

1. はじめに ~ご提案の主旨~

【企画提案書 4~7頁】

ご提案のポイント

【企画提案書 7頁】

特長1 万一の事故が発生した場合の「被害者救済」

特長2 見守り・事故防止を通じて「地域の力を豊かにすること」

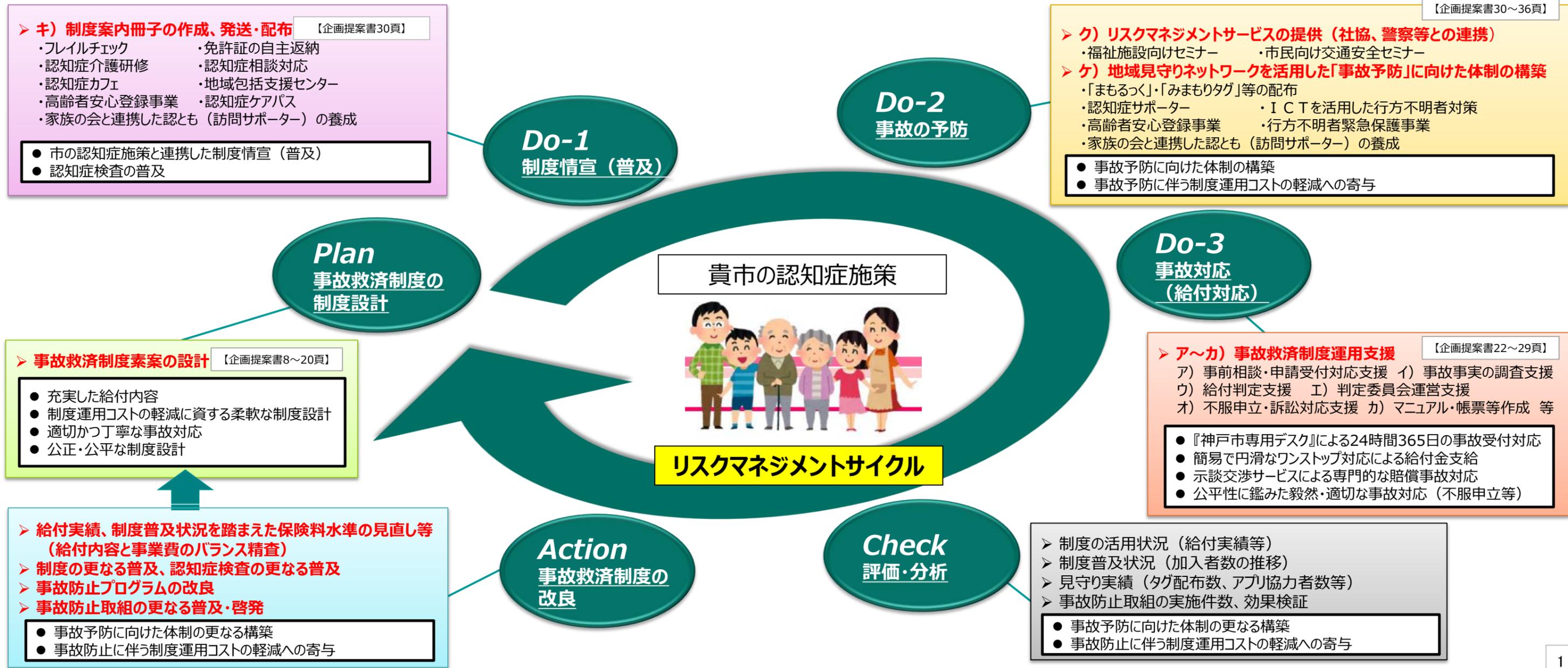
特長3 制度情宣、高齢者安心登録事業、認知症検査受診促進等を通じた「予防及び早期介入」・「治療及び介護の提供」

『被害者救済』を核として、『事故の予防』に向けた体制構築、貴市認知症施策推進（『制度情宣（普及）』）により、認知症の人にやさしいまちづくりを実現します。

事故救済制度のPDCAサイクル

【企画提案書 7頁】

事故救済制度のPDCAサイクル（P：制度設計→D：制度情宣（普及）、事故の予防、事故対応→C：評価・分析→A：改善）による制度運用を実現します。



2. 「事故救済制度素案」のご提案

【企画提案書9～20頁】

制度設計のポイント

【企画提案書9～20頁】

1 幅広く手厚い給付内容

- 損害賠償責任の有無を問わない「被害者救済」
- 認知症の人やご家族、監督義務者が損害賠償責任を負った場合の救済（賠償資力の確保）

2 制度運用コストの軽減に資する柔軟な制度設計

- 給付実績や制度普及状況に応じた保険料水準の見直し等による制度運用コストの軽減

3 スピーディーかつ丁寧な事故対応

- 簡便・円滑・ワンストップの給付金支給対応
- 示談交渉サービスによる専門的な賠償事故対応

4 公正・公平な制度設計

- 市民の公平性を鑑みた給付判定基準
- 不正請求対策・モラルハザード対策に配慮

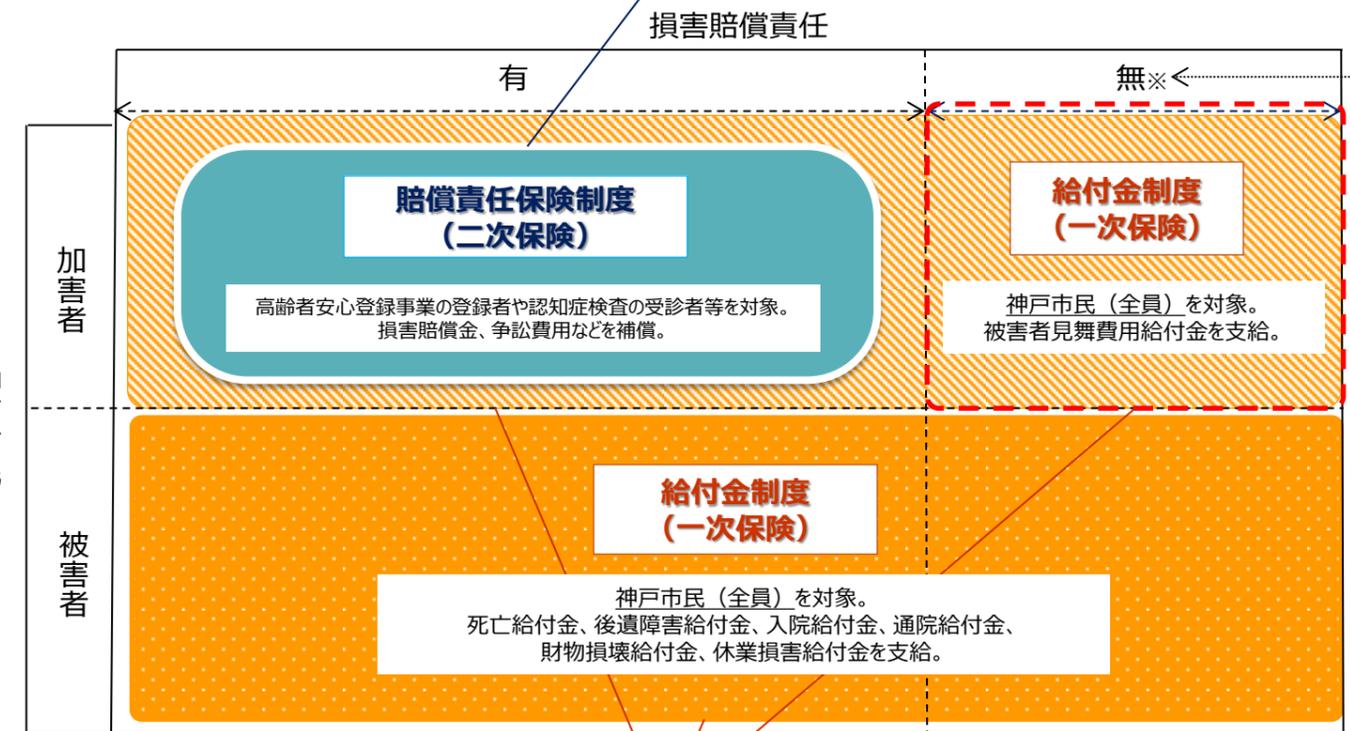
事故救済制度の設計イメージ

【企画提案書9～16頁】

➢ 『給付金制度』（一次保険）と『賠償責任保険制度』（二次保険）の二階建て方式をご提案します。

『賠償責任保険制度』（二次保険）

- 認知症の人ご本人やご家族、監督義務者が損害賠償責任を負った場合の救済（賠償資力の確保）。
- 例として、「神戸市高齢者安心登録事業の登録者」や「認知症検査の受診者」等の「登録者」を対象。⇒ 「高齢者安心登録等の普及」と「認知症検査の促進」に寄与。



『給付金制度』（一次保険）

- 神戸市民が「被害者」…損害賠償責任の有無を問わず「被害者救済に係る各種給付金」を支給。
- 神戸市民が「加害者」…損害賠償責任を負わない場合であっても「被害者見舞費用給付金」を支給。

※神戸市民が「加害者」かつ「損害賠償責任を負わない」ケース
神戸市民が損害賠償責任を負わないにも関わらず、貴市公費を保険料原資とする保険契約による「神戸市民以外への給付」となるため、過大と受け取られないための工夫が必要。⇒ 被害者見舞費用給付金を支給。

これまでの検討状況に対する当社見解

【企画提案書17～20頁】

大項目	当社引受見解
ア 責任能力の有無の取扱い	・一次保険…損害賠償責任の有無を問わず被害者救済。給付対象者が加害者の場合、被害者見舞費用を支給。 ・二次保険…損害賠償責任を負った場合の救済（賠償資力の確保）。 ⇒プランI（①+②の複合型）の制度設計。
イ 加害者・被害者の住所要件、事故の発生要件	・給付対象者を「神戸市民」と定める。 ・一次保険…神戸市民が「被害者」・「加害者」いずれも給付対象。 ・二次保険…損害賠償責任を負った場合を対象。 ・神戸市内で起きた事故で、事故の加害者・被害者いずれもが神戸市民でない場合は給付対象外とする。
ウ 給付金の内容	・一次保険…「神戸市民」に対する対人、対物、休業損害、見舞費用。 ・二次保険…「神戸市民」に対する賠償資の確保（対人、対物賠償）。 ・神戸市公費を原資とする事故救済制度の下、給付対象者＝神戸市民の公平性を担保する給付判定基準を設定。
エ 申請手続	・一次保険…「神戸市民」（被害者・加害者いずれの場合も）が申請。 ・二次保険…損害賠償責任を負った者（本人及び監督義務者）が申請。
オ 全体業務フロー	・一次保険…簡易で円滑なワンストップ対応。 ・二次保険…示談交渉サービスをはじめとした専門的な賠償事故対応。
カ 受託事業者変更時の取扱い	・制度運用の円滑な継続に向けた各種協力の実施。 ・保険期間中に発生した事故に対する事故解決までの確実な対応。

制度運用コストシミュレーション

【企画提案書11・12・14・16・38頁】

➢ 給付実績や事故受付件数、対象者数（登録者数）によって、年度末精算及び2・3年度目の保険料見直しを行います。

<保険料シミュレーション>

項番	内容	1名单価	数量	単位	合計金額
1	給付金制度	¥22	1,530,368	人	¥33,668,100
a.	賠償責任保険制度（1億円）	¥1,400	69,886	人	¥97,840,400
b.	賠償責任保険制度（2億円）	¥1,510	69,886	人	¥105,527,860
c.	賠償責任保険制度（3億円）	¥1,610	69,886	人	¥112,516,460

※1は神戸市人口で算出。
※a.b.c.は神戸市の要介護認定者で算出。
※a.b.c.より選択いただきます。

<給付金制度（一次保険）> 給付実績に基づく割増引率の適用

通算損害率	2年度目	3年度目
0～20%未満	-10%割引	-20%割引
20～45%未満	-5%割引	-10%割引
45～80%未満	±0%	±0%
80～105%未満	+5%割増	+10%割増
105%以上	+10%割増	+20%割増

※損害率 基準日（9/30）時点の通算支払保険金（備金含む）÷通算経過保険料

<賠償責任保険制度（二次保険）> 毎月の通知と確定保険料の計算

保険契約締結時に暫定保険料（保険期間中の見込登録者数の保険料）をいただき、保険期間終了後に、毎月の通知に基づいて計算した確定保険料との間で、差額を追加請求または返還します。（詳しくは提案書16頁をご参照ください）

神戸市「事故救済制度素案」及び「事故救済制度運用支援業務委託」提案募集 企画提案書【要約版】

3. 「事故救済制度運用支援業務委託」のご提案

【企画提案書21～36頁】

支援体制のポイント

【企画提案書22頁】

1 事故発生から解決までの円滑なサポート

- 『神戸市専用デスク』による24時間365日の事故受付対応
- 簡便・円滑・ワンストップの給付金支給対応
- 示談交渉サービスによる専門的な賠償事故対応

2 効果的な制度情宣（普及）

- 市内ネットワークや市の認知症施策と連動した制度情宣活動
- 神戸市高齢者安心登録事業、認知症検査の促進等との連動

3 事故の予防

- 市の認知症施策と連動したリスクマネジメントサービスやALSOKと連携した地域見守りネットワーク展開による「事故の予防」実現
- 事故の予防に伴う制度運営コスト軽減への寄与

事故救済制度運用支援業務について

【企画提案書23～36頁】

ア) 事前相談・申請受付対応支援

【企画提案書25頁】

- ・事故救済制度の概要説明（一般照会）
- ・事故受付対応（給付要件確認）
- ・保険金請求に必要な書類の案内、取付
- ・事故解決に向けたサポート

- 『神戸市専用デスク』の24時間365日事故受付対応
- 高品質、高レベルのアシスタンスサービスをご提供 等

イ) 事件事実の調査支援

【企画提案書26・27頁】

- ・事故状況・損害状況の確認
- ・有無責の判断、解決イメージの構築
- ・対応方針の決定
- ・他に責任分担すべき者がいる場合の対応

- 簡易で円滑なワンストップ対応
- 示談交渉サービスによる専門的な賠償事故対応 等

ウ) 給付判定支援

【企画提案書28頁】

（給付の可否や給付額の査定案の作成）

- ・保険金請求に必要な書類の案内、取付
- ・保険金額の算出と解決支援

- 明確で公平性の高い給付基準の設定、判定支援
- 分かりやすく、丁寧に、安心感を与える解決支援 等

エ) 判定委員会運営支援

【企画提案書29頁】

- ・事案レポートの作成・提出
- ・事案管理表の作成・提出
- ・判定委員会運営支援

- きめ細かく、分かりやすい事案対応、一覧管理
- 迅速、的確な連携による判定委員会の運営支援 等

オ) 不服申立・訴訟対応支援

- ・不服申立・訴訟対応支援
- ・訴訟対応支援（賠償事故の場合）
- ・不正・不当請求等疑義事案への対応支援

- 円滑な事故解決支援（貴市との密な連携）
- 公平性に鑑みた毅然・適切な対応 等

カ) マニュアル・帳票等支援

【企画提案書29頁】

- ・事故対応マニュアル、Q & A、帳票類の作成
- ・貴市、判定委員会における勉強会の開催

- 分かりやすいマニュアル・Q & A・帳票類の作成
- 高品質のノウハウ提供による円滑な委員会運営支援 等

キ) 制度情宣（普及）

【企画提案書30頁】

- ・制度案内冊子の作成、発送・配布

- 事故救済制度の情宣・普及
- 認知症検査の受診促進 等

ク) リスクマネジメントサービスの提供

【企画提案書30～33頁】

- ・福祉施設向けリスクマネジメント研修
- ・地域住民向け交通安全セミナー
- ・「シニアのための交通安全冊子」の配布

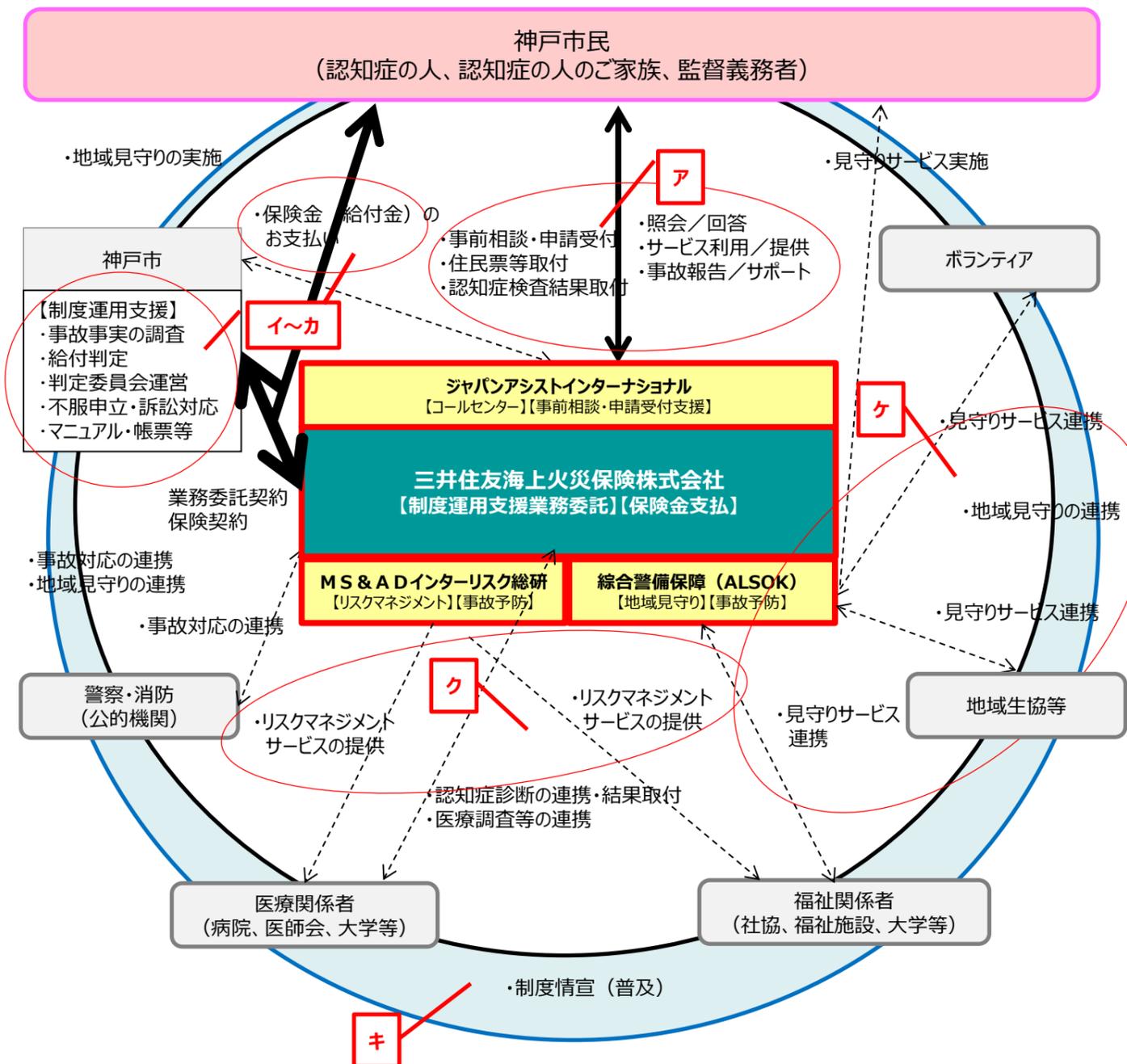
- 施設や地域と連携した事故の予防取組推進
- 自動車運転免許証の自主返納推進 等

ケ) 地域見守りネットワークを活用した「事故予防」に向けたご支援体制の構築（ALSOKとの連携）

【企画提案書30・34～36頁】

- ・「まもるっく」配布（GPSで見守る、見つける、駆けつける）
- ・「みまもりタグ」配布（位置履歴検索、情報発信）
- ・「みまもりタグアプリ」導入（地域見守りサポーター呼びかけ）
- ・「みまもりタグ感知器」設置（施設の見守り体制強化）

- 施設や地域と連携した事故の予防取組推進
- ICTを活用した行方不明者対策 等



(ご参考) 選定基準に基づく当社提案まとめ

① 事故救済制度素案

選定基準		当社ご提案内容	企画提案書該当頁
ア	給付内容が充実しているか	<p>認知症の人、その家族が安心して暮らすことができるような給付内容を提案しているか（被害者救済含む）</p> <p>➢ 『給付金制度』（一次保険）と『賠償責任保険制度』（二次保険）の二階建て方式</p> <p>・『給付金制度』（一次保険） 市民が「被害者」…損害賠償責任の有無を問わず「被害者救済に係る各種給付金」を支給します。 市民が「加害者」…損害賠償責任を負わない場合であっても「被害者見舞費用給付金」を支給します。</p> <p>・『賠償責任保険制度』（二次保険） 認知症の人ご本人やご家族、監督義務者が損害賠償責任を負った場合の救済（賠償資力の確保）を行います。 例として、「神戸市高齢者安心登録事業の登録者」や「認知症検査の受診者」等の「登録者」を対象とすることで、「高齢者安心登録等の普及」と「認知症検査の促進」に寄与します。</p>	9・10頁
	これまでの議論にはない有効な追加提案があるか	<p>➢ 財物損壊給付金の設定 ・給付金制度（一次保険）において、給付対象者の所有物に損害を負った場合の財物損壊保険金を設定します。</p> <p>➢ 休業損害保険金の設定 ・給付金制度（一次保険）において、給付対象者が就業不能となった場合の休業損害保険金を設定します。</p> <p>➢ 給付実績、制度普及状況を踏まえた保険料水準の見直し ・給付金制度（一次保険）において、給付実績等が良好に推移した場合の翌年度保険料に割引率を適用する等、運営コストの軽減を図ります。</p> <p>➢ 保険期間終了後の手続き（確定精算） ・賠償責任保険制度（二次保険）において、保険期間終了時の加入実績に応じた差額調整（当初の見込よりも加入実績が少なかった場合は差額を返戻する等）を図ります。</p> <p>➢ リスクマネジメントサービスの提供（社協、警察等との連携） ・福祉施設向けセミナー等を通じて、地域の安心安全、及び制度運用コストの軽減に寄与します。</p> <p>➢ 地域見守りネットワークを活用した「事故予防」に向けた体制の構築 ・「まもるっく」・「みまもりタグ」等の配布等を通じて、地域の安心安全、及び制度運用コストの軽減に寄与します。</p>	11頁 11頁 12頁 14・16頁 30～33頁 34～36頁
イ	実現可能のある運用となっているか	<p>申請手続きは分かりやすく簡便か</p> <p>➢ 簡易で円滑なワンストップ対応 ・給付保険制度（一次保険）は、被害者・加害者いずれの場合も「神戸市民」が申請いただけるよう、給付申請者のご負担が過大とならないよう給付フローの簡素化を図りました。また、『神戸市専用デスク』による24時間365日の事故受付体制を構築し、経験豊富なコールセンターより丁寧に分かりやすく簡潔に、給付手続きの流れや必要最小限な書類取付案内を心掛けることで、ワンストップ対応を実現します。</p> <p>➢ 示談交渉サービスをはじめとした専門的な賠償事故対応 ・賠償責任保険制度（二次保険）は、損害賠償責任を負った者（本人及び監督義務者）に申請いただけます。 ・専属の事故対応スタッフを配置し、示談交渉サービスを中心に、事故解決までの賠償事故サポートに対応します。</p>	19・20頁 22～30頁 13頁 22～29頁
	給付の判定基準は明確か等	<p>➢ 明確でシンプルな給付基準の設定 ・給付金制度（一次保険）は、上限を定めた給付判定基準を設定し、明確でスピーディーな給付金支給を行います。</p> <p>➢ 市民の公平性を鑑みた給付判定基準の設定 ・市公費を原資とする事故救済制度の下、給付対象者＝神戸市民の公平性を担保する給付判定基準を設定します。 （例、市民が「加害者」…損害賠償責任を負わない場合であっても「被害者見舞費用給付金」を支給します）</p> <p>➢ 損害賠償請求に基づく損害賠償金等の設定 ・賠償責任保険制度（二次保険）は、損害賠償責任に基づいて損害賠償金等をお支払いします。 （専属の事故対応スタッフを配置し、示談交渉サービスを中心に事故発生から事故解決までの賠償事故をサポート）</p>	9～12頁 17～19頁 9～12頁 17～19頁 9・13～15頁 17～20頁
ウ	不正請求対策やモラルハザード対策に配慮されているか	<p>➢ 市民の公平性を鑑みた給付判定基準の設定 ・市公費を原資とする事故救済制度の下、給付対象者＝神戸市民の公平性を担保する給付判定基準を設定します。 （例、市民が「加害者」…損害賠償責任を負わない場合であっても「被害者見舞費用給付金」を支給します）</p> <p>➢ 認知症の人が起こした事故で、その方のご家族が被った損害の取り扱い（親族間の事故） ・給付保険（一次保険）は被害者救済の観点より給付対象とします。 ・賠償責任保険制度（二次保険）は、不正請求やモラルハザードに配慮し、親族間の賠償事故は対象外とします。</p> <p>➢ 他の救済制度との減額調整について ・給付金制度（一次保険）は「被害者救済」の観点より幅広い範囲を給付対象としておりますが、他の給付制度で同等の補償が受けられる自賠責保険と労災保険については給付金制度の対象外とします。</p> <p>➢ 不正・不当請求等疑義事案への配慮 ・事故状況や申告内容、損害状況等に疑義（給付対象者の故意など）が見受けられる事案等は、調査方針等を早期に立て、必要に応じ初期より弁護士との連携を行うなど、真摯に毅然とした対応を完遂します。</p>	9～12頁 17～19頁 15・19頁 12・15頁 18・19頁 12・15頁 17～20頁

神戸市「事故救済制度素案」及び「事故救済制度運用支援業務委託」提案募集 企画提案書【要約版】

(ご参考) 選定基準に基づく当社提案まとめ

② 運用支援の内容や体制、給付内容と事業費のバランス、積算の妥当性

選定基準		当社ご提案内容	企画提案書該当頁
ア	専門性やノウハウの提供に関する支援	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 事前相談・申請受付対応 <ul style="list-style-type: none"> ・『神戸市専用デスク』を設置し、経験豊富な専任スタッフによる24時間365日のアシスタンスサービスを提供します。 ・提携弁護士ネットワークを駆使した事故発生前の法律相談（簡易相談無料）にも対応します。 ➤ 事故事実の調査 <ul style="list-style-type: none"> ・『神戸市専用デスク』を設置し、経験豊富な専任スタッフによる高品質な事故対応を支援します。 ・申請者様のご負担が過大とならないよう、給付金制度（一次保険）では、簡易で円滑なワンストップ対応による給付金手続き、賠償責任保険（二次保険）では、示談交渉サービスによる専門的な賠償事故対応を支援します。 ➤ 給付判定（給付の可否や給付額の査定案の作成） <ul style="list-style-type: none"> ・給付金制度（一次保険）は、上限を定めた給付判定基準を設定し、明確でスピーディーな給付金支給を行います。 ・市公費を原資とする事故救済制度の下、給付対象者＝神戸市民の公平性を担保する給付判定基準を設定します。（例、市民が「加害者」…損害賠償責任を負わない場合であっても「被害者見舞費用給付金」を支給します） ・賠償責任保険制度（二次保険）は、損害賠償責任に基づいて損害賠償金等をお支払いします。（専属の事故対応スタッフを配置し、示談交渉サービスを中心に事故発生から事故解決までの賠償事故をサポート） ➤ 判定委員会運営 <ul style="list-style-type: none"> ・事案単位に給付の可否、給付査定案に関するレポート作成を行い、適宜進捗状況などを判定委員会に共有します。 ・判定委員会運営にあたっての資料作成、給付実績や事案対応の状況説明、各種アドバイスを実施します。 ➤ 不服申立・訴訟対応 <ul style="list-style-type: none"> ・貴市（及び責任や事故状況が複雑な場合は弁護士等専門家）との連携により、円滑な事故解決支援を行います。 ・賠償責任保険制度（二次保険）の場合、申請者に代わって示談交渉を行います（示談交渉サービスをセット）。 ・事故状況や申告内容、損害状況等に疑義（給付対象者の故意など）が見受けられる事案等は、調査方針等を早期に立て、必要に応じ初期より弁護士との連携を行うなど、真摯に毅然とした対応を完遂します。 ➤ マニュアル・帳票等作成 <ul style="list-style-type: none"> ・事故対応マニュアル・Q&A・帳票類（保険金請求等に関わる必要書類サンプル、制度概要案内）を作成し、貴市及び判定委員会への周知徹底を図ります。 ・貴市職員、判定委員会構成員に対する勉強会を開催し、本事業のスムーズな運営を支援します。 	25頁 26・27頁 28頁 29頁 29頁 29頁
	制度運営コストの軽減に資する支援は十分か	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 給付実績、制度普及状況を踏まえた保険料水準の見直し <ul style="list-style-type: none"> ・給付金制度（一次保険）において、給付実績や事故受付状況が良好に推移した場合は翌年度の保険料率に割引を適用する等、運営コストの軽減を図ります。 ➤ 保険期間終了後の手続き（確定精算） <ul style="list-style-type: none"> ・賠償責任保険制度（二次保険）において、保険期間終了時の加入実績に応じた差額調整（当初見込よりも加入実績が少なかった場合は差額を返戻する等）を図ります。 ➤ リスクマネジメントサービスの提供（社協、警察等との連携） <ul style="list-style-type: none"> ・福祉施設向けセミナー、市民向け交通安全セミナー、シニアのための交通安全冊子配布等を通じた事故予防取組により、地域の安心安全、及び制度運用コストの軽減に寄与します。 ➤ 地域見守りネットワークを活用した「事故予防」に向けた体制の構築 <ul style="list-style-type: none"> ・「まもるっく」「みまもりタグ」等の配布、地域見守りサポーターの呼びかけ等を通じた地域見守り取組により、地域の安心安全、及び制度運用コストの軽減に寄与します。 	12頁 14・16頁 30～33頁 34～36頁
イ	確実な運用支援が期待できるか	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 事故救済制度素案（制度設計・保険引受）、制度運営支援業務に関する実績 <ul style="list-style-type: none"> ・福祉施設を会員とする全国組織、社会福祉法人を会員とする都道府県単位の組織、社会福祉事業従事者を会員とする福利厚生組織などにおいて、同様の約定履行費用保険や賠償責任保険の引受実績（制度設計）及び制度運用支援実績（制度情宣、商品・事故対応勉強会、マニュアル・Q & A作成など）を有します。 ➤ 事故の予防取組に関する実績 <ul style="list-style-type: none"> ・リスクマネジメントサービスや地域見守り取組について、自治体や社会福祉協議会（ボランティアセンター等）、福祉施設等との連携実績を有します。 	42～45頁 46～49頁
ウ	給付内容と事業費のバランスは妥当か、精算は妥当か	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 制度運用コストの軽減に資する柔軟な制度設計 <ul style="list-style-type: none"> ・給付金実績見込や年間事故発生件数などを推計し、給付金支給と事業費の適当なバランスとなるよう、給付内容と事業費（保険料）を設計しております。 ・給付金制度（一次保険）において、給付実績や事故受付状況が良好に推移した場合は翌年度の保険料率に割引を適用する等、運営コストの軽減を図ります。 ・給付実績が良好に推移した（事故が少なかった）場合、2・3年度目の保険料率の割引分を制度情宣や事故の予防取組拡充に充当することも可能です。 ・賠償責任保険制度（二次保険）において、保険期間終了時の加入実績に応じた差額調整（当初見込よりも加入実績が少なかった場合は差額を返戻する等）を図ります。 	11・12頁 14・16頁 38頁