

株式会社互恵会

大阪回生病院様



- ◆病床数:300床
- ◆システム導入:2010年5月

病院職員全員がチームとなり、その能力を十分に生かし合う医療の提供

JR新大阪駅から歩いて3分、大阪回生病院は、昨年110周年を迎えました。陸軍の軍事総監をつとめていた創立者菊池篤忠が、1900年(明治33年)に設立。回生という名前は、屋号「回生堂」に由来します。初代院長菊池が残した言葉「一視同仁、博愛慈善」の通り、「すべての者を差別することなく、広く愛し慈しみ助ける」をモットーに、新大阪を拠点に、大阪市民の健康を見守り続けています。

医療費抑制が続き、民間病院が消え、勤務医が減ってしまう事態に追いやられている現在、安心できる社会とは程遠い状況にあります。そんな世の中ゆえ、国民の医療に対する不信は増え続け、患者のモラルは低下し、医療機関における治療費の未収も増加傾向にあります。医療機関は、ますます経営が圧迫し、窮地に追い込まれているのが現状です。しかしながら、行政の対応は遅れ、待っているだけでは解決どころか赤字が増え続け、質の高い医療提供をし続けることが難しくなっています。

大阪回生病院では、病院収益を高め、医療を提供していく為に、現場スタッフ一人ひとりが経営的な視点を持ち、チームとなり、その能力を十分に生かし合う医療の提供を目指しています。患者様へ向けてもっともっと医療について情報発信を行い、患者様に理解して頂ける医療システムを構築する事が大切だと考えています。スタッフが一人となり、病診連携をより密にして、医療に対する信頼を得ることにより、未収金問題も早期解決に繋がります。

今回は、未収金管理回収をスムーズに行う事ができるように、システム化を考え、FEP株式会社へ開発を依頼されました。「勝・回収」を導入され、その後の反応はどうか？早速、その様子を伺いに病院を訪ねてきました。

○病院様との出会い

2004年12月FEP様設立当初から、パソコンモニターの販売、消耗品の販売等でお世話になっている病院様でした。医事部次長 寺岡秀男様には、医療機関に対するロケーションサービスについて、様々なご教授を頂きながら、今回の未収金問題について、システム開発のご提案を頂き、取り組みへと発進いたしました。

医療未収金に対する取り組み方法は、病院様によって様々です。その病院に合った取り組みスタイルをご提供するには、医療業務に携わった方のアドバイスが必要不可欠です。

大阪回生病院様には、今現在でも、医療未収金やそれに関わる様々な知識をご指導頂いております。



大阪回生病院 医事部次長 寺岡秀男氏

○職員スタッフと患者さんの反応

Q1.本システムの開発を依頼された理由は？

未収金管理回収活動の取り組みについては、債権業者へ依頼後、思うような回収ができなかったため、スタッフ一同でルーチンワーク化し、取り組みを始めておりました。活動をしていく内に、数種類の督促状、必要な管理帳票の管理が、システム化できないのか？というスタッフの声があり、医事次長と協議の上、システム開発を依頼することになりました。



Q2.導入前の回収活動はどのように行っていましたか？また導入後の職員スタッフと患者さんの反応はどうか？

導入前は、債権業者へ依頼していましたが、債権回収業者には、回収できた30~50%の成功報酬を支払いますので、手元に戻ってくる未収金は僅か、経費ばかりがかかりました。それならば、病院全体で回収活動に取り組み、多くの未収金を回収できればと考え、院内での取り組みを始めました。

未収金対象患者をスタッフで分担し、電話督促を一、督促状の発行・訪問督促等、すべて人の管理で行って行っていました。督促活動を行った記録は各々で行い、決まった日程で取りまとめて管理をしていました。活動を行った記録は、担当患者毎に必ず明記しなければなりません。受け持った患者が多ければ多いほど、その管理は大変で面倒なものでした。また、督促状の発行は、未収金ケースによって1つの文書では留まらないために、患者の未収状態を間違えないように把握しなくてはならず、神経の使う業務でした。

開発が開始されてからは、システムを運用していくために、未収金防止マニュアルを、決められたルールに添った活動が出来るように整備をしました。システム導入後は、マニュアルに添った形で未収金回収活動の運用へ移行し、ルーチンワーク化のさらなる強化ができたと感じます。

各担当者が当日に行わなければならない活動の指示書も、自動的に一覧表で印刷できますし、患者一人ひとりを確認する手間が省け、かなりの時間短縮ができていると思います。また、督促状も患者様のタイプに応じて自動発行ができ、宛名シールがついてますので、発送するための住所の記載が要らないのは助かります。管理帳票は様々で、記録がその場で明確に記載し管理されているので、公的機関への提出書類が、ワンタッチで揃う事が大変便利です。

Q3.システムを導入してどのような効果がありましたか？

まず、導入後すぐに、昨年度分の未収金データを入力し、督促状の配布を行いました。1ヶ月以内に回収された金額の回収率が8%。導入前と比べると、一年間回収業者が行った未収金回収率0.6%だったのに対し、たった1ヶ月で約7.4%の回収改善が認められました。

導入から4ヶ月間、督促状の配布を行い、分割支払患者を含め67%の回収率も認められています。導入半年後の回収率結果を参考に、今後の未収金発生防止へ役立てたいと思います。

○大阪回生病院 導入システム構造



【お問合せ】 FEP

FEP株式会社 〒541-0054 大阪市中央区南本町3-3-5 本町平井ビル3F

TEL: 06-6241-0780 FAX: 06-6241-0710 <http://www.fep-j.com> 担当 上山