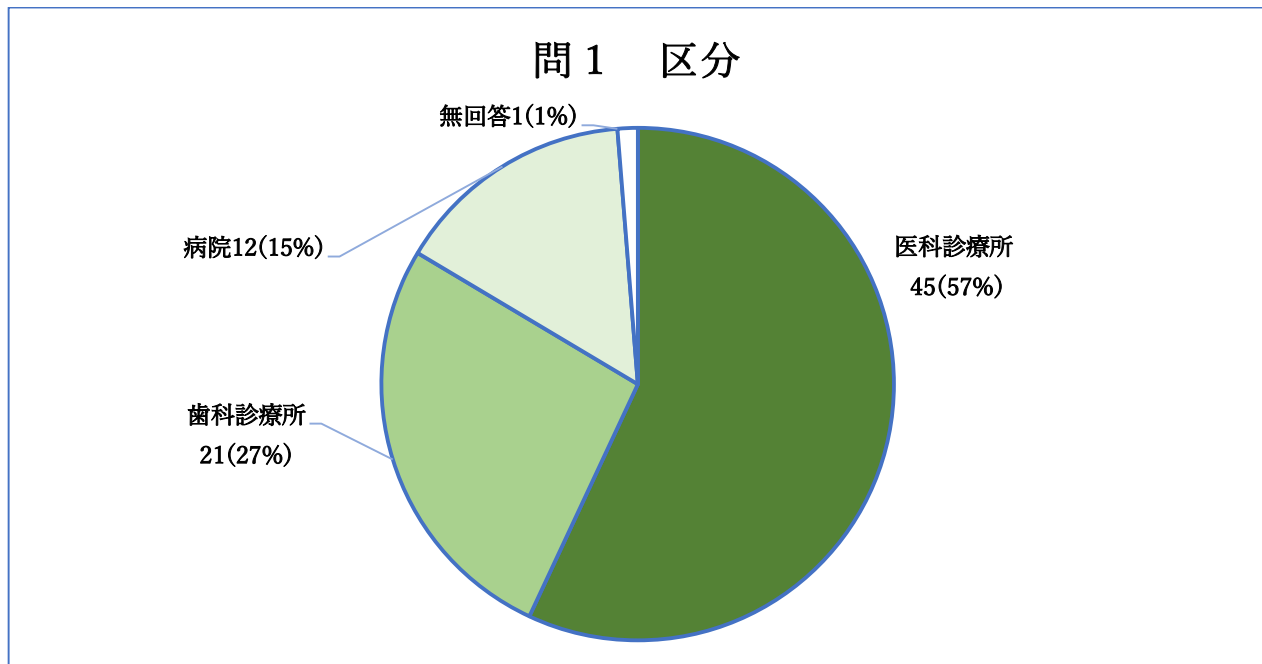


第3弾オンライン資格確認トラブル実態調査結果

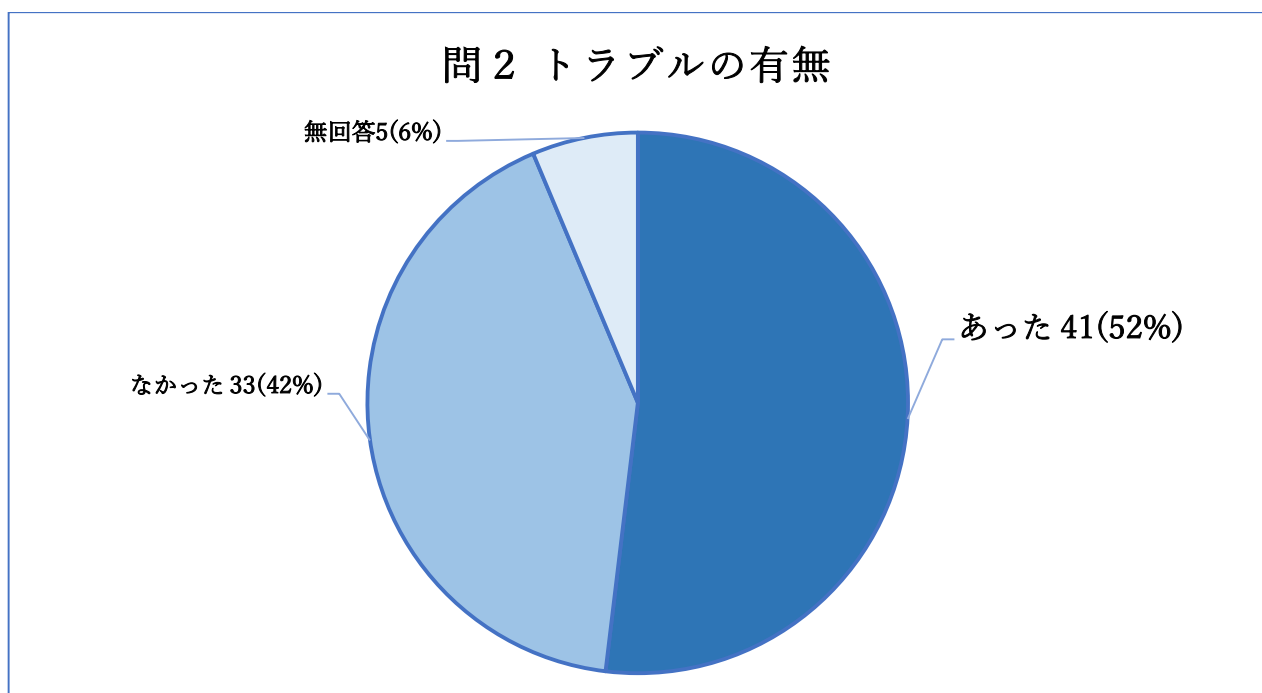
徳島県保険医協会

徳島県保険医協会では全国保険医団体連合会の呼びかけに賛同し、2023年12月20日から県内の医療機関(医科・歯科)472件に対しFAXにて標記アンケート調査を実施した。FAXが到達したのは396件で内79件から回答が寄せられたので報告する。

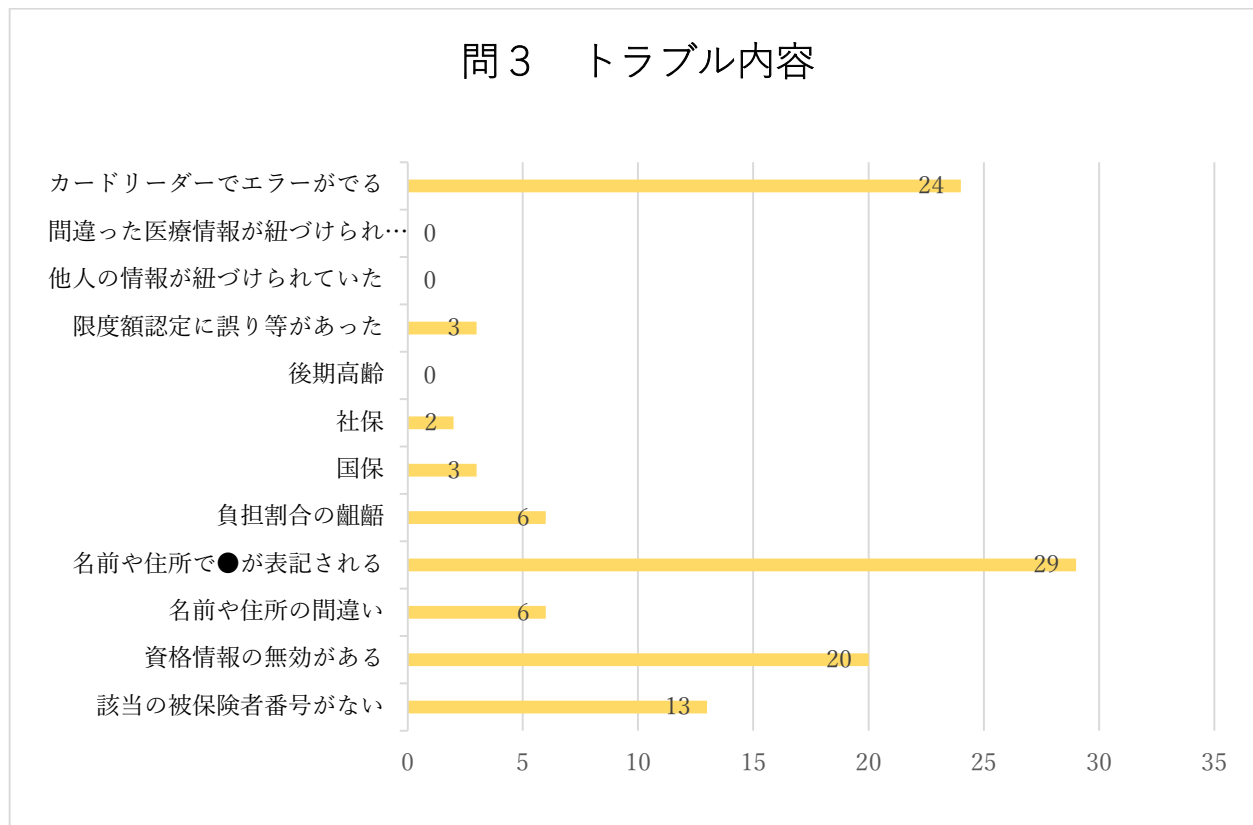
問1 医療機関の区分



問2 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



問3 「あった」と回答された方(複数回答)

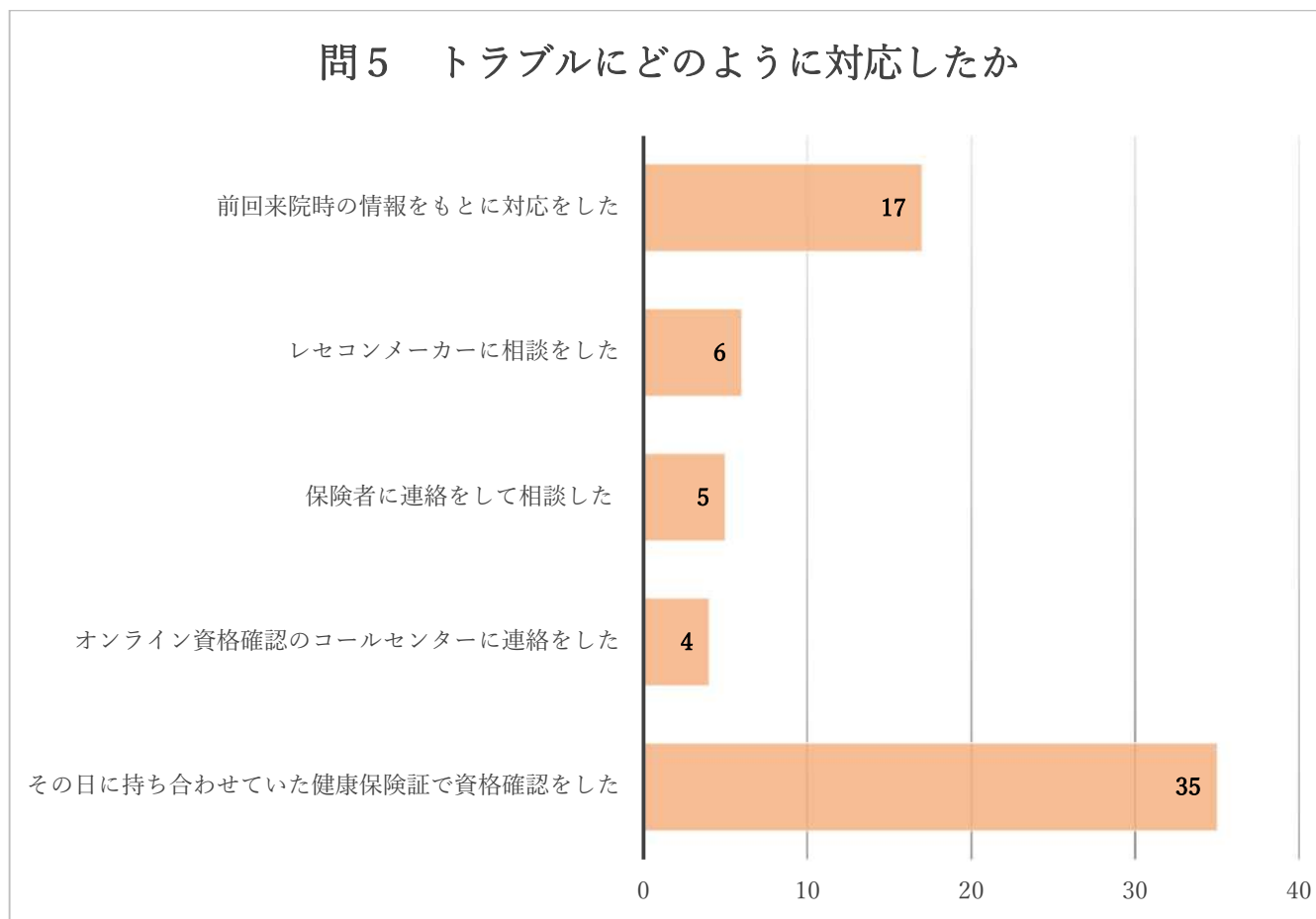


問4 トラブルの具体的な内容を記載してください

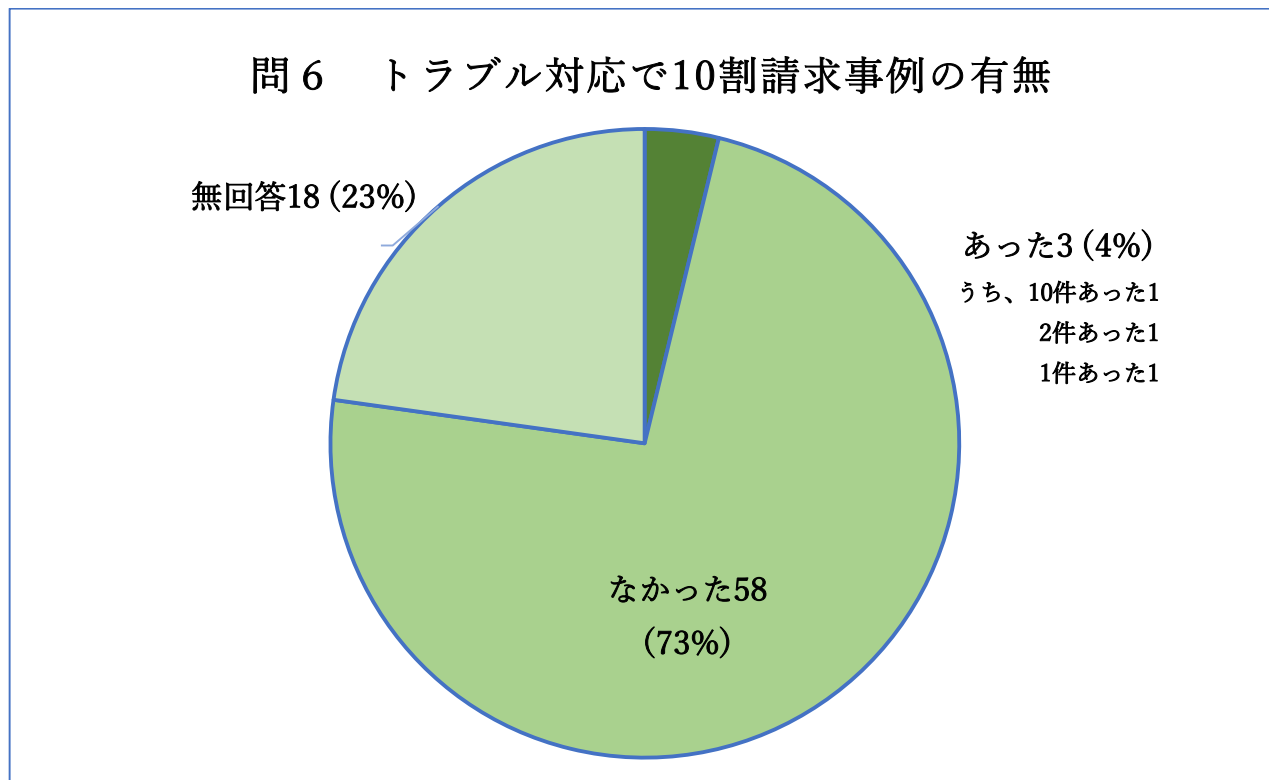
通信エラーが何回もあり、つながらないことがあった。
保険証発行後数ヶ月経過しているのに保険情報無効、住所空欄2つの保険が同時に有効、負担割合相違。
お年寄りには難しいかと思いました。対応に追われます。
顔認証は使用せずに電子カルテだけで確認していますが時々なかつたりする。
該当無の表示が出る方がいる。
保険資格情報の反映が違い、保険証が有効期限内でも無効になる。マイナンバーを作成できなかった高齢者も数名あり、ご本人が不安に思っている。
患者本人が一人でマイナンバーカードを操作する人は最後まで出来ずに、カード情報をひもづけされていない人も多い。
保険資格のある患者が資格情報無効と表示された。(資格取得してから日付経っている人です。フリガナが合っているが、確認して下さいと表示される。)
手持ちの保険証は存在するが、オンライン資格確認は「該当資格がありません」と表示。保険証の記号番号で請求し返戻なし。
子供の場合、子どもはぐくみ医療の公費の番号が入っていないので、過去の情報がなければ3割でもらわざるをえない。
資格に無効、変更ないが、資格確認では資格無効が何件かあった。カードリーダーの不具合か本人の操作誤りか不明だが使えない時があった。

接続ができない。
自衛隊の人がいつも無効になります。
顔認証がスムーズにできず、患者様から指摘を受けることがあった。
顔認証中、画面が白くなり、認証できなくなった。資格情報が無効となり保険者に確認したところ有効とのことでした。
朝カードリーダーをつけたら、スムーズに起動しなかった。
カード読みこめず、電源すべて OFF にしないと直らず時間かかった。
国保等の有効期限は記載ありませんが、このままですか？
機械が反応しない。
マイナ保険証を使用する人が少ないので、トラブルはありません。
保険証変更の際、旧保険証が無効になって、新保険証がオンラインで確認できないことがある。
自衛隊の方の保険証エラーになります。
なし。
マイナンバーカードを提示するが、保険証との紐づけが出来ていない。

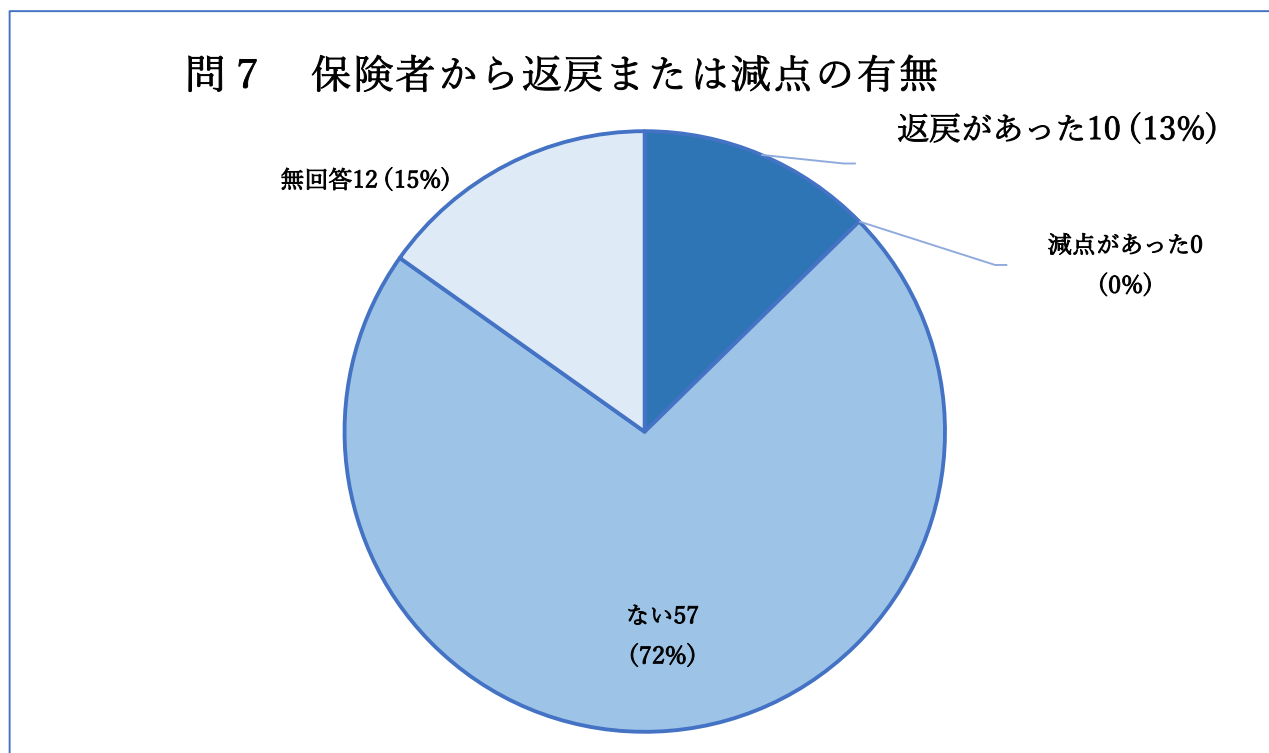
問5 トラブルについてどのように対応しましたか。(複数回答可)



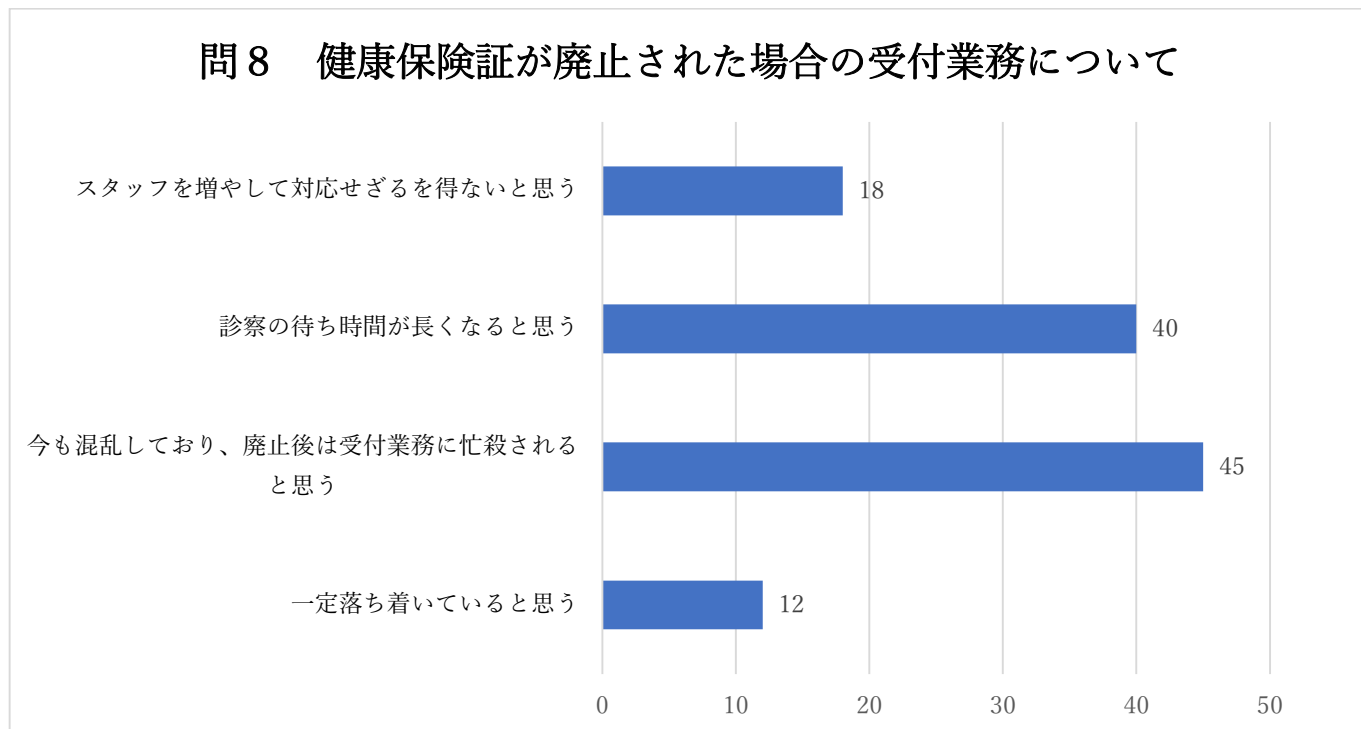
問6 トラブル対応で、「一旦10割負担を患者に請求した」事例はありましたか



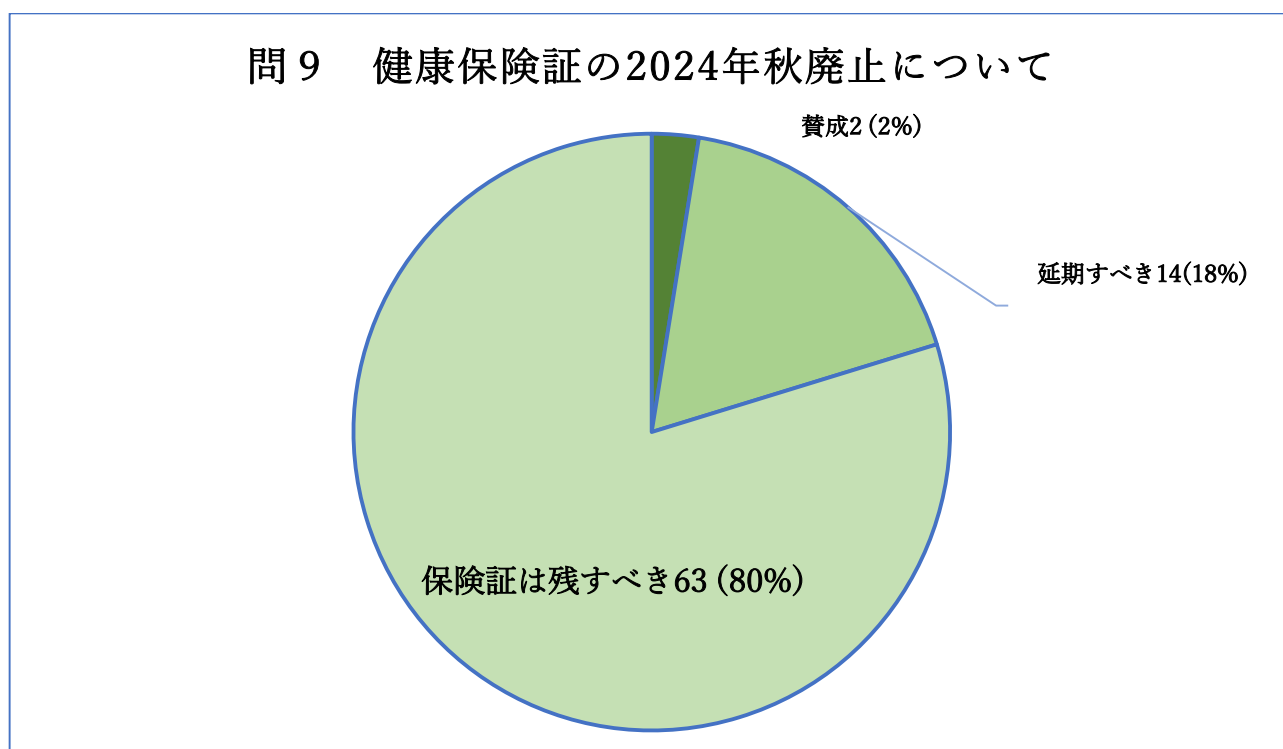
問7 保険資格や負担割合の齟齬、限度額認定の誤りなどで、保険者から返戻または減点がありましたか。



問 8 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)



問 9 健康保険証の 2024 年秋廃止について



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、52%の医療機関でトラブルがあったと回答している。トラブルの内容としては「名前や住所で●が表記される」が一番多く、次いで「カードリーダーでエラーがでる」となっている。トラブルにどのように対応したかでは「その日に持ち合わせていた健康保険証で資格確認した」が最も多くなっている。政府は現行の健康保険証を12月2日に廃止することを決定したが、廃止により資格確認できない事例が続出することが危惧される。

トラブル対応で、「一旦10割負担を患者に請求した」事例について3つの医療機関があったと回答し、うち1つの医療機関は10件あったと回答している。10の医療機関が保険資格や負担割合の齟齬、限度額認定の誤りなどで、保険者から返戻があったと回答している。

健康保険証が廃止された場合の受付業務について、「受付業務に忙殺されると思う」や「診察の待ち時間が長くなると思う」との回答が多かった。

健康保険証の2024年秋廃止について、「賛成」(2%)、「延期すべき」(18%)、「保険証は残すべき」(80%)となっており、急いでマイナ保険証に移行すべきではないとの多くの声が寄せられた。

前回の全国調査では「公務員系の保険証で無資格が出る」との声が寄せられ、今回は「自衛隊の方の保険証が無効やエラーになる」との声が寄せられた。また、これまで同様、「マイナ保険証を使用する人が少ないので、トラブルはありません」との声があり、マイナ保険証が使われていないため、トラブルなしと回答した医療機関があると考えられる。

以上