

カードによる医療費の支払方式の拡大（回答）

—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、行政苦情救済推進会議（座長：大森彌 東京大学名誉教授）に諮り、病院の利用者の利便の向上を図る必要がある等の意見を踏まえて、平成 24 年 2 月 10 日に独立行政法人労働者健康福祉機構、独立行政法人年金・健康保険福祉施設整理機構、日本郵政株式会社及び九州旅客鉄道株式会社に対しあっせんし、同年 8 月までにそれぞれの機関からの回答を受領しました。

（行政相談の要旨）

公的病院で診察を受けた際、会計窓口でクレジットカードでの支払を申し出たところ、当該病院で、クレジットカードでの支払はできないと言われた。

民間の病院では、クレジットカードで支払うことができるところが多くなってきており、公的病院で利用できないのは不便である。利用者の立場に立ってクレジットカードでの支払ができるようにしてほしい。

※ カード（クレジットカード及びデビットカード）による医療費の支払を求める苦情が、全国的に寄せられており、これまでに関東管区行政評価局など 6 局・所においてあっせん済み（全国的な問題）

（あっせん要旨）

カードによる医療費の支払方式を導入していない病院の開設者等は、患者サービスの一層の向上、医療費の収納事務の効率的・効果的実施の推進等を図る観点から、その導入に向けた検討を行う必要がある。

＜対象機関（未導入病院数）＞

- 1 独立行政法人労働者健康福祉機構（7 労災病院）
- 2 独立行政法人年金・健康保険福祉施設整理機構（11 社会保険病院、4 厚生年金病院）
- 3 日本郵政株式会社（13 通信病院）
- 4 九州旅客鉄道株式会社（1 JR 病院）

（回答要旨）

各機関では、次の措置を講じた。

- 1 独立行政法人労働者健康福祉機構
平成 24 年 8 月までに 7 病院全てにおいて、カード支払方式を導入。
- 2 独立行政法人年金・健康保険福祉施設整理機構
15 病院のうち 11 病院については、カード支払方式を導入（平成 24 年度内の導入予定を含む。）。残る 4 病院は、医療費自動精算機の導入の是非と併せて引き続き検討中。
- 3 日本郵政株式会社
13 病院のうち 4 病院については、平成 24 年度中にカード支払方式を導入予定。その他の 9 病院は、先行する 4 病院の利用状況を踏まえ検討。
- 4 九州旅客鉄道株式会社
平成 24 年 5 月にカード支払方式を導入。



担当部局：総務省行政評価局行政相談課
連絡先：行政相談業務室長 花田 聡
電話：03-5253-5425（直通）
FAX：03-5253-5426
E-mail：<https://www.soumu.go.jp/hyouka/i-hyouka-form.html>