

10月1日以降のオンライン資格確認・マイナ保険証 トラブル等についてのアンケート 概要

2023.11.29 大阪府保険医協会

健康保険証を廃止する姿勢を政府は崩していませんが、現在臨時国会でも議論されます。政府がシステムの改善を進めているとされている中、大阪府保険医協会は、あらためて現在の状況を把握するために「10月1日以降のオンライン資格確認・マイナ保険証のトラブル等に関わるアンケート」を11/17 会員医療機関にFAX送信し、206件（11/25 現在）の会員医療機関が回答を寄せました。

未だに多い「資格なし」「名前・住所間違い」「負担割合齟齬」 “紐づけトラブル” 解決できるのか？

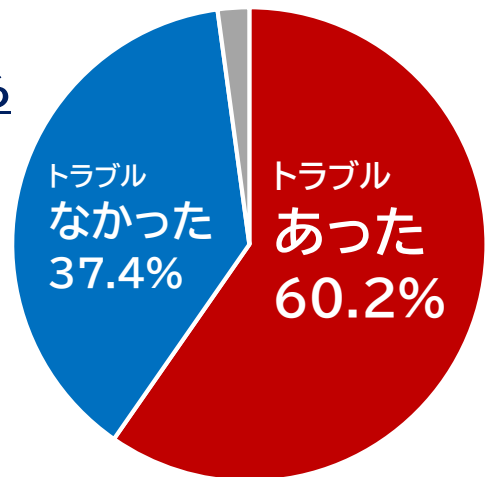
10月1日以降の資格確認に関するトラブルについて

「あった」124 「なかった」77

***「電子証明書の期限切れ」事例も出始める**

主な事例は以下の通り。

- 該当の被保険者番号がない・資格情報が無効 **86**
- カードリーダーでエラーがでる **45**
- 名前や住所の間違い **27**
- 負担割合の齟齬 **19**
(国保 **8**・□社保 **4**・□後期高齢 **5** *不明5件)
- 限度額認定に誤り等があった **4**
- 他人の情報が紐づけられていた **2**
- 間違った医療情報が紐づけられていた **3**
- その他 **17** *電子証明書の期限切れ/名前・住所が●など



トラブル「なかった」は「マイナ保険証利用者は少ないのでトラブルはない」とのコメントが少なくない。

現行の健康保険証廃止後は 「受付業務に忙殺される」

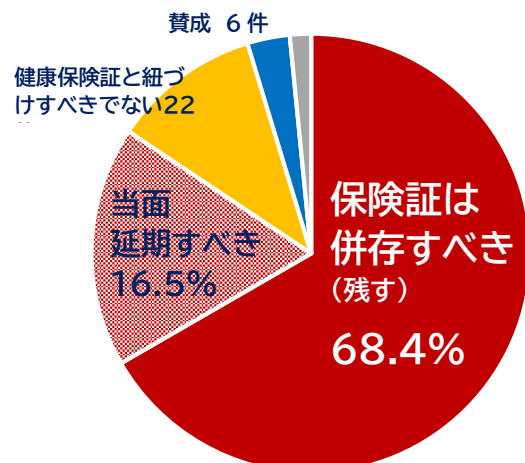
保険証が廃止された場合の受付業務について

***「マイナ保険証で便利になる」
と言うけれど、現場は…**



保険証の2024年秋廃止について 7割近くが「併存(残す)すべき」

健康保険証の2024年秋廃止について



10月1日以降のトラブル事例

■ 該当の被保険者番号がない・資格情報が無効

- ・2か月以上も資格なしのままだった。
- ・マイナ保険証で「資格なし」。持参の保険証でも「資格なし」と表示され、保険証の番号のまま請求した。
- ・資格なしは役所や保険者に確認。
- ・保険証を提示しても資格なしと出る。本人は資格があると言う。他医院でも資格なしと言われて困っていると。
- ・社保持参。オン資で資格なし。土曜日で確認できず。3割で徴収も後日協会けんぽで資格なしを確認。原本を確認していたので請求した。
- ・保険証を確認するのに「資格なし」と出てきて、何度も患者に確認するも「資格なし」と出る。名前の読み仮名に小さい「ヨ」や「ヤ」を使っていないのはなぜか？当院は使っているので「該当資格なし」と出る。
- ・資格が無効と出たので保険者に連絡し有無を確認し、提示の保険証でレセプト請求したが返戻された。保険者が保険情報を更新していないことが判明。
- ・保険証が変更になった方が(国保→後期高齢、社保→国保など)マイナンバーカードには新しい保険証情報がなく、困惑する。保険証を持参しないと確かめる方法がなくなる。

■ 名前や住所の間違い

- ・名前が●でしか表示されず、確認できない時がある。
- ・名前や住所が●になっている。
- ・フリガナの相違。
- ・数字の半角、全角でばらばらで登録されていた。
- ・住所が古いままのことが多い。
- ・ほぼ全員の住所が一致しないので手入力している状態。

■ 負担割合の齟齬／限度額認定に誤り等があった

- ・負担割合が資格確認と保険証で違う。保険証を優先した。
- ・負担割合がでない。限度額がでない。
- ・高齢者の負担割合や限度額の枠の空白が多く、結局、保険証を提示したにももらわないといけない。
- ・返戻にはならなかったが、負担割合がオン資と保険証が違い、確認のために時間が余分にかかった。
- ・負担割合齟齬で返戻が3か月分あった。オン資コールセンター(0800-080-4583)に電話をして原因特定を依頼したが、役所に確認するよう促された。既に何度も役所に出向いており、現在回答待ち。

■ 電子証明書の期限切れ／保険証の有効期限切れ／取得日相違

- ・電子証明書の有効期限切れが生じ始めている。2例あり。
- ・電子証明書期限切れあり。
- ・国保の有効期限が消されてしまう。
- ・有効期限が表示されない。医療証をお持ちの方も表示されない。マイナ保険証の方は「医療証」がいらないと思っている方が多い。
- ・任意継続の終了日が反映されず、スムーズに入力できない。
- ・オンライン資格確認システムの国保の資格取得日の表示と実際以前から来ている患者の取得日を合わせると以後の受診の際エラーになる。オンラインと当院のデータに相違がある。
- ・国保の有効期限が出ない。

■ カードリーダーでエラーがでる／機器の不具合

- ・接続エラーやPCで確認する際にファイルエラーが出る。
- ・PCがフリーズする。
- ・カードリーダーが操作途中でネットワークエラーになり操作ができない。

- ・繋がらない時がある。
- ・カードリーダーが立ち上がらない。

■その他

- ・マイナ保険証で提示する人が減ったのでトラブルが減った。
- ・受付が知らない間に顔認証機器だけ利用して受付せず、診察を待っている人がいる。
- ・精度が低いので保険証で確認することが多い。
- ・メリットより、デメリットの方が多い。

■トラブル「なかった」方の意見

- ・顔認証カードリーダー利用者は3人しかいない。
- ・マイナ保険証利用者は少ないのでトラブルはない。(月1~2人)
- ・マイナ保険証の利用者は少ない(5%以下)のでトラブルはない。
- ・マイナ保険証で受診を希望する人はいない。が維持費はかかる…。
- ・マイナ保険証の利用者はほとんどいないのでトラブルはない。3件
- ・マイナ保険証利用者は少ないのでトラブルはない。4件

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は

「返戻あった」13 「減点あった」1

■具体的な事例は以下の通り。

- ・システムで3割と確認し提出したレセプトが2割と認識され??返戻になった。再度システムと保険証で確認し3割で再提出し受理された。
- ・限度額の情報が載っていない。
- ・マイナ保険証でエラーが出なかったが、保険証が変更になっていた。番号違いで返戻になった。
- ・負担割合齟齬で返戻が3か月分あった。オン資コールセンター(0800-080-4583)に電話をして原因特定を依頼したが、役所に確認するよう促された。既に何度も役所に出向いており、現在回答待ち。
- ・オン資で資格有の場合でも請求後数か月経過後に保険者より「資格なし」の旨の連絡あったが、返戻を断ったことがあった。

マイナ保険証で資格確認ができない場合に患者に自己負担割合等を申告してもらう 「被保険者資格申立書」の提示について

「あった」8 4件は「日頃受診している患者で問題なし」。その他の事例は以下。

マイナ保険証利用者少ないので「資格申立書」提示は少数

■具体的な対応は以下の通り。

- ・日頃受診している患者なので問題なかった4
- ・後日「保険資格がない」と判明2→支払い側が対応した1
- ・受付でどのように対応してよいか戸惑った1
- ・初めての患者で返戻が不安1
- ・保険種別「わからない」方がいて対応に困った1

保険証廃止後は 「受付業務に忙殺される」寄せられた意見

- ・現在はマイナ保険証を出される方が少なく、全面廃止になった時、受付業務は増えると思う。
- ・患者さんの「同意」がないと負担割合が分からないので困ります。
- ・マイナ保険証は1人当たりの時間がかかりすぎる。
- ・マイナ保険証を持ってきても暗証番号を忘れ、紐づけできていない方も多い。
- ・受付に時間がかかる。毎回同じ質問に答えないといけない。紐づけの説明を未だにしないといけない。
- ・保険証だけの問題でなく、難病や障害、自立の割合が出ない。紐づけされていないので大変困る。
- ・高齢者にカードリーダーの使用は無理。発熱外来受診者の患者はどうしたらいいのか。当院は80歳以上の患者が多い。どこが便利なのか！
- ・高齢者はカードリーダーの対応が困難な方が多く、スタッフが付添っており、時間を要します。
- ・高齢者の付き添うために受付業務に支障をきたす。

マイナ保険証で便利になる、と言うけれど…現場は…



- 医療機関での待ち時間は、お一人お一人の患者さんの診療・診察にかかる時間が影響しています。マイナ保険証で保険資格を確認したとしても、診療・診察時間が短縮されるわけではないため、待合室での待ち時間の短縮にもつながりません。
- 逆に、機器の不調やカード読み込み時のエラーなどで、「受付にかかる時間が長くなっている」との医療現場から多数報告されています。

「保険証は併存すべき」寄せられた意見

- ・マイナ保険証のみになると登録漏れがあったら患者に迷惑をかける。保険証が必要。
- ・カードリーダーがエラーした時、保険証の原本がないと資格を知ることができない。
- ・マイナ保険証でエラーが出たり、システムがフリーズしたときは保険証で確認。保険証が廃止されたら確認できないので不安。
- ・保険証が廃止になれば高齢者が多い中、混乱は確実であり、まともな運用ができるとは思えない。
- ・今もトラブルだらけ。保険証を残せば済むこと。