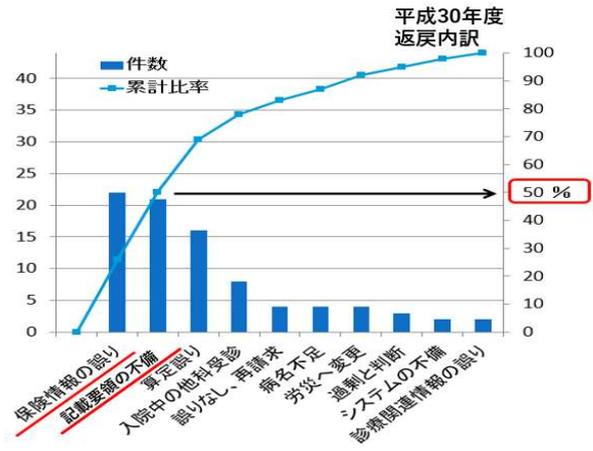


演題名	返戻0への挑戦		
施設名	西伊豆健育会病院	発表者(職種)	たなか さゆり 田中 沙由里 (医事課)
チーム名	チーム ^{いじ} 意地 ^か		
分類	④無駄の削減や能率向上、業務環境の改善をめざすもの		
取り組み種別	問題解決型		
改善しようとした問題課題	理念実現時の1年後の自部署の目標である、返戻率1.0%以内を実現するために、返戻件数をいかに減少させるかを課題とした。		
改善の指標とその目標値	(指 標)「保険情報の誤りによる返戻」「記載要領不備による返戻」 (目標値)「保険情報の誤りによる返戻0件」「記載要領の不備による返戻0件」		
実施した対策	「保険情報の誤り」 保険情報をしっかりと確認出来る環境の整備 保険情報入力後のチェック方法の見直し 「レセプト記載要領の不備」 記載要領不備を防ぐ為の情報共有のルール作り		
改善指標の対策実施前後の変化	(実施前) 「保険情報の誤りによる返戻」 2018年度 22件 月平均2件 「記載要領不備による返戻」 2018年度 21件 月平均1.9件 (実施後) 「保険情報の誤りによる返戻」 2019年10月診療分0件 「記載要領不備による返戻」 2019年10月診療分0件		
歯止めと標準化	「保険情報の誤り」 Wチェックの徹底、確認漏れが発生しない為に、電子カルテにて最終チェックをする 「記載要領不備」 返戻に対する、勉強会の実施の継続。返戻傾向を迅速に把握し情報共有をすることで、防止する		
活動の種類 ※複数選択可	①職場単位の活動 ④組織全体で取り組んだ活動	チーム メンバー (職種)	1 田中 沙由里 医事課
活動の場 ※複数選択可	④その他		2 山本 孝至 医事課
活動期間	平成31年2月 ~令和元年12月		3 磯谷 由美子 医事課
リーダー名 (職種)	田中 沙由里(医事課)		4 平野 崇 医事課
活動回数	10 回		5 椿 佳也 医事課
			6 木口 崇 医事課
		7 佐藤 仁 医事課	
		8 太田 枝里 医事課	
		9 山本 愛里 医事課	
		10 肥田 恵里奈 医事課	
		11 鈴木 君枝 医事課	
		12 松崎 あい子 医事課	
		13 藤井 小百美 経理	

【現状把握】

平成30年度



返戻は、その請求額の全額の入金が遅れる為、経営に大きく影響する。再請求など事務作業の手間も増える。現状把握より返戻理由の50%を占める「保険情報の誤り」「記載要領の不備」である事が分かった。「保険情報の誤り」「記載要領の不備」は、医事課内で改善できる項目である為、この2項目を攻撃対象とした。

攻撃対象 「保険情報の誤りによる返戻」 「記載要領不備による返戻」

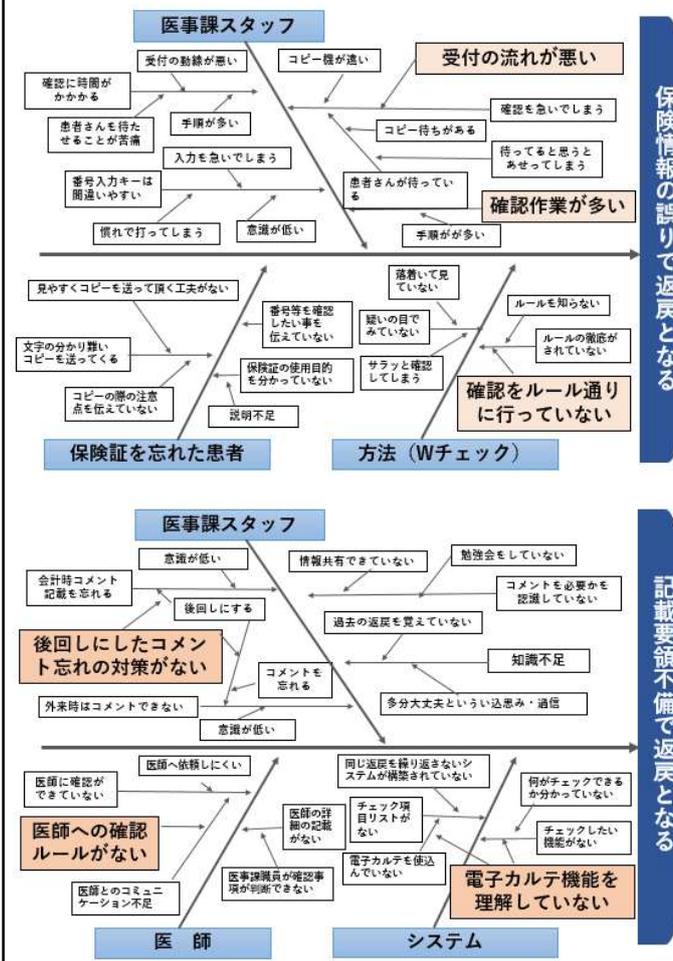
【目標設定】

何を	いつまでに	どうする
返戻理由 「保険情報の誤り」 「記載要領の不備」	令和元年 10月診療分の 返戻到着までに	10月診療分の 請求からの 返戻を0件にする

【目標値の根拠】

返戻0件は、ハードルが高い目標ですが、「保険情報の誤り」「記載要領の不備」による返戻は、事務的ミスの為、TQM活動をすることで、ミスのない仕組みを作りたいと思い設定した。

【要因解析】



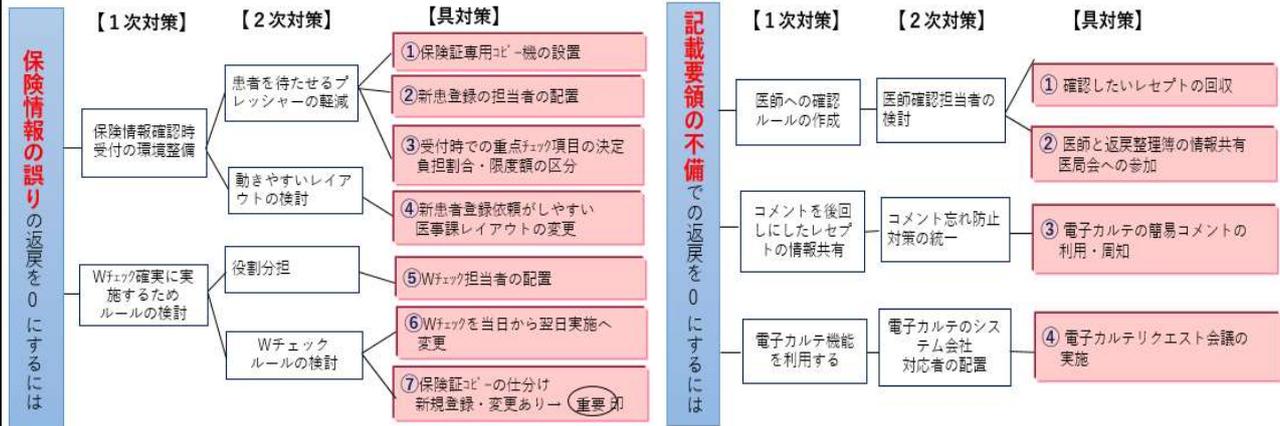
【重要要因の検証】

要因	重要要因候補 / 検証方法	判定
保険情報の誤り	1 保険情報確認時の受付の流れが悪い / 実態調査	○
	2 確認作業項目が多い / 保険証確認フローの見直し	×
	3 Wチェックをルール通り行っていない / Wチェック担当者へアンケート調査	○
記載要領の不備	4 後回ししたコメント忘れの対策がない / 担当者へアンケート調査 7名	○
	5 医師への確認ルールがない / 担当者へアンケート調査 7名	○
	6 電子カルテ機能を理解していない / 担当者へアンケート調査 7名	○

【保険情報の誤り】では、7名中6名が、ルール通りにできていると回答してるが、実際には返戻になっているため、ルール通りにできていないことが分かった。

【記載要領の不備】では、個々のレベルアップはもちろんのこと、個々が疑問に感じている事、返戻対策として実施したい事を共有する場がないことが分かった。

【対策の立案】



【対策の実施】

保険情報の誤りの返戻を0にする

対策	具体策	いつ	誰が	どうする	なぜ
保険情報確認時受付の環境整備	①保険証専用コピー機の設置	8/1~	橋	受付カウンターへ設置	保険証コピー待ち時間を無くす為
	②新患者登録担当者の配置	8/1~	田中	配置表の作成	新規登録の入力誤りを無くす為
	③受付時の重点チェック項目の決定	8/1~	医事職員	負担割合・限度額の区分を	会計後患者へ迷惑を掛けない為
	④医事課レイアウトの変更	7/31までに	山本	パーティションを撤去する	待ち患者の状況を把握する為
Wチェック確実に実施するためルールの検討	⑤Wチェック担当者の配置	8/1~	田中	配置表の作成	担当を明確にする為に
	⑥Wチェック日の変更	8/1~	医事職員	当日実施していたWチェックを翌日実施	Wチェックを曖昧にしない為
	⑦保険証の仕分け	8/1~	全員	重要な印を押す	入力誤りの可能性が高い為



保険情報の誤り【具体策①】
受付カウンターに専用コピー機を設置した。

保険情報の誤り

【具体策②③④】

医事課のレイアウト変更。パーティションの撤去と機の配置を変更した。

受付の重点チェック項目を決めて新患者登録者と保険変更登録者の担当者を配置した。



記載要領の不備の返戻を0にする

対策	具体策	いつ	誰が	どうする	なぜ
医師への確認ルールの作成	①医師に確認したいレセプトの回収	月初旬	田中	医事課内で医師へ確認したいレセプトの回収	コメントを入れる必要があるか確認するため
	②医師と返戻整理簿の情報共有		田中	医局会への参加	返戻整理簿の情報共有
コメントを後回しにしたレセプトの情報共有	③電子カルテの簡易コメント利用・周知	8/1~	医事職員	電子カルテ簡易コメントの活用を周知	医事課全体でコメント忘れを防止する為
	④電子カルテリクエスト会議の実施	8/1~	田中	電子カルテ機能の確認	電子カルテの機能を知り、返戻対策する



保険情報の誤り【具体策⑤⑥⑦】
入力誤りのリスクが高い保険証のコピーに重要印を押し、Wチェック担当者へ引き継ぎます。しっかりチェックする為に、チェック日を当日から翌日に変更した。

記載要領の不備【具体策①②】医師への確認は、担当者を決めて、担当者がまとめて医師に確認をすることとした。

【具体策③】電子カルテ機能を利用し、簡易コメントを使うことで医事課全体で不備を防止していく。

【具体策④】返戻内容を確認し電子カルテ機能で対応できないか、電子カルテリクエスト会議を実施した。

記載要領不備の対策は、直ぐに結果に繋がらない、対策を繰り返し、医事課内で情報共有することで、返戻、防止対策に繋がると考える。

【中間 効果の確認】

目標（2019年10月請求分より）

保険情報誤り 0件
記載要領の不備 0件

↓ 対策後の中間結果

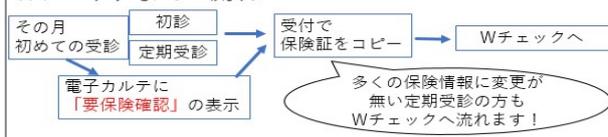
2019年度（8月請求分より）

保険情報誤り 1件
記載要領の不備 1件

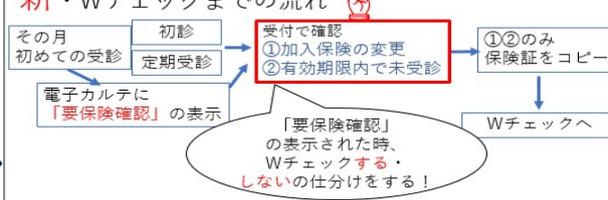
目標未達成！

追加対策の検討

Wチェックまでの流れ



新・Wチェックまでの流れ



Wチェックは流れ作業的に進んでいると仮説、情報を誤って入力する可能性が高いものをチェックすることで疑いの目が強くなると考える。

【効果の確認】

【 目標 】
 保険情報の誤り 0件
 記載要領不備 0件

対策後(10月請求分)
 保険情報の誤り 0件
 記載要領不備 0件

目標達成

中間確認時 (10日間の数)

7月1日～7月10日 受付人数 858名 Wチェック率 78%
 Wチェック件数 668名

追加対策後 (10日間の数)

10月1日～10月10日 受付人数 747名 Wチェック率 33%
 Wチェック件数 247名

【有形効果】

Wチェックの仕分けをしたことでチェック件数が減りました。効率良くチェックができるようになりました。

【無形効果・波及効果】

毎日の業務分担表により、担当者が明確になり各自の**責任感**が強くなった

担当を明確にしたことで、誰がチェックしたかが分かるため、各自の責任感が強くなりました。

医事課内のレイアウト変更により**外来患者さんへの気遣い**が出来るようになった

レイアウト変更により、常に受付の様子が見えて、患者さんへの気配りができるようになりました。

保険証コピー減少による**コピー費用及びコピー用紙のコスト削減**

保険証のコピーが減ったことで、コピー用紙のコスト削減にもつながりました。

【標準化と管理の定着】

項目	何を	いつ	誰が	なぜ	どうする
標準化	電子カルテ 保険証の 確認一覧	毎日 外来受付 終了後	医事職員 担当表	Wチェックの 漏れ防止	確認する
教育	勉強会	月1回	医事職員	情報共有 知識向上	対策の 検討
管理	返戻内容の確認	月1回	医事職員	同じ返戻 繰り返さない	返戻リスト 作成配布

定期的な勉強会や返戻内容の検討を繰り返し行っていくことで意識・知識の向上を目指す。



【ストーリーごとの反省】

ステップ	良かった点	悪かった点
テーマ選定	理念実現に向けた1年後の姿とリンクできた	
現状把握	パレート図を作成、攻撃対象を明確にできた	集計方法が雑だった為、やり直しが多かった
要因解析	他者の業務を再認識できた	2項目の要因解析が大変だった
対策立案	多角的に検討できた 誰がチェックしたかが分かるので、責任の所在が明確になった	Wチェックの変更立案時には気付かず、大変でもやるしかないと思ってしまった
対策実施	中間確認を実施し対策を再検討できた	
効果の確認	目標達成	確認が2ヵ月後の為、対策の方向性が正しいか確認に時間がかかった
標準化	継続的に活動できる対策ができた 特に、コメント不足では定期的な情報共有の勉強会が重要です	

【今後の課題】

理念実現時の自部署の姿、達成の為に
 (2019年度返戻率 1%)
 返戻件数だけでなく、返戻金額にもこだわった活動を実施したい。