

第18回医療経済実態調査(医療機関等調査)調査票発送までの事務処理の経緯について【暫定版】2011/6/21

本資料は現在調査中のものである

日時	中医協	保険局医療課	みずほ情報総研(株)	(株)研恒社
3月2日(水)	中医協・総会(調査実施(案)の了承) 調査内容の主な変更点 ・平成22年度診療報酬改定をまたいだ2年分のデータの把握 ・調査票記入の簡素化(青色申告を行った、一般診療所および歯科診療所のみ) ・集計項目の追加(中央値、地域区分等)			
4月20日(水)	中医協・総会 ・調査の実施にあたり、東日本大震災の被害を受けた医療機関等の取り扱い等、震災の影響を考慮した調査手法について別途協議することとされる	中医協事務局 ・各調査の関連組織への相談、事務局での検討を行い中医協・総会に検討結果を報告することとする		
4月25日(月)		みずほ情報総研へ照会 ・被災地域への配慮として、調査の除外地域の設定及び事業実態を踏まえた調査票の送付の可否を判断した場合のオペレーション上の問題点について照会(メール)	照会内容の確認、オペレーション上、特に問題なしと回答(電話)	
5月9日(月)		調査実施上の配慮(案)の作成 ・発送除外とする地域(原子力災害による避難区域、警戒区域、屋内退避区域、計画的避難区域、緊急時避難準備区域) ・個別照会の上発送する地域(東日本財特措法2条第3項の特定被災地域) 調査客体名簿抽出完了 ・大臣官房統計情報部に抽出を依頼(4月25日)していた調査客体名簿の提供を受ける		
5月11日(水)		みずほ情報総研に情報提供 ・被災地域への配慮を行う地域(案)について提供(メール) みずほ情報総研に調査客体名簿(仮)発送 ・暫定の名簿であること、確定後、再度提供することを連絡(メール、電話)	照会内容の確認、オペレーション上、特に問題なしと回答(電話)	
5月12日(木)		調査実施上の配慮、震災の影響を加味した調査結果の集計・分析方法について検討 ↳ 調査実施上の配慮(案)として調査票を配付しない地域の追加(損害保険全損地域および日本郵政配達困難地域) みずほ情報総研へ依頼 ・被災地域への配慮を行う地域について情報提供を行い、対象と見込まれる施設数について確認依頼(メール)	依頼のあった調査実施にあたり配慮を行う施設見込み数について回答(5月16日メール) ・調査対象施設数に対する割合(調査対象外 1.1パーセント・要事前確認 7.7パーセント)	
5月18日(水)	中医協・総会 ・調査実施の合意に至らず、臨時の総会を開催し再度審議することとされる	みずほ情報総研に連絡(メール) ・調査実施の合意が得られなかったため、調査票の発送については医療課の指示があるまで差し止めるよう指示 ・発送が6月6日頃になった場合の影響について照会 みずほ情報総研に(確定版)調査客体名簿発送 ・5月11日に提供した名簿を利用し確定版を提供(電話、メール)	名簿の内容を確認の上、医療課に	
5月20日(金)		・6月3日臨時総会用資料(案)確定 みずほ情報総研へ調査実施上の対応(案・20日時点)を情報提供(メール) ・調査票配付時の配慮(案) ・震災の影響を把握するための措置(案) ・集計・分析時の配慮(案)		
5月31日(火)		みずほ情報総研に情報提供 ・中医協臨時総会にて震災対応策の議論がされることに加え、震災の影響を把握するための依頼文書が印刷物に追加される予定であることを連絡 ・調査実施を周知のための厚労省HP掲載文(案)、報道発表資料(案)について事前提供(メール)	研恒社への指示等 ・送付先リスト全件を一括して研恒社へ送付(メール) ・全情報がひとつのシートにまとめられており、「損保全損地域等発送対象外」及び「要電話確認被災地域」(以下、除外対象地域)にはフラグを立てていた ・研恒社には、「発送対象外」及び「要電話確認被災地域」の境界については変更の可能性があるため、こちらから後日電話で確認が取れた施設にのみ送付するという口頭で伝えた(市町村単位での区分設定から丁目単位に再区分する予定であることは伝えていなかった) ・除外対象地域を除く通常対象先について作業を開始するよう研恒社へ指示	

ポイント①
被災地への配慮(案)の確定に時間を要し、配慮(案)が変更する毎に、みずほ情報総研に情報提供を行うこととなったが、度々の情報提供が事務処理誤りを誘発する契機とはならなかったか。

ポイント②
みずほ情報総研より震災配慮地域の施設数(見込み)の報告を受けたが、医療機関等の種別計の他、バックデータとして都道府県別計を求めた上で数値の妥当性を検証し、施設数(見込み)の算出に当たったエクセル上の設定誤り(岩手県分の漏れ)を推測することは可能でなかったか。

ポイント③
震災配慮地域の施設数(見込み)について、算出結果と調査客体名簿を突合する等の確認を行ってれば、エクセル上の設定誤り(岩手県分の漏れ)が判明し、選出の誤りを防ぐことができたのではないか。
また、施設数(見込み)については市町村単位で選出していることを医療課に報告するべきでなかったか。

ポイント④
発送準備のための仮リストを送付するが、実際の発送は別途送付する本リストにより行うよう指示するべきではなかったか。

ポイント⑤
研恒社への指示をするにあたり、口頭ではなく、文書による連絡をすべきでなかったか。

ポイント⑥
今回は通常の調査よりも発送に特段の配慮が必要であることから、委託業者としては、調査票の発送に際して、研恒社から報告を求め、報告内容の確認の手順を経てからでないと発送の承諾を与えない等の対応をするべきではなかったか。

第18回医療経済実態調査(医療機関等調査)調査票発送までの事務処理の経緯について【暫定版】2011/6/21

日 時	中医協	保険局医療課	みずほ情報総研(株)	(株)研恒社
6月3日(金)	中医協・総会 ・調査実施了承 (みずほ情報総研(株)傍聴)	みずほ情報総研への回答・照会 ・「調査協力依頼文」等の原稿)等を確認、印刷の発注をかけるよう指示 ・調査票の発送にあたって、調査票発送日、発送件数及び個別確認を要する施設の進捗状況を連絡するよう指示(メール) ・調査票の発送予定日について、7日(火)の発送予定であることを口頭確認	医療課に確認依頼 ・「調査協力依頼文」(原稿)等 研恒社への指示等 ・昼頃に、除外対象地域を除く通常対象先について印刷開始を口頭 ・除外対象地域があることについて口頭で注意喚起 ・発送数について、メールで指示	・時間的に遅いため、宛名タックシールの印刷を週明けに実施する
6月6日(月)				・宛名タックシール等印刷の開始、封入・封緘 (除外対象地域も合わせて印刷、ただし、除外対象地域は、通常対象先とは分けて、別の場所で保管)
6月7日(火)		調査票等配付物一式の受領(原紙) ・原稿を確認、「調査協力依頼文」の印刷誤りが判明 みずほ情報総研に連絡 ・印刷誤りの連絡、調査票発送状況について電話照会。あわせて、発送の差し止め、印刷の差し替え、調査票の再送付に要する日時について確認(電話) みずほ情報総研への指示 ・本来のスケジュールでは調査票の発送は5月23日であり、予定より2週間遅れの発送になっていることもあり、これ以上調査票の発送を遅らせることが出来ないため現行のままで発送をするよう指示(電話)	調査票等配付物一式の提出(原紙) ・調査票の印刷・発送業務の再委託業者((株)研恒社)による持ち込み 発送業務委託先((株)研恒社)により、本日4,000通を運送業者(ヤマト運輸)に持ち込み完了、残りを明日持ち込み予定であった再送付の目途は早くても、一週間後の14日頃になる旨医療課に回答(電話) 研恒社へ指示 ・発送を停止するよう研恒社へ指示 研恒社へ指示 医療課の指示内容を研恒社に連絡	調査票発送第1弾 ・通常対象先の半数について発送 ポイント⑦ 研恒社内での営業担当者・作業現場責任者間で連絡の不徹底があり、発送作業開始にあたり作業現場責任者への注意喚起を文書で行うべきでなかったか。
6月8日(水)			ポイント⑧ 営業担当者が作業現場で発送物の確認を行っているが、確認事項が徹底されていなかったため、送付除外対象地域分までも発送されたことに本来ならば気づくべきでなかったか。	調査票発送第2弾 ・残りのすべて(除外対象地域も含む)について、発送作業完了 この際、営業担当者が作業現場で発送物の確認等を実施、しかし、本件誤送付には気がつかなかった 具体的には、封入物の中身、施設種類と封入物の組み合わせについて数部開封して確認、また通常対象先リスト内の施設が発送物に含まれるかについて施設種類別に数件確認したものの、送付除外リスト内施設が含まれるかどうかについては確認しなかった みずほ情報総研へ報告 ・発送作業の完了を口頭で報告
6月9日(木)		みずほ情報総研より連絡 ・調査票誤送付が判明した連絡をうける みずほ情報総研への指示 ・誤送付の原因の報告、発送状況の確認、配達中止依頼等を行うこと ・進捗状況について随時報告をするよう指示(電話、メール) 誤送付の原因、発送状況の確認および今後の対応策等の報告書(案)の作成、関係団体への連絡、事故の公表の準備を行う	調査票の誤送付判明 調査事務局宛(照会業務再委託業者・サーベイリサーチセンター)に、調査票送付対象外としていた保険薬局からの問い合わせが入ったことにより、誤送付が判明 誤送付の状況および原因、今後の対応策とりまとめを行い、 誤送付の状況報告(第1報 23:50) を提出	ポイント⑨(状況報告(第1報)の問題点) 誤送付状況について分かりやすくするため、区分を「配達済み」・「未配達」の2つに分けた図表で表しているが、「未配達」は品物の返戻・運送会社で保管等の「配達済み」以外の合計値であり、図表から判断すると、「未配達」は配達を差し止めたとも読み取れてしまい、勘違いを招きかねない報告書となっている。
6月10日(金)		関係団体および中医協委員に報告 報道発表(同日、厚労省HP掲載)		誤送付先への対応 ・誤送付先への電話謝罪(一部)開始(研恒社対応)
6月11日(土)			誤送付の状況報告(第2報 4:30) ・「発送対象外地域」及び「要電話確認被災地域」について再確認を行ったところ、電話確認を要する施設の抽出漏れが判明	

本資料は現在調査中のものである