

## 行政苦情救済推進会議 議事要旨

### 1 日時

平成 29 年 9 月 26 日（火） 14：00～15：30

### 2 場所

東北管区行政評価局長室

### 3 出席者

斉藤睦男（座長）、遠藤恵子、武田真一、渡部秀一の各構成員

### 4 議題

#### (1) 新規付議事案の審議

「入院申込時の連帯保証人以外の選択肢の設定」

「美術館・博物館等の料金表示における専門学校生等の表示」

#### (2) 前回付議事案のその後の経過等の報告

### 5 議事要旨

#### (1) 新規付議事案の審議

#### 「入院申込時の連帯保証人以外の選択肢の設定」

事務局から資料に基づき説明が行われた。

(遠藤委員)

今回の案件は、入院費の支払いに関する病院と患者との民事上の問題だが、あっせんすることは可能なのか。

(事務局)

国立病院など当局のあっせん対象機関であれば、民事であっても、業務運営改善のあっせんは可能である。

(武田委員)

全国的にみて、東北以外でも同じような相談はあるのか。また、相談件数が多い地域で対策を講じている例はあるか。

(事務局)

全国的にも同じような相談はある。

対策に関して、厚生労働省から指針等は出されていない。一方、確認できた限り、全国の国公立の4病院で、連帯保証人の代わりにクレジットカードを登録してもらっている。

(斉藤座長)

クレジットカード登録の導入理由、経緯は分かるか。

(事務局)

佐賀大学附属病院は、クレジットカードが確認できれば入院費支払いの資力はあると判断できるから、としている。

(武田委員)

今回の相談は、資力はあっても連帯保証人が立てられず困っている、という内容である。このような患者であれば、クレジットカードの登録のような選択肢もよいのだろう。

また、資力が確認できれば、クレジットカード登録以外の方法でもよい。

(武田委員)

クレジットカード登録は普及しているのか。

(事務局)

今回の調査で、カード番号を登録してもらっても口座が空だったら回収できない、との懸念がみられた。実際は、患者の口座が空でも、病院が請求するのはカード会社に対してなのだが、このような懸念があるのは、クレジットカード登録という仕組みが知られていないためでは、という印象だ。

(斉藤座長)

かつては、クレジットカードが多重債務の原因になっていると問題にされ

ていたが、いまや公共料金の支払いにも活用されており、クレジットカードが社会的に問題視される時代はもう過ぎたと感じる。このことから、クレジットカードの登録制度の普及を図ってもよいのではないか。

一方、保証会社との提携による対策についてだが、保証会社とは、病院向けのサービスを専門とする会社なのか。

(事務局)

不動産関連の保証を行っていたノウハウをいかして病院向けの保証事業に進出した会社が多い。

保証会社と病院があらかじめ提携しておくことにより、個々の患者の資力を保証会社が個別に審査しなくてもいい仕組みとしている。

この提携に先立って病院側としては、保証会社が債務を暴力的に取り立てる組織ではないことを確認しておくことが必要となる。

保証会社と提携している公立岩瀬病院は、債務額に応じた保証料を設定している。現在の保証料が高いか安いかはともかく、利用が増えれば保証料は安くなると思われる。

(斉藤座長)

保証料が安くなれば、連帯保証人に代わる選択肢の一つになり得るかもしれない。

(事務局)

公立岩瀬病院は、普及が進むことで保証料は安くなるだろうとしている。

(斉藤座長)

それでは、本事案をどのようにあっせんしていくか。

(武田委員)

あっせんに当たっては、高齢化社会の進展や地縁・血縁の絆が弱まっている社会状況があり、保証人が立てられず困っている人がいるという社会的背景も説明すべき。

(斉藤座長)

実際に、親族であっても連帯保証人にすることを避けたいと感じる人は少ないだろうから、あっせんに当たっては、このような社会的背景も説明すべき。

(渡部委員)

今までの話からすれば、入院費の支払いを担保するには、連帯保証人に限らなくてもよい。連帯保証人を導入した背景はどのようなものだったか。

(事務局)

入院費の未収金が病院経営上の問題となっていることが挙げられる。未収金は入院費が高くなるほど生じやすくなり、件数は少なくとも金額が大きいため無視できない、とのことだった。

(斉藤座長)

今までの議論をまとめると、入院費の支払いの担保は、必ずしも連帯保証人に限らなくともよい。社会的背景を踏まえ、選択肢を柔軟に用意していただくよう国立病院にあっせんするということによろしいか。

(一同)

了承。

#### **「美術館・博物館等の料金表示における専門学校生等の表示」**

事務局から資料に基づき説明が行われた。

(武田委員)

専門学校生や高専生への注意が及んでいなかった、そこまで気づいていなかったという事案だろう。

どの料金区分に該当するか分らないというより、専門学校生が表示されていないことへのちょっとした怒りであろう。そのことが専修学校連合会の意見に反映されている。

(事務局)

自分たちの存在が十分に認識されていないという不満も感じられる。

(武田委員)

市内を歩いていると専門学校も相当多くなつたと実感するのに、その存在が認知されていないような料金区分に対する不満とみた。そのような不満は解消した方がいい。

(斉藤座長)

そのような不満が根底にあるのだろう。料金区分を大学生並みにするのか高校生並みにするかは施設の判断だと思うが、いずれにせよ、表示があつた方がいいのは間違いない。

(事務局)

料金区分にはっきり書いていないため、本当は大学生向けの安い料金で入れたのに、それより高い一般料金を払っている人もいるかもしれない。

(渡部委員)

専門学校生も大学生も「学生」でひと括りにすればいいのではないか。

(武田委員)

新聞では、中・高校生は「生徒」、小学生は「児童」と書くことが決まっているが、専門学校生を「学生」と呼ぶかどうかは難しい。学生の「学」は大学の「学」といったイメージがあるので、専門学校生を「学生」、「生徒」のどちらで呼ぶかは、人によって分かれるところ。

「高校生」が書いてあるのだから、「専門学校生」と書けばいい。

(事務局)

難しいのは高専生。3年生までは高校レベルで、4・5年生は大学レベルの教育内容になっている。

(武田委員)

社会的用語としての「学生」、「生徒」の使い分けは結構あいまいだ。

(齊藤座長)

簡単に線引きできないところだろう。

(武田委員)

所属する学校の形態で分ければ一番すっきりするというのが相談者の言い分だろう。専門学校にいる人なのか、高校にいる人なのか、大学にいる人なのか、それで分けてくださいと。

一方、博物館側としては、看板を書き換えるのも時間がかかるし、困ったなあという反応ではないか。

(事務局)

都市によっては専門学校も高専もないところがある。表示の在り方は、その地域の実情や施設の利用実態に応じてよいと考えられる。いわき市には福島高専があることから、いわき市立美術館は「高専」を明記している。

(齊藤座長)

施設によって高専生の利用が見込まれるのであれば表示する、という考え方はあり得るだろう。

(齊藤座長)

関連して、事務局の説明では宮城県博物館等連絡協議会が挙げられていたが、これは宮城県の美術館・博物館を網羅している団体か。この問題を考えるときに重要な組織だと思うが、このような団体は他県にもあるのか。

(事務局)

美術館・博物館は教育委員会が所管していることが多いが、それとは別に、公立、私立も含めた博物館同士で研修、広報等を行っている任意団体である。私立の施設を含めて網羅しており、東北の各県にある。

(齊藤座長)

障害者割引の話題もあるが、これをどのように考えたらよいか。専門学校とは問題の側面が違ってくるが。

(武田委員)

これはなぜ、追加で調べたのか。

(事務局)

障害者割引について行政相談があったわけではないが、博物館・美術館はあらゆる人に開かれた施設であり、利用者全ての方々が円滑にサービスを受けることができるよう、障害者割引の表示についても調べたもの。

(武田委員)

意欲的なテーマ設定だ。最近、障害者割引の表示をよく見かけるようになった。表示が徹底されていないというよりは、徐々に広がってきているというイメージがある。

(武田委員)

看板の書換えには経費もかかることから、表示を変えるタイミングが難しい。例えば、消費税率が変わるようなタイミングか。

(斉藤座長)

料金改定の機会を捉えて、ということであろう。

(斉藤座長)

分かりにくい表示を分かりやすくする、専門学校や高専などがあればその地域の実情・利用実態に応じて表示を考えてほしい、そして、障害者割引も利用者がすぐ分かるように表示を考えていただく、ということよろしいか。

美術館・博物館は、国立よりも県立や市立が圧倒的に多いのではないか。

(事務局)

東北の場合、国立の博物館等は国立大学の附属施設しかないので、ほとんどは公立の施設である。

(斉藤座長)

それでは、各県ごとに全ての美術館・博物館を網羅する連絡協議会に情報提供していくという方向でどうか。一番効率的と思われる。

(一同)

了承。

(2) 前回付議事案のその後の経過等の報告

前回付議事案（介護マークの普及）について、事務局から、公表後の報道状況及び関係機関における取組状況を報告した。