

オンライン資格確認トラブル事例アンケート第3弾 結果

2024年2月 京都府保険医協会

2023年12月13日～18日 FAX登録会員1740に送付

回答数	342	京都医科	8672	全国(1/31)
	診療所297	病院45	全国保険医団体連合会発表	

1)10月1日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について

→60%がトラブルあったと回答

あった	206	60%	5188	60%
なかった	113	33%	3042	35%
na	23	7%	442	5%

2.「あった」と回答された方。該当するものに☑をして下さい(複数回答可)

→内容は「名前や住所で●が表記」「資格情報の無効」「カードリーダーでエラー」など

名前や住所で●が表記される	131	64%	3492	67%
資格情報の無効がある	104	50%	2554	49%
カードリーダーでエラーがでる	75	36%	2063	40%
該当の被保険者番号がない	59	29%	1321	25%
名前や住所の間違い	37	18%	1071	21%
負担割合の齟齬	33	16%	776	15%
国保	6	3%	246	5%
社保	4	2%	126	2%
後期高齢	7	3%	448	9%
限度額認定に誤り等があった	18	9%	307	6%
他人の情報が紐づけられていた	3	1%	102	2%
間違った医療情報が紐づけられていた	3	1%	99	2%

3.トラブルについてどのように対応しましたか。(複数回答可)

→トラブル対応で最も多いのは「健康保険証で資格確認」87%

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	179	87%	4300	83%
前回来院時の情報をもとに対応をした	71	34%	2020	39%
保険者に連絡をして相談した	46	22%	1027	20%
レセコンメーカーに相談をした	30	15%	924	18%
オンライン資格確認のコールセンターに連絡をした	17	8%	359	4%

4.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。

→「10割負担を請求」したのは18医療機関で46件

あった	18	5%	403	5%
なかった	264	77%	6564	76%
na	60	18%	1705	20%

5. 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ありましたか。

→「返戻あった」が18件(15%)、「減点があった」が1件、どちらも「ない」が75%

返戻があった	50	15%	1231	14%
減点があった	1	0%	94	1%
ない	257	75%	6120	71%
na	34	10%	1227	14%

6. 健康保険証が廃止された場合の受付業務について(複数回答可)。

→受付業務について「廃止後も忙殺される」60%、「待ち時間が長くなる」46%など

今も混乱しており、廃止後は受付業務に忙殺されると思う	206	60%	4970	57%
診察の待ち時間が長くなると思う	156	46%	3753	43%
スタッフを増やして対応せざるを得ないと思う	66	19%	1547	18%
一定落ち着いていると思う	51	15%	1170	13%

7. 2024年秋の健康保険証の廃止について

→「保険証は残すべき」が74%、「延期すべき」が19%で、「賛成」は7%に過ぎない

賛成	23	7%	379	4%
延期すべき	65	19%	1169	13%
保険証は残すべき	254	74%	6884	79%

【トラブルの具体的な例】(抜粋)

現在トラブルが少ないのは提示する人が少ないためだと思う。今後、マイナのみになった場合にトラブルが続出しないか心配
取りこめない状況に対しての不満を、病院スタッフに浴びせることがある
該当の被保険者番号がない、資格無効なことを本人に伝え不安を与えてしまい激怒された(後日保険証原本確認したところ資格あり)
毎回、その日1番目の患者様は顔認証でエラーが出る為、パソコンの再起動が必要で時間を要する
マイナンバーカードとつひもづけが完了しているにもかかわらず「資格なし」が表示される
マイナンバーが取り込めない、資格が不明なままになっている。負担割合が2割なのにずっと1割のままだった
ネットワークエラーが頻繁に起こり使用出来ない事が多い、ケーブル等に問題なく原因が分からないので困っている
カードリーダーで患者さんが操作がうまくできず、確認が完了しないことが多い、暗証番号があるため一緒に操作することができない。顔認証うまくいかない。レセコンが対応していない文字が●になる
福祉の証書の情報が反映されず、結局紙の保険証、福祉受給者証を要した。これは当院の問題ですが、ネットワークが何かの加減で、全く使えなくなった事があった。機械のことなので今後も起こりうるので、その際は従来の保険証がないと困ると思う
退職や変更があるのに、前のままの情報が登録されていて、返戻があり、保険証を改めて持参頂くことがあった。返戻が事後なので、来院することがないのに証を持参頂くことがある、早い段階で更新をして頂きたい
高齢者にカードリーダー使用方法がわからず困っておられる事が多くあります
保険証無効の為、保険者証を確認してくださいと画面に出た時、マイナンバーしか持っておられないので処理に困惑した
実在しない住所が登録されていた。持参された保険証と照合したところ、内容が不一致
保険証は3割だがマイナカードでは1割(保険証を確認し、保険者に電話でどちらが正しいか確認)オンライン資格確認でエラーが出るので保険者に相談すると、マイナンバーを会社に提出していなかった(家族分)
限度額認定証の区分が実際区分オで紙証発行しているにもかかわらずオンラインでは“区分ア”と表示され、管轄役所へ問い合わせるも『全員(世帯)の所得が不明の場合“区分ア”となります。』と不明瞭な返答しかされない正確な情報を提供して頂きたい
高齢者が顔認証をしようとすると認証できずエラーになる
手持ちの保険証が期限切れ、マイナンバー保険証も更新されていなかった。全くの初診にて一旦10割負担でした
すぐログアウトされる、すぐパソコンに患者情報がとんでこない、すぐエラー表示になる再起動を何度もしないといけない、端末パソコンが場所をとる、有効期限が更新されない、オンライン確認はあまり意味ない、有効が無効の表示のみ、新しい番号が分かたらより使いやすい
自衛隊の資格確認はいつも該当なしになる。健保組合の資格確認も該当なしになる
保険証が変更後、2-3ヶ月はマイナに反映されるのに時間がかかるようで、有効期限切れの保険資格で受付し、レセプト返戻という流れがありました。
資格情報が無効やエラーになった場合、カードの問題かカードリーダーの問題かその場では分からない。顔認証がエラーになる場合、なぜエラーになるか分からない。他人の顔が登録されている！
前期後齢者の方で割合負担が3割の方でしたが1割で紐づけされていた。