

処理事例73 苦情申立ての趣旨に沿ったもの

苦情申立て対象機関	福祉局高齢者総合支援室
苦情申立ての内容	<p>担当課から要介護認定等の資料交付の連絡を受け、担当課を訪問した。窓口で名刺よりも確実な本人確認書類を提示したにもかかわらず、名刺の提示がないことを理由に当該資料の交付を拒否され、理不尽な対応を受けた。</p>
調査結果等	<p>1 調査事項 オンブズマンは、申立人との面談の内容を踏まえて、申立人に対する担当職員の対応状況等について調査することとした。</p> <p>2 担当課からの聴き取り内容</p> <p>(1) 要介護認定等の資料に係る申出書（以下「本件申出書」という。）は、居宅支援事業所が介護保険のケアプランを策定するに当たり、担当課に対し、認定調査票及び主治医意見書の提出を求めるための書類である。認定調査票及び主治医意見書は個人情報に該当し、平成16年1月28日付け個人情報審議会答申第12号に基づき、被保険者と契約を結んだ指定居宅介護支援事業者並びに介護保険施設に対してのみ交付する取扱いとなっている。</p> <p>(2) 8月4日午前に担当課から前任者の氏名が記載された要介護認定等の資料（以下「本件資料」という。）の受領に来庁するよう連絡をしたところ、同日午後申立人が来庁した。この際、申立人は申立人を雇用する経営者（以下「本件経営者」という。）との雇用契約書及び本件経営者の運営する事業所（以下「本件事業所」という。）のパンフレットを提示したが、申立人が本件事業所の従業員である確認ができなかったため、本件資料の交付を拒否した。指定居宅介護支援事業者は本件事業所であり本件経営者ではないこと、パンフレットは誰でも入手可能な資料であることから、申立人が本件事業所に所属することの立証は十分でない判断した。</p> <p>(3) 申立人がケアマネの登録書類を8月3日に郵送した旨を主張していたため、担当課のシステムでケアマネの確認ができれば例外的に本件事業所に所属する従業員であるとの認定をすることにしたが、システムにまだ反映されていなかった。申立人からは、ケアマネの登録書類を本件事業所からファクシミリで送信したいとの申入れがあったが、登録書類の原本を正式に受領できない限りは申立人をケアマネと認定することはできないことを理由に申入れを断った。</p> <p>(4) 担当課では、名刺の提示をもって指定居宅介護支援事業者の所属の確認ができるとの扱いをしているので、本件で仮に申立人から本件事業所の名刺の提示があったのであれば、本件資料を交付していた。しかしながら、申立人は本件事業所に就職したばかりで名刺を作成していない旨を主張した。申立人からは、名刺に代えて介護支援専門員証の提示があったものの、介護支援専門員証によってケアマネ資格を証明することができても本件事業所に所属する従業員であることの証明はできないため、本人確認は不十分であると判断した。</p> <p>3 オンブズマンの見解</p> <p>(1) 本件における諸事情を併せ考慮すると、今回の担当課の処置はやや硬直に過ぎ、窓口に来た申立人に対し、本件資料を交付すべきであったと考える。以下に理由を述べる。</p> <p>(2)① 申立人は、本年8月2日に、本件申出書及び計画作成依頼書に加え、本件事業所の介護支援専門員として申立人本</p>

人が署名した遅延申出書を提出しているが、これは担当課窓口での許可を得て作成したものである。

- ② 担当課は、同月4日午前に本件事業所に対し、本件資料を取りに来るように架電しているが、その際、改めて窓口に来る受取人の本件確認に係る資料を持参することは告げていなかった。なお、当時の市ホームページには、資料を受け取りに来る者が「要介護認定等の資料に係る申出書」に記載された事業所に所属していることが確認できるものを持参する必要がある旨の記載はなかった。
 - ③ 前記架電から間もない同日午後に、申立人が本件資料を受け取りに来ていることは、申立人が本件事業所の関係者であることを裏付ける大きな事情というべきことに加え、申立人は同人の顔写真の入った介護支援専門員証を提示しており、これにより担当課は、同月4日午後に担当課窓口を訪れた申立人が、この遅延申出書上に記載された人物であることの同一性は確認できたはずである。
 - ④ 担当課は、申立人が所持していた本件経営者作成のパンフレットは、誰でも入手できるものであるから、本件確認の資料とはならないと説明する。これは一般的には妥当と思われるが、本件における前記経緯、すなわち当日の午前に本件資料を受け取りに来るよう連絡してすぐに本件事業所の従業員と主張する申立人が同パンフレットを持参していたことは、申立人が本件事業所の従業員であることの証明として全く考慮に値しない資料とはいえない。
 - ⑤ 担当課は、名刺をもって本件確認の資料と認める取扱いをしているが、近時においては、名刺はパソコン等によりごく簡単に作成できるものであることに照らすと、その信用性は必ずしも高いとはいえないから、むしろ名刺に依拠して本件資料を交付してしまう方が問題となるケースが発生する場合もあるのではないかとと思われる。
- (3) 以上の事実経緯及び検討結果からすれば、本件においては、申立人に対して本件資料を交付しても特段の問題が生じたとも思われず、少なくとも申立人からの申出に応じ、名刺に代わる確認のために本件事業所からファクシミリで証明に足りる書類を送信させるなどして、申立人の雇用関係を確認の上で本件資料を交付する手続を取ることが望ましかったというべきである。担当課は、窓口で本人であることを証明責任は来庁者にあるとするが、上記ファクシミリによる証明手続は来庁者の立証方法の一つであるところ、それが本件事業所から送信されたものであるかどうかは、その発信番号を届け出られているファクシミリ番号と照らし合わせれば容易に確認できたはずであり、それにより担当課の事務処理に重大な支障が生じたとも思われぬ。
- (4) 原則的基準を定立することは重要であるが、実務においては種々のケースが生じることを鑑みれば、一定の柔軟な対応が可能としておくことも必要ではないかと思われるので、この点の事務処理システムは改善されたい。

苦情申立ての受付年月日	2022年（令和4年）8月8日	要した日数
市の機関への調査年月日	2022年（令和4年）9月7日	30日間 (聴き取り1日)
調査結果通知年月日	2022年（令和4年）11月1日	88日間

勧告内容：窓口の事務処理システムについて改善

【是正等の措置の内容】

- ・市ホームページに、窓口で資料を受け取りに来る者が「要介護認定等の資料に係る申出書」に記載された事業所に所属していることが確認できるもの（例えば職員証など）を持参する必要がある旨を記載した。
- ・窓口交付を希望する者が事業所に所属していることを確認できる物については、重要な個人情報を手渡すことを鑑み、随時、受取人から提示されたものが適切であるかを判断していく。