事故・誤処理の件数の公表について

令和3年度第4四半期（令和4年1月～3月）

Change,Challenge,Chance
社会保険診療報酬支払基金
Health Insurance Claims Review & Reimbursement Services

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4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、178件でした。

前年同期（192件）と比較して、発生件数は14件少ない状況でした。

発生件数の減少は、「④審査事務」に係る査定誤り及び「⑧その他」に分類した誤りが前年同期と比べて少ないことによるものです。

「④審査事務」の発生件数が減少しているのは、原審査の査定誤りが減少したこと、「⑧その他」に分類した誤りは、医療機関等の情報を支払基金内のシステムに登録した際の登録誤りが減少したことが要因でした。

一方、全体の発生件数が前年同期と比較して減少した中で、「①システム障害」の発生件数は、11件増加しました。原因は、令和3年10月稼働開始しましたオンライン資格確認等システムに伴うシステム障害の増加によるものでした。また、「⑥請求・支払業務」の発生件数は、19件増加しました。原因は、画像取得レセプトのテキストデータ作成時の入力誤りの増加によるものでした。

3　事故・誤処理の件数公表

第4四半期「事故・誤処理」事例項目別集計（年度別）

（件）

項目名		令和2年度 第4四半期 総計	1月	2月	3月	令和3年度 第4四半期 総計	1月	2月	3月	対前年同期比
1　レセプト等の紛失		3		1	2	2		1	1	▲1
2　レセプト等の誤送付		29	12	8	9	27	6	11	10	▲2
3　前1、2以外の業務上の事故・誤処理	①システム障害	0				11	4	5	2	＋11
	②情報セキュリティインシデント	1			1	0				▲1
	③受付業務	12	3	5	4	7	1	3	3	▲5
	④審査事務	55	13	20	22	21	10	5	6	▲34
	⑤再審査処理	34	9	11	14	42	14	16	12	＋8
	⑥請求・支払業務	23	8	5	10	42	16	10	16	＋19
	⑦発送業務	5	4	1		11	4	4	3	＋6
	⑧その他	30	7	11	12	15	8	4	3	▲15
総　　計		192	56	62	74	178	63	59	56	▲14

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・医療機関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。

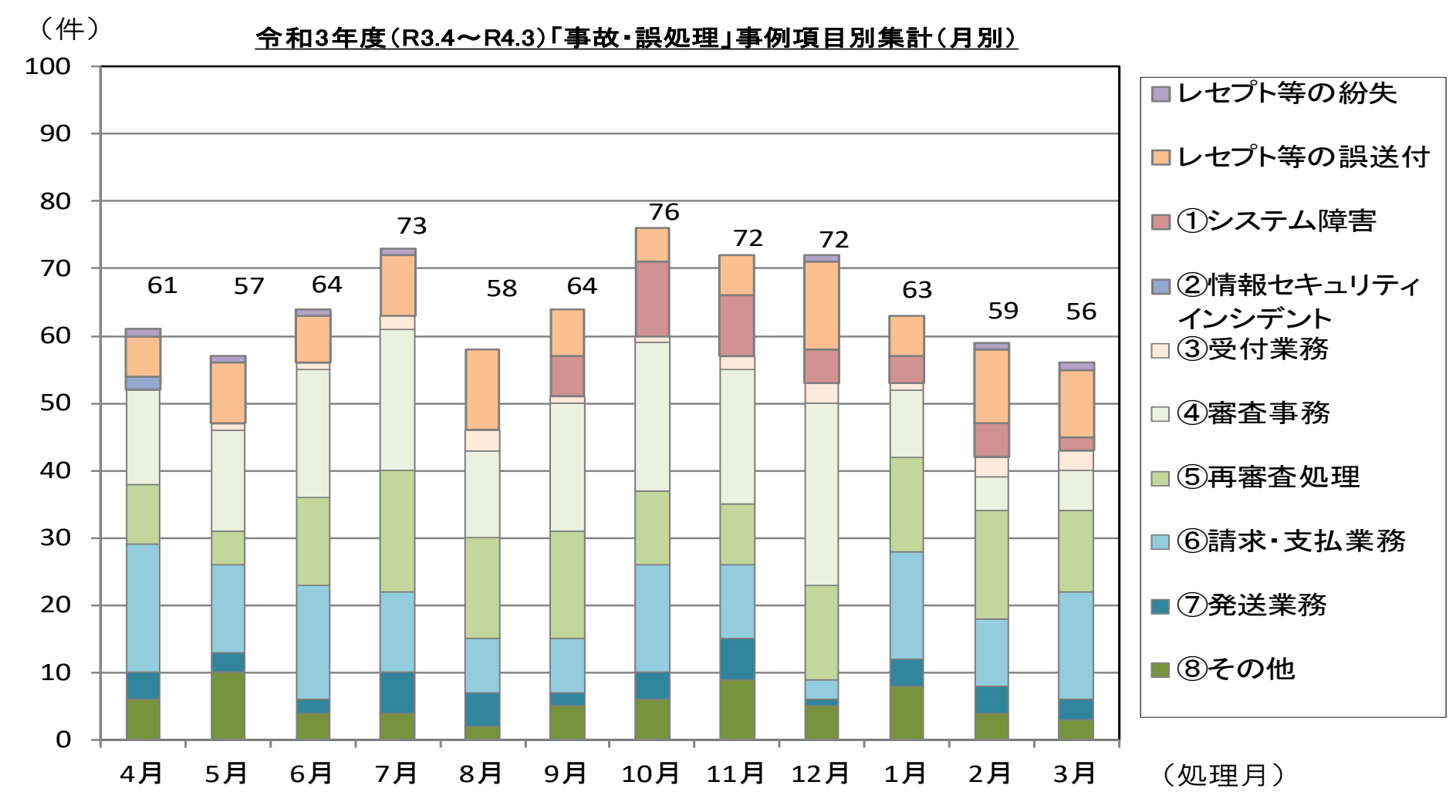
⑤　再審査処理：審査委員会の審査後、保険者へ請求したレセプトに対し、保険者又は医療機関が再度の審査申し出を行い、それに基づくレセプトの処理に係る業務における事故・誤処理のこと。

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・医療機関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・誤送付及び前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



Ⅱ　主な事故・誤処理の内容とその対応及び再発防止策

1　レセプト等の紛失・・・2件（前年同期：3件）

⑴　主な事故・誤処理の内容とその対応

公費実施機関から再審査請求された紙レセプトを支部内の担当課間で引継ぎを行う過程で紛失しました。公費実施機関に赴き謝罪し状況説明を行い、レセプトを再発行していただくことで了承を得ました。

⑵　再発防止策

保険者や公費実施機関から再審査請求された紙レセプトについては、受付件数と処理件数の照合を確実に行います。また、担当課間でレセプトの引継ぎが生じる場合は、レセプトを所定の場所に保管することで再発防止に努めます。

2　レセプト等の誤送付・・・27件（前年同期：29件）

⑴　主な事故・誤処理の内容とその対応

医療機関に送付する請求関係帳票を誤って違う医療機関宛ての封筒に入れて送付したため、当該医療機関に赴き謝罪の上、誤って送付した請求関係帳票を返却していただきました。回収後、本来送付すべき医療機関に赴き謝罪の上、当該請求関係帳票を手交し了承を得ました。

⑵　再発防止策

請求関係帳票等を送付する際には、マニュアルを遵守の上、送付物の中に他の医療機関分が混在していないか、医療機関コード及び医療機関名称の確認を確実に行うことにより再発防止に努めます。

4　対応及び再発防止策

3　その他の業務上の事故・誤処理

①　システム障害・・・11件（前年同期：0件）

ア　主な事故・誤処理の内容とその対応

保険者が過去に特定健診情報管理機能から保険者間引継ぎのために提供を受けた情報を確認していたところ、ある加入者について４つの同じ特定健診情報が提供されていた。確認した結果、１つの保険者内で同一の被保険者証記号・番号・枝番の保険証情報が複数存在（保険証の再発行等により発生）する場合、特定健診情報管理機能の保険者間引継ぎにおいては、保険証情報の数だけ同じ情報を重複して提供する設定となっていたことから、プログラムの改修を行い正しい情報が提供されるようにしました。

イ　再発防止策

今後、プログラム開発の仕様書に基づきデータパターンやテスト結果の妥当性を確認するチェックを行うことにより、再発防止に努めます。

②　情報セキュリティインシデント・・・0件（前年同期：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

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・・・7件（前年同期12件）

ア　主な事故・誤処理の内容とその対応

調剤薬局分の受付時、受付した画面に前月以前の請求分のレセプトであり「注意すべき表示」がされていたが、確認者が当該調剤薬局に請求されたレセプトの確認を怠ったことで、前月以前に既に受付済であったものを再度受付してしまったことから、保険者から多数の重複請求の再審査申し出がありました。当該調剤薬局に状況を説明し、再度受付を行った請求分の金額を支払基金に返還していただくことで了承を得ました。

イ　再発防止策

受付終了後に全件が当月請求分でない場合は、調剤薬局等に請求レセプトの確認を行うことにより、重複請求の再発防止に努めます。

④　審査事務・・・21件（前年同期55件）

ア　主な事故・誤処理の内容とその対応

医療機関からレセプトの査定内容について照会があり確認したところ、コンピュータチェックが付された確認を要する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、支払基金において再審査調整で対応させていただくようお願いし了承を得ました。

イ　再発防止策

今回、誤った事例については支払基金内部に周知しました。また、コンピュータチェックが付された理由を理解した上で処理を行い、理解できない場合は上長等に確認し的確に処理を行うことにより、再発防止に努めます。

⑤　再審査処理・・・42件（前年同期34件）

ア　主な事故・誤処理の内容とその対応

医療機関から再審査の査定内容について連絡があり確認したところ、当該医療機関を受診していた双子の患者の間で名を誤って査定していたことが判明したため、当該医療機関に謝罪の上、支払基金が再審査申し出を行った保険者からレセプトを取寄せ、査定内容の訂正を行うことで了承を得ました。

イ　再発防止策

再審査処理を行う際は、患者氏名の確認を確実に行い、再発防止に努めます。

⑥　請求・支払業務・・・42件（前年同期23件）

ア　主な事故・誤処理の内容とその対応

公費実施機関から、3種類の公費併用紙レセプトの公費負担医療制度の優先順位の記載について照会があり確認したところ、公費負担医療制度の優先順位の記載が誤っていたことから、公費実施機関に謝罪の上、当該レセプトを支払基金に返却していただくことで了承を得ました。また、レセプトを請求した医療機関に連絡し、支払基金からレセプトを返戻後、正しい公費負担医療制度の優先順位で記載して当該レセプトを再請求していただことで了承を得ました。

イ　再発防止策

公費負担医療制度の優先順位の記載について支払基金職員に周知します。また、受付後の請求書確認時に公費負担医療制度の優先順位の確認項目を追加し、担当者が当該項目の確認することを徹底し、再発防止に努めます。

⑦　発送業務・・・11件（前年同期5件）

ア　主な事故・誤処理の内容とその対応

医療機関への返戻レセプトを郵便局に引継いだ後に執務室内を確認したところ、引継ぎ漏れの「ゆうパック」を発見したため、郵便局へ速やかに持ち込んで発送し、該当の医療機関に郵便物が遅延することを謝罪し、了承を得ました。

イ　再発防止策

郵便局へ引継ぐ「後納郵便物等差出票」に「ゆうパック」分の記載が漏れていたことから、マニュアルに基づき「後納郵便物等差出票」と送付物の個数が一致するかの確認を行い、郵便局の集荷後は、執務室内に引継ぎ漏れがないかの最終確認を実施することにより、再発防止に努めます。

⑧　その他・・・15件（前年同期30件）

ア　主な事故・誤処理の内容とその対応

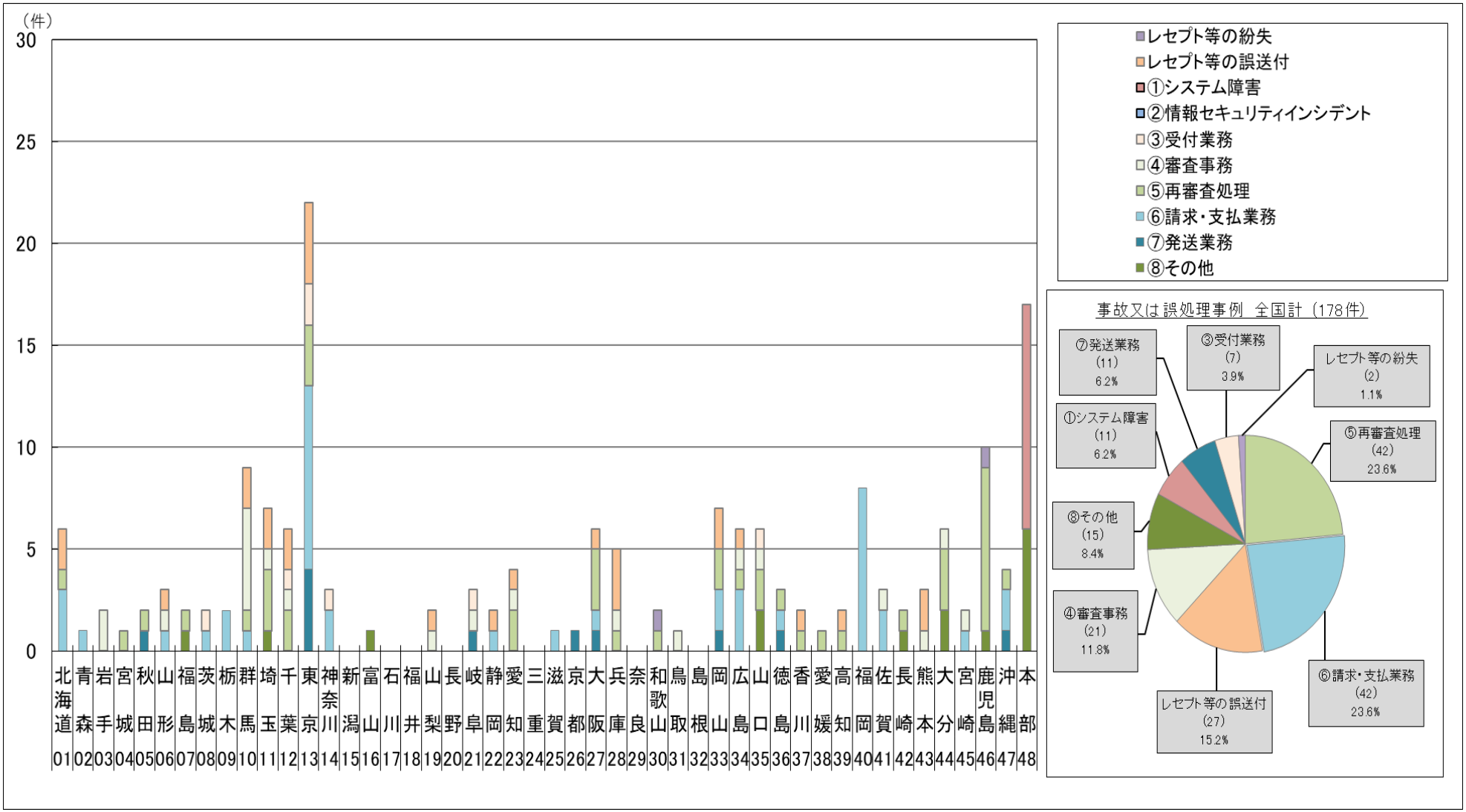
支払基金から送付された「オンライン請求システムの利用に必要な電子証明書の切替え」に係る文書の問合せ先電話番号に電話をかけるとつながらないと医療機関から連絡があり確認したところ、送付した文書の問合せ先電話番号が誤っていることが判明しました。誤った問合せ先を連絡した65医療機関に謝罪の上、各医療機関の電子証明書の切替え状況等を確認しました。

イ　再発防止策

送付した文書は作成者と確認者が同一であったことから、送付文書を作成する際は、作成者と確認者は必ず別の者が行うこととし、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4年1月～3月）「事故・誤処理」事例項目別集計（支部別）



6　支払基金本部から支部への「事故・誤処理」確認ポイントの周知

関係者の皆様へ影響を及ぼした「事故・誤処理」の６事案について、支払基金本部から支部へ確認ポイントを周知しました。

【支払基金本部から支部へ周知した内容】

①事故事例：返戻紙レセプトの処理漏れについて

前月の受付期限後に提出された特定健診分の封筒を当月に処理をするため受付処理を行った際に、封筒の中から、前月に受付すべき医療機関から提出された診療報酬の返戻紙レセプトを発見した。（特定健診と診療報酬の受付期限は異なる。）

対応内容：医療機関へ謝罪し状況説明の上、当月請求で処理する旨を伝え了承を得た。

周知内容：当該事案を支部内で周知し、マニュアルに定める提出物の確認業務を遵守する支部の再発防止策に基づき、同様の誤処理を防止する。

②事故事例：再審査等請求の受付登録漏れ及び処理の失念について

受付登録前に再審査等請求書の記載内容の確認を行ったところ、記載内容に不備があった。医療機関に連絡する必要があったが、医療機関への連絡及び受付登録を失念し、誤って個人資料に混入させてしまった。後日、別の資料を探している時に再審査等請求書の未処理分を発見した。

対応内容：該当の医療機関等に連絡し再審査等請求書の記載内容の確認を行い、処理が遅れていること及び時間を要することを謝罪し、了承を得た。

周知内容：再審査等請求が審査事務担当者に回付された際は、確実な受付入力及び速やかな確認を行う。また、医療機関等からの提出物を個人資料に混入しないよう個人の机を含む作業場所の整理整頓を習慣化する。

6　支払基金本部から支部への「事故・誤処理」確認ポイントの周知

【支払基金本部から支部へ周知した内容】

③事故事例：訪問看護ステーションのレセプト紛失について

画像取得委託業者から請求書と訪問看護ステーションのレセプトの件数が１件不一致である旨の連絡を受けた。事務所建物内を探したが、当該レセプトの発見に至らなかった。

対応内容：訪問看護ステーションへ謝罪し経緯を説明の上、該当レセプトを再提出していただくことで了承を得た。

周知内容：受付時に請求書とレセプト件数の確認を確実に実施すること。また、不要な書類等の放置により事故・誤処理につながることがないよう作業スペース等は整理整頓することを、再度、支部で周知徹底の上、同様の誤処理を防止する。

④事故事例：保険者等への事務連絡文書の送付漏れについて

保険者から「令和4年度の再審査等請求における受付締日」について照会があり確認したところ、前月の請求関係帳票等に併せて、保険者団体及び公費負担医療主管部の担当者に説明及び事務連絡文書を発送することを失念していた。

対応内容：保険者団体等の担当者へ謝罪し状況を説明の上、次回の請求関係帳票等の発送日に併せて送付することで了承を得た。

周知内容：支部内で共有している「週次スケジュール表」に外部宛て文書の発出も追加し、複数の課で管理することを徹底する支部の再発防止策のとおり、同様の誤処理を防止する。

6　支払基金本部から支部への「事故・誤処理」確認ポイントの周知

【支払基金本部から支部へ周知した内容】

⑤事故事例：保険者再審査に係る返戻処理誤りについて

調剤薬局から突合再審査調整額通知票について連絡があり確認したところ、本来、返戻処理をすべき処方箋を発行した医療機関のレセプトを原審査どおりとして処理し、誤って当該調剤薬局のレセプトを返戻した。

対応内容：当該調剤薬局に謝罪し誤った処理の経緯を説明の上、翌月以降に再請求していただくことで了承を得た。また、突合再審査の請求先である保険者に 謝罪し誤った処理の経緯を説明の上、当該医療機関のレセプトを再度、再審査請求していただくことについて了承を得た。

周知内容：返戻処理が適切であるか確認する等のマニュアルの内容を職員に再周知し、マニュアルの処理に基づいた処理を徹底する支部の再発防止策のとおり、同様の誤処理を防止する。

⑥事故事例：出産育児一時金正常分娩分の入力漏れについて

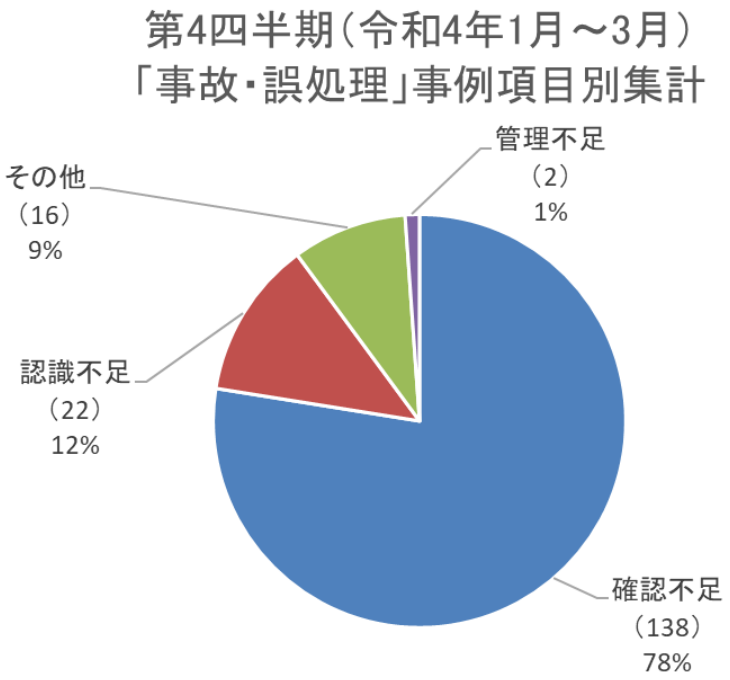
異常分娩分を処理していたところ、異常分娩分の請求書の中から、未入力の正常分娩分の請求書が発見された。発見された時点で正常分娩分の入力期限は、過ぎていた。

対応内容：当該医療機関に謝罪し状況を説明の上、支払額の補正を行い本来支払われる月に正常分娩分の出産育児一時金を支払うことについて了承を得た。

周知内容：正常分娩分と異常分娩分の入力締日が異なること、入力締日後はデータの入力及び訂正ができないことから、改めてマニュアルを見直しマニュアルどおりの処理を行うことで、同様の誤処理を防止する。

7　原因項目別集計

第4四半期（令和4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		1	0	1	0	2
2　レセプト等の誤送付		24	1	0	2	27
3　前1、2以外の業務上の事故・誤処理	①システム障害	0	3	0	8	11
	②情報セキュリティインシデント	0	0	0	0	0
	③受付業務	7	0	0	0	7
	④審査事務	15	6	0	0	21
	⑤再審査処理	34	8	0	0	42
	⑥請求・支払業務	39	3	0	0	42
	⑦発送業務	6	0	0	5	11
	⑧その他	12	1	1	1	15
計		138	22	2	16	178