

埼玉県保険医協会 マイナ保険証・オンライン資格確認の 24年5月以降発生トラブル調査報告

調査期間 24/8/9(金)～8/30(金)

回答数 347件

アンケート対象数(開業医会員):3415
回答割合:10%

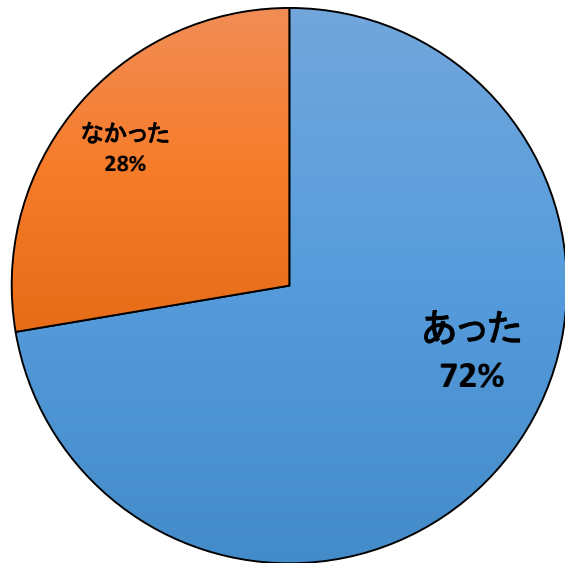
問1 所在地…省略(全員埼玉県のため)

問2 区分

医科診療所・病院	254	14%
歯科診療所	93	6%
合計	347	10%

問3 5月以降マイナ保険証・資格確認に関するトラブル・不具合は？

	件数	割合
あった	251	72%
なかった	96	28%
合計	347	100%

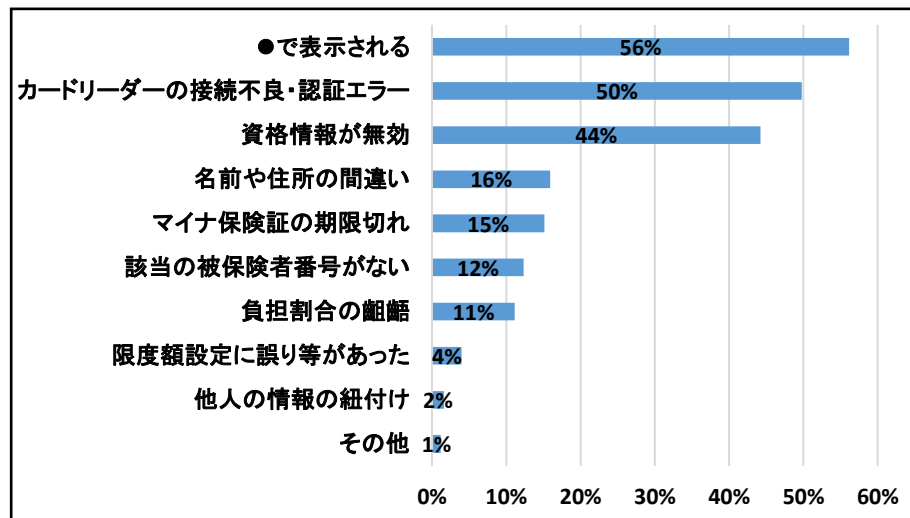


◎今年5月以降の状況でも、トラブルや不具合を経験している医療機関の割合は70%を超えた。
◎これまでの保険医協会による調査でも昨年23年12月58%、23年5月72%を示しており傾向は変わらない。

問4 問3で「あった」という方、トラブルはどのようなものですか。

※複数回答可

●で表示される	141	56%
カードリーダーの接続不良・認証エラー	125	50%
資格情報が無効	111	44%
名前や住所の間違い	40	16%
マイナ保険証の期限切れ	38	15%
該当の被保険者番号がない	31	12%
負担割合の齟齬	28	11%
限度額設定に誤り等があった	10	4%
他人の情報の紐付け	4	2%
その他	3	1%
		n=251



◎内訳で示されている原因は、システム上の不具合を修繕していないもの(●で表示)、総点検を終えて尚も生じるもの、カードリーダーそのものの不具合などによる。
◎こうしたトラブル、不具合は、現状では健康保険証の確認により解決している。「問6」参照。
◎マイナ保険証のみでは資格確認が困難である。

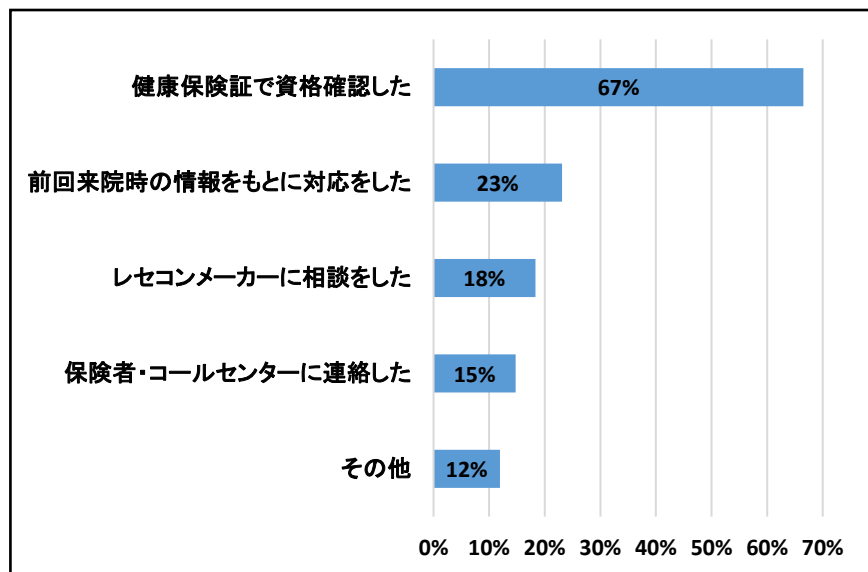
問5 トラブル・不具合の具体的な内容について教えてください。(抜粋)

- 行ったことのない住所が記載されていて他人の情報が誤入力された可能性がある。
- 突然ログイン出来なくなり、1h後位に回復した。
- そもそもマイナ保険証が結びついていない、それに気づいていない方もいる。
- 資格情報が表示されず、保険証を提示いただいた、有効期限が表示されないの、不明な中対応。
- 使用頻度が少ないので、使用の度、システムを立ち上げないといけない。
- ID、パスワード入りに時間がかかり、大変不便。
- 受給者証がマイナンバーとひもづけされていないため、入力の手間がかかる。
- オンライン資格確認と電カルがうまく連携せず、連携させるための操作、連携までに時間がかかることが
- 多々あり受付業務に支障が出ている。
- 急に接続不良になる。そうなると再起動しても半日(3~4時間)使用できず
- マイナンバーのみの患者さんの資格・保険確認ができない。
- カミナリの影響で数時間利用できなかった
- 資格確認のできない保険者がある。公務員なのになぜ？
- 自衛隊員は全員、オンライン資格に登録がない。
- ●の表示がかなり多い。
- カードリーダーのやり方がわからず、説明するのに人手が取られる。受給証が入らないためクレームを言われた。
- 保険者が資格確認システムとの紐付けができてないようで、会計ができなかった、土曜日は保険者が休みで確認がとれないので。
- ご本人確認の方が正しかった。資格無しが多い。
- 住所が違うことが何件かありました。小文字が大文字になっていました。新しい保険証申請中の患者様、以前の保険証が有効になっていました。
- 新しくなった保険証の紐付けされていない。
- 資格情報が出てくるまで待たされる(2回やり直してもらった)。待たされた間に保険証で確認済ませた後情報が来た。
- 顔認証がエラーになる人が何人かいた。
- こども医療受給者に、限度額・現役3割が登録されていた。
- カードリーダーを機械に通したら、電子カルテがフリーズしてしまい、復旧までに1時間以上かかり診療がストップしてしまった。

問6 トラブル・不具合についてどのように対応しましたか。

※複数回答可

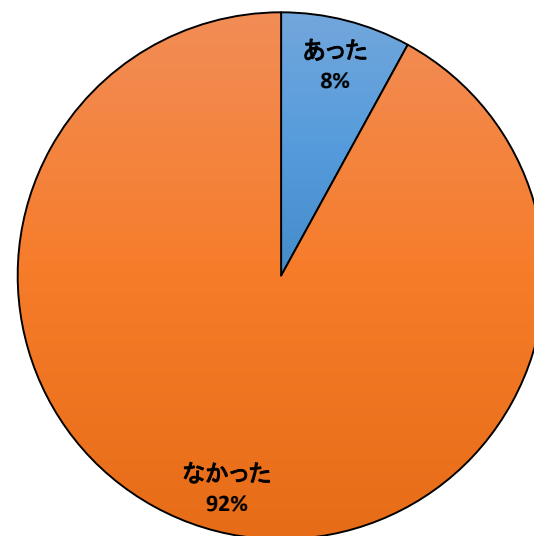
健康保険証で資格確認した	167	67%
前回来院時の情報をもとに対応をした	58	23%
レセコンメーカーに相談をした	46	18%
保険者・コールセンターに連絡した	37	15%
その他	30	12%
合計		n=251



◎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一斉点検を経ても変わらず続いている。
◎前回来院時の院内に残っている情報も利用している。初診の患者にはこの方法は適用できない。

問7 トラブル対応で「一旦10割負担を患者に請求した」事例はありますか。

あった	26	8%
なかった	320	92%
無回答	1	0%
合計	347	100%



※無回答は少数のため円グラフに反映されていません

◎10割負担を求めた事例が少数だが現在も存在。1件が9人、2件が2人、3件が2人。(昨年12月は、1件が4人、2件が2人、3件が1人、不明が2人。)
◎やむを得ないケースになるが、生じている。「問8」参照。

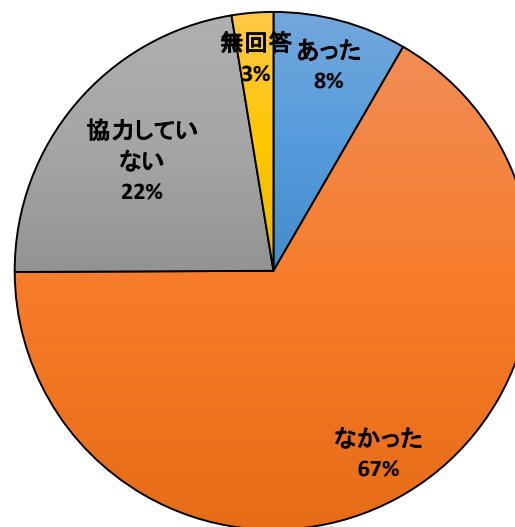
問8 「一旦10割負担を患者に請求した」具体的な内容について教えてください。(抜粋)

- 10割負担が不可能ということで診察を中止してお帰りになった。
- 患者の在職があいまいな回答があり、資格確認を行うもエラーであったため他に方法がない。
- 以前の保険証の情報のまま有効になっていたため、10割負担でのお支払いでお願いしました。
- 生活保護から後期高齢に変わった患者。保護の打ち切りから2か月以上経っているにもかかわらず、後期高齢の保険情報が確認できなかった。
- 新患の方でマイナ保険証しか持参してなくて確認がとれなかったため、一旦10割負担でお願いしました。保険証を持っていなかった。
- 有効期限が切れています。の表示あり(1名)、(5年経過していないのに)
- カードリーダーで読み込みすると、市役所又は、社会保険に確認を、と出て情報を読み込めず、自費で会計した。
- 入社したばかりで保険証がなく、マイナンバーカードを所持していたが反映されてなく10割請求した。
- 資格情報が無効・該当保険者番号無しとのメッセージ出るも、新患である上に、土曜日来院で保険者に問い合わせも出来ずに、やむを得ず10割負担してもらい、後日返金した。
- 患者との信頼関係でやっているため、当日は会計せず後日請求する旨で、当日は帰宅してもらった。

問9 政府の「マイナ保険証利用促進集中取組月間」による患者とのトラブルがありましたか。

あった	29	8%
なかった	231	67%
協力していない	78	22%
無回答	9	3%
合計	347	100%

◎67%が「なかった」とする一方で、8%が患者とトラブルが「あった」とした。マイナ保険証利用の促進のための勧奨策は、利用率向上にほとんど寄与していない。
5月の利用率「5.87」、8月利用率は「12.47」で、1カ月で1.002%程度の効果であった。
◎22%は政府の取組自体に「協力していない」回答があった。



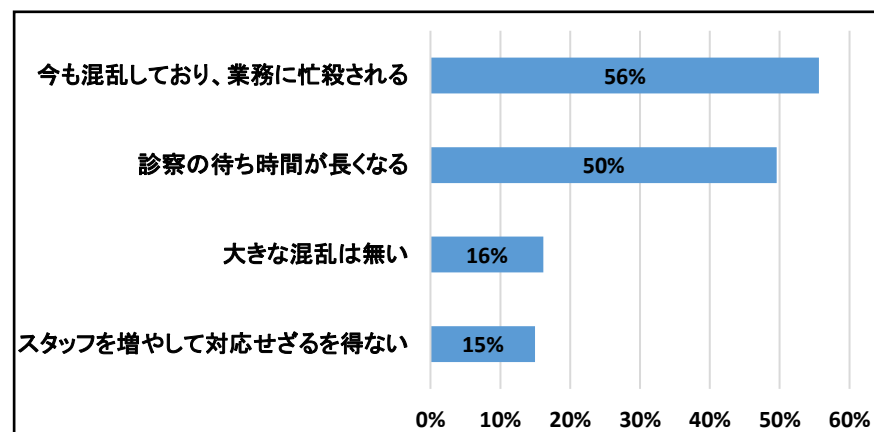
問10 政府の「マイナ保険証利用推進集中取組月間」について トラブルの具体的な内容について教えてください。

- 受付で患者から「何で健康保険証をなくすんだ」とクレームがあった。
- 毎回やるのが面倒くさいと保険証に変更する人が多々。
- マイナ保険証の機械操作がわからない方が多く、毎回対応しなくてはならないと業務の遅延が発生した。
- 患者より使用したくないと言われた。
- その方から診療がストップしてしまい、本人も申し訳なさそうにしていた。他の患者さんも待たせてしまった。
- 患者さんが持参された保険証とマイナ保険証の情報に相違がある場合に、そのように伝えると気分を害されてしまうことがある。
- マイナのトラブルが多数見られるため、保険証でも確認しているが、なんで「マイナ」、「保険証」どちらかだけじゃだめなのかよく聞かれる。マイナのみで安心できない。
- 小児は顔認証ができない場合が多い。暗証番号を間違えてしまう。目視というやり方を厚労省から問い合わせでアドバイスもらったがとも手間がかかる。
- もしマイナ保険証のみとなると受け付ける時点で大行列である。カードリーダーに入れて手続きするのに30秒～1分以上かかる。来院が少ししか来ない医院なら良いが、まず大混乱である。全く受け入れられない！！
- 紐付けされていなかった。顔認証が使えなくなることが度々あった。
- 患者さんからの「マイナ保険証は使いたくないのに」という苦情がある。
- 発熱外来できた患者さんのマイナ保険証を確認できない(カードリーダー)患者本人に近づけられない。暗証番号がわかっても、スタッフが聞くわけにいかない。

問11 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ますか

※複数回答可

今も混乱しており、業務に忙殺される	193	56%
診察の待ち時間が長くなる	172	50%
大きな混乱は無い	56	16%
スタッフを増やして対応せざるを得ない	52	15%
無回答	18	5%
その他	10	3%
		n=347

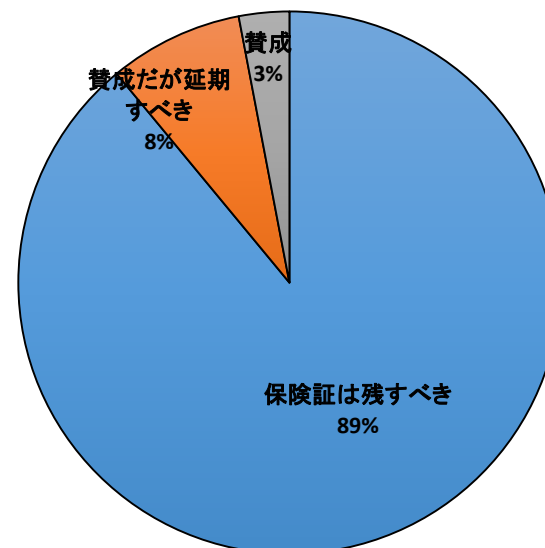
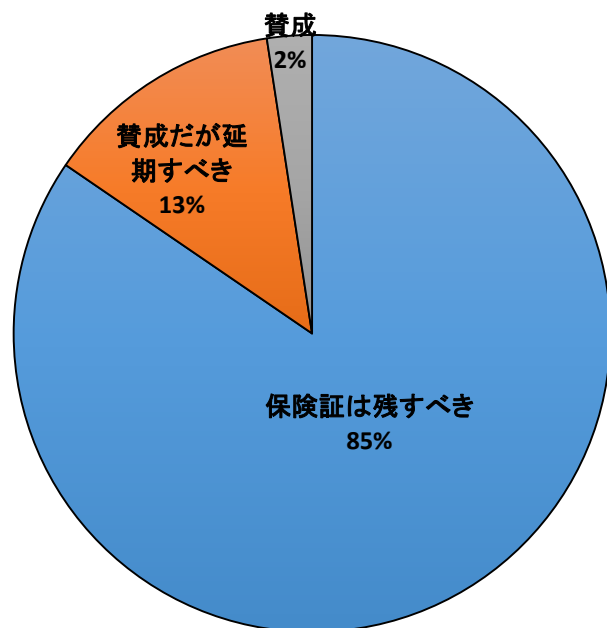


問12 今年12月2日の健康保険証の廃止について

【参考】 昨年(2023年12月)の協会調査

	件数	割合
保険証は残すべき	279	85%
賛成だが延期すべき	43	13%
賛成	8	2%
合計	330	100%

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



◎12月に保険証を廃止することに賛成するのは「2%」と極めて少ない。
 ◎12月の廃止方針は、医療現場からは全く支持されていないといえる。
 ◎23年5月調査では「保険証は存続すべき」が85%。23年8月は「健康保険証を残す必要があるか」を問い、「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」85%、「賛成だが延期すべき」13%を合わせて98%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。