

高齢者のボランティア活動（その３）

——医療保険よろず相談——

Vol. 4, No. 72 March 27, 2000

Health and Welfare Department

伊原和人 (Kazuhito Ihara)

天池麻由美 (Mayumi Amaike)

本レポートでは、これまでフォスター・グランドペアレント・プログラム、シニア・コンパニオン・プログラムといった高齢者のボランティア活動を紹介してきたが、今回は、医療関係のボランティア活動として、メディケアや民間の医療保険商品をめぐり高齢者が遭遇する各種のトラブルや疑問について相談に乗るプログラム SHINE (Serving Health Insurance Needs of Elders) についてレポートしたい。

1 急増する医療保険をめぐるトラブル

米国にはメディケアと呼ばれる高齢者医療をカバーする公的医療保険制度があるが、ルールが複雑でわかりにくいほか、給付範囲が狭くまた自己負担割合も高いので、高齢者は補足的に民間保険 (Medigap) に加入しなくてはならない。また、最近ではメディケア本体でも政府が提供する従来型のプランに代わってメディケア HMO と呼ばれる民間保険プランを選ぶことが推奨されており、高齢者は様々な保険商品の中から選択を迫られるケースが増えてきている。こうした中でメディケアや民間医療保険をめぐる以下のような様々なトラブルも急増している。

- ・保険会社の販売員は、かかった医療費はすべてカバーすると言ったのに、実際に保険会社に請求したら給付外だと言われた。
- ・保険料負担の要らないメディケア HMO に加入していたところ、昨年末に保険者から「新年度から別添のとおり契約内容の変更を行うので継続しない場合には年内に通告して欲しい」旨の分厚い書類を送ってきたが、読むのが面倒なので放置しておいたり、あるいは文盲だったために内容が全く理解できないままであったところ、今年に入ってから突然、保険料の請求書が送られてきた。¹
- ・メディケアを取り扱う医療機関は法律で定められた一部負担金以外を患者に請求することが認められていないにもかかわらず、入院承諾書の裏面に「メディケアが査定な

¹ メディケアの場合、政府が提供する出来高払いの従来型のプランではなく、メディケア HMO などと呼ばれるマネジドケア型のプランを選択することもできる。従来、メディケア HMO は追加的な保険料負担なしに、従来型のプランでは提供されない健康診断や外来処方薬の給付などが受けられるとして人気が高まっていたが、最近、医療費の高騰などを背景に、突然、従来サービスを提供していた地域から撤退したり、あるいは、加入に当たって追加的な保険料を請求するケースが急速に増えてきている。

いしはカバーしない費用は代わって全額患者が支払います」といった趣旨の文言が米粒のような小さな文字で印刷されており、後日請求が来た。

- ・メディケアから送られてくる利用実績報告書に、自分には記憶のない治療内容が記載されていた。不正請求ではないか。²

2 ボランティアと州政府が協働——フロリダ州で 600 人の高齢ボランティアが活躍——

「週 30 時間は SHINE の活動に充てているかな」とフロリダ州オーランド地域で医療保険のよろず相談プログラム（SHINE）の地域責任者を務めるホセ・コロンさん（80 歳）は語る。SHINE は「高齢者の医療保険に関するニーズに奉仕する」という英文（Serving Health Insurance Needs of Elders）の頭文字をつなげ合わせた言葉。一年中太陽が降り注ぐフロリダの気候にピッタリの名前だ。

SHINE は医療保険に関連して高齢者が遭遇する様々なトラブルや疑問について相談に乗ることを目的として、フロリダ州が 93 年からスタートしたプログラム。州の事業だが実際に相談に乗るのはコロンさんのような高齢ボランティアで、州全体で約 600 人が活躍している。

コロンさんが責任者となっているオーランド地域の場合、ボランティアは総勢 60 人。人種的には住民構成を反映してヒスパニックやベトナム系も多い。男女の比率はほぼ 1：1。活動に参加するためには 3 日間の事前研修が必須。研修は州政府の SHINE 担当のスタッフが講師となって行われ、分厚いテキストを使ってメディケアを始め様々な医療保険関係の知識が教え込まれる。「同じ州でも郡単位で医療保険の内容が異なるためにテキストも郡別に作成しなくてはならないから大変」と語るのはロイス・ミルネ高齢者対策局ボランティア・地域サービス部長。それでもこうしたプログラムは州の公務員が直接運営するよりも高齢ボランティアが中心となって実施した方がメリットがあるという。

- ・相談する側にとって相談しやすい、そもそも政府の文書は難しすぎるし、相談窓口の担当者も官僚的。
- ・相談に応じる高齢ボランティア自身が経験している内容であり、より実践的な情報提供ができる。
- ・フロリダの場合、不法移民も多く、政府には直接相談できないケースが多い。

ミルネ部長によれば「行政がボランティアを内部に抱えることによって、その施策についてアカウンタビリティ（説明責任）を果たすことが容易になる」という。ボランティアには行政組織に対するしがらみといったものはないから、もしそのプログラムが上手く動かない場合には上位の責任者に対して直接「〇〇氏はきちんとその責務を果たしていない」とか「×××のように仕事の流れを変えた方がよい」といった率直な苦情や提案を行える。また、ボランティアは有権者でもあるから彼らの意見を政府側も無視できない。こうしてボランティアと政府が協働することを通して、効果的、効率的なプ

² 現在の高齢者の多くは医師や医療機関に対する信頼度が高く、不正請求を行っているなどとは露とも思わず、領収書や利用実績報告書などには目もくれないケースが多い。しかし実際には不正請求などが後を絶たないため、現在、クリントン政権では高齢者団体などの協力を得ながら患者による通報キャンペーンなどを積極的に展開している。こうしたキャンペーンの詳細については The America Report Vol.4 No.48 「強化される医療費の不正請求取締」を参照。

グラムの遂行が可能になるし、アカウンタビリティを果たすことも容易となるという。

ちなみにミルネ部長によるとこうしたボランティア・プログラムを担当する州政府のスタッフ自身も、過去にボランティアの経験があり、ボランティアの気持ちが理解でき、その活動に対して積極的にサポートする姿勢を持っていることが重要だという。

3 年 80,000 件の相談件数

オーランド地域では、週平均 15～20 件の相談が通話料無料の電話（福祉団体が電話受付を代行）に寄せられる。コロンさんは毎日、こうして受け付けられた相談希望者のリストを受け取り、内容に応じて地域内のボランティアに割り振っている。各ボランティアは自宅から電話したり必要な場合には訪問し相談に乗る。コロンさん自身も電話や訪問を通して相談に乗るほか老人福祉センター等に出向き、民間保険の選択に当たって高齢者が陥りやすい罠などについての講演を行っている。中には定期的に地域の老人福祉センターで相談会を主催しているボランティアもいるという。こうした多様な活動を通じて実績は大きく伸び、93 年のプログラム開始時に州全体で 3,000 件の相談件数が 99 年には 80,000 件にまで達している。

相談はあくまでも本人自身の手による解決を基本としているが、文盲、理解力が乏しいなどのために本人の手に負えないケースでは、ボランティアが代わって保険者や医療機関と交渉するときもある。メディケア等の諸記録の開示は本人以外には認められないがこうしたボランティアの活動を高く評価している連邦政府（医療保険財政庁）は SHINE のボランティアから開示請求があった場合には特例的に開示を認めている。³ ただし、ケースが複雑でボランティアでも対応できない場合には州政府の 5 人のスタッフが対応することになっている。

4 身体の続く限り続けたい

ボランティアに対しては交通費等の実費は支給されるが給与その他の報酬はない。コロンさんにボランティアは簡単に集まるのかと尋ねたところ、「一般に、フロリダには引退者が多いからボランティアの確保は簡単なはずと考えられがちだが実際はそうでもない。いまだきの高齢者は色々やりたいことがあるし、また、ボランティアのプログラムも多数あるためその間の競争も激しい。活動の魅力を上手く PR することが大切」との返事であった。

コロンさんの場合、SHINE 参加の契機は活動内容を報じた新聞記事だったという。引退当初、警察でペーパーワークのボランティアをしたがあまり手応えがなくそれ以降縁遠くなってしまっていた。SHINE の記事を目にしてメディケアについてもっと知りたい、また、現役時代に医療保険会社で働いた経験も多少役に立つのではないかと思ったという。活動を続けるうちに、新しい人々と出会い、そして人や地域の役に立っているとの実感を持つに至ってすっかりのめり込んでしまったとのこと。「身体の調子がよくない

³ こうした特例的な取扱を受けられるのは、州政府の推薦を受けて医療保険財政庁に事前に登録されたボランティアのみである。ミルネ部長によれば、州政府は推薦に当たって過去の犯罪歴の有無などについて厳しいチェックを行うという。

妻も電話番号として協力してくれ、我が家は揃って SHINE に明け暮れている」と語るコロンさん。いつまでこの活動を続けるつもりかと尋ねたら、即座に「身体が続く限りね」との答えが返ってきた。

<http://www.jmari.med.or.jp>