

【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
第2弾の結果

2023年8月4日

神奈川県保険医協会 医療情報部

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。当会では現場にどのような影響が生じているか調査を実施している。

今回は、千葉市で起きた健康保険証の券面に表示された窓口負担割合(3割)が正しいのに、マイナ保険証(オンライン資格確認)では2割と表示された問題を受け、神奈川県内の状況把握のため実施した。

調査方法・概要

調査期間:2023年7月21日ー2023年7月28日

調査対象:神奈川県保険医協会の会員医療機関
(FAX受信が可能であった5,111医療機関)

回答件数:608件(内訳:FAX484件+Googleフォーム124件)※システム稼働前の医療機関からの回答も含む

調査方法:FAX・Googleフォーム

回収率:11.9%

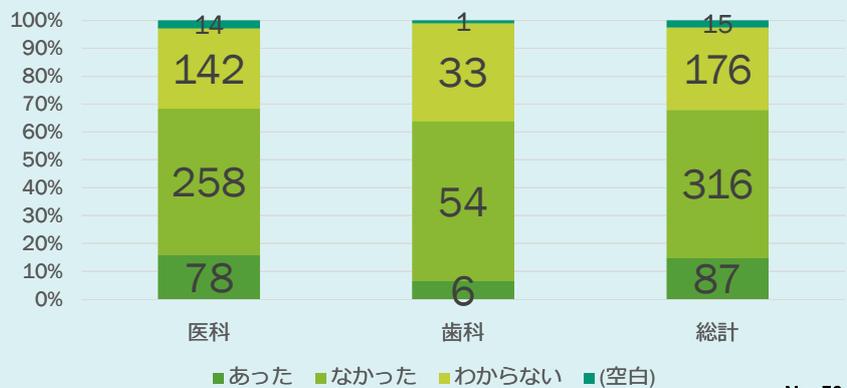
調査の概要

- ▽現行保険証の券面とオン資の確認画面での負担割合に相違がみられた割合は14.6%（医科15.9%、歯科6.4%）。
- ▽レセコンと連動させていても、いなくても同様の現象は発生。
- ▽神奈川県内の各自治体で、まんべんなく問題が見られた。
- ▽医療機関の事務負担は約77.1%が「増えた」と回答。「減った」は3.3%
- ▽「保険証を残す必要性あり」との回答が9割。

Q4. 券面と確認画面での負担割合の相違

現行保険証の券面とオン資の確認画面での負担割合に相違がみられた割合は14.6%（医科15.9%、歯科6.4%）。

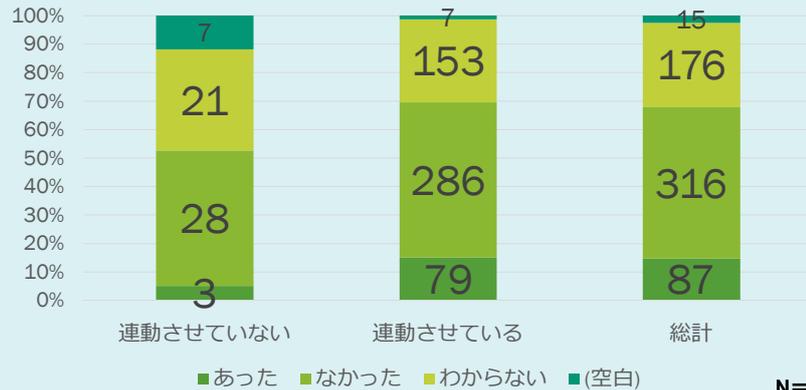
負担割合の相違の有無



Q4. 券面と確認 画面の負担 割合の相違 (レセコン連動)

レセコンと連動させていても、いなくても同様の現象は発生。レセコンやベンダーだけの責任とは言い切れず。

負担割合の相違の有無 (レセコン連動)



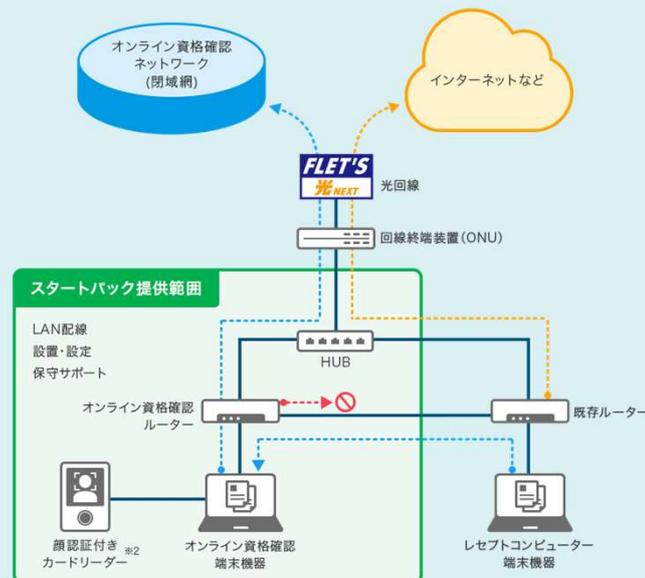
Q4.トラブルの具体的事例など (98件)

- ▽ 1割が2割だった。2割が1割だった。
- ▽ 3割と2割の方が1割と登録されて会計を間違ったことが3回ほどあった
- ▽ 限度額の区分が違うことがありました。
- ▽ マイナンバーからの情報で負担割合が変更になったが、保険証の情報と相違があったので保険証の割合を優先して設定を戻したケースがあった。
- ▽ 70才以上はなかったが、6歳未満の小児に『高所得 (イ) I 現役並Ⅲ』と表示された
- ▽ オンラインの時は保険証を見ないので相違に気づけないのと、保険証を出された場合はオンラインと照合することではないので特に気付いたことがありません。

Q4.トラブルの具体的事例など（98件）

- ▽使える保険証のはずなのにオン資では該当しないと言われた。保険証とは違う保険証内容にオン資が変えたので、そのままレセを出したら間違っていて返戻された。（自動で振り替えてくれたので助かりましたが）
- ▽世帯人数の変更により3割に変更。紙の臨時の証明書と本人の証言により、オン資とは違う割合負担で登録した
- ▽以前から3割負担で通院していた患者が、顔認証付きカードリーダーで資格確認を行ったところ、受付パソコン画面に1割負担と表示された。神奈川県後期高齢者医療広域連合に問い合わせたところ1割ではなく3割負担であることを確認した。現時点では、ベンターのシステムのプロトコルに問題があって、70歳以上の高齢者の場合、顔認証の質問に対しておおよそすべてを「同意」としないと誤った負担割合が表示される可能性があると考えている。このようにプロトコルに問題があるベンターは他にもあるらしい。

オンライン資格確認の仕組みの簡易な模式図



「NTT東日本 オンライン資格確認スタートパック」の解説ページより

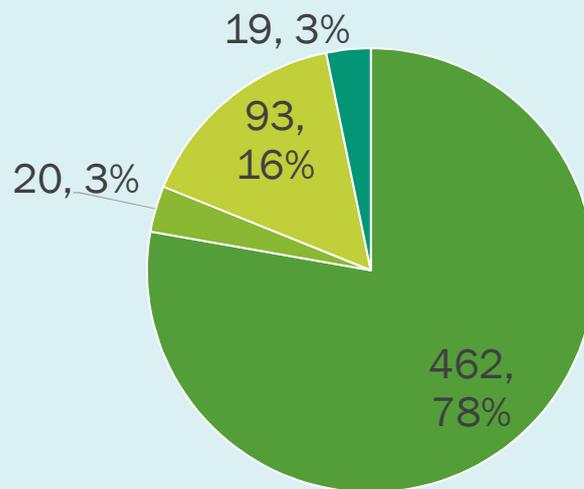
回答した 医療機関 の所在地

特定の自治体のみで発生しているということではなく、各自治体で、問題が見られた。

自治体名称	あった	なかった	わからない (空白)	計	自治体名称	あった	なかった	わからない (空白)	計	自治体名称	あった	なかった	わからない (空白)	計	
横浜市	30	114	90	5	239	厚木市	4	6	2	12	足柄上郡開成町		2	2	
川崎市	12	45	23	3	83	小田原市		7	4	11	足柄上郡山北町	1	1	2	
藤沢市	3	26	13	2	44	海老名市		7	1	8	足柄上郡中井町		2	2	
相模原市	7	18	12		37	座間市	2	4		6	南足柄市		2	2	
横浜質市	7	22	4	1	34	伊勢原市	1	1	2	1	三浦郡葉山町		1	1	
鎌倉市	4	13	4	1	22	逗子市		2	3	5	足柄下郡真鶴町			1	
大和市	1	12	3	1	17	中郡大磯町		2	1	3	足柄下郡箱根町		1	1	
平塚市	3	10	2		15	綾瀬市	2			2	足柄上郡松田町		1	1	
秦野市	1	6	6	1	14	三浦市		1	1	2	#N/A (空白)	3	4	1	
茅ヶ崎市	5	6	2		13	足柄下郡 湯河原町	1		1	2				8	
											総計	87	316	176	15
														594	

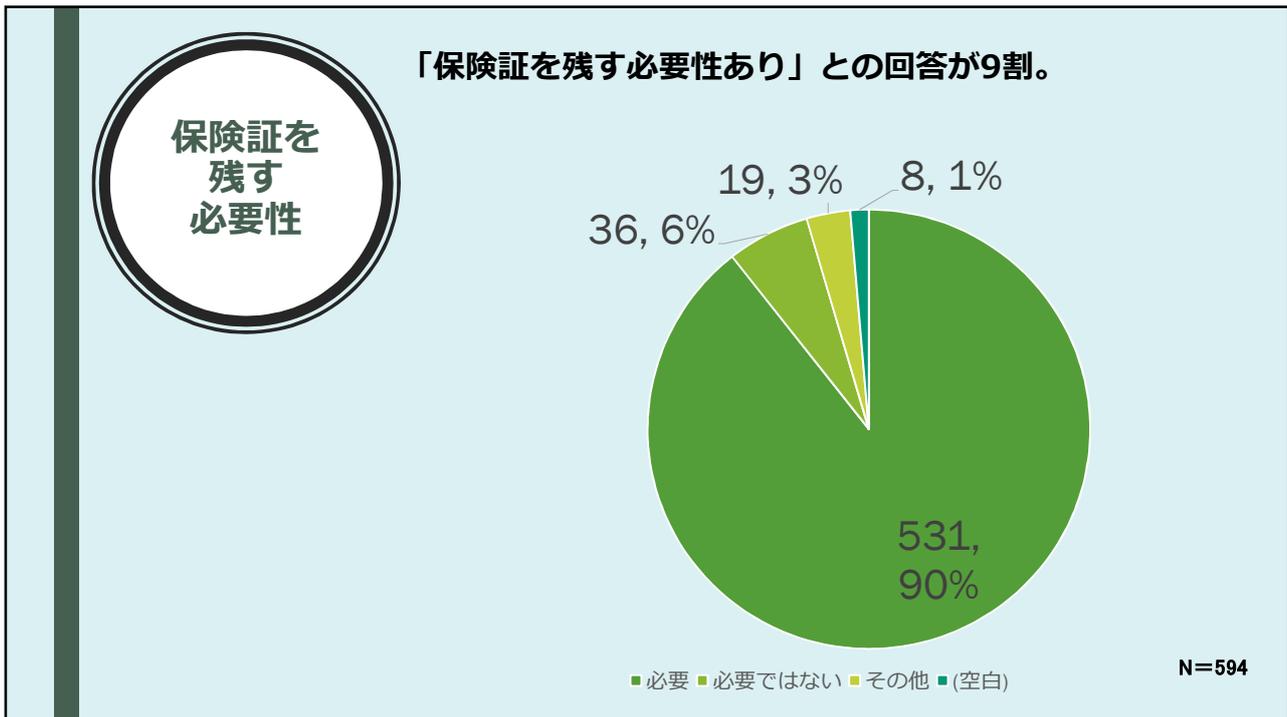
受付業務 の増加 状況

医療機関の事務負担は約77.8%が「増えた」と回答。「減った」は3.4%



■ 増えた ■ 減った ■ 変わらない ■ (空白)

N=594



Q7.システム導入後の窓口業務に関する意見^(抜粋)

- ▽ マイナンバーに保険情報が登録されていないのか、うまく読み込み等が出来ない時に病院側にクレームがあり、対応に苦労することがある。
- ▽ 高齢の方等は写真認識しない、パスワード忘れの方もいます。自分のマイナンバーカードに保険証がひもづけされているかどうか分からない方もいます
- ▽ 高齢者が何度来ても資格確認端末の操作を覚えてくれない
- ▽ カードリーダーの操作がしにくくすぐタイムアウトとなりご高齢の方にはムズカシイ
- ▽ カードリーダーの使いかたや、トラブル、データ確認など手間が増え、更に患者からもクレームを受け付けに言われ、毎日スタッフは大変な思いをしている。

Q7.システム導入後の窓口業務に関する意見^(抜粋)

- ▽ 資格確認情報は100%の信頼度でなければ存在意義がないということを実感し、今の状態はそうではないため、全く信用しないようにしている。資格確認をすることで悩みが増えてしまっている。また、「そもそもデータがない」トラブルを一件経験したが、各所に連絡してみたものの、皆管轄外とたらい回しにされ、当事者意識の低さが目立った。トラブルになった際にその件に要する時間が多大であり、しかも解決に至らず、業務の障害になっている。
- ▽ 旧字体は総じて●なので確認できない。家族で子どもの分だけデータが返ってこない。データがない場合保険者へ連絡したほうが良いのか、法人として判断に迷っている。そもそもデータ入力作業が遅いのか追いついていない印象。一日一件あるかないかだけでも対応に苦慮しているのに、紙の保険証が廃止されたら受付を増やさないと対応できない。

まとめ

- ▽ 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らず、表示される結果が信頼できない実態が判明した。
- ▽ 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。患者・国民にとってもマイナカードの更新手続きなど、負担は増加する。国や保険者などにとっても新たな対応で負担は増加。
- ▽ 廃止期限や更新期限の延期ではトラブルなどの問題は解決しない。根本解決には「現行の保険証」を残すことが国民の安心につながり、最良の対応策となる。

「廃止をやめる」
が最善策