

## 新日鐵八幡記念病院

---

# 第5回 医療機関の未収金問題に関する検討会 報告資料

平成20年4月23日

医事部 医事課 石飛 隆敏

Nippon steel yawata memorial hp

# 概要

新日鐵八幡記念病院

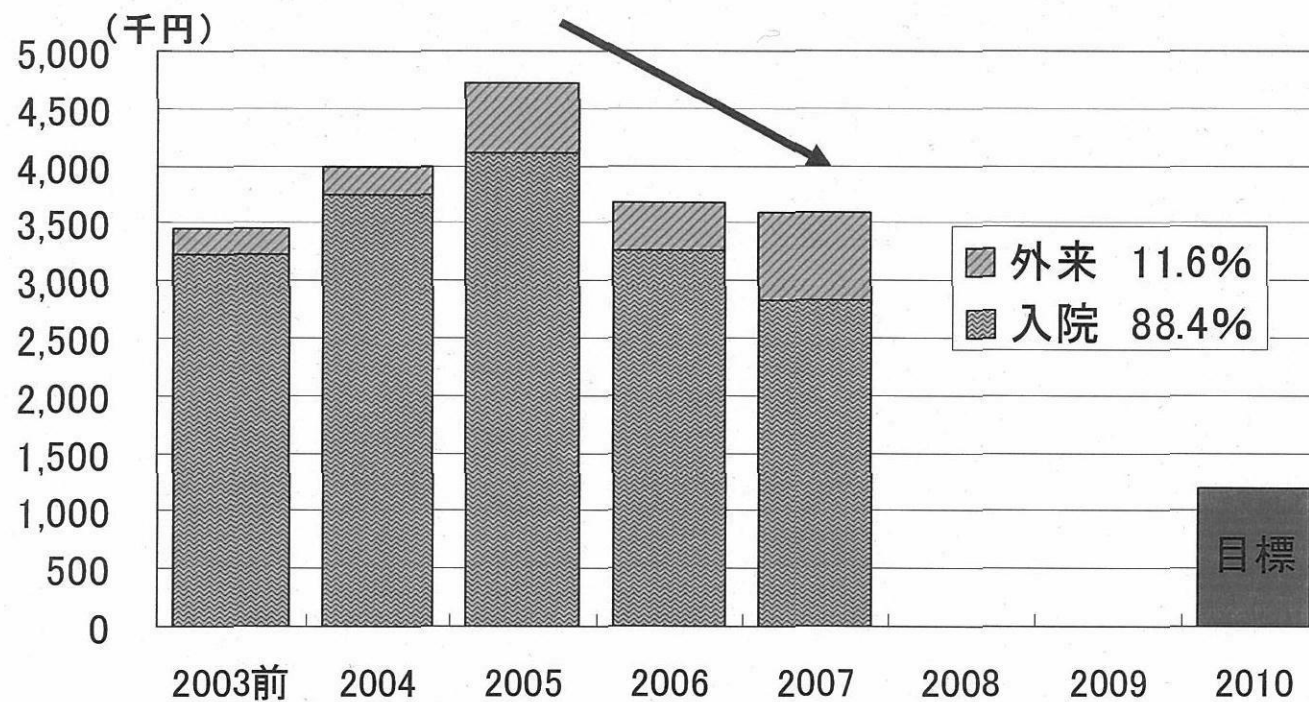
- ◎経営体 医療法人社団
- ◎所在地 福岡県北九州市八幡東区
- ◎沿革 1900年：開設 1934年：民営化  
1997年：法人化
- ◎標榜数 20診療科 ◎病床数 453床
- ◎外来数 550名/日 ◎紹介率 86%
- ◎入院数 400名/日 ◎平均在院日数 13日
- ◎認定等 地域医療支援病院、DPC対象病院他

# 未収金額推移

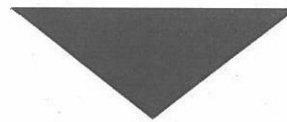
新日鐵八幡記念病院

◎未収金の定義：退院日または外来診療日の当日に  
患者さんが窓口で支払えなかった医療費

◎医業収入に占める未収金の割合 0.0■% (2007年度)



未収金が増加する真の原因は  
外的要因でなく内的要因  
すなわち「部門内」にある

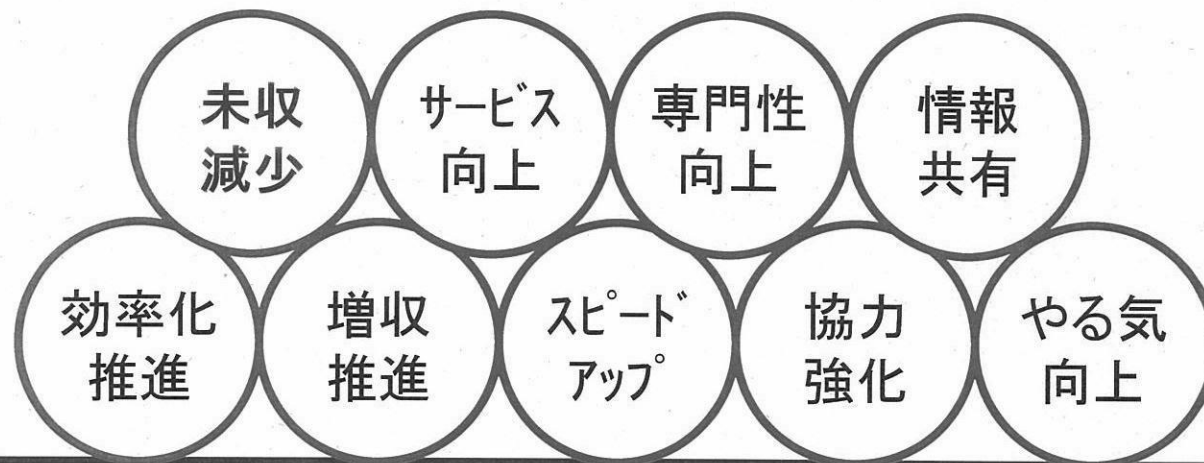


当たり前のことがきちんと  
できる集団になろう

- ◎休みやすく働きやすい職場環境づくり
- ◎気持ちよく協力できる人間関係づくり
- ◎特徴あるスキルを合わせた組織づくり

# 業務好転への仕組み

新日鐵八幡記念病院



各種業務対策や取り組み

休みやすく働きやすい職場環境づくり  
気持ちよく協力できる人間関係づくり  
特徴あるスキルを合わせた組織づくり



# 未収発生前対策

新日鐵八幡記念病院

未収金対策時系列整理

| 区分      |          |    | 時系列                                   | 誰が何をどのようにやっているのか                                                                      |
|---------|----------|----|---------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| 未収前・未収時 | 時間内      | 外来 | 受診前（自宅等）                              | <div>↑<br/>↓</div> <div>＜今後の対策＞<br/>このタイミングに<br/>どれだけ多くの<br/>対策を講じる<br/>ことができるか</div> |
|         |          |    | 受付時                                   |                                                                                       |
|         |          |    | 診療中                                   |                                                                                       |
|         |          |    | 外来終了時 ●未収金発生！                         |                                                                                       |
|         |          | 入院 | 入院予約                                  |                                                                                       |
|         |          |    | 入院初日                                  |                                                                                       |
|         |          |    | 入院中                                   |                                                                                       |
|         |          |    | 退院時 ●未収金発生！                           |                                                                                       |
|         | 時間外      | 急患 | 受診前（自宅等）                              |                                                                                       |
|         |          |    | 受付時                                   |                                                                                       |
|         |          |    | 診療中                                   |                                                                                       |
|         |          |    | 診療終了時 ●未収金発生！                         |                                                                                       |
| 未収後     | 発生から 1 年 |    | <div>↑<br/>↓</div> <div>＜従来の対策＞</div> |                                                                                       |
|         | 発生から 2 年 |    |                                       |                                                                                       |
|         | 発生から 3 年 |    |                                       |                                                                                       |

督促や法的手続き等で課内の貴重な労力  
(高い労務費と時間)が失われる

債権回収会社等の業務委託では  
病院のプラス印象を望むことは難しい

未然防止対策をしていない状況下で  
「回収できたという達成感の錯覚」に陥る

更に増す厳しい社会・医療環境下では  
未収発生後対策には限界がくるだろう



## <職員に関して>

①所属長の未収に対する強い意志と実行力

②医事部門全員への動機付けを確実に図る

③部門内全員が責任をもってチームで取り組む

## <患者さんに関して>

④未収発生前の患者さん等と関わりを多く持つ

⑤未収発生前の各医事業務と未収を関連付ける

⑥未収発生時の業務精度をできるだけ上げる

## ＜業務形態に関して＞

⑦新たに未収専任職員等の配置は絶対にしない

⑧債権回収会社等の業務委託は絶対にしない



費用増、悪い印象 → 実質的な効果は薄い

①所属長の未収に対する強い意志と実行力



待ったなしの最重要課題であると自覚する

現未収業務の問題点を見極め課題化を図る

逃げず自ら積極的に未収金業務へ関与する

②医事部門全員への動機付けを確実に図る



所属長は各職員へ未収金問題の重要性を説く

未収金を業務課題の重要な柱として位置づける

部門内全員で取り組んでいくことを意識づける

## 医事職員は診療現場へ

### 1. 職員同士の協力強化

- ・ 全員が同じ目的で業務遂行していることを各自認識する
- ・ 7(主): 3(共有) 感覚で課内業務をフォローし合う

### 2. 1対1のサービス提供

- ・ 職員サービス: 働きやすい職場環境づくりへ向けた改善
- ・ 患者サービス: 新規医療サービスへの積極的な取り組み

### 3. 専門性向上と業務効率化

- ・ 診療情報管理士取得等、他職員にない専門性や特徴を持つ
- ・ 業務調査とデータ分析で標準化、コスト削減を目指す

### 4. 未収金防止と増収策提案

- ・ 未然防止体制の更なる強化と未収金300万以下/年の達成
- ・ 新施設基準取得等、各種企画による増収策の提案

### 5. 情報共有とスピード意識

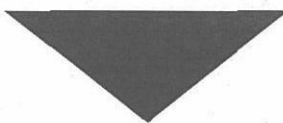
- ・ 業務情報は新人職員を含め、課内全員が共有する
- ・ 優先順位と処理時間を見極め、今やるべき業務に集中する



＜行動指針＞

- ◇全員が気持ちよい挨拶をする
- ◇前向きな言動を心がける
- ◇報告・連絡・相談を徹底する
- ◇先に自ら考えてから行動する
- ◇文書でまとめる習慣をつける
- ◇過去の慣習等にとらわれない

③部門内全員が責任もってチームで取り組む



未収特別チーム

「鉄取隊」を結成しチームワークで取り組む  
(てっしゅたい)

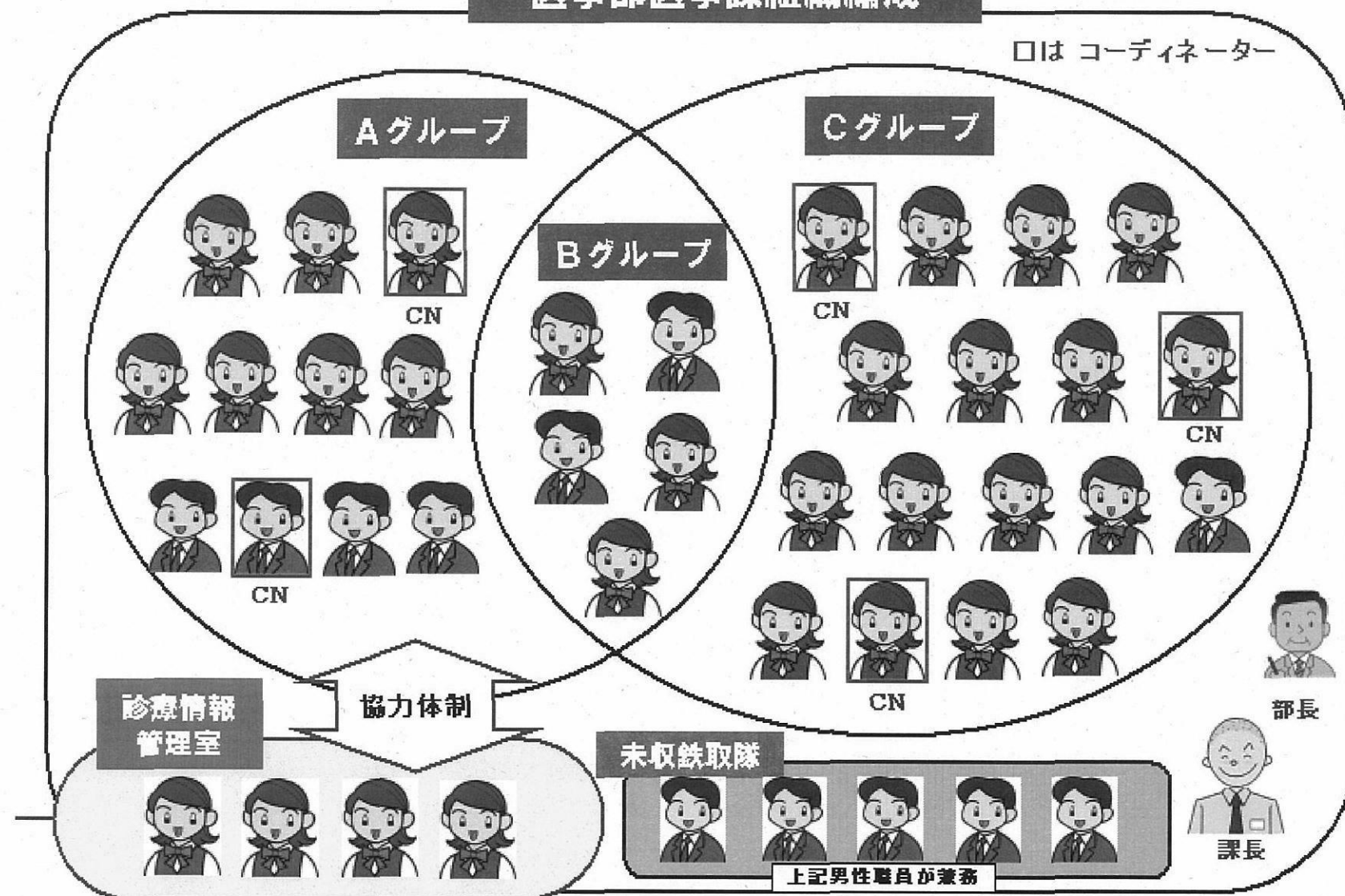
部門内で複合的に情報交換(再確認)を行う

「24時間365日」対応可能な体制をとる

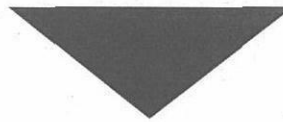
2008/4/1～

# 医事部医事課組織編成

□は コーディネーター



④未収発生前の患者さん等と関わりを多く持つ



入院を中心に患者さんや看護師と多く対話する

未収につながる関連情報をいち早く入手する

親身になり患者さんとの信頼関係を深める

⑤未収発生前の各医事業務と未収を関連付ける



予約・受付・入院中などの業務で各職員が意識する

医事部門内の職員間で情報を交換し共有する

医師や師長などの他部門との情報を共有する

⑥未収発生時の業務精度をできるだけ上げる



誓約対応場所をやや距離のある個室を設定

2名体制で医事課長が時間差で入室する

医事課長が同席することで即断即決する



未収診療費事前確認書で口約束を文書化する

誓約書様式や差し出し方等できる限り工夫する

原則、分割支払いをしない→クレジット加入

患者さんの言動や眼の動きなどを観察する

患者さん毎の柔軟な表現と対応を心がける



## 未収診療費事前確認書

新日鐵八幡記念病院 殿

平成 年 月 日

本日、私は診療費が未収の状態となりました。  
下記事項を確認し、別紙の「債務確認書」を提出いたします。

記

- ☐ 未収理由 ( )
- ☐ 連絡先二箇所は、もれなく記入します。
- ☐ 別紙「債務確認書」の支払期限は、必ず遵守いたします。
- ☐ 別紙「債務確認書」には一切虚偽内容を記入いたしません。
- ☐ 月 1 回来院し、担当者へ支払い状況報告を行います。
- ☐ 債務確認書に変更が生じた場合は必ず事前に連絡します。
- ☐ 連絡先不通の場合は会社や親族等に連絡されても構いません。
- ☐ 未収診療費がある期間は新たな未収診療費を発生させません。
- ☐ 支払いが滞り、一定期間経過後の当院受診に際しては必ず受診前に未収診療費の全部または一部を支払います。
- ☐ 免許証などの身分証明書(保険証以外)写しを提出いたします。
- ☐ 未収診療費に係わる対応について当院職員の指示に従います。

☐ 以上、上記内容が守られない場合は、その後の診療を継続できないことがあっても、一切異議申立は行いません。

患者氏名

確認者 当院職員

当院職員

新日鐵八幡記念病院 殿

平成 年  
番号

配布  
資料  
参照

## 債務確認書

私は、貴院に対し下記金額の診療費が未納となっています。責任を持って、指定期日までに  
お支払いすることを誓約いたします。  
よって、ここに後日の証として債務確認書を  
提出いたします。

患者氏名 ( 才 )

診療月日 平成 年 月 日 ~ 年 月 日  
科 外来・入院分 (国保・社保)

未納金額 円 内記事項

支払期限 平成 年 月 日

誓約者 氏名 印 ( 続柄 )

住所  
電話(自宅)  
電話(携帯)  
電話(職場)  
メールアドレス

@

職場名

連絡先 氏名 ( 続柄 )

住所  
電話(自宅・携帯)  
メールアドレス

@

連絡先 氏名 ( 続柄 )

住所  
電話(自宅・携帯)  
メールアドレス

@

本確認書は法的手続きが生じた場合、参考資料として提出されます



## 今後の目標

新日鐵八幡記念病院

3年後には年間120万円以下を達成する

てっしゅたい  
「鉄取隊」の業務精度を更に向上させる

現状の対策に満足せず改善し続ける

一つひとつの各未収業務において  
妥協しない姿勢と取り組み



受診前に潜在する地域の未収予備群へ  
当院の質の高い未収管理を印象付ける



未収予備群の来院が減れば  
未収金も減ってくる...