

令和4年6月3日

保険医療機関 各位
保険薬局 各位

社会保険診療報酬支払基金新潟支部
新潟県国民健康保険団体連合会

オンライン請求システムへ接続しにくい事象が
発生した件について（ご報告）

支払基金及び国保連合会の事業運営につきましては、平素より格別のご理解
とご協力を賜り厚くお礼申し上げます。

さて、標記事象につきましては、保険医療機関及び保険薬局の皆様へ多大なる
ご不便、ご迷惑をおかけしたことについて、深くお詫び申し上げます。

つきましては、下記のとおり本事象の発生原因及び再発防止へ向けた取組に
ついてご報告するとともに、本システムの運営に万全を期してまいる所存であ
りますので、よろしく願いいたします。

記

1. 発生事象

(1) 4月発生分（支払基金のシステム障害）

令和4年4月8日（金）13時10分から23時まで接続障害が発生しまし
た。

(2) 5月発生分（支払基金・国保中央会の運用誤り）

令和4年5月9日（月）9時から5月11日（水）21時まで接続障害が発
生しました。

2. 事象発生の原因

(1) 4月発生分（支払基金の要因）

オンライン請求システムの事務点検 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ますが、4月8日（金）の13
時10分から23時にかけて、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、遅延が発生しました。

(2) 5月発生分（支払基金・国保中央会の要因）

支払基金は、オンライン請求システムの事務点検 ASP において使用す

るマスタを作成し、基金の保守事業者に提供します。

保守事業者は、国保中央会用にマスタを変換した上で、国保中央会に提供しています。

今回の事象発生の発端は、支払基金がマスタ（医科診療行為マスタ、医薬品マスタ、コメントマスタ）の設定を誤ったことにあります。（要因①）

診療報酬改定に伴い、5月7日（土）に支払基金が作成したマスタに設定誤りが発見されたため、修正したマスタを5月8日（日）に国保中央会に提供しましたが、休日であったため、保守事業者を経由せず、変換されていないマスタを提供することとなりました。（要因②）

国保中央会は、変換処理が行われていないマスタをそのままオンライン請求システムに取り込んだため、ASP処理において大量の不正なエラーが生じることとなりました。（要因③）

そのため、5月9日（月）の10時30分から13時に変換処理したマスタの取り込み作業を実施しましたが、その際、確立されていない手順で緊急的に対応を実施し、サーバ再起動を実施しなかったため、各処理サーバの請求データを受け取る機能が正しく動作せず、同日13時から11日（水）21時まで遅延が発生しました。（要因④）

なお、本事象については、11日（水）夜間に実施したシステムメンテナンスでサーバ再起動を実施したことにより全て解消し、12日（木）は稼働開始時より通常運用が実施されました。

3. 再発防止へ向けた取組

前記の事故発生を踏まえ、次のとおり再発防止に向けた取り組みを実施いたします。本再発防止策の徹底により、今後、同様の事故は発生させないよう対応いたします。

(1) 4月発生分（基金システムの性能向上）

プログラムの不具合を修正し、5月処理以降、支払基金のASP処理サーバの性能を強化して対応しています。

なお、5月処理において障害事象は発生しておりません。

(2) 5月発生分

(対策①) マスタの設定誤り防止

支払基金は、診療報酬改定時におけるマスタ設定後のチェックを行う作業人員の増強を検討し、次期診療報酬改定における設定誤りを防止します。

なお、当該チェック作業には国保中央会も参加して対応します。

(対策②) マスタの授受体制の徹底

支払基金から国保中央会へのマスタ提供については、緊急時や休日であっても支払基金の保守業者の要員を確保し、必ず正規ルートで提供することを徹底します。

(対策③) マスタ取り込み時確認の徹底と国保システムの性能向上

国保中央会は、受領したマスタが国保の仕様に変換されているかの確認を徹底します。

また、可能な限り迅速に事務点検結果を返却できるよう、6月処理よりASP処理サーバの性能を增強して対応いたします。

(対策④) マスタ差替え作業不備の再発防止

上記対策②の対応を徹底した上で、やむを得ずオンライン請求システム稼働中にマスタを差替える必要が生じた場合に対応できるよう、早急にサーバ再起動を含めたマスタ差替え作業手順を確立するとともに、本手順による作業の実施を徹底します。

以上