

2023.7.26.

千葉協会報告資料追加

オンライン資格確認の窓口負担業務に関する緊急調査

アンケート実施期間：2023年7月14日～7月19日

FAX可能な医科歯科会員：3,987名

回答数：406医療機関（医科286医療機関 歯科120医療機関）

問1：マイナ保険証で資格確認した（できた）患者の一日の件数、%

一日の件数【医科】

「0」32医療機関（11.2%）、「1件～2件」119医療機関（41.6%）、「3件～5件」53医療機関（18.5%）、「6件以上」36医療機関（12.6%）、「無回答」46医療機関（16.1%）

一日の割合（%）【医科】

「0%」28医療機関（9.8%）、「1%～2%」85医療機関（29.7%）、「3%～5%」51医療機関（17.8%）、「6%以上」50医療機関（17.5%）、「無回答」72医療機関（25.2%）

一日の件数【歯科】

「0」24医療機関（20.0%）、「1件～2件」58医療機関（48.3%）、「3件～5件」12医療機関（10.0%）、「6件以上」6医療機関（5.0%）、「無回答」20医療機関（16.7%）

一日の割合（%）【歯科】

「0%」25医療機関（20.8%）、「1%～2%」25医療機関（20.8%）、「3%～5%」20医療機関（16.7%）、「6%以上」21医療機関（17.5%）、「無回答」29医療機関（24.2%）

問2：受付業務が増えたか減ったか

「増えた」325医療機関（80.0%）、「減った」12医療機関（3.0%）、「変わらない」15医療機関（3.7%）、「無回答」54医療機関（13.3%）

問3：「問2」で「増えた」回答者にどのような業務に時間や人手がかかったか（複数回答）

〈%は、回答数406医療機関を分母に算出〉

「患者へ説明」270医療機関（66.5%）、「カードリーダー等の機器の操作補助」268医療機関（66.0%）、「エラー時のベンダーとの対応」121医療機関（29.8%）、「資格の確認作業」208医療機関（51.2%）、「公費負担の確認・入力作業」98医療機関（24.1%）

問4：70歳以上の高齢者でオンライン資格確認の画面の「負担割合」と健康保険証の券面の「負担割合」に相違があったとの報告があります。このような事例はありましたか？

「あった」：56医療機関（医科：46医療機関 歯科：10医療機関）

特徴的な具体的な内容：

- ・53（富津市）マイナ保険証は「2割」だったが、保険証は「3割」であった。
- ・64（野田市）後期高齢者で令和4年10月1日より「2割」になった方のほとんどがマイナ保険証だと「1割」になる。
- ・197（船橋市）後期高齢で「3割」の人が「1割」になってしまっていた。
- ・125（松戸市）（相違があったため）松戸市に確認したが、健康保険証で確認するように言われた。
- ・60（市原市）限度額「低Ⅱ」と資格確認したが、実際には「低Ⅰ」であった。
- ・131（市川市）マイナ保険証のデータが旧保険証の（データが）入っていた。
- ・146（千葉市）高額療養区分が後期一定の表記だが、（2割負担）保険の割合が違っていた。健康保険証が正確な割合であった。
- ・176（松戸市）新患でマイナ保険証しかもってこなかった患者だったが、その時は割合が「3割」になっていた。3か月後に返戻があり、「2割」になっていた。

17自治体：千葉市（中央区、花見川区、緑区、若葉区）、松戸市、市川市、浦安市、船橋市、鎌ヶ谷市、八千代市、白井市、流山市、柏市、野田市、佐倉市、市原市、山武市、長生郡一宮町、木更津市、富津市

回答番号	【問4】	【問4】で「あった」場合、具体的な内容は	開業地
3	あった	限度額の区分が違う	松戸市
5	あった	割合が反映されない	市川市
6 (医科)	あった		市川市
6 (歯科)	あった		船橋市
8	あった	新しい保険証に対応していなかった	香取市
12	あった	限度額確認書と紐づけされていなかった。	流山市
13	あった	3割と1割の違い	佐倉市
16	あった	一割負担から二割負担へ変更できず	市原市
22	あった	オンラインでは3割、券面では2割、1割等	千葉市稲毛区
25	あった	負担割合が違う	千葉市緑区
27	あった		佐倉市
36	あった	3割だが2割と表示される	柏市
46	あった	割合が違う	船橋市
50	あった	手動で直した	千葉市美浜区
51	あった	本当は2割だったが1割だった	鎌ヶ谷市
53	あった	保険証3割が正しかった (マイナ2割)	富津市
60	あった	限度額低IIと資格確認したが実際低Iであった	市原市
63	あった		野田市
64	あった	後期高齢者で令和4年10月1日より2割になった方のほとんどがマイナ保険証だと1割になる。	長生郡
68	あった	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	千葉市緑区
69	あった	負担割合の相違	千葉市緑区
73	あった	マイナカードの情報が古い	市川市
74	あった	保険証では一般の表記だったが、オンラインだと低一だった	千葉市中央区
110	あった		八千代市
111	あった	負担割合に相違があった。	野田市
113	あった	一割表示だったが、実際は3割	柏市
115	あった	保険証は2割、オンライン資格1割	市原市
115	あった	保険証を優先した	松戸市

116	あった	画面の負担割合と保険証の券面の負担割合の相違	市原市
118	あった	3割の人が2割になっていた	松戸市
125	あった	松戸市に確認した所、保険証で確認するように言われた。	松戸市
130	あった	3割表示だが実際は2割だった	松戸市
131	あった	旧保険証のデータが入っていた	市川市
132	あった	マイナンバーカードで1割、保険証で2割、割合不一致	松戸市
134	あった		白井市
137	あった	負担割合の相違	千葉市花見川区
138	あった	負担割合1割→2割の相違	船橋市
144	あった	後期高齢の2割と1割の違い	千葉市中央区
145	あった	割合が違った	市原市
146	あった	高額療養区分が後期一定の表記だが（2割負担）保険の割合負担が違っていた。保険証が正確な割合負担だった。	千葉市緑区
171	あった	保険証の再確認が必要だった。	浦安市
175	あった		山武市
176	あった	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。	松戸市
186	あった	資格承認が間に合っていなかった。	千葉市緑区
188	あった	限度額認定証の区分の違いがあった。	浦安市
197	あった	後期3割の人が1割になってしまった	船橋市
204	あった	後期高齢者でオンライン1割、保険証2割の方がいました。	八千代市
221	あった	割合がちがった	木更津市
223	あった	保険証3割、資格確認2割	千葉市花見川区
254	あった	負担割合の変更が反映されなかった	浦安市
258	あった	保険証券面で2割、オンラインだと3割	千葉市緑区
259	あった	オンライン3割、保険証2割	千葉市中央区
260	あった	国保の方に社保の番号が入っていた	千葉市若葉区
274	あった		富津市
283	あった	資格なしと出たり、負担割合が違ったりしてそれぞれの保険組合に何件か問合せをした。その結果「何も変更ない」と言われ	千葉市緑区

2023年7月26日

厚生労働省保険局
国民健康保険課 御中

**マイナ保険証で本来の窓口負担割合が表示されない！
少なくとも17都府県で発覚
全容把握と根本原因の解明、再発防止を強く求めます**

全国保険医団体連合会
会長 住江憲勇

マイナ保険証、オンライン資格確認を巡るトラブルは留まるどころを知りません。千葉市内のクリニックに通う患者さんの事例では、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割と表示されました。本トラブルについて千葉市長が7月13日記者会見で「担当職員のシステム登録のミスによるもの」、「再発防止に努める」と謝罪しましたが、「他の事例も調べて今は是正している」と強調しましたが、千葉県保険医協会が7月20日に公表した調査では少なくとも50医療機関で健康保険証の券面とオンライン資格確認システム上のデータ表示が異なる事例を経験しています。75歳以上医療費窓口2割化により「令和4年10月から窓口負担割合が2割となった後期高齢者のほとんどが、マイナ保険証だと1割になる」という事例も報告されています。単なる職員のミスでは説明がつかず、制度の根幹に関わる部分で瑕疵が生じているとの疑念を抱かざるを得ません。

保団連が実施したマイナトラブル調査（6月19日集計）では、少なくとも17都府県で健康保険証の券面と異なる窓口負担割合が表示された事例が報告されています。窓口負担の過不足徴収による患者と医療機関のトラブル・事務手間も生じています。全国的に多くの医療機関で窓口負担割合の相違のトラブルが生じていることは容易に想像できます。この間のマスコミ報道等で、市町村国保を運営する市町村職員の体制やシステムの仕様の問題も指摘されています。年齢だけでなく70歳以上の世帯所得の概念を導入するなど立て続けに制度を改悪し、複雑怪奇な仕組みにしたことも背景にあると指摘せざるを得ません。以下強く要望します。

【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で全容把握と原因解明、再発防止策が構築すること
- ② 上記①実現するまでシステム運用を一旦停止すること
- ③ 最大のトラブル防止策として健康保険証を残すこと、患者・国民に健康保険証の持参を広く呼び掛けること