

第12回登録モニター郵送アンケート結果報告 (平成31年3月実施)

1 アンケート内容

「医療費通知」や「広報物関係」、「コールセンター」等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、主に後期高齢者医療制度に関係している内容について、モニターの皆さまからの率直なご意見をお伺いすることで、今後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（※×切までにご回答いただいた方）

アンケート配布者数	24人
アンケート回答者数	20人
アンケート回答率	83%

【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

企画課企画情報係 広報・広聴担当

TEL045-440-6714 FAX045-441-1500

平成 30 年度 第 12 回
登録モニターアンケート
調査結果報告書

第1問 医療費通知について

神奈川県後期高齢者医療広域連合（以下、「広域連合」という。）では、被保険者の方々に対し、自身の健康と医療に関する関心を深めていただくことや診療日数や医療費に誤りがないかを確認していただくことを目的に、年2回、保険診療でかかった医療費についてお知らせしています。

（まったく医療機関等にかかっていない方には送付していません。）

（1）医療費通知は被保険者のお役に立っていると思いますか？

- a. 大変役立っているので続けたほうが良い
- b. ある程度役立っているので続けたほうが良い
- c. 不必要だと思う

選択肢	a	b	c
回答数	9	10	1

（自由回答）※抜粋

- ・自身の健康の確認資料として使用している。
- ・役立つというより確認をしている。
- ・正確な情報は必要だと思う。
- ・加齢とともに大変役立つようになるのではと思う。

【aまたはbの回答の方にお尋ねします。】

（2）発送回数についていかがですか？

- a. 年1回で良い
- b. 年2回のままで良い
- c. 年3回以上

選択肢	a	b	c
回答数	8	11	0

(自由回答) ※抜粋

- 年2回が適当と考える。
- 年2回の方が不正防止になると思う。
- 確定申告に利用したいため、年1回で良い。

(3) 平成30年度から、確定申告に使用可能になりましたが、以前と比較し、便利になりましたか？

- a. 便利になった
- b. 使い方が分かりづらいので不便だ
- c. 使用可能になったことを知らなかった

なお、具体的にご意見等があればご記入ください。

選択肢	a	b	c
回答数	6	5	7

※未回答及び複数選択、計3名。

(自由回答) ※抜粋

- 交通費を記入できるようにしてほしい。
- 全額表示されていないので、使いづらい。
- 説明文書に使い方の記載があった方が良い。

(4) その他改善すべきと考えられることがありましたらご記入ください。

(自由回答) ※抜粋

- 自己負担相当額の合計などを記載してほしい。

第1問目については、医療費通知に対するご意見を問う内容です。多くの方が役に立ったといった回答で、発送回数についても年2回が妥当という回答の方が多数でしたが、年1回にまとめてほしいといったご意見も見られました。なお、確定申告へ利用できることを知らなかったといった回答の方が多数おられましたので、周知に努めて参ります。

第2問 広域連合コールセンターについて

広域連合では、後期高齢者医療制度に関係するお問い合わせについて、コールセンターにて、お電話のご案内を行っております。

(電話アンケートについても、コールセンターより発信を行っております。)

(1) コールセンターをご利用されたことはございますか？

- a. ある b. ない

選択肢	a	b
回答数	5	14

※未回答1名。

(自由回答) ※抜粋

- 何か疎遠な気がして利用しにくい。もう少し身近な印象があった方がよい。
- 今の方法で良いと思う。

【aの回答の方にお尋ねします。】

(2) コールセンターの対応についてご意見があればご記入ください。

(自由回答) ※抜粋

- 親切で良い。

第2問目については、コールセンターの対応を問う質問となっております。コールセンターをご利用されていない方が多い結果となりました。後期高齢者医療制度に対する質問事項及びご意見等ございましたら、ぜひご活用ください。

【広域連合コールセンター電話番号】 0570-001120

第3問 広域連合で発行している広報物について

広域連合では、後期高齢者医療制度の周知を目的とし、3種類（「広報かながわ広域連合」、「後期高齢者医療制度ガイドブック」、「後期高齢者医療制度のあらし」）の広報物を発行しております。

(1) 広報物について見づらい色はありますか？

(自由回答) ※抜粋

- 薄い色合いでとても良い。
- 薄い色ベースの白抜きの文字が見えづらい。

(2) 広報かながわ広域連合の裏表紙では医師の方よりご提供いただいた内容についてご紹介しておりますが、何か取り上げてほしいテーマ等がございますか？

(自由回答) ※抜粋

- 老化について
- 後期高齢者特有の病気等について
- 花粉症について

第3問目については、広域連合にて発行している広報物について問う内容です。広報物については様々なご意見があり全てを取り入れることが困難ではございますが、より県民の方にご納得いただけるような広報物作成に努めて参ります。

第4問 登録モニター制度について

※登録モニター制度は、より多くの方よりご意見をいただくことを目的としております。なお、平成29年度まで登録者モニター懇談会を開催しておりましたが、ご参加される方の人数が減少したため、廃止とさせていただきます、平成30年度から電話アンケートを実施しております。

今年度の活動についてのご意見や来年度へのご要望がございましたらご記入ください。

(自由回答) ※抜粋

- 現状で良いと思う。
- 電話アンケートをこれからも実施してほしい。
- 電話アンケートより用紙の返送をする方が良い。

第4問目については、登録モニター制度について問う内容です。アンケートについてのご意見をいただいております。なお、平成31年度についても引き続き電話アンケート及び郵送アンケートを実施する予定です。

第5問

後期高齢者医療制度や広域連合についてのご意見やご感想がございましたら、ご記入ください。

(自由回答) ※抜粋

- 少しでも多くの方々の役に立っていることが大切だと思います。
 - 自然災害発生時の対策について具体策などを考えた方が良い。
-

第5問目については、広域連合に対するご意見及びご感想についての内容です。今後も皆さまのお役に立てるよう努めて参ります。
