

# 第 11 回登録モニターアンケート結果報告

(平成 30 年3月実施)

## 1 アンケート内容

「被保険者証」、「高額療養費」、「柔道整復」、「アンケート回答方法」に関するアンケート

## 2 アンケートの目的

今回のアンケートでは、後期高齢者医療制度に関係している内容について、モニターの皆さまのからの率直なご意見をお伺いすることで、今後の更なる改善に活かしていきたいと考えております。

## 3 回答状況

アンケート配布者数	26 人
アンケート回答者数	20 人
アンケート回答率	77%

### 【問合せ先】

〒221-0052

横浜市神奈川区栄町8番地1ヨコハマポートサイドビル9階

神奈川県後期高齢者医療広域連合事務局

総務課 広報・広聴担当

TEL045-440-6714

FAX045-441-1500

平成 29 年度  
モニターアンケート  
調査結果報告書

## 第1問 被保険者証の送付用封筒について

広域連合では被保険者証を送付する際の封筒について、初めて被保険者証を送付する方には白い封筒、被保険者証の 更新で送付する方には黄色い封筒 を使用しています。これは、更新の時は、2年に一度、または、負担割合が変更になったとき随時の発送となるため、他の郵便物に混ざってわからなくならないようにするためです。

この封筒の色について伺います。

1. 両方とも白い封筒とした方が良い
2. 両方とも黄色い封筒とした方が良い
3. 今のまま新規送付時は白い封筒、更新時は黄色い封筒が良い。
4. 他の色の方が良い。 【 色】

選択肢	1	2	3	4	無回答
回答数	1	2	17	0	0
回答率	5%	10%	85%	0%	—

第1問目は被保険者証を送付する際の封筒の色について尋ねる質問でしたが、3が85%と最も多く、現在のままが最も支持を集める結果となりました。

いただきましたご意見としては、更新時は色を変えた方がわかりやすい、変更する必要性を感じないといったものがありました。

色を変えた方がいいという意見では、黄色の方が目立つ、色を統一した方がわかりやすく経費の節減になるのではないかといった意見をいただきました。

## 第2問 被保険者証の回収勧奨通知について

広域連合では、有効期限の到来前に負担割合が変更されて、新しい被保険者証を送付した被保険者に対して、同じ有効期限の被保険者証が複数枚お手元にあることによる誤使用を防止するため、変更前の被保険者証の回収を勧奨する通知を送っています。

この通知の表記について伺います。

(1) 文字の大きさはいかがですか。

1. 大きい
2. ちょうど良い
3. 読みにくい
4. 読めない

選択肢	1	2	3	4	無回答
回答数	0	14	2	0	4
回答率	0%	70%	10%	0%	—

第2問目(1)は被保険者証の回収勧奨通知の文字の大きさについて尋ねる質問でしたが、2が全体で70%の方がちょうど良いという回答でした。

3の読みにくいというご回答をいただいた方はいずれも文字が小さいというご意見でした。

(2) 文章の表現はいかがですか。

1. とてもよく分かる
2. ある程度は分かる
3. あまり分からない
4. 全く分からない

選択肢	1	2	3	4	無回答
回答数	9	6	1	0	4
回答率	45%	30%	5%	0%	—

第2問目(2)は被保険者証の回収勧奨通知の文章表現について尋ねる質問でしたが、1と2を合計すると全体の中で75%の方に、ある程度以上はご理解いただけているという結果でした。

いただきましたご意見としては、一見して内容が多いがゆっくり順に読んでいけばよくわかる、「勧奨」ではなく「おすすめ」で徹底するなど、老齢になるにつれ判読に苦しむこともあるのでわかりやすい表現にしてほしいといった意見がありました。

(3) 回収勧奨通知について変更した方がよい点やご意見があればご記入ください。

その他、回収勧奨通知に関するご意見として、次のようなご意見をいただきました。

- ・回収勧奨通知の変更はどうしても変更しなくてはならない場合のみにしてほしい。
- ・現行のままで結構
- ・表現を話し言葉のように分かりやすくしてほしい。
- ・1割負担から3割負担に増額される場合、その根拠を数値で説明してほしい。
- ・特に1割から3割に変更になった人に対しては、一言、変更になった理由を付言した方が親切で良いのではないか。

### 第3問 高額療養費の制度改正に関する周知について

平成29年8月診療分より、高額療養費の自己負担上限額が一部改正され、広域連合ではガイドブックや広報紙などで周知を行いました。また、国から公共機関や病院などにポスターやチラシを配布したほか、市町村でも広報紙などで周知が行われました。

これらの周知活動や内容についてお伺いします。

(1) 高額療養費は、同じ月内の医療費の自己負担が高額になったとき、所得区分に応じて定められた自己負担限度額を超えた額を払い戻す制度です。この制度についてご存知ですか。

1. 高額療養費の支給を受けたことがあります、知っている。
2. 高額療養費の支給は受けたことはないが、知っている。
3. 名前は聞いたことがある。
4. 知らなかった。

選択肢	1	2	3	4	無回答
回答数	9	7	2	1	1
回答率	45%	35%	10%	5%	—

第3問目(1)は高額療養費の制度自体についてご存知かを尋ねる質問です。1が45%、2が35%で合計して8割の方が制度について知っているというご回答でした。名前は聞いたことがある方も含めると9割となります。いただきましたご意見としては、3か月分まとめてお知らせが来て銀行に行く入金されていて助かるといったものでした。

(1)で4以外の回答をされた方にお伺いします。4と回答された方は(3)にお進みください。

(2) 高額療養費は、外来のみの場合と、外来と入院がある場合で算定方法や限度額が変わります。また、過去12か月以内に3回以上高額療養費に該当した時は、4回目以降の自己負担限度額が下げられる多数回該当といった制度があります。これらについてご存知ですか。

1. 制度の内容について、よく理解している。
2. 制度の内容について、概ね理解している。
3. 制度の内容について、理解できなかった。
4. 制度があることを知らない、よくわからない。

選択肢	1	2	3	4	無回答
回答数	1	9	2	6	1
回答率	5%	45%	10%	30%	—

第3問目(2)は(1)の回答を踏まえ、高額療養費の様々な制度についてご存知かを尋ねる設問です。約半数の方が理解できていると回答している一方で、内容について理解できなかった、制度があることを知らない、よくわからないと回答された方も3割おり、制度の

内容について難しいと感じられた方も多い内容であることがわかりました。いただきましたご意見としては要点をよく広報、周知してほしいというものや分かりやすい表現をしてほしいといった意見がありました。

(3) 制度改正に関する広報物を見たことがありますか。

1. ある
2. ない

選択肢	1	2	無回答
回答数	11	7	2
回答率	55%	35%	—

第3問目(3)は制度改正に関する広報物を見たことがあるか、お尋ねする設問です。約5割強の方は制度改正に関する広報物を見たことがあるとの回答でした。

(3)で「ある」と回答された方にお尋ねします。「ない」と答えた方は(6)にお進みください。

(4) ご覧になった広報物は何ですか。複数あてはまる場合にはすべてに丸をつけてください。

1. 広域連合の広報紙・ガイドブック
2. 広域連合のホームページ
3. 市町村の広報紙やホームページ等
4. 国が作成したポスターやチラシ(場所: )
5. その他( )

選択肢	1	2	3	4	5	無回答
回答数	9	1	3	1	1	3

第3問目(4)は(3)を受けてどんな広報物をご覧になったかという設問です。この設問は複数回答で最大回答数は10となります。最も多かった回答は1で広域連合の広報紙やガイドブックでした。

(5) 平成29年8月の診療分から、所得区分が現役並みの方と一般の方の自己負担限度額の上限が上がり、低所得者である区分Ⅰ、区分Ⅱの方の上限額は据え置かれました。このことについてご存知ですか。

1. 制度改正の内容について、よく理解している。
2. 制度改正の内容について、概ね理解している。
3. 制度改正の内容について、理解できなかった。
4. 制度改正があったことも知らない、よくわからない。

選択肢	1	2	3	4	無回答
回答数	4	6	0	0	0
回答率	40%	60%	0%	0%	—

第3問目(5)は制度改正のうち、自己負担限度額の上限の変更についてご存知かお尋ねする設問です。(4)と同じく回答数は最大で10です。約4割の方が1、約6割の方が2と回答されており、広報物をご覧いただいた方にはある程度は理解いただけたようです。

(6)高額療養費の制度や制度改正に関する周知について、ご意見などがありましたらご記入ください。

第3問目(6)は高額療養費の制度や制度改正の周知に関する自由意見をいただく設問でした。いただきましたご意見は次のとおりです。

- ・ 連合長名で内容がわからないようにしたはがきで送られ、よくわかる。電話番号も書いてあるのでありがたい。
- ・ あまり複雑にしないで単純な制度にしてほしい。
- ・ 説明が難しい。もっとマンガチックにわかりやすく説明してほしい。
- ・ 事前登録で精算を簡単にしてほしい。
- ・ 年齢とともに入院する機会が増えるのではと不安で、年金の受取額も減っているのに、自己負担限度額の上限が上がると不安と心配が大きくなってくる。
- ・ 制度改正は広域連合の広報で知るのみだが広報が公民館に備え付けられていない場合が多いので大変困っている。
- ・ もっとPRが必要では。きめ細かな取り決めが必要なことは理解できるので根気よくPRし続けてほしい。
- ・ 加入者に通知するかあるいは医療機関の窓口にパンフレットを配布するなど。
- ・ 今後自己負担率が上がるのが心配。医療費の実態や増加率を広報する機会を作してほしい。
- ・ 高齢者として通院すると診療費、薬代だけでなく交通費がかさむので、総合的な判断で防止してほしい。
- ・ 個人ごとの数字で現行と改正後の比較を知らせてほしい。
- ・ 政府の広報物で西暦を使った図と元号を使った図があった。統一した方が見やすいのではないかと思う。

#### 第4問 柔道整復のかかり方について

接骨院や整骨院での施術について、お伺いします。

(1) 接骨院や整骨院での施術について、傷病により保険が使える場合があることをご存知ですか。

1. 知っているし、利用したことがある。
2. 知っているが、利用したことはない。
3. 接骨院や整骨院にかかっているが、知らなかった。
4. 接骨院や整骨院にかかっておらず、知らなかった。

選択肢	1	2	3	4	無回答
回答数	3	10	0	5	2
回答率	15%	50%	0%	25%	—

第4問目(1)は接骨院や整骨院での施術に対する保険適応についてご存知かお尋ねする設問です。利用したことがある方も含めて6割以上の方がご存知でした。整骨院などにかかっていて知らない方は0%ですので、整骨院等を利用したことがある方には周知されていると考えられます。

(2) 応急手当を除く骨折及び脱臼に対する施術には医師の同意が必要であることをご存知ですか。

1. 知っているし、利用したことがある。
2. 知っているが、利用したことはない。
3. 接骨院や整骨院にかかっているが、知らなかった。
4. 接骨院や整骨院にかかっておらず、知らなかった。

選択肢	1	2	3	4	無回答
回答数	0	7	1	10	2
回答率	0%	35%	0%	50%	—

第4問目(2)は応急手当を除く骨折及び脱臼に対する施術には医師の同意が必要であることについてご存知かお尋ねする設問です。2が3割強、4が5割という結果でした。整骨院等を利用されていない方は保険が使えることは知っていても医師の同意が必要なことまでは知らなかったと考えられます。

(3) 接骨院や整骨院での保険を使った施術では、病院のように施術所で受診者は自己負担分だけを支払い、保険適用分については本人に代わり施術者が保険者に請求する「受領委任」が認められています。

「受領委任」を利用するには施術内容の詳細を確認の上、受診した被保険者が申請書に直筆で署名、捺印をする必要がありますが、ご存知ですか。

1. 知っているし、利用したことがある。
2. 知っているが、利用したことはない。
3. 接骨院や整骨院にかかっているが、知らなかった。
4. 接骨院や整骨院にかかっておらず、知らなかった。

選択肢	1	2	3	4	無回答
回答数	6	3	0	11	0
回答率	30%	15%	0%	55%	—

第4問目（3）は受領委任の制度についてご存知かお尋ねする設問です。（1）で無回答だった方で回答されている方がいるので、合計数は変化しています。1が3割、4が5割強という結果でした。特に整骨院等を利用されていない方は保険が使えることは知っていても医師の同意が必要なことまでは知らなかったと考えられます。

（4）柔道整復の制度や制度に関する周知について、ご意見などがありましたらご記入ください。

第4問目は柔道整復の制度や制度の周知に関する自由意見をいただく設問でした。いただきましたご意見は次のとおりです。

- ・けがをした方はほとんどの方が知らない。一部を除き保険が適用されないことの周知方法を検討してほしい。
- ・問題は普通にマッサージを受けると3000円くらい支払うところ、保険を使うと1割で150円で済み、院側から保険の方が安いと勧められる。これではだれでも保険を使うようになると思う。横須賀市で高齢者を対象としたリフレッシュ事業でマッサージ3000円を1000円で受けられるもの。
- ・変形性膝関節炎が悪化して手術をすることとなったが、友人知人から柔道整復が良いと聞かされた。結局自分には合わないと感じ整形外科に通っているが痛みと術後の状態が不安。
- ・柔道整復は柔道だけに該当すると思っていて関節痛や腰痛の人が通院するとは意外に思った。整形外科との違いがよく分からない。
- ・健康保険が使える場合の要点、使えない場合のケースを広報紙などで知らせると良い。
- ・ガイドブックだけでなくあらましにも記載してあればよいと思う。
- ・受領委任については個人ごとに具体的な話で説明してほしい。

## 第5問 アンケートの回答方法について

登録モニターアンケートの回答方法について、現在の質問と選択肢を書いた調査票に記入する方法と、調査票のほかにご用意する回答用紙にご記入いただく方法とどちらがよろしいかご意見をうかがいます。回答用紙をお使いいただいた場合、調査票にご自分の回答を写して、お手元に残しておくことができる点が便利ではないかと考えております。

1. 今までと同じ調査票での回答が良い。
2. 回答用紙は別に用意された方が良い。
3. その他

選択肢	1	2	3	無回答
回答数	11	6	1	2
回答率	55%	30%	5%	—

第5問目はアンケートの回答方法について今回のように調査票に直接書き込むか、別に回答用紙を用意するかについて何う設問です。5割強の方が今までと同じ形式で回答され、3割の方が回答用紙は別にあった方が良いと回答いただきました。

いただきましたご意見としては長く書くことが大変だから今の方法が良い、もっとシンプルな形式にしてほしい、文字の大きさや行間はこれほど大きくなくても良いなどがありました。

最後に、自由意見としていただきましたご意見をご紹介します。

- ・字が書ける間、元気に生活できる間はモニターの意見を出していきたい。杖をついて歩くのが大変だが運動のため一生懸命動きたい。
- ・少々わかりにくい点もあるが気を付けていきたい。医療保険は大事なので今後も見守ってゆきたく思う。
- ・自分が利用している薬局の薬剤師は必要な情報を教えてくれなかった。新聞で知ったり、病院に薬を全部持参して必要ない薬を教えてもらった。薬剤師にも研修が必要ではないか。必要なことを言わない薬剤師や医者は通院してもらいたいために薬を出す。
- ・広域連合の広報が公民館に常備されることを希望する。昔は備えてあったが最近はなくなった。
- ・医療の安全制度整備への努力に感謝するとともに日常の体調相談や地域での支援を必要とされる方々との支えあいをしている地域包括支援センターなどの充実が課題と考えているので、この方面への情報普及をよろしく願いたい。
- ・調査票の下のページはもっと大きく書いてほしい。数字が小さくて見にくい。
- ・登録モニター制度の交通費の支給をお願いしたい。
- ・正しい受診の仕方と受診時の保険診療の在り方に疑問が生じた場合の事例なども議題としてはどうか。
- ・病気のため歩行がきつくと懇談会は心ならずも欠席していたが、電話による方法なら対応できると思っている。
- ・添付された資料の説明が不足していてよくわからなかった。

- 電話を使ったアンケートを実施するとのことだが、用紙を使ったアンケートの方が望ましい。
- 負担割合が1割からいきなり3割になる理由が法律で決まっているとのことだが、法律の決め方が正しいのか検討してほしい。
- 懇談会をやめた理由が納得できない。
- 高齢者は生活に苦しんでいる人がたくさんいるはず。