

【緊急】
オンライン資格確認システム
トラブル事例アンケート結果
(最終集計)

2023年6月15日

神奈川県保険医協会 医療情報部・医療運動部会

調査の目的

2023年4月からオンラインによる資格確認が原則義務化された。
義務化以降、現場にどのような影響が生じているか実態を明らかにするため本調査を実施した。

調査方法

調査期間:2023年5月23日－2023年5月31日

調査対象:神奈川県内の会員登録医療機関(5,114医療機関)

回答件数:744件(内訳:FAX608件+Googleフォーム135件)

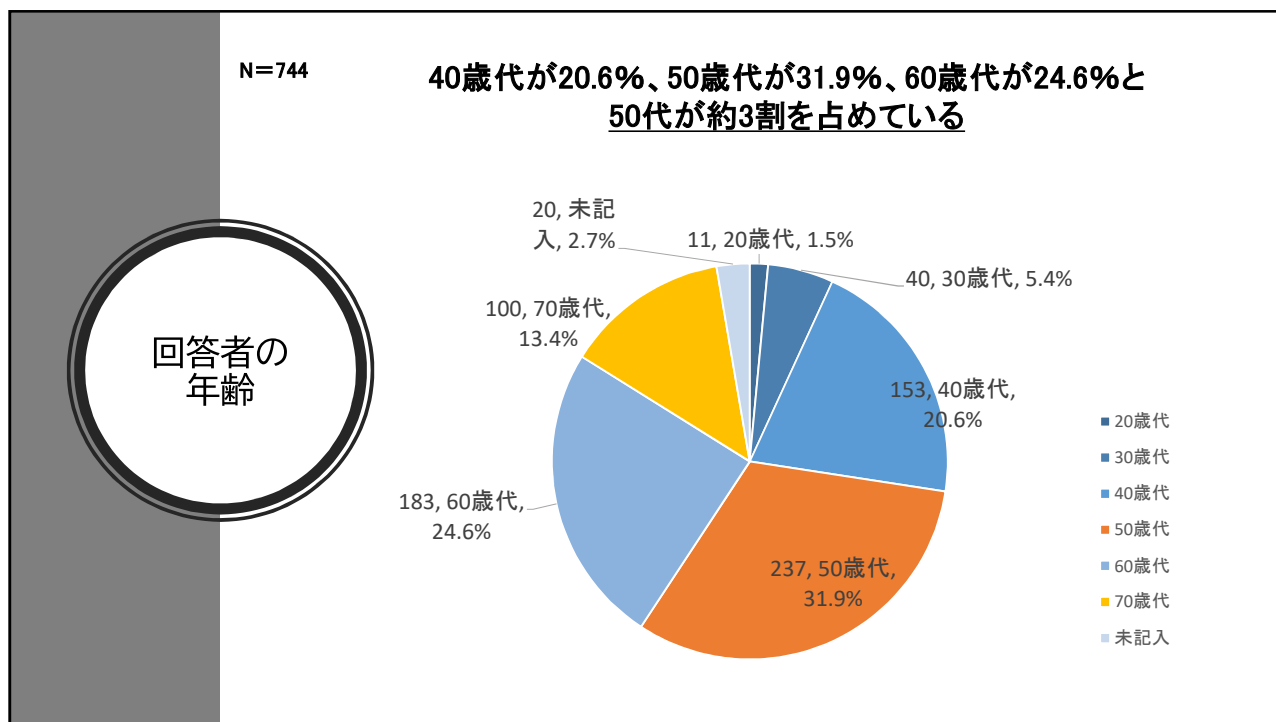
調査方法:FAX・Googleフォーム

回答率:14.5%

※四捨五入の関係で100%にならない場合あり

調査の概要

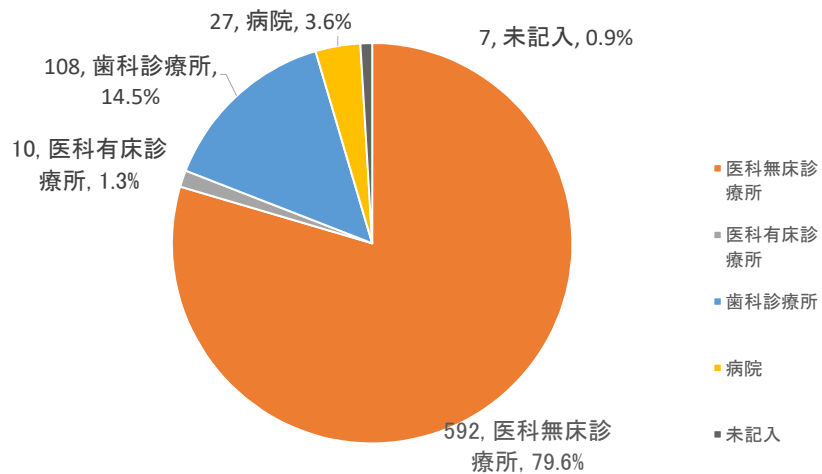
- ▽オンライン資格確認(以下:オン資)を導入している医療機関のうち約7割がトラブルを経験していた。
- ▽オン資を導入した医療機関の約6割が、受付や請求事務の負担が「増えた」と回答している。
- ▽オン資システムの導入費用について、5割近くが「補助金で賄えない」と回答している。
- ▽約7割の医療機関が、オン資システムの導入にリスクを感じている。



N=744

医科無床診療所が79.6%、歯科診療所は14.5%である

Q1. 医療機関 区分

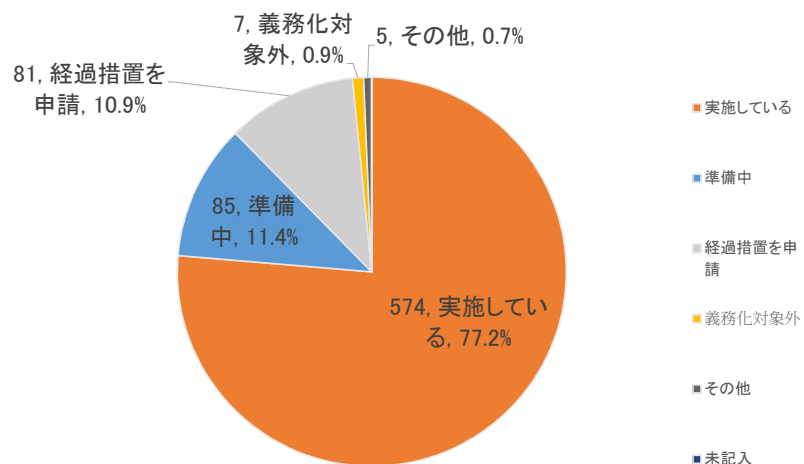


N=744

(一部複数回答)

「実施している」医療機関が77.2%、「準備中」や「経過措置」など実施していない医療機関が22.8%であった

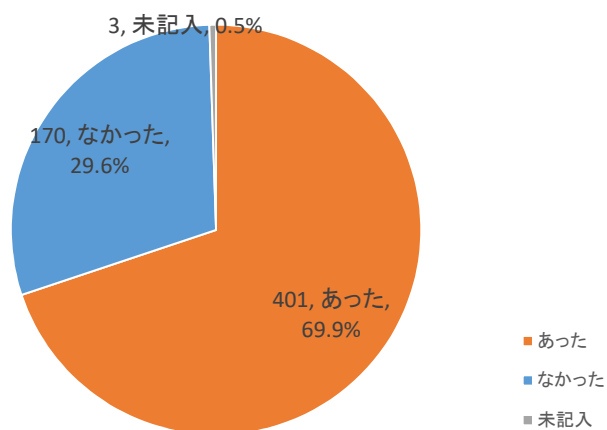
Q2. オンライン 資格確認の 実施について



N=574

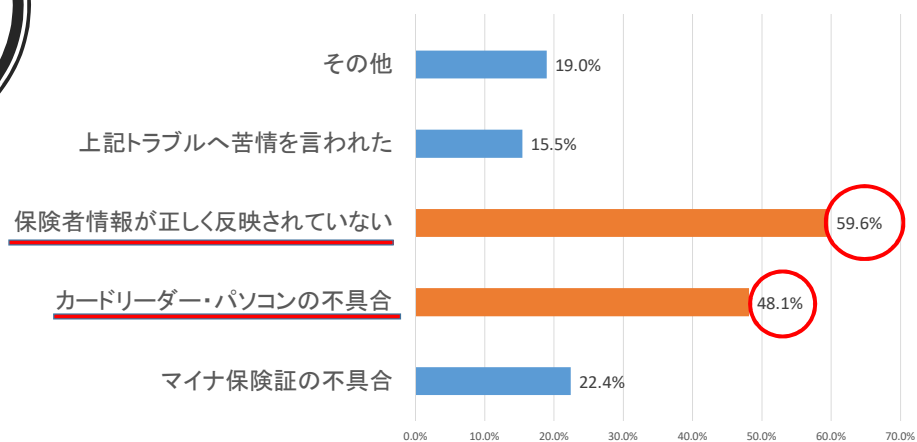
「あった」が69.9%と約7割が
オン資を導入した医療機関でトラブルがあったと回答

Q3. オン資を
導入してから
トラブルは
あったか

N=401
(複数回答)

「保険情報が正しく反映されていない」(59.6%)、
「カードリーダー・パソコンの不具合」(48.1%)が
半数を占める

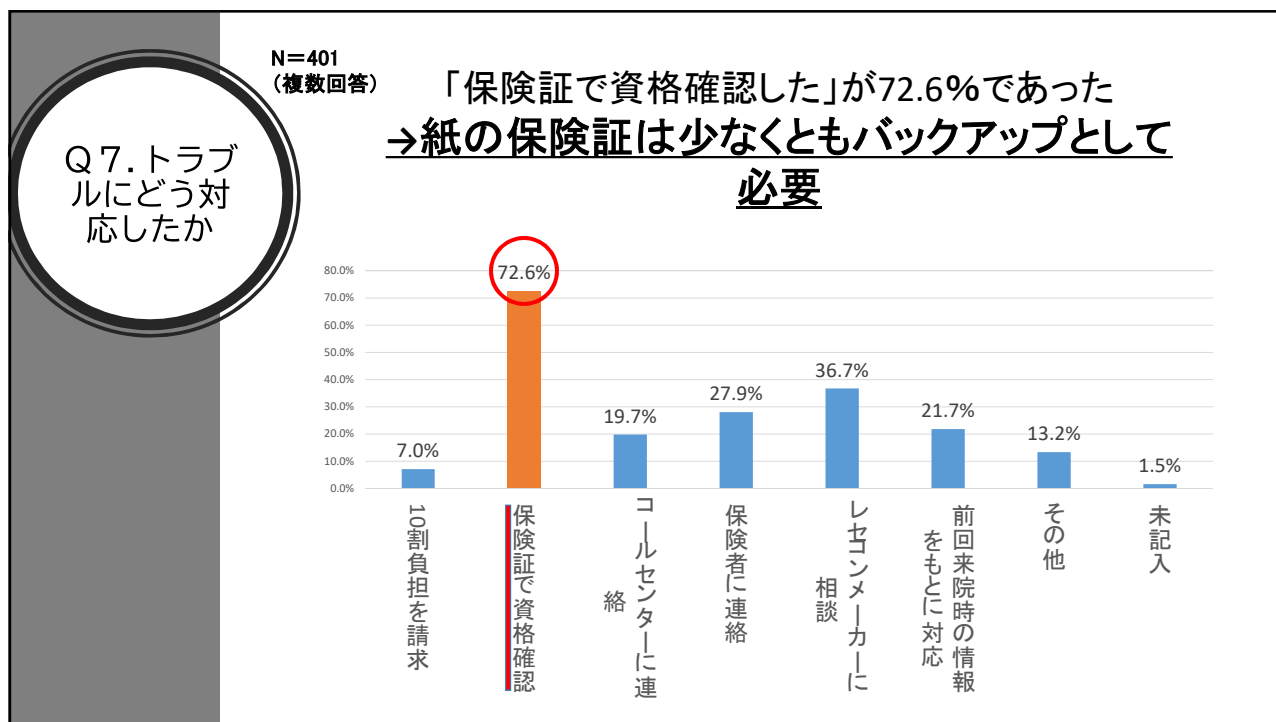
Q4.
どのような
トラブルか

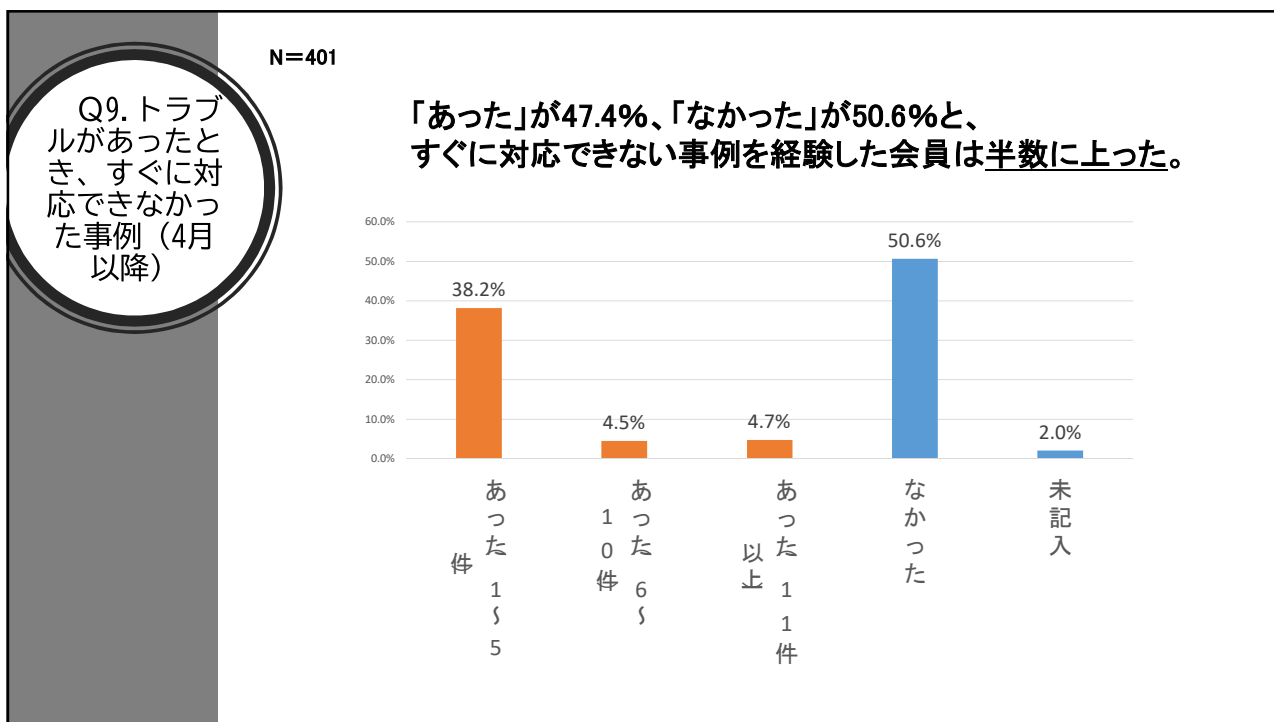
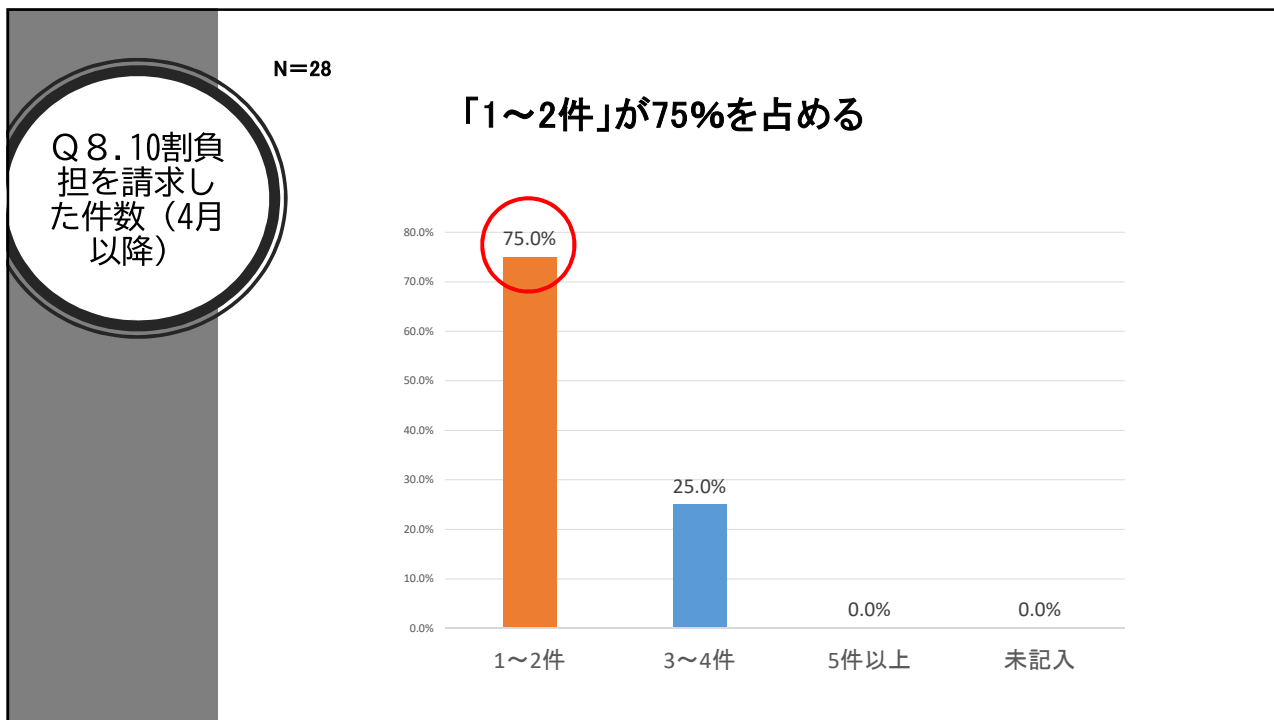


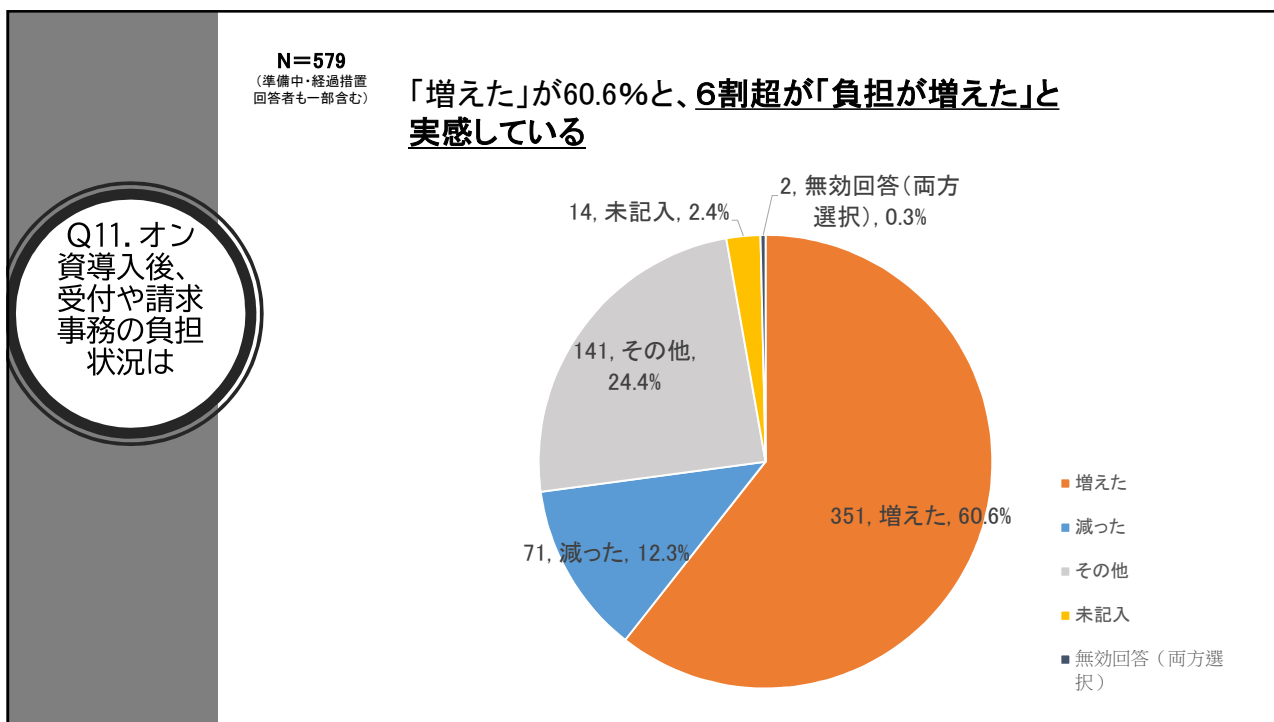
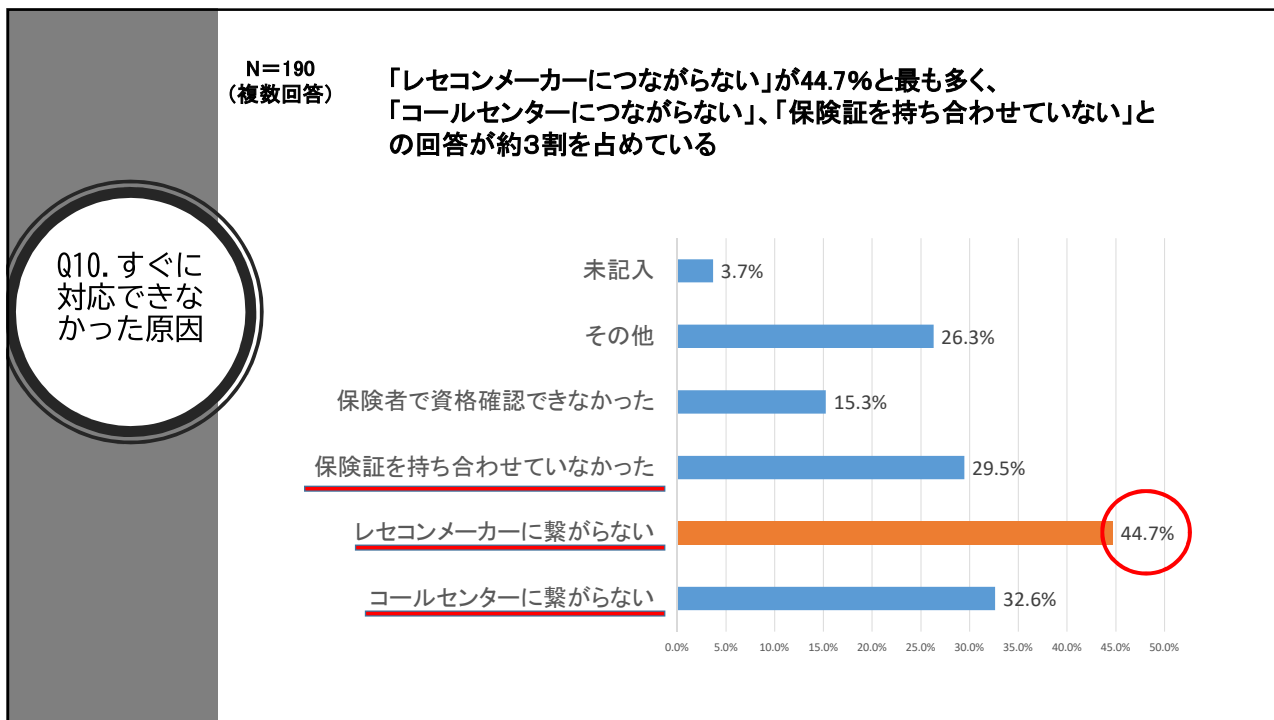
Q5.トラブルの具体的事例(319件)

- ▽該当資格なしと表示された(62件)
- ▽顔認証ができない(49件)
- ▽切り替え直後など、新しい保険証情報が反映されていない(41件)
- ▽カードリーダーが起動しなかった/コンピューター側の不具合(39件)
- ▽マイナンバーカードの暗証番号忘れ・誤入力(23件)
- ▽保険証元本との有効期限・住所などの相違(14件)

など他多数



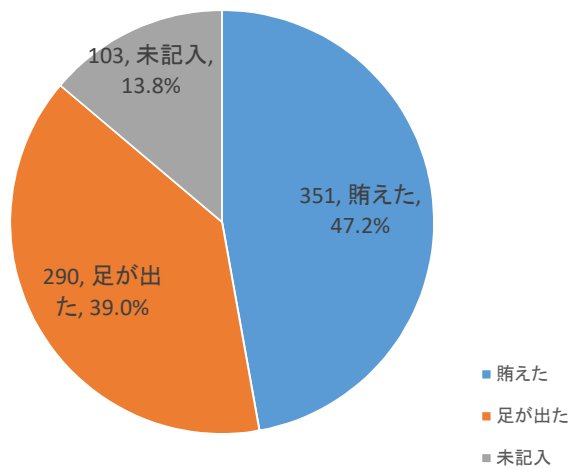




Q12. オン資システムの導入費用は補助金で賄えたか

N=744

補助金で賄えず、自費でオン資システムを導入した医療機関が約4割に上る

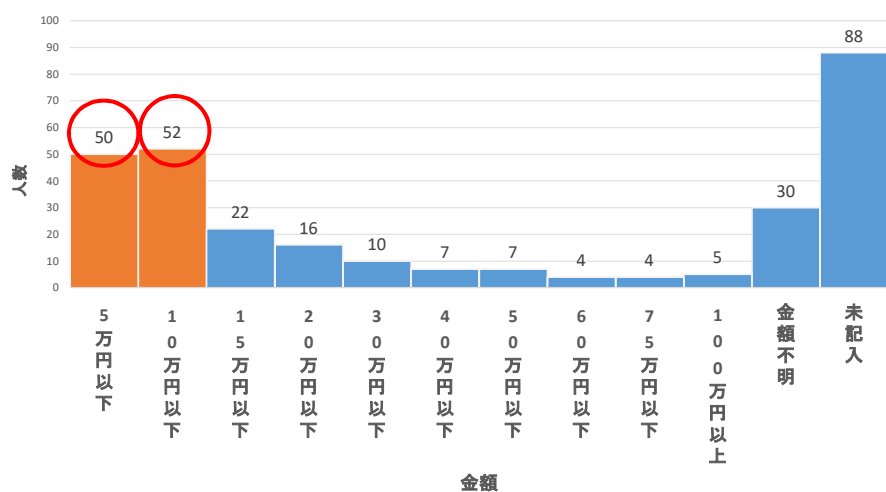


N=295
(「賄えた」回答者も一部含む)

「5万円以下」が50件、「10万円以下」が52件であった

(平均値:19万円 中央値:10万円 最大値:300万円)

Q13. 補助金で足りなかった金額

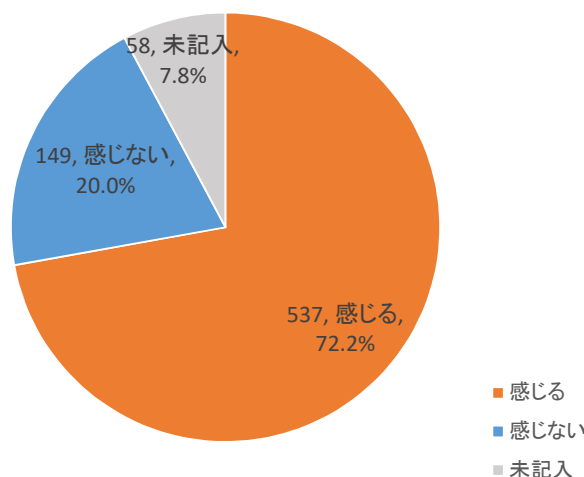


※オン資導入に際し、発生した費用すべて。システムの保守代・メンテナンス代・リース代を記入した回答は除く(15件)

N=744

「リスクを感じる」と答えた医療機関が7割を超えた

Q14. オン資
システムの
導入につい
てリスクを
感じるか



Q15.システム導入の「義務化」や導入後の主な意見 (全438件)

・もっと便利になるかと想像していたが、実際にはかなり面倒な事が増えたようだ。オンライン資格確認にて保険資格を確認した時に、該当資格があるにもかかわらず、「資格なし」と表示されることが多い。患者様にも確認するため、不快な思いをさせてしまっている。また、マイナンバーカード読み取る時の「限度額適用認定証」の情報提供同意をしてほしい70歳以上の方が途中でカードを外してしまったり、70歳未満の方が該当がないにもかかわらずそれに同意して最後まで選んでしまった際など、何かと口頭で確認しなければならない事例が多く、今まで以上に時間がかかってしまうことがある。

・患者様の周知が不足しているかもしれない。一件このような例がありました。オン資で名字の変更があったため、患者様の確認をした際、「役所にしかまだ話していないのに、どこから情報が流れているの？」と…。情報の共有がどこまでされているか知らない方もいる様子。

・患者さんが特定検診、薬剤情報の閲覧に同意しなかった場合、PCの画面上は「エラーが発生しました」と表示され、同意しないためにエラーになっているのか、PCのエラーなのかわかりづらい。「患者さんが閲覧に同意していない」旨を表示していただけると助かる。

・患者さんが高齢の方が多いため、マイナ受付をスムーズにできず、毎回やり方を説明しているため、業務が増えて他の仕事に支障がでている。

など他多数

アンケート結果からいえること

- ▽受付でのトラブルが続出し、診療や受付業務に支障をきたしている実態が判明した。資格確認ができない(無効と表示される等)例も少なくないことが明らかになった。
- ▽トラブル時に紙の保険証はバックアップとして機能している。廃止されれば保険での診療が不可能となり、来年秋の「保険証廃止」は中止すべき。
- ▽他人の情報が紐づけられていた深刻な例も報告された。少なくともシステムの運用をいったん中止し、被害の全容解明が求められる。