

## 精神通院医療制度の変更 に伴う医事課の役割 —わかりやすい手続きのための支援を工夫して—

第9回北海道病院学会  
平成21年7月4日 札幌市

医療法人社団 五稜会病院  
高橋 しで子 泉 奈央子 松田 朋子  
斎藤 里枝 伊藤 和代 田中 倉一

## 目的

**自立支援制度：平成18年4月より開始**

**これまで** 制度更新は2年ごとに病院が手続きを代行

**変更後** 1年ごとに患者さま自身が役所で手続き

**予測と対応** 精神科の疾患特性により制度の理解が困難な方や更新期限を把握できない患者さまは多い。疾患特性に配慮し、医事課として制度の継続利用のための支援を実施。

**対応を振り返り検討する**

## 自立支援制度の概要と 当院の利用者数

制度利用により外来医療費の自己負担金軽減

**3割 ⇒ 1割**負担（病名、所得により上限あり）

統合失調症や気分障害、てんかんなど  
重度かつ継続的に治療を要する精神疾患

1ヶ月平均 当院の外来患者数 約2300名  
当院自立支援制度 利用者数 約1000名  
1ヶ月平均 制度更新者数 約 80名

経済的負担が軽減されるため  
制度継続利用者が多い。

## 方法 1 有効期限を把握する（約1000名）

自立支援受給者証には有効期間（1年）がある。  
患者さま自身が更新手続きを行わず

**期限が切れてしまうと・・・**

- 自己負担額の増加（1割 ⇒ 3割負担）
- 新たに新規申請となり手続きに時間がかかる  
⇒ レセプトの提出遅れにもつながる

**医事課として有効期限を把握する**

患者さまを『有効期限切れ月』ごとに整理し把握。  
掲示や個別に通知をするための準備をする。

## 方法 2 掲示物でお知らせをする

**患者さま自身の意識づけ** 自立支援法更新手続き該当者のお知らせ  
有効期限3ヶ月前より更新できるため、お知らせを窓口に掲示。診断書が必要であることも明記する。

自立支援医療費受給者票の有効期限が  
21年3・4・5月の方は更新手続きが必要です。  
手続きする方は医事課窓口で診断書をご依頼ください。  
なお、障害者手帳をお持ちの方で期限が短い方は  
ソーシャルワーカーまでお申し出ください。

（更新可能な3ヶ月分の人を対象としたお知らせ）

掲示をしても・・・  
知らなかった、教えてくれなかった  
などのクレームがあった。



## 方法 3 個別お知らせ用紙の工夫

更新が必要な人だけを対象に  
**個別に 渡す用紙**

**工夫ポイント**

- ①更新説明書と診断書依頼用紙を合体させた
- ②この用紙に診断書作成の際に必要な情報を設問として取り入れ、効率よく活用した
- ③説明書に期限切れの日と料金を記載し患者さま控えとした

自立支援医療費受給者票のお知らせ

自立支援医療費受給者票の有効期限が 平成21年 月 日 までです。  
更新手続きが必要となります。

更新手続きは自治体（市町村）で行いますので、下記窓口へ行ってください。  
※ 更新手続きは自治体（市町村）で行いますので、手帳と期限切れのお知らせ（用紙）を  
1ヶ月までお持ちください。

更新手続きに必要とされる診断書は、こちらでお知らせいたします。  
※ 更新手続きは自治体（市町村）で行いますので、手帳と期限切れのお知らせ（用紙）を  
1ヶ月までお持ちください。

**キリトリ**

姓 名 \_\_\_\_\_ 性別 \_\_\_\_\_ 氏 \_\_\_\_\_  
 住所 \_\_\_\_\_ 市 \_\_\_\_\_ 区 \_\_\_\_\_ 丁目 \_\_\_\_\_ 番 \_\_\_\_\_ 号 \_\_\_\_\_  
 電話番号 \_\_\_\_\_  
 生年月日 \_\_\_\_\_ 年 \_\_\_\_\_ 月 \_\_\_\_\_ 日 \_\_\_\_\_  
 印刷用紙名 \_\_\_\_\_  
 印刷用紙名 \_\_\_\_\_

印刷用紙名 \_\_\_\_\_

1. 手帳  2. 通知用紙  3. 手帳と通知用紙

しかし・・・用紙を渡すだけでは・・・

問い合わせが殺到！

(どうすればいいの?)

説明のため窓口の混雑が発生！

(意味がわからない!)



対応を工夫

文書の内容を簡単にし、口頭で説明をする。

- 協力スタッフを増やした (デイケア・医療相談室)
- 多職種で複数回の個別説明を根気よく行う

## 方法 4

### 持ち物お知らせ用紙の工夫

手続きには必要な持ち物が多く、各市・区役所に行かなければならない。患者さま自身での手続きは始めての方も多く、不安や疑問の声が上がる。



申請時の持ち物と申請方法をわかりやすく説明した文書を診断書に添付して渡し、口頭説明を加える。

理解の混乱を避けるため、配布物を工夫し、2段階に分けて手続きの方法を説明した。

自立支援医療費受給者証の更新手続きをされる方へ  
申請窓口は各市・区役所(保健福祉部保健福祉課)です。  
申請の際に下記のものをご持参ください。  
・ 診断書(意見書) → 病院に依頼してください。  
・ 印鑑  
・ 保険証(世帯全員)  
・ 現在お持ちの自立支援医療費受給者証  
※ 申請書用紙は各市・区役所にあります。申請用紙に病院名、薬局名を記入する欄がありますので、利用する医療機関名、薬局名をご記入ください。

## 結果

- 説明を求める患者が激減、窓口の混雑が解消
- 更新手続きを自ら申し出る人が増えた
- 期限切れした患者さまは少数(12人以下)

3年後のアンケート結果では・・・

① 自立支援受給者証の有効期限を知っているか



② 自立支援受給者証の更新手続きの方法を知っているか



約6割の人が有効期限や更新手続き方法を理解していることがアンケート結果から確認できた

## 考察

- 制度変更の準備期間内に医事課で話し合い、患者さまの混乱や窓口でのトラブルを予測し、意識を統一して対応することができた。
- 精神科の疾患特性を配慮し、患者さまの立場に立った説明や段階を踏む対応が効果的であった。
- 制度変更を機会に、患者さまの制度に対する理解が高まり、自分自身で行動するという自立に結びついた。

今後も患者さまの立場に立った対応を心がけ、医事課としての支援を工夫していきたいと考えています。