

# オンライン請求システムに接続しにくい状況

# 令和4年4月の障害の状況 (オンライン請求システム)

## 保険医療機関・保険薬局に影響を与えた障害

### オンライン請求システムにおいて、システムに接続しにくい状況が発生

支払基金では、令和4年4月受付（3月診療分）と5月受付（4月診療分）の2か月にわたってオンライン請求システムについて、システムに接続しにくい状況が発生し、保険医療機関等に多大なご迷惑をおかけしました。

### 4月障害に係る医療機関等から支払基金へのオンライン請求に係る影響

- 4月8日（金）にオンライン請求システムに接続しにくい状況が発生したため、厚生労働省に連絡の上、三師会あて、オンライン請求期間を12日（火）21時まで延長することを周知した。
- 10日（日）の受付の締め切り日までに、支払基金取扱分の医療機関等の約2,119機関が受付未了となった。

（令和4年3月診療分の電子による請求医療機関等数：214,022機関）

### 本件に係る関係機関における具体的な事象

- 4月5日（火）令和4年3月診療分のオンライン請求の受付開始
- 8日（金）13時10分から23時までオンライン請求に接続しても、処理完了までに要する時間が長時間となった。（最も処理時間を要した医療機関で通常約15分の処理時間が約2時間）
- 8日（金）23時にASP処理サーバの増強を行い、9日（土）以降正常稼働

# 保険医療機関・保険薬局に影響を与えた障害

## 本障害が発生した原因

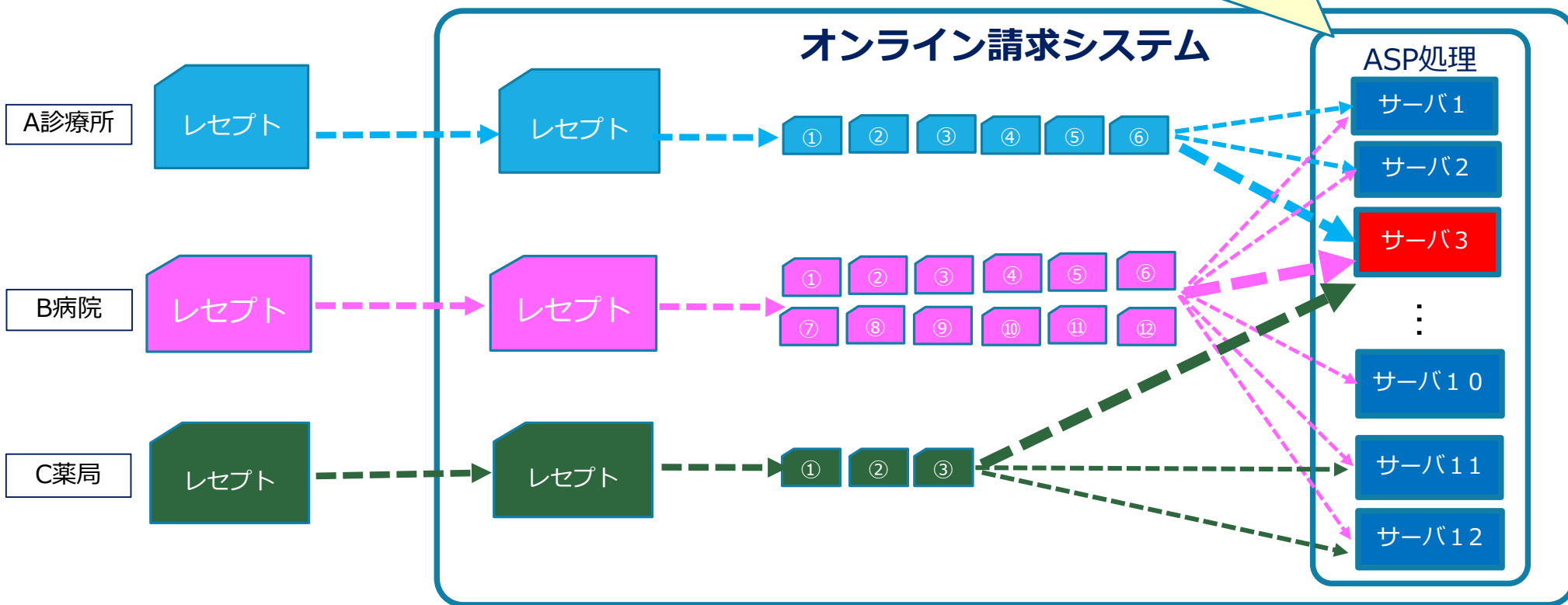
- ・ オンライン請求の事務点検ASPにおいては、複数台のサーバで分散して、レセプトのチェック処理を実施しているが、レセプトを分散して処理するプログラムの不具合により、1台のサーバに処理が集中し、処理が遅延した。

## 再発防止に向けた取り組み

- ・ レセプトを分散して処理するプログラムの不具合を修正すること。（実施済み）
- ・ 支払基金のASP処理サーバの性能を増強すること。（実施済み）

# <参考> 障害のイメージ

通常、レセプトを平均的に分散して処理を行うところ、1つのサーバに処理が集中、プログラムの不具合により他サーバの処理性能に影響を与え、処理遅延が発生した。



# 令和4年5月の障害の状況 (オンライン請求システム)

# 保険医療機関・保険薬局に影響を与えた障害

## オンライン請求システムにおいて、システムに接続しにくい状況が発生

### 5月障害に係る医療機関等から支払基金へのオンライン請求に係る影響

- 5月9日（月）にオンライン請求システムに接続しにくい状況が発生したため、厚生労働省に連絡の上、三師会あてオンライン請求期間を12日（木）21時まで延長することを周知した。
- 10日（火）の受付の締め切り日までに、支払基金取扱分の医療機関等の約13,800機関が受付が未了となった。  
（令和4年4月診療分の電子による請求医療機関等数：215,060機関）
- 受付延長後、12日（木）21時までに例月同等の医療機関数からの受付を完了した。
- 本障害について、不正アクセスなどは発生していない。

### 本件に係る関係機関における具体的な事象 ①

- 5月5日（木）令和4年4月診療分のオンライン請求の受付を開始した。  
※ オンライン請求システムのネットワークは、支払基金と国保中央会で共同運用
- 9日（月）8時から10時30分まで、国保側のシステムにおいて、ASP処理において不正常的なエラーが多発した。
- 同日10時30分から13時まで、国保側システムのASP処理を停止し、マスタの入れ替えを行った。

## オンライン請求システムにおいて、システムに接続しにくい状況が発生

### 本件に係る関係機関における具体的な事象 ②

- 5月9日（月）13時に国保側システムのASP処理を再開したが、アクセスが集中したことにより、共同運用されているオンライン請求システムネットワークに接続しにくい事象が発生した。
- 11日（水）13時には同時に接続できる容量を下回るアクセス数となったが、その後も国保側のサーバが同日21時まで正常に稼働しなかったため、オンライン請求システムネットワークに接続しにくい事象は続き受付遅滞は解消されなかった。



# 保険医療機関・保険薬局に影響を与えた障害

## 本障害が発生した原因

- オンライン請求システムのマスタは、支払基金で作成し国保中央会へ提供しているが、当該マスタ（医科診療行為マスタ、医薬品マスタ、コメントマスタ）に設定誤りがあった。（5月7日（土）発見）
- マスタの提供は、通常、支払基金のシステム保守業者が国保のOS仕様に変換した上で国保中央会に提供しているが、提供日が休日（5月8日（日））であったことから、同システム保守業者に対し休日対応を指示せず、支払基金職員が支払基金のOS仕様のマスタを国保中央会職員に直接メール送信した。
- 国保中央会において、受信したマスタを国保のOS仕様に正しく変換処理を行わなかったため、レセプトの受付処理が正常に進まない事態が生じた。
- それに加え、国保側のサーバにおいて再起動しなかったため、11日（水）21時まで正常な処理性能が確保できない事態が生じた。

# 保険医療機関・保険薬局に影響を与えた障害

## 再発防止に向けた取組

- 診療報酬改正等に伴うマスタ作成については、支払基金・国保中央会の担当者が合同で設定後のチェックを行うこと。
- 両機関のマスタの授受は、緊急時や休日であっても保守業者の要員を確保の上、正規ルートで提供すること。
- 国保中央会側においては、マスタ取込み時の確認の徹底と国保システムの性能向上を行うこと。
- オンライン請求システム稼働中のサーバの再起動を含むマスタ差し替え作業手順を見直すとともに、当該作業手順を徹底すること。

# 保険医療機関・保険薬局に影響を与えた障害

## 障害の状況及び対応（まとめ）

日時	内容
5月7日（土）	支払基金が作成したオンライン請求システムで使用しているマスタに設定誤りが発覚（医科診療行為マスタ、医薬品マスタ、コメントマスタ）
5月8日（日）	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ ファイルを修正の上、基金側のシステムに取り込む</li> <li>・ 休日だったため国保中央会には、基金職員が修正したファイルを直接提供</li> </ul>
5月9日（月）	<p>オンライン請求の開始（8時）後、9時頃からシステムに接続しにくい事象が発生</p> <p>※国保側のシステムに修正ファイルを取り込む際に設定誤りがあり、国保は10時30分からオンライン請求を停止させファイルの再設定作業を実施したため、社保、国保とも滞る事態となった。</p>

# 保険医療機関・保険薬局に影響を与えた障害

日時	内容
5月9日（月） 12時	オンライン請求システムのお知らせ及び基金・国保双方のホームページのお知らせ欄に当該事象を掲載し、医療機関等へ周知
同日 13時	システムの修正は完了したが、請求ができなかった医療機関等からのアクセスが集中、オンライン請求システムに接続しにくくなる事象は継続
5月10日（火） 10時	オンラインによるレセプトの請求期間を5月12日（木） 21時まで延長することを決定、三師会に連絡
同日 11時	請求延長について、再びオンライン請求システムのお知らせ及び基金・国保双方ホームページのお知らせ欄に掲載し、医療機関等へ周知
5月11日（水） 13時頃	オンライン請求システムに同時接続可能な容量を下回ったが、接続しにくくなる事象は継続
同日 21時頃	国保側のサーバの正常稼働が回復
5月12日（木） 21時	請求期間を延長したことにより、例月同等の医療機関数（215,060機関）から電子での受付があったことを確認

【参考】電子による請求医療機関等数

令和4年3月診療分	214,022機関
令和4年4月診療分	215,060機関

# (参考) オンライン請求システムへの接続方法

オンライン請求はNTT東日本・西日本のネットワークを基金・国保共用で使用している。

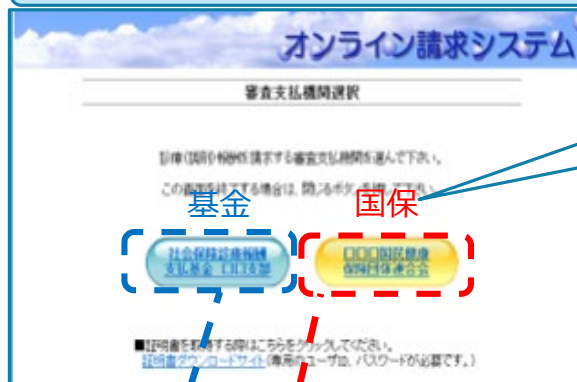


保険医療機関  
保険調剤薬局

①レセプト請求するため  
オンライン請求  
ネットワークに接続

オンライン請求ネットワーク

②審査支払機関選択画面表示



③審査支払機関の  
ボタンクリック

オンライン請求システム  
基金



④基金システムに  
ログイン

オンライン請求システム  
国保



マスタ設定誤りの  
ため障害発生

④国保システムに  
ログイン