

不適正処理等の公表について

令和7年度第2四半期（令和7年7月～9月）

第1 はじめに

内部統制の取組の一環として、全ての業務の不適正処理等※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。

※ 不適正処理等とは、不適正処理、事故及び誤処理を指す。

令和7年度第2四半期（令和7年7月～9月）の状況

第2四半期における不適正処理等の件数総計は、20件（前四半期比▲21件）と減少しました。

「レセプト等の誤送付・紛失等」に係る事案は、6件（前四半期比▲6件）と減少し、中でも、「誤送付（書類・画像データ）」は、返戻発送マニュアルが浸透したため、5件（前四半期比▲3件）と減少しました。

「郵便局による未到着・誤配達」については、絶無を図るため、令和7年8月に、再度、日本郵便株式会社へ対面にて再発防止策の徹底等を申し入れました。今後も、再発防止策の実施状況を確認し、引き続き、絶無へ向けて取り組んでまいります。

また、「各種システムの登録誤り」は、前四半期に変更したマニュアルの徹底により、6件（前四半期比▲6件）と減少しました。

第3 不適正処理等の件数

令和7年度第2四半期（令和7年7月～9月）の事例項目別集計（月別）

（単位：件数）

区分	項目名	令和7年度第2四半期				（参考）令和7年度第1四半期				前四半期比
		総計	7月	8月	9月	総計	4月	5月	6月	
1	レセプト等の誤送付・紛失等	6 (1)	2 (0)	2 (1)	2 (0)	12 (4)	4 (1)	5 (1)	3 (2)	▲6 (▲3)
	① 誤送付 （書類・画像データ）	5 (1)	1 (0)	2 (1)	2 (0)	8 (3)	4 (1)	3 (1)	1 (1)	▲3 (▲2)
	② 紛失	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	③ 未到着・誤配達	1 (0)	1 (0)	0	0	4 (1)	0	2 (0)	2 (1)	▲3 (▲1)
2	システム障害	5	3	0	2	10	6	1	3	▲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	6	4	2	0	12	2	7	3	▲6
5	請求支払に影響のある誤り	2	0	2	0	2	1	0	1	0
6	その他	1	1	0	0	5	3	1	1	▲4
総計		20 (1)	10(0)	6(1)	4 (0)	41 (4)	16(1)	14(1)	11 (2)	▲21 (▲3)

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 不適正処理等の件数

不適正処理等の項目名の説明

区分	項目名	説明
1	レセプト等の誤送付・紛失等	- 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・送信する事案 - 支払基金が受付を行ったレセプト等を紛失した事案 - 送付物の未到着等、運送業者による誤配達に関する事案
2	システム障害	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案
3	情報セキュリティインシデント	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案
4	各種システムの登録誤り	- 各種システムに登録した情報の誤り等の事案 - 関係団体と調整が必要になる情報の登録誤り等の事案
5	請求支払に影響のある誤り	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案
6	その他	前1から5以外の業務上の事案

第4 不適正処理等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（1／4）・・・6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	新潟事務局 (1件)	● 健診機関宛てに送付する特定健診・特定保健指導の帳票を請求代行機関である医師会に送付しました。 原因は、臨時職員が特定健診・特定保健指導の帳票から医師会に送付する健診機関の帳票の抜き取りを行った際に、確認者が抜き取った帳票の確認を失念したためでした。 また、健診機関に帳票を送付する際に、臨時職員が送付用の宛名ラベルから医師会に送付する健診機関を除くことを失念し、確認者がその確認を怠ったためでした。 ◇ 医師会に送付する健診機関の帳票を抜き取る際は、対象の健診機関を明確にし、抜き取った帳票等の確認を徹底します。 また、送付用の宛名ラベルから医師会に送付する健診機関を除く作業は、帳票の抜き取りを実施した者とは異なる者が実施し、確認者による確認を徹底します。 起因者：職員/影響範囲：2医療機関
	鹿児島事務局 (1件)	● 診療報酬等総括票の写し等を異なる医療機関へ送付しました。 原因は、作成済みの宛名ラベルの中から送付する医療機関の宛名ラベルを抜き取る際に、誤った医療機関の宛名ラベルを封筒に貼付し、封入・封かん時においても宛名ラベルと送付物の医療機関名称等の照合確認が不十分でした。 ◇ 送付する医療機関の宛名ラベルのみ作成するよう処理を変更し、送付物の組合せ、確認、封入・封かんにあたっては、返戻発送処理工程と同様に対応（3名1組で実施）することを徹底します。 起因者：職員/影響範囲：1医療機関

第4 不適正処理等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 (2/4)

[illegible]

第4 不適正処理等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（3／4）

件名	拠点名	内容とその対応及び再発防止策
保険者等への送付物の誤送付	山形事務局 (1件)	● 再審査の審査結果理由に係る参考資料※を送付する際に、同一保険者の異なる支部へ送付しました。 原因は、封入・封かんにおいて送付先支部の確認が不十分でした。 ※ 原審どおりの理由がシステムの文字数制限を超える場合に、保険者に審査結果理由を連絡するために作成している参考資料 ◇ 保険者等に参考資料を送付する際は、送付物の組合せ、確認、封入・封かんにあたって、返戻発送処理工程と同様に対応（3名1組で実施）することを徹底します。 なお、審査結果理由を記載する際は、原則、システムの文字数制限内で入力することにより、紙媒体による参考資料の送付しないよう、管理者から審査事務担当者に向けて指導しました。 起因者：職員/影響範囲：1保険者
医療機関等への送付物の郵便局の誤配達	愛知センター (1件)	● 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誤配達事案の報告書を求め、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。 また、日本郵便株式会社に対して、誤配達の件数や郵便局から示された再発防止策を情報共有し、本社から全ての郵便局へ事案の周知を行い、要配慮個人情報漏えいのリスクがある支払基金からの送付物の取扱いに留意いただくよう申し入れました。 起因者：郵便局/影響範囲：1医療機関

第4 不適正処理等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 (4/4)

件名	拠点名	内容とその対応及び再発防止策
金額計算票への転記誤りによる請求先保険者支部誤り	東京センター （1件）	● 紙レセプトの請求支払データを異なる請求先へ請求しました。 原因は、紙レセプトの金額計算票のExcelシートを作成する際に、前回作成した別の保険者のデータを抹消することなく使用したことにより、請求先保険者番号の変更を失念し、また、確認者の確認が不十分でした。 ◇ 金額計算票を作成する場合は、必ず新規のExcelシートを使用することを徹底します。 また、金額計算票の確認は責任者を定め、請求先保険者番号等の記載について確認を徹底するとともに、係長による最終確認を実施します。 更に、管理者は、職員に対して、事故・誤処理を防止する重要なポイントを振り返り会にて周知し、当該処理の実施期間には、朝ミーティングにてマニュアルを再確認しながら、金額計算票の作成及び確認に係る注意喚起を実施します。 起因者：職員/影響範囲：1保険者

第4 不適正処理等の内容とその対応及び再発防止策

2 システム障害（1／3）・・・5件

件名	拠点名	内容とその対応及び再発防止策
PMH※の先行実証においてマイナンバーカードの健康保険証利用登録が可能となる事象 ※ デジタル庁が構築する自治体・医療機関等をつなぐ情報連携システム（Public Medical Hub：PMH）	本部 （1件）	● デジタル庁が構築するPMHを通じて介護事業所、予防接種・母子保健の集団接種・検診等の情報連携を先行的に行う実証事業で利用するマイナ資格確認アプリにおいて、本来はできない設計となっているマイナンバーカードの健康保険証利用登録が特定条件下で可能となる事象が発生しました。 原因は、マイナ資格確認アプリは、当該実証事業以外の他の事業でも利用されており、他の事業でのマイナンバーカードの健康保険証利用登録を可能とするシステム改修を行った際に、当該実証事業に関する考慮が漏れていたためでした。 ◇ アプリの開発事業者にて設計どおりプログラムを修正しました。 なお、今後の利便性を向上させるため、実証事業において利用するマイナ資格確認アプリについても、マイナンバーカードの保険証利用登録が可能となるよう改修を行う予定です。 起因者：アプリの開発事業者／ 影響範囲：マイナンバーカードの健康保険証利用登録3件
レセプトコンピュータ等を用いたオンライン資格確認時に資格確認情報の変更有無が正しく判定できない事象	本部 （1件）	● 医療機関等が利用するレセプトコンピュータを用いたオンライン資格確認の際に、患者の資格情報の変更有無を判定するための「資格確認キー」が正しく生成されず、患者の資格情報の変更有無が正しく判定できない事象が発生しました。 原因は、「資格確認キー」は患者の資格情報を数値化して生成するため、資格情報に変更があった場合は「資格確認キー」も変わりますが、保険者名称が当該キーの生成に含まれない場合があることなどにより、正しく「資格確認キー」が生成されていなかったためでした。 ◇ システムの運用保守事業者にてプログラム修正を予定しています。 起因者：システムの運用保守事業者／影響範囲：1 医療機関

「内容とその対応及び再発防止策」欄 ● 不適正処理等の内容とその対応 ◇ 再発防止策

第4 不適正処理等の内容とその対応及び再発防止策

2 システム障害 (2/3)

件名	拠点名	内容とその対応及び再発防止策
J-LIS※照会において個人番号の取得及び個人番号の誤入力チェックの判定が正しく実施されない事象 ※J-LIS…地方公共団体情報システム機構の略	本部 (1件)	● 保険者が行うJ-LIS照会において、個人番号が取得できない事象及び個人番号の誤入力チェックの判定が正しく実施されない事象が発生しました。 原因は、J-LIS照会を担う運用支援環境（情報提供サーバー）の機器更新に伴い、当該環境のアプリケーションの設定が一部漏れており、「氏名」等の文字コードが正しく変換されなかったためでした。 ◇ システムの運用保守事業者にて設定を変更しました。 起因者：システムの運用保守事業者／ 影響範囲：①本人確認（個人番号照会）（個人番号取得不可 約1千件） ②個人番号誤入力チェック（判定不備 約10.7万件。うち、約5万件は医療情報・薬剤情報等の閲覧停止が発生）
統合専用端末から医療保険者等向け中間サーバーへログインできない事象	本部 (1件)	● 保険者が利用する医療保険者等向け中間サーバーにおける各種業務を行うための専用端末（統合専用端末）において、当該中間サーバーへログインできない事象が発生しました。 原因は、ログイン処理を行うサーバー間の通信が不安定となり、ログイン処理のプログラムが起動できなかったためでした。 ◇ 通信が不安定な場合は自動でプログラムが再起動するよう、システムの運用保守事業者にてプログラムを修正しました。 起因者：システムの運用保守事業者／ 影響範囲：統合専用端末を利用する保険者

第4 不適正処理等の内容とその対応及び再発防止策

2 システム障害 (3/3)

件名	拠点名	内容とその対応及び再発防止策
マイナンバーカードの電子証明書有効期限の通知ファイルの送付時にお知らせ内容が誤っていた事象	本部 （1件）	● 保険者（健康保険組合向け）に対して医療保険者等向け中間サーバーのお知らせ機能によりマイナンバーカードの電子証明書有効期限の通知ファイルを送付した際、お知らせのタイトルと本文を誤った内容で通知してしまう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過去に通知した別件のタイトルと本文を誤って使用したためでした。 ◇ システム運用保守事業者に対して通知作業の手順書の見直しとともに、作業の確認の徹底を指示しました。 なお、実施機関においても、通知前に内容を確認します。 起因者：システムの運用保守事業者／影響範囲：全健康保険組合（1,385保険者）

「内容とその対応及び再発防止策」欄 ●不適正処理等の内容とその対応 ◇再発防止策

第4 不適正処理等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

不適正処理等は発生していません。

4 各種システムの登録誤り（1／3）・・・6件

件名	拠点名	内容とその対応及び再発防止策
医療機関等情報の登録誤り	岩手事務局 (1件)	● 医療機関等の開設者名の変更登録漏れが判明しました。 原因は、登録業務が他の業務と輻輳したことにより、登録者が当該登録処理を失念したためでした。 ◇ 未登録の医療機関がある場合は、登録原票の該当箇所にポストイットを用いて目印を付けることを徹底します。 登録者、確認者及び承認者は、チェックシートにて登録時における確認観点と確認事項を共有し、登録漏れがないように確認を徹底します。 また、管理職から職員に対し、システムへの登録誤りがマイナポータル等の登録内容にも影響を及ぼし、多大な迷惑をかけることを周知します。 起因者：職員/影響範囲：1医療機関等
	神奈川事務局 (1件)	● 口座情報の変更に係る適用開始診療年月日の登録誤りが判明しました。 原因は、適用開始診療年月日の登録において使用した資料に、登録者が本来登録すべき適用開始診療年月日の翌月にマーカーを付していたためでした。 また、確認者及び承認者においても、登録が付したマーカーの適用開始診療年月日が正しいと思い込んでいたためでした。 ◇ 口座変更の届出書の基金使用欄にチェック項目として「適用開始診療年月日」欄を追加し、登録者が適用開始診療年月日を記載します。 また、確認者及び承認者は、マニュアルに基づき適用開始診療年月日の確認を徹底します。 起因者：職員/影響範囲：3医療機関

「内容とその対応及び再発防止策」欄 ●不適正処理等の内容とその対応 ◇再発防止策

第4 不適正処理等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 (2/3)

件名	拠点名	内容とその対応及び再発防止策
医療機関等情報の登録誤り	静岡事務局 (1件)	● 医療機関の開設者名の変更登録誤りが判明しました。 原因は、登録業務が他の業務と輻輳したこと、また、確認者及び承認者による確認が不十分であったためでした。 ◇ 登録者、確認者及び承認者は他の業務を行わずに、集中して当該業務に従事できる環境を整えます。 また、登録者、確認者及び承認者により、チェックシートにて登録時における確認観点と確認事項を共有し、登録漏れがないよう徹底します。 なお、管理職から職員に対し、システムの登録誤りがマイナポータル等の登録内容にも影響を及ぼし、多大な迷惑をかけることを周知徹底します。 起因者：職員/影響範囲：1医療機関
	島根事務局 広島事務局 (2件)	● 医療機関の開設者名の登録誤りが判明しました。 原因は、登録、確認及び承認の登録業務において漢字変換誤りに対する意識が薄く、確認が不十分であったためでした。 ◇ 「見間違いやすい漢字の一覧」を作成し、当該業務に従事する担当者へ意識付けを行います。 また、登録者、確認者及び承認者により、チェックシートにて確認観点と確認事項を共有し、登録漏れがないよう管理を徹底します。 なお、管理者においては、登録誤り事例を踏まえて作成したチェックポイントにて管理を行います。 起因者：職員/影響範囲：2医療機関

第4 不適正処理等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 (3/3)

件名	拠点名	内容とその対応及び再発防止策
医療機関等情報の登録誤り	富山事務局 (1件)	● 振込銀行口座の変更登録において、必要な提出書類が不足していました。 原因は、登録者が口座変更の登録業務に不慣れであったため、必要な提出書類の有無の確認が十分にできていなかったためでした。 ◇ 登録業務の前に、作業に精通している者とともに作業手順の確認を徹底し、マニュアルを遵守した登録業務を徹底します。 なお、確認者及び承認者は、登録誤り事例を踏まえて作成したチェックポイント及びチェックシートを用いて確認・承認処理を行うよう管理を徹底します。 起因者：職員/影響範囲：1医療機関等

第4 不適正処理等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・・・2件

件名	拠点名	内容とその対応及び再発防止策
廃止医療機関分に係る 保険者への診療報酬の 誤請求	山口事務局 (1件)	● 経営主体が個人から医療法人に組織変更となった医療機関において、変更後の診療年月分のレセプトが変更前の廃止医療機関コードで請求され、その請求データが削除されず、保険者へ診療報酬を誤請求しました。 原因は、廃止医療機関の情報の登録期間前に誤って登録したため、変更前の廃止医療機関コードで請求されたデータが削除されなかったためでした。 また、医療機関情報を登録するシステムの運用保守業者において、毎月、廃止医療機関からの廃止年月日以降のレセプト請求が存在していないかシステム上で監視しているところ、設計ミスにより確認すべき期間の設定を誤り、監視が出来ていなかったためでした。 ◇ システムの運用保守業者によるシステム監視に係る期間の設定を修正しました。 また、医療機関情報を登録するシステムについて、登録期間以外に医療機関の廃止情報が登録できないようシステムを改修します。 起因者：職員/影響範囲：1医療機関35保険者
特定健診・特定保健指導機関の受付誤り	静岡事務局 (1件)	● 特定健診・特定保健指導機関の郵送分に係る受付処理漏れが判明しました。 原因は、郵便物を分類した際に郵便物の内容物についての確認が不十分であったこと、また、郵便物の内容物を確認せず別の保管ボックスに保管したためでした。 ◇ 郵便物を分類する際は内容物の確認を徹底するとともに、各担当者においても郵便物の内容物を再度確認をします。 また、特定健診に係る受付締日の翌営業日に、他部署の保管ボックスに特定健診の郵便物が混入していないか確認します。 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 ●不適正処理等の内容とその対応 ◇再発防止策

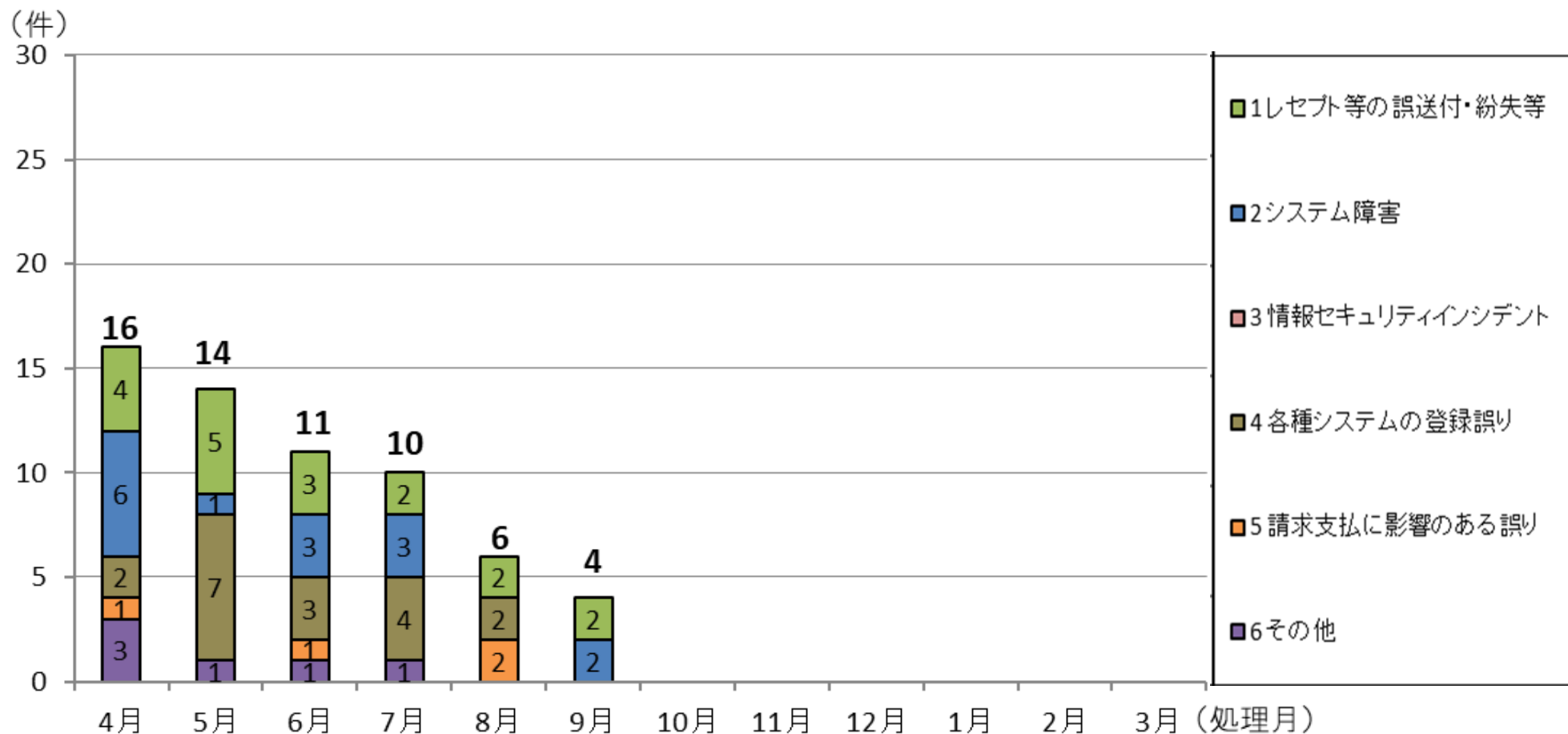
第4 不適正処理等の内容とその対応及び再発防止策

6 その他・・・1件

[illegible]

第5 不適正処理等の件数の推移

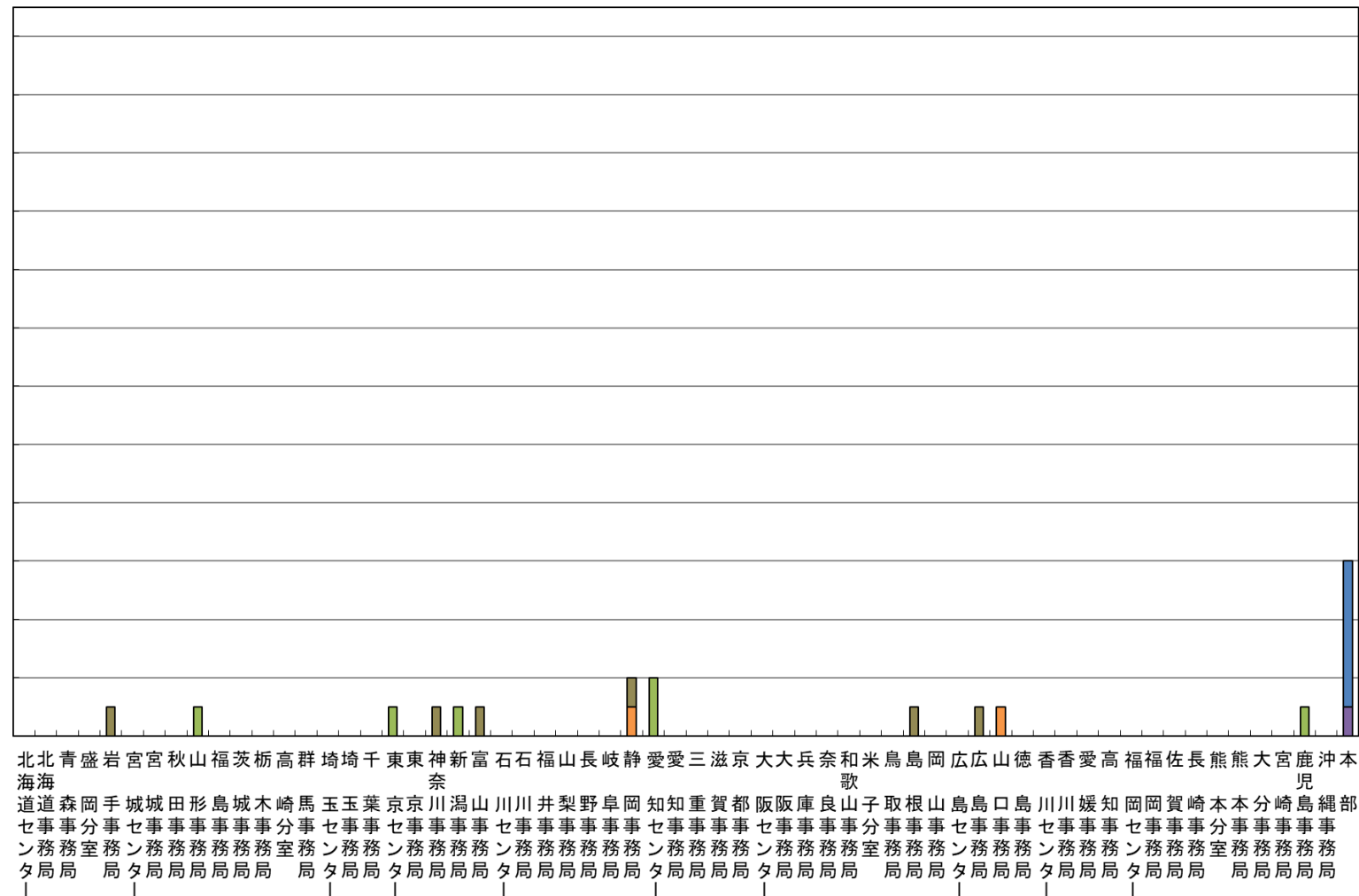
令和7年度（令和7年4月～令和7年9月） 事例項目別集計（月別）の推移



第6 不適正処理等の事例項目別集計

令和7年度第2四半期（令和7年7月～9月） 事例項目別集計（拠点別）

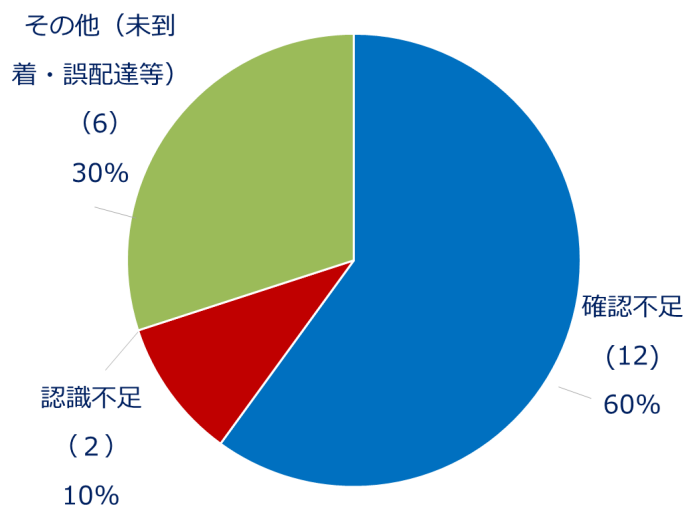
(件)



- 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

第7 不適正処理等の原因項目別集計

令和7年度第2四半期（令和7年7月～9月）原因項目別集計



※（ ）内は、不適正処理等の件数

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	4	1	0	1	6
2 システム障害	0	0	0	5	5
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	5	1	0	0	6
5 請求支払に影響のある誤り	2	0	0	0	2
6 その他	1	0	0	0	1
計	12	2	0	6	20