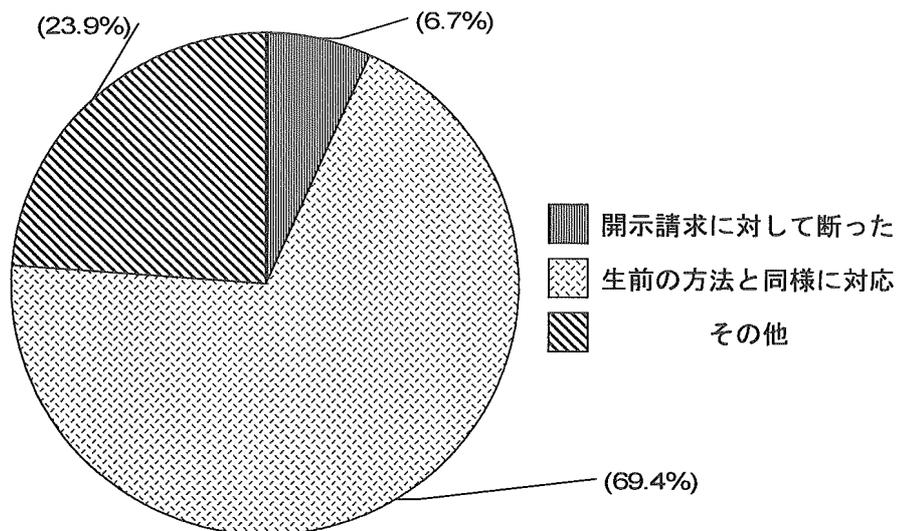


表 7.11.3 死亡した患者の診療報酬明細書等に関する、遺族からの開示請求に対する対応

有効回答	開示請求に対して断った	生前の方法と同様に対応	その他
134	9	93	32
	(6.7%)	(69.4%)	(23.9%)

図 7.11.3 死亡した患者の診療報酬明細書等に関する、遺族からの開示請求に対する対応



(その他に記入された内容)

ケースによって開示規定に基づき対応した

市の診療報酬明細書等の開示に係る取扱い要領に限り対応した。

遺族からの開示請求については取扱い要領を作成している

遺族の場合には本人と同様に対応

医療機関と確認を取りあい対応する

医療機関の照会を省略し開示した

厚労省通知に準ずる

請求をしてもらい医療機関に文書で請求してよいか提出し承諾がとれればその後本人に開示

病歴等を手書きにして送付した

本人が死亡の場合のみ、家族への開示が可能

## 7. 12

### (1) 診療報酬明細書等の記載内容の訂正・追加・削除の要求への対応（問い 13-1、2、3、4）

過去1年間に、患者や患者の家族から、診療報酬明細書等の記載内容が事実でないという理由によって、記載内容の訂正、追加または削除の求めがあった保険者は全体の2%であった。そのうち、訂正の要求に応じた場合が8割であった。

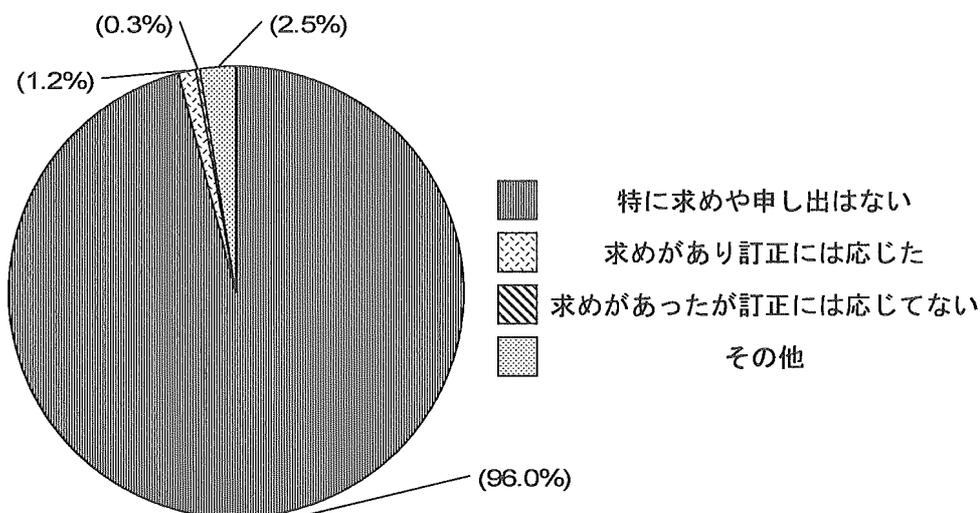
訂正を行ったうちの6割は訂正の理由を付記し、4割は日時や訂正を行ったものに関する記載をしている。訂正に応じた場合の内容は、年齢や住所、保険証などの事務的な事項が1/3で、検査の項目や投薬内容など治療の内容にかかる事項が1/3、病名など医療機関において診断した結果にかかる事項が数件あった。

さらに、訂正方法としては、「患者の求めに応じ」と付記するか、訂正・削除部分を二重線で消し、訂正文言を書き込む形式が2割ずつであった。

表 7.12.1 診療報酬明細書等の記載内容の訂正・追加・削除の要求への対応

有効回答	特に求めや申し出はない	求めがあり訂正には応じた	求めがあったが訂正には応じてない	その他
1354	1300	16	4	34
	(96.0%)	(1.2%)	(0.3%)	(2.5%)

図 7.12.1 診療報酬明細書等の記載内容の訂正・追加・削除の要求への対応



(その他に記入された内容)

医療機関へ返戻し訂正してもらう

求めがあったが10年以上前のことでありレセプトが存在しないため対応しなかった

求めがあったので上部機関に調査依頼

県に報告、レセプト返戻

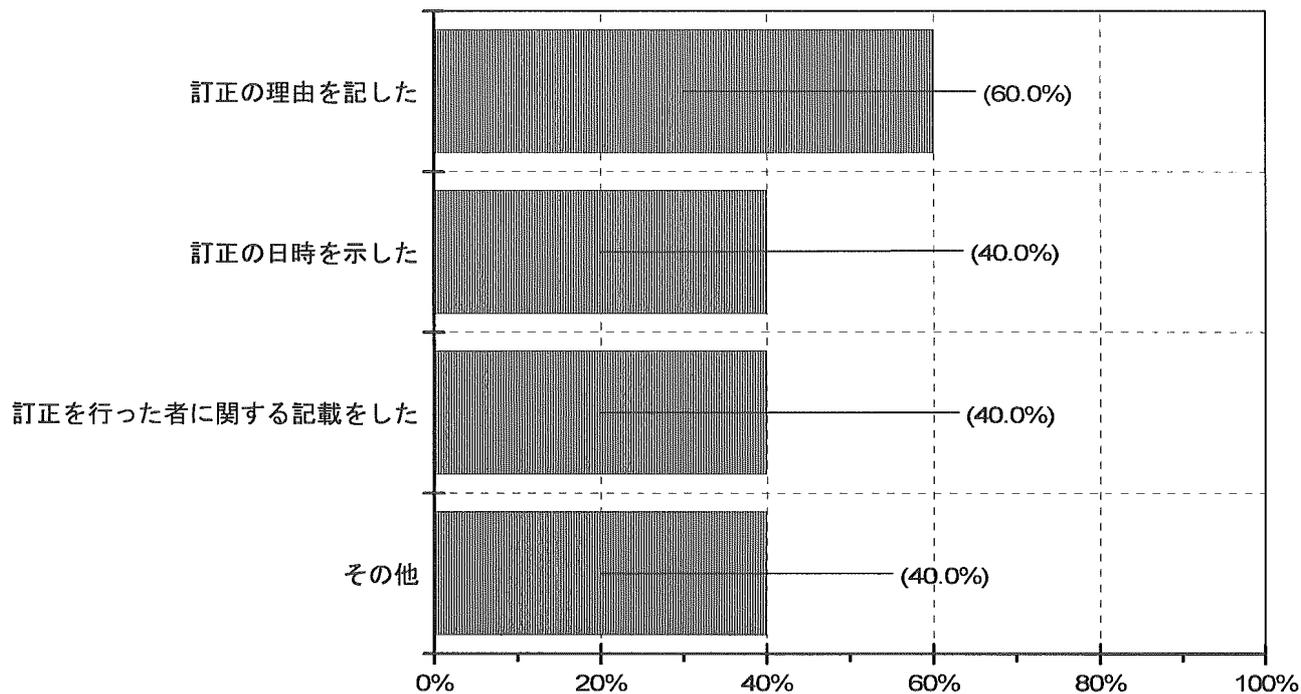
県保険課医療業務指導官に相談

再審査扱いとした

表 7.12.2 訂正に応じた場合の訂正記録

有効回答	訂正の理由を記した	訂正の日時を示した	訂正を行った者に関する記載をした	その他
15	9	6	6	6
	(60.0%)	(40.0%)	(40.0%)	(40.0%)

図 7.12.2 訂正に応じた場合の訂正記録



(その他に記入された内容)

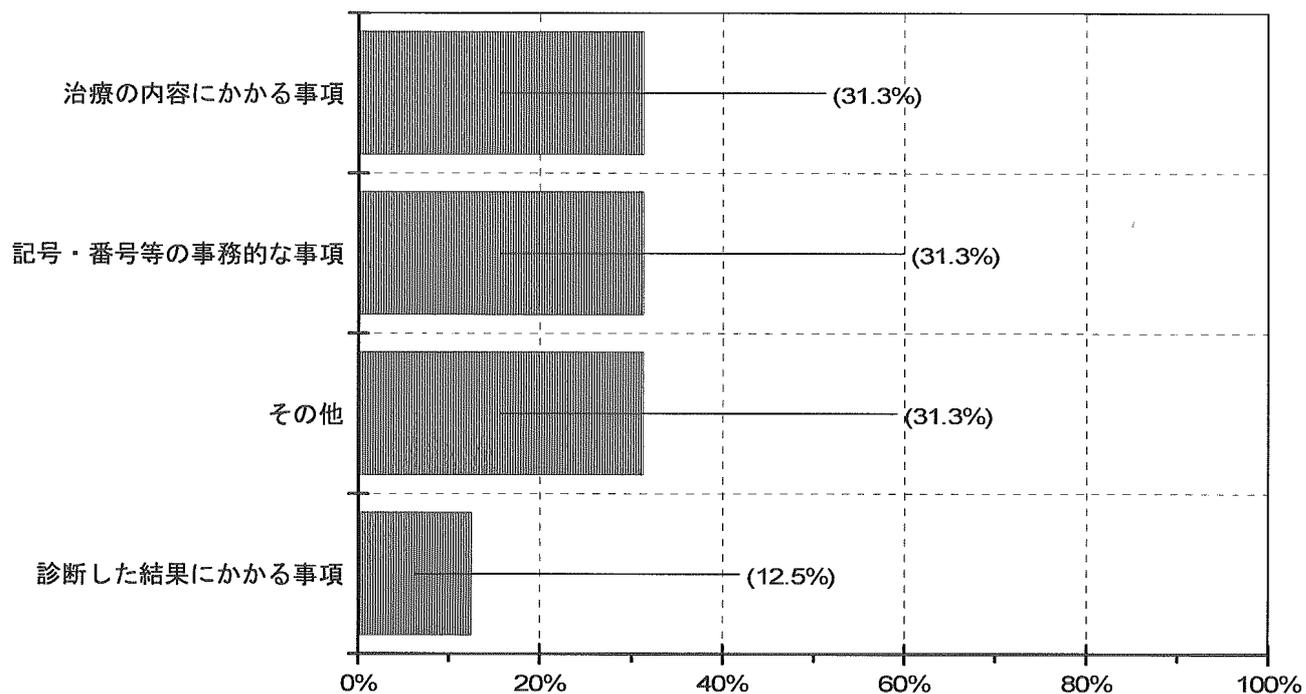
支払基金を通じて取下げ依頼を提出してもらう

当該診療報酬明細書を医療機関に戻した。

表 7.12.3 訂正に応じた場合の訂正事項

有効回答	記号・番号等の事務的な事項	治療の内容にかかる事項	診断した結果にかかる事項	その他
16	5	5	2	5
	(31.3%)	(31.3%)	(12.5%)	(31.3%)

図 7.12.3 訂正に応じた場合の訂正事項



(その他に記入された内容)

記載内容が事実でない部分に対し指導し訂正を願い返戻した。

受診した覚えがないので返戻した

受診日の不一致

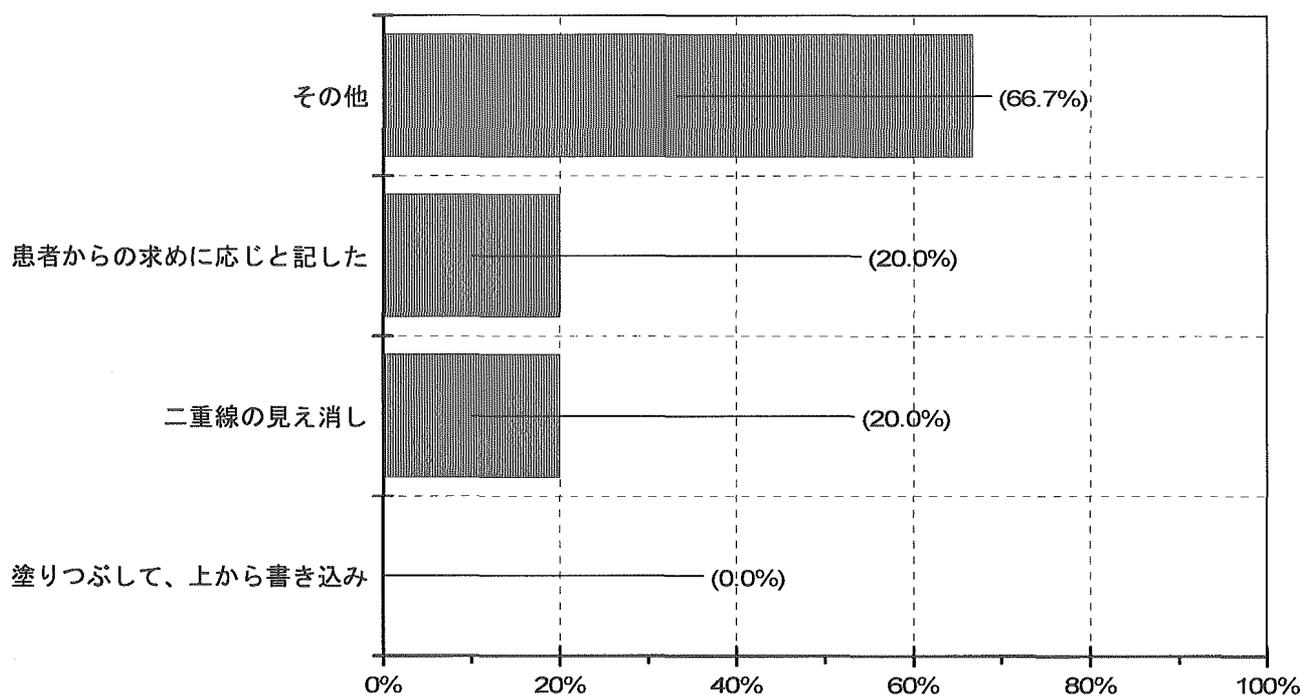
診療実日数の訂正と再診料算定誤り

診療点数

表 7.12.4 訂正に応じた場合の訂正方法

有効回答	患者からの求め に応じと記した	二重線の見え消し	塗りつぶして、 上から書き込み	その他
15	3	3	0	10
	(20.0%)	(20.0%)	(0.0%)	(66.7%)

図 7.12.4 訂正に応じた場合の訂正方法



(その他に記入された内容)

再審査手続きを行った

訂正カ所を記し返戻した。

被保険者あてに訂正文書を送付

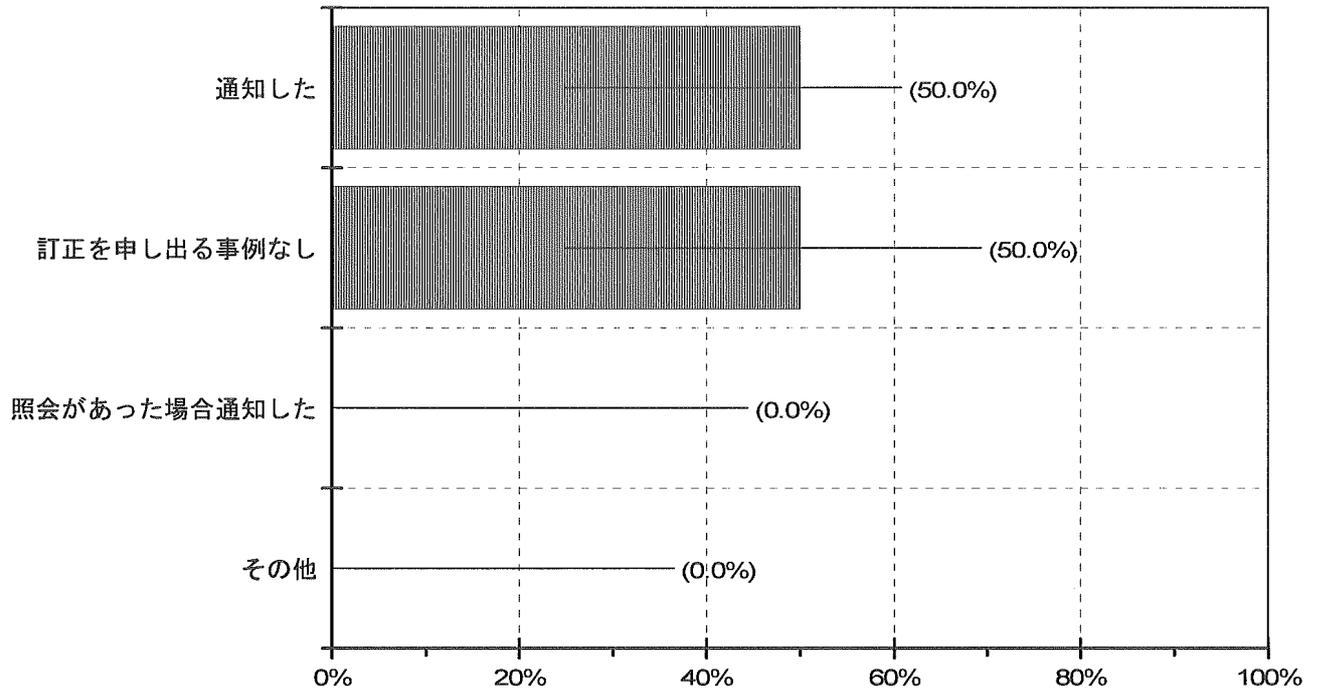
病院へ返戻の上訂正

未受診であるにもかかわらず受診したと申請してきた医療機関に訂正を求め、医療機関から支払基金へ訂正の申出をすることとした。

表 7.12.5 訂正に応じなかった場合の本人への通知

有効回答	通知した	照会があった 場合通知した	その他	訂正を申し出る 事例なし
4	2	0	0	2
	(50.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(50.0%)

図 7.12.5 訂正に応じなかった場合の本人への通知



## 7. 13

### (1) 診療報酬明細書の情報に関する苦情(問い 14-1、2)

診療報酬明細書等の記載内容に関して苦情がくと答えた保険者は全体の15%であった。苦情を取り扱うための選任の担当者を設置している保険者は52(4%)、兼任の担当者を設置している保険者は266(20%)であり、残りの保険者(76%)は特段の担当者を設置していなかった。設置していない理由の多くは苦情がくるといふ前例がないことによるものが多かった。

表 7.13.1 診療報酬明細書の情報に関する苦情

有効回答	0 件	1～9 件	10 件以上
1144	1049	86	9
	(91.7%)	(7.5%)	(0.8%)

図 7.13.1 診療報酬明細書の情報に関する苦情

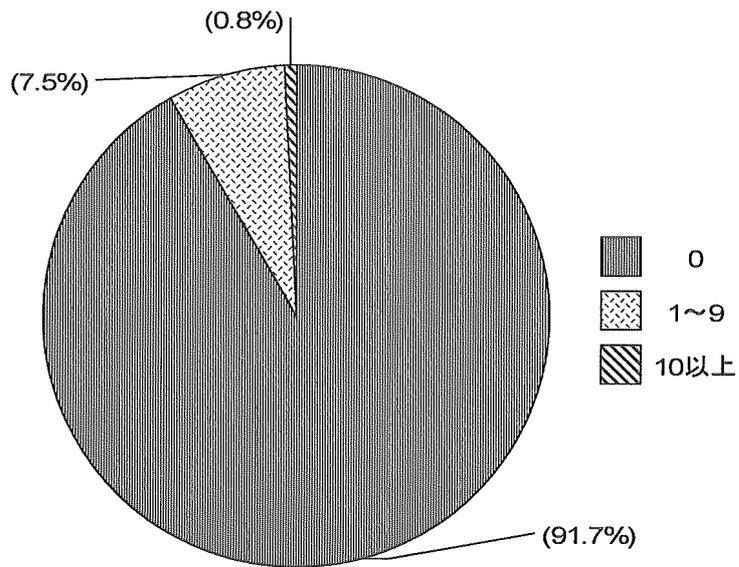
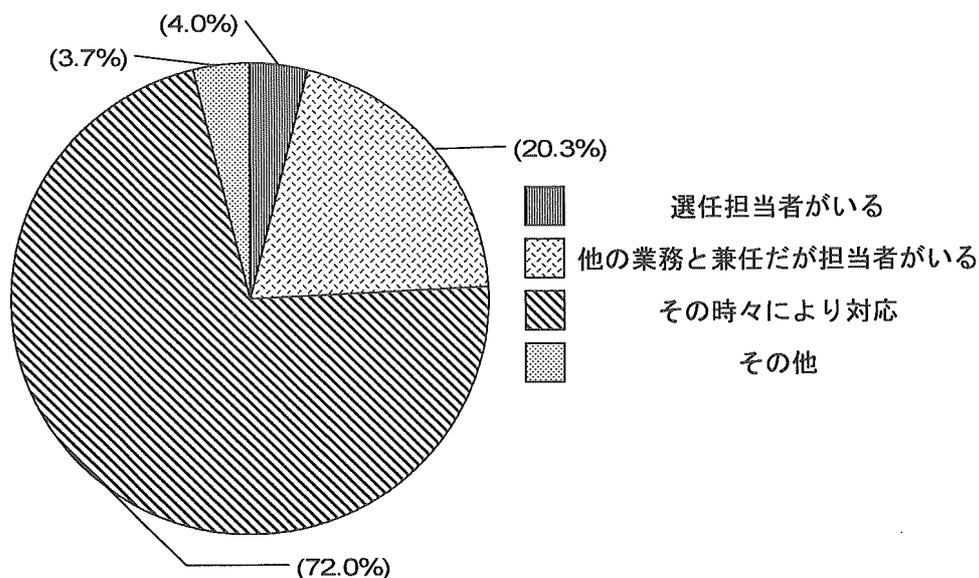


表 7.13.2 診療情報明細書の情報に関する苦情取り扱い担当者の配置

有効回答	専任の担当者がある	他の業務と兼任 だが担当者がある	その時々により対応	その他
1312	52	266	945	49
	(4.0%)	(20.3%)	(72.0%)	(3.7%)

図 7.13.2 診療情報明細書の情報に関する苦情取り扱い担当者の配置



(その他に記入された内容)

常務理事

いない

レセプト担当者

苦情があれば国保担当者で対応する

苦情は取り扱わない

係長、事務長

今まで苦情を受けたことはないが、多分医療機関の方に聞いてもらうことになると思う。

責任者(管理職)が対応

特に決めていない。

保健師