

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

本部が直接職員の声を取り取る取組及び内部監査によるヒアリングにおける現場職員の受け止め等について

1. 概要

自動遷移ツール事案において、現場職員の声や悩みに寄り添えていないといった意見及び令和7事業計画に基づき、令和7年6月～9月の間、各ブロックを担当する役職員が積極的に現地に赴き、現場の職員と意見交換及び対話（現場ヒアリング）を図ったところである。また、内部監査においても地方組織へ赴き、再発防止策の実施状況等についてヒアリング（内部監査ヒアリング）を実施した。

➤**現場ヒアリング**については、主に審査事務を行っている中核審査事務センター・分室等の現場職員（係長以下）に対して、「自動遷移ツール事案の受け止め」、「自動遷移ツールに係る再発防止策」及び「組織風土における職場環境」等について、7拠点、全188名に対して意見交換及び対話を行った。

- 7月29日：広島センター（30名）
- 7月30日：福岡センター（27名）
- 7月31日：熊本分室（30名）
- 8月29日：宮城センター（21名）
- 8月29日：大阪センター（30名）
- 9月 3日：東京センター（30名）
- 9月 4日：愛知センター（20名）

➤**内部監査ヒアリング**については、職員（組織風土改革委員含む）・管理職に対して、再発防止策の実施状況等について確認した。

- 6月25・26日：福岡センター（41名）
- 6月27日：福岡事務局（13名）
- 7月2～4日：大阪センター（42名）
- 7月3・4日：大阪事務局（14名）
- 9月4・5日：熊本分室（22名）
- 9月3日：熊本事務局：（9名）

	6月	7月	8月	9月
現場ヒア			●7月29～31日：広島・福岡センター、熊本分室	●8月29日：宮城・大阪センター ●9月3～4日：東京・愛知センター
内部監査		●6月25～27日：福岡センター・福岡事務局 ●7月2～4日：大阪センター・大阪事務局		●9月3～5日：熊本分室・熊本事務局

ヒアリング項目

- ・ 次の項目に沿ってヒアリング及び監査をまとめた。
- ・ 監査については、各項目についてヒアリング（Bのa、c及びd）又は現物視認（Bのb）により実施状況を確認。

A. 自動遷移ツール事案に係る職員の受け止め

B. 再発防止策における意見・要望等

- a 審査の目標に係る趣旨の周知
- b システム運用上の対策
- c 情報セキュリティ及びコンプライアンス意識の徹底
- d 組織風土の改革

C. 組織風土における職場環境等について

D. その他

ヒアリングの報告内容

A. 自動遷移ツール事案に係る職員の受け止め

現場ヒアリング及び内部監査によるヒアリングの全体的な取りまとめ

- ◆ 審査事務画面の「確認済」ボタンを、うっかり連続して2回（カチカチと）押ししてしまった時に、結果的に1秒に満たないレセプトとなることがあり、目標達成のため使用してしまったとの意見があった。
- ◆ 管理職等から審査の目標である「レセプトを1秒以上目視」について、100%になっていないという数値のみを捉えた指摘をされたとの意見があった。
- ◆ 支部集約や定員削減等、業務がひっ迫する中で限られた時間で審査事務を終了する必要から自動遷移ツールを使用してしまった等、審査事務のやり方を工夫するためツールを使用したという意見があった。
- ◆ 自動遷移ツール事案を受け、職員はショックや落ち込みがあり、仕事に対するモチベーションが下がったとの意見があった。

(参考 地方組織からの主な意見)

- 審査事務集約の過渡期は業務がひっ迫しており、審査事務時間の確保、目標（1秒）を達成するため、ツールが生まれたと思うが、処理の在り方としてはすぐわないツールだった。（大阪センター）
- 審査事務のやり方を工夫したり、効率的に行おうと思った時にツールを知り、高い請求点数のレセプトなど、疑義を見つけやすいレセプトに傾注できると思って使用してしまった。（宮城センター）
- 自動遷移ツール事案を受け、仕事のモチベーションが下がった。同じ気持ちをもった職員がいると聞いた。（福岡センター）
- 管理職から気持ちを切り替えて、前を向いて頑張ろうという言葉で、また努力しようという気になった。（福岡センター）
- マスコミ報道によるイメージ悪化で、新規職員採用に影響があるのではないかと心配。（監査：福岡センター）

ヒアリングの報告内容

B. 再発防止策における意見・要望等

a 審査の目標に係る趣旨の周知

現場ヒアリング及び内部監査によるヒアリングの全体的な取りまとめ

- ◆ 審査の目標の動画視聴や理解度の把握、管理職等から丁寧な説明により、審査の目標の趣旨や理解が深まり、理解しようと思える機会となった等、趣旨を理解する前向きな意見を確認できた。
- ◆ 限られた審査事務時間の中で、理解度の把握や説明動画を視聴したため、実施期間に対して改善すべきではないかとの意見が確認できた。

(参考 地方組織からの主な意見)

- 審査の目標に対する本部作成の動画を視聴することで、自分自身で考えるきっかけとなり、しっかり理解しようと思えた。（熊本分室）
- 審査の目標の動画説明や理解度把握は、センターと事務局双方の目標が理解でき、職員のやるべきことがわかって良かった。（大阪センター）
- 管理職から審査の目標の内容を説明してもらって内容に納得できた。（大阪センター）
- 審査の目標の理解度は、繰り返してやるのが大事だとわかった。（大阪センター）
- 動画と資料はもう少し短く、ポイントを纏めてほしい。（大阪センター）
- 審査の目標（セキュリティ&コンプライアンス含む）の動画視聴は、繁忙期を避けてほしい。（大阪センター）
- 理解度の把握は必要だが、もう少し設問をわかりやすくしてほしい。（福岡センター）

ヒアリングの報告内容

b システム運用上の対策

現場ヒアリング及び内部監査によるヒアリングの全体的な取りまとめ

- ◆ USBが使用禁止になったことについてはセキュリティ対策上仕方ないが、CD-Rへ変更したことにより作業プロセスが増えた。
- ◆ 業務補助システムでファイルを共有するようになったことについてセキュリティ対策上仕方ないが、ファイルを共有するまでに操作が多いため改善してほしい。

(参考 地方組織からの主な意見)

- 再発防止策は理解しているが、USBの時よりもCD-Rになってからの方が管理簿に記載する項目が増え、大変だと感じる。(CD-Rの廃棄の記録等が増えている。)(熊本分室)
- CD-Rや外付けCDドライブを管理職に借りに行くが、会議とかで離席していることが多いので、もう少し運用を工夫してほしい。(福岡センター)
- セキュリティの観点からUSBを廃止しCD-Rに移行したことは致し方ないと思っているが、審査事務用端末からデータ授受用端末を通じ事務処理用端末への会議資料等のデータ移行に作業プロセスが多くなっているため、簡素化について検討をしていただきたい。(宮城センター)
- 業務補助システムの運用にも慣れてきたが、全国共有ファイルサーバの共有フォルダへのアクセス制限によって、これまでであった場所のファイルが見れなくなったり、ファイルの登載場所を探すのに手間がかかっている。(大阪センター)
(P45参照)

ヒアリングの報告内容

c 情報セキュリティ及びコンプライアンス意識の徹底

現場ヒアリング及び内部監査によるヒアリングの全体的な取りまとめ

- ◆ セキュリティ及びコンプライアンスを考慮してから行動するようになり、セキュリティやコンプライアンスを改めて理解する機会となった等、動画視聴や理解度の把握によって理解が深まったと好意的な意見を確認できた。
- ◆ 審査の目標と同様な意見（限られた審査事務時間の中で、理解度の把握や説明動画を視聴したため、実施期間に対して改善すべきではないかとの意見があった。）

（参考 地方組織からの主な意見）

- コンプライアンスのことを理解できる機会となったので、すごく勉強になった。（愛知センター）
- コンプライアンスはさまざまな研修で説明されるので、より理解が深まると思った。（監査：大阪センター）
- 保険者との契約内容を知ることによって、コンプライアンスを守る意義を勉強できた。（東京センター）
- 情報セキュリティやコンプライアンスを考慮してから行動するようになった。わからない場合は、上長に確認を行うようになった。（福岡センター）
- 動画はもう少し短い時間でまとめてもらえるとありがたい。（東京センター）
- 情報セキュリティやコンプライアンス等の研修・動画が繰り返し実施されているが、実施期間を考えるとほしい。（熊本分室）

ヒアリングの報告内容

d 組織風土の改革（管理職と管理職以外の「1on1」）

現場ヒアリング及び内部監査によるヒアリングの全体的な取りまとめ

- ◆ 管理職が話しやすい環境を整えてくれたことや職員からでた意見を自拠点の運営に反映する検討をしてくれることから、職員からは「管理職と職員の1on1はよかった」との意見が多数確認できた。
- ◆ 普段から管理職へ意見を伝えている、若しくは伝えられる関係性にあるので1on1は必要ないという意見があった。

（参考 地方組織からの主な意見）

- 課長は親身になって問題意識を共有してくれて、全体的に波及する内容もアクションしてくれているので、ありがたいと感じた。（大阪センター）
- 管理職とは普段は仕事の話で終わるので、管理職との1on1は普段では話さないようないろいろな話できて有意義だった。（大阪センター）
- 課長が職員と話す環境を気にかけてくれていることがとても良かった。（東京センター）
- いろいろな人に意見や相談できる窓口があるのはいいことだと思う。（宮城センター）
- 普段から課長とコミュニケーションをとっているので、1on1はそこまで必要ないと思う。（東京センター）

ヒアリングの報告内容

C. 組織風土における職場環境等について (各地方組織の独自取組)

現場ヒアリング及び内部監査によるヒアリングの全体的な取りまとめ

- ◆ 職員からの忌憚のない意見を吸い上げる環境を工夫し、組織風土醸成に取り組んでおり、好意的な意見を確認できた。
- ◆ 「みんなの声箱」というグループチャットでは、職員の質問や意見を投稿出来て、回答内容が共有されているなど、職員全員が把握できる仕組みが構築されている。

(参考 地方組織からの主な意見)

【ミーティング・フリートーク】

- ランチミーティングは、管理者と喋りやすかったので非常に盛り上がってよかった。(愛知センター)

【チャット・意見箱】

- 「みんなの声箱」はFormsで職員が匿名で投稿できて、投稿された内容は原則1週間以内にTeamsで全職員へ公開(回答)してくれている。(福岡センター)
- センター長等へのダイレクトチャットは、意見を言える職員にとってはいい。(福岡センター)

【業務の振り返り会の拡充】

- 振り返り会(階層別・等級別・業務別)は、同じ立場の職員が集まったり、他部署の人と話したりすることができる機会なので、非常にいい取り組み。(愛知センター)

【その他】

- 挨拶運動は、良い方向に向かっている。(東京センター)