

# 神戸市認知症事故救済制度の運用支援業務委託仕様書

## 《目 次》

○仕様書	P 1
○資料 1（賠償責任保険制度の加入登録の流れ）	P 12
○資料 2（事務フロー A・問合せ対応）	P 13
○資料 3（事務フロー B・事故対応）	P 14
○資料 4（事務フロー C・新規加入登録業務）	P 15
○資料 5（事務フロー D・加入登録更新業務）	P 16
○資料 6（事務フロー E・加入者証の再発行業務、加入登録内容の 変更業務、加入登録の解約業務）	P 17
○資料 7（賠償責任保険制度の加入登録に関する書類の発送について）	P 18
○資料 8（委託事業者変更時の保険の適用の考え方）	P 23
○資料 9（見積り項目及び予定数量）	P 25
○資料 10（認知症事故救済制度支給案件一覧）	P 26
○参考資料	
発送書類（現在使用中のもの）	P 30
統計データ（令和 3～6 年度）	P 45

## 1 基本的事項

### (1) 神戸市認知症事故救済制度について ※本委託事業以外の事項も含む

認知症の方やそのご家族が安全安心に暮らすことができるようにするため、認知症の方が事故（\*1）に遭われた場合に救済する制度（以下「事故救済制度」という。）を実施する。

#### 【制度の概要】

#### ①給付金制度

認知症の方が起こした事故の被害者に神戸市から給付金を支給する。

#### ②賠償責任保険制度

認知症の方が起こした事故で賠償責任を負った場合に保険金を支給する。

#### ③専用コールセンター

事故救済制度に関する市民の窓口として 24 時間 365 日対応の専用コールセンターを設置する。

#### ④GPS 安心かけつけサービス（\*2）

認知症の方が行方不明になった際に居所を探し出すためのGPS 端末を貸与するとともに、家族等の依頼によって、ガードマンがかけつけて保護する。

（\*1）事故の定義は「神戸市認知症と診断された者による事故に関する救済制度運用基準」による。

（\*2）GPS 安心かけつけサービスに係る業務は本契約には含まない。

#### 【制度の運用】

○給付金と賠償責任保険の2階建て方式とする。

○給付金は賠償責任の有無を問わず、また、事前の登録なしに支給する。

○賠償責任保険は事前登録必要。

### (2) 受託事業者を求めること

- ・本制度について、認知症の方やそのご家族が安全安心に暮らすことができる、認知症の人にやさしいまちづくりのための制度であることを理解し、業務を行うこと。
- ・受託事業者が有する知識、経験、ノウハウを生かして、神戸市と受託事業者が緊密な連携を図り協力することで、効率的かつ安定した運営を行うこと。
- ・事故時の相談、支給手続きの案内などを行う際は、認知症の方の意思を尊重するとともに、認知症の方のご家族、事故の被害者等の関係者の気持ちを汲み取り、寄り添った対応を行うこと（認知症サポーター養成講座の受講などに取り組むこと）。
- ・本事業の一部を再委託する場合は、再委託先事業者においても同様の対応を行うこと。

## 2 委託事業の概要

### (1) 委託事業の名称

神戸市認知症事故救済制度の運用支援業務

### (2) 委託事業の概要

#### ア 事業運用期間

委託事業者決定の日から令和10年3月31日まで

※制度運用期間の基本協定を締結する。

※イの事業内容に基づき、毎年度委託契約（保険契約を含む）を締結する。

※準備及び現事業者からの引継ぎ（事業者に変更があった場合）は令和7年3月31日までに完了すること。

#### イ 委託事業の内容（詳細については、3(1)～(4)を参照）

- a 給付金制度運用のための保険契約
- b 賠償責任保険制度運用のための保険契約
- c 事故救済制度の運用支援業務
  - ・専用コールセンター業務
  - ・給付金支給に係る運用支援業務
  - ・賠償責任保険制度の運用支援業務
  - ・その他の運用支援業務

## 3 委託事業の内容

### (1) 給付金制度運用のための保険契約

#### ア 委託事業の内容

給付金制度運用のための約定履行費用保険契約を締結する。

#### イ 給付金（約定）の内容

神戸市認知症の人にやさしいまちづくり条例第8条第1項、神戸市認知症の人にやさしいまちづくり条例施行細則及び、神戸市認知症と診断された者による事故に関する救済制度運用基準のとおり。

（主な内容）

#### a 被害者が市民の場合の給付金

- ・死亡 最高3,000万円
- ・後遺傷害 最高3,000万円
- ・入院 最高10万円
- ・通院 最高5万円
- ・財物損壊 最高10万円
- ・休業損害 最高5万円
- ・類焼見舞金 1世帯当り最高30万円（1事故最高1,000万円）

#### b 被害者が市民以外の場合の給付金

- ・見舞金 最高10万円

ウ 保険契約者

神戸市

エ 被保険者

神戸市

オ 保険期間

毎年度、4月1日午前0時から翌年3月31日午後12時まで

カ 保険金の直接支払いについて

原則として、保険金は、市の口座に入金することなく、市が指定した被補償者の口座に直接振り込むこととする。

キ 他の保険契約等がある場合の支払保険金

自動車損害賠償責任保険、労働者災害補償保険以外の保険契約とは減額調整しないものとする。

## (2) 賠償責任保険制度運用のための保険契約

ア 委託事業の内容

神戸市内に住民登録された者かつ認知症と診断された者で当該制度に申し込んだ者を被保険者として個人賠償責任保険及び傷害死亡・後遺障害保険（交通事故等によって被った傷害に限る）契約を締結する。

※賠償責任保険制度の加入登録の流れは資料1（12頁）のとおり

イ 賠償責任保険の内容

以下のa bをあわせたものとする。

a 個人賠償責任保険

1 事故2億円（人身・物損）を限度とする。

※線路等への立ち入り等により電車等を運行不能にした場合の遅延損害（身体障害・財物損壊を伴わない場合も含む）も対象とすること。

※示談交渉サービスを含むこと。

※免責金額はなしとすること。

b 傷害死亡・後遺障害保険

死亡は100万円、後遺障害は等級に応じて最高100万円とする。

※交通事故を補償する特約を付与すること（交通事故に加えて、日常生活における事故を補償するものも可とする）。

※傷害後遺障害は、障害等級1～7級以上を補償することとする。

ウ 保険契約者

神戸市

エ 被保険者

神戸市内に住民登録された者かつ認知症と診断された者で当該制度に申し込んだ者

※被保険者が責任無能力者である場合は、その者の親権者、その他の法定の監督義務者および監督義務者に代わって責任無能力者を監督する者（6親等内の血族、配偶者及び3親等内の姻族）を賠償責任保険の補償の対象とすること。

※資格の確認は神戸市が行う。

#### オ 保険期間

- ・保険期間は被保険者ごとに、神戸市が本制度の申込書を受理した日の午前0時から年度末3月31日午後12時までとする。

※診断助成制度の認知機能精密検査の結果確認には2～3か月の時間を要するため、申込書を受理した時点で診断結果未確定のまま被保険者とする（自ら診断書を添付して申込んだ場合（診断助成制度未利用者）は受理時に診断結果も確定）。ただし、診断結果確認後、認知症でなかった場合は被保険者から外すものとする（被保険者数には算入しないものとする）。

※診断結果確認までに事故が発生した場合は、認知機能精密検査実施医療機関に神戸市が確認するなど、認知症であることが確認された者について保険金を支払うこととする。

- ・令和6年度までに事故救済制度の賠償責任保険に加入している者については、現在の保険期間は加入日（更新日）から1年としているが、今後の更新においては、現在の保険期間が終了する日の翌日午前0時から年度末3月31日午後12時までとする。

### (3) 事故救済制度の運用支援業務

#### ア 専用コールセンター業務

##### a 業務概要

神戸市認知症事故救済制度の運用のための市民等の総合窓口として、専用のコールセンターを設置すること。

※問合せ対応の流れは資料2・事務フローA（13頁）のとおり

##### b 開設時間

- ・24時間365日体制とする。
- ・受付する電話はフリーダイヤル（0120-259315）とする。

※電話番号は現在の番号を引き継ぐものとする。

##### c 運営体制

- ・複数回線を維持できる要員体制とする（席数は指定しないものとする）。

##### d 業務内容

- ・給付金制度における事故受付、支給に関する手続き案内、サポート、請求書類等の受付業務

- ・賠償責任保険制度における事故受付、支給に関する手続き案内、サポート、請求書類等の受付業務、加入登録に関する受付業務
- ・事故の対応に関する一般的な助言（警察や医療機関への連絡など）。
- ・認知症神戸モデル等に関する一般問合せ対応業務
- ・上記以外の内容に関する一般問合せ対応業務

#### イ 給付金支給に係る運用支援業務

神戸市が給付金を支給するにあたって、以下の a～f の業務を行うこと。

※事故対応の流れは資料 3・事務フロー B（14 頁）のとおり

※市民等から事故報告があったが、支給に至らない事案も含むものとする。

##### a 請求書類の取り付け

- ・給付金請求書、被害額算定のための資料（修繕見積書等）、認知症の診断書、その他必要な書類を請求者より取り付けること。
- ※専用コールセンターを窓口として行うこと。

##### b 事故調査

- ・事故関係者、警察や医療機関等関係機関への聞き取り、事故現場の確認等を行い、事故調査報告書を提出すること。

##### c 判定部会資料の作成

- ・事故ごとに、支給可否判断案、給付金額案、その他判定に必要な根拠資料等を作成し、神戸市に提出すること。
- ※判定部会は概ね月 1 回開催。
- ※判定部会の 7 日前を過ぎると翌月扱いとなることに留意し、資料は速やかに作成のうえ、神戸市に提出すること。

##### d 判定部会への出席

- ・判定部会において、給付金判定に必要な事項の説明及び部会委員からの質疑に応えること。

##### e その他

- ・市民等から事故報告があったものについて、支給までの進捗状況を管理し、神戸市と共有すること（賠償責任保険で対応する案件も含む）。
- ・給付金の支給に関し、請求書の添付書類として必要な様式等（例：相続状況を証明する様式等）が新たに生じたときは、その様式等を作成すること。

#### ウ 賠償責任保険制度の運用支援業務

賠償責任保険制度の申込者の登録、名簿管理等について以下の a～e の業務を行うこと（発送する書類や封筒類（新たに作成するものも含む）の印刷作成を含むものとする）。当該業務に係る市民からの問合せ、申し出の窓口は専用コールセンターとすること。

各業務の詳細は資料4・事務フローC（15頁）、資料5・事務フローD（16頁）、資料6・事務フローE（17頁）を参照すること。

※賠償責任保険制度の加入登録の流れは資料1（12頁）のとおり

※賠償責任保険制度の加入登録に関する書類の発送については資料7（18頁）のとおり

a 新規加入登録業務

神戸市が加入申込みを受理した者の登録に関する一切の業務

※申込みの受付及び資格の確認は神戸市が行う。

b 加入登録更新業務

保険期間が満了した者の加入登録更新に関する一切の業務

c 加入者証の再発行業務

加入者証の再発行申請があった者に対する再発行に関する一切の業務

d 加入登録内容の変更業務

加入登録内容の変更申請があった者の加入登録内容の変更に関する一切の業務

e 加入登録の解約業務

神戸市外に転出した者、死亡した者など、賠償責任保険制度の加入登録要件を失った者及び解約申請があった者の解約に関する一切の業務

※「c 加入者証の再発行業務」、「d 加入登録内容の変更業務」、「e 加入登録の解約業務」における市民からの申請書（以下「変更等申請書」という）については、料金受取人払の返信用封筒を用いて受領するものとする。

※その他、神戸市からの依頼に基づき書類発送業務が生じることがある（加入者証発送とあわせて、年1回程度案内チラシ等を同封することを想定）。

Ⅱ その他の運用支援業務

a 運用マニュアルの整備等

- ・神戸市事故救済制度運用マニュアルの修正、追加等を随時行うこと。
- ・運用上、生じた神戸市職員からの問合せに随時対応すること。

b 事故救済制度の検証・評価の支援

事故救済制度の良好な運用を図るため、実施状況を踏まえた制度の検証・評価、改善及び見直しに関して以下の業務を行うこと。

- ・給付金制度、賠償責任保険制度の実績等を踏まえた評価の支援及び事業見直し案の提案。
- ・事故救済制度及び認知症に関わる、国の動向、地方自治体の動向、保険業界の動向など必要な情報を収集・提供すること。
- ・制度の評価、改善及び見直しに必要な統計データの集計
- ・実績評価、事業見直しにかかる打ち合わせや会議への出席（神戸市役所内での対面、リモート、電話、電子メール等）。

### c 実績報告書の提出

#### ①月報の提出（翌月 15 日締め切り）

- ・ 給付金の給付実績
- ・ 賠償責任保険の給付実績
- ・ コールセンターでの受付実績

※給付金、賠償責任保険の給付状況については、支給した際に随時、神戸市に報告すること。

#### ②その他随時、神戸市が必要とする事項の実績報告

## 4 保険料の通知

### (1) 給付金制度運用のための保険契約（約定履行費用保険の保険料）

- ・ 令和 8 年度、9 年度の 1 人当たりの保険料については、それぞれ前年度の 12 月 28 日までに神戸市に対して通知すること。

※12 月 28 日までに通知が困難な事態が生じた場合は神戸市と協議すること。

※1 人当たりの保険料は、少数第 2 位までとして、第 3 位以下は四捨五入すること。

- ・ 各年度の契約金額（保険料総額）は、1 人当たりの保険料に神戸市の人口（それぞれ前年度の 1 月末時点）を乗じた額とする。
- ・ 給付実績による損害率が良好な（または悪化した）場合、翌年度の保険料率に割引（増）率を適用して算定すること。

#### <割引（増）率>

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（毎年 9 月 30 日）時点の通算支払保険金（備金含む）÷通算経過保険料 〕  
2 年度目（令和 8 年度） 令和 7 年 4 月 1 日～令和 7 年 9 月 30 日の実績を反映  
3 年度目（令和 9 年度） 令和 7 年 4 月 1 日～令和 8 年 9 月 30 日の実績を反映

### (2) 賠償責任保険制度運用のための保険契約（賠償責任保険の保険料）

- ・ 令和 8 年度、9 年度の 1 人当たり保険料に変更が生じる場合は、それぞれ前年度の

12月28日までに神戸市に対して変更理由を示し、協議を行うこと。

※変更理由は保険料改定又は当該契約の損害率が良好（または悪化した）場合を想定。

※年度途中で保険料の改定があった場合、当該年度中は契約締結時点の保険料を適用する。

- ・各年度の契約金額は、別途神戸市が提示する月毎の加入予定者数をもとに、1人当たりの保険料を加入月数に応じて月割りにして算出した額とする（委託業務の完了後、実績に基づき確定精算を行う）。

## 5 業務の準備及び引継ぎ

### (1) 準備業務

事業者決定後（基本協定締結後）、令和7年4月1日からの業務実施に向け、専用コールセンターの設置、職員研修（本事業の一部を再委託する場合は、再委託先事業者の職員研修も含む）、様式類の印刷など、速やかに準備を行うこと。

### (2) 神戸市からの引継ぎ

新たに、本事業を請け負った事業者は、令和7年4月1日の業務実施に向けて、神戸市より業務引継ぎを行うこと。

《引継ぎ事項》

賠償責任保険の加入者名簿

事故救済制度の運用マニュアル

### (3) 旧事業者からの引継ぎ（令和6年度と事業者が変更した場合）

- ・新たに、新事業者は、令和7年4月1日の業務実施に向けて、旧事業者より業務引継ぎを行うこと。

《引継ぎ事項》

業務実施に必要な事項

専用コールセンターの電話番号

※引継ぎにあたっての調整は神戸市が行うものとする。

### (4) 旧事業者の保険を適用する事故案件の対応

- ・給付金制度及び賠償責任保険制度に係る保険については、事故の発生日を基準に保険を適用すること。
- ・事故対応の窓口（専用コールセンター）は、新事業者が行うものとし、旧事業者と必要な連携を行い、市民等へのサービスを低下させることなく、給付金及び賠償責任保険の保険金の支給を行うこと。

※委託事業者変更時の保険の適用の考え方は資料8（23頁）のとおり

### (5) 運用期間（令和7～9年度）終了後の取扱い

令和10年度以降に受託事業者が変更した場合において以下のとおりとする。

- ・円滑に制度運用を継続するための引継ぎを行うこと。

※委託事業者変更時の保険の適用の考え方は資料8（23頁）のとおり

## 6 委託料の見積り

委託料は、下記に基づき、①給付金制度運用のための保険契約（約定履行費用保険の保険料）、②賠償責任保険制度運用のための保険契約（賠償責任保険の保険料）、③事故救済制度の運用支援業務のすべての業務の1年間（令和7年度）の総額で見積ること。

※見積りにあたっては、入札書及び見積金額内訳書（様式第8号）を作成すること（神戸市認知症事故救済制度の運用支援業務委託 一般競争入札説明書の7(2)記載方法を参照）。

※見積り項目及び予定数量は資料9（25頁）のとおり

### ①給付金制度運用のための保険契約（約定履行費用保険の保険料）

1人当たりの保険料に神戸市人口（令和6年10月末時点）を乗じた総額で見積ること（1円未満四捨五入）。契約金額は、見積書記載の1人当たり保険料に神戸市人口（令和7年1月末時点）の人口を乗じた額とする（1円単位を四捨五入）。

※1人当たりの保険料は少数第2位までとすること。

### ②賠償責任保険制度運用のための保険契約（賠償責任保険の保険料）

1人当たりの保険料に令和7年度加入予定者数を乗じた総額で見積ること。契約金額は、別途神戸市が提示する月毎の加入予定者数をもとに、1人当たりの保険料を加入月数に応じて月割りにして算出した額とする（委託業務の完了後、実績に基づき確定精算を行う）。

### ③事故救済制度の運用支援業務

- ・「専用コールセンター業務（項番3(3)ア）」、「給付金支給に係る運用支援業務（項番3(3)イ）」、「賠償責任保険制度の運用支援業務（項番3(3)ウ）」及び「その他の運用支援業務（項番3(3)エ）」について、あわせて総額で見積ること。
- ・「賠償責任保険制度の運用支援業務（項番3(3)ウ）」については、項目ごとの予定数量を考慮して見積ること。

※郵便料金については、実績に基づき支払うため、本市が指定する金額を見積額とすること。

- ・保険業に相当するものは保険料に含めること。

《参考資料》

○支給実績（内容は資料 10・認知症事故救済制度支給案件一覧（26 頁）のとおり）

		令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	合計
給付金	件数	2件	3件	1件	5件	5件	4件	20件
	金額	25,652円	82,105円	54,690円	12,880,013円	4,884,676円	243,033円	18,170,169円
賠償責任保険	件数	1件	6件	5件	11件	8件	11件	42件
	金額	138,632円	1,177,330円	109,400円	261,030円	1,342,092円	856,340円	6,383,525円

※上記のほか、傷害死亡・後遺障害保険(交通事故対象)で2件・2,000,000円支給

※令和6年度は、11月分までの実績を記載。

※最新の支給実績は、一般競争入札参加資格があると認定された者に対して、参加資格審査結果通知書とともに提示（支給済みのほか、支給が予定されているものも可能な範囲で提示）。

○事業運用期間の保険契約人数見込み

	令和7年度	令和8年度	令和9年度
賠償責任保険制度	11,866人	12,476人	13,691人

※給付金は毎年度、1月末時点の神戸市の人口を適用。

※令和8年度、令和9年度については、あくまで現時点での予定人数であり、令和7年度の契約人数等の状況により、あらためて予定人数を算出（毎年度、契約締結の1～2か月前に提示）。

## 7 委託料の支払い

(1) 給付金制度運用のための保険契約（約定履行費用保険の保険料）

- ・毎年度4月30日までに請求書を受領し、5月31日までに前金払いする（支払日については、落札事業者と協議により決定する）。

(2) 賠償責任保険制度運用のための保険契約（賠償責任保険の保険料）

- ・毎年度4月30日までに請求書を受領し、5月31日までに概算払いする（支払日については、落札事業者と協議により決定する）。
- ・賠償責任保険の加入者数が予定数を超過する場合は、変更契約締結のうえ、事業者の請求により追加で概算払いする。

- ・委託業務の完了後、当該年度の加入者数の実績に基づき確定精算を行う（翌年度の5月31日までに精算を完了する）。

#### (4) 事故救済制度の運用支援業務

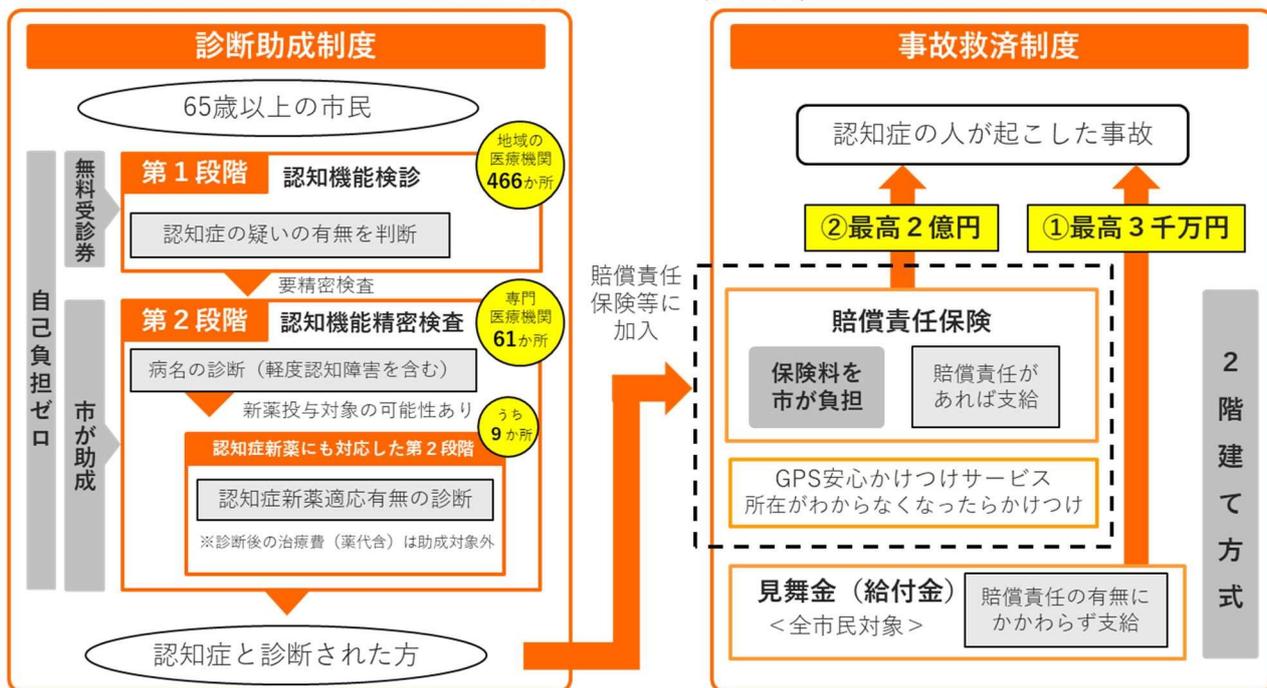
上半期（4～9月）、下半期（10～3月）の2期に分け、それぞれ、契約金額の半分の額および郵便料金の実績分を検査終了後に、事業者の請求により支払う。

### 8 その他

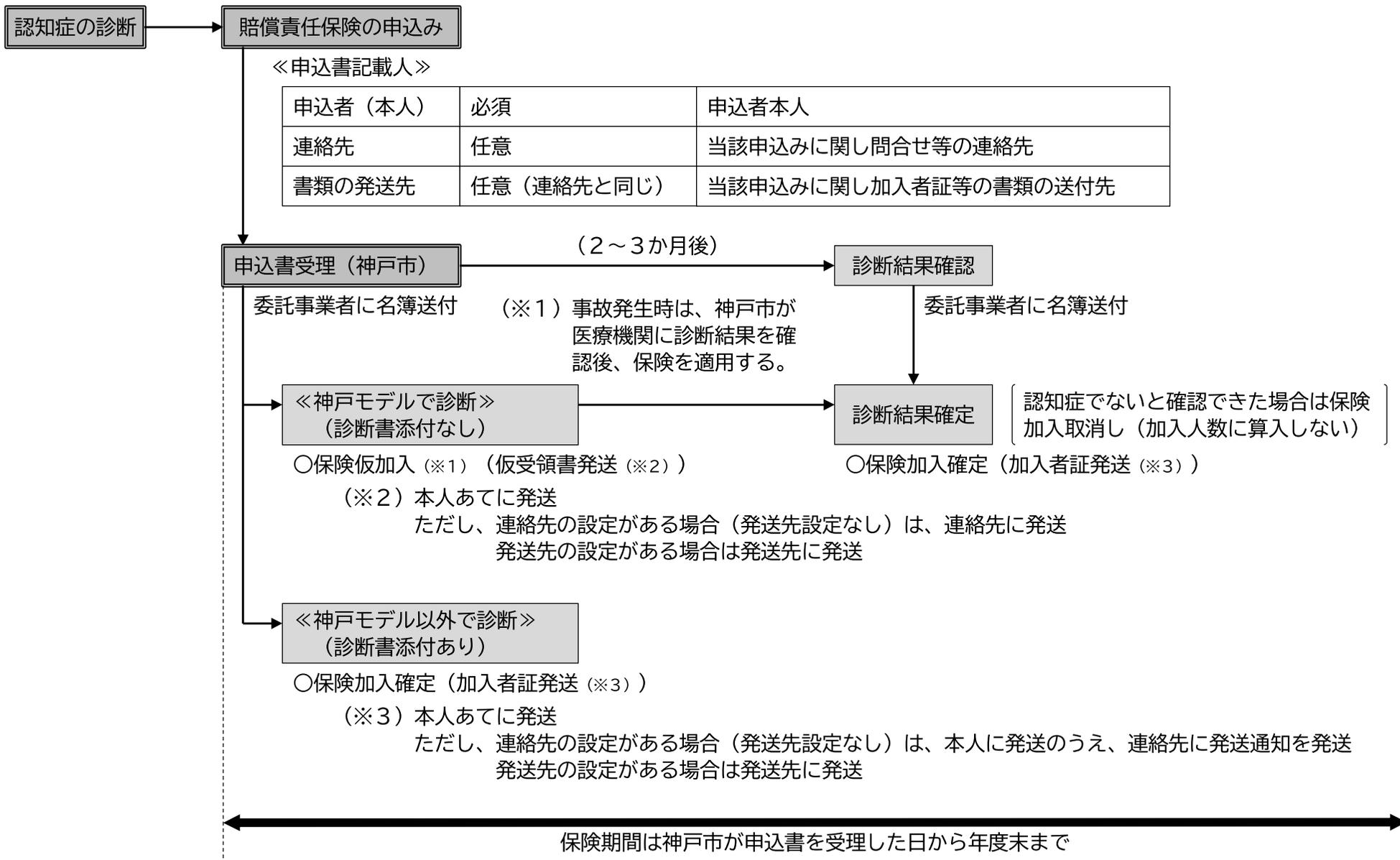
- ・本業務により作成された成果物等の著作権は、原則として神戸市に帰属するものとする。また、受託者は著作者人格権を行使しないものとする。
- ・事故救済制度の運用支援業務について、神戸市より事務フローの見直しを指示した際は、双方協議のうえ、改善に努めるものとする。
- ・その他、仕様書に定めのない事項については、必要に応じて双方協議して定める。

#### 《参考：認知症神戸モデルの概要》

認知症神戸モデル（概要図）

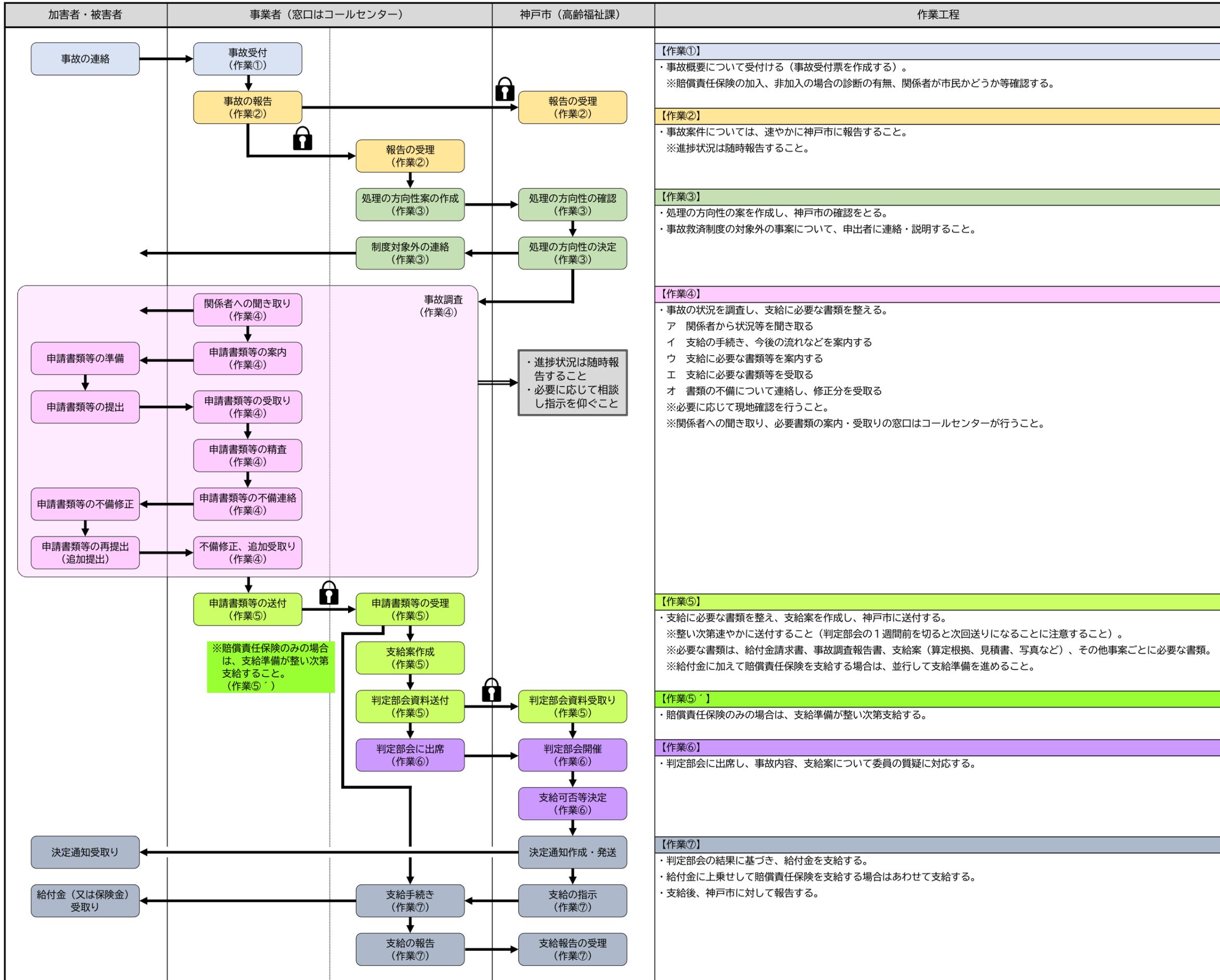


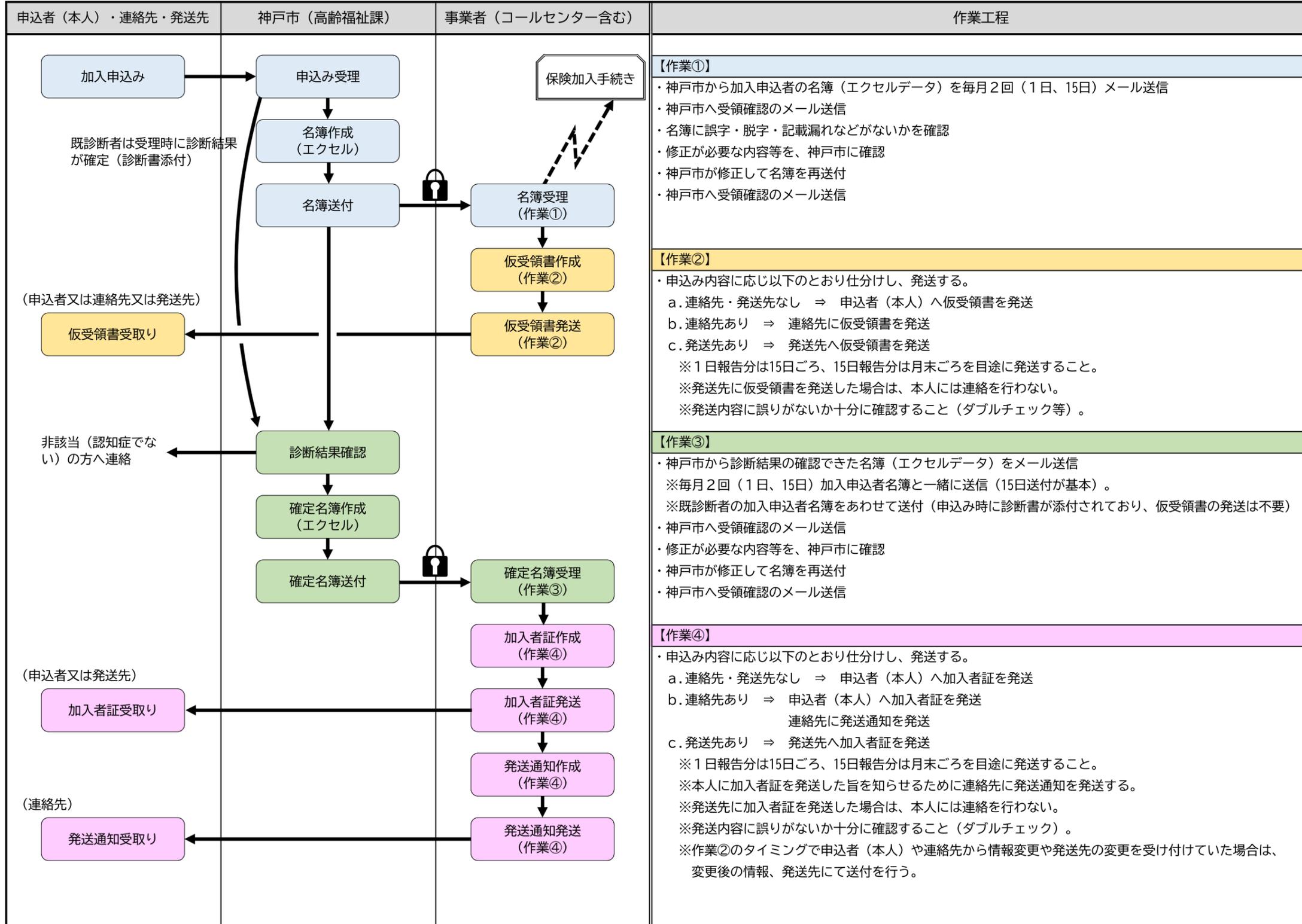
## 賠償責任保険制度の加入登録の流れ





※Q & Aは事業者決定後、神戸市より提供



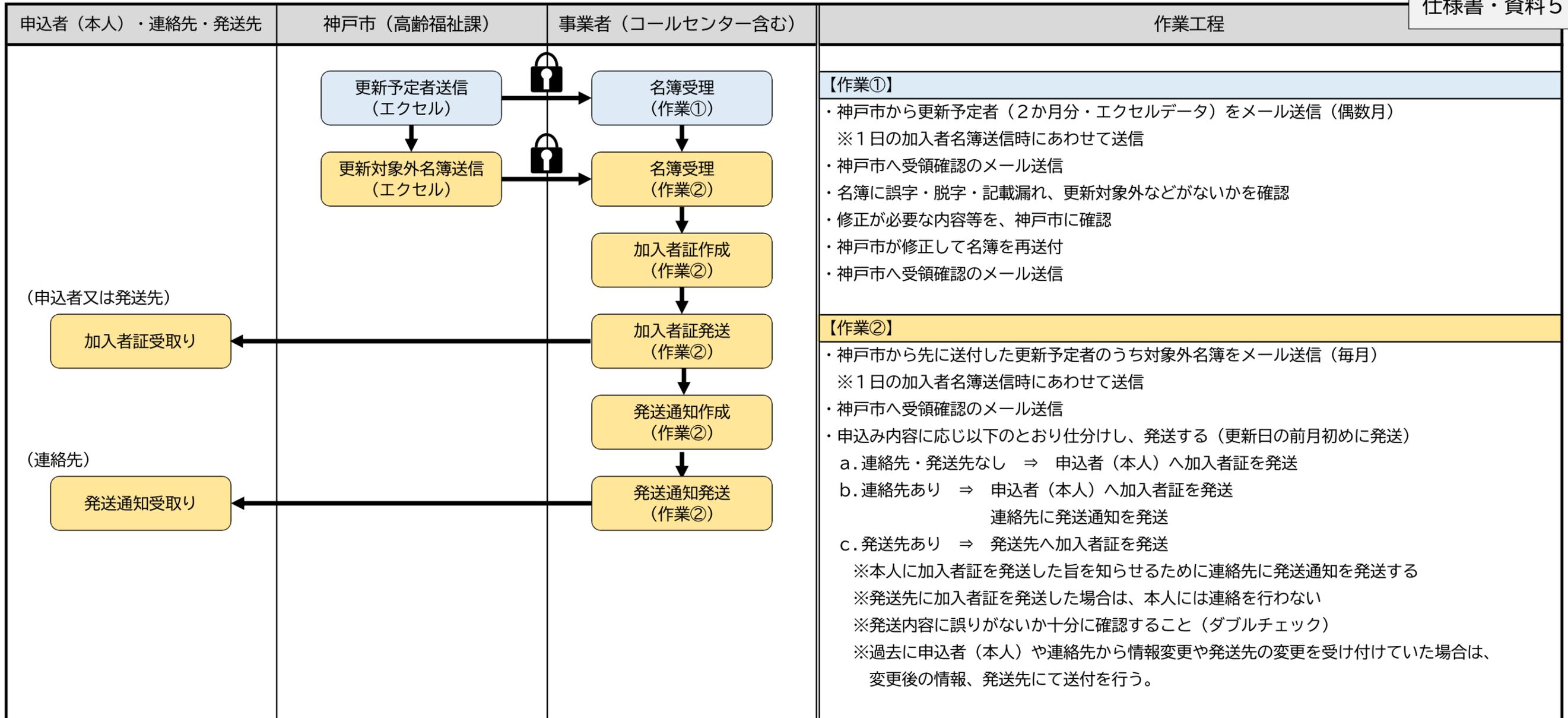


【1か月の作業のイメージ】

1日	15日	月末
申込名簿送付	申込名簿送付	
作業①	作業②	作業① 作業②
確定名簿送付	確定名簿送付	
※主に既診断者分	※確定名簿は15日送付が主	
作業③	作業④	作業③ 作業④

【戻り郵便の処理】

- 相手方に電話し、住所を確認する（複数回架電）。
- 住所が判明したものは、新住所で再送付する。
- 判明した新住所及び、連絡不通のものを月報と一緒に神戸市に報告する。
- 神戸市で住所確認できたものは再送付する（確認名簿は1日、15日の報告時に送信）。



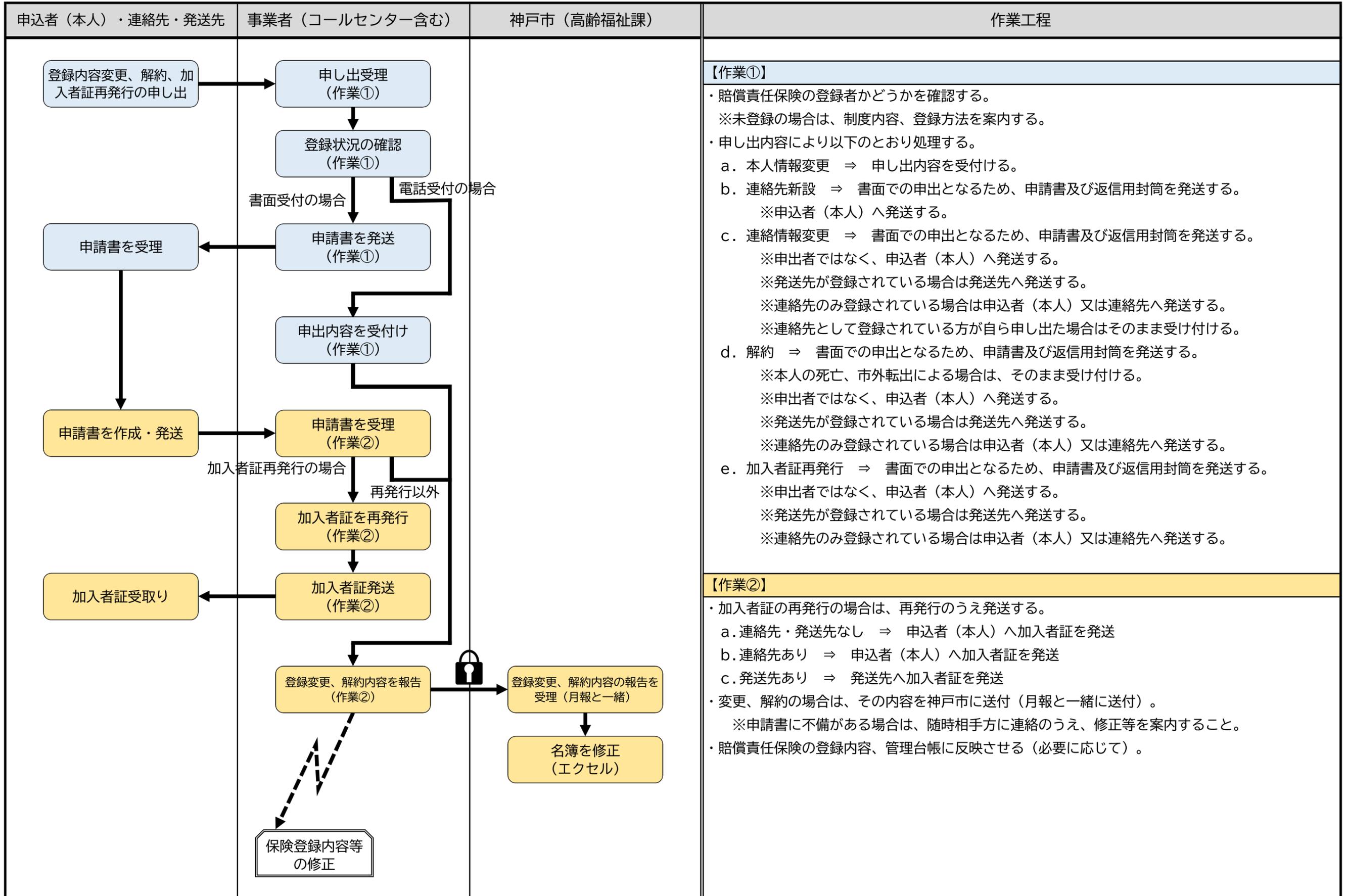
更新スケジュール（令和7年度）

送付月	神戸市からの送信		加入者証等の 発送
	更新予定者	対象外	
4月	7、8月分	5月分	5月分
5月		6月分	6月分
6月	9、10月分	7月分	7月分
7月		8月分	8月分
8月	11、12月分	9月分	9月分
9月		10月分	10月分
10月	1、2月分	11月分	11月分
11月		12月分	12月分
12月	3、4月分	1月分	1月分
1月		2月分	2月分
2月	5、6月分	3月分	3月分
3月		4月分	4月分

**【戻り郵便の処理】**

- 相手方に電話し、住所を確認する（複数回架電）。
- 住所が判明したものは、新住所で再送付する。
- 判明した新住所及び、連絡不通のものを月報と一緒に神戸市に報告する。
- 神戸市で住所確認できたものは再送付する（確認名簿は1日、15日の報告時に送信）。

事務フローE（加入者証の再発行業務、加入登録内容の変更業務、加入登録の解約業務）



## 賠償責任保険制度の加入登録に関する書類の発送について

## 1 業務の説明

## (1) 新規加入登録業務（事務フローC）

神戸市が加入申込みを受理した者の新規加入登録に関する業務。

※申込みの受付及び資格の確認は神戸市が行う。

## (2) 加入登録更新業務（事務フローD）

保険期間が満了した者の加入登録更新に関する業務。

## (3) 加入者証の再発行業務（事務フローE）

加入者証の再発行依頼があった者に対する加入者証の再発行に関する業務。

## (4) 加入登録内容の変更（事務フローE）

加入登録内容の変更申出があった者の加入登録内容の変更に関する業務。

## (5) 加入登録の解約業務（事務フローE）

神戸市外に転出した者、死亡した者など、賠償責任保険制度の加入登録要件を失った者及び解約申請があった者の解約に関する業務。

※その他、神戸市からの依頼に基づき書類発送業務が生じることがある（加入者証発送とあわせて、年1回程度案内チラシ等を同封することを想定）。

## 2 書類の発送先（申込書記載人）の説明

記載人	記載	説明
申込者（本人）	必須	申込み者本人（認知症と診断された者）
連絡先	任意	当該申込みに関する問合せ等の連絡先
送付先	任意（連絡先を発送先に設定可能）	連絡先であるとともに、加入者証等の書類の発送先

## 【参考】申込書の記載欄（申込書の一部を切り抜き）

神戸市認知症事故救済制度利用申込書

令和 年 月 日

神戸市長宛

住所 \_\_\_\_\_

氏名 \_\_\_\_\_ 印  
(自署の場合は押印不要です)

電話 \_\_\_\_\_

住所 \_\_\_\_\_

氏名 \_\_\_\_\_ (続柄: \_\_\_\_\_)

電話 \_\_\_\_\_

**連絡先を発送先として設定する場合にチェックを入れる**

事故救済制度に関する書類の送付を全て連絡先に希望する  
(希望する場合はチェックを入れてください)

【上記以外に連絡を希望する場合の連絡先】

### 3 発送書類の説明

- (1) 仮受領証（発送書類①）≪A4・1枚・片面・白黒≫  
加入申込みした者のうち、診断結果の確認ができていない者に対して、仮登録したことをお知らせするもの。
- (2) 加入者証（発送書類②）≪A4・1枚・両面・白黒≫  
加入登録したことをお知らせするもの。証券番号等を記載し、事故報告、各種問合せ等に参照するもの（再発行時、更新時も同じ書類を用いる）。
- (3) 案内チラシ（発送書類③）≪A4・1枚・両面・カラー≫  
事故救済制度の内容を記載した案内チラシ（新規加入登録、加入登録の更新、加入者証の再発行時に同封する）。
- (4) 加入者証発送鑑（発送書類④）≪A4・1枚・片面・白黒≫  
加入者証（発送書類②）を発送する際の鑑文。
- (5) 加入者証発送通知（発送書類⑤）≪A4・1枚・片面・白黒≫  
加入者証（発送書類②）を申込者（本人）に発送したことを連絡先に知らせるもの（加入登録更新時も同じ書類を用いる。再発行時は発送しない）。
- (6) 変更等申請書（発送書類⑥）≪A4・1枚・片面・白黒≫  
登録内容の変更、加入者証の再発行を申請する書類。
- (7) 変更等申請書発送鑑（発送書類⑦）≪A4・1枚・片面・白黒≫  
変更等申請書（発送書類⑥）を発送する際の鑑文。
- (8) 脱退届（発送書類⑧）≪A4・1枚・片面・白黒≫  
登録の解約を申請する書類。
- (9) 発送書類の発送用封筒（発送書類⑨）≪長3・窓あき・発信者名印刷済み≫  
発送書類を発送する際に用いる封筒（全業務共通）。
- (10) 返信用封筒（発送書類⑩）≪長3・テープ付き・宛名等印刷済み・料金受取人払≫  
変更等申請書（発送書類⑥）、脱退届（発送書類⑧）を送付してもらう際に用いる返信用封筒。

### 4 業務別の発送書類と発送先の関係

#### (1) 新規加入登録業務

ア 診断助成制度（神戸モデル）利用者の場合

・ 仮受領書の発送（神戸市が申込書を受理したとき）【事務フローCの作業②】

		申込者（本人）	連絡先	発送先
申込者のパターン	①	設定	有り	無し
		書類の発送	仮受領書発送	×
	②	設定	有り	有り
		書類の発送	×	仮受領書発送
	③	設定	有り	有り
		書類の発送	×	×

【送付物】 申込者：仮受領書 約 10g ※重量は発送用封筒を含む（以下同じ）

連絡先：仮受領書 約 10 g

発送先：仮受領書 約 10 g

- ・ 加入者証の発送（診断結果が確定したとき）【事務フローCの作業④】

		申込者（本人）	連絡先	発送先
申込者のパターン	①	設定	有り	無し
		書類の発送	加入者証発送	×
	②	設定	有り	有り
		書類の発送	加入者証発送	発送通知発送
	③	設定	有り	有り
		書類の発送	×	×

【送付物】 申込者：鑑文、加入者証、案内チラシ 約 20 g

発送先：鑑文、加入者証、案内チラシ 約 20 g

連絡先：発送通知 約 10 g

#### イ 診断助成制度以外で診断された者の場合

- ・ 加入者証の送付（神戸市が申込書を受理したとき（診断結果も同時に確定））  
【事務フローCの作業④】

		申込者（本人）	連絡先	発送先
申込者のパターン	①	設定	有り	無し
		書類の発送	加入者証発送	×
	②	設定	有り	有り
		書類の発送	加入者証発送	発送通知発送
	③	設定	有り	有り
		書類の発送	×	×

【送付物】 申込者：鑑文、加入者証、案内チラシ 約 20 g

発送先：鑑文、加入者証、案内チラシ 約 20 g

連絡先：発送通知 約 10 g

## (2) 加入登録更新業務

### ア 加入者証の発送【事務フローDの作業②】

		申込者（本人）	連絡先	発送先
申込者のパターン	①	設定	有り	無し
		書類の発送	加入者証発送	×
	②	設定	有り	有り
		書類の発送	加入者証発送	発送通知発送
	③	設定	有り	有り
		書類の発送	×	×

【送付物】 申込者：鑑文、加入者証、案内チラシ 約 20 g

発送先：鑑文、加入者証、案内チラシ 約 20 g

連絡先：発送通知 約 10 g

### (3) 加入者証の再発行業務

#### ア 変更等申請書の発送【事務フローEの作業①】

申出者	変更等申請書の発送先	
申込者（本人）	発送先設定有り	発送先に発送
	発送先設定無し	申込者（本人）に発送
連絡先	申込者（本人）又は連絡先に送付	
発送先	発送先に発送	
その他	発送先設定有り	発送先に発送
	連絡先設定有り	申込者（本人）又は連絡先に送付
	ともに設定無し	申込者（本人）に発送

【送付物】 申込者：鑑文、変更等申請書、返信用封筒 約 20 g

発送先：鑑文、変更等申請書、返信用封筒 約 20 g

#### イ 加入者証の発送【事務フローEの作業②】

		申込者（本人）	連絡先	発送先
申込者のパターン	①	設定	有り	無し
		書類の発送	加入者証発送	×
	②	設定	有り	有り
		書類の発送	加入者証発送	×
	③	設定	有り	有り
		書類の発送	×	×
				加入者証発送

【送付物】 申込者：鑑文、加入者証、案内チラシ 約 20 g

発送先：鑑文、加入者証、案内チラシ 約 20 g

### (4) 加入登録内容の変更業務

#### ア 変更等申請書の発送【事務フローEの作業①】

- ・本人情報変更の場合

口頭（電話）で受付ける

※申込者（本人）、連絡先、発送先以外の者からの申し出は別途、市と協議

- ・連絡先（発送先）の新設の場合

申出者	変更等申請書の送付先
申込者（本人）	申込者（本人）に送付
その他	申込者（本人）に送付

【送付物】 申込者：鑑文、変更等申請書、返信用封筒 約 20 g

・連絡先（発送先）の情報変更の場合

申出者	申出書の送付先	
申込者（本人）	発送先設定有り	発送先に送付
	発送先設定無し	申込者（本人）に送付
連絡先	申込者（本人）又は連絡先に送付（※）	
発送先	発送先に送付（※）	
その他	発送先設定有り	発送先に送付
	発送先設定無し	申込者（本人）に送付

（※）連絡先・発送先自身の情報変更（住所変更等）は口頭（電話）で受付ける

【送付物】申込者：鑑文、変更等申請書、返信用封筒 約 20 g

発送先：鑑文、変更等申請書、返信用封筒 約 20 g

(5) 加入登録の解約業務【事務フロー E の作業①】

ア 脱退届の送付

- ・死亡による  
口頭（電話）で受付ける
- ・市外転出  
口頭（電話）で受付ける
- ・自己都合

申出者	申出書の送付先	
申込者（本人）	発送先設定有り	発送先に送付
	発送先設定無し	申込者（本人）に送付
連絡先	申込者（本人）又は連絡先に送付	
発送先	発送先に送付	
その他	発送先設定有り	発送先に送付
	連絡先設定有り	申込者（本人）又は連絡先に送付
	ともに設定無し	申込者（本人）に送付

【送付物】申込者：鑑文、脱退届、返信用封筒 約 20 g

発送先：鑑文、脱退届、返信用封筒 約 20 g

委託事業者変更時の保険の適用の考え方

①賠償責任保険の更新

旧事業者の保険期間が終了した時点で更新する。

旧事業者	新事業者
賠償責任保険	更新

②保険の適用

事故発生日を基準として保険を適用する。

旧事業者	新事業者
賠償責任保険	更新
見舞金（約定履行費用保険）	見舞金（約定履行費用保険）

事故発生

ともに旧保険を適用

事故発生

ともに新保険を適用

旧事業者	新事業者
賠償責任保険	更新
見舞金（約定履行費用保険）	見舞金（約定履行費用保険）

事故発生

ともに旧保険を適用

事故発生

見舞金は新保険を適用

賠償責任保険は旧保険を適用

③窓口対応

(A) 旧事業者の保険期間終了後に請求があった場合

旧事業者	新事業者
賠償責任保険	更新
見舞金（約定履行費用保険）	見舞金（約定履行費用保険）

事故発生

請求

- ・最初の窓口（専用コールセンター）は新事業者が行うこと。
- ・支給に必要な対応は旧事業者が行うこと（事故の報告者、給付金等の請求者等には丁寧な案内・引継ぎを行うこと）。

《支給に必要な対応》

請求書類の取付け、事故調査、給付金支給のための判定部会の資料作成など

- ・見舞金、賠償責任保険の保険金は旧事業者が支払うこと。

## (B) 給付金と賠償責任保険が違う事業者の場合

※旧事業者の保険期間終了後に請求があった場合も同様とする。

旧事業者	新事業者
賠償責任保険	更新
見舞金（約定履行費用保険）	見舞金（約定履行費用保険）

↓

事故発生・請求

- ・窓口（専用コールセンター）及び支給に必要な対応は新事業者が行うこと。

《支給に必要な対応》

請求書類の取付け、事故調査、給付金支給のための判定部会の資料作成など

※賠償責任保険のみで対応する場合（被害者が法人など）は、旧事業者が対応すること（事故の報告者、保険金の請求者等には丁寧な案内・引継ぎを行うこと）。

- ・見舞金は新事業者、賠償責任保険は旧事業者が支払うこと。
- ・その他、円滑に支給するため新旧事業者間及び神戸市と連携協力すること。

## 見積り項目及び予定数量

項 目	予定数量	仕様書項番
① 給付金制度運用のための保険契約（約定履行費用保険の保険料）	1,492,572人	3(1)
② 賠償責任保険制度運用のための保険契約（賠償責任保険の保険料）	11,866人	3(2)
③ 事故救済制度の運用支援業務	一式	3(3)
専用コールセンター業務	一式	3(3)ア
給付金支給に係る運用支援業務	一式	3(3)イ
賠償責任保険の運用支援業務	一式	3(3)ウ
郵便料金（書類発送分）	14,730通	3(3)ウ a b c d e
郵便料金（返信用封筒の料金受取人払分）	200通	3(3)ウ c d e
仮受領書発送業務	1,500件	3(3)ウ a
加入者証（新規）発送業務	2,000件	3(3)ウ a
発送通知（新規）発送業務	500件	3(3)ウ a
加入者証（更新）発送業務	7,500件	3(3)ウ b
発送通知（更新）発送業務	3,000件	3(3)ウ b
加入者証（再発行）発送業務	80件	3(3)ウ c
変更等申請書発送業務	150件	3(3)ウ c d e
その他の運用支援業務	一式	3(3)エ

(令和元年度実績)

	給付の種別	給付金額	事案の概要
事案 1	給付金 (財物損壊給付金)	15,932 円	被害者の自転車に損傷を与えた。
事案 2	賠償責任保険	138,632 円	飲食店の座席を汚損した。
事案 3	給付金 (財物損壊給付金)	9,720 円	室内のガラス扉を破損した。

(令和2年度実績)

	給付の種別	給付金額	事案の概要
事案 4	賠償責任保険	19,800 円	施設内のカーテンレールを破損した。
事案 5	賠償責任保険	286,000 円	水漏れをおこし、階下を汚損した。
事案 6	給付金 (財物損壊給付金)	35,805 円	水漏れをおこし、階下を汚損した。
事案 7	給付金 (財物損壊給付金)	10,000 円	被害者の靴を汚損した。
事案 8	賠償責任保険	14,300 円	入院中にナースコールを破損した。
事案 9	賠償責任保険	605,000 円	トイレを詰まらせ、階下を汚損した。
事案 10	給付金 (財物損壊給付金)	36,300 円	隣の家の壁を損傷した。
事案 11	賠償責任保険	134,530 円	被害者宅の門扉を損壊した。
事案 12	賠償責任保険	117,700 円	マンションのエントランスのガラスを破損した。

(令和3年度実績)

	給付の種別	給付金額	事案の概要
事案 13	賠償責任保険	50,000 円	新築の住宅のトイレを汚損した。
事案 14	賠償責任保険	59,400 円	水漏れをおこし、階下を汚損した。
事案 15	給付金 (財物損壊給付金)	54,690 円	窓ガラスを損傷した。
事案 16	賠償責任保険	153,890 円	水漏れをおこし、階下を汚損した。
事案 17	賠償責任保険	42,130 円	施設のトイレと洗面台をつまらせた。
事例 18	賠償責任保険	40,854 円	車のドアを損傷した。

(令和4年度実績)

	給付の種別	給付金額	事案の概要
事案 19	給付金 (遺族給付金)	12,670,000 円	加害者が被害者に倒れ掛かり、転倒し、死亡した。
事案 20	賠償責任保険	52,000 円	施設の壁を損傷した
事案 21	賠償責任保険	68,000 円	入院中にドアノブを損傷した。
事案 22	賠償責任保険	17,800 円	入院中に被害者の眼鏡を破損した。
事案 23	賠償責任保険	1,691,663 円	自宅のトイレを詰まらせ、階下を汚損した。
事案 24	賠償責任保険	1,000 円	施設のドライヤーを破損した。
事案 25	賠償責任保険	27,905 円	加害者が転倒した際に後ろにいた被害者に怪我を負わせた。

事案26	給付金 (財物損壊給付金)	50,013 円	自宅のキッチンの蛇口を開いた状態で外出し、階下を汚損した。
事案27	賠償責任保険	533,260 円	被害者の車のシートを汚損した。
事案28	賠償責任保険	110,330 円	施設の部屋の小窓を破損した。
事案29	給付金 (通院給付金)	10,000 円	被害者を突き飛ばして、怪我を負わせた。
事案30	給付金 (通院給付金)	50,000 円	被害者を突き飛ばして、怪我を負わせた。
事案31	賠償責任保険	42,350 円	窓ガラスを破損した。
事案32	賠償責任保険	21,999 円	被害者宅のドアベルを破損した。
事案33	給付金 (財物損壊給付金)	100,000 円	隣家のフェンスや門柱を破損し、境界標を紛失した。
事案34	賠償責任保険	44,000 円	トイレを詰まらせ、階下を汚損した。

(令和5年度実績)

	給付の種別	給付金額	事案の概要
事案35	給付金 (財物損壊給付金)	100,000 円	被害者の車の扉を損傷した。
事案36	賠償責任保険	453,200 円	台所の流しを詰まらせ、階下を汚染した。
事案37	賠償責任保険	733,732 円	トイレを詰まらせ、トイレの交換が必要となった。
事案38	給付金 (財物損壊給付金)	9,036 円	車庫の扉のガラスを破損した。
事案39	賠償責任保険	44,000 円	施設の共有部分のドアガラスを破損した。
事案40	賠償責任保険	66,000 円	被害者宅のフェンスを破損した。
事案41	給付金 (財物損壊給付金)	35,640 円	バイクのシートやカバーを破損した。
事案42	賠償責任保険	13,200 円	被害者宅の鍵穴を破損した。
事案43	給付金 (通院給付金)	10,000 円	突然介護キャリーとともに進み出した加害者を止めようとした被害者が転倒して、怪我を負った。
事案44	賠償責任保険	13,960 円	施設の共有廊下を汚損した。
事案45	賠償責任保険	8,800 円	施設の自動ドアを破損した。
事案46	賠償責任保険	9,200 円	入院中に装着していた車いすからの転落防止用ベルトを破損した。
事案47	給付金 (後遺障害給付金)	4,730,000 円	被害者の両肩を押して、怪我を負わせた。

(令和6年度実績 ※11月末時点)

事案48	給付金 (財物損壊給付金)	47,300 円	窓ガラスを破損させた。
事案49	給付金 (財物損壊給付金)	89,100 円	トイレをつまらせた。
事案50	賠償責任保険	11,000 円	入院先の病院内のドアを破損させた。
事案51	賠償責任保険	31,140 円	被害者の自転車破損させた。

事案52	給付金(財物損壊給付金)	46,375 円	食器棚のガラスを破損させた。同時期に和室で押し入れの扉を破損させた。
事案53	賠償責任保険	71,500 円	入院先の病院のタオル掛けを破損させた。
事案54	賠償責任保険	28,600 円	施設のトイレをつまらせた。
事案55	給付金 (財物損壊給付金)	60,258 円	浴室シャワーの切り替えハンドルを損傷した。
事案56	賠償責任保険	17,580 円	暴力により怪我を負わせた。
事案57	賠償責任保険	478,500 円	トイレタンクを破損させ、階下を汚損した。
事案58	賠償責任保険	50,600 円	施設の壁を損傷した。
事案59	賠償責任保険	37,400 円	施設のトイレを詰まらせた。
事案60	賠償責任保険	42,570 円	飲食店のソファを汚損した。
事案61	賠償責任保険	80,300 円	トイレを詰まらせ、階下を汚損した。
事案62	賠償責任保険	7,150 円	病院のカーテンを破損した。

《参考資料》

発送書類（現在使用中のもの）

---

○仮受領書	P 30
○加入者証発送鑑	P 32
○加入者証	P 33
○案内チラシ	P 35
○加入者証発送通知	P 37
○変更等申請書発送鑑	P 38
○変更等申請書	P 40
○脱退届	P 41
○発送書類の発送用封筒	P 43
○返信用封筒	P 44

統計データ（令和4～6年度）

---

○賠償責任保険加入者数	P 45
○事故救済制度専用コールセンター時間帯別受電数	P 46
○事故救済制度専用コールセンター内容別受電数	P 47
○賠償責任保険の加入登録に係る書類発送数	P 48

## 神戸市認知症事故救済制度（賠償責任保険）のお申込みに関するご案内

拝啓 時下ますますご清栄のこととお慶び申し上げます。  
早速ではございますが、神戸市認知症事故救済制度利用申込書(賠償責任保険)を○月○日に受理いたしましたので、ご連絡させていただきます。

この後、診断結果が確認でき次第、賠償責任保険へ加入していることを証明する「被保険者証」を被保険者ご本人様宛にお送りいたします。  
到着まで今暫くお待ちいただきますよう、お願い申し上げます。

- ※保険期間は、申込書を受理した日から1年間です。(自動更新のためお手続きは不要です。)
- ※被保険者証が届くまでの間も保険が適用されますので、事故が発生した際は、下記コールセンターまでご連絡ください。
- ※診断結果が認知症でなかった場合は、賠償責任保険のお申込を取消とさせていただきます。

事故救済制度に関するお問合せは、下記コールセンターまでお気軽にご連絡ください。

### 【お問い合わせ先】

神戸市認知症事故救済コールセンター

TEL : 0120-259-315

【受付時間】24時間 365日

## 神戸市認知症事故救済制度（賠償責任保険）のお申し込みに関するご案内

拝啓 時下ますますご清栄のこととお慶び申し上げます。

早速ではございますが、神戸市認知症事故救済制度利用申込書(賠償責任保険)を〇月〇日に受理いたしましたので、ご連絡させていただきます。

この後、診断結果が確認でき次第、賠償責任保険へ加入していることを証明する「被保険者証」を、被保険者ご本人様宛にお送りいたします。

※利用申込書の『事故救済制度に関する書類の送付を全て連絡先に希望する』をチェックの上でお申し込みいただいた場合、被保険者証は指定連絡先の方宛に送付されます。

到着まで今暫くお待ちいただきますよう、お願い申し上げます。

[被保険者様のお名前]

様

※保険期間は、申込書を受理した日から1年間です。(自動更新のためお手続きは不要です。)

※被保険者証が届くまでの間も保険が適用されますので、事故が発生した際は、下記コールセンターまでご連絡ください。

※診断結果が認知症でなかった場合は、賠償責任保険のお申込を取消とさせていただきます。

事故救済制度に関するお問合せは、下記コールセンターまでお気軽にご連絡ください。

### 【お問い合わせ先】

神戸市認知症事故救済コールセンター

TEL : 0120-259-315

【受付時間】24時間 365日

## 被保険者証送付のご案内

拝啓 時下ますますご清栄のこととお慶び申し上げます。

早速ではございますが、先日お申込みいただきました、神戸市認知症事故救済制度・賠償責任保険の被保険者証をお送りいたします。同封物およびその内容についてご確認いただきますよう、お願い申し上げます。

尚、認知症事故救済制度に関するお問合せは、下記コールセンターまでお気軽にご連絡下さい。

### 記

[お送りしたもの]

- |                       |
|-----------------------|
| ・賠償責任保険制度<二次保険> 被保険者証 |
| ・神戸市認知症事故救済制度 ご案内チラシ  |

### 【お問い合わせ先】

神戸市認知症事故救済コールセンター

TEL : 0120-259-315

【受付時間】 24時間 365日

証券番号	
No.	

神戸市認知症事故救済制度 賠償責任保険制度〈二次保険〉 被保険者証

保険契約者	神戸市
被保険者	様
生年月日	
住所	〒000-0000
申込書受理日	
保険期間	申込書受理日 から 1 年間

(ご注意)

○本被保険者証は、保険契約が存在することを証し、補償概要を記載したものです。本被保険者証を1年間は大切に保管してください。(保険証券は発行いたしません。)

(保険金をお支払する場合に該当したときの引受保険会社へのご連絡)

○保険金をお支払する場合に該当したときは、下記のコールセンターまでご連絡ください。保険金請求の手続きにつきまして詳しくご案内いたします。なお、保険金をお支払いする場合に該当した日から30日以内にご連絡がない場合、もしくは知っている事実を告げなかった場合、または事実と異なることを告げた場合は、引受保険会社はそれによって被った損害の額を差し引いて保険金をお支払いすることがあります。

○事故の内容によって、給付金制度のお支払いのみの場合や、給付金制度が先行してお支払いされる場合があります。(同封の神戸市認知症事故救済制度のチラシをご覧ください。)

<お問い合わせ先>

**神戸市認知症事故救済コールセンター**

**フリーダイヤル 0120-259-315 (24時間365日受付)**

**※お手元に「被保険者証」をご用意ください。**

保険金の種類	保険金をお支払いする場合	保険金のお支払い額
賠償責任保険金	<p>保険期間中の偶然な事故により、他人の生命または身体を害したり、他人の物を壊したりして、法律上の損害賠償責任を負われた場合※</p> <p>(注) 被保険者本人が責任無能力者である場合は、親権者・法定監督義務者・監督義務者に代わって責任無能力者を監督する方（責任無能力者の6親等内の血族、配偶者および3親等内の姻族に限ります。）を被保険者とします。</p> <p>※損害賠償責任を負わない場合、給付金制度（一次保険）の対象となる場合があります。</p>	<p>支払限度額</p> <p>1 事故 2 億円</p>
傷害死亡保険金	<p>保険期間中の事故によるケガのため、事故発生の日からその日を含めて 180 日以内に死亡された場合</p>	100 万円
傷害後遺障害保険金	<p>保険期間中の事故によるケガのため、事故発生の日からその日を含めて 180 日以内に、後遺障害等級第 1 ～ 7 級に掲げる保険金支払割合（100% ～ 42%）を適用すべき後遺障害が生じた場合</p>	<p>後遺障害の程度に応じて</p> <p>100 万円～42 万円</p>

保険金の種類	保険金をお支払いしない主な場合
賠償責任保険金	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 保険契約者または被保険者の故意による損害</li> <li>● 被保険者の業務遂行に直接起因する損害賠償責任（仕事上の損害賠償責任）</li> <li>● 他人から借りたり預かったりした物を壊したことによる損害賠償責任</li> <li>● 被保険者と同居する親族に対する損害賠償責任</li> <li>● 被保険者の使用人（家事使用人を除きます。）が業務従事中に被った身体の障害に起因する損害賠償責任</li> <li>● 第三者との損害賠償に関する約定によって加重された損害賠償責任</li> <li>● 心神喪失に起因する損害賠償責任</li> <li>● 被保険者または被保険者の指図による暴行、殴打による損害賠償責任</li> <li>● 自動車等の車両（ゴルフ場敷地内におけるゴルフカートを除きます。）、船舶、航空機、銃器、業務に使用する動産または不動産の所有、使用または管理に起因する損害賠償責任</li> <li>● 戦争、その他の変乱、暴動による損害</li> <li>● 地震もしくは噴火またはこれらを原因とする津波による損害</li> <li>● 核燃料物質等の放射性・爆発性等による損害</li> </ul> <p style="text-align: right;">など</p>
傷害死亡保険金	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 保険契約者、被保険者または保険金を受け取るべき方の故意または重大な過失によるケガ</li> <li>● 自殺行為、犯罪行為または闘争行為によるケガ</li> <li>● 戦争、その他の変乱、暴動によるケガ（テロ行為によるケガは、条件付戦争危険等免責に関する一部修正特約により、保険金の支払対象となります。）</li> </ul>
傷害後遺障害保険金	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 地震もしくは噴火またはこれらを原因とする津波によるケガ</li> <li>● 核燃料物質等の放射性・爆発性等によるケガ</li> <li>● 原因がいかなるときでも、頸（けい）部症候群、腰痛その他の症状を訴えている場合に、それを裏付けるに足りる医学的他覚所見のないもの</li> <li>● 自転車を用いて競技等をしている間のケガ</li> </ul> <p style="text-align: right;">など</p> <p>(注) 細菌性食中毒およびウイルス性食中毒は、補償の対象にはなりません。</p>

\* 傷害死亡保険金および傷害後遺障害保険金は、交通事故による受傷のみを保険金支払対象とする。

認知症になっても安心して暮らしていけるまちへ

神戸市認知症事故救済制度は、「見舞金（給付金）制度」（事前登録不要・賠償責任の有無に関わらず支給）と「賠償責任保険制度」（事前登録要）の2階建て方式の制度です。

事故が起こった場合は、まずはコールセンターにお電話ください。

神戸市認知症事故救済コールセンター  
フリーダイヤル（24時間365日受付）

じ こ きゆう さ い こうば

0 1 2 0 - 2 5 9 - 3 1 5

※お手元に「被保険者証」をご用意ください。

(1) 賠償責任保険制度 <二次保険>（団体総合生活補償保険<標準型>）

※見舞金（給付金）が先行して支給されている場合は、見舞金（給付金）分は控除されます。  
見舞金（給付金）の詳細は裏面をご覧ください。

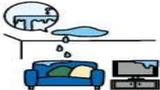
例えば、以下のような事故に対応します。

①賠償責任保険金

示談交渉サービス付！

認知症と診断された方が事故を起こしてしまい、第三者の方のお身体にケガを負わせてしまったり、第三者の方の物を壊してしまった結果、認知症の人ご本人が損害賠償責任（またはご家族が監督責任）を負った場合の損害賠償金等を補償します。

<例えば、以下のような事故例が考えられます>

<p>自転車で走行中に歩行者とぶつかり、ケガを負わせた。</p> 	<p>レジャー中に、誤って第三者にケガを負わせた。</p> 	<p>漏水事故を発生させ、階下の建物や家財に損害を与えた。</p> 	<p>お店の陳列品を誤って落として壊してしまった。</p> 
--	---	--	---

※自動車・原動機付自転車の事故は対象外となります。  
※事故が起こった場合は、まずはコールセンターまでご連絡ください。

②傷害死亡保険金・傷害後遺障害保険金

認知症の人ご本人が交通事故（自動車・原動機付自転車での事故は認知症の方が運転していた場合を除く）によってお亡くなりになった場合、または重度の後遺障害を負った場合に保険金をお支払いする傷害死亡・後遺障害保険金をお支払いします。



詳しくはお手元の「被保険者証」、または神戸市ホームページ（<https://kobe-ninchisho.jp/>）をご覧ください。

## (2) 見舞金（給付金）制度 <一次保険>

神戸市民の皆さまに見舞金（給付金）を支給します。

- ◆ 認知症と診断された方（事前の登録不要）が起こした事故で被害に遭った方に見舞金（給付金）を支給します。  
※支給対象者の故意、自動車・原動機付自転車での事故など支給対象外となるものがあります。

【特徴1】賠償責任の有無に関わらず支給します。

【特徴2】認知症と診断された方の事前登録は不要です。

（事故後に、事故発生時に 認知症であったと診断された場合も対象とします。）

- ◆ 原則として賠償責任保険に先行して支給します。  
見舞金（給付金）支給後に賠償責任が認められた場合、賠償責任保険を適用し保険金を支払いますが、見舞金（給付金）分は控除します。

見舞金（給付金）の種類は以下のとおりです。

給付金の種類		支給額
遺族給付金	事故が原因でお亡くなりになられた場合	最高3千万円
後遺障害給付金	事故が原因で所定の後遺障害を負った場合	最高3千万円
入院給付金	事故が原因で入院した場合	最高10万円
通院給付金	事故が原因で通院した場合	最高5万円
財物損壊給付金	事故が原因で所有物が損害を負った場合	最高10万円
休業損害給付金	事故が原因で就業不能になった場合	最高5万円
被害者見舞費用 給付金	神戸市民以外の被害者に対するお見舞金 (神戸市民が事故を起こしてしまった場合)	最高10万円
類焼被害者見舞費用 給付金	近隣の住宅、家財に類焼した場合の被害者 (神戸市民に限る) に対するお見舞金 (神戸市民が事故を起こしてしまった場合)	1 被災世帯あたり 最高30万円  1 事故あたり 1千万円限度

※自動車・原動機付自転車の事故は対象外となります。

※事故が起こった場合は、まずはコールセンターまでご連絡ください。

詳しくは神戸市ホームページ (<https://kobe-ninchisho.jp/>) をご覧ください。

## 被保険者証発送に関するご案内

拝啓 時下ますますご清栄のこととお慶び申し上げます。

早速ではございますが、神戸市認知症事故救済制度・賠償責任保険の被保険者証を、被保険者ご本人様宛てに発送させていただきました。被保険者ご本人様へご連絡の上、同封物およびその内容についてご確認いただきますよう、お願い申し上げます。

尚、認知症事故救済制度に関するお問合せは、下記コールセンターまでお気軽にご連絡下さい。

記

[被保険者様のお名前]

様

[被保険者ご本人様へお送りしたもの]

・賠償責任保険制度<二次保険> 被保険者証

・神戸市認知症事故救済制度 ご案内チラシ

以上

### 【お問い合わせ先】

神戸市認知症事故救済コールセンター

TEL : 0120-259-315

【受付時間】24時間 365日

## 神戸市認知症事故救済制度に関するご案内

拝啓 時下ますますご清栄のこととお慶び申し上げます。

先日ご依頼いただきました認知症事故救済制度のお手続きにつきまして、下記の通り必要な書類についてご案内させていただきます。ご多用の中恐れ入りますが、ご記入の上、ご返送下さいますようお願い申し上げます。

尚、認知症事故救済制度に関するお問合せは、下記コールセンターまでお気軽にご連絡下さい。

### 記

#### 【 お送りしたもの 】

##### ■神戸市認知症事故救済制度に関する申請書

- ・ご記入いただいた日付をご記入下さい。
- ・申請者様、連絡先の方の情報をご記入下さい。
- ・ご希望されるお手続き（太枠）にチェックをご記入下さい。

#### 【お問い合わせ先】

神戸市認知症事故救済コールセンター

TEL : 0120-259-315

【受付時間】24時間 365日

## 神戸市認知症事故救済制度に関するご案内

拝啓 時下ますますご清栄のこととお慶び申し上げます。

先日ご依頼いただきました認知症事故救済制度のお手続きにつきまして、下記の通り必要な書類についてご案内させていただきます。ご多用の中恐れ入りますが、ご記入の上、ご返送下さいますようお願い申し上げます。

尚、認知症事故救済制度に関するお問合せは、下記コールセンターまでお気軽にご連絡下さい。

記

【 被保険者様のお名前 】

様

【 お送りしたもの 】

■神戸市認知症事故救済制度に関する申請書

- ・ご記入いただいた日付をご記入下さい。
- ・申請者様、連絡先の方の情報をご記入下さい。
- ・ご希望されるお手続き（太枠）にチェックをご記入下さい。

【お問い合わせ先】

神戸市認知症事故救済コールセンター

TEL : 0120-259-315

【受付時間】24時間 365日

# 神戸市認知症事故救済制度に関する申請書

年 月 日

神戸市長宛

## 【申請者（事故救済制度に登録されているご本人様）】

住所 \_\_\_\_\_

氏名 \_\_\_\_\_

電話 \_\_\_\_\_

## 【上記以外の連絡先】

住所 \_\_\_\_\_

氏名 \_\_\_\_\_ (続柄)

電話 \_\_\_\_\_

以下のとおり申請します。(希望する項目の□にチェックを記入してください)

<input type="checkbox"/> 神戸市認知症事故救済制度に関する書類の再発行 再発行理由：□紛失 □その他 ( )
<input type="checkbox"/> 今後の神戸市認知症事故救済制度に関する書類は、 全て連絡先宛へ送付を希望する。

## 【書類ご返送先・お問い合わせ先】

住所：〒112-0004 東京都文京区後楽 2-5-1 飯田橋ファーストビル 7階

MS & AD グランアシスタンス

宛名：神戸市認知症事故救済コールセンター

TEL：0120-259-315（24時間／365日）

神戸市事故救済制度における  
賠償責任保険 脱退届

年 月 日

神戸市宛

住所 \_\_\_\_\_

被保険者（氏名） \_\_\_\_\_

代理人（氏名） \_\_\_\_\_

被保険者本人が記入する場合は不要

（被保険者との関係） \_\_\_\_\_

被保険者本人が記入する場合は不要

電話 \_\_\_\_\_

下記理由により、神戸市認知症事故救済制度における賠償責任保険の補償対象者からの脱退（※）を申請いたします。

脱退理由 \_\_\_\_\_

※脱退日：この届出書を神戸市が受理した日の翌月末日が脱退日となります。

以上

## 神戸市認知症事故救済制度に関するご案内

拝啓 時下ますますご清栄のこととお慶び申し上げます。  
早速ではございますが、神戸市認知症事故救済制度・賠償責任保険に関する資料をお送りいたします。  
同封物およびその内容についてご確認いただきますよう、お願い申し上げます。

記

[ お送りしたもの ]

・ **神戸市事故救済制度における賠償責任保険 脱退届**

※本制度を脱退するための書類です。

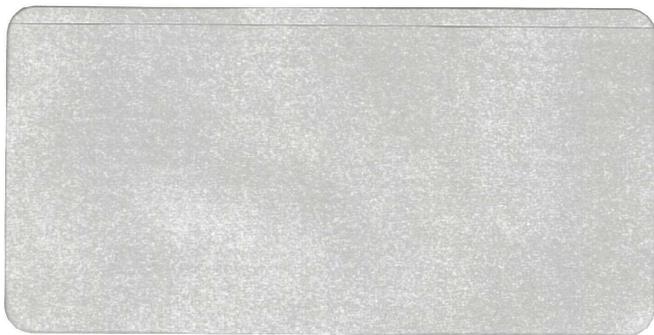
・ **返信用封筒**

※脱退届を入れてご返送下さい。

**【脱退に関するお問い合わせ先】**

神戸市福祉局 高齢福祉課

TEL : 078-322-5259



重要

必ず開封していただき、内容をご確認ください

〒112-0004

東京都文京区後楽2丁目5-1

住友不動産飯田橋ファーストビル 7階

神戸市事故救済コールセンター

TEL : 0120-259-315

料  
金  
受  
取  
人  
払  
郵  
便

小石川局承認  
7574

差出有効期間  
2025年  
2月9日まで  
(切手不要)

1128790  
098

神戸市事故救済コールセンター 行

東京都文京区後楽二丁目5番1号  
住友不動産飯田橋ファーストビル 7階  
グランアシスタンス

MS&AD  
三井住友海上



ご住所	〒  TEL ( )
お名前	

※お手数ですが差出人がわかるようご記入お願い致します。

賠償責任保険加入者数

令和4年度

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計	
診断助成制度利用者	83	102	91	119	98	116	109	126	124	91	110	131	1,300	
既診断者等	15	22	19	19	24	23	29	20	18	13	13	17	232	
	98	124	110	138	122	139	138	146	142	104	123	148	1,532	新規
														6,450 更新
														7,982 合計

令和5年度

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計	
診断助成制度利用者	116	109	103	128	119	115	140	129	123	141	122	142	1,487	
既診断者等	23	18	20	16	17	23	24	21	19	12	13	19	225	
	139	127	123	144	136	138	164	150	142	153	135	161	1,712	新規
														7,027 更新
														8,739 合計

令和6年度

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計	
診断助成制度利用者	152	145	94	129	106	104	95	115					940	
既診断者等	20	13	15	11	19	11	13	16					118	
	172	158	109	140	125	115	108	131	0	0	0	0	1,058	新規
														4,101 更新 (未確定)
														5,159 合計 (未確定)

※既診断者等：診断助成制度開始前に既に認知症の診断を受けていた方、開始後、制度を利用せずに認知症の診断を受けた方。

事故救済制度専用コールセンター月別・時間帯別受電数

令和4年度

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
9-10	16	12	3	9	9	14	7	8	13	7	10	14	122
10-11	10	5	12	11	7	9	10	6	12	2	11	15	110
11-12	11	6	10	8	8	6	15	4	11	10	7	12	108
12-13	6	10	7	3	2	2	4	8	12	6	3	5	68
13-14	16	10	4	5	9	7	10	7	5	2	4	14	93
14-15	10	10	5	6	9	10	14	8	10	4	13	12	111
15-16	12	5	8	7	8	11	4	10	8	7	8	10	98
16-17	14	5	9	6	13	6	9	7	6	5	10	13	103
17-18	7	2	4	5	4	4	0	2	1	5	8	7	49
18-19	2	1	1	3	1	1	2	1	1	4	3	3	23
19-20	0	1	3	1	1	2	1	1	1	2	0	0	13
20-21	1	0	0	0	2	2	2	0	0	1	1	2	11
21-22	1	2	0	0	0	2	1	0	0	2	0	2	10
22-23	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
23-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
0-1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1-2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
2-3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3-4	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
4-5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5-6	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
6-7	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2	3
7-8	0	1	1	0	0	1	0	1	0	0	0	1	5
8-9	3	1	2	1	2	1	0	0	1	0	0	1	12
	109	73	70	67	75	78	80	63	81	57	78	113	944

令和5年度

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
9-10	11	6	15	11	5	11	6	7	9	8	9	14	112
10-11	12	8	14	3	10	10	12	7	5	6	7	10	104
11-12	11	9	9	9	6	8	13	12	6	4	7	12	106
12-13	7	3	5	9	9	5	5	6	8	3	4	8	72
13-14	12	6	14	4	7	11	9	7	9	2	8	16	105
14-15	8	5	15	8	7	7	10	8	4	11	6	7	96
15-16	7	11	14	11	13	10	6	4	5	5	10	12	108
16-17	6	6	7	10	6	12	9	4	15	4	8	12	99
17-18	9	3	4	8	3	2	2	0	2	2	10	7	52
18-19	4	3	3	0	5	2	0	0	1	3	2	1	24
19-20	2	5	1	2	0	1	2	2	1	0	1	1	18
20-21	0	1	2	0	0	1	1	2	1	1	2	1	12
21-22	3	0	1	0	1	1	0	1	1	0	0	2	10
22-23	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	2
23-24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
0-1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
1-2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2-3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3-4	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
4-5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5-6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6-7	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
7-8	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
8-9	3	0	1	2	3	1	0	1	2	2	1	0	16
	95	66	108	77	76	82	75	61	69	53	75	104	941

令和6年度

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
9-10	7	4	3	9	6	3	14						46
10-11	8	15	2	7	12	3	8						55
11-12	13	11	5	5	11	7	7						59
12-13	7	8	9	4	5	4	5						42
13-14	11	7	8	5	13	7	8						59
14-15	9	2	1	3	9	11	12						47
15-16	10	9	7	7	5	5	10						53
16-17	12	9	5	8	9	9	12						64
17-18	1	3	1	4	1	4	6						20
18-19	2	2	2	0	1	1	3						11
19-20	1	2	0	3	0	1	1						8
20-21	1	0	1	0	0	0	0						2
21-22	1	0	1	0	0	0	0						2
22-23	0	0	0	1	1	0	0						2
23-24	0	0	0	0	1	0	0						1
0-1	0	0	0	0	0	1	0						1
1-2	0	0	0	0	0	0	0						0
2-3	0	0	0	0	0	0	0						0
3-4	1	0	0	0	0	0	0						1
4-5	0	0	0	0	0	0	0						0
5-6	0	0	0	0	0	0	0						0
6-7	0	0	0	0	0	0	0						0
7-8	0	1	1	0	0	0	0						2
8-9	1	1	1	4	1	0	3						11
	85	74	47	60	75	56	89	0	0	0	0	0	486

事故救済制度専用コールセンター月別・内容別受電数（複数計上あり）

令和4年度

		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
問合せ	神戸モデルについて	0	0	0	0	0	1	3	1	2	1	0	3	11
	認知症診断助成制度について	0	6	9	9	5	6	8	3	5	1	4	1	57
	認知症事故救済制度について	21	19	27	27	40	24	33	29	36	22	32	43	353
	GPS安心かけつけサービスについて	3	3	2	2	1	0	4	1	3	3	3	2	27
資格確認	資格確認	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	1	4
書面関連	被保険者証の発送状況確認	1	0	1	1	1	2	1	2	2	0	0	0	11
	各書面の内容について	7	1	4	4	8	5	4	7	9	4	2	5	60
	記載内容誤り	3	1	2	2	1	0	2	0	0	1	1	0	13
	再発行希望	7	8	12	12	4	7	2	6	6	5	6	11	86
事故受付	事故受付・事故に関する問い合わせ	3	0	4	4	5	5	3	2	4	2	2	3	37
連絡先	こうべオレンジダイヤル	1	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	1	4
	神戸市総合コールセンター	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	3
その他	申込覚えなし	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	被保険者死亡	9	15	5	5	11	11	18	15	7	16	18	31	161
	登録内容の変更希望	21	20	8	8	11	17	14	12	17	8	11	27	174
	その他	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	2
		77	73	74	74	87	78	93	78	93	64	84	128	1,003

令和5年度

		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
問合せ	神戸モデルについて	3	3	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	19
	認知症診断助成制度について	5	5	11	9	5	5	1	6	4	0	3	3	57
	認知症事故救済制度について	33	13	50	27	24	29	32	20	25	18	18	32	321
	GPS安心かけつけサービスについて	0	1	7	2	1	4	3	5	2	1	1	3	30
資格確認	資格確認	0	1	0	1	1	1	1	0	0	1	1	3	10
書面関連	被保険者証の発送状況確認	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	2
	各書面の内容について	5	6	13	2	10	10	6	8	3	5	1	6	75
	記載内容誤り	1	3	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	6
	再発行希望	15	7	6	9	8	10	5	5	5	3	4	11	88
事故受付	事故受付・事故に関する問い合わせ	3	5	1	2	2	1	2	3	6	1	5	5	36
連絡先	こうべオレンジダイヤル	1	0	2	1	0	3	1	0	1	0	1	0	10
	神戸市総合コールセンター	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	2
その他	申込覚えなし	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
	被保険者死亡	21	9	11	10	11	17	12	14	14	15	17	17	168
	登録内容の変更希望	17	13	20	21	14	17	18	14	16	9	24	25	208
	その他	2	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	5
		106	66	125	86	79	100	84	76	78	54	78	106	1,038

令和6年度

		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
問合せ	神戸モデルについて	1	2	0	1	3	2	2						11
	認知症診断助成制度について	0	5	6	1	1	2	4						19
	認知症事故救済制度について	28	16	12	22	24	28	33						163
	GPS安心かけつけサービスについて	7	1	4	2	2	3	3						22
資格確認	資格確認	7	1	0	2	0	0	1						11
書面関連	被保険者証の発送状況確認	0	0	0	0	0	0	0						0
	各書面の内容について	4	4	0	7	4	5	7						31
	記載内容誤り	0	0	0	0	0	1	0						1
	再発行希望	3	9	3	6	3	5	7						36
事故受付	事故受付・事故に関する問い合わせ	1	6	0	2	3	3	4						19
連絡先	こうべオレンジダイヤル	0	0	1	1	0	0	0						2
	神戸市総合コールセンター	0	0	0	0	0	1	0						1
その他	申込覚えなし	0	0	0	0	0	0	0						0
	被保険者死亡	22	16	11	14	18	11	16						108
	登録内容の変更希望	21	14	15	12	18	9	17						106
	その他	0	1	0	0	0	0	0						1
		94	75	52	70	76	70	94	0	0	0	0	0	531

賠償責任保険の加入登録に係る書類発送数

令和4年度

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
仮受領書	79	81	87	75	98	104	70	107	117	78	94	100	1,090
加入者証（新規）	109	113	132	119	102	143	120	161	128	138	129	115	1,509
加入者証（新規）発送通知	33	23	47	41	37	42	42	52	46	39	34	23	459
加入者証（再発行）	2	6	6	10	6	4	3	3	6	2	4	4	56
加入者証（更新）	472	482	478	406	487	482	492	418	440	411	491	1,310	6,369
加入者証（更新）発送通知	285	234	236	182	208	191	195	163	180	161	190	785	3,010
変更等申請書	8	18	12	12	5	12	3	7	12	3	6	16	114
	988	957	998	845	943	978	925	911	929	832	948	2,353	12,607

令和5年度

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
仮受領書	120	93	91	115	104	103	122	130	83	99	137	116	1,313
加入者証（新規）	130	140	151	149	128	148	123	164	160	141	137	152	1,723
加入者証（新規）発送通知	36	40	46	36	33	47	17	34	37	24	35	31	416
加入者証（再発行）	12	13	4	4	6	3	8	2	3	3	6	9	73
加入者証（更新）	527	521	543	464	564	554	577	490	482	477	569	1,231	6,999
加入者証（更新）発送通知	287	231	233	189	212	217	207	174	179	171	208	668	2,976
変更等申請書	12	14	7	12	10	8	5	7	6	9	9	17	116
	1,124	1,052	1,075	969	1,057	1,080	1,059	1,001	950	924	1,101	2,224	13,616

令和6年度

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
仮受領書	103	129	102	97	102	84	84						701
加入者証（新規）	168	152	156	138	133	130	116						993
加入者証（新規）発送通知	34	27	29	25	32	27	25						199
加入者証（再発行）	7	6	5	5	2	1	6						32
加入者証（更新）	589	553	600	503	591	617	650						4,103
加入者証（更新）発送通知	276	222	228	195	207	212	212						1,552
変更等申請書	5	11	7	11	7	5	11						57
	1,182	1,100	1,127	974	1,074	1,076	1,104	0	0	0	0	0	7,637