

2023年6月20日

報道各社 殿

オンライン資格確認システムトラブル事例アンケート結果

マイナ保険証の医療現場のトラブル調査集計結果

前略 日頃の報道活動に心より敬意を表します。

さて、当協会は山梨県の開業保険医を中心とする医師・歯科医師 約400人で構成する団体です（会長 長田高典）。

当協会では、医療機関におけるオンライン資格確認システム導入が、この4月から義務化され、実施から約2カ月が経過しました。しかしながら、医療現場では、マイナ保険証によるものをはじめとしたシステムトラブル等が多発しており、当会も加盟する全国保険医団体連合会（略称、保団連）では、全国の保険医協会・保険医会に緊急のアンケート調査実施を呼びかけ、度々記者会見なども実施しています。

上記の取組に呼応して、山梨県保険医協会では、5月25日に会員のうちFAX送信可能な医療機関286件に向けて緊急アンケートの協力を呼びかけました。締切は6月7日までとしました。

現在、マイナンバーカードをめぐるトラブルが全国で相次いで報道されている中、山梨県の医療機関における実情を紹介するため取りまとめたので、公表をいたします。

ぜひ皆様におかれましては、お忙しいところ誠に恐縮ですが、マイナ保険証のトラブルに関しての現状を報道していただければ幸いです。

なお、この件に関するお問い合わせは山梨県保険医協会 事務局長 伊藤龍吾（電話 055-227-5434 または 080-5928-5514）までお願いいたします。

草々

保険医の経営と権利を守り、地域で住民の要求に応える医療をめざす
医師・歯科医師の団体

山 梨 県 保 険 医 協 会

〒400-0862 山梨県甲府市朝気 1-3-26
TEL 055-227-5434 FAX 055-227-5435

オンライン資格確認システムトラブル事例アンケート結果

マイナ保険証の医療現場のトラブル調査集計結果

2023年6月20日

山梨県保険医協会 会長 長田高典

山梨県保険医協会 事務局長 伊藤龍吾

山梨県保険医協会は、保険医の生活と権利を守るとともに、県民の健康と医療の向上をめざして、1981年の設立以来、多様な活動を行っている自主的な団体であり、現在、山梨県内の医科・歯科保険医約400人で構成しています。

2023年4月より、医療機関におけるオンライン資格確認システム導入が義務化（経過措置があるため、現時点で未実施の医療機関あり）され、実施から2カ月が経過しました。

しかし、医療現場では、マイナ保険証によるものをはじめとしたシステムトラブル等が多発しており、当会も加盟する全国保険医団体連合会（略称、保団連）では、全国の保険医協会・保険医会に緊急のアンケート調査実施を呼びかけ、度々記者会見なども実施しています。

上記の取組に呼応して、山梨県保険医協会では、5月25日に会員のうちFAX送信可能な医療機関286件に向けて緊急アンケートの協力を呼びかけました。締切は6月7日までとしました。

現在、マイナンバーカードをめぐるトラブルが全国で相次いで報道されている中、山梨県の医療機関における実情を紹介するため取りまとめたので、公表をいたします。

なお、緊急の取組であることや、マイナンバーカードに保険証を紐づけし、健康保険証として利用できるが、実際に医療機関に来院した際にマイナンバーカードをカードリーダーに読み取らせる患者さんがごくわずか（利用率は6%とされています）という状況の中で、回答いただいていない医療機関も多いことは考慮しなければなりません。いずれにしても、マイナンバーカードを健康保険証として使用した患者さんの医療を受ける権利が侵害される深刻なトラブルが既に寄せられております。

今回の調査結果は、あくまでも氷山の一角でしかなく、このままでは、2024年秋には、現在の紙やプラスチックの健康保険証を廃止し、ほぼすべての患者さんがマイナ保険証として使用した際に、大変な事態になることは明白であります。国が招いたこのトラブルは、何の責任もない医療機関と患者さんのトラブルへと発展することとなり、医療従事者への大きな負担となるばかりか、医療への不信感の増大へとつながります。

今回、山梨県の調査では実例はありませんでしたが、全国的には他人の情報に紐づけられていたケースもあり、非常に危険な状況です。

任意であるはずのマイナンバーカード普及のために、政府は国民皆保険制度を利用して、現在のカードの保険証で不具合が起こっていないにもかかわらず、健康保険証としての利用を強制しました。このための性急な制度設計の構築をこの短期間で行ってきた結果、システムも人もついていけない状況となっています。皮肉にも現行のカードの保険証がトラブルの解決をしています。

保険医協会では、このシステムの不具合がすべて解消されるまでは、まずはシステムを一旦停止し、総点検を要求するとともに、マイナ保険証としての利用と現在の保険証との併用を望みます。

1. 調査結果(6月13日集計)

調査期間 2023年5月25日～6月12日

山梨県内の保険医協会会員医療機関のうち、FAX通信可能な医療機関 286 医療機関へ送信・FAXで回答
※山梨県全体 1189 件(病院 60 件、一般診療所 697 件、歯科診療所 432 件)出典:令和2年医療施設調査

回答数:51件

回答率:17.8%

システムを運用している:44件

のうち

トラブルあり:17件(38.6%)

トラブルなし:27件(61.4%)

【トラブルの種類(複数回答)】

- ・「無効・該当資格なし」と表示された:14件(56.0%)
- ・カードリーダー等の不具合でマイナ保険証を読み取りできなかった:8件(32.0%)
- ・患者から苦情を言われた:2件(8.0%)
- ・マイナ保険証の不具合で読み取りできなかった:1件(4.0%)

【トラブル対応(複数回答)】

- ・健康保険証で資格確認した:13件(48.1%)
- ・保険者に連絡した:4件(14.8%)
- ・レセコンメーカーに連絡した:4件(14.8%)
- ・オンライン資格確認のコールセンターに連絡:3件(11.1%)
- ・前回来院時の情報をもとに対応をした:3件(11.1%)

【トラブル時に対応すぐに対応できなかった事例】

あった:7件(50.0%)

なかった:7件(50.0%)

※すぐに対応できなかったトラブルの件数(患者数)

- ・1～5件 7件

【すぐに対応できなかった理由】

- ・レセコンメーカーに連絡したがすぐに繋がらない:1件(20.0%)
- ・その他:4件(80.0%)

2. 特徴

山梨県でも38.6%(17医療機関)がトラブルを経験

山梨県保険医協会の会員医療機関51件の回答があり、オンライン資格確認の運用を開始した医療機関(44件)のうち、38.6%(17件)が、「トラブルがあった」と回答しました。

トラブル件数は「資格無効・該当なし」が56.0%で最多

トラブルの種類(複数回答)は、「無効・該当なしと表示され被保険者の資格情報が正しく反映されない」が56.0%で最多となりました。直接的には被保険者情報を収載するサーバーや保険者、事業所の被保険者情報の抹消や更新遅れ、更新不備等に起因するエラーであり古い保険証がデータ上切り替わっていないことによります。

転職・退職、結婚、出産など人生のライフステージに伴い、加入する保険者や加入形態が切り替わる毎に発生するトラブルです。

(現場の実情)

- ・顔認証ができなかった。住所が間違っていた。被保険者情報が反映されなかった。
- ・カードリーダーの電源がつかなくなり、故障。
- ・顔認証付きカードリーダー本体がフリーズしてしまう。
- ・健康保険証は正しいのに、マイナンバーカードをカードリーダーに通すと資格確認ができないと出る。
- ・無効と出たので患者さんに確認したところ変わってないとのこと。保険者に確認したところ有効との回答、数件あり。
- ・カードリーダー読み取不能。
- ・カードリーダーに問題があるようで、エラーが出ていて使用できない。メーカーに問合せ中。
- ・カードリーダーの初期不良により、マイナ保険証の読み取り画面が表示されない。会社を辞めて、新しい会社に入る間の国保の情報が反映されておらず、無保険期間扱いとなっていたが、国保の保険証を持っていたため、原本にて確認できた。
- ・「登録されている保険は失効しています」と出るが本人は保険変更なしと言っており、その人の職場で何人か同じ状態の人がいるとのこと。
- ・資格があるのに毎度保険が無効です、該当資格がありませんと表示される。
- ・患者さん本人が画面操作を行う必要があるが、機械操作に不慣れな方も多く、「かえって時間がかかる」と言われました。
- ・ルーターの容量不足により容量の大きいものに交換セッションのプラン変更。
- ・保険証の情報とマイナンバーカードの保険情報が違った。
- ・オンライン側による読み名の登録間違い。
- ・該当資格なしと表示されたため保険証にて確認。
- ・保険証変更のあった患者のマイナンバーカードが前の保険証の情報できていた。
- ・令和5年4月から新保険証適応の方へ「該当資格がありません」の通知。
- ・保険証登録画面にて引用した際2割であったが、本人より1割に変わったと申告あり会計やり直しとなった。

- ・マイナンバーカードと保険証の1本化が令和6年10月と言われているが、今回のようなトラブルや保険証情報の不一致などが続くようだとマイナンバーカードのみでの確認による運営は難しいと思う。
- ・ご高齢の患者様が多い為、毎度つきっきりで説明が必要なため、人力的問題が生じる。
- ・車椅子の方で暗証番号がわからない（覚えていない）方の顔認証が難しい。
- ・コロナ疑い（感染症）等の方の受付をマイナンバーで行うにあたって他の方との接触の危険性がある。
- ・オンライン資格確認は目でご不自由な患者さんや高齢お一人で受診される患者さんは使用が難しく、個人情報であるため、職員がお手伝いすることもできません。一部の方しか使用できないシステムを義務化することには大きな違和感があります。

保険医協会・保団連は、2022年11月の調査で同トラブルが全体の6割を占めることを明らかにし、厚労省にオンライン資格確認義務化延期とシステムの改善を繰り返し求めてきましたが一向に改善しないまま見切り発車されました。健康保険証廃止を医療現場の訴えを無視し、実際にトラブルを自ら招いた政府・与党の責任は重大です。

利便性や医療の質向上どころかトラブルで手間やトラブルだらけで日常診療で取り扱うことは甚だ困難です。

「顔認証不具合、カードリーダーが使えない」が続出

マイナ保険証や顔認証付きカードリーダーの不具合では、「顔認証付きカードリーダーまたはパソコンの不具合によりマイナ保険証の読み取りができなかった（32.0%）」、「マイナ保険証の不具合（ICチップの破損等）で読み取りができなかった（4.0%）」となりました。顔認証が機能しない、電子カルテやレセプトコンピュータが稼働しなくなったなどトラブルが多いです。院内システムとの現行の健康保険証による資格確認は慣例で月1回の確認で対応してきましたが、マイナ保険証は受診の都度、顔認証付きカードリーダー（エラーが出れば4桁の暗唱番号）が必要とされます。そのため顔認証付きカードリーダーを巡るトラブルは今後とも増加することが想定されます。

システム稼働保障やセキュリティ対策を医療機関に押し付け

これらのトラブルは、医療機関や患者の責任によるものではありません。2022年9月に義務化されてからわずか半年ですべての医療機関にオンライン資格確認システムの整備を強制したことが原因の一つです。

医療機関では、顔認証付きカードリーダーを設置し、審査支払機関のサーバーに常時アクセスが可能となる閉域通信回線網の整備、電子機器などの保守・管理やセキュリティ対策などを医療機関に義務付けました。きちんと稼働するかどうかの検証なく見切り発車した結果、医療機関内の既存の電子カルテやレセプト請求コンピューターとの不具合や稼働不良が生じています。

健康保険証を確認してトラブルへ対処 48.1%

トラブルへの対処として、「その日に持ち合わせていた健康保険証で資格確認した（48.1%）」、「保険者に連絡した（14.8%）」、「レセコンメーカーに相談した（14.8%）」、「コールセンターに連絡した（11.1%）」

などです。皮肉にも、マイナ保険証のトラブルの際に廃止が予定されている健康保険証により資格確認ができたため保険診療ができることとなりました。

一方で、トラブル時にすぐに対応できなかったが 7 件 (50.0%) となりました。その理由として「レセコンメーカーにすぐにつながらない (20.0%)」「その他 (80.0%)」でした。「その他」の理由として、「一応、保険者へ聞くことで OK だった」、「システムが再起動されてもエラーとなり患者の待ち時間となってしまった」、「工事日程の調整がすぐ出来なかった」、「トラブルになった原因が分からなかった為」とすぐにトラブル対処ができないケースも多いです。

トラブルで患者から苦情が8.0%

トラブルが発生したことについて患者から苦情を言われたケースが 8.0% (2 件) となり、医療機関と患者の無用なトラブルを招いていることがわかりました。

上記の通り、問い合わせ対応先の体制不備等により、トラブルへすぐに対処できないケースも多いのです。政府は、オンライン資格確認システムの義務化、マイナ保険証ありきの政策を強引かつお粗末な体制で進めてきた結果、マイナ保険証等の利用拡大に伴い患者・医療現場双方が被害を受ける状況となっています。

2. 問い合わせ先 ※保険医協会でも事務局長伊藤携帯でもどちらでも大丈夫です

山梨県保険医協会

〒400-0862 山梨県甲府市朝気 1-3-26

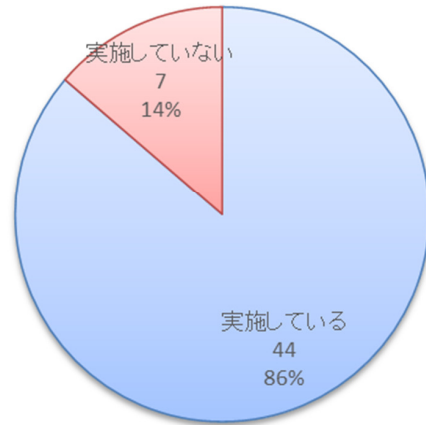
電話 055-227-5434

FAX 055-227-5435

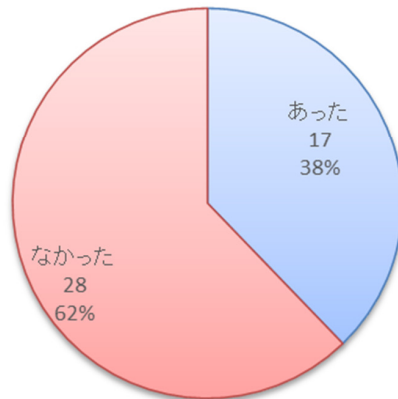
e-mail info@yamanashi-hk.jp

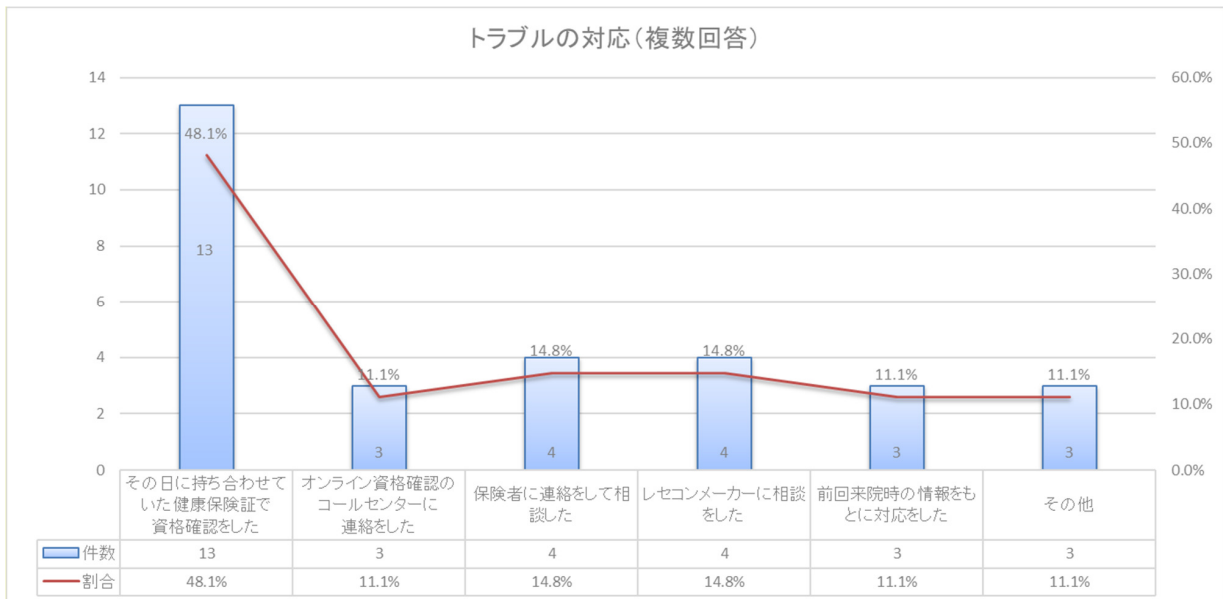
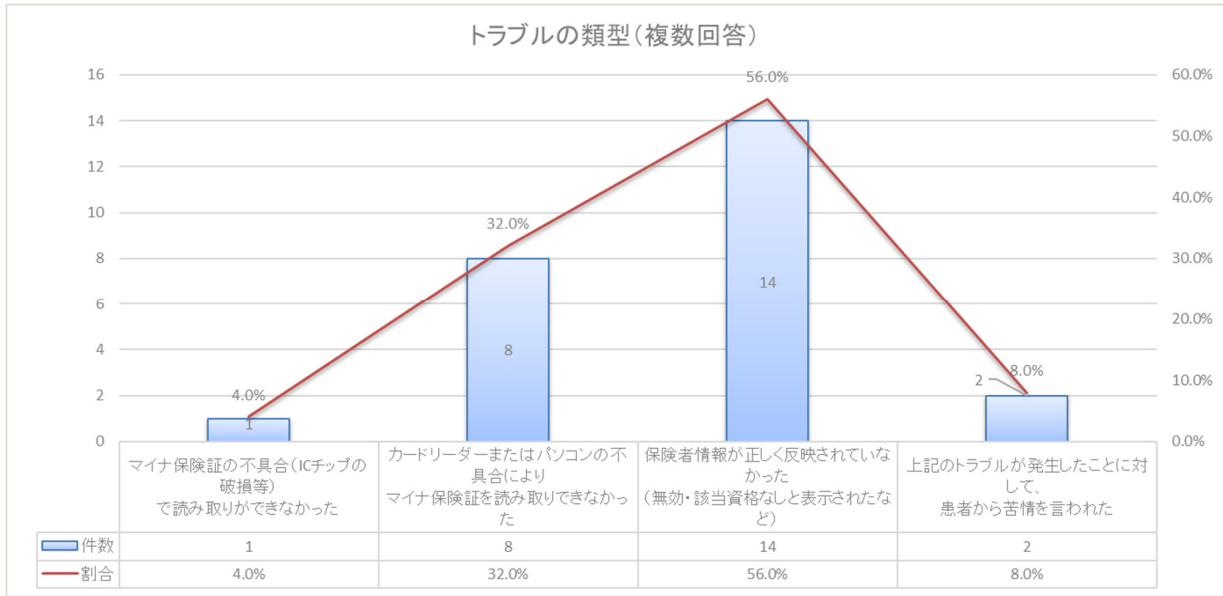
事務局長 伊藤龍吾 携帯 080-5928-5514

オンライン資格確認の実施状況



オンライン資格確認導入後、 トラブルはあったか





(FAX 2 枚)

2023年5月25日

会員各位

山梨県保険医協会

オンライン資格確認システムトラブル事例アンケート ご協力のお願い

日夜、地域医療へのご尽力に敬意を表します。2023年4月から患者がマイナンバーカードによる保険資格の確認を求めた場合、オンラインによる資格確認が実施できるよう体制整備が義務化されました。協会は、医療のデジタル化について一律に反対するものではありませんが、義務化方針発表から1年も経ないうちの義務化は大変拙速であり、医療機関は無理矢理システム導入を迫られたため、様々なトラブルが報告されています。制度の見直し、改善を求めるために、現場の実態を明らかにしたいと考えています。つきましては、会員の先生方にご協力いただき、実情を把握したうえで、政府への要望やマスコミに発信・要望をしていきたいと考えております。アンケートへのご協力をお願いいたします。

【アンケート回答要領】

* 下記の項目についてご記入いただき、6月7日（水）までに下記宛先にFAXにてご返信ください。

返信FAX宛先 055-227-5435

* 右記二次元コードでGoogleフォームからも回答いただけます。

* ご回答内容は、調査の目的以外には使用いたしません。

* 本アンケートに関するお問い合わせは、事務局（055-227-5434）まで



【問1】都道府県（ ）都・道・府・県

【問2】年齢 20歳代 30歳代 40歳代 50歳代 60歳代 70歳代以上

【問3】区分 医科無床診療所 医科有床診療所 歯科診療所 病院

【問4】オンライン資格確認の実施について

実施している 準備中 経過措置を申請した その他

（「準備中」、「経過措置を申請した」、「その他」と回答した方は「問12へ」）

【問5】オンライン資格確認システムを導入してからこれまでにトラブルはありましたか。

あった なかった（「なかった」と回答した方は「問12へ」）

【問6】「問5」で「あった」とお答えした方にお聞きします。

どのようなトラブルでしたか。（複数回答）

マイナ保険証の不具合（ICチップの破損等）で読み取りができなかった

カードリーダーまたはパソコンの不具合によりマイナ保険証を読み取りできなかった

保険者情報が正しく反映されていなかった（無効・該当資格なしと表示されたなど）

他人の情報に紐づけられていた

上記のトラブルが発生したことに対して、患者から苦情を言われた

【問7】「問6」のトラブルについて、具体的な内容を記載してください。

(

)

【問8】「問5」で「あった」とお答えした方にお聞きします。

トラブルがあった時点で、どのように対応しましたか。(複数回答)

- 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
- オンライン資格確認のコールセンターに連絡をした
- 保険者に連絡をして相談した
- レセコンメーカーに相談をした
- 前回来院時の情報をもとに対応をした
- その他 (

)

【問9】「問8」のトラブル対応で、「一旦10割負担を患者に請求した」事例はありましたか。

(4月以降)

- なかった
- 1~2件あった
- 3~4件あった
- 5件以上あった

【問10】「問5」で「あった」とお答えした方にお聞きします。

トラブルがあった時に、すぐに対応できなかった事例はありましたか。(4月以降)

- あった (1~5件)
- あった (6~10件)
- あった (11件以上)
- なかった (「なかった」と回答した方は「問12」へ)

【問11】「問10」で「あった」とお答えした方にお聞きします。

すぐに対応できなかった原因を教えてください。(複数回答)

- オンライン資格確認のコールセンターに連絡をしたが、すぐに繋がらなかった
- レセコンメーカーに連絡をしたが、すぐに繋がらなかった
- 健康保険証を持ち合わせておらず、すぐに資格を確認できなかった
- 保険者に連絡したが、資格を確認できなかった
- その他 (

)

【問12】オンライン資格確認システムの導入を「義務化」したことや、導入後のご感想、ご意見を記載してください。

ご協力ありがとうございました。