

2. 照会対象の選定

被保険者等への文書照会について、照会が不要と思われる請求（例えば、照会すべき理由がない月に1回、1部位の施術の請求）についてまで照会を行っているという例や悉皆による照会を行っている例があると指摘されている。

被保険者等への文書照会については、不正の疑いのある施術や多部位、長期、頻度が高い傾向がある、又はいわゆる部位転がし（同一施術所における同一患者の負傷と治癒等を繰り返す）といった照会が必要な施術について照会することとされたい。

3. 照会の手法

被保険者等への照会の中には、相当程度前の施術について被保険者等の記憶が曖昧で事実確認ができない場合や、複数枚にわたる大部かつ詳細な照会や複数月分の照会に回答がない場合に、疑義を解消することができない又は審査情報が不足しているという理由で返戻の対象とする例があると指摘されている。また、申請書と被保険者等からの回答の内容が一致しない場合に、施術所等に照会を行わずに不支給決定をしている例などがあると指摘されている。

被保険者等への照会については、

- (1) 施術後照会まで相当期間が経過すると、被保険者等の記憶が曖昧になり照会の意義が薄れることから、適切な時期に実施するとともに、
- (2) 照会に当たって、患者に分かりやすい照会内容とし、また、記述しやすい回答欄とされたい。

具体的には、被保険者等への照会は、実際に施術を受けているかや外傷によるものかを確認するものであることから、施術期間・実日数や、負傷の原因・箇所（いつ、どこで、何をしているときに、どのようなことをして、どこを負傷したか）を確認するものとされたい。

- (3) また、申請書と被保険者等からの回答が一致しない場合には、不正が明らかであるなどの必要がない場合を除き、施術所等に照会を行い、疑義を解消するようにされたい。その際、疑義の解消に必要な範囲での照会を行われるよう留意されたい。
- (4) なお、被保険者等に領収証の提出を求め、領収証の提出がないことのみをもって不支給決定をすることは適切ではないので、留意されたい。

4. 照会の事務や作業の委託

柔整療養費については、保険者が有する機能については民間業者へ外部委託できないものであるが、民間業者へ被保険者等への調査を一任し、実態として保険者が有する機能の一部を外部委託している例がみられる。