

4 処理事例

(1) 苦情申立て事例1 (市の業務に不備がなかったもの)

苦情申立て対象機関	市民・健康部国民健康保険課	
苦情申立ての内容	<p>国民健康保険に加入した後、保険証の一斉更新がありました。その後、再び保険証の更新がありました。再更新された保険証を持参して医院に行ったら、保険証を見た医院職員から私が失業保険の受給者であること及び受給が終了していることを指摘されました。このような個人情報が保険証から分かることは問題であり、国民健康保険課に2度出向いて説明を求めましたが、納得のいく回答が得られないので、調査を求めます。</p>	
調査結果等	<p>オンブズマンは、苦情申立てを受けて、①保険証が2度にわたって切り替えられた理由、②個人情報がどのように保険証に盛り込まれているか、③担当課がどのように申立人に説明したか、について調査を実施し、次のことが判明しました。</p> <p>①について 年金の種類や加入期間等の要件を満たしていれば、退職者医療制度への加入手続きをすることになりますが、市が個人の年金に関して把握しているのは年金額だけであり、年金の種類・加入期間等は年金証書又は日本年金機構などの各被用者年金保険者から定期的に送付されるデータによらなければ分かりません。ところで、退職者医療制度の適用の有無は被保険者の負担額等に影響せず、また、要件を満たすことが判明した場合は、遡及的に退職者医療制度への職権切替えができることが法定されています。そのため、加入時に年金証書等の持参がない場合は、一旦、国民健康保険への加入手続きを行い、後日、各被用者年金保険者から送付されたデータを調査して、要件を満たす人を退職者医療制度に切り替えることにしています。</p> <p>申立人も、年金証書等の持参がなかったため、一旦、国民健康保険への加入手続きを行いました。その後、各被用者年金保険者から送付されたデータから要件を満たすことが判明したので、職権で退職者医療制度への切り替えを行ったのですが、それが一斉更新の後であったため、保険証の更新が2度行われる結果になったものです。</p> <p>②について 退職者医療制度の適用がある保険証には、「◎本人」という記載がされ、保険者番号の頭に「67」が付くことから、保険証を見れば、退職者であり、退職者医療制度の適用を受ける年金受給者であることは分かりますが、失業保険の受給の有無などの情報は盛り込まれていません。保険証には医療制度を利用するために必要最小限の情報しか記載されておらず、医院職員の発言は推測、憶測に基づくものと思われます。</p> <p>③について 担当課は、申立人が2度来庁して説明を求めた際、1度目は90分をかけて説明し、2度目は資料を提供して説明しました。</p> <p>オンブズマンは、以上の調査の結果を踏まえ、本件において、市の対応に非違・不当な点はないものと判断し、今回の調査を終えることにしました。</p>	
苦情申立ての受付年月日	平成24年(2012年)5月15日	要した日数
オンブズマン面談年月日	平成24年(2012年)5月11日	-
市の機関への調査年月日	平成24年(2012年)5月25日	10日間
調査結果通知年月日	平成24年(2012年)6月7日	23日間