

第 1 3 6 回市議会（定例会）陳情等文書表

（令和 6 年 2 月 9 日）

区分	番号	趣 旨	提 出 者	受 付 年 月 日
陳 情	1	現行の健康保険証の存続を求 める意見書提出のための陳情 書	仙台市青葉区本町 2-1-29 仙台北町ホンマビル 4 階 宮城県保険医協会 理事長 井上 博之	6 . 1 . 2 6
要 望	1	魚市場卸売業務運営に係る支 援について	気仙沼漁業協同組合 代表理事組合長 齋藤 徹夫	6 . 2 . 6

陳 情 第 1 号

陳 情 書

1. 陳 情 の 趣 旨

2024 年秋に現行の健康保険証を廃止し、マイナ保険証に一本化すると政府方針について、拙速に廃止を行わず、より慎重に検討を進め、誰一人取り残されることなく国民皆保険の下、安心して医療を受けられるために国に対して意見書の提出を求めるものです。

2. 陳 情 の 理 由

2023 年 6 月 2 日参議院本会議において、現行の健康保険証を廃止しマイナンバーカードと一本化することを含む「行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律等の一部を改正する法律案（マイナンバー法等の一部改正法案）」が、可決・成立されました。

しかし、マイナ保険証に関する誤登録や情報漏えい、オンライン資格確認システムを運用する医療機関での「保険資格無効」と認識される等のトラブルが続出し、国民の大多数が不安を抱えています。

宮城県保険医協会が実施したアンケート調査（5/29～6/7 実施、回答数 99 件）では、オンライン資格確認システムを運用する医療機関 86 件のうち、63 件（73.3%）で何らかのトラブルがありました。他人の情報の紐づけされたケースが 1 件確認されています。紐づけの誤りによる診療情報の取り違えは、重大な医療事故につながります。また、保険資格が確認出来ず、窓口で 10 割負担となったケースが 11 件確認されました。このことで経済的理由により受診が困難となることも懸念されます。そして機微性の高い医療情報を他人が閲覧できる状態になっていたことは重大な問題です。

いつでも、どこでも、だれでもが安心して医療を受けられる国民皆保険制度を堅持するために 2024 年秋に現行の健康保険証の廃止を拙速に行わず、慎重な議論や検討を重ねて進めることを求める意見書を国に提出することを陳情いたします。

令和 6 年 1 月 2 4 日

仙台市青葉区本町 2-1-29
仙台北町ホンマビル 4 階
宮城県保険医協会
理事長 井上 博之

気仙沼市議会議長 鈴木 高 登 様

【見本】

現行の健康保険証の存続を求める意見書

政府は、2024 年秋に現行の健康保険証を廃止し、マイナンバーカードに一本化する法案を可決・成立させました。

しかし、マイナ保険証に関する誤登録や情報漏えい、「保険資格無効」と認識される等のトラブルが続出し、多くの患者・国民が不安を抱えています。

宮城県保険医協会が実施したアンケート調査（回答数 99 件）では、オンライン資格確認システムを運用する医療機関 86 件のうち、63 件（73.3%）が何らかのトラブルがありました。他人の情報が紐づけられていたケースが 1 件ありました。紐づけの誤りによる投薬・診療情報の取り違えは、重大な医療事故につながりかねません。また、保険資格が確認出来ず、窓口で 10 割負担となったケースが 11 件あり、このことで経済的理由により受診が困難となることも懸念されます。そして機微性の高い医療情報を他人が閲覧できる状態になっていたことは重大な問題です。

いつでも、どこでも、だれでもが安心して医療を受けられる国民皆保険制度を堅持するため、2024 年秋に現行の健康保険証の廃止を拙速に行わず、慎重に検討を重ねて進めるよう求めます。

以上、地方自治法第 99 条の規定により意見書を提出します。

令和 年 月 日

内閣総理大臣
厚生労働大臣
総務大臣
法務大臣
デジタル大臣
衆議院議長
参議院議長

気仙沼市議会議長

2023年6月8日

報道機関各位

宮城県保険医協会
理事長 井上博之

オンライン資格確認システムトラブル事例アンケートの集計結果について

2023年4月よりオンラインによるマイナンバーカードでの保険資格の確認が実施できる体制整備が義務化されました。宮城県保険医協会は医療のデジタル化について一律に反対ではありませんが、義務化方針発表から1年もない義務化は大変拙速であり、医療機関は十分な準備の時間がないままシステム導入をせざるを得ない状況で、様々なトラブルや苦情が報告されています。

当会は県内の医療現場の実態を把握するため、5月29日から6月7日まで表記のアンケートを実施し、99件の回答（回収率6.2%）を得ました。集計の結果、回答の7割超で資格確認システムによるトラブルを経験したことがわかりました。また、資格確認ができないため、窓口で10割負担を患者に請求した事例も11件ありました。

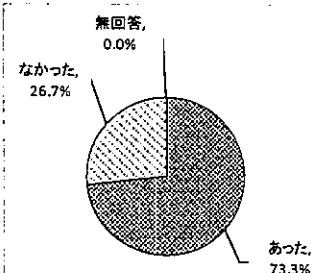
今回のアンケート結果を踏まえ、当会は現行の保険証を廃止し、マイナンバーカードと一本化することなどを含む「マイナンバー法等一部改正法案」を政府が可決成立したことに対する抗議声明（別紙）を発表しました。引き続きオンライン資格確認システム義務化の見直し・改善と現行の健康保険証廃止の中止を求めていく考えです。

73.3%がオンライン資格確認システムトラブルを経験

回答した99件のうち、86.9%（86件）がオンライン資格確認を実施しており、そのうち73.3%（63件）で、システム導入によるトラブルを経験していました。トラブルの内容を複数回答で聞いたところ、「該当無し・無効と表示される」「旧字体の氏名が●で表記された」「氏名に小文字が含まれる方の小文字の部分が大文字で表示される」など「保険者情報が正しく反映されなかった」が最も多く、次いで「顔認証ができなかった」「マイナンバーの読み取り機が反応しない」「機器が起動しない」など「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」、「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」などが多い結果となりました。また、1件ですが「他人の情報に紐づけられていた」というトラブルもありました。

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。

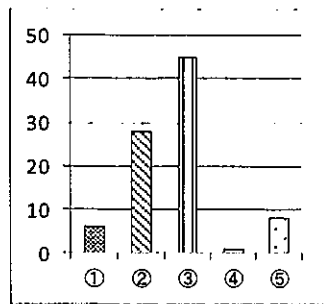
あった	63	73.3%
なかった	23	26.7%
無回答	0	0.0%
合計	86	100.0%
	(合計)	(%)



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)

①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	6	9.5%
②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	28	44.4%
③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)	45	71.4%
④他人の情報に紐づけられていた	1	1.6%
⑤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	8	12.7%

(%)n=63



トラブルがあった際の対応を複数回答で聞いたところ、「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」が最も多く(49件)、次いで「保険者に連絡をして相談した」(17件)、「レセコンメーカーに相談をした」(14件)、「前回来院時の情報をもとに対応をした」(14件)という結果でした。

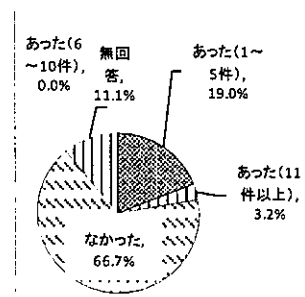
トラブルにすぐ対応できない事例や患者に10割負担を請求した場合も

オンライン資格確認システムのトラブルがあったと回答した方で、すぐに対応できなかった事例が「1~5件あった」という回答が19.0%(12件)、11件以上あったという回答が3.2%(2件)ありました。すぐに対応できなかった原因を複数回答で聞いたところ、「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」が最も多く、次いで「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」という結果でした。また、一旦10割負担を患者に請求した事例も「1~2件あった」15.9%(10件)、「5件以上あった」(1件)という結果でした。

「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)	12	19.0%
あった(6~10件)	0	0.0%
あった(11件以上)	2	3.2%
なかった	42	66.7%
無回答	7	11.1%
合計	63	100.0%

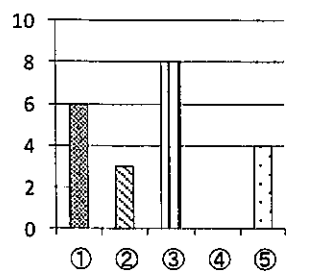
(合計) (%)



「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	6	42.9%
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	3	21.4%
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	8	57.1%
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	28.6%

(合計) (%)n=14



政府のオンライン資格確認システムの義務化、保険証廃止の方針に反対の声

政府は2024年秋に現行の健康保険証を廃止、マイナ保険証に一本化する方針ですが、自由記載欄には、以下のようなオンライン資格確認システムの義務化や保険証の廃止に反対する声が多く寄せられました。

- ・高齢者は端末の使い方が分からず、説明に時間がかかる。保険証を出す方が楽でマイナ保険証は面倒という声が沢山です。
- ・資格取得後すぐに受診した方の情報が反映されておらず、保険証の原本を確認して手動で入力することが多く、二度手間だと感じます。
- ・医療機関のみならず、患者さんもオンライン資格確認システムやマイナ保険証に振り回されているように感じます。
- ・保険証の廃止は反対です（マイナンバーの必要性を感じません）。保険証の廃止は本末転倒です。
- ・（オンライン資格確認システム）義務化は、まだ早かったと感じます（システムトラブル等の対応が定まっていないため）。患者さんからも保険証とマイナ保険証のどちらを出せばいいか問い合わせがあり、窓口も混乱しています。
- ・システム障害や停電時など保険証が発行されなくなった後の対応がとても不安です。
- ・今までは一画面でできた受付が何回も画面を切り替える必要があり、タイムロスです。現場としてはデメリットしか感じられません。
- ・従来の保険証で充分です。問診票やお薬手帳などで確認できるのに機器導入やマイナンバーカードの発行等、新たなコストと手間をかけてまでやる価値があるのかわかりません。

調査期間 2023年5月29日（月）～2023年6月7日（水）

回答件数 99件 回収率 6.2%

調査方法 5月29日、ファックス送信可能な641名の会員を対象にアンケート用紙を送付、その後、6月2日に会報に同封し、会員1594名に配付した。回答はファックスで送付いただき、回収した。

※詳細はP4～9の集計資料を参照ください。

この件に関する問い合わせ先

宮城県保険医協会事務局

担当 菅 良輔

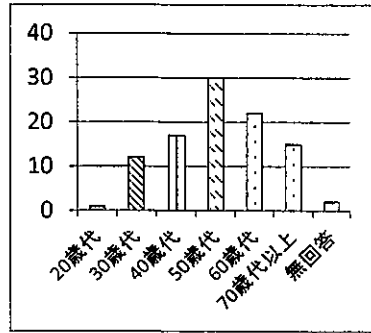
仙台市青葉区本町2-1-29-4F

TEL022-265-1667 FAX022-265-0576

※【問7】トラブルの具体的内容、【問8】その他、【問11】その他、【問12】自由記載欄は別シート参照

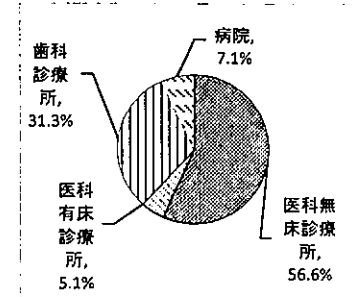
【問1】年齢

20歳代	1	1.0%
30歳代	12	12.1%
40歳代	17	17.2%
50歳代	30	30.3%
60歳代	22	22.2%
70歳代以上	15	15.2%
無回答	2	2.0%
合計	99	100.0%
(合計)		(%)



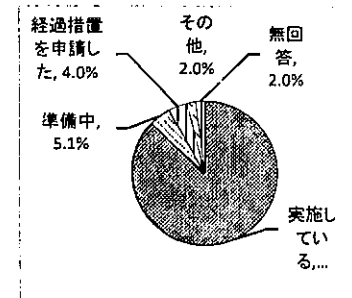
【問2】区分

医科無床診療所	56	56.6%
医科有床診療所	5	5.1%
歯科診療所	31	31.3%
病院	7	7.1%
無回答	0	0.0%
合計	99	100.0%
(合計)		(%)



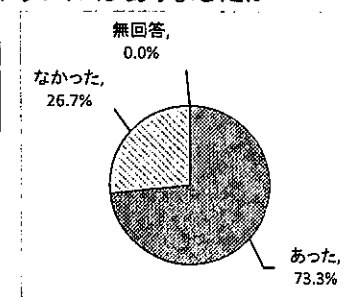
【問3】オンライン資格確認の実施について

実施している	86	86.9%
準備中	5	5.1%
経過措置を申請した	4	4.0%
その他	2	2.0%
無回答	2	2.0%
合計	99	100.0%
(合計)		(%)



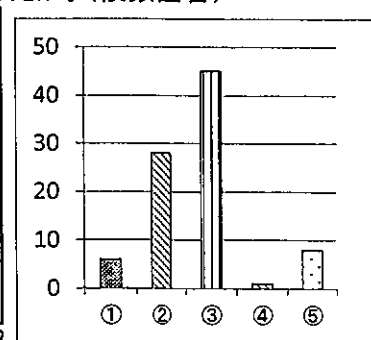
【問4】オンライン資格確認システムを導入してからこれまでにトラブルはありましたか

あった	63	73.3%
なかった	23	26.7%
無回答	0	0.0%
合計	86	100.0%
(合計)		(%)



あった」とお答えした方にお聞きます。どのようなトラブルでしたか。(複数回答)

① 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	6	9.5%
② 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	28	44.4%
③ 保険者情報が正しく反映されていなかった	45	71.4%
④ 他人の情報に紐づけられていた	1	1.6%
⑤ 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	8	12.7%
(%)		n=63

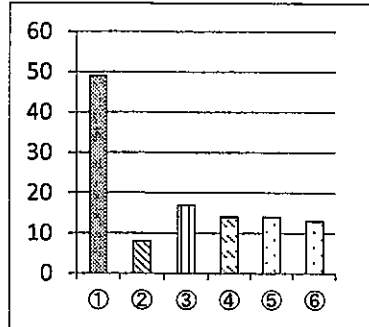


【問7】「問4」で「あった」とお答えした方にお聞きます。トラブルがあった時点で、どのように対応しましたか。(複数回答)

①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	49	77.8%
②オンライン資格確認のコールセンターに連絡をした	8	12.7%
③保険者に連絡をして相談した	17	27.0%
④レセコンメーカーに相談をした	14	22.2%
⑤前回来院時の情報をもとに対応をした	14	22.2%
⑥その他	13	20.6%

※「その他」の記載内容は別シート参照

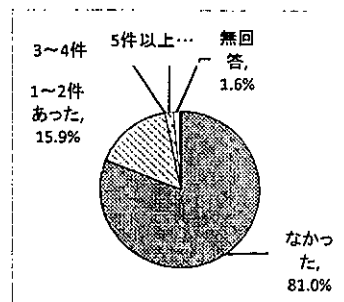
(%)n=63



【問8】「問7」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	51	81.0%
1~2件あった	10	15.9%
3~4件あった	0	0.0%
5件以上あった	1	1.6%
無回答	1	1.6%
合計	63	100.0%

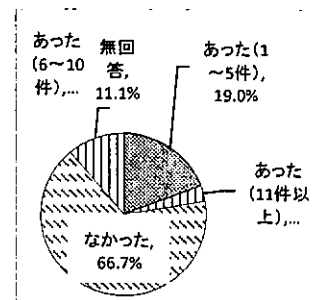
(合計) (%)



【問9】「問4」で「あった」とお答えした方にお聞きます。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)	12	19.0%
あった(6~10件)	0	0.0%
あった(11件以上)	2	3.2%
なかった	42	66.7%
無回答	7	11.1%
合計	63	100.0%

(合計) (%)

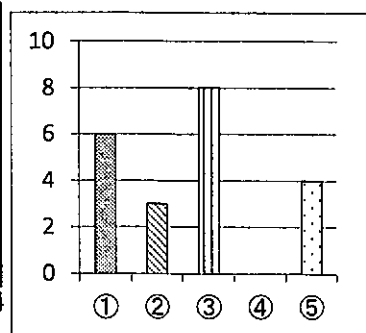


【問10】「問9」で「あった」とお答えした方にお聞きます。すぐに対応できなかった原因を教えてください。(複数回答)

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	6	42.9%
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	3	21.4%
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	8	57.1%
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	28.6%

※「その他」の記載内容は別シート参照

(合計) (%)n=14



【問6】「問5」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	患者情報(名前の漢字等)が正しく表示されず、保険証を確認する必要がほぼ毎回ある。
2	・保険証が不要だと思ったため、マイナンバーカードしか持ってきていない。・お薬手帳を持参していない。
3	保険証の登録が会社でできていなかった。
4	・共済組合ptの住所が反映していない。・無効該当無と表記された(文部科学省共済組合)。
5	・資格取得直後→対応できず・資格喪失直後→反映されず、後に返戻・自衛隊など使えない場合がある
6	老若男女、操作に関する疑問、やり方が分からない、質問事項が何を指しているのか分からない。といった苦情が日常茶飯事です。
7	ちゃんと資格がある方なのに「該当せず」と出てしまう保険者のところがあり、本人への確認や保険者への確認をすることとなり、受付するのに時間がかかってしまい、患者さんにご迷惑をおかけして心苦しかったです。
8	オンラインで「該当なし」になる。
9	顔認証の時なかなか認証できず、患者さんにご迷惑をかける時があります。
10	・顔認証されず暗証番号を入力してもうまく作動しなかった。・資格なし、と表示された。
11	該当資格なしになった。保険証の原本は持っていたのでそちらで確認した。情報の反映が遅かったようだ。
12	・国保の「交付年月日」が「資格取得日」で登録されていた(システム上で無保険期間が発生していた)。・約半年ほど有効な保険証を持っていても「該当無」と表示される人がいた。・「カナ氏名」の誤り(「キヨ」が「キョ」になっている等)。
13	オンライン資格確認システムの読み込みをした際に一回目に別の方が反映された。もう一度やり直してもらったら元に戻りました。保険が変わったわけではないのに資格なしと表示された。
14	国民健康保険で資格確認出来たものの、実際は遡って社会保険の資格取得されていた役場(国保)に資格喪失した事を申し出ておらず、国保の保険証をずっと持っていた為マイナンバーでの確認が正しく反映されていなかった。例:R5.2.4当院受診時マイナンバーで確認(国保)認証、R5.1.1社会保険加入、R5.3月中旬ころ役場(国保)に喪失の申出に行ったとの事(役場より連絡)。保険証交付日は不明です。
15	高齢者が多く、マイナ保険証の登録が不明。
16	国土交通省の保険証で資格確認を行ったが、何度やっても保険情報を読み込むことができなかった。途中で保険証が変わった方で、認定年月日は過ぎていて有効なはずの保険情報が資格確認を行うと無効・新しい保険情報があると表示された。
17	ネットワークエラーになり、数週間オンラインでの保険資格確認が出来なかった。
18	オンライン資格確認端末操作途中で表示された「登録をしますか」の表示に驚き、「運転免許証などの身分証を持っていないので、身分証として持っているだけだから、登録などしたくない」と途中キャンセルをされ、保険証を差し出された。背景にマイナンバーカードの信頼性、不具合の報告、報道で不安が募ったものと思われる。
19	・無効の保険証が有効のまま、患者様からの申し出により、全額負担していただいた。・1カ月経過後も旧保から新保の確認がオンラインではできず、カードの保険証で確認した。
20	顔認証ができないことがあった。暗証番号を覚えていない人は保険証対応し、次回覚えてきてもらうことにした。
21	資格があるのに(社保・国保間い合わせしました)、エラーが出る。
22	・顔認証ができない。・マイナ保険証の読み取りができなかった。
23	保険者情報に変更されているはずが、マイナ保険証使用の資格確認で新しい情報が得られず、結局、保険証の原本を預かっての受付となった。
24	該当資格なしとなった。
25	月1回のマイナンバー提示の際、顔認証で同意を得た。カメラの位置等を見るかぎり、患者さんに問題はないように思えたが、10回以上試してみても認証とならず、苦情を言われた。
26	カードリーダーの顔認証がうまく読み取れず、何回も反応するまでに時間がかかった。スタッフの手間もかかった。
27	・割合が反映されていない(70歳以上の方の)。・保険証資格取得して1~2カ月の方でエラー表示される。・国家公務員・生活保護の方が反映されない。・子ども医療費が反映されない。
28	レセコンはオルカを使用しているが、顔認証のパソコンとうまく連携出来ない場合があった(原因究明中)。
29	顔認証付カードリーダーを設置したが、読込不可で結局、暗証番号でももらったり、従来の健康保険証で確認した。
30	保険証を提示の方も、オンラインの資格確認をしているが、無効・該当なしと表示された(今までで3件)。またマイナへの入力情報が間違が多い(特に名前、読みがな)。
31	再来で、前と保険証が変わったという患者様です。カードリーダーの操作は問題なく終わりましたが、受付のパソコンでデータを読み込もうとした際、「該当資格なし」と表示されました。その日は持ち合わせの健康保険証で内容を登録し、次の月もう一度マイナンバーカードで試したところ、問題なく確認ができました。
32	保険変更した月や公務員の方、自衛隊の方が該当なしと表示されることがある。自衛隊の方の保険情報を正しく確認できたことが今のところありません。
33	該当資格なしと表示される患者さんが数名いた。
34	氏名の情報で、例えば高橋様の感じが「●橋」と黒丸で表示されてしまったことがある。
35	無効・該当資格なしの表示。
36	顔認証できなかった。
37	・1カ月以内に保険が変わった人は、ほとんど該当なしになる。・枝番ありの保険を取り込むと前の保険に上書きされて、前の保険や取得日がわからなくなる。
38	マイナンバーカード確認→資格情報比較画面にて(左側)レセプトCP情報(右側)マイナンバーカード受付情報に別々の患者が表示された。
39	保険証を変更したばかりで、マイナンバーカードに紐付けされておらず、新しい保険証も手元に届いておらず、10割負担でお支払いを求めたところ、「マイナンバーカードを作った意味がない！」と当院に怒りをぶつけられました。
40	読み取りしたが、無効、該当なしと表示される。

41	保険証の変更があったばかりで変更が反映されていなかった。
42	・保険証が変更になっても新しい保険が反映されていない。・住所変更しても反映されていない(2カ月以上、患者様から問い合わせ後も変わらず)。・住所の登録がされていない。・顔認証が反応しない方も多い。・画面の切り替わりが早い。
43	資格喪失とのメッセージが出る。確認すると資格はある。オンライン利用しなかった。
44	令和5年5月に来院し、令和5年4月1日から他保険に変更していた方が反映されていなかった。そのような事が数件あります。住所変更していませんかと確認し、その住所は知らないと言われた。
45	オンライン資格確認用PCの電源が入らず、起動しなかった。
46	カードリーダーがマイナンバーカードをまったく読み込まない。
47	本人確認するうえで、顔認証を選択しましたが、なかなか反応せずカードリーダーがすぐにタイムアウトしてしまい、何回もやり直しをし迷惑をかけた。受付対応時間が長くなった。
48	・資格がある保険証で資格確認をしても“資格なし”と表示される。・資格がある保険証で資格確認をしても“無効”と表示される。(同じ記号・番号の家族は有効なのに)
49	マイナンバーカードで保険証情報を確認したところ、「該当なし、エラー」と表示され、保険者へ電話にて確認。オンライン資格確認システムに、データが登録されていない案件が何件があった。

【問7】「問4」で「あった」とお答えした方にお聞きます。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)

1	加入先の保険者(役場)から連絡がきた。
2	顔認証のエラーが多く、暗証番号は覚えていなかったり、面倒と結局、保険証を提示。
3	カードリーダー、パソコンを再起動。
4	患者に市役所へ行き対応してもらうよう説明した。
5	本人に勤務先の変更があったか確認した。
6	本人に説明しても納得せず、家族にも数回連絡を取った。
7	保険証の確認ができていないため、10割負担とし後日返金予定。
8	請求を保留にし後日保険証ができてから保険証で確認した。

【問10】「問9」で「あった」とお答えした方にお聞きます。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)

1	患者さんのクレーム対応が発生したため
2	勤務先に確認したがすぐに返答をもらえず待ってもらった。
3	コールセンター→レセコンメーカーでも原因が分からず、翌日現状回避のみの対応となった。

【問11】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。

1	マイナンバーカードで資格確認をしても細かい情報がわからないので目で確認したく、初めての方はマイナンバーカードと念の為、保険証を持参していただいている。
2	保険証確認が楽になった。
3	・オンライン資格の同意について、服薬・情報が一日しか確認期間がなく不便。・カードリーダーの不具合が多い。・マイナンバーカードで受付時に自動で診察料の加算が入力されず、手入力のため事務負担が多い。
4	間違いなくできるかも不安である。
5	デジタル化はまったなしの国際情勢であり、必要最低限で対応していくしか道はありません。災害に強いシステム作りに宮城県が発信していく事が重要です。事務としては義務化には反対との事です。
6	高齢者の方が端末の使い方が分からず、説明するのに時間を取られる。特に耳が聞こえない人が多いので大変。保険証を出す方が楽でマイナンバーは面倒という声が沢山です。
7	新患受付が楽になりましたが、システムを導入してから、パソコンの起ち上がりが遅くなり、せつかくマイナンバーカードを持って受付しようとしている人がいても機械が起ち上がるまで待たせることがあった。患者さんも待つのが煩わしいのか保険証に切り替えたり、イライラさせてしまうことがあった。機械の新しい古い、という差もあるかもしれないが、システムを入れることによるパソコン自体の動きの遅さをすごく感じます。
8	高齢の方など一人では難しいので、機械の前で説明しないとイケないので大変です。毎回マイナ保険証を機械操作しないとイケないのが大変、面倒といった声が多いです。
9	・システムトラブルがあった時に保険証を持参していない患者に10割負担を請求できるものか？(患者側に不利益、しかし当方も必ず術がない。理解が得られるか?)・停電や災害時などネットワークが繋がらない場合、どういう方法を取ればよいのか？具体案を知りたい。
10	資格取得後すぐに受診した方の情報が反映されておらず、保険証の原本を確認して手動で入力する事が多く、二度手間になってしまうと感じた。
11	院内のみならず患者さんもオンライン資格確認システムやマイナ保険証に振り回されているように感じる。例)・国保から切り替えの際、役所で「保険証の発行はしなくなる」と言われた患者さんから問い合わせがあった。・マイナ保険証でないと受診時の料金が高くなると思っている患者さんがいた。・マイナ保険証の利用を申請していれば、保険証の変更が不要だと思っている患者さんがいた。

12	高齢者の患者が多い当クリニックでは「マイナンバー」確認動作が1人ではなかなか難しいようです。そのため手順等をお手伝いする事で人材を1人取られてしまい、業務に支障が出る場合もあります。また、保険証確認で出来た、スキャンして保存により資格取得日や交付日の確認が目視できるので後日問い合わせに対しての返答がスムーズなのに対し「マイナンバー」確認だとそのような内容の変更について把握しづらいです(画面に残らない)。
13	保険証廃止反対(マイナンバー必要性を感じない)。保険証の廃止は本末転倒です。
14	2023年2月2日よりオンライン資格確認の端末を設置しているが、5月20日現在で、マイナンバーカードを持参した方は4名、内一人はキャンセル、内2名は保険証と紐付けしておらず、保険証提示していただきました。利用率が低く、小規模の歯科医院では必要性が全くないと思われる。
15	・顔認証→同意する等の手間が1人あたりの時間がかかり、受付が混雑。・4月に保険変更や新加入等が増えるのにオンラインが追い付いていない。・保険証のカード発行の方が早い。・今のところ、オンラインの利便性を実感できません。
16	保険証廃止には反対。利用者の利便性を考えるとシステム導入はすべきと考える。健診データ、処方データ参照のメリットはある。
17	国策なので。デジタル化は時代の流れ、やむを得ないかと。
18	・マイナンバーカード利用時、記号の選択項目が出てくる事があるが、その選択が4~5個あって本人も受付側も分からない為、そこで一旦手が止まってしまう。この解決策はないのか、早めに対処していただきたい。・マイナカードのみ受付され、子ども医療費助成受給証を提示されない方が増えている為、公費も導入されることを検討いただきたい。
19	・「義務化」に関しては、まだ早かったと感じた(システムトラブル等、対応等が定まっていなかった)。・導入後も患者さんからも保険証orマイナンバーどちらを出せばいいかなど問い合わせがあり、窓口も混乱してしまう。また、当月分の薬剤・診療情報が翌月にならないと反映されないという点は、病院側は大変困る。
20	レセプト請求に「資格確認」をすることにより、請求誤りを確認できることは良いことではありますが、当院は電子カルテではないためにカルテとの突き合わせが必要です。チェックする場所が増え、業務が二重になっている(確認画面が(特に数字)小さい)。
21	・連携・反映が不備でメーカーに問い合わせをしても、すぐには回答を得られず、マイナポータルを設置しても開始がかなり遅れた。・市町村共済組合の方をマイナンバーで取り込むと住所が入ってこないの、再度住所を開き直さないといけない。
22	市役所等が閉庁時でも、資格確認が出来るのありがたい(早朝より診療している為)。
23	システム障害や停電時など保険証が発行されなくなった後の対応がとても不安です。
24	・保険証での確認より、時間と手間がかかり、業務負担が増える。・保険が変更になった時、情報がすぐには反映されない。その場合はどうしたらいいのか。・時期尚早、保険証と両方で万全を期すべき。
25	往診、訪問診療がメインのクリニックのため、保険証の確認は自宅で行っており、オンライン資格確認の端末がある院内でマイナンバーカードを読み込むことがほぼない状況です。現在のシステムではただ導入しただけで、全く運用出来ていない状況となっています。
26	オンラインで資格確認をできることは良いが、該当なしとなることもあるため、その場合には以前よりも確認の時間がかかる。
27	今のところ、マイナ保険証として提示されている方は少数であるが、トラブルの報道を耳にするたびに心配になる。また、来年10月より現在の保険証がなくなると高齢者が多い自院では受診控えが増えることも危惧される。
28	トラブルがなければとても便利。
29	当院にはマイナンバーカードで受付する患者さんが少ない為、良くわからない。
30	保険者情報が正しく反映されていないトラブルがあるにしても、自動的にオンラインチェックができるのは便利ではある。ただし、コロナ禍になってから窓口ではなく別室での受付をすることがあり、今後、保険証持参しなかった場合にどう対応すべきか不明。
31	・窓口業務の負担が増えた(患者さんからの問い合わせ等)。・患者さん自身も受付するまでの手間が増え面倒。・メリットがない。
32	・患者さんからは逆に大変になったと言われる。・スタッフも結局、両方みるはめになる。・子ども医療が反映しないと、結局、受給証をみなければならぬ。・マイナンバーを通じたかどうか、画面ではわからないため、両方みることになる。マイナンバーを通したら、フラグがたつようにはできないのか。
33	・枝番追加や限度額の登録への手間が多く、今までは一画面でできた受付が何回も画面の切り替えが必要になり、タイムロスである。・現場としては、デメリットしか感じられない。
34	システム導入の意義は理解できるが、コロナ対応等、非常時と言える中での義務化は当方のような小規模、かつ医師が高齢の所では負担が大きい。当方の患者さん達は御高齢の方が多く、マイナンバーカードを申請に行く事も負担に感じている方も少なくない。この様な状況では取り残される方が出るのではないかと心配だ。
35	義務化には反対。
36	今回のように、マイナンバーカードでの資格確認の信用ができず、目に見えないところで不具合となった時、コールセンター・レセコンメーカーで責任の所在が分からず…という対応でした。レセコンメーカーからは、現在、7,000件の資格誤りの中の1人かもしれない？今のところ何とも言えない…と。当院側は患者に何とお伝えすれば良いか。
37	・オンライン資格確認をしても最新の情報になっていないことが多々あり、トラブルの元となっている。・オンライン資格確認すると、新患の場合、住所も反映されますが「？」マークが入っていたり誤字・脱字が多く、修正する手間がある。・国保に被扶養者は存在しないのに家族と登録されていることが多い。・保険者に対して、保険証変更時の紐付けは早急にしていただくよう指導していただきたいです。
38	上記のとおり、不具合があり、今後セキュリティにも不安を感じる。健診情報もごく一部がわかるのみ、薬剤情報も同意がなければ見れないので、全く役に立っていない。マイナンバーカードの普及率を上げるために保険証を人質にとった、としか思えない。せめて保険証の廃止を撤回してほしい。
39	スタッフがなかなか慣れない様子です。
40	ご高齢ですと一緒に操作することが多く、時間を取られてしまう。・画面の切り替わりが早く何度もやり直している方も多い。
41	カードリーダーの故障等に不安がある。今のところはないが…。
42	大失敗。
43	マイナ保険証を持参するも、自分で操作できず、スタッフが対応することが多く、仕事の負担が増えた。
44	マイナンバーカードだけでは信用できません。保険内容が変更していたら、速やかに反映していただきたい。結局、保険証で確認するしかないの、患者さんもうどうしてと思うはずですよ。

45	システム導入はしましたが、まだマイナンバーカードでの資格確認はしていません。患者さんからの問い合わせもなく、保険証を提示されています。トラブルが発生すると診療に影響があるので(スタッフ2人だけなので)、なるべくぎりぎりまで保険証の確認のままでいようと思っていました。
46	※顔認証の反応が悪い。※業務途中ネットワークエラーになる。※マイナンバーで読み取り、保険証が変わっているのがわかって、本院としては資格認定日が知りたいのと保険証のコピーが欲しいので、結局、保険証を出してもらっている。※手元に保険証があるのに無効になる。※6月4日に河野大臣がテレビに出てマイナンバーを使用できないと10割負担、保険証がない時は3割負担にしてくれると言っていたが、その事務員が優しいから保険証が変わっていないと信じてやってくれるので、基本的には保険証がなければ10割です。現場をわかっていない。総合病院でなんてあり得ない事です。
47	従来の保険証確認で充分。問診票等、薬剤手帳等で確認可なのに、機器導入、カードの発行等、新たなコスト、手間をかけてまでやる価値があるのかわからない。
48	導入、間もないため…常に不安あり。補助金目当てに導入してしまったが、基本「義務化」反対です。また、経年劣化で読み取り器(機)の故障・修理代等の負担の事を思うと、気が重くなります。

2023年5月29日

会員各位

宮城県保険医協会
理事長 井上博之

オンライン資格確認システムトラブル事例アンケートのご協力をお願い

日夜、地域医療へのご尽力に敬意を表します。

2023年4月よりオンラインによるマイナンバーカードでの保険資格の確認が実施できる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ではありませんが、義務化方針発表から1年もない義務化は大変拙速であり、医療機関は十分な準備の時間がないままシステム導入をせざるを得ない状況で、様々なトラブルや苦情が報告されています。制度の見直し、改善のために、まずは現場の実態を把握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、実状を政府への要望やマスコミに発信をしていきますので、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 022-265-0576

* 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・菅（022-265-1667）まで



【問1】年齢 20歳代 30歳代 40歳代 50歳代 60歳代 70歳代以上

【問2】区分 医科無床診療所 医科有床診療所 歯科診療所 病院

【問3】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11へ」）

【問4】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11へ」）

【問5】「問4」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6】「問5」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7】「問4」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8】「問7」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9】「問4」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11」へ)

【問10】「問9」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11】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。

要 望 第 1 号

要 望 書

1. 要 望 の 趣 旨

魚市場卸売業務運営に係る支援について

2. 要 望 の 理 由

日頃より当組合運営にご理解ご協力を賜り厚く感謝申し上げます。

さて、令和5年の気仙沼魚市場の水揚げ取扱につきましては、数量65,005トン、金額23,325百万円と、前年比で数量141.4%、金額168.8%の大幅な増加となっております。

昨年は、一昨年とは打って変わり、かつお及びビンチョウマグロの豊漁で、総合的には震災後最高の水揚となりましたが、反面、サンマ、秋サケ等ここ数年低調に推移している魚種もあり、当魚市場の水揚げ状況につきましては、近年は浮き沈みが激しく不安定なものとなっている中、当組合の経営は、気仙沼魚市場の水揚げに左右されることから、その収支状況につきましても不安定な状況となっております。

このような状況を踏まえ、一昨年よりメインバンクの農林中央金庫並びに開設者であります気仙沼市のご協力を頂きながら経営改善に向け協議会を開催し、経営改善計画策定を進めております。経営改善計画策定に当たっては、ここ数年の不安定な水揚げ状況から、収入増加の取り組みが必要であるとの考えのもと、昨年は、タンク・ダンベなど各種使用料の引き上げや氷販売単価の引き上げを行っております。

更には、令和6年4月1日より、販売手数料率を30/1,000から35/1,000へ引き上げることをご承認を得て周知を行い、これからの取り組みによる収入増を計画に反映させることとしております。

このような取り組みをしてはおりますが、今後、国の資源管理が強化され、漁船誘致等の産地間競争が激しくなることが想定されます。その産地間競争に勝ち抜くには、当組合の経営安定が求められ、早期に健全経営及び安定的な財政基盤を確立する必要があります。また、生産者に対するサービス維持、市場の活性化を図るため、以下の要望についてご配慮いただきたくお願い申し上げます。

記

1. 経営改善計画策定に際し、経営基盤が安定するまで魚市場使用料の減免。
2. 宮城県に対する水揚岸壁使用料の減免要望。
3. 船舶給水施設の給水量を明確にするための設備の設置。
4. 市場の活性化を図るため、買受人新規参入の促進へ向けた施策への参画。
5. 水揚奨励金制度への助成拡大
6. 当組合事務所統合に対する支援

7. デジタル化推進に係る費用への助成

令和6年2月6日

気仙沼漁業協同組合
代表理事組合長 齋藤 徹夫

気仙沼市議会議長 鈴木 高 登 様