

令和元年度（2019年度）処理分  
調査を中止した事例（全文）

～ 目 次 ～

- (1) 障がい者手帳の申請・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・2  
(2) 障がい者手帳の更新手続き（要約）・・・・・・・・・・・・・・・・2

※ 苦情申立ての趣旨及び調査しない理由については、個人情報保護の観点及び未調査により事実確認ができていないため、一部要約したものを掲載し、また、一部の文言については公表しておりません。

## (1) 障がい者手帳の申請

### 【苦情申立ての趣旨】

障害者手帳の申請などの際、日常茶飯事的に、障害福祉課の職員から少し印鑑がずれている、文字がはみ出しているというだけで何度も書き直しを強要され、こちらがそれに不服を申し立てると机を叩きながら大声で怒鳴られた。

これまでの対応を謝罪してほしい。

### 【中止の理由】

申立人が申し立てられた苦情について調査したところ、申立人の苦情申立ては、「苦情の申立てに係る事実のあった日又は終わった日から1年以上経過しているとき。」(熊本市オンブズマン条例第15条第3号本文)及び「正当な理由がないと認められるとき。」(同条例第4号)に該当することが判明いたしましたので、オンブズマンの調査対象外事項(同条柱書き)にあたり調査を中止(同条例第17条第1項)することにしました。

申立人の「苦情申立ての趣旨」にある記載では「障害者手帳の申請」ということでしたので、まずは、障害者手帳の申請窓口である各区役所福祉課の申請状況を確認するため、その確認ができる〇〇区福祉課を調査したところ、申立人の障害者手帳の申請は平成〇年〇月〇日が最後の申請であり、以降は申請されていないということでした。このことは、苦情申立てにかかる事実のあった日又は終わった日から4年以上経過しており、「苦情の申立てに係る事実のあった日又は終わった日から1年以上経過しているとき。」に該当します。

次に、「苦情申立ての趣旨」にある「障害福祉課」は、組織改編による現在の「障がい保健福祉課」であると考えられ、また、「障害者手帳の申請など」の「など」についても、「障がい保健福祉課」は障害者手帳以外の障がい者関連の申請を受け付ける部署であったため、障がい保健福祉課を調査しました。ところが、障がい保健福祉課は申立人の来課や何らかの申請を受付した記録はないということでしたので、「苦情申立ての趣旨」にある事実が確認できず、「正当な理由がないと認められるとき。」に該当します。

## (2) 障がい者手帳の更新手続き(要約)

### 【苦情申立ての趣旨】

令和〇年〇日、障がい者保健福祉手帳(以下「手帳」という。)の更新を行うためA区福祉課に行ったが、役所の都合で手続きに2か月以上かかるとのことで、当日に更新できず有効期限切れが生じることになってしまった。

その間、手帳による各種福祉サービスを受けることができないため、熊本市以外のバスにも乗れないし市の施設も利用できず、納得がいかない。

手帳には、有効期限が「平成〇年〇月〇日」と記載されており、また、「平成〇年〇月から更新の手続きができます」という内容の付箋が付されていた。令和元年(2019年)10月

1日より消費税が上がるので、〇月分の年金振込を確認して更新手続きをしようと思い、同年〇月〇日に上記のA区福祉課の窓口に行った。窓口での説明によると、通常、判定会通知まで2か月かかり、〇月から〇月にかけては〇〇の休みの分の期間がさらにプラスされるとのことだった。この手続きについて、A区福祉課の職員から「口頭でちゃんと詳しく説明しているはず。〇月に来なかったあなたのせいです。」と言われたが、2年前の更新時には、手帳に付箋を貼って紙を1枚渡されただけで次から次へと人が来るので、職員が言うような口頭での説明はなかったと記憶している。付箋に記載されているのは更新手続きの開始可能月だけであり（今回の場合は「平成〇年〇月から」）、いつまでに申請すれば有効期限切れが生じないのか、明示されていない。

この窓口での対応の際、判定会が行われる日時についても誤った説明を受けた。令和元年〇月〇日に窓口に行ったときは、判定会は月2回との説明だったのに、同月〇日に再度同じ窓口に行ったときは、〇月の判定会は〇月〇日の1回だけという説明を別の職員から受けた。職員によって説明が異なるようなことはやめてほしい。

また、手帳の更新手続きについて、「〇〇障害手帳の申請・更新に必要なもの」と題する書面の交付を受けたが、その書面には、「2 障害年金証書（〇〇障害を事由とする）による申請」に必要なものとして、「年金振込み通知書（直近）の写し」と記載されていた。この年金振込み通知書の写しについて「直近」と記載されていたから、10月に消費税が上がることもあり、〇月の通知書（年金生活者支援給付金振込通知書）が来るのを待って更新の申請に行ったのに、窓口では「〇月のでよい。」と言われた。しかし、〇月の通知書は「直近」のものとはいえないし、もっと分かりやすい表記にするべきだと思う。文面を真面目に受け取ってそれを守って手続きをする人のためにも、早急に改善すべきである。

以上のとおり、いつまでに申請すれば手帳の有効期限切れとならないかを手帳や関係書類において明示されていないこと、また、「直近」の年金振込み通知書が必要という誤解を招きやすい記載の書面を交付されたことにより、手帳の有効期限が切れたことに苦情を申し立てる。

加えて、手帳の更新手続きに係る個人情報の管理についても納得がいかない。令和元年〇月〇日に、手帳の更新に係る書類一式をA区福祉課に提出したところ、その書類一式の原本はB区福祉課に送られたようだった。同月〇日に再びA区福祉課の窓口に行ったところ、同課は上記書類一式のコピーをすべて所持していた。私が同意したのは、市が上記書類のコピーを一部とることだけである。それもB区福祉課が控えとして保管しているはずなのに、A区福祉課は、私に断りなく上記書類のコピーを保管していた。これは個人情報の不正利用、不正コピーにあたる。市は、不正にコピーした手帳の更新に関する書類（過年度分を含む）を返却してほしい。

#### 【中止の理由】

令和2年2月〇日に苦情申立人より苦情申立てが取り下げられたため。