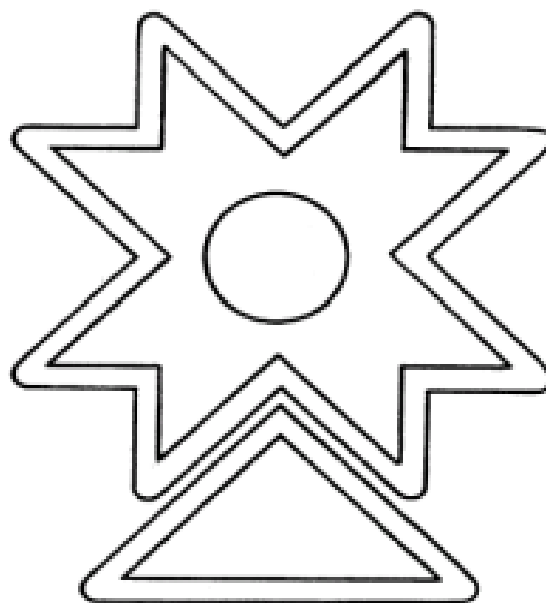


「『支払基金サービス向上計画』の 第1次フォローアップ(平成23年度)」

【概要】



平成23年12月20日

社会保険診療報酬支払基金

<http://www.ssk.or.jp/>

「『支払基金サービス向上計画』の 第1次フォローアップ(平成23年度)」 — 趣旨 —

- 支払基金の事業運営に対する関係者の信頼を確保するためには、事業を適正に運営するほか、自らの事業運営を分かりやすく説明することも、重要。
- 従前、自らの事業運営を分かりやすく説明する努力が不十分であったことを率直に反省し、今後、より一層、情報公開を進め、説明責任を果たすことが必要。



- 「支払基金サービス向上計画(平成23～27年度)ーより良いサービスをより安くー」(平成23年1月13日)について、平成23年度における実施状況を明らかにするため、「『支払基金サービス向上計画』の第1次フォローアップ(平成23年度)」を公表。

「『支払基金サービス向上計画』の 第1次フォローアップ(平成23年度)」 ー ポイントー

1 支払基金の事業運営に関する基本的な考え方

2 現場での職員一人ひとりの創意工夫に基づく改革の取組み

総コストの削減に向けた業務の改善のための取組み

3 「支払基金サービス向上計画」に基づく改革の取組み

(1) 良質なサービスの提供

(2) 効率的な事業運営

(3) 情報公開及び説明責任

(4) 医療保険制度に貢献する公的な役割

支払基金の事業運営に関する基本的な考え方

① 「守るべきものを守りつつ（「公正な審査」等）、
変えるべきものを変える（「ITの活用」等）。」

② 「組織力を最大化するマネジメント」

③ 「分かりやすい説明」

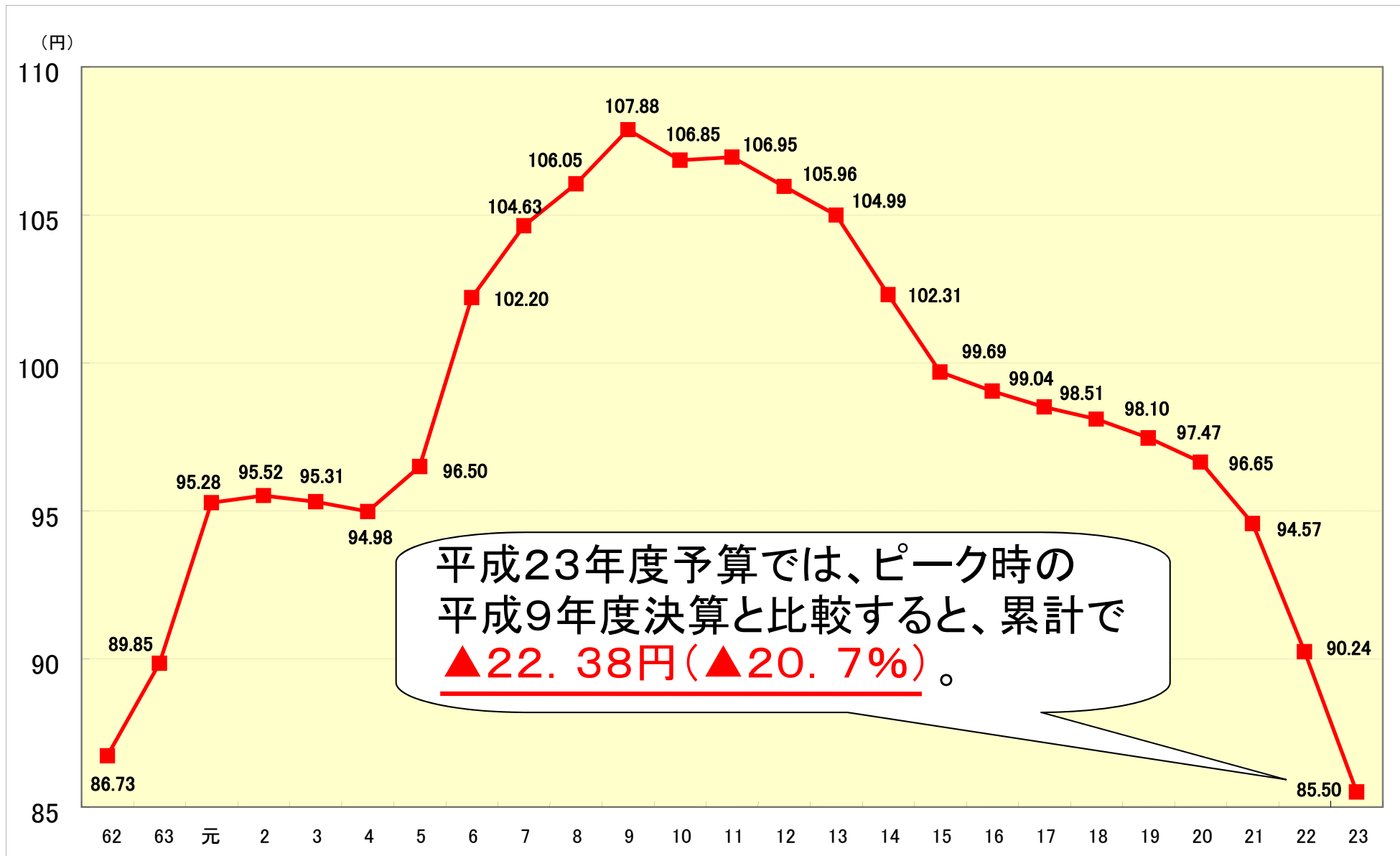
総コストの削減に向けた業務の改善のための取組み

- かねてより、人件費及び物件費の両面にわたる総コストの削減に取り組んできたところ。
- 平成27年度には、レセプトの電子化がおおむね完了。それ以降、紙レセプトの減少に伴う請求支払に係る業務量の減少に応じた職員定員の削減等に依存して手数料水準の引下げを実現することは、困難。
- そのような中でも、支払基金の事業運営に対する関係者の信頼を確保するためには、支払基金が自ら問題点を把握して業務の改善に取り組む姿勢について、見える化を図ることが重要。



- 「支払基金サービス向上計画」では、「総コストの削減に向けた取組みの例」を挙げてそれらの効果を定量的に提示。

全レセプトの平均手数料の推移 (昭和62年度～平成23年度)



(注) 平成21年度以前は決算、平成22年度以降は予算である。

職員定員の削減及び給与水準の引下げを通じた給与諸費の縮減

- レセプト件数が着実に増加しているにもかかわらず、職員定員について、平成13年度をピークとして段階的に削減。
- 平成17年9月、昇格に対する意欲が高まるよう、年功的な昇給の要素を縮小するため、給料表を改定し、給料月額の下げ(平均▲2.35%)を実施。その経過措置については、平成22年8月をもって満了。

	平成13年度決算	平成22年度決算	平成23年度予算
レセプト件数	784,319千件	878,325千件	889,179千件
		+104,860千件 (+13.4%)	+10,853千件(+1.2%)
職員定員	6,321人	4,934人	4,809人
		▲1,512人 (▲23.9%)	▲125人(▲2.5%)
給与諸費	528.9億円	412.8億円	403.1億円
		▲125.8億円 (▲23.8%)	▲9.7億円(▲2.4%)

(注) 職員定員及び給与諸費は、支払基金の一般会計に係る分である。

紙レセプトに係る請求支払の業務の委託のための経費の縮減

- 紙レセプトの減少に伴い、紙レセプトに係る請求支払の業務（医療機関別から保険者別への仕分け、請求支払データの作成等）の委託のための経費について、平成18年度をピークとして段階的に縮減。
- 平成22年度には、全支部が一般競争入札で業者を選定。

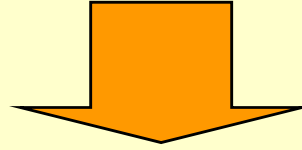
紙レセプトに係る請求支払の業務の委託のための経費

平成18年度決算	平成22年度決算
2,532.7百万円	912.2百万円

▲1,620.4百万円
(▲64.0%)

○ 平成23年度には、初めての試みとして、民間企業における「QC（品質管理）サークル」及び「イノベーション（革新）」の考え方を参考としながら、本部各部室及び各支部が現場での職員一人ひとりの創意工夫に基づいて総コストの削減に向けた業務の改善のためのアイデアを競い合う取組みを実施。

平成23年 6 月	: ブロック支部長会議での各支部の発表 : 経営企画会議での本部各部室の発表
平成23年 7 月	: 全国支部長会議での各支部の発表
平成23年 8 月	: 全国基金研究発表会での討議
平成23年 8 ・ 9 月	: 経営企画会議での討議
平成23年 9 ・ 1 0 月	: 地区別支部長会議での周知



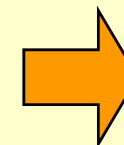
- 今般、本部事務所の袖看板の撤去など、成果の事例(30件)を取りまとめてそれらの効果を定量的に提示。
- それらの中には、トップダウンで実現されたもののほか、ボトムアップでしか実現されなかったものも、少なくないところ。
- これは、現場での職員の問題意識を引き出して組織力を強化するマネジメントによるもの。

事例1：本部事務所の袖看板の撤去

- 現在、本部事務所では、袖看板を掲出。これに伴い、毎年度、道路占用料金等の維持管理経費を負担。
- しかしながら、本部事務所では、各支部事務所と比較すると、業務の内容が異なるため、来客が限定的。
- これを踏まえ、平成23年12月、本部事務所の袖看板を撤去。



撤去前



撤去後

本部事務所袖看板維持管理経費

平成23年度(実績)	平成24年度(見込み)
0.9百万円	0.0百万円

▲0.9百万円
(▲100.0%)

(注) 本部事務所の袖看板の撤去のための経費は、0.9百万円(実績)。

事例2:コンピュータシステムにおける帳票の見直し

- 平成23年4～9月、審査支払業務の処理のためのコンピュータシステム(17件)中の計数の確認のための帳票(489件)については、それぞれ、使用の状況、他の方法での代替の可能性等を勘案して出力の必要性を改めて精査。
- その結果に基づき、廃止が可能である帳票(7件のコンピュータシステム中の151件の帳票)に関しては、計数確認方法の見直しを含めて準備次第、順次廃止。

(注) 例えば、レセプト電算処理システムにおける保険者別のレセプト出力枚数の確認のための帳票、請求支払計算システムにおける保険者別のレセプト入力件数の確認のための帳票等。



コンピュータシステムにおける帳票の出力のための経費が

- ① 月間で3百万円(=5円/枚×60万枚)程度
- ② 年間で36百万円程度

に相当する削減となる見込み。

事例7：審査参考情報システムの見直し

- 職員の審査事務及び審査委員の審査に活用される
審査参考情報システムでは、診療報酬点数表、薬価基準等
に関するデータベースを搭載。
- その基礎となる更新データについては、従前、事業者より購入。
- そのうち、
 - ① 検査点数早見表及び審査事務共助事例集に係るもの
に関しては、平成22年度より、審査参考情報システムに
搭載しない取扱い。
 - ② 2年ごとに実施される診断群分類点数表及び
調剤報酬点数表の改正に伴うものに関しては、
平成22年度より、職員で自作する取扱い。
 - ③ 新規の医療技術の収載など、随時に実施される
診療報酬点数表の改正に伴うものに関しては、
平成23年7月以降、職員で自作する取扱い。

(注)加工のための作業が膨大である月には、引き続き、事業者より購入。

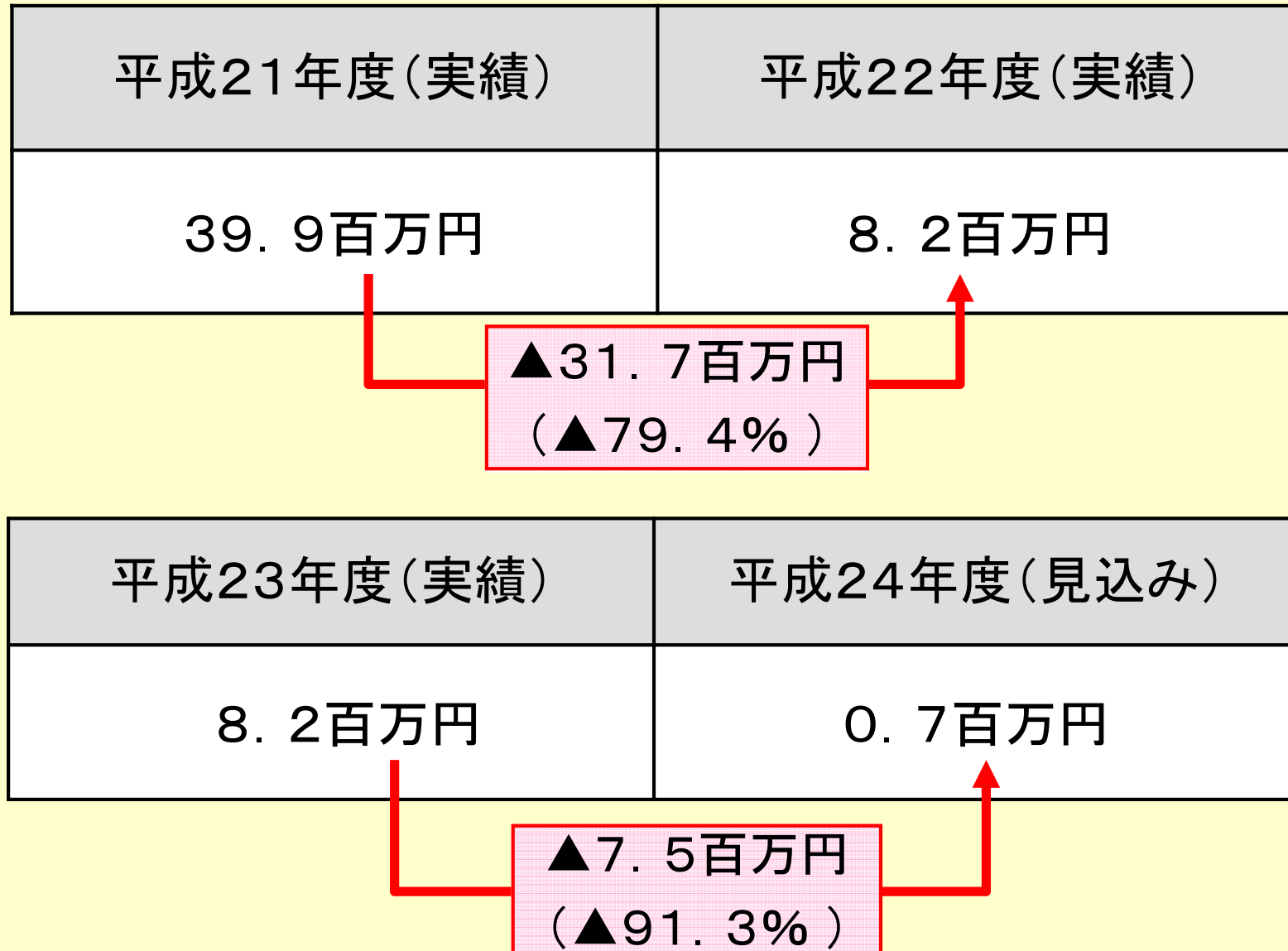
審査参考情報システムの基礎となる更新データの購入のための経費

	平成20年度 (実績)	平成21年度 (実績)	平成22年度 (実績)	平成23年度 (見込み)
2年ごとのもの	96.9百万円	13.1百万円	80.4百万円	—
		▲16.5百万円 (▲17.0%)		
随時のもの	2.5百万円	1.9百万円	3.8百万円	0.6百万円
			▲3.2百万円 (▲83.3%)	
合 計	99.4百万円	14.9百万円	84.2百万円	0.6百万円

事例14: 医療機関別の平均決定点数に関する統計の作成の見直し

- 平成12年10月、審査統計システムを導入し、各支部で入力されたデータを基礎として医療機関別の平均決定点数に関する統計を作成する業務を事業者に委託。
- しかしながら、レセプトの電子化の進展に伴い、本部で取りまとめられたデータを活用して各支部で審査の実績に関する分析評価に取り組むことが可能。
- このため、平成23年3月、医療機関別の平均決定点数に関する統計(厚生労働省の要請に係るものを除く。)の作成に係る業務の委託を廃止。
- また、平成23年7月、医療機関別の平均決定点数に関する統計のうち、厚生労働省の要請に係るものの作成について、契約を締結して実費を徴収する取扱いを厚生労働省に申入れ。あわせて、平成24年度に向けて、統計データ管理システムを改修した上で、それを活用して職員で自作する方向で検討中。

医療機関別の平均決定点数に関する統計の作成のための経費



事例17:財務諸表等の公告の見直し

- 財務諸表等の公告については、官報に掲載する方法のほか、インターネットを利用する方法も可能となるよう、平成23年7月、定款を変更。
- これに基づき、平成22年度以降の決算における審査支払業務に係る財務諸表等については、官報に掲載する方法によらずに支払基金ホームページに掲載する方法で公告。

(注) 高齢者医療関係業務、介護保険関係業務等については、関係法令の規定に基づき、財務諸表又はその要旨を官報に公告することが必要。

審査支払業務に係る財務諸表等の公告のための経費

平成22年度(実績)	平成23年度(実績)
2.8百万円	0.0百万円

▲2.8百万円
(▲100.0%)

(注) 高齢者医療関係業務、介護保険関係業務等に係る財務諸表の公告のための経費については、支払基金の特別会計に計上。

事例18: 職員採用募集パンフレットの作成の見直し

- 従前、毎年度、職員採用募集パンフレットを作成。
- 今後、平成23年6月に作成した「ひと目でわかる！支払基金」と題する広報パンフレットに「先輩からのメッセージ」を差し込んだものを職員採用募集に活用。



職員採用募集パンフレット作成経費

平成22年度作成分 (平成24年度採用分)	平成23年度作成分 (平成25年度採用分)
1. 3百万円 (実績)	0. 6百万円 (見込み)

▲0. 7百万円
(▲50. 1%)

事例23: 法令関係書籍の購入の見直し

- 平成23年2～8月、本部及び各支部において、職員が参照するための法令関係書籍について、それぞれ、使用の状況、他の方法での代替の可能性等を勘案して購入の必要性を改めて精査。
- その結果に基づき、平成23年度より、
 - ① 本部で19種類
 - ② 各支部で平均5種類の法令関係書籍について、購入を取り止めたところ。

法令関係書籍購入経費

	平成22年度(実績)	平成23年度(見込み)	平成24年度(見込み)
本部分	6.6百万円	5.9百万円	4.8百万円
支部分	9.4百万円	1.2百万円	1.2百万円
合計	16.0百万円	7.1百万円	6.1百万円

▲0.7百万円 (▲11.0%)	▲1.0百万円 (▲17.7%)
▲8.1百万円 (▲86.9%)	0.0百万円 (0.0%)
▲8.9百万円 (▲55.5%)	▲1.0百万円 (▲14.6%)

▲9.9百万円 (▲62.0%)

事例27: 消耗品の一括調達

○ コピー用紙、プリンター消耗品、筆記用具等の消耗品については、従前、各支部で調達。平成17年度以降、本部で一括して調達する範囲を段階的に拡大。

○ 現在、各支部での在庫を本部で一元的に把握して各支部相互間で交換する等の方策も検討中。

消耗品の一括調達の実施状況

	平成21年度(実績)	平成22年度(実績)	平成23年度(実績)
対象	51品目	65品目	81品目
	258種類	301種類	361種類
金額	126.8百万円	109.5百万円	—

+14品目
(+27.5%)

+16品目
(+24.6%)

+43種類
(+16.7%)

+60種類
(+19.9%)

▲17.3百万円
(▲13.6%)

コピー用紙の例

○ コピー用紙については、平成17年度より、一括調達を実施。

	数量（単位：千箱）		経費（単位：百万円）		単価（単位：千円／箱）	
	平成16年度 （実績）	平成17年度 （実績）	平成16年度 （実績）	平成17年度 （実績）	平成16年度 （実績）	平成17年度 （実績）
A4	28.4	30.1	38.4	37.4	1.3	1.2
A3	1.4	1.4	25.7	20.4	1.9	1.4
B4	2.4	1.4	49.9	26.6	2.0	1.8
B5	0.4	0.3	0.4	0.2	1.0	0.9
計	32.3	33.2	46.3	42.3	—	—

+0.9千箱
（+2.8%）

▲4.0百万円
（▲8.6%）

（注） A4は2,500枚／箱、A3は1,500枚／箱、B4は2,500枚／箱、B5は2,500枚／箱である。

事例28:会議のペーパーレス化の推進

○ 本部及び各支部において、それぞれの創意工夫に基づき、経営企画会議、全国基金研究発表会、審査委員会、管理者会議等の会議について、ペーパーレス化を推進。

- ① 両面白黒印刷
 - ② 頁の区切りに配慮した記載事項の配置
 - ③ 映写機の活用
 - ④ 審査委員会室に設置されたパソコンの活用
 - ⑤ PDFでのデータの保存
- 等



○ 例えば、1月当たり3回程度開催される経営企画会議では、配布資料をおおむね半減して年間で▲8万枚程度(16万枚程度→8万枚程度)とすると、その用紙代(A4版1枚当たり0.5円程度)及びコピー代(1枚当たり1.5円程度)は、年間で▲16万円程度(32万円程度→16万円程度)とおおむね半減する見込み。

滋賀支部の例

- 医療顧問が審査委員と職員とを仲介することにより、平成23年6月、審査委員会で情報を共有するための審査委員会ポータルを独自に構築。
- これを活用することにより、審査委員会のペーパーレス化を推進。



- 審査委員会では、
 - ① 配布資料は、年間で▲1.0万枚(1.8万枚程度→0.8万枚程度)
 - ② その用紙代(A3版1枚当たり1.0円程度)及びコピー代(1枚当たり1.5円程度)は、年間で▲2.5万円程度(4.5万円程度→2.0万円程度)となる見込み。

愛知支部の例

- かねてより、7台の複写機に関する保守契約において、1日当たりで一定の使用枚数を上限として定額の最低料金を設定。
- この点、会議のペーパレス化を推進した結果、7台中の3台の複写機について、実際の使用枚数が定額の最低料金の上限となる使用枚数を下回る状況を確認。
- このため、平成23年度より、7台中の3台の複写機に関する保守契約において、定額の最低料金の上限となる使用枚数を引き下げることにより、複写機保守経費を縮減。

複写機保守経費

平成22年度(実績)	平成23年度(見込み)
3.4百万円	2.9百万円

▲0.5百万円
(▲13.9%)

事例29:水道光熱費の縮減

- かねてより、節電に取り組むなど、水道光熱費を縮減。

水道光熱費

平成17年度決算	平成22年度決算
629. 0百万円	563. 9百万円

▲65. 2百万円
(▲10. 4%)

○ 平成23年7～9月、本部及び各支部が一体となった
最大限の節電に取り組むことにより、最大使用電力を抑制。

- ① スーパークールビズの実施
- ② 執務に使用される区域での空調の温度
及び時間の厳格な設定並びに照明の間引き
及び休憩時間中の消灯
- ③ 執務に使用されない区域での消灯及び
空調の停止
- ④ パソコンのスタンバイモードの厳格な設定
- ⑤ プリンタ、コピー機、冷蔵庫、自動販売機、
エレベータ、自動ドア等の使用の制限
等



1時間単位の最大使用電力

	平成22年度(実績)	平成23年度(実績)
7月	11,152kw	▲2,802kw (▲25.1%) → 8,350kw
8月	11,659kw	▲3,237kw (▲27.8%) → 8,422kw
9月	10,671kw	▲2,599kw (▲24.4%) → 8,072kw

埼玉支部の例

- 平成23年11月、契約電力会社を基本料金の単価がより安い電力会社に変更することにより、契約電力の基本料金を縮減。

電気料金

	平成22年度 (実績)	平成24年度 (見込み)
基本料金の 単価	1, 638円	1, 538円
契約電力	251KW	251KW
契約電力の 基本料金	4. 2百万円	3. 9百万円

▲0. 3百万円
(▲6. 1%)

島根支部の例

- 契約電力の基本料金は、年間での最大使用電力に応じて設定される仕組み。
- これに踏まえ、平成21年7月、最大使用電力に関するデマンドコントローラーを設置。これを活用することにより、最大使用電力を抑制し、契約電力の基本料金を縮減。
- その結果、他の節電に向けた取組みと相俟って、電気料金を縮減。

電気料金

	平成20年度(実績)	平成22年度(実績)	平成23年度(見込み)
契約電力の基本料金	2.4百万円	2.0百万円	1.9百万円
		▲0.2百万円 (▲8.3%)	
		▲0.6百万円(▲23.1%)	
使用電力量	23.7万kwh	19.8万kwh	16.7万kwh
		▲3.1万kwh (▲15.6%)	
		▲7.0万kwh(▲29.7%)	
電気料金	5.6百万円	4.3百万円	3.9百万円
		▲0.3百万円 (▲7.5%)	
		▲1.7百万円(▲29.3%)	

岡山支部の例

- 職員定員が削減される中でも、来訪、電話等に迅速かつ懇切丁寧に対応することが可能となるよう、平成23年4月、事業管理課を3階から1階へ移動して庶務課と一体的に配置するなど、事務所のレイアウトを変更。

変更前

4階	審査企画課	審査委員会室
3階	事業管理課	
2階	審査業務課	
1階	庶務課	



変更後

4階	審査企画課	審査委員会室
3階	会議室	
2階	審査業務課	
1階	庶務課	事業管理課

- これに伴い、事務室が1階及び2階に集中的に配置されたため、他の節電に向けた取組みと相俟って、電気料金を縮減。

電気料金

平成22年度(実績)	平成23年度(見込み)
7.5百万円	6.7百万円

▲ 0.8百万円
(▲ 11.1%)

良質なサービスの提供 —審査の充実のための方策—

1 コンピュータチェックの充実

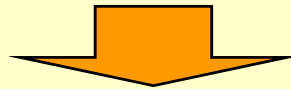
- 医薬品及び診療行為に関するチェックマスタを活用したコンピュータチェックの対象を段階的に拡大。
- 平成23年7月、電子点数表を活用したコンピュータチェックを開始。
- コンピュータチェックの精度の向上に資するよう、審査委員によって構成されるコンピュータチェック検証委員会での協議を経て、医薬品及び診療行為に関するチェックマスタについて、必要な見直しを段階的に実施。

2 突合点検及び縦覧点検の実施

- 平成23年3月における東日本大震災の発生を受けて、その対応を優先するため、平成23年4月、突合点検及び縦覧点検の開始時期を延期する旨を決定。
- その後、突合点検の実施方法について、診療担当者団体等と協議した結果に基づき、平成23年12月、保険者及び医療機関に周知した上で、平成24年3月審査分より、突合点検及び縦覧点検を開始する旨を決定。
- 今後とも、突合点検及び縦覧点検の実施方法について、それらの実施状況を踏まえ、必要に応じて随時に見直す方針。

突合点検の実施方法

- 突合点検において、処方又は調剤が不適切であるために
査定を実施するに当たり、その責が病院若しくは診療所又は
薬局のいずれにあるかを確認し、それに応じて診療報酬の
支払を調整する方法について、診療担当者団体等と協議。



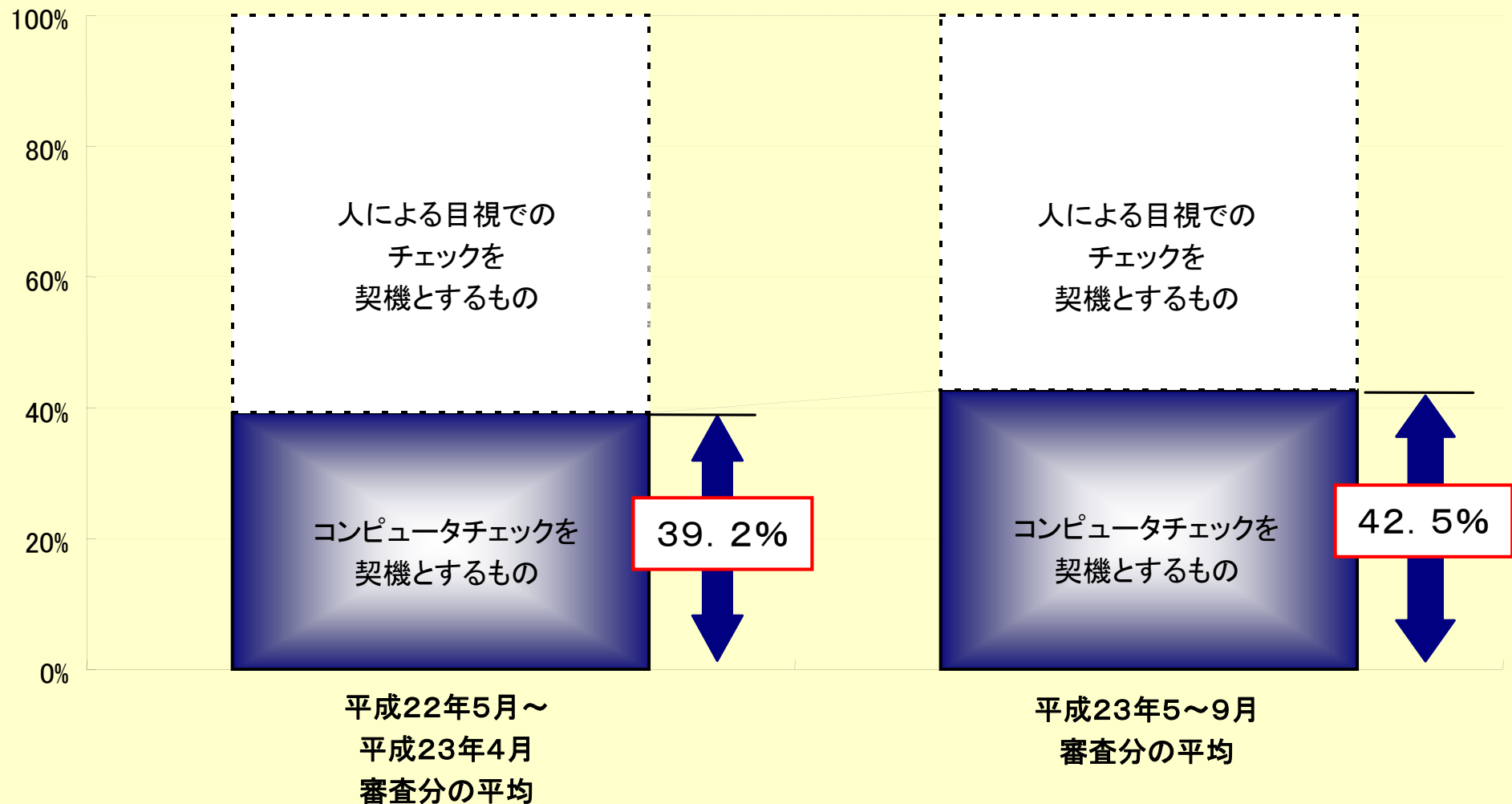
- 突合点検において、処方又は調剤が不適切であるために
査定を実施するに当たっては、
 - ① 請求翌月に請求どおりの診療報酬の支払を実施した上で、
請求翌々月に診療報酬の支払を調整する
 - ② この間、病院又は診療所の申出を受けて、薬局より
処方せんを取り寄せることにより、処方又は調剤のいずれが
不適切であるかを確認する
取扱いとする旨の結論を得たところ。

東日本大震災に係る被災地域の取扱い

- 診療担当者団体等と協議した結果に基づき、
東日本大震災に係る被災地域である岩手県、宮城県及び福島県に所在する医療機関に対しては、突合点検及び縦覧点検について、当面、6月間にわたり、実施を猶予し、平成24年9月審査分より、開始する予定。
- これについては、平成24年6月に開催される理事会で協議して決定し、保険者及び医療機関に周知する予定。

良質なサービスの提供 —審査の充実に向けた数値目標の達成状況—

1 原審査査定点数に占めるコンピュータチェックの寄与率



2 突合点検分及び縦覧点検分の査定件数及び査定点数

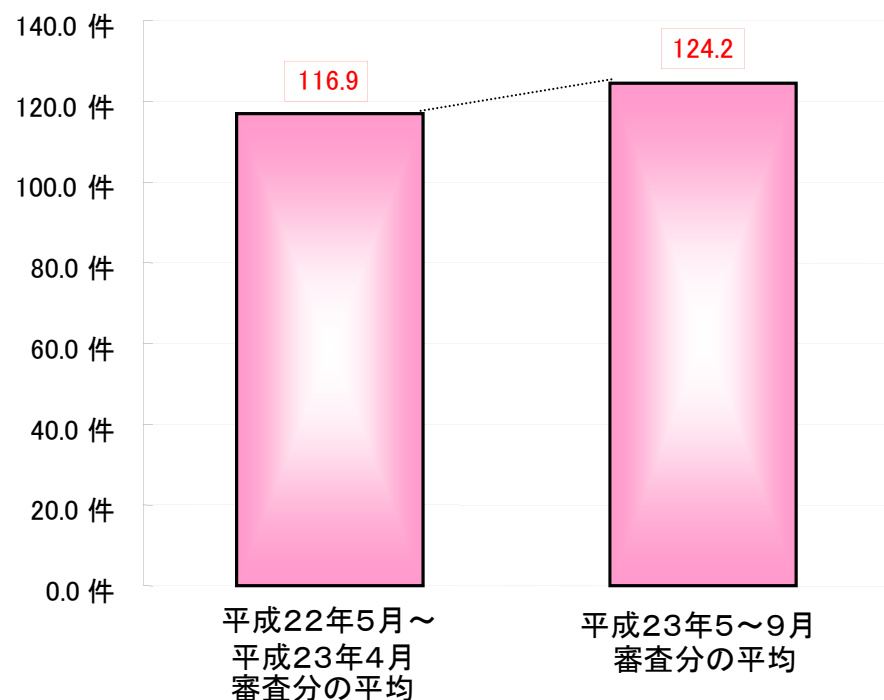
○ 突合点検及び縦覧点検を開始した後、月次で公表。

3 保険者の再審査請求件数

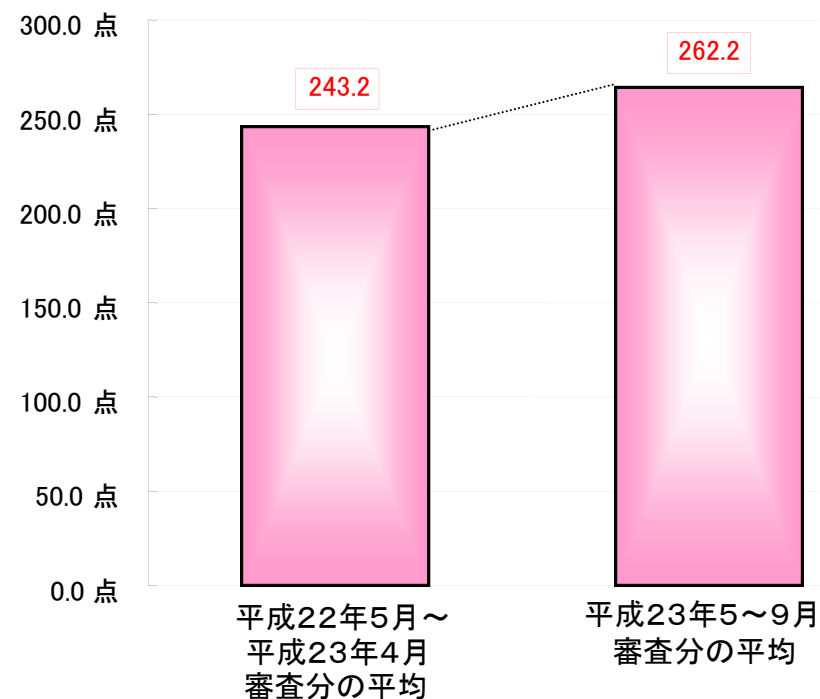
○ 突合点検及び縦覧点検を開始した後、月次で公表。

4 DPCLレセプトの審査返戻率

原審査請求件数1万件当たりの
審査返戻件数



原審査請求点数1万点当たりの
審査返戻点数



良質なサービスの提供 —審査の不合理な差異の解消—

1 審査委員会の機能の強化

- 医療顧問の配置、審査委員会間の審査照会の実施及び審査委員長等ブロック別会議の開催を通じ、本部と各支部との間及び各審査委員会相互間での連携を強化。
- 審査に関する苦情等相談窓口の設置及び専門分野別専門医グループの編成を通じ、関係者の指摘に可能な限り迅速に対応。
- 平成23年6月、調剤レセプトの審査を担当する薬剤師の審査委員を全支部に配置。

審査に関する苦情等相談窓口の対応状況 (平成22年6月～平成23年10月)

○ 平成22年6月、本部審査企画部に審査に関する苦情等相談窓口を設置。

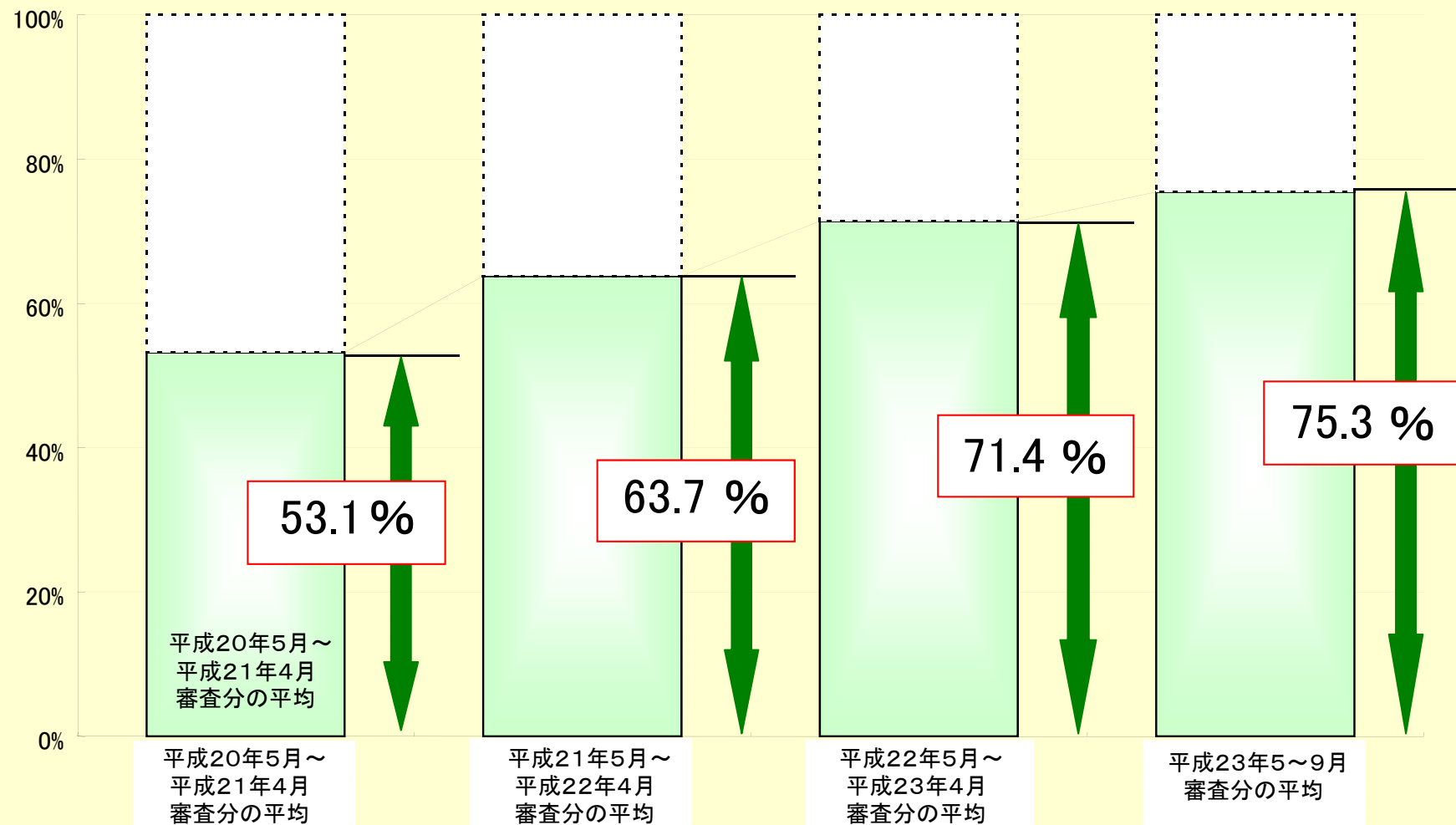
		受付件数	対応済みの件数			対応中の件数		
			本部で 回答した もの	支部で 回答した もの	専門分野別 専門医 グループで 検討したもの	本部で 作業中の もの	支部で 作業中の もの	専門分野別 専門医 グループで 検討中のもの
医科	保険者	100	75	9	6	7	0	3
	医療機関	459	146	299	1	6	6	1
	その他	0	0	0	0	0	0	0
歯科	保険者	31	25	0	0	6	0	0
	医療機関	33	7	25	0	0	1	0
	その他	1	1	0	0	0	0	0
調剤	保険者	0	0	0	0	0	0	0
	医療機関	75	34	41	0	0	0	0
	その他	0	0	0	0	0	0	0
合 計		699	288	374	7	19	7	4

2 審査委員と職員との連携の強化

- 審査委員の審査を補助する職員の審査事務を全国統一的な視点で実施することにより、審査委員会の機能の強化と相俟って、不合理な支部間差異の解消に資する効果が期待されるところ。
- 職員の審査事務に係る能力の向上及び格差の解消を図るため、平成23年9月以降、「審査事務の着眼点」を順次本部で取りまとめて各支部に配布する等の措置を実施。

原審査査定点数に占める職員の審査事務の寄与率の推移

○ 原審査査定点数のうち、職員が点検して疑義としたこと(職員がコンピュータチェックで貼付された疑義付箋を解除しなかった場合を含む。)を契機とするものの割合の推移は、次のとおり。



(注) 原審査査定点数に占める職員の審査事務の寄与率は、医科・歯科分の電子・紙レセプトに係るものである。

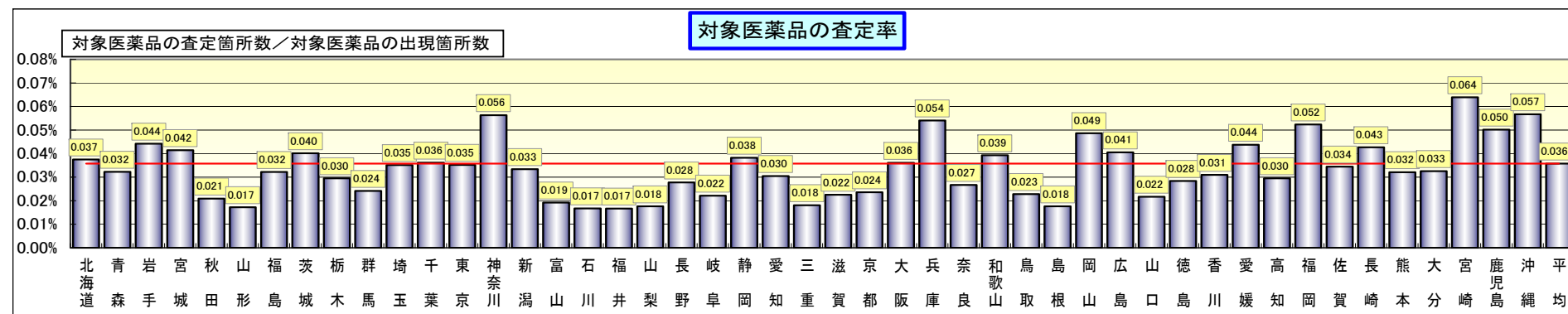
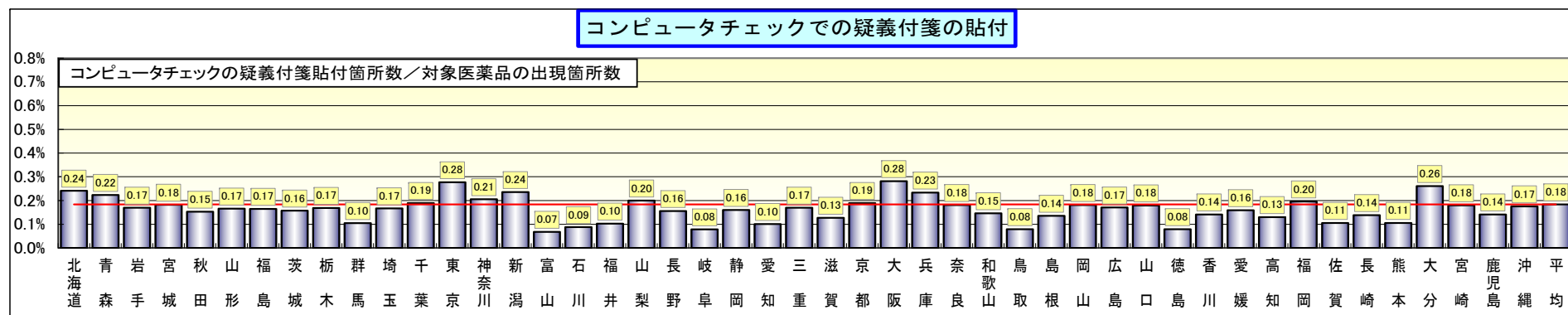
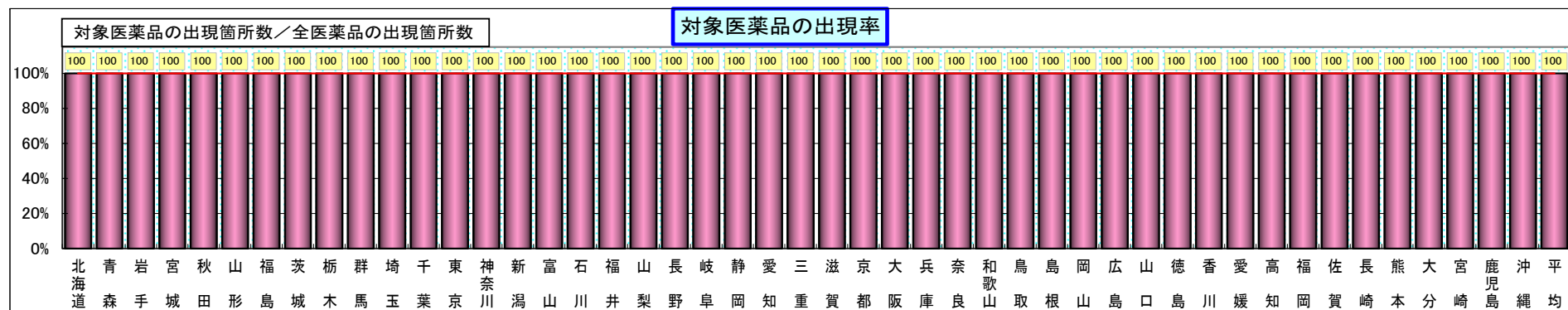
3 審査の差異に関する分析評価

- コンピュータチェックの対象となる医薬品、診療行為等については、出現率を各支部間で比較すると、さほどの差異が認められないにもかかわらず、査定率を各支部間で比較すると、一定の差異が認められる。したがって、医療の地域性をもって説明しがたい審査の差異が推認されるところ。
- 審査取決事項システムに登録される審査取決事項は、14,656件（平成23年5月）から16,568件（平成23年10月）へ増加。平成24年度中を目途に、同一の事例に係る各審査委員会の取扱いの異同に関する分析評価を実施することが可能となるよう、審査取決事項システムを改修。

4 審査の透明性の向上

- 平成23年9月、医科に係る第9次審査情報提供事例（80件）及び歯科に係る第1次審査情報提供事例（10件）を公表。

各支部における医薬品の用量に関するコンピュータチェックの実施状況 (平成23年9月審査分:医科分)



良質なサービスの提供

ー保険者及び医療機関に対するサービスの向上ー

1 払込請求書の一本化

- 診療報酬、レセプト電子データ提供料等について、保険者が合算して振り込むことを可能とするため、平成23年7月、払込請求書を一本化。

2 支払基金メールマガジンの構築

- 保険者及び医療機関に対し、オンラインでのレセプトデータの送受信に関する日程等をインターネットメールで通知するため、平成23年7月、支払基金メールマガジンを構築。

3 原審査の段階での患者の受給資格の確認

- 保険者及び医療機関のための患者の受給資格の早期確定に資するよう、平成23年10月、電子レセプトについて、保険者に対する請求に先立ち、原審査の段階において、保険者に対し、患者に関し、受給資格の点検を求めることにより、受給資格の不備を確認したときは、医療機関に対する返戻を実施する仕組みを構築。

良質なサービスの提供 —災害対応を始めとする危機管理—

- 災害時に際しても、誰でも、いつでも、どこでも、診療を受けることができるよう、医療保険制度を支えるためには、臨機応変な事業運営で診療報酬の審査及び請求支払を確実に実施することが必要。



- 平成23年3月における東日本大震災の発生に際しては、全国組織としての一体性を発揮して業務を完遂。
- 例えば、平成23年3月審査分では、
宮城支部及び福島支部に代わり、
 - ① 大阪支部で紙レセプトに係る請求支払データの作成等に関する業務
 - ② 神奈川支部で保険者に対する紙レセプト等の送付に関する業務をそれぞれ処理。

効率的な事業運営のための基盤の整備 —審査及び請求支払に係る業務フローの見直し—

1 電子レセプトに係る職員の審査事務

- 平成23年10月、医科入院分の電子レセプトの一部について、本部及びブロック中核11支部がその他の支部における職員の審査事務を支援する体制を整備。



- 医療機関所在地の支部のほか、その他の支部及び本部でも、職員の審査事務を実施することは、全国組織である支払基金にとっても、初めて。

2 再審査請求に係る画面審査

- 平成24年1月、再審査請求に係る画面審査を開始。

3 紙レセプトに係る審査及び請求支払

- 平成23年6～10月、紙レセプトについて、全国47支部において、医療機関からの受付及び審査を実施した上で、
 - ① ブロック中核11支部において、医療機関別から保険者別への仕分け、請求支払データの作成、画像データの取得及びテキストデータの作成
 - ② 特定3支部において、保険者への送付
を集約的に処理する体制に段階的に移行。

(注) 具体的には、平成23年6月、全国47支部中の18支部分の紙レセプトを対象として部分的に、平成23年10月、全国47支部分のすべての紙レセプトを対象として全面的に実施。

- これに伴い、平成23年11月、レセプト電子データ提供事業を利用する保険者に対し、すべての紙レセプトについて、画像・テキストデータを
受け取る時期を毎月20日から毎月10日へ早期化。



- 業務の効率化とサービスの向上とを同時に実現。

4 公費負担医療の実施機関による連名簿の受取り

- 平成24年4月を目途に、公費負担医療の実施機関に対し、連名簿による再審査請求の受付及びそれに基づくレセプトの原本の取寄せに関する業務を効率的に処理するため、患者の氏名等を連名簿に追加。
- あわせて、連名簿の提供に関する業務を効率的に処理するため、電子媒体での連名簿の受取りのほか、オンラインでの連名簿の受取りも可能とする予定。
- このような取扱いについては、公費負担医療の実施機関で対応を準備するために必要な時間を確保するため、平成23年8・12月、厚生労働省を通じて公費負担医療の実施機関に周知。

効率的な事業運営のための基盤の整備 — 管理業務の集約 —

1 資金管理業務

- 平成23年7月、診療報酬に係る出納管理、債権管理等を内容とする資金管理に関する業務について、各支部で処理する体制から本部で一元的に処理する体制へ移行。

2 支部広報誌発行業務

- 平成23年10月、保険者、医療機関等を対象とする支部広報誌の発行に関する業務について、各支部で処理する体制からブロック中核6支部で集約的に処理する体制へ移行。

効率的な事業運営のための基盤の整備 —医療事務電算システムの機器更新—

- 医療事務電算システムについて、安定的な稼働を確保するとともに、ITの進歩に的確に対応した最適化及び効率化を図るため、機器更新を実施。
- その時期に関しては、平成24年度中目途から平成25年度中目途へ変更。
 - ① 平成23年度には、仕様書を作成する等の必要な準備を進める予定。
 - ② 平成24・25年度には、順次、サーバに係るハードウェア及びソフトウェアの調達、業務に係るアプリケーションの改修等を実施する予定。



- 経費の見積りを精査するほか、経費を最小化するために適切な機器構成及び調達方法を検討するために十分な時間を確保。
- 手続の透明性の向上を図るため、平成23～25年度の間、順次、第三者機関による監査を実施。

効率的な事業運営のための基盤の整備 —予算及び決算におけるPDCAサイクルの確立—

○ 平成23年6月、一般会計の収支について、平成22年度予算と平成22年度決算との比較に関する分析評価を実施。

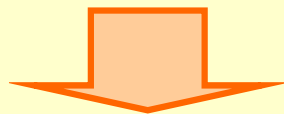
- ① 支出の減少(▲18.4億円)は、主として、
 - i 職員の給与の改定(▲0.4億円)、期末・勤勉手当の支給月数の引下げ(▲3.7億円)など、予算の段階で予測困難な事情
 - ii コンピュータシステム関連経費の縮減(▲2.8億円)など、総コストの削減に向けた支払基金の自助努力によるもの。
- ② 手数料収入の増加は、主として、支払基金の自助努力での地方単独医療費助成事業の受託の拡大に伴うレセプト件数の増加(+8.5億円)によるもの。
- ③ 見込みと実績との乖離に伴う剰余は、後年度における手数料水準の引下げの財源となるため、すべての保険者に還元される取扱い。

22年度予算と平成22年度決算との比較

	平成22年度予算	平成22年度決算
収 入	820. 7億円	824. 1億円
手数料収入	779. 7億円	794. 8億円
手数料収入以外の収入	41. 0億円	29. 3億円
利子収入	6. 7億円	3. 5億円
雑収入	5. 0億円	5. 8億円
レセプト電子データ提供事業利用料収入	29. 3億円	20. 0億円
支 出	846. 7億円	828. 3億円
給与諸費	421. 3億円	412. 8億円
業務諸費	260. 7億円	259. 1億円
コンピュータシステム関連経費	156. 4億円	153. 6億円
経常経費	83. 2億円	84. 1億円
レセプト電子データ提供事業関連経費	21. 1億円	21. 4億円
退職給付引当預金への繰入れ	36. 7億円	36. 5億円
役員会費	0. 5億円	0. 4億円
審査委員会費	114. 4億円	111. 1億円
施設費	8. 0億円	8. 0億円
予備費及び積立預金	5. 1億円	0. 3億円
収 支 差	▲26. 0億円	※ ▲4. 2億円
レセプト件数	864, 017千件	878, 325千件

※ 平成22年度予算では、積立預金からの受入れを26. 0億円とすることとしていた。これに対し、平成22年度決算では、地方単独医療費助成事業の受託の拡大等により、積立預金からの受入れを4. 2億円にとどめることができた。

- 現行における会計、契約等に関するコンピュータシステムについては、本部及び各支部による費目ごとの予算執行状況の把握など、会計、契約等に関する業務を標準化する仕組みと
なっていない等の問題点。



- 平成24年度中を目途に、専門の事業者によるコンサルティングも利用しながら、会計、契約等に関する業務の在り方について、必要な見直しを検討。
- 平成25年度中を目途に、会計、契約等に関するコンピュータシステムについて、必要な見直しを実施。

効率的な事業運営

ー総コストの削減を通じた手数料水準の引下げー

1 職員定数の削減

一般会計の職員定員の推移

平成13年度	平成22年度	平成23年度
6,321人	4,934人	4,809人

▲125人(▲2.5%)

▲1,512人(▲23.9%)

2 給与水準の引下げ

ラスパイレス指数の推移

平成21年度	平成22年度
106.0	104.6

▲1.4

3 コンピュータシステム関連経費の縮減

- コンピュータシステムの企画、開発及び運用に関する業務を支援するため、平成23年4月、民間企業でコンピュータシステムに関するコンサルティング等を経験したシステム専門役をリーダーとするITガバナンスチームを本部に設置。
- コンピュータシステムの開発について、マネジメントを徹底するため、平成24年度以降、本部において、予算の執行の状況を月次で経営企画会議に報告。



ITスキルアップ研修会

4 支払基金保有宿舍の整理合理化

- 平成23年1月現在の支払基金保有宿舍について、平成23年4～10月、10棟15戸を1.8億円で処分。
- かつて宿舍であった平成23年1月現在の遊休不動産について、平成23年4～10月、10物件を0.6億円で処分。

一般会計の支出の推移

平成13年度決算	平成22年度予算	平成23年度予算
876.6億円	825.3億円	812.3億円
▲13.0億円(▲1.6%)		
▲64.3億円(▲7.3%)		



全レセプトの平均手数料の引下げ

平成9年度決算	平成22年度予算	平成23年度予算
107.29円	90.24円	85.50円
▲4.74円(▲5.3%)		
▲21.79円(▲20.3%)		

積立預金の取扱い

- 平成25年度中を目途に、医療事務電算システムの機器更新を実施するため、平成24年度及び平成25年度には、サーバに係るハードウェア及びソフトウェアの調達、業務に係るアプリケーションの改修等のための経費を確保することが必要。
- そのような中でも、手数料水準の引下げを実現するため、
 - ① 平成24年度中に別途積立預金
 - ② 平成25年度中に I T 化推進経費積立預金をおおむね取り崩す予定。
- その上で、その後における医療事務電算システムの機器更新に向けて、I T 化推進経費積立預金を計画的に積み立てる方針。

効率的な事業運営

—コスト構造の見える化—

- 平成23年度の手数料をめぐる保険者団体との間での協議では、
医科・歯科レセプトと調剤レセプトとの区分を前提とするコスト構造の提示が
求められたところ。



- 今般、
 - ① 現業業務と管理業務との区分
 - ② 審査業務と請求支払業務との区分
 - ③ 電子レセプトと紙レセプトとの区分のほか、
 - ④ 医科・歯科レセプトと調剤レセプトとの区分を前提として、平成27年度における手数料収入で賄われる支出に係るコスト構造の見込みを改めて提示。
- この場合においては、コスト構造をより正確に示すことが可能となるよう、手数料収入で賄われる支出を業務量に応じて各区分に按分する割合について、更に精緻化。

平成27年度における手数料収入で賄われる支出に係るコスト構造の見込み ーレセプト1件当たりのコストー

○ レセプト1件当たりのコストについては、調剤分(48.96円)が
医科分及び歯科分の加重平均(96.09円)のおおむね半分程度(51.0%)。

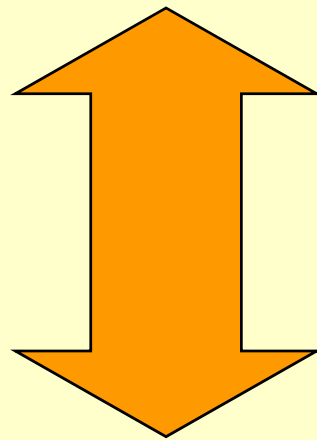
(単位：円／件)

区分			全レセプト		
				電子レセプト	紙レセプト
現業業務	審査業務		55.16	54.20	75.97
		医科	70.89	70.28	83.99
		歯科	65.31	65.40	64.79
		調剤	26.68	26.30	73.09
	請求支払業務		16.99	12.82	108.05
		医科	15.42	11.20	105.72
		歯科	32.15	18.55	111.05
		調剤	14.43	13.65	110.40
	管理業務		7.85	7.85	
	全業務		80.00	74.88	191.87
		医科	<u>94.17</u>	89.34	197.56
		歯科	<u>105.32</u>	91.81	183.70
		調剤	<u>48.96</u>	47.81	191.35

効率的な事業運営 —手数料体系の見直し—

手数料負担の水準

総コストの削減を通じた手数料水準の引下げ



議論が錯綜しないよう、
峻別して検討することが重要。

手数料負担の配分

一定の総コストを前提とする手数料体系の見直し

- かねてより、保険者団体より、レセプトの区分ごとのコストに応じた手数料の算定が求められてきたところ。
- これを踏まえ、コストと手数料との対応関係の明確化のための手数料体系の見直しについて、「支払基金サービス向上計画」で基本的な考え方を提示。
- すなわち、レセプトの区分ごとにコストに応じて手数料を算定するためには、次に掲げる3要件を満たすことが必要。

- ① レセプトの区分ごとに、コスト構造が典型的に異なること。
- ② レセプトの区分ごとにコストを割り振り、又は業務量に応じて按分することが可能であること。
- ③ レセプトの区分ごとに手数料を設定することが現実的であること。

○ 引き続き、保険者団体より、レセプトの区分ごとのコストに応じた手数料の算定が強く求められたことを踏まえ、平成23年5月以降、「手数料体系の見直しに関するプロジェクトチーム」を精力的に開催するなど、どのようにレセプトを区分してコストに応じた手数料を算定するかについて、真摯な検討を更に積み重ねたところ。その上で、平成23年9月以降、手数料体系の見直しについて、保険者団体と協議。



- コストと手数料との対応関係を明確化するため、平成24年度より、抜本的な手数料体系の見直しを実現。
- これは、再審査の段階で保険者の申出に基づいて調剤レセプトを医科・歯科レセプトと突合する審査が開始された昭和63年度以来の抜本的な手数料体系の見直し。

レセプト1件当たりの手数料(平成23年度)

- 現行では、手数料算定するに当たり、
 - ① 保険者がレセプトを受け取る形態でのオンライン分、電子媒体分及び紙媒体分の区分
 - ② レセプトの種別での医科・歯科分と調剤分との区分
 を設定。
- この場合において、再審査の段階で保険者の申出に基づいて調剤レセプトを医科・歯科レセプトと突合する審査を実施するときは、医科、歯科分と調剤分との差額に相当する手数料を追加的に徴収することにより、調剤レセプトについて、医科・歯科レセプトと同額で手数料を徴収する取扱い。

		保険者がレセプトを受け取る形態		
		オンライン分	電子媒体分	紙媒体分
レセプトの種別	医科・歯科分	101. 40円	108. 20円	114. 20円
	調剤分	44. 40円 (101. 40円)	51. 20円 (108. 20円)	57. 20円 (114. 20円)

(注) 括弧内は、再審査の段階で保険者の申出に基づいて調剤レセプトを医科・歯科レセプトと突合する審査を実施する場合に係るものである。

現行の手数料体系の問題点

	現行の取扱い	見直しの方向性
医科・歯科 レセプト	原審査段階 101.40円 再審査段階 0円 合計 101.40円	原審査段階 85.50円 再審査段階 0円 合計 85.50円
調剤 レセプト	原審査段階 44.40円 再審査段階 57.00円 合計 101.40円	原審査段階 85.50円 再審査段階 0円 合計 85.50円

再審査の段階で保険者の申出に
 基づいて調剤レセプトを医科・歯科
 レセプトと突合する審査を実施。

原審査の段階で保険者の申出を
 待たずに調剤レセプトを医科・歯科
 レセプトと突合する審査を実施。

(注) レセプト1件当たりの手数料の金額は、平成23年度における保険者がオンラインで受け取る場合に係るものである。

保険者団体に対する説明の経緯

1 本部

○ 平成23年1～10月、延べ13回にわたり、現行の手数料体系の問題点を保険者団体に説明。

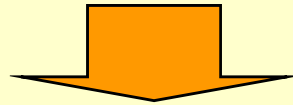
平成23年1月	「支払基金サービス向上計画」の決定等に関する記者会見
	健康保険組合連合会「支払基金支部幹事会保険者代表幹事全国大会」
平成23年2月	(株)法研「週刊社会保障」第2616号における支払基金理事長に対するインタビュー
	支払基金「月刊基金」2011年2月号における「支払基金サービス向上計画」に関する記事
	支払基金理事会
	平成23年事業年度一般会計事業計画等に関する記者会見
平成23年3月	全国総合健康保険組合協議会「医療制度等対策委員会」
	健康保険組合連合会「診療報酬対策委員会」
	日本私立学校振興・共済事業団業務部短期給付課
	共済組合連盟「業務調査会」
平成23年4月	平成23年度の審査支払事務等に関する契約に際しての健康保険組合連合会の要請
平成23年9月	健康保険組合連合会「診療報酬対策委員会」
平成23年10月	支払基金理事会

2 支部

○ 平成23年1～10月、47支部で延べ225回にわたり、現行の手数料体系の問題点を保険者団体に説明。

1 保険者がレセプト又は連名簿を受け取る形態での区分

- 現行におけるオンライン分、電子媒体分及び紙媒体分の区分については、区分ごとに手数料収入で賄われる支出をレセプト件数で除する方法で算定している訳ではないため、コストと手数料との対応関係が不明確であること等にかんがみ、廃止。



- 電子媒体又は紙媒体での電子レセプト又は連名簿の受取りについては、オンラインでの電子レセプト又は連名簿の受取りと比較すると、電子媒体又は紙媒体の作成及び送付のための追加的な経費が必要。
- このようなコスト構造を手数料体系に反映するため、平成24年度より、保険者がオンラインによらずに電子媒体又は紙媒体で電子レセプト又は連名簿を受け取る場合には、基本手数料のほか、それぞれの実費に相当する付加手数料を徴収する取扱いを導入。

手数料体系の見直しのイメージ

ー保険者がレセプト又は連名簿を受け取る形態での区分ー

	受取り形態	画像・テキスト データの利用範囲	審査支払業務の手数料		レセプト電子データ 提供事業の利用料
電子 レセプト	オンライン	全電子レセプト分	基本手数料		2円
	電子媒体		基本手数料	付加 手数料	2円
	紙媒体		基本手数料	付加 手数料	—
紙 レセプト	紙媒体 又は廃棄	電算単票紙レセプト 分に限る場合	基本手数料		5.5円
		続紙付き、手書き等 紙レセプト分を含む場合	基本手数料		14円

(注) レセプトの画像・テキストデータの提供及び電算単票紙レセプトの廃棄は、保険者の希望に基づくものである。

	受取り形態	画像・テキスト データの利用範囲	審査支払業務の手数料		レセプト電子データ 提供事業の利用料
連名簿	オンライン	全電子レセプト分	基本手数料		2円
		電算単票紙レセプト 分に限る場合	基本手数料		5.5円
		続紙付き、手書き等 紙レセプト分を含む場合	基本手数料		14円
	電子媒体	全電子レセプト分	基本手数料	付加 手数料	2円
		電算単票紙レセプト 分に限る場合	基本手数料	付加 手数料	5.5円
		続紙付き、手書き等 紙レセプト分を含む場合	基本手数料	付加 手数料	14円
	紙媒体	全電子レセプト分	基本手数料	付加 手数料	2円
		電算単票紙レセプト 分に限る場合	基本手数料	付加 手数料	5.5円
		続紙付き、手書き等 紙レセプト分を含む場合	基本手数料	付加 手数料	14円

(注) レセプトの画像・テキストデータの提供は、公費負担医療の実施機関の希望に基づくものである。

2 レセプトの種別での区分

- 現行における医科・歯科分と調剤分との区分を廃止。
 - ① 区分ごとに手数料収入で賄われる支出をレセプト件数で除する方法で算定している訳ではないため、コストと手数料との対応関係が不明確。
 - ② 現行では、再審査の段階で保険者の申出に基づいて調剤レセプトを医科・歯科レセプトと突合する審査を実施する場合には、医科・歯科分と調剤分との差額に相当する手数料を追加的に徴収することにより、調剤レセプトについて、医科・歯科レセプトと同額で手数料を徴収する取扱い。これを踏襲すると、原審査の段階で保険者の申出を待たずに調剤レセプトを医科・歯科レセプトと突合する審査を実施するに当たっては、当初より、調剤レセプトについて、医科・歯科レセプトと同額で手数料を徴収することが論理的。
 - ③ 平成23年6月、医科・歯科担当の審査委員のほか、調剤担当の審査委員も配置。これに伴い、調剤レセプトについても、医科・歯科レセプトと同様に、審査委員会による審査の決定の対象。

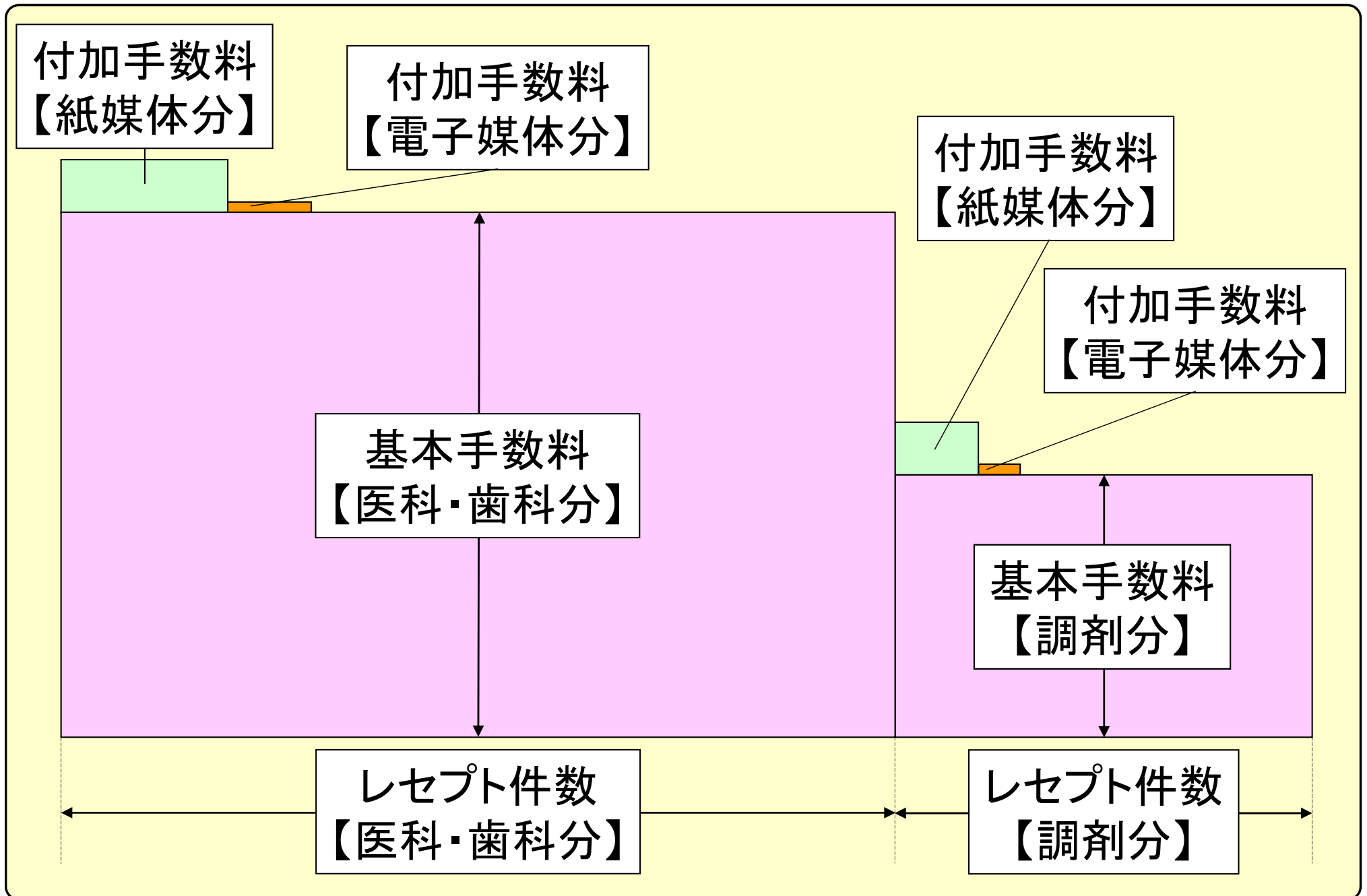


○ 医科・歯科分と調剤分との区分を新規に導入。

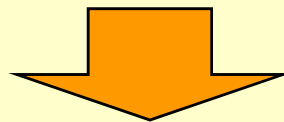
- ① 調剤は、処方に基づくもの。処方せんを発行した病院又は診療所に係る医科・歯科レセプトと調剤を実施した薬局に係る調剤レセプトとの間では、コスト構造の類型的な相違を見出すことが可能。
- ② 平成27年度における手数料収入で賄われる支出に係るコスト構造の見込みについて、一定の前提で医科分、歯科分及び調剤分に区分すると、レセプト1件当たりのコストに関しては、調剤分が医科分及び歯科分の加重平均のおおむね半分程度。このようなコスト構造を手数料体系に反映するためには、当面、医科・歯科分と調剤分との割合がおおむね2対1となるよう、基本手数料を算定することが適当。

○ この場合においては、原審査の段階で手数料の徴収を完結する取扱い。

手数料体系の見直しのイメージ ーレセプトの種別での区分ー



○ 平成27年度における手数料収入で賄われる支出に係るコスト構造の見込みは、突合点検及び縦覧点検の実績がない段階での業務量の見通しを前提とするもの。

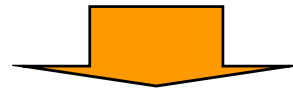


○ 今後、「支払基金サービス向上計画」について、必要な見直しを検討するに際しては、基本手数料に係る医科・歯科分と調剤分との割合に関しても、必要な見直しを検討し、その結果に基づき、保険者団体と協議。

情報公開及び説明責任

— 広 報 —

- 従前、事業運営を分かりやすく説明する努力が不十分であったことを率直に反省し、今後、より一層、情報公開を進め、説明責任を果たすことが必要。



1 「支払基金をめぐる疑問にお答えします」

- 関係者の指摘に対する支払基金の考え方を明らかにする取組みを実施。
 - ① 平成23年2月、総コストの削減、手数料体系の見直し等について、「支払基金をめぐる疑問にお答えします」を公表。
 - ② 平成23年9月、日本の支払基金と韓国健康保険審査評価院との比較について、「支払基金をめぐる疑問にお答えします（その2）」を公表。

2 「ひと目で分かる！ 支払基金」

- 平成23年6月、支払基金の組織、業務等を分かりやすく説明するための広報パンフレットを新規に作成。

3 報道機関関係者との間での懇談会

- 平成23年7・9月、初めての取組みとして、報道機関関係者との間での懇談会を開催。

情報公開及び説明責任

－審査の結果に関する理由の説明－

- かねてより、膨大なレセプトを対象として限られた人的資源で一定の期間内に審査を完結する必要がある中で、審査の結果に関する理由の説明に取り組んできたところ。



1 支払基金から保険者又は医療機関への連絡

- 原審査及び再審査のそれぞれの段階において、保険者及び医療機関のそれぞれに対し、レセプト、増減点連絡書、再審査等結果通知書、再審査等支払調整額通知票等で増減点理由、原審どおり理由等を表示。
- 必要に応じ、再審査等請求内訳票等で連絡事項を記載。

2 保険者及び医療機関から支払基金への相談

- 保険者又は医療機関による審査に関する相談に迅速かつ懇切丁寧に対応するため、
 - ① 各支部で再審査相談窓口
 - ② 本部審査企画部で審査に関する苦情等相談窓口をそれぞれ設置して関係者に周知。

情報公開及び説明責任

－査定に現れない審査の意義の見える化－

- 査定に現れない審査の意義を定量的に示すための方策について、平成23年5月以降、「査定に現れない審査の意義の見える化に関するプロジェクトチーム」を精力的に開催するなど、真摯に検討。



1 ASPを通じたレセプトの適正化

- 平成23年9月請求分では、延べ6,636.1万件のレセプトについて、ASPを通じて事務点検を実施し、そのうち、延べ17.0万件のレセプトについて、記録漏れ等の不備を発見。

2 コンピュータチェックを通じたレセプトの適正化

- 926品目の医薬品の適用及び用量に関するコンピュータチェックの実施状況を平成22年5月審査分と平成23年9月審査分とで比較すると、出現の箇所数に対するコンピュータチェックでの疑義付箋の貼付の箇所数の割合は、6.45%から4.15%へ低下。

3 審査情報提供事例を通じたレセプトの適正化

- 今後、平成25年度中を目途に導入される予定の診療行為単位での再審査請求状況の把握のためのコンピュータシステムを活用することにより、審査情報提供事例の公表の対象となる診療行為に係る再審査請求件数を審査情報提供事例の公表の前後で比較する等の方策を検討。

4 連絡、懇談等での改善要請を通じたレセプトの適正化

- 平成21年4月～平成22年3月に実施された審査委員による連絡、懇談等での改善要請に伴い、その事項に係る査定点数が減少した医療機関の事例について、平成22年9月及び平成23年7月における各支部の報告を本部で取りまとめたところ、1,246箇所の医療機関における改善要請事項に係る査定点数の減少分の合計は、649.7万点。
- 今後、職員による連絡、懇談等での改善要請についても、方策を検討。

5 審査委員会の存在を通じたレセプトの適正化

- 引き続き、医療機関の請求傾向の推移に着目するなど、ピアレビューを実施する審査委員会の存在がそれ自体で医療機関による不適正なレセプトの提出を抑止するという効果を定量的に示すための方策を検討。

情報公開及び説明責任

－保険者団体、診療担当者団体等との間での打合せ会の開催－

- 平成23年3～10月、
 - ① 本部で7回
 - ② 40支部で193回にわたり、保険者団体、診療担当者団体等との間で打合せ会を開催。

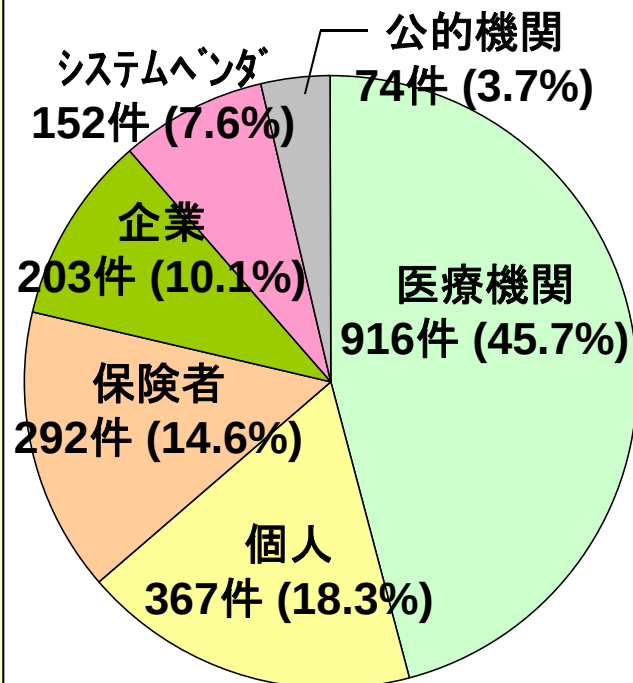
- 保険者団体、診療担当者団体等の意見を組織的に共有してその後の事業運営に反映するため、保険者団体、診療担当者団体等との間での打合せ会の開催について、
 - ① 平成23年2月、各支部から本部への報告を求める取扱い。
 - ② 平成23年7月、各支部の報告を本部で取りまとめて全支部での閲覧に供する取扱い。

情報公開及び説明責任

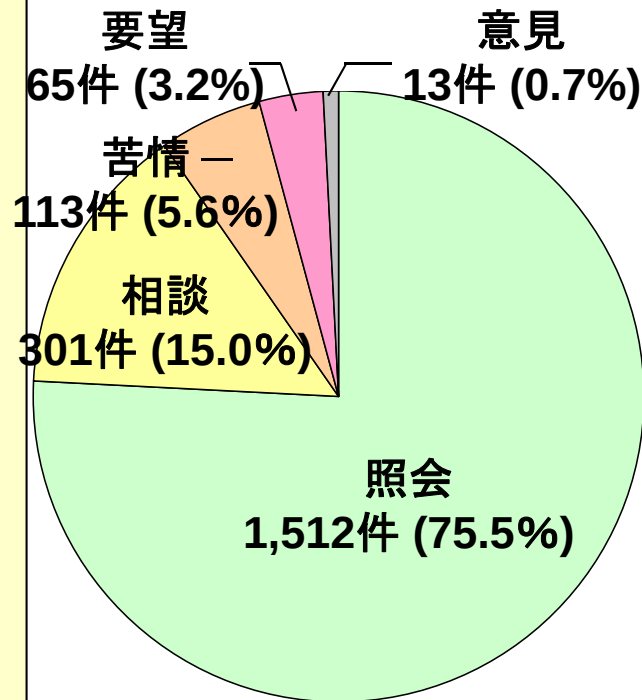
—「お客様の声」の受付状況(平成22年4月～平成23年10月)—

- 平成22年4月、本部事業統括部にサービス推進課を設置。平成23年4月、サービス推進課を本部事業統括部事業推進室に移管。
- 平成22年4月～平成23年10月に受け付けられた「お客様の声」は、累計で 2,004件。

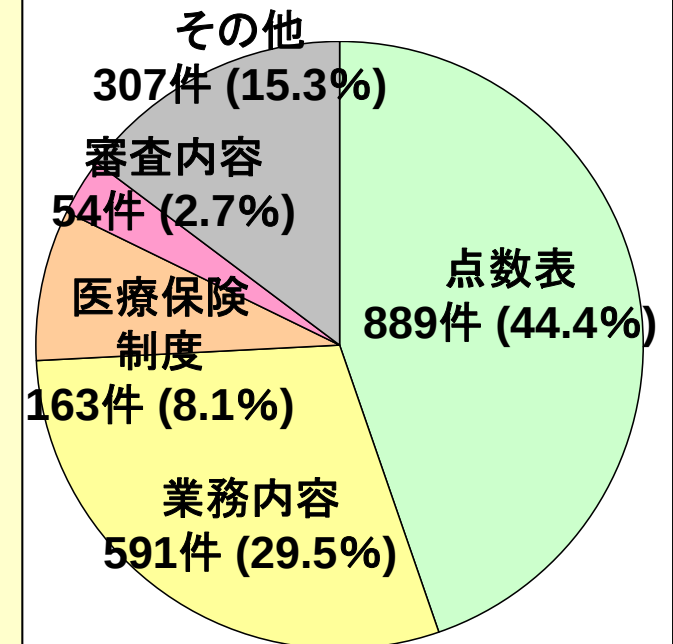
お客様の属性



お客様の声の種類



お客様の声の内容



情報公開及び説明責任

—「お客様の声」を踏まえた業務の改善（平成23年10月現在）—

事例1: オンラインでの電子レセプトの受取りが混雑する時間帯を教えてください。

⇒ 平成22年11月より、「オンライン請求システム」中の「お知らせ」において、オンラインでの電子レセプトの受取りに関する前月の時間帯別の状況を掲載。

事例2: 各支部で照会を受け付ける窓口を教えてください。

⇒ 平成22年12月より、支払基金ホームページ中の「支部情報」において、「照会等窓口のご案内」を掲載。

事例3: 保険者や医療機関に送付される帳票の見方を教えてください。

⇒ 平成23年3月より、支払基金ホームページ中の「診療報酬の請求支払」において、
① 「診療報酬の請求関係帳票の見方」
② 「増減点連絡書・各種通知書の見方」
を掲載。

事例4: 出産育児一時金の直接支払に関する手数料を教えてください。

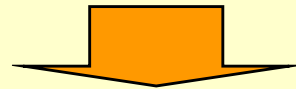
⇒ 平成23年5月より、支払基金ホームページ中の「出産育児一時金関係業務」において、「出産育児一時金等の支払に係る事務費手数料」を掲載。

事例5: 支払基金が受託する地方単独医療費助成事業の内容に関する全国の一覧を提供してほしい。

⇒ 平成23年9月より、支払基金ホームページ中の「医療費助成事業関係業務」において、「支払基金が受託している医療費助成事業」を掲載。

医療保険制度に貢献する公的な役割 —審査支払制度の見直しに関する提言—

- 支払基金の事業運営をめぐる指摘の中には、
 - ① 現行の審査支払制度を前提として支払基金の自助努力で対応することが可能であるもののほか、
 - ② 厚生労働省を中心とする関係者間での議論を経て審査支払制度の見直しに関する成案を得ない限り、対応が困難であるものも、少なくないところ。



- かねてより、医療の現場で診療報酬の審査及び請求支払を実施する専門機関として、医療保険制度に貢献する公的な役割を果たすため、保険者と医療機関との間で公正に事業を運営する独立の第三者機関として、審査支払制度の見直しに関する論点を提起。

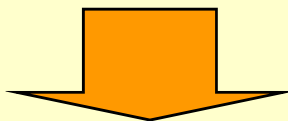
○ 今般、政府における平成24年度予算概算要求に先立ち、社会保障改革等をめぐる議論に資するよう、平成23年8月、「審査支払制度等の見直しに関する要望」を取りまとめ、平成23年9月、支払基金理事長から厚生労働省保険局長へ提出。

- ① 被災者レセプトの見直し
- ② レセプトのやり取りの電子化
- ③ 地方厚生局から審査支払機関への情報提供の改善
- ④ 医療機関の診療報酬請求権の消滅時効の起算日の見直し
- ⑤ 再審査等の申出に係る不服申立前置及び期限の法制化
- ⑥ 薬局における被保険者証での患者の受給資格の確認
- ⑦ 支払基金の業務の見直し



支払基金理事長から厚生労働省保険局長への要望書の提出

○ 「審査支払制度等の見直しに関する要望」では、異常分娩分のみならず正常分娩分も含む出産育児一時金の直接支払など、社会の要請に応える新規業務の実施を可能とするよう、要望。



○ 柔道整復療養費の審査支払に関しては、支払基金が受託して保険者のニーズに応える前提として、療養の給付と同様に審査を実施することが可能となるよう、傷病と施術との対応の適否に関する判断の基準を明確化するなど、制度的な環境の整備が必要。

支払基金ホームページをご利用ください。

<http://www.ssk.or.jp/>

ホームページでは…



① 一般の方に役立つ情報

「支払基金ってどんなところ？」等



② 医療機関の方に役立つ情報

レセプト電算処理システム、電子点数表、
振込額明細データ 等



③ 保険者の方に役立つ情報

レセプト電算処理システム、レセプト電子データ提供事業、
地方単独医療費助成事業 等

を掲載しています。