

重複・頻回受診者、重複投薬者対策
事例集（素案）

目次

【保健師等による訪問指導】

重複受診者

頻回受診者

重複投薬者

【訪問指導以外の対策】

重複受診者

頻回受診者

重複投薬者

【個別の対応】

対応に配慮が必要（精神疾患等）な事例

毎年対象となる事例

対応困難な事例

効果のあった事例

【保健師等による訪問指導】

重複受診者

市町村名	実施年度	ページ
名古屋市	H30 年度、H28・29 年度	
豊橋市	H29 年度	
一宮市	H30 年度	
豊川市	H28 年度	
津島市	H30 年度	
西尾市	H30 年度、H29 年度	
蒲郡市	H29 年度	
犬山市	H29 年度～、H28 年度	
常滑市	H29 年度	
稲沢市	H30 年度、H29 年度	
美浜町	H30 年度	
みよし市	H29 年度	
田原市	H28 年度～	
愛西市	H29 年度	
あま市	H29 年度	

重複受診者		に対する保健師等による訪問指導											
保険者番号	01	市町村名 団体名	名古屋市			担当課	保険年金課						
実施年度	30年度	実施期間	30年 7月～ 31年 3月				事業に係る 経費	0円					
外部委託の 状況	無	内容				業者名				委託費用	円		
関係機関との 調整及び連携状況	無	機関名				調整時期や内容 連携状況							
訪問指導事業の概要 (事業全体の流れ等)		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
	クール	← ① →		← ② →		← ③ →		← ④ →					
	データ 抽出					①			②			③	
	訪問					①	①		②	②		③	③
訪問は1クールにつき1回とし、別のクールに再び対象者となった場合は再度訪問する。 訪問後は各対象者ごとに記録を作成し、課内回覧する。													
訪問指導に対する 体制	<具体的な実施体制> 保健師2名体制（下記のうちいずれか2名）で訪問												
	職種	保健師			雇用形態及び 人数	正規 職員	1人	嘱託 職員	2人	その他	0人		
対象者の選定	〈条件〉 3か月連続して、1か月に同一疾患での受診医療機関が3か所以上あり、訪問指導を要すると認められたもの。												
	〈方法〉 国保総合システムの「重複多受診者一覧（重複分）」より候補者を抽出。レセプトより同一疾患での受診であるかや除外要件に該当しないかを確認し、対象者を選定。												
	訪問除外の 要件の有無	有	要件	がん末期、精神疾患等で連続的な受診が必要なもの									
訪問指導の内容	受診状況について本人に確認。 口頭で1つの疾患につきなるべく1つの医療機関にかかるよう伝え、重複受診・重複服薬に関するリーフレットを渡す。												
指導用媒体の有無	有												
訪問できなかった 対象者への対応内容	・訪問時不在等で会えなかった対象者宅には訪問目的を書いた手紙と重複受診・重複服薬に関するリーフレットを本人宛の封書にて投函する。手紙には係の電話番号を記載しているため、対象者から電話で問い合わせがあれば対応する。 ・居住地が分からない者（H30年度1件あり）や訪問拒否者には郵送にて指導する。												
事業対象者数	14人	訪問指導実施者数 (実)	5人	訪問指導実施者数 (延べ)	5人	訪問以外の実施者 数(実)	8人						
指導時の留意点	・まずは体調をうかがう内容から入る ・医療機関受診や内服に対する本人の考えを確認してから指導を行う。 ・個人情報保護の観点から、本人以外の者（家族等）には訪問目的の詳細を伝えない。												
評価指標及び 事業効果	評価指標											指標の有無	効果の有無
	・訪問等の実施人数											有	検証中
	・重複受診者、頻回受診者、重複服薬者の人数（割合）											有	検証中
	・受診医療機関数、診療日数、重複服薬薬剤数の変化											有	検証中
	・訪問等指導者の改善率											有	検証中
・訪問等指導者のレセプト請求点数の変化											有	検証中	
事業効果の 具体的な内容	効果を検証中												
実施上の課題	・対象者の抽出に時間がかかる ・約束なしで訪問するため、対象者に会えないことが多い												

【保健師等による訪問指導】

頻回受診者

市町村名	実施年度	ページ
豊橋市	H28 年度	
一宮市	H30 年度	
豊川市	H28 年度	
津島市	H30 年度	
蒲郡市	H29 年度	
犬山市	H29 年度～、H28 年度	
常滑市	H29 年度	
稲沢市	H30 年度、H29 年度	
知立市	H29 年度	
美浜町	H30 年度、H29 年度	
田原市	H28 年度～	
愛西市	H29 年度	

頻回受診者		に対する保健師等による訪問指導																				
保険者番号	02	市町村名 団体名	豊橋市		担当課	健康増進課																
実施年度	28年度	実施期間	28年6月～29年1月			事業に係る 経費	5,406円															
外部委託の 状況	無	内容	業者名			委託費用	円															
関係機関との 調整及び連携状況	無	機関名	調整時期や内容 連携状況																			
訪問指導事業の概要 (事業全体の流れ等)	<p>平成28年6月：対象者抽出 平成28年6～7月：レセプトデータを確認。指導が必要なケースは事前に通知文送付の上、訪問等による指導 平成28年9月：レセプトデータを確認し改善が見られない場合は再指導 平成29年1月：レセプトデータの最終確認</p>																					
訪問指導に対する 体制	<p><具体的な実施体制></p> <p style="text-align: center;">保健師が1～2人で訪問</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td>職種</td> <td>保健師</td> <td>雇用形態及び 人数</td> <td>正規 職員</td> <td>15人</td> <td>嘱託 職員</td> <td>3人</td> <td>その他</td> <td>0人</td> </tr> </table>											職種	保健師	雇用形態及び 人数	正規 職員	15人	嘱託 職員	3人	その他	0人		
職種	保健師	雇用形態及び 人数	正規 職員	15人	嘱託 職員	3人	その他	0人														
対象者の選定	<p><条件> 平成27年1月から平成28年3月の4か月間に、同一医療機関への通院日数が20日以上のある者が2人以上ある。</p> <p><方法> 国保総合システム内の頻回受診者リストを元に、条件に該当する者を抽出。</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td>訪問除外の 要件の有無</td> <td>有</td> <td>要件</td> <td colspan="8">診療上必要と認められる場合</td> </tr> </table>											訪問除外の 要件の有無	有	要件	診療上必要と認められる場合							
訪問除外の 要件の有無	有	要件	診療上必要と認められる場合																			
訪問指導の内容	<p>事前に通知文を送付。頻回受診であることは前面に出さず、地区担当保健師としての挨拶を兼ねた健康相談として訪問。会話の中で健康状態や受療状況の把握を行い、健康保持や受診の仕方等について必要な助言を行う。</p>																					
指導用媒 体の有無	無																					
訪問できなかった 対象者への対応内容	<p>訪問対象となった者へは全て訪問している。不在だった場合は、課の連絡先を記載した不在票を投函。本人からの連絡を待つ。連絡のない場合は、訪問した保健師から電話する。</p>																					
事業対象者数	22人	訪問指導実施者数 (実)	1人	訪問指導実施者数 (延べ)	1人	訪問以外の実施者 数(実)	0人															
指導時の留意点	<ul style="list-style-type: none"> ・頻回受診に基づく訪問であることは前面に出さないが、会話の中でそれに係る話ができるようにする。 ・プライバシーへの配慮。家族のみ在宅の場合は詳細を話さない。 ・保健所や保健師の役割を知ってもらうような言葉がけ。今後も必要があれば保健所に相談することが可能である旨を伝える。 																					
評価指標及び 事業効果	評価指標						指標の有無	効果の有無														
	・訪問等の実施人数						無	無														
	・重複受診者、頻回受診者、重複服薬者の人数(割合)						無	無														
	・受診医療機関数、診療日数、重複服薬薬剤数の変化						有	無														
	・訪問等指導者の改善率						無	無														
・訪問等指導者のレセプト請求点数の変化						無	無															
事業効果の 具体的な内容	<p>レセプト確認の時点で、整形外科のリハビリや耳鼻科の処置等、診療上必要と認められる場合が多い</p>																					
実施上の課題	<p>訪問に於いて、レセプトデータ以外は本人からの主観的情報に偏重する部分があり、客観性の高い判断をするのが難しい場合がある。</p>																					

【保健師等による訪問指導】

重複投薬者

市町村名	実施年度	ページ
豊橋市	H30 年度	
一宮市	H30 年度	
瀬戸市	H28～30 年度	
半田市	H30 年度、H29 年度	
豊川市	H28 年度	
津島市	H30 年度	
豊田市	H29 年度	
西尾市	H30 年度、H29 年度	
稲沢市	H30 年度、H29 年度	
新城市	H29 年度	
尾張旭市	H30 年度、H29 年度	
弥富市	H30 年度	
愛西市	H29 年度	
あま市	H29 年度	

重複投薬者		に対する保健師等による訪問指導																		
保険者番号	02	市町村名 団体名	豊橋市		担当課	健康増進課														
実施年度	30年度	実施期間	30年6月～31年1月			事業に係る 経費	3,804円													
外部委託の 状況	無	内容	業者名			委託費用	円													
関係機関との 調整及び連携状況	無	機関名	調整時期や内容 連携状況																	
訪問指導事業の概要 (事業全体の流れ等)	<p>平成29年6月：対象者抽出 平成29年6～7月：レセプトデータを確認。指導が必要なケースは事前に通知文送付の上、訪問等による指導 平成29年9月：レセプトデータを確認市改善が見られない場合は再指導 平成30年1月：レセプトデータの最終確認</p>																			
訪問指導に対する 体制	<p><具体的な実施体制></p> <p style="text-align: center;">保健師が1～2人で訪問</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td>職種</td> <td>保健師</td> <td>雇用形態及び 人数</td> <td>正規 職員</td> <td>17人</td> <td>嘱託 職員</td> <td>3人</td> <td>その他</td> <td>0人</td> </tr> </table>										職種	保健師	雇用形態及び 人数	正規 職員	17人	嘱託 職員	3人	その他	0人	
職種	保健師	雇用形態及び 人数	正規 職員	17人	嘱託 職員	3人	その他	0人												
対象者の選定	<p><条件> 平成29年1月から平成29年3月の3か月間に連続して、1か月に同一薬剤または同様の効能・効果をもつ薬剤を2以上の医療機関から処方されている者。</p> <p>.....</p> <p><方法> 国保総合システム内の重複受診者リストを元に、条件に該当する者を抽出。</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td>訪問除外の 要件の有無</td> <td>有</td> <td>要件</td> <td colspan="7">診療上必要と認められる場合</td> </tr> </table>										訪問除外の 要件の有無	有	要件	診療上必要と認められる場合						
訪問除外の 要件の有無	有	要件	診療上必要と認められる場合																	
訪問指導の内容	事前に通知文を送付。30年度より国保連から、重複投薬の内容及び服薬管理についての啓発内容が載ったリーフレットの提供を受けており、訪問時本人に提示。																			
指導用媒 体の有無	無																			
訪問できなかった 対象者への対応内容	訪問対象となった者へは全て訪問している。不在だった場合は、課の連絡先を記載した不在票を投函。本人からの連絡を待つ。連絡のない場合は、訪問した保健師から電話する。																			
事業対象者数	4人	訪問指導実施者数 (実)	4人	訪問指導実施者数 (延べ)	4人	訪問以外の実施者 数(実)	0人													
指導時の留意点	<ul style="list-style-type: none"> ・お薬手帳の活用について指導を行う。 ・プライバシーへの配慮。家族のみ在宅の場合は詳細を話さない。 ・保健所や保健師の役割を知ってもらうような言葉がけ。今後も必要があれば保健所に相談することが可能である旨を伝える。 																			
評価指標及び 事業効果	評価指標						指標の有無	効果の有無												
	・訪問等の実施人数						無	無												
	・重複受診者、頻回受診者、重複服薬者の人数(割合)						無	無												
	・受診医療機関数、診療日数、重複服薬薬剤数の変化						有	有												
	・訪問等指導者の改善率						無	無												
・訪問等指導者のレセプト請求点数の変化						無	無													
事業効果の 具体的な内容	個々の改善について把握はできるが、事業としては不透明。																			
実施上の課題	訪問不在、その後電話連絡なく、電話番号そのもの不明で、接触できない対象者がいる。対象者本人のみへの働きかけとなるので、効果が限局的である。																			

【訪問指導以外の対策】

重複受診者

市町村名	実施年度	ページ
小牧市	H29 年度	
知立市	H29 年度	
長久手市	H29 年度	
あま市	H29 年度	

重複受診者		に対する対策（訪問指導以外）									
保険者番号	20	市町村名 団体名	小牧市		担当課	保険年金課					
実施年度	29年度	実施期間	29年12月～30年1月			事業に係る 経費	125,000円 (重複頻回受診者通知・電話指導)				
外部委託 の 状況	有	内容	小牧市データヘルス支援業務		業者名	㈱あまの創健		委託費用	3,337,200円		
関係機関との 調整及び連携状 況	有	機関名	保健センター		調整時期や内容 連携状況	重複頻回受診者適正受診指導対象者の中から 指導実施者の選定を打合せで決定する。					
		機関名	地域包括ケア推進課		調整時期や内容 連携状況	重複頻回受診者適正受診指導対象者の中から 指導実施者の選定を打合せで決定する。					
事業の概要 (取組全体の流れ等)											
取組事業	通知+電話										
対象者の選定	(条件) ①平成26年4月から平成29年9月のレセプトにて同一月かつ同一疾病で3医療機関以上に受診している者 ②平成26年4月から平成29年9月のレセプトにて3カ月連続で受診している者 ③平成29年9月に医療機関に受診した者 ①～③全てを満たす者。										
	(方法) 委託業者のデータ分析により重複頻回受診者適正受診指導対象者を抽出し、その中から保険年金課、保健センター、地域包括ケア推進課の打合せにより指導実施対象者の選定をする。										
	除外の要件 の有無	有	要件	高い頻度で通院が必要な症状（クローン病や統合失調症等）を有する者を除外対象とした。							
事業の具体的な内容 (指導事項も含む)	選定した重複頻回受診者に対し、手紙による受診及び服薬に関する確認と委託先の保健師から電話による個別の適正受診指導を実施する。										
指導用媒体の有無	無										
実施上の留意点											
事業対象者数	6人	実施者数	6人								
電話指導に対する 体制	<具体的な実施体制>										
	委託先の保健師から電話による個別の適正受診指導を実施										
評価指標及び 事業効果	職種	保健師		雇用形態及び 人数	正規 職員	0人	嘱託 職員	0人	その他 (委託)	不明	
	評価指標										
	指標の有無										
	効果の有無										
	・事業等の実施人数									無	無
	・重複受診者、頻回受診者、重複服薬者の人数（割合）									無	無
	・受診医療機関数、診療日数、重複服薬薬剤数の変化									無	無
・事業実施者の改善率									有	検証中	
・事業実施者のレセプト請求点数の変化									無	無	
・その他（具体的に：実施対象者への指導率）									有	有	
事業効果の具体的内容	重複頻回受診者適正受診指導実施対象者全てに、委託先の保健師から電話による個別の状況に応じたヒアリングと適正受診の指導をすることにより、実施対象者の現状を把握することができた。										
実施上の課題	指導というものの保健師では、重複している疾病に対しての通院を減らしたり、薬を減らす等の直接的な助言ができないため、重複頻回受診の危険性を指導実施者に理解してもらい適正受診を心掛けてもらう必要がある。										

【訪問指導以外の対策】

頻回受診者

市町村名	実施年度	ページ
知立市	H29 年度	

頻回受診者		に対する対策（訪問指導以外）								
保険者番号	26	市町村名 団体名	知立市	担当課	国保医療課					
実施年度	29年度	実施期間	H29年4月～ H30年3月		事業に係る 経費	0円				
外部委託の 状況	無	内容			業者名			委託費用	円	
関係機関との 調整及び連携状況	無	機関名			調整時期や内容 連携状況					
事業の概要 (取組全体の流れ等)	<p>・委託業者によりレセプトの内容審査を行う。 (同一傷病について同一月内に同一診療科目を多数回受診した者)</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p>・保健師に委託業者から出てきた患者と、国保連合会から提供される一覧表を活用して再度内容確認 を行い、3・4ヶ月以上名前が上がっている人をチェックし該当者を選別</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p>・電話にて本人もしくは医療機関に確認</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p>電話では処理できなかった方は通知文章を送付したのち訪問指導へ</p>									
取組事業	電話									
対象者の選定	〈条件〉 ・同一傷病について、同一月内に同一診療科目を15回以上受診を行っている者から、3、4ヶ月以上 名前が上がっている人。									
	〈方法〉 保健師により指導									
事業の具体的な内容 (指導事項も含)	受診状況把握と今後の見通し、受診回数減へむけて運動等の指導を行う。									
指導用媒体 の有無	無									
実施上の留意点	・適正な受診を妨げないよう指導する									
事業対象者数	12人	実施者数	12人							
電話指導に対する 体制	<具体的な実施体制> 保健師が電話指導を行う、職員が通知文章を送送する。									
	職種	保健師	雇用形態及び 人数	正規 職員	0人	嘱託 職員	0人	その他 (臨時)	1人	
評価指標及び 事業効果	評価指標								指標の有無	効果の有無
	・事業等の実施人数								無	無
	・重複受診者、頻回受診者、重複服薬者の人数（割合）								無	無
	・受診医療機関数、診療日数、重複服薬薬剤数の変化								無	無
	・事業実施者の改善率								無	無
・事業実施者のレセプト請求点数の変化								無	無	
事業効果の具体 的な内容										
実施上の課題										

【訪問指導以外の対策】

重複投薬者

市町村名	実施年度	ページ
名古屋市	H28～30 年度	
岡崎市	H30 年度、H28・29 年度	
安城市	H29 年度	
西尾市	H30 年度	
常滑市	H30 年度	
江南市	H30 年度	
高浜市	H30 年度	
豊明市	H30 年度	
日進市	H28～30 年度	
長久手市	H29 年度	
清須市	H30 年度	
あま市	H29 年度	

重複投薬者		に対する対策（訪問指導以外）						
保険者番号	01	市町村名 団体名	名古屋市		担当課	保険年金課		
実施年度	28～30年度	実施期間	28年 4月～ 31年 3月			事業に係る 経費	0円	
外部委託の 状況	無	内容	業者名			委託費用	円	
関係機関との 調整及び連携状況	無	機関名	調整時期や内容 連携状況					
事業の概要 (取組全体の流れ等)	<p>① 国保連合会が提供する重複受診者リストの重複件数上位10名について、調剤レセプト（単月分）を点検し、調剤内容や投与期間に重複のあるものを抽出する。</p> <p>② ①についてさらに前後6月分の調剤内容および医科レセプトの内容を確認し、病名等も勘案して重複受診が疑われる者を抽出し、文書通知を行う。 (H25年4月から開始。)</p>							
取組事業	文書による通知							
対象者の選定	〈条件〉 上記「事業の概要」の通り							
	〈方法〉 上記「事業の概要」の通り							
	除外の要件 の有無	有	要件	投与期間の判断しにくい軟膏、貼布用消炎鎮痛剤等は除外				
事業の具体的な内容 (指導事項も含む)	<p>対象者通知文は「医療機関の適正な受診のお願い」とし、下記の内容を知らせる。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・点検対象期間に重複して処方された薬剤の名称、薬局、医療機関 ・重複服薬の危険性や医療費のムダについて ・かかりつけ医・かかりつけ薬局をもつようにすること。 ・「お薬手帳」を持つようにすること。 ・医薬品の処方量が足りないと思ったら、処方している医師に相談すること。 <p>また、適正受診勧奨のリーフレットを同封する。</p>							
指導用媒体の有無	有							
実施上の留意点	各対象者につき文書送付を年1回とするため、「事業の概要」①の10名を抽出する段階で過去1年に文書送付歴のあるものを除外する。							
事業対象者数	77人	実施者数	77人					
評価指標及び 事業効果	評価指標						指標の有無	効果の有無
	・ 事業等の実施人数						有	検証中
	・ 重複受診者、頻回受診者、重複服薬者の人数（割合）						無	無
	・ 受診医療機関数、診療日数、重複服薬薬剤数の変化						有	有
	・ 事業実施者の改善率						有	有
・ 事業実施者のレセプト請求点数の変化						有	有	
事業効果の具体的な内容	平成29年度に文書通知を行った37名の平成30年4～6月の調剤重複の状況を確認したところ、重複なしとなった者が4名（10.8%）、重複頻度・重複薬剤数等が減少した者が16名（43.2%）であった。							
実施上の課題	重複状況が改善しない者がいる。 根本的に重複処方をなくすためには、医療分野での対策が必要。							

【個別の対応】

対応に配慮が必要（精神疾患等）な事例

市町村名	事業名	ページ
高浜市	重複受診者訪問	
蒲郡市	頻回受診者訪問	
瀬戸市	重複投薬者訪問	
小牧市	重複受診者対策（訪問以外）	
知立市	重複投薬者対策（訪問以外）	
弥富市	重複投薬者対策（訪問以外）	

毎年対象となる事例

市町村名	事業名	ページ
犬山市	頻回受診者訪問	
小牧市	重複受診者対策（訪問以外）	
弥富市	重複投薬者対策（訪問以外）	

対応困難な事例

市町村名	事業名	ページ
知立市	頻回受診者訪問	
長久手市	重複投薬者対策（訪問以外）	

効果のあった事例

市町村名	事業名	ページ
豊橋市	重複投薬者訪問	
あま市	重複投薬者訪問	

1 対応に配慮が必要（精神疾患等）な事例

高浜市	重複受診者訪問
<p><事例></p> <p>過去の重複服薬者の確認をしたところ、レセプトデータより、睡眠導入剤を既定の2倍の量を処方されている被保険者がいた。</p>	
<p><対応方法・工夫したこと等></p> <p>当初は介入する方法が見当たらなかったが、家族構成より、義務教育期間中の子どもが同居していることが判明。家庭児童相談所に相談し、「高浜市要保護児童会議」の支援ケースとして、学校モニタリングしてもらうこととなった。</p>	
蒲郡市	頻回受診者訪問
<p><事例></p> <p>年齢：58歳 性別：女性 家族構成：一人世帯 本人の状況：精神疾患の方 整形外科に頻回受診をしていた。 対象者の世帯に保健師が訪問した際、本人は病院にかかるなという意味で解釈してしまい、訪問後、苦情の電話が来た。精神疾患の方である情報は保健師には伝えていなかったこともあり、配慮が足りずトラブルになったと思われる。</p>	
<p><対応方法・工夫したこと等></p> <p>対象者の世帯に訪問し、職員が事業の内容を説明。市の事業であることは理解していただいたが、今後来ないでほしいと言われたため、リストからは削除している。 その後精神科がある医療機関に受診している対象者については、内容を確認した上で、場合によっては訪問をしないようにしている。</p>	
瀬戸市	重複投薬者訪問
<p><事例></p> <p>年齢：46歳 性別：女性 家族：夫と二人 病状等：不眠症等 医療機関受診状況：市内内科医療機関12機関、その医療機関から発行される処方箋をすべて薬局で使用し投薬を受けていた。</p>	
<p><対応方法・工夫したこと等></p> <p>まずはパンフレットと訪問したいのですがという通知を送付し、本人からの連絡を待った。本人からは自宅には来てほしくないということだったので、まずはその電話で本人の状況を聞き取りをした。一回の聞き取りでは十分指導ができなかったため、また2週間後等、連絡をいれてフォローをしていった。話をしていくうちに心にいろいろな悩みを抱えていることがわかって、表情も明るくなり、「なるべく病院いく回数を減らしていく」と本人から話をできるようになった。</p>	