

第3回登録モニターアンケート結果報告 (平成21年7月実施)

アンケート配布者数 119人

アンケート回答者数 74人

アンケートの内容

第3回目となるアンケートを登録モニター119名の方へ送付しましたところ、72名の方にご回答をいただきました。登録モニターの皆様、ご協力ありがとうございました。

今回のアンケート内容につきましては、神奈川県後期高齢者医療広域連合が発行している広報物のうち、次の3つについて意見等をいただき、みなさんにとって利用しやすいものにするために実施しました。

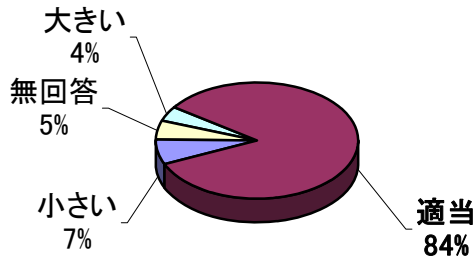
- ・ 広報かながわ広域連合（第4号）
- ・ 長寿医療制度（後期高齢者医療制度）ガイドブック
- ・ 長寿医療制度（後期高齢者医療制度）のしくみ【小冊子】

①広報かながわ広域連合(第4号)について

(問1)「広報かながわ広域連合」の紙面について

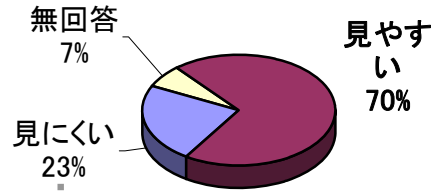
▼ 文字の大きさ

文字の大きさはどうでしたか？



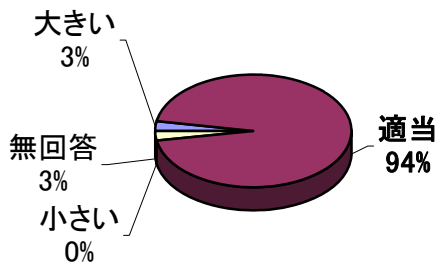
▼ 色使い

色使いはどうでしたか？



▼ 紙面の大きさ

紙面の大きさはどうでしたか？



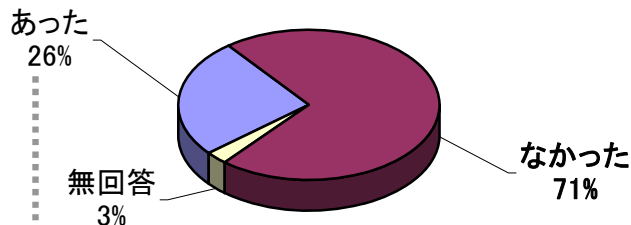
見にくい色は何ですか？

- 薄い色 6人
- 青、薄い青 4人
- 青地に黒字 2人
- 灰色 2人
- 黒 1人
- 同色系 1人
- 緑 1人

(問2)「広報かながわ広域連合」の内容について

▼ 文章でわかりづらい表現はありましたか

文章でわかりづらい表現はありましたか？



§ 「あった」と答えた方は、具体的にどの表現がわかりづらかったですか？ (抜粋)

1面

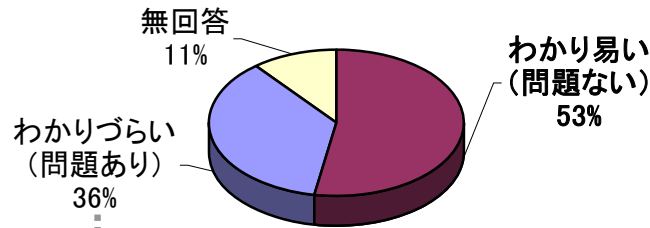
- 「様々な改善策」とは何か？ 年金天引きや口座振替では改善策とまではいえない
- 「保険料の納め方」の文は、「保険料をお支払いいただきます」→「保険料を納めて頂きます」の方がよい
- 「保険料の納め方」の②は、「口座振替にすると保険料控除の対象になります」の方がよい
- 「保険料軽減策」の図と説明がわかりづらい

2面

- 議会の様子はもっと詳しく載せてほしい
- Q3「かかりつけ主治医制度」の意味をきちんと説明してほしい
- A5「滞納しても給付や検診等は制限されない」だと、保険料を滞納しても平気だと勘違いされかねない
- 「詳細はホームページでお知らせ」ではいかにも不親切
- モニターも定例会へ出席したい

▼ 3面「平成21年度予算について」にあるグラフ・金額・説明はわかり易かったですか

「平成21年度予算について」
グラフ・金額・説明はわかりやすかったですか？

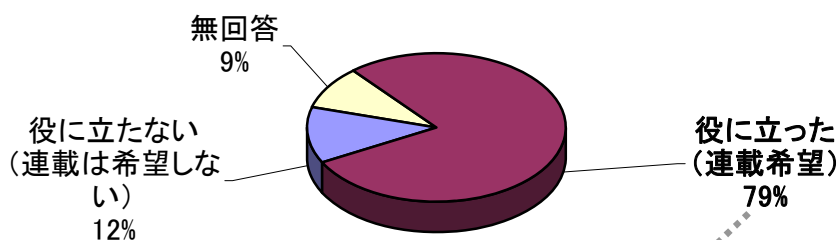


§ 「わかりづらい」と答えた方は、具体的にどの表現がわかりづらかったですか (抜粋)

- 字の色が見にくい、金額は青字が見やすい、下の説明の黒字を濃くした方がよい
- 円グラフの金額が細かくて分かりづらいので%表示してほしい
- 図表を色付きにして、文字の色をもう少し濃くしてほしい
- 歳入円グラフのところの内訳を示す線が一部間違っている
- 特別会計の意味が分からないので、分かりやすく定義して一般会計と区別してほしい
- 歳入・歳出の要点を説明してほしい、また、使途や目的の説明も詳しく
- 予算については一般では見慣れない項目が多いので、各項目をきちんと説明してほしい
- 「調整交付金」「保険料等負担金」等々文言の意味が分からない。丁寧・平易な説明が必要
- 全体的に帳尻合わせ的で説明不足
- これを見ただけではこの状態が健全な財政なのか判断できない
- 金額が大きくてピンとこないのも、紙面だけではわかりづらく理解できない
- 歳入と歳出は何故ピッタリ同じになるのか
- 億単位の数字は我々の実生活とは縁遠く関心がもてない
- 21年度予算だけではなく、20年度決算報告についても知りたい
- 年度別予算の比較表があるとわかりやすい
- 「借入金・諸収入」は何のために借りたのか分からない
- 予備費の詳細が何なのか、また、人件費の内容が何なのかこれだけでは分からない

▼ 4面「長寿豆知識」は役に立ちましたか

「長寿豆知識」は役に立ちましたか？

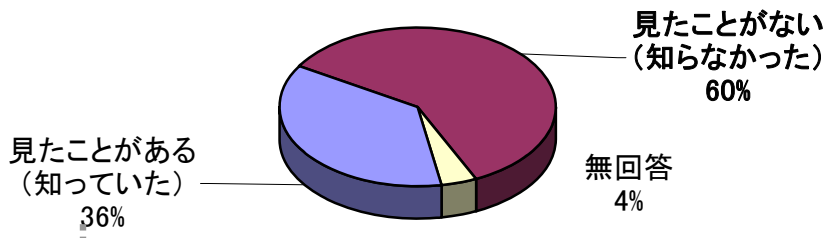


§ 具体的に取り上げてほしい特集はありますか？ (抜粋)

- 様々なところで言われている常識について
- 各地への散歩ガイドなど
- 体操や脳トレなどの具体的な方法
- 健康維持に役立つ日常生活(食事・運動)の参考になる記事
- 医師や専門家からの情報や経験
- 体の使い方・日ごろの心がけ・昼寝の効用など

(問3) 広報紙が市(区)町村窓口においてあるのを見たことはありますか？

広報紙が市(区)町村窓口においてあるのを見たことはありますか？

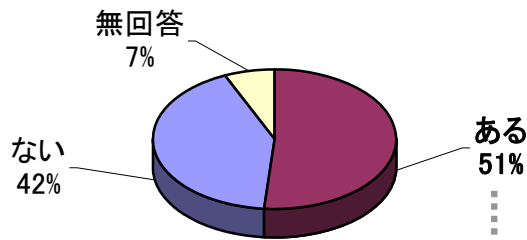


§ 「見たことがある」方は、どちらの窓口でご覧になりましたか？

- 横浜市青葉区役所
- 横浜市旭区役所
- 横浜市栄区役所
- 横浜市鶴見区役所
- 横浜市戸塚区役所
- 横浜市西区役所
- 横浜市保土ヶ谷区役所
- 区役所の窓口に行くことがない。 11人
- 川崎市麻生区役所
- 川崎市幸区役所
- 川崎市多摩区役所
- 川崎市宮前区役所
- 川崎市多摩市民館
- 川崎市麻生老人福祉センター
- 茅ヶ崎市役所
- 平塚市役所
- 藤沢市市民センター
- 藤沢市湘南台支所
- 藤沢市役所

(問4) 市(区)町村窓口以外においてあると良い場所がありますか？

「広報かながわ広域連合」が市(区)町村窓口以外においてあると良いと考える場所がありますか？

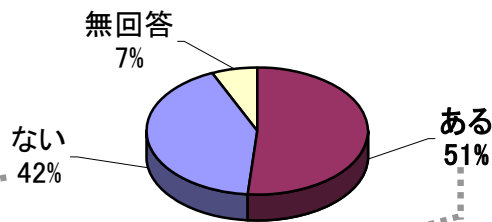


§ 具体的に置いてあると良いと考える場所はどこですか？

- 医療機関 14人
- 老人センターや福祉施設 8人
- 自治会館、公民館 5人
- 銀行や農協
- 駅や駅の出張所
- 商店やコンビニ
- 郵便局、農協
- 郵送してほしい

(問5)「広報かながわ広域連合」の発行を今後も続ける必要はありますか？

**「広報かながわ広域連合」の発行を
今後も続ける必要はありますか？**



§ 続けていく必要はある (抜粋)

○ **制度・情報の周知**

今後も高齢者の数は増えるので、後期高齢者の新人のためにも啓蒙活動は必要
経年と共に高齢者が増え、関心をもって見る人が増えるので役割は増す
一人でも多くの対象者、家族に現状や制度を理解してもらうために必要
まだ制度の過渡期で見直しも多く、内容周知が必要
制度が開始されたときはほとんど説明がなかったから
広域連合について理解不足の人が多いため、広域連合が行っている事を周知すべき
変更点や参考になる情報を知らせてほしい
情報が早くわかり、最新情報が得られ、現状確認もできる
広報活動は当然のこと

○ **議会・予算の広報**

年度予算・決算や定例会の報告は必要
定例会の審議内容は知りたい
広報紙は役員、議員始め職員の意見の集約と考えられるから

○ **その他**

毎回内容の工夫がみられ、分量もちょうどいい
骨折などで外出できなくても家で読むことができる

§ 続けていく必要はない (抜粋)

× **経費の無駄**

制度変更のときに発行すればよい
部数・経費・利用者数のバランスをとった方がよい
チラシが多すぎるので、経費節減のためにもやめた方がよい

× **他広報物との重複**

上意下達に思える。本当に高齢者自身が必要としているのか疑問である
高齢者にこのような広報紙を読む人がそもそもどの程度いるのだろうか
市の広報に載せればよい
もう長寿医療制度もおおよそ理解できたから不要
あった方がよい程度
変化がないので必要ない

〔問6〕「広報かながわ広域連合」について、ご意見・ご感想をお聴かせください

▼ 内容について

- 長寿の秘訣・豆知識は良かった
- × 高齢者の意見や希望も掲載してほしい
- × もっと「高齢者」を意識した記事を掲載してほしい
- × もっと解説を多くしてほしい
- × 文章・数字はもっと高齢者向けにする余地があるのでは
- × 変更点がひと目でわかるように、校正を工夫してほしい
- × 季節をきちんと意識してほしい

▼ 文字の大きさや使う色など紙面の構成について

- 明るい色遣いがよいですね
- × 保険料軽減策、被用者保険、被扶養者など、全体として文言が硬すぎるのではないか
- × 字が小さくて薄くて見にくい。高齢者対象なので、文字は大きく太字で簡潔に
- × 細かい数字は必要最小限に
- × 4面のタイトルは「長寿に聞く長寿の秘訣」→「長寿の方に聞く長生きの心がけ」

①「広報かながわ広域連合」の総括

紙面校正(文字、色、イラストなど)については、皆様からのご回答を集計したところ、概ね適当であるとのことのご意見が大多数でした。しかし、表現や文言については、工夫の余地があるとのことご指摘が少なからずありました。今後も皆様からのそういった意見を踏まえながら、よりよい広報紙づくりに努めます。

予算については、分かりやすい解説がほしいとの要望が多くありました。広報紙には制度周知のほか、議会や予算をお伝えするという役割があります。そのため、難しい内容をできるだけ分かりやすくお伝えできるように工夫し、議会や予算を身近に感じていただけるような広報紙になるよう努めてまいります。尚、20年度決算については、次回12月発行の広報紙でお知らせする予定です。

「長寿豆知識」・「長寿の秘訣」は今回初めての掲載でしたが、およそ8割の方々から支持していただくことができ、たいへん好評でした。今後も連載を続けていきたいと思っております。

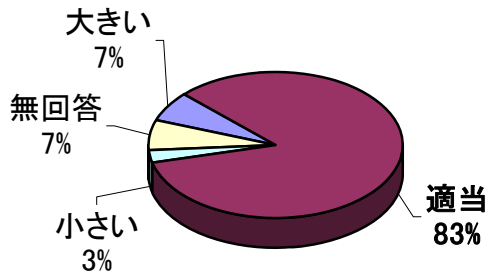
限られた紙面の中で、できるだけ分かりやすい表現や見やすいイラストを心がけ、皆様にご愛読いただける広報紙となるよう、次回以降の作成に取り組んでまいります。

②長寿医療制度(後期高齢者医療制度)ガイドブック

(問1) 長寿医療制度ガイドブックについて

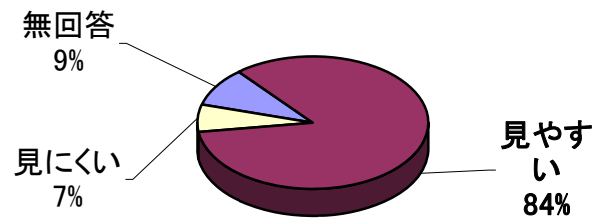
▼ 文字の大きさ

文字の大きさはどうでしたか？



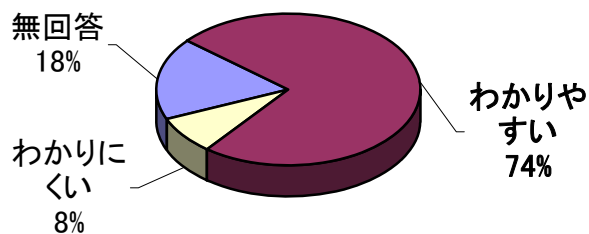
▼ 色使い

色使いはどうでしたか？



▼ 内容

内容はどうでしたか？



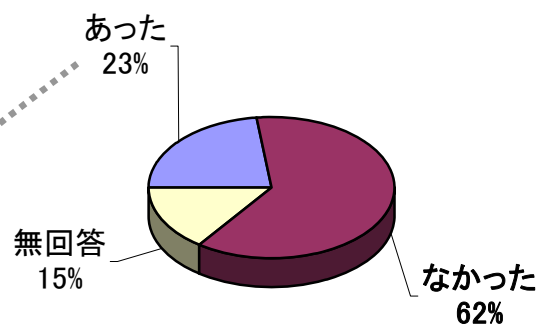
見にくい色は何色ですか？

- 青
- 青地
- 薄い色

(問2) 「長寿医療制度(後期高齢者医療制度)ガイドブック」の内容について

▼ 文章でわかりづらい表現はありましたか

ガイドブックの文章で分かりづらい表現はありましたか？



§ 「わかりづらい」と答えた方は、どの表現がわかりづらかったですか？ (抜粋)

表紙 「大切に保管してください」と書いた方がよい。諸手続きについて大切なことが書いてあるので

P4

- ・「国民健康保険、健康保険組合などから脱退し～」の脱退という表現は不適切
- ・「一定の障がいの状態」に上肢・下肢の説明があるが、イラストもあった方がよい

P5

- ・「保険証」は中の文字が見づらいので実物と同じ大きさにしてほしい。また、下のイラストは不要

P6

- ・保険料の算出方法は例をあげてわかり易く
- ・確定申告書は虫めがねが必要だったので実物と同じ大きさにしてほしい

•特別徴収→普通徴収の変更について、所得税や住民税が少なくなる例をあげてほしい

P7 •口座振込によって所得税が安くなる場合の説明をわかり易くして

•社会保険料控除の説明文の字を大きく

P8 •保険料軽減と納付相談のページは全体的に分かりづらい

P9 •滞納については、証も交えて詳しく説明してほしい

P17 •「高額介護合算療養費の支給」の説明がわかりづらい

P18 •入院している患者のパジャマは病院の物を使用しているが費用は様々だ

•「入院時生活療養費」の説明文は主語があいまいでわかりづらい

P21 •担当窓口にいけない人への対応はどうなっているのか

P22~23 •後期高齢者医療担当窓口一覧は良いが、変更になったらどうするのか

裏表紙 •ジェネリック医薬品の記事はとて面白い。普及啓発に努めてほしい

•行間を開けて読みやすく

•色使いを青系統だけでなく、暖色系を使用した方がよい

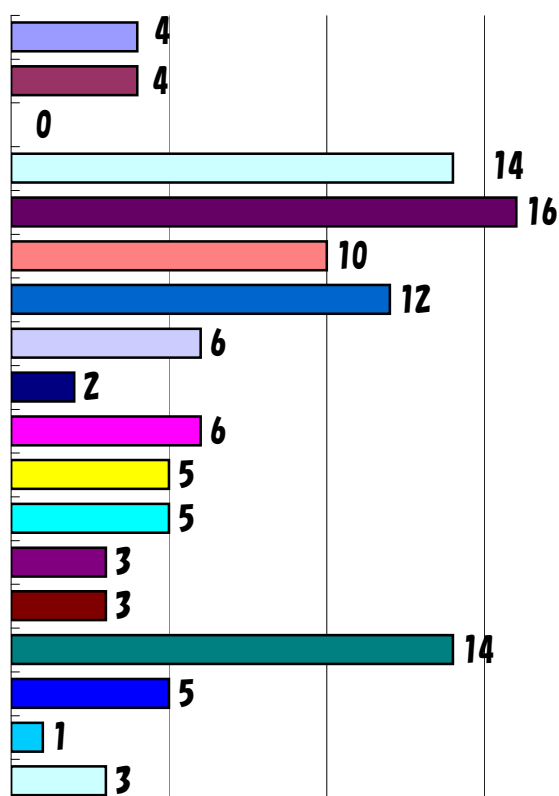
全体 •しくみと給付がわかりやすく書いてあると病人も介護者も助かる

•保険料の年金天引きから口座振替ができることをガイドブックに記載したほうがよい

•漢字ばかりでわかりづらい。表現が適切であっても読者の理解を超える部分が多々ある

▼ もっと詳しくのせた方がよい内容があれば教えてください

もっと詳しく載せた方がよい内容があれば教えてください



後期高齢者医療制度とは？(P.3)

資格(被保険者)(P.4)

資格(保険証)(P.5)

保険料(保険料のしくみ)(P.6)

保険料(保険料の決定と納付方法)(P.7)

保険料(保険料の軽減と納付相談)(P.8)

給付(お医者さんにかかるときの自己負担)(P.10)

給付(療養費)(P.12)

給付(訪問看護療養費・移送費)(P.13)

給付(高額療養費)(P.14)

給付(高額介護合算療養費)(P.17)

給付(入院時食事療養・生活療養費)(P.18)

給付(葬祭費)(P.19)

給付(医療費の支払が困難なとき)(P.19)

給付(後期高齢者医療で診療を受けられない場合)(P.20)

給付(交通事故などにあったとき)(P.20)

届け出(P.21)

市(区)町村の後期高齢者医療担当窓口一覧(P.22)

▼ その他「長寿医療制度ガイドブック」についてお気づきの点があればご記入ください

内容について

- ガイドブックはかなり良くできているので、表紙に大きく「大切に保管してください」:「給付を受けるときなど詳しく書いてあります」などと書いた方がよい
- × ガイドブックの内容は詳しくて良いのだが、読解に時間がかかる
- × 各項目に関連して、医療にかからないようにするための工夫なども掲載して
- × 保険料納付方法で口座振替ができるようになった利点をもっときちんと記載してほしい

文言・説明内容について

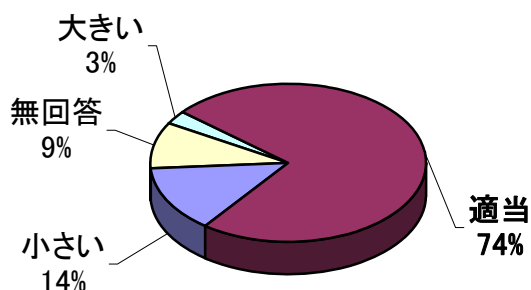
- 字の大きさもちょうど良く参考になるし、項目や内容も十分
- 言葉の表記に配慮が感じられる(障害と障がい等)
- 読みやすくわかり易い。項目もこれ以上必要ない

③長寿医療制度(後期高齢者医療制度)のしくみ(小冊子)

(問1)「長寿医療制度のしくみ(小冊子)」について

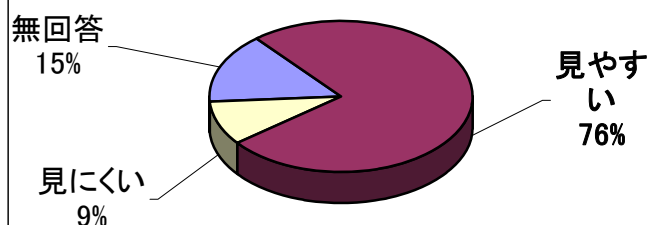
▼ 文字の大きさ

文字の大きさはどうでしたか？



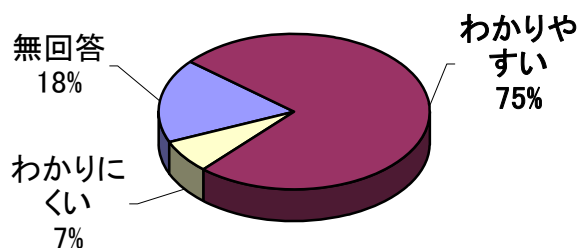
▼ 色使い

色使いはどうでしたか？



▼ 内容

内容はどうでしたか？

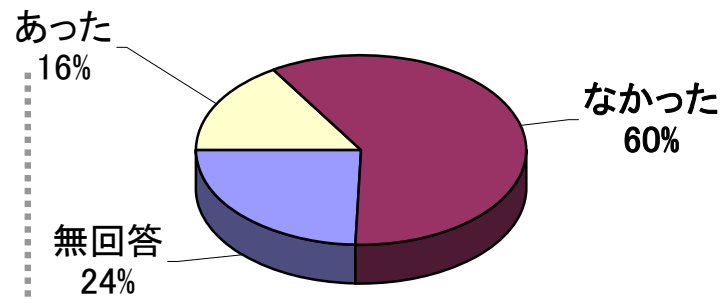


見にくい色は何ですか？

- 色が多すぎる 2人
- カーキ色
- 同系色
- 紫・オレンジ

〔問2〕「長寿医療制度のしくみ(小冊子)」の内容について

「長寿医療制度のしくみ(小冊子)」の文章で
わかりづらい表現はありましたか？

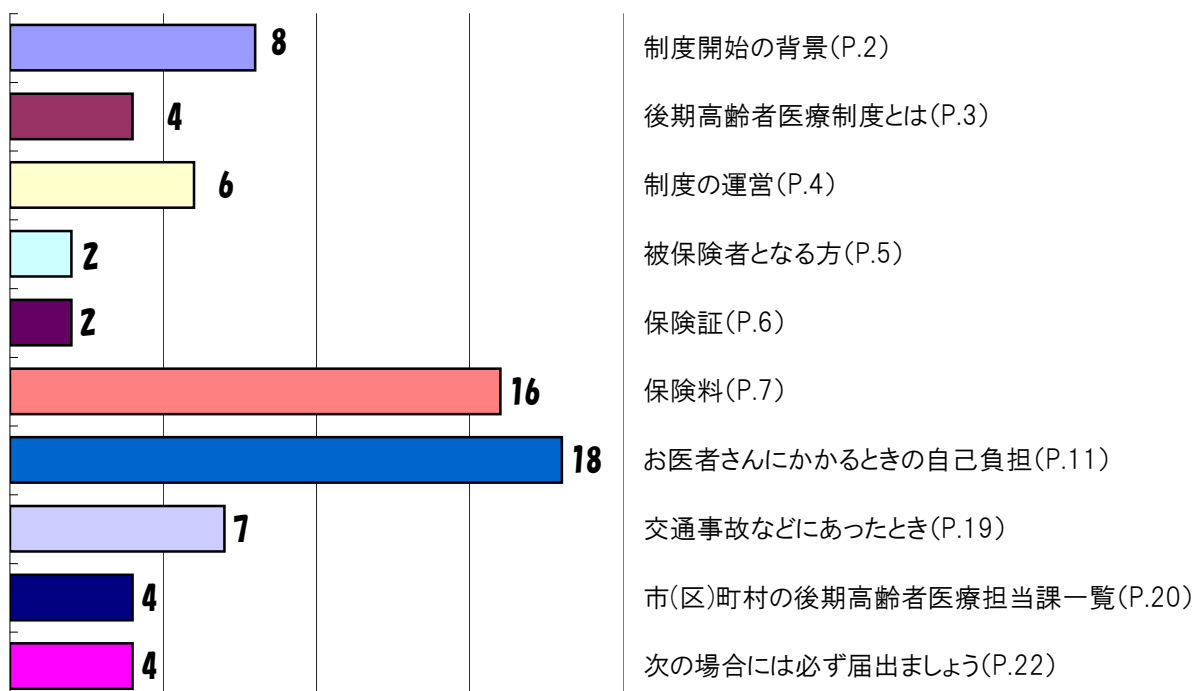


§ 「わかりづらい」方は、具体的にどの表現がわかりづらかったですか？ (抜粋)

- P2** • 「財政運営のしくみ」の公費は上段ではなく下段の方がよい
- P3** • 「加入者」は、「上記の①または②のどちらかに該当する方は後期高齢者医療制度の被保険者になります。同時に国民健康保険や健康保険組合などから自動的に抜けることとなります」と注意書きを入れたほうがよい
- P7** • 「保険料の算定方法」で、将来変更がある場合についての説明を入れてほしい
- P14** • 「生活療養標準負担額の負担はありません」という説明は、1日の居住費の負担はないという事で良いのではないか
- P17** • 特定疾病と特定疾患医療とは異なるようだが、申請方法についても知りたいと思った
- 全体** • 太字と普通文字が「明朝」なので、もっとフォントを分けた方が見やすくなる
- ※印の部分は字が小さく読みづらい

▼ もっと詳しくのせた方がよい内容があれば教えてください

もっと詳しく載せた方がよい内容があれば教えてください



▼ その他、「小冊子」についてお気付きの点をご記入ください

▼ 内容・用途について

- ジェネリック医薬品のことがよくわかった。内容も詳しく挿絵もよい
- 文字も大きく、色遣いもよくて非常によい
- イラストや色分けがよく見易い
- ガイドブックよりも小冊子の方がわかり易い
- 小冊子は持ち運びに便利
- × 医療機関の詐欺行為が報道されているので、一人暮らし用と家族同居用に分けた方がいい

▼ 経費削減

- × 内容がほとんど重複しているので、経費削減のためガイドブックと小冊子はどちらか一つでよい
- × ガイドブックに詳細に記入されていますので「小冊子」は不要

②「ガイドブック」・③「小冊子」の総括

〔表現・内容について〕 文言・文字・色・イラストなどについては、ガイドブックで8割、小冊子で7割を超える方々が、また、内容については、ガイドブック・小冊子ともに7割を超える方々が「わかりやすい」とご回答くださいました。

〔記載内容について〕 作成しているガイドブック、小冊子ともに保険料の算定方法や実際の診療時の自己負担、留意点等については特に関心が高く、前回に引き続き内容の充実を求める声が多く寄せられました。

（ガイドブックと小冊子の違いについて）

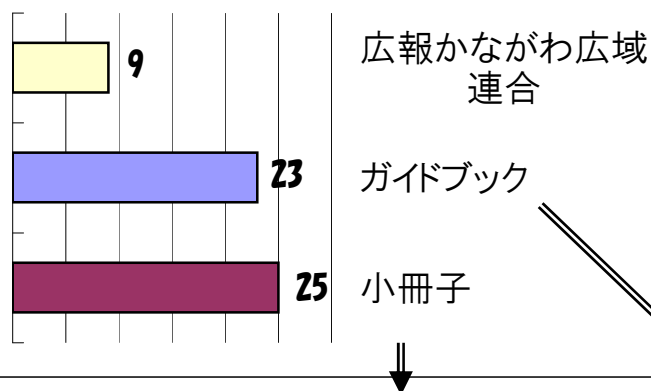
ガイドブックと小冊子は共通の内容が多く掲載されていますが、用途が異なります。ガイドブックは、制度について詳しく知りたい場合にご覧いただくためのものです。一方、小冊子は「持ち運びに便利で、疑問があるときにすぐ調べることができる」ように作成しているため、ガイドブックの内容を簡略化しています。小冊子は保険証とあわせてご利用いただき、制度についてより詳細にお知りになりたい場合はガイドブックをお読みいただき、という形でご活用いただければと考えております。

さまざまなご意見ありがとうございました。
皆様の貴重な意見をふまえ、関心の高い項目につきましては一層の内容充実を図るとともに、「わかりやすく、見やすく」を心がけてまいります。

④ 広報物全般について

(問1) 最も活用する機会のあった広報物はどれですか？

最も活用する機会のあった広報物はどれですか？



「広報かながわ広域連合」へのご意見

- ▼Q&A方式でわかり易い
- ▼字が大きくてよい。分量も適当
- ▼新しい情報が得られる
- ▼ひと目でわかり易い
- ▼新聞、テレビなどでも情報は得られるが、紙面として残した方がよいから
- ▼長寿の秘訣は楽しくてわかり易く、マンガのような感じでよい

「小冊子」へのご意見

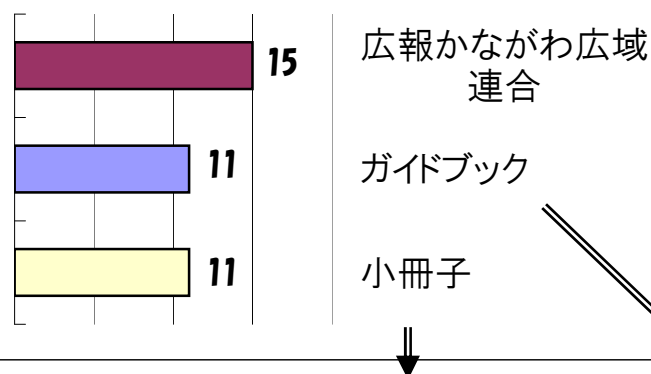
- ▼携帯でき、持ち運びに便利
- ▼手に取り易い
- ▼参考になる事項が多い
- ▼使い勝手がよい
- ▼項目が適切でわかり易い
- ▼詳細にわたっている
- ▼一番読みやすい

「ガイドブック」へのご意見

- ▼小冊子と内容は同じでも大きくて見やすい
- ▼項目別に具体的に書いてある
- ▼全体がこれ一冊で足りる
- ▼字も大きく、色々な制度が掲載されている
- ▼その時に応じた必要事項の記載がある
- ▼必要事項を適切に解説している

(問2) 最も活用する機会の少なかった広報物はどれですか？

最も活用する機会の少なかった広報物はどれですか？



「広報かながわ広域連合」へのご意見

- ▼記事の内容に関心がない
- ▼健康維持に関する記事がもっとほしい
- ▼そもそも広域連合の組織運営や役員・委員の選出方法などがわからない
- ▼生活に特に影響がなく、意味が無い
- ▼事後報告が主体である
- ▼発行回数が少ない上変化もない
- ▼制度改正時のみ発行すればよい

「小冊子」へのご意見

- ▼小さくて高齢者には見づらい
- ▼利用する機会がない

「ガイドブック」へのご意見

- ▼あっても置いておいただけ
- ▼改訂点だけ載せれば十分
- ▼小冊子と内容が重複している
- ▼小冊子があれば十分

▼ 広報物全般に関して、ご意見・ご感想があればご自由に記入してください

広報物の作成意味等について

改訂があった時は、全戸配布を！

必要な人だけ受け取ればよく、全戸配布は経費の無駄

広報物は1つで良い。もったいないし、読むのも手間
ガイドブック・小冊子とも、細い字は黒くはっきりと

広報物の違いを一覧にして、それぞれの
必要性を教えてください

ガイドブックと小冊子の2つは必要ない。B5判程の大きさで、厚紙の表紙の本を作成してはどうか。大切なことが書いてあってもペラペラの紙で作ってあると読まれないことが多いと思う。家族全員に意識され、必要なときにきちんと読まれるようなものを作ってほしい

広報物は、作成・配布のみで周知完了ではない。行政間で調整し、口頭による説明機会を設けるべき

広報物だけでは理解しづらいので、各地区センターや区役所等でビデオ上映などで説明会を開催すべき

全般的な内容等について

現在の広報物でよい

改善点が何なのか一目ではわかりづらい

2色刷りとマット紙である点が良い

色使いが濃すぎて見にくい。高齢者には違和感がある

内容はよいのだが、色使いが多すぎるので少なくしてほしい

広報物は、字は大きく、わかり易く、簡潔に。また、問い合わせ窓口をもっと周知すべき

制度への意見とそれに対する回答をきちんと掲載してほしい

きれい事だけでない広報物を望む

④ 広報物全般についての総括

校正・表現等の全般を通し、各広報物についての表現や文言に対するご意見やご指摘が多くありました。

内容についての全般的なご意見としては、実際に最も皆様の暮らしに直結すると考えられる保険料や病院受診時の留意点などの内容充実を求める声が多くありました。また、広報紙に関しては、議会や予算の仕組みが説明不足のため分かりづらいのご指摘が多くありました。

逆に、今回から初掲載となった広報紙の「長寿豆知識」や「長寿の秘訣」はたいへん好評でした。

そのようなご意見を踏まえ、①各広報物の表現・文言に配慮する、②生活に直結し、特に関心が高いと思われる項目についてはより詳細な説明を加えていく、③議会や予算についての分かりやすい説明を加える、などを取り入れていきたいと思えます。

それ以外にも皆様から様々なご意見を賜りました。それらも踏まえ、今後も皆様にご愛読いただける広報紙となるよう、より一層の工夫に努めてまいります。

皆様からの制度に対するご意見をまとめました

制度の呼称について

「後期」なのか「長寿」なのか本音と建前が気になった。
呼称を「長寿医療制度」か「後期高齢者医療制度」のどちらかに早く統一してほしい。
「後期高齢者医療制度」なのに「長寿医療制度」と言ったり、何か後ろめたさがあるように感じる。
後期高齢者医療制度を長寿医療制度と呼び変えるのは、75歳以上を差別することにより変わりなく、ごまかしなのでやめた方がよい。

高齢者区分について

現役世代と高齢者世代となぜ区分するのか説明が不十分。負担を明確にするとか、医療制度を持続可能云々では納得できない。

保険料算定方法について

保険料算定が「個人」なのに対して軽減が「世帯」なのはおかしい。個人の収入が少ない場合は軽減措置すべきである。また、滞納者から保険証を取り上げるのもおかしい。
保険料の所得割率と均等割額を決定した根拠が分からない。
保険料軽減策は年金収入額に応じてもっと細かくしてほしい。

窓口負担について

75歳以上の医療費は無料にしてほしい。窓口負担の2割基準を設けてほしい。
高齢者を医療費無料にしたなら広報物もいらぬし、窓口も煩雑にならないし、病人も負担がなくてよい。安心安全な行き届いた医療にたくさん予算をつけてほしい。
ガイドブック読みました。医師、医院の方に医療費のことなどきちんと学習していただいているのでしょうか？国保があった、後期があつて…。事務も大変でしょう。みんな医療費が無料になったらいいと思いました。
520万円以上3割負担は不公平。収入が多い人は4割、5割でもよい。「現役並み」も世帯で考えるからである。

その他のご意見

保険診療でできる義歯の質を検証してほしい。
被保険者の「一定の障害」において「著しい障害」の判定に格差がないようにしてほしい。
ジェネリック医薬品に切り替えないのはなぜか。
知人の病院では入院するときに私物のパジャマを持参したら病院のものを使用するよういわれ、生地が薄いため私物の使用を申し出たら、「使用しない場合は退院してください」といわれた。使用料は1,000円/日。

皆様からの広域連合に対するご意見をまとめました

広域連合の運営について

広域連合は人を削減し、経費を削減すべきである。
連合としての経費削減について説明がないが、そのような機会を設けるべき。
手続きによっては、同一県内でも自治体により異なる場合がある。県内で統一すべきである。
発信は広域連合で質問は区役所という形がまだ続いているが、区役所は電話がつかない。
質問をしてもかなり迷惑そうな応答ぶりだ。電話の対応は相当悪いと言う他ない。
役所の窓口対応を充実させてほしい。

周知について

例えば後期高齢者対象になる1年前の人に周知するなど、周知の対象を前期高齢者まで広げた方がよいのでは。
そもそも広域連合の認知度が低い。もっと制度を預かっている広域連合自体の認知度を上げるべきでは。
ジェネリック医薬品を利用したくても、医者へは言いづらいので、医療関係者へもジェネリック医薬品の使用を宣伝すべきでは。

登録モニター制度について

モニターへの聴取は、広報物の内容だけに限定せず広く意見を聞くべきでは。
費用面から考え、これほど頻繁に広報物を発行したりアンケートをする必要はないのでは。
現在のやり方は上意下達であり、もっと高齢者の立場で細かな質問に答える形にすべきでは。