

事故・誤処理の件数の公表について

令和2年第4四半期（令和3年1月～3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4四半期（令和3年1月～3月））の状況

I 総 評

今回の状況は、事故・誤処理の件数総計は、192件でした。

令和2年度の1か月平均の事故発生件数の65件と比較して、3月の発生件数は74件と平均と比べて9件多い状況でした。

3月の発生件数の増加は、「④審査事務」に係る査定誤り及び「⑤再審査処理」に係る査定誤り件数が、例月と比べて多いことが原因でした。

今後は、レセプトの内容を確認した上で、査定処理後の確認を確実に行うことにより再発防止に努めます。

また、本部から支部へ毎月、事故・誤処理を発生させないための確認ポイントを周知することにより再発防止に努めております。

3 事故・誤処理の件数公表

令和2年度(R2.4~R3.3)「事故・誤処理」事例項目別集計(月別)

(件)

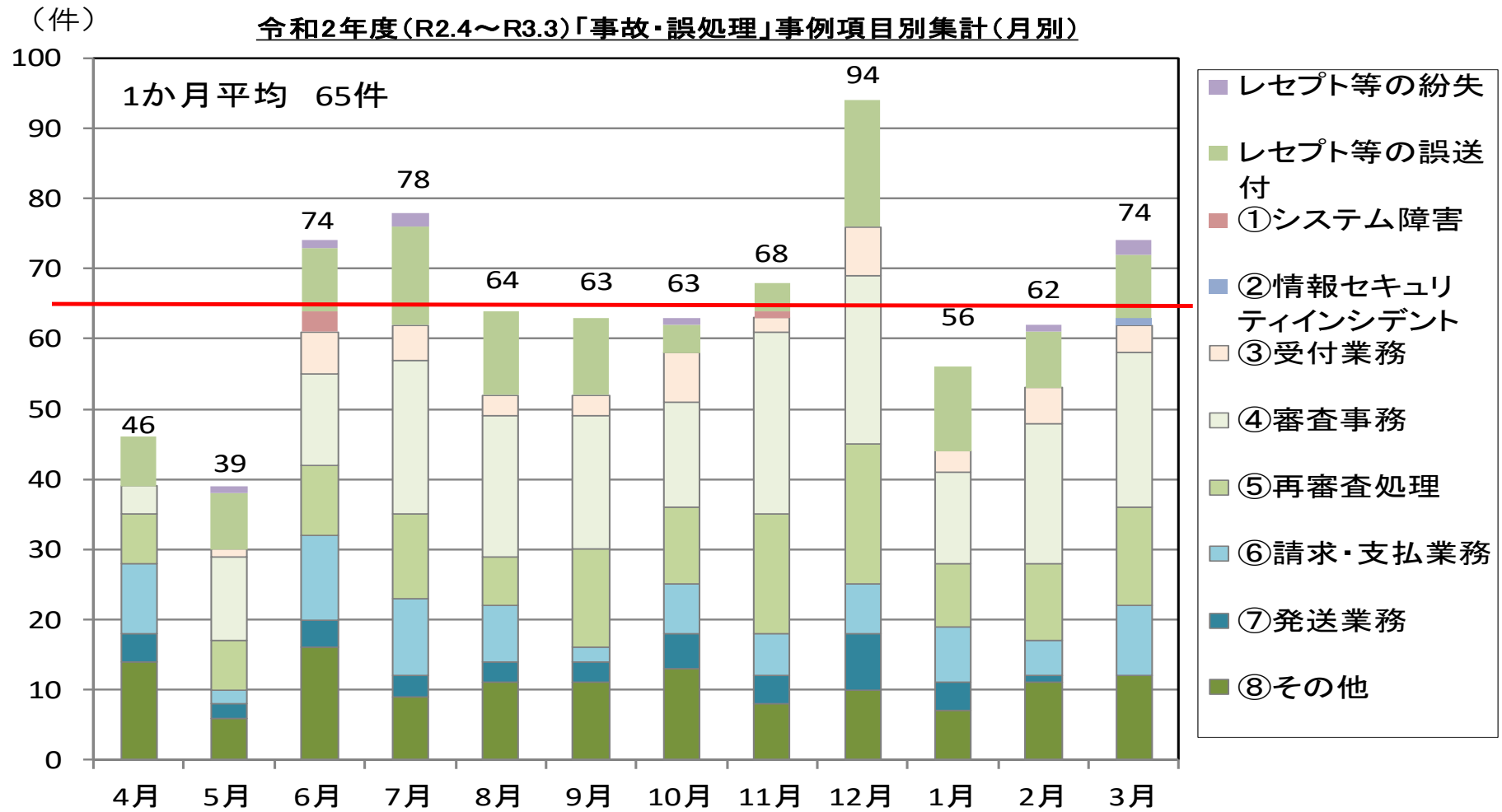
項目名	第1四半期			第2四半期			第3四半期			第4四半期			総計	
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月		
1 レセプト等の紛失		1	1	2			1				1	2	8	
2 レセプト等の誤送付	7	8	9	14	12	11	4	4	18	12	8	9	116	
3 前1、2以外の業務上の事故・誤処理	①システム障害			3									4	
	②情報セキュリティインシデント											1	1	
	③受付業務		1	6	5	3	3	7	2	7	3	5	4	46
	④審査事務	4	12	13	22	20	19	15	26	24	13	20	22	210
	⑤再審査処理	7	7	10	12	7	14	11	17	20	9	11	14	139
	⑥請求・支払業務	10	2	12	11	8	2	7	6	7	8	5	10	88
	⑦発送業務	4	2	4	3	3	3	5	4	8	4	1		41
	⑧その他	14	6	16	9	11	11	13	8	10	7	11	12	128
総計	46	39	74	78	64	63	63	68	94	56	62	74	781	
	159			205			225			192				

3 事故・誤処理の件数公表

(項目名の説明)

- 1 レセプト等の紛失：支払基金が受付を行ったレセプト等を紛失した事故・誤処理のこと。
- 2 レセプト等の誤送付：保険者等へ送達するレセプト等を、誤って異なる宛先の保険者等に送付する等の事故・誤処理のこと。
- 3 前1、2以外の業務上の事故、誤処理
 - ① 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保険者等関係者への情報提供等に影響を及ぼした事故・誤処理のこと。
 - ② 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故・誤処理のこと。
 - ③ 受付業務：医療機関等から提出されたレセプト等を受け付ける業務における事故・誤処理のこと。
 - ④ 審査事務：診療内容に疑問があるレセプトに当該疑問事項を入力する等、審査の事務的補助を行う業務における事故・誤処理のこと。
 - ⑤ 再審査処理：審査委員会の審査後、保険者へ請求したレセプトに対し、保険者又は医療機関が再度の審査申し出を行い、それに基づくレセプトの処理に係る業務における事故・誤処理のこと。
 - ⑥ 請求・支払業務：保険者に対する請求及び医療機関等に対する支払に係る業務における事故・誤処理のこと。
 - ⑦ 発送業務：保険者等にレセプト等を送達するための業務における事故・誤処理（誤送付を除く）のこと。
 - ⑧ その他：レセプト等の紛失送付・誤及び前①から⑦以外の業務上の事故・誤処理のこと。

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（前期：第3四半期（10月～12月））

1 レセプト等の紛失・・・3件（前期：1件）

(1) 主な事故・誤処理の内容とその対応

医療機関等から受理した電子媒体を支払基金事務所内で紛失したため、当該医療機関等に謝罪の上、電子媒体を再提出していただいています。

(2) 再発防止策

今後、支払基金内部における電子媒体の引継ぎ体制を明確にした上で担当への授受を確実に行うことにより再発防止に努めます。

2 レセプト等の誤送付・・・29件（前期：26件）

(1) 主な事故・誤処理の内容とその対応

医療機関に送付するレセプト等を誤って違う医療機関宛ての封筒に入れ送付したため、誤送付先、当該医療機関に謝罪の上、誤送付先から速やかに正しい送付先の医療機関に引き継ぎました。

(2) 再発防止策

医療機関に送付する際には、送付物と宛名の確認を確実に行うことにより再発防止に努めます。

3 その他の業務上の事故・誤処理

① システム障害・・・0件（前期：1件）

事故・誤処理は発生しませんでした。

② 情報セキュリティインシデント・・・1件（前期：0件）

ア 主な事故・誤処理の内容とその対応

デジタルPMO（※1）から大量のスパムメール（※2）が送信されたことから、デジタルPMO及びデジタルPMOとサーバを共用する医療機関等ONS（※3）の運用を停止しました。

イ 再発防止策

デジタルPMOのサーバをメールサーバからクラウドサービスに変更し、セキュリティの強化を図りました。

※1 デジタルPMO・・・番号制度に関する情報共有を目的とした医療保険者等向けコミュニケーション用サイト

※2 スパムメール・・・受信者の意図を無視して無差別かつ大量に一括してばらまかれるメッセージ

※3 医療機関等ONS・・・オンライン資格確認等システム。今回の事象では、システム開発ベンダ向け資料を掲載したサイト

4 対応及び再発防止策

レセプト等の紛失・誤送付以外の業務上の事故・誤処理について、③から⑧は支払基金で行う業務ごとに事故・誤処理の件数を公表します。

③ 受付業務・・・12件（前期16件）

ア 主な事故・誤処理の内容とその対応

医療機関から受理した電子媒体の受付が漏れたため、当該医療機関に謝罪の上、支払処理を行いました。

イ 再発防止策

業務処理マニュアルに基づき受付漏れがないか確認を確実に行うこととし、再発防止に努めます。

④ 審査事務・・・55件（前期65件）

ア 主な事故・誤処理の内容とその対応

レセプト内容の確認を誤り正当なレセプトを誤って査定したことから、当該医療機関に謝罪の上、再審査処理において、元の請求に戻す処理を行いました。

イ 再発防止策

レセプトの内容を理解した上でレセプト全体の確認を確実に行うこととし、再発防止に努めます。

4 対応及び再発防止策

⑤ 再審査処理・・・34件（前期48件）

ア 主な事故・誤処理の内容とその対応

再審査レセプトの点数を誤って入力したことから、医療機関及び保険者に謝罪の上、正しい点数に戻す処理を行いました。

イ 再発防止策

入力者及び確認者が入力内容の確認を確実に行うこととし、再発防止に努めます。

⑥ 請求・支払業務・・・23件（前期20件）

ア 主な事故・誤処理の内容とその対応

金額入力を1桁漏れて入力したことが判明したため、当該保険者に謝罪の上、金額調整を行いました。

イ 再発防止策

金額入力時の確認チェックリストの確認を徹底することとし、再発防止に努めます。

⑦ 発送業務・・・5件（前期17件）

ア 主な事故・誤処理の内容とその対応

差出有効期限切れの封筒を使用して発送したことにより支払基金に返送されたことから、医療機関への送付物の到着が遅延したことを謝罪し、速やかに当該医療機関宛て送付しました。

イ 再発防止策

発送時及び封入時に差出有効期限を確認し、再発防止に努めます。

⑧ その他・・・30件（前期31件）

ア 主な事故・誤処理の内容とその対応

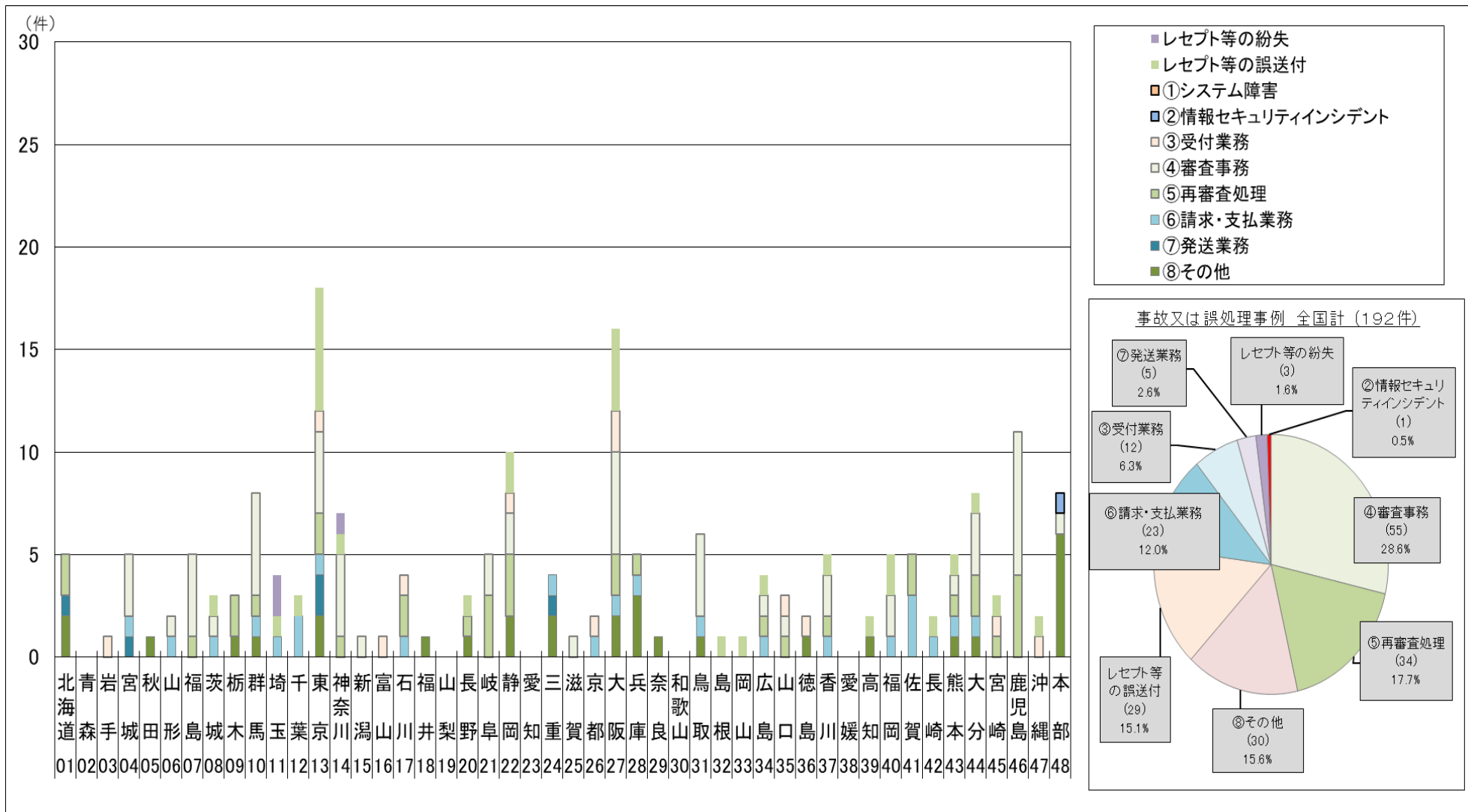
医療機関から支部に提出されたオンライン請求するための電子証明書の発行依頼について、支部から本部への報告が漏れたことから、医療機関のオンライン請求開始が遅延しました。医療機関へ謝罪し、当月提出分については、オンライン請求ではなく電子媒体で提出していただくよう依頼し了承を得ました。

イ 再発防止策

支部の担当者及び確認者でダブルチェックを行い報告漏れがないよう、再発防止に努めます。

5 事例項目別集計（支部別）

第4四半期（令和3年1月～3月）「事故・誤処理」事例項目別集計（支部別）



6 本部から支部への「事故・誤処理」確認ポイントの周知

第4四半期（令和3年1月～3月）に発生した「医療機関宛て送付書類の誤送付」事案について、本部から支部へ周知した内容

【本部から支部へ周知した内容】

事故事例：医療機関宛て送付書類の誤送付について

医療機関にレセプト等を送付する際に、封筒の宛名とレセプト等の確認不足により誤った医療機関宛てに送付した。

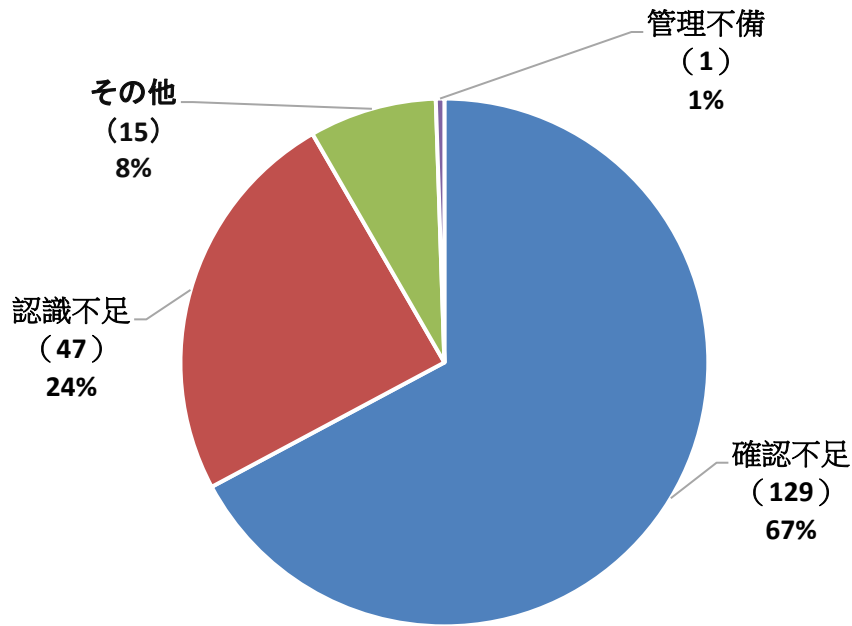
周知内容：医療機関等への送付物については、送付用封筒を含めて医療機関等コード及び医療機関等名称を確実に照合し、同一機関であることを確認した上で封入すること。

また、上長は、毎月の発送業務前に、確認ポイント等を職員に周知すること。

7 原因項目別集計

第4四半期（令和3年1月～3月）「事故・誤処理」原因項目別集計

第4四半期(令和3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	レセプト等の紛失	2	0	0	1	3
2	レセプト等の誤送付	24	4	0	1	29
3	前1、2以外の業務上の 事故・誤処理					
	①システム障害	0	0	0	0	0
	②情報セキュリティ インシデント	0	0	0	1	1
	③受付業務	9	1	0	2	12
	④審査事務	39	13	1	2	55
	⑤再審査処理	23	10	0	1	34
	⑥請求・支払業務	11	9	0	3	23
	⑦発送業務	3	2	0	0	5
⑧その他	18	8	0	4	30	
計		129	47	1	15	192