

# オンライン資格確認トラブル事例アンケート第2弾 結果

2023年9月13日 京都府保険医協会

2023年8月4日～8日 FAX登録会員1539件に送付

回収数	224	京都医科	7070	全国(9/13)
-----	-----	------	------	----------

1) 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。

→86%が受付業務が「増えた」と回答

増えた	193	86%	5712	81%
減った	7	3%	338	5%
無回答	24	11%	1020	14%

2) 前問で「増えた」と答えた方、どのような業務に時間や人手がかかりましたか。

→「増えた」業務について、9割近くが「カードリーダー等の機器の操作補助」「患者への説明」を挙げた。

カードリーダー等の機器の操作補助	171	89%	4913	86%
患者への説明	168	87%	4811	84%
資格の確認作業	114	59%	3350	59%
公費医療の確認・入力作業	81	42%	1923	34%
エラー時のバンダーとの対応	66	34%	2118	37%
その他	15	8%	298	5%

3) 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。

→負担割合の相違が「あった」は30件(13%)あった。保険証は2割なのに3割と出た、2割なのに1割などと、割合はさまざま。医療機関は役所に問い合わせることで確認などを行っている

あった	30	13%	978	14%
なかった	172	77%	5280	75%
(無回答)	22	10%	812	12%

4) 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。

→「資格申立書」を患者に記載させる対応について、「保険証の持参で十分」が82%、次いで「受付の対応が増える」72%、「患者とのトラブルを懸念」61%であった

健康保険証の持参で十分	183	82%	4939	70%
受付の対応が増える	162	72%	4332	61%
患者とのトラブルを懸念	137	61%	3416	48%
患者へ書かせるべきではない	66	29%	1900	27%
わからない	15	7%	388	6%

5) 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。

→健康保険証を残す「必要あり」は93%であった。

必要	208	93%	6205	88%
必要ではない	8	4%	366	5%
(無回答)	8	4%	499	7%

※全国集計(8月23日時点)を右側に記したが、ほぼ同じ傾向を示している

6) 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

漢字の表示がおかしい
保険情報の反映に時間がかかる。(切替中で)
名前の漢字が当用漢字でないため●になって表示される
現住所ではない(転居前)住所が表示された。役所に問い合わせただいたが正しく登録されていると言われた。現在も住所は誤ったものが表示される
マイナンバーと保険証で枝番号が不一致で困ることが多かったです
オンライン資格無効となり保険者確認したら、資格あり小文字が大文字で入っているPCに無い漢字が●で入っている名前の仮名まちがい
高齢受給者証の資格取得日が保険証の資格取得日と違うのでエラーがかかる
①紙の証には有効期限があるが、データはない。②人名用の漢字が●となり、表示されない
国保の名前登録でふりがなが違う事が多過ぎる
顔認証や暗証番号の入力なしで、カードリーダーにマイナカードを置くだけで資格確認ができる
保険証はあるのに資格がないと出る、読み仮名の違い
保険証原本(新証)を持参されているのにデータが入っていない。データが旧証のままのこともあった
在宅医療を主に担当しており、そもそも通院困難な人に対してオン資は不便すぎて一本化されたら困る
該当資格なし、無効と表示される事が多すぎる。→毎回説明、対応する時間がないです
読み仮名がちがう、データなしの方が数名います
負担割合を示す紙この確認等公費等保険証の今のシステムが複雑すぎるのか問題です
名前旧性そのまま登録されている人がいた
「そもそもデータがない」が数件ありました
名前の漢字表記フリガナが異なる
名前の相違(詳細不明)
氏名の読み仮名がちがった
読み仮名間違い、住所間違い、保険証の番号間違い
公費の受給者証等のデータが含まれていないので、それが患者さんに周知されていない
保険変更された際のマイナデータへの反映がされていない。顔認証にてエラーとなる。暗証番号を覚えておられない。マイナカードの期限切れ、保険の未登録
住所がちがう
保守契約を強制的に結ばされた。(年間8万円ほどかかる)
住所がちがう、公費の確認がとれない
住所がちがったことはありました、データが出てこない
退職済の保険がマイナ上に登録されていた(半年前に退職されている)
住所がちがう、住所が入っていない
住所未入力、シヨウタやキョウコ等小文字対応出来ていないので赤字(エラー)で表示される
資格取得日が出て来ない。保険証の事業所名称、家族の場合被保険者名が表示されない
住所の表記がそれぞれ異なる、空白が入っていたり入っていなかったり都道府県が入っていたり入っていなかったり
読み仮名が違う、住所がちがう
名前の読み仮名、シヨウなど小文字がシヨウ大文字で登録されている為、該当なしとなった
名前の漢字の●が多すぎる、自衛隊の紙保険証は全員無効となる、毎回確認はできません
京都市の国保で有効期限が出ないですが、これは毎回チェックするために不要なのか?
読み仮名違いやユヨ等の小文字も全て大文字になっている。旧漢字表示
読み仮名違い、住所の数字間違い、データがない
漢字がちがう、マンション名がちがう、認証に時間がかかる
読み仮名、旧字体、データなし
そもそもマイナンバーカードを使う人がいない
カード保険証通りに入力しても、本年2月～現在も同様オンラインでは該当なし、レセプトは返戻されず問題なし
氏名違い、無資格表示
住所のちがう方がいた
限度額認定区分の有無が不明
最近手続したにもかかわらず、以前の保険とひもづいていた
医療情報同意するとされた場合に見る義務が医師の側にあるかどうか不安
保険証と名前の漢字が違う親子で名字の漢字が違う、読み仮名まちがい、住所未入力、資格所得日のミス多い
読み仮名まちがいの例を聞いた
名前の読み仮名を会社修正中にて、資格なしとなった。←本人には知らされていないかった
読み込みが出来ない、漢字の判定が出来ない住所にあやまり
前の保険証のデータが表示された
氏名の読み仮名誤り、兄弟の名前の紐付け誤り、兄弟の枝番が不明
データのない人がいた
正しい漢字が表示されなかった