

審査事務の集約に向けた実証テストの実施結果の報告

1. 実証テストの目的及び本報告書について

社会保険診療報酬支払基金は厚生労働省とともに、平成 29 年 7 月 4 日に「支払基金業務効率化・高度化計画」（以下「計画」という。）を策定、公表し、業務効率化や組織の見直しに向けた進め方を提示した。さらに、平成 30 年 3 月 1 日には、「審査支払機関改革における支払基金での今後の取組」（以下「今後の取組」という。）を公表し、「計画」や「規制改革実施計画（2017 年 6 月）」に掲げられた改革項目を着実に実行するための具体的な取り組み内容を提示した。

平成 30 年 6 月 15 日に閣議決定された「規制改革実施計画」では、「今年度を実施するモデル（実証）事業においては、支部の最大限の集約化・統合化を前提に、集約化の在り方（集約可能な機能の範囲、集約化の方法、集約化に伴う業務の在り方等）を早急に検証し、結論を得た上で公表する。あわせて、その検証結果を踏まえた法案を提出する。」とされた。

これを踏まえ審査事務の集約と支部組織の見直しに向け、遠隔地での審査事務処理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の在り方を検証するため、実証テストを実施することとした。

また、審査業務のほか、受付業務等の他の業務についても集約可能であるかを併せてテストを行っている。

本報告書は、実証テストの結果に基づく検証結果を踏まえ、審査業務や支部組織の見直しを行う場合に対応していく事項を示すものである。

なお、本報告書は、年内の公表を念頭に平成 30 年 11 月 20 日時点までの支部報告を基に取りまとめたものであり、第 3 組の 2 か月目の状況については、今後把握できた段階で、必要に応じ追記することとしたい。

2. 実証テストの実施内容について

- (1) 次表の事務を対象に、支部の規模及び地域性を考慮し、近隣支部を組み合わせる形で、支部の数を順次拡大して2か月を1回の期間として3組実施した。通常（テスト実施前）は各支部でそれぞれ実施している事務の一部を集約支部で一括して実施（テスト）したものである。

【対象事務】

組	1 月 目	2 月 目
第 1 組	原審査事務、再審査事務、審査事務に付随する審査結果確認・計数整理業務、事業管理業務、請求支払業務	左記に加え、保険者（協会けんぽ、健康保険組合及び共済組合）からの再審査に係る紙レセプト、電子媒体等の受付業務
第 2 組		
第 3 組	原審査事務、再審査事務、審査事務に付随する審査結果確認・計数整理業務、事業管理業務、請求支払業務	

【テスト実施支部と期間】

組	集約支部	テスト（被集約）支部	実施期間
第 1 組	宮城	福島	2018 年 6 月 8 日～8 月 9 日
第 2 組	福岡	佐賀、熊本	2018 年 7 月 10 日～9 月 7 日
第 3 組	大阪	滋賀、京都、奈良	2018 年 10 月 10 日～12 月 7 日

- (2) テスト支部に配置する職員数は、審査委員会の休日対応、庶務関係対応及び受付・画像取得前処理に要する職員数を勘案し配置した。

集約支部に配置する職員数は、現員数からテスト支部に勤務する職員数を除いた人数とした。

【集約支部とテスト支部勤務職員】

組	所属支部	集約支部勤務	テスト（被集約） 支部勤務
第1組	福島	39人（宮城）	16人（福島）
第2組	佐賀	18人（福岡）	12人（佐賀）
	熊本	36人（福岡）	16人（熊本）
第3組	滋賀	31人（大阪）	13人（滋賀）
	京都	58人（大阪）	20人（京都）
	奈良	28人（大阪）	13人（奈良）

3. 実証テストの実施結果の把握方法について

実証テストの実施結果について、次の方法で把握した。

	検証方法	対象者
① 検証シート	調査項目を定め、状況や課題等を記入	職員、審査委員
② ヒアリング	本部職員による支部業務担当者へのヒアリング	職員
③ 審査実績	テスト実施前の審査実績との比較	データ
④ 関係者アンケート	保険医療機関、保険者へアンケート調査	関係者

(1) 検証シート

ア 実証テストの状況や課題等を把握するため、別紙１～１４のとおり調査項目を定めて実施支部から検証シートによる報告を求めた。

【検証シートによる調査事項】

シート No.	シート名	対象者
1	遠隔連携コミュニケーション	審査委員及び職員
2	審査委員会の運営・審査事務職員との連携 (ヒアリング)	審査委員
3	審査委員会等の運営	職員
4	各種部会の開催	審査委員
5	医療顧問の集約支部での勤務	医療顧問
6	業務集約における課題	職員
7	勤務・就労・生活	職員
8	関係方面への影響	職員
9	審査事務の新たな着眼点等	職員
10	管理監督者による進捗管理等	職員
11	業務プロセスの変化	職員
12	各種会議の実施状況	職員
13	医療顧問と職員の連携（連携コミュニケーション）	医療顧問及び職員
(14)	検証シート汎用版	職員

イ 職員は、調査項目に関する業務を行った都度又は課題・問題点等に気付いた都度シートに記入した。

ウ 審査委員に対しては、テスト期間中に記入依頼を行い、本人によるシート記入又は意見等を聞き取り職員が記入した。

さらに、テスト終了後において、改めて、審査委員からの意見を求め、シート記入を行った。

エ 第３組の１月目（１０月処理）までの提出されたシート数は、下表のとおり１,９００となっており、提出された同シートのうち、審査委員からの意見等については、後述の「４. 実施結果と課題等」にほぼ全てを記載している。一方、職員からの意見等については、今回の実証テストの検証と関連が低いものも相当数あった。

平成30年11月20日集計分

項目	検証シートの内訳		
	「4.実施結果と課題等」 に盛り込んだ意見等	実施結果と課題等に 反映しなかった意見等	合計
審査委員からの意見等	227	3	230
審査委員会の運営・審査事務職員 との連携(検証シート2)	136	0	136
各種部会の開催 (検証シート4)	79	0	79
医療顧問の集約支部での勤務 (検証シート5)	12	3	15
職員からの意見等	638	995	1,633
遠隔連携コミュニケーション (検証シート1)	77	18	95
審査委員会等の運営 (検証シート3)	17	3	20
業務集約における課題 (検証シート6)	256	164	420
勤務・就労・生活 (検証シート7)	43	43	86
審査事務の新たな着眼点等 (検証シート9)	3	164	167
管理監督者による進捗管理等 (検証シート10)	205	266	471
業務プロセスの変化 (検証シート11)	1	5	6
各種会議の実施状況 (検証シート12)	22	52	74
医療顧問と職員の連携(連携コミュ ニケーション)(検証シート13)	13	21	34
検証シートの汎用版	1	259	260
関係方面への影響	24	13	37
保険者等 (検証シート8)	9	8	17
医療機関等 (検証シート8)	15	5	20
合計	889	1,011	1,900

(2) 現地確認（ヒアリング）

本部職員が実施支部を訪問し、部門別に別紙 15「実証テスト現地確認記録シート」に基づき処理状況を把握するとともに、職員へのヒアリングを行った。

部室	現地確認及びヒアリング事項等	実施職員数
総務厚生部	幹事会の準備、運営等の状況	7 人
業務部	レセプト受付から審査支払までの一連の業務処理	195 人
審査企画部	審査委員会の運営、医療顧問の勤務 原審査処理及び再審査処理、審査委員と職員の連携	202 人
特別審査 委員会室	特別審査委員会対象レセプトの処理	12 人
計		416 人

(3) 審査実績

実証テスト実施支部の審査実績について、審査統計資料（データ）に基づき、以下の状況を把握して検証した。

実証テスト実施支部における審査実績（請求1万点当たり原審査査定点数）

請求1万点当たり原審査査定点数（点）＝ 原審査査定点数 ÷ （原審査決定点数 ＋ 原審査査定点数） × 10000

○医科歯科計

		平成30年4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月
第1組	04宮城	12.5	13.1	12.0	14.8	13.7	14.9	14.3
	07福島	11.7	11.2	13.0	11.7	11.9	15.5	10.8
第2組	40福岡	33.0	32.2	30.7	30.7	36.0	31.3	29.1
	41佐賀	10.9	10.3	12.6	11.0	9.2	15.3	9.2
	43熊本	23.7	23.5	21.5	20.6	19.9	21.1	19.7

(4) 関係者アンケート

審査事務の集約における関係方面への影響等を把握するため、実証テストを実施した支部に所在する保険医療機関等及び保険者に対してアンケートを実施した（提出は任意）。

ア 実施対象

(ア) 保険医療機関、保険薬局及び訪問看護ステーション

(イ) 協会けんぽ支部、共済組合及び健康保険組合

イ アンケート項目

(ア) 保険医療機関等

① 実証テスト実施期間中におけるレセプト提出や審査結果照会などについての支障（支障があった項目と具体的内容）

② 実証テストに関するご意見

(イ) 保険者

① 実証テスト実施期間中における保険者業務への支障（支障があった項目と具体的内容）

② 実証テストに関するご意見

(ア) 保険医療機関等

支部		内科					歯科					調剤					訪問看護					不明			合計				
		実施 機関数	回答機関数		回答率	実施 機関数	回答機関数		回答率	実施 機関数	回答機関数		回答率	実施 機関数	回答機関数		回答率	回答機関数			実施 機関数	回答機関数		回答率					
			支障有	支障無			支障有	支障無			支障有	支障無			支障有	支障無		支障有	支障無	支障有		支障無	支障有		支障無				
第1組	宮城	1,557	541	15	526	34.7%	1,113	273	6	267	24.5%	1,133	467	11	456	41.2%	160	44	2	42	27.5%	0	0	0	3,963	1,325	34	1,291	33.4%
	福島	1,295	452	18	434	34.9%	937	205	8	197	21.9%	878	317	5	312	36.1%	144	47	3	44	32.6%	13	0	13	3,267	1,034	34	1,000	31.6%
第2組	福岡	4,618	1,211	38	1,173	26.2%	3,214	507	15	492	15.8%	2,910	1,054	15	1,039	36.2%	597	120	4	116	20.1%	15	2	13	11,354	2,907	74	2,833	25.6%
	佐賀	697	302	36	266	43.3%	437	151	20	131	34.6%	511	267	13	254	52.3%	81	31	1	30	38.3%	0	0	0	1,726	751	70	681	43.5%
	熊本	1,432	568	71	497	39.7%	895	301	28	273	33.6%	827	379	21	358	45.8%	232	60	4	56	25.9%	1	0	1	3,387	1,309	124	1,185	38.6%
計					1.9%	98.1%				1.2%	98.8%				1.0%	99.0%				1.2%	98.8%							1.4%	98.6%
		9,599	3,074	178	2,896	32.0%	6,596	1,437	77	1,360	21.8%	6,259	2,484	65	2,419	39.7%	1,214	302	14	288	24.9%	29	2	27	23,697	7,326	336	6,990	30.9%

(イ) 保険者

支部		協会けんぽ					健康保険組合					共済組合					合計				
		実施保 険者数	回答保険者数			回答率	実施保 険者数	回答保険者数			回答率	実施保 険者数	回答保険者数			回答率	実施保 険者数	回答保険者数			回答率
			支障有	支障無				支障有	支障無				支障有	支障無				支障有	支障無		
第1組	宮城	1	1	0	1	100.0%	12	7	1	6	58.3%	34	14	0	14	41.2%	47	22	1	21	46.8%
	福島	1	1	0	1	100.0%	7	3	0	3	42.9%	13	9	0	9	69.2%	21	13	0	13	61.9%
第2組	福岡	1	1	0	1	100.0%	31	14	0	14	45.2%	46	28	1	27	60.9%	78	43	1	42	55.1%
	佐賀	1	0	0	0	0.0%	2	2	0	2	100.0%	14	10	0	10	71.4%	17	12	0	12	70.6%
	熊本	1	0	0	0	0.0%	4	3	1	2	75.0%	21	16	0	16	76.2%	26	19	1	18	73.1%
計		5	3	0	3	60.0%	56	29	2	27	51.8%	128	77	1	76	60.2%	189	109	3	106	57.7%

4. 実施結果と課題等

今回の実証テストでは、診療報酬の支払の遅延及び紙レセプト等の紛失のような重大な事故は発生しなかった。しかし、遠隔にて行う審査委員会と職員とのコミュニケーションの問題、返戻レセプトの保険医療機関等への到着の遅れなど、検証の中でいくつかの課題等が明らかになった。以下でその内容について記述する。

(1) 審査委員と職員の連携について

ア 審査委員と審査事務担当職員の連携

(ア) 現状

- ① 審査事務担当職員がレセプト請求に疑問がある場合及び審査結果に疑問がある場合は、直接、担当審査委員及び医療顧問に照会を行っている。
- ② 担当審査委員が不在の際にレセプト請求に疑問がある場合及び審査結果に疑問がある場合は、審査委員会補助事務職員を介し、出力紙レセプト等を使用して、担当審査委員に照会を行っている。
- ③ 担当審査委員が疑義付せんの内容等に疑問を抱いた場合は、直接審査事務担当職員又は審査委員会補助事務職員を介して審査事務担当職員に照会を行っている。

(イ) テスト

審査事務担当職員と審査委員が異なる支部に勤務し、相互の連携状況を確認した。

- ① 審査事務担当職員は、レセプト請求に疑問がある場合及び審査結果に疑問がある場合は当該レセプトの情報を PDF ファイル等に加工し、共有サーバーに保存の上、テスト支部に勤務する職員に印刷依頼を行った。
- ② 担当審査委員と審査事務担当職員が同一のレセプト（写）を参照しながら、遠隔コミュニケーションツール（タブレットに相手の顔を見て話ができるアプリケーションを導入して配布）等を利用して、担当審査委員及び医療顧問に照会を行った。
- ③ 医療顧問と審査事務担当職員との連携については、月に3回程度、医療顧問に集約支部への出張を依頼し、直接照会を行った。

<検証の視点>

- 遠隔地に勤務する審査事務担当職員と担当審査委員等との連携において、通常の連携と比較し、不都合の要因（課題）はどのようなものがあるのか
- 導入を検討している遠隔コミュニケーションツール、電話、共有サーバー等の活用により、不都合（不便さ）はどの程度解消されるのか

検証シート 1	遠隔連携コミュニケーション
検証シート 2	審査委員会の運営・審査事務職員との連携
検証シート 5	医療顧問の集約支部での勤務
検証シート 6	業務集約における課題
検証シート 13	医療顧問と職員の連携
現地確認記録シート	

(ウ) 実施結果と課題

審査委員と審査事務担当職員の連携において主に以下の課題が確認された。

① コミュニケーションツール

操作の煩雑さや同一レセプトを参照できないなどの機能面について

(審査委員：50 件、職員：16 件)

② リアルタイム性

審査委員の出勤状況の確認について

審査委員会からの資料作成依頼及び照会の迅速性について

(審査委員：8 件、職員：9 件)

③ 審査委員会に対応する職員

審査委員会への対応や集約支部との連携の役割の明確化の必要性について

(審査委員：1 件、職員：8 件)

④ その他、遠隔がゆえ face to face によらない意思の伝達の困難さの指摘や他支部職員との連携の困難さの指摘があった。また、審査事務担当職員との連携に大きな支障がなかったとの意見(審査委員:48 件)もあった。

※詳細については別添参照

検証シート 1 遠隔連携コミュニケーション 16 件

(職員 16 件)

検証シート 2 審査委員会の運営・審査事務職員との連携 64 件

(審査委員 64 件)

検証シート 5 医療顧問の集約支部での勤務 10 件

(審査委員 10 件)

検証シート 6 業務集約における課題 1 件 (職員)

現地確認記録シート 6 支部

イ 審査委員と審査委員会補助事務職員の連携

(ア) 現状

審査委員会補助事務職員は、審査委員会会期中に審査委員会室等に常駐している。審査委員会補助事務職員は、審査委員からの疑義付せんの内容及び点数表の解釈等の質問への対応やシステムの操作方法の説明等並びに各種部会の補助事務を行っている。また、夜間や休日に出勤する審査委員と審査事務担当職員の取次ぎを行っている。

(イ) テスト

テスト支部の審査委員会補助事務職員は、現状の対応に加え、審査事務担当職員と審査委員の照会及び回答の取次ぎに対応した。

審査委員会補助事務職員を介しての連携は、次の方法で行った。

- ① 集約支部の職員が出力紙レセプト等を PDF ファイル等に加工し、共有サーバーに保存し、テスト支部に勤務する職員に連絡
- ② 連絡を受けたテスト支部勤務の職員が、ファイルを印刷
- ③ テスト支部勤務の職員が担当審査委員の出席時に照会・確認し、記録（通常どおり）の上、集約支部の審査事務担当職員に連絡
- ④ テスト支部勤務の職員が照会記録（通常は手交及び説明）を PDF 等に加工、イントラネットメールによる送信又は共有サーバーに保存し、電話で集約支部の審査事務担当職員に説明

また、担当審査委員が疑義付せんの内容等に疑問を抱き、集約支部の審査事務担当職員に照会する場合も、前①から④と同様の方法で対応した。

<検証の視点>

- 審査事務担当職員と審査委員が異なる勤務地に勤務することにより、審査委員会補助事務職員の用務に変化があるか

検証シート 1	遠隔連携コミュニケーション
検証シート 2	審査委員会の運営・審査事務職員との連携
検証シート 3	審査委員会等の運営
検証シート 4	各種部会の開催
検証シート 6	業務集約における課題
現地確認記録シート	

(ウ) 実施結果と課題

審査委員と審査委員会補助事務職員との連携については、休日対応に必要な数の審査委員会補助事務職員を通常どおり確保して実施したことから、審査委員会の運営について特段問題は生じなかった。一方で、配置される審査

委員会補助事務職員のスキルの問題についての指摘があった。

※詳細については別添参照

検証シート 1	遠隔連携コミュニケーション	2 件
検証シート 2	審査委員会の運営・審査事務職員との連携	70 件
検証シート 3	審査委員会等の運営	1 件
検証シート 4	各種部会の開催	79 件
検証シート 6	業務集約における課題	1 件
現地確認記録シート	6 支部	

ウ 診療科別研修等を通じた審査委員との連携

(ア) 現状

医療顧問及び主任審査委員等による診療科別研修等を定期的に実施^{*}し、職員の医学的知識の向上を図るとともに、円滑な審査事務連携に努めている。

(※宮城支部・・・年 2 回、福島支部・・・年 4 回、福岡支部・・・年 1 2 回、佐賀支部・・・年 1 1 回、熊本支部・・・年 8 回、大阪支部・・・年 2 回、滋賀支部・・・年 7 回、京都支部・・・年 4 回、奈良支部・・・年 7 回 実施)

(イ) テスト

テスト期間中は、当初から計画していた福岡支部及び大阪支部で実施した。

<検証の視点>

- テスト期間中においても支部内研修等による主任審査委員等との連携が実施可能か

検証シート 5 医療顧問の集約支部での勤務 現地確認記録シート

(ウ) 実施結果及び検証

テスト支部において、テスト期間中は審査委員による職員に対する医学的研修は実施しなかった。職員のスキルアップ及び円滑な審査を行うためには、医学的研修は必要不可欠なものであることから、集約支部職員に対する研修のみならずテスト支部職員に対する研修の在り方を検討する必要があるとの指摘があった（審査委員：3 件）。

〔 検証シート5 医療顧問の集約支部での勤務 2件 現地確認記録シート 1支部	〕
--	---

(2) 職員段階の審査事務の内容の平準化（共通化）効果について

ア 審査事務分担、支部内研修及び各種会議

① 現状

- a 審査事務分担については、各支部で受付けたレセプトについて、診療科別に職員の審査事務分担（分担する保険医療機関）を定め、この分担により審査事務を行っている。
- b 研修については、事業計画実施要領において年間計画を策定し、主任審査委員等による支部内の研修は、主に自支部職員を対象に実施している。
- c 各種会議は、各支部において行われている。

② テスト

- a 審査事務分担については、集約支部に勤務する職員間の分担の一部を診療科毎に交換した（後記(3)のエ）。
- b 研修については、テスト期間において計画していた支部は計画どおり実施した。
- c 請求事故防止対策委員会をはじめとする諸会議については合同で実施した。

<検証の視点>

- 審査事務分担の交換により、担当診療科割振りは細分化するなど、審査事務の専門性の向上及び平準化（共通化）が期待できるか
- 研修及び各種会議資料の統一化により、業務量の縮減及び効率化が図られるか

検証シート6 業務集約における課題
検証シート11 業務プロセスの変化
検証シート12 各種会議の実施状況
検証シート13 医療顧問と職員の連携
現地確認記録シート

③ 実施結果と課題

a 審査事務分担

分担の一部交換による不慣れな医療機関の審査事務を行うに当たり、過去の審査実績や審査委員会からの指摘事項を参考に優先順位を設定するなど職員の創意工夫により問題なく実施した。

また、他支部の審査充実の取組について良く理解できたとの肯定的な意見があった。

※詳細については別添参照

b 研修

福岡支部及び大阪支部においては、事業計画実施要領どおり研修を実施し、その際に希望するテスト支部所属職員が受講した。

- ・ 福岡支部職員によるDPC研修：佐賀支部職員1名、熊本支部職員3名
- ・ 福岡支部職員による新規採用職員への審査事務研修：佐賀支部職員1名
- ・ 福岡支部医療顧問による職員研修：佐賀支部職員2名
- ・ 大阪支部医療顧問による職員研修：滋賀支部職員11名、京都支部職員4名、奈良支部職員10名

c 各種会議

請求関係書類に係る事故防止対策委員会、管理者会議（管理職の会議）及び職制会議（役付職員の会議）を、合同で実施したが特に問題は生じなかった。

※詳細については別添参照

d その他

他支部所属の職員や医療顧問とのコミュニケーションが図られて良かったとの意見があった。

※詳細については別添参照

検証シート 6	業務集約における課題	10 件
検証シート 11	業務プロセスの変化	4 件
検証シート 12	各種会議の実施状況	9 件
検証シート 13	医療顧問と職員の連携	1 件
現地確認記録シート		11 件

(3) 機能集約の範囲について

ア 受付処理及び受付後の紙レセプトの処理

(ア) 現状

レセプトの受付は（紙レセプトにあつては画像取得まで）各支部で行っている。

(イ) テスト

・第1組及び第2組

テスト支部でレセプトの受付を行った後、紙レセプトについては集約支部に送付し、集約支部で画像取得を行った。

・第3組

紙レセプトの画像取得も含めテスト支部で行い、その後集約支部へ送付した。

※ 第1組及び第2組の2か月目においては、保険者（協会けんぽ、健康保険組合及び共済組合）からの再審査に係る紙レセプト、電子媒体等の受付は、集約支部で行った。

< 検証の視点 >

- 受付処理について、テスト支部に送付された紙レセプトの集約支部間の授受を遅滞なく対応できるか
- 紙レセプト及び画像取得処理は集約すべきか

検証シート6 業務集約における課題 検証シート10 管理監督者による進捗状況等 現地確認記録シート

(ウ) 実施結果と課題

① レセプトの受付

レセプト（電子媒体及び紙媒体）の受付は、7日から10日の間に集中するので、テスト支部において、郵送・宅配分と持参医療機関の到着が重なった場合、暫時受付処理を待ってもらう状況が発生した（職員3件）。

検証シート6 業務集約における課題 2件 検証シート10 管理監督者による進捗状況等 1件 現地確認記録シート 3支部

② 画像取得処理

画像取得処理については、問題なく実施された。ただし、紙レセプトの処理を集約するかどうかは課題。

イ 審査事務及び審査に伴う紙レセプトの送受（再審査レセプト含む）

（ア） 現状

紙レセプトは、受付処理後、審査事務、審査、計数整理及び請求支払計算まで、受付を行った支部で処理を行っている。

（イ） テスト

紙レセプトは、受付後にテスト支部から集約支部、審査事務後に集約支部からテスト支部、審査後にテスト支部から集約支部、査定分を集約支部からテスト支部、画像再取得後にテスト支部から集約支部へ送付し、授受確認を行った（受付、審査事務、審査、計数整理を行う支部がそれぞれ異なる）。

< 検証の視点 >

- 審査事務実施（集約）支部と審査実施（テスト）支部間の審査対象紙レセプトの送受と確認に要する労力及び時間はどの程度必要か（再審査紙レセプト含む）
- 紙レセプトの処理を集約することにより、効果が期待できるか

検証シート 6 業務集約における課題 検証シート 11 業務プロセスの変化 現地確認記録シート

（ウ） 実施結果と課題

① 原審査関係の紙レセプト処理

受付後、審査事務後、審査後、査定分レセプトの画像再取得後の処理毎に、テスト支部と集約支部間で送付及び授受確認業務が頻繁に発生し、業務処理日程上 4 日程度を要する状況であった（職員 11 件）。

業務処理日程 検証シート 6 業務集約における課題 8 件 現地確認記録シート 3 支部
--

② 再審査関係の紙レセプト処理

再審査分の紙レセプトについても原審査と同様に、処理毎の送付と授受確認業務が発生し、業務処理日程上 2 日程度を要する状況であった。また、送受回数の増加により、事故発生リスクが増加することが懸念されたとの意見があった（職員 17 件）。

業務処理日程 検証シート 6 業務集約における課題 11 件 現地確認記録シート 6 支部

- ③ 審査事務実施（集約）支部と審査実施（テスト）支部間の審査対象紙レセプトの送受と確認を円滑に行うには、新たに日程上 6～8 日程度、見込む必要があると考えられる（職員 10 件）。

〔 検証シート 6 業務集約における課題 7 件
現地確認記録シート 3 支部 〕

ウ 審査事務

(ア) 現状

原審査及び再審査の審査事務は、審査委員会の所在する各支部で行っている。

(イ) テスト

原審査及び再審査の審査事務は、集約支部で行った。

<検証の視点>

- 審査事務を集約して実施することで、職員段階の審査事務の内容の平準化が図られるか
- また、審査事務内容を集約して実施した場合、審査にどのように影響するか

検証シート 6 業務集約における課題
検証シート 11 業務プロセスの変化
現地確認記録シート

(ウ) 実施結果と課題

- a 事務付託（審査委員会から職員において処理するよう、付託を受けた事例）の範囲等が支部毎に異なっていることから、他支部レセプトの審査事務を行うに当たっては、対象レセプトに応じた対応で臨む必要があるとの意見があった（職員）。
- b 原審査事務と再審査事務が並行処理となっていることから、審査事務分担及び審査事務分担交換に当たっての自由度が低い（一定の日程内に限られる）との意見があった（職員 11 件）。

業務処理日程 検証シート 6 業務集約における課題 2 件 現地確認記録シート 9 支部
--

エ 審査事務の分担

(ア) 現状

診療科別に職員の審査事務分担（分担する保険医療機関）を定め、この分担により審査事務を行っている。

(イ) テスト

集約支部勤務となる職員において、審査事務分担の一部を支部間で交換して実施した。

<検証の視点>

- 審査事務分担を変更することにより、付せん貼付等の審査事務に係る様々な着眼点、スキルの差などを把握することが可能となり、審査の平準化の一助となり得るか

検証シート 6 業務集約における課題 検証シート 9 審査事務の新たな着眼点等 検証シート 11 業務プロセスの変化 現地確認記録シート

【審査事務分担の交換状況】

組	診療科	件数	テスト支部			集約支部
第1組	内科・歯科	約 4.5 万件/月	福島 3 人			宮城 3 人
第2組	内科・外科 整形外科・歯科	約 10.5 万件/月	佐賀 3 人	熊本 6 人		福岡 9 人
第3組	内科・外科 産婦人科 整形外科・歯科	約 32.7 万件/月	滋賀 8 人	京都 13 人	奈良 8 人	大阪 29 人

(ウ) 実施結果と課題

- ① 事務付託（審査委員会から職員において処理するよう、付託を受けた事例）の範囲等が支部毎に異なっていることから、他支部レセプトの審査事務を行うに当たっては、対象レセプトに応じた対応で臨む必要があるとの意見があった（職員 2 件）。
- ② 原審査事務と再審査事務が並行処理となっていることから、審査事務分担及び審査事務分担交換に当たっての自由度が低い（一定の日程内に限られる）との意見があった（職員 9 件）。

〔 検証シート 6 業務集約における課題 2 件
 現地確認記録シート 9 支部 〕

オ 審査委員会の運営

(ア) 現状

審査委員会及び各種部会（一定の請求点数以上を専門的に審査する審査専門部会や保険者等からの再審査請求を審査する再審査部会など）の運営、資料準備等は、審査委員会補助事務職員が運営に当たっている。

(イ) テスト

審査委員会の運営に従事する担当職員については現状と変わらないが、審査事務担当職員が集約支部に勤務することにより、管理職数は減少した。

<検証の視点>

- 審査委員会及び各種部会の運営に支障をきたすことはないか

検証シート2 審査委員会の運営・審査事務職員との連携
現地確認記録シート

(ウ) 実施結果と課題

- ① 審査委員会の運営に当たり、テスト支部においては課長の配置が1名となっているので、一人では重荷と感じる。一方、集約支部においては、審査委員会開催期間中以外にも副長を配置したことにより、円滑な審査委員会運営につながったとの意見があった（審査委員2件）。
- ② テスト支部の審査委員会開催期間中における職員の対応について、審査委員会補助事務に不慣れな職員が対応したので、処理に時間を要したとの報告があった（審査委員6件）。

（ 業務処理日程
検証シート2 審査委員会の運営・審査事務職員との連携 2件
現地確認記録シート 6支部 ）

カ 計数整理

(ア) 現状

審査の結果、査定等により請求点数に異動が生じたレセプトは、審査委員会の所在する支部の審査事務担当職員が計数整理（増減点の整理）を行っている。

(イ) テスト

審査の結果、査定等により請求点数に異動が生じたレセプトは、集約支部に勤務する審査事務担当職員が計数整理（増減点の整理）を行った。

< 検証の視点 >

- 審査事務から計数整理まで、標準的な業務処理日程で業務処理プロセスを統一できるか
- 計数整理時に発見した審査結果についての疑問を迅速に審査委員に照会できるか

検証シート 1 遠隔連携コミュニケーション
検証シート 6 業務集約における課題
検証シート 11 業務プロセスの変化
現地確認記録シート

(ウ) 実施結果と課題

計数整理時に生じた疑義事項に係る審査委員への確認については、連携に係る事前準備等に時間を要し、担当審査委員への直接的な照会（審査委員会開催期間中）ができない状況が生じたとの意見があった（職員 7 件）。

- | | | |
|---|--|---|
| [| <ul style="list-style-type: none">・ 検証シート 1 遠隔連携コミュニケーション 1 件・ 現地確認記録シート 6 支部 |] |
|---|--|---|

キ 請求支払処理

(ア) 現状

保険者への請求関係帳票等の送付や保険医療機関等への返戻レセプト及び増減点連絡書等の送付は、保険者又は保険医療機関等の所在する支部が行っている。

(イ) テスト

保険者への請求関係帳票等の送付、保険医療機関等への返戻レセプト及び増減点連絡書等の送付は、集約支部で行った。

なお、保険者への請求関係帳票についてはオンライン請求システムで帳票データのダウンロードが可能な保険者に対して、紙帳票送付を取り止めることについて協力を要請した。

<検証の視点>

- 請求・支払関係帳票を確実に送付できるか
- 集約処理による効果が期待できるか
- 保険者及び保険医療機関等からの照会対応が円滑に行われるか
- 支払基金からの要請により、オンライン請求システムで帳票データのダウンロードが増加するか

検証シート 6 業務集約における課題

検証シート 8 関係方面への影響

検証シート 11 業務プロセスの変化

現地確認記録シート

(ウ) 実施結果と課題

① 保険医療機関等への発送

- a 発送準備には、事故防止の観点からも、十分な作業スペースが必要との意見があった（職員 7 件）。
- b 配送業者への一時の授受では、物量によって、授受確認に長時間を要するとの意見があった（職員 1 件）。

② 保険者等への発送

- a 発送準備には、事故防止の観点からも、十分な作業スペースが必要との意見があった（職員 5 件）。
- b 配送業者への一時の授受では、物量によって、授受確認に長時間を要するとの意見があった（職員 2 件）。
- c 請求関係帳票データをダウンロードで対応する保険者は、僅かしか増加しない状況であり、多数の保険者へ紙出力の帳票を送付したとの意見があった（職員 2 件）。

検証シート 6	業務集約における課題	11 件
検証シート 8	関係方面への影響	14 件
検証シート 11	業務プロセスの変化	1 件
現地確認記録シート	5 支部	

【紙の帳票を送付した保険者（数）及び帳票データのダウンロードの状況】

支 部	保険者数 (共・健)	原審査請求内訳		再審査請求内訳	
		紙帳票送付	ダウンロード	紙帳票送付	ダウンロード
宮城	45	45	42	44	36
福島	20	20	16	19	12
福岡	76	76	67	73	60
佐賀	16	15	15	14	12
熊本	25	25	25	24	20
大阪	209	209	168	209	167
滋賀	23	23	20	23	16
京都	54	52	51	47	50
奈良	15	14	14	15	12

ク マスター登録処理

(ア) 現状

施設基準等のマスター登録処理は、各支部で行っている。

(イ) テスト

マスター登録処理は集約支部で行った。

<検証の視点>

○ マスター登録処理が集約可能か否か

検証シート6 業務集約における課題 現地確認記録シート

(ウ) 実施結果と課題

- ① 新規指定医療機関、施設基準等の届出に係る地方厚生局通知については、県により記載（記録）内容が異なっており、それぞれの支部における受取方法、受取時期や登録時期が異なっている。

また、現状は支部毎に登録方法及び手順が異なっていることから、処理の統一が必要であるとの意見があった（職員13件）。

- ② 生活保護法等の指定に係る県主管課通知については、県により記載内容が異なっている。現状は支部毎に登録方法及び手順が異なっていることから、処理の統一が必要であるとの意見があった（職員1件）。

- ③ マスター登録処理等を集約する場合は、医療機関基本情報管理システムの改修（対象都道府県の切替え）と、地方厚生局通知・県主管課通知の記載（記録）内容の統一及び通知先の変更（厚生労働省保険局をはじめ関係行政機関に依頼）が前提との意見があった（職員1件）。

検証シート6 業務集約における課題 10件 現地確認記録シート 5支部
--

(4) 関係団体との連絡調整について

ア 保険者対応

(ア) 現状

協会けんぽとの打合せ会は毎月、審査担当職員及び医療顧問により実施し、健保連等の打合せ会は年に数回実施している。また、再審査結果等の電話照会には逐次対応している。

(イ) テスト

審査委員会補助事務職員及び医療顧問がテスト支部に勤務したが、原則として、通常どおり実施した。また、健保連等との打合せ会は、期間中の実施はなかった。

再審査結果等の電話照会については、I P電話により通常同様、内線電話の転送等で再審査結果等の電話照会を行った。

<検証の視点>

- 審査事務の集約により、保険者対応に変化が生じ、サービスの維持に影響があるか

検証シート8 関係方面への影響 現地確認記録シート

(ウ) 実施結果と課題

- ① 審査委員会補助事務職員及び医療顧問は、テスト支部に勤務したことから、協会けんぽとの打合せを5支部（テスト支部）においては通常どおり実施した。しかし、京都支部においては、事前資料作成等支部内の業務輻輳を避けるため、テスト期間中の実施を見合わせたとの記録があった（職員1件）。
- ② 健保連等との打合せ会についても、京都支部においては、当初計画していた実施を見合わせたとの記録があった（職員1件）。
- ③ I P電話により通常同様、内線転送を行い、再審査結果等の電話照会に対応したことから、検証シートへの問題点等の記録はなかった。

検証シート8 関係方面への影響 2件 現地確認記録シート 2支部

イ 保険医療機関等対応

(ア) 現状

保険医療機関等に対する面接懇談は、必要に応じ実施し、保険医療機関等からの請求方法等についての電話照会、増減点連絡書送付後の審査内容（結果）に関する電話照会などに対応している。

なお、電話照会を受けた場合、担当者への I P 電話の内線転送は、庶務課又は管理課に勤務する数名程度（5 名～12 名）の職員で対応している。

(イ) テスト

保険医療機関等の面接懇談は通常どおり実施し、電話による照会（請求方法等、増減点連絡書、審査内容（結果））には、I P 電話により通常同様、内線転送を行い対応した。

なお、電話照会を受けた場合、担当者への I P 電話の内線転送は、主に庶務を担当する 2 名程度の職員が対応した。

< 検証の視点 >

- 審査事務の集約により、保険医療機関等対応に変化が生じ、サービスの維持に影響があるか

検証シート 8 関係方面への影響
検証シート 1 1 業務プロセスの変化
現地確認記録シート

(ウ) 実施結果と課題

- ① 保険医療機関等との面接懇談は、各支部で通常どおり実施した。
- ② I P 電話により通常同様、内線転送を行い、請求方法等の電話照会対応を行ったことから、検証シートへの問題点等の記録はなかった。
- ③ 増減点連絡書送付後、保険医療機関等への到着に合わせて、照会電話がテスト支部に集中し、集約支部への転送に苦慮したが、ダイヤルインを保険医療機関等あて広報したことにより転送数が減少したとの意見があった。

一方で、保険医療機関等からの照会が集中する時期には、ダイヤルイン電話に応答する職員が不足したとの記録があった。

また、テスト支部における電話対応緩和のため、支部から要望し、自支部あての電話を直接集約支部でピックアップできるように改善したとの記録があった（職員 3 件）。

- ④ I P 電話により通常同様、内線転送を行い、審査（結果）内容に関する電話照会に対応したことから、検証シートへの問題点等の記録はなかった。

検証シート 8	関係方面への影響	2 件
検証シート 11	業務プロセスの変化	1 件
現地確認記録シート	5 支部	

ウ 保険者及び保険医療機関等のアンケート結果

アンケート結果は、別紙 16 及び 17 のとおり。アンケートからは、特に大きな問題は見出されなかった。

(5) テスト期間による職員の負担について

ア 現状及び実証テストにおける変更点

(ア) 職員の勤務

① 現状

レセプト取扱量等の業務量に応じ、支部別に職員定員を定め、職員は所属する支部に勤務していた。

② テスト

審査事務に従事する職員は集約支部に勤務することとし、テスト支部及び集約支部の職員配分は前記 2 の (2) のとおりとした。テスト支部に所属し集約支部勤務となった職員は、集約支部の宿舎に入居、又は自宅等から通勤して対応した。

(イ) 職員構成

① 現状

所属支部別の職員構成は、下表 1 のとおりである。

② テスト

テスト支部の職員構成は、下表 2 のとおりである。

【表 1】現状の職員構成

支部	部長	課長	副長	係長級	班長級	係員	継続雇用	計
福島		4	3	13	11	24		55
佐賀		3	3	7	8	8	1	30
熊本		4	3	12	15	16	2	52
滋賀		3	3	12	9	16	1	44
京都	1	5	4	17	16	35		78
奈良		3	3	10	8	17		41

【表 2】テスト支部の職員構成

支部	部長	課長	副長	係長級	班長級	係員	継続雇用	計
福島		2		5	3	6		16
佐賀		2		3	2	5		12
熊本		2		5	3	5	1	16
滋賀		2		4	3	4		13
京都		2		5	7	6		20
奈良		1	1	3	3	5		13

イ 実施結果及び検証（検証シート 7 及び現地確認記録シート）

(ア) 集約支部での勤務が困難である職員の状況

本人の傷病・疾病、子の養育等の特別な事情があり集約支部への通勤が困難であると認められる職員はテスト支部勤務とした。

集約支部への通勤が困難であると認められた職員の状況は、次表のとおりである。

特別な事情	集約支部への通勤が困難であると認められた職員数
本人の障害・傷病・疾病	5
配偶者又は親の看護・介護	3
子の養育	7
計	15

集約支部に勤務する職員への宿舍貸与及び通勤の状況は、次表のとおり。また、テスト支部（6 支部）所属職員の集約支部への通勤時間の平均は 1 時間 11 分であり、テスト支部勤務時の通勤時間の約 2.3 倍となった。

【集約支部に勤務する職員への宿舍貸与及び通勤の状況】

勤務 (集約) 支部	所属 支部	宿舍入居	通勤	平均通勤状況			
				集約支部勤務		所属支部勤務	
				距離 (km)	時間 (分)	距離 (km)	時間 (分)
宮 城	福 島	9 名	30 名	93.0	63.5	29.8	27.8
福 岡	佐 賀	0 名	18 名	55.8	71.5	10.1	23.9
	熊 本	6 名	30 名	126.4	76.2	13.1	29.3
大 阪	滋 賀	9 名	22 名	55.4	73.2	17.7	31.2
	京 都	2 名	56 名	48.8	68.9	19.1	36.4
	奈 良	0 名	28 名	41.2	72.1	16.5	34.6
6 支部平均		26 名	184 名	69.0	70.5	18.7	30.5

通勤時間の最長者（京都支部所属職員）は 1 時間 53 分、最も通勤時間が増えた者（佐賀支部所属職員）は 1 時間 24 分の増となった。

(イ) テスト支部所属職員が集約支部に勤務することにより生じる負担

テスト支部所属職員が集約支部に勤務することに伴う宿舍入居及び通勤時間の増に関し、職員からは次の意見等が寄せられた。

① 宿舍

- ・ 貸与された宿舍の生活環境（商店、医療機関等へのアクセス）が悪い。
- ・ 貸与された宿舍のハウスダストで体調が悪化した。

② 通勤

- ・ 平日は子を近隣に在住する親に預けて、保育園への送迎を依頼している。
- ・ 平日は家事が全くできず家族に負担をかけた。平日に行っていた家事等が休日に集中し、休みが取れず、体調不良が続いている。
- ・ 子の医療機関受診、学校行事参加のため、通常に比べ長い休暇取得が必要となった。
- ・ 平均 6 時間程度の睡眠時間で睡眠不足を覚えている。家事もあり、ワークライフバランスが崩れる気がする。
- ・ かかりつけの医院が通勤経路から外れたので、薬が必要になった時に診療時間に間に合わない。

〔 検証シート 7 勤務・就労・生活 8 件
現地確認記録シート 7 支部 〕

(ウ) 業務従事状況

① 勤務日数

職員の勤務日数は、紙レセプトの送受及び確認に時間を要したことから超過勤務実施時間を含め、いずれの支部も前年同月を上回った。

但し、前年同月比較については、本年度の平日の日数が前年度より 1 日多いことに留意。

【勤務日数の状況】

テスト組	支部	対象月	勤務日数	前年同月 勤務日数	対前年比
第 1 組	宮城	2018 年 7 月	21.7	20.6	105.3
	福島		22.0	20.4	107.7
第 2 組	福岡	2018 年 8 月	24.8	23.4	106.2
	佐賀		25.2	23.4	107.5
	熊本		24.8	23.2	107.0
第 3 組	大阪	2018 年 10 月	23.0	21.0	109.7
	滋賀		21.8	20.9	104.5
	京都		21.6	20.6	104.7
	奈良		22.3	20.7	107.9

② 審査事務担当職員数（係長以下職員）

集約支部に勤務する職員数は、前記 2 の (2) のとおり、テスト支部に必要な職員数（休日対応のために必要な職員数等）を除いた職員数としたことから、審査事務を担当する職員数は、下表のとおり、現状の 8～9 割程度となった。このことから、集約支部に勤務したテスト支部所属職員から、人数又は期間が不足との意見があった。

〔 現地確認記録シート 6 支部 〕

【審査事務担当職員数の状況】

集約支部	所属支部	集約支部勤務	現状（配置）	対現状比
宮城	福島	27	33	81.8
福岡	佐賀	10	13	76.9
	熊本	22	28	78.6
大阪	滋賀	23	25	92.0
	京都	39	44	88.6
	奈良	19	25	76.0

【職員からの意見等】

- ・ テスト実施前に審査事務を担当していた職員数に比較して 2 名減、さらに欠員（4 名）、中央研修受講者などを抱え、1 人当たりの審査事務件数が増加したことに加え、審査事務の密度が格段にアップした。集約支部勤務とテスト支部勤務の職員バランスを見直してほしいという職員感情が強い。
- ・ 難易度が高い医療機関の審査事務（付せん貼付も多数あり）に時間を要し、大変である。テスト支部勤務職員にも難易度が高い医療機関の審査事務を担当してほしい。
- ・ 審査事務充実グループのメンバー 6 人中 3 人がテスト支部勤務となっているので、綿密な審査事務はできていない。どういう人選を行ったのかにも疑問がある。

〔 現地確認記録シート 2 支部 〕

(エ) 管理職の従事業務の変化

① 集約支部に勤務した管理職

支部間の調整用務の増、テスト支部との連絡調整用務の増、業務輻輳時の実務応援などの変化の状況が報告されている。

② テスト支部に勤務した管理職

直接の報告・相談回数の減少、所掌対応範囲の拡大、業務の属人化の解消などの変化の状況が報告されている（福島支部・熊本支部のヒアリング）。

また、審査委員会休日開催日の連続的な勤務、同会期中の長時間勤務が認められた。

〔 現地確認記録シート 6 支部 〕

(6) 審査実績について

テスト支部における原審査査定状況は下表のとおり。原審査査定状況からは、審査実績に明確な変化は見られなかった。

請求1万点当たり原審査査定点数（点）＝ 原審査査定点数 ÷ （原審査決定点数 ＋ 原審査査定点数） × 10000

○医科歯科計

		平成30年4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月
第1組	04宮城	12.5	13.1	12.0	14.8	13.7	14.9	14.3
	07福島	11.7	11.2	13.0	11.7	11.9	15.5	10.8
第2組	40福岡	33.0	32.2	30.7	30.7	36.0	31.3	29.1
	41佐賀	10.9	10.3	12.6	11.0	9.2	15.3	9.2
	43熊本	23.7	23.5	21.5	20.6	19.9	21.1	19.7

○医科

		平成30年4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月
第1組	04宮城	14.1	14.8	13.4	16.7	15.5	16.6	16.1
	07福島	12.8	12.3	14.2	12.9	13.1	17.1	11.8
第2組	40福岡	37.3	36.2	34.4	34.8	40.6	35.1	32.8
	41佐賀	11.7	10.9	13.4	11.9	9.4	16.1	9.3
	43熊本	26.0	25.6	23.4	22.6	21.7	23.2	21.6

○歯科

		平成30年4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月
第1組	04宮城	0.9	1.2	0.9	1.2	0.9	1.2	1.7
	07福島	4.1	3.3	3.2	3.8	3.1	3.7	3.3
第2組	40福岡	1.9	2.9	2.3	1.8	2.4	3.3	1.9
	41佐賀	5.2	6.2	6.7	5.1	7.5	8.8	8.0
	43熊本	3.6	4.9	4.0	3.7	4.7	3.2	3.4

5. 全体を通じた課題

以上のように、今回の実証テストでは、次の課題が抽出された。「計画」及び「今後の取組」に掲げられている審査業務の集約や支部組織の見直しを行う場合には、これらの課題に対応した上で実施していくことが必要である。

(1) 審査委員と職員の連携

- ・レセプト電算処理システムによる審査委員と職員の同時同一レセプトの参照
- ・審査委員会補助事務職員による審査事務担当職員の照会窓口の明確化
- ・連携ツール等、正確に伝達できる（意思疎通）機能が必要
- ・審査委員会補助事務の適正な対応人数の設定

(2) 職員研修

テスト支部において審査委員による医学的研修を実施しなかったため、研修の在り方を検討

(3) レセプトの受付処理

受付が集中する時期における関係者へのサービスの維持

(4) 紙レセプトの処理（原審査及び再審査）

紙レセプトの支部間送受及び確認回数と時間の削減

(5) 審査事務

- ・業務処理日程及び審査委員会日程の標準化
- ・審査事務分担の見直し

(6) 審査委員会の運営

- ・審査委員会補助事務職員の適任者の配置
- ・審査委員会休日開催日の職員対応

(7) 請求支払

返戻レセプト等の発送日の支部毎の相違の収斂

(8) マスター登録処理

地方厚生局からの施設基準等の通知（記載内容）の統一

(9) 関係団体との連絡調整

- ・保険者団体との打合せ会の対応
- ・医療機関からの照会が集中した場合の対応

(10) 職員の通勤・宿舎

長時間の通勤時間等

審査委員及び職員からの意見

(1) 審査委員と職員の連携について

ア 審査委員と審査事務担当職員の連携

- ① テスト支部に勤務する職員が遠隔で審査事務担当職員と連携する際、通常の審査委員会補助事務に加え審査事務担当職員の疑問に係る取次等の作業が発生したことから、審査事務担当職員との照会窓口を明確化するなどの対応が必要との意見があった（職員 8 件）。
- ② 審査委員と職員との遠隔連携のツールとして、タブレット（相手の顔を見て話ができるアプリケーションを導入）を配布し、活用したが、事前準備（セット）に時間を要することもあり、十分活用された状況でなかった。また、セキュリティ対策上レセプトを映すことができないので、電話で十分であるという意見があった（審査委員 39 件、職員 7 件）。
- ③ 審査事務担当職員（集約支部勤務）がテスト支部の審査委員の出勤状況をリアルタイムで確認できず、確認に時間を要する（電話で問合せを行った）状況が生じたことから、担当審査委員の出席状況確認方法の検討が必要との意見があった（職員 1 件）。
- ④ レセプト電算処理システム又は遠隔連携のツール（タブレット）上で審査委員と審査事務職員が同一レセプトを同時に確認できない状況であり、説明資料作成などの事前準備、連絡等に時間を要する状況であった。照会資料作成時間短縮のため、システム改修等により審査委員と照会を行った職員が同一のレセプトを参照できる仕組みが必要であるとの意見があった（審査委員 7 件、職員 7 件）。
- ⑤ 計数整理時に生じた疑義については、確認の事前準備等に時間を要し、担当審査委員への直接的な照会ができない状況も生じた。照会資料作成時間短縮のため、システム改修等により審査委員と照会を行った職員が同一のレセプトを参照できる仕組みが必要であるとの意見があった（職員 1 件）。

- ⑥ これまで直接対面で連携していた職員が遠隔で連携したため、問題なく連携が行うことができたが、全く知らない職員の場合の対応について、今後検討が必要との意見があった（審査委員 1 件）。
- ⑦ 担当審査委員への照会は、資料作成及びコミュニケーションツール設定の時間等の関係もあり、全体に照会件数が減少している。職員のスキルアップの一助としての担当審査委員への照会であることも考慮し、簡易に照会できる方法の検討が必要との意見があった（審査委員 1 件、職員 1 件）。
- ⑧ 通常であれば貼付されていた疑義付せんが、テスト期間中貼付されていないものが多数見られた。また、疑義付せんの「補足事項」として職員の見解が記載されていないことから、本当に理解して疑義付せんを貼付しているのかが判断できないとの意見があった（審査委員 2 件）。
- ⑨ 疑義の照会が主に電話でのやり取りとなり、face to face ではないことから、相手に本当に言いたいことが伝わっている（理解している）かが分からないとの意見があった（審査委員 1 件）。
- ⑩ 審査事務分担の交換を行った職員の疑義付せん貼付の状況から、支部により疑義付せん貼付の基準の違いがあると感じた。また、そのため、処理に時間がかかったとの審査委員からの意見があった（審査委員 3 件）。
- ⑪ 審査事務分担の交換を行った職員の疑義付せんの貼付内容が分かりにくかったとの審査委員からの意見があった（審査委員 1 件）。
- ⑫ 審査事務担当職員との連携が難しかった（審査委員 4 件）
- ・ 電話、タブレット等では意志疎通が難しかったとの意見があった。
 - ・ 審査事務職員との連携を行う機会がなかったが、照会する場合は支障が生じるように思えたとの意見があった。
 - ・ 他支部の職員の反応が分かりにくかったとの意見があった。

⑬ 審査事務担当職員との連携に大きな支障は生じなかった(審査委員 48 件)。

- ・ 審査事務職員との連携に大きな支障はなかったとの意見があった。
- ・ 初月ではよくわからないとの意見があった。
- ・ 電話等により意思疎通ができたとの意見があった。

検証シート 1 遠隔連携コミュニケーション 55 件

(審査委員 39 件、職員 16 件)

検証シート 2 審査委員会の運営・審査事務職員との連携 70 件

(審査委員 62 件、職員 8 件)

検証シート 6 業務集約における課題 1 件(職員)

現地確認記録シート 6 支部

イ 審査委員と審査委員会補助事務職員の連携

- ① テスト期間中のテスト支部配置職員には、審査委員会補助事務に不慣れな職員もいたため、通常対応していた職員に質問等が集中した。また、審査委員会補助事務に不慣れな職員が対応することもあり、審査委員は状況をみて職員への声掛けを遠慮した。対応に時間を要する場合があったとの意見があった（審査委員 3 件）。
- ② テスト期間中、通常であれば審査事務担当職員に直接照会している疑義付せんの内容等について、軽易な内容のものは、審査委員会補助事務職員に照会したとの意見があった（審査委員 2 件）。
- ③ 審査終了後の紙レセプトについては、集約支部送付後の査定及び返戻確認に時間を要することから、送付前に十分な確認を行い集約支部へ送付することとしたとの意見があった（職員 1 件）。
- ④ 歯科の審査委員会対応職員が少ないことから、第 2 次審査の資料作成等が大変そうに見えた。また、電話が内線でつながることから、集約支部勤務の職員との打合せはスムーズに行えた。第 2 次審査委員会後の歯科合同審査委員会にラインワークスを使用して集約支部にいる職員も参加して会議を行ったことから、お互いからの質問もすぐに対応できたとの意見があった（審査委員 1 件）。
- ⑤ 審査委員会補助事務職員との連携が十分ではなかった。（審査委員 7 件）
 - ・審査委員会補助事務職員との連携が十分ではなかったとの意見があった。
 - ・審査委員会補助事務職員との連携は、通常と変わりなかったが、対応してくれる職員を見つけるのに時間がかかったとの意見があった。
- ⑥ 審査委員会補助事務職員との連携は十分だった。（審査委員 62 件）
 - ・審査委員会補助事務職員との連携は、通常と変わらず、現状で満足しているとの意見があった。
 - ・審査委員会補助事務職員との連携は、通常と変わりなかったとの意見があった。

- ⑦ 各種部会の開催に当たり支障が生じた。(審査委員 2 件)
- ・ 各種部会の開催に当たり時間帯を調整し行ったので、それ程不自由さはなかったが、大多数の審査委員の調整を同時に行うと支障がでる可能性があるとの意見があった。
 - ・ 異なる支部に勤務する審査事務担当職員との連携に戸惑ったとの意見があった。
- ⑧ 各種部会の開催に当たり支障は生じなかった。(審査委員 12 件)
- ・ 各種部会の開催に当たり、審査委員会補助事務職員との連携は通常どおりで、支障は生じなかったとの意見があった。
 - ・ 各種部会の開催に当たり、職員による確認、資料作成等は十分機能したとの意見があった。

検証シート 1	遠隔連携コミュニケーション	2 件
検証シート 2	審査委員会の運営・審査事務職員との連携	70 件
検証シート 3	審査委員会等の運営	1 件
検証シート 4	各種部会の開催	14 件
検証シート 6	業務集約における課題	1 件
現地確認記録シート	6 支部	

(2) 職員段階の審査事務の内容の平準化（共通化）効果について

ア 審査事務分担、支部内研修及び各種会議

a 審査事務分担

- (a) 事務付託等が支部毎に異なっていることが分かった。請求事例数の違いにより、事務付託等の状況や他支部での審査充実の取り組み等が理解できたとの意見があった（職員 1 件）。
- (b) 歯科の場合、抽出で対応する（レセプト上の請求項目を特定して該当請求があるレセプトを抽出して審査事務を行う）事例については、医療機関数が多くなると非常に時間を要することから、分担を設定する場合に件数に加え、医療機関数も加味する必要があるとの意見があった（職員 1 件）。
- (c) 実証検証実施に当たり、集約支部の業務処理日程に合わせた日程を設定していること、また、テスト支部職員数の確保から審査事務担当者が通常に比べ少ないことから、審査事務分担交換者以外の審査事務件数が増加した中で、難易度の高いレセプトから審査事務を行うよう優先順位をつけて実施した。再審査の処理も同様であったとの記録があった（職員 8 件）。
- (d) 審査委員の審査委員会出席状況により、審査完了レセプトの計数整理が休日明けに集中する状況があったとの記録があった（職員 1 件）。
- (e) 審査事務担当者が換ったことにより、疑義付せんの指摘内容が誤っていたとの審査委員から意見があった（審査委員 1 件）。
- (f) 審査事務分担の交換に当たり、事前に担当者同士で 1 時間程度の打合せを行ったが、時間が短く全てを理解することは困難であったとの意見があった（職員 2 件）。

- (g) 地方単独医療費助成事業分については、県毎に取扱いが異なることから計数整理時における負担金訂正に時間を要したとの記録があった。
(職員 1 件)

c 各種会議

- (a) 請求事故防止対策委員会の合同開催で、事故事例の情報共有は問題なく行うことができたが、検証の際に各支部の処理状況・作業方法等について話し合える場があると良いといった意見があった（職員 5 件）。
- (b) 管理者会議（管理職の会議）及び職制会議（役付職員の会議）は、実証テスト実施支部の判断により合同で実施し、業務処理日程、実証テスト実施要領の解釈等の認識共有及び進捗管理の報告等を行い、その後所属支部毎に実施するなどしたところであるが、問題は生じていない（職員 3 件）。

d その他

- (a) 審査事務分担の交換を行った際に、交換先の支部の事務室（交換先の審査事務担当者の席）において審査事務を実施したことから、他支部所属の職員とのコミュニケーションが図られて良かったとの意見があった（職員 5 件）。
- (b) テスト支部の医療顧問が集約支部に出向き、面談による職員との連携を行った日に、他支部の医療顧問との意見交換の時間を持てたことが良かった。今後、計画的に同様の会議を設定し意見交換を継続したいとの意見があった（職員 3 件）。

検証シート 2	審査委員会の運営・審査事務職員との連携	1 件
検証シート 6	業務集約における課題	11 件
検証シート 11	業務プロセスの変化	4 件
検証シート 12	各種会議の実施状況	9 件
検証シート 13	医療顧問と職員の連携	1 件
現地確認記録シート		11 件

遠隔連携コミュニケーション（医療顧問と職員の連携を除く。）

（検証シート 1）

勤務支部_____支部

連絡者	1 審査委員 2 職員	(所属支部)	(氏名)		
使用ツール	1 電話 (PHS 含む) 6 支部共有 フォルダ	2 Mail 7 電子審査録	3 Line ビデオ通話 8 その他 ()	4 Line 音声通話	5 Line テキストチャット
連絡先 (相手)	1 審査委員 2 職員	(所属支部)	(氏名)		
日時	月 日		時 分		
連絡内容 (概要)					
課題・ 問題点 (状況)					
課題・問題 点の解消策					
特記事項 (意見等)					

作成要領 遠隔連携コミュニケーション（医療顧問と職員の連携を除く。）
（検証シート 1）

- (1) 勤務地の異なる審査委員から職員、職員から審査委員及び職員間（審査及び審査事務に係る内容のみ）で連絡を行った都度、作成する。（審査委員については、医療顧問を除く。）
なお、審査委員から職員へ連絡を行った場合は、連絡を受けた職員が作成する。
- (2) 勤務支部名、審査委員又は職員の別、所属支部及び氏名を記入する。
なお、勤務支部名は審査委員から職員への連絡の場合は審査委員の勤務支部、職員から審査委員又は職員への連絡の場合は連絡者の勤務支部を記入する。
- (3) 審査委員と職員との遠隔連携に当たり使用したツールについて、「使用ツール」欄の該当ツールに○を付し、その他の場合は「その他」欄に当該ツール名（ファクシミリ、（支部で作成した様式の）連絡票など）を記入する。
- (4) 連絡先（相手）の所属支部名及び氏名、日時と連絡内容（概要）を記入する。
- (5) 遠隔連携に当たって、課題、問題点があった場合はその状況を「課題・問題点（状況）」欄に簡記し、講じた解消策又は考えられる解消策を「課題・問題点の解消策」欄に記入する。
- (6) 特筆すべき事項、遠隔連携コミュニケーション全般にわたる意見等は、「特記事項（意見等）」欄に記入する。
- (7) 本検証シートは、各課長がとりまとめ、管理・保管する。

審査委員会の運営・審査事務職員との連携（ヒアリング）

（検証シート2）

____支部 ____月

回答者	審査委員	（氏名）	（診療科）
審査担当職員によるサポート状況	1 職員のサポートは従前と変わりなく、支障は生じなかった 2 職員が不足しており、サポートが十分受けられなかった 3 職員は審査事務担当職員との連携に関する事務作業等で多忙であり、サポートが十分受けられなかった 4 その他（フリーコメント）		
審査事務職員との遠隔連携	1 審査事務担当職員との連携に大きな支障はなかった 2 電話、タブレット等を介して適切な意思疎通ができた 3 異なる支部に勤務する審査事務担当職員との連絡に戸惑った 4 対象レセプトの特定と説明等に時間を要した 5 電話、タブレット等では意思疎通が難しかった 6 その他（フリーコメント）		
その他 ご意見 ご要望等			
記入者	審査委員ご本人	（職員）	

作成要領 審査委員会の運営・審査事務職員との連携（ヒアリング）
（検証シート 2）

- (1) 実証テスト期間中（各月）において、審査委員から見た審査委員会の運営、審査事務職員との連携について、テスト支部職員から審査委員へ記入依頼を行う。
なお、審査委員から口頭で各項目に対するご意見等をいただいた場合は、テスト支部職員がその内容を記入する。
- (2) 支部名、該当月、審査委員氏名及び診療科を記入する。
- (3) 審査委員会の運営、審査事務職員との遠隔連携に関する審査委員としての受け止め方（例示）に○を付し（複数回答可）、その他についてはフリーコメントを記入する。
- (4) 審査委員会の運営、審査事務職員との遠隔連携に関し審査委員としてのご意見・ご要望がある場合又は実証テスト全般にわたる質疑等については「その他ご意見ご要望等」欄に記入する。
- (5) 記入者が審査委員本人である場合は「審査委員ご本人」に○を付し、ヒアリングにより記入した場合は担当した職員氏名を記入する。
- (6) 本検証シートは、審査担当課長がとりまとめ、管理・保管する。

審査委員会等の運営

(検証シート3)

____支部 ____月

記入者	(所属支部)	(氏名)	(記入月日) 月 日
審査委員と 職員の連携 方法の変化			
審査委員の 審査従事時 間及び従事 時間帯の変 化			
審査委員会 の運営に係 る課題・問 題点			
各種部会の 運営に関す る課題・問 題点			
特記事項 (意見等)			

作成要領 審査委員会等の運営（検証シート3）

- (1) 実証テスト期間中（各月）において、審査委員会等の運営に関する課題・問題点について、テスト支部の審査委員会担当職員が記入する。
- (2) 支部名、該当月、所属支部、氏名及び記入月日を記入する。
- (3) 「審査委員と職員の連携方法の変化」欄は、集約化により変化した審査委員と職員との連携方法について記入する。
例）審査委員から審査事務担当職員へ直接照会→テスト支部職員を介して照会
審査委員から審査事務担当職員へ対面指示→連絡票
- (4) 審査委員会全体として、審査従事時間及び従事時間帯に顕著な変化があった場合に、「審査委員の審査従事時間及び従事時間帯の変化」欄に当該変化の内容及び変化した理由を記入する。
例）紙レセプトの到着日時の関係から、審査委員会初日午前中の審査委員の審査従事時間は短かった。
- (5) 審査委員会の運営に関して課題・問題点があった場合は、「審査委員会の運営に係る課題・問題点」欄に記入する。
- (6) 各種部会の運営に関して課題・問題点があった場合は、「各種部会の運営に関する課題・問題点」欄に記入する。
- (7) 特筆すべき事項、審査委員会等の運営に関する意見・要望等は、「特記事項（意見等）」欄に記入する。
- (8) 本検証シートは、審査担当課長がとりまとめ、管理・保管する。

各種部会の開催（ヒアリング）

（検証シート4）

____支部 ____月

回答者	審査委員	（氏名）	（診療科）
対象委員会 部会等	1 主任打合 2 前期運営 3 専門 4 後期運営 5 審査研究 6 内科/外科 7 返戻確認 8 再審査 9 その他（ ）		
職員による サポート 状況	1 職員のサポートは従前と変わりなく、支障は生じなかった 2 職員による確認、資料作成等は十分機能した 3 付託等事務作業に従事する職員が不足し、確認に時間を要した 4 資料作成等に関わる職員が不足し、準備に時間を要した 5 異なる支部に勤務する審査事務担当職員との連絡に戸惑った 6 その他（フリーコメント）		
その他 ご意見 ご要望等			
記入者	審査委員ご本人	（職員）	

作成要領 各種部会の開催（ヒアリング）（検証シート 4）

- (1) 実証テスト期間中（各月）において、審査委員から見た各種部会開催に係る職員対応について、テスト支部職員から審査委員へ記入依頼を行う。

なお、審査委員から口頭で各項目に対するご意見等をいただいた場合は、テスト支部職員がその内容を記入する。

- (2) 支部名、該当月、審査委員氏名及び診療科を記入する。
- (3) 対象委員会部会等の種類に○を付し、その他の場合は「その他」欄に当該部会等名を記入する。
- (4) 審査委員から見た職員によるサポート状況（例示）に○を付し（複数回答可）、例示以外の状況があれば、フリーコメントを記入する。
- (5) 審査委員会運営に関するご意見等については、「その他ご意見ご要望等」欄に記入する。
- (6) 記入者が審査委員本人である場合は「審査委員ご本人」に○を付し、ヒアリングにより記入した場合は担当した職員氏名を記入する。
- (7) 本検証シートは、審査担当課長がとりまとめ、管理・保管する。

医療顧問の集約支部での勤務（ヒアリング）

（検証シート5）

____支部 ____月

回答者	医療顧問	（氏名）
業務内容の 変化		
集約支部へ の勤務に係 る課題・問 題点		
その他 ご意見 ご要望等		
記入者	医療顧問ご本人	（職員）

作成要領 医療顧問の集約支部での勤務（ヒアリング）（検証シート 5）

- (1) 実証テスト期間中（各月）において、医療顧問の集約支部における勤務に関する課題等について、テスト支部職員から医療顧問へ記入依頼を行う。

なお、医療顧問から口頭で各項目に対するご意見等をいただいた場合は、テスト支部職員がその内容を記入する。

- (2) 支部名、該当月及び医療顧問氏名を記入する。

- (3) 通常の業務と変化があったことについて、「業務内容の変化」欄に記入する。

例）職員の疑義事項について、集約支部の医療顧問と情報交換を行った。

- (4) 集約支部での勤務における課題・問題点について「集約支部への勤務に係る課題・問題点」欄に記入する。

- (5) その他の意見・要望等については、「その他ご意見ご要望等」欄に記入する。

- (6) 記入者が医療顧問本人である場合は「医療顧問ご本人」に○を付し、ヒアリングにより記入した場合は担当した職員氏名を記入する。

- (7) 本検証シートは、審査担当課長がとりまとめ、管理・保管する。

業務集約における課題

(検証シート6)

勤務支部_____支部

記入者	(所属支部)	(氏名)	(記入月日) 月 日
対象業務	1 受付 2 画像化 3 審査事務 4 再審査 5 支払発送 6 請求発送 7 支部間発送 8 特審処理 9 出産育児 10 特定健診 11 マスタ 12 システム 13 その他（ ）		
業務内容	実証テスト実施要綱の目次番号等（ ）		
課題・ 問題点			
課題・ 問題点の 解消策			
特記事項 (意見等)			

作成要領 業務集約における課題（検証シート 6）

- (1) 実証テストにおける業務集約に関して課題・問題点がある場合、集約支部職員及びテスト支部職員が作成する。
- (2) 勤務支部名、所属支部、氏名及び記入月日を記入する。
- (3) 「対象業務」欄に○を付し、その他の場合は「その他」欄に当該業務を記入する。
- (4) 課題・問題点がある業務について、「業務内容」欄に記入する。
なお、実証テスト実施要綱の目次番号等の記入でも差し支えない。
- (5) 業務集約に関する課題・問題点を「課題・問題点」欄に記入し、講じた解消策又は考えられる解消策を「課題・問題点の解消策」欄に記入する。
- (6) 特筆すべき事項、業務集約に関する意見・要望等は、「特記事項（意見等）」欄に記入する。
- (7) 本検証シートは、各課長がとりまとめ、管理・保管する。

勤務・就労・生活

(検証シート 7)

勤務支部 _____ 支部

記入者	(所属支部)	(氏名)	(記入月日) 月 日	
課題・ 問題点	1 通勤		2 個人生活	3 就労時間
	4 執務環境		5 勤務体制	6 指揮命令
	7 外部連絡		8 職員交流	9 福利厚生
	10 その他			
業務集約の メリット 及び デメリット				
職員の コミュニケ ーション				
特記事項 (意見等)				

作成要領 勤務・就労・生活（検証シート 7）

- (1) 実証テストにおける勤務、就労及び生活に関して意見等がある場合、集約支部職員及びテスト支部職員が作成する。
- (2) 勤務支部名、所属支部、氏名及び記入月日を記入する。
- (3) 実証テスト期間中の勤務で感じた課題・問題点について、「課題・問題点」欄のカテゴリに○を付し、その内容を記入する。
- (4) 業務集約を行い、実際に感じたメリット及びデメリットを「業務集約のメリット及びデメリット」欄に記入する。
- (5) 集約支部及びテスト支部それぞれにおいて、職員構成（数）が変化したことから、職員間のコミュニケーションの変化（受止め）について「職員のコミュニケーション」欄に記入する。
- (6) 特筆すべき事項、勤務、就労及び生活に関する意見・要望等は、「特記事項（意見等）」欄に記入する。
- (7) 本検証シートは、各課長がとりまとめ、管理・保管する。

関係方面への影響

(検証シート8)

勤務支部_____支部

記入者	(所属支部)	(氏名)	(記入月日)	
			月	日
連絡を受けた関係団体等	1 協会	2 健保組合	3 共済組合	4 国公費
	5 自治体	6 医科	7 歯科	8 薬局
	9 健保連	10 共済協議会	11 医師会	12 歯医師会
	13 薬剤師会	14 その他 ()		
保険者番号等又は医療機関番号等				
名称				
対象業務	1 請求 (医療機関)	2 支払 (医療機関)	3 請求 (保険者)	4 再審請求 (保険者)
	5 その他 ()			
連絡内容	1 意見	2 要望	3 各種照会	4 苦情
	5 その他 ()			
回答 (対応)				
課題・ 問題点				
特記事項 (意見等)				

作成要領 関係方面への影響（検証シート 8）

- (1) 実証テストの実施に関して関係方面から連絡を受けた場合、集約支部職員及びテスト支部職員が作成する。
- (2) 勤務支部名、所属支部、氏名及び記入月日を記入する。
- (3) 連絡を受けた関係団体等に○を付し、その他の場合は「その他」欄に記入する。
なお、2 から 8 に該当する場合は、保険者番号等又は医療機関番号等及び名称を記入する。
- (4) 「対象業務」欄に○を付し、その他の場合は「その他」欄に当該業務を記入する。
- (5) 関係団体等からの意見等について、「連絡内容」欄の上部の該当箇所に○を付し、その内容を簡記する。また、意見等に対する回答又は対応について、「回答（対応）」欄に記入する。
- (6) その他の課題・問題点がある場合は、「課題・問題点」欄に記入する。
- (7) 特筆すべき事項、関係方面への影響に関する意見・要望等は、「特記事項（意見等）」欄に記入する。
- (8) 本検証シートは、各課長がとりまとめ、管理・保管する。

審査事務の新たな着眼点等

(検証シート9)

勤務支部____支部____月

記入者	(所属支部)	(氏名)	(記入月日) 月 日
医療機関	(コード)	(名称)	(診療科)
連絡先 (相手)	(所属支部)	(氏名)	(連絡日) 月 日
新たな 着眼点			
前担当者と 相違があっ た着眼点			
特記事項 (意見等)			

作成要領 審査事務の新たな着眼点等（検証シート 9）

- (1) 実証テスト期間中において、審査事務分担を交換した対象レセプトに関し、過去の事務点検記録（票）に照らし、又は２次点検の結果、新たな審査事務着眼点を発見した場合及び前担当者と着眼点に相違があった場合に、審査事務の交換を実施した職員において作成する。
- (2) 勤務支部名、該当月、所属支部、氏名及び記入月日を記入する。
- (3) 医療機関コード、名称及び診療科を記入する。
- (4) 従前の審査事務担当者に連絡した場合は、当該担当者の所属支部、氏名及び連絡日を記入する。
- (5) 新たに発見した審査事務着眼点を「新たな着眼点」欄に簡記する。
- (6) 前担当者と相違があった着眼点（例：A病名に対するB検査の算定について疑義貼付をするかしないか）を「前担当者と相違があった着眼点」欄に簡記する。ただし、支部取決め事項の相違に関するものは除く。
- (7) 特筆すべき事項、審査事務分担の交換全般に関する意見・要望等は、「特記事項（意見等）」欄に記入する。
- (8) 本検証シートは、各課長がとりまとめ、管理・保管する。

管理監督者による進捗管理等

(検証シート 10)

勤務支部_____支部

記入者	(所属支部)	(管理監督者氏名)	(記入月日) 月 日
対象者	1 管理監督者 2 職員 3 継続常勤 4 医療顧問 5 審査委員 6 継続雇用 7 臨時職員 8 その他 ()		
業務の進捗 状況等	(具体的な業務)		
課題・ 問題点			
課題・問題 点の解消策			
特記事項 (意見等)			

作成要領 管理監督者による進捗管理等（検証シート 10）

- (1) 実証テスト期間中における各業務の進捗状況等について、テスト支部及び集約支部双方を対象とし、日々又は各業務の完了時に管理監督者が作成する。
なお、検証シートについては、業務処理進捗管理票、日報等と併せて進捗状況を把握し、作成する。
- (2) 勤務支部名、所属支部、管理監督者氏名及び記入月日を記入する。
- (3) 日々又は各業務の完了時において、「業務の進捗状況等」欄に進捗状況等を記入する。
記入に当たっては、業務処理日程に基づく業務処理が完遂できたか、集約前と比較して効率化が認められるか、庶務部門は円滑に処理ができたか等、具体的に記入する。
なお、当該業務を行なった対象者について、「対象者」欄に○を付す。
- (4) 各業務の進捗等に関する課題・問題点を「課題・問題点」欄に記入し、講じた解消策又は考えられる解消策を「課題・問題点の解消策」欄に記入する。
- (5) 特筆すべき事項、業務の進捗状況に関する意見・要望等は、「特記事項（意見等）」欄に記入する。
- (6) 本検証シートは、各課長がとりまとめ、管理・保管する。

業務プロセスの変化

(検証シート 1 1)

勤務支部_____支部

担当者	(所属支部)	(氏名)	(記入月日) 月 日
対象業務	1 受付	2 審査事務	3 審査
	6 請求支払	7 返戻発送	8 保険者発送
	11 会議	12 研修	13 その他 ()
プロセスの 変化(概要)			
統一化が 感じられ る点			
メリット			
課題・ 問題点			
課題・ 問題点の 解消策			
特記事項 (意見等)			

作成要領 業務プロセスの変化（検証シート 11）

- (1) 実証テスト前の通常処理と実証テスト期間中の業務処理全般にわたり、プロセスに変化があった場合、集約支部及びテスト支部双方を対象とし、作成する。
- (2) 勤務支部名、所属支部、氏名及び記入月日を記入する。
- (3) 「対象業務」欄に○を付し、その他の場合は「その他」欄に当該業務を記入する。
- (4) 「プロセスの変化（概要）」欄は、連絡手順の変化（直接→間接など）、使用する「票」等（例：確認票→引継ぎ票）の相違など、気付いた点を簡記する。
- (5) 業務処理を行う中で統一化が感じられた場合、「統一化が感じられる点」欄に、また、業務の簡素化等のメリットがあれば「メリット」欄へ記入する。
- (6) プロセスの変化に関する課題・問題点を「課題・問題点」欄に記入し、講じた解消策又は考えられる解消策を「課題・問題点の解消策」欄に記入する。
- (7) 特筆すべき事項、プロセスの変化に関する意見・要望等は、「特記事項（意見等）」欄に記入する。
- (8) 本検証シートは、各課長がとりまとめ、管理・保管する。

各種会議の実施状況

(検証シート12)

勤務支部_____支部

記入者	(所属支部)	(氏名)	(記入月日)
			月 日
対象会議	1 幹事会 6 事務折衝 11 共済会	2 管理者 7 事故防止 12 その他 ()	3 職制会議 4 課内会議 5 労使協議 8 審査充実 9 点検条件 10 安全衛生
会議内容			
出席者 (職名又は氏名)			
会議資料			
資料統一化等の課題・問題点			
課題・問題点の解消策			
特記事項 (意見等)			

作成要領 各種会議の実施状況（検証シート 12）

- (1) 各種会議における資料の統一化、会議内容の標準化等に向けて、意見等がある場合、集約支部で開催する各種会議に出席した職員を対象とし、作成する。
- (2) 勤務支部名、所属支部名、氏名及び記入月日を記入する。
- (3) 「対象会議」欄に○を付し、その他の場合は「その他」欄に対象会議名を記入し、会議の概要を「会議内容」欄に簡記する。
- (4) 会議の出席者の職名又は氏名を「出席者」欄に記入する。
- (5) 会議で配付した資料名、目的等を「会議資料」欄に記入する。
- (6) 資料統一化、会議内容の標準化等に向けて課題・問題点がある場合に「資料統一化等の課題・問題点」欄に記入し、考えられる解消策を「課題・問題点の解消策」欄に記入する。
- (7) 特筆すべき事項、会議に関する意見・要望等は、「特記事項（意見等）」欄に記入する。
- (8) 本検証シートは、庶務課長等がとりまとめ、管理・保管する。

医療顧問と職員の連携（連携コミュニケーション）

（検証シート13）

勤務支部_____支部

連絡者	1 医療顧問 2 職員	(所属支部)	(氏名)					
対面・遠隔	1 対面による連携			2 遠隔連携				
使用ツール等	1 電話 (PHS 含む) 6 支部共有 フォルダ	2 Mail 7 電子審査録	3 Line ビデオ通話	4 Line 音声通話	5 Line テキストチャット			
連絡先 (相手)	1 医療顧問 2 職員	(所属支部)	(氏名)					
日時		月		日		時		分
連絡内容 (概要)								
実証テスト前における 連携方法 (職員から 医療顧問に 連絡した場合)	1 実証テスト前においては、担当審査委員に直接照会等していた事案							
	2 実証テスト前でも医療顧問に照会等を行っていた事案							
	3 実証テスト前においては、担当審査委員の審査委員会従事時間等により、 担当審査委員又は医療顧問のいずれかに照会等していた事案							
	4 その他（フリーコメント）							
課題・問題 点(状況)								
課題・問題 点の解消策								
特記事項 (意見等)								

作成要領 医療顧問と職員の連携（連携コミュニケーション）（検証シート 13）

- (1) 勤務地の異なる医療顧問から職員、職員から医療顧問に連絡（医療顧問が集約支部に勤務している時期に対面で行った場合も含む。）を行った都度、作成する。
なお、医療顧問から職員へ連絡を行った場合は、連絡を受けた職員が作成する。
- (2) 勤務支部名、医療顧問又は職員の別、所属支部及び氏名を記入する。
なお、勤務支部名は医療顧問から職員への連絡の場合は医療顧問勤務時の支部（対面による連携の場合は集約支部、遠隔連携の場合はテスト支部）、職員から医療顧問への連絡の場合は職員の勤務支部を記入する。
- (3) 医療顧問が集約支部に勤務されている際に対面で連携を行った場合は「1 対面による連携」に、医療顧問がテスト支部に勤務されている際に遠隔連携を行った場合は「2 遠隔連携」に○を付す。
- (4) 医療顧問と職員とが連携を行った際に使用したツール等について、「使用ツール等」欄の該当ツール等に○を付し、その他の場合は「その他」欄に当該ツール等名（ファクシミリ、（支部で作成した様式の）連絡票など）を記入する。
- (5) 連絡先（相手）の所属支部名及び氏名、日時と連絡内容（概要）を記入する。
- (6) 職員から医療顧問に連絡を行った事案について、実証テスト前における連携方法（例示）に○を付し、例示以外の状況があれば、フリーコメントを記入する。
- (7) 医療顧問と職員の連携に当たって、課題・問題点があった場合はその状況を「課題・問題点（状況）」欄に簡記し、講じた解消策又は考えられる解消策を「課題・問題点の解消策」欄に記入する。
- (8) 特筆すべき事項、医療顧問と職員の連携全般にわたる意見等は、「特記事項（意見等）」欄に記入する。
- (9) 本検証シートは、各課長がとりまとめ、管理・保管する。

検証シート汎用版

勤務支部_____支部

記入者	(所属支部)	(氏名)	(記入月日) 月 日
特記事項 (意見等)			

作成要領 検証シート汎用版

- (1) 集約支部及びテスト支部双方を対象とし、実証テスト全般に関する意見等がある場合に作成する。
- (2) 勤務支部名、所属支部名、氏名及び記入月日を記入する。
- (3) 意見等を「特記事項（意見等）」欄に記入する。
- (4) 本検証シートは、各課長がとりまとめ、管理・保管する。

実証テスト現地確認記録シート

実施期間		対象支部		支部区分	
実施月日	月	日	時 分	～	月 日 時 分
確認業務種別			詳細項目区分		
確認事項					
職員の処理状況 (投入人員等)					
課題・問題点					
課題・問題点の 解消策					
確認事項における 支部職員の意見・ 要望等					
本部所見					
特記事項					
作成者	(氏名)		作成月日	月	日

※当該記録シートは、別添「実証テスト現地確認記録シート作成要領」に基づき作成すること。

1 実証テスト期間中における支障の有無の状況

平成30年11月30日集約分

支部		協会けんぽ					健康保険組合					共済組合					合計				
		実施保 険者数	回答保険者数			回答率	実施保 険者数	回答保険者数			回答率	実施保 険者数	回答保険者数			回答率	実施保 険者数	回答保険者数			回答率
			支障有	支障無				支障有	支障無				支障有	支障無				支障有	支障無		
第 1 組	宮城	1	1	0	1	100.0%	12	7	1	6	58.3%	34	14	0	14	41.2%	47	22	1	21	46.8%
	福島	1	1	0	1	100.0%	7	3	0	3	42.9%	13	9	0	9	69.2%	21	13	0	13	61.9%
第 2 組	福岡	1	1	0	1	100.0%	31	14	0	14	45.2%	46	28	1	27	60.9%	78	43	1	42	55.1%
	佐賀	1	0	0	0	0.0%	2	2	0	2	100.0%	14	10	0	10	71.4%	17	12	0	12	70.6%
	熊本	1	0	0	0	0.0%	4	3	1	2	75.0%	21	16	0	16	76.2%	26	19	1	18	73.1%
計				0.0%	100.0%			3.6%	96.4%					0.8%	99.2%			1.6%	98.4%		
		5	3	0	3	60.0%	56	29	2	27	51.8%	128	77	1	76	60.2%	189	109	3	106	57.7%

※「支障有」欄計の割合(%)は、実施保険者数に対する割合であり、「支障無」欄計の割合は、無回答を含めて実施保険者数に対する割合を算出したものである。

2 前1で支障があったと回答した保険者における具体的な支障内容

具体的な支障の内容		
健康保険組合	集約支部	「診療報酬等請求内訳書」の取得について、期間中はオンラインにてデータを取得することになっていました。実際に当方で端末操作を行いましたが、データ取得に手間取り、結局紙データを送付していただくことになりました。今後、更にオンラインにてデータ取得を実施する場合は、取得方法マニュアルを整備するなど、当方の事務負担とならないようご配慮いただきたい。
	テスト支部	「オンラインによる再審査請求開始時期」と重なったこともあり、導入にあたり直接相談をしたかったのですが、それが出来ませんでした。
共済組合	集約支部	当支部には、請求内訳書等をオンラインで受領できる環境がないため(該当期間中は、通常どおり、紙での請求を受けたので、その点は支障ありませんでした)。

3 保険者からの意見等

意見等		
協会けんぽ	集約支部	本格運用時に想定外の問題が生じて業務に支障が出るといったことが無いよう、実証テストの段階で課題の洗い出しを綿密に実施してください。
		今後も実証テストが実施される場合は、詳細をお知らせください。また、実証テストの結果も分かればありがたい。
	テスト支部	CD-Rにて提出している再審査請求データの読込に不具合が出た場合に再送付となるが、処理スケジュールに影響は発生しないか。書類等送付する際、複数個の発送となった場合の受取管理について(箱への表示含め)。現在の支部ごとのスケジュールに差異が無いかの確認と以降のスケジュールにも影響がないか確認が必要ではないかと思慮する。
健康保険組合	集約支部	帳票については、集約しても紙による送付を受けたい。
		期間中、再審査等請求書の送付分(紙レセプト分)はなし。 診療報酬等請求内訳書等については、紙の帳票依頼済送付頂いておりますので支障ありません。
		診療報酬等請求内訳書等は、今まで同様、紙ベースでいただけたらと思います。
		診療報酬等請求内訳書等は、これまでどおり紙での送付をお願いします。
		テスト期間中も送付していただいた請求関係帳票「診療報酬等請求内訳書」及び「再審査等結果通知書(合計票を含む)」は今後も送付してもらいたいです。
		原則、紙の帳票は送付しない取扱いとなっていましたが、特別に必要な請求関係帳票を紙で送付して頂いていたので、特に支障を感じることはありませんでした。
	テスト支部	当健保の場合、実質1回のみ宮城支部へ送付しただけなので特段負担はありませんでした。良かった点は、宮城支部からは佐川急便ジャストタイム便(10時)で到着したので、福島支部からの午前中指定でも配達の都合で、午後の昼食時間帯にかかってしまうので処理を進める上でも助かりました。 審査結果のCD等の授受に於いて、通常時は郵送の授受で可能ですが、内容的に問題があった場合等(修正が必要な場合等)については、時間的な問題もあり、直接持込を行うケース等もあります。また、その他質問や相談事項等がある場合も、直接窓口にて対応をしていただいている為、離れるとそれが出来なくなる事、不安となる面も出て参ります。 8/21に福岡支部における実証テストを視察させてもらったが、その際の意見交換の席で福岡、佐賀、熊本の審査委員の先生方から、基金職員のスキルダウンの可能性等を理由として支部集約に反対するような意見が出され、それ以上の議論が進めにくくなった。実証テストの趣旨は、「こういう理由で無理である」という意見を集めるのではなく、「こういう課題をどうしたらクリアできるのかを考える」段階ではないのか。
共済組合	集約支部	紙の請求関係帳票は、引き続き送付をお願いしたい。
		支払いや統計の業務で必要なため、請求関係帳票の紙による送付を希望しております。
		診療報酬等請求内訳書が送付取り止めとなると、標準共済システムの入力が出来なくなるため支障がでる。
		診療報酬等請求内訳書等の請求関係帳票については、引き続き紙による送付を希望します。
		紙帳票の送付依頼をしていたこともあり、期間外と変わりなかった。
		実証テストの実施期間中における請求関係帳票の送付は請求関係帳票送付申出書を提出し、送付希望にしていたので支障はなかったが今後も帳票は送付していただきたい。
		実証テスト中も請求関係帳票を送付していただいたため業務に支障ありませんでした。今後とも引き続き送付をお願いします。

実証テストの実施に係る関係方面に対するアンケート結果【保険医療機関等】

1 実証テスト期間中における支障の有無の状況

平成30年11月30日集約分

支部		医科					歯科					調剤					訪問看護					不明			合計				
		実施 機関数	回答機関数			回答率	実施 機関数	回答機関数			回答率	実施 機関数	回答機関数			回答率	実施 機関数	回答機関数			回答率	実施 機関数	回答機関数			回答率			
			支障有	支障無				支障有	支障無				支障有	支障無				支障有	支障無				支障有	支障無					
第1組	宮城	1,557	541	15	526	34.7%	1,113	273	6	267	24.5%	1,133	467	11	456	41.2%	160	44	2	42	27.5%	0	0	0	3,963	1,325	34	1,291	33.4%
	福島	1,295	452	18	434	34.9%	937	205	8	197	21.9%	878	317	5	312	36.1%	144	47	3	44	32.6%	13	0	13	3,267	1,034	34	1,000	31.6%
第2組	福岡	4,618	1,211	38	1,173	26.2%	3,214	507	15	492	15.8%	2,910	1,054	15	1,039	36.2%	597	120	4	116	20.1%	15	2	13	11,354	2,907	74	2,833	25.6%
	佐賀	697	302	36	266	43.3%	437	151	20	131	34.6%	511	267	13	254	52.3%	81	31	1	30	38.3%	0	0	0	1,726	751	70	681	43.5%
	熊本	1,432	568	71	497	39.7%	895	301	28	273	33.6%	827	379	21	358	45.8%	232	60	4	56	25.9%	1	0	1	3,387	1,309	124	1,185	38.6%
計				1.9%	98.1%				1.2%	98.8%				1.0%	99.0%				1.2%	98.8%						1.4%	98.6%		
		9,599	3,074	178	2,896	32.0%	6,596	1,437	77	1,360	21.8%	6,259	2,484	65	2,419	39.7%	1,214	302	14	288	24.9%	29	2	27	23,697	7,326	336	6,990	30.9%

※「支障有」欄計の割合(%)は、実施保険者数に対する割合であり、「支障無」欄計の割合は、無回答を含めて実施保険者数に対する割合を算出したものである。

2 支障有の内訳(複数選択可)

項目	医科	歯科	調剤	訪問	不明	合計
(1) レセプト提出	16	5	3	0	0	24
(2) 返戻レセプト到着遅延	83	36	27	7	0	153
(3) 審査結果の照会	14	3	1	0	0	18
(4) 請求方法・振込額照会	1	0	0	0	0	1
(5) その他	4	0	1	0	0	5
(6) 不明	84	36	33	7	2	162
計	202	80	65	14	2	363

※支障有の内訳については、複数選択可としているため、前表「実証テスト期間中における支障の有無の状況」の数値と一致しません。

3 前1で支障があったと回答した保険医療機関等における具体的な支障内容

具体的な支障の内容		
医科	集約 支部	これまでの査定基準との差異を感じた(これまでは査定されなかったものが査定されている)。
		休日が続く時に、聞きたい事がある時が困る事がある(提出期限がせまっている時等)。
		返戻レセプト・当座口振込通知書等の到着が以前も結構遅めでしたが、今月は10日(土)の午後後に配達され、今月は処理に間に合わなかった(連絡してやっと届けてくれました。郵便へクレームしました)。
	テスト 支部	返戻レセプト等の遅延到着の為にレセプト提出が1日遅れることになりました。提出先が遠方の為に提出を前日に医師会にお願いしておりますので、できるだけ早く返戻レセプトがいただけたらと思います。
		出産一時金の入金はあるが明細が遅かったため、誰の分か分からず支障が出た。
		返戻レセプトや増減点通知書の到着が遅延し、当月の再請求に間に合わず、翌月請求となった。
		返戻レセプトの到着が遅れたため、レセプトの提出が期日ぎりぎりになったものの大きな支障はなかった。
		査定結果や返戻レセプトの到着遅延により査定内容や返戻理由を提出レセプトに反映させる事ができなかった。
		返戻レセプトの到着がレセプトオンライン日と重なった為、修正等が間にあわなくなると思われ、郵便局に直接受けとりに行きました。
		当座口振込通知書の遅れにより経理処理が滞った。
歯科	集約 支部	レセプト提出日、当日、前日などに返戻レセプトが届くと翌月へ移行、月遅れとなるので毎月5日までに届くようをお願い致します。
	テスト 支部	社会保険本人から退職者への変更及び前老への切り替えの時期が同時期になり移行がスムーズにできなく、再度の返戻となった。
		事務処理上返戻レセプトの遅延により、再提出レセプトが1か月遅くなりました。審査結果の照会により提出レセプトに反映できない項目がありました。
調剤	テスト 支部	当座口振込通知書が遅延したため経理処理が遅れます。
		返戻レセプト、当座口振込通知書の遅延があり、問い合わせの連絡をしました。当座口振込通知書等の到着が遅かったため再請求、請求業務の日程が立てづらかった。これは早く着いてもらわないととても困る。
		当座口振込通知書の到着がいつもより3日程遅かった為、本社への報告業務が滞った。紙返戻分も翌月の提出しかできなかった。
訪問	集約 支部	請求業務終了後(郵送後)に返戻レセプトが届きました。再請求は、翌月となりました。
	テスト 支部	返戻レセプトを反映してレセプト作成を行うにあたり、返戻レセプト到着がぎりぎりとなり作成・準備の時間が少なかった。

4 実証テストに関する意見等

意見等		
医科	集約 支部	今は宮城支部への集約化だったので影響を感じませんでしたが、これが逆であった場合にどうなるのか。福島 の医療機関で問題が無かったのか結果を知りたい。
		数日早い到着だと業務がスムーズに行われると思います。
		遅延はどうにかしてほしい。
		発送予定日を予め知らせてほしい。
		ルールブック等に査定の細かいルールなどは記載してほしい。査定基準に変更点があったら通知してほしい。
		恥ずかしながら、テスト自体理解しておりませんでした。
		支部間の差異が解消されていき、AI、人共に審査・査定の統一をお願い致します。
		実証テストがあった事を知りませんでした。
		概ね該当期間は影響ありませんでしたが、このようなアンケート自体、期間を短期にしぼるものではなく過去数年単位での期間の有無を下問されるべきと考えます。
		実証テストが行われたかどうかもわからなかった。
		実証テストが行われていることをよく理解していませんでした。案内があったのだらうと思いますが。
		実証テストが行われていたとは知らなかった。すみません。
		実証テストとは何のことなのかもわかっていませんでした。
	テスト 支部	返戻・エラー確認を早めにする事で当月分も訂正する事が出来、同じ間違い請求をしなくて済む様に心掛けていますので、宜しくお願いします。
		特に意見はありませんが、実証テスト期間中というのもよくわかりませんでした。
		実証テストに関して言われていることが分かりにくい。
		特段問題ないように感じましたので、基金様のお考え通りにお進めくださいませ。

意見等		
医科	テスト支部	返戻に対する疑問への回答がより早かったと思います。
		レセプト審査基準の地域差についての情報共有も必要。
		審査をされる先生もすべて福岡県の先生になりますか？
		テストによって画一的に保険審査が行われることが益々ふえることを危惧します。
		業者に確認したところ、必須になってからにした方がよいと言われたため、テストには参加しておりません。少し、中身が複雑な操作があるとは聞いております。いままでの紙レセのみ対応にも今後検討してもらいたい。
		返戻レセプト(紙)の到着が遅くなれば、病院の時間外労働を増やすことにつながらないか懸念している。
		今後実証テストの実施は行わないようにお願いします。
		初回月は遅延(請求日の前日に返戻レセプトが到着したため、事務作業(再提出)が遅れた。)があったが2か月目は支障がなかった。
		円滑な審査、郵便物の遅延
		担当からチーフの私に報告がなかっただけかもしれませんが、この実証テストのことを存じ上げておりませんでしたので少々おどろきました。
		離島にも配慮いただければ、特に問題ないと思います。
		返戻レセプトの発送を予定通りにして頂きたいです。
		業務の都合上、仕方ないとは思いますが、現場の状況も考慮し実施してほしい。
		返戻レセプトの遅延さえなければ、他は問題なし。
		今まで通りの方法でお願いしたいです。
		返戻レセプト、審査結果は遅くても7日までには届くようにしてほしい。
		実施期間中の効果は確認できませんでしたが、県単位若しくは審査員単位での、審査の差が改善することを希望します。審査事務の集約後も、書類到着の遅延が発生するのは望ましくないと考えます。
		今後、事業縮小などで九州内でも各県に支部が置かれなくなるような事が起きたとき、この様なテストをしておく対策も練ることができるとおもうので良い機会だったと思います。今回よかった問題点の改善を願います。
		各県別の審査業務は各県の審査会で、きめ細かく対応していただくことが、患者様の治療ケアにもつながると考えています。AIは、対応しきれません。
		保険証の発行に時間がかかったようで患者様が言われてました(請求も遅れる)。
		理由等丁寧に対応していただいたので安心して待つことができました。
		当月提出に間に合うようにご発送いただければ幸甚です。
		今回は支障ありませんでしたが、返戻レセプト、審査結果の内容によっては、時間を要するものであり、請求に間に合わせるためにはもう少し早目の到着をお願いしたいものです。
歯科	集約支部	実証テストがどんなものだったか忘れた。記憶にもないのですが。
		支障あった。という先生、聞いたことはありません。今後この様なアンケートは、不要と考えます。
		システムの改変は大変でしょうが、こちらもできる限り御協力致します。これからも宜しくお願い致します。
		申し訳ございません。実証テストの内容がよく理解できませんが特に問題はありませんでした。
		請求した金額と内訳が正確にわからない。審査返戻された金額から過誤が引かれて受取るので、最初の金額を教えていただきたい。入金差額の追跡に時間がかかる(社保はほぼ0ですが)。
		大変好意的に処理して下さい有難いです。
		このテストが行われていた事は知らなかった。事前通知はあったのか？もし、なかったとしたら倫理基準に抵触するのではないか？
		内容の周知が徹底されてなかったように思います。
		テストは問題ありませんでしたが、レセコンの会社の方の変更への対応が遅れていた事が判明しました。保険者の方とメーカーの打ち合わせを行っていただけると良いかと思われます。
		支障の有無と言うのは、その判断がかなり難しいと思います。何か特に今までと大きく違うようであれば分かり易いですが、私の場合特に感じておりません。
		何の変化があったのかよく分からなかった。
		具体的にどういった実証テストがあったのか不明である。
		オンラインでレセプト提出をしてあります。とても便利でありがたく思っております。
		特に問題有りません。施設基準の選定で大変だったと思いますが、質問にもていねいに回答いただきました。
	テスト支部	実施されている事業の内容がおおやけに周知されていないので、意見を言うことすらできない。内容の周知徹底を！！
		内容についてよくわからないので、実証テストの目的と内容について、もう一度お知らせを頂ければ幸いです。
		改善されるなら意味があると思うが、担当者が常に異動でかわるのであまり実際は変わらないのではないかと？親切な人とそうでない人の差がある。
		やっている事自体、知らなかった。
		返戻になったレセプトを再提出し、問題がなかった場合いつ振込になったかは、どこを見ればわかりますか？
		色々な情報を把握しやすいので良いのではないかと思います。
		「実証テスト」について教えてください。
		平素より保険医療行政に尽力いただき誠にありがとうございます。大変申し訳ありませんが実証テストを特に実感することはありませんでした(特に違和感がない)。
		コスト削減に繋がるなら他地域でも集約して頂きたい。
		基金の業務が滞ることがないようにして欲しい。
		テストに際して、自院に問題があるのかないのかよく分かりませんので、少し不安です。
		特に支障はありませんでしたが、支払基金佐賀支部は、このまま存続してほしいと思います。
		すべての方向に対して改善されるように効率化をすすめることは大事だと思います。
		何がどう変わったのか分からなかった。
		改善していただけると助かります。
		結果の公表をお願いします。
		当月提出に間に合うようにご発送いただければ幸甚です。
調剤	集約支部	特にレセプト業務にも影響ありませんでした。
		実証テストを実施していたという事実の認識がなかったので、特に支障があったかは不明。11/5の正午ごろは国保も社保もオンライン請求できたのに、同日夕方は、まったく駄目で次の日になって解消された。
		実証テストがあった事も知りませんでした。
		テストに気付いていませんでした。
		再審査等請求内訳票に問い合わせ先が明記されていたら現場に混乱が起こりにくくなると思います。(他の書類を参照する必要が少ないほど、ミスや他の対応とのブッキングが起こりにくくなります。)
	テスト支部	どんどんやって下さい。
		誤りの返戻部分の理由をもっと分かりやすく書いて頂きたいです。
		これまでどおり一県に一支部でお願いしたい。
		患者様の生年月日の当方の誤記入があり、これまで返戻されていたものが訂正の通知であったことが手間が省けて助かった。
		ますますのご発展と円滑な業務実施をお祈りしております。
		返戻レセプト、当座口振込通知書の遅延があり、問い合わせの連絡をしました。当座口振込通知書等の到着が遅かったため再請求、請求業務の日程が立てづらかった。これは早く着いてもらわないととても困る。この件が改善できない場合は従来通りでお願いします。
		すみません。実証テストが何だったのかよく分かりません。特に問題なく業務はできていました。
訪問看護	テスト支部	実証テストが行われていた事もよく知りませんでしたので、あまりよくわかりませんでした。
		実証テストに関わらず返戻の返却が遅く、提出協力日とかみ合わないので、毎月5日までに届けてほしい。
		支障はありませんでしたが振込通知書が、もう少し早く届く様になりませんか。
		遅延が無いのであれば構わない。