

令和 7 年 4 月 25 日

近畿管区行政評価局

診断書等の発行について、通院の負担を軽減するため、郵送対応してほしい

～ 国立病院等の 34 病院にあっせん ～

総務省近畿管区行政評価局では、「診断書の発行を郵送で対応できるようにし、病院のホームページでもその旨案内してほしい。」とする行政相談を受け、行政改善推進会議（座長：藪野恒明 元大阪弁護士会会長）の意見を踏まえて改善方策を検討しました。

診断書等（病院が発行する診断書や出生証明書等）の郵送対応の状況について、7 府県（注 1）の国立病院等（国立大学法人・独立行政法人等の病院）注 2）を当局が調査したところ、一部の国立病院等では、来院できない理由を問わず診断書等を郵送で発行している例や、ホームページでその旨を周知している例があることが確認できました。

そのため、他の国立病院等においても、患者やその家族等の利便性向上の観点から、診断書等の郵送について同様の措置を講ずることが適切であると考え、国立病院等（34 病院）に改善方策をあっせんしました。

（注） 1 福井県、滋賀県、京都府、大阪府、兵庫県、奈良県及び和歌山県

2 ①国立大学法人（6 病院）、②独立行政法人国立病院機構（20 病院）、③独立行政法人労働者健康安全機構（4 病院）、④独立行政法人地域医療機能推進機構（9 病院）、⑤国立研究開発法人（1 病院）が運営する計 40 病院

きっかけとなった行政相談の内容

私は、先天性疾患がある子供の保育施設入所申込に必要な診断書の発行を病院に申請したところ、後日改めて診断書を受け取りに来院するよう言われた。このため、私は自力で歩けない子供を連れて、診断書の申請と受取のために二度も通院するのに大変な思いをした。

私のように、診断書が必要だが何度も来院することが難しい者もいると思う。病院は、診断書を郵送でも発行してほしい。また、郵送でも発行している場合には、ホームページで、そのことを案内してほしい。

（注） 相談内容の病院は市立病院に関するものです。当局では、総務省の行政相談のあっせん対象機関である国立病院等の状況を調査しました。

行政改善推進会議の意見を踏まえ、国立病院等にあっせん

当局の調査結果（P2 参照）から、診断書等の発行について対応が必要と考えられる国立病院等（34 病院）に対して、次の取組を検討するようあっせん

- 1 診断書等の発行申請・受取を郵送で希望する者には、なりすましの防止、診断書等文書作成料の納入確保、郵便事故の防止対策を講じることにより、来院できない理由に関わらず、郵送での対応を行うこと（24 病院）
- 2 診断書等の発行申請・受取が郵送でできることが容易に分かるよう、病院のホームページで正確に周知するとともに、病院内での掲示・電話問合せ時における説明等の取組の検討（34 病院（上記 1 の 24 病院を含む））

当局の調査で分かったこと①

【診断書等とは】

- 各種証明書類(例：出生証明書、入退院・通院証明書、死産証明書等)
- 福祉・年金制度関係(例：身体障害者診断書・意見書、労働災害・公務災害補償診断書、障害年金診断書等)
- 保険関係(生命保険等診断書、自動車賠償責任保険等)

⇒ 病院が発行する文書は多岐にわたり、公的な福祉制度や年金制度を利用する際の申請書類として提出する際など、様々な場面で必要とされている。

【国立病院等における診断書等の申請・受取に関する郵送対応の状況】

調査した国立病院等 40 病院では、全ての病院で診断書等の郵送による申請・受取に対応しているものの、遠方に居住しているなど理由がある場合に限定している病院が多くみられた。

⇒ 24 病院 (60.0%) が、診断書等の申請の郵送対応を遠方に居住しているなど理由がある場合に限定 (図 1 参照)。また、15 病院 (37.5%) は、申請に加え、受取についても郵送対応を限定している状況 (図 2 参照)

【郵送対応を限定している事情】

本人確認の不確実性、文書作成料等の未払いのおそれ、郵便事故の懸念等

図 1 申請時の郵送対応の状況

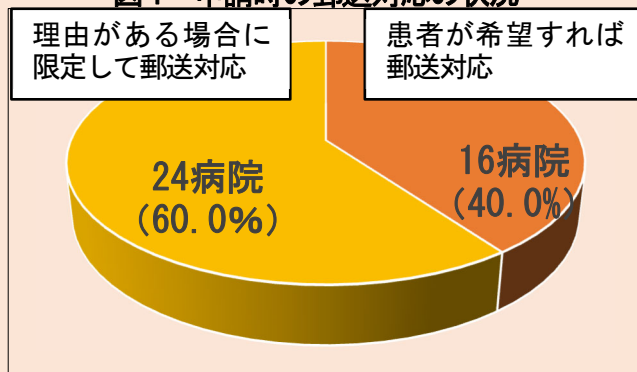
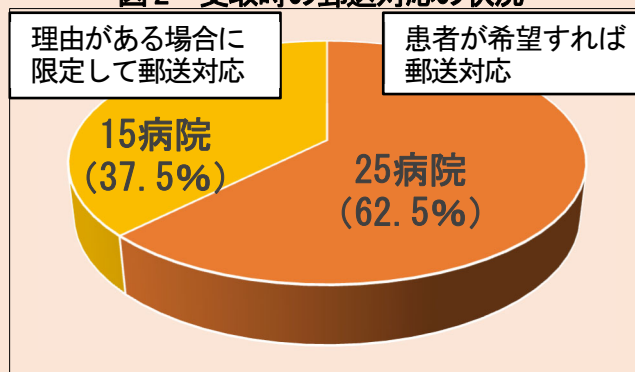


図 2 受取時の郵送対応の状況



(注) 1 図 1 及び 2 は当局の調査結果による。

2 調査対象は国立病院等 40 病院

⇒ (推奨的な取組例) 一部の国立病院等では、次表のような対応 (工夫) により、来院できない理由に関わらず診断書等の申請・発行の郵送に対応

表 郵送対応において行っている対応 (工夫) 例

郵送対応を限定している事情	工夫例
本人確認の不確実性	診察券や身分証明書 (マイナンバーカードなど) の写しで確認
	電話でカルテの登録情報を確認、送付先の住所がカルテの登録内容と一致しているかを確認
文書作成料等の未払いのおそれ	銀行振込で対応
	現金書留で対応
郵便事故の懸念	申請者に返信用封筒等の準備を依頼
	特定記録郵便や簡易書留、レターパックを利用

(注) 当局の調査結果による。

当局の調査で分かったこと②

【診断書等の郵送対応に関するホームページでの周知状況】

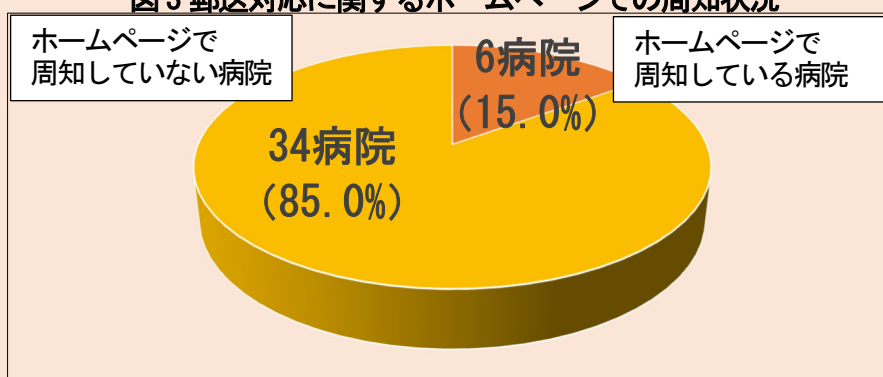
調査した国立病院等 40 病院のうち、34 病院がホームページ上で郵送による診断書等の申請・受取に関する対応について周知していない（注 1）。

⇒ これらの病院では、患者等の利用者は自身で病院の窓口（来訪・電話等）に問い合わせなければ、郵送対応が可能な旨を知ることができない状況であった。また、ホームページの内容が実際の郵送対応の取扱いを反映していない病院もみられた（注 2）。

（注）1 当局の調査途上で改善が図られた病院は除いている。

2 34 病院のうち、8 病院は患者等からの希望があれば郵送で対応しているが、ホームページ上では郵送対応していない旨掲示している状況であった。

図 3 郵送対応に関するホームページでの周知状況



（注）当局の調査結果による。

⇒（推奨的な取組例）ホームページ上で診断書等の申請・受取の郵送対応を周知している 6 病院のうち、ある病院では、ホームページ上で申込書様式、郵送による受取方法に関する注意事項等を案内するなど、利用者の利便性に配慮した取組が行われている。

また、当該病院では、申込書様式で診断書の受取方法（郵送又は窓口受取）を選択できるようになっている。

利用者の利便性に配慮した取組の例（ホームページでの申込書様式の提供等）

診断書・証明書等のお申込み

生命保険や会社等に提出する診断書・証明書等の作成を希望される方は、病院窓口または郵送にてお申込みいただけます。

郵送での申込み

以下の送付先へ 申込書 と 郵送申込用チェックリスト をご郵送ください。（ 申込書の記載例）

※指定難病臨床調査個人票（申込書用紙「書類種別№⑦」）をお申し込みの際は、 臨床調査個人票確認書も記入してご郵送ください。

（注）国立病院等のホームページから抜粋

病院のホームページから診断書等の申込書を入手することができ、郵送申込用チェックリストや記載例も併せて掲載されている。

行政改善推進会議における主な意見

- 他県に住んでいた際、大阪の病院との間で手続に苦勞したことがある。利用者の事情は、遠距離に居住している場合や、働いている場合など多様であるため、あらかじめ郵送を認めるための理由を網羅的に設定することは難しいので、原則として郵送で対応できるようにするのがよいと思う。
- 国立病院等の中には、本人確認書類を郵送で提出することで、なりすましを防止したり、あらかじめ返信用封筒を患者等に準備してもらったり、対策を講じているところがある。これらの取組を参考とすることで他の国立病院等でも診断書等の申請・受取について郵送対応することは可能と思う。
- 診断書等取得のために休みを取るのには負担があると思う。ホームページで申請書様式を入手できる取組はよい事例だと思う。
- ホームページは、利用者に対する広報の役割があるので積極的に郵送対応についても周知してもらいたい。また、内容は実際の取扱いに沿った内容とした方がよい。

【近畿管区行政評価局行政改善推進会議】

行政相談を端緒として把握した行政課題等について、学識経験者の意見を聴取し、その的確かつ効果的な改善を推進するために開催（昭和 57 年 7 月発足）

《構成員》（令和 7 年 4 月 1 日時点）

（座長）藪野 恒明	弁護士、元大阪弁護士会会長
大草 亘	近畿行政相談委員連合協議会会長
黒川 芳朝	社会福祉法人大阪水上隣保館理事、元大阪府教育委員会教育長
白井 文	前一般財団法人大阪府男女共同参画推進財団業務執行理事、元尼崎市市長
砂田 八壽子	NPO 法人関西消費者連合会消費者相談室長
藤原 幸則	大阪経済法科大学経済学部教授
山谷 清志	同志社大学名誉教授

まぐみみ大阪



総務省行政相談センター

【本件の問合せ先】

近畿管区行政評価局 総務行政相談部

担当：首席行政相談官室（藤山、石本）

電話：06-6941-8166

E-mail：knk32@soumu.go.jp

URL：<https://www.soumu.go.jp/kanku/kinki.html>

