

(3) 苦情申立て事例3 (市の業務に不備の無かったもの)

苦情申立て対象機関	高齢者総合支援室
苦情申立ての内容	ゆうちょ銀行通帳を市の職員によって無断で再発行された。
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、申立人の母親が介護施設に入所した経緯等を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) 総合支援センターは、母親の介護施設入所の前から、申立人に対し、養護老人ホームでは、費用として年金と同額程度かかること、通帳を預けることなどを説明していたが、申立人は年金の振込通帳は預けたくないと話していたので、年金と同額を振り込む必要があると伝え、申立人から了承を得ていた。</p> <p>(2) 担当課も、以下のように、事前に電話やメールでも説明をし、申立人の了承を得ていた。なお、新規口座は母親が入所する介護施設の取引先の金融機関とする予定であった。</p> <p>① 年金が振り込まれている通帳は所持しているよいが、年金と同額を新規に開設する母親の手元の通帳に振り込んでもらうこと</p> <p>② 新規口座ができ次第、母親の年金振込先をその新規口座に変更すること</p> <p>(3) 担当課は、令和3年6月16日に申立人に対してメールを送信し、母親の口座について、新規口座を開設する趣旨で、本人証明ができるものが準備できしだい、金融機関で手続する旨の連絡をしたが、特に申立人からそのことについて担当課に連絡や問い合わせはなかった。</p> <p>(4) しかし、年金の振込先口座変更手続にはおよそ1か月半を要することから、同年8月15日に振り込まれる同月分の年金を新規口座で受領するためには同年6月中に口座開設手続及び振込先口座変更手続をする必要があるところ、同月中にはこれらがされないままであった。</p> <p>(5) その後、担当課は、令和3年7月2日にあった申立人から介護施設に対する苦情を契機として、介護施設が金融機関に母親名義の口座を開設しようとしたところ、金融機関には同一名義では2つまでしか口座を開設できないが、既に母親が2口座を有していることが判明したため、同日、新たな口座ではなく、年金が振り込まれていない方の口座の通帳の再発行手続を取ったとの情報を得た。これは母親の介護施設での生活費のための口座とす</p>

	<p>る予定であったので、担当課からは、申立人に対し、その旨確認の電話を入れたが、申立人からは確たる返答は得られず、介護施設と話し合う旨の返答があったのみであった。</p> <p>(6) なお、上記通帳の再発行手続は、介護施設職員が母親を金融機関に車で連れて行き、金融機関の職員が車のところまで出向いて本人確認を行ったとのことであったが、担当課としてはこれらの手続について認識しておらず、指示したこともなかったものである。</p> <p>(7) さらに、その後、担当課から何度も催促したにもかかわらず、申立人から母親の手元にある通帳の口座に、申立人から6月分の年金相当額が振り込まれず、8月5日時点での母親の滞納分及び介護施設の立替分が相当な額に上り、このままでは同月15日に支払われる年金も払い込まれない恐れが高まったことから、介護施設は、同月12日、6月分の年金相当額が振り込まれていないことを確認した後、前回と同様に母親を車で金融機関まで連れて行き、年金が振り込まれる口座の通帳の再発行手続を行った。なお、この手続を取ることにつき、担当課は認識していたが、立ち会ってはいない。</p> <p>3 オンブズマンの見解</p> <p>(1) 以上の経緯からすれば、介護施設の行なった母親名義の口座の通帳の再発行手続は、母親の意思能力（判断能力）がどの程度であったのか、すなわち自己名義の通帳を再発行する理由を正しく認識したうえで判断できたのかどうかについては疑問の余地がないではない。</p> <p>(2) しかしながら、担当課から事前に十分説明を受け、母親の受給する年金を介護施設での諸費用に充当する必要があることも認識していたはずであるにもかかわらず、申立人は、令和3年8月12日に至るも同年6月支給分の年金を母親の手元の口座に振り込もうとしなかった。上述のとおり、既に滞納や立替されていた必要費用は相当な額にも及んでいたうえ、同年8月分の年金すら振り込まれない可能性が非常に高まった状況にあったから、このままでは母親の介護施設での生活を継続することすら困難になるおそれが具体的に発生していたといえる。</p> <p>(3) 申立人は、しきりに母親を自宅に戻すよう要求していた模様であるが、自宅には体調を崩した兄がいるのみであり、徘徊を繰り返す段階に至っている母親の介護は到底困難であることが容易に予</p>
--	---

	<p>想される。したがって、母親を介護施設に入所させるのが最善というべきところ、兄もそのことを了承している。</p> <p>(4) 以上のような状況下において、介護施設での入所生活を継続するため、介護施設が母親名義の通帳の再発行手続を、金融機関担当者から母親に対する意思確認手続を経たうえで行ったことは、母親の利益に資することであって何ら不利益をもたらすものではないことを勘案すると、例外的緊急避難的措置としてやむを得ないものであったと評価できるものである。また、介護施設がこのような手続を取ったことについて、担当課が認識し、これを許容していたとしても、そのことについて市が責められるべきいわれはないというべきである。</p> <p>(5) よって、本件苦情申立てを採用することはできない。</p> <p style="text-align: right;">以上</p>	
苦情申立ての受付年月日	2021年（令和3年）9月3日	要した日数
市の機関への調査年月日	2021年（令和3年）10月5日	1日間
調査結果通知年月日	2021年（令和3年）10月28日	55日間