

精神障害者保健福祉手帳の更新手続の改善

—行政苦情救済推進会議の意見を踏まえたあっせんに対する関係機関の回答—

総務省行政評価局は、次の行政相談を受けて、行政苦情救済推進会議(座長(当時):秋山収 元内閣法制局長官)に諮り、その意見を踏まえて、平成29年9月28日に厚生労働省にあっせんしました。

このあっせんについて、厚生労働省から12月27日付けで回答を受領しました。

行政相談の要旨

- (1) 手帳の更新申請をしてから1か月以上経つが、手続が完了しない。役場の担当者から、更新手続中に手帳の有効期限が過ぎた場合は口頭で名前と手続中である旨を伝えるだけで問題ないと言われているが、不安なので、更新前の手帳の有効期限が経過してから新しい手帳が交付されるまでの間に精神障害者であることを証明する仕組みを作してほしい。
- (2) 手帳は2年ごとに更新が必要だが、有効期限に気付かず、更新申請をしないまま有効期限が過ぎてしまった。有効期限が近づいていることを事前に文書等で知らせてほしい。

(注) 本相談は、いずれも宮崎行政監視行政相談センターが受け付けた相談である。

あっせん要旨

- ① 更新手続に長期間を要している都道府県、指定都市(以下「都道府県等」という。)に対して、処理期間を短縮して改善を図る必要があることを周知すること。
- ② 都道府県等に対して、更新手続に長期間を要している場合の対応の好事例として、更新申請の案内を送付する取組や更新手続中である書類を交付する取組を周知すること。

回答要旨

各都道府県、指定都市の精神障害者保健福祉手帳業務担当係宛てに文書を発出し、左記①、②を周知した。

①に関しては、手帳の交付手続に係る調査を実施し、平成30年3月30日付けで、各都道府県等に対し、精神障害者保健福祉手帳の交付手続に係る事務処理期間の短縮に向けた好事例を情報提供した。



担当部局：総務省行政評価局

連絡先：行政相談管理官室 田中、佐藤

電話：03-5253-5425 (直通)

FAX：03-5253-5426

E-mail：<https://www.soumu.go.jp/hyouka/i-hyouka-form.html>