事故・誤処理の件数の公表について

令和３年度第3四半期（令和3年10月～12月）

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3四半期（令和3年10月～12月）］の状況

Ⅰ　総　評

第３四半期における事故・誤処理の件数総計は、220件でした。

前年同期（225件）と比較して、発生件数は5件少ない状況でした。

発生件数の減少は、「③受付業務」に係る受付誤り、「⑤再審査処理」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。

「③受付業務」の発生件数が減少しているのは、重複請求の処理誤りが減少したこと、「⑤再審査処理」に分類した誤りは、再審査の査定誤り、再審査結果の入力誤りが減少したこと、また、「⑧その他」に分類した誤りは、出産育児一時金専用請求書に係る誤入力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、24件増加しました。原因は、新たなシステム導入（審査支払新システム、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、10件増加しました。原因は、エラー理由の確認不足による請求・支払額の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３四半期「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3四半期 総計	10月	11月	12月	令和３年度 第3四半期 総計	10月	11月	12月	対前年同期比
１　レセプト等の紛失		1	1			1			1	0
２　レセプト等の誤送付		26	4	4	18	24	5	6	13	▲2
３　前１、２以外の業務上の事故・誤処理	①システム障害	1		1		25	11	9	5	＋24
	②情報セキュリティインシデント	0				0				0
	③受付業務	16	7	2	7	6	1	2	3	▲10
	④審査事務	65	15	26	24	69	22	20	27	＋4
	⑤再審査処理	48	11	17	20	34	11	9	14	▲14
	⑥請求・支払業務	20	7	6	7	30	16	11	3	＋10
	⑦発送業務	17	5	4	8	11	4	6	1	▲6
	⑧その他	31	13	8	10	20	6	9	5	▲11
総　　計		225	63	68	94	220	76	72	72	▲5

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。

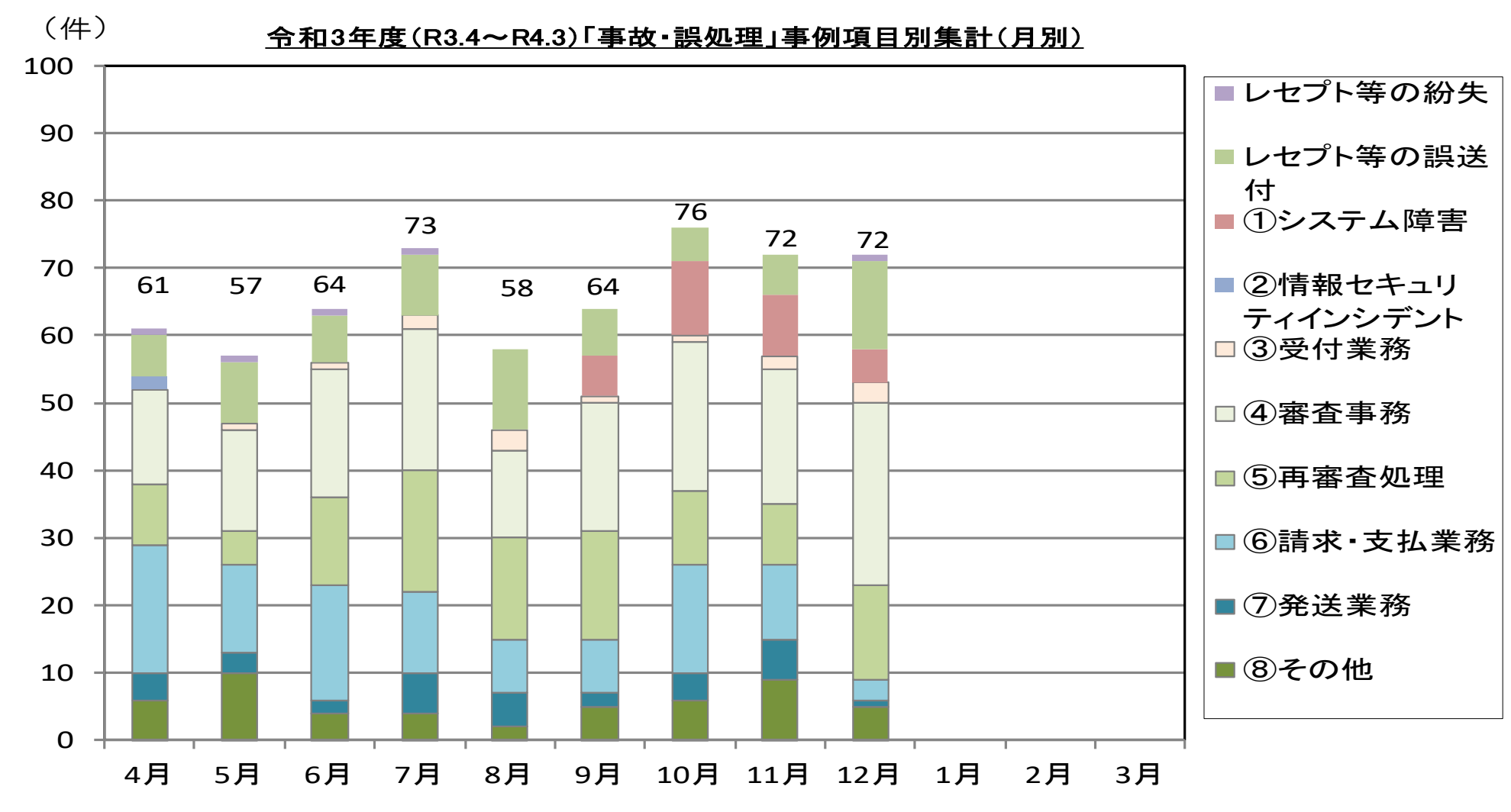
⑤　再審査処理：審査委員会の審査後、保険者へ請求したレセプトに対し、保険者又は医療機関が再度の審査申し出を行い、それに基づくレセプトの処理に係る業務における事故・誤処理のこと。

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



※　理事会で報告済の令和３年９月に発生したシステム障害６件を令和３年度第２四半期で公表済の９月の件数に追加・修正

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・・・1件（前年同期：1件）

⑴　主な事故・誤処理の内容とその対応

保険者から再審査請求された紙レセプトを「原審どおり」分として処理を行う過程で不要書類に紛れさせ誤って焼却処分したため、当該保険者に赴き謝罪し、事故に関する「概要」、「経過」及び「再発防止策」を記載した顛末書を提出の上、保険者へ「原審どおり」分として処理を行うことで了承を得ました。

⑵　再発防止策

紙レセプトの処理に当たっては所定の場所以外で作業を行わないこと、終業時には専用のコンテナに収納すること、作業中に発生する紙ゴミに紙レセプトが混入していないかの確認を徹底すること、また、作業中に発生した紙ゴミは、１か月保管してから処分することとし、再発防止に努めます。

2　レセプト等の誤送付・・・24件（前年同期：26件）

⑴　主な事故・誤処理の内容とその対応

実施機関に送付する請求関係帳票等を誤って違う実施機関宛ての封筒に入れ送付した。該当の請求関係帳票等は、既に誤送付先から当該実施機関へ転送されていたことから、誤送付先、当該実施機関に謝罪し了承を得ました。

⑵　再発防止策

請求関係帳票等を送付する際には、送付物の一覧表と実施機関名が同一であることを確認し、他の実施機関のものが混在していないか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・・・25件（前年同期：1件）

ア　主な事故・誤処理の内容とその対応

医療機関等から増減点連絡書の診療科名称が印字されていないと連絡を受け確認したところ、診療科印字プログラムの設定誤りであることが判明したことから、直ちに業者に対し修正対応するよう指示し当該プログラムを修正し診療科名称が印字されるようにしました。

イ　再発防止策

医療機関等の外部へ提供する帳票については、機能改修の有無に関わらずプログラムの新旧同値性の検証を実施することにより、再発防止に努めます。

※　今回（令和3年度第3四半期・令和3年10～12月）の件数公表においては、次の２つのシステム障害の件数（計25件）を含めています。

①　オンライン資格確認等システムにおけるシステム障害（計11件）

ａ　令和4年1月理事会での報告及び支払基金ホームページで公表した件数（計11件）※

ｂ　厚生労働省においてシステム障害内容の詳細を公表した件数【（オンライン資格確認等システムにおけるシステム障害（計5件）※】

※ａの11件にはｂの5件が含まれています。

②　審査支払新システム移行に伴うシステム障害（計14件）

ａ　令和3年10月から令和3年11月に開催した支払基金理事会での報告及び支払基金ホームページで公表した件数(計10件）

ｂ　令和3年12月に発生したシステム障害（計4件）

※　令和3年9月に開催した支払基金理事会での報告及び支払基金ホームページで公表した9月分件数（6件）は、既公表の9月分の数値を修正し今回の公表資料P5の9月分の数値に追加・修正しています。）

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。

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・・・6件（前年同期16件）

ア　主な事故・誤処理の内容とその対応

受付時に重複請求を確認すべき旨の表示がされていたが、確認者が重複請求の確認を怠ったことで、前月既に受付済であったものを再度受付、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、返戻処理する了承を得ました。

また、当該調剤薬局で重複請求した患者のリストを作成し、当該調剤薬局においても保険者から返戻されるレセプトを確認していただく了承も得ました。

イ　再発防止策

担当者及び確認者の業務を明確にするようマニュアルに基づく確認体制を整備し、事故の重大性も含めて全職員に周知、徹底を図り、再発防止に努めます。

④　審査事務・・・69件（前年同期65件）

ア　主な事故・誤処理の内容とその対応

診療報酬請求権があるレセプトを診療報酬請求権がない時効のレセプトと認識し誤って医療機関に返戻したことから、当該医療機関に謝罪の上、レセプトを再請求していただくよう依頼し了承を得ました。

イ　再発防止策

診療報酬請求権の取扱い方法を示した資料を再周知の上、診療年月別の提出期限の早見表を作成し、診療報酬請求権の確認を確実に行い、再発防止に努めます。

⑤　再審査処理・・・34件（前年同期48件）

ア　主な事故・誤処理の内容とその対応

保険者から再審査等結果通知書は送付されたが再審査等結果媒体が同封されてないと連絡があり確認したところ、作成を失念していたことが判明したため、当該保険者に謝罪の上、当該保険者に赴き再審査等結果媒体を手交し、了承を得ました。

イ　再発防止策

再審査等結果媒体作成後は、作成者とは別の者が媒体作成対象保険者一覧から媒体の作成漏れがないか確認し、再発防止に努めます。

⑥　請求・支払業務・・・30件（前年同期20件）

ア　主な事故・誤処理の内容とその対応

紙レセプトの画像が判読不可であったことから、再度、画像取得を行うにあたり、医療機関コード及び点数を基に当該レセプトを特定したため、同一医療機関の同一点数で異なる患者のレセプトの画像を誤って取得してしまい、保険者から重複請求として再審査請求されたことが判明しました。

当該医療機関に謝罪し当月の処理で調整すること、当該保険者に謝罪し了承を得ました。

イ　再発防止策

画像不良などによりレセプトを抽出する際には、医療機関コード及び点数だけで探すのではなく、医療機関コード及び画像取得時に個々に付番される管理番号で抽出することを徹底し、再発防止に努めます。

⑦　発送業務・・・11件（前年同期17件）

ア　主な事故・誤処理の内容とその対応

返戻発送作業後に机の下から再審査返戻レセプトが発見した。確認したところ、前月に返戻すべきレセプトであったことから、当該医療機関に謝罪し、当該レセプトを郵送することで了承を得ました。

イ　再発防止策

返戻発送作業後は、まず各担当者が作業場所の確認を行った上で、上長が再度、最終確認を行います。また、執務室全般の整理整頓を徹底し、再発防止に努めます。

⑧　その他・・・20件（前年同期31件）

ア　主な事故・誤処理の内容とその対応

保険者から電子証明書発行料の費用が請求されていないと連絡があり確認したところ、令和３年４月以降、電子証明書発行料を請求していない保険者が複数あることが判明しました。該当の保険者に謝罪し、電子証明書発行料の費用を請求する旨を連絡の上、了承を得ました。

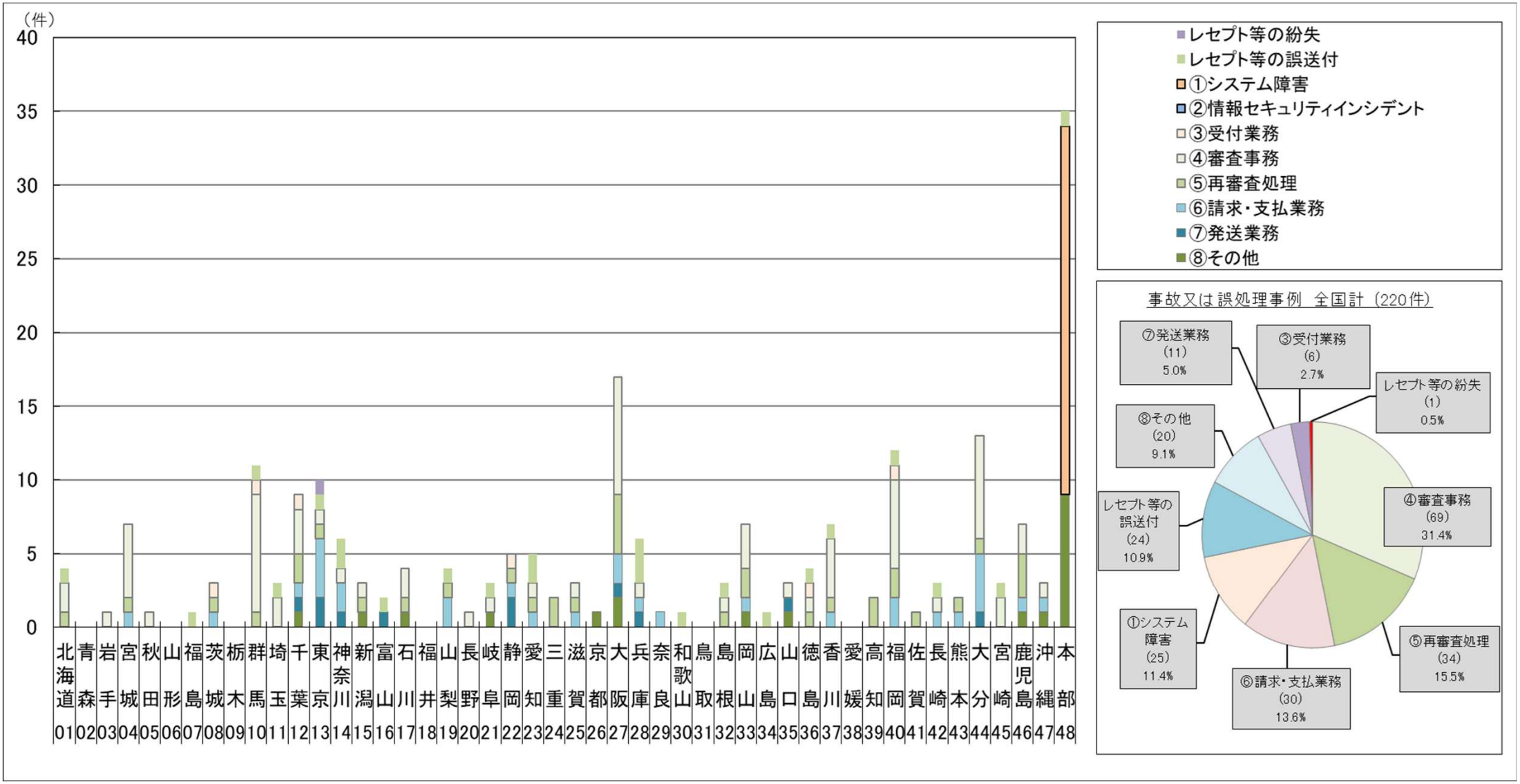
イ　再発防止策

保険者の電子証明書発行料の費用は、「払込請求書による振込方法」のみであるが、オンライン資格確認保険者マスタ上では、電子証明書発行料の初期設定が「診療報酬から控除」となっているため、登録の都度、担当者が「払込請求書による振込方法」に変更していました。

今回の事故の原因は、設定の変更漏れであったことから、オンライン資格確認保険者マスタの保険者の電子証明書発行料の費用は、 初期設定を「払込請求書による振込方法」に設定し、「診療報酬から控除」を設定できないように変更しました。

5　事例項目別集計（支部別）

第3四半期（令和3年10月～12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

関係者の皆様へ影響を及ぼした「事故・誤処理」の５事案について、本部から支部へ確認ポイントを周知しました。

【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

返戻紙レセプトについては、画像取得後に当該レセプト情報を削除し紙レセプトを医療機関に返戻するところを、画像データ情報の削除を失念し、通常の処理として、画像取得後に廃棄する対象のレセプトとしていたことから、当該レセプトの画像データを保険者に引継いでしまった。

対応内容：保険者及び医療機関へ謝罪し、保険者へ再審査で処理することで了承を得た。

周知内容：返戻レセプトと廃棄対象レセプトを分ける際には、返戻紙レセプトが混入していないか１枚ずつ確認する支部の再発防止策に基づき、 確認者及び確認日を明確にし実施すること。

②事故事例：一部負担金誤りに伴う請求額の誤りについて

保険薬局から提出されたレセプトの一部負担金が誤った金額で請求され、確認を要するエラーが表示されていたが、担当職員が十分な確認を行わず保険者に請求した。

対応内容：保険者に謝罪し、該当レセプトを再審査で処理することの了承を得た。 また、保険薬局にも謝罪し、該当レセプトを返戻することの了承を得た。

周知内容：担当職員は、エラー理由を理解した上で適正な処理を行うこと。また、職員に周知する際は、エラー理由に対する確認すべきポイントを示し誤処理防止を図ること。

6　本部から支部への「事故・誤処理」確認ポイントの周知

【本部から支部へ周知した内容】

③事故事例：社会保険と公費の併用レセプトの査定誤りについて

　審査委員が、社会保険と公費の併用レセプトを査定した際に、レセプト電算処理システムの操作を誤り、公費請求に係る部分のみを査定した。職員も負担区分の誤りに気付かず、保険者に請求した。

対応内容：保険薬局及び実施機関へ謝罪し、再審査で処理することで了承を得た。

周知内容：併用レセプトが査定された場合、職員には、社会保険と公費の決定点数が正しく査定されているか注意すること。また、審査委員には、レセプト電算処理システムの操作方法について改めて説明を行う支部の再発防止策に基づき、同様の誤処理防止を図ること。

④事故事例：レセプト電算処理再審査システムに係る医療機関再審査の処理誤りについて

　医療機関から再審査申出に対する回答結果が届かない連絡を受けた。確認したところ、申出に対しては「原審どおり」と処理済であったが、レセプト電算処理再審査システムへの登録が誤っていたため医療機関に結果を通知する帳票が出力されていなかった。

対応内容：他の状況を確認したところ、人事異動で新たに担当となった職員が前任者の引継書どおり処理しなかったことが原因であることが判明した。

　該当の医療機関に謝罪し、出力されていなかった帳票を送付した。また、オンラインで提供しているCSVデータが配信されないことから、提供の要望があった場合には対応することを説明し、了承を得た。

周知内容：人事異動による引継ぎの際には、その業務処理が必要な理由や仕組等を理解し、前任者が作成した引継書どおり確実に処理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こと。

6　本部から支部への「事故・誤処理」確認ポイントの周知

【本部から支部へ周知した内容】

⑤事故事例：医療観察レセプトに係る添付資料の返却誤りについて

実施機関宛の発送時に医療観察レセプトに係る添付資料が見つからず、当該医療機関に添付資料の提出を確認したところ支払基金に提出したとの回答を得たことから、事務所建物内を探したが発見に至らなかった。実施機関には、添付資料なしで発送した上で、経緯を説明した。

後日、当該医療機関から、系列の訪問看護ステーションに提出した添付資料が届いているとの連絡を受けたため、処理の過程で系列の訪問看護ステーションに混入し、不要分として返却していることが判明した。

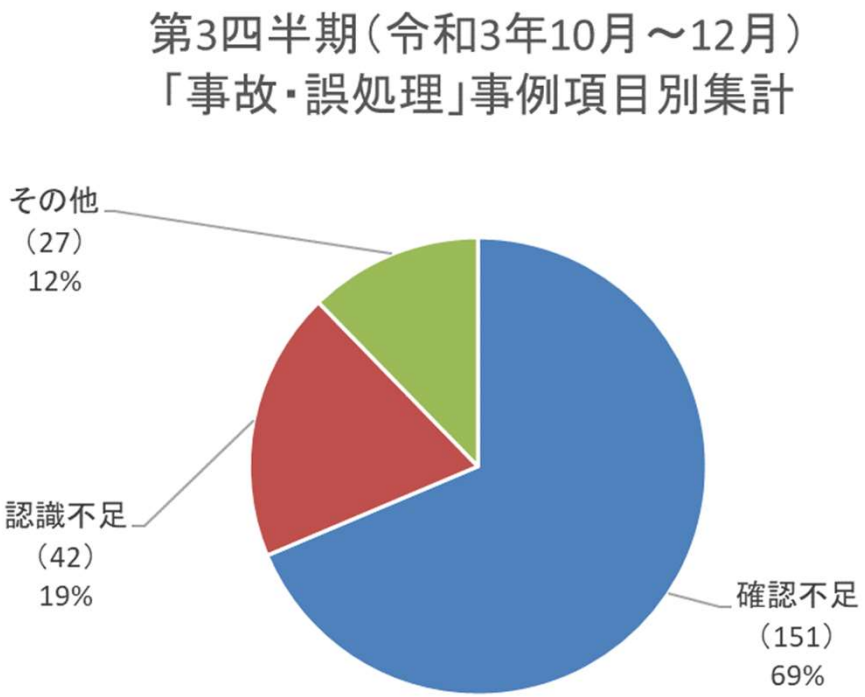
対応内容：当該医療機関へ赴き謝罪し了承を得た上で、添付資料を受領した。実施機関に添付資料が発見された経緯を説明し、添付資料を送付することで了承を得た。

周知内容：医療機関から添付資料が提出された際は、受付時に添付資料の有無を登録するマニュアルの手順を失念していたことから、マニュアルに沿った処理を徹底する。また、担当者は、対応順序にも認識の誤りがあったことから、問題が起きた場合は、速やかに上司に報告し、情報共有を図る。

当該事案について、支部内で周知し、事故・誤処理防止の意識を各職員が再認識すること。

7　原因項目別集計

第3四半期（令和3年10月～12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	0	0	1
2　レセプト等の誤送付		18	6	0	0	24
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	25	25
	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	5	1	0	0	6
	④審査事務	51	18	0	0	69
	⑤再審査処理	29	5	0	0	34
	⑥請求・支払業務	21	8	0	1	30
	⑦発送業務	9	1	0	1	11
	⑧その他	17	3	0	0	20
計		151	42	0	27	220