

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%