事故・誤処理の件数の公表について

令和4年度第2四半期（令和4年7月～9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2四半期（令和4年7月～9月）］の状況

Ⅰ　総　評

第2四半期における事故・誤処理の件数総計は、152件でした。

前年同期（195件）と比較して、発生件数は、43件少ない状況でした。

発生件数の減少は、「④審査事務」及び「⑤再審査処理」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」については、原審査の査定誤り及び返戻処理の誤りが前年同期と比較して、29件減少したことが要因です。

また、「⑤再審査処理」 については、再審査の査定誤りが前年同期と比較して、17件減少したことが要因です。

一方、「⑧その他」に関する誤りは、オンライン資格確認に関する誤りが、前年同期と比べて増加したためです。

3　事故・誤処理の件数公表

第2四半期「事故・誤処理」事例項目別集計（年度別）

（件）

項目名		令和3年度 第2四半期 総計	7月	8月	9月	令和4年度 第2四半期 総計	7月	8月	9月	対前年同期比
1　レセプト等の紛失		1	1			3	3			＋2
2　レセプト等の誤送付		28	9	12	7	25	8	9	8	▲3
3　前1、2以外の業務上の事故・誤処理	①システム障害	6			6※	5	1	1	3	▲1
	②情報セキュリティインシデント	0				0				0
	③受付業務	6	2	3	1	10	5	3	2	＋4
	④審査事務	53	21	13	19	24	14	6	4	▲29
	⑤再審査処理	49	18	15	16	32	15	6	11	▲17
	⑥請求・支払業務	28	12	8	8	25	8	7	10	▲3
	⑦発送業務	13	6	5	2	9	2	3	4	▲4
	⑧その他	11	4	2	5	19	9	4	6	＋8
総　　計		195	73	58	64	152	65	39	48	▲43

※令和3年度第3四半期の報告において、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２四半期に公表済の９月の件数に追加

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。

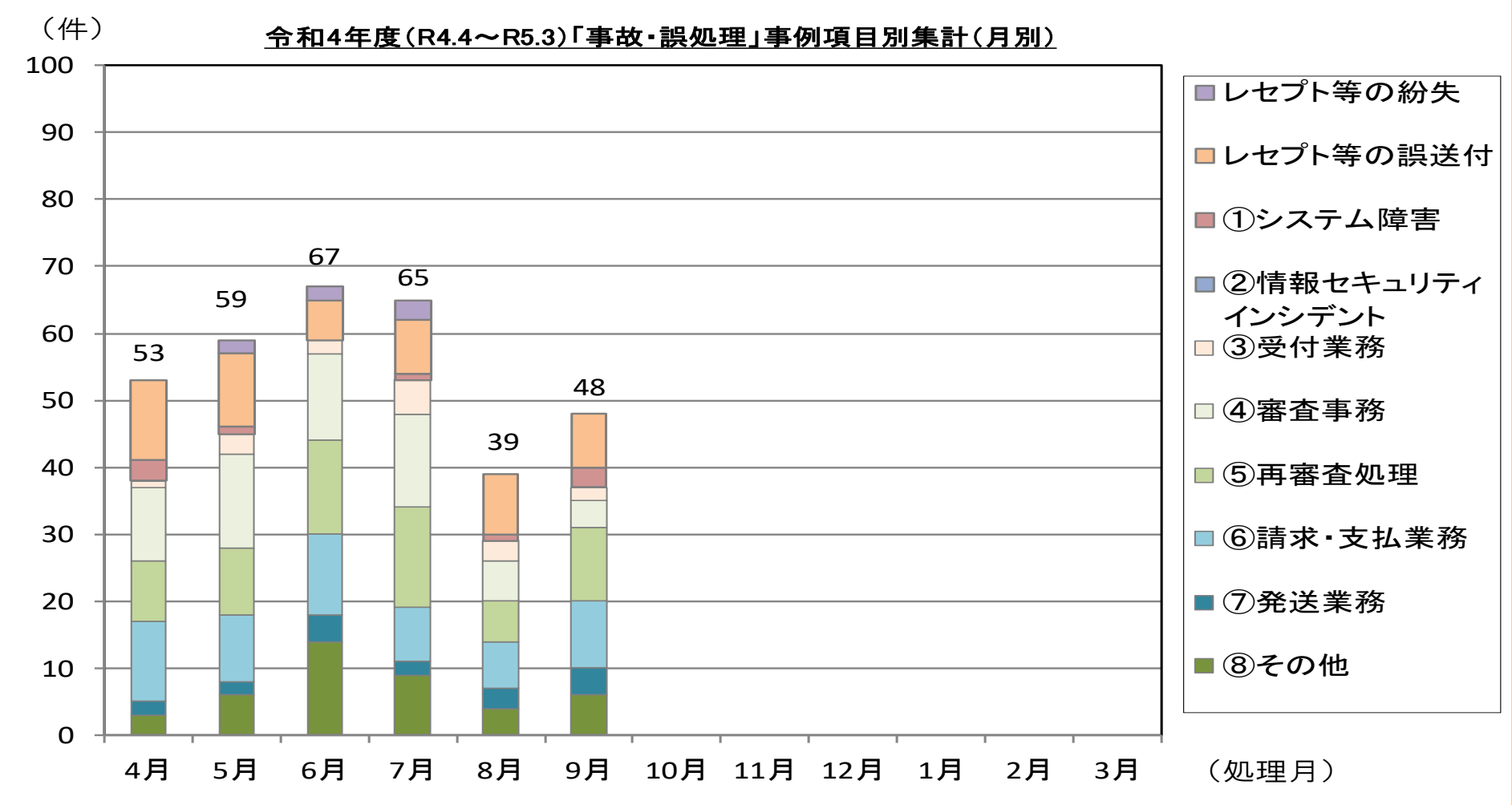
⑤　再審査処理：審査委員会の審査後、保険者へ請求したレセプトに対し、保険者又は医療機関が再度の審査申し出を行い、それに基づくレセプトの処理に係る業務における事故・誤処理のこと。

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・・・3件（前年同期：1件）

⑴　主な事故・誤処理の内容とその対応

担当課から引継ぎされた再審査紙レセプトを担当課に返却する際に、紙レセプト１件が紛失していることが判明しました。事務所内を確認しましたが紛失した紙レセプトを発見することができなかったことから、保険者に謝罪の上、紙レセプトの再発行を依頼し、了承を得ました。また、医療機関にも状況を説明し、謝罪文書を送付することで了承を得ました。

⑵　再発防止策

担当課から再審査紙レセプトを引継ぎされた際は、引継ぎ件数に相違がないか複数の者で確認します。また、再審査紙レセプトを担当課に返却する際も件数に相違がないか確認を確実に行うことで、再発防止に努めます。

2　レセプト等の誤送付・・・25件（前年同期：28件）

⑴　主な事故・誤処理の内容とその対応

医療機関から、他の医療機関宛ての請求関係帳票が混入していると連絡を受けたことから、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

発送作業に従事する全員に対して、所属課長が発送処理標準マニュアに基づく作業手順や確認するポイント、返戻処理に係る留意事項を再周知し、再発防止に努めます。

4　対応及び再発防止策

３　前１、２以外の業務上の事故・誤処理

①　システム障害・・・5件（前年同期：6件）

ア　主な事故・誤処理の内容とその対応

オンライン請求システムにおいて、医療機関等がレセプト送信後、送信完了までに時間を要する事象が発生しました。

原因は、クラウド事業者のデータベースサーバに異常が発生し、副データベースサーバに切替えたものの、データベースサーバの設定不備により、処理サーバに、副データベースサーバに切替えた情報が伝達されず接続されなかったためでした。

イ　再発防止策

クラウド事業者のデータベースサーバの異常発生時は、処理サーバに、副データベースサーバに切替え情報を通知し、当該通知を受けた処理サーバの接続が副データベースサーバに切替わるよう、クラウド事業者のデータベースサーバの設定を変更しました。

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・・・10件（前年同期6件）

ア　主な事故・誤処理の内容とその対応

令和4年4月と5月のオンライン請求において、調剤薬局から両月とも同一データが送信されていないか照会があり確認したところ、両月とも令和4年4月請求分のデータが送信されていたことが判明しました。当該調剤薬局に、令和4年5月に誤って請求したデータについては、全て再審査取下げを依頼し、請求していない、正しい令和4年5月請求分は、令和4年7月に併せて請求していただくことで了承を得ました。

イ　再発防止策

レセプト電算処理システムのレセプト受付時において、調剤薬局分は、重複請求のチェックが行われないため目視での確認が必要でしたが、確認を失念していました。確認方法を再周知し、再発防止に努めます。

④　審査事務・・・24件（前年同期53件）

ア　主な事故・誤処理の内容とその対応

医療機関から医療保険と公費の併用レセプトの請求金額について照会があり確認したところ、査定されたレセプトの公費一部負担金額の訂正誤りが判明しました。保険者に謝罪し、再審査請求の申し出をしていただくことで了承を得ました。公費実施機関にも謝罪し、再審査請求にて調整していただくことで了承を得ました。また、当該医療機関にも謝罪の上、再審査処理により請求金額の調整を行うことで了承を得ました。

イ　再発防止策

担当者がレセプトの査定を行う際は、当該レセプトに一部負担金額の記載があるか確認した上で、査定を適正に行うことを徹底します。また、担当者の上長が、一部負担金額に訂正誤りがないか最終確認し、再発防止に努めます。

⑤　再審査処理・・・32件（前年同期49件）

ア　主な事故・誤処理の内容とその対応

調剤薬局から再審査処理を行った公費の調整金額について照会があり確認したところ、担当者のエラーチェックリストの確認誤りにより、公費分の一部負担金を入力していなかったことが判明しました。当該調剤薬局に状況を説明の上、謝罪し了承を得ました。また、公費実施機関にも状況を説明の上、謝罪し了承を得ました。

イ　再発防止策

エラーチェックリストの確認を徹底します。また、再審査関係帳票と再審査レセプトを確認する際の、チェック項目一覧表を作成し確認の上、再発防止に努めます。

⑥　請求・支払業務・・・25件（前年同期28件）

ア　主な事故・誤処理の内容とその対応

医療機関から請求した支払金額が予定より多く振り込まれていると連絡があり確認したところ、担当者のエラーチェックリストの確認誤りにより、誤った金額で公費実施機関に請求していたことが判明しました。当該医療機関に謝罪し、過大に振り込みを行った支払金額について調整することで、了承を得ました。保険者にも謝罪し、再審査としてレセプトを提出していただくよう依頼し、了承を得ました。また、当該公費実施機関にも謝罪し、正当な金額を請求することを連絡し、了承を得ました。

イ　再発防止策

エラーチェックリストのエラー内容を十分確認し、適正な処理を徹底することで、再発防止に努めます。

⑦　発送業務・・・9件（前年同期13件）

ア　主な事故・誤処理の内容とその対応

医療機関から、返戻された紙レセプトが１件不足している旨の連絡を受け確認したところ、廃棄するレセプトの中に当該返戻紙レセプトが混入しており、送付漏れが判明しました。当該医療機関に赴き謝罪し、当該返戻紙レセプトを手交し、了承を得ました。

イ　再発防止策

返戻発送時には、返戻内訳書と返戻レセプトの件数の確認を徹底し、再発防止に努めます。

⑧　その他・・・19件（前年同期11件）

ア　主な事故・誤処理の内容とその対応

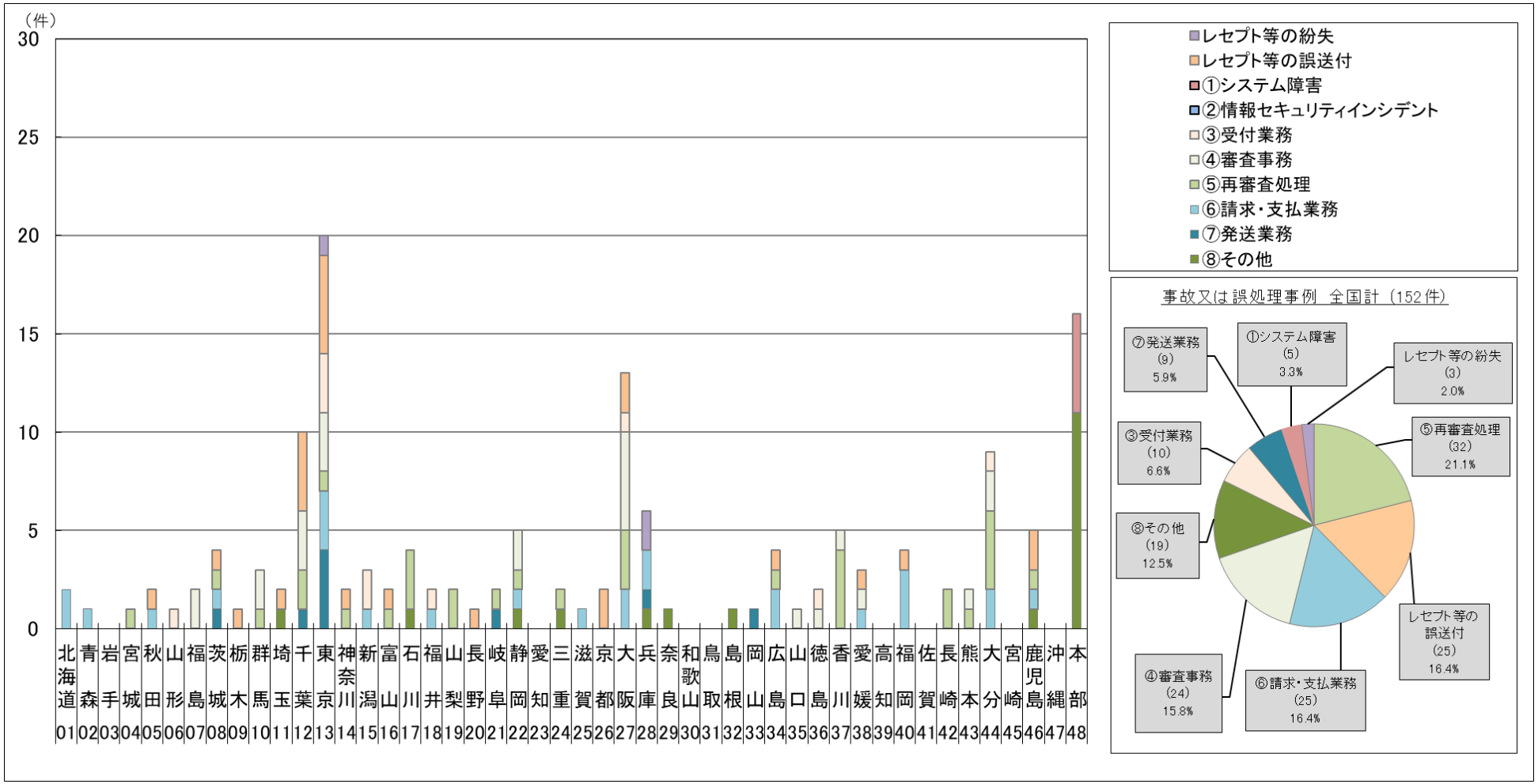
訪問看護ステーション宛てに送付した郵便が宛先不明で返却され住所を確認したところ、支払基金で医療機関基本情報システムに登録した住所が誤っていたことが判明しました。当該訪問看護ステーションに謝罪し、郵便物を再度、送付することで了承を得ました。

イ　再発防止策

医療機関基本情報システムに登録する際は、見誤りやすい文字等に、あらかじめマーカー等で印をつけて入力作業に注意を払います。また、登録したものを確認する際も確実に確認し、再発防止に努めます。

5　事例項目別集計（支部別）

第2四半期（令和4年7月～9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」152事案のうち、支払基金本部から支部へ確認ポイントを周知した主なものは以下のとおりです。

【支払基金本部から支部へ周知した内容】

①事故事例：再審査結果入力の誤り及びその入力誤りに係る対応誤りについて

訪問看護ステーションから、取下げ依頼により返戻された医療保険と公費の併用レセプトが負担金の入力がなく全額調整されていると連絡があり確認したところ、再審査結果入力において患者自己負担額の入力が漏れており、誤った金額で調整していたことが判明した。

当該訪問看護ステーションに謝罪し、差額分の金額調整を行う依頼を受け作業を実施した。後日、支払基金本部からの支払金額に不一致がある旨の連絡を受け確認したところ、差額分の金額調整にも誤りがあり、金額調整及び事務費も誤って控除していることが判明した。

対応内容：当該訪問看護ステーションに再度、謝罪し訂正した再審査等支払調整額通知票を送付することで了承を得た。また、当該公費実施機関にも謝罪し、翌月に金額調整をすることで、了承を得た。

周知内容：公費のレセプトについては、負担金があるレセプトのみを取りまとめ、患者自己負担額の入力確認を確実に実施する。また、事故・誤処理の訂正を行う際は、ダブルチェックを確実に実施の上、再発防止策を周知徹底し、同様の誤処理を防止すること。

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】

②事故事例：エラーチェック確認リストの負担区分処理誤りについて

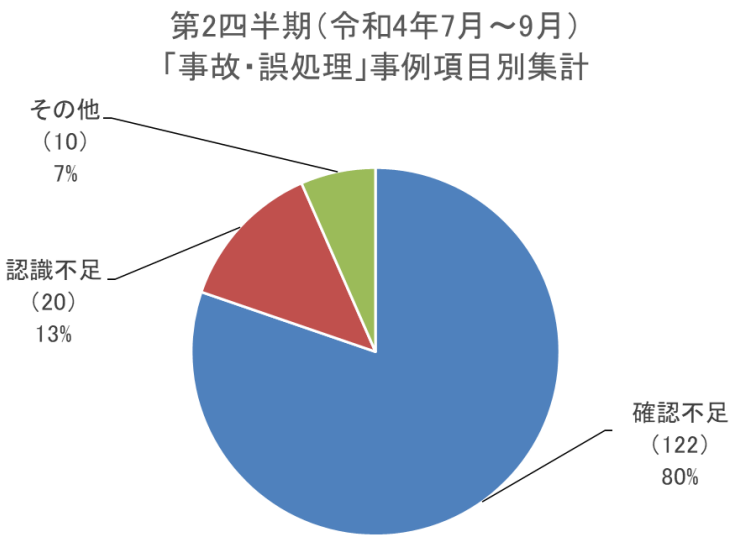
公費実施機関から公費と公費の併用レセプトの請求金額に誤りがあると連絡があり確認したところ、エラーチェックリストの確認を誤り、当該公費実施機関に誤った請求金額で請求していたことが判明した。

対応内容：当該公費実施機関及び医療機関に謝罪し、支払基金から返付依頼の後に、正しい請求を行うことを説明し、了承を得た。

周知内容：今回の事例を全職員に周知し、エラーチェックリストで表示されたエラー内容を十分に精査することを徹底し、同様の誤処理を防止すること。

7　原因項目別集計

第2四半期（令和4年7月～9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		3	0	0	0	3
2　レセプト等の誤送付		25	0	0	0	25
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	5	5
	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	6	2	0	2	10
	④審査事務	22	2	0	0	24
	⑤再審査処理	22	10	0	0	32
	⑥請求・支払業務	17	5	0	3	25
	⑦発送業務	9	0	0	0	9
	⑧その他	18	1	0	0	19
計		122	20	0	10	152