

処理事例 77 市の業務に不備の無かったもの

苦情申立て対象機関	市民生活局市民生活室国民健康保険課
苦情申立ての内容	人間ドック受診費用の助成申請の受付方法について、新型コロナウイルスのまん延により、窓口受付から郵送に変更されていたが、コロナも５類に移行となったので、以前のように、受付及び許可書の発行を窓口交付に戻すべきである。 郵送の場合、６月７日に満 75 歳を迎える家族が人間ドックを受診できない可能性がある。これは保険料を納付している者に対する権利侵害である。年度業務なのに、なぜ４月１日から対応しないのか。
調査結果等	1 調査事項 オンブズマンは、苦情申立人との面談を踏まえて、明石市法令遵守の推進等に関する条例によりオンブズマンの調査の対象とすることが認められている以下の事項を中心に調査することとした。 ① 受付方法が変更になった経緯 ② 受付開始時期が５月からとなっている理由 ③ 指定医療機関との契約内容（予約方法など含む。） 2 担当課からの聴き取り内容 (1) 明石市国民健康保険人間ドック助成事業（以下「人間ドック助成制度」という。）の利用申込受付が５月１日からである理由 人間ドック助成費用は毎年４月１日の診療報酬改定を反映して金額を変更している。 診療報酬改定に先立ち、３月上旬に厚生労働省の告示で診療報酬の改定内容が示される。その後、市は、同月上旬から中旬にかけて助成金額を決め、４月上旬ころ、明石市医師会（以下「医師会」という。）から人間ドック助成制度に参加する医療機関一覧の提出を受け、同月中旬ころ、医師会と国民健康保険人間ドック業務委託契約を締結する。 コロナ前までは、ゴールデンウィーク明けに募集を開始していたが、郵送申請に切り替えたことで日程を繰り上げ、５月１日から募集開始としている。 (2) 受付方法を窓口申請から郵送申請に切り替えた経緯 コロナ前までは窓口申請としていたが、先着 700 名としているため、受付開始日に窓口に来庁者が殺到し、担当課の職員総出で対応せざるを得ず、他の業務を圧迫してしまっていた。 新型コロナウイルス感染拡大を機に窓口申請から郵送申請に切り替えたところ、感染対策のほかに業務の効率化を図る効果が得られたため、新型コロナウイルスが５類に移行した以降も郵送申請による方法を継続している。また、郵送申請への切替えは、来庁が困難であっても申請をすることができるようになったなどと肯定的に受け止められており、郵送申請の方法について申請者から目立った苦情はない。 3 オンブズマンの見解 (1) 人間ドック助成制度の受付が４月１日開始ではないことについて ア まず、人間ドック助成制度の内容については、明石市国民健康保険人間ドック助成事業実施要綱（以下「要綱」という。）が定められているところ、人間ドック助成制度

	の事業のうち、検診業務及びこれに伴う業務については、明石市が医師会に委託して行わなくてはならず（要綱第5条1項）、業務の内容については、あらかじめ、市と医師会が協議して定めることとされている（要綱第5条2項）。 イ また、受診者が負担する金額は、検診費用の3割に相当する額を基準とし、市長が定めなくてはならない（要綱第9条）ところ、診療報酬が毎年改定されるため、明石市は、原則として、当該年度4月1日時点の診療報酬改定を基準に助成金額を定める必要がある。各年度の診療報酬改定の内容が厚生労働省により告示されるのが3月上旬であることから、助成金額の決定は3月中旬となる。 ウ さらに、人間ドックの受診を承認された者は、市が指定する検診機関に対して受診の予約をしたうえで、検診を受けることとされている（要綱第8条）ので、明石市が受付を開始する前には市の指定検診機関が決定している必要がある。 医師会は、明石市が3月中旬に助成金額を定めてから、検診を実施する医療機関を募集するため、検診を実施する医療機関が決定するのは4月上旬となる。 エ 委託する業務の内容が確定するのが4月上旬から中旬であるため、明石市が医師会と委託契約を締結するのは4月中旬となることはやむを得ないといえる。 オ このように、要綱に従って人間ドック助成制度を運用するには、上述のような日程とならざるを得ず、4月1日から受付を開始できないことには合理的な理由があると考えられる。そして、実際に、受付開始までに準備が必要なことを考えると、4月中旬の委託契約締結後、受付開始まで2週間程度の期間を要するのは相当といえる。 カ 以上から、オンブズマンとしては、人間ドック助成制度の受付開始日が5月1日であることについては、違法でも不当でもないと判断した。 (2) 申請方法が郵送受付のみとされている点について ア まず、要綱において、申請の受付方法についての定めはない。 イ 次に、明石市においては、コロナ禍の前（令和元年度まで）は、人間ドック助成制度の申請は窓口受付のみとされていたが、本制度に定員があることから、受付初日に窓口申請希望者が殺到し（初日の申請件数が300件以上）、担当課がその対応に追われ、他の業務に支障が生じていたことが認められる。 ウ さらに、新型コロナウイルスの感染拡大に伴い、申請を郵送受付に変更したところ、担当課としては、他の業務が停滞することなく、業務の効率化を図ることができていること、申請希望者から来庁するのが困難であるため郵送受付をしてほしいとの要望があることも認められる。また、新型コロナウイルス感染症の分類が5類となっても感染のおそれはあることから、感染対策のために、受付開始日の窓口の混雑を避ける必要があると考えられる。
--	---

	エ このような事情を考慮すると、担当課が本件人間ドック助成制度の申請方法を郵送のみとしていることにも、一定の合理性が認められ、かかる運用方法が違法、また不当であるとまではいえないと判断する。 ただし、人間ドック助成制度においては、申請承認後に受診予約をするようにしていること、75歳の誕生日の前日までに受診しなければいけないことから、5月下旬から6月初旬に75歳の誕生日を迎え、受診を希望する者に対しては、申請があればできる限り速やかに承認し通知することが望ましい。	
苦情申立ての受付年月日	2024 年（令和 6 年）3 月 27 日	要した日数
市の機関への調査年月日	2024 年（令和 6 年）4 月 10 日	14 日間 （聴き取り 1 日）
調査結果通知年月日	2024 年（令和 6 年）4 月 26 日	30 日間