資料4-2

議題４　精神障がい者保健福祉手帳及び自立支援医療費受給者証（精神通院）の交付遅延への対応について（みよし市、長久手市提出）

市名	回答	
	（３）遅延解消に向けて市として取り得る対応策	（４）県に対して改善要請・照会を行った事例
名古屋市	全市的に遅延が発生していれば原因に応じた対策を取ります。	政令指定都市のためありません。
豊橋市	交付遅延後の発送予定スケジュールの送付を愛知県に要望している。	交付遅延後の発送予定スケジュールの送付について再三口頭で要望している。また、申請者から特に強く要望があった場合には、愛知県の連絡先を案内している。
岡崎市	特になし。	他市町村と連名で愛知県へ要望書を提出し、回答をもらっている。
一宮市	事務処理の遅延解消については、県において取り組むべき事項と考えていますが、県から市町村への協力依頼があった場合には、その内容を踏まえ検討します。	県に対しては、５市連名で交付遅延に係る情報提供について依頼をしました。（添付文書参照）
瀬戸市	県からの交付後、迅速に交付する。本人不利益に繋がるケースは県に個別対応を依頼。	県のHPに記載依頼・問い合わせ窓口の開設依頼・交付スケジュール表の作成依頼など
半田市	なし	なし
春日井市	（２）に加え、県から届いた手帳及び受給者証を速やかに本人に交付できるよう、時間外勤務を含めた対応を行っています。	６月26日付で一宮市、岡崎市、豊田市、犬山市との連名で、県に遅延の解消時期等に関する照会を行いました。その結果、県から７月10日付で遅延解消時期は８月末を目指している等の回答がありました。
豊川市	市として取り得る対応策はありません。	随時、電話にて状況確認を行っている。 また、発生事由や経過、今後の対応方針等を示した文書を市町村宛てに発出するよう県に依頼し、7月10日付けにて通知文書を受理。
津島市	なし	なし
碧南市	特段、対応策はとっていません	個別で照会をとって事例もありますが、改善要請などは行っていません。
刈谷市	進達書類の不備（マイナンバー照会先など）を極力なくすこと。	交通・公共料金等の割引や医療費の負担など、申請者に不利益が生じており、市への問合せが多いため、県として報道提供することを口頭で要望した。
豊田市	・県から交付された後、市から申請者への発送までの期間を短縮する。（1～2日の短縮） ・急ぎで交付を希望される申請者には、郵送せずに窓口交付で対応する。（1～3日の短縮）	6月26日付けで「精神障害者保健福祉手帳及び自立支援医療（精神通院）受給者証の交付遅延に係る情報提供について」として、今後の交付見込み等について情報提供を依頼した。（岡崎市・一宮市・春日井市・犬山市との５市連名） これに対して、7月10日に県から「遅延の解消時期については８月末を目指している」旨の回答あり。
安城市	県から障害者手帳及び受給者証が届いたら、速やかに手帳受取通知及び受給者証を送付する。	（精神障害者保健福祉手帳） 更新手続きにおいて、手帳の有効期限が切れる３か月前に手続きしたにもかかわらず発行が間に合わないため、申請者からの問合せを多数受けている。県に連絡を入れるが、直接の担当者が出ず折り返しの対応とされ、そのまま返事がない状況が続いている。 （自立支援医療費受給者証） ７件あり、いずれも６月上旬に届いた自立支援医療受給者証の交付対象者一覧にて保留とされていたため、いつ頃交付されるか問い合わせたが未だ返事がない。
西尾市	時間外勤務や関係課との調整により、可及的速やかに事務処理を終えるようにしている。	交付遅延の見込み日数について問い合わせた。クレームにつながる事例については、個別対応を依頼した。
蒲郡市	職員で手分けして処理を行い、通常よりも交付スケジュールを早めている。	決定保留となった手帳に対しての発送予定日の照会など
犬山市	特になし	電話で複数回、県民への遅延周知を依頼。 他市と連名で依頼文提出（岡崎市、一宮市、春日井市、豊田市、犬山市）
常滑市	特段の事情がある方については、県に対し県の交付予定より早い交付を依頼	ありません。

議題４　精神障がい者保健福祉手帳及び自立支援医療費受給者証（精神通院）の交付遅延への対応について（みよし市、長久手市提出）

市名	回答	
	（３）遅延解消に向けて市として取り得る対応策	（４）県に対して改善要請・照会を行った事例
江　南　市	県からの交付通知を受領後、速やかに交付するように努めています。	窓口、電話等で申請者から個別の相談、苦情をいただいた際には、県へ連絡し、内容を説明し、県の対応を要請しています。遅延解消時期が8月末と通知されたものの日程見直しが行われなかったことから、交付予定日等の日程をあらかじめ市へ示すように依頼しました。
小　牧　市	特になし。	本人から問合せがあり、申請から３か月以上経過しているものについては、その都度愛知県に対し処理状況の照会を行っている。
稲　沢　市	県から手帳及び受給者証が交付された後は、市においても遅延が生じないよう、速やかかつ正確な処理に努めている。	県から交付される手帳及び受給者証について、交付遅延発生後、記載誤りが多く見受けられるため、速やかな差替えを依頼している。
新　城　市	特に対応はございません。	特にございません。
東　海　市	特になし	申請者から鉄道の割引等の事情で急いでいると申出があった場合に、個別で県に依頼している
大　府　市	特にありません。	特にありません。
知　多　市	申請受理の段階で市でできる最大限のチェック等（診断書の記載不備や誤り）を徹底している。センターに確認をした方のリストを作成し、状況確認を適宜するようにしている。	適宜実施している。 （例：氏名の標記誤り、保険情報の誤り、特別の配慮が必要な方については都度連絡をして交付を早める依頼をしているが、それでも交付されない場合があり、早急な対応を要する対象者だったため、センターに直接受け取りに行った事例もある。）
知　立　市	特になし。	申請から４か月程度経過しても交付されていない申請者から問合せがあった際に、県に照会し、状況を伝えた。
尾張旭市	通常だと県から戻ってきてから1週間後に発送する受け取り通知を、現在は１、２日早めて発送している。しかし、８月末の遅延解消に向けて県から大量に戻ってきた場合は、その対応も困難になると思われる。	特になし。
高　浜　市	県から受給者証が届き次第、速やかにシステム入力および発送準備を行っている。	なし
岩　倉　市	市側での対応は難しいと考えています。	当事者から交付時期について確認があった際には、県への照会を行っています。
豊　明　市	【共通】県へ速やかに進達すること。また、県から受給者証など到着したら、速やかに対象者へ送付できるよう努めている。	【自立】受給者より「いつごろか」という問い合わせがあり、市が「県で交付が遅れていまして…」と返答しても納得されないときは、県に市への発送がいつくらいになるか確認した。
日　進　市	【精神障がい者保健福祉手帳】 特に予定なし 【自立支援医療費受給者証】進達前に受付した申請書類の記入漏れ等をなくし、交付事務がスムーズに行えるよう努める。	特になし
田　原　市	県から発行されたものが市に届いたら少しでも早く申請者に届けられるよう事務を進めたり、申請があったものは進達するよう事務を進めている。	特になし
愛　西　市	特になし。	メールで市で対応しきれない場合は、センターで対応してほしい旨、対象者へ遅れる旨の　通知をしてほしい事を要請した。
清　須　市	転出先自治体から診断書を請求された場合の提供を市で行い、県の負担を減らしている。	認定を保留されている申請者からの問合せが多い。都度県に認定時期を問い合わせているが、明確な時期の回答は得られなかった。
北名古屋市	県の事務処理の円滑化及び遅延解消のため、申請書類等をより細部まで確認するなど事務処理内容を見直し、行っています。	審査保留対象者より、保留理由や交付時期について問い合わせがあった際には、県に情報照会を依頼し、対応しています。
弥　富　市	県からの手帳及び受給者証の到着後、対象者の方への交付案内を可能な限り早く送付するよう努めている。	（窓口でトラブルとなる可能性があるような）特別に配慮が必要な方については、県へ処理期間を早めてもらうよう個別に依頼した。

議題４　精神障がい者保健福祉手帳及び自立支援医療費受給者証（精神通院）の交付遅延への対応について（みよし市、長久手市提出）

市名	回答	
	（３）遅延解消に向けて市として取り得る対応策	（４）県に対して改善要請・照会を行った事例
みよし市	特になし。	公共交通機関や医療機関への連絡等をしているか、他の市町村からの問い合わせがないのか確認した。
あま市	県からの密な交付日程に合わせて処理が進められるよう、担当者間の業務を調整。関係部署への状況説明と協力依頼。	文書での照会は実施なし。電話連絡時に、交付状況や日程について確認し、開示の要求を口頭で行った。
長久手市	手帳について、申請書の証明書発行（申請書をお客様自身で市役所内のコピー機で写しをとっていただく）近隣市町村の現状の対応（申請証明書発行等）を共有。自立支援医療費受給者証については現時点で取り組んでいることはない。	手帳について、問い合わせ件数が多いため更新案内に遅延について記載していいか、また申請期間の前倒しができないか要請。自立支援医療費受給者証については事例なし。