

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

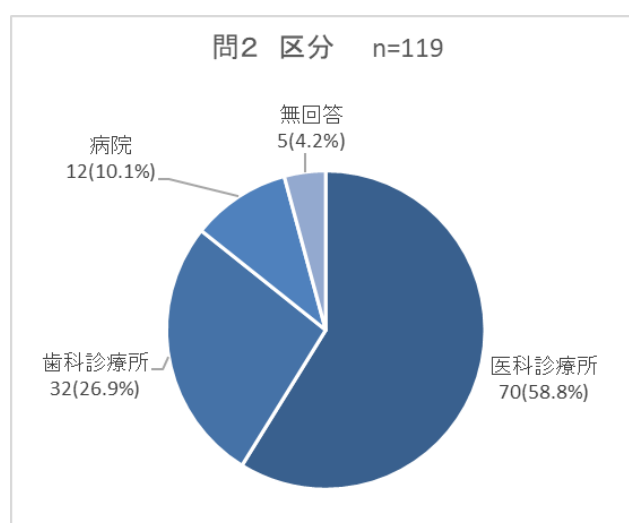
回収率：13.5%（回答件数：119／送付件数：879）

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

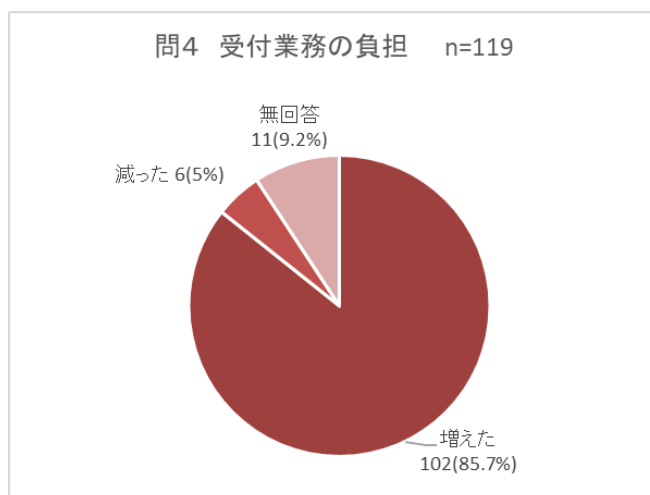
| | 機関数 | 割合(%) |
|-------|-----|-------|
| 医科診療所 | 70 | 58.8 |
| 歯科診療所 | 32 | 26.9 |
| 病院 | 12 | 10.1 |
| (無回答) | 5 | 4.2 |



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。

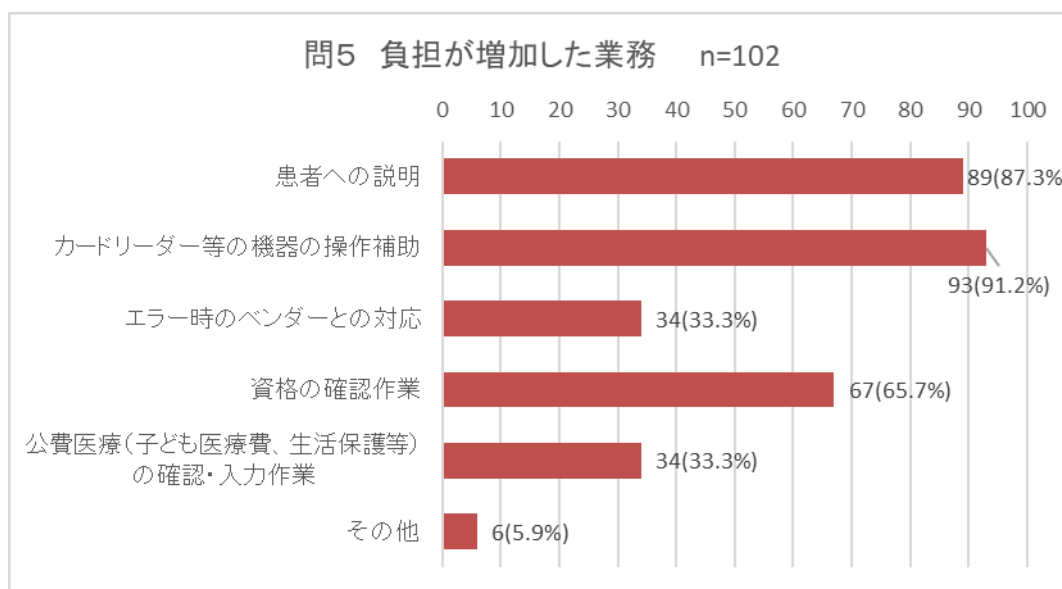
| | 機関数 | 割合(%) |
|-------|-----|-------|
| 増えた | 102 | 85.7 |
| 減った | 6 | 5.0 |
| (無回答) | 11 | 9.2 |



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。

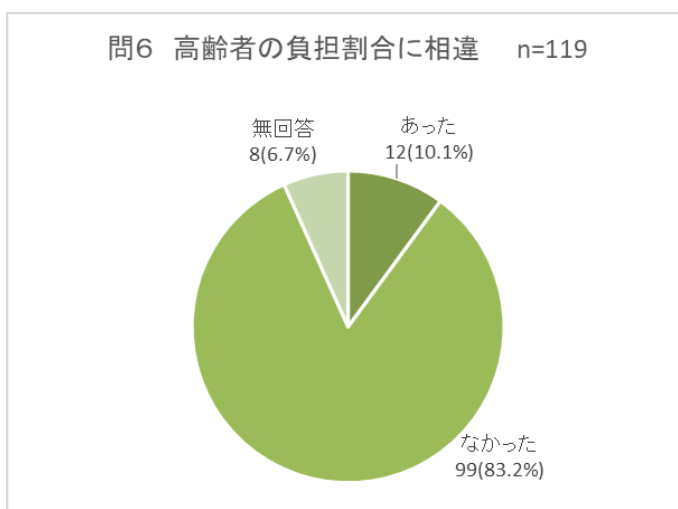
| | 機関数 | 割合(%) |
|----------------------------|-----|-------|
| 患者への説明 | 89 | 87.3 |
| カードリーダー等の機器の操作補助 | 93 | 91.2 |
| エラー時のベンダーとの対応 | 34 | 33.3 |
| 資格の確認作業 | 67 | 65.7 |
| 公費医療(子ども医療費、生活保護等)の確認・入力作業 | 34 | 33.3 |
| その他 | 6 | 5.9 |



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。

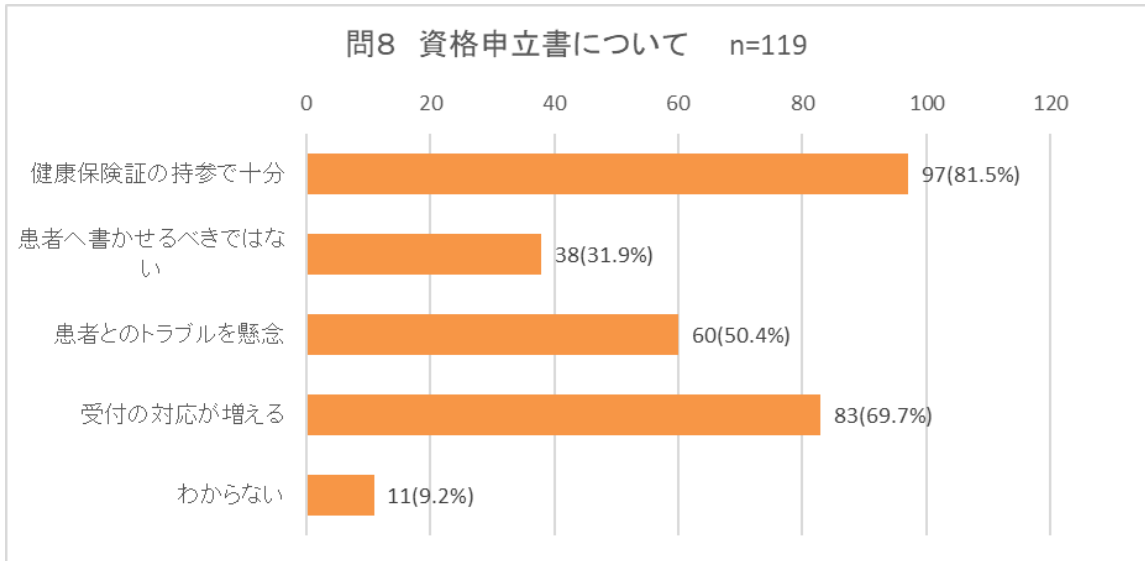
| | 機関数 | 割合(%) |
|-------|-----|-------|
| あった | 12 | 10.1 |
| なかった | 99 | 83.2 |
| (無回答) | 8 | 6.7 |



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。

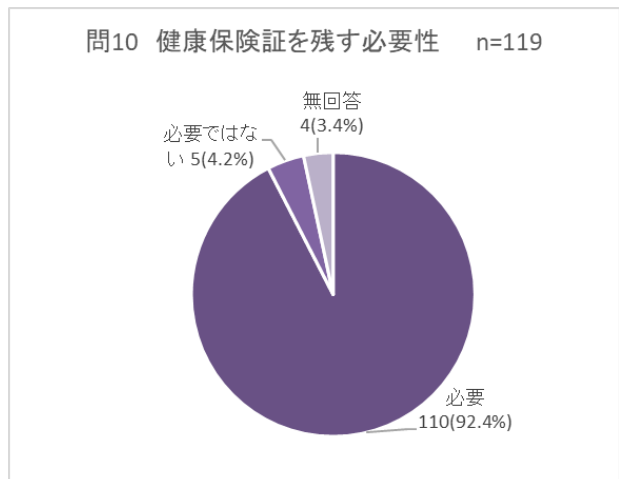
| | 機関数 | 割合(%) |
|---------------|-----|-------|
| 健康保険証の持参で十分 | 97 | 81.5 |
| 患者へ書かせるべきではない | 38 | 31.9 |
| 患者とのトラブルを懸念 | 60 | 50.4 |
| 受付の対応が増える | 83 | 69.7 |
| わからない | 11 | 9.2 |



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っています。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● |