報道資料

実はここにも
総務省
MIC Ministry of Internal Affairs and Communications

平成 24 年６月 21 日

金沢大学附属病院における証明書作成料の支払方法の多様化について
―石川行政苦情処理委員会の意見を踏まえたあっせん結果―

総務省石川行政評価事務所（所長：渡邊和重（わたなべかずしげ））は、「金沢大学附属病院における証明書作成料の支払方法を多様化してほしい」との行政相談を受けました。

当事務所では、石川行政苦情処理委員会※（座長：中島秀雄（なかしまひでお））に諮り、その意見を踏まえて、平成 24 年３月 13 日、金沢大学附属病院に対して、患者サービスの向上を図る観点から、現在の支払方法に加えて、申請時にも証明書作成料を支払うことができるようあっせんしました。

その結果、金沢大学附属病院では、平成 24 年５月１日から、申請時にも証明書作成料を支払うことができるようになりました。

※　当事務所に申し出られた行政相談事案等の処理について、民間有識者の意見を反映させることを目的として設置。

【本件問合せ先】
総務省　石川行政評価事務所
行政相談課長　宮腰（みやこし）
電話：０７６－２２２－５２３２

＜行政相談の要旨＞

金沢大学附属病院で証明書の申請を行い、作成料を前払いしたいと依頼したところ、証明書の作成前には料金を受け取れないため、作成後に連絡するので、再度来院して支払うか、現金書留で支払ってほしいと言われた。

私は高齢で病弱なため、再度病院に行ったり、郵便局に行って支払手続をするのは大変なので、申請時にも作成料を支払うことができるようにしてほしい。

＜石川行政苦情処理委員会の意見要旨＞

○　県内では高齢者数が年々増加しており、今後も同様の申出が発生する可能性がある。

○　平成22年度の金沢大学附属病院の入院患者をみると、金沢市外からの入院患者が全体の半数以上を占めているなど、申請時に作成料の支払を希望する潜在的ニーズは高いと見込まれる。

○　金沢大学附属病院は県内の中核的医療機関としての役割を担っており、患者サービスの向上に積極的に取り組むことが求められている。

あっせん内容

患者サービスの向上を図る観点から、現在の証明書作成料の支払方法に加え、申請時にも作成料を支払うことができるよう措置を講ずる必要がある。

改善結果

○　平成24年５月１日から、申請時にも証明書作成料を支払うことが可能になった。

○　ホームページや院内掲示、職員等の説明により、患者等への周知を図っている。