

クレームから考える
患者視点の
診療所のつくり方



第2回
河合吾郎

河合医療福祉法務事務所
医療経営士3級

ルールの逸脱や独自解釈が
トラブルへと発展する

クレームファイル①

小さなトラブルが重なり
未収金確認にミスが発生

慢性疾患でB診療所へ毎月未
1回受診する患者A。その日は
いつもより体調がすぐれなかつ
たが、そんな日に限って待合は
混雑していた。約1時間待ち
やっと順番が回ってきて、無事
に診察終了。混雑のため、診察
終了から会計までの時間も長
かった。
しかし、会計を済ませて帰る
うとしたときに吐き気を催し、
受付に訴えた。急ぎよ処置室に
運ばれて横になり、医師の指示
のもと点滴を行うことになっ

クレーム①の課題と対策

対策1
未収理由の明確化

未収になった理由を把握し、レ
セコンに未収理由をマスタ化して
入力・管理することにした(図1)。
さらに、対応時の様子をコメント
入力し、未収督促の際に対応を注
意することにした。

対策2
督促業務の見直し

未収患者の督促業務を事務職員
Dに任せきりにせず、月間業務分
担表に組み込むことで、しっかりと
督促を行う。また、督促フロー
も明確に策定する(図2)。

対策3
非常時のルール策定

電子カルテダウン時など、伝票
にて運用を行うことも考えられる
ので、システムダウン時の受付か
ら会計までの運用フローをしまつ
かりと明確化しておく。

クレームファイル②

保険証確認のルール無視で
かえって患者の手に

76歳の患者Cは、体調が悪い
ときはかかりつけのD診療所を
受診している。いつも保険証を
持参して受診する患者Aだが、

ある月の月初、珍しく保険証を
忘れてしまった。B診療所では、
当月に初めて受診する際は保険
証を確認するルールだった。月
内に1回でも受診しその際に保
険証を確認していれば、2回目
の受診の際に保険証を忘れて
も、従来の保険情報をもとに保
険適用で会計を行っていた。
ただ、患者Aはかかりつけの
患者で、診療所としては顔見知
りであった。しかも、いつもは
保険証をしっかりと持参してい
るので、事務職員Cは保険証確認
のルールを守らず、前月の保険
情報をもとに会計計算を行っ
た。ちなみに、前月の保険情報

対策1
ルール順守の徹底

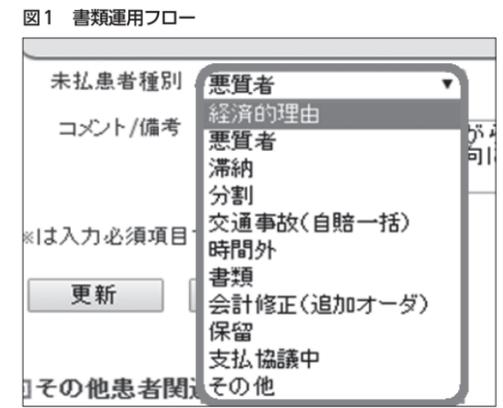
クレーム②の課題と対策

が申し訳ないので、患者Aを
思っただけでも対応した
はずが、かえって迷惑をかける
形になってしまった。今後の再
発防止を約束し、院長は丁寧に
謝罪した。

院内の保険証確認のルールの明
確化を図る。本来なら受診のた
びに確認すべきであるが、まずは月
1回、当月の初診の際に必ず保
険証確認を行う。もし保険証を忘
れた場合は自費会計を徹底し、当
月に保険証を持参いただくこと
で返金を行う。患者への案内文章
を作成し、院内掲示と保険証を忘
れた患者さんへ手渡しする。さら
に、職員の独断によるルール逸脱が
無いよう徹底する。

対策2
保険証更新の確認

国民健康保険・後期高齢者の有
効期限を必ず入力し、切替月に記
号番号・負担割合の確認を徹底。



業務を行っていた。レセコンに
未収情報がある患者をリスト出
力し、2カ月以内のものは電話
督促、2カ月以上経つものは督
促状を送付していた。そのルー
ルは、未収担当である事務職員
Dが独自で決めていた。
リスト内の患者Aに電話し、
「未収があるので早めに支払っ
てください」と電話したところ、
「体調の急変による急な点滴で、
しかも事務スタッフDに次回来
院時でいいと言われたぞ」と
お叱りを受け、慌てて事務職員
Cに確認。患者Aに電話で謝罪
した。月末に来院した患者Aは
受付で電話のやり取りについて
再度注文をつけたが、院長が再
発防止を約束し、納得した。