

緊急 オンライン資格確認（マイナ保険証システム）に関するトラブル等会員アンケート報告

2023年5月17日
埼玉県保険医協会



【 アンケート実施の背景 】

2023年4月より保険医療機関のオンライン資格確認等システムへの参加が義務化とされ、マイナ保険証を受診時に使用できる体制が拡がりつつある。しかしながら、システム参加は経過措置期間中にあり、4月末で参加している医療機関は6割程度である。資格確認システムに参加している医療機関の受付では、マイナ保険証を利用している患者は2%程度である。マイナ保険証を手にはしているのは、国民の半数を超えているとされているものの、保険証を利用する国民が圧倒的であり、マイナ保険証を利用するオンライン資格確認システムが国民社会に広く利用される状況はまだまだ先になることが見込まれる。

現在、システム未導入の医療機関は3月までに経過措置の申請をしているが、申請件数や経過措置の内容について所管する厚生労働省から発表されることがないまま5月を迎えている。

昨年、資格確認システムを導入する医療機関の4割が様々なトラブル事例を経験し、システムが安定していない状況にあることを本会は、国や関係機関、関係者に指摘をしてきているところである。システム運営が安定確立していない中、健康保険証を来秋に廃止すること、マイナ保険証によって受付を行うこと、マイナ保険証を手にはしていない場合には、新設する「資格確認書」を申請して資格を確認するために利用することなどを含む法案の審議が4月より国会でスタートしている。「マイナ保険証推進」と「健康保険証存続」は並立するはずであるが、保険証廃止を強調する政府に、医療現場からは不満の声が少なくない。

【 本アンケートについて 】

本アンケートは5月16日に開始し、開業医会員を対象として、システム利用している開業医に、利用状況、エラーやトラブル経験、来秋から健康保険証を廃止することなどを設問として集約した。

回答した開業医で「運用を開始」しているのは72%と、政府発表の参加率よりも高い傾向にあるが、トラブル経験を「あった」とするのが70%であった。昨年の本会の調査よりシステム参加が増え、トラブル経験の割合が増えている。

トラブルでは「患者情報が表示されない」51%、「受付混雑」43%、「システム障害」39%などが並んだ。7300件の誤登録報道と同様「誤った表示」の経験は24%もみられている。

患者が同意すれば薬剤情報や特定健診情報を閲覧することも可能であるが、「使っていない」が56%、「使ってみたが不十分」が28%であった。本システムを利用すると「質の高い医療が受けられる」と政府は言うが、現段階はそのような評価にしている開業医は少ない。

保険証廃止法案に対して、「存続すべき」としたのは、85%であった。外来現場で患者に対応する開業医は圧倒的に保険証の存続を望んでいる。既にマイナ保険証による受付をしている開業医のうちでも84%が保険証の存続を求めている。

システムが安定運営されない状況がある以上、保険証がなければ資格確認ができなくなり、多数の開業医が保険証の存続を求めるのは当然のことといえる。マイナ保険証の推進策と保険証存続は両立するものであり、保険証廃止することは見直しを求めたい。

- ・実施期間 2023年5月16日～
- ・調査対象 開業医会員（3426人）
- ・回答数 193件（回答率6%） FAXによる

埼玉県保険医協会

県内の開業医師、開業歯科医師で構成し、会員数は4310人（23年5月現在）。

医科開業医の45%、歯科開業医の55%が加入する任意団体。（代表者＝理事長：山崎利彦）
健康保険証によって行う診療を保険診療といい、担当する医師を「保険医」という。

「保険医療の充実と改善により国民・県民医療を守る」「開業医の生活と権利を守る」の2つを掲げて、諸活動を行っている。保険医協会は全国各都道府県に設立されており、その連合体が全国保険医団体連合会（保団連）。10万7千人の医師・歯科医師が加入している。

アンケートに
ご協力ください

緊急！オンライン資格確認に関する トラブル等についてのアンケート

オンライン資格確認システムについて、7300件に上る登録誤りがあったことが5月13日（土）に新聞各紙で報じられています。協会には4月1日以降、トラブル対応の問い合わせが多く寄せられています。

そこで、オンライン資格確認の医療機関の状況について、下記のアンケートにぜひご協力ください。アンケート結果をもとに拙速な保険証廃止法案やオンライン資格確認義務化の撤回を国会に求めていきます。

*下記アンケートの□内にチェック、または、下線部もしくは囲み内にご記入の上、5月19日（金）までにFAXにてご返信ください。

以下についてご回答ください。

記入日 ____月 ____日

1. オンライン資格確認について

- 運用している（「2」へ） 準備中（「3」へ） 経過措置申請（「3」へ）
 他（ _____ ）

2. 上記で「運用している」方、4月1日以降トラブルは ⇒ あった なかった

2-① 「あった」と回答された方にお聞きします。トラブル内容はどのようなものですか（複数回答可）

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 誤った表示（氏名、負担割合、資格情報） | <input type="checkbox"/> 患者情報が表示されない・資格情報が無効 |
| <input type="checkbox"/> マイナカードの初回登録ができない | <input type="checkbox"/> 院内ネットワークに支障がでた |
| <input type="checkbox"/> システム障害で確認できない | <input type="checkbox"/> 高齢者の負担割合の齟齬 |
| <input type="checkbox"/> 受付の混雑 | <input type="checkbox"/> 患者とのトラブル |
| <input type="checkbox"/> 業者とのトラブル | <input type="checkbox"/> その他 |

トラブルの具体的な内容・事例

2-② マイナ保険証によるオンライン資格確認システムを実際に運用してみて、医療情報（診療／薬剤情報、特定健診情報など）が閲覧できる点の評価について、ご感想に一番近いものを選択してください。

- 使ってない 使ってみたが不十分 使って便利 その他

上記の理由

3. 健康保険証廃止法案が衆議院で可決されました。先生のご意見は。

- 健康保険証は存続すべき 健康保険証廃止に賛成 よくわからない

4. オンライン資格確認の義務化や「経過措置」、健康保険証廃止などに関するご意見を自由にお聞かせください。

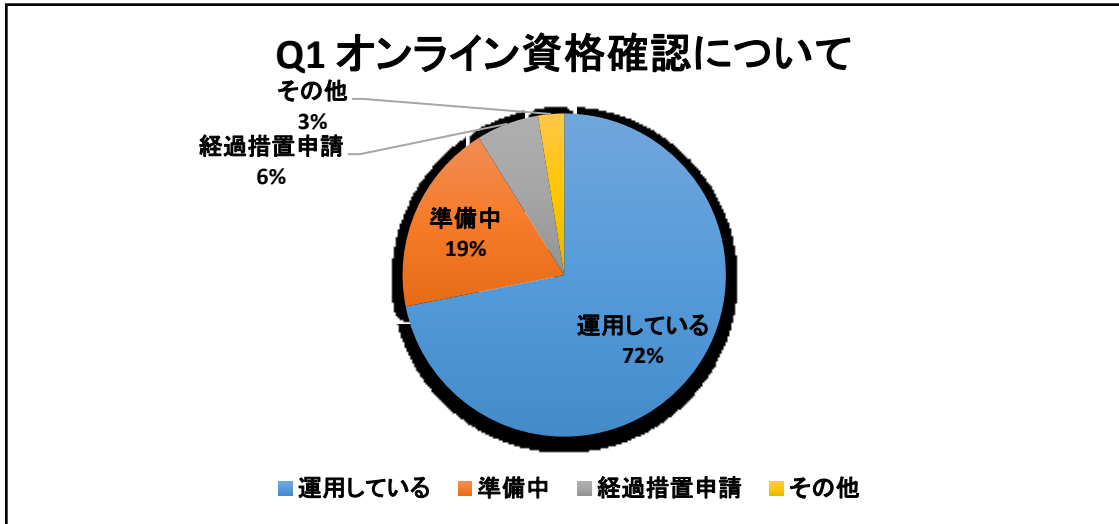
ご協力ありがとうございました。

返信 F A X 宛先 埼玉県保険医協会 048—824—7547

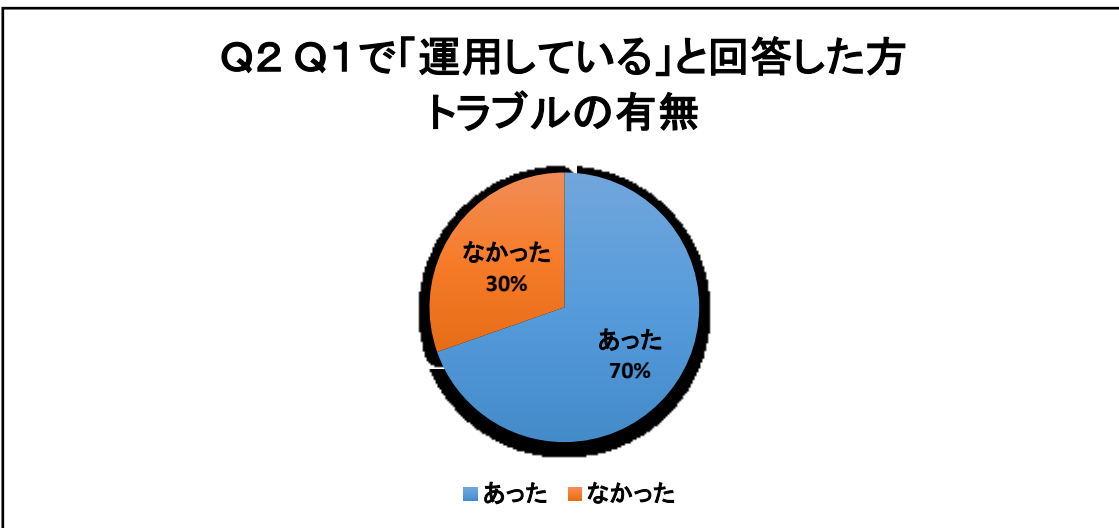
緊急！オンライン資格確認に関するトラブル等についてのアンケート

調査期間 5/16(火)～5/19(金)

5/17現在
アンケート対象数(開業医会員):3426
回答件数:193件(6%)

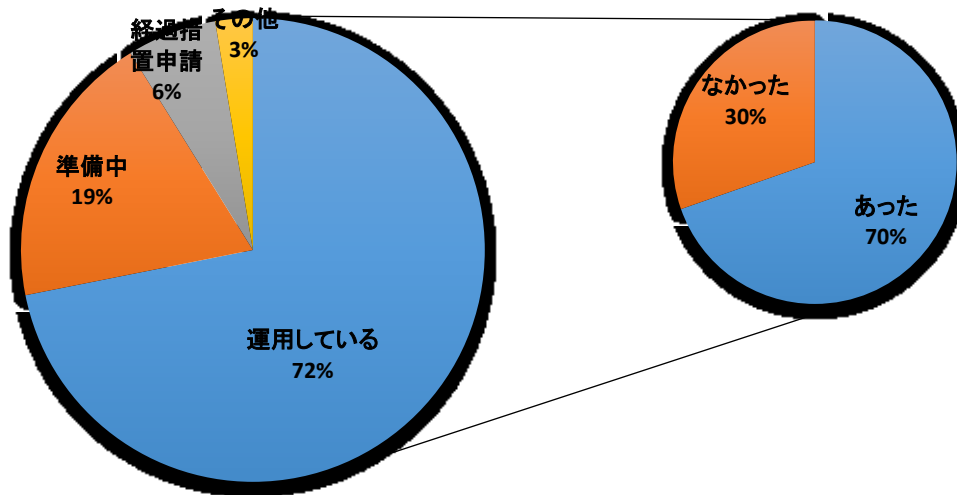


◎回答した開業医の72%がオンライン資格確認システムを運用している。厚労省が発表している運用施設数65%ほどよりも多い。「その他」を回答した開業医は「紙レセプト請求」を行っている」と回答していた。



◎トラブルを経験している開業医は70%。医療機関の窓口で負担が生じている。

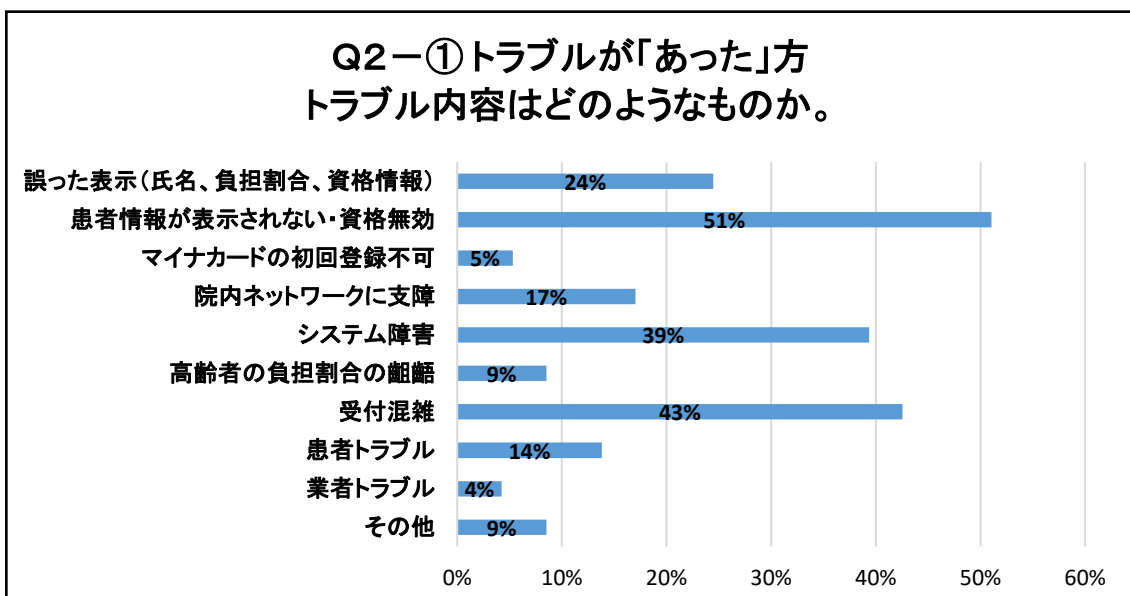
Q1とQ2のグラフ内訳



Q2-①トラブルが「あった」方について、トラブル内容はどのようなものか。

誤った表示(氏名、負担割合、資格情報)	23	24%
患者情報が表示されない・資格無効	48	51%
マイナカードの初回登録不可	5	5%
院内ネットワークに支障	16	17%
システム障害	37	39%
高齢者の負担割合の齟齬	8	9%
受付混雑	40	43%
患者トラブル	13	14%
業者トラブル	4	4%
その他	8	9%
合計	202	n=94

◎国保患者や保険を変更した患者の情報が表示されないという意見が多数。
また、患者の保険証忘れや機器の操作説明の対応に追われ、受付の混雑と患者トラブルの併発を訴える声が多い。



具体例(抜粋)

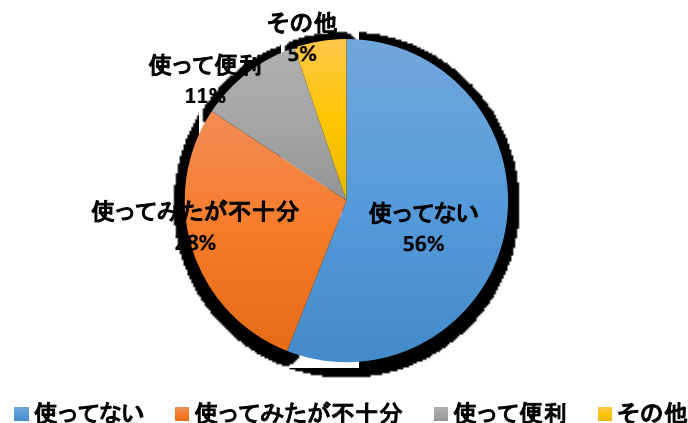
【医科】

- 国保の負担割合が入らない時がありました
- 初日からトラブルで使えず、修理を頼んだ。今でも資格確認するとおかしい
- 資格が有効な保険証にもかかわらず、「資格情報が無効」と表示されます
- 顔認証ができない、オンライン回線が切れることがある
- 読み込みが遅い
- 読み込みが上手にできない
- 顔認証ができず、タイムアウトしてしまう。暗証番号も分からない
- ホーム画面に院名が出なかった
- 旧保険証の番号も使用可になっている
- 顔認証にとっても時間がかかる。資格情報が曖昧
- 訪問診療では、院内設置された機器を使用することはできません。
- 資格無効の場合、確認しなければならず手間がかかる。
- 高橋⇄高橋、山崎⇄山崎の判別で他人となる
- マイナカードの使用方法を知らない人が多い。極めて時間がかかってしまう

【歯科】

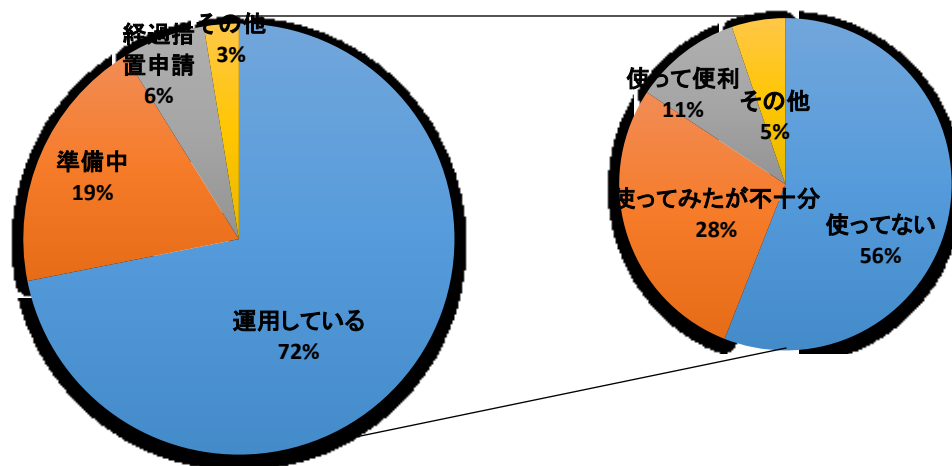
- バージョンアップのためか、診療時間中に使用できない時がある(パナソニック製)
- 加算点数との関係が複雑すぎて現場は混乱する！
- 国保の有効期限が切れていると表示される。保険証で確認すると有効
- 顔認証がダメで、暗証番号でロックされ、市役所へ行くことになった人がいます
- 1か月に3回~4回接続トラブルがあり、その都度シャットダウンして回復待ち。

Q2-② オンライン資格確認を使った感想



- ◎マイナ保険証を利用した資格確認システムでは、患者が同意した場合に、医師、歯科医師は他院での処方歴や特定健診情報が閲覧できる。
- ◎この機能の評価であるが、「使っていない」会員が60%近くいる。
- ◎「使ってみたが不十分」との訴えも少なくない。
- ◎個別意見にあるように、利用価値を感じている開業医は少なく、実践的な利活用にはまだまだ整備が必要な状況であることがわかる。

Q1とQ2－②のグラフ内訳



上記の理由(抜粋)

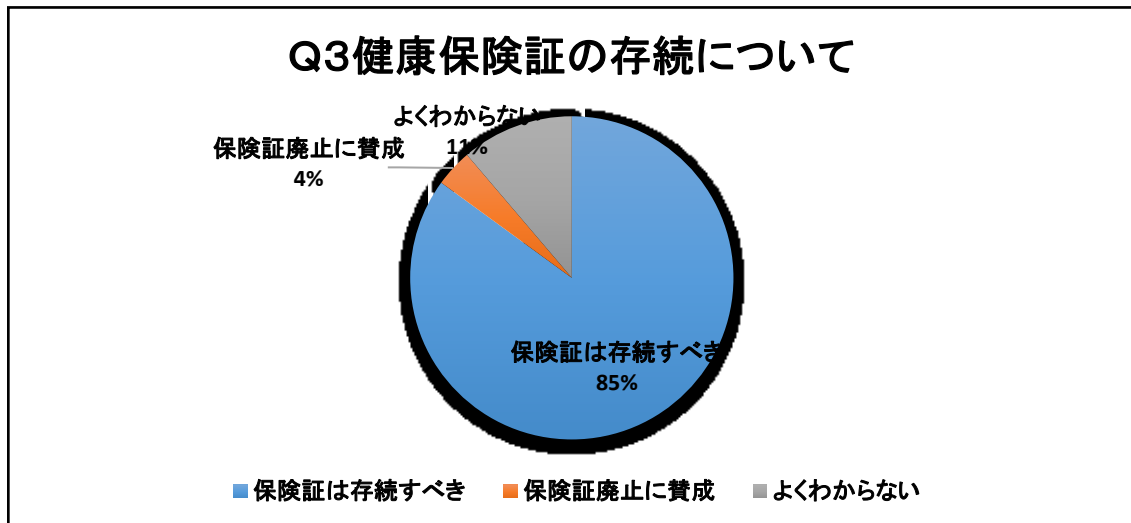
【医科】

- 情報が入っていない、見られない
- システム事業者の都合で使えない
- カードリーダーとつながっているPC1台でのみ閲覧できるので医師のPCで見られない
- 必要が無い
- 表示が見づらい。電子カルテ化していないため閲覧するのに印刷表示が見づらい
- マイナンバーカードを持参している人が少ない
- 閲覧できる画面が診察室にないため
- 必要性がない
- マイナ保険証利用者がいない
- 保険者によって数年前の健診情報であるなど統一されていない
- 紙カルテなので
- お薬手帳で十分
- 保険証の原本も目視で確認しているため併用している
- レセプトからなので情報が古い。お薬手帳ならさっきもらった薬もわかるのでその方がよい
- マイナ保険証利用者がいない
- 対象の患者様が来ていない
- 使ってみたがメリットを感じない
- ネットに接続できない事態が生じた時、保険証がないと保険診療できない
- 今は必要性を感じていない
- ほとんど使う人がいない
- 何も記載がなかった
- 患者さんがお薬手帳や健診結果等持参の上来院してくれているため
- 時々使っている
- 患者様が情報開示に同意していない
- まだ十分に使いこなせない
- 電子カルテではないため診察室での閲覧ができず
- 電子カルテが対応していないため
- 他院の治療情報確認
- 現時点では未接続
- 「お薬手帳」など古い情報が見られない
- 同意されていても、薬剤情報など閲覧できない事が多数あり、役立っているとは言えない
- 前月の処方箋が載っていない
- 良否の実感がまだわかりません

【歯科】

- 入力の手間が少なくなった

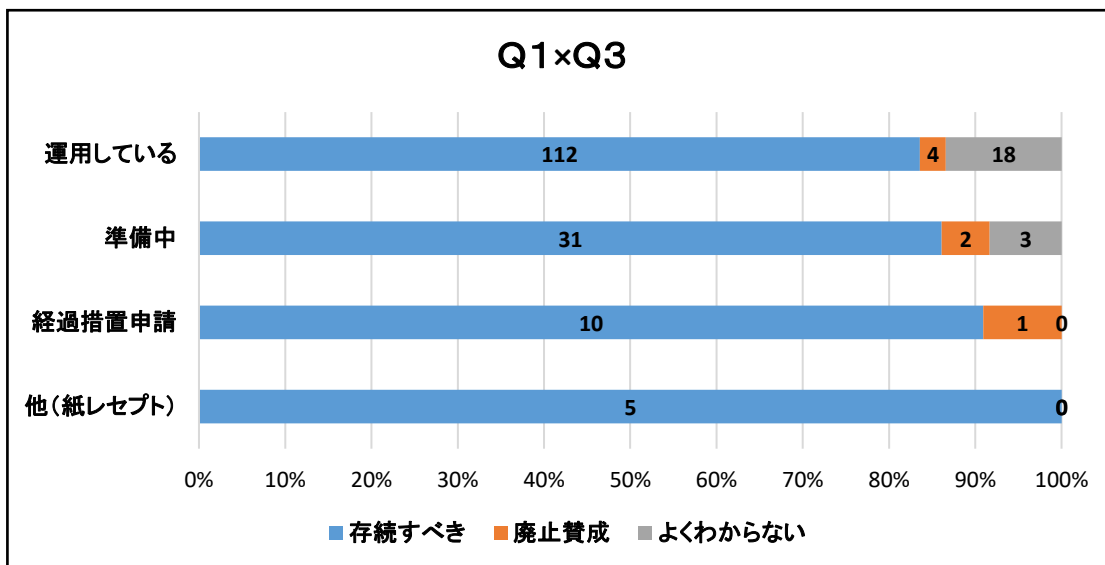
- 導入したが月に一人10円程度しか診療報酬が増えず、手間・管理費がかなりかかる
- 強制設置の割に、導入後の取扱説明が不十分
- 普及活動には力を入れているが、使用者への説明が不十分
- 今まで通りで事が足りる
- 全ての薬が表示されるわけではない、持ってきてもらった薬の方が多い
- 利用法のアナウンスがないのでわからない。ケースに出会っていない
- まだ時間的に余裕がない
- 有効期限がないのが不便、一度開くと見られなくなるのが不便
- お薬手帳での対応
- よくわからない
- 信用していない。欠陥システムである



◎80%を超える会員が保険証の存続を求めている。外来の現場で患者に対応する開業医は圧倒的に保険証の存続を望んでいる。
 ◎賛成会員も理由の記載が無かったり、諦めていたりと消極的な意見多数。

クロス集計Q1オンライン資格確認運用状況×Q3保険証存続について

Q1×Q3	存続すべき	廃止賛成	よくわからない
運用している	112	4	18
準備中	31	2	3
経過措置申請	10	1	0
他(紙レセプト)	5	0	0



◎オンライン資格確認システムの運用の有無にかかわらず、どの項目でも保険証の存続を求める意見が圧倒的に多い。

Q4自由意見(抜粋)

- きちんと使えたことがほぼなく、割合も間違えているため、レセプト返戻になっても困ります
- 保険証廃止に反対する。事務処理が余計に煩雑になっている
- 当院は高齢者が多いのでトラブルを心配してしまう。とにかく義務化には大反対です！
- ネット接続できない時のバックアップ対策を法制化しておく必要があると思います
- 経過措置中にしっかりと準備ができれば賛成したい
- 保険証を提出してもらった方がすぐに確認できるため保険証は存続すべきと思います
- 健康保険証廃止に反対します
- 保険証とマイナンバーカードの両方が使えるようにしてほしいです。高齢者が気の毒です
- このままDX化を進めてほしい。マイナカードに情報を一元化するのが望ましい
- 健康保険証が廃止になったら保険診療をやめます
- 院内・地域のネット環境が不具合時等々を考えると存続させるべきと考える
- 最新の情報が読み込めないと保険証を確認しないといけない
- 受給者証等の公費情報がマイナンバーカードに含まれていないため不便です
- 電子カルテ業者が対応できない。説明会がやっと、7月11日に本日(5月17日)決定
- 無力感でいっぱいです
- 手入力での間違いを報道するテレビ番組を見た。やっぱりな～って感想
- 2カ月以上前に助成金の申請を行ったが、未だに助成金が振り込まれていない

1. 顔認証付きカードリーダー申込数

210,994施設 **(91.9%)** / 229,559施設

※義務化対象施設に対する割合：**98.7%**

	全施設数 に対する割合	義務化対象施設 に対する割合
病院	98.5%	98.7%
医科診療所	91.3%	98.1%
歯科診療所	88.6%	99.8%
薬局	95.7%	98.5%

参考：全施設数

病院	8,178
医科診療所	89,685
歯科診療所	70,160
薬局	61,536

2. 準備完了施設数 (カードリーダー申込数の内数)

178,035施設 **(77.6%)** / 229,559施設

※義務化対象施設に対する割合：**83.3%**

	全施設数 に対する割合	義務化対象施設 に対する割合
病院	88.5%	88.6%
医科診療所	72.7%	78.1%
歯科診療所	70.8%	79.8%
薬局	90.9%	93.5%

3. 運用開始施設数 (準備完了施設数の内数)

164,219施設 **(71.5%)** / 229,559施設

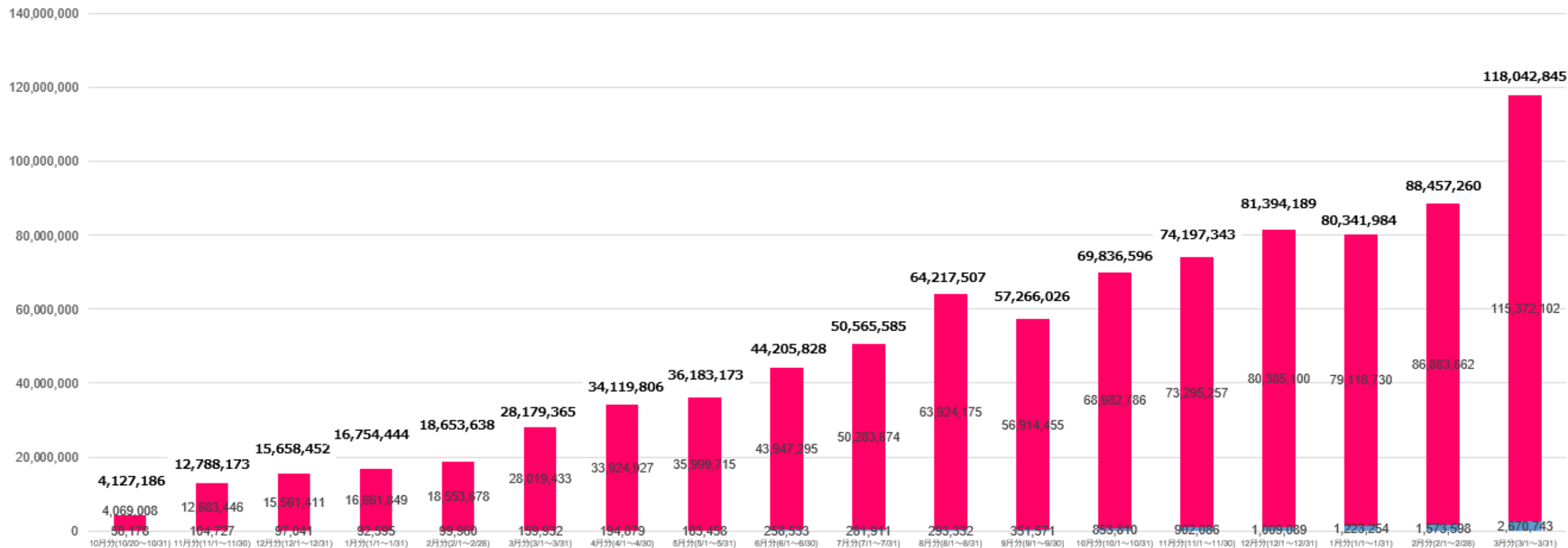
※義務化対象施設に対する割合：**76.8%**

	全施設数 に対する割合	義務化対象施設 に対する割合
病院	84.3%	84.4%
医科診療所	65.1%	69.9%
歯科診療所	63.7%	71.8%
薬局	88.1%	90.7%

注) 義務化対象施設数は、社会保険診療報酬支払基金にレセプト請求している医療機関・薬局の合計(213,748施設)で算出(紙媒体による請求を行っている施設を除く。令和5年2月診療分)

■運用開始施設における資格確認の利用件数

■マイナンバーカード (件) ■保険証 (件)



【3月分の内訳】

	合計 (件)	マイナンバー カード (件)	保険証 (件)	一括照会 (件)
病院	5,961,964	364,382	5,597,582	8,875,085
医科診療所	40,471,488	1,043,104	39,428,384	912,552
歯科診療所	8,159,251	457,882	7,701,369	3,087,519
薬局	63,450,142	805,375	62,644,767	59,513
総計	118,042,845	2,670,743	115,372,102	12,934,669

※ 一括照会：医療機関等が事前に予約患者の保険資格が有効かどうか等、オンライン資格確認等システムに一括して照会すること