

## 【資料 1】

# 2024年5月1日以降のマイナ保険証ト ラブル調査（山梨県分の集計結果）

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



山梨県甲府市朝気1-3-26



info@yamanashi-hk.jp



055-227-5434

## 01 調査概要

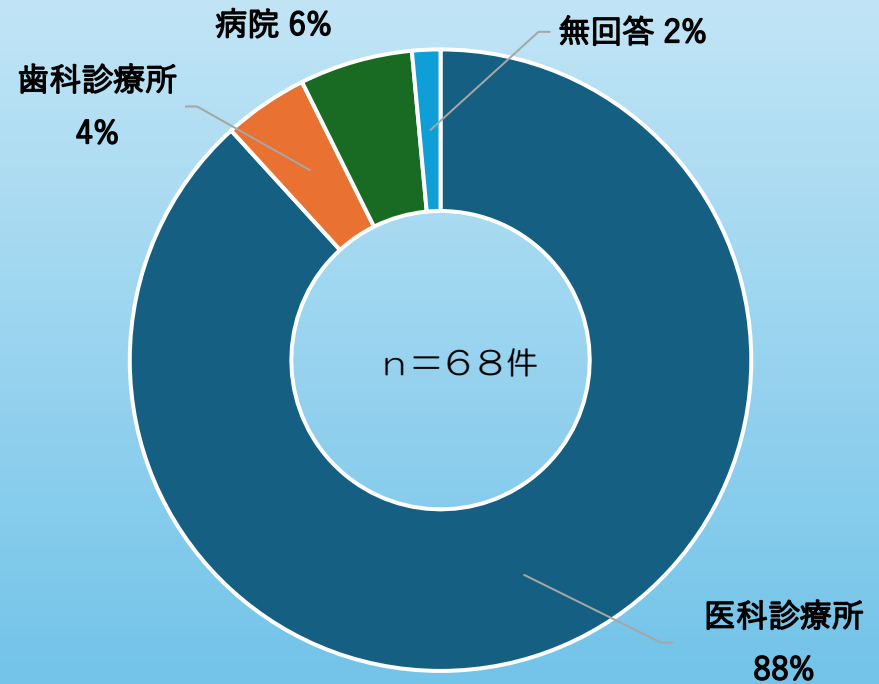
- 調査期間 ー 2024年8月8日～8月31日
- 調査方法 ー 保険医協会より会員にFAX送付し全国保険医団体連合会（保団連が）一括集計

山梨の会員への送付件数  
277件（医科199件、歯科78件）

回答件数 68件

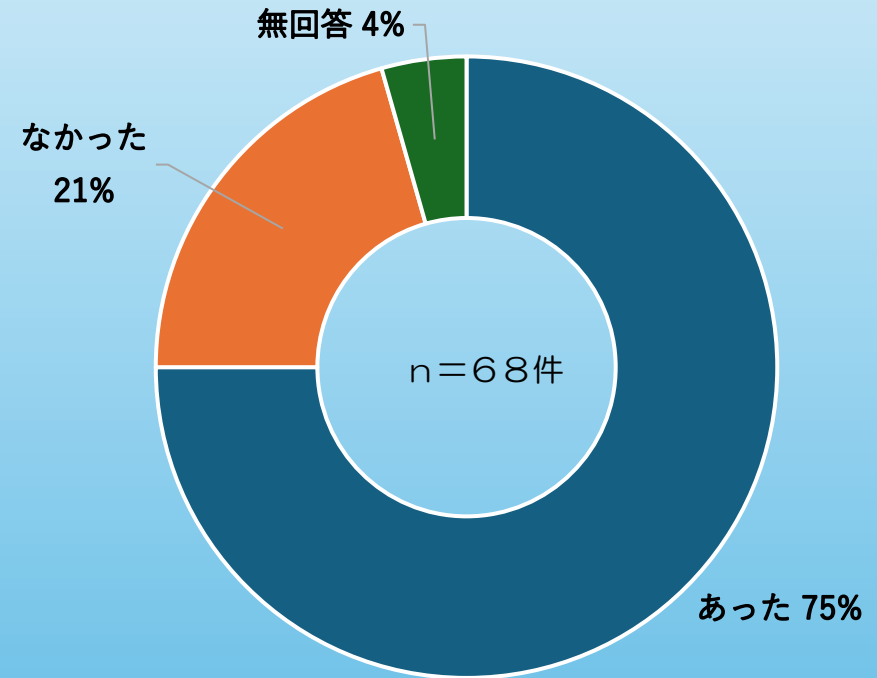
## 02 医療機関の区分

内科診療所	60件
歯科診療所	3件
病院	4件
無回答	1件



### 03 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

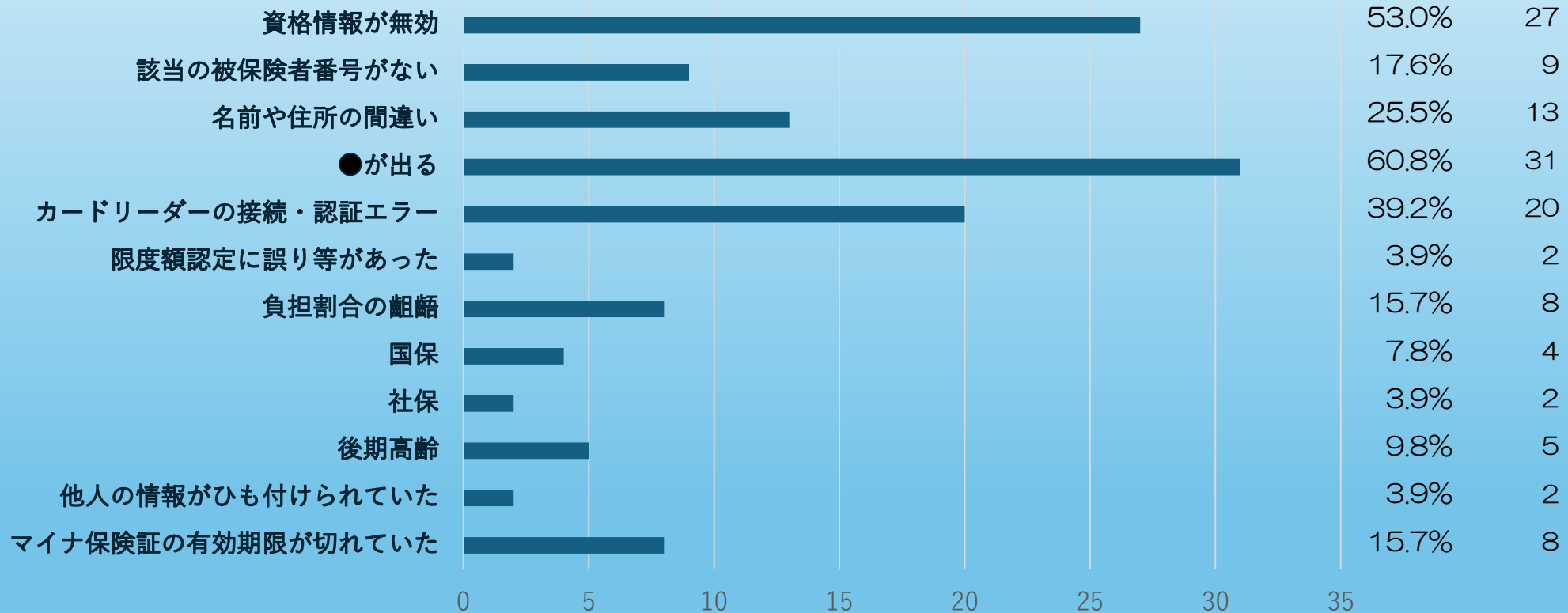
あった	5	1	件
なかった	1	4	件
無回答		3	件



## 04 トラブルの種類

### 「あった」と回答した医療機関(複数回答)

n=51  
医療機関



## 04 トラブルの具体的な内容（1）

- 紙の保険証の有効期限があらかじめレセコンに入っていると期限切れと出てくる。
- 有効期限と割合については対応していないように思う。確認に手間がかかる。
- 顔認証ができず、暗証番号も覚えていなくて受付不能。
- 資格なしのためカードの保険証で確認するしかなかった名前の漢字がちがう保険者にTel。
- 顔認証エラーや操作の途中で出してしまうエラーになってしまう事が多かった機械の操作に不慣れな高齢者が多く、スムーズにいかず怒り出す人が何人もいた。
- マイナ保険証の名前が旧姓のまま、紙の保険証は新しい姓になっていたのを紙を確認。
- たまに固ってしまい、再起動をかける事があった接続しているPCに不具合があり、2週間位カードリーダーが使用できなかった。
- 特定の保険者の保険証をお持ちの患者さんは、資格確認情報が無効と表示される。
- 顔認証が上手く作動されなかった。
- 上記の他機械の故障。
- 電子カルテ上エラー表示あり管理者(カルテの)に確認お会計後資格なし(患者さんお帰り後)となっておりご本人に保険証もってきてもらうことになった(後日に)。
- 有効期限が反映されないトラブル。
- 同じ方の顔認証がいつもエラーになってしまう。

## 04 トラブルの具体的な内容 (2)

- 顔の認証が出来ない、暗証番号の間違い。
- 新被保険者情報の表示がなく旧情報のみだった。カードリーダー用PCのプラグが接続不良になり使用不可になるもさし直し、再起動して復旧原因がわかるのに時間がかかった。
- 接続不良で機械が使えなかった時、持参の保険証にて対応しました。
- 保険情報が合っているのに該当なしになる。←この方は他院でも同じ指摘されると。
- 雷の影響を受けてか電源が切れてしまうことがあった。又、勝手に切れてしまつてつかない時もある。
- 保険証が切り換わるタイミングだと”その他のエラー”を表示される。
- 顔認証がされない、名前表記間違い。
- 資格有効とあったが請求すると該当なしで返戻となった保険者は正しく手続きをしたと言いマイナの間い合せでもまちがいないと言われた本人と連絡とれずいまだに請求できていない。
- ●●保険・限度額の期限が切れている、マイナ保険証へ切り替えている方に更新をゆだねている？
- うまく起動しない事が多く、カードを読みとれない。
- ①資格があるのに資格確認では資格なしと(国共済家族)②短期資格の保険証→資格確認すると無効(再取得当日のこと)(国保)。
- 資格が無効(以前の保険証登録のままだった)名前や住所の間違い(中楯が中館になっていた)●で出る(日常的、高、恵、功など)。

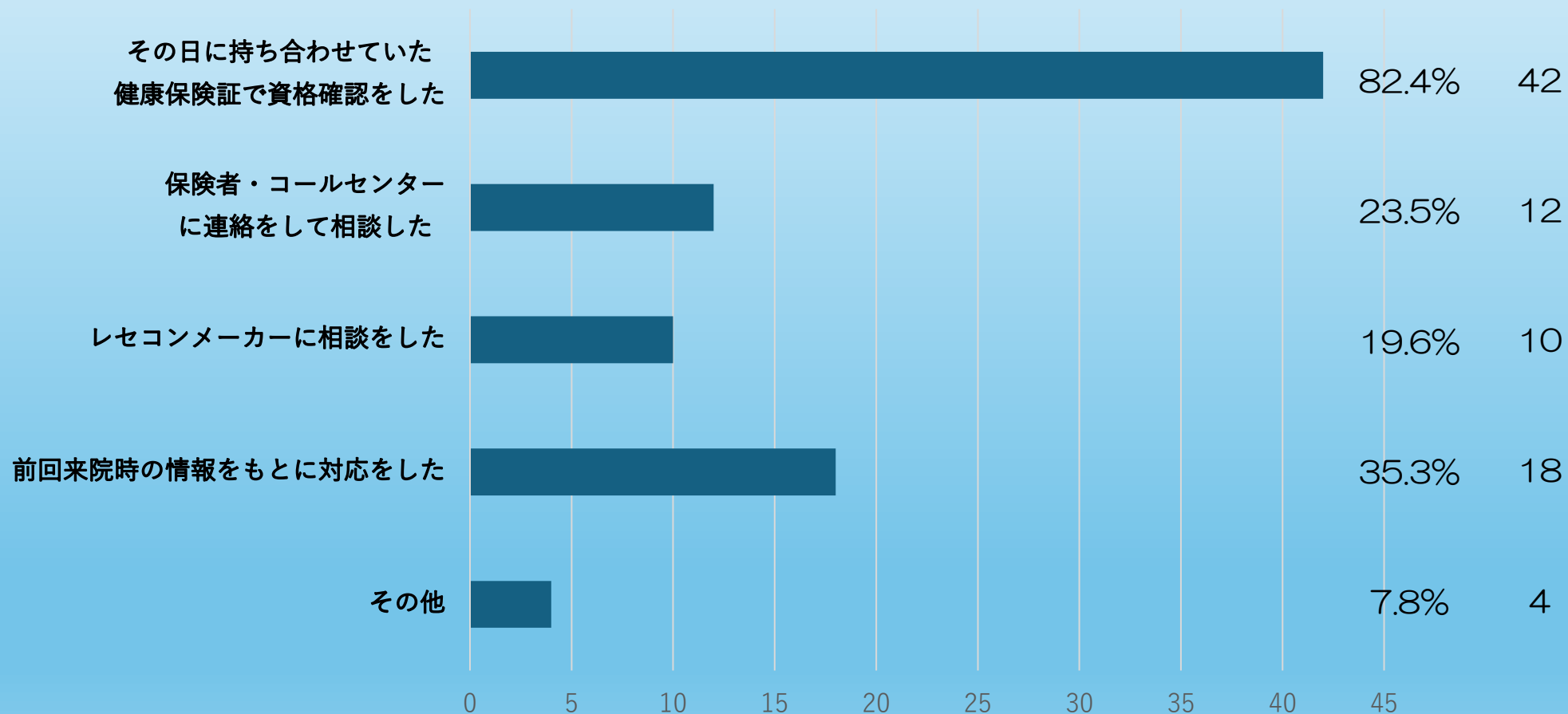
## 04 トラブルの具体的な内容 (3)

- マイナンバーカードで受付の際、エラーが出てしまった。→再起動したら、また使用できるようになった。
- 以前よりマイナンバーカードを使った受付が増えたが、高齢の方には操作が難しいことや一人あたりの受付時間を要するため受付業務が滞る。
- 保険証に変更あっても反映されるまで時間を要し、特に社保は保険者の確認が難しいことがある。発熱外来の場合院外対応しているため、院内設置のカードリーダーにて受付できない。中国、韓国の方→漢字の音読が出るが、実際の読み方とちがう。
- マイナンバーの機器とレセプトのPCの接続が、うまくいかない時が多々ある。
- 顔認証がうまくいかない・本人自身が操作ができない。
- 他院では使えたというマイナ保険証が、“該当者なし”と表示された、コールセンターに相談したが、例に洩れず、ただマニュアルを読むなかりで”市役所へかける”と市役所も対応できず
- 国保の有効期限が表示されない。マイナンバーを登録するのに1人に時間がかかってしまって混雑する保険証に変更があった方が新しい保険証にきりかわっていない。
- 高齢者の多い地域で、厳しいと思う、パスワード、顔認証がエラーが出やすい。若者から、やって、高齢者には、もう少しゆっくりやれば、いいと思う。



## 05 トラブル・不具合への対応 (複数回答)

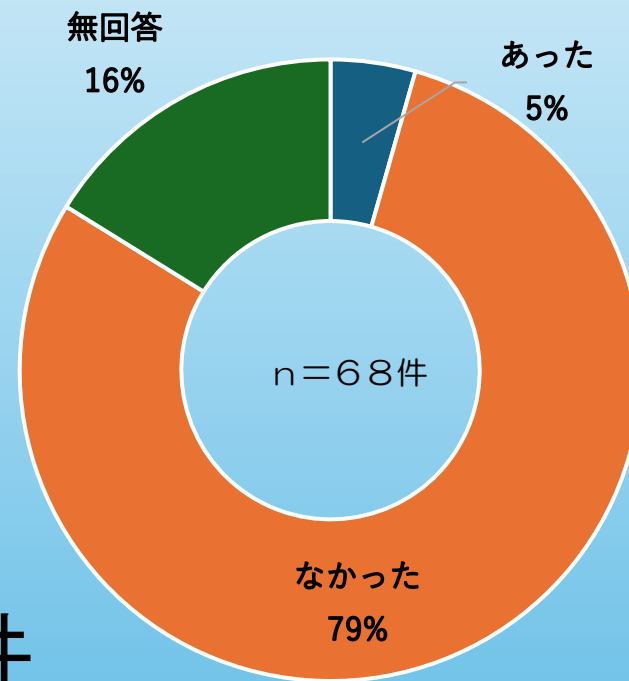
n=51  
医療機関



## 06 トラブル対応で、 「一旦10割負担を患者に請求した」

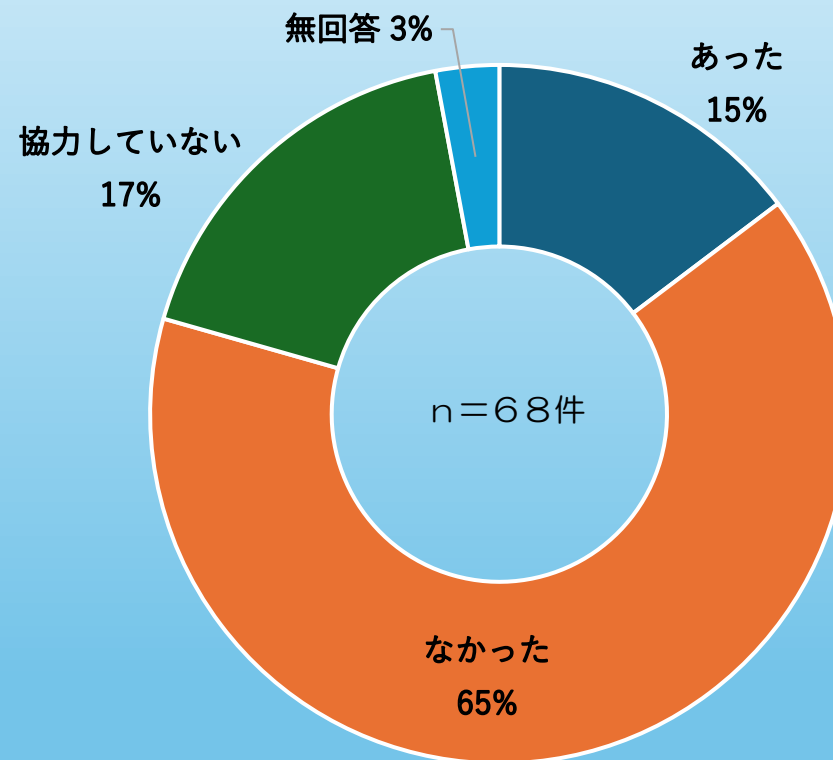
あった	3件
なかった	54件
無回答	11件

※「あった」件数は少なくとも5件



## 07 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

あった	10件
なかった	44件
協力していない	12件
無回答	2件

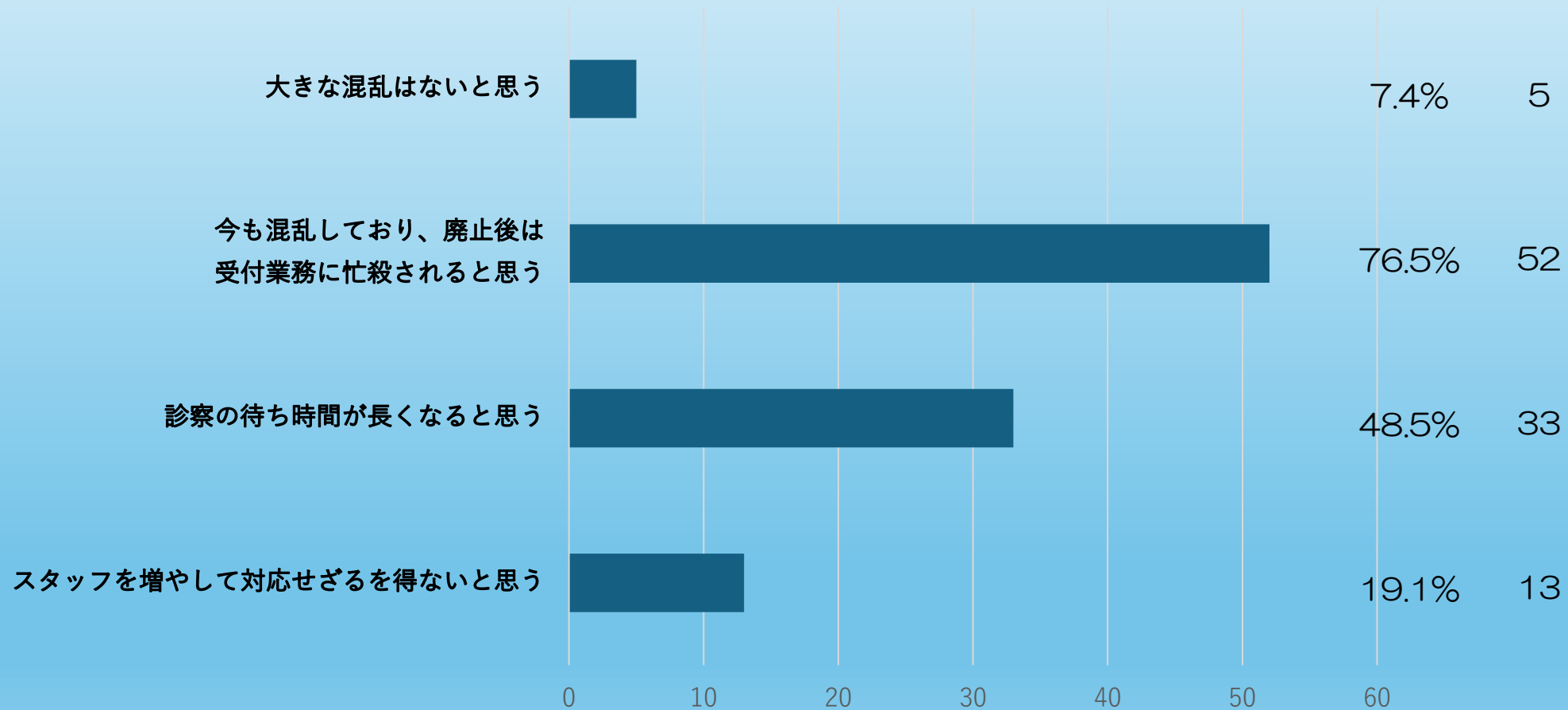


## 07 トラブルの具体的な内容 (2)

- 機械の使い方が分からない、暗証番号が分からない、面倒等。
- マイナ保険証に反対している患者さんからのクレーム。
- マイナ保険証のみで全ての受付ができると思っている方がおり、マイナ保険証だけリーダーに通して何も受付に言わずにだまって座っている方が何人かいましたので注意書を作成しました。
- 資格無効・新しい情報が●されてない。
- 発熱等のCOVID疑い患者で新患であった。マイナ保険証のみの持参だった。発熱、咳症状があり検査結果もCOVID陽性で院内に入れることが出来なかった。
- マイナ保険証の利用に不安を持っており、拒否されなり不服そうな態度だったり説明に時間がかかり受付業務に支障があった。
- 高齢者の方が操作に手間取り時間がかかってしまう。
- 順番を待っていただくのに不満が出る・年配者はひとりで操作できず時間がかかる。  
暗唱番号を忘れてしまい操作できない
- 面倒な作業と言って一度利用してくれた人も2回目は保険証が使えるなら利用しないとされる。
- マイナで確認できなかったので保険証の提示をお願いしたところマイナでしているのになぜ提示しなければいけないのか説明を求められた。
- 本人自身がマイナンバーカードをしていない、するのがイヤであると言われた。

## 08 健康保険証が廃止された場合の受付業務 (複数回答)

n=68  
医療機関



## 09 保険証が今年12月2日に廃止されることについて

賛成	4件
延期すべき	12件
保険証は残すべき	54件
無回答	0件

