

不適正処理等の公表について

令和7年度第4四半期（令和8年1月～3月）

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4四半期（令和8年1月～3月）の状況

第4四半期における事故又は誤処理の件数総計は、28件（前四半期比+11件）と増加しました。

「レセプト等の誤送付・紛失等」に係る事案は、「郵便局による誤配達」が15件（前四半期比+9件）と増加したことに伴い、23件（前四半期比+13件）と増加しました。

「郵便局による未到着・誤配達」については、誤配達が発生した郵便局宛てに、確実な配送と当該郵便局が策定した再発防止策の取組を徹底していただくよう申し入れており、引き続き、再発防止策の徹底及び定着状況を注視し、根絶を目指してまいります。

また、「各種システムの登録誤り」については、原因を明らかにし登録時の観点や確認項目を明確にした上で、職員に周知しています。

第3 不適正処理等の件数

令和7年度第4四半期（令和8年1月～3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4四半期				（参考）令和7年度第3四半期				前四半期比
		総計	1月	2月	3月	総計	10月	11月	12月	
1	レセプト等の誤送付・紛失等	23 (1)	5 (0)	11(1)	7(0)	10 (2)	2 (0)	6 (2)	2 (0)	13 (▲1)
	① 誤送付 （書類・画像データ）	8 (0)	2 (0)	2(0)	4(0)	4 (1)	1 (0)	1(1)	2 (0)	4(▲1)
	② 紛失	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	③ 未到着・誤配達	15 (1)	3 (0)	9(1)	3(0)	6 (1)	1 (0)	5(1)	0	9 (0)
2	システム障害	2	0	0	2	1	0	1	0	1
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	1	0	0	1	4	2	0	2	▲3
5	請求支払に影響のある誤り	1	0	1	0	2	1	0	1	▲1
6	その他	1	0	0	1	0	0	0	0	1
	総計	28 (1)	5(0)	12(1)	11(0)	17 (2)	5(0)	7(2)	5(0)	11(▲1)

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	<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	<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（1/5）・・・23件

件名	拠点名	内容とその対応及び再発防止策
医療機関等への送付物の誤送付	岐阜事務局 愛知センター 京都事務局 (3件)	<ul style="list-style-type: none">● 送付物の送付先の変更依頼があった医療機関等に対して、変更前の住所に送付しました。 原因は、変更後の住所での宛名ラベル作成がされなかったこと、また、封入確認時において確認が不十分でした。◇ 送付先が変更となった医療機関等については、封筒に封入した後に送付先住所等を二人一組で読み合わせを行います。 また、医療機関等の宛名ラベルを作成する際は、宛先のダブルチェックを徹底します。 起因者：職員/影響範囲：3医療機関等
保険者等への送付物の誤送付	埼玉センター (1件)	<ul style="list-style-type: none">● 保険者宛て発送処理において、保険者から、別の保険者の請求関係帳票が送付されている旨の照会があり、他の保険者宛てに誤送付したことが判明しました。 原因は、発送処理の封入及び封かん作業時において、宛名ラベルと送付物の保険者番号及び保険者名称の確認が不十分でした。 なお、誤って送付した保険者に謝罪の上、当該送付物を回収し、正しい送付先の保険者に手交しました。※ 当該請求関係帳票については、紐で結わえた状態で連絡があり、送付物の中に含まれていたレセプト及び請求関係帳票が閲覧されていないことを保険者に確認済み◇ 保険者発送処理において、宛名ラベルと送付物の保険者番号及び保険者名称の確認を徹底します。 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

1 レセプト等の誤送付・紛失等 (2/5)

件名	拠点名	内容とその対応及び再発防止策
公費実施機関等への送付物の誤送付	北海道センター (1件)	<ul style="list-style-type: none"> ● 公費実施機関宛て発送処理において、公費実施機関から請求関係帳票が送付されていない旨の照会があり、誤送付が判明しました。 原因は、業務繁忙期であり、例月に比べて処理にあたった人数が少人数であったこと、発送作業に不慣れな担当者が組み合わせを行ったことによる宛名レベルと送付物の確認不足でした。 なお、誤って送付した公費実施機関から送付物を回収し、正しい送付先に謝罪の上、公費実施機関宛てに送付しました。 ◇ 発送処理において、宛名ラベルと送付物の確認を徹底します。 また、管理職は発送作業の適正な人員及び時間の確保を行うとともに、進捗確認を徹底します。 <p style="text-align: right;">起因者：職員/影響範囲：1公費実施機関</p>
	青森事務局 (1件)	<ul style="list-style-type: none"> ● 公費実施機関宛て発送処理において、県庁から請求関係帳票が送付されていない旨の照会があり、誤って公費実施機関に送付したことが判明しました。 原因は、発送処理の帳票の分類時に、公費実施機関に送付すべき帳票を抜き取るべきところ、誤って県庁に送付すべき請求帳票も抜き取ってしまいました。 なお、誤って送付した県庁の担当部署に謝罪の上、当該送付物を回収し、正しい送付先の公費実施機関宛てに送付しました。 ◇ 県庁宛てに送付する請求関係帳票と市町村宛てに送付する請求関係帳票がある公費実施機関については、確認者とは別の者による最終確認を実施し、再発防止を徹底します。 <p style="text-align: right;">起因者：職員/影響範囲：1公費実施機関</p>

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 (3/5)

件名	拠点名	内容とその対応及び再発防止策
公費実施機関等への送付物の誤送付	鳥取事務局 (1件)	<ul style="list-style-type: none">● 公費実施機関宛て発送処理において、公費実施機関から請求関係帳票が送付されていない旨の照会があり、他の公費実施機関宛てに誤送付したことが判明しました。 原因は、発送処理において、宛名ラベルと帳票の実施機関が異なることに気付かず、別の公費実施機関に送付しました。 なお、誤って送付した公費実施機関に謝罪の上、当該送付物を回収し、正しい送付先の公費実施機関に手交しました。◇ 発送処理において、宛名ラベルと送付物の確認を徹底します。 起因者：職員/影響範囲：1公費実施機関
	長崎事務局 (1件)	<ul style="list-style-type: none">● 公費実施機関担当者より、医療機関情報データ契約書の2部のうち1部が違う実施機関のものであるとの連絡を受けました。 原因は、年に一度の契約関係書類の送付であったため、確認者が不慣れであったこと、また、契約書に添付する書類が多くあったことにより確認が十分にできていませんでした。◇ 担当者が確認者へ契約関係書類を引き継ぐ際には、書類ごとの確認箇所の説明を行った上で、宛名ラベルと書類の送付先が一致していることの確認を徹底します。 起因者：職員/影響範囲：1公費実施機関

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 (4/5)

件名	拠点名	内容とその対応及び再発防止策
医療機関等への送付物の郵便局の誤配達	栃木事務局(2) 群馬事務局 埼玉センター(2) 東京事務局 京都事務局 奈良事務局 岡山事務局 (2) 広島センター (11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、郵便局による宛名と配達先の確認が不十分でした。なお、誤って配達された医療機関等へ出向き謝罪の上、送付物を受け取り、正しい送付先の医療機関等へ手交しました。◇ 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ています。 さらに日本郵便株式会社（本社）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するよう申し入れています。 <p style="text-align: right;">起因者：郵便局/影響範囲：11医療機関等</p>
保険者等への送付物の郵便局の誤配達	山口事務局 (1件)	<ul style="list-style-type: none">● 保険者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、配達業者による宛名と配達先の確認が不十分でした。なお、誤って配達された保険者に謝罪の上、送付物を受け取り、正しい送付先の保険者に手交しました。◇ 誤配達が発生した配達業者に対して誤配達事案の報告書を求め、配達業者が示した再発防止策を徹底するよう申し入れています。 <p style="text-align: right;">起因者：配達業者/影響範囲：1保険者</p>

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 (5/5)

件名	拠点名	内容とその対応及び再発防止策
医療機関等への送付物の未到着	千葉事務局 東京センター 新潟事務局 (3件)	<ul style="list-style-type: none">● 医療機関等宛て発送において、送付物の未到着が発生しました。 未到着との連絡を受け、支払基金、医療機関等及び郵便局において、検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、郵便局へ確実に配達するよう申し入れています。 <p style="text-align: right;">起因者：郵便局/影響範囲：3医療機関等</p>

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

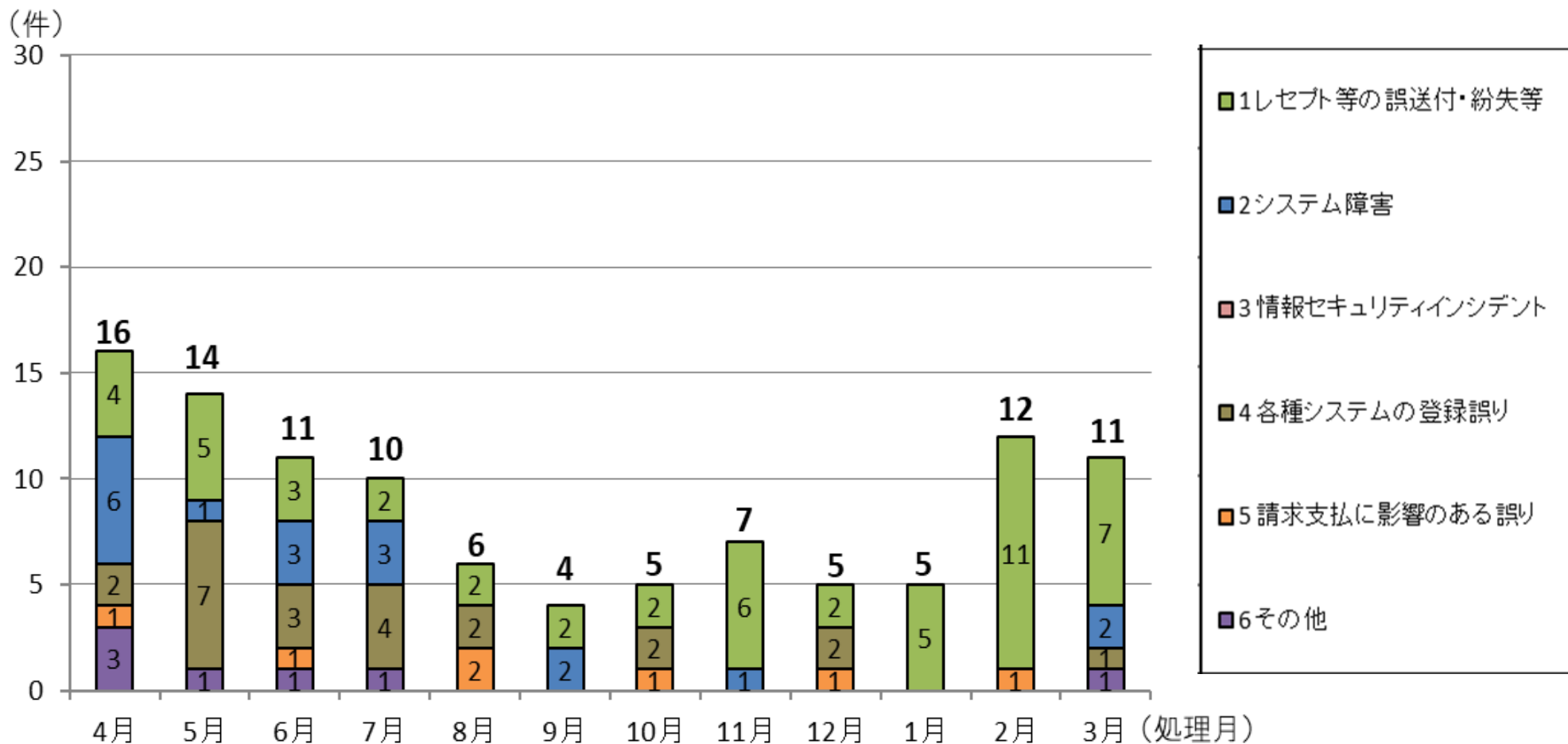
不適正処理等は発生していません。

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	愛知事務局 (1件)	<ul style="list-style-type: none">● 経営主体を「法人」として届出した医療機関等について、システムに経営主体を「個人」で登録していたことが判明しました。 原因は、確認者及び承認者が、登録チェックシートにおいてポイントとしている「経営主体」を意識した確認が不十分でした。 なお、当該医療機関に謝罪の上、経営主体を「法人」に変更登録し、誤って徴収した源泉徴収税額について、振込により返還しました。◇ 登録者は、経営主体が法人の場合は、確認者とポイントを共有するため、登録原票にマーカー等で印を付し、確認者へ引き継ぎます。 確認者及び承認者は、登録原票と登録内容について、チェックシートに基づく確認を徹底します。 <p style="text-align: right;">起因者：職員/影響範囲：1医療機関</p>

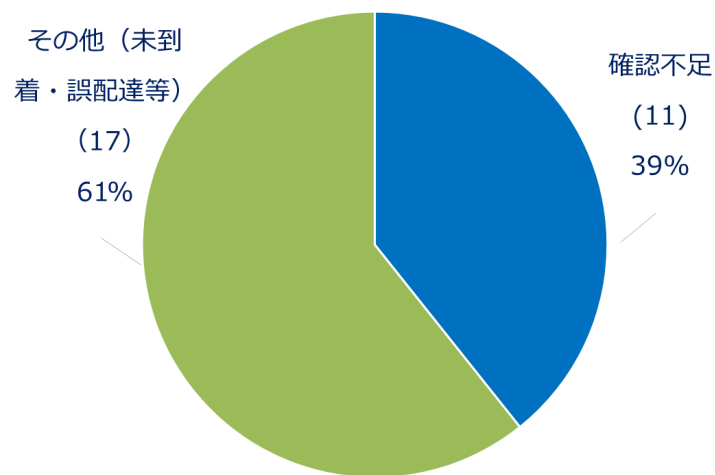
第5 不適正処理等の件数の推移

令和7年度（令和7年4月～令和8年3月）事例項目別集計（月別）の推移



第7 不適正処理等の原因項目別集計

令和7年度第4四半期（令和8年1月～3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	8	0	0	15	23
2 システム障害	0	0	0	2	2
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	1	0	0	0	1
5 請求支払に影響のある誤り	1	0	0	0	1
6 その他	1	0	0	0	1
計	11	0	0	17	28