

- 入院申込時に連帯保証人以外の選択肢を設けてほしい
 - 美術館・博物館の料金区分に専門学校生等も加えてほしい
- ～行政苦情救済推進会議の意見を踏まえた行政相談への対応～

要旨

総務省東北管区行政評価局は、民間有識者で構成する「行政苦情救済推進会議」(座長: 斉藤睦男弁護士)のご意見も踏まえ、本日、次の2件の相談事案に対応しました。

☆ 入院申込時の連帯保証人以外の選択肢の設定

【相談】 入院の手續に当たって、病院から家族以外で生計を別にする者を連帯保証人にするよう求められたが、誰にも頼めず困っているため、他の方法も認めるなど柔軟に対応してほしい。

【結果】 入院費の支払を担保する方法として、クレジットカード番号の病院への登録や保証会社の活用など連帯保証人以外の選択肢も検討するよう、東北地方の国立病院や国立大学附属病院など27病院にあっせん。 【詳細は別紙1】

☆ 美術館・博物館の料金区分における専門学校生等の表示

【相談】 美術館の料金が「一般、大学生、小・中・高校生」との区分で表示されており、専門学校生などは自身の料金が分からないので、表示を改めてほしい。

【結果】 当局が調査したところ、専門学校生・高専生の料金区分などが明確でない実態が判明したことから、表示の改善が図られることを期待して、東北地方の各県博物館等連絡協議会に調査結果を情報提供。 【詳細は別紙2】



東北管区行政評価局 行政苦情救済推進会議

行政苦情事案への対応に民間有識者の意見を反映させることにより、国民的立場に立って、苦情の原因である行政の制度・運営の改善を図ることを目的として開催しています。

【構成員】 (敬称略・五十音順)

遠藤 恵子	公益財団法人せんだい男女共同参画財団理事
(座長) 斉藤 睦男	弁護士
武田 真一	河北新報社防災・教育室長兼論説委員会委員
藤田 祐子	弁護士
渡部 秀一	東北行政相談委員連合協議会会長
渡辺 静吉	仙台商工会議所副会頭

入院申込時の連帯保証人以外の選択肢の設定

1 行政相談の内容

- 入院して手術を受けることとなり手続したところ、病院から、入院費の支払を担保するため、家族以外で生計を別にする者を連帯保証人にするよう求められた。
- 支払の資力はあるのに、連帯保証人を誰にも頼めず、大変困っている。
- 連帯保証人が見付からない場合には他の担保の方法も認めるなど、柔軟に対応してほしい。

2 当局の調査結果

入院費の支払を担保するための、連帯保証人の設定その他の方法について、東北6県の国公立37病院を調査。

【37病院の内訳】

① 国立病院等 27病院（当局の行政相談のあっせん対象）

- ・ 国立病院機構（15）
- ・ 労働者健康安全機構（4）
- ・ 地域医療機能推進機構（4）
- ・ 国立大学法人（4）

② その他公・私立病院 10病院

病院の機能や都市規模を踏まえて選定。

2-(1) 連帯保証人の設定状況

① 37病院全てが保証人の^{*}提示を求めている。

* うち36病院は連帯保証人。

② うち19病院は、提示が困難な患者には連帯保証人を求めないことがあるとしている。

③ 37病院いずれも、入院申込書への署名押印を求めるのみで、住民票の提出などによる本人確認まではしていない。

<保証人を求める理由>

イ) 入院費用が高額になるほど未収金が発生しやすく、病院は自力で強制執行できないため、自助努力の手段として必要。

ロ) 入院患者には死亡のリスクもある。資力があっても身寄りのない患者が死亡した場合に備えて必要。

2-(2) 連帯保証人への入院費用の請求実績(平成28年度)

- ① 37病院のうち15病院で、連帯保証人に請求したことがある。
- ② 15病院のうち請求件数を把握している11病院における請求件数は年間1件～99件で、請求全体に対する割合は1%未満。
- ③ 11病院のうち10病院が、連帯保証人から回収できなかったことがあると回答。

<連帯保証人から回収できなかった主な理由>

- i) 「連帯保証人となることに同意していない」と主張された
- ii) 連絡が取れない
- iii) 支払能力がない

◎ 連帯保証人から必ず回収できるとはいえない

2-(3) 連帯保証人に代わる担保①

37病院は保証人以外の担保方法を採用していないが、調査対象以外の病院で、保証人の提示が困難な患者のために以下のとおり対応。

* 国立病院機構は、連帯保証人の提示が困難な場合、入院保証金の徴収を検討するなど柔軟に対応している。

- ① クレジットカード番号の登録（国立大学法人佐賀大学附属病院）
支払方法としてクレジットカード払いを選択し、病院にカード番号を登録すれば、連帯保証人は求めない。（外来含め支払全体の2割程度が利用）

<患者にとってのメリット>

連帯保証人を探したり、事前に多額の現金を準備する手間が省ける。

<病院にとってのメリット>

患者本人ではなくカード会社に直接請求できることから、少額の手数料で未収金発生リスクが回避できる。

2-(3) 連帯保証人に代わる担保②

- ② 保証会社との提携（公立岩瀬病院（福島県須賀川市））
病院と業務提携した民間の保証会社が、連帯保証人を提示できない患者のために、所定の保証料で一定額までの債務を保証。

<特徴>

- イ) 病院と提携しているため、個別の保証に当たっては、患者についての審査が不要。
- ロ) 提携に先立ち、保証会社が未収金を不当な手段で取り立てる反社会的組織ではないことを、十分に確認。
- ハ) 本年6月に始めたばかり。今後、利用者を増やして保証料を安くし、より利用しやすくすることが課題。

3 行政苦情救済推進会議の意見

- 高齢化が進み、地縁・血縁の希薄化が懸念される社会にあって、身寄りや交友関係が限られた入院患者に連帯保証人を求めることは、大きな負担を強いることになる。
- 病院側にとっても、入院手続の際、連帯保証人の本人確認や資力の審査ができるわけでもなく、連帯保証人から必ず入院費用が回収できるとはいえない。
- クレジットカードや保証会社の活用は、手数料や保証料の額など運用次第では、患者側、病院側の双方の利益にかなうと考えられる。



<本相談事案を受けた対応>

入院費の支払を担保する方法として、クレジットカード番号の登録や保証会社の活用など、連帯保証人以外の選択肢も検討するようあっせんすることが適当である。

美術館・博物館の料金区分における専門学校生等の表示

1 行政相談の内容

- 美術館を訪れたところ、料金が「一般 ○○円、大学生 △△円、小・中・高校生 無料」と表示されており、専門学校生などが記載されていないかった。
- これでは、専門学校生などが来館したとき、自身の料金が分からないのではないか。
- 市内には多くの専門学校生なども学んでいるので、料金表示を改めてほしい。

2 当局の調査結果

専門学校生などの料金区分や受付窓口での取扱いの実態について、東北6県の美術館・博物館30施設を調査し、関連して障害者割引制度の表示状況も調査。

【30施設の内訳】

○ 国立の施設 4施設

- ・ 国立大学附属の博物館（4）

○ 公立の施設 26施設

- ・ 公立の博物館（13）
- ・ 公立の美術館（13）

施設や都市規模を踏まえて選定。

2-1(1) 専門学校生等の料金の表示状況

30施設のうち、専門学校生などの料金が表示されなくても支障がない施設*を除く19施設の表示状況は、以下のとおり。

* 料金区分を「成年、学生」、「大人、小人(小・中学生)」などと表示。

- ① 専門学校生、高専生などの料金をホームページ、受付窓口、パンフレットのいずれにも表示していない <16施設>
- ② 受付窓口でのみ表示している <1施設>
- ③ ホームページ、受付窓口、パンフレットのいずれにも表示している <2施設>

【③の施設の受付窓口での表示例】

- リアス・アーク美術館
一般500円 大学・短大・専門学校400円
高校生300円 小学生・中学生150円

- いわき市立美術館
一般210円 高・高専・大学生150円
小・中学生70円 * いわき市に福島工業高専が所在。

2-2 専門学校生等の受付窓口での取扱い

19施設の受付窓口での専門学校生などの取扱いは、以下のとおり。

専門学校生

- 「大学生」に該当 <8施設>
- 「高校生・大学生」に該当 <11施設>

高 専 生 (実例がないか少ないため、いずれも想定としての回答)

- 「大学生」に該当 <1施設>
- 3年生までは「高校生」、4年生以上は「大学生」に該当 <5施設>
- 「高校生・大学生」に該当 <12施設>
- 「高校生」に該当 <1施設>

2-3 障害者割引制度の表示状況

30施設のうち、障害者割引制度を設定している27施設の表示状況を調査したところ、10施設では、ホームページに表示はあるものの、受付窓口、パンフレットのいずれかで、この割引が表示されていない。

【未表示の内訳】(重複あり)

- 受付窓口 <3施設>
- パンフレット <9施設>

【表示例】

身体障害者手帳・療育手帳・精神障害者保健福祉手帳
をお持ちの方とその付き添いの方(1名まで)は無料

3 関係者(宮城県専修学校各種学校連合会)のご意見

- 宮城県内の専門学校のほとんどが仙台市内に集中し、約1万6千人の学生が学んでいる。
- 専門学校は学校教育法に基づく学校であり、制度発足から四十数年の歴史もあって、社会的に認知されている。
- 高校生、大学生などと同様、専門学校生についても、施設の料金区分を表示してほしい。

4 行政苦情救済推進会議の意見

- 本事案は、専門学校が社会で十分認知されているのに、美術館・博物館の料金区分に反映されていないことへの不満の表れ。関係団体も、専門学校生の料金区分を表示してほしいとのご意見であった。
- 専門学校生や高専生の料金区分は、ほとんどの美術館・博物館で表示されておらず、障害者割引制度も一部の施設で表示されていないことから、利用者の混乱・不利益が懸念される。
- 一方、表示の見直しは、施設所在地での学校の有無や生徒等による利用実態に応じて判断し、料金改定の機会などを捉えて行えばよい。



<本相談事案を受けた対応>

地域の実情や施設の利用実態に応じ、料金改定の機会などに表示の改善が図られることを期待して、以上の調査結果を施設に情報提供することが適当である。