

救済制度運用に係るニーズ等把握のための アンケート調査集計結果

健康被害救済部

調査の概要

【調査目的】

現行制度のなかで運用改善等により、制度周知・制度利用の促進、業務の充実を図り、早期救済に繋げるための材料を得ること(ニーズ等把握)を目的として実施する。

【調査対象】

- 新規受給者 1,056名
- 年金受給者 483名 計1,539名

【調査期間】

平成26年11月～平成27年10月

【調査方法】

新規受給者は支給決定通知等の書類送付時に、年金受給者は現況届関係書類送付時に、アンケート調査票を同封し、「受給者銀行口座届」、「現況届」の提出に併せて回収。

【回収状況】

有効回答 1,126件(回収率73.2%)

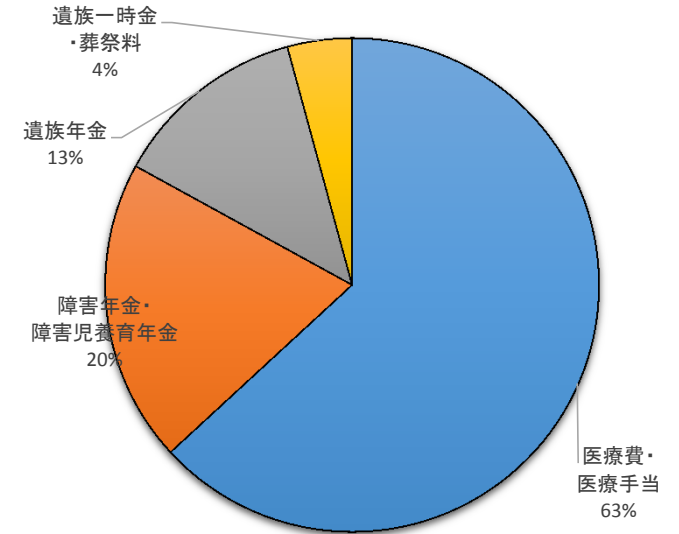
【アンケート調査結果の反映】

調査期間終了後にとりまとめを行い、対応可能な事項については平成28年度以降(第三期中期計画期間の後期)の業務計画等に反映させる。また、制度構築に係るような事項、国の予算措置が必要となるような事項については、適宜、厚生労働省関係部局に情報提供する。

アンケート集計結果（平成26年12月～平成27年10月回収）

1. 救済給付の種別（複数回答）

医療費・ 医療手当	障害年金・ 障害児養育年金	遺族年金	遺族一時金 ・葬祭料	合計 (複数回答)
761	239	154	51	1,205



2. 請求から支給までの手続き

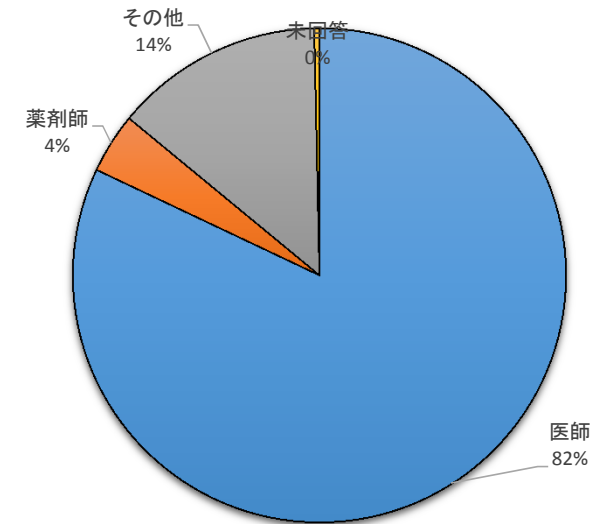
(1) 請求に至るまで

① 医薬品の副作用であることをどのように知りましたか（複数回答）

医師	薬剤師	その他	未回答	合計 (複数回答)
958	46	160	4	1,168

その他：弁護士、インターネットなど

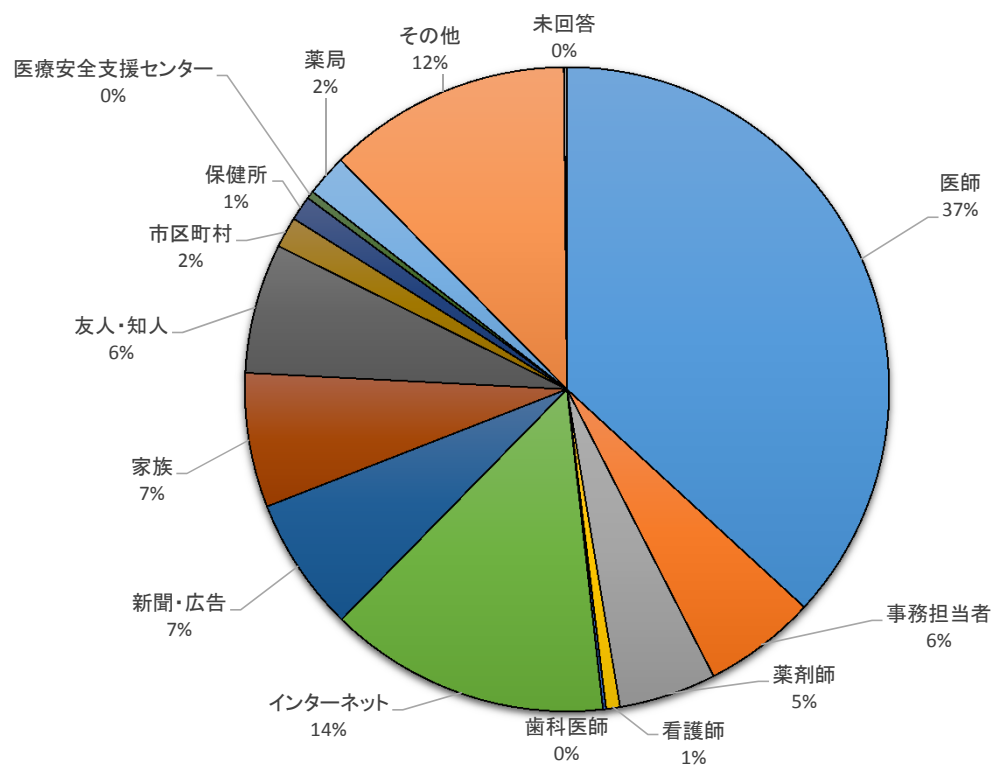
- 副作用であることを知ったのは、8割以上の方が医師からであった。



②制度をどのようにして（何から、誰から）知りましたか（複数回答）

医療機関						広報媒体			口コミ			行政機関				薬局	その他	未回答	合計 (複数回答)
医師	事務 担当者	薬剤師	看護師	歯科医師	(小計)	イン ター ネット	新聞・ 広告	(小計)	家族	友人・ 知人	(小計)	市区町 村	保健所	医療安 全支援 センタ ー	(小計)				
475	73	63	9	2	(622)	182	87	(269)	87	84	(171)	20	16	5	(41)	27	158	2	1,290

「その他」の内訳： ポスター、お薬手帳、患者会、弁護士、添付文書、製薬メーカー、厚労省 等

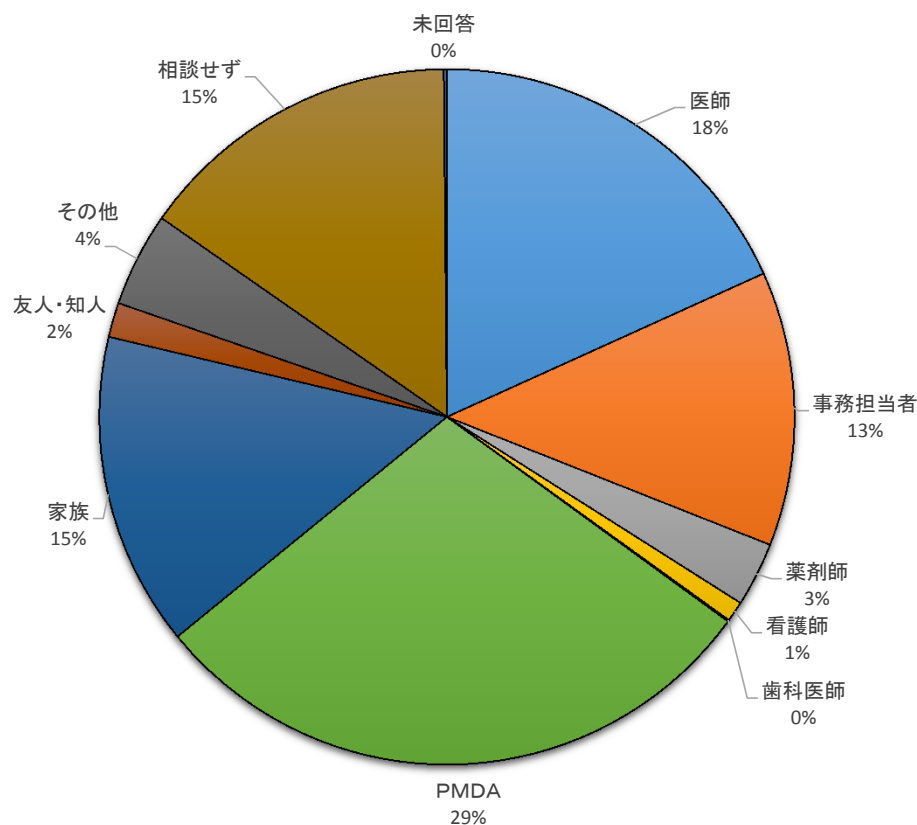


- 制度を知ったのは医師からが最も多く、37%であった。
- 約半数の方が医療機関の職員から制度を知った。出前講座は今後も重要な制度周知・理解促進の手段と思われる。
- 医療機関の職員では、医師に次いで事務担当者の割合が多い。出前講座などの研修の機会に事務職員の方に出席していただくことも効果があると思われる。
- 20%以上の方が、新聞・広告やインターネットを通じて制度を知っている。また、家族や知人・友人(計13%)からという方の中にも元の情報が上記のようなマス・メディアである可能性があるため、制度周知のツールとしてある程度有効であることがうかがえる。

③請求手続や書類の書き方についてどなたかに相談されましたか（複数回答）

医療機関						PMDA	家族	友人・知人	その他	相談せず	未回答	合計 (複数回答)
医師	事務担当者	薬剤師	看護師	歯科医師	(小計)							
250	175	41	13	1	(480)	399	200	22	60	208	2	1,371

「その他」の内訳： 弁護士 等



- 手続等の相談は、やはりPMDAが一番多く、29%であった。
- 医療機関全体では35%となり、PMDAを上回る。
- 医療機関の職員では、医師の18%に次いで事務担当者の割合が多い。事務職員の方への制度周知・理解促進も制度利用に効果があると思われる。

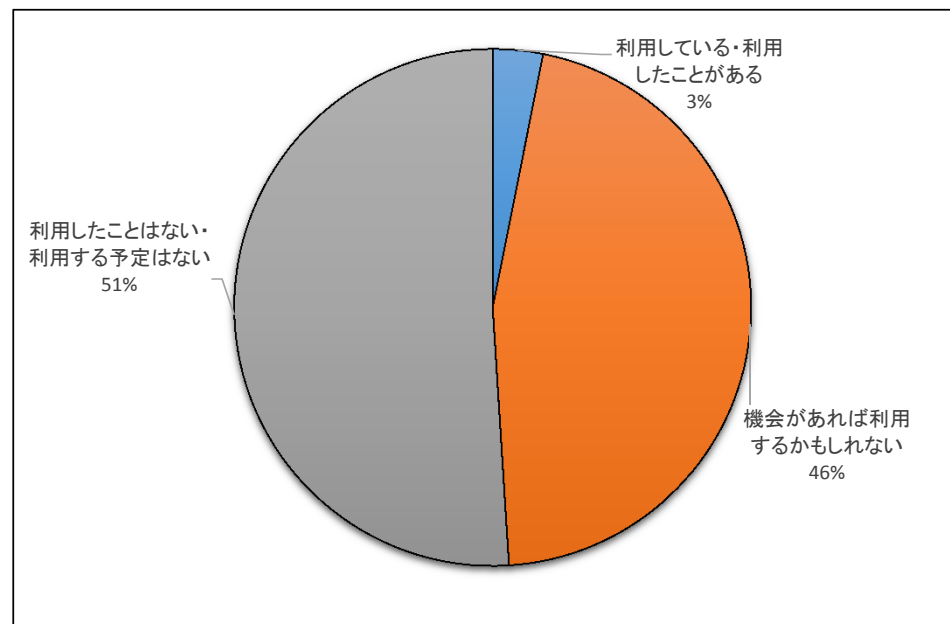
3. 精神面相談、受給者カード

(1) 精神面に関する相談

精神面などに関する相談窓口を利用したことがありますか（単一回答）

利用している・利用したことがある	28
機会があれば利用するかもしれない	410
利用したことはない・利用する予定はない	456
未回答	232
合計	1,126

- 新規受給者は利用していないので、グラフは有効回答で作成。

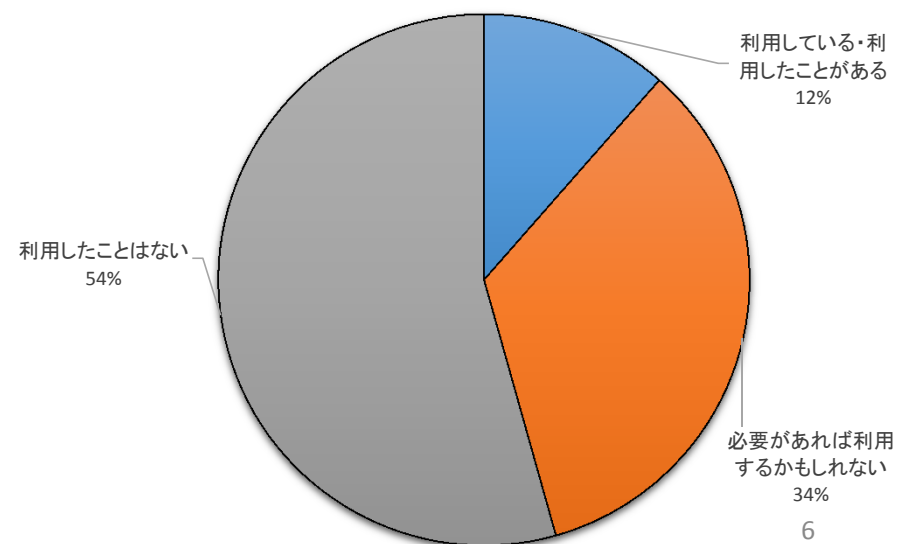


(2) 受給者カード

利用したことがありますか（単一回答）

利用している・利用したことがある	46
必要があれば利用するかもしれない	137
利用したことはない	218
未回答	725
合計	1,126

- 新規受給者は利用していないので、グラフは有効回答で作成。



救済制度運用に関するアンケート自由記述部分集計結果(平成26年12月～平成27年10月)

1. 救済給付に係る請求から支給までの手続きについて

(1) 請求に至るまで

OPMDAのホームページでご案内している給付請求手続きや書類の書き方について

・本質問の回答数:188人

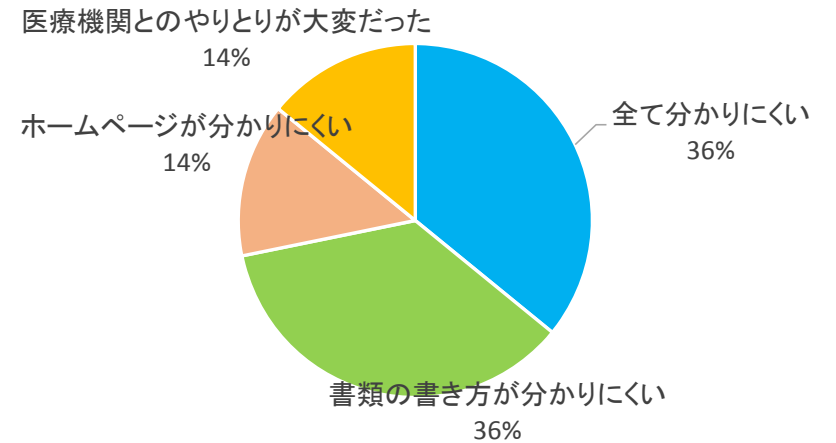
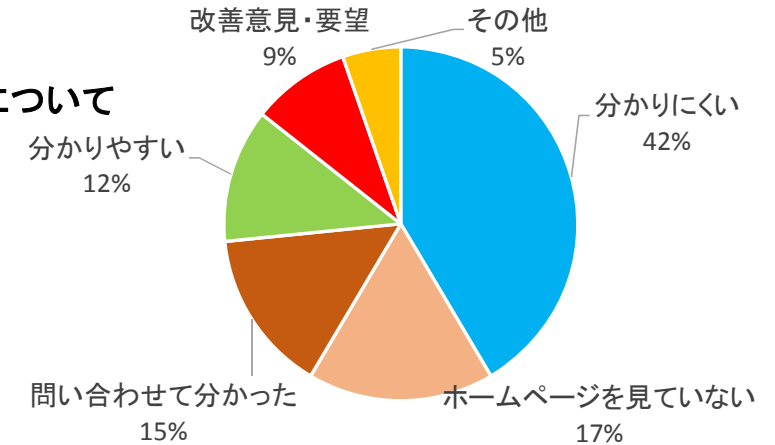
アンケート送付数	アンケート回収数	本質問回答数	回答率
1,539	1,126	188	12.2%

・回答内容を集約した結果、以下のような傾向で大別できた。

分かりにくい	78
ホームページを見ていない	32
問い合わせで分かった	28
分かりやすい	23
改善意見・要望	17
その他	10
合計	188

・なお、「分かりにくい」という回答内容の中では、以下のような内訳の傾向で大別できた。

全て分かりにくい	28
書類の書き方が分かりにくい	28
ホームページが分かりにくい	11
医療機関とのやりとりが大変だった	11
合計	78



○給付請求書類を提出された後、書類不足等により一旦返却されたご経験がある場合、その後の手続き等について

- 本質問の回答数:161人

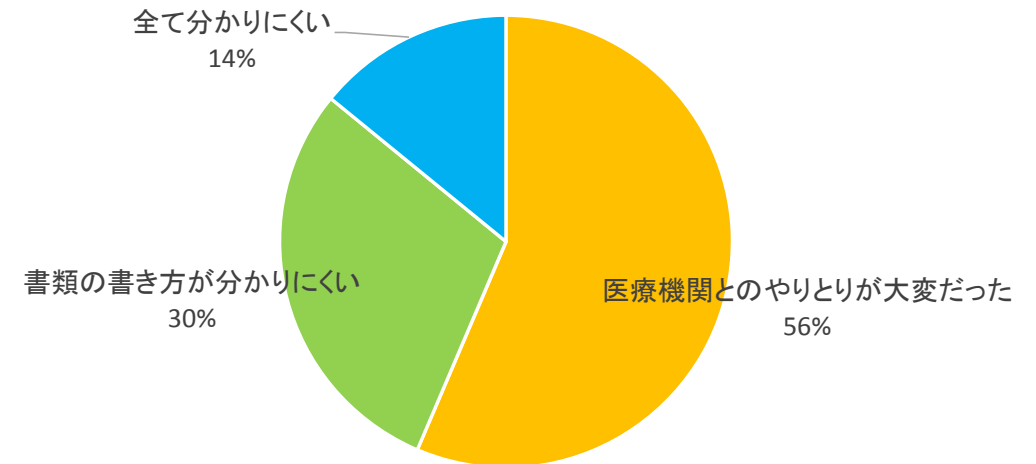
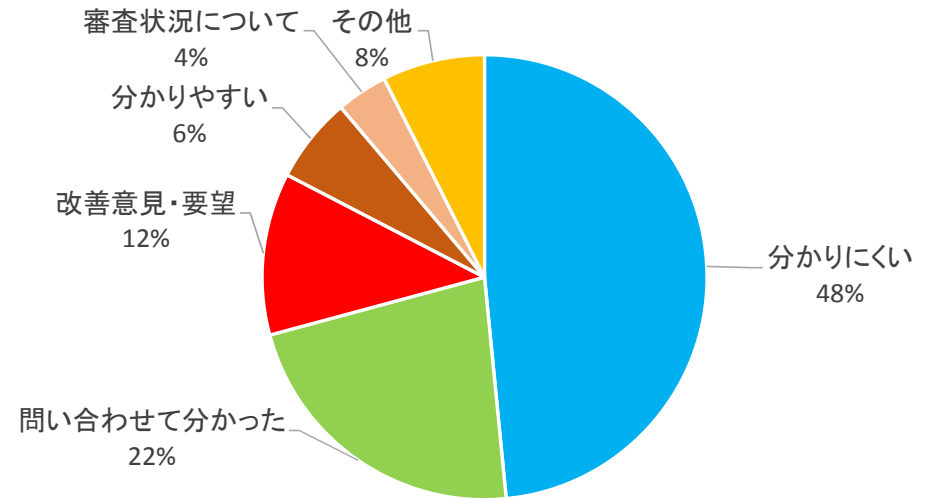
アンケート送付数	アンケート回収数	本質問回答数	回答率
1,539	1,126	161	10.5%

- 回答内容を集約した結果、以下のような傾向で大別できた。

分かりにくい	78
問い合わせで分かった	36
改善意見・要望	19
分かりやすい	10
審査状況について	6
その他	12
合計	161

- なお、「分かりにくい」という回答内容の中では、以下のような内訳の傾向で大別できた。

医療機関とのやりとりが大変だった	44
書類の書き方が分かりにくい	23
全て分かりにくい	11
合計	78



(2) 支給決定から支給に至るまで

○支給決定通知書を受け取られてから、医療費・医療手当、年金等が支給されるまでの手続きについて

- 本質問の回答数:99人

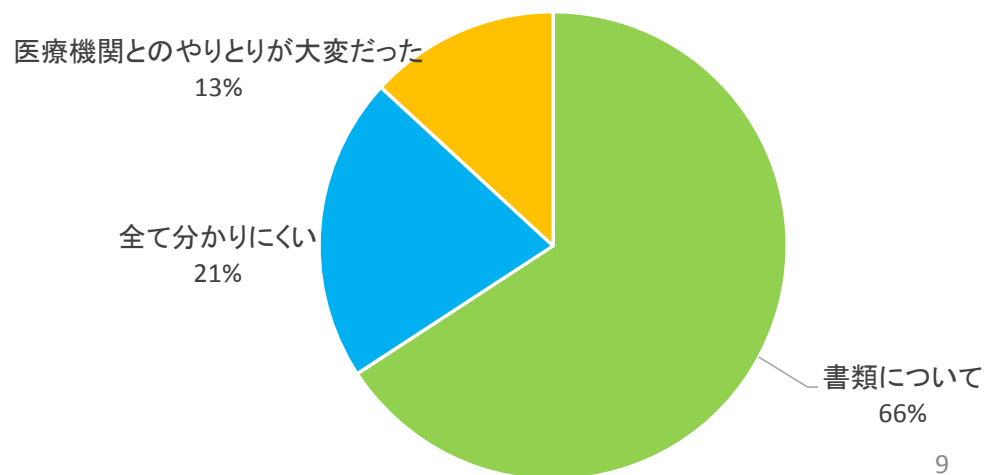
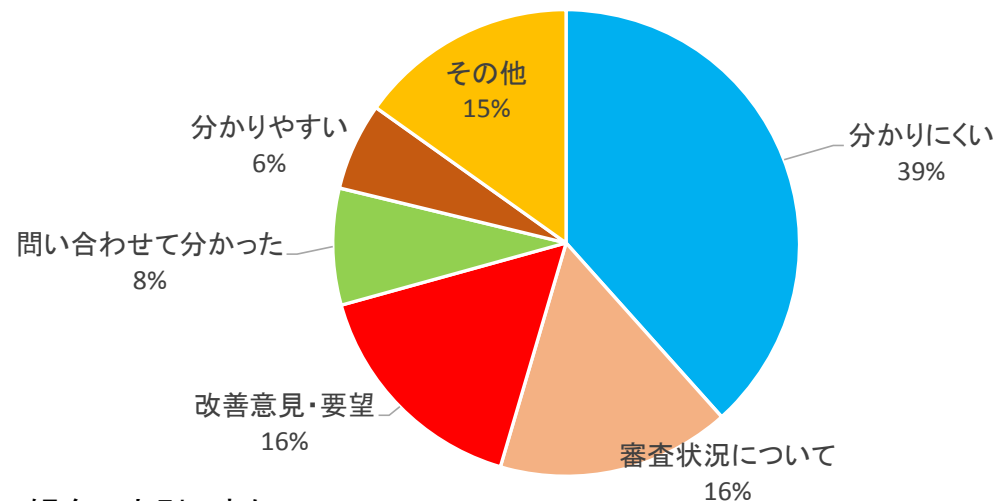
アンケート送付数	アンケート回収数	本質問回答数	回答率
1,539	1,126	99	6.4%

- 回答内容を集約した結果、以下のような傾向で大別できた。

分かりにくい	38
審査状況について	16
改善意見・要望	16
問い合わせで分かった	8
分かりやすい	6
その他	15
合計	99

- なお、「分かりにくい」という回答内容の中では、以下のような内訳の傾向で大別できた。

書類について	25
全て分かりにくい	8
医療機関とのやりとりが大変だった	5
合計	38



○年金(障害年金、障害児養育年金、遺族年金)を受給されている場合、毎年ご提出いただく現況届について

- 本質問の回答数:53人

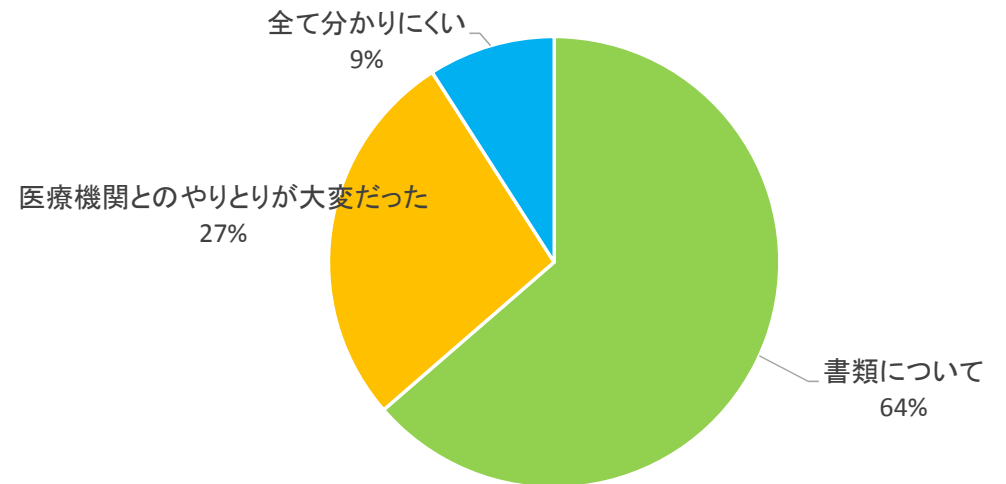
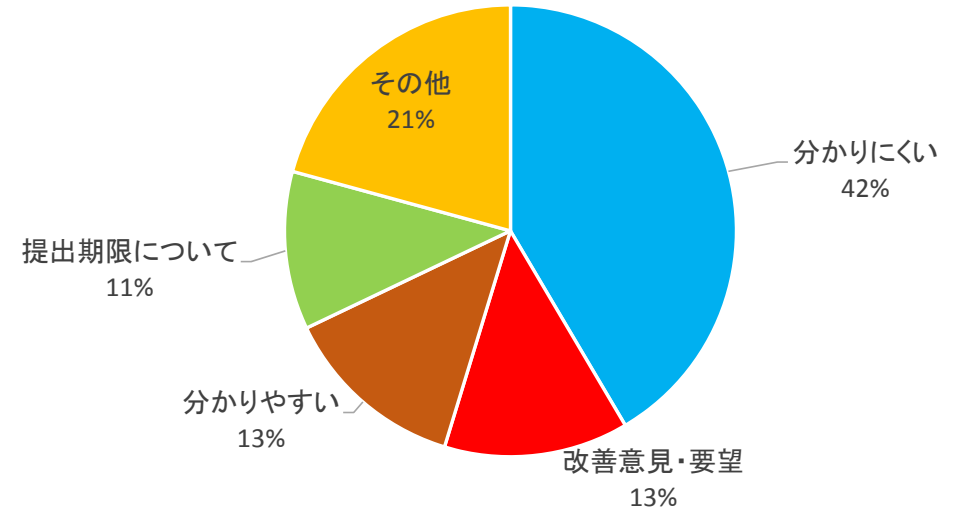
アンケート送付数	アンケート回収数	本質問回答数	回答率
1,539	1,126	53	3.4%

- 回答内容を集約した結果、以下のような傾向で大別できた。

分かりにくい	22
分かりやすい	7
改善意見・要望	7
提出期限について	6
その他	11
合計	53

- なお、「分かりにくい」という回答内容の中では、以下のような内訳の傾向で大別できた。

書類について	14
医療機関とのやりとりが大変だった	6
全て分かりにくい	2
合計	22



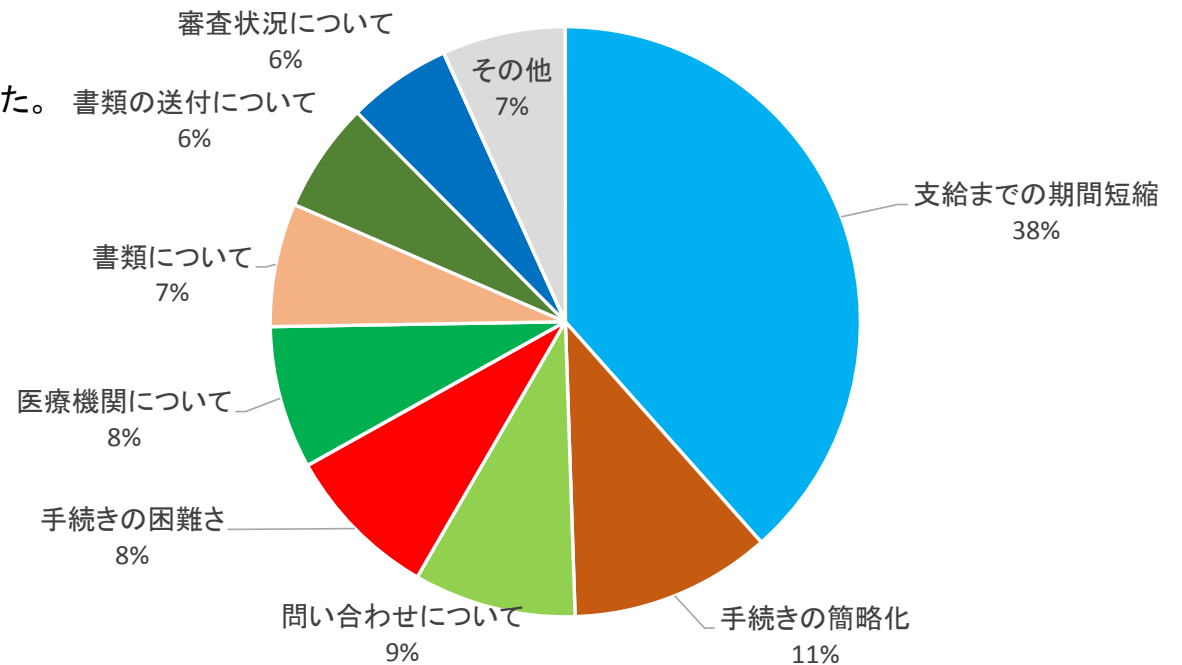
(3) その他、請求から支給までの手続き等の意見・要望

• 本質問の回答数: 281人

アンケート送付数	アンケート回収数	本質問回答数	回答率
1,539	1,126	281	18.3%

• 回答内容を集約した結果、以下のような傾向で大別できた。

支給までの期間短縮	108
手続きの簡略化	31
問い合わせについて	25
手続きの困難さ	24
医療機関について	22
書類について	19
書類の送付について	17
審査状況について	16
その他	19
合計	281



2. 精神面相談、受給者カード

(1) 精神面などに関する相談

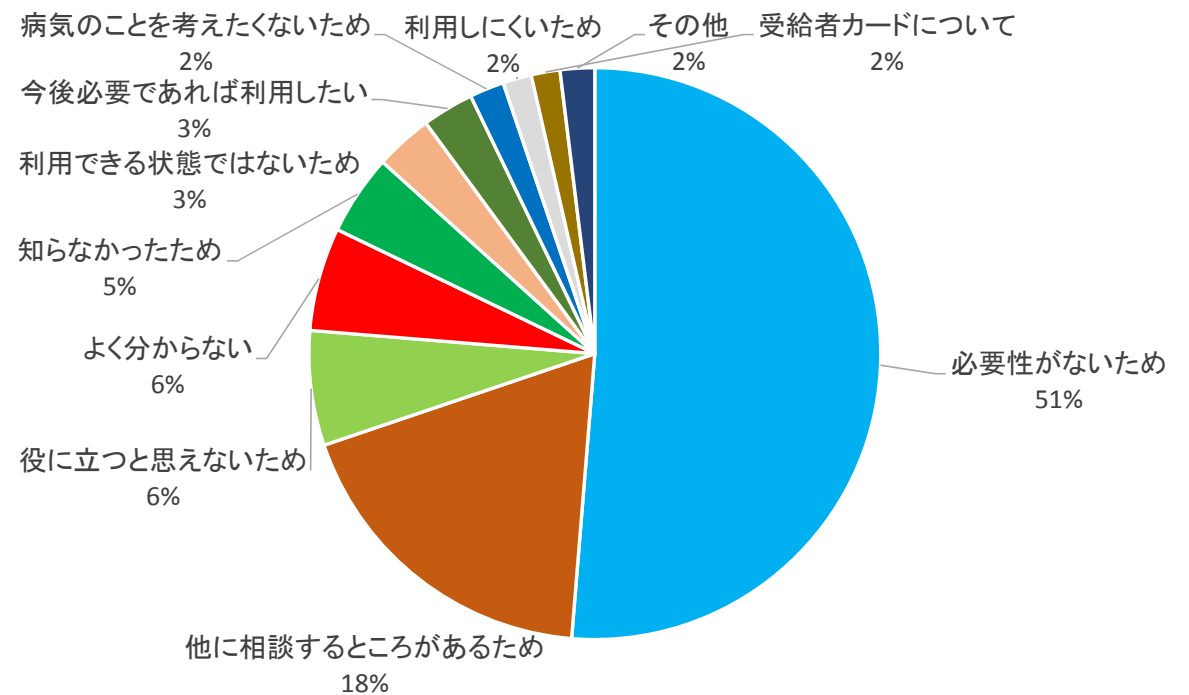
○精神面相談を「利用したことはない・利用する予定はない」主な理由

- 本質問の回答数: 308人

アンケート送付数	アンケート回収数	本質問回答数	回答率
1,539	1,126	308	20.0%

- 回答内容を集約した結果、以下のような傾向で大別できた。

必要性がないため	158
他に相談するところがあるため	57
役に立つと思えないため	20
よく分からない	18
知らなかったため	14
利用できる状態ではないため	10
今後必要であれば利用したい	9
病気を考えたくないため	6
利用しにくいため	5
受給者カードについて	5
その他	6
合計	308



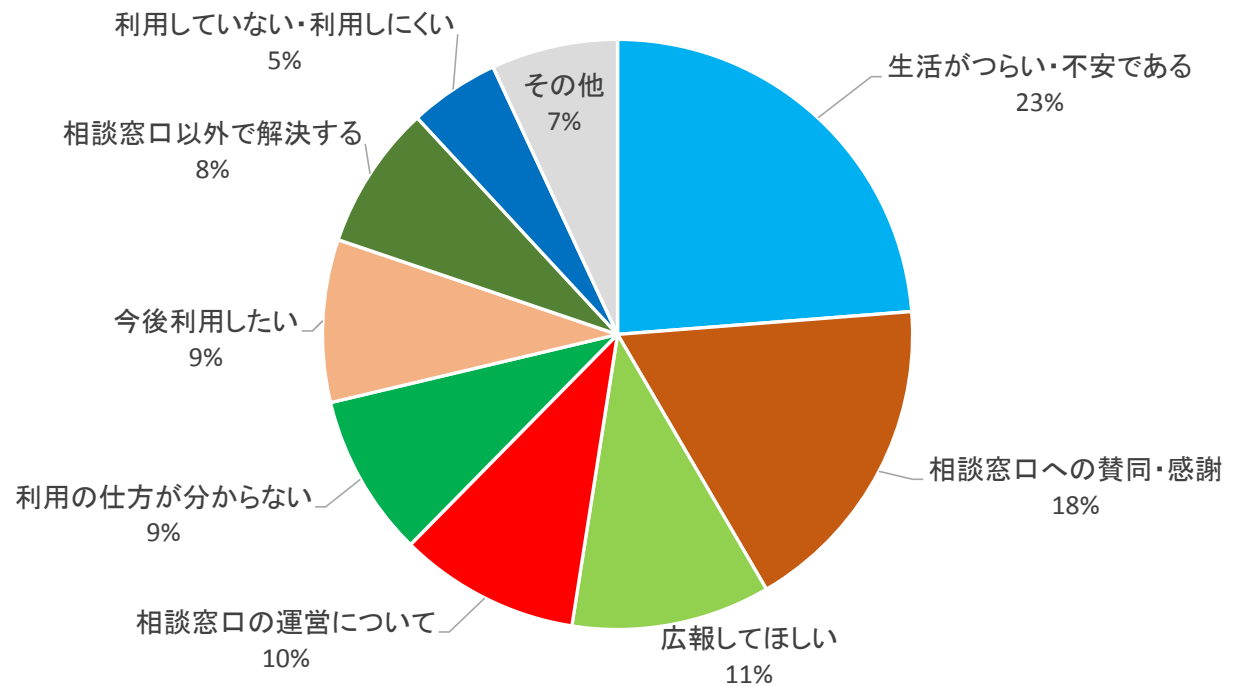
○精神面などに関する相談窓口に対するご意見、ご要望

- 本質問の回答数:101人

アンケート送付数	アンケート回収数	本質問回答数	回答率
1,539	1,126	101	6.6%

- 回答内容を集約した結果、以下のような傾向で大別できた。

生活がつらい・不安である	24
相談窓口への賛同・感謝	18
広報してほしい	11
相談窓口の運営について	10
利用の仕方が分からない	9
今後利用したい	9
相談窓口以外で解決する	8
利用していない・利用しにくい	5
その他	7
合計	101



(2) 受給者カード

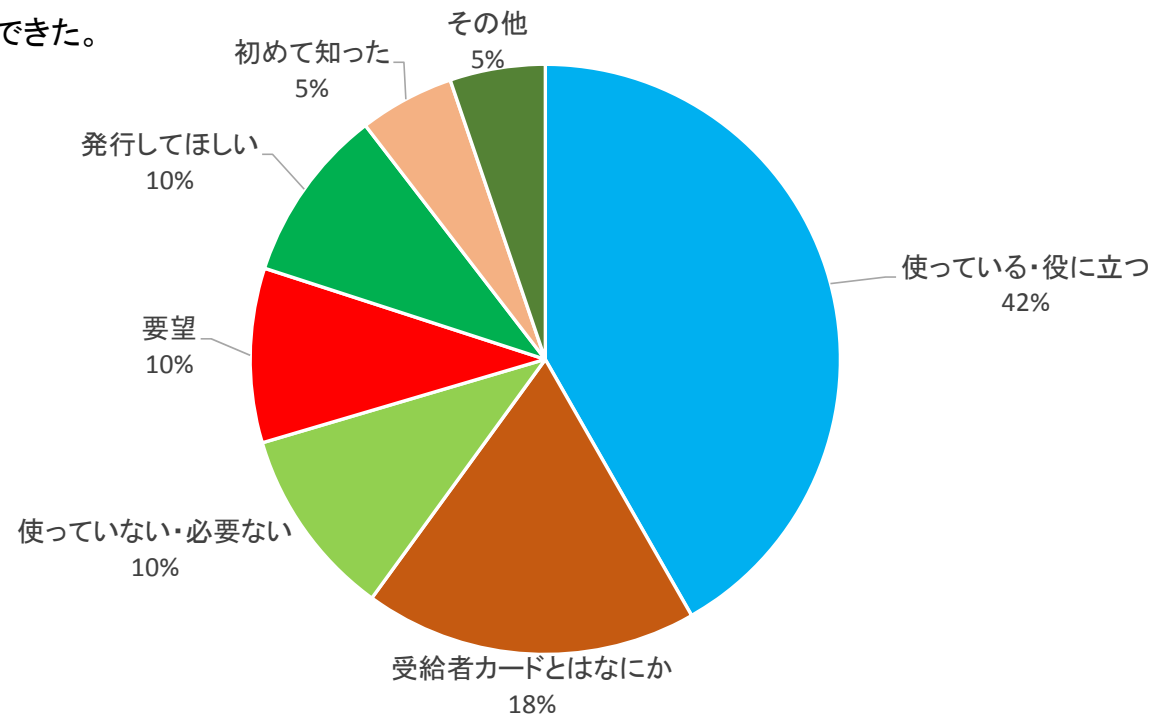
○受給者カードについての意見・要望

- 本質問の回答数:115人

アンケート送付数	アンケート回収数	本質問回答数	回答率
1,539	1,126	115	7.5%

- 回答内容を集約した結果、以下のような傾向で大別できた。

使っている・役に立つ	48
受給者カードとはなにか	21
使っていない・必要ない	12
要望	11
発行してほしい	11
初めて知った	6
その他	6
合計	115



3. 救済制度をより多くの方々に知っていただき、制度利用の促進に繋げていくため、忌憚のないご意見等をお聞かせ下さい。

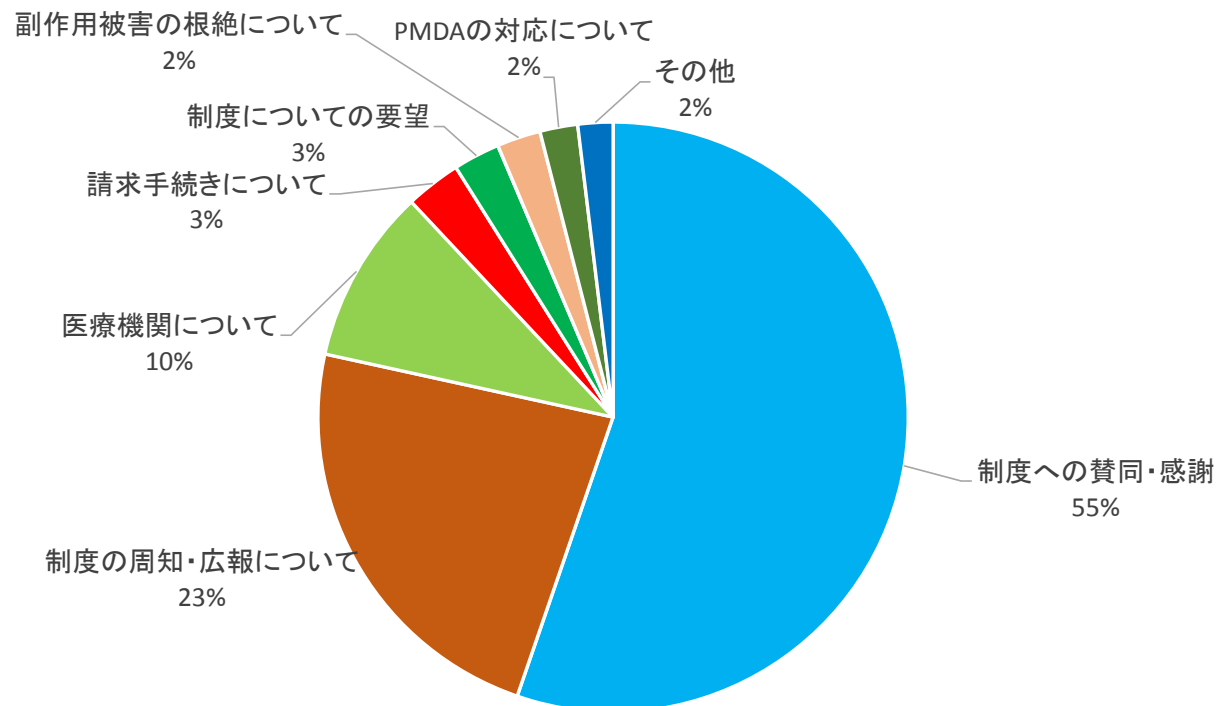
(1) 救済制度を利用して、大変助かったと思われたことや、他の方々に伝えたことがありましたらご記入下さい。

本質問の回答数:626人

アンケート送付数	アンケート回収数	本質問回答数	回答率
1,539	1,126	626	40.7%

• 回答内容を集約した結果、以下のような傾向で大別できた。

制度への賛同・感謝	346
制度の周知・広報について	145
医療機関について	60
請求手続きについて	19
制度についての要望	16
副作用被害の根絶について	15
PMDAの対応について	13
その他	12
合計	626



- 主なご意見は以下の通り。

●制度への賛同・感謝

- ・突然の副作用被害で職も失ったが、支給を受け、経済的に本当に助かった。
- ・家族を亡くして精神的にも経済的にもつらかったが、救済制度で前向きに生活できるようになり感謝している。
- ・薬を投与した医療機関への憤りもあったが、今回請求して認められたことで、精神的にも助けになった。

●制度の周知・広報について

- ・素晴らしい制度だと思うが、まだまだ知らない人が多い。周囲の人や同じ被害者の人に制度のことを伝えていきたい。
- ・ポスター・チラシなどの広告やテレビCMなど様々なメディアで救済制度を広報してほしい。
- ・PMDAから病院や薬局などで働く人に制度があることをもっと広く伝えてほしい。

●制度についての要望

- ・請求から支給までの期間をもっと短くしてほしい。
- ・経済的に大いに助かるが、10年後のことを考えると不安になる。もう少し金額をおさえても支給期間を長くしてほしい。
- ・通院分も救済の対象にしてほしい。被害者の負担が大きいので、支給金額をもっと増やしてくれるとありがたい。

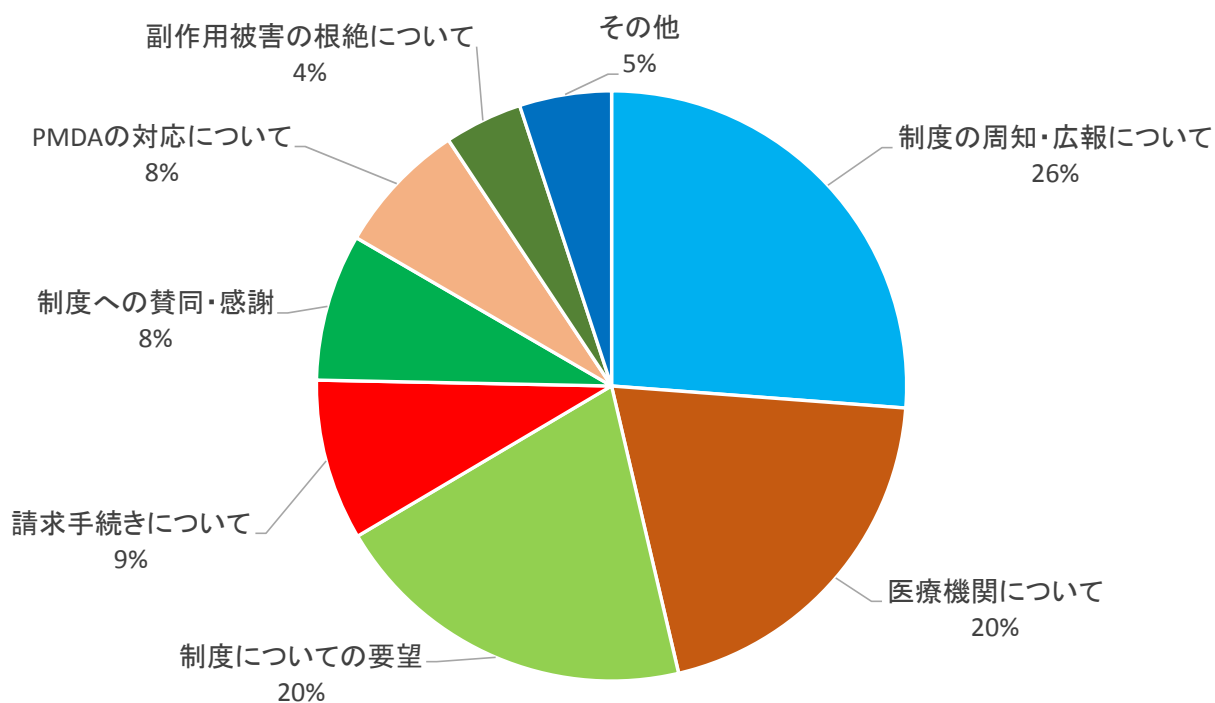
(2)上記のほか、救済制度についてお気づきの点がありましたらご記入下さい。

- 本質問の回答数:397人

アンケート送付数	アンケート回収数	本質問回答数	回答率
1,539	1,126	397	25.8%

- 回答内容を集約した結果、以下のような傾向で大別できた。

制度の周知・広報について	104
医療機関について	80
制度についての要望	80
請求手続きについて	35
制度への賛同・感謝	32
PMDAの対応について	29
副作用被害の根絶について	17
その他	20
合計	397



- 主なご意見は以下の通り。

●制度の周知・広報について

- ・一般の人はもちろん、医療機関関係者でもまだまだ認知度が低いのもっと広報してほしい。
- ・制度を知らない人が多いのが現状なので、もっと病院や薬局などにポスターやチラシを置いてアピールしてほしい。
- ・テレビCMやお薬手帳で救済制度を紹介しているのはありがたい。

●制度への賛同・感謝

- ・突然の副作用被害で生活が大変な中、救済制度のおかげで様々な出費もまかなえて、精神的にも大変助けられた。

●請求手続きについて

- ・手続きが複雑で面倒。副作用被害で苦しい中、請求を諦めてしまいそうになった。
- ・書類作成等をもっと薬剤師を活用すべき。

●副作用被害の根絶について

- ・医療機関へしっかりフィードバックしてほしい。副作用に無理解な医師の発言で大変ショックを受けた。
- ・重篤な副作用が発生しないような製薬に努めてほしい。

(参考)

《平成26年度業務計画》

1 健康被害救済給付業務

(4) 保健福祉事業の適切な実施

- ・ 救済給付の受給者を主な対象として、救済制度に係る様々なニーズ等を把握する。

(具体策)

支給決定時に受給者に対し、救済制度に関するアンケートを実施する。