

Y14-03

岡山赤十字病院における医療費未収金問題への対策と課題

岡山赤十字病院 医事第一課¹⁾、岡山赤十字病院 会計課²⁾

○土居 正明¹⁾、西崎 幸子²⁾、依田 明美¹⁾、伊賀 浩二²⁾

【はじめに】当院では平成23年度に医事課に未収金対策係を新設し、会計課と連携しながら未収金問題への取り組みを進めてきた。2年間の取り組みの中で若干の成果を得たので、取り組みの過程と結果、今後の課題について報告する。

【取り組み】(1) 70歳以下の入院患者に対し高額療養費制度の利用を促進した。(2) 生活困窮者の緊急入院が高額の未収金発生につながることから医療ソーシャルワーカーとの連携を深めて生活困窮者の早期発見・早期介入に力を入れる体制づくりに取り組んだ。(3) 入院医療費未納者に対する督促方法が入院計算担当者によってばらつきがあったことから未収金対策担当者が一元的に入院未納一覧を管理し、未納者への督促をコンピュータで管理する仕組みを整えた。(4) 回収困難と判断した未収金を早い段階で債権回収業者へ回収委託した。

【結果】医療ソーシャルワーカーとの情報共有を強化した結果、複数の事案で高額未収金の発生を防止し得た。また債権回収業者を利用した結果、回収率は1割程度であったものの病院からの督促に応じなかった債権を回収するに至った事案を経験した。結果として外来未収金については大きな変化を認めなかったが、入院未収金については約4割減少させることに成功した。

【考察】電話督促や自宅訪問、裁判所による支払督促、少額訴訟等の法的措置についてはマンパワーの問題などから十分な取り組みに至っておらず、また救急外来を始めとして外来医療費の未収金発生防止について課題を残している。今後の取り組みとして、未収金発生状況の分類結果や債権回収業者の回収状況分析の結果をもとに、債権の特徴に合わせた督促方法を複数用意し使い分ける運用を検討している。

Y14-04

窓口未収金の外部弁護士委託における利点

大津赤十字病院 医事課

○門田 弘志、増田 進

【はじめに】

窓口未収金の回収には大小の規模を問わずどの病院も頭を悩ませている死活問題です。

過去の未収金全てに対し、医事課職員が通常業務と平行して電話や請求書等の督促を定期的に行っていました。その督促業務に費やす時間が膨大にのぼり時間外を行い対応していました。

しかしながら、費用対効果という観点で見ると、全てが回収につながると言えば決してそうではなく、居住地の変更による「宛先不明」や「音信不通」多方面への債権を抱えた「自己破産」など、医事課職員では「督促の限界」を感じることも多々あるのも事実であります。そこで外部への弁護士委託という運びに至りました。

【目的】

医事課のキーワードを<予防と回収>としました。

<予防>

平成23年4月より、医事課職員10名が事務部長より「未収金管理実務担当者」の委嘱を受けました。担当者は各病棟別に割振りを行い未収金督促・管理における責務と責任を明確化しました。

また、病棟クラークとも連携を密にし、未収患者が入院した際には担当者に連絡が入り早期の患者への接触・交渉に入ります。

そして「宛先不明」や「音信不通」の督促不能を少しでも減らし回収できることを目的に、平成23年4月1日付けにて未収金回収業務を専門に行っている外部の弁護士へ委託契約を交わしました。

【結果】

利点 主には弁護士による1住所調査(住民票の取得) 2相続調査3居住地の現地調査4訴訟等の法的措置5差押さえの強制執行などが挙げられます。これにより、「宛先不明」「音信不通」の患者や家族からの入金など実質的な効果も得られました。

<回収>

早期回収を目指し、焦付いた過去未収金の督促を外部に委託することでそこに費やす時間を無くし、特に未収発生1~3か月以内の督促を集中して取り掛かれるようになりました。今のところ課題、問題点は特にありません。

Y14-05

「Ever Note」を用いた業務効率化について

京都第二赤十字病院 企画統計課

○松田 直也

【目的】

電子メールを活用して、業務依頼、情報共有を行っていたが、リアルタイムな情報共有、進捗管理ができずに苦慮していた。今般、業務の進捗状況を複数のメンバーでリアルタイムに情報共有するアプリケーションを試行的に活用することにより、当該アプリケーションのメリット、デメリットを分析して業務効率化を図ることを目的とする。

【方法】

従来、紙、電話連絡等で対応していた業務依頼、進捗管理を「EverNote」「EverNote.web」で複数の人数が単独のアカウントを使用することとしたため、自動ログインの制限をして、記載ルールとしては、個人情報及び病院情報に関するものは掲載を禁止とした。また、掲示板への掲載内容を担当者へ一斉メールして情報共有をおこなった。

【成績】

電子化することによるメリットは、情報伝達の正確性、リアルタイムな管理、一斉メール送信による情報共有、進捗確認、失念防止、ペーパーレス化があげられる。さらに、履歴管理(履歴検索)で業務量を図ることができた。

デメリットとしては、データ入力作業が増加したことがあげられる。

【結論】

電子化によるメリットは多く、流通しているアプリケーション(無償)を利用することで業務の効率化が図れた。今後も、日々開発され、操作性が向上していく便利なアプリケーションや携帯端末については、積極的に業務に取り入れていきたい。

Y14-06

電子カルテシステムとの連動による外来駐車場の問題の改善

名古屋第二赤十字病院 外来業務課

○小林 俊之、岸 真司、水野 純一、渡邊 勝、久野 訓義、伊藤 恵子、浅井 知典、永野 泰之

【はじめに】都市部の病院にとって、外来駐車場の安定的確保は重要な問題です。外来待ち時間も密接な関係もあり患者サービス向上にも繋がります。また、駐車場そのものの問題により、近隣道路の渋滞や入庫待ち時間の発生等をも引き起こす要因になっています。今回、システムの老朽化に伴い、全面的にリニューアルと電子カルテシステムとの連動により、不正使用や事務処理等の軽減を図りました。当院の取り組みや今後の課題を報告する。

【業務改善】最大の目標は患者に解かり易くするために、看板等の表示類の一新とリアルタイムの入庫状況を現地警備員に提供出来るシステムを構築。また、入口や出口の配置も変更し道路状況に応じた改修を行ないました。精算時には、患者以外(見舞い客)と外来患者とシステムで判断出来るよう、電子カルテシステムの受診歴と連動し、それに対応した料金体系で精算できるようにシステムを開発しました。不正な利用者が減少したことにより、より効率的な運用と駐車券の割引処理業務が激減しました。加えて警備員の減少や管理業務を外部に委託したことにより業務改善を行ないました。

【まとめ】公共交通機関の利用を願っていても、外来通院という特別な状況下では自家用者の利用は決して少なくない。今後は、さらに高齢化が進み、患者一人で通院出来る割合は減少するものと思われれます。安定的な駐車台数確保とシステムの改善は重要な問題です。今後もシステムの維持や改善が必要です。