

23年8月 オンライン資格確認（マイナ保険証システム） トラブル等事例アンケート報告

2023年9月7日
埼玉県保険医協会



【アンケート実施の背景】

2023年4月より保険医療機関のオンライン資格確認等システムへの参加が義務化とされ、マイナ保険証を受診時に使用できる体制は確実に広がっている。（8月段階で診療所の8割程度）。資格確認システムに参加している医療機関の受付で、マイナ保険証を利用する患者は7月は5%で5月の6%をピークに6月、7月と減少している。原因はマイナ保険証に関するさまざまなトラブルが医療現場で発生していることがあげられる。

マイナ保険証を利用しても、「名前の漢字表記、住所表記、フリガナが一致しない」「患者データが確認できない」「患者の情報が古い（住所が違う）」「負担割合が違う」「他人の情報が出てくる」など医療現場における状況が知られてきている。また「オンラインが繋がらない」「ネット接続で不具合」が出てしまうことが知られてきている。このような場合には窓口支払が「10割」となってしまう、全国各地で患者が「10割」を支払っていることも報道により国民に広く知られるようになった。

6月に来年秋から保険証を廃止する法律が成立した後も、暗証番号不要のマイナ保険証が提案されたり、初診時には保険証の持参を大臣が呼びかけるなど、従前のマイナ保険証を推進するシステムそのものの見直しを政府が認めている状況も進んでいる。「10割負担」となる事態を避けるために、政府は「資格申立書」という患者が自身の資格情報を記し、医療機関には保険証情報が不明でも保険診療を実施するよう通達するなど、これまでの保険診療の運営ルールを大きく逸脱した手続を医療機関に求めるようになった。しかし医療現場では実施できない難解な手続であるため評価は低い。また知られてきている様々なエラー・トラブルは構造的に、発生し続けていることも知られてきており、こうしたトラブルに医療現場として対応し続けることも問題視されてきている。

【本アンケートについて】

本アンケートは全国保険医団体連合会が企画したもので8月の1カ月間を調査機関とし、開業医を対象に、利用状況、エラーやトラブルの状況、健康保険証の必要性などを問うたもので、その埼玉県版となる。マイナ保険証により受付業務が増えたのは「92%」で、患者への説明、機器操作の補助の他、資格確認作業も原因にあがるなど、業務の簡素化に寄与していない状況が示された。

高齢者の窓口負担割合で相違を発見したのは「14%」と、全国の調査結果と同等の状況が埼玉でも見られている。発見した医療機関は35自治体に及んでいる。10割負担を避けるための新書式「資格申立書」については、健康保険証を持参してもらえば十分とする評価が「79%」など解決対応を期待されていないことも示されている。

いずれも健康保険証により受診すれば生じない問題ばかりであること、マイナ保険証を利用した場合のバックアップ体制として健康保険証の必要性を認める機運は医療現場でさらに高まっており、回答者の「96%」が健康保険証を残すことが必要とした。本会の5月調査時点では「保険証を存続すべき」としていたのは「85%」であった。

システムが安定運営されない状況にある以上、保険証がなければ資格確認ができなくなる。多数の開業医が保険証の存続を求めるのは当然のことといえる。11月末に示される「総点検」の結果を待つことなく廃止の延期などを示し、医療現場や社会の混乱を収束させることを求めたい。あわせて国や自治体には、受診時の不要なトラブルを回避させる方途として「健康保険証持参」を患者に呼びかけることを求めたい。

- ・実施期間 2023年8月1日～31日
- ・調査対象 開業医会員（3453人）
- ・回答数 292件（回答率8%） FAXによる

埼玉県保険医協会

県内の開業医師、開業歯科医師で構成し、会員数は4300人（23年9月現在）。

医科開業医の45%、歯科開業医の55%が加入する任意団体。（代表者＝理事長：山崎利彦）
健康保険証によって行う診療を保険診療といい、担当する医師を「保険医」という。

「保険医療の充実と改善により国民・県民医療を守る」「開業医の生活と権利を守る」の2つを掲げて、諸活動を行っている。保険医協会は全国各都道府県に設立されており、その連合体が全国保険医団体連合会（保団連）。10万7千人の医師・歯科医師が加入している。

会員アンケート報告 目次

(アンケート用紙見本)	16
(アンケート集計結果)	
3. 6月診療分で、マイナ保険証で資格確認し、確認できた患者の1日の件数とその割合	4
4. マイナ保険証の患者対応で新たに受付業務は増えたか減ったか	5
5. 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ったか	5
「増えた」事例	6
6. 70歳以上の後期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「負担割合」で相違があったか	7
「あった」事例と、医療機関の所在する自治体	8
8. マイナ保険証で資格確認ができない場合に患者に書かせる「資格申立書」について	9
9. オンライン資格確認システムの運用上のトラブル事例	10
(フリーアンサー)	
他人の情報が入っている／患者のデータが確認できない	
患者の資格情報が古い(住所が違う)／	
名前の表示が一致しない／設備面でのトラブル	
システム上で資格確認ができない	
10. 健康保険証を残す必要があるか	14
(アンケートクロス集計)	15

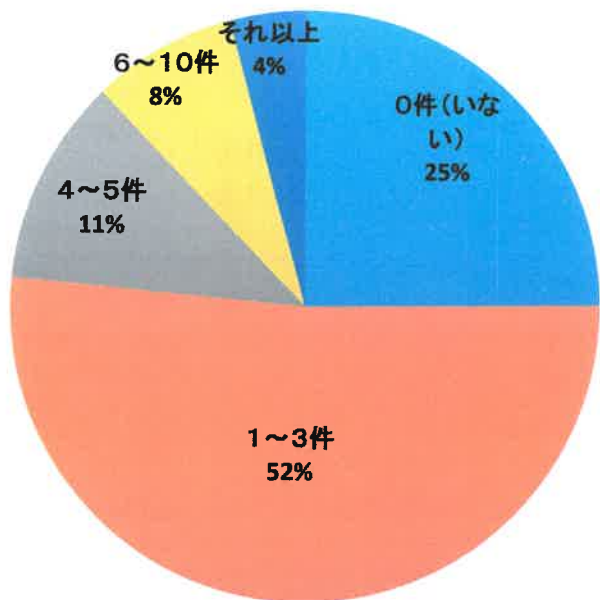
回答区分

医科診療所	189	65%
歯科診療所	91	31%
病院	12	4%
合計	292	100%

問3 6月診療分で、マイナ保険証で資格確認し、確認できた患者の1日の件数とその割合

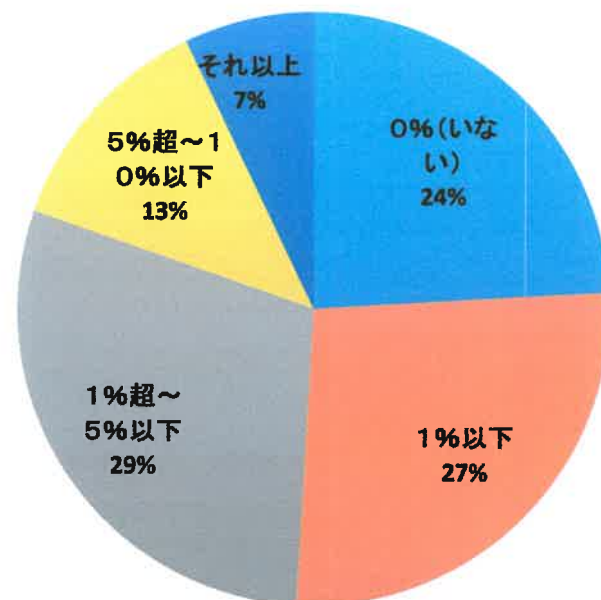
問3① マイナ保険証で資格確認できた1日の患者数

	件数	割合
0件(いない)	66	25%
1~3件	137	52%
4~5件	30	11%
6~10件	21	8%
それ以上	11	4%
合計	265	100%



問3② マイナ保険証で確認できた1日の患者の割合

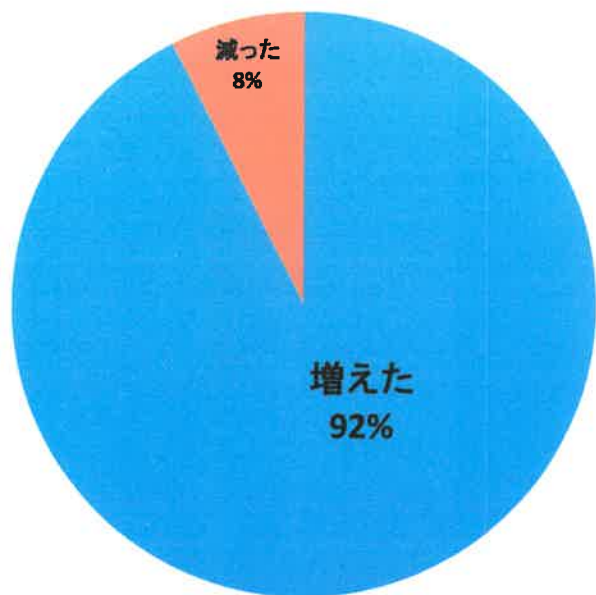
	件数	割合
0%(いない)	54	24%
1%以下	60	27%
1%超~5%以下	66	29%
5%超~10%以下	28	13%
それ以上	16	7%
合計	224	100%



◎1日当たりの件数は1~3件が最多、1日当たりの割合も5%以内が多い。
 ◎厚労省のマイナ保険証利用率は5.6%(6月度利用状況)。
 ◎マイナ保険証を利用する患者はまだまだ少ない。

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たか、減ったか。

	件数	割合
増えた	233	92%
減った	19	8%
合計	252	100%

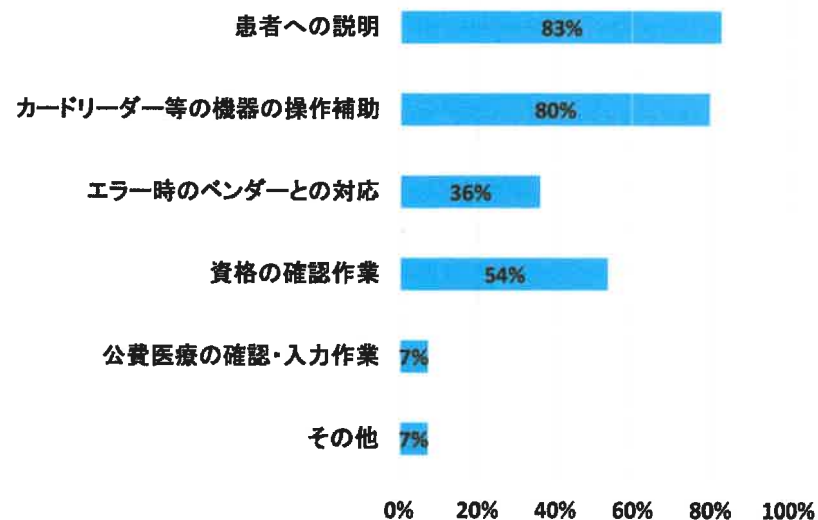


◎9割以上の医療機関が「業務が増えている」と回答。
◎厚労省は、マイナ保険証のメリットとして、受付の効率化を挙げているが実態は全く逆で現場の負担が増加している。

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ったか。

※複数回答可

患者への説明	193	83%
カードリーダー等の機器の操作補助	186	80%
エラー時のベンダーとの対応	84	36%
資格の確認作業	125	54%
公費医療の確認・入力作業	17	7%
その他	17	7%
合計	622	n=233



◎最も多く選択されていたのは「患者への説明」で、次点が「カードリーダー等の機器の操作補助」。
◎オンライン資格確認や機器の操作に慣れない患者の対応に苦慮している傾向が現れている。

◎問5「その他」に寄せられた回答

- とにかく手間がかかる。保険者番号等をマイナンバーに統一してもらえると少し助かるかも
- カードリーダーの読み取りに時間がかかります。受付が滞ります
- システム体制加算と電カルとの連携不十分のため、手動で診療報酬上の基盤体制整備加算の調整/限度額の同意
- 情報が反映されるのに時間がかかった
- 区分変更時に修正できない。
- エラー時とても大変。すぐ対応してくれればよいが、レセ会社Telつながらない。
- オープンカウンターではないため、声かけなしでカードリーダーに置かれた時混乱。
- 後期高齢者が2割や3割だった場合、リーダーを使ってもカルテに反映しない為、オンライン資格確認で確認に入力しなければならない。
- 保険変更した場合、自動では入力されず、保険証の原本確認が必要。
- 以前は紙カルテに保険証のコピーをとっていたが、手書きで保険証情報を書きうつすようになり業務量が増えた。
- マイナ保険証に関係なく、マイナンバーカードに対する苦情対応
- 文字(●で表示など)の訂正。
- カードリーダーの故障ですぐに使えなかった。
- 他でもマイナカードのみで受信できるのか?など問合せで保険証持参の説明など。
- 70歳以上の負担割合、オンライン資格確認で本当に合っているか保険証での二重確認。
- パソコン入力とその間止まる。

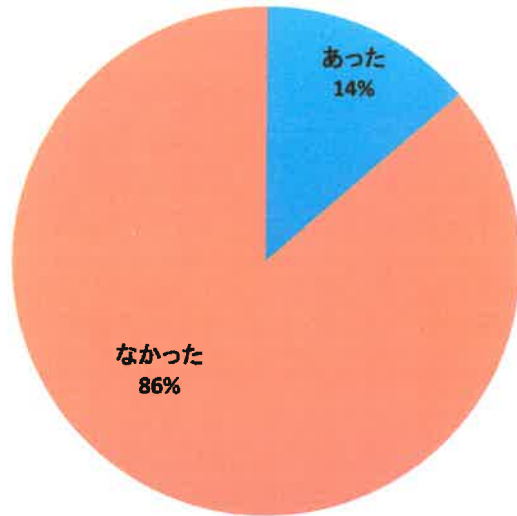
問6 70歳以上の後期高齢者でオン資の画面の「負担割合」と健康保険証の「負担割合」に相違があったか

参考：全国調査(33都道府県・767市区町村(35保険医協会・保険医会))との比較
有効回答数：5055件(母数：54809件) 8/23中間報告より

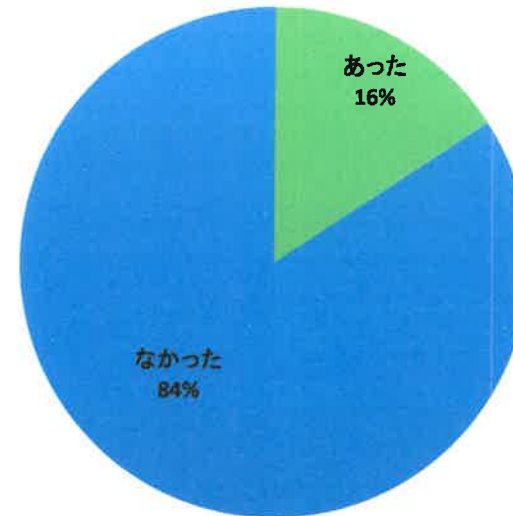
	件数	割合
あった	35	14%
なかった	223	86%
合計	258	100%

あった	693	16%
なかった	3704	84%
合計	4397	100%

埼玉



全国



◎全国に比べて負担割合に相違が「あった」割合は同程度。1割以上の医療機関で不具合が発生している。

問7 問6で「あった」と回答した方について、その件数と内容

- 2件
- 2件、負担割合2割と3割の違い
- 2～3件、負担割合2割→3割、逆もあり
- 1件
- 1件
- 2件、負担割合の違い
- 2件
- 件数不明
- 件数不明
- 3件
- 1件、負担割合違い
- 1件、頭書登録内容と負担割合が相違
- 1～2件、オンライン資格確認で1割、持参された保険証2割。
実際は世帯主の関係で1割。本人もわからず確認に時間がかかった
- 5件
- 3件、区分が違った
- 数件あった、内容は覚えていない
- 1件
- 多数あり、ほとんど全員
- 2件
- 2～3件
- 3件、3割の負担の方が2割になっていた。
- 何件もあった。保険証は2割なのにPC上は1割、3割なのに1割など。
- 1件。レセプトの返戻まで起きている。何が正しいの？
- 件数不明
- 1件、負担割合が違った。
- 1件、負担割合2割が3割になっていた。
- 3～5件、保険証は2割だが、1割で表
- 3件
- 1件
- 1件、1割の人が3割になっていた。
- 5件。オンラインでは1割、保険証では2割等。後期の場合、保険証に「〇年〇月から〇割」記載がある方が相違のあることがほとんどです。
- 1件。マイナ保険証だと2割、保険証(本人確認)3割、後者にて対応。
- 3、4件。受付時に確認すると紙の保険証と違い、30分後くらいに念のためデータを確認すると、しれっと受付時と割合が変わっている
- 2件、資格失効と出たが、資格あった。

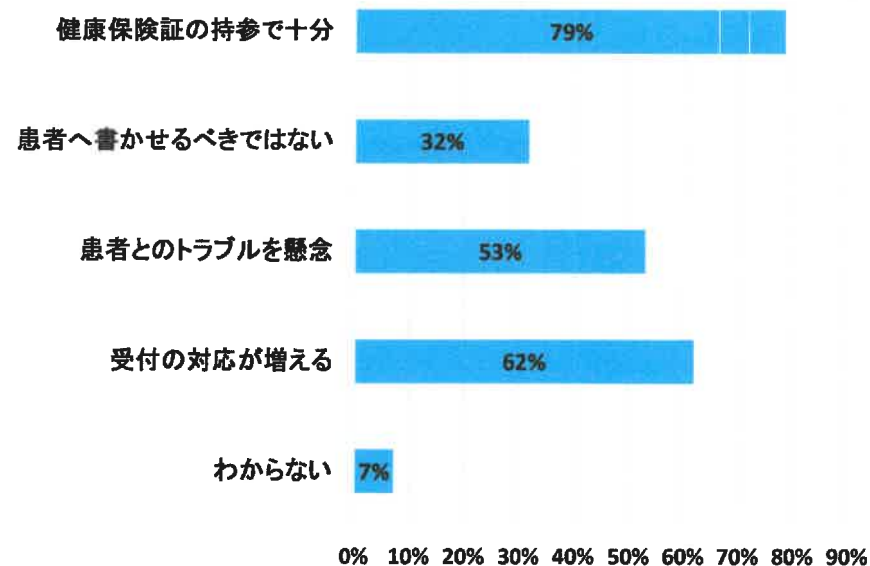
「あった」と回答した医療機関の所在自治体と件数

さいたま市南区	2
川越市	2
熊谷市	1
川口市	3
所沢市	3
飯能市	1
本庄市	2
春日部市	1
狭山市	1
深谷市	2
草加市	1
越谷市	3
戸田市	1
入間市	2
朝霞市	1
桶川市	1
北本市	1
坂戸市	1
吉川市	1
ふじみ野市	3
川島町	1
吉見町	1
	35

問8 マイナ保険証で資格確認ができない場合に患者に書かせる「資格申立書」について

※複数回答可

	件数	割合
健康保険証の持参で十分	230	79%
患者へ書かせるべきではない	93	32%
患者とのトラブルを懸念	155	53%
受付の対応が増える	181	62%
わからない	21	7%
合計	680	n=292



◎8割の会員が「健康保険証の持参で十分」を選択している。「資格申立書」は、マイナ保険証で資格確認ができず保険証も持っていなかった時に患者に書かせる書類であり、書かされる患者・対応するスタッフ両方の負担になるため、現行の保険証の存続が望まれている。

問9 オン資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

- ◎「これまで報道されていないような事例」はなかったが、会員から多くのトラブル事例が寄せられ、既に知られているトラブルが解決されることなく発生し続けていることがわかる。
- ◎「患者の資格情報が入っていない」「名前の表示がおかしい」といった以前から起きているエラーが、メディアの報道から数ヶ月経っても起こり続けており、政府や自治体の対応が全く追いついていない。
- ◎既存のトラブルが解決されていない中で「資格申立書」のような新たな施策へも対応しなくてはならないため、医療機関は疲弊する一方である。

<他人の情報が入っている>

- 生年月日同一患者の別人の情報が入っていた

<患者の資格情報が入っていない>

- 患者に保険証を登録したと言われるが、オンラインで確認すると入っていない。
- 資格確認結果分かりません…。手入力で保険証番号を入力したが次の時も資格確認結果見つかりませんと国保や市役所に電話で確認。ずっと国保に加入しているので有効ですと言われた。マイナンバーだけになってしまうと手入力もできないのか不安
- データがなかったことがある(2件)
- 患者が新しい保険証を持参しても「資格なし」になることが多い。また、新しい保険証と古い保険証の両方が「資格有効」になった時もある。自衛隊の保険証など公務員の人の保険証も「資格なし」なのはおかしい。システムを稼働するなら、保険の内容や資格が変わったら、すぐに反映するようにしないと意味がないと思います
- データが確認できない場合、保険証を持参されていても不安が残る
- データがない方が何名もいる
- マイナカードで読み取りしても「該当なし」とパソコンで出る
- 保険証はあるのに資格無効になることが多数。保険変更時にデータがないため保険証でしか確認できない
- そもそもデータがない(3件)
- 保険証をお預かりしているにもかかわらず、資格が確認できない
- そもそもデータがない、会社側がまだ登録していない。
- 保険証持参しているが、オン資確認画面に「該当資格がありません…」とメッセージが出る。患者さんに確認しますが変更ないと言われる
- 有効と思われる保険証は持ってきているのに、マイナンバーカードによる情報が全て空欄になっているのが5件くらいあった
- 「資格なし」の表示が出たので、保険者に問い合わせたら「資格あり」だった
- 資格情報ありませんと出てくるが、保険者に確認すると資格がある
- 保険証を交付されているのに、オンラインで反映されていない。時差があるのか？入力漏れなのか？
- 「該当なし」が多い。
- 先々月から先月くらいに資格を取得した患者様は資格がないと表示される。

<患者の資格情報が古い、誤りがある>

- 社会保険で引っ越してきたばかりの患者でマイナンバーカードの住所が旧住所だった
- 資格取得年月日の誤り
- 住所が違う(4件)
- 住んでもいない住所が記録されていた
- 社保で住所が相違しているのが多くあった。
- 大分前に転居しているにもかかわらず転居前の住所が登録されていた。
- マイナンバーは2割負担であるが、実際は3割負担だった。
- 保険証が切り替わった際、適用開始日が反映されない。保険証の有効期限も反映されない。
- 住所が違った。おそらく郵便番号の間違え。
- 国保の期限切り換えができていないことがあった。オンライン上では期限切れと出てしまった方がいた
- 資格適用開始日が正しく反映されない(交付日が入ってしまう)。
- 住所が違う時がある(2件)
- 負担割合、有効期限、不備。
- 現在の保険証データが入っておらず、数年前に有効期限が切れたデータが出てきた、マイナンバーの有効期限は有効。
- 有効期限が延長されていない。
- 国保は有効期限がでない。
- 住所が入っていないケースが3件くらいありました。問診票に住所記載欄があるので手入力に対応

<名前の表示がおかしい>

- 読み仮名の小さいヨやユが大きいヨやユになっている
- 氏名の漢字の文字化けがある
- 患者の漢字が違ったりする
- 名前の漢字が●で表示される
- 旧字体が出ない
- 高→高となってしまう。
- 読み仮名の相違(5件)。
- 入力の文字に黒丸が出てくる方多数いて、何度変えても、次の来院時にはまた黒丸表記になっている。小文字が大文字で入力されている為、こちらのPC上検索をかけてもヒットしないケースが増えた。(例:シュ→シユ)、小文字大文字で反映させるのを止めて欲しい。
- 読み仮名の小さい「ッ」や「ャ・ユ・ヨ」等が大文字で表示される。
- 氏名読み仮名「ヅ」と「ズ」の登録が違う等、大小のヨ。
- お名前の漢字が反映されておらず、保険証の提示をお願いしました。その後、市役所にクレームのTELが入ったと連絡があり、他に何で確認するべきか疑問です。

<資格情報に欠けている部分がある>

- 国保等資格の期限表示がない
- 世帯主が確認できない。
- 負担割合の表記誤りではないが、70歳以上の方のマイナンバーの限度額同意が無く割合が不明で、再度同意していただけるようお願いすることがある

<設備面でのトラブル>

- オンラインが繋がらない日が度々あります
- 今のところトラブルはないが、顔認証のリーダーなどが壊れた場合、対応ができなくなると思う。その度に10割もらって後で返金となるとかなり手間になる
- カードリーダーとネットの接続がうまく行かず、システムが停止してしまう。
- 機械のトラブル(エラー表示出る)出たり、患者さんをとても待たせてしまう。
- カードリーダーの読み込みが遅いので、次の人の受付の待ち時間が増えた。
- カードリーダーで読み取れない事が1回あった。

<人為的なトラブル>

- 保険者がマイナンバーと紐付けを怠っていた
- 患者様から聞いたお話ですが、他人の顔写真が貼られたというのを聞いたとの事です
- 勝手に新しいデータにされていた

<システムが現場で対応できていない>

- 自衛隊の患者はオンライン対応していないためマイナカード提示の人が保険証対応となることがある
- 新患がマイナで資格確認出来なかった時は、今まで通り自費精算の方が楽。
- 高齢者がほとんどなどで使用している方、ほぼいません。
- 有効期間の更新の場合など、資格確認時に反映されているかが不明
- 受付に時間がかかり次の受付の人への対応が遅くなってしまった。
- 発熱外来の際、保険証をTELにて確認し入力しています。院内には入れないのでカードリーダーは使えません。保険証が廃止されると、この対応ができません。
- ご老人は、認証ができない。
- そもそもだれも(過去2人くらい)提示しないので、わかりません。

<上記事例が複合して発生>

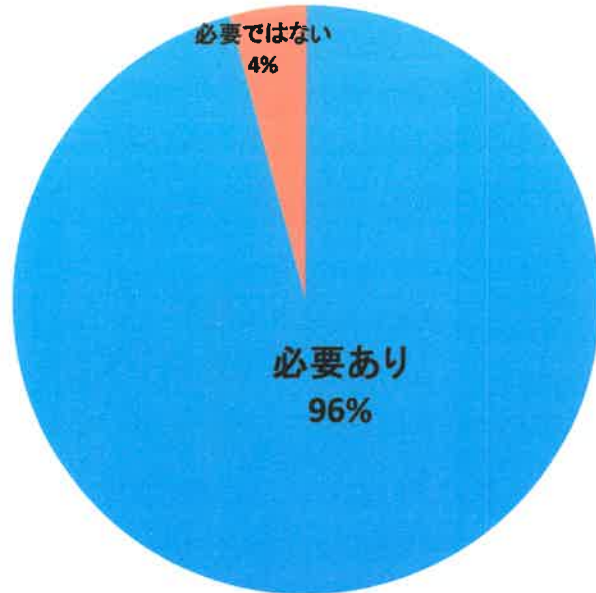
- 読み仮名が旧姓のまま、住所が違、データがない
- カタカナや旧姓の名前が表示される
- 顔認証できなかった。名字の漢字が違
- 住所が違、国保有効期限が入っていない
- 住所不一致、データがない
- 住所が違、資格エラー(データがない)、限度額適用の区分が本人が申請していないのに変わってしまう
- 「保険情報が見つからない」とエラーが出る、名前の読みが違、住所が登録されていない
- 漢字が●で表示される、データの移行がスムーズでない
- 住所が違、データが表示されない、自己負担限度額申請をしていなくても患者さんが「はい」と押してしまい反映されてしまう
- 引っ越し前の住所が入っている、仮名の間違い
- 仮名・漢字のエラー、データが出てこない
- 2~3月前から資格有効のはずなのに、オンラインは無効と出る。そもそもデータがない、保険証の名前が違→オンライン資格は無効と出る。

正しい名前を入れても無効となる。

- 読み仮名違い。データがない。文字化け。
- 保険者によって住所表記がまちまちで、数字の半角・全角も統一されておらず、場合によっては文字化けする。
- 名前で小文字のヨのところが大文字のヨになっていた。ネット環境が悪く切断することがある
- 読み仮名が違ふ、名前の字が違ふ、資格確認がとれない
- 資格確認に時間がかかるため業務が滞る。保険証が変更になっていたのに資格ありと表示されていた
- 漢字間違いを直してもまた●表示になる。昔の漢字・誤字で辞書にない。住所がなぜか消えてしまう事例3件あり
- 読み仮名が違ふ、資格がないのにオンライン資格確認が通る
- 名前が記号になっていたり、住所、有効期限、交付日が違っていたり入っていないかったりする。保険証変更された方がすぐ反映されない
- 読み仮名が間違っている、データの登録がされていない・遅れている。保険組合に問い合わせる手間がかかる
- 住所相違、複数該当者の表示(家族間で枝番がない?)。
- ①名前の読み仮名がちがう。②書かれた住所がちがう。③データがなにも入っていない。
- 名前文字が●になる。双子の場合表示がおかしくなる、他多数。
- 読み仮名遣い、本人・家族の違い、双子の時もう1人が出てきてしまう。正しいのにカナ氏名が違ふとでてる。
- 住所が入っていない人が高頻度である。保険証の有効期限が入っていない。名前のフリガナが違った。
- 資格取得日の違い。顔認証がされない。
- 記号のない市町村なのに番号が記号に入ってしまう。読み仮名がちがう。
- 読み仮名。データがない。

問10 健康保険証を残す必要があるか

	件数	割合
必要あり	268	96%
必要ではない	12	4%
合計	280	100%



◎9割超の会員が「必要あり」と回答。約1年後に迫った健康保険証廃止・マイナ保険証普及が推し進められる中でも、医療機関の「保険証存続」の声は高まっている。

◎「必要ではない」と回答した会員でも「ただし保険証として機能し、タイムリーに更新されていれば」といった条件を記入していることがあり、保険証を今のトラブルが多発する状態で残さなくてよいと考えている会員は少ない。

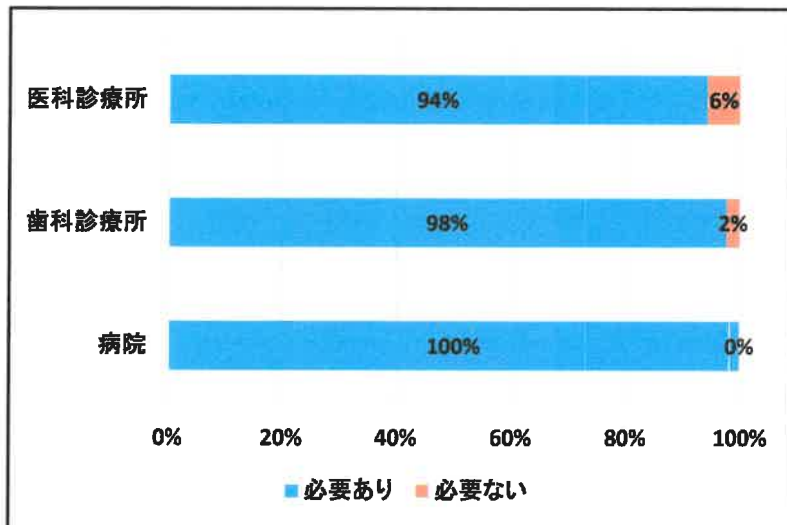
クロス集計

問2医療機関の区分×

問10健康保険証を残す必要があるか

問2×問10

	必要あり	必要ない
医科診療所	169	10
歯科診療所	87	2
病院	12	0

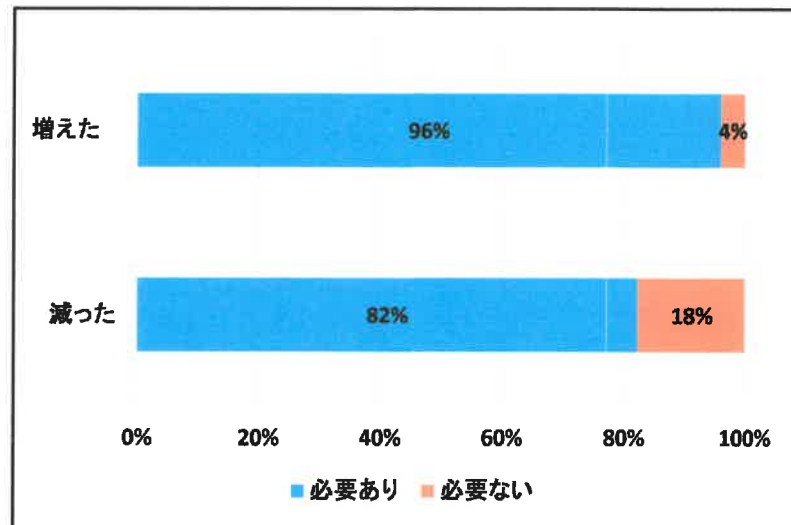


問4患者への対応で受付業務は増えたか、減ったか×

問10保険証を残す必要があるか

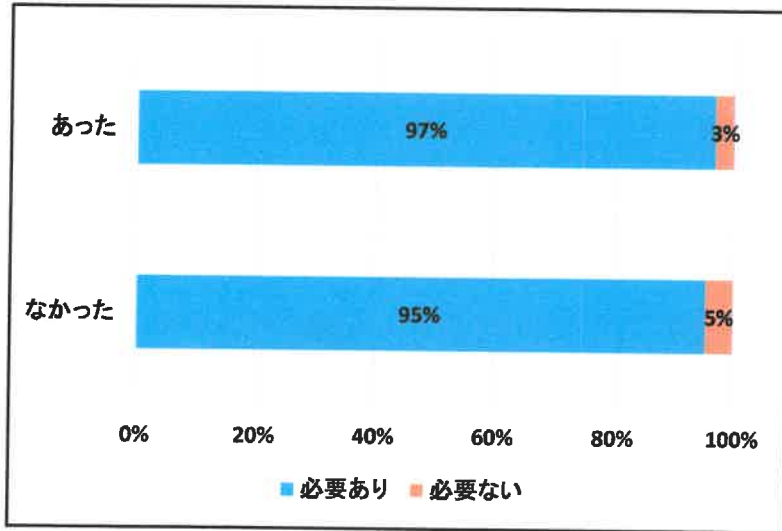
問4×問10

	必要あり	必要ない
増えた	218	9
減った	14	3



問6負担割合に相違があったか×問10保険証を残す必要があるか

問6×問10	必要あり	必要ない
あった	32	1
なかった	207	10



アンケートが
続きますが
ご協力ください

緊急 全国 オンライン資格確認システムの
トラブル事例アンケートのお願い

協会、保団連ではオンライン資格確認システムのトラブルアンケートを実施して、関係各所に訴えてきています。ご協力に感謝申し上げます。今回、保団連は、負担割合の表記誤りについてアンケートを実施することとしました。引き続き保険証存続を求めて、現場の実態を訴えてまいります。ぜひご協力ください。

【アンケート回答要領】〆切り 8月10日(木)
*下記アンケートの□内にチェック、または、囲み内にご記入の上、FAXにてご返信ください
返信FAX宛先 埼玉県保険医協会 048-824-7547

- 【問1】 医療機関の所在地 () 県) ※埼玉県以外の場合にお書きください
- 【問2】 区分 内科診療所 歯科診療所 病院
- 【問3】 6月の診療状況についてお聞きします。マイナ保険証で資格確認し、確認できた患者の一日の件数は何件くらいですか。また、その割合は、一日の概ね何%ですか。
一日 () 件) で、一日の概ね () %)
- 【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。
 増えた 減った
- 【問5】 「問4」で「増えた」という方にお聞きします。
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)
 患者への説明 カードリーダー等の機器の操作補助 エラー時のベンダーとの対応
 資格の確認作業 公費医療(子ども医療費、生活保護等)の確認・入力作業
 その他 ()
- 【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。
 あった なかった
- 【問7】 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。
() 件)
(具体的に:)
- 【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 患者へ書かせるべきではない 患者とのトラブルを懸念
 受付の対応が増える わからない
- 【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。[例: 読み仮名や住所がちがう、そもそもデータがない、年齢からあり得ない負担割合が表示された、など]
()
- 【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。
 必要あり 必要ない

ご協力ありがとうございました。

※ご協力いただいた回答の内容についてお尋ねしてもよい場合は、ご記入をお願いいたします。

医療機関名 _____ お名前 _____ 電話番号 _____