用しつつ、必要な調査を行い、監督担当部署と協議を行った上で、労働時間を特定すること。

(2) 労災認定基準の適切な運用

ア 脳・心臓疾患

(ア) 対象疾病以外の疾病

脳血管疾患及び虚血性心疾患等（負傷に起因するものを除く。）の労災認定基準に掲げる対象疾病以外の疾病については、一般的に過重負荷に関連して発症するとは考えがたいことから、業務による過重負荷に関連して、これらの疾病が発症したとして労災請求された事案については、専門医等に対し、対象疾病に該当するか否か等の医学的意見を徴した上で、対象疾病に該当しない場合は、本省に

相談すること。

(イ) 業務の過重性の評価

過重負荷の評価に当たっては、脳・心臓疾患を発症した労働者と同程度の年齢、経験等を有する健康な状態にある者のほか、基礎疾患を有していても日常業務を支障なく遂行できる同僚又は同種労働者にとっても、特に過重な業務であったか否かという観点からの検討を行うこと。

イ 精神障害

(ア) 専門家意見の収集

心理的負荷による精神障害の労災認定基準においては、認定要件を満たすか否かについて、主治医意見により判断すべき事案、専門医意見により判断すべき事案及び専門部会意見により判断すべき事案を示しているところであり、局においては、署に対して当該認定基準に基づく医学意見の収集方法について、適切な指導を行うこと。

(イ) 嫌がらせ、いじめの事実認定

精神障害事案については、上司、同僚等からの聴取等の調査を尽くした上で、業務による出来事の実事認定を行っているところであるが、特に、請求人が嫌がらせ、いじめを主張する事案については、関係者が相反する主張をする場合がある。このため、当事者の事業場内における役割、指揮命令系統を把握した上で、できる限り客観的な第三者から聴取等を行い、業務指導の範囲を逸脱した言動等の有無につき、確認を行った上で、嫌がらせ、いじめに該当するか否かの判断を行うこと。

2 過労死等事案に係る関係部署との連携

過労死等事案については、上記第1のとおり、その発生を防止するための対策が労働基準行政における喫緊の課題となっていることを踏まえ、局及び署においては、引き続き労災担当部署と監督・安全衛生担当部署の緊密な連携を図るとともに、本省とも情報の共有を図る必要がある。

このため、署管理者は、労災担当部署と監督・安全衛生担当部署における情報共有を徹底すること。局管理者は、過労死等事案に係る調査の進捗及び労災担当部署と監督・安全衛生担当部署における情報共有等の状況についての的確に把握し、労災担当部署において把握した情報が監督・安全衛生担当部署に共有されるよう、また、必要に応じ、監督担当部署と協議を行うよう、署管理者に対し必要な指示を行うとともに、社会的に注目を集める可能性の高い事案については、所要の報告を確実に行うこと。

具体的には、監督担当部署との連携は、平成30年3月30日付け基監発0330第6号、基補発0330第5号「過労死等事案に係る監督担当部署と労災担当部署間の連携について」において、安全衛生担当部署との連携は、平成29年3月31日付け基監発0331第1号・基補発0331第6号・基勤発0331第1号・基安労発0331第1号「『過労死等ゼロ』緊急対策を踏まえたメンタルヘルス対策の推進に当たっての具体的手法について」において指示しているところであり、今後も監督・安全衛生担当部署と密接に連携すること。

第3 石綿関連疾患に係る的確な労災認定

1 的確な労災認定に向けた調査上の留意点

(1) 石綿関連疾患に係る医学意見の的確な徴取

石綿関連疾患においては、認定基準に定められた疾病に該当するか否か、胸膜プラーク等の所見が認められるか否か等の医学的所見が労災認定の重要な要件であることから、その判断に当たっては、主治医の意見だけでなく、地方労災医員等の意見を徴すること。

また、主治医と労災医員等の見解が異なる場合等については、石綿確定診断委員会に対して確定診断の依頼を行うこと。

なお、良性石綿胸水の事案については、全数確定診断の依頼が必要であることから、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委員会に対して確定診断の依頼を行うこと。

(2) 本省協議等

上記(1)によってもなお確定診断に至らなかった事案や死亡原因などの医学的判断に疑義が生じたもの等については、必ず本省に協議又は相談すること。

また、傷病年月日については、現実に療養が必要となった日であり、主治医から石綿関連疾患の診断がなされる前から自覚症状を訴え、別の医療機関で治療している場合には、主治医や地方労災医員等に対して、当該疾患の症状の経過等を確認し判断すること。

(3) 石綿ばく露作業の的確な把握

石綿ばく露作業従事歴は、労災認定を行う上で重要な調査事項であるとともに、その的確な把握は、迅速な認定にも資するものである。このため、石綿ばく露作業の調査に当たっては、平成17年7月27日付け基労補発第0727001号「石綿による疾病に係る事務処理の迅速化等について」及び平成24年9月20日付け基労補発0920第2号「石綿による疾病の業務上外の認定のための調査実施要領について」に基づき、効率的な調査を実施すること。その際、石綿ばく露作業に最後に従事した事業場は公表の対象となることを踏まえ、最終石綿ばく露事業場の確認は慎重に行うこと。

なお、石綿ばく露作業の有無や期間、最終ばく露事業場の判断等に疑義が生じたもの等については、必ず本省に協議又は相談すること。

2 石綿関連疾患に関する労災補償制度等の周知

(1) 石綿労災認定等事業場の公表

石綿労災認定事業場の公表に当たっては、公表データを管理するシステムへの入力等を確実に実施することが、効率的な公表作業に資するものである。このため、例えば、石綿関連疾患に罹患して労災保険により療養している者が死亡し、当該死亡について遺族補償給付の支給決定を行った場合には、該当する保険給付の種別ごとに請求・決定年月日を入力するとともに、死亡年月日も漏れなく入力するなど、局において日頃から適正なデータ入力・管理を徹底すること。

また、平成31年度の石綿労災認定事業場の公表についても、引き続き、複数名での確認体制を整備した上で、システムに入力したデータは調査結果復命書により確認し、誤入力、入力漏れがないようにすること。

なお、公表対象事業場に対する公表の趣旨の説明等に当たっては、毎年「事業場対応マニュアル(Q&A)」(以下「マニュアル」という。)を全労働局に配布し、

これを活用の上実施してきたところであるが、今後、公表事業場からの理解が得られやすい特記事項の記載例も盛り込んだ事例集を作成し、マニュアルと併せて配布する予定としているので説明等に活用すること。

(2) 労災保険指定医療機関等への周知

石綿関連疾患については、がん診療連携拠点病院をはじめとした労災保険指定医療機関に対して、平成29年12月に労災補償制度等に関するパンフレットや石綿ばく露歴などのチェック表（以下「周知用資料」という。）を配布し、医療機関を通じた制度の周知を行ったところである。引き続き、新規の労災保険指定医療機関に対しては周知用資料等を活用することにより、制度周知を確実に実施すること。また、石綿労災認定等事業場に対しては、引き続き、退職労働者等への労災補償制度の周知を実施するよう依頼すること。

第4 その他の職業性疾患事案に係る的確な労災認定

1 電離放射線障害事案に係る調査上の留意点

認定基準において本省にりん伺することとされている事案については、認定基準別添の調査実施要領に基づき調査することとされているところであるが、特に、医療従事者に係る電離放射線障害の調査に当たっては、当該労働者のすべての業務経歴における作業内容や放射線業務従事の有無、被ばく線量、安全防護の状況等が具体的に分かるよう、可能な限り把握すること。

2 その他の職業性疾患事案に係る関係部署との連携

特に、職業がんや有害物質による中毒、有機粉じんによる肺疾患等の新しい疾病の労災認定に当たっては、原因物質の特定、当該物質のばく露状況等を詳細に把握する必要があるが、より一層効率的な調査を行うため、監督・安全衛生担当部署と情報共有するなど緊密な連携を図ること。

また、新しい疾病に関する請求事案については、本省報告を確実に行うこと。

3 業務上疾病の範囲の見直し

平成30年11月30日に労働基準法施行規則第35条専門検討会による報告書がとりまとめられ、「オルトートルイジンによる膀胱がん」を労働基準法施行規則別表第1の2で定める業務上疾病の範囲に追加することが適当であるとされた。

これを受け、省令及び関係通達の改正を行う予定であり、これらの周知広報等について別途指示する予定であるので留意すること。

なお、オルトートルイジンを取り扱う業務によって、膀胱以外の尿路に腫瘍が発症したとする事案については、昭和51年8月4日付け基発第565号「芳香族化合物のニトロ又はアミノ誘導体による疾病の認定基準について」の記の3（2）のなお書きに基づき、本省にりん伺すること。

第5 迅速かつ公正な保険給付を行うための事務処理の徹底

労災保険制度は、被災労働者及びそのご遺族に対し、必要な保険給付を行うことにより、迅速かつ公正な保護を図ることを目的としている（労働者災害補償保険法第1条）。この目的を実現するため、遵守すべき事務処理手順を定め全国斉一的な運用を

行っているところであるが、平成31年度における事務処理については、特に次の事項に留意して取り組むこと。

1 毎月勤労統計に係る今後の事案の対応について

毎月勤労統計に係る事案の対応については、今後、追加給付事務の準備状況などを厚生労働省ホームページに公表することとしていることから、公表資料等の各種情報に留意の上、被災労働者等からの電話相談、窓口相談に懇切・丁寧に対応すること。

なお、局署で処理が必要になる追加給付に係る事務処理については、別途通知するところにより、適切に対応すること。

2 迅速処理に向けた的確な進行管理及び適正な事務処理の徹底

長期未決事案については、署長管理事案、局管理事案による管理等、長期未決事案の発生防止のために取り組んでいるところであるが、平成30年10月9日付け基発1009第2号「今後の保険給付の迅速処理に当たって留意すべき事項について」に基づき的確な進行管理を行うこと。

労災保険給付事務処理については、労災保険給付事務取扱手引や平成30年5月21日付け基発0521第2号「今後の労災保険給付等の適正な事務処理に当たって留意すべき事項について」により指示しているところであるが、今後とも適正な給付のための調査を徹底すること。

また、調査に当たっては、保険給付の決定のために真に必要な調査を行うことを基本とし、決定に不要な資料の収集や必要な資料の不足等過不足のないよう調査を行うこと。

さらに、関係書類を収集する際、被災労働者やそのご遺族等から同意書等を徴する場合は、機微な個人情報を収集することに特に留意の上、保険給付決定に当たり明らかに不必要な資料に係る同意書等を徴することがないように徹底すること。

3 請求人等への懇切・丁寧な対応

被災労働者及びそのご遺族の請求人等に対する丁寧で分かりやすい説明の実施については、平成23年3月25日付け基労発0325第2号「今後における労災保険の窓口業務等の改善の取組について」（以下「窓口改善通達」という。）により指示しているところであるが、引き続き、これを徹底するとともに、相談等の段階で、調査が困難であることや業務上外の見込み等について言及することは厳に慎むこと。また、請求人等に対しては、窓口改善通達に基づき定期的な処理状況の説明を徹底し、懇切・丁寧に対応すること。

4 報道機関に対する的確な対応

過労死等事案など労災認定された個別の事案について社会的関心が高まっていることを背景に、局署において報道機関等から個別事案について取材を受ける機会が増えていることから、対応に当たっては、被災労働者及びそのご遺族等の個人情報保護の観点に十分留意すること。

なお、取材等を受けた場合は、必ず当日中に取材応答記録を作成し、速やかに本省へ報告すること。

5 不正受給防止に対する的確な対応

労災保険に係る不正受給事件が社会に与える影響は大きく、労災保険制度に対する不信を招来し、制度の適正な運営を大きく阻害することにもなりかねないことから、「労災保険給付事務取扱手引」に基づき、請求書審査等の事務処理を行うこと。

特に、特別加入者に係る不正受給防止対策については、平成29年12月7日付け基補発1207第1号「労災保険の特別加入者に係る不正受給防止対策の徹底について」に基づき、不正受給防止の徹底を図ること。

6 労災かくしの排除に係る対策の一層の推進

全国健康保険協会（協会けんぽ）の各都道府県支部から健康保険法の保険給付について不支給（返還）決定を受けた者の情報を得た場合において、被災労働者に対して、労災請求の勧奨を行うとともに、①労災かくしが疑われる場合、②新規の休業補償給付支給請求書の受付に際し、労働者死傷病報告の提出年月日の記載がない場合には、速やかに監督・安全衛生担当部署に対して情報の提供を行うこと。

7 労働者性の判断に当たっての留意点

労働者性の判断のうち、一般的に問題になることが多い法人の役員、請負制の大工、委託契約の外務員等判断が困難な事案については、適宜、監督担当部署に協議しつつ必要な調査を行い、的確に労働者性を判断すること。

8 給付基礎日額の算定に当たっての留意点

給付基礎日額の算定に当たっては、これまでも指示しているとおり、割増賃金の算定基礎に算入すべき手当が含まれているかどうかについて、就業規則等により確認することに加え、事業場に対して手当の算定根拠について詳細な確認を行うこと。

また、被災労働者の勤務実態等を踏まえ、適用される労働時間制度について疑義が生じる場合には、適宜、監督部署に協議しつつ必要な調査を行い、的確に給付基礎日額を算定すること。

9 一時金等の外国送金による支払手続の留意点

一時金等（前払一時金、葬祭料、定額の特別支給金等）の外国送金については、平成25年5月24日付け地発0524第1号、基発0524第7号「労災保険給付費等の支払事務の都道府県労働局への集中化及び労働基準監督署資金前渡官吏の廃止について」により、局官署支出官による支払となっているので、支払手続に漏れがないよう再度周知徹底を図ること。

10 第三者行為災害に係る事務処理の留意点

求償事案については、納入告知を行わずに当該債権を時効により消滅させることがないよう、災害発生から3年以内に納入告知を行うことを従前より指示してきたところであり、引き続きその事務処理の徹底を図ること。

納入督促及び債権回収に係る外部委託事業については、平成31年度においても弁護士又は弁護士法人を受託者として実施する予定であり、事務処理に係る留意点等につ

いては別途通知するので、より一層積極的に活用すること。

また、第三者行為災害事案に係る支給調整等事務については、平成31年8月より外部委託化することを予定しているが、平成31年2月1日付けで受託者と契約を締結したところであり、外部委託化後における事務処理方法等については別途通知する。

11 特別加入制度の周知・広報等の積極的かつ効果的な実施

平成29年度より、本省において作成した一人親方等に係るリーフレットを関係行政機関や関係団体等を通じて送付し、厚生労働省ホームページ上の特別加入制度関係の紹介ページを掲載する等により、特別加入制度の積極的な周知・広報を実施しているところである。このため、関係省庁の出先機関や業界団体から労災保険制度の照会等が行われた場合は、引き続き適切に対応すること。

12 日本年金機構との情報連携

労災年金ではマイナンバー制度を活用し、日本年金機構へ厚生年金の金額等の情報照会を行うことにより、労災年金の請求書等への改定通知書等の添付を省略することを予定しているところである。

年金関係の情報連携の今後のスケジュールについては、日本年金機構及び3共済から地方公共団体等への情報照会については平成31年4月以降試行運用を開始し、地方公共団体等から日本年金機構及び3共済への情報照会については平成31年6月以降試行運用を開始することを想定しているところであるが、この対応の詳細については別途通達等により指示する予定である。

13 労災診療費に係る事務処理の留意点

(1) 労災診療費の的確な審査の実施等

労災診療費については、労災診療費算定マニュアル（平成30年度版）及び平成21年2月20日付け基労補発第0220003号「労災診療費に係る重点審査について」等に基づき、的確な審査を実施すること。

また、会計検査院の指摘等も踏まえ、労災保険指定医療機関等に対して、関係団体と連携しあらゆる機会を活用するなどにより、算定基準の周知に努めること。

審査においては、平成25年4月8日付け基労発0408第1号「地方厚生局等から提供された診療報酬返還等に関する情報提供の労災診療費審査業務への活用等について」及び平成25年4月8日付け基労補発0408第1号「地方厚生局等から提供された診療報酬返還等に関する情報の労災診療費審査業務への活用等における留意事項について」に基づき、提供を受けた情報について積極的に活用すること。

また、柔道整復、はり・きゅう及びマッサージについても同様に、それぞれ施術料金算定基準等に基づき的確な審査を実施すること。

(2) 労災レセプトオンライン化の普及促進について

労災レセプトオンライン化の普及促進については、平成29年5月12日付け労災発0512第1号「労災レセプト電算処理システムの普及促進に向けた取組について」に基づき、平成29年5月から平成32年3月末までの間を普及促進強化期間（第2期）として実施しているところである。

平成31年1月7日付け基保発0107第1号「労災レセプトのオンライン化に向けた

取組状況について」により、今年度の委託事業で実施した個別訪問や説明会の状況等について情報提供したところであるが、今後においても、委託事業の内容や実施状況等について、必要な情報提供を行っていく予定であるので、各局において取組を進めるに当たっては、これらを参考とされたい。

また、平成31年度においても引き続き労災保険指定医療機関（病院、診療所）及び労災保険指定薬局を対象として、レセプトのオンライン化を促進する委託事業を実施する予定である。

14 社会復帰促進等事業の留意点

（1）アフターケア通院費の支給範囲の拡大

アフターケア通院費については、平成31年1月8日付け基発0108第7号「アフターケア通院費支給要綱の一部改正について」及び同日付け基補発0108第1号「アフターケア通院費の支給に当たっての留意事項について」により、平成31年2月1日以降の通院より、アフターケア通院費を移送と同様の範囲に見直したところであるので、これらの通達等に基づき、事務処理について徹底を図ること。

また、平成31年1月に、本省よりアフターケア健康管理手帳の交付対象者あてにリーフレットを送付しているの、引き続き照会等に適切に対応すること。

さらに、新規にアフターケアを希望する者などについても、本省より送付しているリーフレット等により必要な説明を行うこと。

（2）社会復帰支援に向けた適切な症状把握等

精神障害を発病したとして労災認定を受けた被災労働者については、社会復帰が難しく長期間にわたる療養を余儀なくされている傾向にある。今後、本省においてこれらの者に対する早期社会復帰に向けた支援策について検討を開始することを予定しているので、引き続き適切な症状把握等に努めること。

15 行政上の争訟に当たっての的確な対応

（1）行政事件訴訟の的確な追行

平成30年度の訴訟追行状況をみると、対人関係のトラブル等の具体的な内容を裏付ける証拠や医学的証拠の収集が十分に行われなかったため、適切な主張ができずに敗訴した事例が認められた。

このため、訴訟追行に当たっては、平成22年8月4日付け事務連絡（最終改正平成29年3月29日）「労災保険に係る訴訟に関する対応の強化について」に基づく的確な訟務の追行の徹底を図ることとし、新件協議結果等に基づく指示を踏まえ、国側の主張を補強するため、関係者からの補充調査及び医学意見書の依頼等を確実に実施することにより、客観的な証拠に基づく裁判所を説得し得る主張・立証を的確に行うこと。

（2）審査請求事案の公正・迅速な処理審査

請求受理後6か月以上経過した長期未決事案が増加傾向にあることから、局管理者は、「労災保険審査請求事務取扱手引」第3部のⅢ「局管理者における取組み」に基づき、毎月、事案ごとに処理状況を把握した上で助言や組織的支援を行うことにより、迅速処理に努めること。

また、労働者災害補償保険審査官は、的確に争点整理を行った上で審理に必要な

資料の収集等を確実に実施することにより、公正・迅速な審査決定を行うこと。

(3) 不服申立て及び訴訟における取消事案の情報共有

局管理者は、訴訟等行政争訟における取消事案に係る原処分との判断が異なった事項等について、各種会議や職員研修において、署管理者をはじめとする職員に対して説明し、情報共有を図ること。

(4) 文書提出命令への的確な対応

文書提出命令の申立てが行われた場合の対応については、平成30年3月26日付け事務連絡「文書提出命令等に係る業務参考資料の送付について」において指示しているところであるが、的確な対応を行うため、裁判所より文書提出命令に係る文書が送達されたときは、監督署から労働局、労働局から本省への速やかな報告を徹底し、本省と連携を図りつつ対応すること。

16 地方監察の的確な実施等

地方監察は、地方労災補償監察官監察指針を踏まえ、計画的かつ効果的に実施すること。

特に、地方監察結果と併せ、平成30年度中央監察結果と自局の取組状況を検証し、改善すべき事務処理等について、翌年度の業務実施計画、監察計画等に反映させるとともに、会議等のあらゆる機会を通じてすべての労災担当職員に周知・徹底し、適正な事務処理を定着させること。

17 個人情報等の厳正な管理

(1) 特定個人情報の適切な取扱いの徹底

労災年金たる保険給付に関する事務における特定個人情報の取扱いについては、平成29年4月25日付け基発0425第3号「労災保険給付個人番号利用事務処理手引の改定について」（以下「個人番号事務処理手引」という。）において指示しているところである。

個人番号事務処理手引においては、管理者による特定個人情報ファイルのアクセス記録の確認を毎月1回定期的に行うよう指示しているところであり、定期的に通知している「個人番号関係機械処理件数一覧」を活用し、アクセス記録の確認の実施を徹底すること。

(2) 個人情報の漏えい防止

個人情報の漏えい防止については、平成28年3月28日付け地発0328第5号「都道府県労働局における保有個人情報漏えい防止及び発生時の対応について」により指示されているところであるが、平成29年度においても、多くの情報漏えい事案が生じており、いずれの事案も、基本的事務処理が徹底されていないことによるものであったことから、改めて基本的事務処理を確認し、個人情報の管理を徹底すること。

また、石綿関連文書の保存については、平成27年12月18日付け地発1218第4号・基総発1218第1号「石綿関連文書の保存について」に基づく保存がなされるよう、引き続き管理を徹底すること。

第6 外国人労働者への懇切丁寧な対応

1 外国人労働者に対する労災保険制度の周知及び請求勧奨の取組

外国人労働者については、我が国の労災保険制度について知識が十分でない場合も多い上、労働災害に遭われ亡くなった労働者のご遺族にあつては、母国にあつて我が国の労災保険制度を不知であることから、機会を捉えて母国語等による周知等を行い、制度不知による請求漏れのないよう、きめ細やかな対応を図る必要がある。

外国人労働者に対する労災保険制度については、従前、「（日本で働く外国人向け）労災保険請求のためのガイドブック」等を活用するなど労災保険制度の説明を行っているところであるが、今後は、監督・安全衛生部署との情報共有を図ることとしているので、別途通知するところにより一層的確に対応すること。

また、外国人技能実習生に対する労災保険制度の周知については、監督・安全衛生部署からの情報に加えて、平成29年10月27日付け基補発1027第2号「今後の技能実習生の死亡災害に関する労災保険給付の請求勧奨等について」に基づき、外国人技能実習機構等から情報提供を受けた際には、実習実施者に対して外国人労働者のご遺族に労災保険制度の周知を依頼するなど、引き続き請求勧奨に努めること。

2 外国人労働者からの相談対応について

外国人労働者、外国人労働者を使用する使用者等からの窓口相談に対しては、労働基準部監督課又は労働基準監督署に設置している「外国人労働者相談コーナー」において労災請求等に関する相談も受け付けており、平成31年度から対応言語を6言語から8言語（※）に増やすこととしているため、適宜活用すること。また、外国人労働者等の電話相談に対応する外国人労働者向け相談ダイヤルや、労働局及び監督署の開庁後や土日の電話相談に対応する「労働条件相談ほっとライン」についても、同様に8言語に増やすこととしているため、適切に案内を行うこと。

※英語、中国語、ポルトガル語、スペイン語、タガログ語、ベトナム語、ネパール語、ミャンマー語

第7 労災補償業務の効率化と人材育成

上記第1のとおり、厳しい定員事情や行政経費に係る予算事情など、行政を取り巻く環境は厳しさを増している中で、労災補償行政に対する国民の期待に応え、労災請求事案に的確に対応するためには、業務の効率化を行いつつ、非常勤職員の活用、人材育成のための研修・業務支援の充実、外部委託化等様々な手法を用いながら業務運営を行う必要がある。

平成31年度においては、特に次の事項について、各局の実情に応じ効率的な業務運営を行うこと。

1 非常勤職員の活用と研修・業務支援等

(1) 非常勤職員等の積極的活用

非常勤職員については、近年の変化する労災保険業務の状況等を踏まえ、局署の実情に応じて効果的・効率的な配置・業務遂行を行えるよう、業務による区分を廃止することとし、業務レベルに応じて3類型に大括り化した非常勤職員を新設することとしている。

これらの非常勤職員を積極的に活用するとともに、労災補償業務を熟知した再任用職員を有効に配置し、職員と一体的に事務処理を行うこと。

(2) 労災保険給付事務に係る研修・業務支援の活用

新規非常勤職員等を対象に、第1四半期に本省において労災保険給付事務に係る基本的事項に係る研修を実施する予定であることから、局署の管理者は新規に採用した相談員等に研修を受講させること。

また、本省における研修の実施以外にも、労災業務OJTマニュアルや労災補償業務担当者コースの初任者ブロック研修資料といった既存の資料を活用することに加え、業務に必要な研修資料を本省において作成・配布するので、これらを活用し、業務に必要な知識を付与し更なる活用を図ること。

特に、職員の育成については、各局における取組事例を収集した上で、好取組事例等を情報提供するので活用すること。

さらに、局から支援の要望があった場合には、要望内容に応じ、非常勤職員を含めた職員の能力向上のための研修の実施や、事務処理の習熟に効果的な資料やノウハウの提供等必要な支援を引き続き行うこととしている。

(3) コールセンターの拡充とテレビ会議機能等を有するWEB端末の活用

コールセンターについては、平成30年7月から対象を全国81監督署に拡充し、より一層、職員の電話対応等の効率化を図ることとしている。コールセンターにおいては、監督署で開催する説明会の出欠連絡等のとりまとめ対応も行っているため、適宜活用すること。

また、昨年度導入したテレビ会議機能がついたWEB端末については、平成31年度から5年契約で引き続き配置するので、各種会議や研修等に活用すること。

2 労災補償業務の効率的な事務処理の実施

各局においては、療養の給付請求書の審査、複雑困難事案の事務処理の効率化等の取組を実施しているところであるが、あくまでも効率的な事務処理に資する見直しを行うことに留意の上実施すること。

なお、業務見直しを実施するにあたり、疑義等が生じた場合は適宜本省に相談すること。

基補発 1009 第 2 号

平成 30 年 10 月 9 日

都道府県労働局労働基準部長 殿

厚生労働省労働基準局補償課長

今後の保険給付の迅速処理に当たって留意すべき事項について

保険給付の迅速処理のための取組については、従前より「労災保険給付事務取扱手引」（平成 27 年 12 月 25 日付け基発 1225 第 17 号、以下「手引」という。）等により指示されているところであるが、標準処理期間を踏まえた迅速処理に資するため、今般、下記のとおり、請求書受付後 6 か月経過した未決定の事案（以下「長期未決事案」という。）の発生を未然に防止するための、具体的な手法を取りまとめたので、今後の事務処理に当たって留意されたい。

記

1 過労死等事案における基本的事務処理

(1) 調査計画の策定

ア 調査計画策定に係る事案検討会

効率的な調査を実施するためには、手引等で定める調査計画を的確に策定することが重要であることから、請求書受付後 1 週間以内を目途に、署長、労災担当副署長及び労災担当主務課長（以下「署長及び署労災担当管理者」という。）が出席する事案検討会を開催すること。

事案検討会においては、請求人等の申立内容を整理し、支給要件の該当の有無を判断するためのポイントを明らかにした上で、収集すべき資料とその照会先、聴取対象者と聴取事項等の調査方法について検討すること。

イ 調査計画の策定

(ア) 調査計画については、効率的な調査という観点から、不必要な調査や調査漏れによる再調査を行うことがないよう具体的な調査時期及び調査順序に留意した上で策定すること。また、標準処理期間及び事案の内容を踏まえた、調査完了年月日を設定すること。

(イ) 調査担当者は、事案検討会の検討を踏まえ、速やかに調査計画を策定し、署長決裁を受けること。

(ウ) 各労働基準監督署（以下「署」という。）は調査計画策定後、速やか

に都道府県労働局労災補償課（以下「局」という。）に報告すること。

- (エ) 調査計画策定の報告を受けた局は、調査計画の内容を確認し、修正が必要と判断した場合には、署に対し、修正を指示すること。
- (オ) 署は、発病日が明らかでない精神障害事案や既往歴のある事案等、調査にあたって困難が予想される事案については、必要に応じて、地方労災医員に調査上の留意点等の意見（例えば発症日を特定するために必要な調査事項、医学専門的事項を主治医から意見を徴取する際の留意点等）を求めること。なお、時期については、局署間で調整の上、実施すること。

(2) 調査の実施

調査計画策定後、必要な調査を計画に沿って速やかに実施すること。

被災労働者の労働時間の把握が判断のポイントとなる事案については、平成30年3月30日付け基監発0330第6号・基補発0330第5号「過労死等事案に係る監督担当部署と労災担当部署間の連携について」に留意した上で、タイムカード、事業場への入退場記録、パソコンの使用時間の記録等の客観的な資料を可能な限り収集するとともに、上司・同僚等事業場関係者からの聴取等を踏まえて、事実関係を整理・確認した上で、使用者の指揮命令下にあることが認められる時間を的確に把握すること。

(3) 進行管理

迅速適正な調査を進めるためには、事案の処理を調査担当者任せにすることなく、署長及び署労災担当管理者が、調査の進捗状況を定期的に確認し、調査計画とおりに進んでいない等の状況を把握した場合には、調査担当者から事案処理が進まない理由、隘路となっている問題点について聴取し、それらを解消するため、組織的に検討を行う必要がある。ついては、以下の事項に留意し、適切な進行管理を行うこと。

ア 署における対応

- (ア) 月1回、署長及び署労災担当管理者等による事案検討会を開催し、調査計画に基づいた調査が着実に行われているか確認すること。また、事案検討会においては、調査における問題等を把握し、調査が円滑に進むよう、問題点の解消に向けて対応すべき具体的な方策を検討すること。
- (イ) 署長は、事案検討会で検討した問題点解消のための方策について期限を付した具体的な指示を行うこと。その際、期限については、標準処理期間内での調査完了等を念頭に置きつつ、署労災担当管理者や調査担当者の意見を参考にして、合理的な期限とすること。
- (ウ) 事案検討会の開催に当たっては、必要に応じ、監督担当部署に出席を求めること。

(エ) 事案検討会において、聴取対象者の変更や追加、資料収集の遅れ等があった場合には、必要に応じて、調査計画の修正を行うこと。その際、調査完了予定年月日に変更となる場合には併せて修正すること。なお、調査完了予定月日を変更した場合には、速やかに局に報告すること。

(オ) 署長は、事案検討会の開催に当たり、事前に、調査計画に基づき調査が遅滞なく行われており、特段の問題点が認められないと判断した事案については、当月の事案検討会において検討することを不要とすることを可能とする。

イ 局における対応

調査計画修正の報告を受けた局は、その内容を確認すること。

また、署から支援の求めにより、必要に応じて、局署事案検討会を開催し、調査の進捗状況を確認した上で、事務処理に必要となる聴取や医証の収集等の調査事項、事案の問題点解消のための方策、今後の処理方針等について助言指導を行うこと。このほか、聴取調査等の各種調査の実施や調査票の作成支援、事務指導、論点整理表の作成等の支援・指導についても検討すること。

なお、支援・指導について、局で事務処理の集中化等の取り組みを行うことにより、既に迅速処理のための対応を行っている場合には、必ずしもその取り扱いの変更を求めるものではない。

(4) 長期未決事案の発生防止に向けた取組

長期未決事案の発生防止のため、請求書受付6か月を経過した長期未決事案を「署長管理事案」、9か月を経過した事案を「局管理事案」とし、以下により対応すること。

ア 署長管理事案

(ア) 署における対応

i 署長は、署長管理事案について、調査担当者から進捗状況等を随時報告させ、処理状況や問題点を的確に把握し、調査担当者の業務配分の見直し等、署長管理事案の早期解消のため、積極的かつ具体的な指導を徹底すること。

ii 調査担当者は、署長が指示した内容を処理経過簿に記載し、当該指示に基づき計画的かつ適切な調査を行い、迅速かつ公正な事務処理に努めること。

iii 調査担当者は、調査の過程で問題等が生じた場合には、事案検討会の開催を待つことなく、署労災担当管理者に報告し、必要な指示を受けること。

iv 署長は、月末時点で署長管理事案に該当する事案について、速や

かに、調査計画及び処理経過簿を局に報告すること。また、局への報告に当たっては、今後の処理方針及び調査完了予定年月日を明らかにすること。

(4) 局における対応

- i 署からの報告内容を確認し、労働基準部長、労災補償課長、労災補償監察官等をメンバーとした局事案検討会を開催する等により、処理方針、調査方法等検討するとともに、問題点の解消等に係る必要な指示や支援の検討を行うこと。
- ii 労災補償監察官は、その後の履行状況について、署労災担当管理者に定期的に確認するとともに、必要な助言指導を行うこと。
- iii 労災補償課長は、署長管理事案の解消状況、処理に係る問題点、署長に対する局の指示事項及び履行状況等を的確に把握し、適宜、労働基準部長に報告すること。
- iv 労災補償課長は、署からの支援の求めに基づき、必要に応じて、局署事案検討会を開催し、署長管理事案の進捗状況を把握、今後必要な調査の指示等、局署連携した迅速な事務処理を徹底すること。
- v 局が行う必要な支援・指導については、局署事案検討会のほか、聴取調査等の各種調査の実施や調査票の作成支援、事務指導、論点整理表の作成等が挙げられること。

なお、支援・指導について、局で事務処理の集中化等の取り組みを行うことにより、既に迅速処理のための対応を行っている場合には、必ずしもその取り扱いの変更を求めるものではない。

イ 局管理事案

(7) 署における対応

- i 署長は、月末時点で局管理事案に該当する事案について、速やかに調査計画及び処理経過簿を局に報告すること。また、局への報告に当たっては、今後の処理方針及び調査完了予定年月日を明らかにすること。
- ii 署長は、後記の局が行う支援・指導を受けて、迅速な事務処理に努めること。

(4) 局における対応

- i 前記1の(4)のアの(4)i及びiiiに加え、署に対して必要な支援・指導を行い、迅速な事務処理に努めること。
- ii 局が行う支援・指導の内容については、前記1の(4)のアの(4)vにより実施すること。なお、支援・指導を実施する際は、事務処理に係る問題点を的確に把握した上で、迅速な事務処理に最適な支援・指導を労働基準部長が決定すること。

2 過労死等以外の事案における基本的事務処理

(1) 調査計画の策定

ア 請求書受付時点において早期処理が可能と判断される事案（請求受付後3か月以内に決定が見込まれる事案）については、調査計画の策定を省略して差し支えない。ただし、以下の場合には調査計画を策定すること。

(ア) 請求書受付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は、前記1に準じた対応をすること。

(イ) 請求書受付後3か月を経過した時点でなお処理が完了するまで相当期間を要し、6か月を超えることが見込まれる事案は、その時点で判明している事項及び今後調査が必要な事項を明らかにした上で事案検討会を開催し、速やかに調査計画を策定すること。

イ 調査計画の策定に当たっては、前記1の(1)に準じた対応とすること。なお、事案検討会の開催や調査計画の局への報告等についても、事案に応じて適宜適切に行うこと。

(2) 進行管理

ア 署における対応

(ア) 調査計画を策定した事案は、前記1の(3)のアの(ア)から(オ)に準じた対応とすること。

(イ) 請求書受付時点において、調査計画の策定を不要と判断した事案のうち、標準処理期間を経過した場合には、調査担当者に処理経過等を記載した処理経過簿を作成させ、署長及び署労災担当管理者は月1回程度、処理状況を確認するなどにより、長期未決事案とならないよう進行管理を徹底すること。

イ 局における対応

前記1の(3)のイにより対応すること。

(3) 長期未決事案の早期解消に向けた取組

長期未決事案の早期解消のため、請求書受付6か月を経過した長期未決事案を「署長管理事案」、9か月を経過した事案を「局管理事案」とし、以下により対応すること。

ア 署長管理事案

(ア) 署における対応

i 請求書受付後6か月を経過し、なお処理が完了するまで期間を要する事案であって、調査計画を策定していない事案については、速やかに調査計画を策定し、月1回、署長、署労災担当管理者、調査担当者等による事案検討会を開催すること。

ii その後の対応は、前記1の(4)のアの(ア)により対応すること。

(イ) 局における対応

前記1の(4)のアの(イ)により対応すること。

イ 局管理事案

前記1の(4)のイにより対応すること。

3 効率的な事務処理に資する取組事例

長期末決事案発生防止のため参考となる事例を以下のとおり示すので、局署の実情を踏まえつつ、活用すること。

(1) 事前相談における取組

過労死等事案については、労災請求前に、署に相談がなされた場合には、相談記録の作成のみならず、可能な限り、申立書等を手交することにより、労災請求がなされた場合に、請求理由の確認や各種照会の早期着手につなげる等効率的な事務処理を行っている。

(2) 調査における取組

ア 資料収集

(ア) 事業場に訪問調査をする際、資料収集と併せて聴取を実施している。

(イ) 請求書受理後、1週間以内に、請求人に対する申立書等の提出依頼と並行して、事業場に対する資料提出依頼を行い、迅速な資料収集を行っている。

イ 請求人聴取

(ア) 請求人聴取に当たっては、請求人の症状に配慮する必要があることから、請求書受理後速やかに、請求人の体調を確認した上で聴取日程を調整している。

(イ) 請求人に同意書の提出を依頼する際に、聴取日程の調整を行っている。

ウ 関係者聴取

事業場関係者から聴取を実施する際、事業場を訪問することにより、複数の同僚から同日に調査を実施している。

(3) 事案検討会

ア 事案の概要等の資料を管理者等に事前にメール等で配布し、説明時間の省略等の簡素化を図っている。

イ 事前に労災課内で検討会を開催し、処理が長期化する事案等に絞って事案検討会を開催している。

基 発 0521 第 2 号
平成 30 年 5 月 21 日

都道府県労働局長 殿

厚生労働省労働基準局長
(公 印 省 略)

今後の労災保険給付等の適正な事務処理に当たって留意すべき事項について

労災保険給付の迅速・公正な事務処理の推進に当たっては、「労災保険給付事務取扱手引」(平成 27 年 12 月 25 日付基発 1225 第 17 号、以下「手引」という。)等に基づき事務処理を実施しているところであるが、「労災補償業務の運営に当たって留意すべき事項について」(平成 30 年 2 月 22 日付け労災発 0222 第 1 号)の記の第 6 の 1 の (1) のエに示した労災保険給付事務における調査の効率化については、手引の該当部分について下記のとおりとするので、当面の間、当該事務処理に遺漏なきを期されたい。

なお、当該事務処理については、追って「労災保険給付事務取扱手引」を改訂し指示する予定としているので、念のため申し添える。

記

1 保険給付請求書の受付・管理

保険給付請求書(以下「請求書」という。)が提出された時は、請求書の指定された箇所又は余白の欄に所定の受付日付印を押印し、即日又は翌日に OCR 入力を行うこととしているところであるが、今後は以下の事務処理を徹底すること。

(1) システム化されている業務については、入力前の請求書(申請書)に関して、次の①及び②を必ず行うとともに、署の規模や請求等の件数に応じて③の手法を採用することにより、速やかな入力を確実に実施する仕組みを確立すること。

- ① 入力前の請求書等の保管場所の特定
- ② 入力状況の始業・終業時の確認
- ③ 入力担当者の指定

(2) システム入力は、請求書等の適正な管理及び個人情報漏えい防止の観点

から、速やかにシステム入力することとし、上記(1)により入力漏れの防止の徹底を図ることにより、保険給付請求書処理簿等の記録は省略して差し支えないが、不備返戻を要するものについては、従前のとおりであるので留意すること。

2 労災保険給付請求書の共通的審査

請求書記載事項、添付資料等の確認においては、現在、①請求書の記載事項がもれなく記載されていること、②請求人印、各証明欄における事業主印・医師印が明瞭に押されていること、③事業主、医師等が証明を拒むなどやむを得ない事情があるものは、証明を得られない事情を請求人に具体的に述べさせた上で、証明がなくとも受け付けること、④特別加入者に係る請求書については、事業主の証明を受けなければならないこととされている事項を証明することができる書類その他の資料が添付されていること等を確認することとしているところであるが、前記②による事業主証明及び医師の証明のいずれもがなされている請求書（特別加入者に係る請求書は除く）に限り、今後以下の事務処理を徹底すること。

- (1) 請求書の記載事項のうち、労働者の「職種」欄の記載がない場合には、災害の原因及び発生状況から、請求人の職種が推認できる場合等、特段の疑義が生じない事案にあっては、その確認を省略して差し支えない。
- (2) 「請求人氏名」が手書きであって押印が行われていない場合、及び手書きであってシャチハタ印の場合には、自署であることが明らかであり、かつ、災害発生状況等に特段の疑義が生じない場合には、その確認を省略して差し支えない。

3 支給要件具備の確認

支給要件具備の確認については、現在、請求書の審査において、①災害発生の有無、②負傷又は傷病の罹患の有無、③業務遂行性等の有無、④業務起因性等の有無、⑤療養又は休業の必要性、⑥給付基礎日額などについて疑義が生じた場合に、事業場や診療機関等に出張して調査を行うといった実地調査を基本としているところであるが、今後以下の事務処理を徹底すること。

- (1) 請求書審査において、上記の支給要件を具備しているか否かに疑義が生じた場合には、事業場、診療機関等に、災害発生状況、原因等の調査や関係帳簿書類等の確認、関係者からの聴取等により、調査を行うこと。

なお、調査に当たっては、文書照会、電話録取等の適切な手法により調査を行うことを徹底し、必要に応じ、実地調査を行うこと。

- (2) 給付基礎日額の算定に当たっては、被災労働者の勤務実態等を踏まえ、

適用される労働時間制度について疑義が生じる場合には、適宜、監督部署に協議しつつ必要な調査を行い、的確に給付基礎日額を算定すること。

なお、給付基礎日額については、①平均賃金が高額な場合（おおむね15,000円以上）、②手当の性質が不明の場合、③平均賃金算定内訳書記載の手当の内訳が不明である等記載漏れの場合、④賃金額が本人の年齢、経験等から判断して高額と思われる場合については、賃金台帳やタイムカード、関係者の聴取等により、賃金額に誤りがないか調査することとするが、上記(1)と同様、文書照会、電話録取等の適切な手法により調査を行うことを徹底すること。

- (3) 労働者性の判断に当たっては、一般的に問題になることが多い法人の役員、請負制の大工、委託契約の外務員等判断が困難な事案については、適宜、監督部署に協議しつつ必要な調査を行い、的確に労働者性を判断すること。

(4) 実地調査復命書

各保険給付の請求について実地調査を行ったときは、実地調査後遅滞なく実地調査復命書を作成することとしているが、今後以下の事務処理を徹底すること。

ア 実地調査の時期が調査結果とりまとめ時期と近接している等の場合については、調査結果復命書において、当該実地調査の内容を明らかにし、収集した資料を添付する等により、適切な復命書を作成することや実地調査復命書の作成を省略して差し支えない。なお、実地調査復命書を省略した場合であっても、実地調査結果を明らかにするため、調査時期や調査対象、調査結果、収集した資料等を明示した調査結果復命書を作成すること。

イ 実地調査復命書を作成する場合には、調査事項及び結果について簡潔に記載するとともに、資料を収集した場合には、いつ、誰から入手したか、明らかにした上で、実地調査復命書に添付すること。

4 調査結果復命書の適正な作成

調査結果復命書は、保険給付の支給決定等の事務に当たり、調査官が調査結果を取りまとめ、署長に報告するための文書であるが、今後は、以下の事務処理を徹底すること。

- (1) 調査結果の取りまとめにおいては、調査結果復命書を作成することを基本とするが、業務上外や休業の必要性、給付基礎日額、労働者性等の調査において、判断が容易であるものについては、調査結果復命書の作成を簡略化することにより、迅速な事務処理を行うこと。
- (2) 調査結果復命書の作成に当たっては、調査で得た情報を活用し、労災認定に必要な情報を過不足なく記載することに留意すること。

- (3) 調査結果復命書の作成の簡略化については、簡易復命書事例を参考とすること。

5 各種保険給付に係る事務処理

(1) 療養（補償）給付

療養（補償）給付については、記載事項に誤りがないか確認するとともに、事業主の証明及び診療担当者の証明を要する事項についても併せて確認を行うこととしているが、今後は、以下の事務処理を徹底すること。

ア 事業主及び医療機関の証明がなされている事案であって、災害発生状況や傷病名、療養期間等から、特段の疑義が生じないものについては、請求書のその他の記載事項の事実確認や実地調査を省略する等により、迅速な事務処理を行うこと。

イ 調査が必要な事案であっても、業務上外や療養の必要性等について、その判断が容易であるものについては、調査結果復命書の作成を簡略化する等により、迅速な事務処理を行うこと。

(2) 休業（補償）給付

休業（補償）給付については、①業務上外、②療養のため、③労働不能、④賃金喪失について確認することとしているが、今後は、以下の事務処理を徹底すること。

ア 第2回目以後の審査に当たっては、事業主や医療機関の証明がなされている事案であって、災害発生状況や傷病名、休業期間等から、特段の疑義が生じないものについては、請求書のその他の記載事項の事実確認や実地調査を省略する等により、迅速な事務処理を行うこと。

イ 調査が必要な事案であっても、業務上外や休業の必要性、給付基礎日額の算定等について、その判断が容易であるものについては、調査結果復命書の作成を簡略化する等により、迅速な事務処理を行うこと。

(3) 障害（補償）給付

ア 障害等級の認定においては、災害の原因、障害の状態等を踏まえ、①災害発生状況の把握、②症状固定（見込）時期、③障害の部位及びその状態の漏れのない把握、④関節可動域の測定要領等、障害等級認定基準に定める検査に基づく判断を行っているか否か、⑤既存障害の有無、⑥厚生年金保険等の受給関係の有無その他必要な事項について被災労働者本人や事業主等から聴取、電話録取、文書照会等により確認すること。

なお、災害発生状況については、療養（補償）給付や休業（補償）給付における調査結果を確認することにより、その状況が明らかな場合は省略して差し支えない。

イ 障害等級の認定において、器質的障害又は機能障害のうち、障害の程度が明らかなものについては、請求書に添付された診断書、X線写真等の資料に基づき、本人の障害の状態を確認の上、原則として専門医の意見書等を求めることなく障害等級を決定する。

本人の障害の状態の確認とは、請求書受付時の確認や聴取、電話録取等によるもの。

なお、次の①から③の全ての項目に該当する障害（補償）給付請求書については、原則として実地調査を要しないものとするが、本人の障害の状態の確認は必要となるので留意すること。

① 障害が器質的なものに限られ、障害の程度が明らかな事案

② 既存障害のないことが明らかな事案

③ 障害の程度が障害（補償）一時金に該当する事案

①から③に該当する事案として、具体的には上肢及び下肢（手指及び足指を含む）の欠損障害、機能障害（用を廃したものに限る。）、それらに派生して出現している末梢神経障害（主治医の診断書等により客観的にその障害の程度が明らかなものに限り、特殊な性状の疼痛（カウザルギー、RSD）を除く）が該当する。

ウ 障害認定に係る調査結果復命書の作成に当たり、上記イに該当する事案などその判断が容易である場合には、復命書の作成を簡略化することにより、迅速な事務処理を行うこと。

（4）遺族（補償）給付

受給権者、受給資格者等に係る調査においては、調査に当たっては、文書照会、電話録取等の適切な手法により調査を行うことを徹底し、必要に応じ、聴取等の実地調査を行うこと。

基労発0325第2号

平成23年3月25日

都道府県労働局長 殿

厚生労働省労働基準局労災補償部長

(公 印 省 略)

今後における労災保険の窓口業務等の改善の取組について

業務上又は通勤による傷病に罹患した被災労働者及びその遺族に対して懇切・丁寧な対応を行うことの重要性・必要性については、多言を要しないところである。

また、これまでに実施したアンケート調査の結果等から、現在行っている取組が国民の皆様の要望に合致していることが判明した。

については、これまで毎年度指示してきた標記の取組については、今後、下記に従い恒久的な取組としてこれを進めることとしたので、適切に対応されたい。

記

1 相談者等に対する丁寧で分かりやすい説明の実施等

- (1) 労働基準監督署（以下「署」という。）の窓口相談に訪れた者（労災請求等を行おうとする者、既に請求等を行っている者を含む。以下「相談者等」という。）に対して、パンフレット等を活用して懇切・丁寧な説明を行うこと。

説明に際しては、求められた事項について説明を行うにとどまることなく、相談内容から相談者等の置かれた状況を的確に把握し、当該相談者等が請求することができると思われる労災保険の各種給付（社会復帰促進等事業による給付を含む。）について、漏れ

のない説明を行うよう特に留意すること。

なお、相談者等への説明に活用するパンフレット等については、本省において順次改善を図り、別途送付する予定であるので、これらの活用を図ること。

- (2) 相談に際して、相談者等から時間や相談環境等の要望がある場合には、可能な限りこれに配慮すること。

また、相談者等が複数回にわたり相談等に訪れた際には、同一の担当者が相談等に当たる又は相談の経過等を担当者が容易に把握できる仕組みを採用する等の措置を講じることにより、相談者等に詳細な説明を繰り返し求めることのないよう配慮すること。

- (3) 請求に関する相談のあった場合、いたずらに業務上となる可能性の低いことを説明する等により、労災保険給付に係る請求の受付を拒むようなことは厳に慎むこと。

また、労災保険給付に係る請求の取下げは、本人の意思に基づくものであることから、本人又は代理人の真意に基づくものに限って取下げの処理を行うこと。

なお、取下げの意思のない者に取下げを指導することは厳に慎むこと。

2 処理に長期間を要している事案についての処理状況の連絡の徹底

労災請求を受理してから3か月を超えてもなお保険給付等の決定の通知を行っていない事案（1週間以内に決定の通知を行うものを除く。）については、担当者から請求者に対し、原則として電話により処理状況等の連絡を行うこと。

連絡に際しては、請求等に係る調査の進行状況及び当該請求等に対する決定がなされる時期の見通しについて説明するほか、調査等に対する請求者の要望等があれば丁寧に聴取・記録し、その内容を踏まえて、必要に応じ追加の調査等を行うこと。

また、その後、概ね月1回の頻度で請求者に対して調査の進行状況等の連絡を行うこと。

また、電話等により処理状況の連絡を行うに当たっては、請求者以外の者に誤って処理状況を知らせることのないよう、本人確認を徹底すること。

なお、この取扱いは、「労災保険給付事務取扱手引」（平成13年3月30日付け基発237号）に定める、請求人への処理状況等の通知等を行うことを妨げる趣旨ではないこと。

- 3 不支給決定を行った場合における不支給決定理由等についての分かりやすい説明の実施
脳・心臓疾患事案、精神障害等事案及び長期未決事案（請求書受付後6か月を経過したもの（「第三者行為災害事案」を除く。）をいう。）の不支給決定を行った場合には、当該

不支給決定に対する請求者の納得性を高めるため、支給要件の概要、当該不支給決定理由のポイント、審査請求手続等について、請求者に対する分かりやすい説明を行うこと。

4 国民の声を踏まえた取組の改善

従来、本取組については、アンケート調査を毎年度実施し、国民の満足度等を把握して取組の改善を図ってきたところであるが、今後は、このアンケート調査を数年に一度の実施に改めるとともに、平成 23 年 3 月 25 日付け基労発 0325 第 3 号「国民の皆様の声の組織的な共有等による業務等の改善の取組について」により指示するところに従い、取組の徹底及び改善等を行うこと。

5 効果測定結果

平成 22 年度の効果測定結果については、別紙のとおりであるので、各局において、行政サービスの改善に向けた検討を行う上での資料とし、活用を図ること。

【設問1-1】本日は、どのようなご用件でご来署されましたか

【アンケート有効回答数】 3,013件

【回答】

①労災保険の相談	1,080件	35.8%	昨年度 (49.7%)
②労災保険の保険給付の請求書の提出	1,135件	37.7%	(36.5%)
③その他	798件	26.5%	(14.3%)

【労働局別】

	回答①	回答②	回答③	計
北海道労働局	25	66	16	107
青森労働局	3	1	2	6
岩手労働局	4	3	4	11
宮城労働局	26	21	1	48
秋田労働局	14	12	4	30
山形労働局	11	9	7	27
福島労働局	20	22	12	54
茨城労働局	14	25	5	44
栃木労働局	12	22	8	42
群馬労働局	17	18	26	61
埼玉労働局	48	41	50	139
千葉労働局	31	35	18	84
東京労働局	113	86	133	332
神奈川労働局	68	55	39	162
新潟労働局	15	14	12	41
富山労働局	18	16	8	42
石川労働局	12	8	6	26
福井労働局	12	9	9	30
山梨労働局	4	19	8	31
長野労働局	25	18	17	60
岐阜労働局	11	4	1	16
静岡労働局	53	61	38	152
愛知労働局	73	88	47	208
三重労働局	23	26	10	59
滋賀労働局	7	11	1	19
京都労働局	16	22	29	67
大阪労働局	119	74	72	265
兵庫労働局	59	45	35	139
奈良労働局	14	9	7	30
和歌山労働局	6	7	2	15
鳥取労働局	1	9	4	14
島根労働局	4	5	9	18
岡山労働局	26	24	11	61
広島労働局	29	28	23	80
山口労働局	9	32	20	61
徳島労働局	15	13	2	30
香川労働局	7	7	4	18
愛媛労働局	17	26	17	60
高知労働局	2	1	0	3
福岡労働局	45	62	24	131
佐賀労働局	5	7	9	21
長崎労働局	6	10	5	21
熊本労働局	12	13	2	27
大分労働局	8	13	9	30
宮崎労働局	8	6	12	26
鹿児島労働局	5	18	10	33
沖縄労働局	8	14	10	32
合 計	1,080	1,135	798	3,013
割 合	35.8%	37.7%	26.5%	100.0%

【設問1-2】本日の説明の結果、必要な情報は得られましたか

【アンケート有効回答数】 2,908件

【回答】

①大いに得られた

1,603件 55.1%

②得られた

1,232件 42.4%

③得られなかった

73件 2.5%

(満足度(回答①+②)=97.5%)

※昨年度の満足度は97.8%

【労働局別】

	回答①	回答②	回答③	計
北海道労働局	57	34	2	93
青森労働局	3	3	0	6
岩手労働局	4	7	0	11
宮城労働局	31	15	0	46
秋田労働局	17	13	0	30
山形労働局	13	14	0	27
福島労働局	24	29	0	53
茨城労働局	27	17	0	44
栃木労働局	23	17	0	40
群馬労働局	24	27	1	52
埼玉労働局	79	51	5	135
千葉労働局	50	31	0	81
東京労働局	168	154	5	327
神奈川労働局	97	53	2	152
新潟労働局	22	18	0	40
富山労働局	27	14	0	41
石川労働局	13	13	0	26
福井労働局	10	17	2	29
山梨労働局	23	13	0	36
長野労働局	37	20	0	57
岐阜労働局	11	3	2	16
静岡労働局	86	62	1	149
愛知労働局	125	73	2	200
三重労働局	17	39	3	59
滋賀労働局	7	9	1	17
京都労働局	34	25	3	62
大阪労働局	108	120	33	261
兵庫労働局	90	41	1	132
奈良労働局	12	18	0	30
和歌山労働局	4	11	0	15
鳥取労働局	4	9	1	14
島根労働局	10	8	0	18
岡山労働局	30	28	0	58
広島労働局	50	23	1	74
山口労働局	41	18	0	59
徳島労働局	13	17	0	30
香川労働局	9	7	0	16
愛媛労働局	31	25	4	60
高知労働局	2	2	0	4
福岡労働局	63	61	3	127
佐賀労働局	10	10	0	20
長崎労働局	9	8	0	17
熊本労働局	18	9	0	27
大分労働局	17	13	0	30
宮崎労働局	16	9	0	25
鹿児島労働局	21	11	0	32
沖縄労働局	16	13	1	30
合 計	1,603	1,232	73	2,908
割 合	55.1%	42.4%	2.5%	100.0%

【設問1-3】今後、労災保険の窓口業務について、改善を望む事項がありましたら、ご指摘をお願いします

【アンケート有効回答数】 2,014件

【回答】

①パンフレットをもっと分かりやすいものにしてほしい	429件	21.3%	昨年度 (11.8%)
②同じ担当者に継続して相談に当たってほしい	780件	38.7%	(32.5%)
③プライバシーが保てる環境で相談に当たってほしい	208件	10.3%	(8.3%)
④その他	597件	29.7%	(16.9%)

【労働局別】

	回答①	回答②	回答③	回答④	計
北海道労働局	14	24	9	9	56
青森労働局	1	3	4	0	8
岩手労働局	0	1	1	3	5
宮城労働局	7	17	5	5	34
秋田労働局	1	7	6	16	30
山形労働局	3	4	2	3	12
福島労働局	8	19	6	11	44
茨城労働局	7	17	3	7	34
栃木労働局	7	9	0	16	32
群馬労働局	11	11	1	14	37
埼玉労働局	17	41	1	25	84
千葉労働局	9	24	4	14	51
東京労働局	42	74	21	66	203
神奈川労働局	24	43	6	39	112
新潟労働局	4	8	1	0	13
富山労働局	5	9	2	10	26
石川労働局	2	8	3	2	15
福井労働局	9	9	4	4	26
山梨労働局	2	6	0	10	18
長野労働局	6	12	8	25	51
岐阜労働局	2	5	0	4	11
静岡労働局	23	42	6	51	122
愛知労働局	30	40	10	65	145
三重労働局	16	14	10	0	40
滋賀労働局	9	6	0	0	15
京都労働局	7	16	2	10	35
大阪労働局	45	89	29	49	212
兵庫労働局	17	39	4	10	70
奈良労働局	5	7	9	11	32
和歌山労働局	0	0	0	0	0
鳥取労働局	0	4	0	4	8
島根労働局	4	3	2	4	13
岡山労働局	13	12	8	3	36
広島労働局	9	21	1	8	39
山口労働局	12	18	6	16	52
徳島労働局	4	7	8	1	20
香川労働局	2	5	1	1	9
愛媛労働局	7	21	5	3	36
高知労働局	1	2	0	0	3
福岡労働局	13	39	10	30	92
佐賀労働局	2	5	1	4	12
長崎労働局	8	5	2	5	20
熊本労働局	10	6	1	5	22
大分労働局	5	4	2	9	20
宮崎労働局	3	7	1	8	19
鹿児島労働局	0	10	0	8	18
沖縄労働局	3	7	3	9	22
合 計	429	780	208	597	2,014
割 合	21.3%	38.7%	10.3%	29.7%	100.0%

【設問2】担当者からの、調査の進行状況についての説明について、感想をお聞かせ下さい。

【アンケート有効回答数】 554件

【回答】

- ①現在の進行状況について、大変分かりやすい説明を受けた
 ②説明を受けた結果、現在の進行状況については、一応理解できた
 ③説明を受けても、現在の進行状況が良く分からなかった

216件 39.0%
 260件 46.9%
 78件 14.1%
 (満足度(回答①+②)=85.9%)
 ※昨年度の満足度は81.4%

【労働局別】

	回答①	回答②	回答③	計
北海道労働局	10	8	1	19
青森労働局	4	6		10
岩手労働局	2	4	2	8
宮城労働局	11	10		21
秋田労働局	8	1		9
山形労働局		1		1
福島労働局	3	3	2	8
茨城労働局	4	3	1	8
栃木労働局	3	2		5
群馬労働局	4	9		13
埼玉労働局	7	6	5	18
千葉労働局	5	9	8	22
東京労働局	13	10	3	26
神奈川労働局	17	17	2	36
新潟労働局	6	1		7
富山労働局	2	1	2	5
石川労働局				0
福井労働局		1		1
山梨労働局	2	7	2	11
長野労働局	5	11	5	21
岐阜労働局	1	4		5
静岡労働局	5	16	4	25
愛知労働局	9	12	3	24
三重労働局	6	4	7	17
滋賀労働局	2	1		3
京都労働局	3	5	1	9
大阪労働局	10	11	3	24
兵庫労働局	1	1		2
奈良労働局	3	2		5
和歌山労働局	1	3		4
鳥取労働局		1	2	3
島根労働局	3	4	2	9
岡山労働局	6	6	1	13
広島労働局	9	10	4	23
山口労働局	3	3	3	9
徳島労働局	2			2
香川労働局		3		3
愛媛労働局	4	5	2	11
高知労働局	2	4		6
福岡労働局	3	11	4	18
佐賀労働局	5	4	1	10
長崎労働局	9	11	3	23
熊本労働局	2	1		3
大分労働局	12	10	2	24
宮崎労働局	3	9		12
鹿児島労働局	1	2		3
沖縄労働局	5	7	3	15
合 計	216	260	78	554
割 合	39.0%	46.9%	14.1%	100.0%

【設問3】担当者からの、不支給決定理由のポイント等の説明について、感想をお聞かせください

【アンケート有効回答数】 40件

【回答】

- ①大変分かりやすい説明を受けた
②説明内容については、一応理解できた
③説明内容が良く分からなかった

12件 30.0%

16件 40.0%

12件 30.0%

(満足度(回答①+②)=70.0%)

※昨年度は実施せず

【労働局別】

	回答①	回答②	回答③	計
北海道労働局		1		1
青森労働局				0
岩手労働局				0
宮城労働局		1		1
秋田労働局				0
山形労働局				0
福島労働局				0
茨城労働局	1			1
栃木労働局	1			1
群馬労働局				0
埼玉労働局			1	1
千葉労働局				0
東京労働局	2	1	1	4
神奈川労働局		2	1	3
新潟労働局				0
富山労働局				0
石川労働局				0
福井労働局				0
山梨労働局				0
長野労働局			1	1
岐阜労働局				0
静岡労働局	2		1	3
愛知労働局	1			1
三重労働局				0
滋賀労働局				0
京都労働局			2	2
大阪労働局	1	5	4	10
兵庫労働局				0
奈良労働局				0
和歌山労働局		2		2
鳥取労働局				0
島根労働局				0
岡山労働局				0
広島労働局	1	1		2
山口労働局				0
徳島労働局	1			1
香川労働局	1			1
愛媛労働局				0
高知労働局		1		1
福岡労働局				0
佐賀労働局				0
長崎労働局	1			1
熊本労働局				0
大分労働局				0
宮崎労働局		2		2
鹿児島労働局				0
沖縄労働局			1	1
合 計	12	16	12	40
割 合	30.0%	40.0%	30.0%	100.0%

基補発 1027 第 2 号
平成 29 年 10 月 27 日

都道府県労働局労働基準部
労災補償課長 殿

厚生労働省労働基準局補償課長

今後の技能実習生の死亡災害に関する労災保険給付の請求勧奨等について

技能実習生の死亡災害が発生した場合における労災保険給付の請求勧奨等については、これまで平成 25 年 1 月 30 日付け基労補発 0130 第 1 号「技能実習生の死亡災害に関する労災保険給付の請求勧奨等について」により実施してきたところであり、技能実習生の死亡災害が発生した場合には、従前、厚生労働省人材開発統括官が委託していた「技能実習生に対する事故・疾病防止対策等事業」の受託者である公益財団法人国際研修協力機構から都道府県労働局が必要な情報提供を受けていた。

技能実習の適正な実施及び技能実習生の保護を目的とする「外国人の技能実習の適正な実施及び技能実習生の保護に関する法律」（平成 28 年法律第 89 号。以下「技能実習法」という。）が、平成 28 年 11 月 28 日に公布され、本年 11 月 1 日から施行されることとなったところである。技能実習法では、同法に基づく認可法人である外国人技能実習機構（以下「機構」という。）が新たに設立され、監理団体及び実習実施者に対する実地検査の実施等、同法の施行に必要な事務を機構が行うこととされたところである。

技能実習法の施行に伴う旧制度から新制度への移行に伴い、当面の間、旧制度が適用となる技能実習生（以下、「旧実習生」という。）と新制度が適用となる技能実習生（以下、「新実習生」という。）が混在するため、今後は法務省入国管理局及び機構から必要な情報提供を受けることより、労災保険給付の請求勧奨等を実施することとしたので、下記に留意の上、適切な実施に遺漏なきを期されたい。

なお、本件については、技能実習法の主務官庁である法務省入国管理局及び厚生労働省人材開発統括官並びに機構と協議済みであることを申し添える。また、平成 25 年 1 月 30 日付け基労補発 0130 第 1 号「技能実習生の死亡災害に関する労災保険給付の請求勧奨等について」は、本年 10 月 31 日をもって廃止し、本通達は、本年 11 月 1 日から施行する。

記

1 機構からの情報提供等

(1) 機構による労災補償制度の周知

機構は、実習実施者又は監理団体から技能実習生の死亡災害に係る報告を受けた場合には、技能実習法第14条第1項に基づき、実地検査を行うこととなる。

当該検査において、明らかに労災保険給付の支給事由を満たさないものを除き、実習実施者等を通して遺族あてに労災補償制度を周知するとともに、労災保険給付の支給事由を満たす可能性が高いと判断される事案については、所轄の労働基準監督署への相談を勧奨することとなる。

(2) 機構から都道府県労働局労働基準部労災補償課への情報提供

機構地方事務所（支所を含む。）は、実地検査実施後に、労災保険給付の支給事由を満たさないことが明らかなものを除き、随時、都道府県労働局労働基準部労災補償課あて技能実習生死亡災害報告を情報提供することとなる。

2 法務省入国管理局からの情報提供

旧制度の対象となる技能実習生の死亡事案については、法務省入国管理局入国在留課から本省補償課に情報提供がなされることから、本省補償課において労災請求状況等を確認の上、必要に応じて、該当する都道府県労働局労働基準部労災補償課に情報提供を行う。

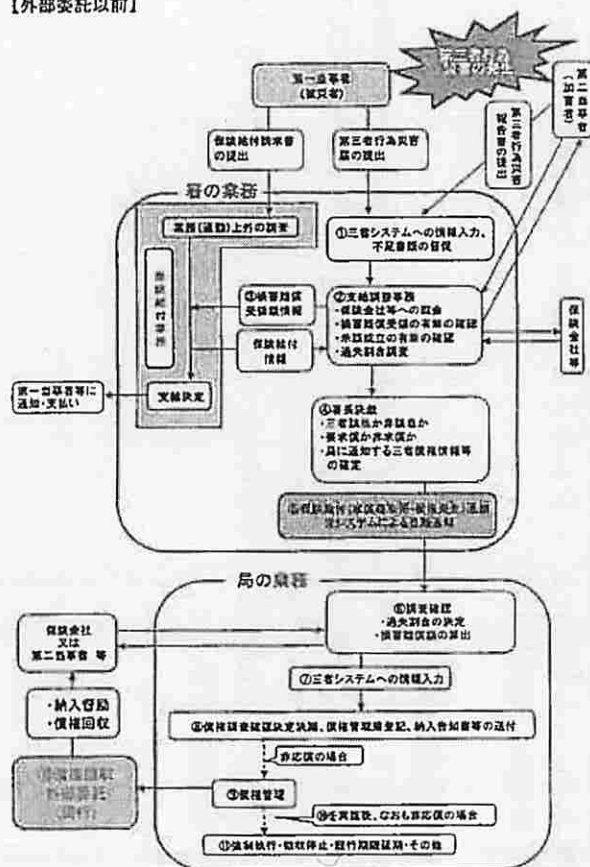
3 都道府県労働局における取組

1の(2)及び2により情報提供された内容から、労災保険給付の支給事由を満たす可能性が高い事案を把握した場合は、実習実施者等を通じて労災保険給付の請求勧奨を実施する等により適切に対応すること。

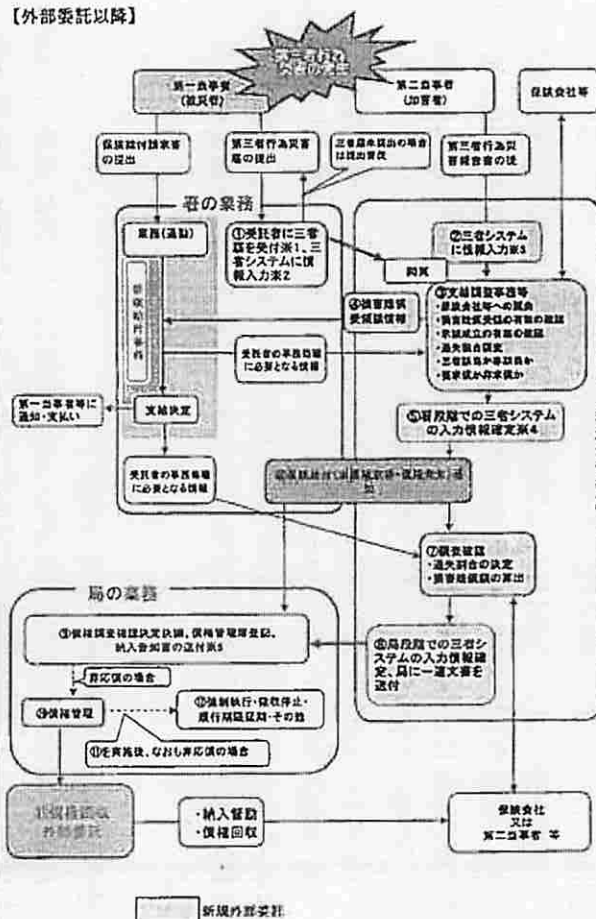
なお、監督・安全衛生担当部署において災害調査を実施している場合は、その内容も参考とすること。

第三者行為災害に係る事務処理の流れ

【外部委託以前】



【外部委託以降】



※1
三番システムのうち、請求時に三番システム提出の場合は、請求書で記載できる範囲の三番情報のみを三番システムに入力する。

※2
三番システム提出の場合は、三番システムから事業を把握の上、提出督促を行う。

※3
三番情報書提出の場合は、三番システムから事業を把握の上、提出督促を行う。

※4
従来の調査票の書により事業決定後に情報を決定していたが、当該事業は中止。

※5
受託者から一連文書の到着後、ADAMSに保険情報を入力し、決裁書類について記入・捺印(押印)までの決裁を受ける。

決裁通過で通知票等が必要となる場合は、受託者に指示して調査させる(局で行っても差し支えない)。