

**全国健康保険協会愛知支部は、被保険者に対し、高額療養費制度（限度額認定証）の周知に努めてほしい。**

－行政苦情処理委員会の意見を踏まえたあっせんに対する全国健康保険協会愛知支部の回答（要旨）－

総務省中部管区行政評価局は、下記の行政相談について行政苦情処理委員会（座長：西讓一郎）の意見を踏まえ、平成 25 年 9 月 20 日、全国健康保険協会愛知支部に対してあっせんを行いました。同年 10 月 28 日、同支部から以下のとおり改善に取り組むとの回答がありました。

**（行政相談の要旨）**

私は、数か月前に名古屋市内の病院を退院後、全国健康保険協会愛知支部（以下「協会けんぽ愛知支部」という。）に対して高額療養費の還付を請求したが、病院への支払いからこの受給までに 3 か月以上を要した。限度額適用認定証（以下「認定証」という。）を病院窓口へ提示すれば費用の支払いが自己負担の上限で済むことを後で知ったが、入院時にはそのような説明もなく、入院費用を工面するのに苦労した。

協会けんぽ愛知支部は、患者やその家族の目に触れやすい場所にこの制度の説明資料や申請書類を備え付けるなどして、その周知に努めてほしい。

（注）上記の協会けんぽのほか、国民健康保険や後期高齢者医療保険の加入者からも、類似の相談が寄せられている。

中部管区行政評価局のあっせん要旨	協会けんぽ愛知支部の回答要旨
<p>1 認定証の周知について、医療機関等の理解、協力を得て、多様な手段により周知を図ること。</p> <p>また、長期療養を要する者や高額療養費の請求が多い医療機関を重点に周知活動を行うとともに、協会けんぽに加入の事業所に対しても、毎月送付する定期刊行物等にチラシや申請用紙を同封するなどして周知を図ること。</p>	<p>1 認定証の認知度向上に向けた対策</p> <ul style="list-style-type: none"><li>○ 平成 25 年 9 月から 10 月にかけて、高額療養費の請求が多いと考えられる 300 床以上の医療機関（116 か所）を訪問し、認定証の広報ポスター、認定証申請用パンフレット及び認定証申請用紙の設置を依頼した。</li><li>○ 医療機関職員が患者への説明を容易にするための説明手順書の作成など、医療機関側の意見を聞きながら推進していく。</li><li>○ 平成 25 年 11 月からは入院例が年間 50 人以上の医療機関に対し、追加して接触を図る予定。</li></ul> <p>（当局注）本回答後、協会けんぽ愛知支部は、平成 25 年 11 月に入院例が年間 50 人以上の医療機関（58 か所）を訪問し、ポスターの掲示、認定証申請用紙及びパンフレットの備え</p>

<p>2 認定証を交付後の更新対象者に対する申請勧奨についても、その可能性を検討すること。</p>	<p>付けを要請した。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 愛知県医師会を通じて医師会会員 5,000 名に認定証の広報ポスターを配布した（平成 25 年 9 月）。</li> <li>○ 予算の執行状況を勘案のうえ、今年度内に健康保険委員設置事業所（約 5,500 事業所）に対して、認定書申請用紙等を配布する予定。</li> <li>○ 広報誌（「協会けんぽからのお知らせ」、「委員だより」）による広報、他機関紙からの原稿依頼、社会保険に関する研修会（今秋 12 か所以上）での講演等の機会を活用し、周知活動に努める。</li> </ul> <p>（当局注）本回答後、協会けんぽ愛知支部は、平成 26 年 1 月 21 日から 2 月 7 日にかけて同支部主催の事務講習会 12 会場において参加事業所に認定証について周知を行った。</p> <p>また、この他、以下の方法により認定証について周知を行った。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>① CBC ラジオカーによる広報（平成 25 年 10 月 10 日）。</li> <li>② メールマガジンによる広報（平成 25 年 11 月 1 日配信）。</li> <li>③ 広報誌「社会保険あいち」により加入事業所あて広報（11 月号）。</li> <li>④ 広報誌「協会けんぽからのお知らせ」により加入事業所あて広報（1 月号）。</li> <li>⑤ 社会保険労務士会情報誌への記事掲載（平成 26 年 1 月発行）。</li> <li>⑥ 名古屋市交通局「地下鉄東山線」車両の「窓ステッカー広告」（平成 26 年 1 月 26 日から実施）。</li> </ul> <p>2 交付後の更新対象者に対する申請勧奨について</p> <p>認定証の交付時に更新に関する案内（Q&amp;A）を掲載したチラシ及び更新のための申請用紙を渡し、申請勧奨を実施する予定。</p> <p>（当局注）本回答後、協会けんぽ愛知支部は、平成 25 年 12 月から認定証交付時に「Q&amp;A」とともに更新のための認定証申請用紙を渡している。</p>
---	---

3 高額療養費を請求しない者も相当数みられることから、これら未請求者については再勧奨を速やかに行い、その該当者に還付すべきである。

3 高額療養費の再勧奨について

高額療養費の再勧奨については、勧奨後の請求状況、郵送不達者等の把握、再勧奨時期の設定等の課題を整理し、人員配置等を勘案のうえ、平成26年4月を目途に実施する予定。

(当局注) 本回答後、協会けんぽ愛知支部は、平成25年12月から請求率の向上のため、高額療養費の勧奨時に「記号番号、生年月日、氏名、受診記録」を事前に印字した申請書を送付している。