報道資料

くらしの中に
総務省
MIC Ministry of Internal Affairs and Communications

平成 27 年１月 26 日

石川行政苦情処理委員会の意見を踏まえたあっせん等

総務省石川行政評価事務所（所長：大山洋志）は、石川行政苦情処理委員会の意見を踏まえて、下記の事案１について、平成 27 年１月 26 日、中日本高速道路株式会社金沢支社に対しあっせんを行い、また、事案２について、平成 27 年１月７日、石川県に対し参考連絡を行いました。

【事案１】
障がい者に対するＥＴＣの普及促進について

【事案２】
介護保険要介護認定結果通知の送付先について

《石川行政苦情処理委員会》
石川行政評価事務所に申し出られた行政相談事案に民間有識者の意見を反映させるため石川行政評価事務所長が設置（昭和 58 年度設置）

行政相談シンボルマーク

＜連絡先＞
総務省 石川行政評価事務所
行政相談課（後藤）
電話：０７６－２２２－５２３２

【事案１】

障がい者に対するＥＴＣの普及促進について(概要)
－石川行政苦情処理委員会の意見を踏まえたあっせん－

【申出要旨】

平成 25 年 11 月、体に障がいがある方から、「私のように機械の操作や料金の入金が困難な者が、高速道路の料金精算機で通行料金を支払うときには、職員が手助けをするなどの配慮をしてほしい。」との相談が寄せられた。

本件については、石川行政評価事務所に連絡した結果、中日本高速道路株式会社金沢支社から、「今後は、本件のような場合には、現地においてお客様に手助けをするように周知徹底を行う」などの見解・今後の措置方針が示され、申出人に回答したところである。

しかし、そもそも障がいがある方がＥＴＣを利用していれば、スムーズに通行できるようになることから、障がい者に対するＥＴＣの普及をより一層図る必要があるのではないか。

（注）本件は、行政相談委員が受け付けた相談である。

【調査結果等】

○　石川県内における高速道路料金所の状況

石川県内の高速道路料金所（出口）における自動精算機の設置状況（平成 26 年 11 月 17 日現在）をみると、８か所の料金所中、４か所の料金所において料金精算機が設置されている（資料表１参照）。

○　ＥＴＣの利用状況

全国におけるＥＴＣの利用状況（利用率）をみると、ＥＴＣの利用が全国で可能となった平成 13 年 12 月にはわずか 0.9%（１日当たり約５万台数）であったものが、平成 26 年８月には 89.2%（１日当たり約 730 万台）にも上っている（資料表２参照）。

○　障がい者のＥＴＣの利用

障がいがある方が高速道路などの有料道路を利用する場合、利用料金が通常料金の半額となる障がい者割引が設けられているが、障がい者割引を受けるためには、市町村の福祉担当窓口において事前に登録する必要がある。

また、障がい者割引は、料金所係員に身体障害者手帳を提示する方法のほか、ＥＴＣを利用する方法（あらかじめ登録したＥＴＣ車載器とＥＴＣカードによる走行）でも受けることができる。

このうち、ＥＴＣの利用については、入口で通行券を受け取ることや料金所で一旦停車して身体障害者手帳を提示し料金を支払う煩雑さが解消されるメリットがあるとともに、近年普及が進んでいるスマートインターチェンジ（ＥＴＣ専用インターチェンジ）の利用が可能である。

また、繁忙期における渋滞の解消といった効果も見込まれる。

○　障がい者に対する調査結果

当事務所と行政相談委員とが協力し、本事案を申し出た相談者が勤務する事業所において、ＥＴＣ車載器の設置状況をなどについてアンケートを実施したところ、健常者については車を所有する 21 人中 17 人がＥＴＣ車載器を設置しているが、障がい者については車を所有する 16 人中、ＥＴＣ車載器を設置している者は５人のみである（資料表３参照）。

また、障がい者のうちＥＴＣ車載器を設定していない 11 人について高速道路の利用頻度を尋ねたところ、11 人中 10 人は「年１回以下」と回答している。

さらに、高速道路料金所においてトラブルが生じたことはないか尋ねたところ、健常者から千円札が風で飛ばされたことがあるとの回答が寄せられている。

【石川行政苦情処理委員会の審議結果（平成 26 年 12 月 12 日開催）】

本事案について、今後の当事務所の対応について審議

○　ＥＴＣによる走行は利用者の利便性の向上につながるとともに、管理者側にとっても料金所におけるトラブル防止の軽減というメリットがある。

○　上記のほか、障がい者の高速道路の利用（行動範囲の拡大）、料金所の混雑防止や渋滞抑制にもつながる。

○　ＥＴＣ車載器を設置するかどうかは個人の判断によるものの、障がい者に対してＥＴＣの利用について周知することは必要である。

平成 27 年１月 26 日　中日本高速道路株式会社金沢支社に対しあっせん

【あっせん要旨】

ＥＴＣ車載器を設置するかどうかは個人の判断によるが、ＥＴＣによる走行は利用者の利便性の向上につながるとともに、管理者側にとっても料金所におけるトラブルの軽減というメリットがあるほか、障がい者の高速道路の利用促進及び料金所の混雑防止や渋滞抑制にもつながることから、障がい者に対しＥＴＣの利用について一層周知すること

【事案２】

介護保険要介護認定結果通知の送付先について(概要)
－石川行政苦情処理委員会の意見を踏まえた参考連絡－

【申出要旨】

私の家族が介護サービスを利用しようと思い、A町に介護保険要介護認定申請書を提出したところ、被保険者（申請者）宛に当該結果通知が送付された。しかし、被保険者本人は書類管理がうまくできない状態であったため、当該結果通知を紛失してしまった。被保険者本人が認知症などにより書類管理ができないおそれがあるような場合には、介護保険認定結果通知を家族等の希望する者に送付することはできないものか。

【制度の概要、調査結果等】

○　介護保険認定申請について

①　介護給付及び予防給付を受けようとする被保険者は、要介護者に該当すること及びその該当する要介護状態区分などについて、市町村の認定を受けなければならないとされており（介護保険法（平成９年 12 月 17 日法律第 123 号）第 19 条）、また、厚生労働省令で定めるところにより、申請書に被保険者証を添付して市町村に申請しなければならないこととされている。

②　介護保険要介護認定申請書については、厚生労働省がモデル様式を示しているものの全国で統一しなければならない様式ではなく、市町村で独自に項目を追加できる任意様式となっている。

③　申請を受け付けた市町村は、認定調査などを行った上、介護や支援が必要な度合い（要介護度）を決定し、認定結果を基本的には被保険者（申請者）に通知しているが、家族等の希望により被保険者以外に送付する場合もある。

○　今回の事案の状況

①　事案を受け付けた行政相談委員がA町の介護保険要介護認定・要支援認定申請書（新規）（以下「申請書」という。）を入手し、その内容を確認したところ、被保険者の住所・氏名などを記載する欄はあるが、認定結果の送付先について記載する欄は設けられていなかった。

②　このため、行政相談委員がA町の介護保険担当課に本件申出を通知したところ、申請時に送付先を確認することとしているとのことであったが、申請書に認定結果の送付先を記載する欄があれば送付先をその都度確認する手間が省け、間違うおそれもなくなると思い、申請書に結果の送付先を記載する欄を設けることについて検討するようA町に依頼した。

③　依頼を受けたA町では、以前にも認定結果を受け取った被保険者が当該結果通知を紛失した事例があったため、平成 26 年５月、申請書の様式を見直し、「結果の送付先」欄を設けることとした。

○　当事務所の調査結果

当事務所が、県内 19 市町における申請書の様式を調査したところ、申請書に結果の送付先を記載する欄を設けている市町が４町みられた。

また、残る 15 市町のうち 11 市町においては、被保険者の家族等が結果の送付先の変更を希望する場合には、送付先変更届を提出させることとしている。

さらに、いずれの市町とも、認定調査時に結果の送付先について申請者や家族に確認し送付先を変更することも可能としている。

【石川行政苦情処理委員会の審議結果（平成 26 年 12 月 12 日開催）】

本事案については、A町が介護保険要介護認定申請書の様式を見直し、同申請書に「結果の送付先」欄を設けたことによりすでに解決済みであるが、今後の当事務所の対応について審議

○　県内の市町の中には、被保険者の家族等が結果の送付先の変更を希望する場合には、送付先変更届を提出させるところもあるが、申請書に「結果の送付先」欄を設けておくことは、①結果の送付先の確認手続きの失念防止、②結果通知や介護保険証の紛失による再交付の未然防止につながると思われ、これらのことが結果的には市町の事務処理負担の軽減になるとも考えられる。

○　本件は市町の自治事務ではあるが、石川県を通じ、県内市町に対し参考連絡することが望ましい。

平成 27 年１月７日　石川県（健康福祉部長寿社会課）に対し上記審議結果を参考連絡

【石川県の対応】

平成 27 年１月 13 日、県内各市町の介護保険担当課に対し参考連絡

資　料

【事案１】

１　表１　石川県内の高速道路料金所（出口）の状況

（単位：か所）

料金所名＼レーン		ＥＴＣ専用	ＥＴＣ・一般併用	一　般	計
金沢森本		２	０	２	４
金沢東	富山方面から	２	０	３（１）	５（１）
	福井方面から	１	１	０	２
金沢西	富山方面から	０	２	０	２
	福井方面から	２	０	３	５
白山	富山方面から	１	１（１）	０	２（１）
	福井方面から	１	１（１）	０	２（１）
美　川		２	０	１（１）	３（１）
小　松		２	０	２	４
片山津		１	１	０	２
加　賀		２	０	２（１）	４（１）
計		１６	６（２）	１３（３）	３５（５）

（注）１　本表は、中日本高速道路株式会社ＨＰから作成した。
　　２　（　）は料金精算機の数で、内数である。

２　表２　ＥＴＣの利用率の推移

(単位：台/日、%)

年 月	平13.12	平22.12	平23.12	平24.12	平25.12	平26.８
ＥＴＣ利用台数	51,600	6,247,000	6,633,000	6,740,000	7,117,000	7,302,000
ＥＴＣ利用率	0.9	86.0	86.0	87.9	89.3	89.2

（注）本表は、国土交通省ＨＰから作成した。

３ 表３　障がい者に対するアンケート調査結果

区　分		健常者	障がい者
回答者数		２１人	１７人
運転免許	有	２１人	１７人
	無	０人	０人
車の所有	有	２１人	１６人
	無	０人	１人
ＥＴＣ車載器の設置	有	１７人 ・高速道路の利用状況 月２～３回　２人 月１回　１人 ２～３か月に１回　６人 年２～３回　６人 半年に１回　１人 年１回以下　１人	５人 ・高速道路の利用状況 月２～３回　１人 月１回　０人 ２～３か月に１回　１人 年２～３回　１人 半年に１回　１人 年１回以下　１人
	無	４人 ・高速道路の利用状況 月２～３回　０人 月１回　０人 ２～３か月に１回　０人 年２～３回　０人 半年に１回　１人 年１回以下　３人	１１人 ・高速道路の利用状況 月２～３回　０人 月１回　０人 ２～３か月に１回　０人 半年に１回　０人 年２～３回　１人 年１回以下　１０人

（注）本事案を申し出た相談者が勤務する事業所において、当事務所及び行政相談委員が調査した結果による。

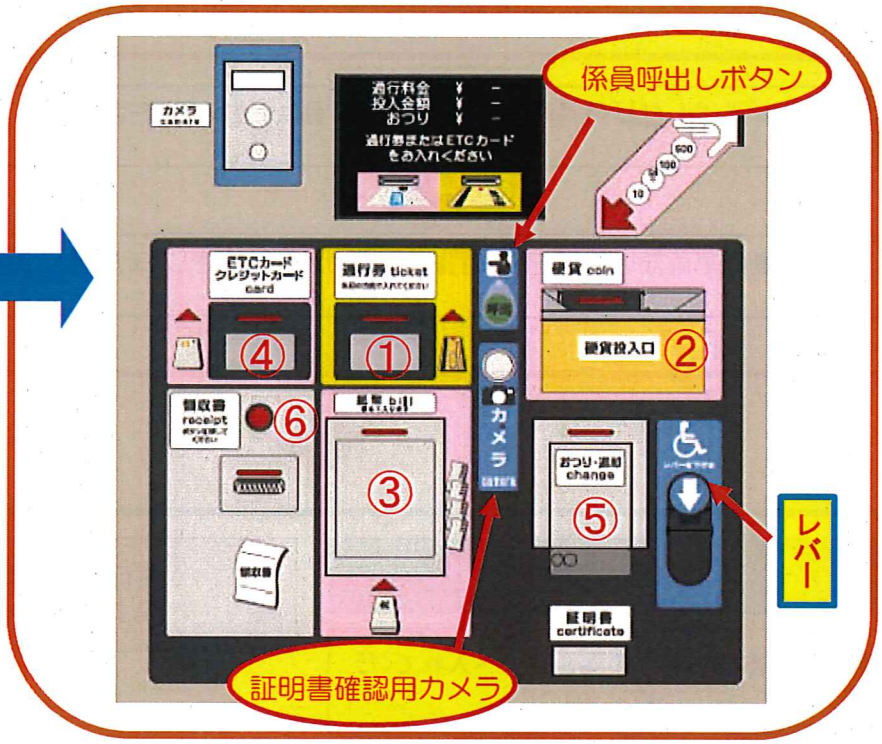
参考資料1

料金精算機のご利用方法
（対距離料金精算タイプ）



以下の支払方法によるご精算が可能です。

- ●現金
- ●クレジットカード
- ●ETCカード
  - ETCクレジットカード
  - ETCコーポレートカード
  - ETCパーソナルカード



ご利用手順

通行券をお持ちの場合

「**乗継証明書**」をお持ちの場合は①へ入れてください

↓

通行券を①へ入れてください

↓

硬貨は②、紙幣は③、クレジットカード、ETCカードは④へ入れてください

↓

お釣り（紙幣は③、硬貨は⑤）をお受け取りください

↓

通行券をお持ちでない場合（入口でETCをご利用の方）

↓

ETCカードを④へ入れてください

↓

領収書（利用証明書）が必要な場合、⑥を押してください

お釣り、カードの取り忘れにご注意ください！

お願い

入口料金所でETC走行ができず、通行券をお持ちのお客様で、ETC時間帯割引をご利用の場合は、恐れ入りますが、上記「ご利用手順」前に、その旨「係員呼出しボタン」にて係員にお申し出ください。車載器の有無など各割引条件が満たされているか確認させていただきます。

障がい者割引をご利用されるお客様へ

障がい者割引をご利用される場合は、お手数ですが、「ご利用手順」前に下記の手順で係員を呼出して頂きました上で、操作をお願い致します。

※事前に障がい者割引にご登録のETCカードでも精算機ご利用の場合は、障がい者手帳のご提示をお願い致します。

レバー を下げ（もしくは「**係員呼出しボタン**」）、係員にお知らせください

↓

手帳の登録車両記載箇所を「**証明書確認用カメラ**」にかざしてください。係員が確認致します

↓

通行券をお持ちの場合

「**乗継証明書**」をお持ちの場合は①へ入れてください

↓

通行券を①へ入れてください

↓

割引後の料金を表示します

↓

硬貨は②、紙幣は③、クレジットカード、ETCカードは④へ入れてください

↓

お釣り（紙幣は③、硬貨は⑤）をお受け取りください

↓

通行券をお持ちでない場合
（入口でETCをご利用の方）

↓

ETCカードを④へ入れてください

↓

領収書（利用証明書）が必要な場合、⑥を押してください

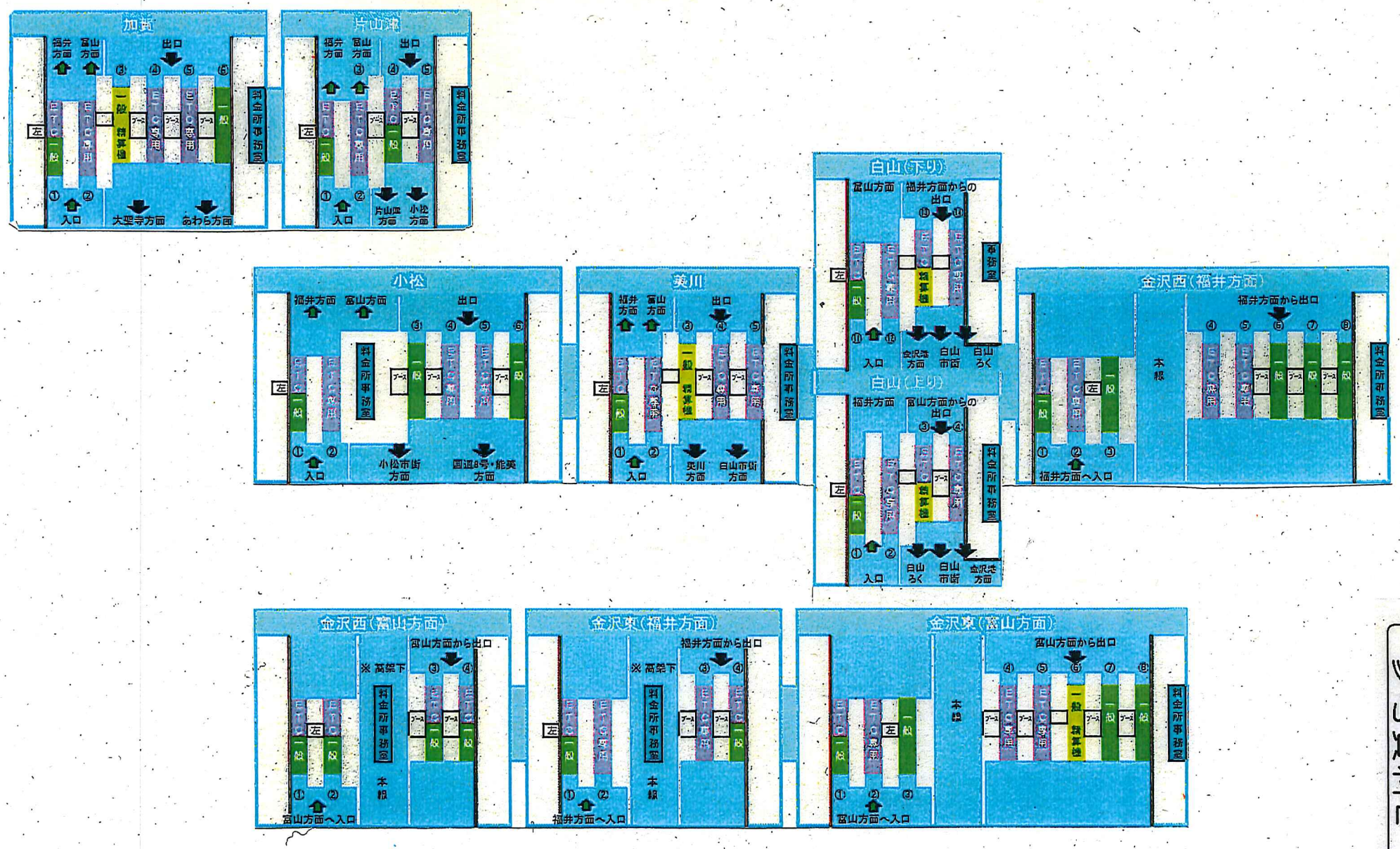
お釣り、カードの取り忘れにご注意ください！

その他

原発事故の警戒区域等に居住されていた方を対象とした無料措置の適用を受けるご利用の場合は、恐れ入りますが、その旨「係員呼出しボタン」にて係員にお申し出ください。必要書面を確認し、無料措置の手続きをさせていただきます。

その他、操作方法などご不明な点がある場合には「係員呼出ボタン」にて係員にお申し付けください。

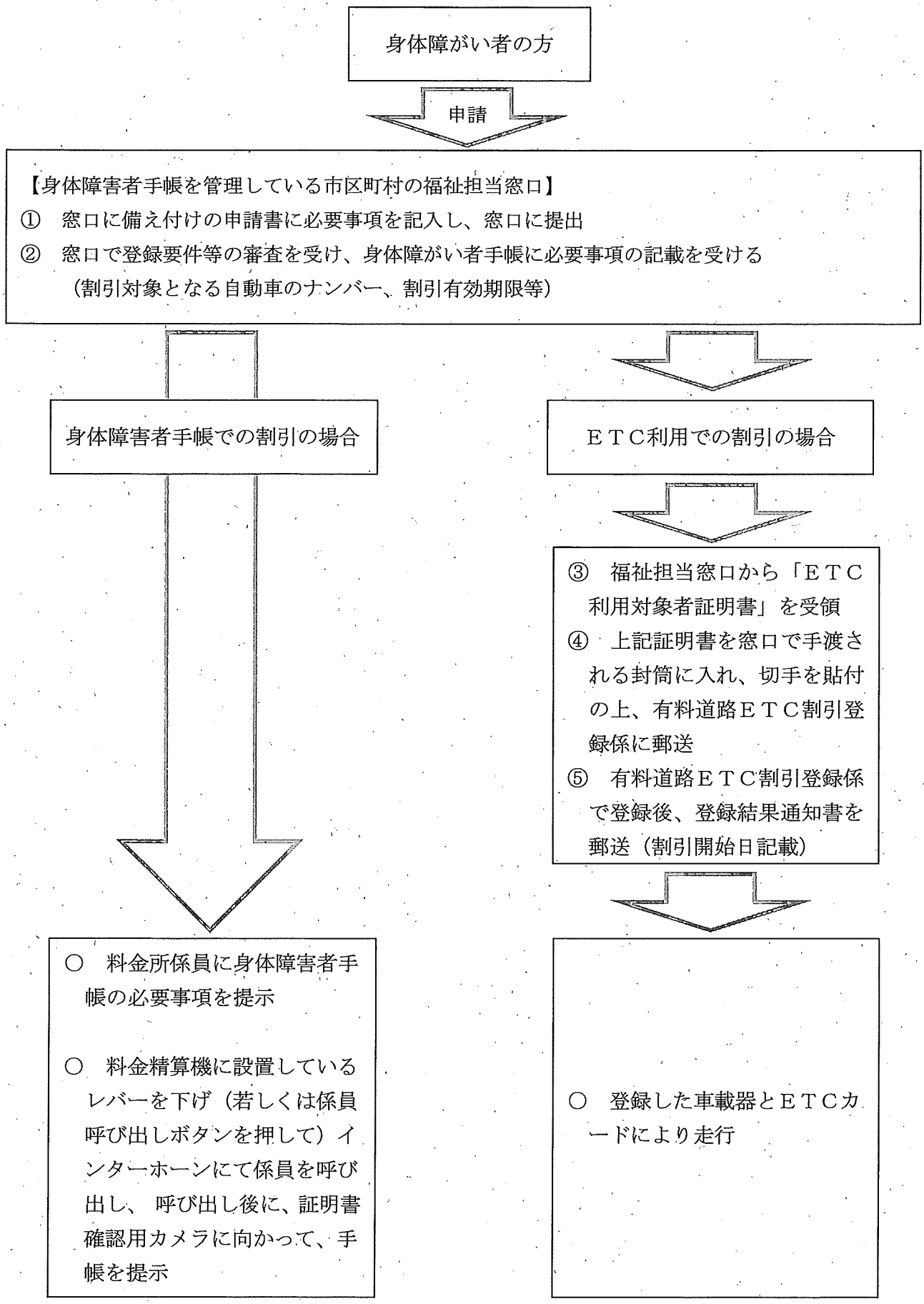
石川県内における高速道路料金所の状況



参考資料2

参考資料３

図１　申請から利用までの流れ



（注）本図は、中日本高速道路株式会社ＨＰから作成した。

参考資料４

表１　障がい者割引の対象者

区分	対象となる方
身体障がい者本人が運転する	身体障害者手帳の交付を受けているすべての方が対象
障がい者本人以外の方が運転し、障がい者本人が同乗する場合	身体障害者手帳又は療育手帳の交付を受けている方のうち、重度の障がいをお持ちの方が対象（重度の障がいの方が自分で運転する場合も対象） ※　15 才未満の重度の身体障がい者の方について、その保護者の方が代わって身体障害者手帳の交付を受けている場合は、身体障がい者本人が乗車していないと、割引の対象にはならない。

（注）本表は、中日本高速道路株式会社ＨＰから作成した。

表２　障がい者割引の対象自動車

区分	対象となる方
台　数	障がい者の方一人につき１台を事前に登録
車種要件	【乗用自動車の場合】 自動車検査証の「用途」欄に「乗用」と記載されているもので、乗車定員が 10 人以下のもの（軽自動車も対象） ※　貨物自動車、特種用途自動車、二輪自動車についても要件あり
所有者要件	所有者の氏名（個人名義のものに限る） 【障がい者本人が運転する場合】 障がい者本人、配偶者、直系血族及びその配偶者、兄弟姉妹及びその配偶者並びに同居の親族等 【障がい者本人以外の方が運転し、障がい者本人が同乗する場合】 ・　障がい者ご本人、配偶者、直系血族及びその配偶者、兄弟姉妹及びその配偶者並びに同居の親族等 ・　上記の方が自動車を所有していないときは、障がい者本人を継続して日常的に介護している者

（注）本表は、中日本高速道路株式会社ＨＰから作成した。

表３　事前申請に必要な書類

区分	必要な書類
身体障害者手帳での割引の場合	障がい者本人の身体障害者手帳又は療育手帳 登録を申請される自動車の自動車検査証 障がい者本人の運転免許証（障がい者本人が運転する場合） 委任状（代理人による申請の場合）
ＥＴＣ利用での割引の場合	障がい者本人の身体障害者手帳又は療育手帳 登録を申請される自動車の自動車検査証 障がい者本人の運転免許証（障がい者本人が運転する場合） 委任状（代理人による申請の場合） ＥＴＣカード（障がい者本人名義に限る） 「ＥＴＣ車載器セットアップ申込書・証明書」　等登録を申請する自動車に取り付けられたＥＴＣ車載器の車載器管理番号が確認できる書類等

（注）１　本表は、中日本高速道路株式会社ＨＰから作成した。

２　未成年の重度の障がい者の方で本人以外の方の運転による割引を受け、かつ障がい者本人が運転しての割引を受けない場合に限り、親権者又は後見人名義のＥＴＣカードも対象となる。

資　料

【事案２】

１　介護保険制度の概要

（１）介護保険制度の制定の経緯

我が国における高齢者の介護については、

①　高齢化の進展に伴い寝たきりや認知症といった高齢者の増加、介護期間の長期化等、介護ニーズの増大が見込まれていたこと、

②　核家族化、介護する家族の高齢化、少子化の進展等により、高齢者の介護が家族にとって、身体的にも精神的にも大きな負担となっていたこと、

などを背景に、平成８年 11 月、第 139 回国会に介護保険法案が提出され、９年 12 月に成立し、一定の周知期間を経て、12 年４月１日に介護保険制度が発足した。

（２）保険者及び被保険者

①　介護保険の保険者は、市町村とされている（介護保険法（平成９年 12 月 17 日法律第 123 号。以下「法」という。）第３条第１項）。

②　被保険者は、ⅰ）市町村の区域内に住所を有する 65 歳以上の者（以下「第１号被保険者」という。）、ⅱ）市町村の区域内に住所を有する 40 歳以上 65 歳未満の医療保険加入者（以下「第２号被保険者」という。）とされている（法第９条）。

また、被保険者証は、第１号被保険者に該当する者には、65 歳に到達する月に交付され、第２号被保険者に該当する者には、要介護・要支援の認定を受けた場合や交付申請を行った場合に交付される。

③　石川県内の第１号被保険者数の推移をみると、平成 12 年４月は 21 万 6,900 人であったが 25 年４月には 29 万 3,751 人と 35.4%増加している。

（３）介護保険給付の内容

介護保険は、被保険者の要介護状態または要支援状態に関し、必要な保険給付を行うものであり（法第２条第１項）、この保険給付には、要介護状態に関する保険給付である介護給付と、要支援状態に関する保険給付である予防給付がある（法第 18 条第１号及び第２号）。

ただし、第２号被保険者については、加齢に伴って生ずる心身の変化に起因する疾病を原因として、要介護状態又は要支援状態にある者について保険給付を行うこととされている（法第７条第３項第２号及び第４項第２号）。

（４）介護サービスの種類

介護保険制度における保険給付の対象となる介護サービスの種類は、ⅰ）介護給付サービスと、ⅱ）予防給付サービスに大別され、さらに介護給付サービスは、①居宅サービス、②施設サービス、③地域密着型サービス、④居宅介護支援の４つに、予防給付サービスは、①介護予防サービス、②地域密着型介護予防サービス、③介護予防支援の３つに区分されている。

2　介護保険法（平成９年 12 月 17 日法律第 123 号）（抜粋）

（要介護認定）

第 27 条　要介護認定を受けようとする被保険者は、厚生労働省令で定めるところにより、申請書に被保険者証を添付して市町村に申請をしなければならない。この場合において、当該被保険者は、厚生労働省令で定めるところにより、第 46 条第１項に規定する指定居宅介護支援事業者、地域密着型介護老人福祉施設若しくは介護保険施設であって厚生労働省令で定めるもの又は第 115 条の 46 第１項に規定する地域包括支援センターに、当該申請に関する手続を代わって行わせることができる。

3　介護保険法施行規則（平成 11 年３月 31 日厚生省令第 36 号）（抜粋）

（要介護認定の申請等）

第 35 条　法第 27 条第１項の規定により要介護認定（ 法第 19 条第１項 に規定する要介護認定をいう。以下同じ。）を受けようとする被保険者は、次に掲げる事項を記載した申請書に被保険者証を添付して、市町村に申請をしなければならない。ただし、当該被保険者が、第 26 条第１項の規定により被保険者証の交付を受けた第２号被保険者以外の第２号被保険者（以下『被保険者証未交付第２号被保険者』という。）であるときは、当該申請書に被保険者証を添付することを要しない。

一　氏名、性別、生年月日及び住所

二　現に要支援認定（法第 19 条第２項に規定する要支援認定をいう。以下同じ。）を受ける場合には当該要支援認定に係る要支援状態区分及び当該要支援認定に係る第 52 条第１項に規定する要支援認定有効期間（以下この条において『要支援認定有効期間』という。）の満了の日

三　主治の医師があるときは、当該医師の氏名並びに当該医師が現に病院若しくは診療所を開設し、若しくは管理し、又は病院若しくは診療所に勤務するものであるときは当該病院又は診療所の名称及び所在地

四　第２号被保険者であるときは、その者の要介護状態の原因である特定疾病の名称

２　前項の申請に係る被保険者が第２号被保険者であるときは、当該被保険者は、当該申請を医療保険被保険者証等を提示して行うものとする。

参考資料1

（厚生労働省モデル様式）

介護保険（要介護認定・要支援認定／要介護更新認定・要支援更新認定）申請書

○○市（町村）長　様

次のとおり申請します。

被保険者	被保険者番号		申請年月日	平成　年　月　日
	フリガナ		生年月日	明・大・昭　年　月　日
	氏名		性別	男・女
	住所	〒 電話番号		
	前回の要介護認定の結果等 ＊要介護・要支援更新認定場合のみ記入	要介護状態区分　1　2　3　4　5　要支援		
		有効期間　平成　年　月　日から平成　年　月　日		
	過去6月間の介護保険施設・医療機関等入院入所の有無	介護保険施設の名称等・所在地	期間　年　月　日～　年　月　日	
		介護保険施設の名称等・所在地	期間　年　月　日～　年　月　日	
	有・無	医療機関等の名称等・所在地	期間　年　月　日～　年　月　日	
		医療機関等の名称等・所在地	期間　年　月　日～　年　月　日	

提出代行者	名称	該当に○（居宅介護支援事業者・指定介護老人福祉施設・介護老人保健施設・指定介護療養型医療施設） 印
	住所	〒 電話番号

主治医	主治医の氏名		医療機関名	
	所在地	〒 電話番号		

2号被保険者（40歳から64歳の医療保険加入者）のみ記入

医療保険者名		医療保険被保険者証記号番号	
特定疾病名			

介護サービス計画を作成するために必要があるときは、要介護認定・要支援認定にかかる調査内容、介護認定審査会による判定結果・意見、及び主治医意見書を居宅介護支援事業者、居宅サービス事業者又は介護保険施設の関係人、主治医意見書を記載した医師又は認定調査に従事した調査員に提示することに同意します。

本人氏名

参考資料2

（A町の申請書様式）

介護保険　要介護認定・要支援認定【新規】申請書

町長　様

次のとおり申請します。

被保険者	被保険者番号		申請年月日	平成　年　月　日	
	フリガナ		生年月日	明・大・昭　年　月　日	
	氏　名		性別	男　・　女	
	住　所	〒 町　番地　電話番号			
	調査場所 ※申請者住所と異なる場合	〒 認定調査の際の立会い　□ 有　□ 無 立会者氏名（続柄） 電話番号			
	結果の送付先 ※申請者以外に送付する場合	〒 （　様方）　電話番号			
	過去6月間の介護保険施設・医療機関等入院入所の有無 有・無	名称等・所在地	期間　年　月　日～　年　月　日		
		名称等・所在地	期間　年　月　日～　年　月　日		
		名称等・所在地	期間　年　月　日～　年　月　日		

提出代行者	名　称	該当に○（地域包括支援センター・居宅介護支援事業者・指定介護老人福祉施設・介護老人保健施設・指定介護療養型医療施設） 印
	住　所	〒

主治医	氏　名		医療機関名	
	所在地	〒 電話番号		

2号被保険者（40歳から64歳の医療保険加入者）のみ記入

医療保険者名		医療保険被保険者証記号番号	
特定疾病名			

介護サービス計画又は介護予防サービス計画を作成するために必要があるときは、要介護認定・要支援認定にかかる調査内容、介護認定審査会による判定結果・意見、及び主治医意見書を、　　町から地域包括支援センター、居宅介護支援事業者、居宅サービス事業者若しくは介護保険施設の関係人、主治医意見書を記載した医師又は認定調査に従事した調査員に提示することに同意します。

本人氏名

2014.05.01