

福島医発第 708 号 (地)

令和 4 年 6 月 6 日

各 医 師 会 長 殿

福 岡 県 医 師 会

会長 蓮 澤 浩 明

(公 印 省 略)

オンライン請求の接続がしづらい事象が発生した件について

4 月、5 月と 2 か月連続 (3 月・4 月診療分) で、オンライン請求システムへの接続がしづらい事象 (疎通障害) が発生いたしました。

審査支払機関では、いずれも提出期限を延期したり、電子媒体で提出するなど柔軟な対応がなされ、結果的に請求できなかった医療機関はありませんでしたが、医療機関にとってレセプト請求ができないということは大変大きな問題であり、特に請求事務担当者にかんがりの負担がかかり、現場に大きな混乱をもたらしたとの声が全国より日本医師会へ届いたことから、日本医師会より、社会保険診療報酬支払基金 (以下、「支払基金」) 理事会などで、4 月初めに障害が発生した際、審査支払機関としてどのような原因分析をし、どのような対策を講じて 5 月の請求に備えたのか等を質問され、6 月の請求期間が迫っていることから、支払基金と国民健康保険中央会で早急に徹底した原因究明と対応策の作成・公表を行い、医療機関の不安と不審を解消していただきたい旨、強く要請されました。

今般、これに対応し、発生原因及び再発防止に向けた取組並びにシステム運用に万全を期す所存である旨、支払基金及び国保中央会から別紙 1 のとおり、支払基金福岡支部及び福岡県国民健康保険団体連合会より別紙 2 のとおり通知が参りましたのでご連絡申し上げます。

つきましては、貴会におかれましても本件についてご了知いただくとともに、貴会会員への周知方よろしくお願い申し上げます。

なお、各地域において何か問題が発生した場合は、本会までご連絡いただきますようお願いいたします。

(参考資料)

・社会保険診療報酬支払基金理事会 (令和 4 年 5 月理事会 資料抜粋)

小郡三井医師会より

医療保険担当理事 肥山淳一郎  
会長 島田昇二郎

日医発第 457 号（保険）

令和 4 年 5 月 3 1 日

都道府県医師会

社会保険担当理事 殿

日本医師会常任理事

松 本 吉 郎

（公印省略）

オンライン請求の接続がしづらい事象が発生した件について

4 月、5 月と 2 か月連続（3 月・4 月診療分）で、オンライン請求システムへの接続がしづらい事象（疎通障害）が発生いたしました。

審査支払機関では、いずれも提出期限を延期したり、電子媒体で提出するなど柔軟な対応がなされ、結果的に請求できなかった医療機関はありませんでしたが、医療機関にとってレセプト請求ができないということは大変大きな問題であり、特に請求事務担当者にかかなりの負担がかかり、現場に大きな混乱をもたらしたとの声が全国から届いておりました。

この事態を重く受け止めて、日本医師会として、支払基金理事会などで、4 月初めに障害が発生した際、審査支払機関としてどのような原因分析をし、どのような対策を講じて 5 月の請求に備えたのか等を質問した上で、6 月の請求期間が迫っておりますことから、支払基金と国保で早急に徹底した原因究明と対応策の作成・公表を行い、医療機関の不安と不審を解消していただきたい旨、強く要請したところであります。

これに対応して、支払基金本部と国保中央会から別添 1. のような報告がなされるとともに、発生原因及び再発防止に向けた取組が示され、システム運用に万全を期す所存である旨示されました。

同様に、都道府県医師会に対しましても基金支部と国保連が共同で説明に参りますので、報告や対応策などお聞きいただければ幸いです。

併せて、各地域において何か問題が発生した場合は、日本医師会にご連絡いただきますよう重ねてお願い申し上げます。

(添付資料)

1. 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)(令和4年5月31日 社会保険診療報酬支払基金・国民健康保険中央会)
2. 社会保険診療報酬支払基金理事会(令和4年5月理事会 資料抜粋)

令和 4 年 5 月 31 日

日 本 医 師 会 御 中

社会保険診療報酬支払基金  
国民健康保険中央会

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）

支払基金及び国保中央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、貴会会員をはじめとした利用者の皆様へ多大  
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、よろしくお願いいたします。

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常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増強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

令和 4 年 6 月 3 日

福岡県医師会 御 中

社会保険診療報酬支払基金福岡支部  
福岡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、貴会会員をはじめとした利用者の皆様へ多大  
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、よろしくお願いいたします。

## 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常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増強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

# 令和4年5月理事会

# 議 題

## 1 報告事項

オンライン請求システムに接続しにくい状況

## 2 定例報告

- (1) 令和4年3月審査分の審査状況
- (2) 令和4年4月審査分の特別審査委員会審査状況
- (3) 令和4年3月理事会議事録の公表

# 議 題

## 1 報告事項

オンライン請求システムに接続しにくい状況

## 2 定例報告

- (1) 令和4年3月審査分の審査状況
- (2) 令和4年4月審査分の特別審査委員会審査状況
- (3) 令和4年3月理事会議事録の公表

# 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

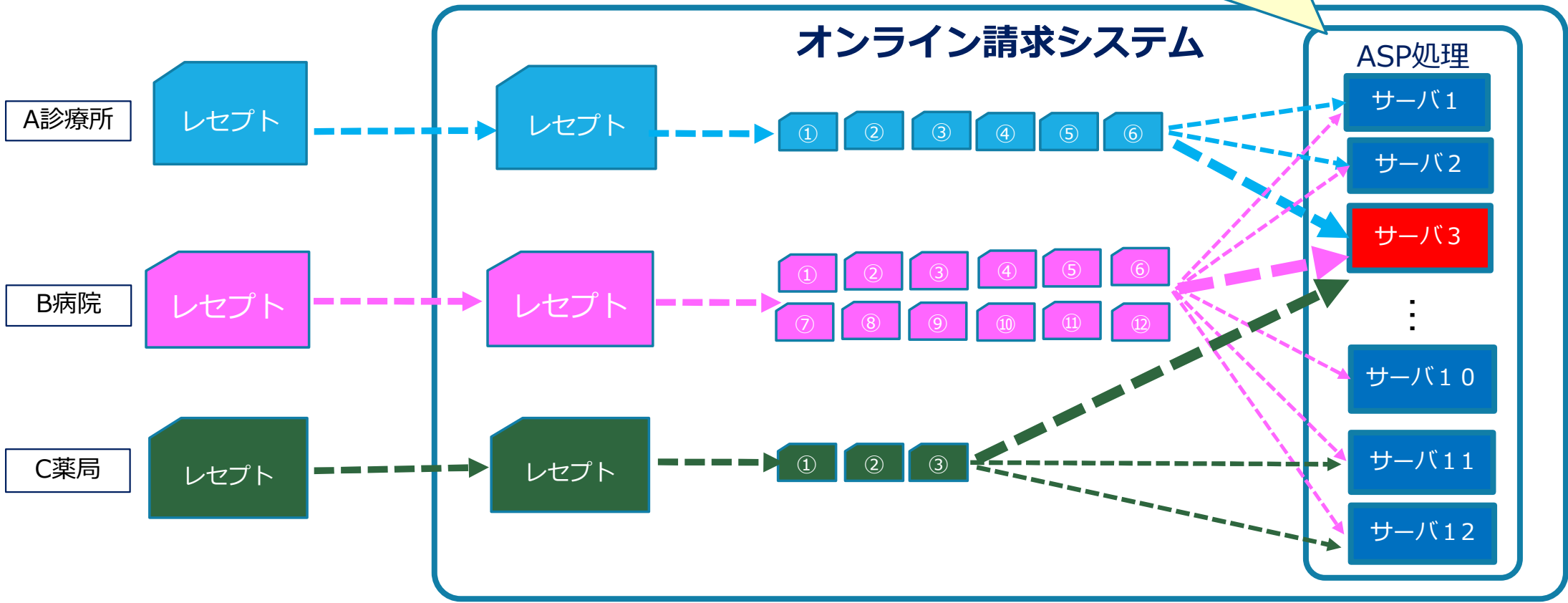
- ・ オンライン請求の事務点検ASPにおいては、複数台のサーバで分散して、レセプトのチェック処理を実施しているが、レセプトを分散して処理するプログラムの不具合により、1台のサーバに処理が集中し、処理が遅延した。

## 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增強すること。（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け付けを開始した。  
※ 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。

## 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

#### 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。
- なお、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2か月続けて発生したことから、医療機関等に対する再発防止策を含めた文書発出を検討していること。

※ 支払基金では、令和4年4月8日(金)にも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ていること。（障害は同日中に解消したが、オンライン請求期間は4月12日(火)まで延長した）

# 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> <div><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></div> |

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

