

問9 オンライン資格確認システム運用上のトラブルに関して、これまで報道されていないような事例等あればご記載ください。

◆返戻事例の抽出一覧(20都府県、43区市町村)

No.	問1 医療機関の所在地		問2 区分	問9 内容
	都道府県	市区町村		
1	青森県	弘前市	歯科	保険証はあるのにデータがない。資格証明書の患者が通常3割で表示されて返戻になり困っている。
2	岩手県	一関市	歯科	文字の■つぶし文字がレセプト請求時の返戻につながる。
3	茨城県	土浦市	医科	本人家族のちがいが、住所入力なしまたは、ちがう。保険きれてないのに無効又、該当なし表示。保険者→入力が遅い場合、こちらに返戻よこされても困る患者に保険切りかえのタイミングがわからない訳だからそちらで対応する
4	茨城県	石岡市	歯科	保険証持参であるが該当資格なしとオンライン上表示される返戻は●ていない
5	千葉県	-	医科	保険証でも期限内の有効な保険証でも〇月から負担割合変更になったので返戻という場合があります(後期高齢者で)。想像すると、オンライン資格確認の方が正しい割合の更新が早いイメージですが、オンラインのほうが間違っていたのでしょうか？詳細が知りたいです
6	千葉県	-	医科	資格確認したのに返戻になった
7	千葉県	-	医科	新患でマイナンバーしか持っていない患者だったが、その時は割合3割になった。3ヶ月後に返戻有、2割になっていた。
8	千葉県	-	歯科	●で表示。フリガナに小文字がなく、入力されている読みと相違。オンラインで確認したのに、保険者変更されていて返戻された。
9	埼玉県	-	歯科	レセプトの返戻まで起きている。何が正しいの？
10	東京都	中野区	医科	1割負担となっていたが2割だった返戻でわかった。
11	東京都	八王子市	医科	数ヶ月前から割合は変更していたようで、レセプト返戻によってわかった
12	東京都	稲城市	医科	負担割合の相違、高齢者に関らず20代で1件、50代で3件、国保より返戻有。
13	東京都	文京区	医科	オンラインで取り込みした時に所得区分が変わらない。負担割合証をお持ちでない方は変更できずレセプト返戻になってしまった
14	東京都	新宿区	医科	「有効」の保険証情報が表示されたが、実は無効で返戻が来てしまった。
15	東京都	渋谷区	医科	マイナ保険証で資格有、確認しレセプト提出したら資格がなく返戻された。未収金が発生した。
16	東京都	世田谷区	歯科	・カードリーダーのPCを●てからレセコンがうまく●かなくなった、カードにデータが反映されてないので、資格確認●で確認してレセプト請求したのに、カードで確認できなかった●から返戻を●連続
17	東京都	世田谷区	医科	マイナの割合が違って返戻ありました。
18	東京都	世田谷区	医科	同グループの別会社所属に変わり、保険証が切れていたがオンライン上有効のききだったので返戻がきた。
19	東京都	三鷹市	医科	返戻が来て、割合相違がわかった。
20	東京都	中野区	歯科	7割、8割がめりかくでなく、結果的に返戻が1人分だけで3回●必要となった
21	神奈川	川崎市	医科	使える保険証のはずなのにオン資では該当しないとされた。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)
22	神奈川	座間市	医科	1割が2割、3割が1割と表示され数件が返戻された。
23	新潟県	三条市	-	読み仮名、住所が異なる、データのない患者さんがいる(レセプト返戻●)
24	長野県	小布施町	病院	住所変更が反映されていない。マイナ保険証で確認したが、返戻になった。
25	長野県	松本市	医科	返戻があった
26	岐阜県	岐阜市	医科	任意継続(社保)家族になった直後に保険証、マイナンバーカード持参で受診。正しく入力されているの●、該当者なしで返戻された。
27	静岡県	静岡市	医科	返戻あり
28	愛知県	大府市	医科	データが更新されていないため、以前の保険情報で提出し返戻がくる。

29	愛知県	名古屋市	医科	お誕生日が違っていて、返戻された。オンラインのデータが違って いての返戻は大変困ります。
30	愛知県	小牧市	医科	限度額認定証の有効期限がわからないため、次回マイナンバーし ない時のレセコン入力。どうしてよいかわからない。レセプト返戻が きた。
31	愛知県	名古屋市	医科	読み仮名や住所違いが頻発、資格がないと表示される人も頻発(保 険証があり、その後返戻もないので資格はあるはず)
32	愛知県	春日井市	歯科	上記①②と、国保→社保に変更されていても患者が役所へ届出を されていないと国保が有効のまま『新しい資格あり』の表示がされ ず、結局持参された保険証を最新のものとするしかない為オン資の 意味を成していない。・医療証とのヒモ付けがされていない為、紙面 の確認作業の2度手間でありペーパーレスになっていない。・社保で 保険証変更時、オン資確認しても『該当資格は存在しない』と表示さ れる事が度々ある。(その後数ヶ月経っても改善されていない。)・ 枝番が、オン資確認した番号と違っていたことがあり、レセプトで返 戻された。
33	愛知県	春日井市	病院	保険者の情報登録にタイムラグがあるようで、正しくは資格無効の はずが有効と表示されていて返戻されてきて判明●オンライン上は 無効と変更されていた事案がありました
34	愛知県	瀬戸市	病院	保険者からシステムを使用した資格確認を強要され、保険証原本 確認をしていたにもかかわらず返戻されそうになった。
35	愛知県	名古屋市	医科	本人の申告と相違があった。返戻も何件がきた。
36	愛知県	東海市	医科	マイナンバーでは2割であったが、3割だったようで、返戻が届いた。
37	愛知県	名古屋市	病院	減額負担認定証の区分に相違があり、レセプト返戻あり。
38	愛知県	名古屋	-	返戻された
39	三重県	桑名市	医科	受給証を持参されておらず、割合違いで返戻された。
40	三重県	名張市	医科	限度額の設定が上書きされていた。その後、返戻で●戻ってきた
41	三重県	四日市市	医科	所得区分誤りで返戻になった。
42	京都府	宇治市	医科	カード保険証通りに入力しても、本年2月～現在も同様オンラインで は該当なし、レセプトは返戻されず問題なし。
43	京都府	京都市	歯科	・マイナ保険証ではなく健康保険証持参の方でも毎回オンライン資 格確認をしており、資格なしと出るが本人は変わってもいらないと言 われる。返戻もなく理由も分からないまま毎回同じ表示となる患者 がいる。
44	大阪府	高槻市	医科	負担割合の相違で返戻あり。
45	大阪府	東淀川区	医科	レセプト処理後に発見し、今後返戻があるかもしれない。現場を無 視したやり方に困惑する。
46	大阪府	生野区	医科	昨年に月初めに保険証を確認後に月途中でマイナ保険証切り替え 後に返戻あり。
47	大阪府	吹田市	医科	オン資では国保で通ったのに、社保に変わったと返戻があった。
48	大阪府	堺市	医科	読み取った情報と紙の保険証とで記号抜けによる返戻があった。向 こうの落ち度なのになぜこちらに投げるのか。システムの導入は急 がせて補助金の振り込みは4か月たっても一向になし。
49	大阪府	泉大津市	医科	未登録で返戻があったが、その後登録されてもうやむやに。
50	広島県	福山市	歯科	①有効期限が変わっていたがオンラインでは反映されていなかった ため ②負担割合の区分が違っていたが反映されておらず返戻された
51	福岡県	福岡市	医科	限度額認定証の区分の誤りで返戻されてきた
52	大分県	大分市	医科	オンライン資格確認システムにて、限度額適用区分確認したが、そ の後オンラインで確認した●の区分が変更になっておりレセプトが 返戻された。
53	大分県	日田市	病院	停電時の対応資格なしの反応があっても読み込める、そしてそのま まレセプト送信したが返戻がない
54	宮崎県	国富町	病院	・トラブルではないが、マイナではなく保険証持ってこれ、●資でエ ラー(資格なし)、保険者へ●、資格ありと言われることが、多々あ る。・保険証確認しているに、保険●の入力●で●の支払通知で、 資格なくと通知書が入っていることがある、返戻にはなっていない が、医療機関(●)返戻されるのではないと不安に思うことがある。 ●資のカードリーダーで限度額の同意●が、カードをおと●の時に 表示されるので、●の限度額の同意●の同意と●はないが●
55	鹿児島県	いちき串木野市	医科	枝番があがってくるが保険証にはなくレセプトを返戻される