

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～

発表形式 ポスター
演題区分 薬学教育
発表者 川原 由起子(かわはら ゆきこ)
共同研究者 中川 美和、河野 誠司、山形 健夫、堀淵 浩二、
 篠原 靖幸、明松 寿郎 他

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

【目的】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。その結果、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。

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。

【方法】

- ・ 返戻の実態の大まかな把握と事務員への意識付けのため、データ集計用フォーマットを作成、配布し、一定期間の返戻について全数調査を行なった。
- ・ 調査結果は、薬局側に起因する”自責による返戻”と、その他の原因、即ち”他責による返戻”とに大別できた。
- ・ 更に詳細に原因分析を行なうため、新たに PHARM-2E 分析の手法を改変したツールを作成し、分析結果を可視化し、対策立案への一助とした。

【結果】 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”イーミーミス”に起因する返戻が多数を占めることが判明した。

更に、「”イーミーミス”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、”イーミーミス”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。

【結論】これらトライアルに係る一連の経過は、”イーミーミス”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。