

## 「『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）」

### 【ポイント】

#### 1 支払基金の事業運営に関する基本的な考え方

- 「守るべきものを守りつつ、変えるべきものを変える。」
- 「組織力を最大化するマネジメント」
- 「分かりやすい説明」

#### 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

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の見える化を図るため、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」等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。

その結果に基づき、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、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。

#### 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

###### （1）審査の充実

###### イ 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

- 42.5%（平成23年5～9月審査分の平均）
- 39.2%（平成22年5月～平成23年4月審査分の平均）

###### ロ 突合・縦覧点検分の査定件数・点数及び保険者の再審査請求件数

平成24年3月審査分より、突合・縦覧点検を開始した後、月次で公表する予定。

###### （2）審査の不合理な差異の解消

###### イ 審査委員会の機能の強化

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。  
関係者の指摘に可能な限り迅速に対応。

###### ロ 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。

###### （3）保険者及び医療機関に対するサービスの向上

- 平成23年7月、支払基金メールマガジンを構築。
- 平成23年10月、原審査の段階での患者の受給資格の確認を開始。

###### （4）災害対応を始めとする危機管理

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。

## 2 効率的な事業運営

### (1) 効率的な事業運営のための基盤の整備

#### イ 審査及び請求支払に係る業務フローの見直し

平成23年6～10月、紙レセプトに係る請求支払の業務について、各支部で処理する体制からブロック中核11支部を中心として集約的に処理する体制へ段階的に移行。

平成24年4月を目途に、公費負担医療の実施機関による連名簿の受取りについて、電子媒体のほか、オンラインも可能とする予定。

#### ロ 管理業務の集約

平成23年7月、資金管理業務について、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) 総コストの削減

#### イ 職員定員の削減



#### ロ 給与水準の引下げ



#### ハ コンピュータシステム関連経費の縮減

平成23年4月、ITガバナンスチームを本部に設置。

### (3) 手数料水準(全レセプトの平均手数料)の引下げ



### (4) コスト構造の見える化

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を提示。

### (5) 手数料体系の見直し

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。

## 3 情報公開及び説明責任

### (1) 広報

平成23年2・9月、「支払基金をめぐる疑問にお答えします」を公表。

### (2) 審査の結果に関する理由の説明

各支部で再審査相談窓口、本部で審査に関する苦情等相談窓口を設置。

### (3) 審査に現れない審査の意義の見える化

ASP、コンピュータチェック及び連絡、懇談等での改善要請を通じたレセプトの適正化について、効果を定量的に提示。

### (4) 「お客様の声」受付窓口の設置

「お客様の声」を業務の改善に活用。

## 4 医療保険制度に貢献する公的な役割

平成23年9月、「審査支払制度等の見直しに関する要望」を提出。