

マイナ保険証によるオンライン資格確認トラブル事例 県内医療機関アンケート調査結果

## マイナ保険証資格確認 トラブル6割超 やむを得ず患者へ医療費10割請求事例も

今年4月から、マイナンバーカード（マイナ保険証）による保険資格確認を患者から求められた場合、オンラインによる資格確認が実施できるよう医療機関には体制整備が義務付けられました。山形県保険医協会は、医療DXに一律に反対するものではありませんが、義務化方針発表から1年も経ない実施は拙速との見解を示してきました。

無理やりシステムの導入を迫られたため、現在医療機関では様々なトラブルに見舞われています。4月の義務化から2カ月経過し、この間のトラブル事例を把握し、制度の見直し、改善を求めるために県内の内科・歯科 FAX 登録会員医療機関 693 件に「マイナ保険証によるオンライン資格確認トラブル事例アンケート調査」を行い、約3割となる217機関から回答を得ました。

マイナ保険証によりオンライン資格確認を実施している医療機関は92.6%。「準備中」3.7%、「経過措置を申請している」医療機関は2.3%でした。オンライン資格確認を実施している医療機関のうち、トラブル事例が「あった」との回答は、65.7%に上りました。トラブルの具体的内容は、システムエラーやカードリーダーの不具合、顔認証ができないなど機器やシステムのトラブルのほか、「氏名が読み込めない」、「氏名の漢字やフリガナが間違っている」、「現在住んでいない住所が登録されている」など、保険者による登録間違いや情報登録の仕方が一律ではないために起こるトラブル事例が報告されました。

トラブルの内容を問う設問では、「保険者情報が正しく登録されていなかった」が89件で最も多く、「危機の不具合等で読み取りできない」69件、「マイナ保険証の不具合」26件と続きました。

オンライン資格確認では「資格確認が簡単になる」、「オンラインですぐに患者の情報が分かる」というメリットが謳われていましたが、「資格があるのに該当資格なしと表示される」、「給付割合に相違がある」、「有効期限が表示されない」、「保険証番号が誤っている」など、情報が不確かなため、結局従来の健康保険証で確認するなど手間がかかっている実態も報告されています。

「保険証の切り替え手続き中や後期高齢者医療保険への変更直後など、資格確認が適切にできなかった」、「保険証を変更したばかりの患者だと新しい情報が反映されず、該当資格なしとなるか、古い保険証情報が表示される」など、保険者により情報が反映される期間がまちまちで、いつになったら反映されるのかわからないことも、医療機関に戸惑いを生んでいます。

オンライン資格確認の拙速な義務化は、医療機関、患者双方に大きな負担をかけています。

資格確認ができなかったため、医療費を10割患者に請求した事例が1～2件あったという医療機関は8件あり、うち1件は患者の理解を得られずクレームとなり、徴収できませんでした。トラブルの対応のため、「市役所に行ってもらい、暗証番号の変更などの手続きを行ってもらった」、「従来の健康保険証を取りに家に戻ってもらった」など患者に大変な手間と労力がかかっています。トラブルへの対応で一番多かったのは「持ち合わせていた従来の保険証で確認した」が49.8%で、今は従来の保険証での確認ができますが、保険証廃止後には10割での請求を行わざるを得ないケースが増大することが懸念されます。

医療機関側はただでさえ人手不足の状況で、「マイナ保険証と従来の保険証それぞれに対応するのが大変」、「高齢の患者が多いので業務が増え効率が悪い」など患者への説明やトラブル対応に手間や人手を割かれてしまっています。子ども医療費など公費の医療証もマイナ保険証に紐づけられていると思いついて持参しない患者も多く、従来の保険証と同じようにマイナンバーカードと診察券を受付に預ける患者もあり、マイナ保険証での受診方法をきちんと周知してほしいとの要望もあります。

「保険証番号の入力ミスがなくなったため、レセプトの返戻が減った」などメリットは確かにありますが、「運用を開始したが利用者 0 名」、「1 日 1～2 人」などマイナ保険証の利用者が少ないことも指摘されています。この状況ではマイナ保険証のメリットがないばかりか、利用者が少ない今でさえトラブル事例が頻発しており、今後保険証が廃止されればさらに混乱が大きくなるのでは、と危惧されます。毎回の患者自身の医療情報取得同意が面倒で、従来の保険証に戻る患者もいるとの報告もあります。

「従来の保険証を廃止するのは疑問。災害時や停電時を考えるとマイナ保険証の一本化は果たして効率的なのか」、「従来の保険証とマイナ保険証の併用期間を長くしてほしい」との意見もありました。「発熱患者の診察は院外で行っており、物理的にシステムが使えない」など、感染症患者や施設入居者などマイナ保険証での受診が困難な患者への配慮が必要との指摘もあります。

トラブルの解決がほど遠い今の状況では、来年秋の保険証廃止はとて無理であると考えます。6月2日に保険証廃止法案は成立してしまいましたが、協会では医療機関の現状を保険者等に伝えて、制度の改善と従来の保険証を引き続き使用できるように訴えています。

## 【調査の目的と調査方法、回答率】

オンライン資格確認システムによるトラブルの実態を把握し、政府への要望やマスコミへ発信、保険者等への周知のため調査を行った。

調査対象は、FAX 登録のある医科・歯科会員医療機関 693 件。調査方法は、調査用紙を FAX で送付し、返信してもらった。2023 年 5 月 24 日（水）～6 月 1 日（木）を調査期間とした。

回答数は合計 217 件。回答率は約 31.3%。

### 【問 2】年齢

20 歳代	4	1.8%
30 歳代	14	6.5%
40 歳代	43	19.8%
50 歳代	49	22.6%
60 歳代	76	35.0%
70 歳代以上	31	14.3%
合計	217	100.0%

### 【問 3】区分

医科無床診療所	163	75.1%
医科有床診療所	15	6.9%
歯科診療所	33	15.2%
病院	6	2.8%
合計	217	100.0%

【問4】オンライン資格確認の実施について

実施している	201	92.6%
準備中	8	3.7%
経過措置を申請した	5	2.3%
その他	3	1.4%
合計	217	100.0%

【問5】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

あった	132	65.7%
なかった	69	34.3%
合計	201	100.0%

【問6】「問5」で「あった」とお答えした方にお聞きます。トラブルがあった時点で、どのようなトラブルでしたか  
(複数回答)

マイナ保険証の不具合（ICチップの破損等）で読み取りができなかった	26	13.1%
カードリーダーまたはパソコンの不具合によりマイナ保険証を読み取りできなかった	69	34.7%
保険者情報が正しく反映されていなかった（無効・該当資格なしと表示されたなど）	89	44.7%
他人の情報に紐づけられていた	3	1.5%
上記のトラブルが発生したことに対して、患者から苦情を言われた	12	6.0%
合計	199	100.0%

【問8】「問5」で「あった」とお答えした方にお聞きます。トラブルがあった時点で、どのように対応しましたか  
(複数回答)

その日に持ち合わせていた健康保険証で資格確認をした	107	49.8%
オンライン資格確認のコールセンターに連絡をした	4	1.8%
保険者に連絡をして相談した	17	7.9%
レセコンメーカーに相談をした	43	20.0%
前回来院時の情報をもとに対応をした	35	16.3%
その他	9	4.2%
合計	215	100.0%

【問 9】「問 8」のトラブル対応で、「一旦 10 割負担を患者に請求した」事例はありましたか（4 月以降）

なかった	124	93.9%
1～2 件あった	8	6.1%
3～4 件あった	0	0.0%
5 件以上あった	0	0.0%
合計	132	100.0%

(合計)

(%)

【問 1 0】「問 5」で「あった」とお答えした方にお聞きます。トラブルがあった時に、すぐに対応できなかった事例はありましたか（4 月以降）

あった（1～5 件）	35	26.5%
あった（6～10 件）	3	2.3%
あった（11 件以上）	3	2.3%
なかった	91	68.9%
合計	132	100.0%

(合計)

(%)

【問 1 1】「問 1 0」で「あった」とお答えした方にお聞きます。すぐに対応できなかった原因を教えてください（複数回答）

オンライン資格確認のコールセンターに連絡をしたが、すぐに繋がらなかった	4	8.2%
レセコンメーカーに連絡をしたが、すぐに繋がらなかった	11	22.4%
健康保険証を持ち合わせておらず、すぐに資格を確認できなかった	19	38.8%
保険者に連絡したが、資格を確認できなかった	4	8.2%
その他	11	22.4%
合計	49	100.0%

お問い合わせ先 **山形県保険医協会**（担当：高橋）

〒990-0043 山形市本町 2-1-2 フコク生命ビル 2F

TEL 023 (642) 2838 FAX 023 (642) 2839

### 山形県保険医協会のご紹介

山形県保険医協会は、県内市町村で保険診療を担っている保険医（医師・歯科医師）の団体です。山形県内の保険医 862 名が加入し（2023 年 5 月現在）、県民医療向上のため活動しています。（理事長 中島幸裕／至誠堂総合病院 理事長）