

マイナ保険証トラブル事例アンケートまとめ

(回答数：937 件、協力率 17.3%・6/16 現在)

対象・送付数：FAX登録のある医科・歯科開業医会員・5,401 件

内 容：オンライン資格確認トラブル事例アンケート

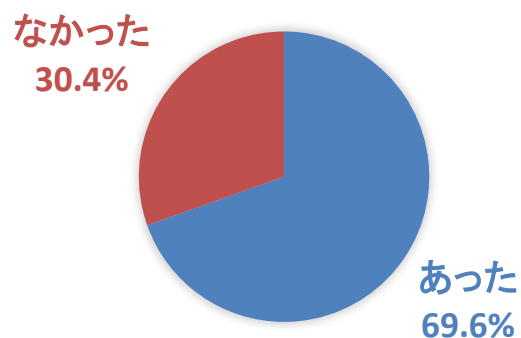
調査期間：2023 年 6 月 2 日～6 月 14 日

アンケート結果

○オンライン資格確認でのトラブルを経験したことがある医療機関が7割

「オンライン資格確認システムを導入してからこれまでにトラブルはありましたか」という問いに対して、資格確認システムを導入している 805 医療機関のうち「トラブルがあった」との回答が 565 件(69.6%)、「トラブルがなかった」との回答が 247 件 (30.4%) となっている。マイナカードを保険証として利用する人が少ないなかでのこの結果は、今後、保険証が廃止されることになればトラブル事例が多発することは明白だ。

オンライン資格確認でのトラブルの経験

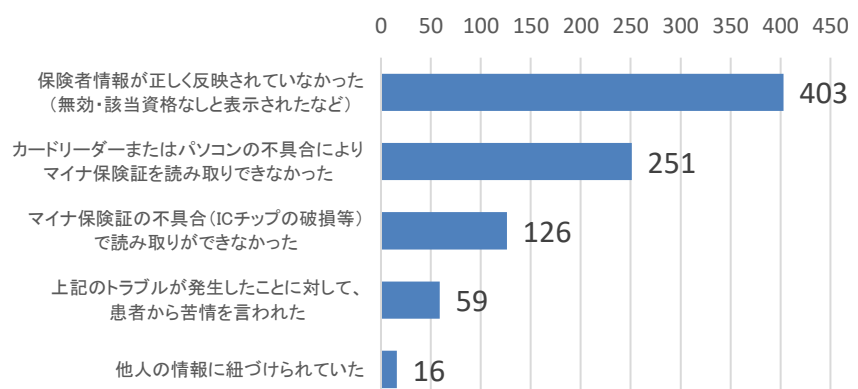


○「資格無効・該当資格なし」と表示されるトラブルが 71.3%で最多

～他人の情報が紐付けられていたとの回答も 16 件

トラブルがあったと回答した医療機関にどのようなトラブルがあったかを尋ねたところ、「無効・該当資格なし」が表示されるなど保険情報が正しく反映されていなかったとの回答が 403 件 (トラブルのあった医療機関の 71.3%) あった。保険資格変更などの際に、データが反映されておらずに「無効・該当資格なし」と表示されることが多いと思われる。

トラブルの種類(複数回答)



また、「他人の情報に紐付けられていた」との回答も 16 件あった。医療情報の誤りは患者の命に直結する問題であり、事態は深刻だ。

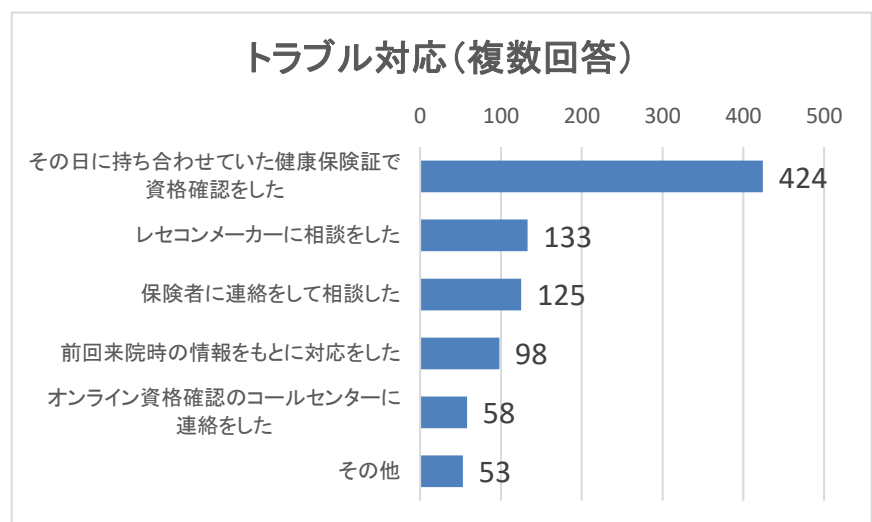
(実際のトラブル事例)

- ・保険者情報が「無効」と表示、保険者に問い合わせ有効であると回答をもらった（※次回以降もずっと無効と表示される。保険者でも原因がわからないと言われた）。保険者情報が「該当なし」と表示、保険者に問い合わせ有効であると回答をもらった（反映までにタイムラグがある）。
- ・今は使用していない住所があがってきた（昔住んでいた）。
- ・保険者情報が正しく反映されない例は日常的に起きています。カードリーダーの不具合が頻繁に生じ、その都度オン資確認のパソコン・レセコンを再起動しなければならず大変です。
- ・有効な保険証なのに、該当者なしと表示されたり、逆に無効にもかかわらず有効と表示された例があった。
- ・退職され、国保に加入された方が、該当資格なしと表示され、保険証で対応。
- ・顔認証で確認できなかったため、保険証で確認した。
- ・登録住所間違い、前期高齢者の負担割合が保険証と違う。

○トラブルへの対応は健康保険証で確認が 74.8%

トラブルがあった場合の対処法としては、「その日に持ち合わせていた健康保険証で資格を確認」が最も多く 424 件(トラブルのあった医療機関の 75.0%)であった。

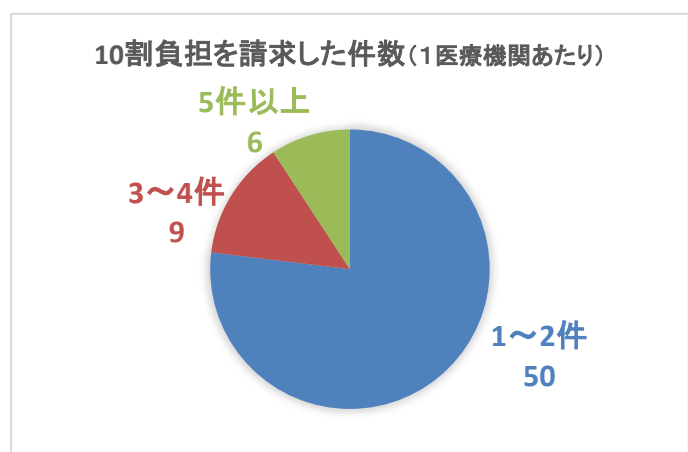
これだけトラブルが起きているなかで、保険証を廃止すれば医療機関の窓口での混乱に拍車がかかることは明白だ。現在の状況で保険証を廃止することは、医療機関はもちろん患者にもメリットがない。



○保険資格が確認できないために一旦 10 割負担をしてもらった事例も

トラブルへの対応で「すぐに対応できなかった事例」があったかとの問いに、「あった」との回答が 182 件(トラブルのあった医療機関の 32.2%)、「一旦 10 割負担を患者に請求した」事例があったかをとの問いに、「あった」との回答が 65 件(トラブルのあった医療機関の 11.5%)あった。

トラブル対応がすぐにできないことは、医療機関に大きな事務負担がかかる



だけでなく、本来であれば資格がある患者さんが、保険を使うことができず、一旦全額負担をすることにも繋がっている。

【アンケートに寄せられた医療機関の声】

- ・マイナ保険証だけでは不安なことが多く、結局保険証の提示をお願いして確認することがあります。今と同じ状況が続くのであればシステムの更なる改善、保険証の廃止撤廃等の患者様に迷惑のかからない仕組みになったらいいなと思っています。
- ・体制不備にもかかわらず義務化したのは乱暴だと思います。医療機関に負担を強いるのはおかしいと思います。
- ・金銭的にも精神的にも大変である。廃業する先生がでてきても納得できる。多大なコストと時間をかけて事業者側に何らメリットがない。国民皆保険の制度が揺らいでいる。
- ・オンライン資格確認システムの運用後、レセコン自体のトラブルも増加。オンライン資格についての患者からの疑問や不満等へ対応することでも人員をはぶかれてしまう。
- ・保険の変更や新しく加入した場合の情報の反映が遅く、結局保険証での確認になってしまう。
- ・保険証がなかったら 10 割にせざるを得ないと思われる。保険証を持ち合わせている方々だったので対応ができた。拙速すぎた。
- ・番号があっているのに該当資格なしと出るとこちらとしても不安になります。すでに何十件以上あるので、保険証を信用して入力しています。
- ・高齢者だとカードリーダーの取り扱いができず、右往左往することがあり、そのため事務がかかりっきりになり受付が混み合う。
- ・オンライン資格確認の前提条件（保険者情報の速やかな更新など）整っていないにもかかわらず拙速な導入に対し、怒りを覚えています。トラブルはすべて現場責任で医療機関側のメリットは極めて少ない。システムも電子カルテ導入を基本に設計されており、当院のような紙カルテの場合、間もなく閉院となることは確定です。
- ・年配の方の資格確認時に、操作方法の説明が必要なことが多く、一手間増えた。オン資確認で資格確認ができるのは便利と感じる反面、トラブルが起きたとき、停電やエラーで PC がフリーズしたとき等は、何もできないのでとても不安です。
- ・あまりにもトラブルが多く、有効期限など入っていない項目もあり、保険証も確認しています。薬剤情報も 3 カ月も前の情報では使えず、お薬手帳が必要な状況。患者情報がタイムリーでないため使用が難しい。
- ・保険証とマイナカードの一体化には不安を感じている方が多い。マイナンバーカードを常に持ち歩くことへの不安、個人情報が流出するのではと高齢者からは問い合わせがあります。
- ・顔認証に時間がかかる。暗証番号を覚えていない患者が多い。結局保険証で対応している。保険証が廃止されれば窓口は大混乱してしまうと思います。
- ・結局、保険証で確認することになる。保険証廃止は、確認できるものが全くない状態となるので、無理がある。危険である。
- ・マイナ保険証のみでは、トラブル時に確認が難しい。本人が院内に入らないと認証できないので、発熱外来で隔離するとき、確認ができない。
- ・資格確認できず、負担が出る旨、伝えたら、受診キャンセルになりました。このような例が続き、受診抑制につながるかも。