

2022年7月26日

厚生労働大臣 後藤 茂之 殿
社会保険診療報酬支払基金理事長 神田 裕二 殿
国民健康保険中央会会長 岡崎 誠也 殿

長野県保険医協会
会長 宮沢 裕夫

オンライン請求システムの事故発生に対して厳格な対応を求める要望書

貴職の日頃からの国民医療確保へのご努力、ご尽力に敬意を表します。

本年4月診療分にかかる診療報酬のオンライン請求システムに大規模な障害が発生し、「オンライン請求ができない」、「つながらない」といった状況に陥り、医療現場は非常に混乱しました。

今回の事態及び3月診療分におけるシステム障害について、6月1日に社会保険診療報酬支払基金と国民健康保険中央会は連名で「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)」とのお詫びの文書を発表しました。

報告によると、今回のシステム障害は5月9日(月)9時から5月11日(水)21時までと実に3日におよび、その要因は支払基金がマスタ設定を誤ったこと、修正マスタを国保連合会へ変換せず提供したこと、国保連合会でも取り込み作業の手順に誤りがあったことなど複数にわたっています。これだけの巨大なシステム運用に見合ったリスクマネジメントがされているのか極めて疑わしいものと言わざるを得ません。

障害が発生した5月9日に支払基金、国保中央会のホームページ上に、アクセスが集中して接続しにくい状況が発生していることや、しばらく時間をおいて再度接続するようアナウンスがあり、ネットワークサポートデスクの連絡先を表示しました。しかし、一向にシステムへの接続はできず、サポートへの電話もつながらないといった状況が続き、請求締切日の10日になってようやく、12日まで受付を延長するといった措置が発表されるといった始末です。

公的医療保険制度において、診療報酬の滞りない請求・支払いの保障は、審査・支払機関の成立の原点です。今回の事態を単なる接続障害として処理するのではなく、重大な事故といった認識を持って、事故原因の究明及び分析、それに基づく再発防止策を明らかにするよう求めます。

また、仮に事故が発生した場合でも、医療機関が安心して請求を完了できるためのルールも併せて示すべきです。

以上のことから下記について要請します。

記

- 一、今回の事態を重大事故と認識し、改めて事故原因の究明及び分析、再発防止策を明らかにすること
- 一、今後、システム障害が起きた場合には、速やかに医療機関等に周知し、原因と復旧状況を見える化すること
- 一、事故が発生した場合の対応方法及び受付期間の延長をルール化すること
- 一、厚生労働省は、相次ぐシステム障害を重く受け止め、社会保険診療報酬支払基金及び国民健康保険中央会に対して行政指導を行うこと

以上