

(3) 障がい者福祉

事例 1 地域福祉課のミスで手当が支給されなかった

【苦情申立て内容】

申立人の子は身体障害者手帳（以下「手帳」という。）を所持しており、申立人は特別児童扶養手当（以下「手当」という。）を受給していますが、手当が定期支払されませんでした。理由が分からず、子育て支援課に電話をすると、子の手帳の再認定に関わる手続きがされていないので手当が支払えない、詳しくは地域福祉課に聞いてほしいと言われました。申立人は、地域福祉課に、期限までに手帳の再認定に必要な書類を提出していたのになぜ手帳の再認定がされていないのかを確認したところ、職員のミスで都に子の書類を送付しておらず、手続きが完了していないことを伝えられました。申立人は、なぜこのようなことが起きたのか、手続きはいつ完了するのかなど説明を求めましたが、具体的な説明をしてもらえませんでした。申立人は、不誠実な対応をする区に対して不信感を持ち、苦情を申し立てました。

担当 牧山 美香

【調査の結果及び福祉オンブズマンの所見】

子育て支援課が申立人の問い合わせにより申立人の手当の受給資格状況を確認した結果、手当が振り込まれなかった原因は地域福祉課が所管する子の手帳の再認定手続きが未了のためであることが判明しました。しかし、電話対応した職員は地域福祉課に詳細を確認することはせず、申立人に対し自分で地域福祉課に確認するよう伝えました。申立人が手当について問い合わせている以上、直接職員が地域福祉課に確認をとり、結果を申立人に連絡すべきであったと福祉オンブズマンは考えます。

また、子育て支援課は、手当の定期支払日前に都から子の手帳の再認定の状況について電話による照会を2回受け、地域福祉課に対し、子の手帳の再認定状況を電話確認しています。福祉オンブズマンとしては、子育て支援課が地域福祉課へ2回目の電話確認を行った時点ですでに手当の定期支払には間に合わないことは明白であったと考えます。この点につき、子育て支援課は、手当を生活上必要な収入として予定している方がいることに思いを寄せ、申立人に対し、手当の支給が定期支払に間に合わない旨を連絡すべきであったのではないかと福祉オンブズマンは考えます。

地域福祉課は、本件について申立人からの問合せを受け、手帳再認定手続の進捗状況や手当支給予定について関係部署に問い合わせをし、手当支給に至るスケジュールを把握していましたが、不確実な要素があると考え、申立人には伝えていません。申立人が、手帳の再認定手続未了の原因や手当支給予定を知りたかったのは当然であり、地域福祉課は把握できた内容について、申立人に対し説明すべきであったと考えます。

次に、手帳の再認定手続の事務処理についてですが、都内各区市町村手帳担当（区においては地域福祉課）は、手帳の再認定期月の翌月末までに診断書の内容を記載し

た診査結果通知書を都に提出するよう定められています。しかし、地域福祉課は、都への提出期限を過ぎてもその間手帳の等級は維持されるのだから、対象者に不都合は生じないだろうと考え、期限を過ぎても受け付けた書類を提出しませんでした。手帳の再認定の権限は都にあり、然るべき時期に再認定の判断を行うため、必要書類の提出期限を定めていることは明らかです。提出期限を遵守すべきことは当然であり、それは手帳再認定手続にとどまらず、区における全ての事務処理について当てはまることです。地域福祉課は、区の事務処理を適正に行うための基本的な心構えが欠如していると言わざるを得ません。また、子育て支援課から子の手帳の再認定手続の進捗状況について1回目の確認があった際、地域福祉課は、「申立人は再認定の届出を地域福祉課に提出済みであり、診査結果通知書を都に送付する」と回答しました。しかし、実際には送付しておらず、福祉オンブズマンとしては、上述の地域福祉課の対応について理解に苦しみます。

また、今回、地域福祉課は、申立人から手帳の再認定の届出の際、診断書等の提出を受けましたが、書類を收受した日付について記録を残していませんでした。地域福祉課においては、行政機関における文書收受の意義について今一度認識していただき、基本的な事務処理の方法を見直していただきたいと考えます。

以上のことから、福祉オンブズマンは地域福祉課に対し、以下の点については是正等の措置を講ずるよう勧告します。本件のようなことが再び起こらぬよう、事務改善に取り組むと共に、申立人からの信頼回復に努めてもらいたいと思います。

【勧告の事項】

- (1) 都作成の「身体障害者手帳事務説明会テキスト」等に基づき適切な事務処理を行い、書類提出期限を遵守すること。
- (2) 本件に限らず、区民からの各種届出があった際は、收受日を記録し、基本的な事務処理を確実に履行する方法について検討を行うこと。
- (3) 本件に限らず、各種手続の進捗状況について、適切に管理されているかを点検すること。改善の必要がある場合は、主担当を決めたくて複数の職員で確認するなど、事務処理誤りや遅延を防止する方法を具体的に確立すること。

【勧告の結果】

- (1) 都で定める手順に基づいた各種提出期限の遵守を改めて徹底しました。また、毎年度行われる都の説明会で事務手順に変更点等があった場合は、各係員に速やかに周知し、適正な事務執行に取り組みます。
- (2) 各種届出については、收受印押印等で收受日を明らかにし、都に原本を提出するため收受の押印ができない届出等についても、受付シートを作成し收受日を明確にするよう改めました。
- (3) 各業務の主担当・補助者間で進捗状況について、情報共有を図り、受付管理票を作成・活用しながら適正な進行管理がなされているかを確認できるようにしました。これにより、進捗状況の確認が徹底でき、事務処理遅延の予防を図りました。