

一般国民向け制度説明コンテンツの追加作成の試み ー乳幼児・こども医療費助成制度との比較説明ー

研究分担者 盛一 享徳（国立成育医療研究センター 小児慢性特定疾病情報室 室長）
研究協力者 伊藤 晶子（国立成育医療研究センター小児慢性特定疾病情報室）

研究要旨

昨年度より小児慢性特定疾病医療費助成制度に関する基本的な情報に特化し、平易に説明した一般国民向けウェブサイト（<https://kodomo.kouhi.jp/>）を公開している。本年度は、市区町村が独自に実施している助成制度と小児慢性特定疾病医療費助成との相違や両制度の併用に関し、制度の違いをわかりやすく説明するページを新規に作成した。掲載する内容および構成、漫画の効果的な使用、ページ操作性について検討し、第三者からのフィードバックを反映し、2022（令和4）年2月に「どこが違う？ 小児慢性特定疾病医療費助成と乳幼児・子ども医療費助成」（<https://kodomo.kouhi.jp/>）と題する新規ページとして既存のウェブサイト追加し公開した。

今後は自立支援事業をはじめとする新たなコンテンツの追加検討と、アクセス数を高めるための周知の工夫が求められる。

A. 研究目的

小児慢性特定疾病に係る情報は、「小児慢性特定疾病情報センター」ウェブサイト（<https://www.shouman.jp/>）にて発信しているが、利用者に医療従事者および行政担当者を含めて考えていることから、内容の正確性を第一にしている。このためとくに、行政施策に関する記述が一般国民からみて一般的ではない表現が多くなり難解になる傾向があった。

このため2020（令和2）年度に小児慢性特定疾病情報センターウェブサイトとは別に、施策制度に関する基本的な情報について、イラスト等を交え口語調で平易に紹介する一般向けウェブサイト「ちょっと教えて！小児慢性特定疾病のための医療費助成制度～難しい病気を

抱えるお子さんとそのご家族へ～」（<https://kodomo.kouhi.jp/>）を公開し、患者・家族を含む一般国民向けに特化した、小児慢性特定疾病対策の施策紹介を開始した。

昨年までは、掲載する情報を小児慢性特定疾病の説明のみに意図的に限定したことから、子どもに関するその他の助成については、「地域によって独自の助成がある場合もあります」、との注記を添えるのみに留めており、当該制度に一層関心を持ってもらうためには、他の助成制度との比較や使い分けに関する説明が不可欠である、と考えていた。そこで本年度、子どもに関する他の医療費助成制度として代表的である市区町村独自の事業の「乳幼児・子ども医療費助成制度」を取り上げ、小児慢性特定疾病医療費助成との違いを説明するコンテンツを

新たに追加することを試みた。

本研究では、「乳幼児・子ども医療費助成制度」を取り上げ、小児慢性特定疾病医療費助成との違いを説明する上で必要な内容を吟味し、これを掲載する新規コンテンツの作成における検討結果について報告する。

B. 研究方法

一般国民向けウェブサイトに掲載する文章およびイラストを新規に作成した。既存の一般国民向けウェブサイトは、スマートデバイスを主たる閲覧デバイスと想定して作成しており、新規コンテンツも同様の方針でデザインした。完成したデザイン案に文章やイラスト等をはじめ込んだ段階で、コンテンツ作成に携わっていない協力者にヒアリングを行い、記載内容が誤解なく伝わる文章となっているか、レイアウトや文字サイズ・色の見やすいか、などについて意見を述べてもらい、コンテンツ制作にフィードバックした。さらに記載ない内容の妥当性について、厚生労働省健康局難病対策課に協力していただき、最終版として公開した。

(倫理面の配慮)

本研究は個人を特定しないデータを用いて実施しており、特別な倫理的配慮は必要ないものと判断した。

C. 研究結果

2022 (令和 4) 年 2 月より、新規ウェブページとして「どこが違う？ 小児慢性特定疾病医療費助成と乳幼児・子ども医療費助成」(<https://kodomou.kouhi.jp/>) を公開した。

1. 当該ページの特徴

1-1. 疑問点を明確にしたコンテンツ構成

既存のメインページのキャラクターであるウサギ親子とクマ親子を説明役として引き続き登場させることにより、サイト全体の一貫性を保つと同時に、親しみやすさ、わかりやすさ、温かさを重視した作りとした。コンテンツの内容は、「1. 小児慢性特定疾病医療費助成と乳幼

児・子ども医療費助成って、何が違うの?」、「2. 乳幼児・子ども医療費助成受給証はもう持っています。これがあれば、小児慢性特定疾病医療受給者証は申請しなくても大丈夫?」、「3. この2つの助成を併用する場合、医療費の支払いはどうなるの?」、「4. 乳幼児・子ども医療費助成だけで無料になったり、ごく少額の支払いで済む場合も多いのでこの助成だけで十分なのかなって思うんだけど…」という、当制度に関してよく寄せられる4つの疑問をウサギが紹介し、友人のクマが回答するという構成とした。第1章では、まず基本となる各助成の概要についての理解を促すために、両者の主な違いを表にまとめて紹介し、第2章では第1章を補足する情報として、小児慢性特定疾病医療費助成のメリットを強調し、申請により恩恵が増える可能性を示した。第3章では、両助成を併用する場合の適用の順序や計算の仕方などについて、漫画を用いて説明した(次項参照)。第4章では、小児慢性特定疾病医療費助成の申請をためらう要因となり得る、「申請をして何か意味があるのだろうか」という疑問に答えるために、申請しておいた方が窓口での支払金額が少なくなる架空の事例を紹介し、乳幼児・子ども医療費助成のみを使った場合と、小児慢性特定疾病医療費助成を併用した場合の計算の仕方と支払い金額を比較しながら説明した。

1-2. “つかみ”と“共感”のための4コマ漫画

最近ではマーケティングの手法として、漫画を使った広告やプロモーションが注目を集めている。漫画はセリフと絵を用いるため限られたスペースで伝えられる情報量が多く、またストーリー性があるため、目に入るとつい最後まで読んでしまう。また、登場人物に共感することで、扱われている内容に対するユーザの関心を高めることも期待できる。

そこで本ページでは、ページの冒頭部分に4コマ漫画を配置した(図1)。ウサギ親子が、初めて小児慢性特定疾病の医療受給者証を使う日の一コマを描いたものである。病院での会計の際、小児慢性特定疾病医療費助成の受給者証

の他に、乳幼児・子ども医療費助成の受給者証も持っていることを思い出し、どちらを使ったらよいか迷う。そこへ、隣に座っていた人が「どちらも併用できる」ことを教えてくれ、無事に会計を済ませた親子が「やっぱり申請しておいてよかった」と安心して帰路につくという内容である。漫画を目につきやすい場所に“つかみ”として置くことで、とりあえず読んでみようと思えるような構成にしている。内容は助成の具体的な中身には踏み込まず、漫画の下の「もっと知りたい」というウサギの発言により、ページの本文を続けて読むよう促している。

もう1つの4コマ漫画は前述のとおり、2つの助成を併用した場合の支払い金額を説明するために用いた(図2)。漫画では、病院代の総額の具体的な金額を例として用いながら、最初に小児慢性特定疾病医療費助成を適用し、その後でもう1つの助成を適用するという流れを登場人物の会話により説明している。登場するクマやウサギは、制度について難しそうによくわからないと感じるユーザの気持ちを代弁し、ユーザが感情移入できる存在として機能している。支払い金額の計算については、さまざまな形で説明を試みているサイトが複数存在するものの、制度の利用を現実的に検討している人でない限り興味の湧きにくい書き方のものもある。本サイトは「知ってもらう」＝「まずは読んでもらう」ことを重視しながら、脱落せずにできるだけ先を読み進めてもらえることを目指している。

1-3. 操作性のよいページ遷移

昨今のスマートデバイスの利用者は、スクロール動作に対する抵抗感がかなり低く、デバイスを問わず「情報がありそうなら、とりあえずスクロールやスワイプをする」という人が以前よりも多い。ウェブサイトの初期表示領域に、ユーザの興味を引く情報を無理やり詰め込み、クリックでの遷移を促すことが以前ほどは重視されなくなった。そこで、本ページをスマホで閲覧する場合も、既存ページから新規ページへ、およびその逆方向への遷移は、マウス操作

でよく用いられるクリックによるものではなく、スマートデバイス特有のスワイプ(フリック)により簡単に移動できる形とした(図3)。普段のデバイス操作と同様の感覚を提供することで、気軽に興味を引く情報に偶然たどり着くチャンスを高め、また繰り返し確認したい情報に再アクセスする際のストレスをできるだけ軽減するよう工夫した。

2. ウェブページへのアクセス状況

「小児慢性特定疾病情報センター」ウェブサイトと比較し、まだアクセス数が非常に少ない状況であった。ほとんどの閲覧者は、www.shouman.jp を経由してアクセスしていた。検索エンジンを通じたアクセスとしては、Bingの利用によるアクセスが一定数あった。利用デバイスは7割がデスクトップでスマートデバイスは3割であったが、時間帯ごとの利用からデスクトップ利用者は9時から17時の勤務帯にアクセスが集中していたことから、業務利用者のアクセスが主である可能性があった。一方、スマートデバイスは一日を通じてアクセスがあり、「小児慢性特定疾病情報センター」ウェブサイトの利用状況と同様に、日中の他に夜間22時ごろにピークをもつ二峰性のアクセス分布を示していた。

D. 考察

今回のコンテンツは、小児慢性特定疾病医療費助成制度が他の助成制度(代表として、乳幼児・子ども医療費助成制度)とどう違うのかをわかりやすく説明することにあつたが、その背景として、制度を利用することのメリットが見いだしづらいという課題が、当制度の利用状況に関するさまざまな調査や研究で示されてきたことがある。医師が小児慢性特定疾病の対象疾病である患者に対して制度利用の申請を勧めない大きな理由の1つに、「乳幼児・子ども医療費助成制度等でカバーできるから」という点を挙げていること¹⁾から、医師への普及・啓発を一層促進することはもちろんのこと、現状ではそれと同時に進行で、患者とその家族を含む

一般の人々が、たとえ周りから勧められる機会がなくても、自ら適切な情報にアクセスしやすい環境を整える努力が求められる。その意味で、難しそうな説明を読むことに対するユーザの抵抗を理解しながら、ポイントを絞った情報の発信を試みた今回の新しいページは、本研究の目的を概ね達成した仕上がりになっていると考えられた。本ページを訪れた人の中には、2つの制度の違いを知ったうえで、やはり「自治体の助成だけで十分」と思う人もいるだろう。しかし、ページ内で例示されているケースのように、支払いの負担が減る人も実際に存在するのだと気づくことで、自分自身は利用しなくとも、当制度に支えられている家庭があることを知り、当制度への理解と関心が高まることも期待できる。

今後の課題としては、今回作成したページを加えた一般国民向けウェブサイトは、ほぼ医療費助成に関しての情報のみを掲載しているため、将来的には自立支援事業に関する情報なども追加するなど、さらにコンテンツを充実させることが望ましい。また本ウェブサイトへのアクセスのほとんどが「小児慢性特定疾病情報センター」ポータルウェブサイト上のバナーを経由しており、アクセス数も十分とは言えない。現在広く用いられている検索エンジンである Google search や Yahoo search では、本ウェブサイトの検索順位は非常に低く、一方 Bing search による検索では、検索結果の比較的上位に本ウェブサイトが登場することから、Bing 利用により直接アクセスしてきた利用者があるものと思われた。今後は本ウェブサイトの周知方法について改めて検討する必要があると思われた。

E. 結論

小児慢性特定疾病医療費助成制度と他の助成制度との比較説明コンテンツの重要性と、こうしたコンテンツを患者本人や家族を含むユーザの目線で作成し、幅広く周知することの必要性が改めて確認された。今後も小児慢性特定疾病に関する基本情報をコンパクトかつ親しみやすい形で発信し続ける方法について、引き続き検討していくことが必要であると考えられる。

F. 参考文献

- 1) 横谷進. 小児慢性特定疾病の利用状況に関する調査. 平成 29 年度厚生労働行政推進調査研究事業費（難治性疾患等政策研究事業（難治性疾患政策研究事業））「小児慢性特定疾病対策の推進に寄与する実践的基盤提供にむけた研究」分担報告書.

G. 研究発表

論文発表/学会発表
なし/なし

H. 的財産権の出願・登録状況（予定を含む。）

特許取得/実用新案登録/その他
なし/なし/なし



図 1. 4コマ漫画 (冒頭)

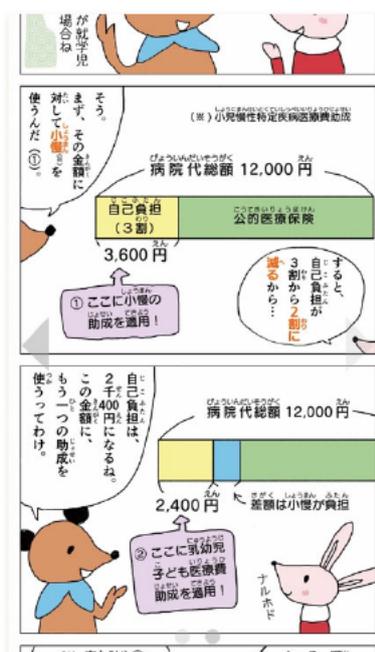


図 2. 4コマ漫画 (支払金額の説明)

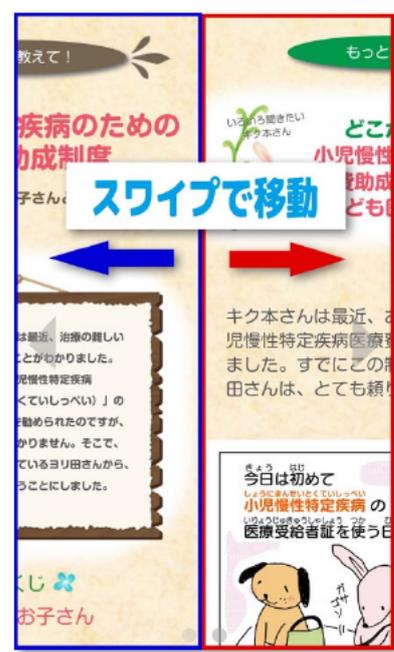


図 3. スワイプによるページ遷移

