

発表事項

- 1 地方組織総合監査結果報告（令和7年度上期）
- 2 本部が直接職員の声を汲み取る取組の状況報告
- 3 自動遷移ツール事案の再発防止策の進捗状況
- 4 「審査優先」ボタンの使用事案
- 5 カスタマーハラスメントへの対応
- 6 令和7年7月審査分の審査状況
- 7 令和7年8月審査分の特別審査委員会審査状況

令和7年度（上期）地方組織総合監査の結果

監査の目的

社会保険診療報酬支払基金監査規程に基づき、支払基金における事業全般の執行状況について監査を実施し、業務運営の適正化及び事務処理の改善向上を図る。

令和7年度監査方針（地方組織総合監査）

- **審査事務に関する信頼回復に向けた取組に重点を置き**、各地方組織が策定した業務運営方針及び審査の目標達成のための行動計画に向けた取組、業務運営の適正化等を進めるため、関係部室と連携して取組状況を把握・分析する。
- 原審査や再審査処理などのセンター・分室と審査委員会事務局間の連携状況の確認及び業務運営上の課題を洗い出し、組織のリスク管理の検証及び課題解決に向けた取組を確認する。
- 事故・誤処理に対する再発防止策の取組状況について、重点的に深掘りし検証する。

項目	令和7年度
1 監査対象拠点の選定及び実査	<ul style="list-style-type: none"> ・自動遷移ツール事案に係る再発防止の取組の実効性をチェックする観点から、当該事案の発生状況等を踏まえて監査対象ブロックを選定する（上半期：2ブロック、下半期：1ブロック） ・センター・分室と併設事務局に加え、リスク評価の高い事務局については、ブロックを問わず優先的に実査する
2 実施時期	<ul style="list-style-type: none"> ・拠点における実業務への影響を考慮し、現行どおり審査事務期間を除く時期とするが、医療機関等への誤発送防止の観点から発送業務の実態を確認することを検討する
3 監査部門	<ul style="list-style-type: none"> ・庶務・会計、業務（+審査の目標）、審査、階層別ヒアリング（施策の浸透度、組織風土等）の4部門とする
4 監査事項	<ul style="list-style-type: none"> ・業務内容に関する取組、拠点間の連携、執行部門との連携を主に重点監査項目、定例監査項目、フォロー監査項目を策定する ・なお、監査項目には、次の事項を追加する <ul style="list-style-type: none"> ➢ 審査事務に関する信頼回復への取組状況 ➢ 拠点独自の取組に係る費用対効果（何を省いて（効率化）時間を捻出しているか等）

令和7年度（上期）地方組織総合監査の結果

実施状況

実施日等

- 監査の対象ブロックについては、ツールの使用者数等の状況を踏まえて、2ブロック（2センター、1分室、3事務局の計6か所）とした。

ブロック	監査日	センター、分室、事務局（6）
九州ブロック	令和7年6月25日（水）～27日（金）	福岡＋併設事務局（実地）
	令和7年9月3日（水）～5日（金）	熊本＋併設事務局（実地）
近畿ブロック	令和7年7月2日（水）～4日（金）	大阪＋併設事務局（実地）

実施方法（監査項目及び内容については10ページ参照）

- 監査方針に基づき作成したチェック項目（約200項目）について、現物による視認及び担当者へのヒアリングにより事業の執行状況を監査する。
- 自動遷移ツール事案に係る再発防止策の実施状況・実効性の確認について、上期の地方組織総合監査に併せて、職員、管理職、組織風土改革委員へのヒアリングを中心に実施する。

（発表事項2「本部が直接職員の声を汲み取る取組の状況報告」にて報告）

なお、再発防止策のうち、「システム運用上の対策」については、CD-R、管理簿等の現物視認により執行状況を監査する。（本報告に含む）

令和7年度（上期）地方組織総合監査の結果

監査結果概要

監査総評

【重点・定例・フォロー監査項目】

- ◆ 各地方組織では、自拠点で策定した「行動計画」に基づき、施策の着実な実施に取り組んでいた。
- ◆ 業務部門においては、業務処理標準マニュアルに基づき処理していたが、福岡センター及び熊本分室では、再審査結果を原審査に活かすための審査事務担当者への対応指示や管理職の進捗管理が十分ではないことを、大阪センター及び大阪事務局では、再審査紙レセプトを保管する保管庫の施錠・開錠を記録する管理簿を作成していないことを、それぞれ検知した。
なお、いずれの拠点も、事故・誤処理に関しては、他拠点の事例も含めて作業当日に注意喚起するなどの再発防止策を講じていた。
- ◆ 審査部門においては、引き続き、センター職員と審査委員との対面による直接連携に向けた取組を進めており、PDCA管理ツール*への記載内容も充実していることを確認した。

* PDCA管理ツール：審査事務の担当者ごとに審査の目標の要因分析・検証をするためのツール

【再発防止策（システム運用上の対策：USBメモリの使用廃止、CD-Rに限定した運用）】

- ◆ CD-Rを使用する全課を対象に、管理簿を用いた手順の確認、CD-Rドライブ及びCD-Rの保管方法を視認した結果、いずれも通知及び手順書に沿って運用されていた。
しかしながら、熊本分室、大阪センター及び大阪事務局において、CD-Rへ記録するファイルを管理する管理簿へのファイル名の記載等がルールに沿っていない事例が見られたため、管理簿への記載の修正及び記載ルール等の再周知を指示した。

令和7年度（上期）地方組織総合監査の結果

九州ブロック

- 福岡センター・福岡事務局（令和7年6月25～27日）
- 熊本分室・熊本事務局（令和7年9月3～5日）

1 主な要改善事項

（検知/監査実施）

項目	該当拠点	内容	対応等
①行動計画(審査の目標)達成に向けた取組状況	福岡センター 全8課のうち3課を監査し、3課で検知	<ul style="list-style-type: none"> 再審査（再々審査）の結果を原審査に活かすため、当該結果を事務局から審査委員へフィードバック^{*1}している。福岡センターの係長は、当該事例が多い職員の原審査の状況を確認し、原審査時の対応を指示することとしているが、これができていないことを検知した。また、福岡センターの課長は、これらの状況確認など進捗管理を行っていないことを検知した。 <p>^{*1}フィードバック 再審査で査定となったレセプトについては、主任審査委員へ確認の上、原審査担当審査委員へ内容を伝えている。</p>	【監査後の対応】 要改善事項については、ヒアリング等により「対応済」であることを確認
	熊本分室 全3課のうち2課を監査し、2課で検知	<ul style="list-style-type: none"> 熊本分室においては、係長から担当者への指示はしているものの、課長による進捗管理がなされていないことを検知した。 	
②再発防止策 （システム運用上の対策）	熊本分室 全3課を監査し、3課で検知 <small>※管理簿は全数、CD-Rは各課4～5枚程度をピックアップして確認</small>	<ul style="list-style-type: none"> CD-R使用の手順、CD-Rドライブ及びCD-Rの保管・管理については、全拠点で適切に運用されていることを確認した。 CD-Rへ記録するファイルの管理については、福岡センター・事務局、熊本事務局において、適切に運用されていたが、熊本分室で、全19ファイルのうち7ファイルに管理簿への記載又はCD-Rへの記録が命名規則^{*2}等に沿っていない事例を検知した。 <p>^{*2}命名規則 全国統一でCD-Rに記録するファイルの内容を基に、5つの全国共通のファイル名を使用する。また、CD-Rのファイル进行管理簿に同一のファイル名を記載することにより、ファイルと管理簿の内容を突合している。</p> <p>①公費実施機関への提供資料 ②外部関係者提供資料（） ③決裁資料（） ④基金内会議資料（） ⑤担当者情報関係資料（） ※（）は拠点で自由に設定可能 ※ファイル名は拡張子も併せて記載する。（管理簿の記載要領より）</p>	管理簿の一部修正、CD-Rへの記録及び管理簿への記載の規則について全体再周知を指示 【監査後の対応】 ・熊本分室 要改善事項を踏まえた分室長による抜き打ちの確認 ・本部 直近の管理簿によりCD-Rへの書込ログと突合 ⇒改善されていることを確認

令和7年度（上期）地方組織総合監査の結果

<参考>

（CD-Rによる運用）確認結果

	課数* (拠点)	課数 (CD-R 運用)	課数 (検知)	検知数計		
					管理簿	CD-R
福岡センター	8	6	0	0	0	0
福岡事務局	1	1	0	0	0	0
熊本分室	3	3	3	7	4	3
熊本事務局	1	1	0	0	0	0

*グループを含む

<検知事例（管理簿への記載）>

正	誤
基金内部会議資料（所内自己点検資料）.pdf	基金内部会議資料（所内自己点検資料）

- ・拡張子の記載漏れ
書き込みを行うファイル（ExcelやWordなど）を判別するため拡張子の記載は必要

2 良い取組

内 容	該当拠点
・組織目標に対する意識を向上させるため、管理職のみで開催している会議（目標達成会議）の資料作成（実績に係る分析等）に係長を参画させている。 係長は、以前、オブザーバーで会議に参加していたときよりも、資料作成を通じて審査実績向上に向けて、部下職員への指導や実績向上のための対策を検討するようになってきている。	福岡センター
・コンプライアンスを身近な問題として意識するようにするため、九州ブロックで発生した実例等を基にしたコンプライアンス研修を実施している。（5問程度） これにより、コンプライアンスに関する意識が向上している。	福岡センター 福岡事務局 熊本分室 熊本事務局

令和7年度（上期）地方組織総合監査の結果

近畿ブロック

■大阪センター・大阪事務局（令和7年7月2～4日）

1 主な要改善事項

（検知/監査実施）

項目	該当拠点	内容	対応等
①業務処理標準マニュアル等の遵守状況	大阪センター 全16課のうち5課を 監査し、1課で検知 大阪事務局 全2課を監査し、1課 で検知	<ul style="list-style-type: none"> 再審査紙レセプトの管理において、保管責任者を定め、再審査紙レセプトを保管する保管庫の施錠・開錠を管理簿に記録することとしている。 しかしながら、4月期の異動等による新たな保管責任者は、保管庫の施錠・開錠の物理的な管理はしていたものの、管理簿へ記録していないことを検知した。 ※再審査紙レセプトの件数については、通知に基づき管理している。 	<p>【監査後の対応】 要改善事項については、ヒアリング等により「対応済」であることを確認</p>
②再発防止策 （システム運用上の対策）	大阪センター 全16課のうち4課を 監査し、3課で検知 大阪事務局 全2課を監査し、2課 で検知 ※管理簿は全数、CD-R は各課4～5枚程度を ピックアップして確認	<p>（6ページと同）</p> <ul style="list-style-type: none"> CD-R使用の手順、CD-Rドライブ及びCD-Rの保管・管理については、両拠点とも適切に運用されていることを確認した。 CD-Rへ記録するファイルの管理については、大阪センターでは、全37ファイルのうち6ファイルに、大阪事務局では、全47ファイルのうち15ファイルに管理簿への記載又はCD-Rへの記録が命名規則等に沿っていない事例を検知した。 	<p>管理簿の一部修正、CD-Rへの記録及び管理簿への記載の規則について全体再周知を指示</p> <p>【監査後の対応】</p> <ul style="list-style-type: none"> 両拠点 要改善事項について各課で再点検及び拠点長による管理簿の確認 本部 直近の管理簿によりCD-Rへの書込ログと突合 <p>⇒改善されていることを確認</p>

令和7年度（上期）地方組織総合監査の結果

<参考>

（CD-Rによる運用）確認結果

	課数 (拠点)	課数 (CD-R 運用)	課数 (検知)	検知数計		
					管理簿	CD-R
大阪センター	16	4	3	6	5	1
大阪事務局	2	2	2	15	7	8

<検知事例（管理簿への記載）>

正	誤
<u>決裁資料</u> （傷病）.pdf	決裁用データ移行（傷病）.pdf
<u>決裁資料</u> （突合点検不一致連絡書）.xlsx	（決裁用）突合点検不一致連絡書

<検知事例（CD-Rへの記録）>

正	誤
<u>決裁資料</u> （20250627_095938_受付状況管理簿（大阪））.pdf	20250627_095938_受付状況管理簿（大阪）.pdf

- ・命名規則
目的外の書き込みを防ぐため、5つの用途に沿った全国共通のファイル名を使用することは必要
- ・拡張子の記載漏れ
書き込みを行うファイル（ExcelやWordなど）を判別するため拡張子の記載は必要

2 良い取組

内 容	該当拠点
・組織目標に対する職員の意識を向上させるため、管理職のみで開催している目標達成会議の動画ファイルを職員が視聴可能とし、自分達が挙げた課題がどういった協議を経て結果どうなったのか見える化を図っている。協議等の過程が見えることで、職員から組織目標の達成に係る検討や提案などが出てきている。	大阪センター 大阪事務局

（参考）内部監査項目

監査項目及び内容

項目		内容
重点監査項目		<ul style="list-style-type: none"> ・ 事故・誤処理の再発防止の取組状況 ・ ハラスメント防止対策の取組状況 ・ 勤務時間制度（時差出勤、在宅勤務、フレックスタイム）の実施・管理状況 ・ 職員面談（人事評価、異動調書など）の実施状況 ・ 業務運営方針に基づく取組状況 ・ 行動計画（審査の目標）達成に向けた取組状況 ・ 業務処理標準マニュアル等の遵守状況
定例監査項目		<ul style="list-style-type: none"> ・ 適合性監査 （規程・通知等に基づき、業務処理が適正に実施されているか） （地方組織においては、実際の作業実態を確認） ・ 有効性監査 （行動計画や目標等の達成に向けた有効な業務処理となっているか） ・ 拠点独自の取組に係る費用対効果（何を省いて（効率化）時間を捻出しているか）
フォロー監査項目		<ul style="list-style-type: none"> ・ 前回の監査における要改善事項の改善状況 ・ 所内自己点検等における要改善事項に係る改善策の取組状況
再発防止策	審査の目標に係る趣旨の周知	・ 実施状況及び実効性（ヒアリング）
	システム運用上の対策	・ 適合性監査に準ずる
	情報セキュリティ及び コンプライアンス意識の徹底	・ 実施状況及び実効性（ヒアリング）
	組織風土の改革	・ 実施状況及び実効性（ヒアリング）