

オンライン資格確認トラブル事例アンケート第2弾

回答数：119 機関

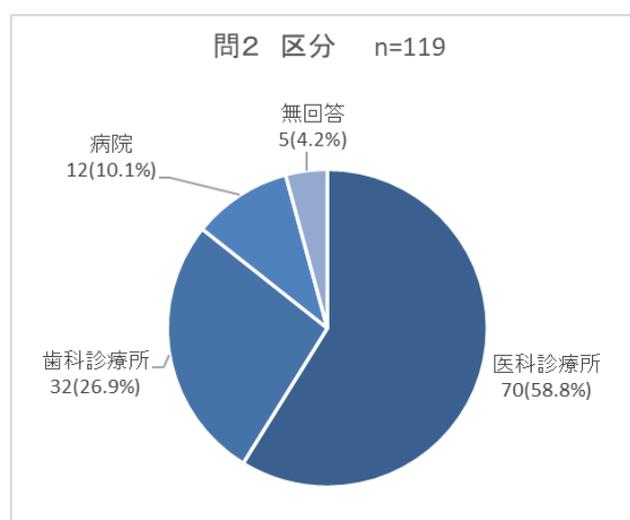
回収率：13.5%（回答件数：119／送付件数：879）

実施期間：2023年8月1日～8月31日

各質問項目の回答数内訳 ※ 選択形式でない問3、問7、問9は省略

問2 区分

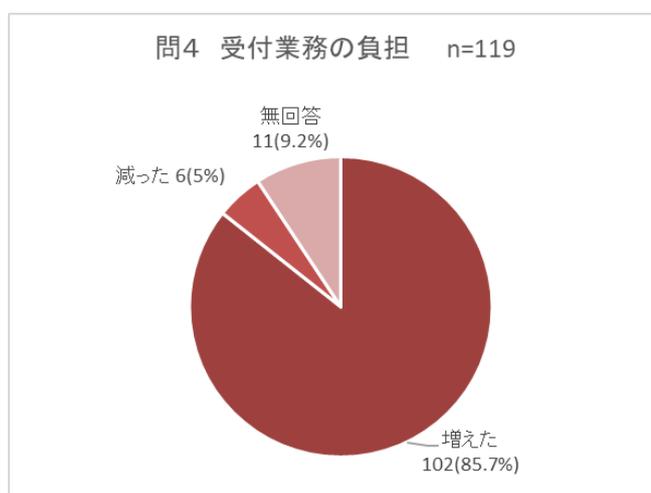
	機関数	割合(%)
医科診療所	70	58.8
歯科診療所	32	26.9
病院	12	10.1
(無回答)	5	4.2



問4 マイナ保険証の患者への対応で、新たに受付業務は増えましたか、減りましたか。

マイナ保険証によって受付窓口での業務量の変化を尋ねると、85.7% (102 件) の医療機関が「新たに受付業務が増えた」と回答。一方、「減った」との回答も5% (6 件) あった。

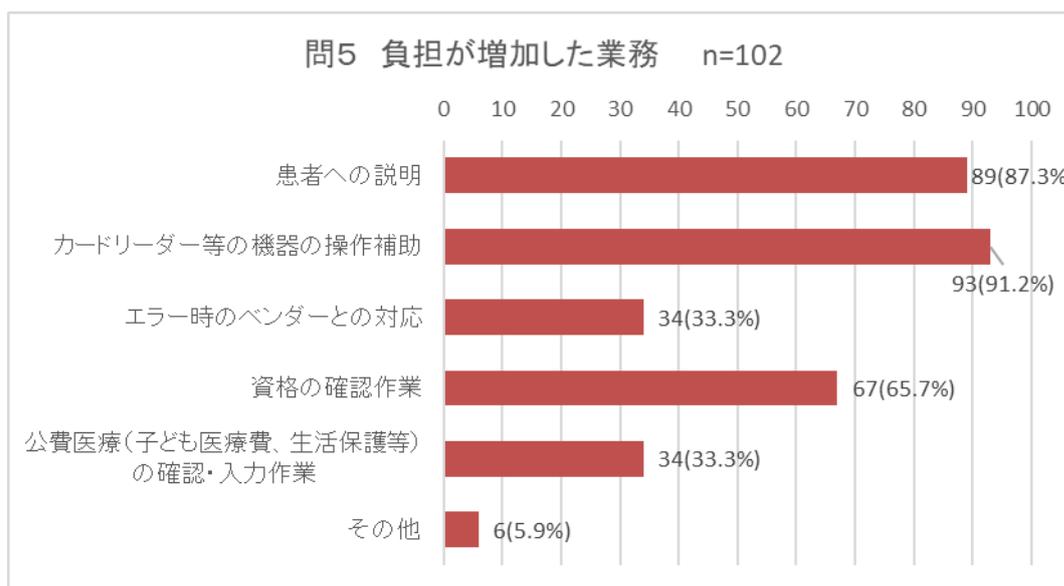
	機関数	割合(%)
増えた	102	85.7
減った	6	5.0
(無回答)	11	9.2



問5 「問4」で「増えた」と答えた方、どのような業務に時間や人手がかかりましたか。(複数回答)

問4で「増えた」と回答した102件のうち、特にカードリーダー等の機器の操作補助91.2% (93件)、患者への説明が87.3% (93件) に時間や人手がかかると回答があった。

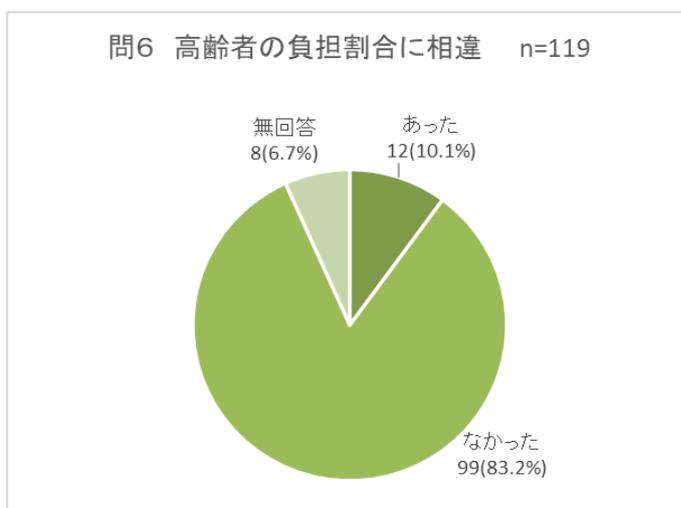
	機関数	割合(%)
患者への説明	89	87.3
カードリーダー等の機器の操作補助	93	91.2
エラー時のベンダーとの対応	34	33.3
資格の確認作業	67	65.7
公費医療(子ども医療費、生活保護等)の確認・入力作業	34	33.3
その他	6	5.9



問6 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。

12件（10%）の医療機関で「あった」と回答。具体的には「前期高齢者（社保）2割の表示だったが実際は3割だった」「後期高齢の新患で1割の表示だったが券面では3割だった」などの誤表示で新たに保険者への確認業務が必要になるケースや、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報告されている。

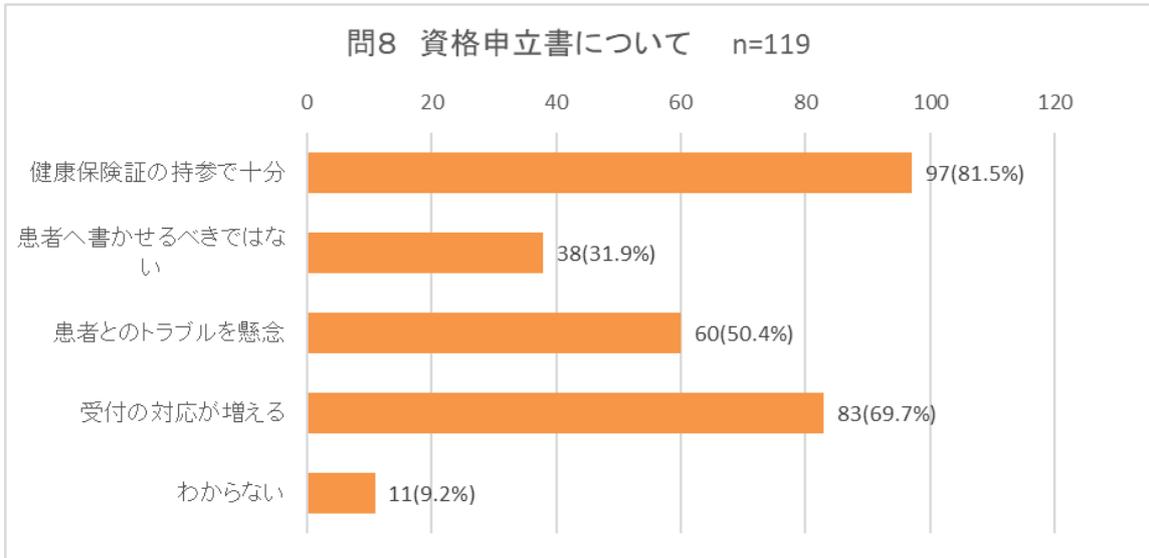
	機関数	割合(%)
あった	12	10.1
なかった	99	83.2
(無回答)	8	6.7



問8 厚労省は8月からマイナ保険証利用による資格確認ができない場合、患者に「資格申立書」を記載させるとの新たな対応を示しました。お考えをお聞かせください。（複数回答）

健康保険証の持参で十分が一番多く 81.5%（97件）との回答だった。多くの医療機関が更なる受付業務の増大や患者トラブルを懸念している。

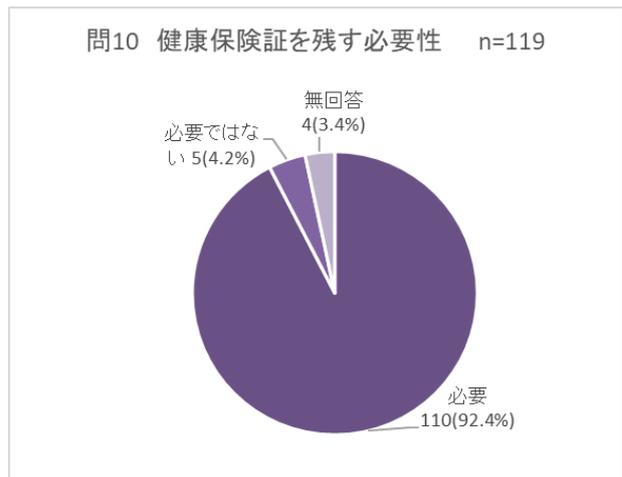
	機関数	割合(%)
健康保険証の持参で十分	97	81.5
患者へ書かせるべきではない	38	31.9
患者とのトラブルを懸念	60	50.4
受付の対応が増える	83	69.7
わからない	11	9.2



問10 政府は2024年秋に健康保険証を廃止する方針ですが、保険医協会・保険医会は現行の健康保険証の存続を求めています。健康保険証を残す必要があると考えますか。

健康保険証の存続の必要性については92.4%（110件）が「必要」と回答した。「必要ではない」との回答も4.2%（5件）あったが、問1で「マイナ保険証で受付業務が減った」と回答した医療機関6件のうち5件は存続を「必要」と回答していたことから、業務負担軽減のメリットを享受している場合であっても健康保険証の存続を必要と考える医療機関があるようだ。

	機関数	割合 (%)
必要	110	92.4
必要ではない	5	4.2
(無回答)	4	3.4



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」と回答した医療機関一覧

No.	問1 医療機関の所在地 都道府県 区市町村	問2 区分	問7 件数	問6で「あった」と答えた方にお聞きします。件数と内容を記載ください。 具体的な内容
444	長野県 松本市	医科	-	返戻があった
445	長野県 長野市	医科	-	
446	長野県 佐久市	医科	2	前期高齢者(社保)2割の表示でしたが実際は3割だった。
447	長野県 茅野市	医科	3	後期高令者の資格ない(マイナ)、仕事やっているのに資格ない
448	長野県 飯田市	医科	1	割合が異っていた3割の人が2割
449	長野県 長野市	医科	-	正に上記事象が複数回あった。件数は把握していない。
450	長野県 山ノ内町	医科	2	後期高齢の新患で、登録した時に、オンラインでは1割と入力されていたが、券面では3割だった。
451	長野県 伊那市	医科	1	負担割合の相違
452	長野県 飯田市	医科	2	パソコンの使用ミスなのか、割合が更新されていないかと思えます。くらいだと思います。次月に再度確認すると伝えました
453	長野県 飯田市	歯科	1	マイナンバー上は2割で、本人と支払基金に問い合わせると3割負担であった。
454	長野県 佐久市	病院	1	負担割合に相違
455	長野県 茅野市	病院	不明	

問9 オンライン資格確認システム運用上のトラブルに関して、これまで報道されていないような事例等あればご記載ください。

No.	問1 医療機関の所在地 都道府県 市区町村	問2 区分	問9 内容
954	長野県 下諏訪町	医科	当院はアンケート記載レベルまでいっておらず、顔認識ができませんベンダーは対応してくれません毎月保守料3000円とられつまずけど
955	長野県 松本市	医科	フリガナが小さいヨなどが大きいヨになっている
956	長野県 長野市	医科	マイナ保険証でなくてもオンライン資格確認をしています、毎回資格確認できない方がいます。
957	長野県 佐久市	医科	保険証が新しくなっているのにマイナカードは以前の保険証のきまでした
958	長野県 松本市	医科	保険証の資格があるはずなのに、「ない」と出てくる。
959	長野県 岡谷市	医科	マイナカードではなくて保険証で勤務している事が確認できなかった事がありました本人と会社に連絡して資格のある事を確認しました。
960	長野県 松本市	医科	持参された保険証でオンライン資格確認したところ、「資格なし」となる事がある。
961	長野県 飯田市	医科	トラブルではありませんが、保険変更があつてから半月経っていても反映されないのを確認する側としては信用できません
962	長野県 安曇野市	医科	コロナ感染患者も同じ部屋で機械を使うため、他の●者さんへの感染リスクが高くなる
963	長野県 佐久市	医科	読み仮名のしゃなどの小さいやが大きいやで登録されている事がお名前を検索する時ヒットしてこなくて不便です。
964	長野県 駒ヶ根市	医科	高齢者の顔認識ができない時がある。暗証番号を忘れてる、パネルの反応が悪い
965	長野県 小布施町	医科	高齢者はマイナを作った時点で保険証として使えると思っている。
966	長野県 飯田市	医科	なし
967	長野県 伊那市	医科	データの無い方がいました。
968	長野県 上田市	医科	なし
969	長野県 上田市	医科	読み仮名が違う、持参保険証とマイナ保険証のデータが違う、資格無しと表示される多い●手間
970	長野県 長野市	医科	住所が入力されていない。
971	長野県 長野市	医科	公費番号の読み取りがうまくいかない
972	長野県 松本市	医科	●
973	長野県 千曲市	医科	なし
974	長野県 -	医科	保険変更の日付が入ってこないの、保険証を見る必要がある
975	長野県 飯田市	医科	なし
976	長野県 -	医科	エラーで確認出来ない方がいた。
977	長野県 千曲市	医科	特にないです。
978	長野県 長野市	医科	小さなユヨが全角になり違う人とデータが認めてしまう。
979	長野県 松本市	医科	住所が違う、データが一切入ってこないことがある
980	長野県 中野市	医科	漢字の選択間違い例○高×高
981	長野県 松本市	医科	読み仮名ちがい、住所、ちがいデータがない、他人のデータ、区分違い
982	長野県 上田市	医科	なし
983	長野県 山形村	医科	データがない人がいる
984	長野県 伊那市	医科	旧漢字の読み取りできず、エラーになった。
985	長野県 松本市	歯科	なぜだかそもそも注文したカードリーダーが来ていません
986	長野県 長野市	歯科	保険証あるはずなのに、該当なしと表示される。
987	長野県 諏訪市	歯科	停電の時の対応について全く考えられていないと思う。
988	長野県 岡谷市	歯科	半角・全角の違いでもデータに相違があると判断されるため、結局目視による確認としている＝保険証での確認と同じこと。
989	長野県 佐久市	歯科	苗字が違う。
990	長野県 飯田市	歯科	保険証が変更になる場合、何週間も資格確認ができない
991	長野県 長野市	歯科	今のところなし
992	長野県 上田市	歯科	データがない方がいた(決まった事業所の方)
993	長野県 長野市	歯科	保険証利用上もすでにあった同様の内容については当●有ってもおかしくないの、その事を問題にするのがおかしい。
994	長野県 諏訪市	歯科	旧字体が●になる、登録ないとの回答のため保険証で確認するカードリーダーの●ち上がりが遅い。
995	長野県 松本市	歯科	住所が登録されなかった。
996	長野県 -	歯科	住所に空らんが入ってしまう。消すのが手間。公費を持ってこない人がいる※かんちがいしている。
997	長野県 飯田市	病院	読み仮名ちがう、住所ちがい
998	長野県 長野市	病院	・住所などのデータがなかった。☆割合表示が見にくいわかりやすくしてほしいです。
999	長野県 長野市	病院	データがない、顔認識できない、該当資格なしと表示される
1000	長野県 茅野市	病院	データがない
1001	長野県 佐久市	病院	特になし
1002	長野県 小布施町	病院	住所変更が反映されていない。マイナ保険証で確認したが、返戻になった。
1003	長野県 岡谷市	病院	特になし
1004	長野県 長野市	-	患者(子供)のマイナンバーの情報に父親の情報が入力されており、取込すると父親のカルテにそのまま入力になった。
1005	長野県 飯田	-	外来でマイナ保険証を希望される方はほぼいません。
1006	長野県 伊那市	-	経験が少ない、小児の福祉医療との●整合性が●