

2023年9月13日

厚生労働省保険局
高齢者医療課
国民健康保険課
医療介護連携政策課

負担割合が異なるマイナトラブルの解決に向けて

全国保険医団体連合会

健康保険証とマイナ保険証（オンライン資格確認）で異なる負担割合が表示されるエラーが後を絶ちません。保団連は7月27日から8月31日の期間で第2弾マイナ保険証・オンライン資格確認トラブル調査を実施し、39都道府県・7070医療機関から回答が寄せられ、39都道府県374市区町村978医療機関で健康保険証の券面と異なる窓口負担割合が表示されるエラーが報告されました。

調査では、「健康保険証では負担割合が2割なのにマイナ保険証では3割と表示された」「本来は1割なのに2割と表示」などの誤表示で新たに保険者への確認業務が必要となるケースや、一部負担金の過不足が生じ患者クレームを招くとともに、間違った負担割合で保険請求したことによるレセプト返戻も生じています。

誤りの原因は、▼保険者の登録ミス▼システム仕様による誤登録▼レセコンの仕様で負担割合を正しく読み込まない、カードリーダーの操作手順と情報提供の趣旨が患者・医療機関に周知されていないなど様々です。年齢からはあり得ない負担割合が表示されるケースも確認されており、1医療機関で50件のトラブルを経験するなど実態は深刻です。

千葉市内のクリニックで発覚した異なる負担割合が表示されたケースで7月14日に千葉市長が誤登録を認めました。神奈川県の後期高齢者医療広域連合などに医療機関から問い合わせがあった事例では、オンライン資格確認システムでは正しい負担割合が登録されているものの、レセプトコンピューターで表示される負担割合は実際の負担割合と異なっていました。厚労省はレセコン原因による負担割合のエラーを把握されていましたが、ベンダーのみが閲覧可能なサイト上での注意喚起にとどまっており、保険医療機関等にはエラー情報を公開していないため医療現場でのトラブルへの対処が極めて困難な状況にあります。顔認証付きカードリーダー上で高額療養費制度の「限度額情報の提供」に同意しなかった場合に異なる負担割合が表示される事例も報告されています。

こうしたトラブルが明らかとなる中、厚労省では、市町村国保等に対し、窓口負担の表示が異なる事例について調査が実施されています。また、関係課より医療機関のレセプトコンピューターを提供・サポートする業者に対するアプローチも始まっています。真相解明と再発防止に向けて国・自治体、レセコンメーカー、審査支払基金、国保連等の関係者の協力は欠かせません。

全国的に広がりを見せる新たなマイナトラブルは医療保険制度の根幹に関わる問題です。最終の調査結果を情報提供するとともに、原因解明・再発防止に向けた実効性ある取り組み

となるよう以下要望します。

【要望事項】

- ① 窓口負担割合の相違問題も含めたマイナトラブルについて、市町村国保、後期高齢者医療保険広域連合に対する調査内容を速やかに公表すること。
- ② トラブルの全容解明・原因究明に向けて関係者と連携・協力を図るとともに、厚労省が把握したトラブル原因等の情報を関係者へ速やかに公表すること。
- ③ 最大のトラブル防止策として健康保険証を残すこと。さらに、患者・国民に健康保険証の持参を広く呼び掛けること。