

発表者 川原 由起子(かわはら ゆきこ)

共同研究者 上原章代、植松涼子、河西恵美、神原麻実、國重由佳利、滝祐子

富永淳子、中野未来、藤澤紗織、松下万岐子、明見嘉美

中川美和子、河野誠司、山形健夫、篠原靖幸、明松寿郎

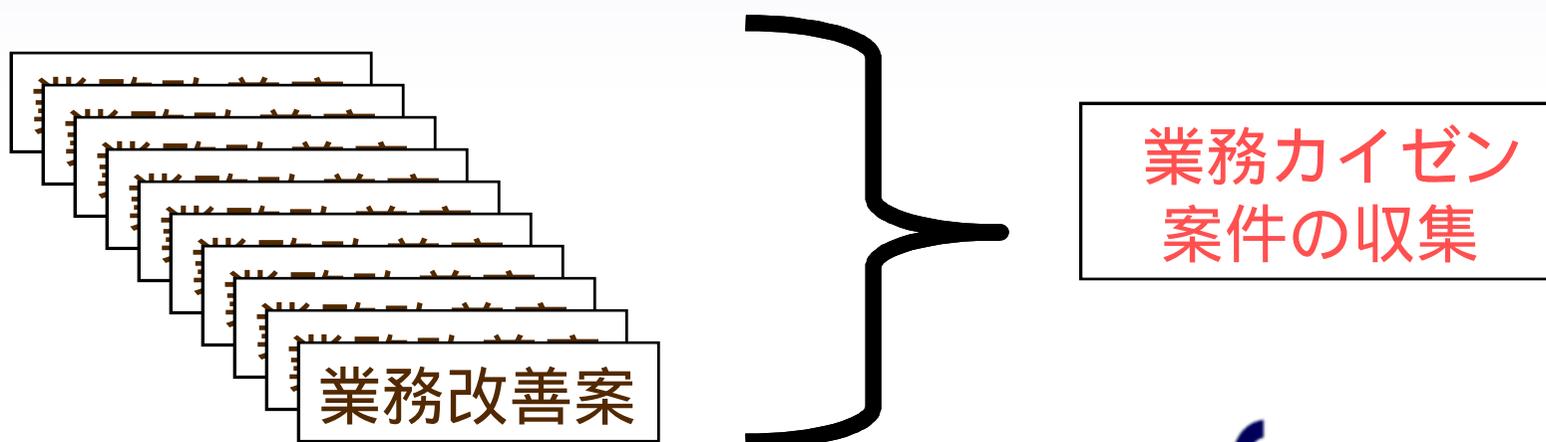
ジオ薬局グループ、テイオーファーマシー株式会社

〒760-0005 高松市宮脇町1-1-23 TEL:087-861-0800

事務員が考えたPHARM-2E分析の応用例 ～ レセプト返戻の原因分析と対策～

【目的 -1】

いわゆる「カイゼン運動」は業務見直しへ向けた優れたムーブメントの1つとして広く認知されている。弊社に於いても次世代事務員育成を目的に、トライアルとしてこの手法を導入し、案件の大小を問わず広く業務改善案の収集を行なった。



【目的 -2】

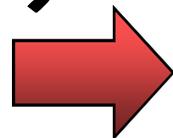
その中で、レセプト返戻の実態について、事務員がその全体像を把握しきれていない現状がエリア単位で明らかとなった。事務員各々が係る実態を把握し、全体像を共有することは、

- ・ 返金、未集金発生に係るトラブル、時間浪費の未然防止
- ・ 金銭管理に係る重要性の再考
- ・ 巨視的考察、論理的思考のトレーニング

等の観点よりすべからく重要であると思われた。

業務カイゼン
案件の収集

ピックアップ！



レセプト返戻の実態

【目的 -3】

本学会では、弊社香川地区の事務員らが自ら行なった、系列各店舗のレセプト返戻の実態把握、原因分析、対策の立案と実行、までの一連の経過報告に併せて、これら過程を経験することによって得られた事務員自身の成果についても報告する。

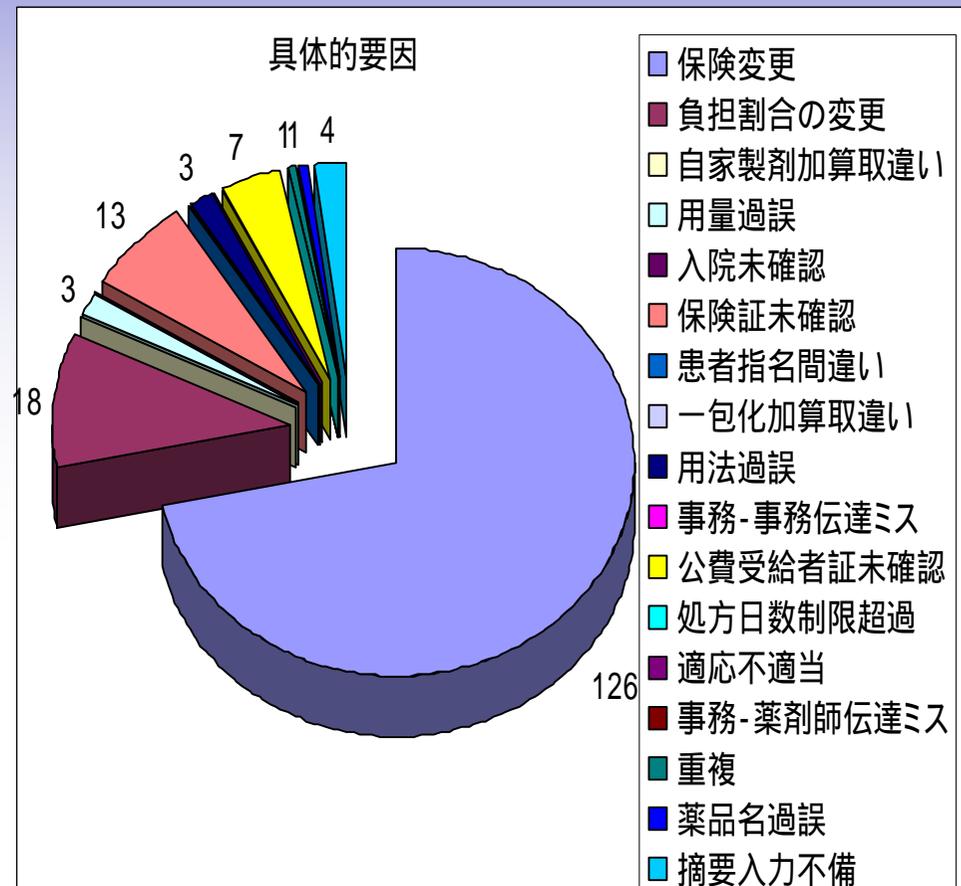
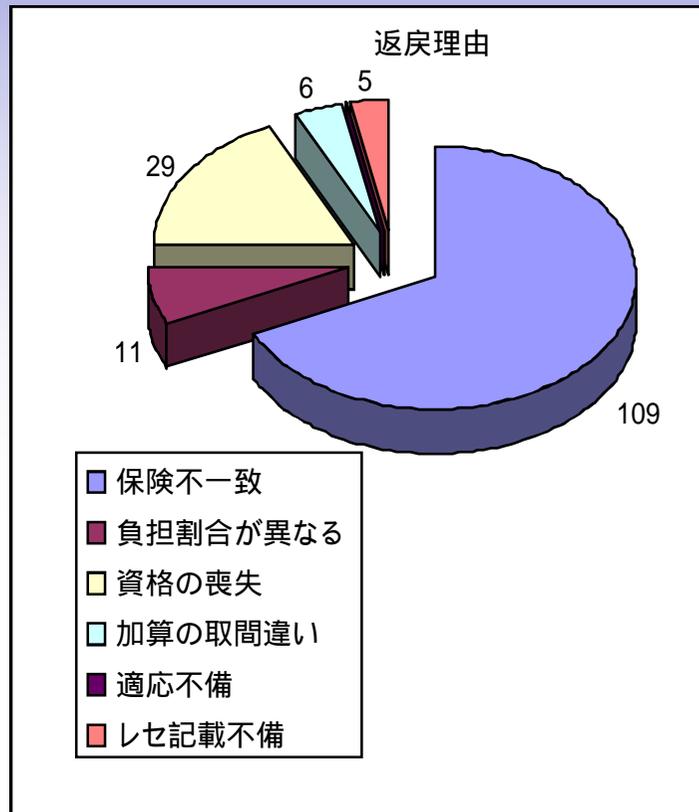
【分析ツール】

PHARM-2E分析の手法を改変し作成した

返戻理由		具体的要因				具体的対策 (今後、何をどうしていくか)		
保険不一致(保険者番号・記号・番号) 負担割合が異なる 資格の喪失 加算の取り間違い 適応不備		保険変更 負担割合の変更 自家製剤加算取り違い 用量過誤	入院未確認 保険証未確認 患者氏名間違い 一化化加算取り違い	用法過誤 事務 事務伝達ミス 公費受給者証未確認 処方日数制限超過	自家製剤加算取り違い 適応不備 事務 薬剤師伝達ミス			
要因となった業務段階		責任	状況	人	形式			
処方せん受付(本人の確認) 処方監査 処方内容の確認 保険内容の確認 薬歴簿・お薬手帳の確認 保険内容照会 レセコン入力 最終鑑査 入力内容の再確認 加算の確認 処方内容の確認 レセプト作成		自責 他責	イージーミス 不可避なミス どちらでもない	睡眠不足・疲労 注意不足 確認不足 知識不足 経験不足 情報不足	処方箋入力ミス 記載ミス 保険情報ミス 監査ミス 連携ミス			
返戻後の影響と対応		VS 患者	未収金発生と通知、回収	返金発生と通知、回収	保険の確認	公費受給者証の確認		
		VS Hp	保険情報の修正					
		VS 本社	日計表修正	状況説明				
		VS 薬剤師	薬品情報の聴取	調剤方法の聴取				
		VS 国保、社保	修正および再請求	修正および取り下げ				
想定される2次影響		VS 患者	信頼性の低下	クレーム				
		VS Hp	信頼性の低下					
		VS 本社	信頼性の低下					
		VS 薬剤師	信頼性の低下					
		VS 国保、社保	信頼性の低下・監査が強化される					
A	返戻後処理に係る浪費	人	事務員1人	薬剤師1名	事務員、薬剤師各1名	事務員2名以上	本社1名	店舗全員
	金	返金(円)	未集金(円)	電話代(10 ~ 円)	交通費(円)			
		時間	30分以内	3時間以内	1日以内	1週間以内	1ヶ月以内	3ヶ月以上
B	再発防止策に係る浪費	人	事務員1人	薬剤師1名	事務員、薬剤師各1名	事務員2名以上	店舗全員	
	金	PC機器の整備(円)	マニュアル整備	人事配置再構成	動線の改変・設備(円)	スタッフ増員(200万円~)	社員教育	
		時間	30分以内	3時間以内	1日以内	1週間以内	1ヶ月以上	3ヶ月以上
A B間比較	人	A) > B)	A) = B)	A) < B)				
	金	A) > B)	A) = B)	A) < B)				
	時間	A) > B)	A) = B)	A) < B)				

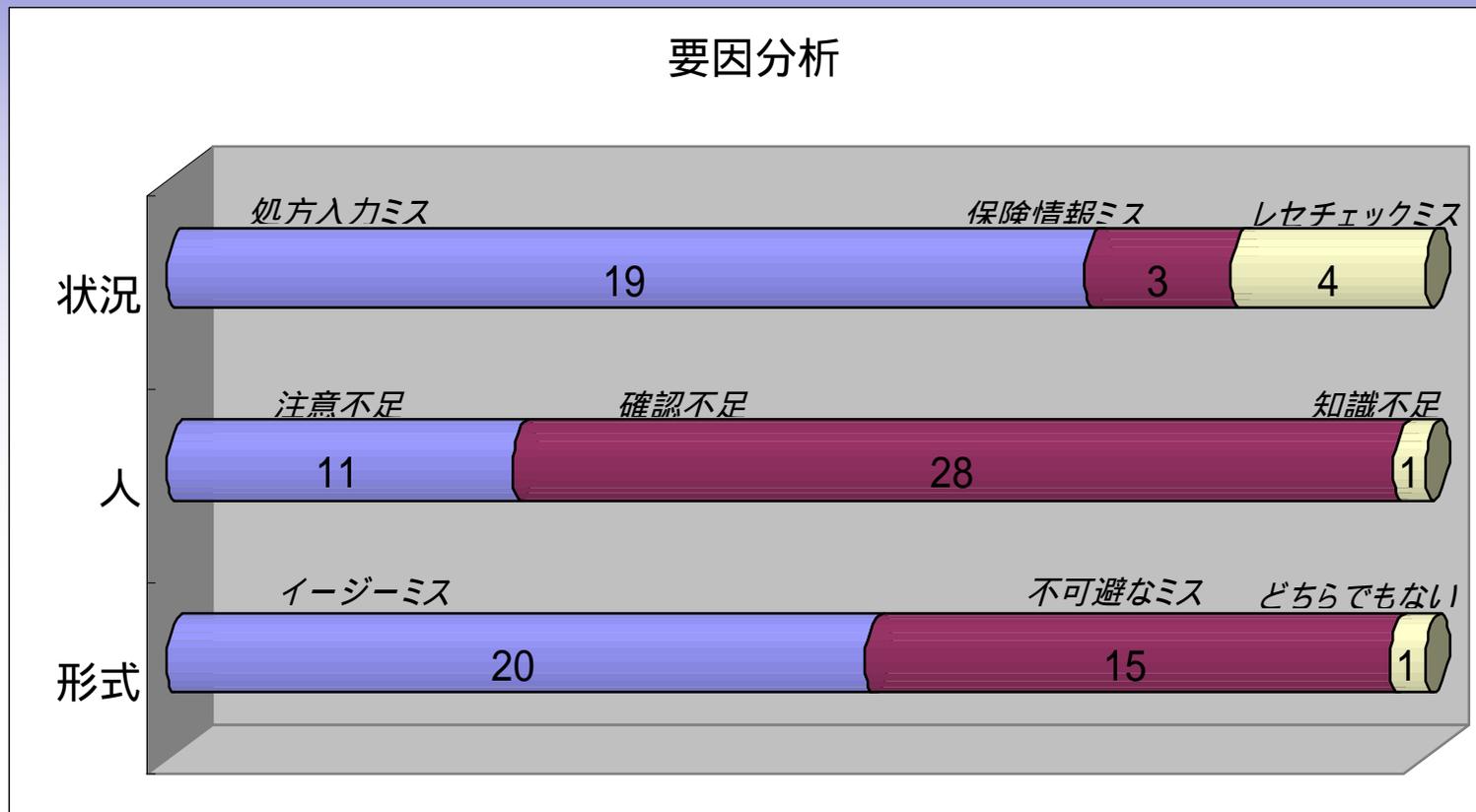
【可視化 -1】

集計し、結果をグラフ化し分析しやすくした



【可視化 -2】

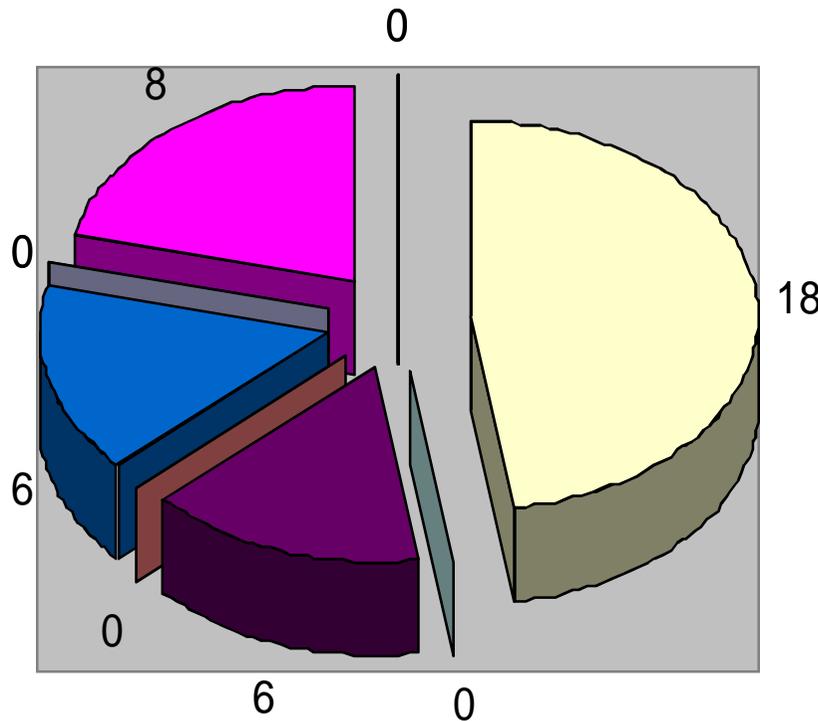
集計し、結果をグラフ化し分析しやすくした



【可視化 -3】

集計し、結果をグラフ化し分析しやすくした

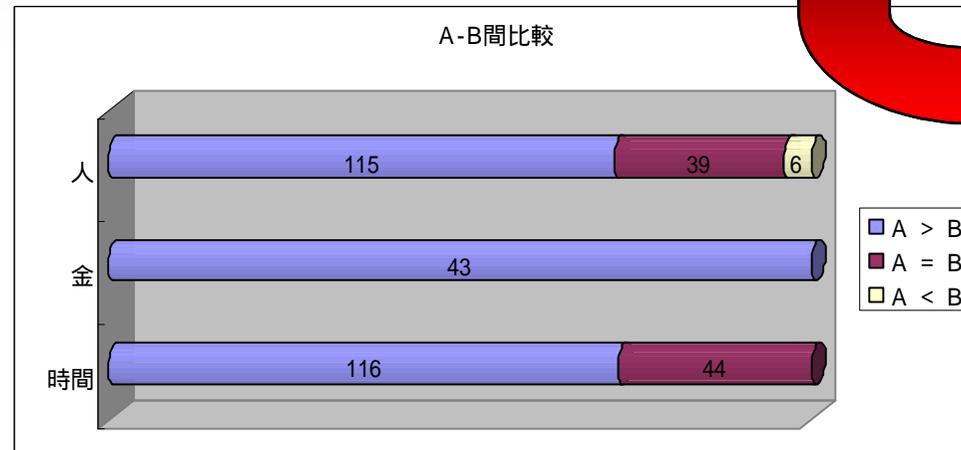
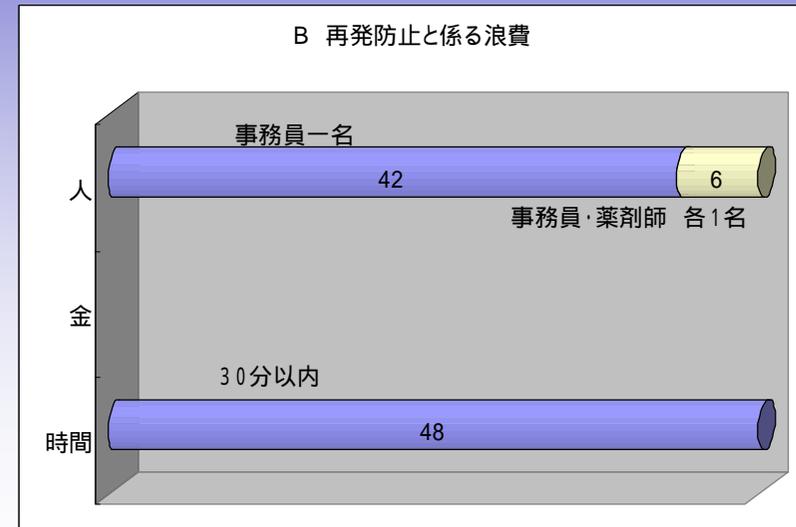
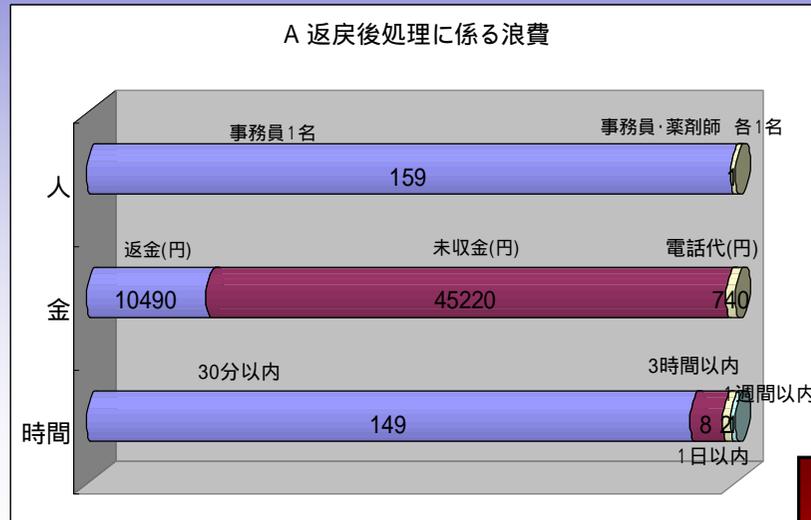
要因となった業務段階



- 処方せん受付(本人確認)
- 処方内容の確認
- 保険内容の確認
- 薬歴簿・お薬手帳の確認
- 保険内容照会
- レセコン入力
- 入力内容の再確認
- 加算の確認
- 処方内容の確認
- レセプト作成

【可視化 4】

集計し、結果をグラフ化し分析しやすくした



明らかに、返戻後に係る処理より、未然に防ぐ策を講じる方が、人・金・時間の観点より、有効であることが示された。

【可視化 5】

集計し、結果をグラフ化し分析しやすくした

H19.4月～H20.2月対象

月日	レセプト 件数	返戻 件数	返戻金額	自責分 返戻金額	自責返戻 分の割合 (レセプト件 数)	自責返戻 分の割合 (返戻件 数)
H19.4	5,733	26	114,303	16,485	2.9	634
H19.5	6,290	39	211,081	73,194	11.6	1877
H19.6	5,798	37	217,949	70,209	12.1	1898
H19.7	5,579	31	167,884	129,303	23.2	4171
H19.8	5,493	42	192,297	66,443	12.1	1582
H19.9	5,327	45	313,866	101,593	19.1	2258
H19.10	5,955	38	351,854	64,106	10.8	1687
H19.11	5,880	43	712,743	188,779	32.1	4390
H19.12	6,253	32	201,029	31,940	5.1	998
H20.1	6,140	49	279,202	60,675	9.9	1238

返戻対策に取り組み、H20年から自責分の割合は少しずつであるが、改善傾向にあるといえる。

【事務員で考えた対策】

～分析結果をもとに～

自責分の返戻に絞って考えると、確認不足が原因のイ-ジ-ミスが多いことから、ダブルチェックの徹底(出来れば1名だけでなく複数名で)、事務員は勿論のこと薬剤師も調剤録や薬剤情報提供文書及びレセプトをチェックすることにより、大部分のミスは防げるのではないかと考察出来る。また、知識不足に起因するミスを防ぐ為、勉強会を開催し、同時に算定を誤りやすい処方例等の意見交換を行うといった対策を立てた。

【まとめ -1】

保険情報の記載ミスや保険情報・処方内容の入力ミスの割合が高く、いわゆる ” イージーミス ” に起因する返戻が多数を占めることが判明した。

更に、「 ” イージーミス ” を起こさないよう努めた場合」と「返戻後の処理を行なった場合」とを人・時間・金の浪費をエンドポイントとしてシミュレート、数値比較を行い、後者の浪費の方が遥かに著しいとの結果を得た。即ち、 ” イージーミス ” を起こさないよう継続努力することが最善案であることが示された。

【まとめ -2】

これらトライアルに係る一連の経過は、“イー
ジーミス”を起こす日々の確認不足・知識不足と
いった「目に見えない原因」を可視化し、勉強会等
の自主開催などの改善行動を促した。しかしながら
本トライアルの成果の本質は、返戻に係る表面的な
解決案の提出ではなく、目に見えない部分、即ち各
事務員の“意識カイゼン”ではないかと考察する。

【事務員の感想 -1】

～意識カイゼン～

返金、未集金発生に係るトラブル、時間浪費の未然防止観点より

自責の場合、例え少額であっても、差額が発生してしまうということは、薬局不信に繋がる。事務員一人一人が薬局の顔であり、イメージを与える存在であるということを強く認識すべきである。他責の場合も、早急に患者様に連絡しなければ同様である。その対応や通知、返金・集金方法には十分配慮することが大切である。また、係る処置に要する時間の観点からは、現状復帰に多大な時間が必要とされることが分かった。金額のみならず、時間といったコストについての重要性を改めて感じた。

【事務員の感想 -2】

～意識カイゼン～

金銭管理に係る重要性の観点より

レセプト提出毎に返戻を残さぬよう、早急に
関係各所に連絡、調査解決するように努める。
入金が遅れれば、それだけ運転資金が滞ること
となる。例え少額であっても、例数を増や
すことは当然良いことではなく、人・時間と
いった運転資金が滞るといったことを今回の
検討を通じて、改めて理解できた。

【事務員の感想 -3】

～意識カイゼン～

巨視的考察、論理的思考のトレーニングの観点より

事務員達の改善案というところからスタートしたものであったが、データ集計等をしているうちに奥深いものだ実感した。PHARM -2E分析を使い詳細な原因分析を行うことにより、自責他責問わず、普段の確認や知識不足が返戻の原因であり、グラフ化することで、より理解が得られた。そして、私たち事務員の日々の確認に対する結果が、会社に対して大きく関わっているとは思わなかった。今回の経験より、事前にミスを防ぐことが、とても大きなコストを削減することができ、このことが事務員一人ひとりの意識カイゼンにつながった。また、今後の仕事にかかわる人々にとって、また私たち事務員にとっても大いなるメリットになることを確信している。