

演題名	入院医療費における未収金額減少の取り組み		
施設名	熱川温泉病院	ふりがな 発表者(職種)	はが せいや 芳賀 聖也 (医事)
ふりがな チーム名	みしゅうきんげんしょうちーム 未収金減少チーム		
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	病院の中心的な収入である医業収入に着目し、テーマを未収金の減少に選定した。 課題として、①未収連絡の担当者が1名のため、業務が属人的であり、かつ経理→医事→事務部長が業務にかかわるため、業務フローが複雑である、②未収管理台帳が、紙での記録方法であり未整備である、③入院時に連帯保証人を立てて頂くルールの管理が曖昧である、の3点が上がった。		
改善の指標と その目標値	(指 標) 未収金のうち、完全回収が困難な医療費が、2023年度の平均で438万円程あり、これが全体の77%を占めていた。そのため、残り23%の改善を目指した。2024年3月末時点での未収金額は5,511,355円であり、23%減を目指すとして、4,243,743円になった。  (目標値) 医療費の未収金額を、2025年3月末までに、424万円以内にする。		
実施した対策	①経理と事務部長が関与していた業務フローを、医事に一本化した。 ②紙で記録していた未収管理台帳をエクセルで作成した。氏名・続柄・電話番号の記載欄を設け、支払い済みの方が一目で分かるように工夫し、管理性を高めた。 ③入院時に記入していただく誓約書の記載例を作成した。そこに当院で設けている連帯保証人のルールを記載し、ご家族が事前に理解して頂いたうえで、入院手続きに望めるようにした。		
改善指標の 対策実施 前後の変化	(実施前) 2023年3月末 未収金合計 5,511,355円  (実施後) 2024年3月末 未収金合計 3,808,639円		
歯止めと 標準化	未収金対応手順をマニュアルに盛り込むこと、未収管理台帳を医事・事務部長と経理が確認することで、業務の標準化と管理を行っている。		
活動の種類 ※複数選択可	①職場単位の活動 ②複数の職場が連携した活動 ③テーマに合わせて形成したチーム活動	チーム メンバー (職種)	1 芳賀 聖也 医事
活動の場 ※複数選択可	②支援部門 ③管理部門		2 黒川 恵 医事
活動期間	2024年4月 ~ 2025年3月		3 坂田 友和 相談員
リーダー名 (職種)	芳賀 聖也 (医事)		4 加藤 光章 相談員
活動回数	10 回		5 進士 博史 経理
			6 板垣 幸子 クラーク

【現状把握】



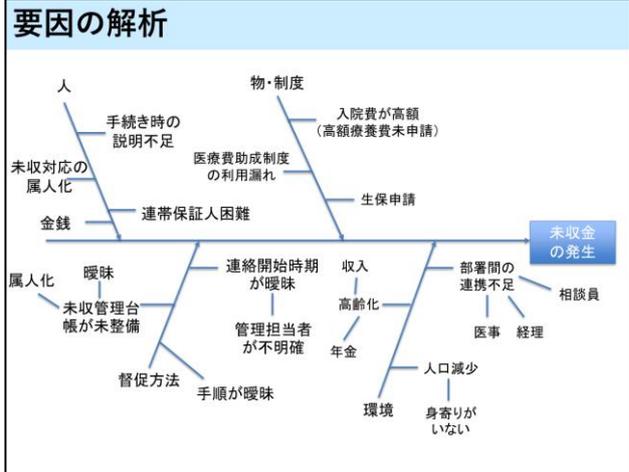
【目標設定】

### 目標の設定

活動目標

何を	医療費の未収金額を
いつまでに	2025年3月末までに
どうする	424万円以内にする

【要因解析】



【対策の立案と実施】

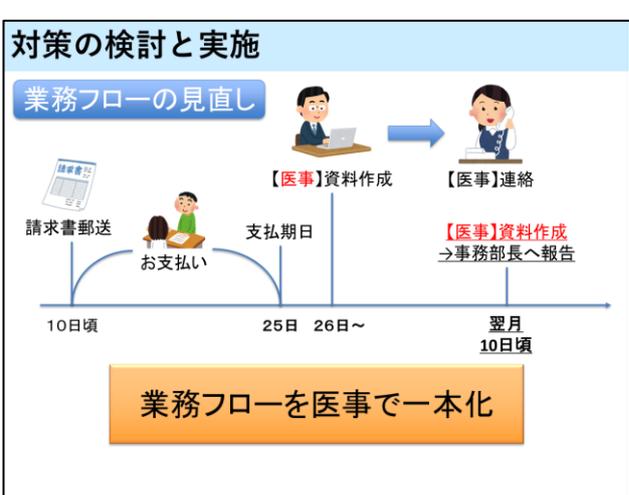
### 対策の検討と実施

要因①

- 未収連絡が属人化(約1名)  
...担当者の不在等により連絡が遅れる
- 業務の流れが複雑  
...経理→医事課→事務部長

↓

業務フローの見直し



## 対策の検討と実施

### 要因②

- 【医事】未収管理台帳が未整備
- 紙での記録(記録漏れ、紛失、手間)

## 対策の検討と実施

### 回収業務の可視化

電話・手紙・訪問などの対応履歴

- 回収進捗を一覧表(Excel)で管理

## 対策の検討と実施

### 要因③

- 連帯保証人の不在
- 未収発生時、本人以外に請求ができない
- 連帯保証人の管理不備
- 同一生計・同一世帯でない方



ルールの明確化・適正な運用

## 対策の検討と実施

### 入院時書類の整備

- 各書類の記入例を作成

## 対策の検討と実施

### 入院時書類の整備

- 連帯保証人のルールを明記

## 対策の検討と実施

### 入院時書類の整備

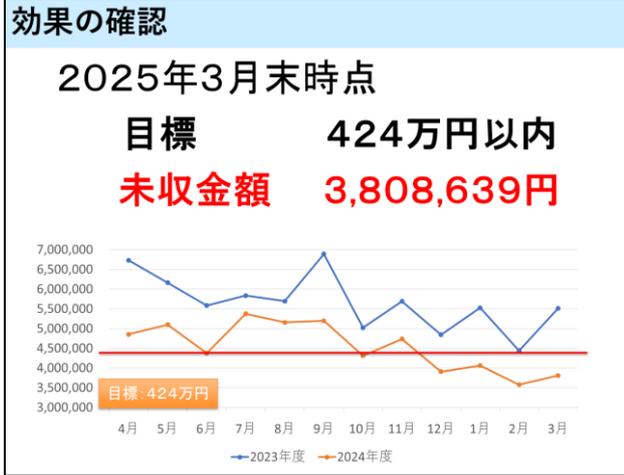
- 連帯保証人のルールを明記

## 対策の検討と実施

### 入院時書類の確認

- 相談員→医事のダブルチェック

【効果の確認】



効果の確認

有形効果

年月	合計	入院 (入院中)	入院 (退院済)	外来
2023年3月	6,614,015	3,279,329	3,329,710	4,976
2024年3月	5,511,355	3,059,865	2,448,980	2,510
2025年3月	3,808,639	2,114,955	1,689,244	4,440

16.7%減少  
30.9%減少

入院中の未収金: 約31%減少  
退院済の未収金: 約31%減少

↓

目標値: 23%を上回る成果

- 効果の確認
- 有形効果
- 担当者の残業時間が3時間8分(26%)減少  
※2023年3月/2024年3月比
- 無形効果
- 医事・相談員・経理の連携が密になった
  - 連帯保証人等の不在により断るというケースが無くなった

【標準化と管理の定着】

標準化と管理の定着

目的	項目	担当	方法	期間
標準化	未収金対応手順 (業務フロー・未収 管理台帳)	医事課	「未収金対応マ ニュアル」に盛り 込む	2025年4月 ～
維持管理	未収管理台帳の 作成 患者台帳での管 理	医事主任	毎月、漏れがな いか確認する	毎月
実施状況のチェッ ク	未収管理台帳の 漏れがないか	経理担当 者	毎月、確認する	毎月

【反省と今後の進め方】

- 標準化と管理の定着
- 反省と今後の進め方
- 未収金は依然として300万円超
  - 継続的な回収活動が必要
  - 文書通知や支払計画の導入も検討