

事業概略書

医療扶助のオンライン資格確認システムの導入を踏まえ、
要否意見書の電子化に向けた具体的方策についての調査研究事業

株式会社 政策基礎研究所 (報告書A4版 107頁)

事業目的

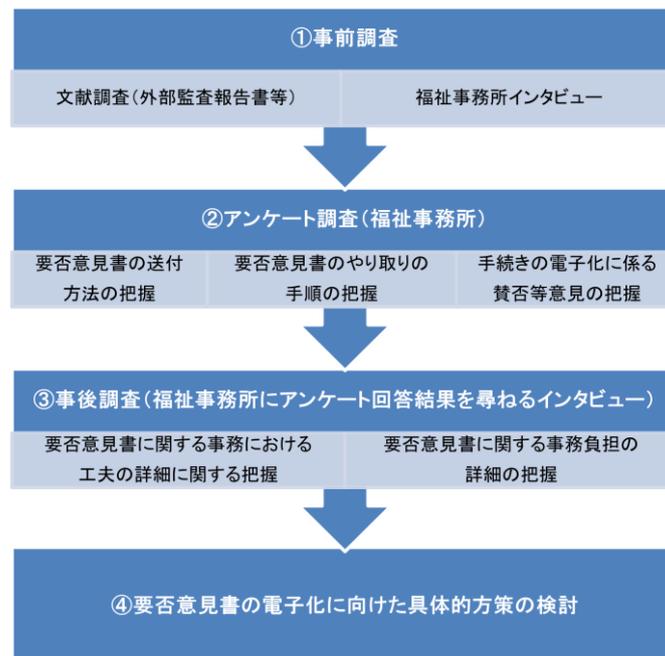
生活保護受給者が医療扶助により医療機関を受診する際には、福祉事務所から医療扶助の決定を受け医療券の交付を受ける必要がある。福祉事務所は医療扶助の決定にあたって、医療要否意見書により医療機関から医療の要否を確認する。福祉事務所におけるこれらの手続きは現在紙ベースで多く行われており、このことが、医療機関及び福祉事務所における事務負担を増やす要因となっている。

本事業では、医療要否意見書に係る各福祉事務所の事務負担の軽減や効率化等の観点から、まず現場での運用の実態を把握したうえで、医療要否意見書の電子化に向けた具体的な方策について調査研究を行った。

事業概要

調査は下図表の流れで実施した。まずアンケートの調査票作成を主目的に事前調査を実施した(①)。その結果も踏まえ、全国の福祉事務所1,250箇所を対象として医療要否意見書の実施方式に関するアンケート調査を実施し全国的な運用実態について把握した(②)。アンケート調査の回答は746票(回収率59.3%)であった。また、すでに医療要否意見書を部分的にでも電子的な方法で運用している福祉事務所6カ所に対してインタビュー調査を行い、電子化の状況や今後望まれる電子化の在り方等について聞き取りを行った(③)。その上で、アンケートおよびインタビュー調査の結果を基に、医療要否意見書の電子化の方策等についてまとめた(④)。

図表



調査研究の過程

当初は福祉事務所と医療機関それぞれ2,3箇所インタビュー調査を行う予定であったが、コロナ禍により医療機関の協力が得られにくい状況であったため、医療機関へのインタビューは補助的に1カ所のみ実施し、福祉事務所におけるインタビュー調査に注力して調査研究を進めた。

医療要否意見書の電子化に関する知見を有する学術分野の有識者が見当たらなかったことから、委員会は実施しなかった。ただし医療要否意見書の電子化に向けた具体的な方策を検討するにあたっては、法律や制度的な観点からの検討も加えるために、法律や制度に詳しい有識者2名から意見を聴取した。

事業結果

(1) アンケート調査

アンケート調査では、医療要否意見書の申請・交付に関する諸手続きを電子的な方法で行うことについて、「賛成」という回答が過半数を占めた。一方で、医療要否意見書の具体的な交付手続きについて、医療要否意見書の交付方法や、医療要否意見書と医療券の交付の順序等について、福祉事務所の間で違いがあることが確認された。

また、福祉事務所が医療要否意見書を取得する過程については、新規か継続か、入院か入院外かということに関わらず、被保護者を介さず医療機関と直接医療要否意見書のやり取りを行うケースが多く、また医療機関と医療要否意見書をやり取りする際には、複数人分をまとめて送付を行うケースが多かった。

(2) インタビュー調査

インタビュー調査では、医療要否意見書に関連する業務に電子化を取り入れている事例として、医療扶助継続のケースにおいて医療要否意見書の登録・作成の際にRPAやOCR・バーコードスキャナを活用して自動での内容を取り込んでいる事例、医療要否意見書の送付をパスワード付き電子メールで行っている事例、診察料・検査料の請求書をレセプト管理システムで扱っている事例等を聞き取ることができた。これらの事例では、「担当者の残業時間が減少した」「医療要否意見書の発行等に係る作業時間が短縮できた」といったメリットが聞かれた一方で、医療機関側と調整が必要な課題（医療機関による送付書類の様式不統一）や既存のシステムと調整が必要な課題（システムによる出力様式の不統一）も聞かれた。

(3) 電子化に向けた具体的方策の検討

電子化のためには、本調査から確認できた電子化のメリットを最大限活かしつつ、同時に確認できた課題への対応や、要否意見書の形式・福祉事務所と医療機関や被保護者とのやり取りの方式の標準化についても検討していく必要があり、その検討すべき内容等を具体的方策としてとりまとめた。

医療要否意見書の事務手続きの電子化については、大別して2つの方式があると考えられる。1つ目は医療機関と福祉事務所を中間サーバー等でつなぎ、医療要否意見書の送受信・記入・申請・保存・管理等を1つのネットワークの中で行う方式が考えられる。2つ目は、その他の電子的な手法（メールやOCR、RPA等）を活用して事務を行うものである。後者の方が難易度は低いが、業務負担軽減の根本的な対策にはならない可能性が高い。これは、後者の方式の場合、業務プロセスの中に紙が介在する余地が残るためであり、紙への印刷による出力や、出力された紙の電子化が必要になると考えられるためである。調査結果からは前者のニーズが示唆されながらも、現状ではほとんどの福祉事務所ではほぼ全業務が紙ベースで行われている実態を踏まえれば、医療要否意見書の電子化は、まずは現実的に実現可能な後者の方式を進めつつ、将来的には医療機関と福祉事務所を中間サーバー等によりネットワークでつなぐ方式に移行していくことが望ましいと考えられる。

また福祉事務所と医療機関をつなぐネットワークを導入することで、システム的なチェック機能をつけることができ、医療要否意見書の医療機関による記入漏れ、福祉事務所による承認漏れを一定程度防ぐことができると考えられる。

以上のいずれの方式によるかに関わらず、電子化を進めるに当たっては以下の課題を改善する必要があると考えられる。

- ・ 医療機関ごとに提出される医療要否意見書の様式が異なっている点
- ・ 医療要否意見書には個人情報が含まれており、送受信に当たって厳重な個人情報保護の措置が必要な点
- ・ 医療要否意見書の事務の順序や方法が福祉事務所ごとに異なっている点

(4) 今後の研究課題

これまで医療券や医療要否意見書の事務手続きについて、業務負担軽減等の目的に、調査が実施されてきたが、医療機関側の実態の全体像を把握する調査は見当たらない。医療要否意見書の作成には医療機関側の負担が大きいことから、実現可能な制度設計のためには医療機関に無理の無い業務設計・システム設計が不可欠と考えられ、医療機関側についても、その規模や立地、診療科目等で層別化した上で、全国サンプリング調査等が必要と考えられる。特に、医療要否意見書に係る現在の業務負担、事務職員と医師の作業分担・業務フロー、入院・入院外別および新規・継続別の事務手続きの違い、等について把握する必要があると考えられる。

事業実施機関

株式会社 政策基礎研究所
〒110-0016
東京都台東区台東1-24-1 燦坤日本電器ビル7F
TEL : 03-6280-3569