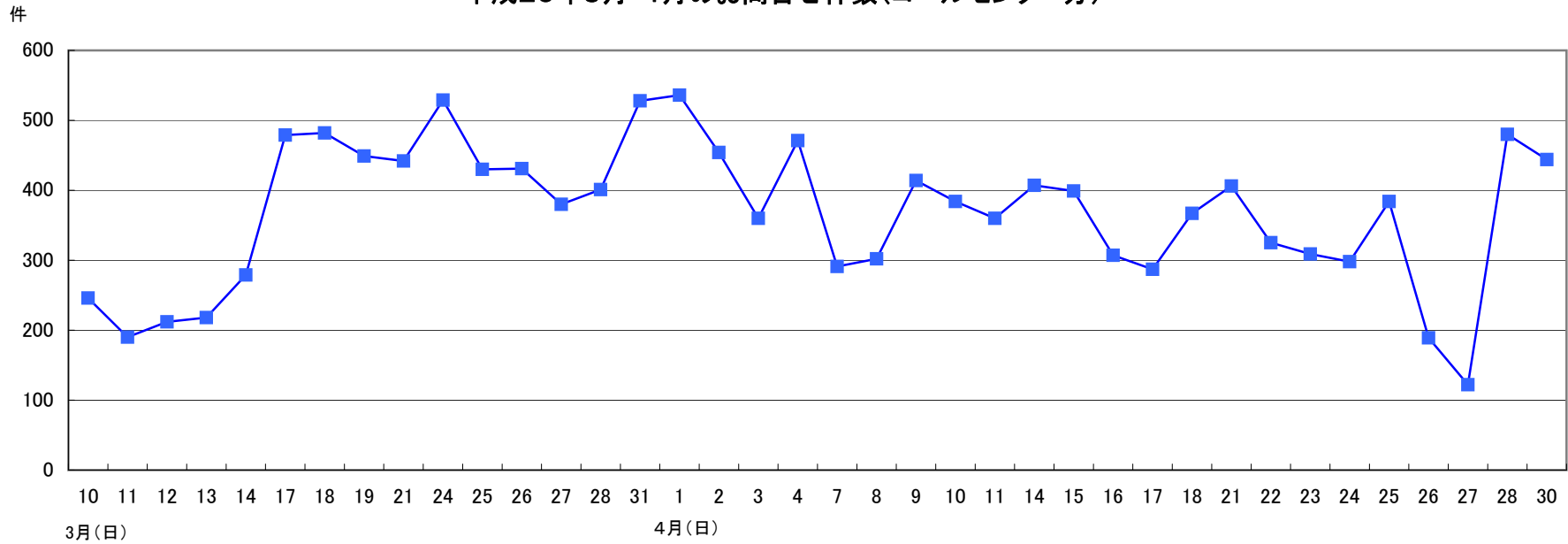
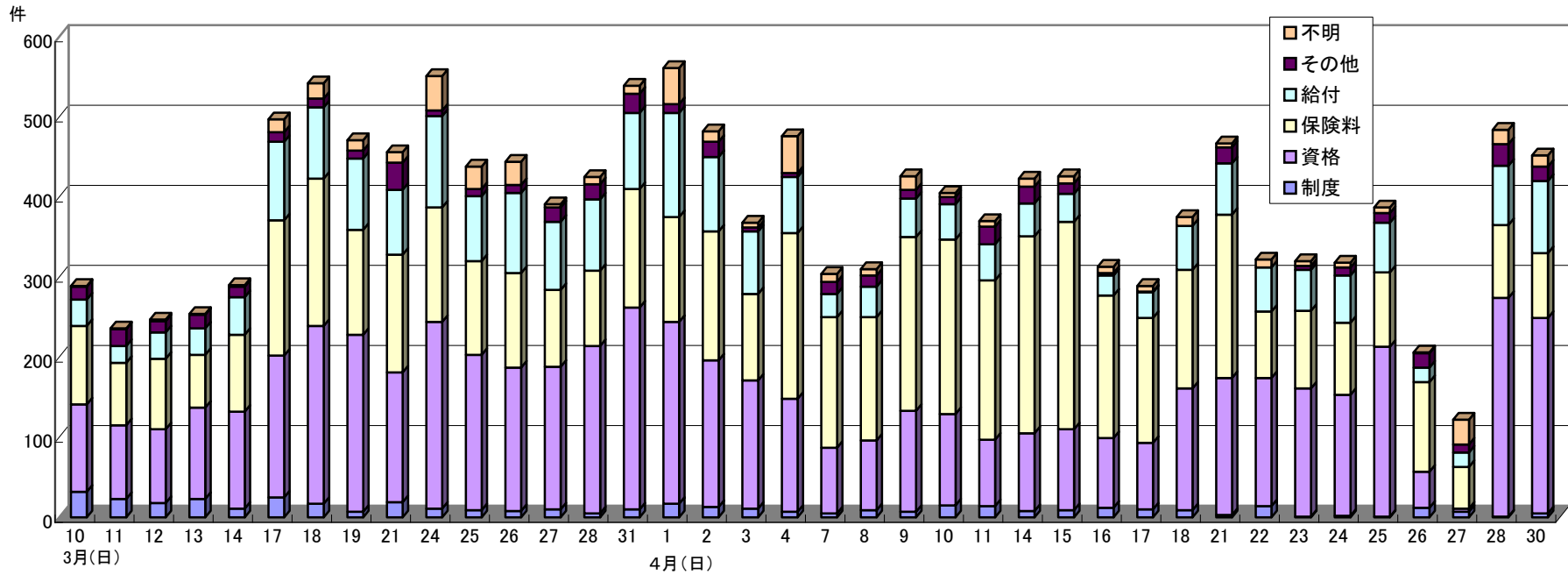


平成20年3月・4月のお問合せ件数(コールセンター分)

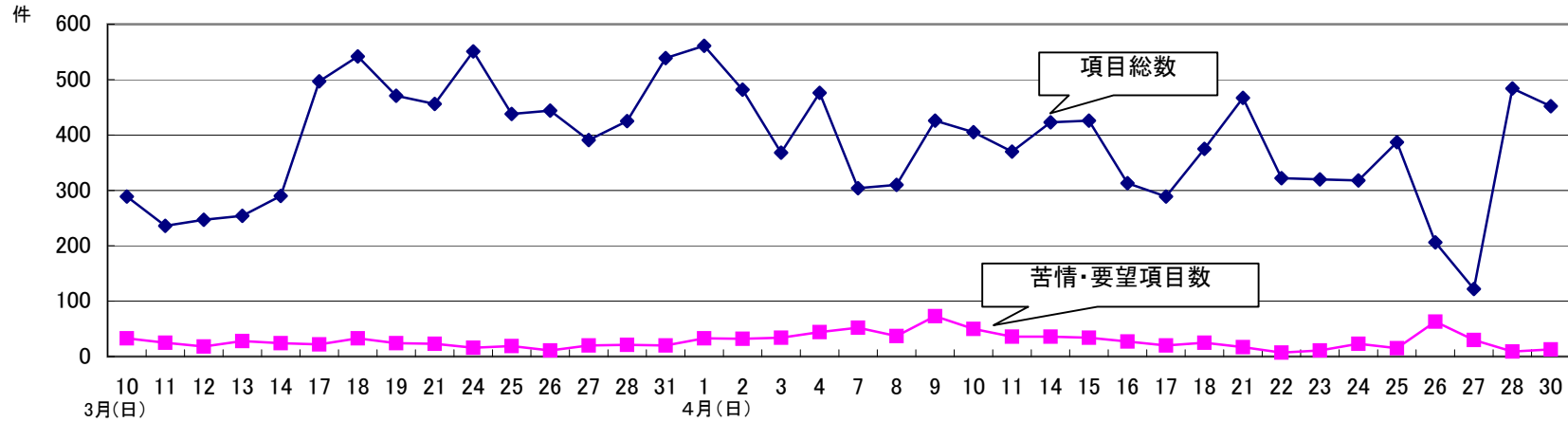
資料2



お問合せの内容別件数

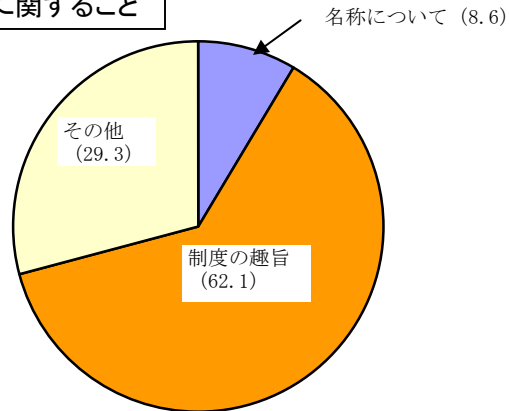


お問合せに占める苦情・要望項目



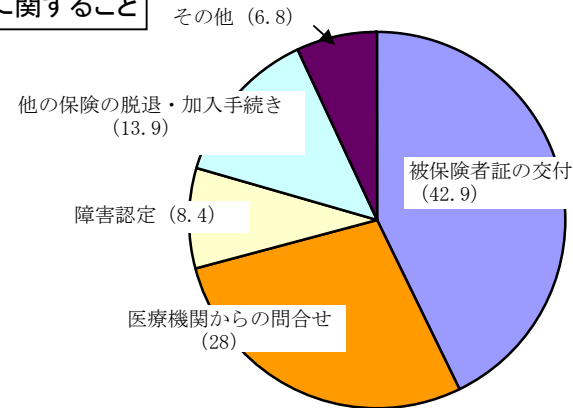
《お問合せ項目別内容》

1. 制度全般に関すること



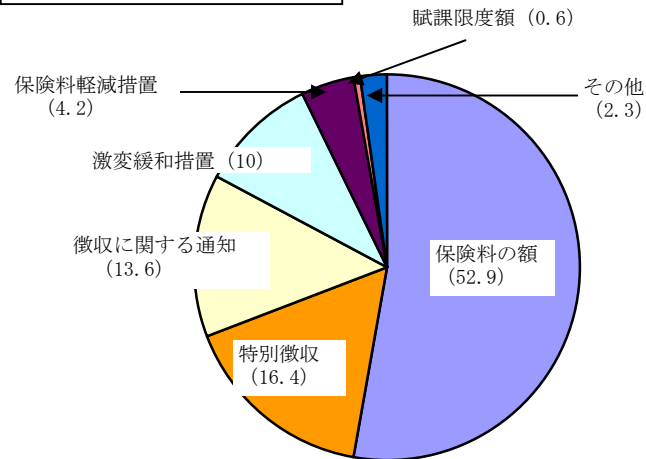
○制度の名称に関して不快感を示す意見、そもそもなぜこのような制度ができたのかというお問合せのほか、分かりにくい制度にすべきでない、生活が成り立たない等の意見が寄せられた。

2. 被保険者資格に関すること



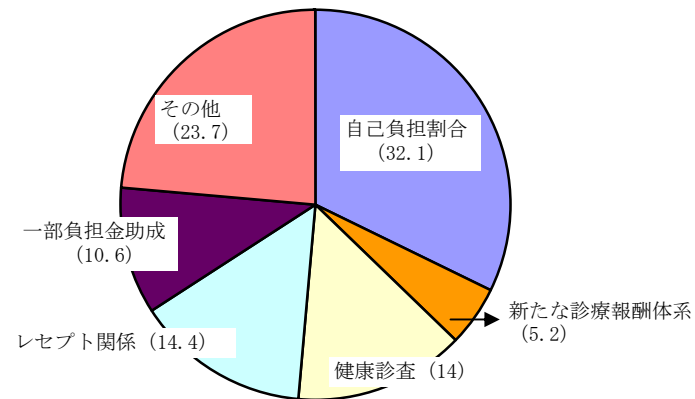
○被保険者証をいつ発送したか、まだ届いていないというお問合せが多数寄せられたほか、なぜ転送してくれないのかといった意見も寄せられた。
 ○医療機関からは、被保険者証を持たずに受診される方に関する被保険者番号等のお問合せが多数を占めた。
 ○障害認定については、撤回の手続きや、撤回する場合としない場合との相違に関するお問合せが寄せられた。
 ○制度への加入に伴って、被用者保険の被扶養者が国保に加入する際の手続き等に関するお問合せのほか、そうした手続きに関する説明がないことへの苦情も寄せられた。
 ○以上のほか、そもそもどのような人が資格を取得するのか、以前の保険証はどうするのか等のお問合わせのほか、社会保険に残りたい、残れないのはおかしいのではないかといった意見も寄せられた。

3. 保険料に関すること



- 保険料がいくらになるのかというお問合せが多数寄せられたほか、そもそもの保険料算定の考え方、これまでの国民健康保険料より高くなったのはなぜか、特別徴収になる場合の基準、保険料の通知はいつくるのか等のお問合せのほか、個人の了解も得ず特別徴収するのはおかしい、天引き直前にしか通知しないのは遅すぎる等の意見も寄せられた。
- 激変緩和措置の対象となる者、その内容に関するお問合せのほか、社会保険の被扶養者であった者にしか認められていないのは不公平である等の意見も寄せられた。
- 保険料軽減の対象、内容に関するお問合せのほか、軽減の際に世帯単位の所得を対象とするのはおかしい等の意見が寄せられた。
- これまで、市町村において独自に実施されていた保険料減免について、本制度では条例に規定する場合以外実施されないこと等に関する不満の声も寄せられた。

4. 医療給付に関すること



- 1割・3割の自己負担割合の判定の基準に関するお問合せのほか、同一世帯の被保険者の所得による判定はおかしい等の意見が寄せられた。
- 新たな診療報酬体系については、かかりつけ医は必ず決めなければならないのか、複数の診療科を受診することができなくなるのか等のお問合せが寄せられた。
- 健康診査はいつから受けられるのか等のお問合せのほか、健診項目が少ない、人間ドックへの助成がないことへの不満等の意見が寄せられた。
- 後期高齢者医療のレセプトの書き方について、医療機関からのお問合せが多数寄せられた。
- 以上のほか、限度額認定証はいつ届くのか、高額療養費の基準等に関するお問合せが寄せられた。

※上記の分類に係るもののほか、広域連合の組織運営に関するお問合せや広報を強化すべき等の意見が寄せられた。