

オンライン資格確認システム
トラブル事例アンケート
第4弾の最終結果

2024年10月23日

神奈川県保険医協会 医療情報部

調査の目的

12月2日の健康保険証の新規発行停止まで2カ月をきったが、マイナ保険証の利用率は1割程度にとどまっている。

現場では、マイナ保険証の利用で、かえって受付の手間が増える事態も今なお続いている。そこで政府が総点検を終了したと宣言した5月以降のマイナ保険証による医療現場のトラブル調査を第4弾を実施した。

調査方法・概要

調査期間:2024年8月6日~9月30日

調査対象:神奈川県保険医協会会員を中心とした県内に所在する医療機関
(FAX受信が可能であった5,076医療機関)

回答件数:835件

調査方法:FAX

回収率:16.4%

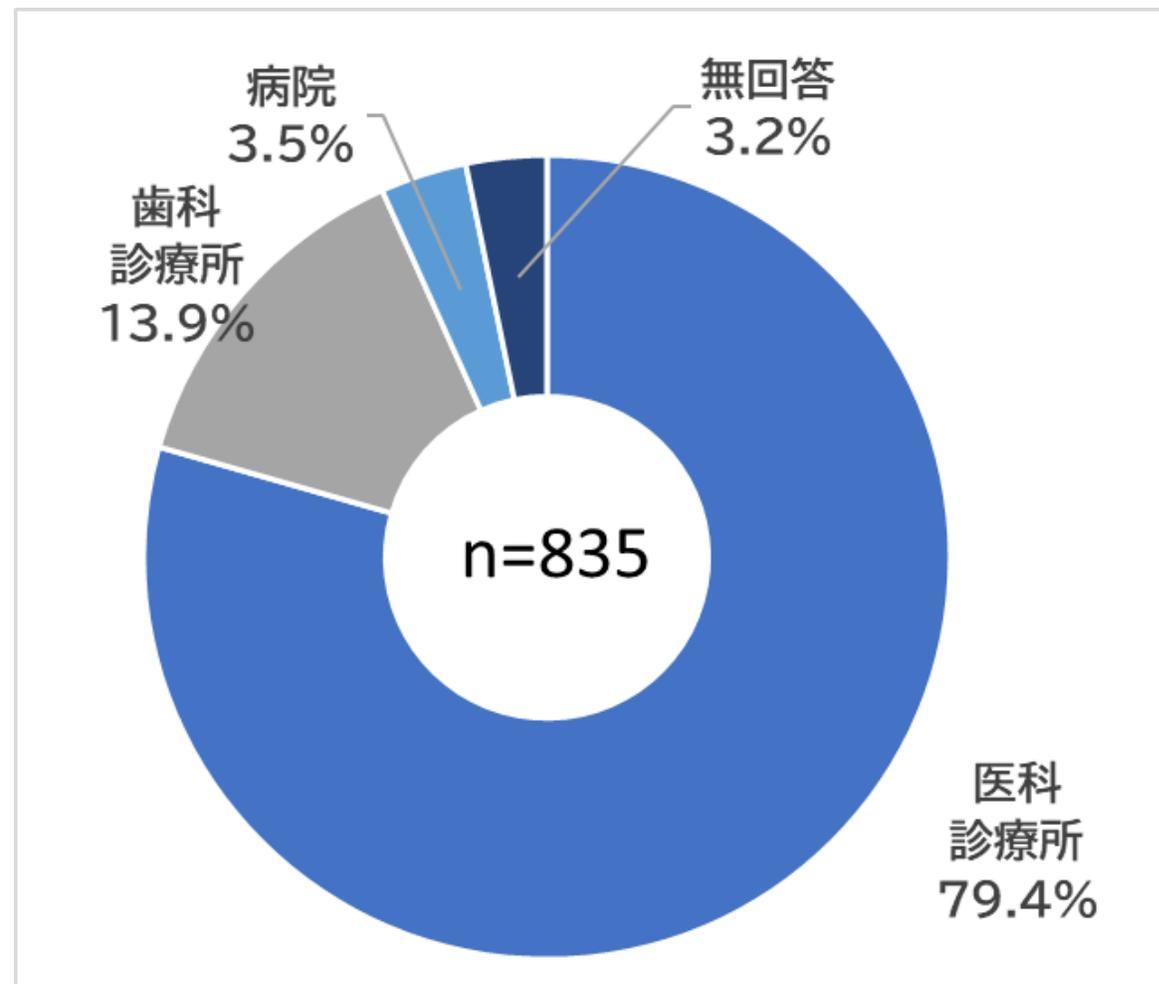
調査結果の概要

- ▽回答した施設の背景は第一弾、第三弾調査と比べ大きな差はない。
- ▽5月1日以降のマイナ保険証やオンライン資格確認に関するトラブルは第一弾、第三弾から増加。8割近くの医療機関が経験した。
- ▽あい変わらず、資格情報の無効など迅速な情報反映はない。窓口でそのトラブルに対応。現行保険証を用いたバックアップが最多だった。
- ▽10割負担を請求した事例は72医療機関で113事例と増加した。
- ▽保険証廃止後の受付業務について、6割が状況悪化を危惧。負担が増えたとの声が多く上がっている。

医療機関の種別

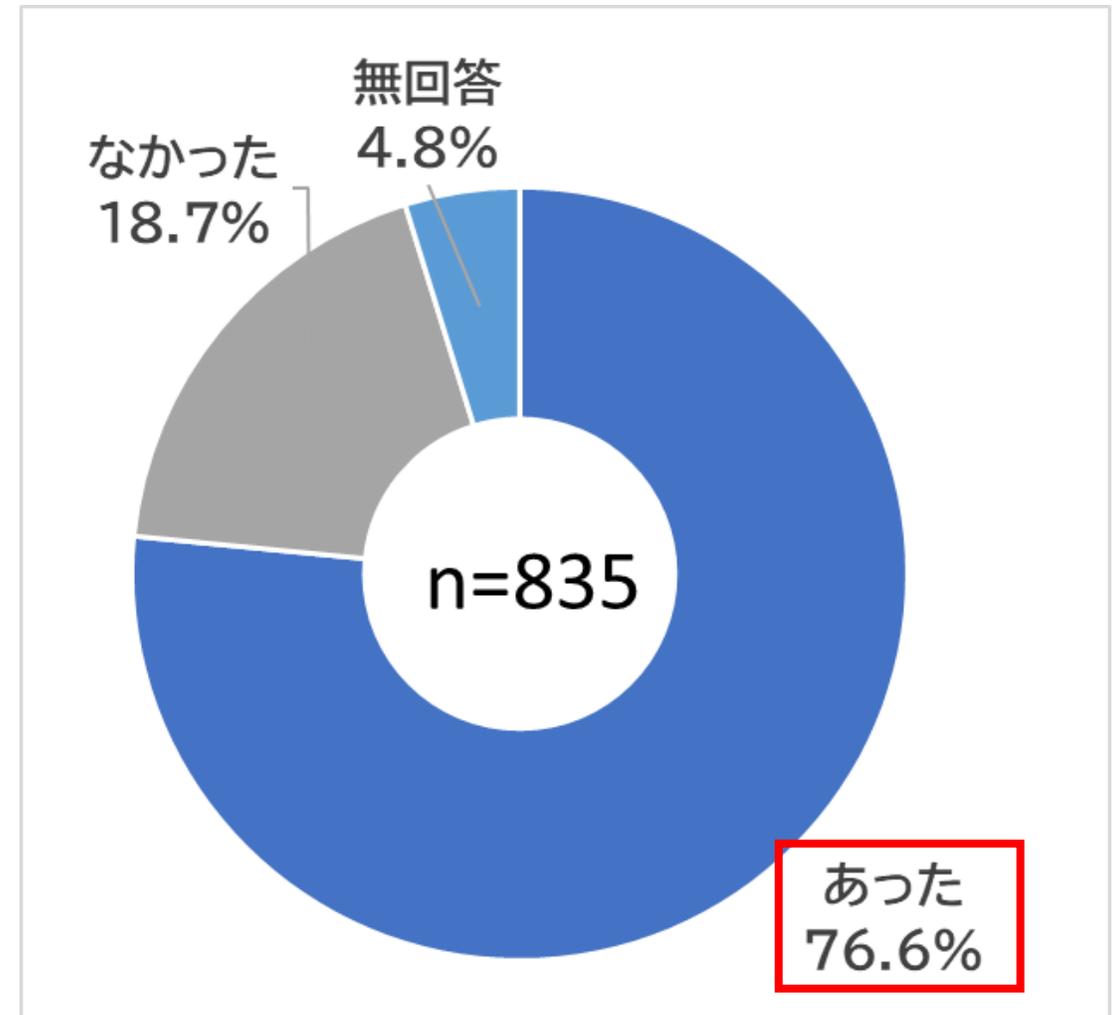
医科診療所	664
歯科診療所	116
病院	29
無回答	26

回答者の背景は第一弾、第三弾調査の数字
(医科診療所79.6%、82.1%、歯科診療所
14.5%、14.2%)とほぼ変わらない。



5月1日以降のマイナ保険証や オンライン資格確認に関するトラブルの有無

あった	640
なかった	156
無回答	39

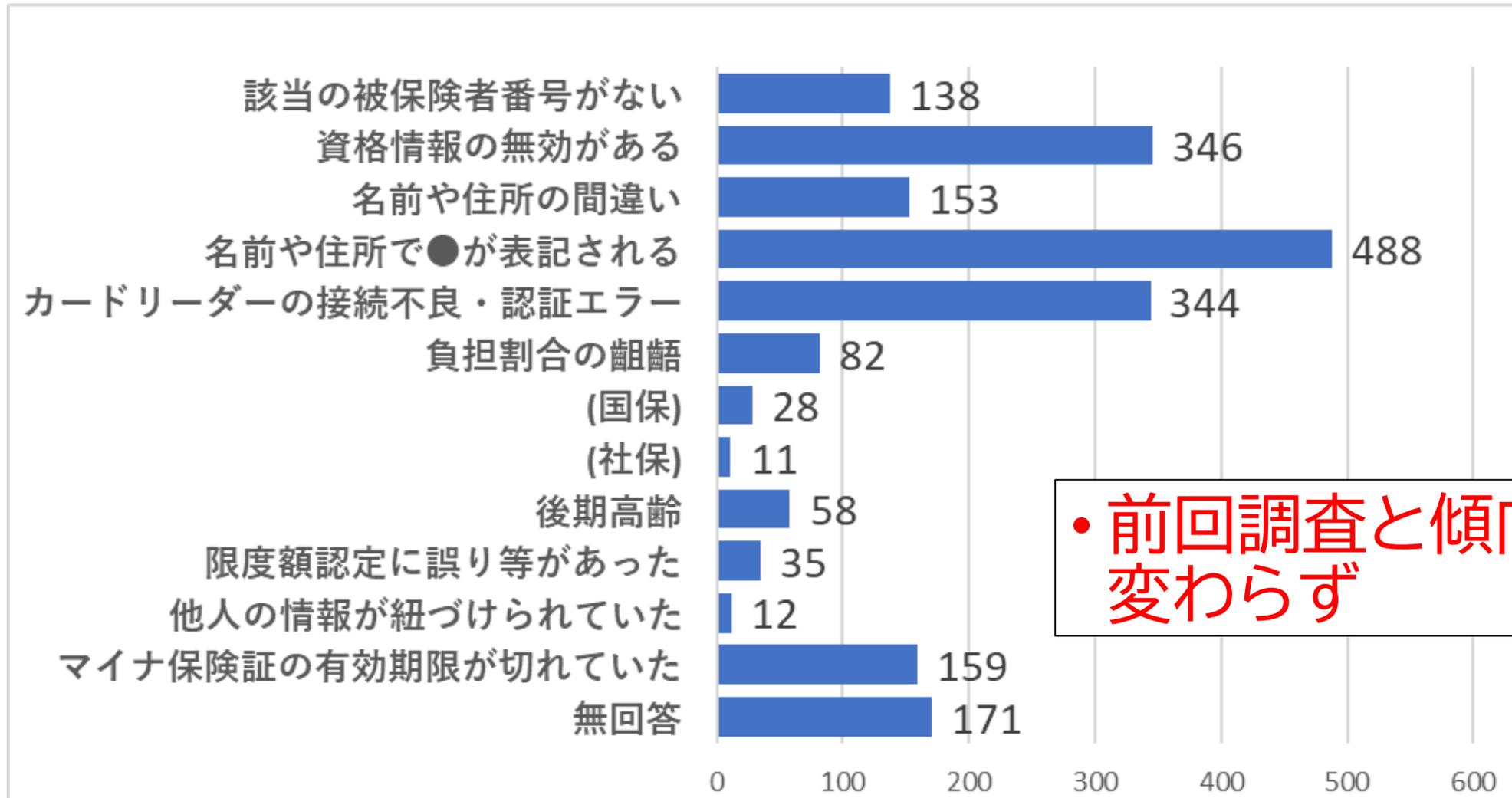


23年5月調査(第一弾):「あった」69.9%

23年12月調査(第三弾):「あった」65.9%

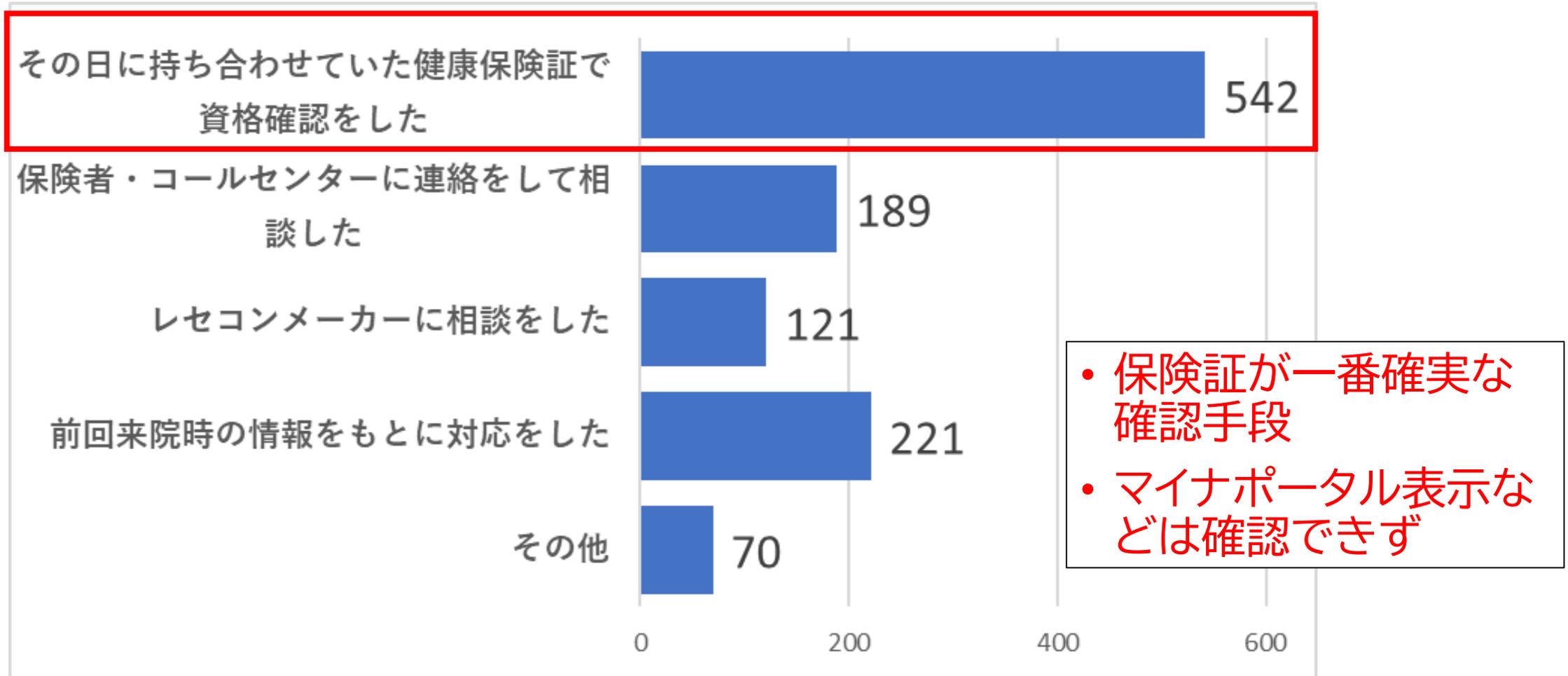
今回調査で増加し、トラブル経験が**8割弱**にも上る

具体的なトラブルの種類と数(複数回答)



・前回調査と傾向は変わらず

トラブルについてどのように対応したか。 (複数回答)



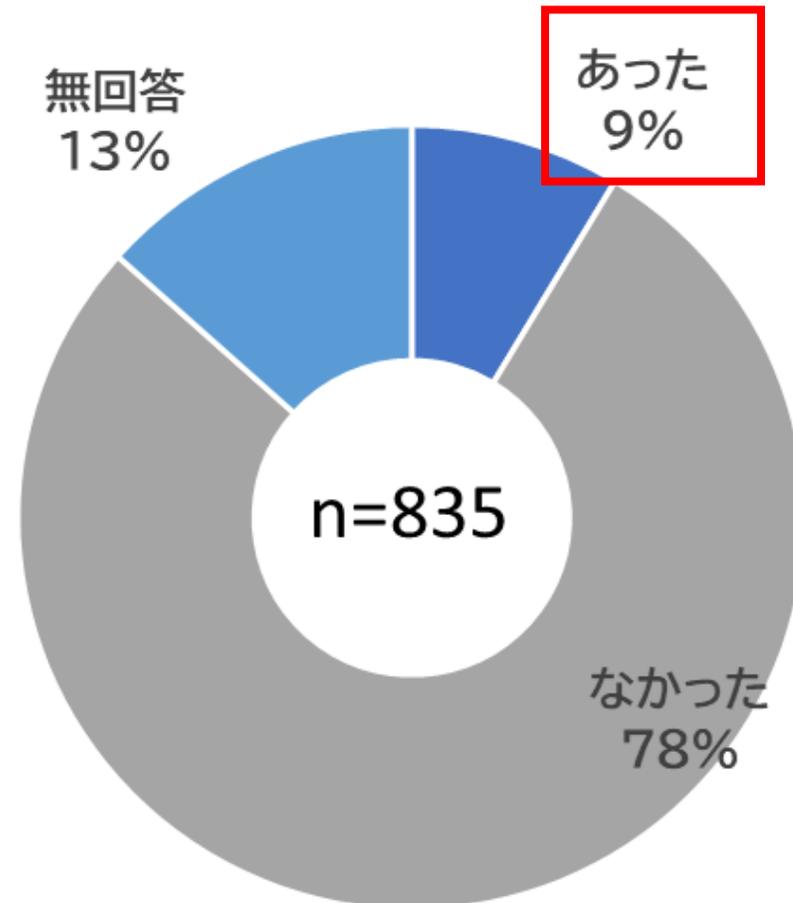
トラブル対応で、「一旦10割負担を患者に請求した」事例

あった 72
→少なくとも113事例

なかった 651

無回答 112

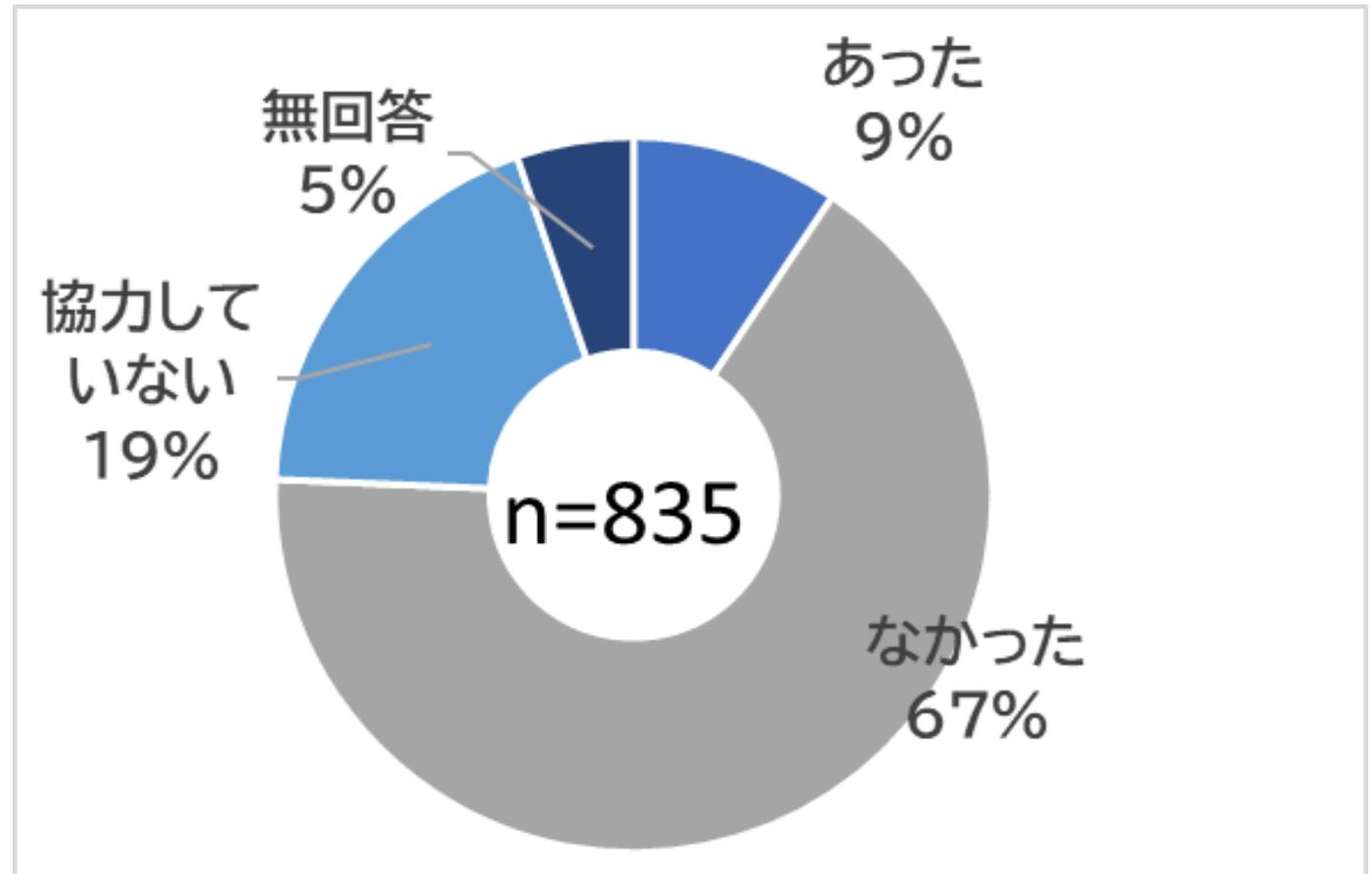
- 23年5月調査(第一弾):7%
- 23年12月調査(第三弾):5%
- 回答総数が6%減にもかかわらず、
- 10割負担徴収事例件数は3割増。



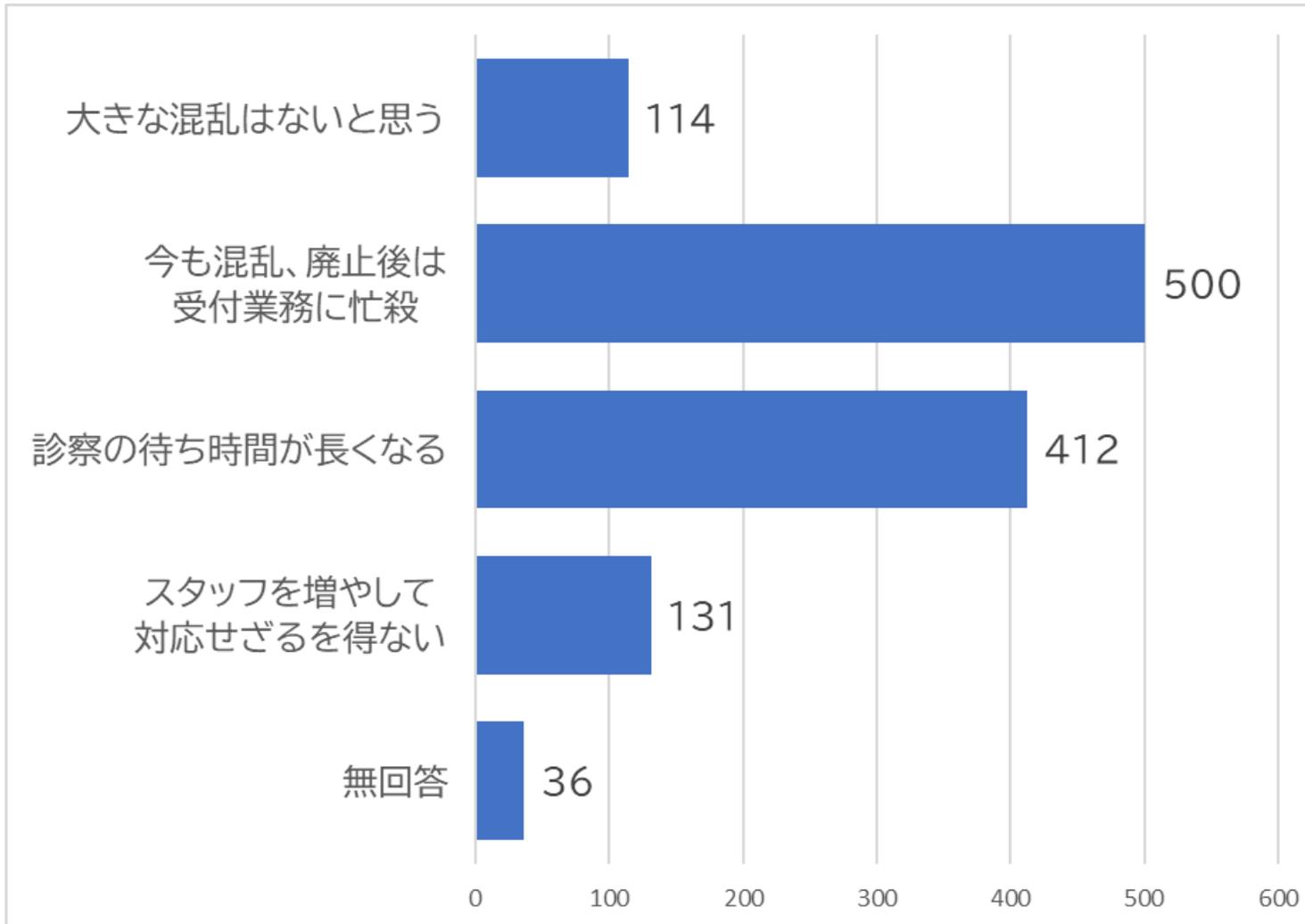
5～7月のマイナ保険証の利用推進による 患者さんとのトラブルが

あった	78
なかった	554
協力していない	159
無回答	44

マイナ保険証の利用促進で、
医療機関の1割がトラブルを
経験

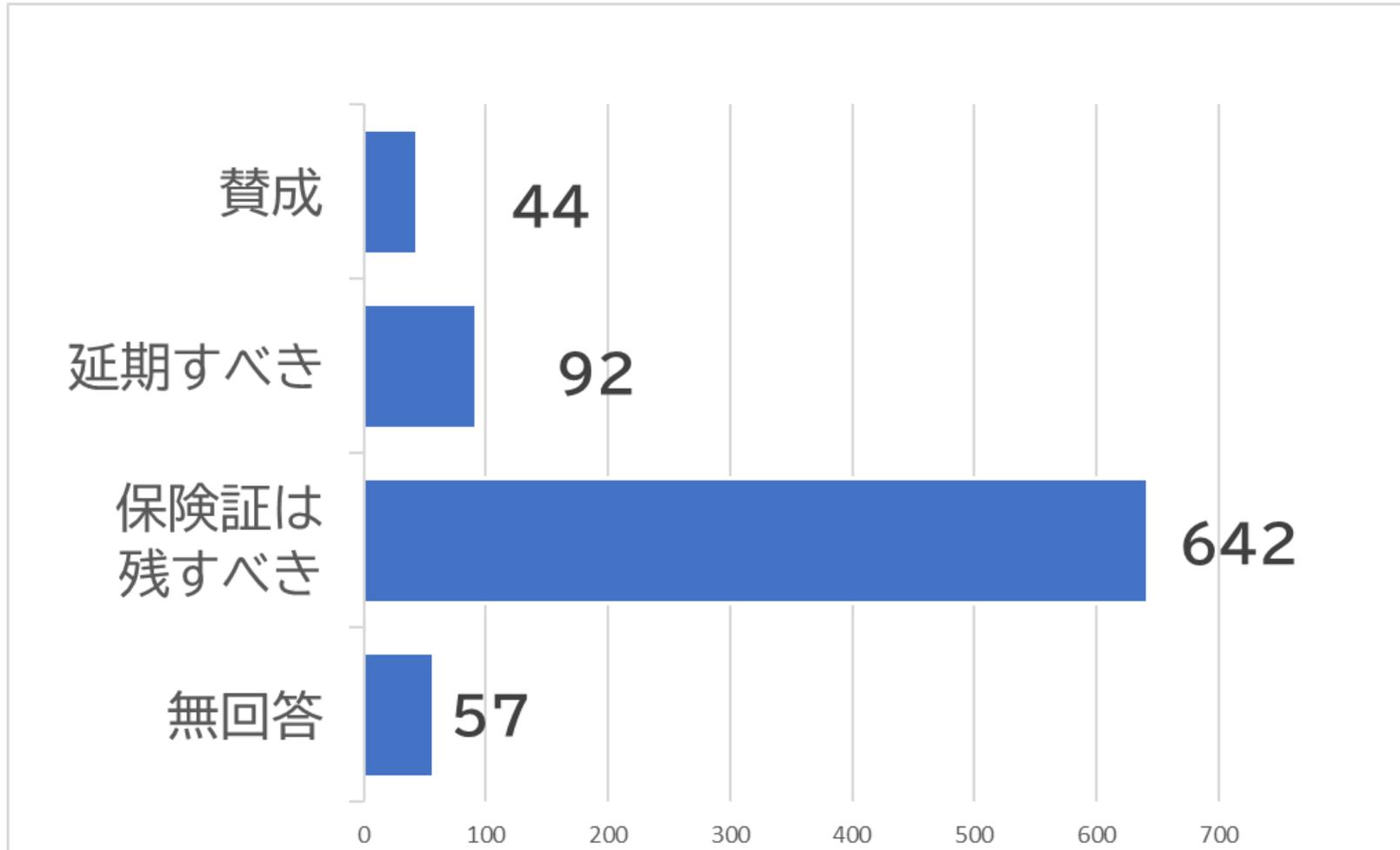


健康保険証が廃止された場合の 受付業務について(複数回答)



- 前回、前々回同様、今回も6割が受付に忙殺など、状況悪化を危惧！

健康保険証の2024年秋廃止について



- おおよそ88%が廃止の延期や、そもそも保険証を残すべきと回答

トラブルの具体的な内容

350件以上の具体的な内容が寄せられている。以下は抜粋。

- 名前の間違え、記号番号の間違え、負担割合の間違え
- 小さい「や、ゆ、よ」が大文字になっている。
- 名前の一部が●で表示されることは度々ある。(新患の方にはその都度確認が必要になってしまう)資格情報が無効だったり、マイナ保険証の有効期限が切れていると、こちらでは対応の仕様がないので困る。結局保険証も提示してもらうことで確認をとっているケースが多い。
- 受付時間が3倍以上に増えて業務障害機器も1台で対応困難

- 本体機器の故障で全く使用不可になった。
- 保険変更により資格喪失した情報がそのままになっていた
- 保険証資格は有るのに、「該当資格は無効」になり、確認出来ない。結局持参されていた保険証があったので確認出来た。今後この状況がマイナ保険証のみ扱いになるのは、非常に時間と労力が掛かり不安しかありません。
- 登録済の患者さんが新患扱いとして読み込んでしまう。
- 保険証(国保、後期高齢)の有効期限がない。後期高齢者の取得日が違く特例月の入力の際困る。
- 高期高齢者の保険証の有効期限が更新されない

- 負担割合の間違いで追加徴収をする事態になった。ご高齢の患者様の多くがカードリーダーを使えない。
- 実際は3割負担の情報が1割になっていた。自衛隊の被保険者番号が無くて困っている。
- 負担割合が確認出来ない限度額の確認が出来ないし、持ってないのに「あり」にする人が多く混乱する。
- 資格該当なしと表示される→電話で確認すると該当ありとなる電話にて確認とれない時間帯はこまります。高齢者が操作できない受付で業務が滞る。
- 国保については、毎回と言っていいほど上書きしますか？などでて入力する前の行程が増えた気がする。

- 限度額認定証がよまれなかった負担割合1割→2割2割→1割
- 各種医療証を反映してほしい。情報に含まれていると思い。出さない人多数。
- マスクを着用していると顔認証が出来ない、スタッフが説明で取られてしまう認知症の方や高齢の方等暗証番号をお忘れ。
- マイナ保険証を申請していない(高齢者は申請が難しい)方が多く、申請しないという方も多い。申請していても暗証番号を覚えてない方や限度額認定証を持っていないのにマイナンバーでは持っている情報になっており、どちらが正しいか判断がつかない。
- マイナンバーカードに有効期限があることが知られていないようです保険切替時の情報取得できるようになるまでが長いいため結局保険証をたよりに確認してしまいます
- ネットワークエラーが発生し、直ぐの確認ができなかった

10割負担の事例

- (保険証切り替えの方)マイナ保険証で受けつけたが、新しいデータになっておらず。古い保険証のデータが有効。そのため負担10割をお願いした。本人申し出がなければ古いデータのままなのがこわい。8/1～新保険証なのに8/20の時点でデータが更新されていないのではタイムリーさに欠けており、保険証切替え時の利便性、向上などの宣伝は嘘だと思います。☆保険情報の変更もないのに・オン資が通らない子ども(扶養家族)がおり、その場合は親に生年月日をきき、資格が有効であることを、確認している。(被保険者名は保険証にあるので聞かずにすんでいる)
- 近所の住民で「お金をもちあわせていない」とごねられ、結局、請求したが未払いのままです、顔見知りの患者が多いので対応がよりむずかしい

患者トラブル

- 大きなトラブルはなかったが患者さんから毎回読み込みをするのがめんどくさい。カードリーダーの混雑に対する文句、苦情はある。
- 他では大丈夫なのに当院ではうまくいかないとクレームあり
- 操作方法が、音声と画面ででていのに、こちらで操作を求められて、受付の人手が足りなくなったり、普段発生しないミスが発生して通常業務に支障が出る。
- マイナンバーカードをつくるつもりはない！！と言われた。
- マイナで登録をお願いしますと、患者さんへ伝えると、強制じゃないだろう！！オレは信用していない！！と罵声を浴びせられた。河野大臣が変わりに罵声を浴びればいい。

- トラブルはないが、マイナ保険証を作った方がよいかどうかの質問はよくある。
- オンラインで未資格表示される方に保険証の提示をお願いしてもマイナンバーカードがあるのになぜだと言われてしまう有効期限の確認がマイナンバーカードではできない為、保険証の提示を求めた時にスムーズにご提示頂けない。
- 「そんなにマイナ保険証を推めるのは、お金をもらっているからだろう！？」と文句を言われた、「機械は嫌いだ」という人もいる。マイナカードを持ってきても「私のパスワードは何ですか？」と聞く人もいる、「通知カードに自分で写真を貼ればマイナカードでしょ！」と言って、カードの申請について説明しても理解できない高齢者もいる。スマホも携帯も持った事の無い独居高齢者には、マイナカードは申請も×

まとめ

- ▽オンライン資格確認システムによる受付でのトラブルはむしろ増えている。総点検後にもかかわらず表示結果が信頼できない。
- ▽利用率の増加にともない、医療機関の負担も増加。マイナ受付に人手を割かれる事例や感情的なトラブルも発生。業務のさらなる混乱を医療機関は危惧。
- ▽自身がマイナ保険証かどうか知らない人がおり、ほかの資格確認書類も周知不足。混乱を最小限とするには「健康保険証」を残すことが国民にとっても、医療機関にとっても最良の対応策。