

# オンライン資格確認システム トラブル事例アンケート 第3弾の結果

2024年3月22日

神奈川県保険医協会 医療情報部

# 調査の目的

オンライン資格確認の義務化以降、多くのトラブル事例が寄せられたため、2023年5月にオンライン資格確認トラブル事例調査を行った。今般、政府のマイナンバー情報総点検本部は11月末までの総点検を終了し、12月上旬に結果を報告するとしたが、医療現場のマイナトラブルは状況は変わっていないとの報告もあった。

そのため、神奈川県内の状況把握を目的にマイナトラブル調査第3弾を実施した。

# 調査方法・概要

調査期間:2023年12月6日－2024年1月31日

調査対象:神奈川県保険医協会会員を中心とした県内に所在する医療機関  
(FAX受信が可能であった5,097医療機関)

回答件数:742件

調査方法:FAX

回収率:14.6%

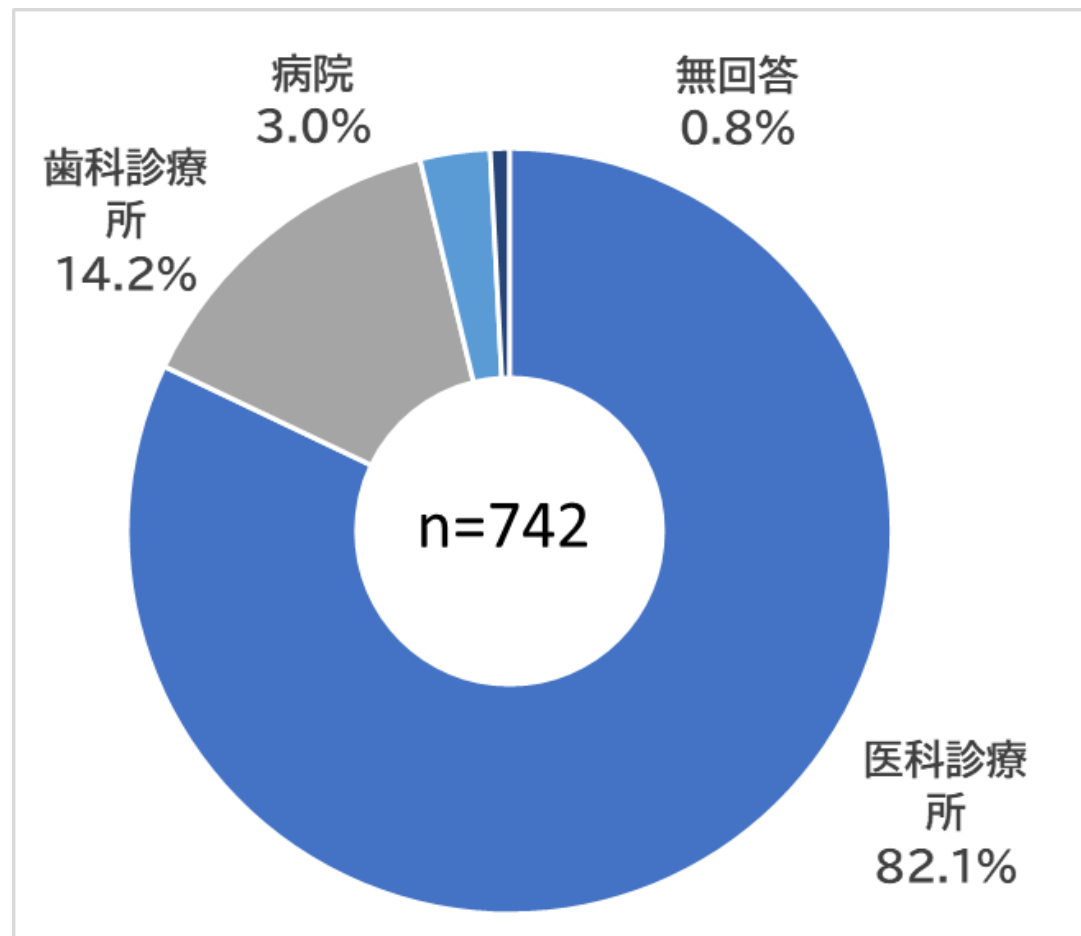
# 調査の概要

- ▽回答した医療機関の種別は第一弾調査と比べ大きな差はない。
- ▽10月1日以降のマイナ保険証やオンライン資格確認に関するトラブルも23年5月調査(第一弾)と変わらず、約7割の医療機関で見られた。
- ▽あい変わらず、資格情報の無効など正確な情報反映がされておらず、現行保険証を用いてそのようなトラブルに対応。
- ▽10割負担を請求した事例は39医療機関で63事例。
- ▽保険証廃止後の受付業務について、6割以上が状況悪化を危惧。

# 医療機関の種別

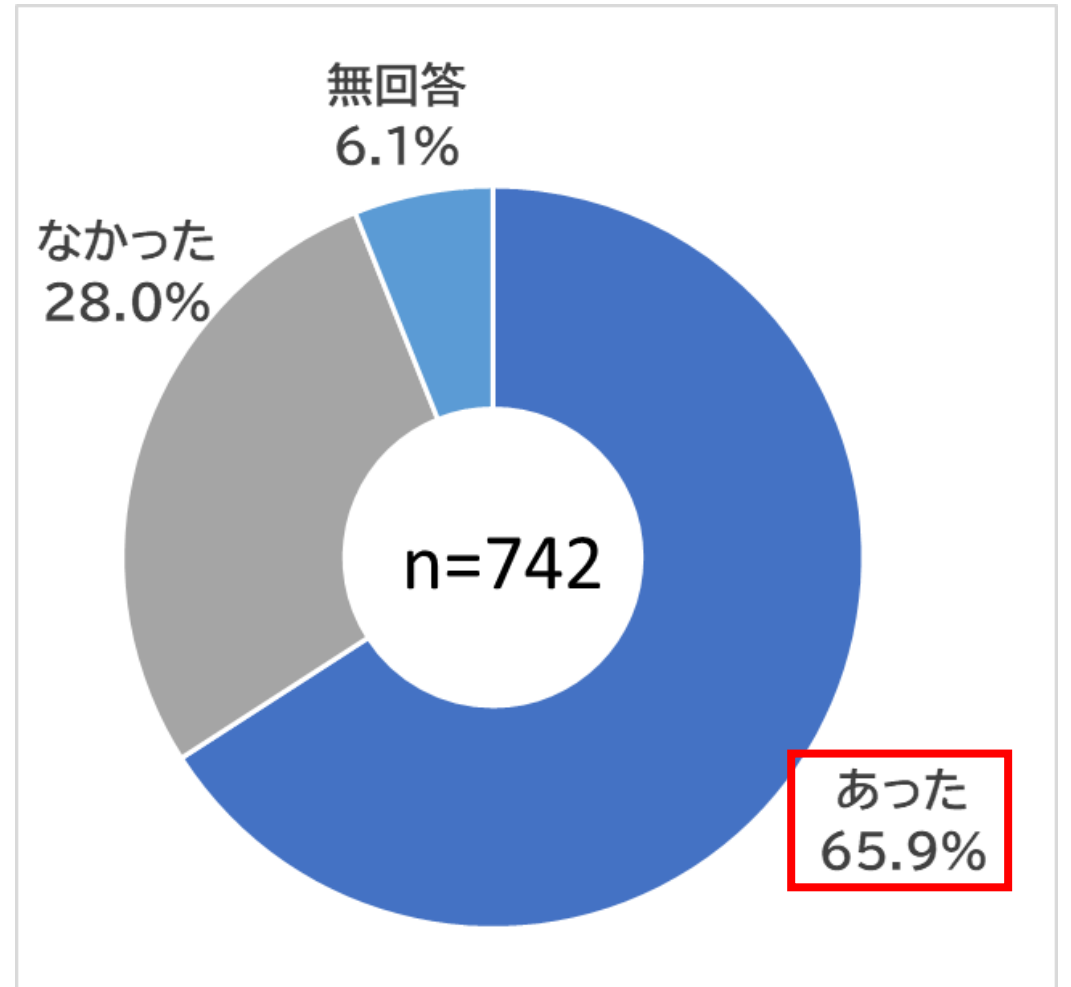
医科診療所	609
歯科診療所	105
病院	22
無回答	6

回答者の背景は第一弾調査の数字(医科診療所82.1%、歯科診療所 14.2%)とほぼ変わらない。



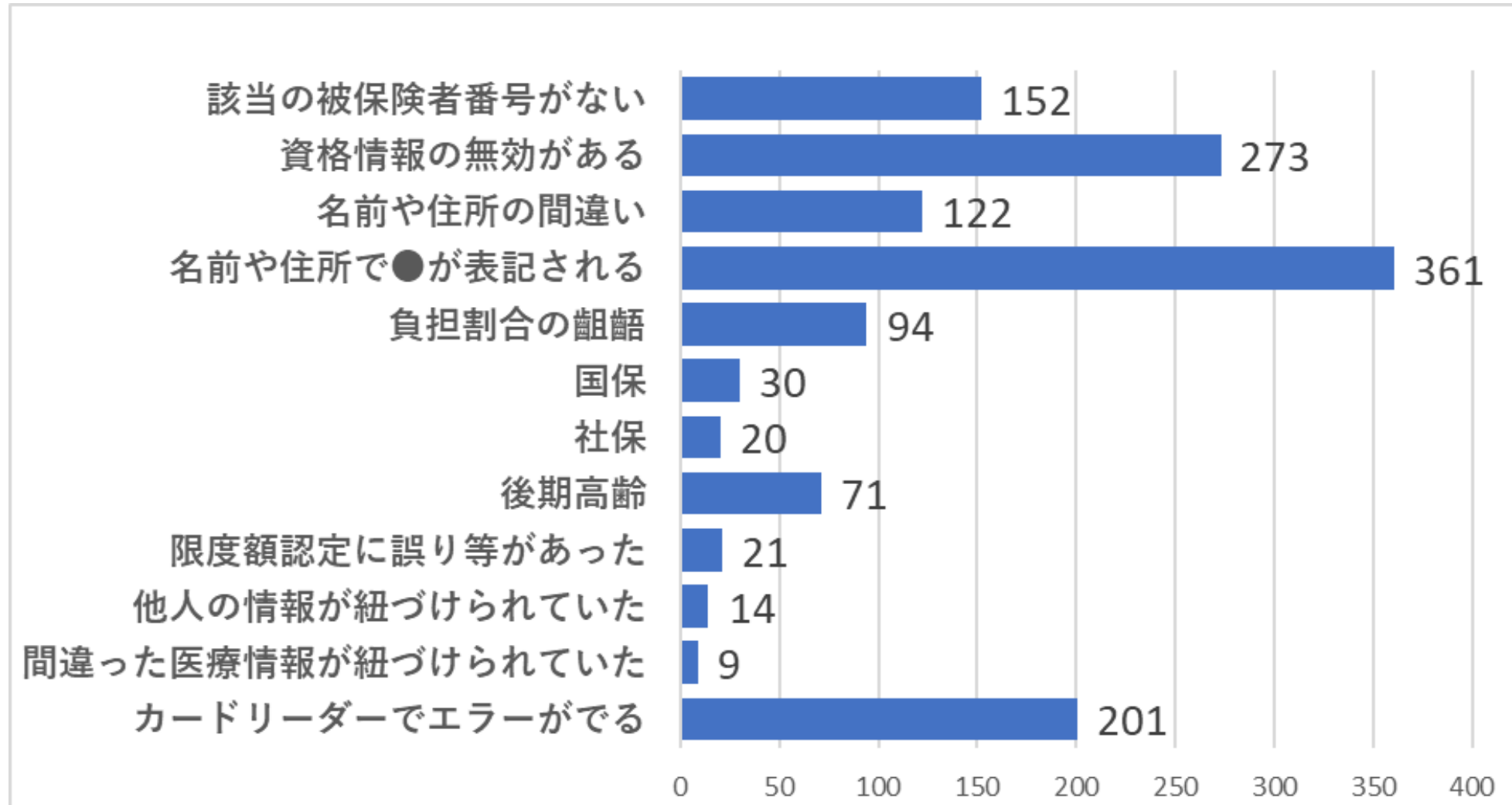
# 10月1日以降のマイナ保険証や オンライン資格確認に関するトラブルの有無

あった	489
なかった	208
無回答	45

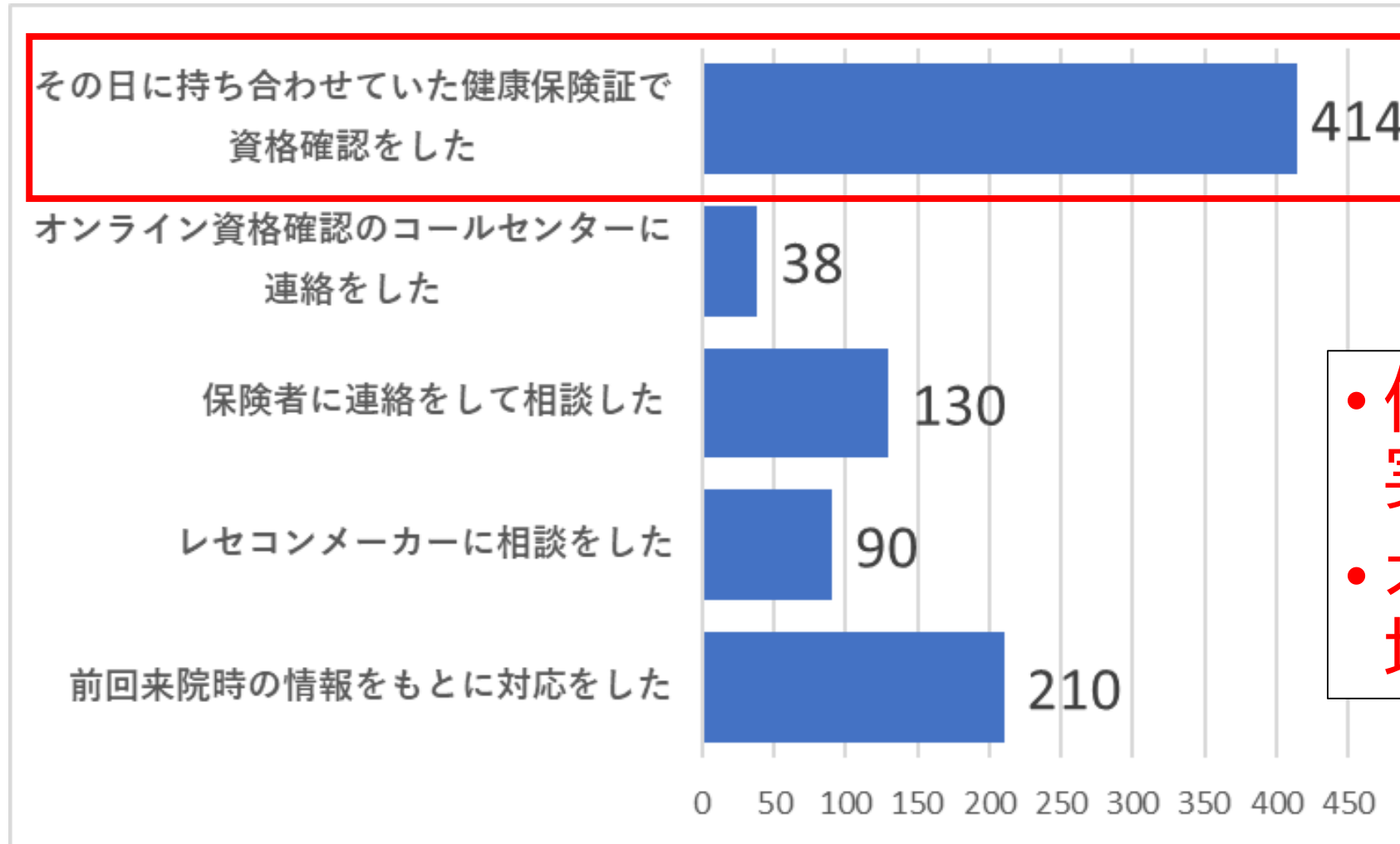


23年5月調査(第一弾)は69.9%で、  
ほとんど変わらず！  
全国調査より6ポイントほど高い

# 具体的なトラブルの種類と数(複数回答)



# トラブルについてどのように対応したか。 (複数回答)



- 保険証が一番確実な確認手段
- オン資も負担を増やすだけ

# トラブル対応で、「一旦10割負担を患者に請求した」事例

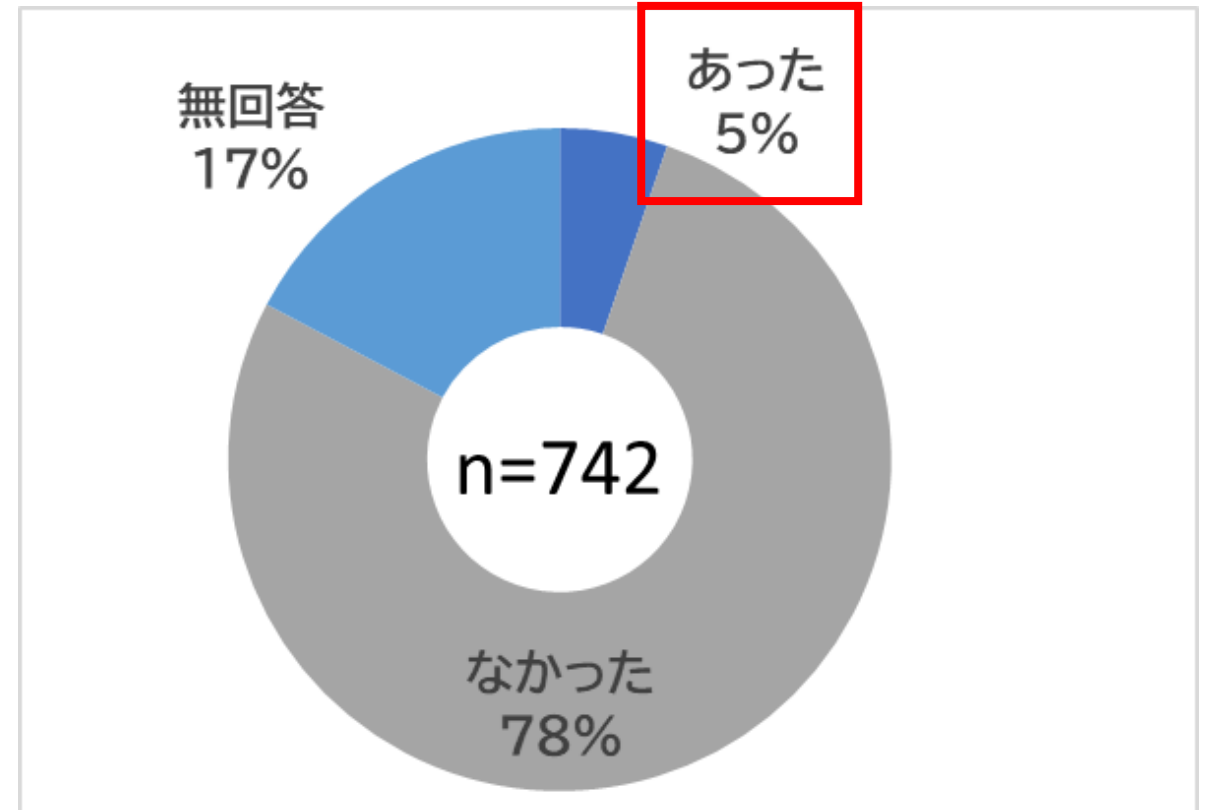
あった 39

→少なくとも63事例

なかった 575

無回答 128

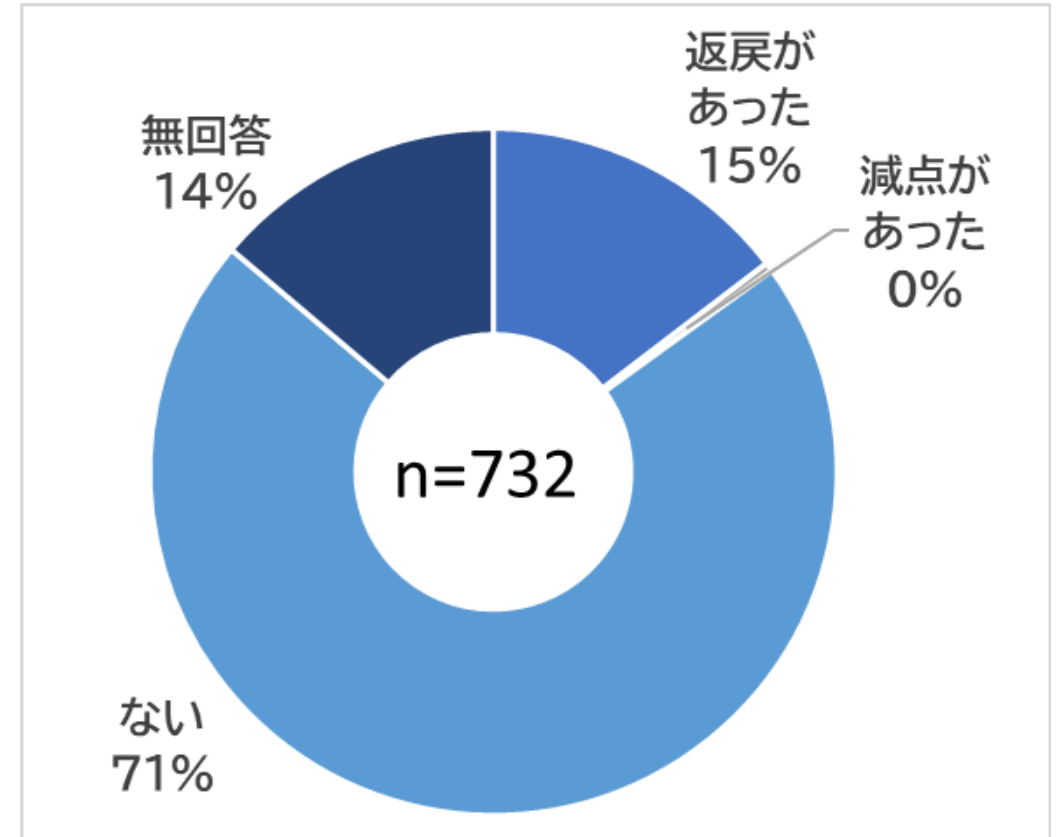
23年5月調査(第一弾)は7%、  
引き続き、患者への影響が発生



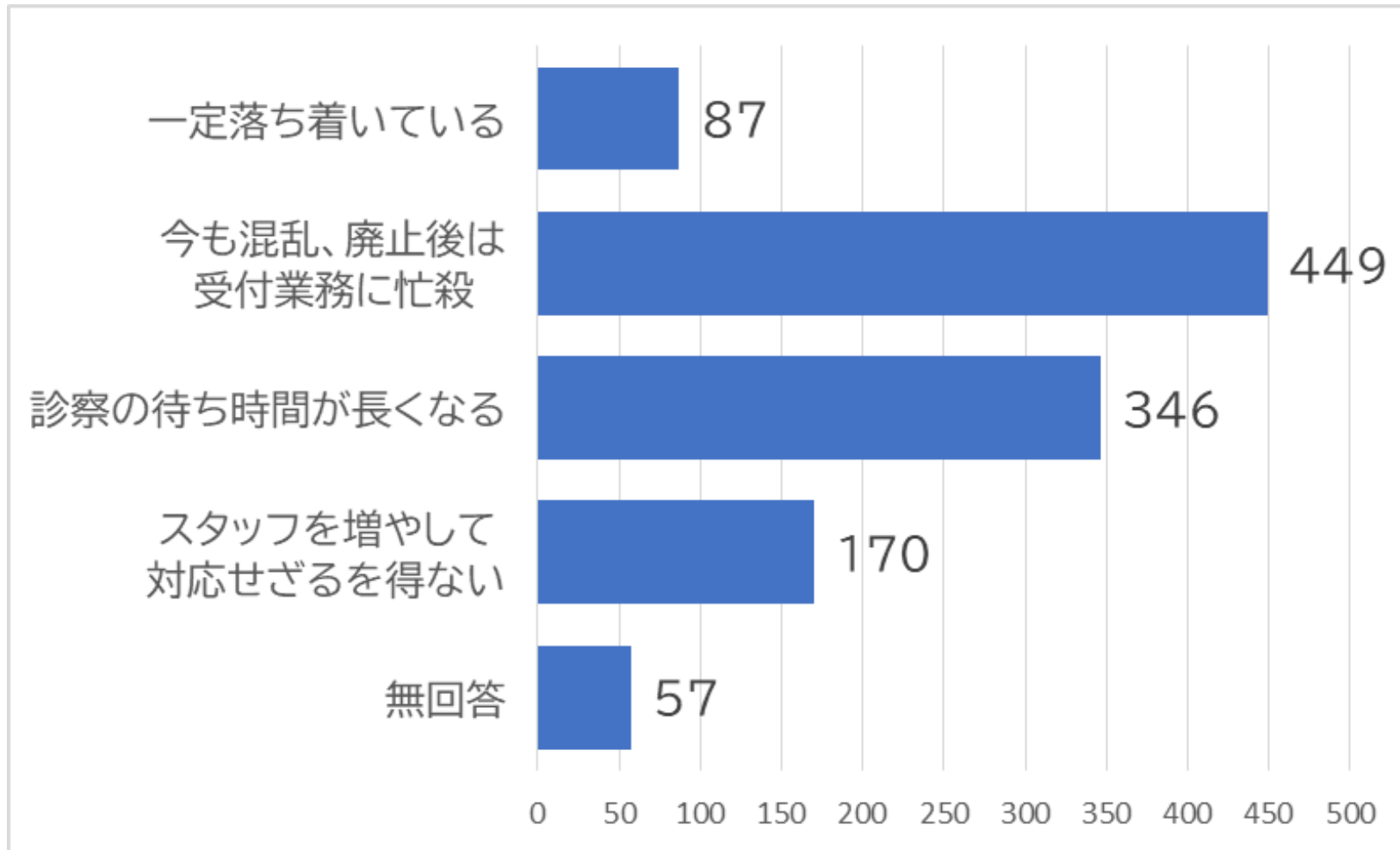


# 保険資格や負担割合の齟齬、限度額認定の誤りなど による、保険者から返戻または減点の有無

返戻があった	107
減点があった	3
ない	521
無回答	101

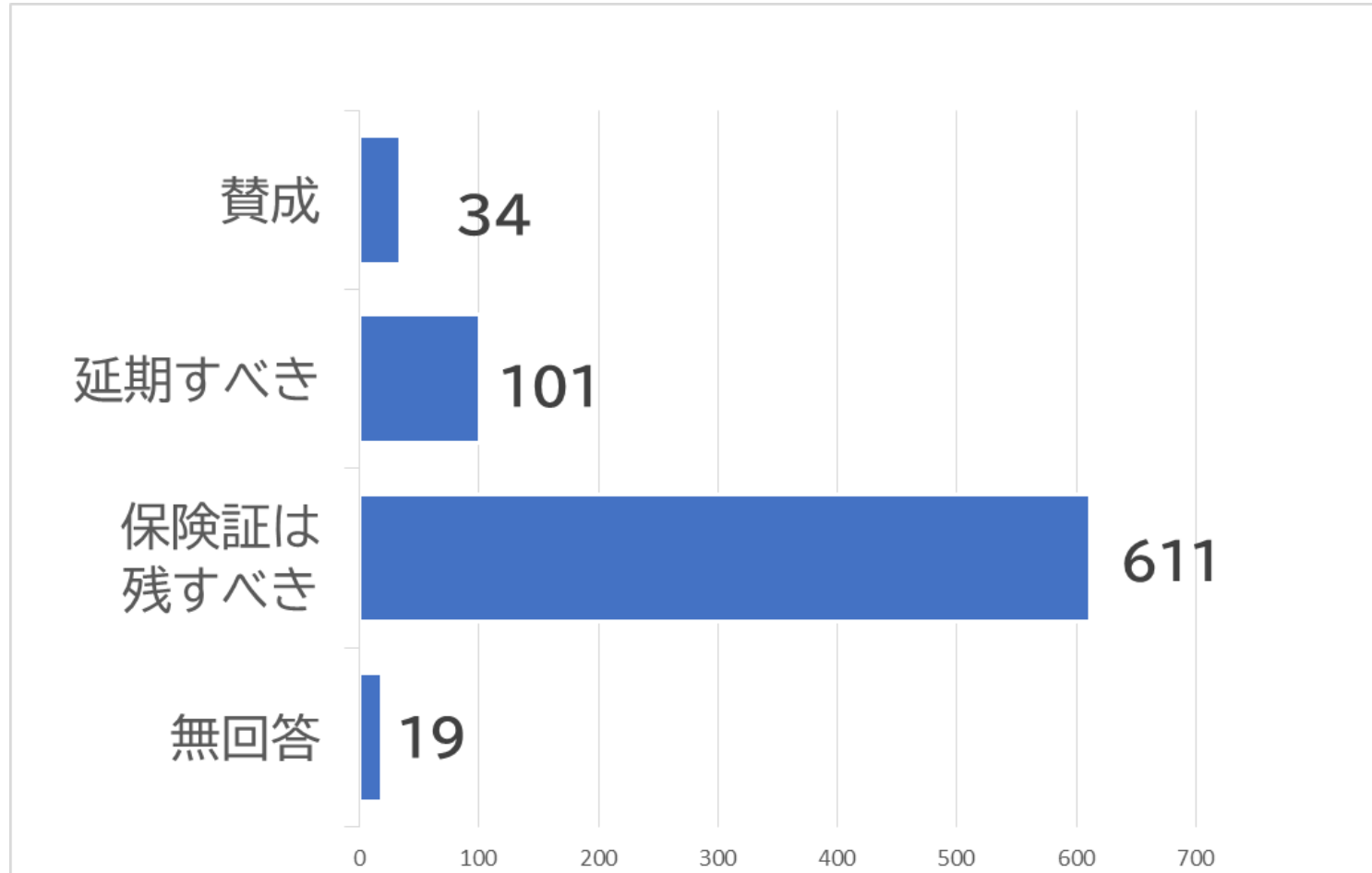


# 健康保険証が廃止された場合の 受付業務について(複数回答)



- 23年5月調査(第一弾)は6割で負担増と回答。
- 今回も少なくとも6割以上が受付に忙殺など、状況悪化を危惧!

# 健康保険証の2024年秋廃止について



- おおよそ93%が廃止の延期や、そもそも保険証を残すべきと回答

# トラブルの具体的な内容

300件以上の具体的な内容が寄せられている。以下は抜粋。

- カードリーダーに様々なパターンがあることで、使い慣れないものだと、受付時、使用方法を迷われている方が多い。
- 国保→後期に変わる時、割合、有効期限が記入？されてなかった。又、保険証に変更にあった時、変更するのに時間がかかる。
- 保険情報に変更があったが、マイナンバーに反映されておらず、負担誤りで返戻が来た。
- オンラインでは1割、患者さんが提示した保険証は3割。

- 保険証変更の際、古い保険証はすぐに無効になっているが、新しい保険証情報に変更されておらず、無保険状態になっていることがある。  
(引き継ぎが上手くいっていないのか?)
- 機械操作のエラーが多い遅い保険者登録されていない方がいる。(主に自衛官)
- 資格喪失しているのに、エラーあがらず、支払基金などから連絡来る。  
←頻度かなり高く住所が違ったり、名前も●多い。該当無し表示よく出る。枝番の相違。マイナ保険証だけの確認は考えられない
- ①国保前期高、後期高、全体更新の時期以外に負担割合が変更になった場合に変更後あまり日にちをあけずに受診された方達が古い割合で表示されてしまう、紙保険証も持参されていたため、対応できたが、事務の労力が大変だった。②社保の家族の方で、資格があるのに無効と出てしまい確認に時間がかかってしまった。

- 資格情報が無効とでるが、本人保険組合に確認すると有効であるといわれる。・退職したばかり、又は就職したばかりだと保険情報が●されていない。・訪問診療●ではカードリーダーがないので保険証でないと言われ、資格の確認ができない
- 名字の箇所が仮に田中さんの場合、「●中」とあり、旧字体か何かで、登録してるか御本人にたずねても、違うと答え、印刷して表記を見せたら、おどろかれました。
- 無効と出る方多い
- 週に一度はエラーが出る忙しい時に接続しなおす時間が負担になっている
- 電子カルテとマイナンバー用のパソコンとの連携が遅い、繋がらない事がある。

- 社保(70~74才)や後期高齢の方の負担割合が変わっていてもオンライン上では反映されていなかった。
- カードリーダーのネットワークエラー何度も修理依頼・名前、フリガナの不備。
- カードリーダーの反応が悪い
- マイナンバーを持参した初診の患者様の読みこみができず、対応に困った。違う患者様の情報が開示された。
- 何ヶ月経っても保険情報が登録されない人がいる。カードリーダーが時々エラー
- 該当者なしや、該当資格なしのエラーは日常的にあります。また名前のフリガナが間違っているというエラーも多いです。

# まとめ

- ▽相変わらず、オンライン資格確認システムによる受付でのトラブルは一向に減っていない。表示される結果も信頼できない。
- ▽システム導入によって医療機関の負担はむしろ増加している。保険証を残せば済むにもかかわらず、「資格確認書」「暗証番号なしマイナ」「資格情報のお知らせ」など受付業務はさらに混乱する。医療機関はその状況を危惧。
- ▽廃止期限や更新期限の延期ではトラブルは解決しない。根本解決には「現行の保険証」を残すことが国民にとっても、医療機関にとっても最良の対応策。