2022 年 4 月 25 日 株式会社ニチイ学館 東日本電信電話株式会社

遠隔医療事務サービス"Nichii Connect"の提供開始

~地域の医療機関の人材確保課題を解決~

医療事務アウトソーシング業界最大手の株式会社ニチイ学館(代表取締役社長:森信介、以下「ニチイ学館」)は、専門人材の確保が難しいとされる医療機関の課題解決に向け、東日本電信電話株式会社(代表取締役社長:井上福造、以下「NTT東日本」)の高度な ICT ノウハウを活用した遠隔医療事務サービス"Nichii Connect"(以下「本サービス」)の提供を 5 月 1 日から開始します。

本サービスは、従来医療機関内で行われていた医療事務の専門業務を集約センターから 遠隔で実施するもので、特に人口減少地域の医療機関や開業直後のクリニックなど、専門 人材の確保が難しいとされる医療機関の事務運営を支え、地域医療の持続に貢献します。

1. サービス開発の背景

ニチイ学館はこれまで医療事務専門人材の育成や医療事務アウトソーシングにより我が国の保健医療体制を支える人材の確保や医療機関の安定運営に貢献してきました。また、NTT東日本は「地域の社会課題解決パートナー」として、医療業界においても様々なプレイヤーと連携しながら、医療現場のICT化による業務効率化や働き方改革に向けた取り組みを進めてきました。

一方、我が国においては労働人口の減少と医療需要の拡大が続いており、医療機関において医療事務専門人材の確保が困難になりつつあります。また、新興・再興感染症対応やICTの活用などといった社会的潮流によって医療提供体制や診療報酬の在り方が大きく変化しており、医療事務人材の育成・配置を各医療機関で行うことはさらに難しくなっています。

社会が激変する中、ニチイ学館とNTT東日本は全国の医療機関運営を支えていくために、今回、ニチイ学館がサービス提供主体となって集約センターから医療事務専門業務を行うサービスを提供することといたしました。今後も、本サービスをきっかけにICTと人

材を組み合わせたサービスの開発と医療業界の課題解決に向け、共同で取り組みを進めて まいります。

2. サービス内容と狙い

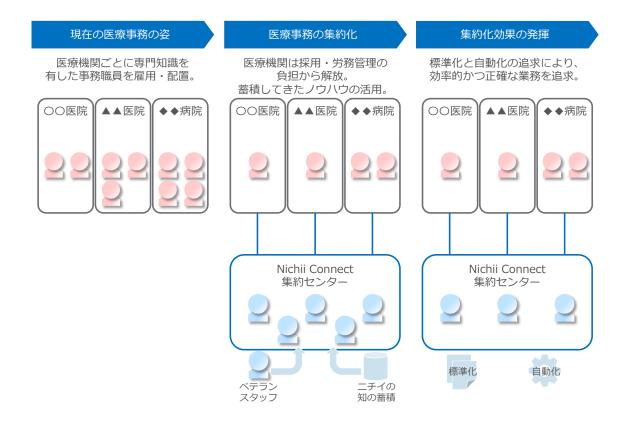
■専門知識と経験を要する診療報酬業務を集約センターで実施

医療事務の業務とは、医療機関での受付対応、保険証等の資格確認、診療行為に関する報酬計算および窓口負担金の出納、保険者への診療報酬明細書の点検・修正など、多岐にわたります。本サービスではこれらの医療事務業務のうち、診療報酬の計算や点検・修正など、診療報酬に関する専門知識と経験を要する業務を集約センターから行います。



本サービスを利用することによって、医療機関は専門知識を持ったスタッフを自ら雇用・育成する必要がなくなり、医療機関経営者の人材雇用に関する負担を解消します。また、ニチイ学館で働く専門のスタッフが集約センターから業務を行うことで、請求漏れや査定・返戻の抑制につながります。ニチイ学館では現在約8,000か所の医療機関と医療事務業務の契約を交わしており、診療報酬関連業務のノウハウを長年にわたって蓄積してきました。今回構築する集約センターの業務ではニチイ学館が持つ知の活用・共有化も推進し、高品質な医療事務サービスを提供します。

ニチイ学館の集約センターでは業務の自動化も同時に推し進め、効率的かつ正確な業務 処理を追求していきます。一方で医療機関の増収につながる診療報酬算定の提案など、ニチイ学館が創業以来全国の医療機関の運営を支えながら培ってきたノウハウを活かした付 加価値を提供していきます。



■医療業界に求められる高度な ICT 環境により情報セキュリティを担保

本サービスは医療機関の電子カルテや医事コンピュータを参照・操作する必要があるため、センター内の ICT 環境は極めて高度なセキュリティが要求されます。NTT 東日本は今までもオンライン資格確認やレセプト請求など、医療情報を扱う社会インフラの構築・運用を担っており、本サービスにおいても安心安全で最適なネットワークやセキュリティ対策を提供します。

3. 各社の役割

ニチイ学館	・集約センターの運営、医療事務専門人材の確保
	・業務の効率化・高質化に向けた取り組み
NTT 東日本	・集約センターのインフラ構築のフルサポート
	・集約センターと医療機関の間を結ぶネットワークの最適化

4. 実証実験の概要

本サービスの開発にあたって、病院と診療所を含む複数の医療機関で遠隔業務の実証実験を行っており、遠隔からの医療事務業務が実施可能であることを確認しました。医療機

関ごとに運用方法や医事の役割の違いがあるため、今後は本サービスを採用していただく 医療機関とそれぞれ業務範囲と実施内容の調整を図るとともに、適宜課題の改善を図りな がらサービスの高度化に取り組んでまいります。

実証にご協力いただいた医療機関の関係者からは本サービスに対する期待のコメントを 得ております。(別紙)

5. 今後の展開

医療機関における人材確保・育成の課題感は強く、また、昨今は新興・再興感染症対策のために遠隔化のニーズも日増しに強くなっています。今後は電子カルテ・医事コンピュータのベンダーとの協業により、集約センターから実施できる業務の拡大を図っていきます。

また、ニチイ学館とNTT東日本は、医療機関等向けサービスの展開に関する協業契約を締結することとしました。今後、集約センターの構築にとどまることなく、医療機関の業務効率化や働き方改革を支援するICT関連商品の共同開発・共同提案を通じて、医療機関運営に関する課題解決に共同で取り組み、地域医療を支えるサービスの構築・提供をめざしていきます。

【本件に関する報道機関からのお問い合わせ先】

- ■ニチイホールディングス 役員室 広報担当 kouhouka@nichiigakkan.co.jp
- ■NTT 東日本 経営企画部 広報室 報道担当 houdou-gm@east.ntt.co.jp

【本件に関する医療機関・ICT ベンダー等からのお問い合わせ先】

- ■ニチイ学館 事業企画室 遠隔医療事務担当 remoteCenter@nichiigakkan.co.jp
- ■NTT 東日本 ビジネスイノベーション本部 第四バリュークリエイト部 medical-ml@east.ntt.co.jp

◆医療法人社団尽徳会 酒寄医院 院長 酒寄 享 氏

「診療所の増加、医療事務人材の不足、医療の細分化、診療報酬改定頻度や内容の高度化などにより、診療所における診療報酬請求業務は一段と複雑化してきている。そのような中で、①正しい診療報酬の請求、②請求内容の質の担保、そのうえでの③請求点数の増加を行うには、今までのように窓口業務の片手間でレセプト請求を行うのでは困難になっている。

まず、①正しい診療報酬の請求に関しては、基本料をはじめ加算、検査、指導などの多岐にわたる点数請求を、算定要件や過去の算定実績などを勘案して素早く実施せねばならず、それを窓口で実施できる人材は限られている。また、各診療所・クリニックにおける算定内容や算定方法などを覚えるのにも時間がかかる。診療所・クリニックにおいてそのような人材の確保は困難を極めることが予想される。

また、②請求内容の質の担保については、傷病名に合致した検査方法の実施か否かや、 レセプト上の診療内容から見たときに突出した検査項目の有無などが支払基金において厳 しい査定対象となることが多く、算定内容の質の担保も重要である。

さらには、それらをもとにした③請求点数の増加を行うためには、診療内容をある程度 理解したうえでどのような点数を請求するかを考える必要があり、この業務こそが医療機 関の保険収入の増減を左右する重要な部分であることはいうまでもない。しかしながら、 その能力を持った人材を育てることは診療所・クリニックレベルでは容易なことではない。

近年、将来の医療制度変革に向けてメガ法人のように複数のクリニック・診療所をグループ化する動きが進み、各々の診療所・クリニックで診療報酬請求を行うことは無駄が多くなることから、中央に集約して実施する方式をとるグループも散見される。そのような形式のグループ中においては請求方法や請求精度などに違いがあると無駄が発生しやすく、また多くの人材が必要になることが多々ある。メガ法人の中でも診療報酬請求に関して、集約化またはアウトソーシングをする必要性に迫られることは予想される。

一方、支払基金においては、レセプト処理において AI 化を進め、画一化した請求内容については機械処理を行うようになっており、審査員による目視の審査についてはより精度の高い、より医学的意義の高い内容についての審査が中心になってきている。そのような方向にあるレセプト審査においては、表面上の点数算定だけの請求業務では今後立ち行かなくなってゆくことは容易に想像がつくであろう。すなわち、単なる基本料・加算の算定・請求では診療所、クリニック経営における増収、増益はかなわないこととなってゆくことが考えられる。

このような現状において、今般発出されるニチイ学館のサービスにおいては、遠隔で、 専門分野に詳しい医療事務スタッフが、診療内容の詳細までに踏み込んだ診療報酬請求の 実現に可能性を持たせるものと考え、大いに期待を寄せることができると考える。」

◆医療法人桂名会 大須病院 管理者 桑木 晋 氏

「適切な医業収益を得て医療機関を経営するためには、医事業務の品質は極めて重要です。また、昨今では患者さんの待ち時間短縮や受付・待合の密回避のために、いかに受付や会計の流れを効率的にしていくかというのが、経営上の大きな課題になっています。一方で医事スタッフの雇用・育成・配置は、医療機関の経営者にとって常に頭の痛い課題でもあります。一見安定しているように見えても、何らかの理由で一人が退職・休職しただけで全体のバランスが崩れ、業務品質や業務効率が低下してしまうこともあります。今回のような医事の集約センター化の取り組みにより、医療機関の人材確保の課題解決に貢献してもらえることを期待しています。」