

# オンライン資格確認システムトラブル事例アンケート集計結果 2023年6月9日

岩手県保険医協会

## <目的>

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た。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る。その現場の実態を明らかにしたい。

## <調査期間>

2023年5月24日～6月2日

## <対象者>

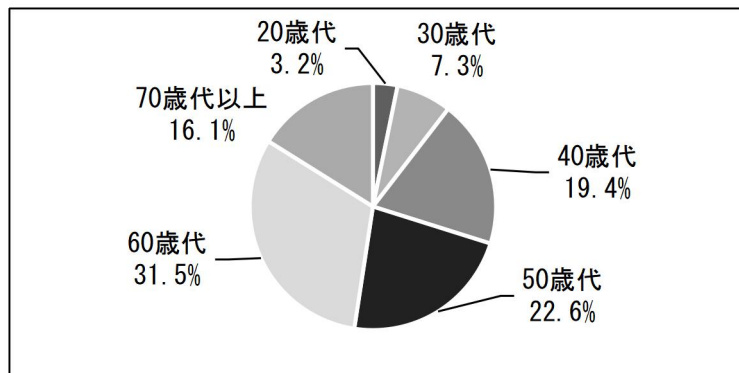
岩手県保険医協会 FAX 登録会員 708名 回答数 124名 (17.5%)

## <基礎項目>

※ 問1は都道府県入力欄なので割愛します。【岩手県】

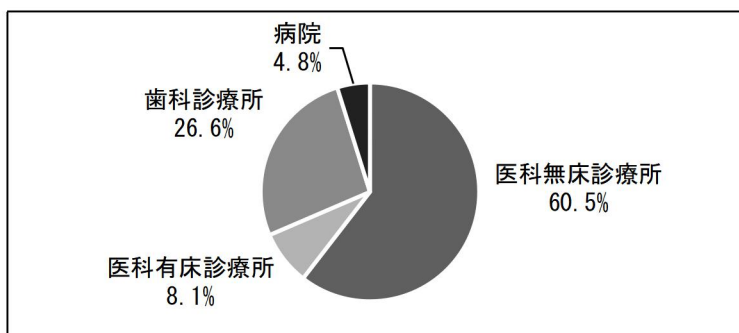
### 問2 年齢

20歳代	4	3.2%
30歳代	9	7.3%
40歳代	24	19.4%
50歳代	28	22.6%
60歳代	39	31.4%
70歳代以上	20	16.1%
合計	124	100.0%



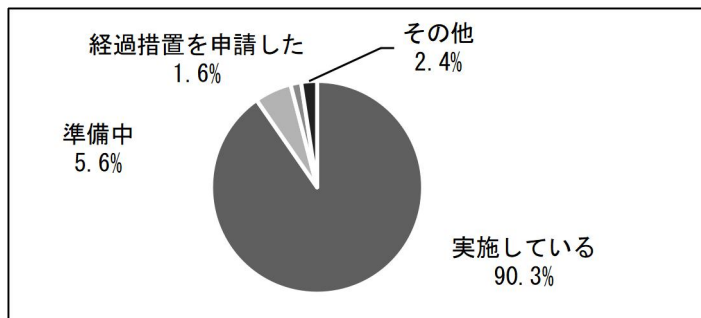
### 問3 区分

医科無床診療所	75	60.5%
医科有床診療所	10	8.1%
歯科診療所	33	26.6%
病院	6	4.8%
合計	124	100.0%



### 問4 オンライン資格確認の実施について

実施している	112	90.4%
準備中	7	5.6%
経過措置を申請した	2	1.6%
その他	3	2.4%
合計	124	100.0%

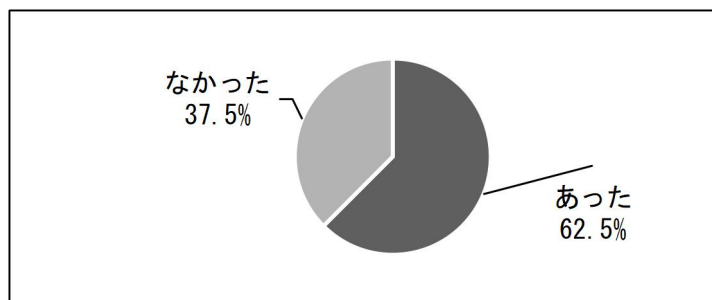


2023年4月からの義務化に伴い、回答者の内、9割を超える医院でオンライン資格確認を実施している。

問5 「問3」で「実施している」と回答した方にお聞きします。

オンライン資格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。

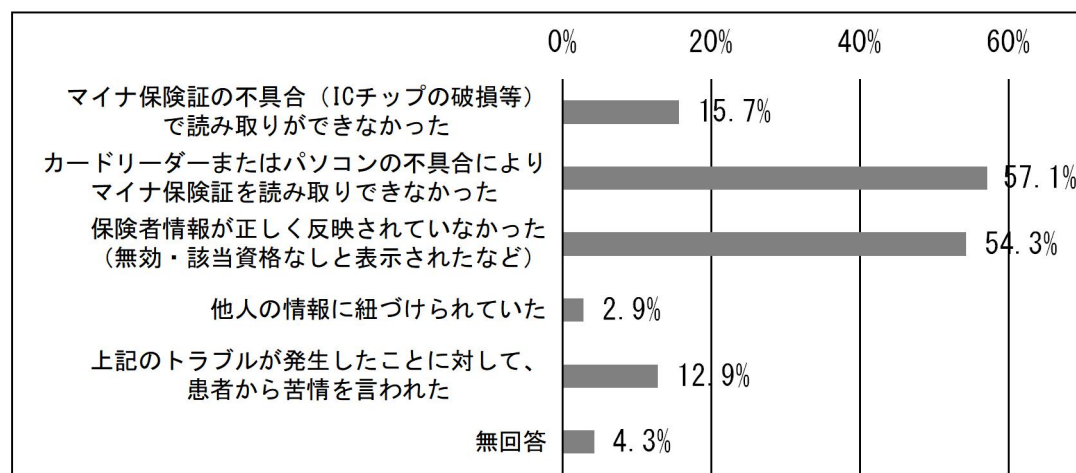
あった	70	62.5%
なかった	42	37.5%
合計	112	100.0%



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。(複数回答可)

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	11	15.7%
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	40	57.1%
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）	38	54.3%
他人の情報に紐づけられていた	2	2.9%
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	9	12.9%
無回答	3	4.3%
合計	103	



トラブルとしては、マイナ保険証の読み取り不良、保険者情報が不正確が多かった。これ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、転職・退職、結婚、出産などライフステージの変化に伴い、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ある。

また、他人の情報に紐付けられていたという回答も2件あった。これは医療事故に繋がりがねない問題である。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ことも含めて、制度として致命的な欠陥を抱えたまま運用されているとしかいえないトラブルが起きている。

個別のトラブル報告は以下のとおり。効率性を謳われていたマイナ保険証だが、かえって医療現場を煩雑にしている。これは導入初期だからとは言い切れないシステムの欠陥が影響していると考えられる。

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。

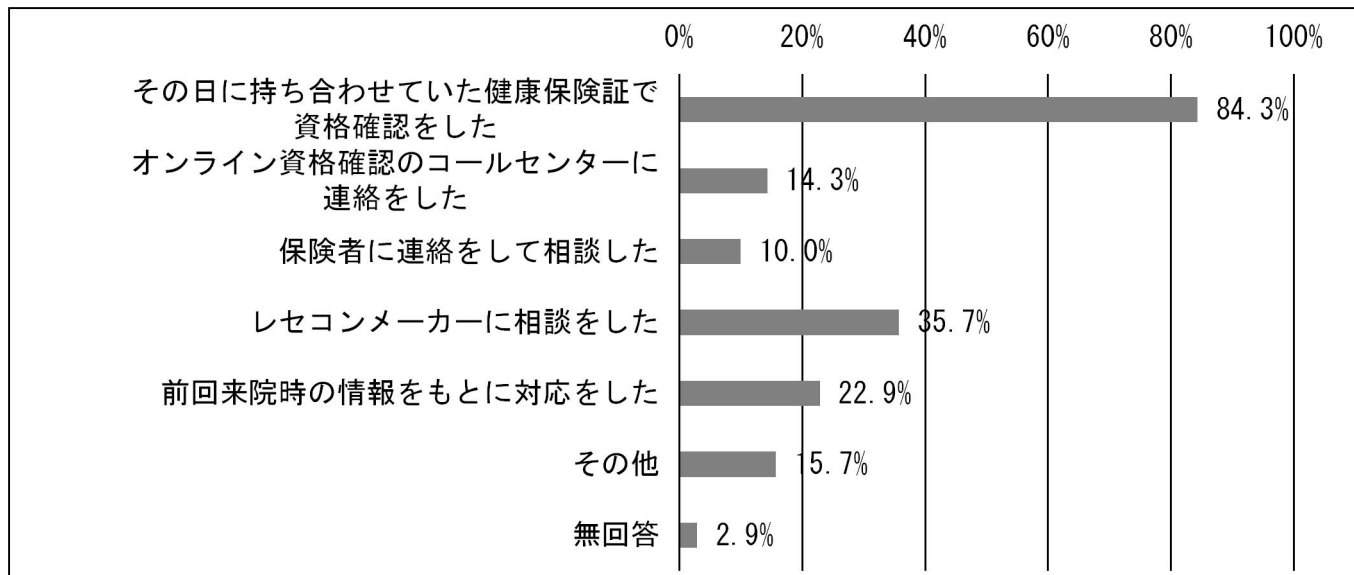
1	オンラインにならない日があった。顔認証出来ない事がある。
2	カードリーダーが停止した。
3	正しい保険情報であるのにも関わらず、無効・該当資格なしと表示される事があり、ご本人へ「保険証に変更等はあったか」と確認する必要がある、患者さんによっては不安をあおってしまう事もあった。
4	該当資格なしとレセコンに表示された。本人に保険証に変更があるか確認したが、変更は無いと言われた。
5	保険証内容が最新の情報ではなかった。顔認証確認が有効にならなかった。
6	患者氏名の漢字が一部「■■■」と表示され正しく表示されなかった。何回か。
7	保険証が変わったと言われたが、反映されていない。(手続き中の方)
8	マイナンバーカードを持参していない方のオンライン資格確認が出来ない。保険証は正しいのに該当無しとなる方がいた。
9	何回も読み取りしなかった。保険証該当資格なし。
10	マイナンバーカードの有効期限切れ。顔認証読み取り不能(特に高齢者)。毎回同じ手続きが面倒だと言われた。
11	通信の不具合、PC 端末の不具合、再起動にて復旧。はっきりとした原因不明。
12	新しい保険証へのデータ切り替えが遅く、前保険証データが読み込まれた。カードリーダーが起動しているが、データが読み込まれず、オンライン確認が出来なかった。
13	保険証があつてのに該当なしと表示される。高齢者の負担割合があつてかわからない。
14	保険証持参の方の資格確認について該当資格なしと表示。(4~5名程度)
15	顔認証できない場合が複数回ありました。
16	保険者情報が出てこない。
17	カードリーダーの不具合で接続が出来ず、新しい機器に交換した。マイナカードによる氏名の読み取りで、小文字が大文字となる。(例:キョウコ⇒キヨウコ)
18	パソコンが動かない。
19	読み取りに時間がかかり過ぎて結局、保険証で対応した。「資格がない」と出て対応に困った。データが反映されていない時がある(新しく別保険に加入しているのに以前のままであったりする)。「顔認証」の失敗率が高い。
20	薬剤情報、検診結果が閲覧できなかった。
21	アプリが止まったり、インターネット接続エラーで再起動を要することが度々ある。
22	保険資格があるにもかかわらず、該当資格なしと表示された。
23	旧保険証のままだったり、反映されていなかった。
24	保険証が変わっていると患者さんから言われたが、マイナンバーに反映されていなかった。
25	何が原因かわからないが、情報の読取りが出来なかった人が2名いた。
26	顔認証精度不良。社保で枝番が入るが、認証先で一致しない。早急に改善を必要とします。
27	高→高の違いで疑資格になる。PCが旧漢字に対応できないので困る。保険証を変更したばかりだと該当資格なしと出るので、結局保険証を提示する事になる。
28	使用している回線切り替えに伴い、パソコンで情報取得できなかった。
29	リーダーとレセコンの不具合。
30	カードリーダーが起動しない。ネットワークエラー表示(カードリーダー)。アップデートが途中で止まる(カードリーダー)。資格情報なしと表示される。本人以外(家族)の顔認証が通る。
31	有効期限内のカードで「有効期限が過ぎています」と表示された。顔認証できなかった。
32	資格取得日が4月15日~とオンライン上では表示されるが、保険証上では4月1日~であった(4月1日が正しかった。発行日が4月15日であった)。社保の保険証を患者さんが持参されたが、オンライン上で判断されていなかった。
33	保険証の変更予定などがなくても、オンラインで無効等の表示が出た(数十件)。保険証で登録しようとしたらオンラインで「既に患者情報が登録されています。」と全く別の氏名が表示された(1件)。

34	起動から勝手に更新画面に移行し、読取り不能となる。
35	設定業者が動いてくれず、現在も使用が出来ない。
36	PCのフリーズが頻発した。保険者のフリガナが一致しない。(例：ジュンコー→ジユコ)
37	マイナンバーカードの読取りをしても、保険情報が確認出来なかったり、エラーと表示される。カードリーダーやパソコンの不具合なのか、どこに問題があるのかは不明でした。
38	顔認証されない人が数人いた。
39	パソコンの通信問題だったが改善しました。
40	一回で出来ず、面倒となり取りやめにする患者さんが多い。
41	文字化けしている。半年以上前に変更された保険証が反映されていない。住所が旧住所のままである。郵便番号が入っていない。住所が未入力である。
42	旧住所で登録されていた。新しい保険証が登録されていない。後期高齢の負担割合が正しく登録されない。
43	読取りが出来なかった。
44	カードリーダー読み取りに、2~3回試みたが、出来ないなので、その患者様はマイナカードを利用するのをあきらめた。
45	何度試みても顔認証が出来ない方が数名いた。
46	朝になるとネットワークエラーになっていて、再起動が必要(カードリーダー)。カルテの入力をする時保険者情報が表示されなくなるので、レセコンの再起動が必要になり時間がかかってしまう。
47	手間が増えたという方が多い。
48	オンライン確認システムのカードリーダーでマイナ保険証を読み込み完了したが、受付のパソコンでマイナンバーの資格確認が出来なかった。
49	顔認証や暗証番号で確認できて進めていても、最終的には読み取りができない件があった。
50	マイナンバーカードに保険証が紐づけされていない。
51	保険の変更がマイナンバーに反映されていなかった。
52	無効・無資格であると表示された。
53	保険証とマイナ保険証との負担割合、区分が異なっていた。該当資格なしと表示される事があった、マイナ保険証では資格取得日が分からない。
54	患者さんで機械使用できない人もいるので、職員の説明が必要となる為、事務が中断してしまう事がある。

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。(複数回答可)

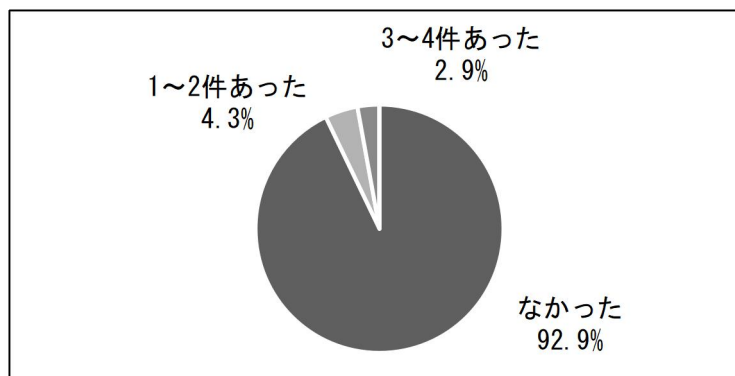
その日に持ち合わせていた健康保険証で資格確認をした	59	84.3%
オンライン資格確認のコールセンターに連絡をした	10	14.3%
保険者に連絡をして相談した	7	10.0%
レセコンメーカーに相談をした	25	35.7%
前回来院時の情報をもとに対応をした	16	22.9%
その他	11	15.7%
無回答	2	2.9%
合計	130	185.8%



なんらかの理由で資格情報を確認できない場合、多くが、健康保険証で確認するという従来の方法で行っている。岩手県では、全国と比較しても健康保険証で確認している割合が多い。

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)

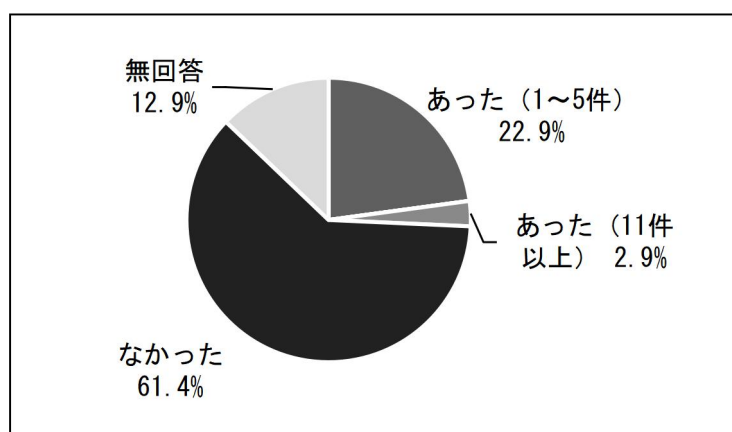
なかった	65	92.8%
1~2件あった	3	4.3%
3~4件あった	2	2.9%
5件以上あった	0	0.0%
合計	70	100.0%



事例があったという回答が5件あった。患者が窓口で10割負担することはトラブルの原因になる可能性が高い。患者ではなくシステムに原因があった場合はなおさらである。全国的にトラブルが起きていることから、このようなことがあってか、厚労省は突如6/2付けで運用マニュアルを改定したが、医療現場に周知されていない。今後さらに医療現場に混乱を生むことになる。

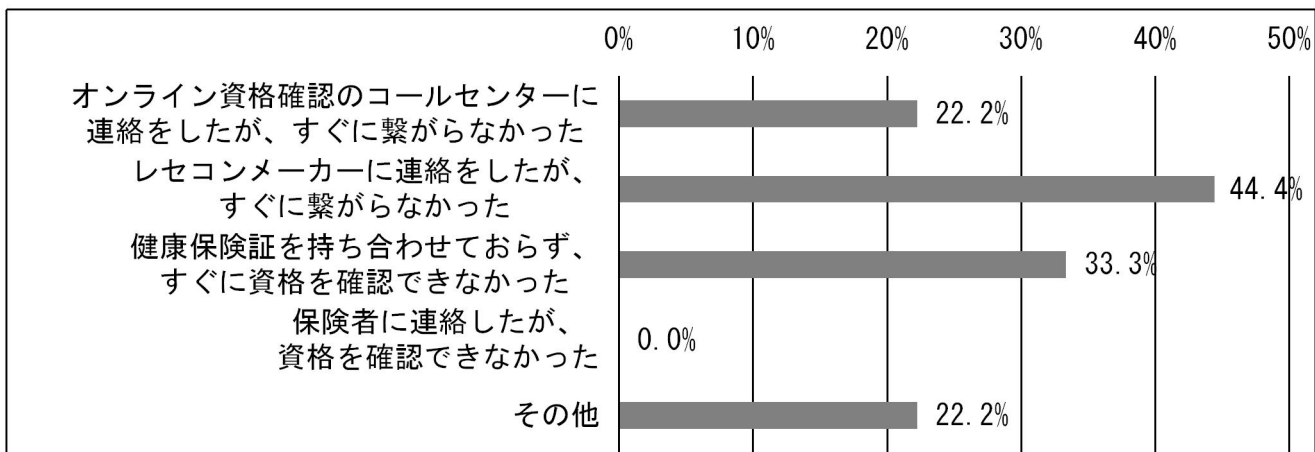
問10 「問5」で「あった」とお答えした方にお聞きします。  
トラブルがあった時に、すぐに対応できなかった事例はありましたか。(4月以降)

あった(1~5件)	16	22.9%
あった(6~10件)	0	0.0%
あった(11件以上)	2	2.9%
なかった	43	61.3%
無回答	9	12.9%
合計	70	100.0%



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。(複数回答可)

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	4	22.2%
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	8	44.4%
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	6	33.3%
保険者に連絡したが、資格を確認できなかった	0	0.0%
その他	4	22.2%
合計	22	122.1%



全国的なトラブル発生により、コールセンター、メーカーから即時サポートを受けられる状況にない場合がある。状況がわからない場合は患者を待たせることとなり、受付での混乱にもなりかねない。厚生労働省は、コールセンターの設置で対応していることをアピールするのではなく、即時に対応できる体制を構築する必要がある。

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、導入後の感想、意見

1	マイナ保険証の必要性を全く感じない。
2	システムが信頼性ないので、とても困ります。
3	マイナンバーカードを持参される患者様が、1日2~3名程しか来院されず、普及されていない。
4	保険証の記号の誤入力を妨げるので良い。
5	ログアウトになるのが早過ぎます。もう少し長い時間、使えるようにして欲しい。
6	無効・該当資格なしと表示されることが多く、保険証で資格確認を行う必要があった。医療費助成受給者証や高齢受給者証を使用している方が多いため、これらもオンライン資格確認で確認出来るようにして頂きたい。
7	保険情報の確認はスムーズになったと思うが、保険の切り替え時、資格確認が出来ない(新しい番号が確認出来ない)のが不便。
8	地域内で早期導入したため、当院で初めての資格確認をする方も多いが、高齢者も問題無く使用出来ております。初診やコロナ(発熱)症例や急患の患者情報が問題なく早く入力できるのでシステムの導入のメリットは大きいです。再診時、健診データの確認においても利用推進をすすめております。医師会のシステム導入の推進時期が遅かったのではないかと感じております。当院はかなり以前からの国の方針を知り、早期に動いていたので問題なく使用しております。
9	操作方法を聞かれ手間がかかる事が多い。

10	レセプトの資格確認の不備が減って助かってます。
11	カードを認識できなかつたり、認識に時間がかかつたりと大変不便。
12	今の所、問題ないのでこのままで良い。
13	カードを置くだけじゃなく、操作をしないといけないのが面倒だと言われる。保険証だと受け出すだけでいいのと言っていた。マイナンバーカードの住所と読み取った住所が違っている方が何人かいる。本人には伝えて確認してもらったが、医院で読み込むと直っていない。
14	エラー時に再起動する際、起動するまでに時間がかかり確認作業に時間がかかる。保険証変更したばかりの方がオンライン資格をした所、変更前の番号が表示されたため、保険証で確認した事がありました。
15	高齢者の使用時、操作がうまくいかず時間と説明とが必要で苦勞が多い。ネットエラーが発生しやすいため、安定した供給が必要。
16	資格確認問合せに時間を要し(10~15秒程度)、受付混雑時や受付開始直後に支障をきたしている。
17	トラブルもあり、ベンダーも対応に困っているようで、すぐに対応してくれない。義務化はやめた方が良くと思う。
18	義務化のため導入しましたが、利用する患者さんが1割にも満たず、年配の方に慣れていただくまで時間がかかりそうです。(教えながら一緒にやる事が多いです。)
19	該当資格なしと表示されても、保険証が変更されていない。保険証が変更していても、何も表示されない。オンライン資格確認では、信用できないので保険証を確認している。保険証の方が手続きが早く出来る。資格取得年月日が表示されない。
20	該当資格なしと表示されるが、保険証の変更がない方や、新しい保険証に変更になったばかりで、オンラインのシステムの方が未対応のせいか該当資格なしと表示される方がおり、マイナ保険証の一本化については、まだまだ不備な点が多いと思います。
21	オンライン資格確認を導入してから、パソコンの不具合が多いように感じます。
22	マイナカードを使用すると安くなると思っている方が多く、値引きになっていないと会計時に話してくる。使用方法がわからず、スタッフに対応を求めてくるので、人手が取られる。
23	保険証を忘れた方でも照会により情報取得できるので、事務処理がスムーズになった。公費の受給者の方の番号や区分、負担率等も自動で入ってくるとより確実に処理出来るので、今後バージョンアップして欲しい。
24	確認すべき事が多くなり、受付業務が増えた。保険者が登録に遅れたり、間違ったりすると保険診療できなくなる。システムがまだまだ不備だらけ、義務化はすべきではなかった。
25	マイナンバーは中止すべき!
26	今まで「資格がない」と出た事例が4~5件ありました。また、亡くなった方もしばらくはデータが残っている例もありました。データが反映されるまでタイムラグがあるようです。「義務化」に関しては、その強引さに驚くばかりです。わずか1年では対応できない医療機関もあると思います。度重なる政府の新しい方策(しかも義務)に医療機関は翻弄されてばかりです。
27	義務化が急すぎて体勢を整えるのが大変だった。せっかく設置したのにも関わらず、利用者が少なく、3人位であり設置した意味はあったのかと疑問に思う。
28	最近の所、マイナカード読み取りエラーはないが、アプリが止まって再起動を要することが、多い週で週2~3回ある。
29	オンライン資格確認時、資格年月日・有効期限がわからない。
30	義務化したメリットが今の所何一つありません。該当者なしのエラーが表示されるストレスが多いです。
31	資格がシステムに反映されていない方が多々あり、不便を感じます。
32	義務化方針の発表を受けて、短期間で準備しなければならず大変だったが、いざ導入してみると利用者が少なく、本当に導入する必要があったのか、疑問を感じる。トラブルは今のところ発生していないが、何か不都合が起きた時の対応についても不安である。

33	導入のためのコストが高すぎて負担が大きいので、とても苦しい。導入しないと保険医を剥奪するぞ。大変な事になりますよ。と脅されたので申し込んだが支払い出来ていない。55万払って、48万戻ってくるなら最初から7万円の負担にして欲しい。今も支払いのめどが立っていない。従来の保険証が使えるのに二重になるので事務もややこしい。とにかく金銭的負担を助けて欲しい。経営が苦しくて便利を感じる余裕がない。
34	オンライン資格確認で保険証の正確な情報を得ることができ、受付もスムーズに対応出来るようになりましたが、医療受給者証の情報も読み取れたらもっと便利に活用出来ると思います。住所が何年も前に引っ越した旧住所のままになっている事が何件もありました。いつのタイミングで住所変更になるのでしょうか。
35	紙レセのため簡易なカードリーダーの開発（保険証番号の読取り）がないと対応できません。保険証廃止では、閉院廃業しかないでしょう。
36	カードリーダーの使い方が分からないと言う高齢者が多く、やり方の説明をする手間がかかっている。新患の入力は早いので時短になってスムーズになりました。
37	保険証どおりの情報が入ってないことがあったので、結局、保険証を預かって入力したので、全て、ひも付けして欲しいです（資格取得日、被保険者名、事業者名）。
38	マイナ保険証を持っている人が、まだまだ少ない。
39	やっぱり高齢者は1人でカードリーダー操作できないので、毎月補助が必要で事務作業の軽減以上に補助作業が生じ、受付業務量は増えました。
40	準備の段階で、一部の機器が到着しなかったり、現在、試験段階で暗証番号でのログインが出来なかったりの不具合があります。
41	マイナンバーカードを利用すると、診療報酬（患者負担）が減り、利用者が増えると病院の収入は減る事になる。初期の整備費用だけでなく運用にかかる。費用を恒久的に賄える仕組みが必要と思われます。
42	お薬手帳で確認していた薬情報が確認しやすくなった。医療情報・システム基盤体制充実加算の入力の手間が増えた。
43	導入されたことで住所入力、氏名入力の手間が省けとても楽になった。ただ、点数がケースによって変わることで、レセプトの入手が必要なので事務上は煩雑になっている。いずれマイナンバーカード1本化されると良いと思っているが、報道などで「マイナンバーカード」の不具合が問題視されている状況を鑑みると、マイナンバーカードの普及にはかなり時間がかかると予想される。煩雑な状況が長期化しないことを望んでいます。
44	本来の保険証は絶対必要である。
45	システムをきちんと整備した段階での導入が望ましいものと思います。大変なのは、患者さんたちです。役所の方はきちんとシステム、人的ミスがないようにしてもらいたいです。
46	資格の確認は便利になったが、システムやPCの不具合に対応できないと使えない。
47	手間が減るわけでもなく、簡素化されるわけでもなく、逆に事務員の負担となっています。カードリーダーで読み込む間に患者様が列をなすこともあり、小さなクリニックでは場所もせまく、お待たせしてしまいます。義務化するにはあまりにも早過ぎだったのでは？と思います。「紙の保険証がなくなるの？マイナンバーカードの発行をしていないが（発行する気もない）、病院を受診する時はどうすれば？」という不安の声を患者様からも聞きます。寝たきりや介護を必要とする方、デジタル難民の方々も不安を訴えています。
48	オンライン請求をしていないので、設置しましたが実施していません。
49	資格確認するための通信処理に時間がかかり不便である。保険証での確認の方が早く済む。そもそも利用する人が少ない。
50	導入しないと保険医が出来なくなると言われたため仕方がなく導入した。しかし、いまだ補助金が入っていない、なるべく今は使わないようにしています。紐づけとか他人のカードと間違っていたとか不安です。それに対してデジタル庁や厚労省がお互いにたらい回しして誠意がないようです。
51	マイナンバーと保険証が違ったため、どちらを信じていいのか不明だった。



52	4月以降マイナ保険証での資格確認の患者が少しずつ増えて来ておりますが、現在の所、ほとんどの患者さんは従来の保険証提示です。今後は増えてくると思うのでトラブルが発生しないか不安です。
53	電カルをMacにしたため、カードリーダーとの連携に時間を要しています。
54	来院時、資格確認する時の問題項目が「面倒だ」「項目が多い」との声を聞きます。
55	患者さんが不慣れなため説明する人員が必要となり、受付の負担が増えたと感じている。
56	住所や保険情報が古いものが登録されている事が多数あり、新患の方や、保険証が新しくなった方がマイナ保険証を使用した場合、情報が正しいのか判断が難しい。文字の入力の仕方が統一されていない。ローマ数字が数字。ハイフンがない。
57	災害や停電などでマイナンバー使用出来ないと困るので、保険証は廃止しないで欲しい。保険証変更になった場合、新しい保険証が登録されるまで3ヶ月かかると言われた。正しい保険情報の確認ができず混乱している。
58	カードリーダー顔認証がスムーズに認証されない方が多い。また、暗証番号を覚えていない方が多数。パソコンにて認証された方の保険内容を確認した際、氏名の一部が●になっており正しく表示されていない。保険証の有効期限が正しく表示されていない。(開始年月日)
59	まだ使い始めたばかりです。保険証持参した方にはコピーさせてもらっています。患者さん自身マイナンバーカードを持ち歩いていないようでした。あと、他医院で患者情報が違ってレセプトが返って来たとか、噂を聞いてます。
60	患者さんをお待たせしないで受付をしたいと思うのですが、ネットワークエラー等の不具合で、スムーズに受付が出来ず時間がかかってます。保険資格の確認がマイナンバーカードだけになった場合、パソコンなどの故障など使用できなくなった時、受付の処理が円滑にいくか不安です。
61	保険証が変更になった方の保険情報が確認できず、困った事がありました。高齢の方は毎回マイナンバーを機械に入れる作業が面倒らしく2回目からは保険証をだす方が多いです。
62	システムのトラブルの経験はないが、マイナンバーカードを持ち歩きたくない患者・何度説明してもカードリーダーを使えない患者が多数。照明のためか、顔認証が使えないこともあり、パスワードは本人が忘れていたり、覚えていても大声で話す患者がいたり、高齢の患者が多く、事務の仕事が増えました。
63	後期高齢者が多いので、自分でカードをセットして、本人確認をしてというのは、面倒くさいようで、ほとんどの方が保険証をだしていくので、システムを導入してもあまり変わらない。
64	このシステムが正しいのか、これで良いのか不安です。マイナカードによる件数は、1日1件あるかないかの状態です。オンライン資格確認を参考にしていますが、保険証確認もしています。システムのトラブルについて追及していないので、何があって対処法はどのようなのか知りたいです。
65	資格確認がすぐに可能になった点は良かったと思います。カードリーダーの顔認証の精度がもう少しよくなってくると業務がよりスムーズになるかと思えます。
66	メディアで言われているトラブルを心配している方が多くいる。
67	顔認証が上手くできず、保険証を出す方や暗証番号が分からず保険証を出す方が多くいた。目が悪いと顔認証画面に出てくる顔認証枠の赤い枠が見えない。という方がいた、利用者が少ない(1日1~2程度、多くて5~6品)。マイナ保険証で情報取得したPCに取り込んでも、別途手入力が必要だったり、修正が必要になる事もあり、とても面倒(後期2割の方の算出条件に入力、共済の方の記号番号の間の「・」の修正)。
68	顔認証がなかなか認証されづらい。保険証の紐づけをされていない方が多い。自分で把握していない。オンライン確認の保険情報が少ない。特に資格取得日が知りたい。保険証に記載されている情報が全て入ってくれば良いとおもう。電子カルテではないので使いづらい。薬剤情報が前月までの情報しか見れない。直近の薬剤情報が必要です。
69	患者さんによっては理解できない方もおられましたし、医療機関としては当初操作が煩雑でしたが、徐々に慣れていくと考えております。

70	顔認証がスムーズに出来なかったり、表示されている事が理解しづらい場合があるので、操作に戸惑う患者様がいる。
71	入力ミスがなくなる事や、保険証の資格喪失の確認が出来る事は便利だと思いますが、読取りエラーや該当エラーがあった場合は、保険証で確認するしか対処の仕方がありません。
72	保険証そのものでの目視と、オンラインでの確認での差異があったり、どちらの情報が正しいのか分からない。また、資格喪失をしていないのに、資格喪失の表示が出る事もあり、患者さんへ確認し不安にさせてしまう事もあった。ただ、1つメリットとして、気づけなかった細やかなフリガナや名前などの違いを発見することは出来たが、今現在、マイナンバーを出そうとする患者は少ないので、義務化にする必要はないと思います。

一部、システム導入により入力の手間が省けたという意見もある一方、大半の回答が、マイナ保険証を利用する人が少なかったり、説明や顔認証の不具合等で受付業務が増えるなど、導入初期だからということでは片付けられないほど医療現場を煩雑にしている。これらは、従来の保険証の確認で解決できることが大半である。

## まとめ

本年4月より一部を除く医療機関においてオンライン資格確認が義務化されたが、システムの運用前から医療機関では混乱が生じており、運用後も混乱が生じている。運用にあたって、6割を超える医療機関が、オンライン資格確認でトラブルがあったと回答しており、初診患者などがマイナ保険証のみを持参した際、トラブルにより資格確認ができなかったため、窓口で10割の負担を患者に請求せざるをえなかったという事例も複数件あった。全国的に起きているこのような実態を踏まえて運用マニュアルが改定されたものの、暗証番号の間違いや通信障害等の対応の煩雑さは変わらず、後ほど資格確認と請求手続きをする必要があるなど、医療現場に負担をかけるだけで根本的な解決になっていない。また、マイナ保険証では券面に「どこの保険組合に所属しているのか、被保険者番号は何か？」など事後の照会に必要な情報が何も記載されていない。仮に「無保険」の方が診察や検査、処方された場合には、医療機関にとって審査支払基金に請求する7割分が未収金となる。

また、他人の情報が表示された事例も確認されている。医療事故防止、個人情報保護の観点からも、誤登録、誤表示されるシステムの運用は、解決されるまで停止すべきである。

今回の調査のとおり、保険証を国民全てに発行する形を継続すれば、トラブルの多くが解決されるということも調査でわかった。そのためにも従来の保険証廃止方針は撤回するべきである。当会では、法案が採択されたが、このような医療現場の実態をもとに、従来の保険証を廃止してマイナ保険証のみでの運用を実施させないこと、保険証（資格確認証）を申請主義ではなく国民に必ず交付することを求めていきたい。

お問い合わせ先  
 岩手県保険医協会  
 Tel 019-651-7341 Fax 019-651-7374  
 iwakyou@doc-net.or.jp  
 担当事務局 畠山