



2023年10月1日以降のマイナ保険証 トラブル調査(最終集計)

2024年2月7日

愛媛県保険協会

愛媛県松山市三番町4丁目7-7

089-989-2511

概要

01.調査期間

2023年11月24日～
2024年1月10日

02.調査方法

会員医療機関へアンケートをFAX

03.送付件数

408件

04.回答件数

70件

05.回答率

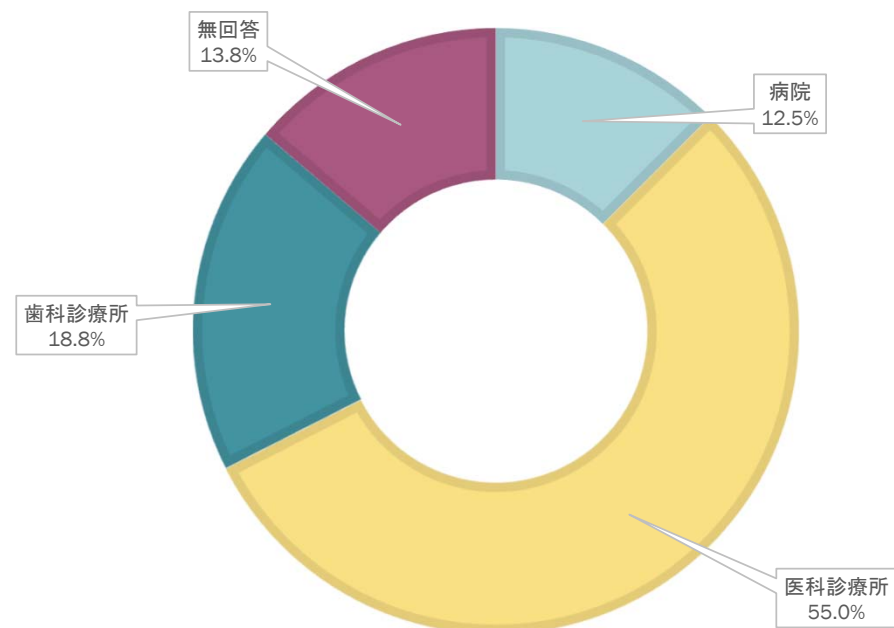
17.2%



医療機関別

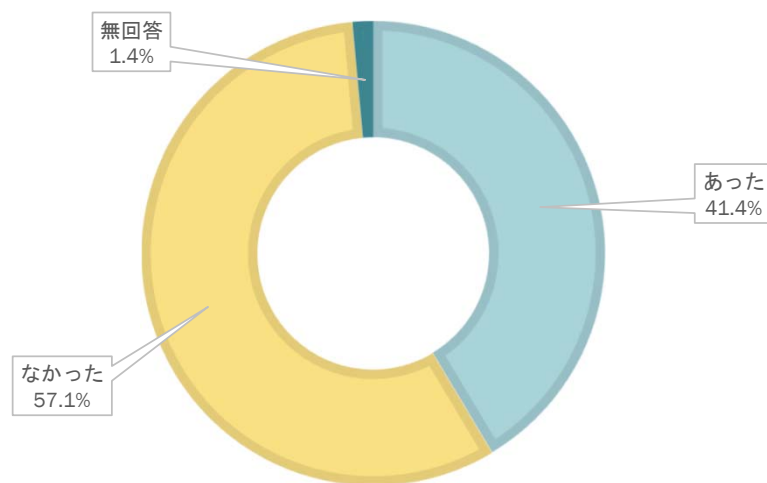
N = 70

病院	10件
医科診療所	44件
歯科診療所	15件
無回答	11件



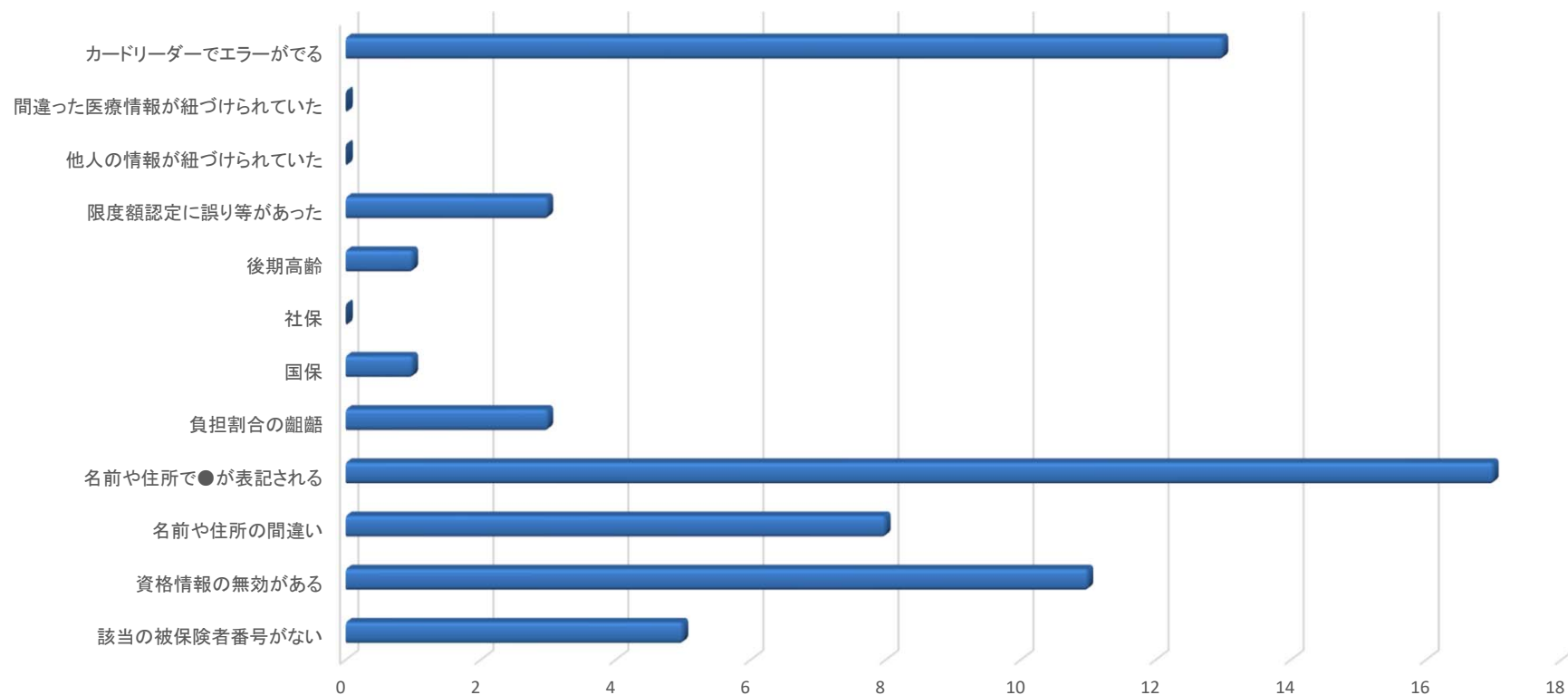
2023年10月1日以降のマイナ保険証、オンライン資格確認に関するトラブル N = 70

あった	29件
なかった	40件
無回答	1件

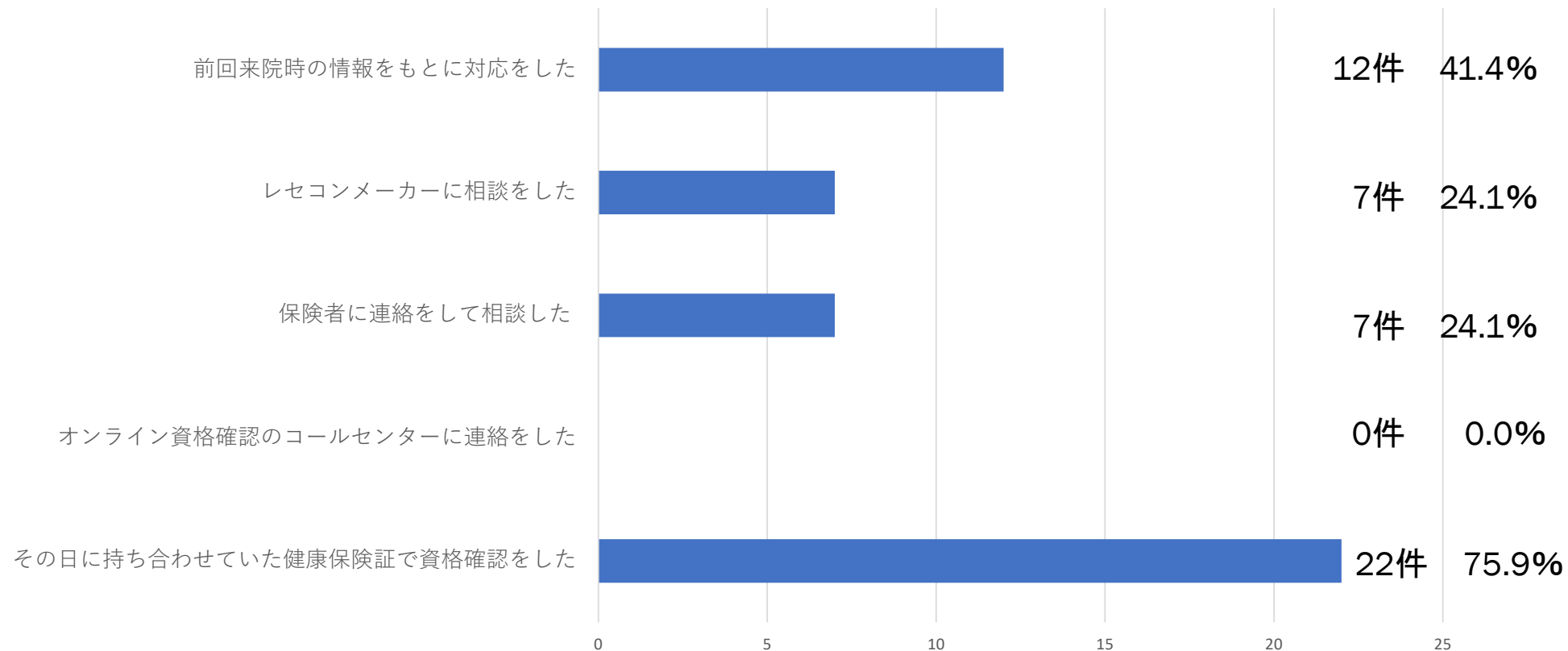


トラブルの類型

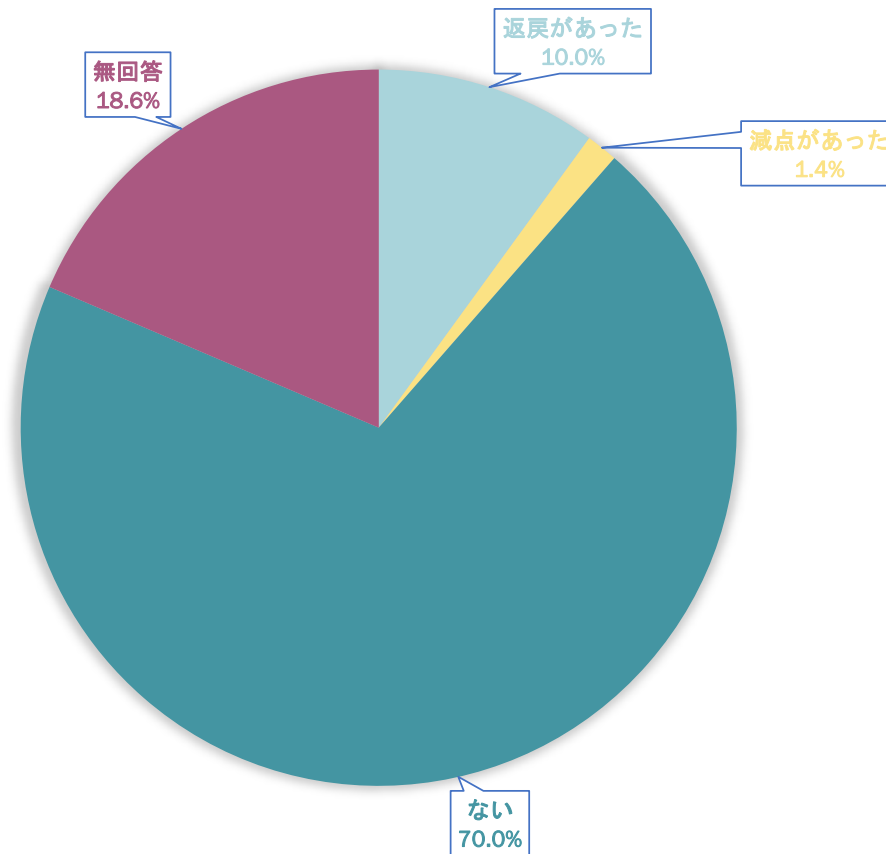
「あった」と回答した医療機関（複数回答）



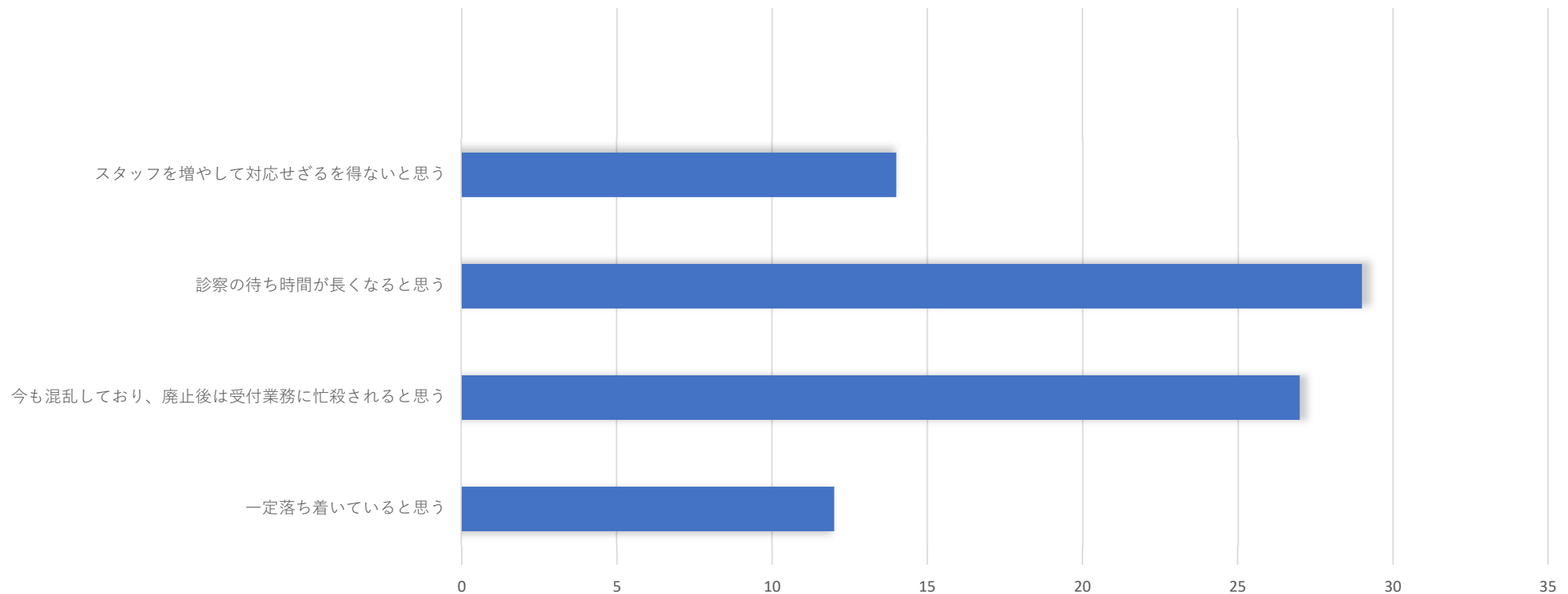
トラブルについてどのように対応しましたか。 (複数回答)



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

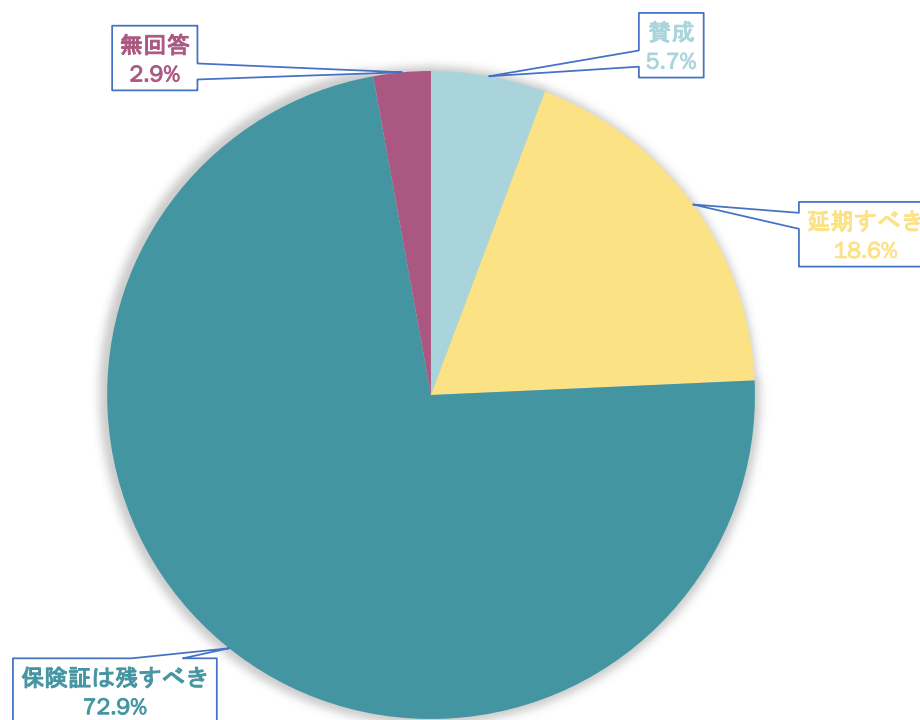


健康保険証が廃止された場合の受付業務について (複数回答)



健康保険証の2024年秋廃止について

賛成	4件
延期すべき	13件
保険証は残すべき	51件
無回答	2件



トラブルの具体的な内容 1

1. カードリーダーが反応しなかった、電源が勝手に落ちていた。
2. 患者様のカードが反応せず、確認すると磁気不良だった。土曜なのでメーカーも役所を休みなので困った。
3. カードリーダーのエラーが一番多かった。・本人が情報ひもづけてなかったのでは?と思う。
4. 本人持参の後期保険証とマイナンバーの情報の負担割合が異っていた。
5. マイナンバーカードをカードリーダーに入れた時に、いつもと逆方向に入れないと反応しない時があった。
6. マイナンバーでは1割負担があったが保険証では2割負担となっていた。
7. 国保・後期高齢者証の交付日がいつも違っている（毎年1年に1度新しくなるのにR2のまま）
8. ～70才の限度額がいつも表示されてややこしい（70才以上の方は良いが、～70才の方は申請しないと限度額認定証の交付はないため）
9. 保険情報有効であるのに無効と出る。
10. 割合負担違うと表示されるが、保険証では間違いではない事がある。
11. カードリーダーでエラーになり、何度も認証作業をお願いした。住所の相違。
12. カードリーダーでの認識が遅すぎて、患者様にご迷惑となる場合がある。
13. カードリーダーではエラーの表示はなかったので、レセコンで内容の確認をしたところ表示がされなく、健康保険証にて確認を行ったケースが数件あった。
14. カードリーダーで利用できなかった、院内でのPC等に不具合が起き、それに伴って、オンライン資格が使えなくなった。

トラブルの具体的な内容 2

1. カードリーダーの設置を頼んだ業者が1年以上たっても設置しな
2. カードリーダー作動せず、メイン、スイッチ落とし、再加動にて作動する様いなること再々あり
3. マイナを持参した患者は全くいないのでつかっていない。
4. 該当資格なしと表示される
5. 患者が持参している保険証とオンラインの情報（有効期限）が相違、現物の保険証情報を選択しても該当なしとなる、退職者の保険証で割合の確認ができない事例あり。
6. 患者様の名前が一部●表記になっていた
7. 顔認証ができない
8. 起動時のエラー（ルータ接続時エラー）→機械トラブル
9. 実際に資格があったものの、オンライン資格確認を実施すると、資格なしと表示された。
10. 受給者証の正しい数字が読み取れない。保険証変更ないが無効になる。名前の小文字が大文字になり該当がないと表示される。
11. 情報が読みこめず、使用できなかった。
12. 保険証にて資格確認した後、オン資にて「該当資格なし」と表示された。
13. 保険証の有効期限のあるものはオン資に入って来ないため、保険証の提示を求めざるえません。
14. 保険証内容が確認できない。（無効）
15. 名前の旧字体が表現できなかった
16. 有効なのに無効となっていた。（その逆も）