

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

「審査優先」ボタンの使用事案

事案の概要

- 8月19日に健康保険組合連合会による委託元監査が東京センターで行われ、その際、AI振分け機能導入以後の「審査優先」ボタンによる処理件数の提示を求められたことから調査を実施した。
- この調査の中でシステムログを確認したところ、令和7年4月以降に「審査優先」ボタンの使用履歴があるレセプトが確認された。

「審査優先」ボタンの機能

「審査優先」ボタンの機能とは、当該ボタンを押下することで選択した医療機関のレセプト（職員により審査事務を完了していないレセプトを含む）を一括して審査上程することを可能としている。

なお、コンピュータチェック付せんが処理されていないレセプトが存在する医療機関は「審査優先」ボタンを押下しても審査上程できない。

- レセプト電算処理システムは平成11年4月から稼働を開始し、当初は審査事務画面のみであった。
- 平成14年11月審査委員による画面審査の開始時に、審査委員の予定外の急な来所の対応や審査・審査事務の優先度が低い医療機関のコンピュータチェック付せんが貼付されていないレセプトを一括して審査上程※するために「審査優先」ボタンの機能を構築し活用していた。

※ AI振分け機能導入以前は、効率的な審査・審査事務を行うため、医療機関単位に重点審査区分（優先度）を設定し、優先度の低い医療機関の審査事務はコンピュータチェック付せんが貼付されているレセプトのみ確認していた。

「審査優先」ボタンの使用事案

「審査優先」ボタンの経緯

年月	内 容	審査事務 実施割合
令和3年9月	・ AIを活用したレセプトの振分機能を稼働させ、目視対象レセプト「20%」の振分を開始	51.1%
令和4年10月	・ 目視対象レセプトを「20%」から「15%」へ絞り込む ・ 「目視対象レセプトに対する審査事務実施レセプトの割合100%」を目標に掲げ、目標達成に向け「審査優先」ボタンは使用しない旨、事務職員へ周知 ・ 審査事務実施割合が75.4%であり、全てのレセプトを目視できる状況ではなく「審査優先」ボタンを使用せざるを得なかった	75.4%
令和4年11月	・ 審査委員に事前に来所する日程を登録するよう依頼し、事務職員は担当する審査委員の初回来所日の前日までに担当レセプト件数の30%以上を上程、審査委員会3日までには全ての医療機関のレセプトを上程することとし、毎月進捗状況を確認	—
令和5年10月	・ 目視対象レセプトを「15%」から「10%」に絞り込む	99.5%
令和6年4月	・ 上記の対応・運用により、ほぼ「審査優先」ボタンを使用されていない状態となったことから、「目視対象レセプトに対する審査事務実施レセプトの割合100%」の目標を廃止 （「審査優先」ボタンを使用した場合は、審査事務時間が0秒（目視していない）になる）	令和6年3月 99.9%
令和7年4月	・ 令和7年度における保険者との審査支払契約書の内容※を踏まえ、令和7年4月に全拠点に対して「審査優先」ボタンを使用しないよう改めて周知	—

※令和7年度から追加
目視対象レセプトの全てについて、「電子レセプトの画面を自動で遷移させる手段を用いることなく、レセプトの審査事務画面を開いて目視する。」

「審査優先」ボタンの使用事案

対応

- 今般の調査により、令和7年4月から7月処理分において、「審査優先」ボタンを使用した履歴があるレセプトは580件、職員数は12名確認された。

＜各月の使用状況＞

処理月	件数	医療機関数	職員数	拠点
4月処理	73件	2	2名	埼玉、東京
5月処理	56件	4	3名	埼玉、大阪、福岡
6月処理	282件	12	3名	高崎、大阪、福岡
7月処理	169件	19	5名	埼玉、東京、愛知、大阪、熊本
計	580件	37	13名	

} うち1名は同一職員（計:336件）

【職員ヒアリング結果】

- 使用履歴がある職員にヒアリングしたところ、審査事務において1件ずつレセプトを開いて目視しなければならないことは十分認識しており、誤操作（10名）及び「審査優先」ボタンの認識誤り※（2名）であった。

※ 審査上程を保留したレセプトがあった場合に、当該レセプトを含む医療機関を上程するための機能と誤った認識をしていた。

【対応】

- (1) 9月に本部より全拠点に対して「審査優先」ボタンを押下しないよう再度周知徹底
- (2) 8月処理分において「審査優先」ボタンを使用したレセプトは、審査後事務（計数整理）で審査事務を実施済み
- (3) 9月11日の運用から「審査優先」ボタンを非活性化
- (4) 令和7年4月から7月処理分の「審査優先」ボタンの使用履歴があるレセプト（580件）について、9月10日から12日の間において審査事務（再点検）を実施した結果、レセプトの請求内容に疑義が生じるレセプトは存在しなかった。

→ 職員ヒアリングの結果、「審査優先」ボタンの使用の多くは誤操作とのことであり、審査事務の必要性が高いレセプトについてはコンピュータチェックの処理や抽出による審査事務を行っていたと考える。

「審査優先」ボタンの使用事案

<審査優先ボタンを使用した件数及び人数の状況>

処理月	審査優先件数	目視対象件数 に対する 審査優先件数 の割合	目視対象件数	使用人数	審査事務職員数 に対する 使用人数 の割合	審査事務職員数
4月処理	73	0.0011%	6,484,678	2	0.10%	1,990
5月処理	56	0.0009%	6,303,022	3	0.15%	1,983
6月処理	282	0.0044%	6,367,898	3	0.15%	1,974
7月処理	169	0.0026%	6,525,229	5	0.25%	1,972