

お客様の声を契機に改善を図った事例

これまで、お客様から支払基金サービス推進課にお寄せいただいた「声」の中から、改善を行った事例を掲載いたしました。支払基金は、今後も、「お客様の声」を積極的に受け止め、迅速かつ懇切丁寧に対応いたします。

なお、お客様への職員の対応に関する「声」につきましては、その改善を図るとともに、研修等を実施し、さらなるサービスの向上に努めてまいります。

**レセプト電子データの受信が込み合う時間帯を教えてください。
(保険者)**

ホームページ(オンライン請求システム)の「お知らせ」コーナーに、前月の配信状況を掲載しました。(2010年11月～)

時間帯別の混雑状況を確認していただくことが可能となりました。データ受信予定の参考としてご利用願います。

**支払基金支部への質問は、支部のどこの部署に照会したらよいか
わからない。(医療機関等)**

ホームページの「支部情報」のコーナーに、「照会等窓口のご案内」を掲示しました。(2010年12月～)

業務の担当課をご案内しております。「ダイヤルインサービス」と合わせてご利用願います。

**支払基金から送られてくる帳票等の内容を詳しく知りたい。
(保険者・医療機関等)**

ホームページの「診療報酬の請求支払」コーナーに、「診療報酬の請求関係帳票の見方」及び「増減点連絡書・各種通知書の見方」を掲示しました。(2011年3月～)

支払基金からお送りする各種帳票、通知書の記載事項を解説しています。記載内容をご照会いただく際にも、ご利用願います。

支払基金における平成23年度の出産育児一時金の事務費手数料を教えてください。(保険者)

ホームページの「出産育児一時金関係業務」コーナーに、「出産育児一時金等の支払に係る事務費手数料」を掲載しました。(2011年5月～)
支払基金における平成23年度の支払事務費手数料をご覧くださいませ。

支払基金が受託している地方単独医療費助成事業で、事業内容がわかる全国の一覧があれば、教えてください。(保険者)

ホームページの「地方単独医療費助成事業関係業務」コーナーに、全国一覧を掲載しました。(2011年9月～)
支払基金が受託している医療費助成事業を、事業内容別にご覧いただけます。内容確認等用途に合わせてご利用願います。

支払基金ホームページにリンクしている「オンライン請求システムサポートサイト」にアクセスしやすくしてほしい。(医療機関等)

支払基金ホームページのトップページに、「オンライン請求システムサポートサイト - 障害発生時等のお知らせサイト -」の閲覧ボタンを設置しました。(2012年3月～)
「オンライン請求システムサポートサイト」は、オンライン請求システムに関する情報等をお知らせしています。簡単にアクセスできるようになりましたので、ご利用願います。