

保険証確認ミスによる返戻をなくす為の検討

中村 尚代¹⁾ 小林 美香¹⁾ 稲葉 名美¹⁾ 林 隆子¹⁾ 佐野 久美¹⁾
清水 利枝¹⁾ 前田 和美¹⁾ 吉川 さゆみ¹⁾ 直海 幸恵¹⁾ 西嶋 千晴¹⁾
泊 明子¹⁾ 大久保 由佳¹⁾ 富田 明里¹⁾ 大澤 貴裕¹⁾ 土田 千賀²⁾

要旨：保険証確認ミスによるレセプト返戻件数が減少しないのが現状である。2月分の返戻レセプト227件の中で保険証確認に関するレセプトを抽出した結果94件であった。そのうち医療事務課職員が直接係わる記号・番号誤り、本人・家族違い、国保種類違い、給付割合相違の4項目では73件であった。この4項目の減少を目標に保険証提出の呼びかけや、保険証コピーのダブルチェックなどの対策を実施した結果保険証確認に関する返戻レセプトが94件から38件となり、医療事務課職員の係りの大きい項目では73件から15件となり79.5%の減少を達成した。

【Key words】保険証提出の呼びかけ、確認ダブルチェック

緒 言

保険証の確認や入力とは患者様から提示された保険証を基に受付窓口において行われている。その為毎月保険証確認が出来る様に患者様に声掛けを行っている。また保険証に変更があればコピーをとり、入力内容のチェックを行ってきた。しかし煩雑時には患者様への声掛けが疎かになったり、チェックが不十分となっていた。これらの事が原因し返戻レセプトが減少しないという問題につながっていると考えられた。そこで保険証確認作業を確実にする為の案を立て対策を実施した。

対象及び方法

平成20年2、3月分の保険請求されたレセプトのうち、保険証に関する返戻レセプトを抽出し集計した。そのうち医療事務課職員の係わりが大きいと考えられる記号番号誤り、本人・家族違い、国保種類違い、給付割合相違の4項目を選択した。選択した4項目の返戻レセプトを減少させる為に要因を解析し、それに基づいて対策を立

て実施した。対策としては患者様に積極的に保険証を提出してもらう為に声掛けの徹底と提出をお願いする黄色い紙を配布する事とした。又変更があった保険証は必ずコピーをとり第三者によるダブルチェックを行い、更に毎月行われる勉強会においてミスのあった項目についての伝達を行った。対策実施後の平成20年6、7月分の保険証に関する返戻レセプトについて対策前と同じ方法で抽出し、対策前の結果と比較した。

結 果

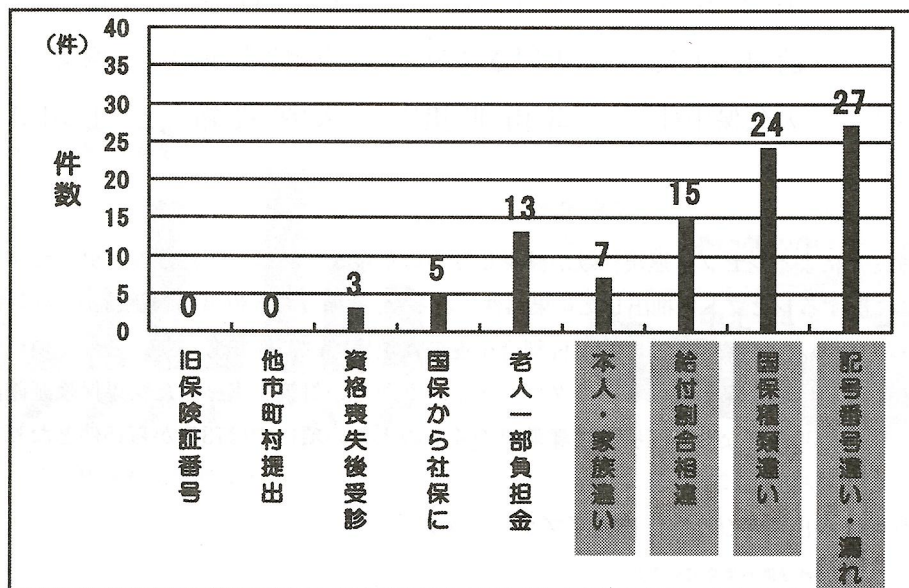
保険証関連の返戻レセプトは94件あり、その内医療事務課職員の係わりの大きい4項目では73件であった。(図1) この4項目の誤りが発生する要因を解析したところ患者様に積極的に保険証を提出していただける様な対応が充分出来ていない事、入力時におけるルールに対する知識不足、技術不足が大きな要因であると考えられた。(表1) 対策を実施した結果6、7月分の保険証関連のレセプトは38件と減少し、そのうち医療事務課職員の係わりの大きい4項目のでは73件から15件となり79.5%の減少

¹⁾ 福井総合病院 医療事務課

²⁾ 福井総合病院 放射線科

(受付日 2009年3月)

となった。(図2)



2ヶ月分の返戻レセプトでの保険証関係件数は94件であった。

図1：調査結果（現状把握）

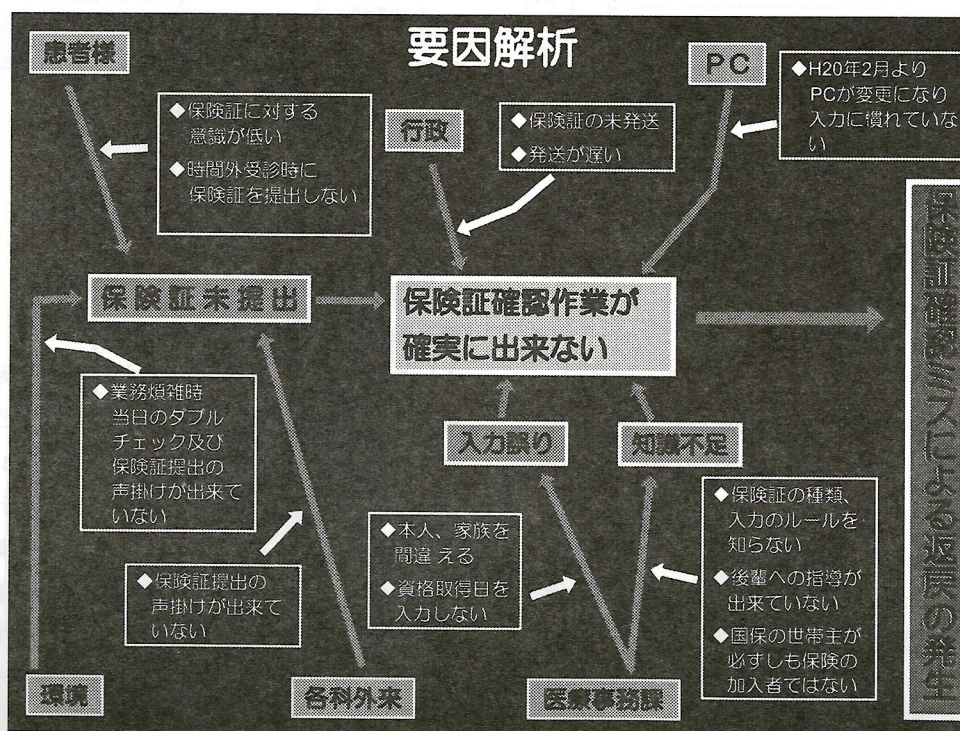
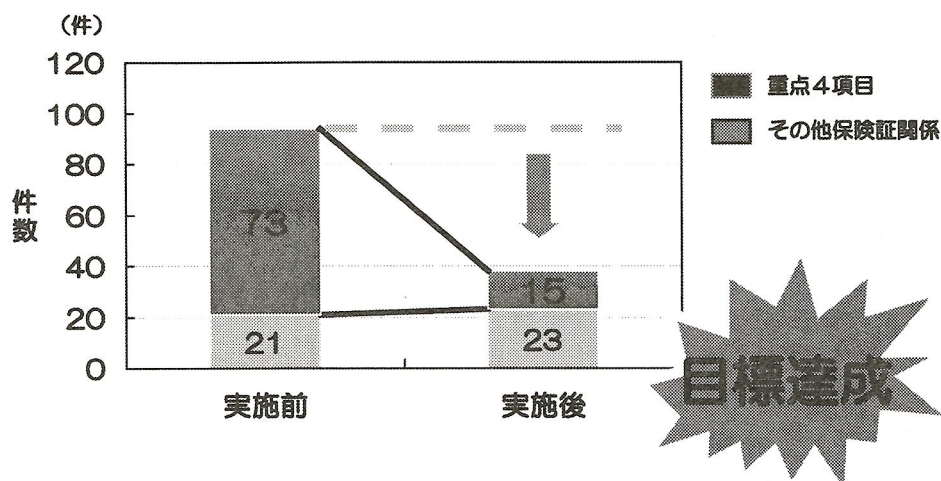


表1：要因解析



☆ 保険証関連の返戻レセプトは94件から38件となった。

☆ 重点を置いた4項目（記号・番号誤り、本人・家族違い、国保の種類違い、給付割合相違）で73件であったのが15件になり79.5%減少した。

図2：有形効果

考 察

当院では保険証関連の返戻レセプトが長年減少せずに苦慮してきた。今回医療事務課職員の係わりが大きい保険証関連の返戻レセプトに重点を置き、減少しない要因を解析し対策を立て実施した。その結果79.5%と著明な減少を達成出来た。それは対策を実施する事で保険証確認時において注意しなければならない点が明確になり患者様には保険証提出の声掛けを行うことにより保険証提出の必要性を認識してもらう事が出来た為と考えられる。さらに医療事務課全員に現状把握の調査結果を報告する事によって誤りに対する認識ができ、日常業務で直接保険証入力に携わらない医療事務課職員に対しても毎月保険証を確認する事の重要性の意識強化を促す事が出来た事も減少を導いた要因と考えられる。しかし返戻件数ゼロには程遠い。返戻件数ゼロに近づく為に、今後は保険証確認の重要性に対して職員・職員家族及び患者様の意識強化に努めていく。又保険証の変化に伴った対応が確実に出来る様に継続した活動を行っていく事が必要であると考えられる。

参考文献

- 1) 松田亀松：コマッタ君の問題解決とQC手法。日科技連，東京，1989，1-224
- 2) 2008年4月版診療点数早見表 医学通信社