

事故・誤処理の公表について

令和6年度第1四半期（令和6年4月～6月）

事故・誤処理の公表を内部統制の取組の一環として、全ての事故・誤処理の対応及び再発防止策を含めて公表することにより、情報公開を進め、説明責任を果たすことを目的としています。

令和6年度第1四半期（令和6年4月～6月）の状況

第1四半期における事故・誤処理の件数総計は、40件（前期比▲23件）でした。

「レセプト等の誤送付・紛失等」に係る事故・誤処理は、令和5年度第4四半期（令和6年1月～3月）と比較して28件減少しました。

中でも、「①誤送付」は、主な原因であった担当者のレセプト・帳票の「置き間違い」又は、「取りもれ」等を防ぐため、令和6年4月発送分から作業方法を見直したことにより、9件（前期比▲9件）と減少し、また、「③未到着・誤配達」は、7件（前期比▲18件）と、日本郵政株式会社に絶無の申し入れを行ったことから、大幅な減少となっています。

一方、「システム障害」に係る事故・誤処理は、8件（前期比+5件）及び「各種システムの登録誤り」は、11件（前期比+6件）と増加しました。

第3 事故・誤処理の件数

令和6年度第1四半期（令和6年4月～6月）の事例項目別集計（月別）

（単位：件数）

区分	項目名	令和6年度第1四半期				（参考）令和5年度第4四半期				前期比
		総計	4月	5月	6月	総計	1月	2月	3月	
1	レセプト等の誤送付・紛失等	16(7)	4 (2)	8 (4)	4 (1)	44(19)	9 (5)	16 (6)	19 (8)	▲28(▲12)
	① 誤送付 （書類・画像データ）	9(6)	1 (1)	5 (4)	3 (1)	18(9)	4 (0)	6 (3)	8 (6)	▲9(▲3)
	② 紛失	0	0	0	0	1 (1)	1 (1)	0	0	▲1(▲1)
	③ 未到着・誤配達	7(1)	3 (1)	3 (0)	1 (0)	25(9)	4 (4)	10 (3)	11 (2)	▲18(▲8)
2	システム障害	8	1	5	2	3	1	0	2	5
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	3	5	3	5	1	3	1	6
5	請求支払に影響のある誤り	0	0	0	0	6	3	2	1	▲6
6	その他	5	1	1	3	5	3	2	0	0
	総計	40 (7)	9 (2)	19 (4)	12 (1)	63 (19)	17 (5)	23 (6)	23 (8)	▲23(▲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

第3 事故・誤処理の件数

事故・誤処理の項目名の説明

区分	項目名	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等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

第4 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・・・16件

件名	拠点名	内容とその対応及び再発防止策
医療機関への送付物の誤送付	愛知センター 三重事務局 広島事務局 (3件)	<ul style="list-style-type: none">● 医療機関宛て発送において、異なる医療機関の帳票等を誤って送付しました。 原因は、業務処理標準マニュアルに3工程（組合せ作業、入り繰り確認及びレセプトの照合確認）のチェック体制を設けていますが、照合確認のチェックが不十分でした。◇ 当該業務処理標準マニュアルで定められている組合せ作業、入り繰り確認及び照合確認のチェック体制を確実に実施します。 なお、入り繰り確認時に作業の中断があり、確認が不十分であったことから、集中できる作業スペースにおいて確実な作業を実施することを併せて徹底します。 起因者：職員／影響範囲：3医療機関
実施機関への送付物の誤送付	埼玉センター (2件)	<ul style="list-style-type: none">● 公費実施機関宛て発送において、異なる公費実施機関の帳票等を誤って送付しました。 原因は、送付物の組合せ作業において、送付物に使用する宛名ラベルを置き換えし、業務処理標準マニュアルに定める照合確認においても封かん前の送付物と宛名ラベルが一致しているか確認を行いました。同一市町村の類似した複数宛先に係る名称の確認が不十分でした。◇ 封入作業時には、業務処理標準マニュアルに定められている同一市町村の類似した複数宛先に係る名称の確認を厳守し、送付物と宛名ラベル（送付先）の確実な確認を実施します。 起因者：職員／影響範囲：2実施機関

第4 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

件名	拠点名	内容とその対応及び再発防止策
医療機関及び保険者への送付物の未到着	東京センター 岡山事務局 (2件)	<ul style="list-style-type: none">● 医療機関及び保険者宛ての発送において、送付物の未到着が発生しました。未到着との連絡を受け、基金、医療機関、保険者及び配送業者において、捜索を実施しましたが、発見には至っていません。 (未到着の事案に対する漏えいの事実はこれまでも一切ありません。)◇ 配送業者へ引き渡した送付物については、業務処理標準マニュアルに定める送付数の一致を確認し、確実に引き継いでいることから、郵便局へ確実に郵送いただくよう申し入れました。 <p>起因者：郵便局／影響範囲：1医療機関、1保険者</p>
医療機関等への送付物の誤配達	埼玉センター 千葉事務局 神奈川事務局 三重事務局 広島事務局 (5件)	<ul style="list-style-type: none">● 医療機関等宛て発送において、送付物の誤配達が発生しました。原因は、郵便局による誤配達でした。◇ 誤配達が発生した郵便局に対して事案報告書を求め、郵便局が示した再発防止策を徹底するよう申し入れました。 日本郵便株式会社に対しても、誤配達の件数や郵便局から示された再発防止策等を共有し、本社から支社を通じて全ての郵便局へ事案を周知の上、送付物の取扱いに留意いただくよう申し入れました。 <p>起因者：郵便局／影響範囲：5医療機関等</p>

「内容とその対応及び再発防止策」欄 ●事故・誤処理の内容とその対応 ◇再発防止策

第4 事故・誤処理の内容とその対応及び再発防止策

2 システム障害・・・8件

件名	拠点名	内容とその対応及び再発防止策
医療機関等向け総合ポータルサイトにおいて、他医療機関等のマスタアカウント情報がアップロードされる障害	本部 (1件)	<ul style="list-style-type: none">● 医療機関等がオンライン資格確認等システムの利用の設定を行う際に必要となるマスタアカウント情報のファイルについて、誤って他の医療機関等のファイルが医療機関等向け総合ポータルサイトにアップロードされる事象が発生しました。 原因は、システムの運用保守事業者が、対象医療機関等の特定をする際の医療機関コードの設定誤りでした。◇ 医療機関コードの設定の見直しを行うとともに、システムの運用保守事業者におけるシステムリリース前のレビュー観点及びテストにおけるデータパターンの見直しを行いました。 起因者：システムの運用保守事業者／影響範囲：21医療機関等
医療機関等向け総合ポータルサイトにおいて、複数回ファイルの取込処理が実施される障害	本部 (1件)	<ul style="list-style-type: none">● 医療機関等向け総合ポータルサイトに同じ利用申請受付結果ファイルが複数件アップロードされるとともに、同じ利用申請完了メールが複数回送信される事象が発生しました。 原因は、オンライン資格確認の利用申請受付結果の同ポータルサイトへの取込処理におけるシステム上の不具合について、システムの運用保守事業者において検知できていませんでした。◇ 利用申請受付結果ファイルの取込処理において、複数回ファイルの取込が実行されないよう見直しを行いました。 起因者：システムの運用保守事業者／影響範囲：延べ575医療機関等

「内容とその対応及び再発防止策」欄 ●事故・誤処理の内容とその対応 ◇再発防止策

第4 事故・誤処理の内容とその対応及び再発防止策

2 システム障害

件名	拠点名	内容とその対応及び再発防止策
電源喪失により認証局システムに接続しづらい等の障害	本部 (1件)	<ul style="list-style-type: none">● 医療機関等が認証局システムに接続しづらい等の事象が発生しました。 原因は、認証局システムの設備保守点検時の点検業者の作業誤りにより同システムのデータセンターのネットワーク機器の電源が喪失したことでした。◇ 認証局システムの運用保守事業者において、手順書見直しによる設備保守点検実施作業の是正等の対策が講じられました。 起因者：システムの運用保守事業者／影響範囲：最大19,811医療機関等
データベースへの高負荷により認証局システムにおいて電子証明書の発行等ができない障害及び電子証明書の更新時、重複発行される障害	本部 (2件)	<ul style="list-style-type: none">● ①医療機関等が電子証明書の発行申請等をできない事象及び②電子証明書の更新処理において、医療機関等に複数の電子証明書が発行されてしまう事象が発生しました。 原因は、認証局システムの医療機関等へのメール通知機能が集中的に動作した時間帯において、データベースのアクセスが高負荷となったためであり、システムの運用保守事業者及び基金を含めた実施機関において想定できませんでした。◇ 医療機関等へのメール通知機能の動作スケジュールを分けることなどにより負荷を軽減する対策を行いました。 起因者：特定できない／影響範囲：143医療機関等

「内容とその対応及び再発防止策」欄 ●事故・誤処理の内容とその対応 ◇再発防止策

第4 事故・誤処理の内容とその対応及び再発防止策

2 システム障害

件名	拠点名	内容とその対応及び再発防止策
<p>中間サーバーにおいて不要なJ-LIS照会をしてしまう障害</p> <p>※J-LIS…地方公共団体情報システム機構の略</p>	<p>本部</p> <p>(1件)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 中間サーバーに登録された一部の加入者情報について、不要なJ-LIS照会（住民基本台帳情報との突合）が行われた事象が発生しました。 原因は、新しい誤入力チェックシステムへの移行時に、システムの開発業者が作成した移行するデータを抽出するツールに誤りがあり、正しく情報が移行されていませんでした。 ◇ J-LIS照会を行う対象かの判断を正しく行えるよう、移行したデータの修正を行うとともに、システムの運用保守事業者においてシステム要件通りにシステムが作業しているかの確認体制の強化・見直しを行いました。 起因者：システムの開発業者／影響範囲：2,810保険者
<p>中間サーバーにおいてJ-LIS照会されるべきデータがJ-LIS照会されない障害</p>	<p>本部</p> <p>(1件)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 中間サーバーにおいて、J-LIS照会されるべき一部の加入者情報についてJ-LIS照会されない事象が発生しました。 原因は、システムの開発業者が加入者情報の更新の有無を判定するツールの設定を誤ったため、対象データの抽出ができていませんでした。 ◇ 正しい判定ができるようツールの改修を行いました。 起因者：システムの開発業者／影響範囲：2,853保険者
<p>中間サーバーにおいて市町村国保に送付したJ-LIS照会の突合結果について誤った内容が表示される障害</p>	<p>本部</p> <p>(1件)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 市町村国保に対し、J-LIS照会の突合結果について、最新の氏名ではなく旧氏名が表示されるなど、誤った内容が表示される事象が発生しました。 原因は、システムの開発業者が当該突合結果を出力するためのツールの設定誤りでした。 ◇ 正しい内容が表示されるようツールの改修を行いました。 起因者：システムの開発業者／影響範囲：1,738保険者

「内容とその対応及び再発防止策」欄 ●事故・誤処理の内容とその対応 ◇再発防止策

第4 事故・誤処理の内容とその対応及び再発防止策

3 情報セキュリティインシデント・・・0件

事故・誤処理は発生していません。

4 各種システムの登録誤り・・・11件

件名	拠点名	内容とその対応及び再発防止策
医療機関基本情報管理システムへの登録誤り	宮城事務局 (2件)	<ul style="list-style-type: none">● 新規医療機関の開設届け時に、医療機関基本情報管理システムへ登録すべき医療機関の病床情報である「病床数」の登録を失念しました。 原因は、医療機関基本情報登録マニュアルに定める登録すべき項目の認識不足及び確認者の登録後の確認が不十分でした。◇ 医療機関から提出された届出様式に蛍光マーカー等で視覚的に登録すべき箇所の注意喚起を促し、入力漏れ及び確認漏れがないよう処理を徹底します。 起因者：職員／影響範囲：2医療機関
	山形事務局 富山事務局 (2件)	<ul style="list-style-type: none">● 新規医療機関の開設届け時に、医療機関基本情報管理システムへ登録する医療機関の開設者氏名等を誤って登録しました。 原因は、医療機関基本情報登録マニュアルに定める登録後のチェックリストの目視確認誤りにより、開設者氏名の変換誤りを見落しました。◇ 医療機関から提出された届出様式を十分確認の上、誤入力に注意し確実に登録し、確認者は集中できる作業スペースにおいて、届出様式と登録結果の一致を確実に確認します。 起因者：職員／影響範囲：2医療機関

「内容とその対応及び再発防止策」欄 ●事故・誤処理の内容とその対応 ◇再発防止策

第4 事故・誤処理の内容とその対応及び再発防止策

4 各種システムの登録誤り

件名	拠点名	内容とその対応及び再発防止策
特定健診・保健指導決済システムの登録漏れ	埼玉事務局 兵庫事務局 (2件)	<ul style="list-style-type: none"> ● 新規健診機関の開設届け時に特定健診・保健指導決済システムへ登録すべき口座情報等の登録を失念しました。 原因は、特定健診・特定保健指導に係る処理マニュアルに定める登録者の登録すべき項目の認識不足及び確認者の確認が不十分でした。 ◇ 登録者の登録すべき項目のダブルチェックを実施し、登録漏れのないよう確実な確認を実施します。 <p style="text-align: right;">起因者：職員／影響範囲：5医療機関</p>
	鳥取事務局 (1件)	<ul style="list-style-type: none"> ● 医療機関からのオンラインへの請求形態の変更に係る「特定健診・特定保健指導機関変更届」が提出されていないことに気付かず、特定健診・保健指導決済システムへの登録を行わなかったため、オンライン請求が実施出来ない事態が発生しました。 原因は、特定健診・特定保健指導に係る処理マニュアルに定めるオンライン請求への変更に際して、必要な届出書類の確認時に未提出の届出書類に気付かなかったためでした。 ◇ 登録原票を受領後、医科等、特定健診及び保険者等いずれの届出かを確認し、様式の確認・記載事項・必要な届出が全て揃っているかの確認を徹底します。 <p style="text-align: right;">起因者：職員／影響範囲：1医療機関</p>

「内容とその対応及び再発防止策」欄 ● 事故・誤処理の内容とその対応 ◇ 再発防止策

第4 事故・誤処理の内容とその対応及び再発防止策

4 各種システムの登録誤り

件名	拠点名	内容とその対応及び再発防止策
診療報酬等請求準備・収納管理システムの登録漏れ	石川センター (1件)	<ul style="list-style-type: none"> ● 診療報酬等請求準備・収納管理システムへ払込請求書を作成するために必要となる「発行日」及び「納入期日」の登録を失念しました。 原因は、業務処理標準マニュアルに定める確認作業を登録から確認まで担当者1名で作業を行っていたためでした。 ◇ 登録又は変更を行う場合は、登録者とは別の担当者による確認を徹底します。 起因者：職員／影響範囲：20保険者等
診療報酬等請求準備・収納管理システムの登録誤り	埼玉センター 石川センター (2件)	<ul style="list-style-type: none"> ● 診療報酬等請求準備・収納管理システムへ保険者の請求金額を算出するための「概算率」を誤って登録しました。 原因は、業務処理標準マニュアルに定める登録の確認及び確認者による変更箇所確認が不十分でした。 ◇ 作業手順書を精査し、ダブルチェック体制や作業内容をより明確化した上で、確実な確認を実施します。 起因者：職員／影響範囲：10保険者等
登録審査支援システムの登録誤り	兵庫事務局 (1件)	<ul style="list-style-type: none"> ● 登録審査支援システムへ異なる医療機関の情報を誤って登録しました。 原因は、オンライン請求システムに関する登録審査支援機能等の処理マニュアルに定める医療機関コードの登録に当たり、医療機関から提出される「電子情報処理組織の使用による費用の請求に関する届出」には、医療機関コードが空欄だったため、厚生局から提供される「新規指定医療機関一覧表」を参照し、その際、別の医療機関コードを誤って補記したためでした。 ◇ 医療機関コードを補記した場合は、別の担当者に依頼しダブルチェックを徹底します。 起因者：職員／影響範囲：1医療機関

「内容とその対応及び再発防止策」欄 ●事故・誤処理の内容とその対応 ◇再発防止策

第4 事故・誤処理の内容とその対応及び再発防止策

5 請求支払に影響のある誤り・・・0件

事故・誤処理は発生していません。

6 その他・・・5件

件名	拠点名	内容とその対応及び再発防止策
オンライン資格確認利用申請時の医療機関等への複数回メール送信と複数ファイルがアップロードされる事象	本部 (1件)	<ul style="list-style-type: none"> ● オンライン資格確認利用申請が完了した医療機関等へ複数回メールが送信され、また、同一医療機関等のマイページに「オンライン資格確認等システムユーザ設定情報」のファイルが複数個アップロードされる事象が発生しました。 原因は、総合ポータルサイトのバージョンアップリリースにおいての不具合により、Excelのデータ内にフィルターをかけたままオンライン資格確認利用申請を処理したためでした。 ◇ フィルターをかけたまま処理を実行するとシステムエラーとなるようプログラムを変更しました。また、事故の発生に直結するイレギュラーな対応を行う際は、複数人で確認を行い、確実に対処します。 起因者：職員／メールの影響範囲：18機関 ファイルの影響範囲：557機関
オンライン資格確認等システム及びオンライン請求システムに係る電子証明書の棄却メールの誤送信	本部 (1件)	<ul style="list-style-type: none"> ● 電子証明書発行処理の際に、電子証明書を発行する共通認証局システムに取込むデータ（Excelのテンプレート）の一部データが欠損していたため、正しい電子証明書が生成されていないことが判明しました。また、当該事象により該当医療機関へ棄却メールが送信されました。 原因は、申請時に医療機関が登録しているメールアドレスの情報を棄却処理を行う画面から消去することを失念したためでした。 なお、テンプレートを修正の上、データ取込を行い、正しい電子証明書の発行処理を行いました。 ◇ システムの委託事業者により、テンプレートを編集不可とする対応を行いました。 起因者：職員／影響範囲：954施設

「内容とその対応及び再発防止策」欄 ●事故・誤処理の内容とその対応 ◇再発防止策

第4 事故・誤処理の内容とその対応及び再発防止策

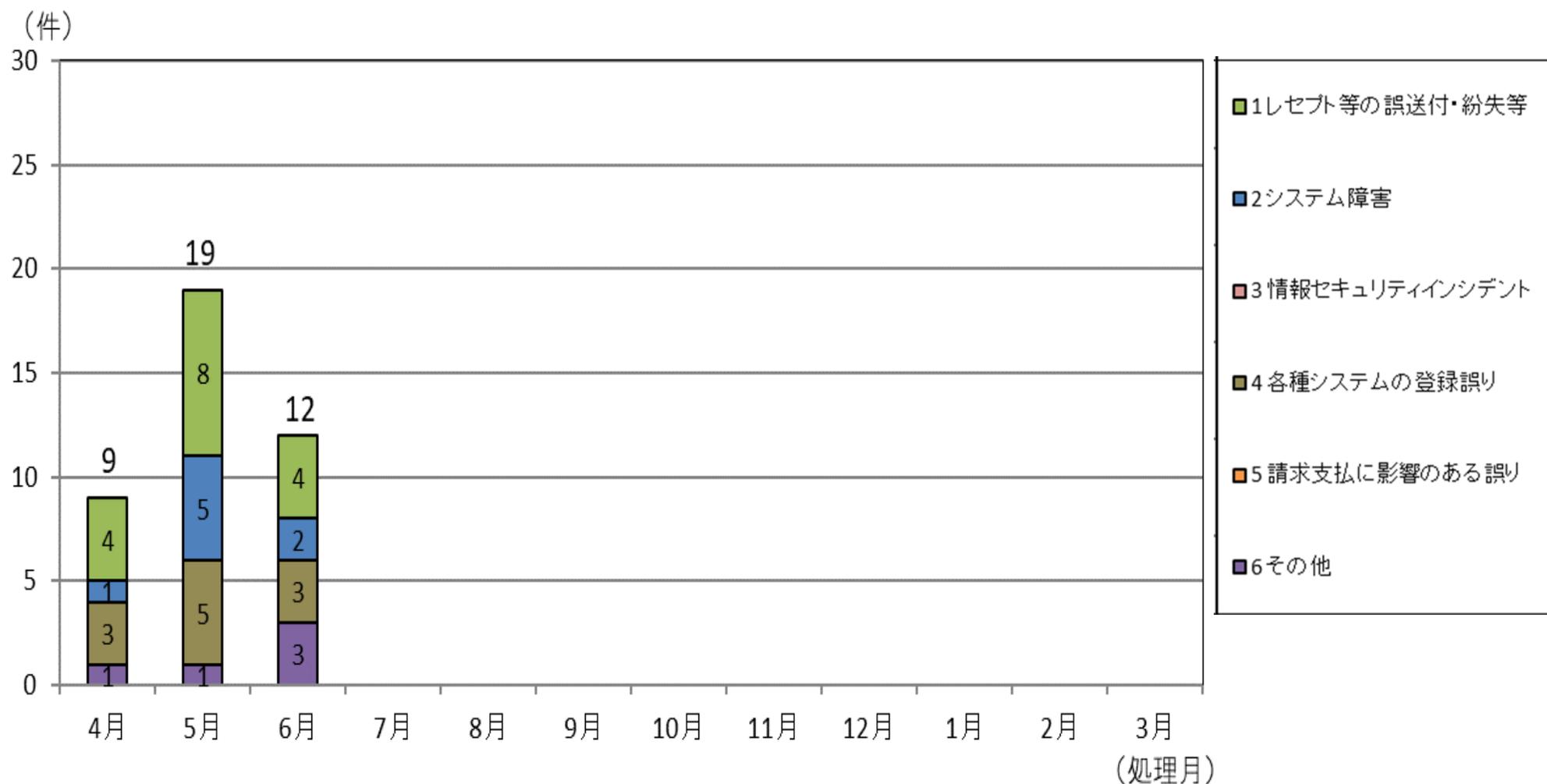
6 その他

件名	拠点名	内容とその対応及び再発防止策
オンライン資格確認等システム及びオンライン請求システムに係る電子証明書の失効処理誤り	本部 (1件)	<ul style="list-style-type: none">● 電子証明書発行等依頼書に基づき、電子証明書の失効処理を実施していたところ、異なる医療機関の電子証明書を失効しました。 原因は、医療機関の切り替えを失念したためでした。 なお、該当医療機関へは代替の電子証明書を発行することで対応しました。◇ 電子証明書の失効処理を行う際は、2名の担当者が該当の医療機関を特定の上、一致していることを確認してから実施するよう変更しました。 起因者：職員／影響範囲：2医療機関
電子処方箋管理サービスの医薬品マスタ名称の誤り	本部 (1件)	<ul style="list-style-type: none">● 電子処方箋管理サービスの医薬品名称が旧名称となっていたため、エラーが発生しました。 原因は、マスタの名称を新名称に変更することを失念したためでした。 なお、正しい薬剤名称に訂正の上、電子処方箋管理サービスに登載し、即時反映しました。◇ 手作業によるマスタ変更が原因であることから、マスタ本体の契約事業者から納品されるマスタの様式を見直し、簡易に取込みができるよう変更しました。 起因者：職員／影響範囲：不明

「内容とその対応及び再発防止策」欄 ●事故・誤処理の内容とその対応 ◇再発防止策

第5 事故・誤処理の件数の推移

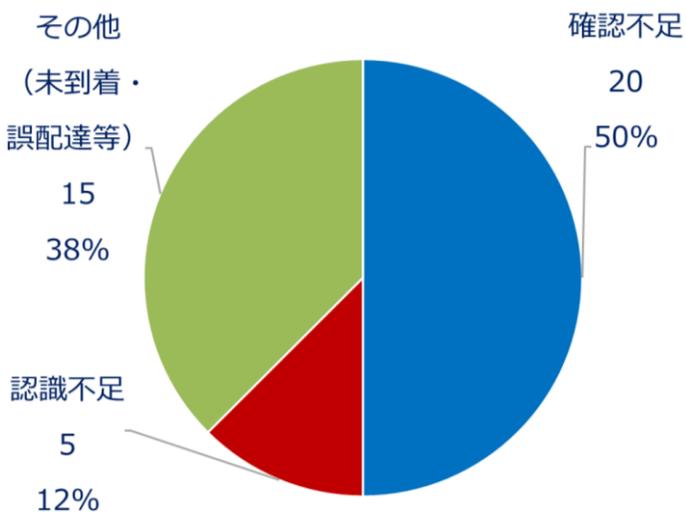
令和6年度第1四半期（令和6年4月～6月）事例項目別集計（月別）の推移



第7 事故・誤処理の原因項目別集計

令和6年度第1四半期（令和6年4月～6月）「事故・誤処理」原因項目別集計

項目名	原因				計
	確認不足 ■	認識不足 ■	管理不備 ■	その他 ■	
1 レセプト等の誤送付・紛失等	7	2	0	7	16
2 システム障害	0	0	0	8	8
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	8	3	0	0	11
5 請求支払に影響のある誤り	0	0	0	0	0
6 その他	5	0	0	0	5
計	20	5	0	15	40



※ () 内は、事故・誤処理の件数