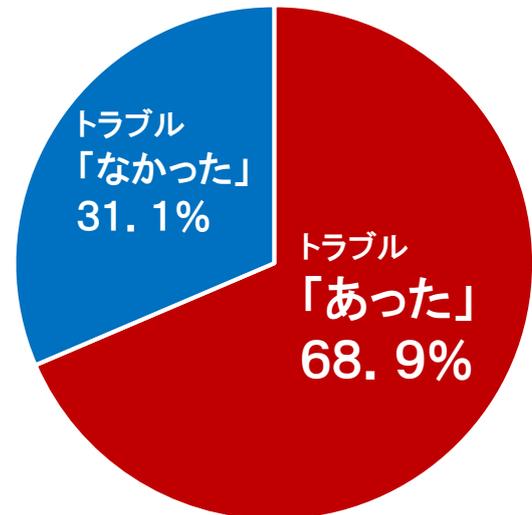


6月1日以降のオンライン資格確認・「マイナ保険証」の トラブル等についてのアンケート結果の概要

大阪府保険医協会はトラブルが続くオンライン資格確認・「マイナ保険証」について、直近の実態(6月1日以降)を調べるためにアンケートを会員医療機関に7月20日FAX送信し、225件の回答がありました。その概要は以下の通りです。

●現在も医療現場は混乱 オンライン確認システム・マイナ保険証 依然7割近くが「トラブルあり」

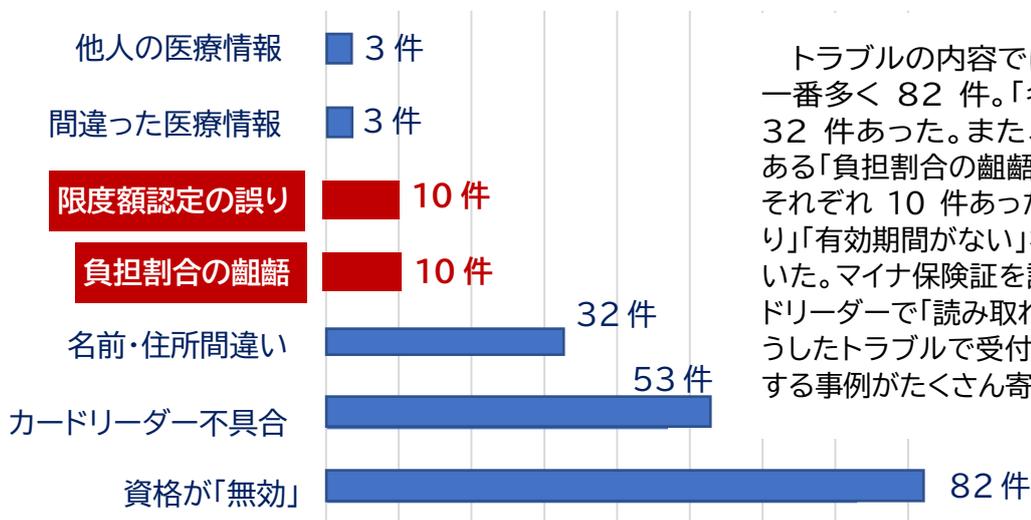
225件の回答中、オンライン確認システムを運用している医療機関は196件(準備中・経過措置申請中=29件)。そのうち6月1日以降も資格確認に関するトラブルが「あった」と回答は135件・68.9%と7割近くあった。



トラブルの内容

依然多い「資格が無効」「名前・住所の間違い」

医療保険情報の根幹である「限度額認定」「負担割合」「保険適用日」の誤りも



トラブルの内容では依然「資格が無効」が一番多く82件。「名前・住所の間違い」も32件あった。また、医療保険情報の根幹である「負担割合の齟齬」「限度額認定の誤り」がそれぞれ10件あった。また「保険適用日の誤り」「有効期間がない」などの事例も報告されていた。マイナ保険証を読み取る顔認証付きカードリーダーで「読み取れない」は53件あり、こうしたトラブルで受付業務が滞り、現場で苦勞する事例がたくさん寄せられた。

誤った情報による請求で

レセプト(保険請求)返戻が30件「あった」

こうした誤った情報で保険請求をしたために、保険請求が認められず「返戻」された医療機関が30件(15.3%)あった。

紐づけ問題は一過性の問題でない。

転居、転職などが反映されていない事例が 日常的に出ている

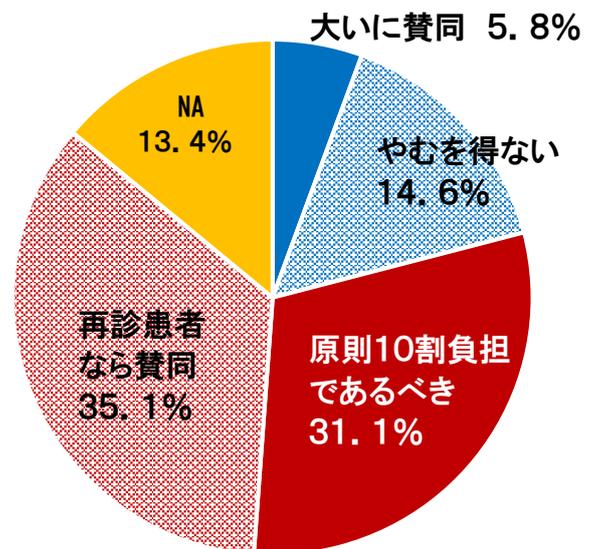
政府は紐づけの情報点検を全ての自治体に要請しているが、今回の調査は6月以降のトラブル事例を集めたが、「転居後の住所が反映されていない」「転職に伴う保険者番号の変更などの情報が入っていない」「住所変更の際、性別が間違っていた」など日常の業務でも基本的な情報の入力漏れ・誤入力が出ていることを示していると思われる。

6月以降も出ている主なトラブル事例（別紙参照）

- 転居後の住所が反映されていない。(被保険者証届出済み)
- 住所が紐づけされていなかった。
- 転職に伴う保険者番号の変更などの情報が入っていなかった。
- 7月から運用を開始したが、一人目で資格情報が「無効」と出て、運用を止めた。
- 保険の開始日が交付日になっていることが多く、きちんと保険適用日で入力して欲しい。
- 役所で住所変更の際に性別を間違っていたため当院で資格確認ができなかった。正しい情報が反映されるまで時間がかかった。
- 前期高齢者負担証とオンライン資格確認で割合が違った。
- 月の途中で保険が切り替えられていてもマイナ保険証に対応されていないことが多い。また限度額の適用もされていないことが多い。
- マイナ保険証で差異ありと出た限度額区分だが、本人の提示はなく確認しても本人は申請していないということが数件あった。
- マイナ保険証で社保確認したが、国保になっていた。
- 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り。向こうの落ち度なのになぜこちらに投げるのか。

資格確認ができない時の 患者負担1～3割で負担について 「再診なら」35% 「原則10割」30%

「厚労省は資格確認の徹底を言っていたのに、自分たちの都合で現場に負担をかけるのはおかしい」



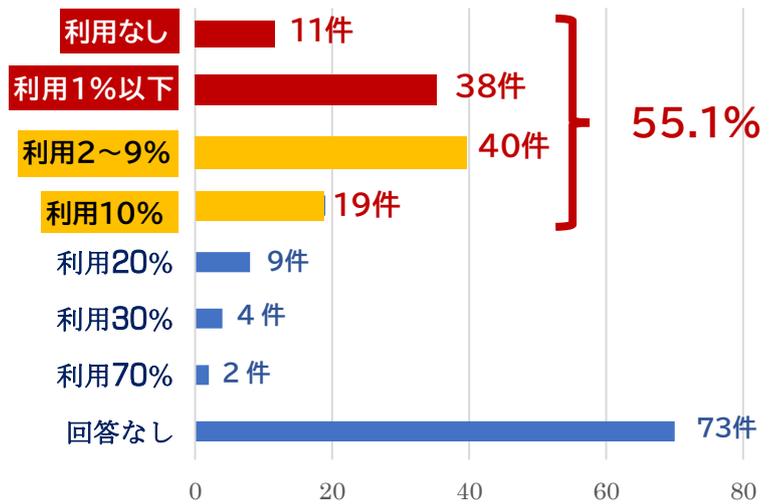
厚労省が、資格確認ができない場合でも過去の患者情報が把握できれば、患者負担を1～3割で留めるとしたことについて「再診なら賛同」79件・35.1%。次いで「原則10割負担」70件・31.1%。賛同は13件・5.8%で、「やむを得ない」を含めても46件・20%。多くの医療機関が初診患者の対応や、未加入だった場合の対応に不安を抱いていた。主な意見は以下▼

- 今まで資格確認を徹底するよう言われていたのに、自分たちの失敗で今度は、資格確認は二の次で、患者負担さえなければいいだろうという考え方はおかしい。
- 今まで「毎月保険証の確認」していたやり方を否定することになる。こうしたやり方で悪用された場合は国は責任をとるのか。保険証の廃止はすべきでない。
- 普段は保険証が確認できなければ10割貰うよう指導しているのに自分たちの都合でややこしい手続きで現場に負担をかけるのは止めてもらいたい。目先のごまかしがひどい。
- 保険証で資格確認ができて初めて保険適用できると言われ続けてきたのに今更適当なことは言わないで欲しい。
- 初診の場合は連絡がとれない人が多い。そもそも負担割合が分からない人もいるので保険証確認は必須。
- 厚労省が何と言おうがお金を払うのは各保険組合なので彼らが支払いを拒否すればお金はいただけません。そのような健保組合と基金とのトラブルを費やす労力を考えると原則10割負担して、後日確認できた場合に差額を返金するべきです。
- コロナの対応やワクチン接種など全体的忙しいのに医療事務の負担が増える。
- 医療機関に責任がないのに負担を強いるのは許せない。

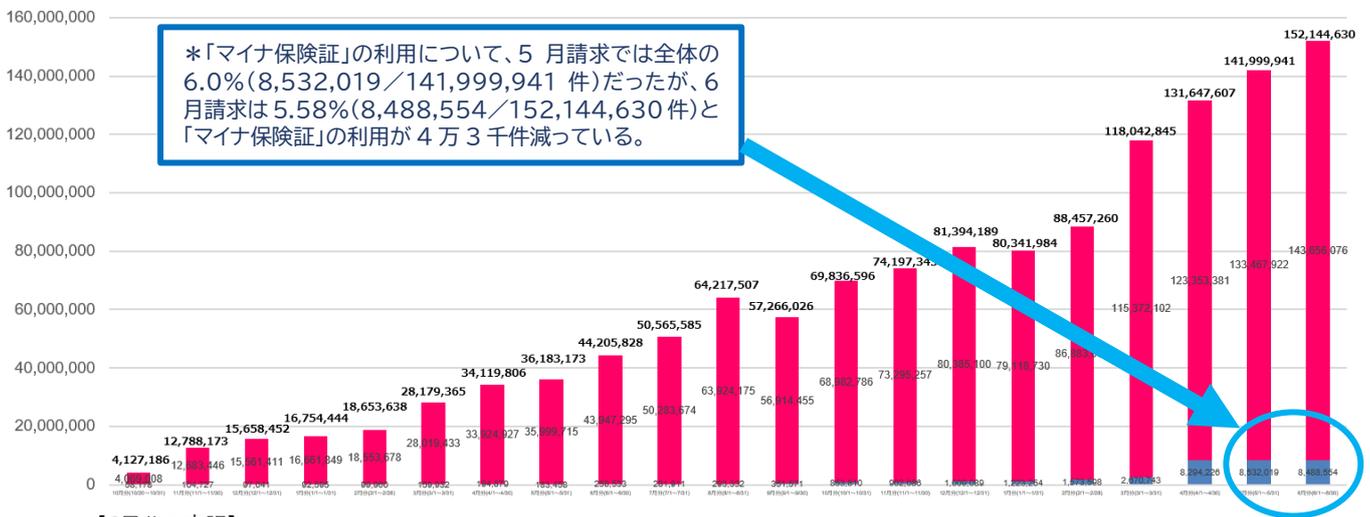
マイナ保険証の利用者は ほとんどいない 半数以上が利用は10%以下 1%以下は25%

「マイナ保険証」の利用割合は「利用なし」が11件、「利用1%以下」が38件、「2～9%」が40件、「10%」が19件と、全体の半数以上(55.1%)がマイナ保険証の利用が10%以下と回答している(1%以下は49件25.0%)。

なお、厚生労働省の資料でもマイナ保険証の利用は全体の6%程度となっているが、6月は5月より利用が減っている(下記図)。



■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)



【6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	8,044,258	1,191,447	6,852,811	13,277,712
医科診療所	62,607,877	4,241,619	58,366,258	1,388,223
歯科診療所	10,883,838	1,310,259	9,573,579	3,969,264
薬局	70,608,657	1,745,229	68,863,428	52,107
総計	152,144,630	8,488,554	143,656,076	18,687,306

※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

診療／薬剤情報等の活用も 「活用していない」6割。

「マイナ保険証」では、診療／薬剤情報等が活用できることをメリットにあげています。この運用に対しての意見を聞いたところ「活用していない」が116件と6割(59.1%)あった。なお、「大いに活用」3件、「一定活用」25件、「あまり活用していない」45件となっている。

大阪府保険医協会は今回の調査結果をもとに現場の実態を政府・国会議員に伝え、現行の健康保険証の「廃止」がもたらす問題点を明らかにし、健康保険証の「存続」を求めていく所存です。

2023年8月3日 大阪府保険医協会政策調査部

参考資料 「マイナ保険証」・オンライン資格確認での具体的なトラブル事例

負担割合齟齬・限度額認定証の誤り
負担割合で誤りあり。ネットワークに支障。
マイナ保険証で「資格なし」。当日中に役所で保険証発行してもらったが、オンライン資格確認でも「資格なし」。保険証があったので3割で受領。負担割合の間違いでは「かかりつけ薬局」より負担割合が違うと連絡あり。後日清算した。
マイナ保険証で差異ありと出た限度額区分だが、本人の提示はなく確認しても本人は申請していないということが数件あった。限度額なしで対応した。
負担割合の相違で返戻あり。
前期高齢者負担証とオンライン資格確認で割合が違った。社保に問い合わせ本人持参の負担割合で請求したが。
前期高齢者の負担割合が確認できない。
限度額の適用もされていないことが多い。また月の途中で保険が切り替えられていてもマイナ保険証に対応されていないことが多い。
保険適用日・有効期限の不備
期限が切れていた。
有効期限がなかった。
有効期限がない。読み取り機が立ち上がらない。
保険の開始日が交付日になっていることが多く、きちんと保険適用日で入力して欲しい。
情報不備等による「返戻」
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。
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。
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。
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。
社保での資格喪失。
システムを使いこなせていなかったため。
住所・名前などの誤登録・未登録・文字化け等の不備
転居後の住所が反映されていない。(被保険者証届出済み)

住所が紐づけされていなかった。

役所で住所変更の際に性別を間違っていたため当院で資格確認ができなかった。正しい情報が反映されるので1週間以上かかった。

名前の読み違いが多すぎる。

フリガナの間違い。旧漢字は出てこない。

文字が黒塗りになっている。

漢字の文字化け。

仕事を止めているのに保険証の番号が以前の職場のままだった。

二つ前からの保険情報が反映されておらず、本人は役所まで出向いて保険証の再発行手続きをされた。

マイナ保険証で社保確認したが、国保になっていた。

転職に伴う保険者番号の変更などの情報が入っていなかった。

資格が「無効」

レセプト処理後に発見し、今後返戻があるかもしれない。

保険資格なしで。

運用を開始した6月だけで10件ある。

7月から運用を開始したが、一人目で資格情報が「無効」と出て、運用を止めた。

該当なしで出てくるときは紙の保険証で確認している。

資格情報が無効。会社に問合せをして確認した。カードリーダーで読み取れないこともあり、保険証で確認した。

資格確認ができずエラーが多い。

確認できなかった方は一旦10割負担いただき、被保険者証を提示いただいてから差額を返金した。

顔認証できない・カードリーダーが読み取らない・オンライン資格確認システムの不具合など

カードリーダーを設置しているがカードリーダーで読み取れないこともあり、全員保険証で確認している。

カードリーダーが読み取れないことは日常茶飯事であり、これにより受付で手間がかかる。

カードリーダーが不安定。ベンダーに言っても院内の不備としか言わない。

繋がらない時がある。

画面が固まる。ネットワークが繋がらない。機器の不具合の復旧に手が取られる。

通信障害が1週間あった。

通信が不安定で「混みあっています」と表示でる。

オンライン資格確認システムのエラーでそもそも使えない。

サーバーの通信がすぐ切断される。

マイナンバーカードのトラブル

マイナンバーカードのチップの破損。

調剤薬局で暗証番号を間違えてロックがかかり、ロック解除に役所まで出向かれた。

その他

自分の入院歴を皆に知られることで使用しなくなった方がいる。

同性で生年月日一緒の方が出てきまして登録できなかった。

69歳のためア～オにならなければならいところ洋数字の「I」になりカタカナの「エ」に修正されない。

機械操作を来院の度に毎回、質問事項もすべて答えなければならないのが面倒との意見有り。

保険変更があった際、オンライン資格確認端末では新保険証が確認できるが電子カルテでは旧保険証で表記されることが多々ある。端末で確認できるので保険証適用にするが信頼性が欠ける。