

# 事故・誤処理の件数の公表について

令和5年度第4四半期（令和6年1月～3月）

# 1 はじめに

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4四半期（令和6年1月～3月）] の状況

#### I 総評

第4四半期における事故・誤処理の件数総計は、63件（前期比+26件）でした。

「レセプト等の誤送付・紛失等」に係る事故・誤処理が44件（前期比+23件）と約2倍に増加しました。

中でも、「①誤送付（書類・画像データ）」は、3期連続で減少していましたが、第4四半期は一転し18件（前期比+10件）と大幅に増加しました。

発生原因は、返戻レセプトと返戻内訳書の照合確認後に封入する際の返戻レセプト等の「置き間違い」又は「取り漏れ」、封入時の送付物と宛先の「確認不足」でした。

なお、レセプト等の誤送付絶無に向け、令和6年4月発送分からは再度作業方法を見直した上で、業務処理マニュアルを変更しました。

また、「③未到着・誤配達」についても、25件（前期比+13件）と大幅に増加したことから、日本郵便株式会社に対して誤発送の絶無について再度申し入れを行っています。

### 3 事故・誤処理の件数公表

令和5年度(R6.1～R6.3)「事故・誤処理」事例項目別集計(月別)

(件)

項目名	第3四半期				第4四半期				前期比
	総計	10月	11月	12月	総計	1月	2月	3月	
1 レセプト等の誤送付・紛失等	(10) 21	(6) 10	(2) 7	(2) 4	(19) 44	(5) 9	(6) 16	(8) 19	(9) 23
① 誤送付(書類・画像データ)	(2) 8	(2) 5	(0) 3		(9) 18	(0) 4	(3) 6	(6) 8	(7) 10
② 紛失	(1) 1		(1) 1		(1) 1	(1) 1			(0) 0
③ 未到着・誤配達	(7) 12	(4) 5	(1) 3	(2) 4	(9) 25	(4) 4	(3) 10	(2) 11	(2) 13
2 システム障害	1	0	1	0	3	1	0	2	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	11	0	2	9	5	1	3	1	▲6
5 請求支払に影響のある誤り	3	2	1	0	6	3	2	1	3
6 その他	1	0	0	1	5	3	2	0	4
総 計	(10) 37	(6) 12	(2) 11	(2) 14	(19) 63	(5) 17	(6) 23	(8) 23	(9) 26

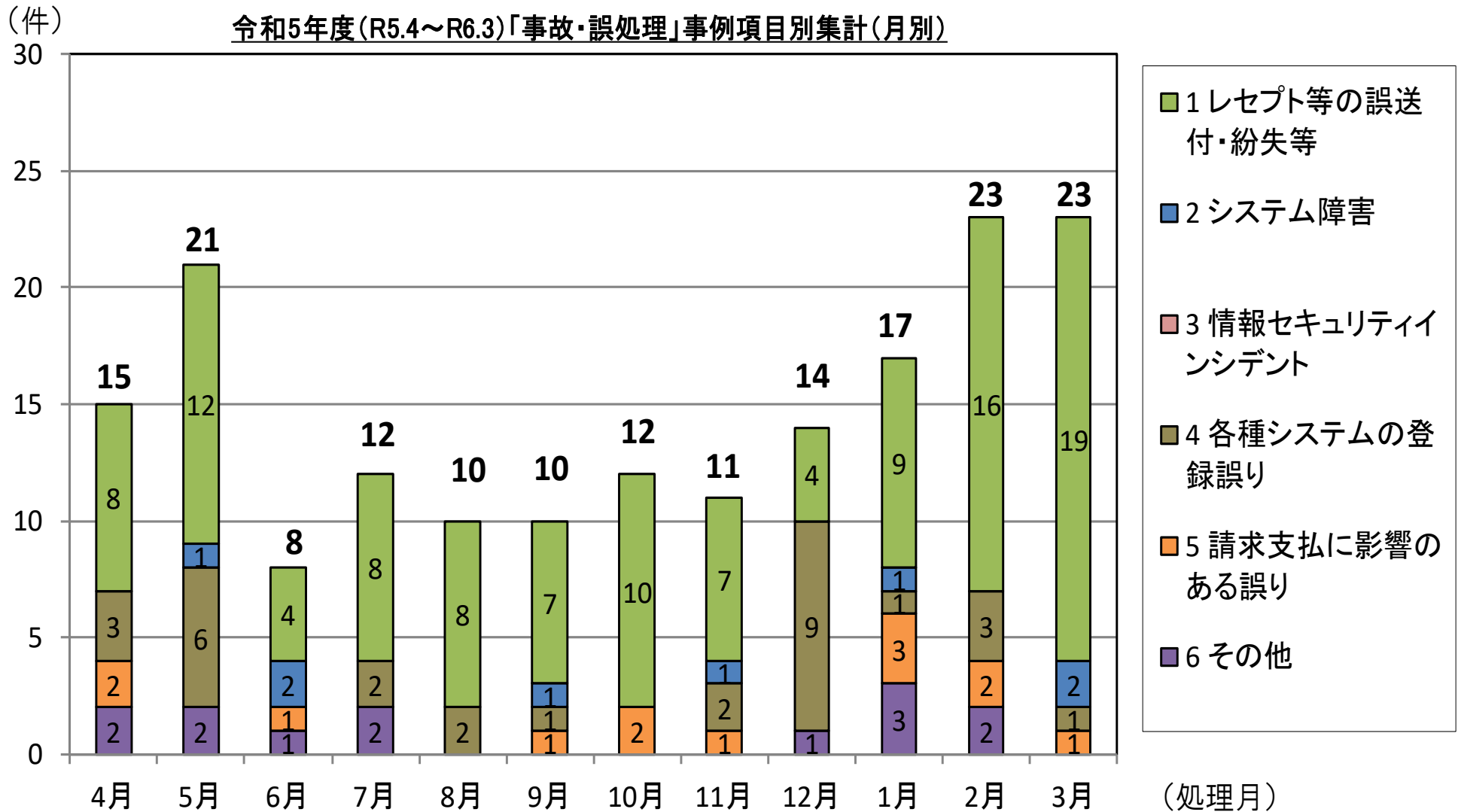
表中の( )書きの件数は、個人情報保護委員会への報告対象件数

### 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"><li>・ 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</li><li>・ 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</li><li>・ 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</li></ul>
2	システム障害	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 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</li></ul>
3	情報セキュリティインシデント	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 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</li></ul>
4	各種システムの登録誤り	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 各種システムに登録した情報の誤り等の事故・誤処理</li><li>・ 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</li></ul>
5	請求支払に影響のある誤り	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 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</li></ul>
6	その他	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 前1から5以外の業務上の事故・誤処理</li></ul>

### 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・・・44件

##### ア 主な事故・誤処理の内容とその対応

公費実施機関である市役所から、関係帳票が届いていないと連絡があり確認したところ、本来、関係帳票は市役所、再審査レセプトは市の福祉局に送付すべきところを誤って、市の福祉局へ関係帳票と再審査レセプトを併せて送付していたことが判明しました。

市の福祉局へ赴き謝罪し、誤って送付した関係帳票を返却していただきました。回収後は、当該市役所に謝罪の上、関係帳票が入った封筒を手交しました。

##### イ 原因と再発防止策

今回の事故は、帳票と再審査レセプトの送付先が異なることは認識していましたが、公費負担者番号の確認にとどまり、住所の確認は不十分であったことが原因でした。

発送業務の際には、市役所と市の福祉局の住所を厚紙などに大きく明記し、公費負担者番号だけでなく、住所も確認するよう徹底します。

また、送付先に漏れがないよう最終確認を徹底し、再発防止に努めます。

## 4 対応及び再発防止策

### 2 システム障害・・・3件

#### ア 主な事故・誤処理の内容とその対応

オンライン資格確認等システムで内滴、材料又はその他の剤形区分が含まれる電子処方箋由来の処方・調剤情報を閲覧した際に、処方・調剤情報の一部剤形で、剤形区分が不適切な単位で表示される事象が判明しました。

内滴： (正) 調剤 (誤) 日分

材料： (正) 調剤 (誤) 設定なし

その他： (正) 調剤 (誤) 設定なし

不適切な表示の剤形区分については、デジタル庁と日程を調整し、正しい表示となるようプログラムリリースを行いました。

#### イ 原因と再発防止策

今回の仕様誤りは、記録条件仕様の設定を誤ったことが原因でした。

今後は、必ずダブルチェックを行い、委託業者へ検証を依頼する際は、変更点を明確にし、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

支払基金より送付された電子証明書発行・更新料払込請求書に記載のある納入期日について、医療機関から照会があり、控えにて確認したところ、正しくは2月29日のところを誤って2月19日と記載されていることが判明しました。

送付した医療機関等（103機関）に謝罪し、送付済みの払込請求書にて対応していただくことで了承を得ました。

#### イ 原因と再発防止策

今回の事故は、担当者の入力誤り及び登録後の担当者以外の職員による確認が未実施であったことが原因でした。

今後は、管理職にて発行日及び納入期日の確認を確実にを行い、再発防止に努めます。

## 4 対応及び再発防止策

### 5 請求支払に影響のある誤り・・・6件

#### ア 主な事故・誤処理の内容とその対応

地方組織担当者が計算した公費実施機関への返還額（事務費）について、本部関係部署が確認したところ、返還額（事務費）が一致しなかったため、本部関係部署から地方組織担当者へ改めて返還額（事務費）を確認するよう連絡しました。

地方組織担当者が再審査等結果通知書-合計票-より再計算を行ったところ、2つの公費に係る返還額（事務費）に計算誤りがあることが判明しました。

当該実施機関には謝罪し、説明の上、差額分を翌月の処理において返還することで了承を得ました。

#### イ 原因と再発防止策

今回の事故は、作成者の知識・認識不足及び別の者による金額確認が未実施であったことが原因でした。

今後は、システムによる事前確認を行った上での、作業を徹底します。

また、計算方法等の資料を作成の上、担当者間で周知し再発防止に努めます。

## 4 対応及び再発防止策

### 6 その他・・・5件

#### ア 主な事故・誤処理の内容とその対応

令和3年に新たに設立された保険者から、前期高齢者納付金額を算出するために保険者用ホームページに掲載された「令和6年度版算定シミュレーション(EXCEL)」について、前期高齢者納付金額が算出できないと連絡があり、担当者が確認したところ、令和2年4月2日から令和4年4月1日までに新たに設立された保険者（以下「新設保険者」という。）に対しても同様の事象が起こることが判明しました。

対象の12保険者へ謝罪し、修正した算定シミュレーションをホームページへ掲載することを連絡しました。

翌日に、修正後の算定シミュレーション提供に係る通知（令和6年度版算定シミュレーションの提供について）を発出の上、新設保険者用の算定シミュレーション及び操作手順書を保険者用ホームページへ掲載しました。

#### イ 原因と再発防止策

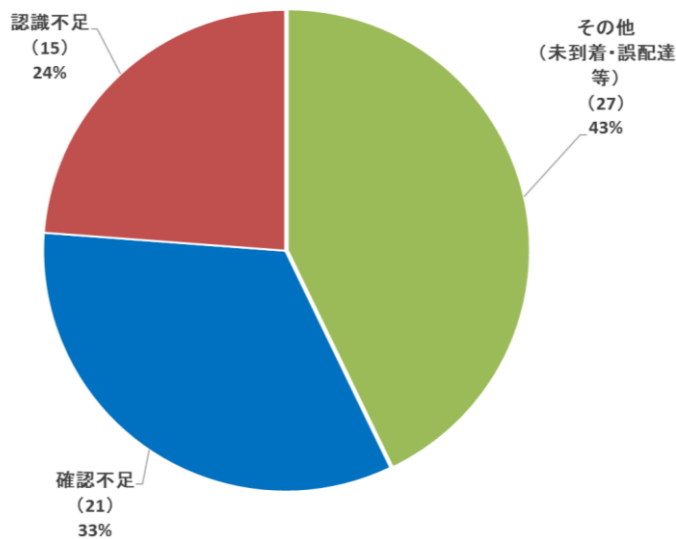
令和5年度は、法改正に伴うシステム改修中のため保険者用ホームページに掲載した既存の算定シミュレーションが使用できず、法改正を踏まえた「令和6年度版算定シミュレーション(EXCEL)」を支払基金にて作成し保険者に提供しましたが、新設保険者については、前期高齢者納付金額に係る法改正後の計算式の反映を失念したこと、更に、課内の情報共有やチェック体制が不十分であったことが原因でした。

今後は、法改正時の改修要件等を見える化した上で、課内の情報共有を徹底し、算定シミュレーションの作業確認時のチェックシートにも新設保険者を追加し、進捗状況の把握及びホームページ掲載前の確認を徹底します。



# 6 原因項目別集計

## 第4四半期（令和6年1月～3月）「事故・誤処理」原因項目別集計



※( )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	12	7	0	25	44
2 システム障害	1	0	0	2	3
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	4	1	0	0	5
5 請求支払に影響のある誤り	3	3	0	0	6
6 その他	1	4	0	0	5
計	21	15	0	27	63