

基勞補発 0203 第 3 号

平成 24 年 2 月 3 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

労災補償部補償課長

管理者のための労災補償業務の手引について

労働者災害補償保険法施行規則第 1 条第 3 項において、労働基準監督署長が行う労働者災害補償保険の給付に関する事務について規定されている。

今般、労働基準監督署において適正かつ迅速な労災補償業務を行うことを目的として、労災補償業務の要点を示した管理者のための労災補償業務の手引を作成したので、これを労働基準監督署長に配布するとともに、執務における参考資料として活用させられたい。

管理者のための労災補償業務の手引

平成 23 年度版

目次

- 第1 労災補償行政の目指すもの
- 第2 窓口業務改善の取組
- 第3 迅速適正な保険給付等を行う仕組みの構築、運用
- 第4 長期未決事案の新規発生防止、解消の留意点
- 第5 請求事案の処理の留意点
- 第6 費用徴収、第三者行為災害の求償等の留意点
- 第7 不正受給防止の留意点
- 第8 文書管理（個人情報漏えい防止）
- 第9 その他

このマニュアルでは、以下のような表現ぶりを採用しています。

- ① 法令・通達で明確に規定されている事項
「～（し）なければなりません。」
- ② 法令・通達で明確に規定されていないものの、当然の解釈とされている事項
「～（す）べきです。」
- ③ ①及び②以外の事項であるが、できる限り実施することが望ましいもの
「～望ましいものです。」

第1 労災補償行政の目指すもの

1 労働者災害補償保険法の規定等

労働者災害補償保険法(昭和22年法律第50号)(以下「労災保険法」といいます。)

第1条は、「労働者災害補償保険は、業務上の事由又は通勤による労働者の負傷、疾病、障害、死亡等に対して迅速かつ公正な保護をするため、必要な保険給付を行う」こと等を規定しています。

また、毎年特に重点とすべき事項を定めている通達である、いわゆる留意通達では、職員の基本姿勢として、「①親切で、わかりやすく、迅速な対応」及び「②公正、かつ、納得性の高い対応」を掲げています。

なお、労働者災害補償保険(以下「労災保険」といいます。)の保険給付は、補償を受けるべき労働者又は遺族等に対して、その請求に基づいて行う(労災保険法第12条の8第2項)とされていますが、本来、請求権を有する者が「どのような種類の保険給付を受けることができるのか」よく理解していなかった等の理由で請求を行わず、気付いたときには請求が不可能となっていたというような事態が生じないように、対応すべきです。※

※ 民間の生命保険、損害保険の各商品について、支給漏れや請求漏れが多数発覚し、金融庁から主要生命保険、損害保険各社に対して、業務改善命令が発出されたことを想起されたい。

2 労働基準監督署長の行うべき事項

労災保険給付の決定権者である労働基準監督署長(以下「署長」といいます。)は、上記1に記した労災保険法の目的等が達成されるよう、

- ① 保険給付の前提である請求行為が適切に行われるよう、周知や窓口での懇切丁寧な対応を行う
- ② 提出のあった請求事案を迅速に決定する
- ③ 決定に当たっては、説明責任を果たせるよう、必要な調査を効率的に行う
- ④ 不正受給者に対しては厳正に対処する
- ⑤ 事業主間の公平を図るとともに、国への損害が生じないように、費用徴収や第三

者行為災害に係る求償事務等を適正に行う

等の責任があり、これらが着実に実施されるよう、職員を指揮監督すべきです。

要するに、労災保険給付の対象となる可能性のある被災労働者等から漏れなく請求をしていただく努力を行うとともに、提出された請求について、正しい決定を、早く、コストをかけずに行うことが求められており、そのために職員を指揮監督すべきです。

したがって、署長は上記の考え方に照らして、要求されている水準を満たしているか否かをチェックしていただき、水準を満たしていなければ、その原因を明らかにし、速やかに対策を講じるべきです。

なぜなら、問題とは、求められる水準を満たしていないこと、求められる水準と現実との間に差があることだからです。

ただし、求められる水準は、不変ではなく、変わりうるものであり、さらに、その水準は高くなっていくことに留意する必要があります。

そして、要求されている水準を満たしているか否かをチェックするためには、水準を満たしているか否かがすぐにわかるよう、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。）、以下同じ）を一覧にする等により見える化しなければなりません。

どこに問題があつて、その原因は何かを明確にしない限り、問題は解消しないからです。

一流企業とは、当たり前のこと（求められる水準）を当たり前に行うことができる企業、といわれることがありますが、あの労働基準監督署（以下「監督署」といいます。）は一流だねといわれるよう、署長のご奮闘を期待するところです。

根拠通達

平成23年2月25日付け基労発第0225第2号「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」（別添1）

第2 窓口業務改善の取組

1 相談・請求時の取組

(1) 趣旨

上記第1に記したとおり、労災保険の請求に係る相談・請求の対応の基本は、懇切・丁寧な対応にあります。この場合、下記(2)の①、③及び④は、請求できるかできないかという権利の行使にかかわる問題であり、万が一にも請求を拒む、取下げを強要したとの事象が生じると大問題となりますので、その防止を図らなければなりません。

このため、必要に応じて非常勤職員が受付を集中的に行う、あるいは多くの複雑困難事案を受け付けた職員を高く評価する等により、徹底を図るべきです。

また、②は、とかく敷居が高いと言われかねない監督署において、安心して請求していただくためのものです。このような認識を職員すべてが持つよう、徹底しなければなりません。

(2) 具体的対応

労災保険に係る相談・請求の対応の基本は、懇切・丁寧な対応にあります。

具体的には、以下の取組の徹底をしなければなりません。

- ① 請求人や相談者の方（以下「請求人等」といいます。）からの質問を待つことなく、請求（申請）し得る労災保険給付又は社会復帰促進等事業の給付等（以下「労災保険給付等」といいます。）を漏れなく請求人等に説明すること。
- 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固く禁止すること。
- ④ 上記③とも関連するが、取下げは請求人の意思に基づくものであるので、取下げの意思のない請求人に対して、取下げを行うよう、指導することを固く禁止すること。

また、請求の取下げは、請求人本人の意思に基づくものであることから、本

人の真意に基づくものに限る、取下げの処理を行うことを徹底すること。

したがって、所属会社の担当者（当該担当者が代理人である場合を除く。以下この項において同じ。）に説明し、当該担当者が納得したことをもって、請求の取下げを指導することのないようにすること。

なお、取下げの処理を行うに当たっては、必ず署長まで決裁をとらせるとともに、決裁が回ってきた場合には、上記の事項が遵守されているか確認していただき、必要に応じて、職員に確認すべきです。

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

(1) 趣旨

行政手続法では、申請者の求めに応じ、請求の進ちょく状況等を示すよう規定されていますが、請求から長期間を経過している事案については、行政側から申請者に処理状況等を連絡しなければなりません。

実際、随分前に請求したが、その後どうなっているのかという照会は、個別事案に関する問い合わせの大半を占めるものであり、監督署に信頼感をもっていただくためにも必要です。

(2) 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については、担当者から請求人に対し、原則として電話により処理状況等の連絡を行うとともに、その後、概ね月1回の頻度で調査の進ちょく状況の連絡をしなければなりません。

この場合、事跡を処理経過簿に記載することになっていますので、署長は、毎月1回処理経過簿の決裁を行う際に、処理経過簿に連絡した旨の記載があるか否かを確認し、記載がない場合には連絡の有無を確認し、連絡の期日を予め決めさせ、予定表に記入させる等の再発防止のための指導を行うべきです。

(3) 上記の連絡に際しては、調査等に対する請求人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、必要に応じて追加の調査等をしなければなりません。

なお、見慣れない疾病名で労災請求される場合がありますが、労災になるわけが

ないとの思い込みから調査が非常に不十分である場合が散見されます。そのような場合、請求人の申立てが非常に重要な切り口の1つとなりますので、調査計画の作成時や処理経過簿の決裁時に指示・確認をすべきです。

3 不支給決定を行った場合の分かりやすい説明の実施

脳・心臓疾患事案、精神障害事案及び長期未決事案の不支給決定を行った場合は、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、請求人等に対する分かりやすい説明をしなければなりません。

また、その実施状況を確認すべきです。

根拠通達

平成23年3月25日付け基労発第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」(別添2)

平成23年3月25日付け基労発第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」(別添3)

第3 迅速適正な保険給付等を行う仕組みの構築、運用

1 意義

製品にしる、サービスにしる、あるものが選ばれるのは、品質・納期・コストが優れているからであり、各企業は、品質・納期・コストの向上を競っています。

公務においても、品質のよいものを早く、言い換えれば正しい処分を迅速に、かつ、効率的に行うことが求められている点では同じです。

また、すぐれた企業では、提供するものが、物であれ、サービスであれ、顧客をお待たせすることなく、かつ、瑕疵のあるものを提供することとならないよう、一定の手順や仕組みを構築し、作業手順を遵守する中で、品質を作り込み、不良品の発生や納期の遅れを防止しています。

公務においてもたまたまできたということではなく、常態的に正しい処分を迅速に行うためには、やはり、効率的な処理の手順を定め、これを遵守させるべきです。

すなわち、事案の処理の進ちょく状況や問題の原因・現状を見えるようにする仕組みを構築するとともに、効率の悪い原因を明らかにし、これを解消するための事務処理の方法を見直すという改善をすべきなのです。

進歩のない職場は、「注意して、徹底しようというかけ声だけ」の職場なのに対して、改善のある職場は、「徹底するために仕事の仕方を見直す」職場とされています。是非、署長の皆様も同じ問題を繰り返さないよう、あるいは、少なくともミスを減少させるよう、改善の取組を進めるべきです。

2 具体的な取組

(1) 入力前請求書の保管場所の徹底等

システム化された保険給付の請求の進ちょく状況の管理は、システムによって行われていますので、受け付けた請求書を漏れなく、かつ、直ちに入力することが請求書の管理の基本中の基本です。まずは、これを完璧に行わせなければなりません。

この場合、請求書の入力漏れや入力遅れの原因の多くは、請求書を担当者が個人的に保管し、他の職員が分からない状況の中で発生したことから、入力前の請求書の特定の場所への保管、始業・終業時の点検等をしなければなりません。

なお、署長は、監督署の規模等によっては、上記の取組を行っても、なお徹底しないことがあること、すなわち、請求書を誰が入力するのか不明で放置されていた、あるいは、担当者あてに文書が郵送された場合に直接担当者に入力前の請求書が手交する等の問題が生じているので、入力担当者の設定、親展以外の文書の開封と請求書の集中管理といった方策を講じる必要があるか否かを検討すべきです。

(2) 組織的な進行管理

受け付けた請求の進行管理は、署長が基本的に責任をもって行い、部下職員に委ねてはいけません。もちろん、細かい部分や頻回の指導は労災課長に委ねるということはあるわけですが、「幹」のところ、また、月1回の管理は署長自ら行う

べきです。

では、進行管理で何をやっていただくのかということですが、2つ行うべきです。

1つは、大局的に、ご自分の監督署の状況を把握すべきということです。

すなわち、今どのような状況になっているのか（いくつ請求があって、どのくらい処理しており、長期未決はどのくらいかといった事項）、よい方向に向かっているのか、悪い方向に向かっているのか、また、それはどのような原因・背景があるのか、といったことです。

もう1つは、個別事案ごとに、処理の状況を把握すべきということです。

すなわち、

- ① 現在までに調査できた事項、調査できていない事項の明確化
- ② 今後明らかにすべき事項の明確化と優先順位の付与
- ③ 何を、どのような方法で、いつまでに調査せよという具体的な指示
- ④ 指示内容の実施状況の確認と追加の指示

といったことを行うべきです。

この場合、何もご自分ですべて分析する必要はなく、部下職員と議論する中で、上記の①～④を明らかにすれば足够了。積極的に個別事案について、職員と議論していただきたいと思います。

なお、システム化されていても本体となる給付が支給決定されないと入力できない労災就学等援護費等については、請求から入力が終了するまで、紙媒体の表（事務処理の流れがわかる表）を作成し、処理状況を管理しなければなりません。

(3) 決裁時における支給要件の有無等

ア 原則

(ア) 調査結果復命書には、業務起因性のほか、労働者性、消滅時効の完成、就業や賃金受領の有無等決定に必要で正確な情報を、理由と根拠を示して記載させた上で、当該文書をもとに支給の可否を記述させ、決裁すべきです。

具体的には、保険給付に関して法令等で定めている要件を満たしているかどうかを、要件ごとに、理由と根拠を明示しつつ、調査結果を明らかにさせ、その記述を吟味すべきです（別途「モデル調査結果復命書」が示された場合には、これ

を参考に作成させなければなりません。)

このため、以下の事項を明記させるようにし、明記していなければ、指導しなければなりません。

- ① 調査すべき要件の概要
- ② 各要件に係る調査結果
- ③ 上記②の結果に基づく結論等

(イ) 聴取書を引用する場合、申し立てている事項が対立しているときには、必ず一方の申立てを採る理由を記載させなければなりません。

ともすると、職員は、対立する申立てを並記したままで、特段の根拠も示さずに「以上総合すると支給（又は不支給）」との記述をすることがありますが、そのような場合には根拠が示されていないと指摘していただき、修正を命じるべきです。

また、支給要件の確認方法が聴取を中心とする事案であるにもかかわらず、聴取書の内容と、調査結果復命書の内容が異なっていることがあります。

そのような事実確認が不十分な調査結果復命書では、争われた際に、証明力が低いとして相手にされませんので、少なくとも不支給決定を行う場合には、調査結果復命書に聴取書を添付させた上、両者に不整合がないか、確認すべきです。

さらに、聴取書を長々と引用している調査結果復命書を見受けますが、そのような事例はまさしく悪事例であります。そのような復命書では、何故そのような結論になったのか、説明することができませんので、是正すべきです。

もっとも聴取書を引用しなければならない場合もありますが、あくまでも上記(ア)の①～③を記載する上で、必要な場合に限って、行うべきです。

なお、審査請求となった場合、署長の意見書を作成することになりますが、この場合、署長の意見書は、基本的に聴取書をそのまま引用することを禁止しているので、上記(ア)の①～③が要領よく記載されていれば、署長の意見書を迅速・適正に作成することができます。

イ 障害（補償）給付に関する調査結果復命書

障害（補償）給付に関する調査結果復命書についても、その基本は同じですが、以下の点にも留意して作成させるようにしなければなりません。

すなわち、以下の点を必ず記載させるようにし、記載していない場合には、修正した上、再度決裁に回すよう、指示すべきです。

- ① 残存する単一障害の部位・系列
- ② 単一障害の障害等級とその根拠
- ③ 障害等級決定の過程

第4 長期未決事案の新規発生防止、解消の留意点

1 趣旨

冒頭に書きましたとおり、必要な保険給付を迅速・公正に行うことは労災保険の使命です。トラブルを未然に防止するためにも、迅速な決定は必要です。実際、長々とお待たせした挙げ句、不支給となった場合、請求人の気分がよいはずはありません。

また、争いとなった場合、正当な処分を維持するためには、時間を要しているというだけでも不利になるので、そういった面からも迅速な決定が必要です。

以前と比較すると、全体として迅速化したのは事実ですが、評価は他者が行うものであり、また、評価の基準は変わっていきます。

監督署だから早い、遅いとしたら何か理由があるのだろう、との評判をいただけるよう、日々努めるべきです。

2 具体的取組

長期未決事案対策は、なんと言ってもその予備軍の段階で解消することが重要です。

つまり、長期未決事案になってから取り組むのではなく、長期未決事案にならないよう、その手前の段階から取り組むべきです。

具体的には、請求書を受け付けてから3か月を経過した事案については、まず事案の分析をすべきです。すなわち、①今まで実施してきた調査等の問題点の有無・内容、②今後明らかにすべき事項、③その調査手法、④それらの優先順位を明らかにすべき

です。

そして、その上で当該分析をもとに、優先順位を踏まえて、何を、いつまでに、どのような方法で明らかにすべきかについて、具体的な指示を、期限を付して行っていただくとともに、その進捗よく状況を組織的かつ定期的に把握すべきです。

なお、具体的な指示は難しいとおっしゃるかもしれませんが、既にご書いたようにお一人で検討する必要はなく、部下職員とともに協議を行い、部下職員の意見のよいところを探る等の手法により指示をすべきです。

第5 請求事案の処理の留意点

1 趣旨

請求書が提出されたら、迅速に処理を進める必要があることは第4に記載したとおりですが、そのためには必要な調査を効率的に行わせる必要があります。

難しい事案について、処理に時間を要したということであれば、請求人もある程度納得いただけますし、対外的にも説明が可能です。

しかしながら、当初から調査すべき事項がわかっているのに、請求から相当期間経過してから、初めて調査することになった（例：追加の意見を求める。鑑別診断を命じる。）ので、時間がかかるとなると、トラブルになるのは目に見えています。段取り、順序が重要です。

また、不必要な調査を行い、そのために処理期間が延びたとなると、説明が非常に難しくなります。

必要な調査か否かは、支給要件を具備しているか否かを判断する上で必要か否かということであり、その調査を効率的に行わせることが重要です。

2 具体的取組

まずは、本省にりん伺又は協議すべき事案（以下「本省りん伺事案等」といいます。）に該当するか、確認しなければなりません。本省りん伺事案等は、基本的には件数が

少ないものが該当しますので、請求書に見慣れない傷病名が記載されていたら、要注意です。

ただし、石綿関連疾患については、肺がん等の請求件数が多いものであっても、本省りん何事案等に当たるとするものが少なくありません。

従いまして、別添のリスト（別添4）を参照していただき、本省りん何事案等に当たるか確認させ、該当する場合には速やかに署長に報告させるべきです。

次に、考えるべきは、支給要件の具備の有無を効率的に確認することです。

そして、業務上疾病に係る労災請求事案について、認定要件を満たしているものは特段の事情がない限り、業務上疾病として推定されるので、ことさらに業務起因性の反証事由を得る目的では調査を行わないこととされています。

この特段の事情とは、通常、症状が明らかに請求人の私病に由来していることが疑われるということが多いことから、当該趣旨で鑑別診断（受診命令）を行う場合には、単に主治医の検査を繰り返すということではなく、推定を覆すに足る医学的所見の有無を確認するために、当該私病の有無・程度等を明確化できる調査をすべきです。

他疾患が疑われることを理由として受診命令を行っておきながら、その点を検査しないということは考えてみるとあり得ないことなのですが、往々にしてありますので、受診命令の理由と検査等の項目が整合しているのか、決裁時に注意すべきです。

なお、特段の事情がない、つまり、疑うべき事情もないのに、機械的にとりあえず疑ってみるというような対応は、認定要件を満たしている場合、業務起因性が推定されるという考え方からして、問題がある対応となりますので、指導すべきです。

なお、調査、とりわけ請求人本人に対する調査を行うに当たっては、申し立てている事項を明らかにし、それを事跡として残すのは当然ですが、他に申し立てる事項がないことも聴取し、事跡に残すべきです。

根拠通達

平成21年2月24日付け基労発第0224001号「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」（別添5）

第6 費用徴収、第三者行為災害の求償等の留意点

1 趣旨

費用徴収にしろ、第三者行為災害に係る求償にしろ、基本的な事務処理は労働局で行っていますが、基礎となる情報が監督署から労働局に上がらないことには、労働局での確かな仕事できません。したがって、署長としては、監督署から労働局への報告が漏れなく行われているか否かを確認し、これを徹底しなければなりません。

また、これらの業務は、事業主間の公平を保つため、また、労災保険率の上昇を抑制するためにも重要であり、労災保険給付の請求が本業で、この分野の仕事は手を抜いてもよいというような意識を持っている者がいたら、厳しく指導すべきです。

2 留意点

(1) 費用徴収

労災保険法第31条第1項に基づく費用徴収は、

- ① 未加入中の事故
- ② 滞納中の事故
- ③ 事業主の故意又は重大な過失による事故

について、行います。

ポイントは、対象となり得る可能性のある事案の漏れのない把握と労働局への速やかな報告です。

そして、事案を漏れなく把握するためには、全体を把握する仕組みを作った上で、当該仕組みが適切に運用されているか定期的にチェックすべきです。

したがって、たとえば、死亡・重大災害が発生した場合や滞納事業場が生じた場合には死亡重大災害を起こした事業場や督促状を発送した事業場をリスト化すべきです。そして、保険給付したら労働局に速やかに報告し、その事跡を当該リストに記載するとともに、当該リストを定期的に決裁すべきです。

なお、費用徴収は、本省通達の対象となる事案については確実にその対象として決定し、納入告知等を行うとともに、対象とならない事案については、費用徴収の対象としないことを徹底すべきです。

費用徴収は、本来保険料負担をしていただく代わりに、保険事故が生じた場合に国が事業主に追加的な負担を求めることなく、定型的な補償を行うという労災保険の取扱いと異なるものでありまして、通達に定められている対象は確実に行うとともに、対象に当たらないものについて、費用徴収を行うことは厳に慎むべきです。

根拠通達

平成 17 年 9 月 22 日付け基発第 0922001 号「未手続事業主に対する費用徴収制度の運用の見直しについて」(別添 6)

(2) 第三者行為災害の求償

第三者行為災害は、保険給付の原因となった事故が第三者の行為によって生じた場合が当たります。第三者とは、保険者、事業主及び被災労働者以外の者であって、当該災害につき損害賠償の責めを負う者のことです。

第三者行為災害が何故重要かと言えば、労災保険法第 12 条の 4 に、政府は労災保険給付を行った場合、請求人が第三者に対して有する損害賠償請求権を取得する旨の規定や第三者から同一事由で損害賠償を受けたときに政府は保険給付をしないことができる旨の規定が設けられているからです。

すなわち、業務災害であることは間違いないが、第三者行為災害であるが故に、保険給付しないといったことが生じたり、保険給付はできるものの、求償(徴収)しないといけない債権が生じたりするのです。そして、第三者行為災害の求償債権については、徴収決定額が 150 億円を超えるなど多額に上り、労災保険財政の面から無視できないものとなっています。

したがいまして、これを適切に行っているか否かは、保険料負担者である事業主を始め、日本医師会、会計検査院等の強い関心事となっており、当該債権の確実な徴収決定と歳入額の増加への取組をしなければなりません。

確実な徴収決定という点について言えば、費用徴収と同じように、対象となり得る可能性のある事案の漏れのない把握と労働局への速やかな報告が重要です。

なお、求償差し控えに当たる可能性が高いとして、監督署段階で処理を終えてしまい、労働局に報告しないことが散見されますが、そのようなことを行う権限は署

長にはないことから、労働局への報告を必ずしなければなりません。

根拠通達

平成 17 年 2 月 1 日付け基発第 0201009 号「第三者行為災害事務取扱手引の改正について」(別添 7)

第 7 不正受給防止の留意点

1 趣旨

労災保険は、他の保険制度と異なり、保険料を全額事業主が負担し、被保険者（保険料を納付しておいて、保険事故が生じた場合に保険給付を受ける者）という概念が存在しません。このため、他の保険制度よりも保険者における適切な対応が不可欠です。

すなわち、労災保険においては、給付の要否を保険者がしっかり判断する必要があるのです。

勿論、ほとんどの請求人は社会復帰に向けて真面目に療養し、社会復帰していただいています。

しかしながら、そのような真面目な被災労働者に安心して療養していただくためにも、支給の要否は的確に判断する必要がありますし、とりわけ不正受給者に対して、厳正に対応しなければなりません。

2 留意点

不正受給に当たるか否かについては、支給の要否の調査を行う過程で、不正受給の調査を併せて行うことが効率的です。この場合、
調査をしなければなりません。

なお、近年、

が散見されます。

従いまして、

を実施させ、その結果を踏ま

えて適切に対応するよう、指導願います。

第8 文書管理（個人情報漏えい防止）

1 趣旨

労災保険給付の請求書等労災関係の書類は、請求人の口座番号等個人情報が多数盛り込まれていますから、その漏えいは請求人等に多大なご迷惑をおかけすることになります。

また、請求書を紛失するといった事態が生じた場合には、支給・不支給決定の遅れを生じさせることにもなりかねません。

こうしたことから、労災関係の書類は、厳格な管理が求められることに留意して取扱わなければなりません。

2 留意点

（1）文書管理の基本

労災関係の文書管理の基本は、平成22年12月27日付けの労災補償部長通達に定められています。

なお、上記の部長通達に定める指示は、情報セキュリティポリシー、個人情報保護管理規程又は地方課長通達等の適用を排除するものではなく、地方課長通達等に加えて適用するものとされています。

すなわち、地方課長通達が生している事項のうち、具体的な指示事項となっているものと重複しないように部長通達を作成しており、部長通達に載っていないから実施しなくてよいということにはなっていないので、誤解のないようお願いいたします。

さて、部長通達の基本的な考え方は、

- ① 文書をリスクに応じて3分類（最高、高い、普通）する
 - ② 重要度が最も高いものは、極力作成しない、作成した場合の把握、移動しない、施錠して保管といった措置をとる
 - ③ 重要度が高いものは、作成・移動した場合等の把握、所定の場所への保存、誤廃棄の防止のための措置等の措置をとる
 - ④ 共通の措置として、他の文書と紛れることがないようにする措置をとる
- といった事項を行うものとなっています。

なお、部長通達発出後も残念ながら個人情報漏えいが発生していますが、そのほとんどは、部長通達を遵守していないものであり、また、部長通達がその適用を排除していない地方課長通達も含めると、ルール違反がないものがないとよい状況です。

末尾のチェックリストを参考に、遵守状況を定期的に確認すべきです。

（2）情報漏えいが起きた場合の措置

監督署で情報漏えいが起きた場合には、直ちに署長まで報告させるとともに、署長は直ちに局所管課長に報告しなければなりません。

また、庁舎内で労災関係書類が見あたらない等の事態が発生した場合であって、通常の執務時間内の検索によって発見できないものは、紛失に当たるものとして取り扱うとされています。

根拠通達

平成22年12月27日付け基労発1227第1号「労災保険関係書類等のリスク評価に基づく対策の導入について」（別添8）

平成22年12月27日付け基労補発1227第3号「労災保険関係の書類等のリスク評価に基づく対策の留意点について」（別添9）

第9 その他

1 苦情処理

(1) 職員の意識と請求人の意識の差の理解

職員は、法令・通達に沿った行動を行うことで、苦情の発生を防ぐことができ、また、その場合、苦情が発生したとしても、当該苦情は根拠のないいいがかりであり、無視すべきものと考えている者が少なくありません。

しかしながら、請求人は、請求人の認識では社会通念上許容されるべき要求が通らない場合に、苦情を申し立てるものです。

したがって、苦情は避けられないものであることを認識させるとともに、苦情が生じた場合には、下記を参考に適切な対応をとらせることが望ましいものです。

(2) 苦情が生じた場合の対応

苦情対応は、苦情を申し立てる者の苦情を真摯に傾聴するとともに、必要に応じて謝罪を行う中で、苦情を申し立てる者の感情的な反発を鎮め、苦情の内容とその原因を特定し、解決の方向性について苦情を申し立てた者の納得を得つつ提示し、速やかにその解決を図るものです。

この場合、以下の点に留意する必要があります。

① 誤った対応については、直ちに謝罪すること

法令・通達に反した対応等誤った対応を行った場合には、直ちに謝罪させるべきです。

真意を説明するのは必要ですが、謝罪の前に自己の正当性を主張することは避けることが望ましいものです。

② 通常業務に優先した苦情処理の実施

状況が明確になるまで苦情処理を放置するのは問題が拡大する大きな原因の一つであり、そのためには、苦情処理を通常業務に優先して行うことが望ましいものです。

また、正当な苦情でも一般的な対応では処理できない場合には、その場で解決を図ろうとせず、一度預かるとともに、速やかに第1回の回答・報告をなし、解決まで頻繁に進ちよく状況等について連絡を行う等により、信頼を得るようにす

ることが望ましいものです。

③ 複数の職員での対応と正確な記録

行き違いがないよう、また、冷静に対応できるよう、複数の職員で対応し、相手方の主張や行政とのやりとりを記録すべきです。

④ 相手の真意の理解

いいがかりと決めつけず、何を問題にしているのか、どのような行政対応を問題にしているのか明確にすべきです。

その上で、正当な苦情であって、行政の誤った対応については、直ちに謝罪を行うとともに、上記②に留意しつつ、必要な対応を順次行わせ、根拠のない苦情については、対応できないことを丁寧に説明すべきです。

不当・不正な苦情については、対応出来ない理由を説明するとともに、毅然とした対応を行うべきです。

⑤ 苦情の原因となった行政対応の吟味

職員が正しいと思いこんでいる解釈・運用が正しいあるいは絶対であるとは限らないことに留意するとともに、法令・通達を遵守しつつ、労働局と連携の上、地方局署の運用の中で改善の余地がないか検討し、実施できるものは改善を行わなければなりません。

2 情報の共有

社会的に問題となっている事案、新しい疾病に係る事案等については補 504 により速やかに報告し、本省、労働局、監督署間の情報共有を図ることとされています。

補 504 の報告の対象は、別添 10 のリストのとおりでありますので、報告対象に当たるか否かについて、確認し、報告の徹底をしなければなりません。

なお、地域又は全国的なニュースになりそうだとの感触を得た場合には、幅広く報告の対象としていただくとともに、取材があり記事等になる可能性のある等緊急を要するときには、郵送等ではなく、FAX 等速達性がある方法で報告すべきです。

3 不祥事

本来支給すべきものを不支給としていた、データの改ざんを行った等の不祥事が生じた場合には、直ちに署長まで報告させるとともに、署長は直ちに局所管課長に報告すべきです。



基労発0225第2号
平成23年2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)

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23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変化への対応と職員の基本姿勢

1 労災補償行政を巡る状況変化への対応

労災補償業務については、課題としてきた脳・心臓疾患事案及び精神障害等事案を中心とする長期未決事案の早期解消、懇切・丁寧な窓口対応の推進、費用徴収等の厳正な実施等諸々の課題の解決に向けた組織的な取組も着実に浸透しつつあるなど、概ね良好な運営が確保されつつある。

しかしながら、労災保険業務に対する事業仕分けでは、「請求に対する迅速・丁寧・公正な決定等」という方向は是認されたものの、より低コストで、より迅速に、よりよい行政サービスの提供を実現する方向で事務事業の改革をさらに進めることとされたところである。

したがって、今後は、その改革の実現に向けて取組を進めていくこととするが、その際、長年にわたり当然としてきたことも含めて業務の見直しを進める必要がある。特に、具体的に実施すると明記した事項、すなわち、精神障害の処理の迅速化に向けた検討、労災保険の窓口業務等の改善の充実とその継続的实施、さらには労災診療費の審査点検業務の国への集約化を着実に進める必要がある。

上記諸課題の解決に向けた取組を円滑に進めるためには、本省における迅速な対応はもとより、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。）との間の密接な連携による組織的な進行

管理を基盤とした効率的かつ計画的な業務の実施を一層徹底し、労災補償業務を巡る状況変化への組織としての即応力を維持・向上させることが不可欠である。

また、日々取扱う膨大な労災保険の関係書類の大部分は、秘匿性の高い個人情報であるところから、個人情報保護の的確な管理の徹底は、労災補償行政の基本としてこれを実行する必要がある。

さらに、いわゆる新人事制度の下で採用された労働基準監督官が平成 23 年度以降労災補償業務に就くこと等を踏まえると、円滑な労災補償業務の実施を持続可能なものとするためには、実効ある実地訓練の実施等研修の強化が喫緊の課題となっている。

2 職員の基本姿勢

労災補償業務の遂行が、国民への重要な給付の提供を行う行政サービスであることを踏まえ、その決定と実施に関する権限と責務を担う職員として、次の基本姿勢をもって日々の業務に臨むべきことを、すべての職員に周知・徹底すること。

- ① 親切で、わかりやすく、迅速な対応
- ② 公正、かつ、納得性の高い対応

第 2 迅速・適正な労災補償業務の徹底

1 労災請求事案等に対する基本的な事務処理の徹底

労災請求事案の事務処理を行うに当たっては、業務上外の判断に必要な要件を明確にした上で、調査すべき事項を整理して効率的に調査を行い、各要件の該当の有無及び支給・不支給等の判断を速やかに行うことが必要である。

また、局署管理者は、各個別事案の適正な決定だけでなく、局署が受け付けた請求又は申請が全体として遅れなく処理されているか、その進捗よく状況を把握し、必要な指示を行う必要がある。

このため、以下の点に留意するとともに、局署管理者は、これらの事項について定期的な検証を行い、問題点の把握及び改善のための方策を講じ、必要な指導を行うこと。

(1) 入力前請求書の特定の場所への保管等事務処理等の徹底

入力を担当者任せにせず、入力を漏れなく行うためには入力前の請求書の集中的管理が必要であることから、入力前の請求書の特定の場所への保管、始業・終業時の点検等事務処理等の徹底を行うこと。

また、請求書の即日又は翌日入力を実現するため、引き続き上記の事

務処理の徹底を図ること。

(2) 適正な事務処理体制の確立

局署管理者は、けん制体制の確立に係る指示を踏まえて、適正な事務処理の流れとなるよう、決裁の順序等を適切に定めること。

また、局署における業務の事務処理の各段階における役割分担や決裁を行う上でのポイントを明確にすること。

(3) 組織的な進行管理

局署管理者は次のリストについて、定期的に決裁を受けさせるとともに、処理の大幅な遅延又はそのおそれを認めた場合には、その原因を明らかにした上で、期限を付した具体的な指示を行うこと。

- ① 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
- ② システム化されていない業務については、受付年月日等事務処理の流れを把握できるリスト（平成 21 年 2 月 24 日付け基労発第 0224001 号「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」の記の第 2 の 1 の（2）で指示されているもの）

(4) 決裁時における支給要件の有無等の確認

局署管理者は、調査結果復命書を作成させるに当たっては、支給要件ごとにその該当の有無及び根拠を記載させることにより、事実認定や要件の当てはめ等が適正か否かが決裁過程の中で容易に確認できる仕組みを確立すること。

特に障害等級認定については、調査結果復命書に以下の事項を明記させることにより、単一障害の把握に漏れがないか、障害に対する等級評価が適切か否かを決裁過程の中で組織的に容易に確認できる仕組みを確立すること。

- ① 残存する単一障害の部位・系列
- ② 単一障害の障害等級とその根拠
- ③ 障害等級決定の過程

2 長期未決事案の新規発生防止と早期解消

平成 22 年度の請求書受付後 6 か月経過した長期未決事案の件数が前年同期比で約 3 割減少したことから、引き続き、平成 22 年 2 月 25 日付け基労発

0225 第 1 号「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」（以下「平成 22 年留意通達」という。）の記の第 2 の 2 に定めるところにより進めること。

ただし、署業務実施計画は、独自にこれを作成する必要はなく、局業務

実施計画をもって代えることができるものとするが、署の状況を踏まえて引き続き作成することが適当か検討の上、必要な場合には署独自の計画を作成すること。

なお、各局は、第3四半期が終了した時点等において、局業務実施計画に沿った業務が実施されているか、また、長期未決事案が減少しているか等について、検証・評価し、必要に応じて局業務実施計画の見直しを行うこと。

(1) 長期未決事案の新規発生防止

平成22年留意通達の指示するところにより長期未決事案の新規発生防止を図ること。

特に、3か月経過した事案については、署管理者は署長管理事案に準じた手法により事案管理を行い、原則として請求書受付後6か月以内の決定を目指すこと。また、そのため、署管理者は調査計画に基づき、処理の進ちよく状況を把握するとともに、事案処理のための具体的な指導を行うなどの的確な進行管理を徹底すること。

(2) 長期未決事案の早期解消

ア 局管理事案の留意点

原則として平成22年留意通達の指示するところにより局管理事案の早期解消を図ること。

ただし、局管理事案は特段の事情のない限り請求書受付後9か月経過したものを対象として進行管理を行うこと（該当する事案が多いなど特段の事情により、1年を経過した事案とせざるを得ない局にあっては、当該事態となった要因を分析・検証の上、労働基準部長が先頭に立って、平成23年度上半期中に当該事態の解消を図ること。）。

イ 署長管理事案の留意点

平成22年留意通達の指示するところにより署長管理事案の解消を図ること。

特に、労働基準部長は、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の履行状況について労災補償課長に報告させること等により、長期未決事案に対する取組が不十分な署長に対し、直接指導を行うことにより、署の事務処理能力のレベルアップを図ること。

3 請求人等への懇切・丁寧な対応の徹底及び石綿関連疾患に係る労災補償制度等の周知等

(1) 請求人等への懇切・丁寧な対応の徹底

労災保険の窓口業務等の改善の取組は、平成 21 年度から、単年度の取組として年度ごとに指示し、これを進めてきたところであるが、今後は、別途指示するところにより、恒久的な取組とする予定であるので留意するとともに、懇切・丁寧な対応の徹底を引き続き行うこと。

また、先般、社会復帰促進等事業のうち、労災就学等援護費など一定のものは、行政不服審査法等の適用がある旨を通達した（平成 22 年 12 月 27 日付け基発 1227 第 1 号）が、当該通達の内容を踏まえ、支給決定等の処分を行うに当たっては、その相手方に対し、不服申立て等ができる旨を書面で教示するなど、労災保険給付と同様に適切に事務処理を行うこと。

なお、アフターケアについては、上記通達によって改正された「社会復帰促進等事業としてのアフターケア実施要領」により、アフターケア健康管理手帳の交付方法が局長の職権による交付からアフターケア対象傷病者からの申請に基づく交付に変更されたところであり、改正後のアフターケア実施要領及び平成 22 年 12 月 27 日付け基労補発 1227 第 2 号、基労保発 1227 第 1 号通達に基づいた適正な事務処理を徹底するとともに、アフターケア対象者に対して、漏れのないよう、的確かつ懇切・丁寧に説明すること。

（2）石綿関連疾患に係る労災補償制度等の周知等

石綿関連疾患については、労災保険給付及び特別遺族給付金の請求促進を図るため、従前、労災補償制度等の周知を実施しているところであるが、石綿による健康被害の救済に関する法律に基づく特別遺族給付金の請求期限が平成 24 年 3 月 27 日に迫っていること等から、より一層の労災補償制度等の周知の徹底が不可欠である。ついては、以下の点について特に留意の上、その着実な実施を徹底すること。

ア 関係行政機関等と連携した中皮腫死亡事案に係る労災補償制度等の周知

市町村と連携した労災補償制度等の周知については、平成 22 年 8 月 9 日付け基労補発 0809 第 1 号により指示しているところであるが、今後、石綿関連疾患に係る労災補償制度等の周知用リーフレットを配布することとしており、当該リーフレットを死亡届の受付を行う窓口で配布すること等、市町村に対する周知の要請を改めて実施すること。

あわせて、厚生労働省で実施している労災認定事業場等の公表時期等を捉えて、市町村広報紙（誌）への掲載等石綿関連疾患に係る労災補償制度等の周知について改めて依頼するとともに、引き続き医療機関への周知等の徹底を図ること。

イ 中皮腫死亡者の把握と労災補償制度等の周知

石綿関連疾患に係る労災保険給付及び特別遺族給付金の一層の請求促進を図るため、法務局で保管している死亡届に記載されている中皮腫により死亡した者の情報を収集し、当該死亡者の遺族に対して労災補償制度等の周知を実施することとしている。

については、別途指示する調査要領等に基づき、死亡者の情報の把握等を的確に実施すること。また、本調査を円滑に実施するため、法務局と十全な調整を行うなど、緊密な連携を図ること。

4 業務上疾病に係る的確な認定業務の運用

(1) 精神障害等事案

精神障害等事案のうち、心理的負荷となった出来事及びその出来事の前後の状況等について、請求人とその関係者からの聴取内容が重要な部分で相違する場合には、相違する理由を追究する等して、心理的負荷の医学的判断の前提となる事実を確定の上、精神障害等専門部会（以下「部会」という。）に検討を依頼すること。また、請求件数が年々増加していることを踏まえ、部会の開催頻度や1回の部会での検討件数を増やす等、業務の効率化に向けた創意工夫をすることにより、一層の迅速・適正処理に努めること。

さらに、判断指針については、「精神障害の労災認定の基準に関する専門検討会」において、審査の迅速化や効率化を図るための検討を行っているところであり、その検討結果が取りまとめ次第、判断指針の改正等を行う予定であるので、適切に対応すること。

また、別途指示するところにより、医療機関その他関係機関に対して十分に周知を行うこと。

(2) 石綿関連疾患事案

ア 石綿関連疾患の適正な診断

石綿関連疾患については、未だ診断技術が必ずしも普及していない状況であることからその適正な診断を行うため、労災医員等において疑義が示されたもの等については、平成21年7月28日付け基労補発0728第1号「石綿確定診断等事業の実施について」に基づき診断依頼を確実に行うこと。

イ 石綿による疾病の認定基準の検討

石綿による疾病の認定基準については、「石綿による疾病の認定基準に関する検討会」において検討を行っているところであり、その検討結果の内容により、認定基準の改正等を行う予定であるので、適切に対応

すること。

ウ 石綿労災認定事業場の公表

じん肺症（じん肺合併症を含む。）により労災認定を受けた事案のうち、石綿が原因と思われるものについて、労災認定事業場としてその名称等を追加して公表する予定としているところであり、別途指示するところにより、適切に対応すること。

(3) 脳・心臓疾患事案

認定基準で示された労働時間を下回る場合においては、請求人の主張を十分聴取し、それが出張の多い業務、交代制勤務・深夜勤務など、労働時間以外の負荷要因に関するものである場合は、その事実関係を調査の上、専門医からそれらの業務による負荷の程度についての意見を徴し、これに基づいて総合的に判断すること。

(4) 振動障害事案の受診命令

振動障害事案に係る受診命令については、労働者災害補償保険法（以下「労災保険法」という。）第47条の2及び昭和45年5月27日付け基発第414号「労働者災害補償保険法第47条の2の規定による受診命令の取扱いについて」等に基づき行うとともに、平成20年8月1日付け補償課職業病認定対策室長補佐事務連絡「振動障害の業務上外認定に係る事務処理の適正な実施について」に留意して実施すること。

また、受診命令を実施するに当たっては、事前に請求人に対して受診命令の趣旨、理由等を明確に説明して理解を求めるなど、受診命令の実施に伴う混乱の未然防止に努めること。

(5) 認定基準等に定める本省りん伺等の徹底

認定基準等において本省にりん伺や協議を行うことを指示している事案については、それらが確実に実施されるよう、署管理者は給付決定の決裁の過程で確認を必ず行うこと。

特に、平成19年3月14日付け基労補発第0314001号「石綿による肺がん事案の事務処理について」及び平成23年1月27日付け基労補発0127第1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（特別遺族給付金関係）の一部改正について」に留意すること。

5 労災年金関係業務の適正な処理

労災年金給付事務の処理においては、本省文書報告事案である基本権取消事案の発生を防止するため、支給決定時及び支給決定決議入力時における職員相互のチェック体制及び署管理者の審査・確認体制を確実なものとすることにより、被災者生年月日等の誤入力のないよう、事務処理を徹底す

ること。

また、厚生年金等との併給調整については、定期報告書審査時等に添付された厚生年金等の改定通知書等の添付書類の内容を精査するとともに、疑義が生じた事案については、年金受給者本人又は年金事務所等へ照会等を迅速に行うことにより、適正な給付に努めること。

さらに、毎年度本省より配信している「厚年情報照合リスト」を活用し、当該リストに出力された不一致事案については、計画的に調査・確認を行い、早期解消を図ること。

6 不正受給防止対策の徹底

不正受給については、刑法の詐欺罪等に該当するものであるとともに、労災保険制度への信頼を揺るがすものであることから、これを未然に防ぐことや発覚した場合には厳正な対処が求められるものである。

したがって、新規請求事案の業務（通勤）上外の調査のみならず、長期療養者の療養の要否等に係る調査時において、労災保険給付のチェックポイントや、第三者からの投書等の情報提供、雇用保険の不正受給に関する情報等を活用し、引き続き不正受給の未然防止に努めること。

また、不正受給を発見した場合には、速やかに本省への報告を行うとともに、費用徴収等の事務処理を迅速かつ的確に実施すること。

さらに、詐欺罪等による刑事告発を念頭に置いた厳正な対応を行うとともに、刑事告発を行う場合には、捜査機関とも連携の上、原則として記者発表を行うこと。

7 局内担当部署との連携による効果的な行政の推進

(1) 技能実習生に対する周知等の取組

技能実習生については、相談や請求があった際に、我が国の労災保険制度についての知識が十分ではないことが多いことに十分留意して対応すること。

特に、（財）国際研修協力機構（JITCO）等から情報提供等のあった被災した技能実習生については、必要に応じ、労災保険制度を教示するとともに、監督担当部署等から情報提供等のあった場合等、労災保険給付の支給事由を満たす可能性の高い者を把握したときは、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。

(2) 労災認定事案等に関する監督・安全衛生及び労災担当部署の連携

脳・心臓疾患による労災認定事案については、平成18年3月17日付け基発第0317008号「過重労働による健康障害防止のための総合対策について」の別紙1の5において、過重労働による業務上の疾病を発生させた事

業場に対し、当該疾病の原因究明及び再発防止の措置を行うよう指導することとされていることから、全ての認定事案について監督・安全衛生担当部署への情報提供の徹底を図るとともに、労災請求段階においても情報提供すること。

また、精神障害等による労災認定事案については、平成 21 年 3 月 30 日付け基発第 0330023 号「精神障害等による業務上の疾病が発生した事業場に対する指導の実施について」の 3 の (1) において、同事案に係る情報を基に個別指導の実施対象事業場を選定することとされていることから、安全衛生担当部署への情報提供の徹底を図ること。

さらに、上記を踏まえ、監督・安全衛生担当部署から認定事案に係る照会があった場合は、適切に対応すること。

第 3 特別加入制度の改正

国民負担の軽減や事務処理の効率化・迅速化を図る観点から、特別加入の承認・変更手続の改正を行う予定であるので、別途指示するところにより、適切に対応すること。

第 4 労災診療費の審査・点検業務の国への集約化

労災診療費の審査業務については、平成 23 年度中に委託事業を廃止し、業務を国（局）へ集約化することとされた。

労災保険制度において、労災診療費の「適正審査」及び「早期支払」は制度の根幹部分であり、いかなる場合であっても確実に実施しなければならないことから、局においては、事業の円滑な集約化に万全を期すこと。

特に、平成 23 年度の委託事業では、受託事業者から局に対する研修会方式、OJT 方式によるノウハウ等の引継ぎの業務を追加しているので、受託事業者と十分に調整した上でこれらの引継ぎを確実にを行うとともに、集約化に伴う業務執行体制の整備については、総務部との連携を密にした上で、庁舎の確保及び審査能力を十分に有した人材の配置を的確に行うこと。

なお、集約化の具体的な事項については、別途指示するところによること。

第 5 費用徴収及び第三者行為災害に係る適正な債権管理等

以下に示す点に留意の上、適正な事務処理に努めること。

1 費用徴収

(1) 該当事案の把握と局における進行管理手法の明示

局管理者は、労災保険法第 31 条第 1 項に基づく費用徴収については、

以下のア及びイに掲げる事項を徹底させることを通じて、迅速かつ適正に行う仕組みを確立すること。

ア 費用徴収の可能性のある事案の漏れのない把握

- ① 署から労災補償課に対して費用徴収の可能性のある事案を漏れなく報告させること。
- ② 労災補償課は、局内各課との連携を図ること等により、死亡・重大災害、未加入中の災害等を把握し、上記①の報告が漏れなく行われているか確認すること。

イ 局における組織的進行管理

- ① 上記アの①で把握した事案の進ちよく状況等事務処理の流れを把握できるリストを作成すること。
- ② 局管理者は、当該リストを定期的に決裁するとともに、把握した事案について速やかな費用徴収該当の有無の決定を行うこと。

(2) 適正な徴収額の決定の徹底

局管理者は、適正な額で確実に徴収決定されるよう、以下の事項を書面に記載させた上で決裁を行うこと。

- ① 費用徴収する根拠となる理由の明示（未加入、労働保険料の滞納、事業主の故意又は重過失）
- ② 費用徴収の割合
- ③ 労災保険給付の額に②の割合を乗じた額
- ④ 上記②の割合が 100%の場合、③の額が労働基準法の規定に基づく災害補償の額を上回っているか否か

2 第三者行為災害

(1) 徴収決定すべき事案の把握の徹底、的確な徴収決定等

署からの債権発生通知書を受けた場合、局において必要な調査を行った上で消滅時効が完成することのないよう、速やかに納入告知を行うこと。

(2) 定期的な納入督促の確実な実施、進ちよく状況の組織的な管理

納入期限までに納付されなかった債権については、定期的な督促、時効中断措置が的確に講じられるよう、すべての歳入未済事案を把握できるリストを作成し、局管理者が定期的に決裁を行うこと。また、適切に延滞金を徴収することが徹底されるよう、上記と同様の措置を講じること。

第6 労災診療費の適正払いの徹底

1 会計検査院の指摘を踏まえた重点的な審査の徹底等

労災診療費の適正払いについては、労災補償行政の最重点課題の一つとして取り組んでおり、指摘の多い項目は、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」（以下「重点審査通達」という。）により重点的な審査を行うよう指示しているところである。

平成22年度における会計検査院の会計実地検査の結果をみると、労災診療費の支払が過大であると指摘された1局当たりの額は前年度より減少しているが、その詳細を検証すると、従来から重点的に審査を行うよう指示している手術料及び入院料の項目が指摘額全体の9割以上を占め、依然として高い水準で推移している。

このような状況を踏まえ、上記の項目については、医療機関に対し必要な照会を確実にを行う等、引き続き重点審査通達に基づく審査の徹底を図るとともに、過大な支払が判明した事案については、同様の支払が過去から継続して行われていないかを必ず確認すること。

また、過大な支払が指摘された事案について、発生段階、発生要因の分析を行い、その結果を踏まえた対策を確実に講じること。

なお、労災保険指定医療機関等（以下「指定医療機関」という。）に対する説明会等の場では、誤請求の事例を詳しく説明するとともに、誤請求の多い指定医療機関に対しては個別の実地指導を行うなど、今後の再発防止について積極的に取り組むこと。

2 不正請求が疑われる指定医療機関等に対する対応

労災診療費等の不正請求に対しては、従前、厳正な対応を指示しているところであるが、未だ調査対象とする指定医療機関の選定や調査内容及び実施時期等、適切に実施されていない状況が見受けられる。については、局管理者による管理を実施することを通じて、次の事項を徹底すること。

(1) 対象指定医療機関の選定

労災診療費請求書の審査過程において、不正請求の疑念がある事案については、担当者任せにすることなく、定期的に労災補償課内で組織的な検討を行った上で対象を選定すること。また、地方厚生（支）局や地方厚生（支）局都道府県事務所とは、日頃から診療費の審査に係る連携に努め、健康保険の診療報酬に関して調査又は処分を行った情報を収集するとともに、労災診療費でも不正請求が想定される場合には対象として選定すること。

特に、外部から情報提供があった場合には、直ちに労災診療費請求書及び内訳書等の請求実績を確認した上で、必ず対象として選定するこ

と。

(2) 実地調査の結果に基づく厳正な対応

実地調査で不正請求の内容を確実に特定するために、事案に即した調査事項及び調査時期を組織的に検討すること。また、復命書には事前に検討した調査事項等を併せて記載することにより、調査が計画どおり適切に実施されていることを局管理者が決裁時に確認すること。

なお、調査により労災診療費の不正請求の事実を確認した場合には、労災保険指定医療機関療養担当規程に基づき、原則として当該指定医療機関の労災指定を取消すとともに、当該不正請求に係る労災診療費を全額回収すること。

(3) 本省報告

指定医療機関の労災指定の取消を行った場合には、その都度事案の概要を報告すること。また、年度末には当該年度に実施した実地調査の調査結果の概要を取りまとめの上報告すること。

第7 労災かくしの排除に係る対策の一層の対策の推進

全国健康保険協会（協会けんぽ）各都道府県支部から、業務上又は通勤による負傷に当たるとして、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受け、それらの者に対して労災請求の勧奨を行う取組については、引き続き推進を図ること。

また、労災保険給付に係る審査又は調査において、労災かくしが疑われる場合には、速やかに監督・安全衛生担当部署に情報を提供するなど、引き続き関係部門との連携を図ること。

なお、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、監督・安全衛生担当部署への情報提供を徹底すること。

第8 行政争訟に当たっての的確な対応

1 審査請求事案の迅速・適正な処理

近年、審査請求件数が増加傾向にある中、長期未決事案の着実な減少を図る必要がある。

このため、審査請求事務を行うに当たっては、以下の点に特に留意すること。

(1) 的確な進行管理

労災補償課長は、平成17年4月1日付け基発第0401011号「「労災保険審査請求事務取扱手引」の改正について」の第3部の「Ⅲ局管理者における対策」及び平成19年3月28日付け労災保険審査室長事務連絡

「審査請求及び再審査請求に係る事務処理に当たっての留意事項について」に基づき的確な進行管理を行い、受理後6か月以上経過した長期未決事案を早期に解消させること。

(2) 的確な争点整理

労働者災害補償保険審査官（以下「審査官」という。）は、平成22年9月28日付け基発第0928第3号「「労災保険審査請求事務取扱手引」の一部改正について」に基づき、審査請求人に対して署長意見書を送付することにより、的確な争点整理を行った上で、効率的な審理を行うこと。

また、審査請求人の納得性を高めるため、審査官は、審査請求人の主張に対する判断を中心とした決定書の作成に努めること。

2 行政事件訴訟の的確な追行

最近の労災行政事件訴訟の動向をみると、法的枠組みについてはほとんどが国の主張を踏まえた判決となっているものの、原処分段階での事実認定や評価が否定され、国が敗訴する事案が見受けられ、依然として厳しい状況にある。

このため、訴訟追行に当たっては、本省労災保険審理室（以下「審理室」という。）との緊密な連携の下、以下の点に特に留意し、的確な処理を徹底すること。

(1) 新件協議の的確な実施

新規提訴に伴い新件協議を行う局にあっては、補充調査の必要性の有無及び多角的な主張・立証の可能性について整理するとともに、審理室と協議の上、今後の対応方針の明確化を図ること。

(2) 補充調査の実施

国が原告の主張に対して反論する際に、原処分庁の調査のみでは十分に対応できない場合は、補充調査を的確に行うこと。また、損害賠償を請求する別訴民事訴訟が争われている場合は、法務当局と協議の上、文書送付嘱託による立証資料の収集に努めること。

(3) 様々な角度からの主張・立証の必要性

国が不支給決定等の処分の正当性を複数の観点から主張・立証することが可能な場合、例えば、労働者性が争点の事案において、業務起因性の観点からも処分の正当性の主張・立証が可能である場合等には、訴訟当初より複数の観点からの主張・立証に努めること。

(4) 共同処理事件への対応

共同処理事件に指定される事案にあっては、平成22年8月4日付け

労災保険審理室長事務連絡「労災保険に係る訴訟に関する対応の強化について」により実施すること。

3 文書提出命令

裁判所に対して文書提出命令の申立てがあった場合、裁判所から行政庁の意見を求められる期限は短い期間であり、特に迅速な対応が必要となることから、速やかに審理室に報告すること。

また、文書提出命令の決定があった場合、即時抗告は1週間以内に行う必要があることから、文書提出命令の申立てがあった場合と同様に、速やかに審理室に報告すること。

第9 地方監察の的確な実施

地方監察は、地方労災補償監察官指針を基に効果的に実施すること。

特に、是正改善を要する事項については、単に問題点として提起するのみならず、当該問題の生じた背景、原因を明らかにし、是正改善策について具体的に指導、助言することにより、継続的に適正な事務処理がなされるよう配慮すること。

また、地方監察と併せ、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を整理し、改善すべき事項等今後の事務処理の留意点を、各種会議、研修等の機会を通じすべての労災担当職員に周知・徹底すること。

第10 その他

1 研修の充実等職員の資質向上

(1) 初めて労災補償業務に就く者に対する実地訓練

新任の労働基準監督官等初めて労災補償業務に就く職員に対する実地訓練の進め方については、平成23年2月25日付け基労発0225第1号「労災業務OJTマニュアルについて」により通知しているところであるが、労災補償業務の実務を担う人材として早期に育成する観点から、実地訓練を組織的・体系的に行うため、OJTマニュアル等を活用した系統的な実地訓練を実施するとともに、指導教官の選定や座学、調査補助の実施等、実地訓練の的確な実施体制を整備すること。

また、事実認定のために必要となる調査の要件や調査結果を踏まえ、支給要件に該当するか否か等について適切に判断することができるよう、OJTマニュアルに示された達成水準や調査結果復命書の作成例に留意しつつ、対象者の理解度に合わせた効果的な実地訓練を実施すること。

(2) 新任の署管理者等に対する研修

新任の署長、次長及び労災担当課長に対しては、必ず研修を実施すること。

新任の署長、次長に対しては、中央監察で指摘された問題点とその原因のほか、地方監察や業務指導を通じて独自に把握した課題を踏まえて、局業務実施計画に定められた署管理者として徹底すべき事項を説明すること。特に、長期未決事案に係る好事例と悪事例を紹介しつつ、署管理者が部下職員に対して行うべき指示や管理の在り方、局に報告すべき事項、局から指示された事項に対する対応等に関して研修を行うこと。

また、新任の労災担当課長に対しては、当該署における重点課題、局業務実施計画を踏まえた労災担当課長の役割とその事務等について研修を実施すること。

(3) 若手・中堅職員に対する研修

若手・中堅職員に対する研修については、地方監察や個別の労災請求事案等を通じて把握・分析した局共通の問題点や好事例を、テーマとして取り上げること。

なお、研修を行うに当たっては、実際の事案に即して、調査手順や調査手法のポイントについて、実務的な説明を行うことに留意すること。

(4) 窓口対応等に係る研修

国民の声の組織的な共有により把握した苦情等については、別途指示するところにより迅速かつ適正に対処するとともに、問題点と再発防止対策を含む対応策について研修等を行うこと。

また、セクシュアルハラスメントに係る事案等、特にプライバシーに対する配慮が必要な事案への対応についても同様に機会を捉えて研修を行うこと。

2 個人情報の厳正な管理

労災補償業務において日々取扱う膨大な書類等の大部分は、秘匿性の高い個人情報であるが、以下のように、文書の誤送付や紛失が生じかねない状態で行われている事例が多くみられたところである。

- ① 番号で管理している特別加入や指定医療機関に係る書面の送付に当たり、番号を検証するだけで、送付すべき書面と宛先との同一性の確認が不十分であったもの
- ② クリアデスクの原則が徹底されず、個人情報を含む文書が他の文書と混同するおそれのある状態で取り扱われていたもの
- ③ 保管すべき場所も十分に特定されていない上、特定されている場合に

においてもその徹底が十分ではなかったもの

こうした状況を踏まえ、平成 22 年 12 月 27 日付け基労補発 1227 第 3 号により労災保険関係書類等のリスク評価に基づく対策の導入を図ったので、当該通達に基づく個人情報の管理体制を整備すること等により、個人情報の適正な管理の一層の徹底を行うこと。

3 必要な保険給付のための積極的な周知広報等

(1) 外貌の醜状障害の省令改正等に対する対応

外貌の醜状障害に係る改正省令の公布及び改正認定基準等については、既に指示されたところであるが、当該通達等に基づき適正な障害等級認定を実施すること。

特に、省令附則に規定された遡及適用の対象となる事案については、漏れなく事案を把握するとともに、申請又は相談を待つことなく、職権で適正に障害等級を認定すること。

なお、既に支給決定を行った事案についての保険給付の決定に当たっては、等級のみならず、適正な給付基礎日額等により決定を行うこと。

(2) 農業者に対する特別加入制度の周知

農業者に対する特別加入制度の周知については、平成 22 年 5 月 20 日付け補償課長内かん等により指示しているところであるが、農業機械による作業中の死亡事故等重大な災害が多発していることが国会での質疑においても取り上げられ、農業者の作業中の災害に対する備えの必要性が指摘されていることから、農林水産省地方支分部局又は各市町村の農業協同組合等から農業者の特別加入に関して協力要請等があった場合には、引き続き可能な限り協力を行うこと。

(3) 労災保険給付等の支払業務処理の本省への集中化

「労災保険給付業務の業務・システム最適化計画」（平成 18 年 3 月 29 日厚生労働省政策会議決定）の実施事項である「行政内部の定形的支払い事務処理により行う支払業務処理について、本省に集中化する」（以下「本省払い化」という。）については、次期労災行政情報管理システムの第Ⅱ期開発の稼働予定時期である平成 23 年 5 月の連休明けから実施することとしている。

本省払い化の具体的な実施内容については、平成 23 年 1 月 24 日付け基労保発 0124 第 1 号「労災保険給付等の本省払い化に伴う機械処理等について」により示したが、本省払い化に係る請求人及び関係機関等への周知、次期労災行政情報管理システムへの移行に伴う機械処理事務の留意点等の具体的内容は、別途指示するところにより、的確に対応すること。

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。）の窓口で相談に訪れた者（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
- ②得られた
- ③得られなかった

1,603件 55.1%
 1,232件 42.4%
 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】

			昨年度
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%	(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	216件	39.0%
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	260件	46.9%
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	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	12件	30.0%
②説明内容については、一応理解できた	16件	40.0%
③説明内容が良く分からなかった	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%

基労発0325第3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)

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

労災保険の窓口業務等の改善については、平成21年度から取組を進めてきたところである。

この取組の効果を測定するため、これまでに二度のアンケート調査を実施する等して、国民の皆様の声を本取組に反映させてきたところであり、この結果、一定の評価をいただいたところである。

そこで、労災補償業務に関する苦情や意見・提案を内容とする国民の皆様の声を、以下に示す方法により組織的に共有すること等により、更なる業務等の改善を図ることとしたので、徹底を期されたい。

記

1 都道府県労働局及び労働基準監督署における対応

(1) 苦情等の把握・収集

都道府県労働局（以下「局」という。）労災補償課長（以下「補償課長」という。）は、当該局及び管下各労働基準監督署（以下「署」という。）に電話、受付窓口、投書等により寄せられた苦情（労災補償業務に関する行政の対応に関する不満の表明をいう。以下同じ。）及び意見・提案（労災補償業務に関するものに限る。以下同じ。）を把握・収集すること。

そのため、補償課長は、局監督課長と連携の上、平成22年2月23日付け地発第0223第10号、基発第0223第6号、職発0223第5号及び雇児発0223第4号「都道府県労働局における国民の皆様の声の集計について」により把握した国民の皆様の声のうち、苦情及び意見・提案（以下「苦情等」という。）を毎週把握・収集すること。

(2) 苦情等の分析等

局管理者は、上記（１）により把握・収集した苦情等を毎週分析し、①制度への意見・提案、②制度の地方局における運用に対する意見・提案、③制度の実施に関する苦情、④職員の接遇に関する苦情に分類すること。

（３）問題点・原因の抽出

補償課長は、上記（２）において分類した事案（④の事案については重要な事案に限る。）について、局労災補償課で検討会を開催し、問題点・原因を別紙様式１により抽出すること。

（４）改善策の検討

補償課長は、局労災補償課で検討会を開催し、上記（３）において抽出した問題点・原因を踏まえ、改善策を検討すること（上記（２）の①を除く。）。

この場合、遵守すべき事務処理手順の有無、事務処理手順がある場合はその内容、遵守の有無を確認するとともに、どのように事務処理手順を見直すべきか検討すること。

（５）改善策の指示等

補償課長は、上記（４）で検討した改善策を実施するよう、事案の性質に応じて文書又は口頭により指示すること（「③制度の実施に係る苦情」や「④接遇に関する苦情」であって、行政側の対応に明らかに問題のある場合には直ちに必要な指示を行うこと）。また、当該改善策等について、必要に応じて時宜を捉えて研修も行うこと。

さらに、局管理者は、自局の苦情等の件数、内容及び対応状況等を各四半期終了後 10 日以内に、別紙様式２により本省労災管理課企画調整係に報告すること。

（６）改善実施状況の確認等

局管理者は、指示の実施状況を、地方監察又は事務指導等の機会を通じて把握し、実施の有無を確認するとともに、未実施若しくは実施が不十分な場合又は実施したにもかかわらず成果が得られなかった場合には、その原因を把握・分析し、事務処理手順を見直す等の改善を図ること。

2 本省における対応

地方局から報告のあった苦情等を所掌する本省労災補償部各課においては、上記１に準じて、検討会を開催し、１の（２）の①の事案につき、意見・提案内容の分析、問題点・原因の抽出、改善策の検討、改善策の指示を行うとともに、所掌外の事務事業については関係課に情報提供を行うこととしている。

また、１の（２）の①以外の事案についても、全国的に同様の取扱いとなるよう、分析等を行い、必要に応じて指示等を行うこととしている。

労災補償業務に関する苦情等に係る問題点等

1 苦情等の概要

- ・ 制度の地方局における運用に対する意見・提案（例：署への呼出等の基準）

--

- ・ 制度の実施に関する苦情（例：処理が遅い、説明が足りない等）

--

- ・ 職員の接遇（例：言葉使い、態度等）

--

2 問題点等の有無、内容

- ・ 本省の定めた事務処理手順等を遵守していたか。

していた／していない()

- ・ 局・署の定めた事務処理手順等を遵守していたか。

していた／していない()

- ・ 事務処理手順等には反していないものの、配慮等に欠けていたか。

していた／していない()

3 苦情等の原因

- ・ 行政の対応に問題があった（例：放置等説明のできない形で長期間未処理、長期間未処理の事案について定期的な連絡を怠った。）

--

- ・ 行政の説明に問題があった（例：説明が誤っていた、誤解させる説明をした。）

--

- ・ 行政にその他の点で問題があった（例：事務的な態度、重複した説明を求める等）

--

- ・ その他

--

労災補償業務に関する苦情等の件数、内容及び対応状況等
(平成〇年第〇四半期分)

〇〇労働局

1	労災補償業務に関する苦情等の件数、内容	
	総件数	件
	うち、1 本省所掌分	件
	2 地方局所掌分	件
	① 制度の地方局における運用に対する意見・提案	件
	② 制度の実施に関する苦情	件
	②－(1) 処理が遅い	件
	②－(2) 連絡がない	件
	②－(3) その他	件 ※1
	③ その他(職員の接遇等)	件 ※1
2	地方局所掌分の対応状況	
	検討会において対応が必要であるとした件数	件
	うち対応済	件 ※2
	うち対応中	件
3	本省所掌分の内容等 ※1	
	法令の改正等に係るもの	件
	認定基準等の改正等運用の改善に関するもの	件
	システムの改善や年金の定期報告等に関するもの	件

※1 内容がわかるものを添付すること。(職員の接遇については、重要な事案に限る。)

※2 各事案に係る問題・原因を記した様式1及び改善策の概要がわかるものを添付すること。

職業性疾病の業務起因性判断において本省にりん同等すべき事案一覧

分類	通達年月日及び番号	通達標題	りん同等すべき事案	備考
脳血管疾患及び虚血性心疾患等（負傷に起因するもの。）	昭和62年10月26日 基発第620号	脳血管疾患及び虚血性心疾患等の認定基準について	1 原因となった疾患名が明らかにならない急性心不全 2 認定基準により判断し難い事案	
電離放射線障害	昭和51年11月8日 基発第810号	電離放射線に係る疾病の業務上外の認定基準について	1 認定基準を定めていない電離放射線障害 2 白血病 3 認定基準により判断し難い電離放射線障害	
高気圧障害	昭和36年5月8日 基発第415号	高気圧作業による疾病（潜函病、潜水病等）の認定について	業務上外の認定その他補償取扱いに関し疑義のある場合	
振動障害	昭和52年5月28日 基発第307号	振動障害の認定基準について	認定基準により判断し難い事案	
VDT作業による眼精疲労	平成10年10月20日 事務連絡	VDT作業と眼精疲労について	VDT作業従事労働者に発症した眼精疲労について専門医の意見を踏まえてもなお業務上外の判断が困難な場合	協議すること
鉛中毒	昭和46年7月28日 基発第550号	鉛、その合金又は化合物（四アルキル鉛を除く。）による疾病の認定基準について	鉛中毒を疑わしめる末梢神経障害、関節痛、筋肉痛、腹部の痙痛、便秘、腹部不快感、食欲不振、易労感、倦怠感、睡眠障害、焦燥感、蒼白等の症状が2種以上認められるが、①尿1ℓ中コプロポルフィリンが150μg以上又は尿1ℓ中デルタアミノレブリン酸が6mg以上検出されること、②血液1dℓ中鉛が60μg以上又は尿1ℓ中に、鉛が150μg以上検出されることの二要件のうちいずれかが基準値に満たない事案	

分類	通達年月日及び番号	通達標題	りん同等すべき事案	備考
	昭和51年11月11日 事務連絡第45号	振動障害の認定基準等の運用上の留意点について ※同事務連絡中、振動障害に関する部分が廃止されている。	現に鉛業務に従事している労働者に、いわゆる誘発法による検査を行い、尿中鉛量の測定値が当該検査法によるものしか得られていない事案、鉛業務従事労働者に発生した伸筋麻痺が「鉛の作用によることの明らかな伸筋麻痺」であるか否かの判断が困難な事案等、現行認定基準によることが困難な事案	協議すること
水銀及びその化合物による中毒	昭和51年8月23日 基発第602号	アルキル水銀化合物による疾病の認定基準について	本通達の基準により判断し難い事案	
	昭和52年1月10日 基発第13号	金属水銀、そのアマルガム又は水銀化合物（アルキル基がメチル基又はエチル基であるアルキル水銀化合物を除く。）による疾病の認定基準について	本通達の基準により判断し難い事案	
クロム障害	昭和59年12月4日 基発第646号	クロム又はその化合物（合金を含む。）による疾病の認定基準について	<ol style="list-style-type: none"> 1 クロム酸塩又は重クロム酸塩を製造する工程の作業環境の著しい改善がなされた後、同工程における業務に初めて従事し始めた労働者の肺がん又は上気道のがん 2 亜鉛黄（あえんき）又は黄鉛を製造する工程における業務に従事した肺がん（昭和59年11月13日基発第610号「労働基準法施行規則の規定に基づき労働大臣の指定する疾病を定める告示の一部改正について」） 3 クロム化合物等のばく露を受ける業務に従事した労働者に発生したがんのうち、通達記の1の(1)に該当し、業務起因性があると判断されたがん（肺がん又は上気道のがん）以外のがん 	
有機燐化合物による中毒	昭和39年10月5日 基発第1158号	有機燐系の農薬に因る中毒症の認定について	個々の事案について本通達の基準により難いか若しくは判断が著しく困難な場合	

分類	通達年月日及び番号	通達標題	りん同等すべき事案	備考
二硫化炭素化合物中毒	昭和 51 年 1 月 30 日 基発第 123 号	二硫化炭素による疾病の認定基準について	本通達の基準により判断し難い事案	
一酸化炭素化合物中毒	昭和 43 年 2 月 26 日 基発第 58 号	都市ガス配管工にかかる一酸化炭素中毒の認定基準について	個々の事案について本通達の基準により難いか若しくは判断が著しく困難な場合	
有機溶剤中毒	昭和 51 年 1 月 30 日 基発第 122 号	脂肪族化合物、脂環式化合物、芳香族化合物（芳香族化合物のニトロ又はアミノ誘導体を除く。）又は複素環式化合物のうち有機溶剤として用いられる物質による疾病の認定基準について	1 有機溶剤中毒規則に定められていない有機溶剤に係る疾病 2 自覚症状以外の症状が認められない有機溶剤に係る疾病	
ニトログリコール中毒	昭和 36 年 5 月 29 日 基発第 489 号	ニトログリコール中毒症の認定について	個々の事案について本通達の基準により難いか若しくは判断が著しく困難な場合	
尿路系腫瘍	昭和 51 年 8 月 4 日 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	1 「ベンジジン及びその塩」又は「ペータナフチルアミン及びその塩」にばく露する業務に従事していた者で当該業務への従事歴が3カ月未満のものに係る尿路腫瘍 2 「ベンジジン及びその塩」又は「ペータナフチルアミン及びその塩」以外の芳香族化合物のニトロ又はアミノ誘導体にばく露する業務に従事しているか又は従事していた労働者に係る尿路の腫瘍	
	昭和 63 年 12 月 3 日 基発第 735 号	労働基準法施行規則の規定に基づき労働大臣の指定する疾病を定める告示の一部改正について	ジアニジンにさらされる業務による尿路系腫瘍	
カドミウム中毒	昭和 46 年 2 月 5 日 事務連絡	カドミウム合金又はその化合物による中毒の認定について	全ての事案	

分類	通達年月日及び番号	通達標題	りん同等すべき事案	備考
塩化ビニル障害	昭和51年7月29日 基発第556号	塩化ビニルばく露作業従事労働者に生じた疾病の業務上外の認定について	<ol style="list-style-type: none"> 1 肝血管肉腫及びその他のがん 2 肝脾症候群 	
タール障害	昭和57年9月27日 基発第640号	タール様物質による疾病の認定基準について	<ol style="list-style-type: none"> 1 製鉄用コークス又は製鉄用発生炉ガスを製造する工程における業務のうち、コークス炉上若しくはコークス炉側又はガス発生炉上において行う業務への従事期間が5年未満の者に発症した原発性の肺がん 2 上記1以外の業務に従事した者で、上記1の業務に匹敵するタール様物質のばく露が認められる者に発症した原発性の肺がん 3 皮膚がん 	
化学物質過敏症	平成18年10月3日 事務連絡	新しい疾病に係る本省協議及び補504による報告の徹底について	<ol style="list-style-type: none"> 1 有害性の明らかでない物理的因子、作業態様、化学物質等により発症した疑いのある疾病 2 認定基準により判断しがたい疾病 3 過去の認定例とは異なった部位に発症し若しくは異なった症状を呈する疾病 4 化学物質過敏症（シックハウス症候群）など、その発症機序が明らかでない疾病 5 労働基準法施行規則別表第1の2に掲げられている列挙疾病に該当しない疾病 	補504による報告を行うとともに、協議・相談すること
じん肺合併肺がん	平成15年1月20日 基労補発第0120001号	じん肺法施行規則の改正に伴う労災補償上の取扱いに関する留意事項等について	エックス線写真、肺機能検査結果、胸部臨床所見等から、じん肺の進展度等を総合的に判断しても、なお、肺がんの症状確認日以前のじん肺管理区分の判断が著しく困難な事案	協議すること
石綿による疾病	平成18年2月9日 基発第0209001号	石綿による疾病の認定基準について	<ol style="list-style-type: none"> 1 原発性肺がんであって、石綿ばく露作業への従事期間が10年に満たないが、胸膜プラーク（胸膜肥厚斑）が認められる事案 2 原発性肺がんであって、石綿ばく露従事期間が10年に満たないが、 	協議すること

分類	通達年月日及び番号	通達標題	りん同等すべき事案	備考
			<p>乾燥肺重量 1g 当たり 5,000 本未満の石綿小体が認められる事案</p> <p>3 原発性肺がんであって、石綿ばく露従事期間が 10 年に満たないが、200 万本未満 (5μm 超。1μm 超の場合は 500 万本未満) の石綿繊維が認められる事案</p> <p>4 胸膜、腹膜、心膜又は精巣鞘膜の中皮腫であって、じん肺法に定める胸部エックス線写真の像が第 1 型以上である石綿肺所見が得られていない事案、又は、石綿ばく露作業への従事期間が 1 年未満の事案</p> <p>5 良性石綿胸水</p> <p>6 胸部エックス線写真で、肥厚の厚さについては、最も厚いところが 5mm 以上あり、広がりについては、片側にのみ肥厚がある場合は側胸壁の 1/2 以上、両側に肥厚がある場合は側胸壁の 1/4 以上あるもので、著しい呼吸機能障害を伴うびまん性胸膜肥厚であって、石綿ばく露作業への従事期間が 3 年に満たない事案</p>	<p>協議すること</p> <p>協議すること</p> <p>協議すること</p> <p>協議すること</p>
	平成 19 年 3 月 14 日 基労補発第 0314001 号	石綿による肺がん事案の事務処理について	石綿ばく露作業への従事期間が 10 年以上で、「乾燥肺重量 1g 当たり 5000 本以上」の基準に照らして、石綿小体数が明らかに少ない肺がん事案	照会すること
	平成 18 年 6 月 6 日 基労補発第 0606002 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 (特別遺族給付金関係)	<p>医学的所見が確認できない場合であっても、次の a 又は b のいずれかに該当する場合</p> <p>a 被災労働者が雇用されていた同一の事業場において、石綿ばく露作業に従事した内容及び時期とが同一であると判断できる同僚労働者等 (事業主が異なる下請け事業場等の労働者を含む。以下同じ。) が、石綿による疾病を発症し労災認定を受けている場合</p> <p>b 被災労働者が従事していた石綿ばく露作業が、相当高濃度のもの (石綿製品の製造工程における作業、断熱若しくは保温のための被覆又は</p>	照会すること

分類	通達年月日及び番号	通達標題	りん同等すべき事案	備考
			その補修作業、石綿の吹付け作業、石綿が吹き付けられた建築物、工作物等の解体、破砕等の作業等をいう。以下同じ。) であると認められる場合	
海外における感染症	昭和 63 年 2 月 1 日 基発第 57 号	海外における感染症の取扱いについて	1 研究機関以外における腎症候性出血熱 2 アフリカ出血熱 (マールブルグ病) についての労災請求事案	協議すること 協議すること
C型肝炎、エイズ、MRSA 感染症	平成 5 年 10 月 29 日 基発第 610 号	C型肝炎、エイズ、MRSA 感染症に係る労災保険における取扱いについて	認定基準により判断し難い、C型肝炎、エイズ、MRSA 感染症に係る事案	協議すること
新型インフルエンザ	平成 21 年 5 月 11 日	新型インフルエンザに係る労災補償業務における留意点について	新型インフルエンザ	協議すること
ベンジジン重複がん	昭和 54 年 7 月 4 日 事務連絡 19 号	ベンジジンばく露労働者で尿路系腫瘍の既往のある者に併発した肺がんの取扱いについて	職業がんの既往のある労働者に、その認定に係るがん発生の部位以外の原発性のがんを併発したとする事案	協議すること
脳・心臓疾患	平成 13 年 12 月 12 日 基労補発第 31 号	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。) の認定基準の運用上の留意点等について	1 日々の労働時間の記録がない場合又は時間外労働時間の算出の仕方について疑義がある場合 2 対象疾病以外の脳・心臓疾患について、過重負荷に関連して発症したとして請求された事案	相談すること 相談すること
心理的負荷による精神障害	平成 23 年 12 月 26 日 基発 1226 第 1 号	心理的負荷による精神障害の認定基準について	1 ICD-10 の F5 から F9 に分類される精神障害及び診断の困難な精神障害に係る事案 2 認定基準により判断することが適当ではない事案	協議すること 協議すること

基労発第 0224001 号
平成 21 年 2 月 24 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)

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 21 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

脳・心臓疾患や精神障害等の事実調査に多大な事務量を要する事案に係る労働者災害補償保険法（以下「労災保険法」という。）に基づく保険給付の請求件数は、依然として増加し続けており、特に、近年、精神障害等に係る請求件数の伸びは著しいものとなっている。

また、石綿関連疾患に係る労災保険法に基づく保険給付の請求件数は、平成 17 年度以降、1,000 件を超える水準で推移しており、石綿による健康被害の救済に関する法律（以下「石綿救済法」という。）に基づく特別遺族給付金についても、法改正により昨年 12 月 1 日以降支給対象が拡大されたことから、今後とも多数の石綿関連疾患に関する請求事案についての処理が見込まれるなど、労災補償業務に要する事務量は確実に増加している。

その一方、労災補償業務に携わる行政定員や行政経費に係る予算については、極めて厳しいものとなっている。

しかしながら、労災補償行政の基本的使命は、いかなる状況においても被災労働者に対して必要な保険給付を迅速・適正に実施することであり、とりわけ厳しい定員事情の下、この使命を果たすためには、局署間の無駄のない連携による組織的な進捗管理に基づき、効率的かつ計画的な業務を実施することが不可欠である。

さらに、局・署の管理者のみならず、労災補償行政に携わる全職員が、効率性を高める業務運営を心掛け、これを遂行することが重要である。

また、局・署において、無駄のない事務処理等業務全体の効率化を指向した業務運営を推進するとともに、行政課題に的確に対応できる業務執行体制等の整備が必

要である。

第2 迅速・適正な労災補償業務の徹底

1 労災請求事案等に対する基本的な事務処理の徹底

労災請求事案の事務処理に当たっては、業務上外の判断に必要な要件を明確にした上で、調査すべき事項を整理し、法令・通達に照らし適正な決定を行うという基本的な事務処理の重要性を認識し、これを徹底するため、以下の点に留意すること。

また、局及び署管理者はこれらの事項について定期的な検証を行い、問題点の把握及び改善のための方策を講じ、必要な指導を行うこと。

(1) 請求書の即日又は翌日入力の徹底

請求書の入力については、従来から即日又は翌日入力の徹底を指示しているところであるが、迅速・適正な保険給付の実施に必要な組織的な進行管理を行うためには、請求書の即日又は翌日入力を徹底することが不可欠である。

したがって、入力前の請求書の保管場所を特定するとともに、必要に応じて入力担当者を指定することとし、加えて入力状況を始業・終業時に確認するなど、即日又は翌日入力を確実に実施する事務処理手順を整備すること。

また、局・署管理者は当該事務処理手順が遵守されているか、毎月1回以上点検を行うこと。

(2) 組織的な進行管理と適正なけん制体制の確立

組織的な進行管理と適正なけん制体制の確立については、平成19年7月20日付け基労補発第0720001号「都道府県労働局における労災補償業務の適正な実施等について」により指示しているところであるが、未だ本通達による指示が徹底されていない局が散見され、組織的な進行管理とけん制体制の不備による不適切な事務処理も現に発生しているところである。

局・署においては、請求（申請）書の受付、審査、支給決定、支払等の事務処理の各段階における役割分担を明白にし、事務処理の進ちよく状況について管理者が把握・管理できる体制を整備の上、的確な進行管理に努めること。

特に、遺族（補償）給付支給決定前の労災就学等援護費や義肢等補装具の支給、外科後処置等、社会復帰促進等事業に係る事務は、申請等のあった事案の進ちよく状況をシステムにより管理ができないことから、当面別途指示するまでの間、受付、入力、審査、支給決定（義肢等の支給）、支払等の事務処理の流れを把握できる表（労災就学等援護費にあつては入力まで）を作成し、各業務の進ちよく状況を組織的に管理すること。

なお、管理者の進行管理に当たっては、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活用すること。

また、不適正な事務処理防止の観点から、特定データ用カードの管理及び保管は、特に徹底を図ること。

(3) 効率的な調査の実施

保険給付の支給又は不支給決定に当たっては、法令や認定基準に定める要件を満たすか否かについて、的確な調査を実施する必要があるため、労災請求事案に応じて請求人の主張も踏まえた必要な調査項目を的確に把握した上で、効率的な調査を実施すること。

また、業務上疾病に係る労災請求事案について、認定要件を満たしているものは特段の事情がない限り、業務上疾病として推定されることを認識し、言うまでもないことであるが、ことさらに業務起因性の反証事由を得る目的と疑念を持たれるような調査は行わないこと。

(4) 決裁時における支給要件の有無等の確認

各種の決裁に当たっては、各種要件の当てはめの適正さの担保や職員相互のけん制体制の確立という機能が適切に働くよう、決裁の流れと決裁者ごとの役割分担を確立すること。その上で、各決裁者は事実認定や要件の当てはめ等の根拠となる資料が記載又は添付されているか、当該事実認定等は根拠に基づいた適正なものとなっているか、といった点に留意して決裁を行うこと。

2 長期未決事案の発生防止と早期解消

請求書受付後6か月経過した長期未決事案については、ここ数年減少傾向にあるものの、依然として相当数存在している。

長期未決事案については、従来から請求書受付後12か月経過したものを局管理事案、6か月経過したものを署長管理事案として、その早期解消に取り組んでいるところであるが、長期未決事案の発生防止及び早期解消の観点に立てば、署長管理事案又は局管理事案となる前、すなわち請求書受付後6か月経過前に決定すること及び6か月経過した事案については一刻も早く決定することを念頭においた取組みが必要となる。

また、各局における長期未決事案対策については、長期未決事案に係る処理体制や手順がおおむね局業務実施計画に盛り込まれている状況にあり、これらが機能していれば長期未決件数は減少するものと考えられるところ、これらが十分に機能せず、長期未決事案の解消が進まない局にあっては、その原因を分析し、対策について必要な改善を図ること。

このため、各局は、第3四半期が終了した時点等において、局業務実施計画に沿った業務が実施されているか、また、段階的に局管理事案を現行の請求書受付後12か月から9か月に移行させることを念頭に置きつつ、長期未決事案が減少しているか等について、検証・評価し、必要に応じて局業務実施計画の見直しを行うこと。

具体的には、以下の点に留意の上、必要な措置を講じること。

(1) 長期未決事案の発生防止

脳・心臓疾患事案や精神障害等事案については、請求書受付後速やかに署長

に報告させ、署長が加わった事案検討会を遅滞なく開催し、調査計画を作成すること。

調査計画の作成に当たっては、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、そのために必要となる調査は何かという観点に立ち、不必要な調査や調査漏れによる再調査を行わないよう留意すること。

上記以外の請求事案で、請求書受付当初においては早期の処理が予定されたため調査計画を作成しなかった事案についても、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ものについては、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、調査計画を作成した上で、署管理者は署長管理事案に準じた手法により、請求書受付後6か月以内の決定を目指すこと。

また、署管理者は調査計画に基づき事案処理のための具体的な指導を行うなど、的確な進行管理を実施すること。

(2) 長期未決事案の早期解消

長期未決事案の早期解消に当たり、これまで請求書受付後12か月経過した事案を局管理事案として局が主体となった進行管理を行っているところであるが、平成21年度においては、原則として年度末までに請求書受付後9か月経過したものを局管理事案として進行管理ができるよう、下記の点に留意した対策を講じ、局業務実施計画に基づく局署間の無駄のない連携により、局署一体となった取組みを実施すること。

ア 局管理事案の留意点

労災補償課長及び労災補償監察官は、署長に対し、事案の早期解消のための具体的指示を期限を設定して行い、署長は、当該指示に基づく調査の進捗よく状況を月1回以上報告すること。

なお、署長に指示した内容は書面に記録し、指示に基づく調査の履行状況を確認し、その結果に基づき、必要な調査等について労災補償課長を含む組織的な検討を行った上で当該検討結果を踏まえた的確な指示を行うこと。

労働基準部長は、必ずしも事案の検討会に参加する必要はないが、局管理事案に係る署長への具体的指示等上記の局の取組が的確になされているか確認し、労災補償課長に対して必要な指示を行うこと。

イ 署長管理事案の留意点

署長は、個々の署長管理事案について、労災担当次長、労災担当課長等との事案検討会を毎月1回以上定期的に開催すること。

事案検討会においては、処理が遅延している原因や問題点を分析し、処理状況に応じた調査等について時期・方法を明らかにした具体的かつ実効性ある指示を行うこと。さらに、当該指示を行った以降の進捗よく状況を随時確認した上で、指示した事項の速やかな実施や調査すべき項目の追加等、必要な指導を行うこと。

労災補償課長は、署長管理事案について署任せにすることなく、署長から定期的に処理経過や問題点等を報告させるなど、局・署管理者がともに処理経過や問題点を把握する体制を整備すること。その上で、労災補償課長は把握した問題点等について、労災補償監察官等と検討を行い、署長に対して当該問題点の解消に係る必要な指示・指導を行うこと。

労働基準部長は、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について労災補償課長から報告させ、長期未決事案に対する取組みが不十分な署長に対し、直接指導を行うこと。

3 業務上疾病に係る的確な認定業務の運用

(1) 脳・心臓疾患事案及び精神障害等事案への対応

脳・心臓疾患事案及び精神障害等事案の業務上外の判断に当たっては、事実関係の把握を的確に行うとともに、認定基準等への適正な当てはめという基本的な事務処理を確実に実施することが重要であり、以下の点に留意し、処理に万全を期すこと。

ア 脳・心臓疾患事案については、労働時間の的確な把握が特に重要であることから、タイムカード等の労働時間に関する客観的資料はもとより、同僚労働者等の関係者からの聴取内容に基づき、適正な事実認定を行うこと。

また、認定基準で示された労働時間を下回る場合においては、労働時間以外の負荷要因についても十分に調査・検討を行い、認定基準に基づき総合的に判断すること。

イ 精神障害等事案については、発病時期の特定、出来事及び出来事前後の状況を具体的に把握した上で、判断指針に基づき、心理的負荷強度の修正と出来事に伴う変化等を十分に検討すること。

なお、業務上外の認定に当たっては、平成17年12月1日付け基労補発第1201001号「セクシュアルハラスメントによる精神障害等の業務上外の認定について」、平成20年2月6日付け基労補発第0206001号「上司の『いじめ』による精神障害等の業務上外の認定について」及び平成20年9月25日付け補償課職業病認定対策室長事務連絡「心理的負荷による精神障害等に係る業務上外の判断指針における業務による出来事の心理的負荷の強度の修正等について」をもって指示している事項に十分配慮すること。

また、本省においては、平成20年12月に「職場における心理的負荷評価表の見直し等検討会」を設置し、心理的負荷評価表の具体的出来事の追加・修正等について検討を行っているところであり、今後、心理的負荷評価表の改正が行われた後は、別途指示するところにより、医療機関等への周知等を行った上で、適正な運用が行われるよう配慮すること。

(2) 石綿関連疾患への対応

石綿関連疾患に係る請求件数は依然として高水準で推移していることから、

請求事案の多い署に対する局の支援など引き続き効率的な業務実施体制を確保の上、迅速処理に努めること。

また、石綿関連疾患に係る迅速・適正な給付を行うことを目的として「石綿関連疾患確定診断等事業」（仮称）を創設し、石綿関連疾患の確定診断等を外部機関に委託することを予定している。なお、本事業については、6月までに外部機関に委託することを予定しており、別途指示するところにより、当該事業を活用し、効率的な事務処理に努めること。

(3) 振動障害事案の適正処理

ア 受診命令の実施に当たっては、平成20年8月1日付け補償課職業病認定対策室長補佐事務連絡「振動障害の業務上外認定に係る事務処理の適正な実施について」をはじめ、労災保険法第47条の2及び昭和45年5月27日付け基発第414号「労働者災害補償保険法第47条の2の規定による受診命令の取扱いについて」等に基づき、その必要性について十分な検討を行うとともに、同命令を発出する際は、必ず請求人に対して受診命令の趣旨を明確に説明し、理解を求めるなど、その適正な運用に万全を期すること。

イ 振動障害に係る検査項目及び検査手技については、平成18年3月に取りまとめられた「振動障害の検査指針検討会」報告書、当該検討会以後に収集した実証検査の症例並びに日本産業衛生学会で取りまとめられた報告等を踏まえ、見直しについての検討を行うこととしている。

(4) 認定基準等に定める本省りん伺等の徹底

認定要件を定めていない電離放射線障害等、業務上疾病事案の労災認定に当たり、認定基準等において本省りん伺又は協議とされているものについては、確実にりん伺又は協議を行うよう徹底すること。

4 請求人への懇切・丁寧な対応及び業務上疾病に係る請求勧奨

(1) 請求人への懇切・丁寧な対応

被災労働者、遺族をはじめ関係者に対して、懇切・丁寧な対応を行うことは、労災補償業務の基本姿勢である。例えば、請求書の受付や相談時において、請求人からの質問等を待つことなく、一つの保険給付に関連する他の保険給付や労災就学等援護費等の社会復帰促進等事業を教示し、請求漏れや申請漏れがないようにするなど、被災労働者の立場に立った対応が必要である。

このため、保険給付や社会復帰促進等事業に係る請求・申請漏れを防止するためのリーフレットを別途配付するので、相談時等において活用すること。

また、時効による請求期限等が迫っている場合には、早期の請求を勧奨するなど適切な対応を図ること。

処理中の請求事案について、請求人から支給・不支給決定の時期等に係る照会があった場合には、行政手続法第9条に「情報の提供」の規定があることも踏まえ、進ちよく状況や決定の時期の見通しについて、可能な限り示すよう留

意すること。

さらに、不支給決定処分や労災保険法第 47 条の 2 に基づく受診命令等、相手方に不利益や義務を課す性格の行政処分については、事前にその妥当性や必要性について精査し、処分の際は理由及びその根拠となる法令、通達等について、できる限り分かりやすい具体的かつ丁寧な説明に留意すること。

(2) 業務上疾病事案に係る請求勧奨

石綿関連疾患事案については、未だ労災請求等に至っていない労働者や遺族が存在していると考えられるため、引き続き事業場、医療機関等を通じた労災補償制度の周知に努めること。

特に、石綿関連疾患に係る労災請求の勧奨については、主治医等の助言に負うところが大きいことから、医療従事者に対して、石綿ばく露作業による労災認定等事業場一覧表や石綿関連疾患の診断に資する情報をプレスした CD-ROM を配付することとしているので、機会を捉えてその活用を促すこと。

また、精神障害等事案については、現在の労災指定医療機関のうち精神科を標榜する医療機関の割合が相対的に少ないことから、局においては、管内の精神科、心療内科等を標榜している医療機関であって、現在、労災保険指定医療機関となっていないものに対して、労災保険指定医療機関の申請を行うよう、積極的に勧奨すること。

勧奨対象となる医療機関が多数存在する局においては、地方厚生（支）局及び地方厚生（支）局各都道府県事務所から健康保険の保険医療機関名簿を入手する等の連携を図ることにより効果的に取り組むこと。

5 石綿労災認定事業場の公表を踏まえた対応

石綿救済法は昨年法改正され、特別遺族給付金の請求期限の変更及び支給対象が拡大されたほか、同法第 79 条の 2 に「国は、国民に対し石綿による健康被害の救済に必要な情報を十分かつ速やかに提供するため、石綿を使用していた事業所の調査及びその結果の公表並びに石綿の健康被害の救済に関する制度の周知（次項において「事業所の調査等」という。）を徹底するものとする。」とする規定が新たに盛り込まれたところであり、平成 17 年度来実施してきた「石綿ばく露作業による労災認定等事業場一覧表の公表」についても、当分の間継続していくこととしている。

平成 20 年度以降の労災認定等を行った事業場に対する公表内容の確認や、当該事業場を退職した労働者に対する労災請求の勧奨については、別途指示するところによりの的確な対応を図ること。

6 調査結果復命書の的確な作成

調査結果復命書は、保険給付の支給決定等の事務に当たって、調査官が関係事業場等に対する実地調査、請求人等からの聴取調査、主治医等に対する症状調査

の結果を取りまとめ、署長に報告するための文書である。当該文書は、署長が的確な保険給付の決定等を行うためのものであり、決定に必要な根拠となる情報を理由を示して記載しなければならない。例えば、関係者の供述を延々と記載するのみで根拠を示すことなく、結論を記述する復命書が散見されるが、異なった意見・供述を記載するだけでは、異なる供述内容の一方を採用する理由が不明であることから、必ず理由を明らかにし、その根拠を示すこと。

また、適正な障害等級の決定のためには、障害（補償）給付請求書裏面の診断書に記載している障害の部位及び障害の状態に記載されている単一障害を漏れなく把握するとともに、当該単一障害に対する評価を的確に行うことが不可欠であることから、この点を必ず明記するとともに、どのように障害等級を決定したのか併せて明記すること。

なお、調査結果復命書については、別途作成要領を作成・配付することとしているので、当該要領を踏まえた調査結果復命書を作成すること。

7 労災年金関係業務の適正な処理

労災年金給付事務の処理においては、厚生年金等との併給調整について、定期報告書審査時等に「厚年情報照合リスト」を活用し、不一致事案について調査・確認を行い、適正に処理すること。特に、種別年額誤り及び種別誤りによって回収が見込まれる事案を優先して処理することとし、計画的に不一致事案の解消に取り組むこと。

また、本省文書報告事案である基本権取消事案が依然として発生していることから、支給決定時のみならず、支給決定決議入力時や定期報告入力時における職員相互のチェック体制及び署管理者の審査・確認体制を確実なものとし、審査・確認、決裁時における適正な事務処理を徹底すること。

8 不正受給防止対策の徹底

不正受給は、労災保険制度を悪用して保険給付等を詐取する刑法の詐欺罪に該当するものであり、決して許されないものである。したがって、下記の点に留意して、引き続き不正受給の未然防止に努めること。

また、不正受給を発見した場合には、不正受給者からの費用徴収を的確に実施すること。

さらに、詐欺罪等による刑事告発を念頭において厳正に対応するとともに、捜査機関とも調整の上、原則として記者発表を行うこと。

(1) 請求書審査等の留意点

昨今の労災保険における不正受給は、第三者と共謀して労災事故をねつ造したものや、社会保険労務士等と共謀し、他の事業場の労働者と偽った事業主が請求をしているものなど、その手口は巧妙化してきている。不正受給事案の中には、規模の小さい同一事業場から同種災害により、多数の請求がされていた

り、事業の規模が極めて小さいにもかかわらず、高額な給付基礎日額で特別加入している中小事業主から加入後間もなく傷病に罹患したとして請求がされるなど、不自然な点が見受けられるものもあり、また、不正受給者は労災保険の保険給付のみならず、雇用保険についても不正受給を行っているケースが少なくない。

したがって、担当者及び各決裁者は、労災保険給付のチェックポイントを活用し、請求書の審査点検に当たって複数の疑問点等を組み合わせることによって、不正受給の疑いが認められる場合には、実地調査を実施すること。

また、局管理者は、雇用保険部門と連携し、労災保険及び雇用保険の不正受給に関する情報を相互に共有できる体制を整備の上、雇用保険の不正受給に関する情報を入手した場合には、必要に応じて所轄監督署へ情報提供を行うこと。

(2) 第三者からの情報提供への対応

第三者からの投書や電話等による情報は、不正受給を発見する重要な契機であることから、受給者の氏名、不正の内容等具体性のある情報が得られた場合には、速やかに調査を実施すること。また、具体性に欠ける情報であっても、当該情報に基づき、症状照会等の機会を捉えて、不正受給に関する調査を必ず実施すること。

9 労災認定事案に関する監督・安全衛生及び労災担当部署間の連携

(1) 監督、安全衛生及び労災担当部署との連携による費用徴収の適切な運用

労災保険法第31条第1項第3号に基づく事業主からの費用徴収の決定に当たっては、別途指示するところにより、局の監督・安全衛生担当部署から災害調査復命書の写し、監督・指導結果等の必要な情報を入手し、的確な事務処理に努めるとともに、費用徴収事案に該当すると考えられるにもかかわらず、署から適切に通知がされない場合は、署の労災担当部署に対して指導する等、費用徴収の適切な運用を図ること。

(2) 過重労働による業務上疾病の再発防止対策に係る指導等

脳・心臓疾患による労災認定事案については、「過重労働による健康障害防止のための総合対策について」（平成18年3月17日付け基発第0317008号）別紙1の5において、過重労働による業務上の疾病を発生させた事業場に対し、当該疾病の原因究明及び再発防止の措置を行うよう指導することとされていることから、別途指示するところにより、法違反の疑いが認められない場合を含め、監督・安全衛生担当部署への情報提供を徹底すること。

また、監督・安全衛生担当部署から認定事案に係る照会があった場合は、適切に対応すること。

第3 第三者行為災害及び費用徴収事案に係る適正な債権管理等

国の債権については、法令・通達に従い、適正に管理を行うことを通じて、国の

財政上の利益の確保を図る必要があることに鑑み、労災勘定に関する債権管理について別途通達を发出する予定であり、以下に示す点に留意の上、当該通達に基づき適正な事務処理に努めること。

1 徴収決定すべき事案の把握の徹底等

労災保険法第31条第1項及び第12条の3に基づく費用徴収並びに労災保険法第12条の4に基づく第三者行為災害に係る求償事務については、いずれも署長からの通知・報告に基づき、局長が徴収決定を行うものである。

したがって、署長は、当該事案に該当する可能性のある事案を認めた場合には、速やかに局長あて通知・報告を行うこと。特に労災保険法第31条第1項各号に基づく費用徴収を確実に実施するためには、明らかに費用徴収に該当しない事案を除き、疑いのある事案については、漏れなく署から局へ報告を徹底すること。

2 進ちよく状況の組織的管理と的確な徴収決定等

局においては、署から報告のあった第三者行為災害や費用徴収事案に当たる可能性があることとされた事案について、担当者任せとすることなく、必要な債権を的確に徴収決定するための組織的進行管理ができる体制を整備すること。

また、徴収決定後の債権管理についても、局管理者は、担当者任せにすることなく、債権の種別ごとに債務者、債権額、収納完了の有無、督促状の发出の有無、債権消滅の時期、臨戸訪問等の実施の有無等について、組織的に管理できる体制を整備すること。

さらに、債権管理を効率的に行うためには、具体的かつ実効性が確保された債権管理計画の策定が不可欠であることから、未だ債権管理計画を策定していない局にあっては、早急に策定すること。

なお、第三者行為災害の求償債権の回収に係る業務委託制度については、委託可能な債権額を200万円から100万円に引き下げる予定であるので、当該制度を積極的に活用するとともに、その活用について債権管理計画に盛り込むこと。

3 定期的な納入督促及び的確な時効中断措置の実施等

徴収決定した債権については、漫然と時間を経過させ時効を迎えることがないよう、債権管理計画に基づき、定期的な納入督促や時効中断措置等の措置を講じること。

また、費用徴収による債権については、労働保険の保険料の徴収等に関する法律第26条を準用することにより、国税滞納処分の例により強制執行できる権限を付与されていることから、資力がないことを主張する債務者に対する資力調査、資力を有するものの不誠実な債務者に対する強制執行等を実施すること。

第4 労災診療費の適正払いの徹底について

1 会計検査院の指摘を踏まえた重点的な審査の徹底等

労災診療費の適正払いについては、労災補償行政の最重点課題の一つとして取り組んでいるところであるが、平成20年度における会計検査院の労災診療費の不適正支払に係る会計実地検査結果をみると、1局当たりの指摘額が昨年度より増加するとともに、従来から重点的に審査を行うよう指示している項目（手術料及び入院料）についても、昨年度より指摘額が増加しているところである。

このような状況を踏まえ、局においては、以下の（1）から（3）に留意し、依然として指摘額全体の8割以上を占めている手術料、入院料の項目と高額レセプトについて重点審査を徹底するとともに、不適正支払が判明した事案については、同様の支払が過去から継続して行われていないかを必ず確認すること。

また、労災診療費の算定について、労災保険指定医療機関等（以下「医療機関」という。）に対し、会計検査院の指摘に係る誤請求の実例を踏まえた説明会を開催するとともに、第4の3「労災診療費等の不正請求に対する厳正な対応」にも留意しつつ、誤請求の多い医療機関に対する個別の実地指導を行うなど、請求者たる医療機関への労災診療費算定基準の周知徹底を図り、労災診療費の不適正支払の再発防止について積極的に取り組むこと。

なお、労災保険指定医療機関に対する指導については、都道府県医師会と連携の上、効果的に実施する必要があることから、局幹部職員は、日頃から意識して都道府県医師会との連携が円滑に進むような環境整備に努めること。

(1) 手術料に係る審査については、平成17年3月29日付け基労補発第0329001号「労災診療費に係る重点審査について」により行っているが、近年、当該通達に定める手術料5項目以外の手術料に係る不適正支払が、会計検査院の会計実地検査において指摘を受けているところである。

このような状況を踏まえ、今般、当該通達の見直しを行っており、手術料に係る審査については、別途指示するところにより実施すること。

また、上記において指示するもの以外の手術料に係る事案についても、審査に当たっては、単に手術の必要性の確認に留まらず、当該手術料を算定し得る要件がレセプト上において明らかであるか否かを確認の上、必要に応じ医療機関に照会の上、診療費審査委員会の審査委員から意見を徴するなどにより、当該手術料算定の妥当性の有無を明らかにし、適正な審査を行うこと。

(2) 入院料については、被災労働者の傷病の状態等により算定し得る入院料が異なることから、レセプトの傷病名により入院料の算定要件である傷病の状態に該当しているか審査するとともに、レセプトの情報のみでは算定要件を満たしているか確認できない場合には、医療機関に必ず照会すること。その上で必要に応じ診療費審査委員会に諮り、医学的観点からの意見を徴し、適正な審査を行うこと。

(3) 会計検査院から指摘された不適正支払に係る事案を分析した結果、医療機関からの変更事項の届出が徹底されていないために審査時の施設基準等の確認が不十分となっている状況が依然として認められたところである。

については、局において、医療機関に対する説明会等を活用し、健康保険診療報酬の算定に関する届出事項等に変更があった場合には、医療機関に対して労災保険指定医療機関療養担当規程に基づく変更事項の届出を徹底し、審査が的確に行われるようにすること。

2 会計検査院の指摘事項に対する要因分析等

会計実地検査において、依然として多額の労災診療費の不適正支払が指摘される要因の一つとして、実地検査対象局において、会計実地検査により指摘された事案の要因分析及び分析結果を踏まえた対策が極めて不十分であることが挙げられる。

したがって、会計検査院より不適正支払が指摘された労災診療費の検査対象局においては、不適正支払に係る事案について、発生段階（①受託者の事前点検の段階で発生したもの、②局の担当職員による審査の段階で発生したもの、③診療費審査委員会による審査の段階で発生したもの）及び発生要因（例：①医療機関に対する照会内容が不十分であったこと、②審査点検にあたって必要な資料が整備されていなかったこと、③診療費審査委員会の体制（審査方法）に問題があったこと）の分析を行い、今後は不適正支払が生じることがないように分析結果を踏まえた対策（例：①医療機関に対する照会手法（内容）の見直し、②審査点検にあたって必要となる資料の整備、③診療費審査委員会の体制（審査方法）の見直し）を講じること。

3 労災診療費等の不正請求に対する厳正な対応

(1) 労災診療費の不正請求事案の把握等の徹底

労災診療費等の不正請求事案の把握等については、未だ、一部の局において、新聞等において健康保険の診療報酬の不正請求に係る事案が報道されているにもかかわらず、当該局において、事案の把握が全くなされていない又は当該事案について把握をしているが、報告例規に基づく報告がなされていないといった状況が見受けられるところである。については、新聞等による情報収集等を通じた労災診療費の不正請求事案の把握及び把握した事案に係る報告を徹底すること。

(2) 労災診療費の不正請求が疑われる医療機関等に対する対応

健康保険の診療報酬について多額の不正請求が認められるなど、労災保険においても診療費の不正請求が疑われる場合、また、第三者から労災診療費の不正請求の疑いに関する具体的な情報提供を受けた場合には、当該医療機関に対しては、必ず実地調査等を実施するとともに、必要に応じて当該医療機関に通院している被災労働者からの聴取調査等を実施すること。また、調査を行った結果、労災診療費の不正請求の事実を確認した場合には、労災保険指定医療機関療養担当規程に基づき、原則として、当該医療機関の労災指定の取消しを行

うとともに、当該不正請求に係る労災診療費の回収の徹底を図るなど厳正に対応すること。

なお、労災指定医療機関の労災指定の取消等の実施に当たっては、地方厚生（支）局や地方厚生（支）局各都道府県事務所との連携を図ること。

4 労災診療費審査点検事務補助の適正な実施等

労災診療費審査体制等充実強化対策事業の受託業者（以下「受託業者」という。）による労災診療費審査点検事務の補助（以下「審査点検事務補助」という。）については、審査点検事務補助が的確に行われるよう受託業者との連携に万全を期すること。

そのため、労災補償課長は、受託業者が行うべき業務の範囲を再確認し、受託業者の業務遂行状況を定期的に把握するとともに、局が行っている審査等業務を検証し、受託業者に対する局の支援及び局の審査等業務の改善に取り組むこと。

また、局・署の職員の労災診療費審査に係る能力の向上を図るため、労災診療費に関する研修の実施や労働局における労災診療費審査等の場を活用して事例学習をするなど、計画的に労災診療費に関する知識の付与に努め、適正な労災診療費審査業務の推進を図ること。

第5 労災かくしの排除に係る対策の一層の対策

全国健康保険協会各都道府県支部から健康保険不支給決定者に係る情報を受け、それらの者に対して労災請求の勧奨を行う取組みについて引き続き推進を図ること。

また、労災保険給付に係る審査又は調査において、労災かくしが疑われる場合には、速やかに労災担当部署から監督・安全衛生担当部署に情報を提供するなど、引き続き関係部門との連携を図ること。

なお、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、監督・安全衛生担当部署への情報提供を徹底すること。

第6 社会復帰促進等事業の的確な実施の推進

1 社会復帰促進等事業の適正な事務処理の実施の徹底

社会復帰促進等事業としての義肢等補装具の迅速・適正な支給及びアフターケアに係る健康管理手帳の適正な交付等については、昨年度以降、全国労災補償課長会議の場において支給要綱等に基づいた適正な事務処理を実施する旨を説明するとともに、昨年度の留意通達においても指示しているところである。

しかしながら、今般、特定の局において、本来はアフターケアとして支給されるはずのものを当該局が取扱いを誤認していたことにより、長期間にわたり、アフターケア対象者に自費で購入させていた事実が発覚し、社会的問題となったところである。

については、今後、このようなことが生じることのないよう、改めて支給要綱等に基づいた適正な事務処理の実施を徹底すること。

2 義肢等補装具支給要綱の改正と義肢等補装具の迅速・適正な支給の徹底

(1) 支給要綱の改正

義肢等補装具の支給方法については、平成21年度より、現行の義肢等補装具の支給又は修理（現物給付）から、義肢等補装具の購入又は修理に要する費用の支給（費用払い）に改正すること等を予定しているところである。

については、上記改正後は、局・署において改正後の支給要綱等に基づいた迅速・適正な事務処理を実施するとともに、別途指示するところにより、本省から送付するパンフレット等を活用し、費用払い先となる義肢等補装具の製作業者などに対する周知を徹底すること。

(2) 義肢等補装具の迅速・適正な支給

今般、一部の局において、管理者による適切な進行管理が行われていなかったため、申請者から「義肢等支給・修理申請書」が提出された後も、承認がなされないまま長期間放置された事案が見られたため、義肢等補装具の支給に当たっては、局幹部による組織的な進行管理を徹底し、迅速・適正な事務処理を実施すること。

3 アフターケア実施要領等に基づく適正な事務処理の徹底等

(1) 基本的事務処理の徹底

アフターケアについては、局・署において対象となる傷病ごとに、①趣旨、②対象者、③措置範囲（診察、保健指導、保健のための処置、検査）、④健康管理手帳の有効期間が異なることに留意し、アフターケア実施要領に基づいた適正な事務処理を改めて徹底するとともに、アフターケア対象者に誤解を与えることのないよう、制度の内容等についての的確かつ懇切・丁寧に説明すること。

(2) せき髄損傷に係るアフターケア等の措置範囲（保健のための措置）について

「せき髄損傷に係るアフターケア」、「尿路系障害に係るアフターケア」、「脳の器質性障害に係るアフターケア」に係る措置範囲（保健のための処置）として行う尿路処置については、医師が必要と認めた場合は、自宅等で使用するための留置カテーテルに接続する収（蓄）尿袋（採尿バック、導尿バック）について、アフターケアの支給対象に含まれることに留意すること。

なお、上記の取扱いについては、別途指示するところにより、アフターケア対象者に交付（更新、再交付を含む。）する健康管理手帳に明記することを予定しているので、併せて留意すること。

第7 行政争訟に当たっての的確な対応

1 審査請求事案の迅速・適正な処理

最近の審査請求の傾向をみると、審査請求件数は横ばい傾向にあるものの、社会的関心が高い精神障害等事案の審査請求件数の増加等により、審査請求事務処理の長期化が見受けられる。

審査請求事務を行うに当たっては、単に原処分庁の調査・判断を追認することなく、原処分庁における事実関係に係る調査内容を精査し、原処分が妥当であったか否かについて検証し、審査請求人の主張に沿った的確な争点整理等を行った上で、必要な調査を実施し、適正な判断を行うことが重要である。

このため、審査請求事務を行うに当たっては、以下の点に特に留意し、迅速・適正な処理の徹底を図ること。

(1) 原処分の判断に係る妥当性の検証

労働者災害補償保険審査官（以下「審査官」という。）は、迅速な事務処理を行うため、原処分庁からの提出資料を精査し、調査不足の事項の有無や認定基準等の適用誤りなど業務上外等の判断に係る妥当性について、労災補償課長等とともに検証し、的確な争点整理を行うことにより、不必要な調査や意見書依頼、鑑定依頼等を行わないよう留意の上、審査請求処理計画を策定すること。

審査請求人から審査請求後に医証の提出があった場合等、新たに医学的判断を要することとなった事案については、その必要性について十分に検証し、必要に応じ補充調査を行った上で、改めて地方労災医員、専門部会、医学専門家等の意見を求めること。

また、脳・心臓疾患事案、精神障害等事案、石綿関連疾患事案等、調査事項が多岐にわたる事案については、審理に必要な資料が整っているか特に留意し、原処分庁による判断の裏付けとなる証拠資料の収集が不十分である場合は、必要な証拠資料を収集し、証拠に基づいた事実認定を行うこと。

なお、審査官は、審査請求事案を棄却・却下を行う場合（特に、脳・心臓疾患事案、精神障害等事案）については、必要に応じて、当該決定の理由等について、できる限り分かりやすく、懇切・丁寧な説明を行うよう配意すること。

(2) 適切な進行管理等

労災補償課長は、毎月、「審査請求処理計画・処理経過簿」により、審査請求事案ごとに審査請求処理計画の進捗よく状況を確認し、事務処理に支障となっている事項がある場合には、労災補償監察官等を含めた検討を行った上で、迅速かつ的確な審査が行われるよう、審査官に対して助言を行う等進行管理を徹底すること。

(3) 労働保険審査会に対する適切な事務処理の対応

再審査請求に係る労働保険審査会への資料提出等の事務処理に当たっては、平成19年6月15日付け基労発0615001号「労働者災害補償保険に関する適正な審査請求事務の徹底について」に基づき、引き続き、労災補償課長等の管理の下、適切に実施すること。

2 行政事件訴訟の的確な追行

最近の労災行政事件訴訟の動向をみると、脳・心臓疾患事件及び精神障害等事件においては、判断基準の枠組み等について国の主張を踏まえた判決が多くなってきているものの、原処分段階での事実認定が訴訟追行過程で否定される等により、国が敗訴する事案も見受けられ、依然として厳しい状況にある。

これらの敗訴判決を分析すると、対象となる業務の実態等の把握が不十分であったり、原処分庁が行った認定基準又は判断指針に基づく判断の前提となる具体的な労働時間や出来事等の把握が不足していたことや、必要にして十分な医学意見書が提出できなかったこと、また、訴訟追行過程において原告から提出された新たな事実に対して十分な反論ができず、結果として裁判官が原処分庁と異なる観点から評価したことなどがその要因として挙げられる。

このため、訴訟追行に当たっては、本省労災保険審理室との緊密な連携の下、以下の点に特に十分留意し、的確な処理を図ること。

(1) 提訴時における的確な対応

提訴時において、原処分、審査請求及び再審査請求段階において国側が収集した関係証拠及び調査内容を再度精査し、不足している事実の補充調査を行った上で、当該事件について、改めて検証を行うこと。

また、提訴段階から労災法務専門員及び地方労災医員に対して、事件の内容・問題点等について説明・相談を行い、的確な訴訟追行に当たっての助言を得ること。

(2) 脳・心臓疾患事件及び精神障害等事件への対応

脳・心臓疾患及び精神障害等の発症が業務外の要因によるところが大きいことについて裁判官の理解を得るためには、原処分庁等で収集した事実、提訴後新たに把握した事実に基づき、業務が過重でなかったことを主張・立証することが極めて重要である。特に、精神障害等事件においては、原処分庁等で収集した事実、提訴後新たに把握した事実により業務以外の要因が認められる場合には、業務以外の出来事による心理的負荷の強度、個体側要因（素因）としての脆弱性を具体的な証拠をもつて的確に主張・立証すること。

なお、業務が過重でなかったことを主張する際には、書証等により労働時間・労働密度等の業務内容を図や表を用い視覚的に訴えるなど具体的な分かりやすい説明となるよう工夫を凝らすこと。

(3) 医師の確保及び分かりやすい医学意見書の作成

証拠として提出する医学意見書について裁判官の理解を得るためには、裁判官も医学に関しては必ずしも専門家ではないということを念頭においた上で、わかりやすく説得力のあるものとする必要がある。

したがって、具体的に医学意見書の作成を依頼するに当たっては、国の主張の意図を正しく伝え、できる限り分かりやすい記述となるよう依頼するとともに、意図した意見書と相違する場合には、必要な修正を求めるなど訴訟の追行

に真に資するものとする。

特に本年度においては、医学意見書の作成医師の新規確保に努めることとしているので、労働基準部長等は、別途指示するところにより、地元大学医学部等を訪問し、医学意見書の作成依頼窓口の確保に努めること。

(4) 法務局等との連携等

提訴段階から、法務局部付検事及び選任弁護士との連携を密にし、問題意識の共有を図ること。特に新任の検事及び選任弁護士には、原処分庁の調査内容及び評価、並びに行政庁の判断基準が依拠する専門検討会報告等の医学的知見の内容等について十分な理解が得られるよう意を尽くして説明を行うこと。

第8 長期療養者に係る適正給付対策の推進

1 一般傷病に係る適正給付対策の計画的・組織的な推進

(1) 一般傷病に係る適正給付対策の計画的・組織的な推進

振動障害以外の傷病（以下「一般傷病」という。）に係る適正給付対策については、昭和59年8月3日付け基発第391号「適正給付管理の実施について」に基づき、実施しているところであるが、一般傷病による1年以上の長期療養者は漸増傾向にある。

そこで、本対策を効率的かつ計画的に推進するため、局においては、局管内の実情等を踏まえ、計画的・優先的に症状調査を行う対象者を選定し、本対策を推進すること。

なお、1年以上の長期療養者（振動障害・じん肺を除く。）の約5割は、骨折又は関節の障害による長期療養者であり、長期療養者のうち、療養開始後3年以上と特に長期化している者については、引き続き必ず計画的・優先的な症状調査の対象者とするとともに、署の計画の策定に当たっては、局が必要な調整を行うこと。

(2) 計画の推進に係る進行管理の徹底

署においては、署長が計画に基づき調査等が適正に実施されているか定期的にその進ちよく状況等を把握、確認し、必要な指示・指導を的確に実施するなど進行管理を徹底すること。

また、局においては、労災補償課長等をはじめ労災補償監察官・労災医療監察官等は、各署の計画の進ちよく状況を定期的に確認し、計画の推進に障害となっている事項がないか等、点検・把握し、計画の推進に当たっての問題点が認められた場合には、署に対して、その解消策を具体的に指示・指導するとともに、署段階で解決が困難な事案については局が担当すること。

2 振動障害に係る適正給付対策の推進

振動障害に係る適正給付対策については、昭和62年度以降7次にわたる3か年計画により推進してきたところであり、当該疾病による1年以上の長期療養者

数は減少傾向にあるが、今後においても本対策を着実に推進していくことが必要である。したがって、各局においては、第8次3か年計画に基づいて、計画的に本対策を実施すること。

なお、署長が症状調査対象者のうち、治療を止めても症状が悪化しないと思われる者について経過観察を行うが、主治医が経過観察に理解を示さない場合には、症状調査対象者の症状・治療内容に基づいて、症状固定の考え方や経過観察の必要性を再三説明することについて再度徹底すること。

また、管外居住者の適正給付対策については、所轄局は居住地の局の取組等の情報提供を依頼し、十分な情報を得た上で対策を推進することとし、署に対して必要な指導を行うこと。

第9 船員保険との統合

船員保険については、被保険者である船員の減少が続くなど、船員保険をとりまく環境が大きく変化していることに加え、船員保険特別会計の見直しや船員保険事業を運営する社会保険庁の組織改革を踏まえ、雇用保険法等の一部を改正する法律（平成19年法律第30号）により、平成22年1月1日から、船員保険事業のうち職務上疾病及び年金部門を労災保険制度に統合することとされている。

労災保険率の設定に当たっては、事業の種類として船員に係る事業を新設することとしている。

また、給付基礎日額の算定の特例等について、政省令の整備及び通達の発出を予定しているので、これらを踏まえ、円滑な施行に向けた実施体制を整備すること。

なお、船員独自の給付については、引き続き新船員保険から給付されることとなっており、これを含め、船員に係る労災保険制度の運営に当たっては、関係機関との連携に十分留意すること。

また、船員保険との統合以降、被災した船員に対する必要な療養を円滑に実施するため、港が存在する市町村に立地する等船員保険の被保険者を診療する可能性が高い管内の健康保険の保険医療機関であって、現在、労災保険指定医療機関となっていないものに対して、平成21年12月までに労災保険指定医療機関の申請を行うよう、積極的に勧奨すること。

勧奨に当たっては、上記第2の4の（2）と同様に、関係機関と連携を図り、効果的に取り組むこと。

第10 地方監察の的確な実施

1 監察方針及び監察計画の策定

監察方針は、行政運営方針、実施計画、地方監察及び中央監察の結果等に基づき、優先的に実施の徹底を図るべき施策や重点的に監察すべき課題とその考え方を明示するものとして、労働基準部長及び労災補償課長が中心となって検討し、次年度の監察方針を年度内に策定すること。

監察計画は、実地監察、机上監察及び通信監察の実施予定月、具体的な監察予定項目等を盛り込み、監察方針を具現化するものとして、次年度の監察計画を年度内に作成すること。また、監察計画の内容と監察方針について、「監察計画の概要」として各署長に対して4月中に通知すること。

なお、実地監察及び机上監察については、正式の実施日及び監察担当者が決定次第、別途、速やかに当該署長に対して通知すること。

2 監察計画の留意事項

監察計画の策定においては、次の事項に留意すること。

ア 原則として、実地監察、机上監察及び通信監察を各1回実施するよう計画すること。

イ 実地監察の実施時期については、監察結果のとりまとめを12月には終了させることを考慮して設定すること。

ウ 机上監察については、その結果が実地監察の事前準備としての効果もあることから、原則として、実地監察の前に実施するよう設定すること。また、監察対象月の設定に当たっては、毎年同じ月であるような、容易に想定できるものとならないよう考慮すること。

なお、机上監察を行うに当たり、署から局へ証拠書類等の文書を移動する場合は、都道府県労働局保有個人情報管理規程準則に定められた手続きを確実に行うこと。

エ 通信監察については、不正受給事案の発見を主眼として行うものであるから、対象事案の選定条件を毎年変更するものとし、対象事案としては、不正受給の行われる可能性が考えられる高額給付事案や受任者払いの事案等を選定すること。

3 監察実施後の措置

各監察の実施後においては、労災補償監察官は、その結果の概要を局長及び関係の部課室長に速やかに口頭で報告し、その際、行政運営上重大な影響を及ぼすような事態が発見された場合には、直ちに局署が組織的に対策を講ずる必要について進言すること。

その後、監察の結果について、速やかに関係の部課室長を交えて内容を分析・検討し、是正・改善を必要とする事項について、局長名の文書により、当該署長に対して是正改善とその状況報告を期限を定めて指示すること。

4 監察結果報告書の作成及び活用

当年度に実施した監察の結果については、関係の部課室長を交え、問題のある事項を職員に周知して適正な事務処理の確保を図ることを目的とした文書としての報告書を取りまとめること。

また、中央監察結果報告書については、掲載された指摘事項と自局における事務処理との対比を通じた自局における問題点の把握、紹介された参考事例の自局への導入の適否の検討を行うとともに、地方監察結果報告書と併せて各種会議・研修等の機会を通じて局署管理者のみならず、すべての労災担当職員に周知・徹底し、活用すること。

第11 その他

1 研修の充実等職員の資質向上

極めて厳しい定員事情の下、労災補償業務を迅速・適正に運営していくためには、職員一人一人が能力を最大限に発揮し、効果的かつ効率的な業務を推進していく必要がある。そのため、局管理者は個々の職員の実践的な判断や事務処理能力を向上させるための研修を以下の点に留意しつつ、計画的に実施すること。

(1) 新任の署管理者に対する研修

新任の署長、次長及び労災担当課長に対しては、必ず研修を実施すること。

新任の署長、次長に対しては、労災補償行政の現状と課題、業務上疾病等に係る認定基準等の考え方とともに、迅速・適正な保険給付のための具体的な進行管理の方法について説明すること。特に、労災請求等事案の迅速・適正な処理を実施していく上で、署長のリーダーシップは極めて重要であることから、局業務実施計画に定められた署長による進行管理、局・署の連携に留意した研修を実施すること。

また、新任の労災担当課長に対しては、当該署における重点課題、局業務実施計画を踏まえた労災担当課長の役割とその事務等について研修を実施すること。

(2) 若手・中堅職員に対する研修

若手・中堅職員に対する研修については、地方監察や個別の労災請求事案等を通じて把握・分析した局共通の問題点や好事例を、テーマとして取り上げるなど。

また、経験の浅い職員に対しては、座学による研修以外にも、聴取調査の事務補助や災害調査を含む実地調査に同行させるなど、段階的な経験を積ませること。その際には、事前に当該事案処理に必要な認定基準等の通達や文献等を示し、調査目的について十分説明を行うこと。

2 個人情報の厳正な管理

労災補償業務において日々取り扱う膨大な書類等の大部分が、秘匿性の高い個人情報であるが、個人情報記載された文書の誤送付や紛失等、個人情報の漏えい事案は、依然として少なくない状況である。

情報漏えい事案が発生した場合には、発生原因に応じた的確な再発防止対策を講じる必要があることから、発生原因の的確な分析が必要である。このため、当

該事案が情報漏えい防止に係る指示や規定を遵守しなかったことにより発生したのか、指示・規定自体に不備があったのかを明らかにした上で、当該分析に基づいた有効な再発防止対策を策定するとともに、当該再発防止対策を踏まえた事務処理の徹底に努めること。

3 必要な保険給付のための積極的な周知広報等

(1) 通院費の支給対象範囲の見直しに伴う被災労働者等に対する周知

移送のうち通院の取扱いについては、平成 20 年 10 月 30 日付け基発第 1030001 号「「移送の取扱いについて」の一部改正について」（以下「平成 20 年局長通達」という。）において、通院費の支給対象範囲を見直したことから、署においては、平成 20 年 11 月 1 日以降に生じた通院については、改正後の「移送の取扱いについて」（昭和 37 年 9 月 18 日付け基発第 951 号）及び「移送のうち通院を取り扱うに当たって留意すべき事項について」（平成 20 年 10 月 30 日付け基発補発 1030001 号）に基づいた適正な事務処理を実施するとともに、局・署において既に本省より送付してある周知用ポスターを活用し、引き続き、改正内容について、被災労働者等に対する周知を徹底すること。

なお、中皮腫の診療のための通院費については、平成 20 年局長通達において、通院費の支給対象範囲を見直したことにより、平成 17 年 10 月 31 日付け基発補発第 1031001 号「中皮腫の診療のための通院費の支給について」（以下「平成 17 年補償課長通達」という。）に定める取扱いについても、改正後の「移送の取扱いについて」（昭和 37 年 9 月 18 日付け基発第 951 号）で対応し得ることから、平成 17 年補償課長通達を廃止したものであり、平成 20 年 11 月 1 日以降に生じた中皮腫の診療のための通院費についても、改正前の取扱いどおり支給されるものであることに留意すること。

(2) 二次健康診断等給付に係る健康診断実施機関等に対する周知

脳・心臓疾患に係る労災請求・決定件数については、近年、高い水準で推移しており、その発症の予防の重要性が高まっているものの、二次健康診断等給付については、その請求件数からみる限り必ずしも十分活用されているとはいえない状況にある。

このため、労働基準部内の連携を図り、都道府県医師会の労災保険部会の医師のみならず、産業保健部会の医師の協力の下、医療機関、健康診断実施機関及び産業保健推進センター・地域産業保健センターに対し、当該給付に係る周知を行うよう依頼するとともに、併せて事業主に対する周知を行うこと。

なお、周知の依頼に当たっては、一次健康診断の担当医が異常なしの所見と診断した項目であっても、産業医等が、当該検査を受けた労働者の就業環境等を総合的に勘案し異常の所見を認められると診断した場合には、産業医等の意見を優先し、当該検査項目については異常の所見があるものとして取り扱うことを説明すること。

5年保存

基 発 第 0 9 2 2 0 0 1 号
平 成 1 7 年 9 月 2 2 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)

未手続事業主に対する費用徴収制度の運用の見直しについて

労働者災害補償保険法(以下「法」という。)第31条第1項第1号の事故について保険給付に要した費用を徴収することができる制度(以下「費用徴収制度」という。)については、昭和62年3月30日付け労働省発勞徴第23号・基発第174号(以下「施行通達」という。)、昭和63年1月22日付け基発第46号、平成3年4月1日付け労働省発勞徴第33号・基発第216号及び平成5年6月22日付け労働省発勞徴第42号・基発第404号により運用しているところであるが、今般、下記のとおり運用の見直しを行うこととしたので、事務処理につき遺憾なきを期されたい。

なお、本通達の施行に伴い、施行通達記の第4、昭和63年1月22日付け基発第46号、平成3年4月1日付け労働省発勞徴第33号・基発第216号及び平成5年6月22日付け労働省発勞徴第42号・基発第404号は廃止する。

記

1 見直しの趣旨及び概要

労災保険の適用があるにもかかわらず、労働保険の保険料の徴収等に関する法律(以下「徴収法」という。)第4条の2第1項に規定する労災保険に係る保険関係成立届(以下「保険関係成立届」という。)の提出を行わない事業主(以下「未手続事業主」という。)の存在は、労災保険制度の運営上大きな問題であり、また、事業主間の費用負担の公平性の確保という観点からも、早急に解消を図る必要があることから、これまでも積極的な加入勧奨等に努めてきたところであるが、今なおその数は約54万件に上ると推定されている。

一方、費用徴収制度は、未手続事業主の注意を喚起して労災保険の適用の促進を図るために昭和61年の法改正により導入されたものであるが、上記のような状況の下、平成15年12月の総合規制改革会議「規制改革の推進に関する第3次答申」において「法律上、保険給付に要した費用の全部を徴収できるにもかかわらず、そのような運用をしていないことや、故意又は重過失がある場合を限定的に解していることについて、一部使用者のモラルハザードを助長している」旨の指摘を受けたところであり、また、同答申を踏まえ、平成16年3月、「規制改革・民間開放推進3か年計画」において、未手続事業主の一扫に向けた措置として、より積極的な運用を図ることが閣議決定されたところである。

これらの状況を踏まえ、今般、下記に掲げる事項を主な内容とする費用徴収制度の運用の見直しを行うこととしたものである。

① 事業主の故意の認定

保険関係成立届の提出について行政機関からの指導等を受けたことがある事業主であつて、その提出を行っていないものについて、現行の取扱いでは「故意又は重大な過失」と認定した上で、費用徴収率(法第31条第1項の規定による徴収金(以下「徴収金」という。)の額を算定するに当たり保険給付の額に乗じる率をいう。以下同じ。)を40%としているが、この取扱いを改め、「故意」と認定した上で、原則、費用徴収率を100%とする。

② 事業主の重大な過失の認定

保険関係成立届の提出について行政機関からの指導等を受けたことがない事業主であつて、保険関係成立日以降1年を経過してなおその提出を行っていないものについて、原則、「重大な過失」と認定した上で、費用徴収(法第31条第1項第1号の事故の保険給付に要した費用の徴収をいう。以下同じ。)の対象とする。また、この場合の費用徴収率は40%とする。

なお、施行通達記の第4の2(2)ロ及びハの取扱いに係る多くの事業主は、上記により「重大な過失」と認定されることとなることから、同取扱いは廃止することとした。

③ 費用徴収の対象となる保険給付

現行の取扱いでは、当該事故に関し、保険関係成立届の提出があつた日の前日までに支給事由が生じた保険給付(療養開始後3年以内に支給事由が生じたものに限る。)を費用徴収の対象としているが、この取扱いを改め、当該事故に関し、保険関係成立届の提出があつた日以後に支給事由が生じた保険給付も費用徴収の対象とする。

2 未手続事業主に対する費用徴収制度の内容

(1) 故意又は重大な過失の認定の基準

イ 故意の認定

法第31条第1項第1号の事業主の故意は、下記のいずれかに該当する場合に認定すること。

① 事業主が、当該事故に係る事業に関し、所轄都道府県労働局(以下「所轄局」という。)、所轄労働基準監督署(以下「所轄署」という。)又は所轄公共職業安定所(以下「所轄所」という。)から、保険関係成立届の提出ほか所定の手続をとるよう指導(未手続事業場を訪問し又は当該事業場の事業主等と呼び出す方法等により職員が直接指導するものに限る。以下「保険手続に関する指導」という。)を受けたにもかかわらず、10日以内に保険関係成立届を提出していなかった場合

② 事業主が、当該事故に係る事業に関し、厚生労働省労働基準局長の委託する労働保険適用促進業務を行う社団法人全国労働保険事務組合連合会の支部である都道府県労働保険事務組合連合会(以下「都道府県労保連」という。)又は同業務を行う都道府県労保連の会員である労働保険事務組合から、保険関係成立届の提出ほか所定の手続をとるよう勧奨(以下「加入勧奨」という。)を受けたにもかかわらず、10日以内に保険関係成立届を提出していなかった場合

ロ 重大な過失の認定

(イ) 法第31条第1項第1号の事業主の重大な過失は、事業主が、当該事故に係る事業に関し、上記イの保険手続に関する指導又は加入勧奨を受けていない場合で、かつ、徴収法第3条に規定する保険関係が成立した日(以下「保険関係成立日」という。)から1年を経過してなお保険関係成立届を提出していないときに認定すること。

(ロ) 上記(イ)の場合であっても、下記のいずれかの事情が認められるときは、事業主の重大な過失として認定しないこと。

a 事業主が、その雇用する労働者について、労働者に該当しないと誤認したために保険関係成立届を提出していなかった場合(当該労働者が取締役の地位にある等労働者性の判断が容易でなく、事業主が誤認したことについてやむを得ない事情が認められる場合に限る。)

b 事業主が、本来独立した事業として取り扱うべき出張所等について、独立した事業には該当しないと誤認したために、当該事業の保険関係について直近上位の事業等他の事業に包括して手続をとっている場合

(2) 故意又は重大な過失の認定に係る事務処理

イ 所轄局、所轄署及び所轄所においては、保険手続に関する指導を行った場合には、当該事業主の氏名又は名称及び住所又は所在地並びに指導状況(指導の日付、指導の方法、担当者の職・氏名、相手方の職・氏名、指導の内容等)のほか、可能な範囲で、事業の開始年月日、事業の種類及び使用労働者数、労災保険のみ未手続の場合は当該事業の労働保険番号を記録しておくこと。

ロ 所轄労働基準監督署長(以下「所轄署長」という。)は、未手続事業で生じた事故について保険給付を行った場合は、所轄都道府県労働局長(以下「所轄局長」という。)に対し、「様式1 労働者災害補償保険法第31条第1項第1号の規定に係る保険給付通知書」(別紙1)によりその旨を通知すること。その際、所轄署において保険手続に関する指導を行っていた場合は、上記イの記録の内容に基づき、「様式2 保険手続に関する指導の実施状況」(別紙2)を記載の上、様式1に添付すること。

ハ 所轄局長は、所轄署長から様式1及び様式2の提出があった場合には、上記(1)イ①に照らし、当該事業主の故意の有無について判断すること。

ニ 所轄局長は、所轄署長から様式1のみの提出があり、様式2の提出がなかった場合には、局適用主務課室及び所轄所における当該事業主に対する保険手続に関する指導の状況について確認を行うとともに、都道府県労保連から局適用主務課室に対し定期的に提供されている加入勧奨状況報告書の写し(平成17年4月1日付け基発第0401013号「労働保険適用促進委託業務の実施について」別紙第2の1(2)へを参照)により、当該事業主に対する加入勧奨の状況について確認を行った上で、これらの確認の結果を踏まえ、上記(1)イ①又は②に照らし、当該事業主の故意の有無について判断すること。

この場合、確認を求められた所轄公共職業安定所長は、所轄局長に対し、当該事業主に対する指導の有無及びその内容について「様式3 保険手続に関する指導の実施状況について(回答)」(別紙3)をもって回答を行うこと。

なお、都道府県労保連から、加入勧奨状況報告書の写しが、局適用主務課室に提供されていない場合は、所轄局長は、都道府県労働保険事務組合連合会会長(以下「都道府県労保連会長」という。)に対し、当該事業主に対する加入勧奨の状況について「様式4 労働保険加入勧奨業務の実施状況について(照会)」(別紙4)により照会を行い、その回答により、当該事業主に対する加入勧奨の有無及びその内容について確認を行うこと。

ホ 上記ロからニにより、当該事業主の故意が認められない場合には、所轄局長は、下記の方法等により、当該事業の保険関係成立日から事故発生の日までの期間が1年を超えているか否かについて確認を行い、上記(1)ロに照らし、当該事業主の重大な過失の有無について判断すること。

① 被災労働者をはじめとする関係者からの聴取

② 労働者名簿、賃金台帳等関係書類の確認

- ③ 労働基準行政情報システムにおける事業場基本情報の確認
 - ④ 法人登記簿謄本、商業登記簿謄本等の閲覧
 - ⑤ 当該事業主が所属する事業主団体への照会
- (3) 徴収金の徴収の方法
- 徴収金の債権管理及び徴収事務は、国の債権の管理等に関する法律及び関係法令によるほか、次により行うこと。
- なお、徴収金には延滞金を課さないものとして取り扱うこと。
- イ 費用徴収を行うことを決定した場合には、当該事業主に対し保険給付に要した費用を徴収する旨及び徴収金の額等を「様式5 法第31条の規定に基づく費用徴収の決定通知書」(別紙5)により通知するとともに、納入告知書を送付すること。
 - ロ 徴収金については、債権の種類は損害賠償金債権とし、歳入科目は労働保険特別会計労災勘定の(款)雑収入(項)雑収入(目)雑入とすること。
- (4) 徴収金の額等
- イ 費用徴収は、保険関係成立届の提出期限(保険関係成立日の翌日から起算して10日)の翌日から保険関係成立届の提出があった日の前日(保険関係成立届の提出に先立って政府が当該事業について徴収法第15条第3項の規定による決定をしたときは、その決定のあった日の前日)までの期間中に生じた事故に係る保険給付(療養(補償)給付及び介護(補償)給付を除く。)であって、療養を開始した日(即死の場合は事故発生の日)の翌日から起算して3年以内の期間において支給事由が生じたもの(年金給付については、この期間に支給事由が生じ、かつ、この期間に支給すべきもの)について、支給の都度行うこと。
 - ロ 徴収金の額は、下記のとおりとすること。
 - ① 上記(1)イにより事業主の故意が認定される場合には、上記イの保険給付の額に100分の100を乗じて得た額
ただし、事業主が保険関係成立届の提出を行うことが出来なかったことについて、相当の事情が認められる場合は、本省あて協議を行った上で決定した額
 - ② 上記(1)ロにより事業主の重大な過失が認定される場合には、上記イの保険給付の額に100分の40を乗じて得た額
 - ハ 法第8条第2項の適用により平均賃金を上回る額が給付基礎日額とされる場合等で、上記ロ①により算出された額が労働基準法の規定による災害補償の価額を超える時には、当該災害補償の価額をもって徴収金の額とすること(別添参照)。
- (5) 徴収の特例
- 上記(4)ロにかかわらず、算出された額が、1,000円未満の場合には、費用徴収を差し控えること。
- (6) 徴収金の徴収の調整
- 上記(1)に該当する事由と法第31条第1項第3号に該当する事由とが同時に存する場合には、上記(1)に該当する事由に対応する額をもって徴収金の額とすること。
- (7) 第三者行為災害の場合における本条の規定の適用
- 法第12条の4第1項に規定する第三者行為災害に関し、費用徴収を行う場合には、すでに支給した保険給付の額から政府が求償し得べき額を差し引いて得た残額に、上記(4)ロの費用徴収率を乗じて得た額を、本条の規定による徴収金として徴収すること。

この取扱いは、平成17年11月1日から施行され、同日以後に発生した事故について適用すること。

基発第 0201009 号

平成 17 年 2 月 1 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)

第三者行為災害事務取扱手引の改正について

第三者行為災害に係る事務処理については、平成 8 年 10 月 28 日付け基発第 643 号通達をもって指示したところであるが、その後の関係法令及び関係通達の改正を踏まえ、今般、標記事務取扱手引を別添のとおり改正したので、これによる的確な事務処理に遺漏なきを期されたい。

なお、上記 643 号通達は、本通達をもって廃止する。



基労発1227第1号

平成22年12月27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)

労災保険関係書類等のリスク評価に基づく対策の導入について

労災保険関係の書類又は情報（以下「労災関係書類等」という。）の適正な管理の必要性については、被災者及びその遺族に対する迅速公正な決定やそのプライバシーの保護の観点から重要であることは言うまでもない。

しかるに、先般1,000名を超える個人情報の紛失が特定局で生じたほか、各局において請求書の紛失又は労災関係書類等の誤送付による個人情報漏えいが相次いでいる状況にある。

そのため、下記のとおり、労災関係書類等のリスク評価に基づく文書管理等を柱とする対策を実施することにより、紛失事案等重大な個人情報漏えい事案を根絶するとともに、労災関係書類等の個人情報漏えい全体の大幅削減を目指すこととしたので、遺憾なきを期されたい。

なお、本通達の施行に伴い、平成22年6月23日付け基労発0623第1号は廃止する。

記

1 労災関係書類等の文書管理の基本的な仕組み等

(1) 適用範囲等

ア 適用範囲

本対策は、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。）において、個人情報を含む以下の労災関係書類等を取り扱う際に適用する。

- ① 労災保険給付の請求書等の労災保険給付の支給の可否を判断する際に用いる書類及び情報であって、局署が作成した又は被災労働者、事業主等から取得したもの
- ② 社会復帰促進等事業に基づく支給の申請書等の社会復帰促進等事業の支給等の可否を判断する際に用いる書類及び情報であって、局署が作成した又は被災労働者、事業主等から取得したもの
- ③ 労災保険医療機関指定申請及び特別加入申請等に必要書類及び情報

であって、局署が作成した又は申請者等から取得したもの
イ 情報セキュリティポリシー、個人情報保護管理規程との関係等

本対策は、情報セキュリティポリシー、個人情報保護管理規程等の既存の指示の適用を排除するものではなく、これらの指示に加えて適用するものである。

したがって、既存の指示が適用になる場合には、当該指示を遵守した上で本対策を遵守すること。

(2) リスク評価に基づく分類と当該分類に基づく文書管理方策の実施

労災関係書類等について、リスク評価に基づき以下のとおり分類する。

ア 「重要度が最高の書類等」とは、個人情報を保存している外部電磁的記録媒体が該当する。

イ 「重要度が高い書類等」とは、請求書、申請書及び不法行為の情報や個人の口座情報等機密性の高い情報が含まれている書類が該当する。

ウ 上記のいずれにも当てはまらないものは、「重要度が普通の書類等」に分類する。

(3) 体制

本対策の責任者は、局においては総務部長（特別加入承認事務関係の書類に限る）又は労働基準部長、署においては署長とし、本対策の管理者は、局においては特別加入承認事務を所掌する適用主務課室長（以下「適用主務課室長」という。）又は労災補償課長、署においては労災担当課長（複数次長制署においては労災担当次長）とする。

責任者は管理者が本対策に定める事項を実施させているか確認することとし、管理者は本対策に定める事項が実際に実施されているかを点検し、実行させなければならない。当該確認・点検は少なくとも年1回行うこととする。

なお、管理者は、必要に応じて、補助者を置くことができる。

(4) 実施状況の確認と見直し

局は、本対策の実施状況を地方監察の項目に加えて、その実施状況を確認しなければならない。

(5) 研修

局は、本対策を初めて施行する場合や改定を行ったときには、本対策に係る研修を実施しなければならない。

また、新任の署長、次長、労災担当課長や労災担当職員に対して、本対策に係る研修を実施しなければならない。

さらに、監察の結果を踏まえて、随時、上記以外の職員を対象とする研修を実施しなければならない。

(6) 労災関係書類等の漏えいがあった場合の措置

労災関係書類等の漏えい（紛失、き損を含む。以下同じ。）が局で起きた場合には、直ちに局管理者は、局責任者及び局長まで報告するとともに、本省補償課等の関係課（以下「本省補償課等」という。）に原則として漏えいが起きた当日中に当該事態が生じたことについての報告を行わなければならない。

漏えいが署で起きた場合には、直ちに署長又は署管理者は局適用主務課室長又は労災補償課長に報告し、適用主務課室長又は労災補償課長は、局で起きた場合と同様に、当日中に局内及び本省補償課等に報告すること。

局適用主務課室長又は労災補償課長は、報告後、本省補償課等の指示を踏まえつつ、保険給付等の決定への支障をできる限り生じないための措置を行いながら、速やかに当該漏えいした書類等の種別、漏えいの規模・態様、本対策の遵守の有無、当該漏えいの原因及び再発防止対策を明確化した上、様式1により報告すること。

2 労災関係書類等について遵守すべき管理方策

リスク評価に応じて分類した書類ごとに、文書管理のサイクル（受理・作成、処理・加工・移動、保存・廃棄）ごとに必要な措置を行うこととする。

(1) 共通

ア 受理・作成

- ① 労災関係書類等を受理又は作成した場合は、上記の1（2）の考え方に基き速やかに分類しなければならない。
- ② 電子的に保存する重要な情報は、原則として労災行政情報管理システム内に保存するものとし、やむを得ない場合を除き、重要度が最高の書類等を作成しないよう努めなければならない。

イ 処理・加工・移動

本対策の管理の対象となる紙文書の処理・加工を中断し、他の作業を行う場合には、当該文書を所定の場所に格納する又はファイルに一件書類を綴じる等により他の文書と紛れることがないようにしなければならない。

ウ 保存・廃棄

所定の保管場所に保管するに当たっては、他の文書等と紛れることがないように措置するとともに、所定の保管場所から労災関係書類等が脱落しないための措置を講じなければならない。

(2) 重要度が最高の書類等

ア 受理・作成

外部電磁的記録媒体は個人情報が入っているか否かにかかわらず、管理者が施錠のできる保管庫において管理するものとする。

個人情報を外部電磁的記録媒体に保存し、重要度が最高の書類等を作成した

場合には、その報告を受けて管理者は直ちに管理簿に記載し、その後の貸出・返却等についての事跡を記録しなければならない。

イ 処理・加工・移動

- ① 外部電磁的記録媒体を使用する場合は、管理者の確認を受けて、使用する都度、保管庫から取り出すこと。管理者は作業終了後直ちに保管庫に返却したことを確認後、保管庫を施錠しなければならない。
- ② 保管庫には、使用状況が一覧でわかる措置を講じなければならない。
- ③ 庁舎外への持ち出しを禁止しなければならない。

ウ 保存・廃棄

廃棄する場合は、管理者を含む複数名で行わなければならない。また、廃棄の期日、廃棄の事跡を管理簿に記載しなければならない。

(3) 重要度が高い書類等又は重要度が普通の書類等

ア 受理・作成

申請者から受理した請求書及び申請書は、直ちにシステムに登録ができるものを除き、收受の実績を文書に記録しなければならない。

イ 処理・加工・移動

- ① 庁舎外へ送付する際は、送付する書類の種別、枚数及び文書の宛名等について、送付すべき文書との同一性を複数人で確認しなければならない。
- ② 重要度が高い書類等を庁舎外へ送付した場合には、その事実を記録しなければならない。また、やむを得ない場合を除き、重要度が高い書類等はファクシミリで送信してはならない。
- ③ 重要度が高い書類等は、少なくとも業務終了後、局署の職員が個人的に管理している机等に保管せず、所定の保管場所に保管するとともに、他の文書と混同することを防止する措置を講じなければならない。なお、保管場所には施錠することが望ましい。

ウ 保存・廃棄

- ① 保険給付の終了等によって処理の完了した文書等は、一件書類にまとめ、保存期間毎に綴った上、所定の場所に保存しなければならない。
- ② 廃棄のための文書の選別は、誤廃棄を防止するため、管理者又は補助者と担当者の複数名で行わなければならない。

3 報告

局は、毎年1月末日までに前年における本対策の実施状況や情報漏えいの状況(件数、発生態様、本対策の遵守の有無等)をとりまとめた上で、様式2により本省補償課に報告すること。

労災関係書類等の漏えいについて

労働局

1 関係行政機関

労働局 課・室 / 労働基準監督署

2 漏えいした労災関係書類等の種別

() 保険給付請求書
社会復帰促進等事業の申請書 ()
その他 ()

3 漏えいした保有個人情報の件数

件

4 漏えいの態様 (詳細は別紙として添付すること)

紛失 (盗難 ・ 廃棄 ・ その他 ())
紛失以外 (誤送付 ・ その他 ())

5 本対策の遵守の状況

遵守していた ・ 遵守していなかった
(具体的内容)

6 漏えいの原因**7 再発防止対策**

基勞補発 1227 第 3 号
平成 22 年 12 月 27 日

都道府県労働局
総務部（労働保険徴収部）長 殿
労働基準部長 殿

厚生労働省労働基準局
労災補償部補償課長
（契印省略）

労災保険関係の書類等のリスク評価に基づく対策の留意点について

標記のことについては、平成 22 年 12 月 27 日付け基勞発第 1 号「労災保険関係書類等のリスク評価に基づく対策の導入について」（以下「部長通達」という。）により指示されたところであるが、その留意点については以下のとおりであるので、遺漏なきよう取り扱われたい。

記

1 リスク評価に基づく文書の分類

(1) 部長通達記の 1 (2) アについて

「重要度が最高の書類等」とは、個人情報が入った外部電磁的記録媒体（外付けハードディスク、USB メモリ、CD-ROM、FD 等）が該当する。

(2) 部長通達記の 1 (2) イについて

「重要度が高い書類等」とは、口座情報を含む各種労災保険給付の請求書（療養、休業、障害、遺族、介護等）、各種社会復帰促進等事業の申請書（義肢等補装具、アフターケア通院費等）、第三者行為災害届・報告書及び特別加入申請書、変更届、脱退申請書等の紙媒体の書類が該当する。

(3) 部長通達記の 1 (2) ウについて

「重要度が普通の書類等」とは、個人の口座情報及び診療情報、不法行為の情報等機密性の高い情報が含まれていない調査復命書、聴取書、各種添付書類等が該当する。

(4) その他

請求書及び申請書は全て重要度が高い書類等に分類されるが、その他の書類等

について重要度が高い書類等又は重要度が普通の書類等のどちらに該当するか判断に迷う場合には、より重要度の高い分類に分類すること。

2 漏えいが発生した場合の措置

庁舎内で労災関係書類等が見あたらない等の事態が発生した場合で、通常の執務時間内の検索によって発見できないときには、部長通達記の1(6)の紛失に該当するものとして取り扱うこと。

なお、漏えいが発生した場合は、原則として当日内に報告することとし、補償課における報告先窓口は、業務係とする。

3 管理方策について

遵守すべき事項は部長通達において示しているとおりでであるが、過去に発生した情報漏えいの事例及び再発防止対策(別添)を踏まえて、書類等の受理・作成から保存・廃棄までの留意点等を段階別に示すので、以下の事項も踏まえて事務処理を行うこと。

(1) 重要度が最高の書類等

ア 受理・作成

① 部長通達記の2(1)ア②において、電子的に保存する重要な情報は、やむを得ない場合を除き、外部電磁的記録媒体へ保存しないこととしているが、やむを得ない場合とは、汎用パソコン等で作成したデータを外部電磁的記録媒体に一旦保存し、労災行政情報管理システムへ移動させる作業等をいう。この場合であっても外部電磁的記録媒体へ保存する際にはファイル又はフォルダにパスワード設定を行い、データ移動作業完了後は速やかに外部電磁的記録媒体に保存された個人情報を消去すること。

② 受理・作成した際に作成する管理簿は、部長通達記の1(3)に定める管理者又はその補助者が管理を行うこと。

③ 上記②により管理されていない個人所有の外部電磁的記録媒体には、個人情報を含むデータを保存しないこと。

イ 処理・加工・移動

① 保管庫は、管理者又はその補助者が、業務開始時に保管状況の確認を行い、業務終了時には保管状況を確認した上で施錠すること。

② 部長通達通達記の2(2)イ②の一覧でわかる措置とは、例えばあらかじめ外部電磁的記録媒体に番号を振り出し番号順に所定の保管位置を定める等、保管状況が一目でわかるように保管することがあげられる。

ウ 保存・廃棄

廃棄する際は、原則として、保存された情報を消去の上、復元ができないよう細断機により細断処理又は破壊処理を行うこと。

(2) 重要度が高い書類等及び普通の書類等

ア 受理・作成

重要度が高い書類等のうち請求書又は申請書を受理した際には、当日にシステム入力ができるものを除き、受付の事跡を残した上で、所定の場所に保管すること。

イ 処理・加工・移動

- ① 処理中の書類の保管は、1事案1ファイルとする等、複数の書類が混在しないようにすること。
- ② 過去に作成したデータを再利用して文書を作成する際には、上書きをするのではなく、作業開始前にデータの中で個人情報となるものをすべて消去した上で加工を行い、必ず決裁等の中で消去漏れ等がないか確認すること。
- ③ 緊急かつPDF化できない等のやむを得ない理由で個人情報を含む書類等をファクシミリで送信する際には、管理者又は補助者が立ち会いの下、宛先を確認した上で送信すること。
- ④ 個人情報に記載された書類を郵送する際には、複数名で宛先と内容物を確認すること。
- ⑤ 労災指定医療機関等の番号で情報を管理しているものについては、郵送のための封入時に上記④の確認を行うに当たり、当該番号だけでなく、医療機関の名称等を記載した書面によって送付すべき宛先が正しいか確認すること。

また、特別加入関係書類についても、労働保険番号だけでなく、必ず事務組合等の名称を確認した上で送付すること。

ウ 保存・廃棄

- ① 書類を細断機で細断処理する際には、まとめて処理するのではなく、書類を1枚ずつ確認を行った上で行うこと。
- ② 個人情報に記載された書類等はメモ用紙等に再利用することなく廃棄すること。

過去の情報漏えいの実例と再発防止対策（参考）

（1）受理・作成

【事案1】 個人情報が含まれる文書を個人所有のUSBメモリに保存していたが、USBメモリの所在がわからなくなったもの。

再発防止対策：個人所有の外部電磁的記録媒体には個人情報を保存しないことの徹底。

【事案2】 請求書を受理後に書類の所在が不明となり、請求人からの問い合わせで紛失が発覚したもの。

再発防止対策：受付時間等により速やかに機械入力できない場合は、受付の事跡（処理経過簿、受付簿等も含む）を残した上で、所定の場所に保管すること。

（2）処理・加工・移動

【事案1】 請求人に通知する文書を作成する際に過去に作成した文書を再利用し、過去文書に記載されていた他の請求人の個人情報に係るデータを消し忘れた状態で送付したもの。

再発防止対策：使用済み文書を再利用する際には、上書きをするのではなく、最初にデータの中で個人情報となるものをすべて消去した上で加工を行い、必ず決裁の中で消し漏れ等がないか確認すること。

【事案2】 他の個人情報に記載された書類を同封して送付したもの。（誤送付）

※1 プリンタから出力されていた複数枚の書類を確認せずにまとめて封入。

※2 クリアファイルに入れてあった書類を確認せずにまとめて封入。

※3 クリップ留めされていた書類を確認せずにまとめて封入。

再発防止対策：郵送時には複数名で宛先と内容物を確認すること。

※1 プリンタから出力した書類はすぐに回収すること。

※2 クリアファイルに入れる際は1事案1クリアファイルとすること。

※3 クリップは極力使用しないこと。

【事案3】自宅で仕事をするため書類を持ち帰ったところ、鞆の盗難に遭い、書類を紛失したもの。

再発防止対策：個人情報(紙媒体に限る)を公務で持ち出す際には許可簿に記載して許可を受け、必要最小限の個人情報を持ち出すこととし、庁舎へ持ち帰った際も管理者により確認すること。

【事案4】署から局へ書類をFaxする際に宛先を誤って、一般家庭の番号へ送信してしまったもの。

再発防止対策：個人情報をFaxで送信することを原則禁止し、やむを得ず使用する際には管理者又は補助者が立ち会いの下で送信先の宛名を確認した上で送信すること。
Faxは宛先が登録されているところに限り行うこと。

【事案5】郵便物で送られてきた書類の処理を行っている際に、同時に郵送されてきた他の書類を混在させ、そのまま返送したもの。

再発防止対策：郵便物の処理は1件ずつ行い、複数の郵便物の処理を同時に行わないこと。書類の混在を防ぐための作業スペースを確保すること。
郵便物を発送する際には、複数名で確認すること。(封入後、別の職員が確認を行った上で封緘する、決裁時に郵送する書類と封筒を添付の上で決裁を受ける等)

(3) 保存・廃棄

【事案1】 審査中の書類を誤ってシュレッダーにかけてしまったもの。

再発防止対策：廃棄する際はまとめて処理するのではなく、書類1枚ずつ確認を行った上で廃棄すること。

【事案2】 作成した書類の裏面をメモとして活用し、個人情報が記載されていることに気が付かず、来庁舎へメモを渡したもの。

再発防止対策：個人情報が記載された書類等はメモ等に再利用することなく、適切に廃棄すること。

補 504 労災保険の情報の速報の取扱い

○ 速報を要する事項

1 個別事案に関する情報

(1) 次に掲げる事案であって、業務上疾病に係る保険給付の請求があったもの及び保険給付の請求が予想されるもの

- ① 集団的に発生し、又はそのおそれのある事案
- ② 地方公共団体、外部団体等から行政行為について要請があった事案
- ③ 公害問題に波及するおそれのある事案
- ④ 新聞、テレビ等で一般に報道された事案

(2) 次に掲げる事案であって、業務上疾病に係る保険給付の請求があったもの及び保険給付の請求が予想されるもの（前記（1）により報告される事案を除く。）

- ① 電離放射線障害（白血病を含むすべてのがん及び原子力発電所における業務に係るもの）
- ② ダイオキシン類による疾病
- ③ 上記以外のがん（労基則別表第1の2第7号に例示列举したがん以外のがん—悪性腫瘍、白血病、業務上のがんの既往のある者に生じた他の部位の原発性のがんを含む。ただし、じん肺合併肺がんを除く。）
- ④ 新しい疾病（有害性の明らかでない物理的因子、作業態様、化学物質等により発症した疑いのある疾病及び認定基準又は過去の認定例とは異なった職種、部位で発症し、若しくは異なった症状を呈する疾病に係る事案）

(3) 次に掲げる事案であって、保険給付（通勤災害に係るものを含む。）に係る処分後に問題となったもの（前記（1）、（2）により報告される事案を除く。）及びそのてん末

- ① 保険給付の決定に関して集団陳情、要請、抗議行動等の行われた事案
- ② 保険給付の決定の内容が他の事案又は他の地域に影響すると思われる事案
- ③ 保険給付の決定に関して新聞、テレビ等で一般に報道された事案

(4) 次に掲げる審査請求事案

- ① 前記（２）、（３）に該当する事案に係る審査請求事案
- ② その他審査官の決定に関し、社会的に問題となることが予想される事案

２ 行政運営に関する情報

- （１）労災保険制度に関する要望等
- （２）労災補償行政の運営に関する要望等
- （３）労災診療費に関する要望等

○ 速報の方法

- １ 前記１の（１）、（３）及び（４）に該当する情報については様式（その１の１）（個別事案に関する情報）により報告すること。
- ２ 前記１の（２）に該当する情報については様式（その１の２）（個別事案に関する情報）により報告すること。
- ３ 前記２に該当する情報については様式（その２）（行政運営に関する情報）により報告すること。