

本来の負担割合等と表示が異なる事案への対応について

【一部負担金割合等の相違のパターン】



1. オンライン資格確認結果と保険証の負担割合等の相違への対応

(1) 調査概要・分析

○負担割合等の相違が判明し中間サーバー等の負担割合等（※）を修正した事象について、全保険者で調査

合計5,695件

（※）一部負担金の負担割合及び限度額適用区分

※負担割合等の相違が判明した事案は、既に正しい割合等に訂正済

※レセプト審査では保険者が保有しているマスターデータで審査 → **最終的に被保険者は正しい負担割合等で負担**

①正しい事務処理手順が踏まれておらず、システムで防止する仕組みがなかった事象 4,017件該当

- ・新保険証の事前送付後、現行の保険証を再発行した場合に、マニュアルに即した取扱いを行わなかったため、負担割合等の相違が発生
- ・誤った負担割合等を入力した後に訂正した際、誤った負担割合等の情報を無効化しなかったため、システム上、当初入力した誤った負担割合等を表示
- ・負担割合等の変更等により新たな保険証を発行した際、誤った発効期日を設定したことにより、システム上、誤った負担割合等を表示 等

②事務処理手順に関わらず、システムの仕様の問題により発生する事象 1,678件該当

- ・月末に加入届の情報を入力し、所得が分かった翌月の月初に所得情報を入力したケースで、システム上、誤った負担割合等を表示 等

(2)今後の対応

1. 今回の調査で原因が判明した事象への対応

- ・ ①事案 : 今回の調査で判明した事象について、同様の事象が発生しないよう事務処理マニュアルを改訂するなど、正しい事務処理手順を各保険者に徹底【速やかに実施】
- ・ ①②事案: 事務処理誤りやシステムの仕様による負担割合等の表示誤りを防ぐため保険者システムを改修【10月以降順次、原則として今年度中に実施】
調査で判明した事例のパターンについて各保険者で点検【11月末日途】

2. 負担割合等の相違の可能性がある場合における被保険者からの相談対応の構築【9月中】

- ・ 保険者が被保険者からの相談を受け、速やかに本来の負担割合等を確認し、被保険者や医療機関等に伝える仕組みを構築

3. 負担割合等の表示内容をチェックする仕組みの導入【来年夏まで】

- ・ 保険者が保有する情報とオンライン資格確認で表示される情報を突合し、正しく表示されているか保険者がチェックする仕組みを導入

2. オンライン資格確認結果とレセプトコンピュータの表示の相違に係る対応

1. レセプトコンピュータ事業者への要請

- ・ オンライン資格確認等システムのデータと異なる負担割合等が表示される仕様を維持している場合、
①そうした仕様となっている旨を顧客である医療機関等に伝達し、資格確認端末等で負担割合等を確認する必要があることの周知
②当該仕様の改修
を行うよう、レセプトコンピュータ事業者に対して要請済み。

2. 医療機関等での仕様確認の参考のため、対象事業者の公表

- ・ レセプトコンピュータ事業者に対して、自社製品の負担割合等の表示の仕様についてアンケートを行い、アンケート結果も踏まえ、以下の対応を実施済み(9/29)。
①オンライン資格確認等システムからのデータと同期して表示している事業者名を医療機関等向けポータルサイトに公表
②レセプトコンピュータで独自に算定した負担割合等を表示している場合があるが、今後、時期を明示した上で改修を予定している事業者名についても公表
③上記について、改めて医療機関等に周知

負担割合等の相違の可能性がある場合の被保険者からの相談対応

- オンライン資格確認結果と保険証等で負担割合等（※）が相違する事案が生じており、被保険者が支払った一部負担金の割合等が誤っていたのではないかと不安に感じる事が懸念される。
 - **保険者がこうした被保険者からの相談を受け、速やかに本来の負担割合等を確認し、被保険者や医療機関等に伝えることとする。**
- （※）一部負担金の負担割合及び限度額適用区分

対応手順

- （1）被保険者は、**予め設定した保険者の担当窓口**に対して、医療機関等に支払った負担割合等が正しいかどうか相談。
保険者は、本人確認情報（①氏名②生年月日③被保険者番号等）や受診日・医療機関等の名称等を聴取。
- （2）保険者は、**受診日における被保険者の負担割合等について、中間サーバーに登録した情報と保険者システムの情報を確認した上で、以下の対応をとる。**

①誤りがある場合（中間サーバーに登録した情報の誤り）

- ・ 中間サーバーに登録したデータを訂正。
- ・ **医療機関等に本来の負担割合等を連絡するとともに、レセプト審査の際に保険者から被保険者へ返金。**
（医療機関等の理解が得られた場合は、一部負担金の過払い分について被保険者への返金を依頼。）
- ・ 医療機関等への連絡結果を踏まえ、被保険者に過払い金の返金の取扱いについて連絡。

②誤りがある場合（中間サーバーに登録した情報の誤りなし（＝レセコン表示の問題等））

- ・ **医療機関等に本来の負担割合等を連絡するとともに、一部負担金の過払い分について被保険者への返金が必要であることを伝達。**
- ・ 医療機関等への連絡結果を踏まえ、被保険者に過払い金の返金の取扱いについて連絡。

③誤りがない場合（古い保険証での受診等）

- ・ 被保険者に誤りがなかったことを伝達。

