

5月以降のマイナ保険証トラブル調査 結果

2024年9月27日 京都府保険医協会

2024年8月20日～31日 FAX登録会員1720に送付

<参考> 全国保険医団体連合会発表

回答数	377	京都医科
-----	-----	------

10242	全国(9/19)
-------	----------

診療所183、病院10、無回答204

全国保険医団体連合会が8月に実施した2024年5月以降のマイナ保険証トラブル調査(中間集計)を9月19日に発表しました。全国調査は今回で4回目になります。37都道府県から10,242医療機関が回答。
このうち京都の医科診療所・病院の結果を報告します。FAX登録会員1720に送付し、377医療機関から回答がありました。

1)今年5月以降のマイナ保険証、オンライン資格確認のトラブル・不具合(N=377)

➡68%がトラブルあったと回答。前回調査(2023年12月)よりも8ポイント増。政府の強引な推進策でマイナ保険証の利用率が上がり、結果としてトラブルが増加する一因になったと考えられます。
政府は全ての登録済みデータ(1.6億件)について、住民基本台帳情報との突合を完了(23年11月)。確認が必要な約139万件について閲覧停止をしたうえで、保険者等による確認作業を終了(24年4月)したといいますが、「不安払拭」にはほど遠い実態があらためて明らかになりました。

あった	255	68%
なかった	105	28%
無回答	17	5%

7134	70%
2563	25%
545	5%

2.トラブルの内容(複数回答)(N=255)

➡「名前や住所で●が表記」75%(前回64%)、「資格情報の無効」53%(前回50%)、「カードリーダーでエラー」52%(前回36%)など前回とほぼ同傾向にあります。
今回項目に加えた「マイナ保険証の有効期限が切れていた」が25%(63件)もありました。電子証明書の有効期限切れに気づかず、更新手続きをしないまま受診し、資格確認できない事例が起きており、今後さらに増える可能性があります。

名前や住所で●が表記される	192	75%	
資格情報の無効がある	135	53%	
カードリーダーでエラーがでる	133	52%	
マイナ保険証の有効期限が切れていた	63	25%	
名前や住所の間違い	58	23%	
該当の被保険者番号がない	46	18%	
限度額認定に誤り等があった	23	9%	
負担割合の齟齬	20	8%	
	国保	5	2%
	社保	3	1%
	後期高齢	13	5%
他人の情報が紐づけられていた	8	3%	

4773	67%
3424	48%
3741	52%
1425	20%
1414	20%
1311	18%
393	6%
768	11%
299	4%
131	2%
504	7%
155	2%

3.トラブルについてどのように対応したか(複数回答)(N=255)

➡トラブル対応で最も多いのは依然「その日持ち合わせていた健康保険証で資格確認」86%

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	219	86%
前回来院時の情報をもとに対応	113	44%
レセコンメーカーに相談をした	51	20%
保険者・コールセンターに相談をした	41	16%
その他	2	1%

5586	78%
2526	35%
1346	19%
1280	18%
88	1%

4. トラブル対応で、「一旦10割負担を患者に請求した」事例 (N=255)

➡保険資格が確認できず、「一旦10割負担を患者に請求」事例も22医療機関で少なくとも34件ありました。全国事例では、10割負担との説明を聞いて、受診せずに帰ってしまった事例も複数報告されています。

トラブル経験をした医療機関の86%が保険証で確認して「無保険扱い」(いったん10割)を回避しており、このまま保険証廃止となれば「無保険扱い」の増加が懸念されます。

あった	22	9%	34件	669	9%
なかった	227	89%		6295	88%
無回答	6	2%		170	2%

5. 「マイナ保険証利用促進集中取組月間」について利用促進による患者さんとのトラブル(N=377)

➡政府は5月から7月(8月まで延長)にかけて、利用促進のため医療機関に対して補助金を配るなどして、マイナ保険証での受診を患者に呼びかけることなどを求めました、このことによる患者さんとのトラブルが「あった」との回答が6%。自由記載には「患者さんに怒られた」「嫌な顔をされた」「受診せずに帰ってしまった」など、政府の指示に従って患者さんとの信頼関係に影響がでた事例も寄せられています。

そもそも政府の指示に「協力していない」も21%ありました。

あった	23	6%	957	9%
なかった	269	71%	6991	68%
協力していない	78	21%	1871	18%
無回答	7	2%	423	4%

6. 健康保険証が廃止された場合の受付業務(複数回答)(N=377)

➡受付業務については「廃止後も忙殺される」65%、「待ち時間が長くなる」48%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	245	65%	6026	59%
診察の待ち時間が長くなると思う	181	48%	4781	47%
スタッフを増やして対応せざるを得ないと思う	52	14%	1603	16%
大きな混乱はないと思う	59	16%	1465	14%

7. 保険証が12月2日に廃止されることについて (N=377)

➡12月2日に廃止されることについては、「賛成」が7%で、「保険証は残すべき」と「延期すべき」が合わせて93%となりました。市民からも医療機関からも保険証を残してほしいという声が多数であるのに、このまま強引に廃止してしまえば大きな禍根を残す懸念があります。

賛成	28	7%	880	9%
延期すべき	54	14%	1439	14%
保険証は残すべき	295	78%	7881	77%