

オンライン資格確認原則義務化 システム運用中医療機関 57.9%でトラブルを経験 ～資格確認時に他人情報が表示されるケースも～

2023年4月1日より原則義務化された医療機関でのオンライン資格確認。4月1日以降、保険医協会にはオンライン資格確認に関するトラブルへの対応・相談に関する問い合わせが数多く寄せられている。マイナ保険証については厚労省の調査において、2021年10月～2022年11月の間に別人情報とひも付けした事例が7,300件確認されたと発表され、このうち、薬剤情報や医療費情報を他人が閲覧したケースも出ている。

保険医協会では、会員医療機関におけるオンライン資格確認に関連したトラブルの現状を把握するため、5月17日～5月23日にかけて緊急会員アンケート調査を実施、県内233医療機関より回答を得た。その結果、システム運用中医療機関の57.9%でトラブルを経験していることが判明。オンライン資格確認時に「資格情報無効」とされるケースが71医療機関で確認された。

本件に関連して保団連ではトラブル事例に関する全国調査を実施。5月29日には全国の中間集計結果をもとに記者会見を行った。茨城の調査同様、全国的にも約6割の医療機関でトラブルを経験していることが判明した。

協会では関係省庁に対して、制度の基盤整備を優先してすすめることを求めている。茨城での調査結果は下記のとおり。

【調査方法】

実施期間：

2023年5月17日(水)～

5月23日(火)の7日間

実施方法：

当会に所属する会員医療機関宛にFAXで調査用紙を送信

※ファックス送信数：1,556件

回答数：

1,556件に対し233件回答(15%)



5月25日(夕方)のNHK茨城では『県内の医療機関でもマイナンバー健康保険証に別人情報登録』として協会調査結果が報道された。

【調査結果】

問1) 区分：

医科診療所 (167) 歯科診療所 (43) 病院 (23)

問2) オンライン資格確認について：

運用中 (190) 準備中 (20)

経過措置申請中 (17) その他 (2)

問3) ※問2で「運用中」と回答した医療機関のみ回答

オンライン資格確認が「義務化」された今年4月1日以降、オンライン資格確認に関わるトラブルはありましたか：

有 (110) 無 (80)

・オンライン資格確認システム運用中医療機関 (190件) のうち、57.9%でトラブルを確認。

問4) ※問3で「有」と回答した医療機関のみ回答

トラブルの内容を教えてください(複数回答可)：

該当患者の資格情報が無効 (71)

他人の個人情報や氏名など誤った情報が登録・表示される (9)

システム障害で資格確認が出来ない (38)

院内ネットワークに支障が生じた (16)

患者とのトラブル (12)

業者とのトラブル (12)

その他 (29)

・当該患者の資格情報が無効とされるケースでは、「資格情報が無効と表示されるが、組合に確認すると資格確認ありと言われる」「保険証の変更後1年以上経過しているのに無効と表示される」「職場を変更しているが、新しい情報が反映されていない」といったトラブルが発生している。

・他人の個人情報や氏名など誤った情報が登録・表示されるケースでは、「マイナ保険証で得た情報からは、違う人の名前、生年月日、住所が表示された」「名前の読み仮名が変わってしまった」「後期高齢者の患者負担割合情報が正しく表示されない」といったトラブルが発生している。

※協会の調査では、問4の回答選択肢「他人の個人情報など誤った情報が登録・表示される」のうち、『他人の個人情報』が登録・表示されていたケースを3医療機関で確認。その中には、マイナ保険証で情報を確認したところ、本人の情報以外に、他人の情報が医療機関側の端末で、同時に1名または2名分表示されるケースがあった。また、別のケースでは、同時に受診した兄弟の情報が逆に登録されているケースも確認された。

マイナ保険証 別人表示 県内医療機関で7件

マイナンバーカードと健康保険証が一体化した「マイナ保険証」について、別人の個人情報が表示されるトラブルが県内医療機関で少なくとも7件あったことが25日までに、県保険医協会の調査で分かった。同協会は、さらなるトラブルの可能性を挙げ、十分な基盤整備の重要性を指摘する。

調査は17～23日、会員医療機関1556施設を対象にアンケートを行い、23施設から回答を得た。受診者の保険診療資格をマイナ保険証で確認できる「オンライン資格確認」システムを導入している190施設のうち、57.9%に当たる110施設が「トラブルあり」と回答した。

このうち、つくば、牛久、守谷の各市内の施設で、別人情報が表示されるトラブルが7件あったことが判明。中には、別人の氏名と生年月日が同時に2人分表示される事例もあった。「あり」と回答した施設では、他に「患者の資格情報が無効」71件、「システム障害で資格確認不可」38件、「院内ネットワークに支障」16件などのトラブルが確認されている。アンケートでは、現行保険証を廃止しマイナ保険証に一本化する動きについての意見も収集。「システム障害発生時のために現行保険証はあった方がよい」「全世界でIT化が普及しており、やむを得ない」などの声が寄せられた。同協会は「トラブルが確認されている以上、法案より先に基盤整備をしっかりとすべき」としている。(今井俊太郎)

5月26日の茨城新聞では社会面で掲載。本問題に対する関心の高さがうかがえる。

(2面へつづく)

(1 面からのつづき)

問 5) 健康保険証廃止法案の対するご意見：

- 健康保険証の廃止に反対 (120)
- マイナカード 1 本化に賛成 (16)
- やむを得ない (68)

問 6) オンライン資格確認義務化や健康保険証廃止などに関するご意見

(※抜粋)：

- ・健康保険証廃止は反対です。老人の方や身障者、肢体不自由の方、様々な方がオンライン資格確認ができると思わない。制度化に無理があるのは明白。
- ・高齢の方が多いため毎回操作方法の説明、事務の資格確認業務が増えて大変です。機械の不具合が多く資格確認できないことが多い。
- ・公費やマル福の紐づけ等がきちんとされていない状態では、病院側も患者様も二度手間です。全部がきちんとできた状態でなければ意味がないと思います。
- ・現在マイナ保険証を使用する患者様が少ない中でトラブルがあるため、義務化となった場合の不安が大きい。保険証廃止に反対。
- ・現在使用中の保険証情報が反映されていないこと（切り替え後すぐ等）や、システム障害が起きた時のために保険証はあった方がよい。
- ・ニュース等で情報流出や他人との紐づけ等を聞き、マイナンバーカードを提示したくないという患者が増えた。年配の方においては、家族からマイナンバーカードを反対されているとの声が聞かれる。
- ・システム障害や資格情報の更新が遅いなどトラブルが多すぎる。また、公費にも対応していないなど課題が多すぎる。健康保険証廃止は時期尚早。

問題が解決すればマイナカード一本化でいいと思う。

- ・リアルタイムで保険証情報が反映されていないので、切替時に確認できない。
- ・入職・退職の日付で被保険証およびその家族の情報が即時にオンライン資格確認のデータベースにのってくるわけではない。資格取得時から半年以上経っても無効と表示されているケースもある。マイナンバーカードと健康保険証を紐づけするのは無理がある。
- ・マイナ保険証情報が正確ではない時や不明な時は、保険証の原本を確認しているのに、クレームも多いし手間がかかり、無駄な労力だと感じる。事務員の負担が増えている。結びつけができないなら、保険証原本で確認を継続していくべき。
- ・マイナンバーカードでオンライン資格確認義務化をすすめても、保険証によっては未だに登録できていないところもあったり、簡単な漢字が■黒塗りとなっていたりして、逆に手間がかかる状況となってしまう。保険への加入や離脱をしたら速やかに登録していただかないと意味がないです。
- ・屋外診療の場合、保険証で登録しています。マイナンバーだと院内に発熱患者を通して受付せざるを得ないので、感染患者の動線を分けられず困ります。
- ・全世界的に各方面で IT 化が普及しており、日本の医療界でもこの流れには逆らえないので、オンライン資格確認義務化や健康保険証廃止はやむを得ない。
- ・患者さんから、健康保険証は使い回しをされ不正使用されていたが、マイナカードになって本人確認が可能となり、我々の税金が無駄にならなくなり良かったと言われた。