

Ⅲ 業務等の事故発生対応マニュアル

1 目的

秋田県国民健康保険団体連合会（以下「本会」という。）において、以下の業務等の事故が発生した場合、保険者、被保険者及び関係機関等（以下「保険者等」という。）に対し迅速かつ適正に事故対応を行うことを目的に「業務等の事故発生対応マニュアル」を定める。

なお、各種システム等に関する故障又は障害等が発生した場合は、「業務等システム障害対応マニュアル」に基づき対応するものとする。

2 対象となる事故事象

- (1) 本会規約第6条に規定する事業全般に関する事務処理ミス等
- (2) 個人情報等（被保険者情報・レセプト情報など）の漏洩、紛失等
- (3) 職務上、本会の信頼・信用を大きく失墜させる行為等

3 事故発生時の報告体制

【保険者等への影響がない場合】

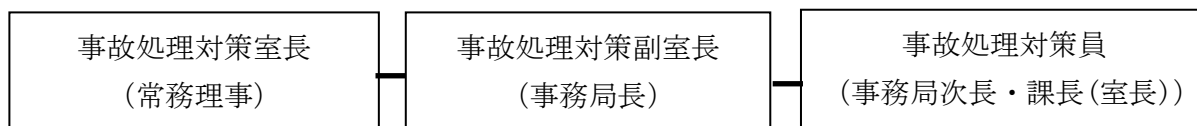
- (1) 主管班長は、「2 対象となる事故事象」が発生した場合、別紙1「事務等の事故報告書」又は口頭により事故の内容、原因、影響等を速やかに課長（室長）へ報告する。
- (2) 課長（室長）は、主管班長から報告があった場合、事務局長へ報告し、事務局長の指示により事故対応を行う。

【保険者等への影響がある場合】

- (1) 主管班長は、「2 対象となる事故事象」が発生した場合、別紙1「事務等の事故報告書」により、事故の内容、原因、影響等を速やかに課長（室長）へ報告する。
- (2) 課長（室長）は、主管班長から報告があった場合、事務局長へ報告し、事務局長の指示により必要な対応を行う。
- (3) 事務局長は、常務理事へ報告するとともに、事故の内容が保険者等に与える影響が大きいと認めた場合、常務理事と相談し「事故処理対策室」を設置する。
- (4) 常務理事は、「事故処理対策室」を設置した場合、理事長、副理事長（以下「理事長等」という。）に事故の内容等を報告するものとする。

4 事故処理対策室の設置（実施体制）

(1) 事故処理対策室組織図



(2) 事故処理対策室役割等

役職	役職員等	役割	代理者
事故処理対策室長	常務理事	・ 事故対応の統括、指揮 ・ 理事長等への報告等	事務局長
事故処理 対策副室長	事務局長	・ 事故対策室長の補佐 ・ 事故対応・指示等	事務局次長
事故処理対策員	事務局次長 課長(室長)	・ 保険者等への事故報告 ・ 事故対応等	

※事務局は主管担当課及び総務課が担い、関係機関等への連絡調整及び記録等を行う。

5 事故の対応

(1) 事故発生時の対応等

事故処理対策室長、事故処理対策副室長（以下「室長等」という。）は、保険者等の影響等について、部分的又は全体的かを判断し、以下のとおり事故処理対策員に指示し、事故対応の指揮等にあたる。

また、指導監督機関（県）に報告し、指導等の下で適正な事故対応に努める。

【室長等が保険者等への影響が部分的であると判断した場合】

- ①事故処理対策員は、該当保険者等へ事故の報告を行い、適正な事故対応を行う。
- ②事故処理対策員は、事故の原因、対応等が未決定の場合においても当該保険者等に報告し、その後においても逐次経過等状況を報告する。
- ③当該保険者等からの照会については、他の保険者へも回答内容をお知らせするものとする。

【室長等が保険者等への影響が全体的であると判断した場合】

- ①事故処理対策員は、速やかに全保険者等に事故の報告を行い適正な事故対応を行う。
- ②事故処理対策員は、事故の原因、対応等が未決定の場合においても、保険者等へ報告し、その後においても逐次経過等状況を報告する。
- ③保険者等からの照会については、他の保険者へも回答内容をお知らせするものとする。

※報告及び照会に対する回答は、公文書により行うものとする。

(2) 理事会等への対応

理事長は、事故の内容・影響等が組織運営に影響をきたすと判断したときは、理事

会を招集し、その対策を決定し事故対応を行う。

また、必要に応じて理事会の議決により臨時総会を招集し、その対策を決定し事故対応を行う。

6 事故等の公表

室長等は事故が発生した場合、本会の公共性や透明性を確保する観点から、報道関係者への公表及び公表方法等について、速やかに理事長等の判断を仰ぐものとする。

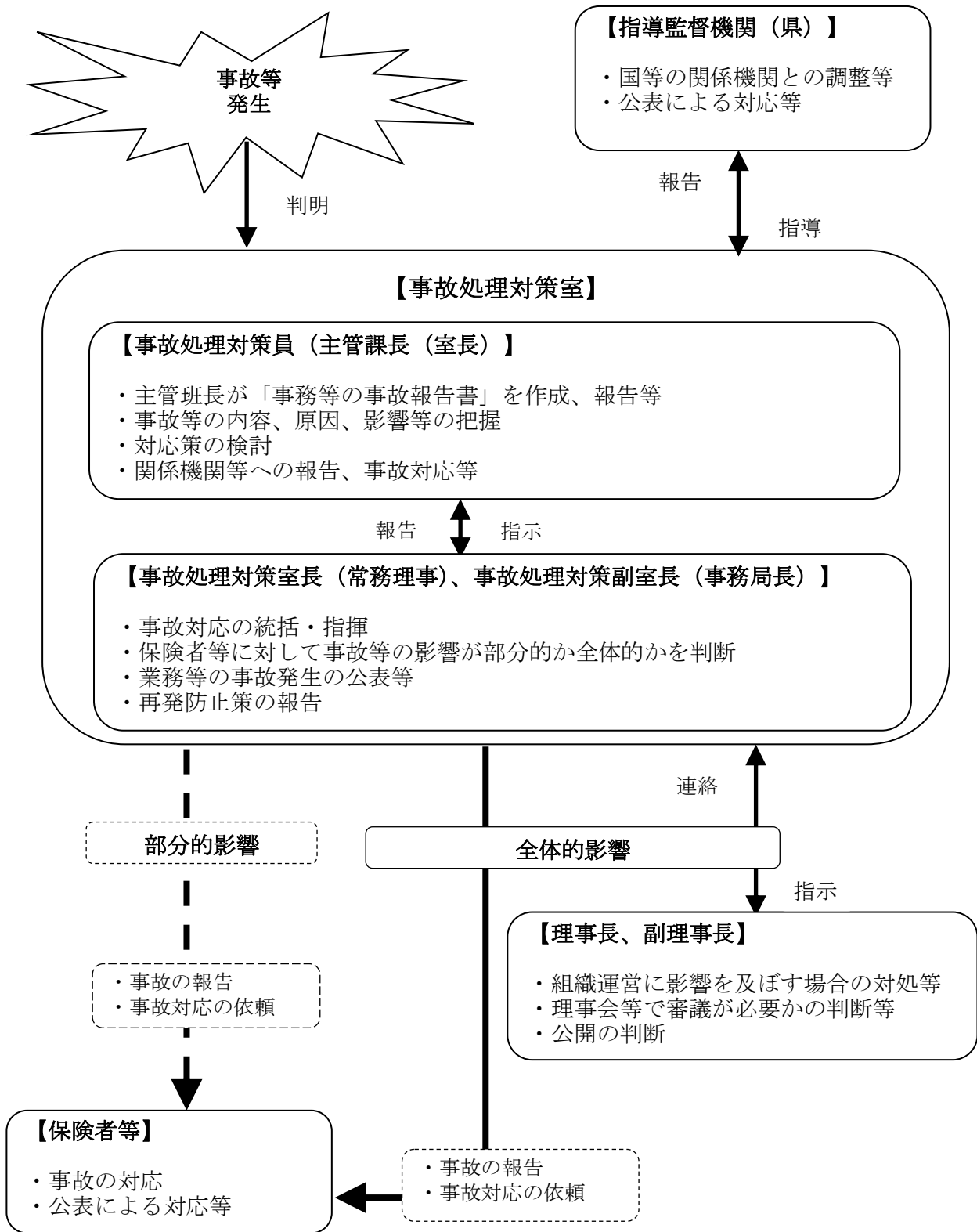
なお、公表にあたっては、個人情報や業務に支障をきたすもの以外、原則公開する。

7 再発防止策等の報告

(1) 一連の事故処理等が完了したら、再発防止等に関する所要の措置を講ずるため、事故処理対策員が主管班長へ指示し、別紙2「事故等再発防止報告書」を作成し室長等へ報告する。

(2) 室長等は、事故再発防止等について、速やかに保険者等及び指導監督機関（県）に報告する。

(参考) 業務等の事故処理フロー図



事務等の事故報告書

決裁区分	常務理事	事務局長	事務局次長	主管課長(室長)	総務課長	関連課長(室長)
	事故処理 対策室長	事故処理 対策副室長	事故処理対策員			
担当	主管課(室)名:担当班名			報告班長:職名:氏名		
事故等区分	事務処理誤り等・個人情報の漏洩等・職員不祥事等・その他()					
事故等発生日			事故等の判明日			
年 月 日			年 月 日			
事故等の内容	(事故内容等の状況を詳細に記載)					
事故等発生原因	(現時点で判明されることを記載)					
事故等処理対応	(現時点で実施したことを記載)					
公開の有・無	・公開しない (理由) ・公開する (予定日: 年 月 日 / 時間: 時) ・公開方法 (報道機関資料提供・記者会見・本会ホームページ)					

事故等再発防止報告書

決裁区分	常務理事	事務局長	事務局次長	主管課長（室長）	総務課長	関連課長（室長）
	事故処理 対策室長	事故処理 対策副室長	事故処理対策員			
担当	主管課（室）名：担当班名			報告班長：職名：氏名		
事故等の件名						
事故等の判明日		年 月 日				
事故等の報告以後に 実施した措置						
再発防止策の内容						
再発防止策の 実施完了予定日		年 月 日				
再発防止策の 実施完了日		年 月 日				