

事故・誤処理の件数の公表について

令和5年度第2四半期（令和5年7月～9月）

事故・誤処理の公表を内部統制の取組の一環として位置づけ、事故・誤処理の対応及び再発防止策を含めた「事故・誤処理の件数」を公表することにより、事故・誤処理の再発防止を図るとともに、情報公開を進めることにより説明責任を果たすことを目的としています。

○今回 [第2四半期（令和5年7月～9月）] の状況

I 総評

第2四半期における事故・誤処理の件数総計は、32件（前期比▲12件）でした。

事故・誤処理の発生については、前年度の第4四半期（令和5年1月～3月）66件、今年度の第1四半期（令和5年4月～6月）44件から3期連続で減少しており、前年度の第4四半期（令和5年1月～3月）と比較すると半減している状況です。

今回の事故・誤処理については、「1.レセプト等の誤送付・紛失等」による「③未到着・誤配達」の事故が今年度の第1四半期（令和5年4月～6月）と比較して3件増加しました。

3 事故・誤処理の件数公表

令和5年度(R5.4~R5.9)「事故・誤処理」事例項目別集計(月別)

(件)

項目名	第1四半期				第2四半期				前期比
	総計	4月	5月	6月	総計	7月	8月	9月	
1 レセプト等の誤送付・紛失等	(11) 24	(1) 8	(7) 12	(3) 4	(15) 23	(4) 8	(7) 8	(4) 7	(4) ▲1
① 誤送付(書類・画像データ)	(6) 15	(1) 7	(3) 5	(2) 3	(7) 12	(2) 4	(3) 3	(2) 5	(1) ▲3
② 紛失	(1) 1	0	(1) 1	0	0	0	0	0	(▲1) ▲1
③ 未到着・誤配達	(4) 8	1	(3) 6	(1) 1	(8) 11	(2) 4	(4) 5	(2) 2	(4) 3
2 システム障害	3	0	1	2	1	0	0	1	▲2
3 情報セキュリティインシデント	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4 各種システムの登録誤り	9	3	6	0	5	2	2	1	▲4
5 請求支払に影響のある誤り	3	2	0	1	1	0	0	1	▲2
6 その他	5	2	2	1	2	2	0	0	▲3
総計	(11) 44	(1) 15	(7) 21	(3) 8	(15) 32	(4) 12	(7) 10	(4) 10	(4) ▲12

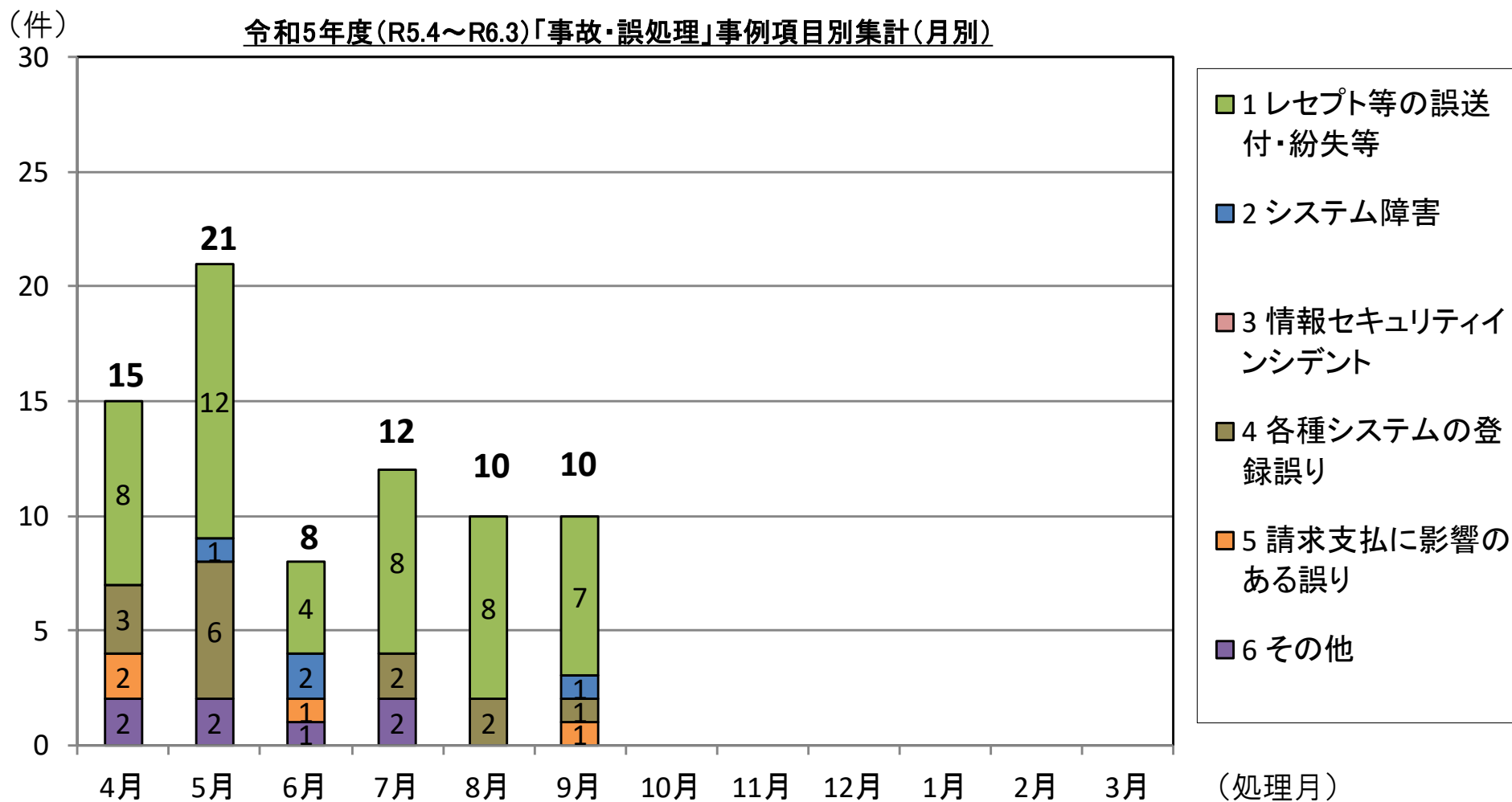
表中の()書きの件数は、個人情報保護委員会への報告対象件数

3 事故・誤処理の件数公表

(項目名の説明)

区分	項目	説明
1	レセプト等の誤送付・紛失等	<ul style="list-style-type: none">・ 医療機関及び保険者へ送達するレセプト・帳票を、誤って異なる宛先に送付・送信する事故・誤処理・ 支払基金が受付を行ったレセプト等を紛失した事故・誤処理・ 送付物の未到着等、運送業者による誤配達に関する事故・誤処理
2	システム障害	<ul style="list-style-type: none">・ 支払基金で運用している各種システムの障害により医療機関及び保険者等外部関係者への情報提供等に影響を及ぼした事故・誤処理
3	情報セキュリティインシデント	<ul style="list-style-type: none">・ 外部からの侵入等により支払基金の情報システム内に保有する電子データが情報流出等となった事故・誤処理
4	各種システムの登録誤り	<ul style="list-style-type: none">・ 各種システムに登録した情報の誤り等の事故・誤処理・ 関係団体と調整が必要になる情報の登録誤り等の事故・誤処理
5	請求支払に影響のある誤り	<ul style="list-style-type: none">・ 請求支払に影響する誤処理のうち、通常の再審査処理で対応できず個別に取り扱う事故・誤処理
6	その他	<ul style="list-style-type: none">・ 前1から5以外の業務上の事故・誤処理

3 事故・誤処理の件数公表



4 対応及び再発防止策

II 主な事故・誤処理の内容とその対応及び再発防止策

1 レセプト等の誤送付・紛失等・・・23件

ア 主な事故・誤処理の内容とその対応

医療機関から、他の医療機関分の帳票が8枚混在して送付されていると連絡を受けたことから、当該医療機関に赴き謝罪の上、誤って送付した帳票を返却していただきました。回収後は、本来送付すべき医療機関に赴き謝罪の上、当該帳票を手交し了承を得ました。

イ 原因と再発防止策

C工程（返戻レセプトの確認及び送付物の封入・封かん）の作業途中に電話等による中断が発生し、再開した際に、当該作業工程の最初に戻らず中断した途中から作業を再開したため、送付対象の帳票を送付すべき医療機関の山と、別の山に分類してしまい、誤って次の医療機関の送付物へ混入させてしまいました。

また、封入・封かん作業において、封入後に封入漏れがないか確認することとなっておりますが、この確認作業についても失念しておりました。

今後は、作業中に電話等により作業を中断した場合は、作業中の処理の工程を最初からやり直すことを再周知しました。また、送付物の混入確認においては、医療機関コード及び医療機関名称が同一医療機関であることの確認を確実にを行い、再発防止に努めます。

※業務処理マニュアル

A工程（1人目）：送付物の組み合わせ（医療機関等コード及び名称を確認しながらの組合せ）

B工程（2人目）：医療機関等送付物確認表と送付物を照合確認

C工程（3人目）：返戻レセプトの確認及び送付物の封入・封かん

4 対応及び再発防止策

2 システム障害・・・1件

ア 主な事故・誤処理の内容とその対応

マイナポータルコールセンターから照会依頼があり、オンライン資格確認等システムの検索機能を使用し照会依頼の対応を行っていたところ、オンライン資格確認等システムの運用状況を監視しているベンダーからシステムエラーが発生している旨、連絡を受けました。すぐに作業を停止しましたが、システム自動復旧まで5分程度かかり、その間、医療機関等がオンライン資格確認等システムから被保険者証による資格確認を照会できない事象が発生しました。

イ 原因と再発防止策

今回の事故は、システムに負荷がかかる検索条件を選択し検索したことにより、サーバに想定以上の負荷がかかったことが原因となります。

今後は、システムの検索条件に必須項目を設定し、オンライン資格確認等システムに負荷がかからないようシステム改修を行い、再発防止に努めます。

3 情報セキュリティインシデント・・・0件

事故・誤処理は発生しませんでした。

4 対応及び再発防止策

4 各種システムの登録誤り・・・5件

ア 主な事故・誤処理の内容とその対応

公費実施機関からレセプト電子データ提供分のCD-ROMが届いていない旨の連絡がありました。当該公費実施機関の登録状況を確認したところ、保険者基本情報管理システムへの登録誤りが判明しました。

イ 原因と再発防止策

今回の事故は、公費実施機関から提出されたレセプト電子データの有無を記載する「電子レセプトのCSV情報による請求申出書兼レセプト電子データ提供申出書」は、レセプト電子データ提供を「希望する」となっていますが、連名簿の受取り形態を記載する「連名簿の受取り形態に係る届出書」へ「紙媒体＋電子媒体」を選択しており、レセプト電子データ提供を希望しない場合の受取り形態となっていたため、当該公費実施機関へ確認せずにレセプト電子データ提供料を「希望しない」と当該システムに登録を行ったことが原因となります。当該実施機関の担当者に申出書に不備があったことを説明し、改めて申出書を提出していただくことで了承を得ました。

今後は、提出書類の記載内容等に不備等がある場合は、担当者個人で判断せずに上司に相談の上、提出先の担当者に連絡し確認するよう徹底します。また、「連名簿の受取り形態に係る届出書」について、受取り形態を誤って選択しないよう当該届出書の見直しを検討します。

4 対応及び再発防止策

5 請求支払に影響のある誤り・・・1件

ア 主な事故・誤処理の内容とその対応

「医療情報・システム基盤整備体制充実加算」の算定要件は、「電子情報処理組織の使用による請求を行なっていること」及び「電子資格確認を行う体制を有していること」であり、算定要件を満たしていない可能性のある医療機関等に電話連絡し状況確認を行うこととしていますが、算定要件を満たしていないにも関わらず、4か月に亘って算定を認めていたことが判明しました。

イ 原因と再発防止策

今回の事故は、「医療情報・システム基盤整備体制充実加算」の算定要件である「電子資格確認を行う体制を有していること」について、担当者から医療機関等に電話連絡は行っていましたが、算定要件の理解不足から「電子資格確認を行う体制を有していること」の確認を行わず、オンライン資格確認・医療情報化支援基金関係医療機関等向けポータルサイトへの「運用開始日」の登録が必要である説明のみ行っていたことが原因となります。

今後は、担当者が「医療情報・システム基盤整備体制充実加算」の算定要件を理解した上で、厚生労働省のホームページでオンライン資格確認を行う体制の有無を確認するとともに、医療機関等に電話連絡する際は正確に説明を行うことと、同一医療機関等に連月で電話連絡を行う際には、上長等へ連絡する内容が正しいかの確認を行うよう職員に周知・徹底し、再発防止に努めます。

4 対応及び再発防止策

6 その他・・・2件

ア 主な事故・誤処理の内容とその対応

支払基金（実施機関）に各保険者から加入者の住基情報の照会依頼があった場合は、J-LIS（地方公共団体情報システム機構）に照会し、J-LISから情報提供（有償）があった当該住基情報を各保険者に還元しています。

今般、J-LISから請求された情報提供件数と支払基金で照会を行った件数が合致しなかったため、確認を行ったところ、同一データをJ-LISに2回照会していたことが判明しました。J-LISには、2回分の請求額を支払うことので了承を得ました。

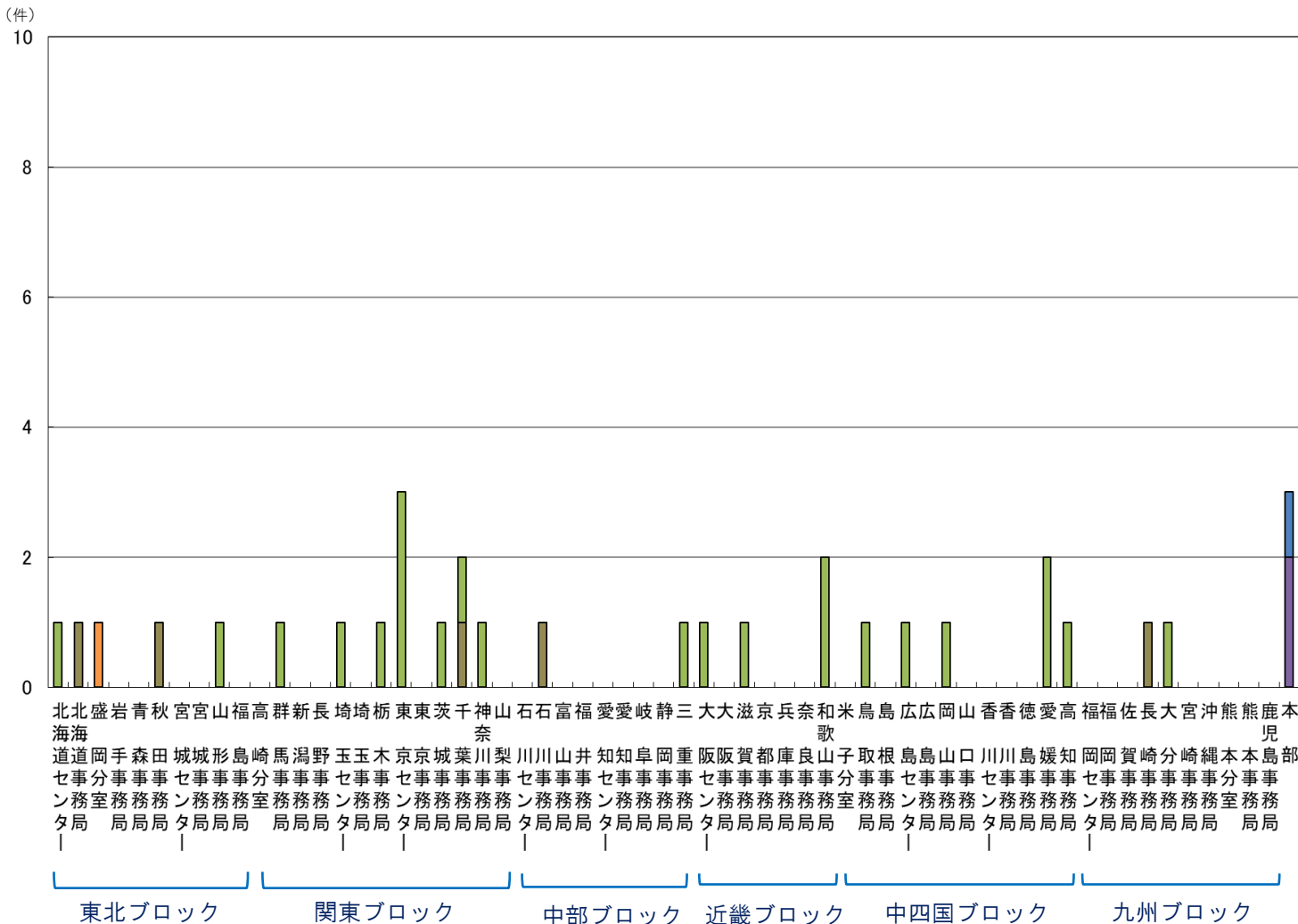
イ 原因と再発防止策

今回の事故は、J-LISに照会を行った時間が遅かったため、その日は当該照会が受付されていないと思い込み、再度、翌日に同一データの照会を行っており、作業マニュアルどおりの手順に従って実施しなかったことが原因となります。

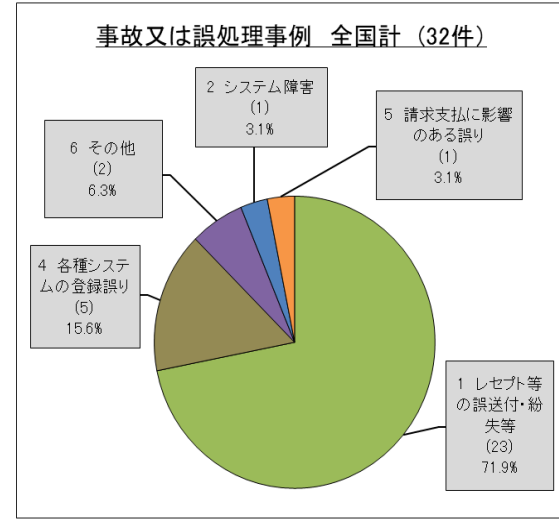
担当者は、作業マニュアルどおりの手順に従って処理を行うよう徹底し、過去に同一データをJ-LISに照会していないか確実に確認する。また、J-LISに照会する際には必ず複数人で読み合わせを実施の上、チェックシートには登録者及び確認者を明確にするための欄を追記するなど確認作業の強化を図り、再発防止に努めます。

5 事例項目別集計（拠点別）

第2四半期（令和5年7月～9月）「事故・誤処理」事例項目別集計（拠点別）



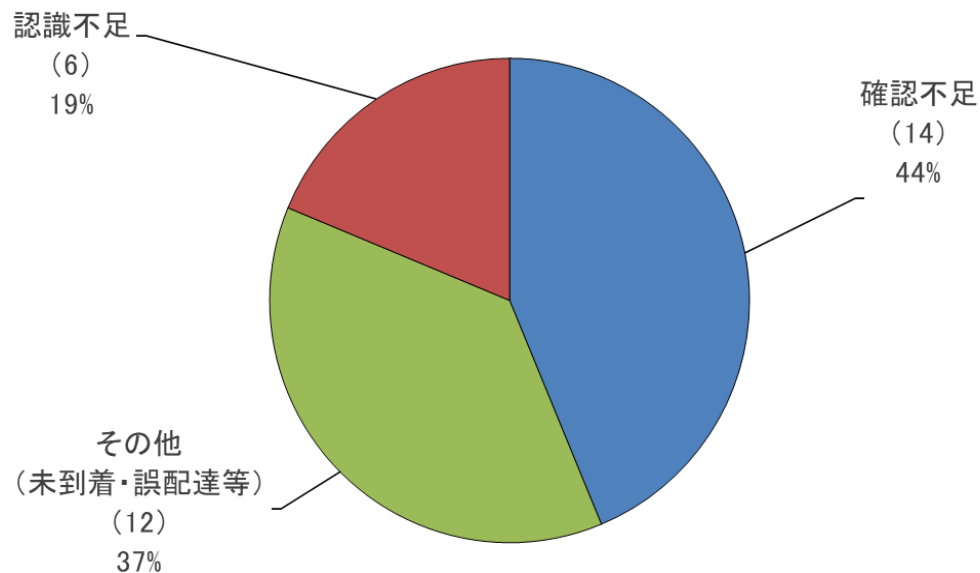
- 1 レセプト等の誤送付・紛失等
- 2 システム障害
- 3 情報セキュリティインシデント
- 4 各種システムの登録誤り
- 5 請求支払に影響のある誤り
- 6 その他



6 原因項目別集計

第2四半期（令和5年7月～9月）「事故・誤処理」原因項目別集計

第2四半期（令和5年7月～9月）
「事故・誤処理」事例項目別集計



※()内は、事故・誤処理の件数

	■ 確認不足	■ 認識不足	■ 管理不備	■ その他	計
1 レセプト等の誤送付・紛失等	9	3	0	11	23
2 システム障害	0	1	0	0	1
3 情報セキュリティインシデント	0	0	0	0	0
4 各種システムの登録誤り	2	2	0	1	5
5 請求支払に影響のある誤り	1	0	0	0	1
6 その他	2	0	0	0	2
計	14	6	0	12	32