

審査事務の集約に向けた実証テスト
(第1組・第2組) 実施記録

平成30年9月28日
社会保険診療報酬支払基金

はじめに

平成 30 年 6 月から 8 月までに実施した、宮城：福島、福岡：佐賀・熊本の実施状況を中間報告として取りまとめたものである。

第 1 モデル事業（実証テスト）の実施内容

1 目的

遠隔地での審査事務処理に伴う課題なども含め、審査事務の集約に伴う実際上の課題等を把握し、円滑な審査・支払業務の実施と両立できる集約化の在り方（集約可能な機能の範囲、集約化に伴う業務の在り方等）を検証

2 実施方法

(1) 実施支部

支部の規模及び地域性を考慮し、近隣支部を組み合わせた形で、支部の数を順次拡大して実施

ア 第 1 組は、集約支部が宮城、テスト支部が福島

イ 第 2 組は、集約支部が福岡、テスト支部が佐賀、熊本

ウ 第 3 組は、集約支部が大阪、テスト支部が滋賀、京都、奈良

(2) 実施期間

2 か月を 1 回の期間として実施

ア 第 1 組は、6 月 8 日～8 月 9 日

イ 第 2 組は、7 月 10 日～9 月 7 日

ウ 第 3 組は、10 月 10 日～12 月 7 日（予定）

(3) 職員数

テスト支部に勤務する職員数は、各支部の業務量等から試算した職員数とし、集約支部に勤務する職員数は、現員数からテスト支部に勤務する職員数を除いた職員数とした。

ア 福島支部職員 55 名のうち、福島支部勤務が 16 名、宮城支部勤務が 39 名

イ 佐賀支部職員 30 名のうち、佐賀支部勤務が 12 名、福岡支部勤務が 18 名

- ウ 熊本支部職員 52 名のうち、熊本支部勤務が 16 名、福岡支部勤務が 36 名
- (4) テスト支部（福島・佐賀・熊本）勤務となる職員的主要業務
 - ア 紙レセプト処理（受付）
 - イ 電子媒体の受付処理
 - ウ 審査委員会の運営
 - エ 審査委員会補助事務
- (5) 集約支部（宮城・福岡）勤務となる職員的主要業務
 - ア 紙レセプト処理（受付後の処理）
 - イ 審査事務
 - ウ 請求・支払事務（医療機関及び保険者への発送業務を含む）

第 2 モデル事業（実証テスト）の結果

1 紙レセプト処理（原審査及び再審査）

(1) 第 1 組

- ア 福島支部で受け付けた紙レセプトは、宮城支部へ送付し、宮城支部において画像取得前の作業を行った上で委託業者へ引き継ぎ、画像取得を行った。
- イ 福島支部での受付は、職員（継続雇用職員及び臨時職員を含む）20 名で実施した。
- ウ 福島支部の受付から宮城支部の画像取得前作業までは、支部間の送付に係る業務量の増加を踏まえて、5 日間で予定していたが、4 日弱の期間で完了した。
- エ 審査委員会へ提出する紙レセプトは、福島支部と宮城支部の双方で授受に係る確認業務に要する日程を確保したことから、テスト実施前に比べ 1 日早く審査事務を終わらせた。
- オ 審査終了後の紙レセプトは、支部間送付及び前後の確認業務に要する日程を確保したことから、審査結果の確認及び計数整理の完了はテスト実施前に比べ 1 日程度早く処理を行った。
- カ 再審査の紙レセプトは、福島支部での受付後、宮城支部との双方で授受に係る確認業務がほぼ毎日発生したが、予定どおり完了した。

キ 福島県所在の保険者へは、実証テスト 2 か月目における再審査の紙レセプトは宮城支部あて提出をお願いしていたが、申し出された 8 保険者のうち、宮城支部には 4 保険者から提出されたものの、福島支部に 4 保険者から提出されたため、支部間で送付し対応した。

ク 再審査部会へ提出する紙レセプトは、福島支部と宮城支部の双方で授受に係る確認業務が必要であり、テスト実施前に比べ 1 日程度早く再審査事務を終わらせた。

ケ 再審査部会終了後の紙レセプトは、宮城支部へ送付と業務担当者への引継ぎに 1 日程度時間を要するため、審査後事務の確認業務の日程が確保できず、未処理（未確認の状態で一時的保留）が発生した。

(2) 第 2 組

ア 佐賀及び熊本支部で受け付けた紙レセプトは、福岡支部へ送付し、福岡支部において画像取得前の作業を行った上で委託業者へ引き継ぎ、画像取得を行った。（第 1 組と同様）

イ 佐賀及び熊本支部での受付は、佐賀支部は職員（臨時職員を含む）7 名、熊本支部は職員（継続雇用職員を含む）14 名で実施した。

ウ 佐賀及び熊本支部の受付から福岡支部の画像取得前作業までは、支部間の送付に係る業務量の増加を踏まえて、4 日間で予定していたが、3 日弱の期間で完了した。

エ 審査委員会へ提出する紙レセプトは、佐賀及び熊本支部と福岡支部の双方で授受に係る確認業務に要する日程を確保したことから、テスト実施前に比べ 1 日早く審査事務を終わらせた。（第 1 組と同様）

オ 審査終了後の紙レセプトは、支部間送付及び前後の確認業務に要する日程を確保したことから、審査結果の確認及び計数整理の完了はテスト実施前に比べ 1 日程度早く処理を行った。（第 1 組と同様）

カ 再審査の紙レセプトは、佐賀及び熊本支部での受付後、福岡支部との双方で授受に係る確認業務がほぼ毎日発生したが、予定どおり完了した。（第 1 組と同様）

キ 佐賀及び熊本県所在の保険者へは、実証テスト 2 か月目における再審査の紙レセプトは福岡支部あて提出をお願いしていたが、申し出された 23 保険者（佐賀 7、熊本 16）のうち福岡支部には 8 保険者（佐賀 5、熊本 3）提出されたものの、佐賀支部に 2 保険者、熊本支部に 13 保険者提出されたため、支部間でそれぞれ送付し対応した。（第 1 組と同様）

ク 再審査部会へ提出する紙レセプトは、佐賀及び熊本支部と福岡支部の双方で授受に係る確認業務が必要であり、テスト実施前に比べ 1 日程度早く再審査事務を終わらせた。（第 1 組と同様）

2 電子媒体の受付処理

(1) 第 1 組

ア 6 月処理においては、福島支部で医科 234 枚、歯科 565 枚、調剤 1 枚の電子媒体の受付処理を 3 名で実施した。

イ 読込不良の電子媒体については、宮城支部に勤務する福島支部職員と連携し、2 医療機関の電子媒体の差し替え対応を行った。

(2) 第 2 組

ア 7 月処理においては、佐賀支部では、医科 229 枚、歯科 329 枚、調剤 3 枚の電子媒体の受付処理を 2 名で、熊本支部では、医科 394 枚、歯科 563 枚、調剤 9 枚の電子媒体の受付処理を 6 名で実施した。

イ 読込不良の電子媒体については、福岡支部に勤務する佐賀及び熊本支部職員と連携し、佐賀支部で 4 医療機関、熊本支部で 8 医療機関の電子媒体の差し替え対応を行った。（第 1 組と同様）

3 審査事務

(1) 第 1 組

審査事務について、予定していた期間内で完了した。

(2) 第 2 組

審査事務について、佐賀支部部分は予定していた期間内で完了したが、熊本支部部分は予定していた期間内で完了できなかったことから、担当職員に加え管理職 2

名が 2 時間程度対応し完了させた。

4 審査委員会の運営

(1) 第 1 組

審査委員会の運営は、従前どおり実施できた。

(2) 第 2 組

審査委員会の運営は、従前どおり実施できた。(第 1 組と同様)

5 審査委員と職員の連携

(1) 第 1 組

ア 宮城支部において審査事務に従事する福島支部職員から審査委員への照会
は、審査委員への取次や事前の資料配布などを福島支部に勤務する職員を介し
て行った。

イ 宮城支部において審査事務に従事する福島支部職員から審査委員への照会
は、照会に係る資料準備 (PDF 化等) と福島支部に勤務する職員への連絡な
どに時間を要した。

ウ システム上、審査委員と職員が同一レセプト画面を表示できないことから、
審査委員がレセプト画面を見ながら宮城支部において審査事務に従事する福
島支部職員に照会を行った際、職員は照会内容の確認等に時間を要した。

エ 福島支部の医療顧問 3 名が 2 か月間で延べ 23 日間宮城支部に勤務し、職員
と連携した。

オ 審査委員と職員との遠隔連携において、6 月にタブレット (相手の顔を見て
話ができるアプリ) を活用したが、周囲に相手の音声聞こえること、また、
周囲の雑音が入り込むことにより音声聞き取りづらい状況であったため、7
月はヘッドセットを導入した。

(2) 第 2 組

ア 福岡支部において審査事務に従事する佐賀及び熊本支部職員から審査委員
への照会は、審査委員への取次や事前の資料配布などを佐賀及び熊本支部に勤
務する職員を介して行った。(第 1 組と同様)

イ 福岡支部において審査事務に従事する佐賀及び熊本支部職員から審査委員

への照会は、照会に係る資料準備（PDF 化等）と佐賀及び熊本支部に勤務する職員への連絡などに時間を要した。（第 1 組と同様）

ウ 審査委員から職員へ付せん内容等の確認を行う際、主として佐賀及び熊本支部に勤務する職員に照会を行った。（従前は、主として審査事務に従事する職員に対して照会）

エ 佐賀支部の医療顧問が 2 か月間で 2 日間、熊本支部の医療顧問 2 名が 2 か月間で延べ 5 日間福岡支部に勤務し、職員と連携した。

6 保険医療機関等への発送業務

(1) 第 1 組

ア 返戻レセプト等発送業務については、宮城支部と福島支部の発送日が異なっていたのでそれぞれ処理を行い、予定時刻に配送業者への引継ぎを完了した。

イ 宮城支部における福島支部の執務室が手狭だったため、会議室を使用して作業場所を確保した。

ウ 実証テスト期間中は、送付元が集約支部に変更となる旨を事前に周知していたが、福島県の 1 医療機関が直接受取りを希望し、宮城支部まで来所した。

(2) 第 2 組

ア 福岡、佐賀及び熊本支部の発送日が同一日であるため、3 支部分併せての郵便局への引継ぎとなり、時間を要した。

イ 福岡支部における佐賀及び熊本支部ともに作業スペースが足りず、折り畳みテーブルを搬入し作業スペースを確保した。

ウ 佐賀県所在の医療機関等から、8 月発送分で 6 件、9 月発送分で 57 件の未着に関する問合せがあった。

エ 熊本県所在の医療機関等から、8 月発送分で 214 件、9 月発送分で 12 件の未着に関する問合せがあった。

オ 佐賀及び熊本県所在の医療機関等からの返戻レセプトの再請求は、受付締切日にかかわらず柔軟に対応した。

7 保険者等への発送業務

(1) 第1組

ア 保険者所在地支部への支部間送付について、宮城支部での配送業者への引継ぎ時刻が、従前の福島支部での引継ぎ時刻より4時間程度早く、福島支部分の業務処理日程を調整して対応した。

また、送付物を配送業者へ引き継ぐためのスペースが確保できていなかった。

イ 福島支部分の公費負担医療実施機関宛ての7月の発送業務において、郵便物の再計量が原因で郵便局への引継ぎが遅れ、配送が遅延した。

ウ 紙の請求関係帳票については、実証テスト期間中は保険者（健康保険組合及び共済組合）への送付を取り止め、オンライン請求システムにおいて帳票データをダウンロードしていただくようお願いしていたが、紙を必要とする保険者には紙に印刷し送付した。（宮城支部45保険者中44保険者へ送付、福島支部20保険者中20保険者へ送付）

(2) 第2組

ア 福岡支部における佐賀及び熊本支部とともに作業スペースが足りないため、折り畳みテーブルを搬入したが、十分に広い作業スペースを確保できなかった。

イ 配送業者に引き継ぐためのスペースは佐賀及び熊本支部分ともに十分に確保されていた。

ウ 紙の請求関係帳票については、実証テスト期間中は保険者（健康保険組合及び共済組合）への送付を取り止め、オンライン請求システムにおいて帳票データをダウンロードしていただくようお願いしていたが、紙を必要とする保険者には紙に印刷し送付した。（福岡支部76保険者中76保険者へ送付、佐賀支部16保険者中15保険者へ送付、熊本支部25保険者中25保険者へ送付）（第1組と同様）

8 職員の通勤形態

(1) 宮城支部に勤務する福島支部職員

ア 通勤者30名（主要交通手段：新幹線（福島～仙台）、所要時間：約30分）

イ 通勤困難者9名（宿舎等貸与）

(2) 福岡支部に勤務する佐賀支部職員

ア 通勤者 18 名（主要交通手段：特急（佐賀～博多）、所要時間：約 50 分）

イ 通勤困難者 0 名

(3) 福岡支部に勤務する熊本支部職員

ア 通勤者 30 名（主要交通手段：新幹線（熊本～博多）、所要時間：約 50 分）

イ 通勤困難者 6 名（宿舍等貸与）

9 幹事会

(1) テスト支部においては、従前、支部長と管理職 5 名程度で対応していたが、テスト期間は支部長と管理職 2 名で対応した。

(2) テスト支部においては、資料作成等の事前準備を含め一部、通常担当している者以外の者が対応した。

(3) 宮城支部に勤務する福島支部の管理者もタブレットにより幹事会に参加した。