

10月以降のマイナ保険証・オンライン資格確認に関するトラブル 会員アンケート 報告

2023年12月22日
埼玉県保険医協会



【 アンケート実施の背景 】

2023年6月にいわゆる「保険証廃止法」が成立をした後にも、新たな問題が次々と浮上ったために、8月に首相が会見で廃止の時期を改めて判断すると述べるとともに、政府として「最終とりまとめ」を発表し、法の趣旨を大きく修正緩和とした。「資格確認書」の発行要件、「資格情報のお知らせ」の新設にみられるとおり、マイナ保険証のみでは、国民皆保険制度の運用は困難であり、資格確認ができる書証の必要性が示された格好である。マイナ保険証の利用率も医療機関における医療情報の利用も低く、システムの信頼は低迷中である。

マイナ保険証のカードリーダーの設置は、今年4月より義務化とされているものの、政府の準備不足などのため、多くの医療機関に対して「9月末までには設置を」とする経過措置が認められていた（尚も様々な経過措置は継続中）。本会では今年の5月、8月にもマイナ保険証システムに関する会員アンケートを実施しているが、10月以降の状況について、改めて会員調査を行うこととしたもの。

【 本アンケートについて 】

本アンケートは12月4日～14日に実施し、開業医会員を対象に利用状況、エラーやトラブル経験、来秋から健康保険証を廃止することなどを設問として集約した。

回答した開業医で10月1日以降に「トラブルがあった」としたのは58%と依然として半数以上が経験している。5月時の「72%」よりも減少しているとはいえ、マイナ保険証を患者が利用しないためにトラブルがないとする回答も見られる。

保険証が廃止された場合の受付業務についての予想では「受付業務に忙殺される」とする回答が60%と最も多く、「診察の待ち時間が長くなる」「スタッフを増やさざるを得ない」と続いた。「一定落ち着いている」とする回答10%である。利用状況の低迷にある現在でも受付の手が取られるなど、システム利用に伴う実害は今も進展中である。1年後には収束しているとみている回答者はほとんどいない。

保険証の廃止に換えて様々な書証・ツールが政府から発表されているが、廃止後は、資格確認の書証・ツールは6～7種類も増える見込みであり、この点だけでみても受付の混乱が予想されている。

2024年秋の保険証廃止について、「賛成」するのは3%にとどまり、「賛成だが延期すべき」8%、「保険証は残すべき」89%と、二つを合わせると97%にも上った。来年秋に健康保険証の廃止については、医療現場では賛同は得られておらず、また、「不安の払拭」には至っていないことが示されている。

保険証廃止を求める声は、国民からも高まっていない。政府には保険証の存続を求めたい。

同時期に全国の保険医協会が本調査を実施しており、全国保険医団体連合会が来年回答集計を発表予定である。

- ・実施期間 2023年12月4日～14日
- ・調査対象 開業医会員（3398人）
- ・回答数 159件（回答率5%） 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12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。

マイナ保険証・オンライン資格確認の10月1日以降発生トラブル調査

調査期間 23/12/4(月)～12/14(木)

159 件

アンケート対象数(開業医会員):3398
回答割合:5%

問1 所在地…省略(全員埼玉県のため)

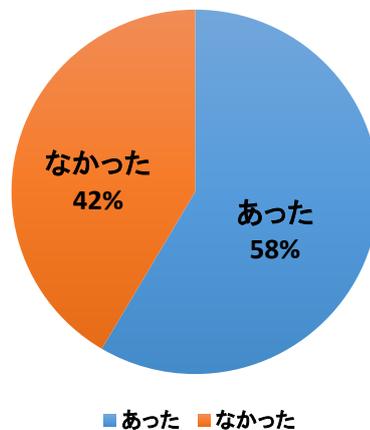
問2 区分

医科診療所	94	59%
歯科診療所	56	35%
病院	9	6%
合計	159	100%

問3 10月1日以降、マイナ保険証・オンライン資格確認に関連するトラブルはあったか。

あった	93	58%
なかった	66	42%
合計	159	100%

問3 10月1日以降、マイナ保険証・オンライン資格確認に関連するトラブルはあったか。

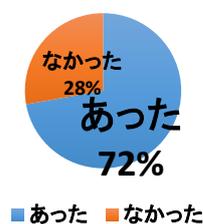


- ◎オンライン資格確認原則義務化後も、トラブルがあったと6割弱が回答している。
- ◎欄外に「そもそもマイナ保険証を出す患者がいない」と書かれていることもあった。マイナ保険証使用率が下がっているため、トラブルがこの数で収まっていると推測される
- ◎猶予措置で未導入の医療機関も存在。使っていないのでトラブルは「なかった」となる。

5月アンケートQ2との比較

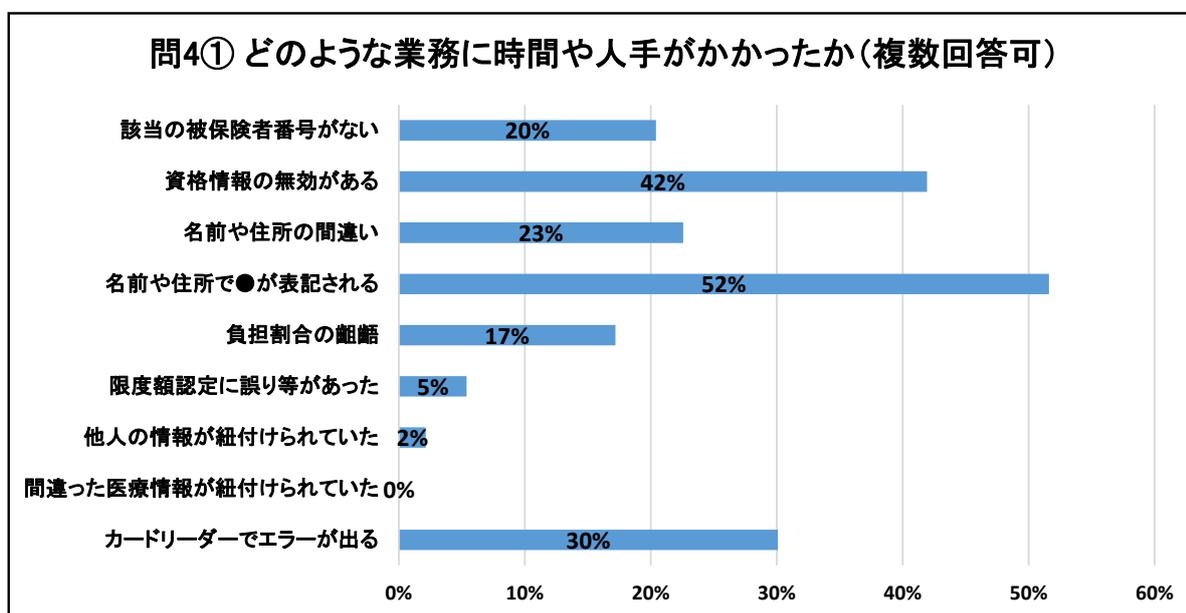
- ◎5月は「これまでに経験しているか」を聞いていた
- ◎トラブル発生があった医療機関の割合は減少しているが、7割から6割弱と減少幅が小さく、半年間で改善されたとは言いがたい。

【参考】23年5月「運用している」と回答した方トラブルの有無



問4① 問3で「あった」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)

該当の被保険者番号がない	19	20%
資格情報の無効がある	39	42%
名前や住所の間違い	21	23%
名前や住所で●が表記される	48	52%
負担割合の齟齬	16	17%
限度額認定に誤り等があった	5	5%
他人の情報が紐付けられていた	2	2%
間違った医療情報が紐付けられていた	0	0%
カードリーダーでエラーが出る	28	30%
合計	178	n=93



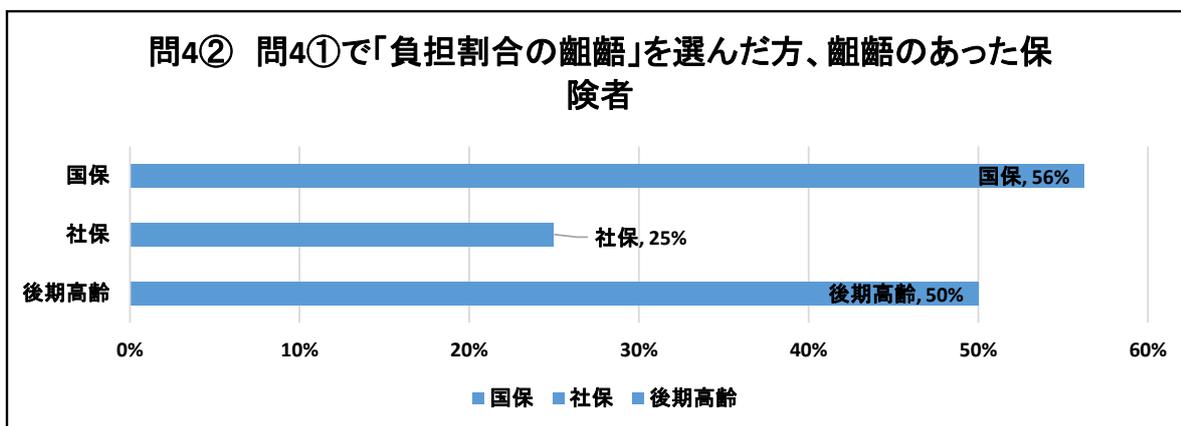
- ◎最も多く選択されていたのは「名前や住所で●が表記される」、次点が「資格情報の無効がある」。
- ◎「名前や住所で●が表記される」については、「高」など常用漢字でない字を中心に、名前の漢字が正しく表示されないという声が多数挙がっている。
- ◎「カードリーダーでエラーが出る」も多く選ばれ、動作不良や修理に悩む声が多い。

5月アンケートQ2-1との比較

- ◎当時はシステム内容以外、患者とのトラブルなども聞いた。
- ◎患者対応のことなど「患者情報が表示されない・資格無効」が過半数を占めていたが、今回のアンケートでは「名前や住所で●が表記される」が最多。当時は「名前の漢字が一部●と表示される」という意見が記述欄で出されていたが、今回選択肢に加えたことで改めて「●」表示トラブルの多さが確認

問4② 問4①で「負担割合の齟齬」を選んだ方、齟齬のあった保険者

国保	9	56%
社保	4	25%
後期高齢	8	50%
合計	21	n=16



◎社保で少なく、国保と後期高齢が多い。

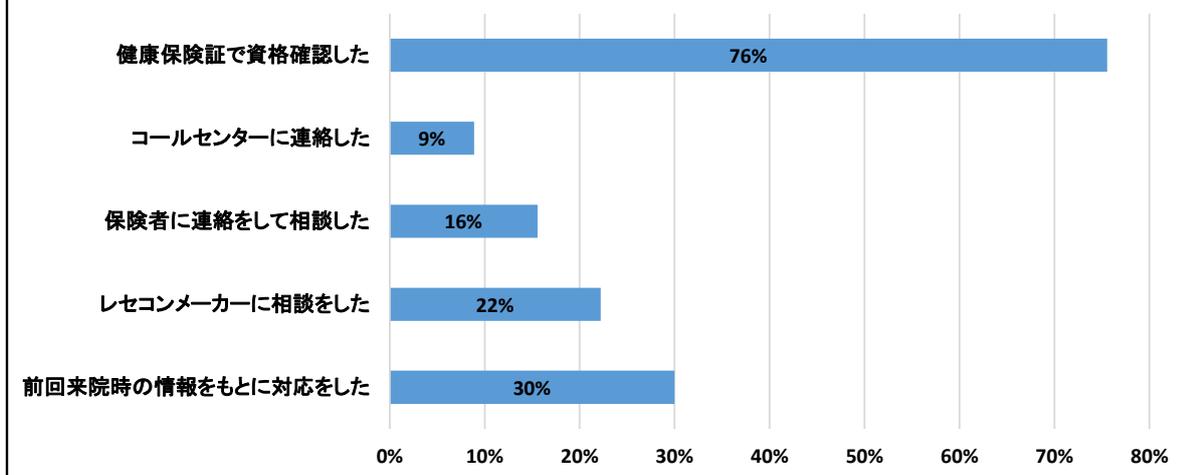
問5 トラブルの具体的な内容

- 社保で、資格なしで返戻された。患者さんより全額自費で払ってもらうが、後日社保資格喪失日の次の日に国保加入が判明。オンライン資格の反映が遅い
- おかしな所にスペースが入っており本人表記と違っている、ふりがなが明らかに違っている、無効と資格情報で出ると、本人に確認取りが必要で不信感がある
- カードリーダーの読込に時間がかかりすぎて困ります。資格があるにもかかわらず「受給資格なし」となることが多い。例えば家族5名のうち、1名だけなぜか「資格がない」などと、あり得ないことが起きており困る
- カードリーダーとレセコンの、ディスプレイに表示する切換スイッチの不具合により、パソコンのディスプレイにレセコン画面が表示されなかった
- 資格があるのにオンライン資格確認をすると該当なしと出てくる。「高」が●で表記される
- カードナンバーの読み取りができず、レセコンのPCの再起動で対応している
- ネットワークエラーで使用不能。業者に連絡するも担当者が多忙で修理日程が決まらず1週間ほどかかった
- オンライン資格確認で名前の読み仮名が違う、兄弟の1人だけ該当の保険情報がない
- 現在、発熱・カゼ症状は外で診察している(院内感染予防のため、院内立入を制限中)。外の診察のマイナカードしか持参しない患者に関してはオン資システムの操作が不可のためいったん自費を徴収することになる
- 資格なし又は喪失と表示され、保険者に連絡する(保険証持参していても土曜日以外は問い合わせる)時間と人手がかかる
- 顔認証できない、老人の負担割合わからない、高齢者はそもそも顔認証の機器に対応できない方が多い
- 常用漢字でない氏名は必ず●となる、外国人に多く資格情報の無効があるため、本人へ確認、保険者へ確認、基金や連合会へ確認と3度手間になっている
- 現在埼玉住まい、住所変更もしているが、旧住所の宮城県の登録になっていた
- オンライン資格確認で「資格無効」となったため、患者さんにお伺いしたところ、「そんなはずはない」とご立腹されてしまった。お持ちの保険証で対応した。オンラインでの資格取得日が誤って表示されており、市役所へ確認したところ、もっと前からの資格が有効であった
- 明らかに有効な保険証が手元にあるのに資格情報が無効と出る(2件)。夫婦でいらっしゃってる患者様で、たまたま、2人が年・月・日とともに同一の誕生日の場合、奥さんの保険情報がご主人のものに置き換わってしまう(1件)。名前住所が●表記は複数件あった

問6 トラブルについてどのように対応したか(複数回答可)

健康保険証で資格確認した	68	76%
コールセンターに連絡した	8	9%
保険者に連絡をして相談した	14	16%
レセコンメーカーに相談をした	20	22%
前回来院時の情報をもとに対応をした	27	30%
合計	137	n=90

問6 トラブルについてどのように対応したか(複数回答可)

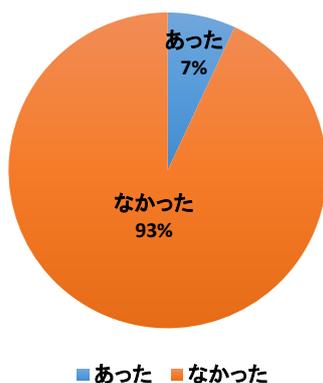


◎健康保険証で資格確認をした回答が大多数。マイナ保険証と健康保険証の併用が必要な状況が原則義務化後にもかかわらず続いている。また、カードリーダーの動作不良やエラー表示が発生し、対応しているレセコンメーカーに相談しているケースもあった。

問7 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	9	7%
なかった	121	93%
合計	130	100%

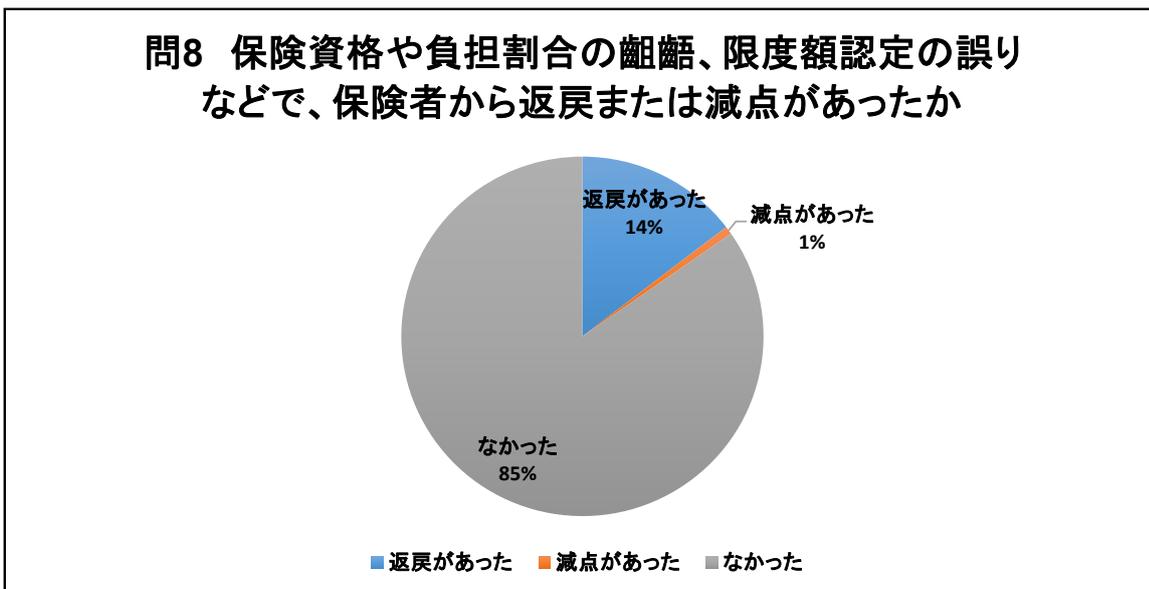
問7 トラブル対応で「一旦10割負担を患者に請求した」事例



◎10割負担を求めた事例が少数だが現在も存在。1件が4人、2件が2人、3件が1人、不明が2人。

問8 保険資格や負担割合の齟齬、限度額認定の誤りなどで、保険者から返戻または減点があったか

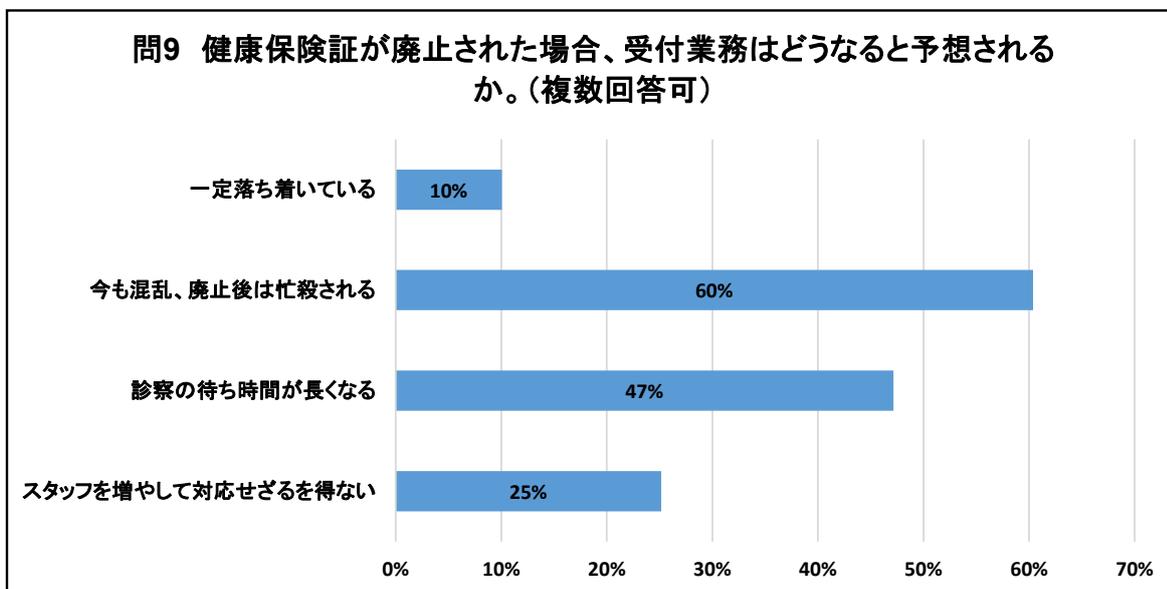
返戻があった	20	15%
減点があった	1	1%
なかった	116	85%
合計	137	100%



◎ほとんどの回答が「なかった」だが、返戻が10%超、減点も1人回答があった。

問9 健康保険証が廃止された場合、受付業務はどうなると予想されるか。(複数回答可)

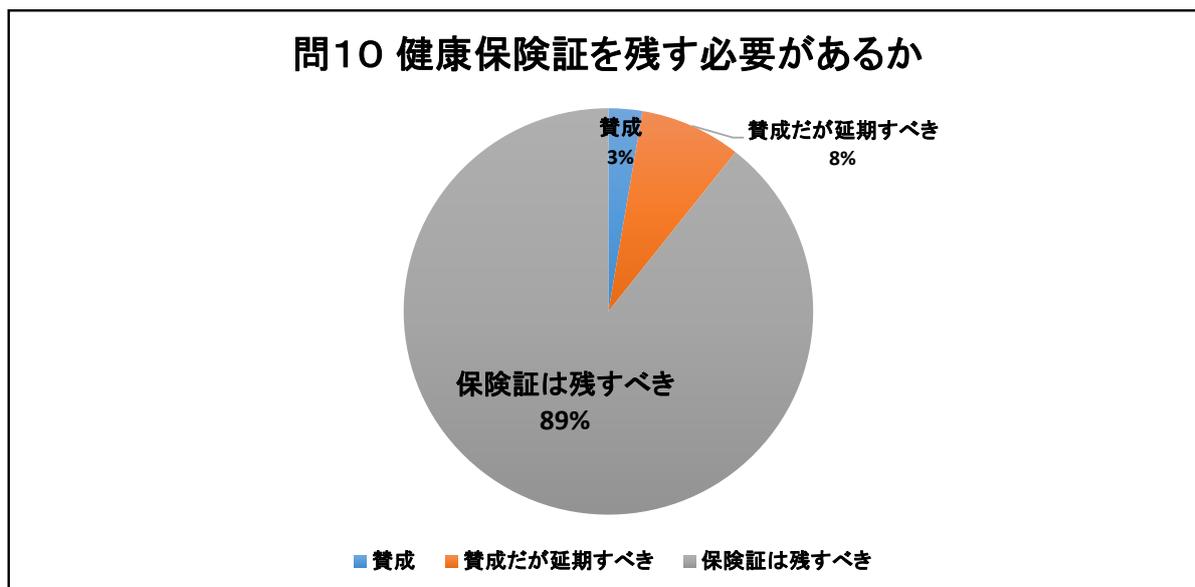
一定落ち着いている	16	10%
今も混乱、廃止後は忙殺される	96	60%
診察の待ち時間が長くなる	75	47%
スタッフを増やして対応せざるを得ない	40	25%
合計	227	n=159



◎今も混乱しており、廃止後の業務を心配する声が多数。また、医療機関の業務よりも、保険証廃止を知らない患者の混乱を心配する声も見られた。
 ◎病院会員より、「保険確認作業のためにスタッフを増やしてもらえないわけがない」とコメントもあった。

問10 2024年秋の健康保険証の廃止について

賛成	4	3%
賛成だが延期すべき	12	8%
保険証は残すべき	134	89%
合計	150	100%



◎9割近くの会員が「保険証は残すべき」と回答。「賛成だが延期すべき」も8%回答があり、健康保険証の拙速な廃止に反対している。

5月アンケートQ3、8月アンケート問10との比較

◎5月アンケートでは「健康保険証の存続について」問い、「保険証は存続すべき」が85%。8月アンケートでは、「健康保険証を残す必要があるか」問い、「必要あり」が96%を占めた。今回のアンケートは「保険証は残すべき」89%、「賛成だが延期すべき」8%を合わせて97%に達するため、健康保険証存続を求める声の割合が最多となった。

