

## オンライン資格確認、マイナンバー保険証にかかわるアンケート調査（医療・介護現場の声）

私ども石川県民主医療機関連合会（略称：石川民医連）は、本県において無差別・平等の医療と福祉の実現を組織理念に掲げて、県下において金沢市の城北病院をはじめとする2病院、9医科・歯科診療所、他に保険薬局や介護系事業所あわせて63事業所が加盟する医療・介護団体として、感染拡大防止に最大限務めるとともに、コロナ禍の下でも地域住民の健康管理に努力しております。

この度、石川民医連に加盟する病院、診療所、薬局でのオンライン資格確認とマイナンバー保険証に関わる実務的なトラブル事例をまとめましたのでご報告いたします。

窓口でのオンライン資格確認を実施している事業所のおよそ7割以上で何らかのトラブルが発生し、医療機関の業務に本来必要のない時間と労力がかかっています。また、今後の在宅分野での運用の不透明性や、介護施設における管理運用上の懸念も強く不安が広がっています。

以下に調査報告の概要を示します。

### <報告の概要>

「オンライン資格確認、マイナンバー保険証にかかわるアンケート調査（医療・介護現場の声）」

報告者	公益社団法人石川勤労者医療協会	城北診療所	事務長	市村 真紀子（事務）
	一般社団法人ヘルスプランニング金沢		専務理事	武田 美香（事務）
	石川県民主医療機関連合会		事務局次長	藤牧 圭介（事務）

### <報告の概要>

（調査実施期間）7月20日～7月31日

（調査対象者）石川民医連に加盟する9病院/診療所・1歯科診療所・7薬局・6介護施設

（回答数）23事業所

（アンケートの回答）

（Q.オンライン資格確認システムでこれまでトラブルがあったか）

・あった 10事業所（71.4%） ・なかった 4事業所（28.6%）

（Q.どのようなトラブルだったかー複数回答可）

・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） 9件（81.8%）  
・カードリーダー又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 5件（45.5%）  
・マイナ保険証の不具合（ICチップの破損等）で読み取りできなかった 2件（18.2%）

（Q.トラブルについて具体的な内容）

・顔認証はなかなか上手くいかない  
・小児科で小児本人の顔確認が出来なかった（生後間もなく作成されているため顔が変わる）  
・登録されていない漢字や記号が「●」で表示される  
・マイナ保険証の期限切れが月に5、6回ある  
・該当資格なしは月に1～2件ある  
・薬剤情報が見れない人がいる  
・保険証が変わったのに、オンライン資格確認のデータが更新されていなかった

（Q.トラブル発生時にどのように対応したかー複数回答可）

・持ち合わせていた健康保険証で確認した 9件（81.8%）  
・前回来院時のデータをもとに対応した 6件（54.5%）  
・レセコンメーカーに相談した 2件（18.2%）

- ・保険者に連絡して相談した 1件 (9.1%)
- ・特になにもしていない 1件 (9.1%)

#### (Q.オンライン資格確認の義務化や健康保険証の廃止についての意見)

- ・マイナカードはトラブルが多く、安心出来ない
- ・パスワード認証は、小児の場合は保護者が管理しているため、本人が認証したとはいえない
- ・マイナンバーでの資格確認は本人に操作していただく必要あるが、お年寄りや車いすの方は機器操作が困難
- ・患者様よりマイナ保険証の機械の通し方や使い方を教えて欲しいと言われる場面多く、業務に支障。
- ・システムが完全ではないため、マイナカードで受付→カルテにマイナ受付とメモ貼り付け→手入力しているため手間がかかる
- ・現在受付する機械も1台しかないため、混雑時など、スムーズに受付できなくなるかもしれない
- ・公費証は登録されていないので、結局オンラインで確認しても紙の証書も確認しなければいけない
- ・在宅診療や今後予定しているオンライン診療の方の資格確認をどうするかなども課題
- ・マイナ保険証は高齢者だと自分で手続き出来る人が少なく、特に身寄りのない方は難しい。健康保険証を廃止されると、マイナ保険証の手続きが難しい人は困る
- ・保険証が廃止になると、今以上に受診できない人が増えると思う

#### <健康保険証廃止の問題点・弊害>

- 1.根本的な制度設計上の不備・機器やシステムの未熟さは否めない  
(そもそも医療保険制度の仕組みと相容れない。自治体独自の制度などが考慮されない。)
- 2.医療機関窓口の負荷増大で円滑な診療に支障  
(確認に時間かかりすぎる、高齢者や障害のある人のサポート業務増大、利用人数の少ない今でさえこの状況。)
- 3.ウォークイン受診以外の健康保険証利用場面度外視  
(訪問診療や訪看、介護施設入居者の受診時、コロナ陽性者受診時などで自家用車内で待機してもらう場合の証は何ら示されていない。)
- 4.国民皆保険制度による医療を受ける権利の侵害(無保険者を生み出すことにつながる。)
- 5.「資格確認書」の発行は本末転倒(保険者と医療機関の業務を増やし、さらに無駄な税金を投入すること。)

#### 紙の健康保険証の存続を求める

オンライン資格確認実施事業所のおよそ7割以上でトラブルが頻発している事態は重く受け止める必要がある。現状ではトラブルがあった場合でも、紙の保険証があればすぐにトラブルを解決できる。来年秋に保険証が廃止され、今後、マイナ保険証による受診が増える事になれば、今以上に窓口での負担が増えることは間違いない。さらにオンライン資格確認装置の増設にかかる費用負担や設置場所などの課題も想定される。加えて、在宅診療や訪問看護での資格確認の方法や、介護施設におけるカードの保管等には強い懸念がある。

医療機関、介護事業所の声としては、現行の健康保険証を存続させることが、現場の混乱を防ぐ最も有効な手段であり、現実的である。

現行の健康保険証の廃止は、国民皆保険制度の根幹を揺るがすもの。システムエラーの多さに加えて、新たな書類が増えることで、医療機関にさらに業務負荷がかかる。患者にも手間と時間がかかり不安を広げている。

「現行の健康保険証をなくさないでください」署名を県内で広げ、何としても保険証廃止をくい止めたい。県民には紙の健康保険証も持参して受診するよう周知の徹底をお願いしたい。

≪本件についてのお問い合わせ≫

石川県民主医療機関連合会

事務局次長 藤牧 圭介

〒920-0848 金沢市京町 24-14

Tel 076-253-1458 fax 076-253-1459