

全国保険医団体連合会が取り組む
オンライン資格確認システム
トラブル事例アンケート
福島県分

960-8252 福島市御山字中屋敷96
福島県保険医協会 理事長 松本 純
電話:024-531-1151 FAX:024-531-1153
2023年6月8日

福島県保険医協会は、福島県内の医科歯科開業医を中心とした保険医約1,300名で構成する会員組織です。

会員の権利と会員医療機関の経営を守る活動に取り組んでいます。

回答数 : 214件 (送付数916件、回収率23.4%)
実施方法 : 登録のある会員 (今回は医科歯科開業医のみ) に
FAX送信し、FAXで返信を求めました。
集計期間 : 2023年5月25日から6月6日

問2. 年齢

「年齢」との表示のみであったため、回答者（スタッフの場合もある）の年齢区分で返信されている回答が散見されたため、集計しませんでした。

問3. 区分

医科無床診療所	165	77.1%
医科有床診療所	9	4.2%
歯科診療所	40	18.7%
計	214	

問4. オンライン資格確認の実施について

実施している	193	90.2%
準備中	9	4.2%
経過措置を申請した	9	4.2%
その他	3	1.4%
計	214	

問5. 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	122	62.2%
なかった	74	37.8%
計	196	

問6. 「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）

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	29	15.2%
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	55	28.8%
保険者情報が正しく反映されていない（無効・該当資格なしと表示されたなど）	86	45.0%
他人の情報に紐づけられていた	1	0.5%
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	20	10.5%
計	191	

※「他人の情報に紐づけられていた」が1件ありますが、全国的に問題となっている保険者側の登録ミスではなく、医療機関内での不具合のようです。問7の213をご参照ください。

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。

6：「確認できない」とのメッセージが表示されたケースが数回発生

10：顔認証ができなかった

12：設置当初、顔認証がなかなか起動せず、お年寄りで暗証番号を息子さんなどに設定してもらった方は読み込めなかった。

15：当クリニックのパソコンの不具合やマイナ保険証の読み取りがなかなかスムーズにいかない。顔認証がうまくいかないが暗証番号は本人忘れてしまっている等

25：機械やネット接続トラブルです

26：Pt は保険証を紐付けしたと言っているが、該当資格なしと表示された。顔認証も暗証番号でもダメだった。

27：割合が紙の保険証と違った

30：レセコン業者に対応してもらう間使用不能/読み取り出来ず

31：上記の通り、読み取りが出来ず、結局従来の保険証で確認をした。

34：カードリーダーでエラーがでてしまい、使用できてません。

- 35：登録済患者と読み仮名の登録が違い、二重で登録され、新患扱いとなってしまった
- 36：住んだことのない住所が入っていた。
- 38：負担割合の誤り、保険情報が更新されていない
- 42：顔認証の読取りがなかなか出来ない。
- 44：マイナンバーカードをカードリーダーに入れても読取りができず、こちらでも原因がわからないため、市役所の窓口へ行くように伝えた（割と早い時期に作った方が更新が必要だったりするのか、読み込めない人が多い。）
- 45：顔認証ができず、文句を言われた
- 46：マイナ保険証を読取り出来ず、何故受付なのにわからないのかと言われた
- 48：保険証が変わった時の反映が遅い。正しい保険情報なのに資格がないと表示される。
- 49：家族の中で1名だけが該当なしとなる例が数件ありました
- 54：自衛隊の新患が、マイナ保険証でカードリーダーで受付した時に32の防衛省の保険者番号が表示され、持参していた紙の07の保険者番号と相違があったので、防衛省に問い合わせたが、わからないとのことだった。
- 55：問12へ記載
- 56：単純に読み取れず、患者さんが再発行手続きをした
- 57：カードリーダーの画面が勝手に●になっていた
- 59：2年前に作ったカードが読み取れない。保険者情報が反映されていない。
- 61：4月からの新加入の保険証、退職されてからの保険証が反映されていない
- 62：顔認証できなかった。資格なしとの表示が出た。
- 63：保険証番号の相違。国保で資格なしと（短期証）。社保でも1件有効期限切れ扱いになった。
- 64：無効・該当なしの表示10件程度
- 67：新旧2枚の保険証が有効、無効、該当なしなど多数。
- 68：顔認証が認識されなかった。保険証に紐づけられているかわからない方もいた。
- 75：カードリーダー本体のディスプレイの表示がうまくできなかった
- 76：顔認証がスムーズにいかない。公費番号、生活保護が反映されていない。
- 86：「該当資格なし」と出るので本人に確認しても、マイナンバー受付したろうかと怒られます。高齢者は割合に差異があります。と出るので、確認すると結局保険証を見せるのかよ〜と怒られます。
- 87：保険資格が有効なのに無効とメッセージがでた。
- 88：保険切り換えが反映していない（2件）
- 89：保険証情報の間違い（古い情報が表示される 3件）、役所にすすめられ、あまり早期に作成したため、電子申請OKになっていない方（数名）
- 90：機器が不安定、新旧の保険両方受付出来ない。
- 92：①指定難病医療費受給者証の適用区分が違った②住所が違った③無効・該当資格なしと表示された
- 93：無効・該当資格なしと表示された
- 96：該当資格なしが数件あり
- 97：マイナ受付後、患者様から「実は保険証手続中」と言われた。保険証が変わるのにマイナ受付は通った。別件で返戻が来た（多数。マイナンバー受付の意味とは・・・？
- 98：名前が正常に表示されなかった。
- 104：PCの不具合で交換が必要になり、一定期間使用できなかった。
- 107：顔認証ができなかった。
- 108：該当資格なしと表示される。住所が昔の県外の住所が登録されており、住民票の確認を行う手間があった。
- 113：該当資格なしと表示が出た
- 118：保険が有効にもかかわらず、無効と表示されたり、逆に無効の保険にも関わらず、資格確認ができる場合がある。
- 121：該当資格なしと表示された
- 123：マイナンバーカードが使えない方がいた。保険者情報で該当資格なしの方が結構いる
- 124：顔認証が何回しても取り込みできなかった。保険情報が変更されているのに前情報で確認されてしまいます。
- 125：カードが汚れているので、読み取れないというエラーメッセージが多かった。
- 126：マイナ保険証の読取りが出来ませんでしたとのエラー表示。オンライン確認した保険が有効だったが、実際患者の持参された保険証が新しい保険に変わっていて、入力しオンライン確認したら、そちらも有効であった。オンライン確認該当資格なしの表示になるが、表示確認し、保険の変更はないといわれた。レセ返戻も今のところなし。
- 127：①無効・該当資格なしと表示されたため、保険証の提示をお願いした。②令和5年5月に診察があり、

表示されたのは3月まで加入の保険者情報だった

- 129：マイナ保険証利用の方が医療費が安いのに持参しているのに使えないとは・・・
- 133：患者様側、スムーズに操作できない事があり、保険証で受付するより時間がかかる
- 136：保険証の変更はないのに、オンライン資格確認で”該当資格なし”となり、結局保険証を確認した。新しい保険証になり、資格はあるはずなのに、オンライン資格確認で”無効/該当資格なし”と出た
- 137：資格が無効なのに有効と表示される（逆もあり）。タイムアウトの表示
- 138：顔が全く認証されない。
- 142：①カードリーダーの画面がフリーズ（3日間）②読取り中にフリーズ
- 149：読み取れない、画面が固まる
- 150：紐づけしたと患者は言っていたが、読み込まれなかった。
- 151：該当資格なしと表示された
- 155：保険情報の一部、資格取得年月日、(家族の場合)被保険者氏名が読み取れない。
- 156：認証できず。保険の変更に対応しきれない。
- 158：資格確認用のPCとカードリーダーの接続が正常に行われなかった。
- 159：顔認証がうまくできない事があり、時間を要してしまう。
- 162：該当資格なしと表示され、本人、保険証の保険者に問い合わせ確認をとったことが数件あった。
- 163：ネット環境の不具合。再起動して解決した。
- 165：パソコン起動不可能となり、セッティングしたNTTに連絡した。代替パソコンを送ってもらい、再度セットアップしてもらった。
- 166：カードリーダーの読取り不可
- 167：初診の方の保険情報が無効と表示された。
- 173：患者によるマイナ保険証手続きを実施していなかった
- 174：ネットワークエラーだった。保険者切替後に新しい保険情報が反映されていなかった。
- 175：協会けんぽの任意継続保険の期限が切れていたが、行政でマイナカードの手続きをした時に自動的に保険が切替わるとの説明があった為、マイナンバーカードで受付した際に無効となった。
- 179：・保険証確認し変更なし「該当なし」と毎回出る方がいる。共済の保険証のため、本人に確認しそのまま入力。・後期高齢者保険割合変更？マイナンバーカード持参なし、保険証のみ確認⇒持参している保険証とPCの割合が異なる時の対応はどうすべきか。(新しい保険証届いていないといわれ、保険証の割合で請求したところ、後日返戻となる。
- 180：資格取得月と受診付きが同じ時、反映されてなかった。
- 185：・顔認証が反応しない。・名前住所の正確な漢字が出ない。・現住所が違う。
- 188：読取りがうまくいかず、少しの期間使用不可としていた(カードリーダー)
- 189：資格確認結果を取得できませんでした。とエラーメッセージ表示があった。患者本人に確認すると、何年も保険証は変わっていないと返答があった。
- 190：無効・該当資格なしと表示される件数が多い。協会けんぽ本人は確認できるが扶養になっている家族が資格なしとでることが多い。
- 191：該当資格なしと出てしまう(患者さんは保険証変わりないと言う・・・)
- 201：マイナカードとの差異あり⇒メッセージあり⇒保険証確認⇒特に変更等なし
- 202：複数の患者名が出てきた
- 203：オンラインでの資格無効のメッセージがでましたが、保険証の原本を確認したところ加入している保険で間違いなかったこと
- 206：保険が変わっていたのに、前の保険証のままだった
- 207：マイナ保険証で受付したが、エラーになり受付できなかった。4/1から加入の保険証を持参され、4/20に受診され、確認すると該当資格なしと表示された
- 208：カードリーダーが「準備中」の表示に時々なる。保険証とオンライン資格確認したとき枝番に違いがあるときがある。
- 212：マイナンバーカードを受け取るだけで、保険証として使用できると思っていた方がいた。LANケーブル・ネットワークエラー等で動かなかった。情報にタイムラグがあり信用できなかった。
- 213：受付時に次に受付した患者の保険情報が上書きされてしまい、会計処理の段階で発覚したが、確認に時間がかかりかなり待たせてしまった。長時間待たされた事と個人情報にかかわる事という不安が相まって患者から苦情を強く訴えられ、対応に時間と人手をとられ、受付・会計業務に支障をきたした。結局、会計保留でお帰りいただいたが、後日来院された時も不安を訴えていて、再度の説明が必要だった。
- 214：保険証を紐づけしてあるはずなのに該当しなかった

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)

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	94	49.7%
オンライン資格確認のコールセンターに連絡をした	10	5.3%
保険者に連絡をして相談した	20	45.0%
レセコンメーカーに相談をした	42	22.2%
前回来院時の情報をもとに対応をした	23	12.2%
その他	21	11.1%
計	189	

※「その他の具体的内容」

57：PC再起動

61：確認がとれるまでレセプト請求を待った

71：患者さんに変更なかったか口答で確認した。

76：再起動した。

92：保健所に問い合わせた

96：患者さまに保険証の手続き中か確認を取らせていただいた。

104：導入業者（NTT）に連絡した。

123：次回保険証をもってきていただいた

124：患者様に再来院していただいて新しい保険証を確認した。

127：②は、患者様から確認してほしいとれ連絡があったため対応できた。

129：当院では点数加算をしていない旨お話しして納得して頂いた

131：かかりつけの患者さんで先日も受診していたので、先月と保険証が変わっていないか口頭で確認した

137：システムベンダーに相談した

165：レセコンメーカーとオンライン資格確認のセットアップのメーカー（NTT）が違う。セッティングしたNTTに連絡した。

173：次回来院時に保険証で資格確認

175：10割負担

178：自費での支払いをお願いしたケースもありました。

185：本人に確認して訂正した

202：何度もリーダー受付をやり直し、問診用紙等確認しながら入力手直しする。

208：カードリーダーのメーカーに連絡をしたが、自社には責任が無い様な回答だった

212：自費で対応

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	108	91.5%
1~2件あった	8	6.8%
3~4件あった	2	1.7%
5件以上あった	0	0.0%
計	118	

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)	33	33.3%
あった(6~10件)	1	1.0%
あった(11件以上)	2	2.0%
なかった	63	63.6%
計	99	

問 1 1. 「問 1 0」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	8	19.0%
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	15	35.7%
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	15	35.7%
保険者に連絡したが、資格を確認できなかった	4	9.5%
その他	7	16.7%
計	42	

※「その他の具体的内容」

46：生活保護の方だったため

71：被保険者本人ではないため、すぐに確認できなかった。

87：保険者に連絡をしたが、時間外で繋がらなかった。

93：土曜日で保険者に資格確認できなかった。

104：NTT の当初の担当部署がかわってしまっていてたらい回しになった。ようやく連絡がついたものの代替 PC の導入・設置にかなりの時間を要した。

178：レセコンメーカーでの対応に時間がかかった。人員が少ないためトラブルに対応してしまうと通常業務に支障をきたした。

213：会計処理を行うことができなかった。

問 1 2. 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、ご意見を記載ください。

C 項目

1：①義務化は政府の横暴なやり方だと思う②システム導入理由がよくわからない。任意で良かったと思う。

5：このところのマイナンバーの人違いのためか、これまでの提出者は1名のみ。信頼されていないようです。

6：マイナンバーカードの有無にかかわらず、オンライン資格確認はされるので、カードと保険証をひもづける意味・意義がわからない。ましてや今ある保険証を●使えなくする必要があるのでしょうか。

8：不具合が多く、年配の方には難しい。説明が大変。やるが増えた。不具合時のメーカーの対応が遅かった。

10：患者さんがマイナカードを入れた後、同意の確認をパソコンで確認できるといいです。保険の割合がでるといいです。

11：システムに不慣れなため、受付に手間取る。今のところ利用者が少ないので、トラブルがない。

12：まだまだ多くの不安や疑問だらけの中で「やっぱりか」というニュースを見えています。保険証という点で言えば、負担割合の受給者証は必要になるので、高齢者に対しては余計に混乱を招いているように感じますし、今後、保険証なくしてマイナ1本にするなら、寝たきりのお年寄りなんかはどうなるのかとこちらもまだ納得いけてない状況です。

15：マイナ保険証をすると安くなるとか、毎回持ってくるのか？一度登録したらもうやらなくて良いか？等々患者さん側も情報が不十分で色々問合せあり。

16：準備期間が短い上、政府のゴリ押しですすめた事業なので、予測範囲内のトラブルが発生してる状況かと思っています。診療所クラスの小規模な医療機関の負担は金銭的にも労働的にもかなり大きいと実感しています。

17：御年配の方には操作が難しく、スタッフがひとり取られてしまい混雑時に業務に影響が生じてします。

19：変更時すぐわかるので便利になったが、マイナンバーを出す人はあまりいないのが現実です。

23：一般の方の利用が少ない。マイナンバーカードのトラブルあるようでは、移行はむずかしいのでは？

24：オンライン資格確認自体は良いと思うが、マイナンバーカードと組み合わせる必要が？

25：当院では、マイナンバーカード情報違い、不具合は今のところありませんが、対応先が 24 時間でも毎日でもないため、大変不安に思っています。導入後も医院的には負担が増えただけで、患者さんも困惑しており、メリットを全く感じません。

26：未だに利用される患者様は少ない感じです。持ち合わせてはいるが、こども医療費の受給者証を提出する都合上、保険証と一緒に出されてしまいますので、オンライン資格確認システムを利用されないケースが多いです。高齢の方は面倒、なくしたら怖い等の理由からお持ちにならない方がほとんどです。

- 28：絶対に反対です。まだ、トラブルはないがこれから出てくると思います。
- 29：読取りトラブル以外はほぼない（今のところ）。まだマイナカード利用者は少ない（1割未満）。社会全体がマイナカードに慣れてくるものと考えている。
- 30：近所の医院が閉院。少なからず義務化への影響あり。当院も出費あり。
- 31：マイナ保険証の使用を希望される方がいる一方で、まだまだ従来の保険証を廃止するのは無理があると感じる。
- 34：現時点で設置してから3ヵ月近くたつのに、使えていないので（エラーがでるため）よく分かりません。
- 35：義務化は良いが、義務化するなら正確な現状の資格確認ができるようにしてほしい。保険証があるのに「資格なし」とでることが多い。それでは意味がない。読み仮名も相違があると困る。
- 36：思ったより1人1人に時間がかかっている。初診のカルテ作成が楽になった。
- 37：マイナカード⇒義務でない。当然マイナ保険証⇒義務でない。オンライン資格確認⇒義務化。矛盾している。マイナ保険証提示⇒他人が表示⇒個人情報漏洩⇒多数になったら誰が責任をとるのか？
- 42：マイナンバーカードを持ってくる人が少ない。
- 43：使用する方があまりいない。
- 45：マイナンバーカードでの読取りに不具合が多い為、スムーズに受付ができず、あまり必要性を感じない。
- 46：認定年月日が自動入力されていない
- 48：顔認証ができない事例が多い。こども医療費などの公費番号が分かるわけではないので、二度手間になる。限度額も同意がないと確認できないので、同意がない場合、割合の確認もできない。
- 52：顔写真のついた保険証は不正使用防止のために必要と考えます。マイナンバーカードのトラブルは報告されていますが、この程度のトラブル発生は当然起こり得ることと考えます。私個人としてはマイナンバーカードは推進すべきと考えています。ただ、政府のやり方には拙速感が否めません。マイナンバーカードにて、他施設の過去の処方記録が確認できるのは非常に有効です。毎月眠剤のみ処方を希望される患者がいたのですが、処方記録からなんと複数（8か所）のクリニックから同じ睡眠薬の処方を受けていたことが発覚しました。当然当院の処方ストップしました。患者さんに毎回マイナカードの有無を確認して、顔認証の説明をして、時間をかけて対応しているが、マイナンバーカードを持っていると、少額であるがクリニックの収入が減るのは馬鹿らしい気がする。
- 53：確認事項の内容が理解しにくい
- 54：国保から社保に切り替わっているのに、両方で資格確認が出来たり、新しい保険者に移っていて、保険証があるにもかかわらず、資格確認ができず、タイムラグがあるのが困る。その都度保険者に加入状況を確認している。
- 55：お名前の旧字体が●で確認できない。高齢受給者証の負担割合が違う。初診の方のオンライン確認後の登録。離職後10日経過も前の保険情報が有効と・・・。患者本人の操作が手間と・・・。
- 56：踊り置いた。青本の中にいとも簡単に義務化をうたったことには、ITに弱い先生は今後も仕事を辞めるしかない状況になると感じる。特に医療機関の少ない場所でそのようなことは発生し、無医村町地区が増加すると感じている。
- 57：カードリーダーの安定性、メーカーから常に電源を入れておいて下さいと言われていたが、何年持つか心配している。
- 59：情報の反映が遅い。カードリーダーの使い方がお年寄りには難しいみたいだ。
- 60：ハッキングされる可能性を始めとして多くのリスクがあるが、それらの結果を医療機関が一手にかぶることに納得できない。申し込んで3ヵ月になるのにリーダーが未だに届かない。せめて助成は確実に施行して欲しい。
- 61：保険証の切替がスムーズにいかなかったり、クライアントさんの方の情報がなかなか正しく送られてこなかったり・・・です。
- 62：マイナンバーカードはほとんど使用する人がいない。
- 64：保険証は受付に提出すれば終わりですが、マイナ保険証は自分で操作しなければならず、年配の方、体の不自由な方には不評です。保険証切替時の更新に時間がかかっている事も多いようで、システムに対する信用度は低いのが現状です。
- 65：1月に導入してマイナンバーカードを持参した人は1件。保険証で十分なのになぜ導入したのかとの問合せが多い。私もその通りだと思う。
- 66：導入時、補助金では足りなかったことや、毎月の保守料が若干負担に感じます。
- 67：コールセンターは全く事態を把握しておらず、相談以前の問題です。（保険証確認はその日の資格を確認するものとのことを説明してもわかってくれません。）全くあてになりません。その他のトラブルも「保険切替のタイムラグの問題」といわれるが、新保険証に変更になってから2ヵ月たってもタイムラグでしょうか。
- 68：カードリーダーの操作で選択が多く、操作が一人では難しい方が多いようです。

- 72: カードリーダーの顔認証が反応しづらい。マイナンバーカードは持っているが、家に大切に保管してあるという人が多数いた。
- 76: 患者さんが面倒に感じ、保険証を使用しがち。
- 77: トラブル云々の前に、厚労省・自衛官・医師国保などの行政・医療従事者の保険が対応されていないのが問題では？
- 79: 今のところトラブルはない。導入の時は業者に連絡したり、補助金の申請をしたりで大変だった。これだけの労力を使って医療がその分良くなるのか？成果を見ていきたい。
- 83: 現在まで、マイナ保険証の提示が約 10 件と少ない為か、トラブルがないが今後、多く使用されればトラブルの発生が起こり得る可能性があるように思われます。制度の見直しや改善が早急に望まれます。
- 84: 4 月に導入しましたが、保険証を持参の患者が主で、顔認証使用ありません。(マイナンバーカードの使用が嫌なようです。) 補助金があるとはいえ、一度に 50 万円程の出費は大変でした。また、毎月のシステム導入後の支払が 2 万円以上増えました。まだ導入して 1 ヶ月ですが、メリットがわかりません。
- 85: 顔認証が上手くいかない事が多く、スタッフも対応に付きっきりになってしまうので、混雑時は少し困ってしまいます。(ご高齢の患者様は暗証番号を覚えていないので)
- 86: 保険切替中や変更が分かって(反映される前に)マイナ受付をする人が沢山います。のちに保険が変更されていたとか返戻とかめんどろが増えました。
- 89: 高齢者のサポートが不十分。不安を抱えています。慣れるまでは丁寧に使い方を説明していく必要があると思います。しかし、声掛けすることで、来院の 1/3~1/2 はマイナカードでの確認となりました。ポイントなどより「自分が困らないよう使えるようになりたい」と考えている高齢者の方が多いです。
- 90: 名前・住所を引っぱってくれるのは楽だが、住所にスペースが入っていたり、名前苗字が旧字で登録されていて、判別できず黒丸になっているのが多い。新しい保険証が登録されるまで時間がかかりすぎ(データ登録のせい)。高齢者は理解できず、文句は全てこちらにくる。暗証番号 3 回ロックは早い。
- 92: 資格確認に時間がかかる。こどもの受給者証も紐づけしてあると嬉しいです。保険証が正確に入力できるようになった。
- 93: 無効・該当資格なしと表示された方が●程あり、その度に保険者に資格確認をしなければいけないため、時間・手間がかかるようになってしまった。
- 94: 暗証番号不明の方が多い
- 95: マイナ保険証を持参する患者が極めて少なく、今後トラブルが起きる可能性はある。
- 96: とても手間がかかるのでメリットがあまりない。保険証に記載している資格取得年月日(認定年月日)とオンライン資格確認の資格取得日が異なっていることが多いため、どちらが正しい取得日なのかわからない。正しい取得日を掲載してください。
- 97: マイナ受付で通ったにも関わらず、実際保険証が変わっていて、返戻が来るのはおかしい。クリニック側ではきちんとマイナ受付しているで返戻するのはおかしい。ご年配の方が機械の操作がわからず、何回も対応が必要で、通常業務に支障がでる(他の患者様から早くしろのクレーム)。今のところ、余計な手間が増えて、メリットを感じられない。マイナ受付についてもっと周知すべき。理解されていない方多いと思う。
- 99: 唐突な「保険証」との結びつけ、保険診療での罰則●●●の導入は違和感あり。但し、IT 化促進の波、事務手続きの解消の面が●●●。拙速な点は否定できない(周知不正!)
- 101: 毎回、高齢者は一人で出来ず、教えるのが大変。保険証が 2 ヶ月以内に変更になった方のエラーが 10 人ぐらいいました。有効期限のエラー 10 人以上いました。
- 102: カードリーダーが度々システムエラーをおこし、再起動にとっても時間がかかる為、窓口が混雑して困る。保険証が変わっているにも関わらず、オンライン資格確認は旧証のままだった(患者様が新保険証を持っていた為判明した)。デメリットしか感じません。
- 104: 電子カルテの病院等と違い、紙ベースのカルテを使っていると資格確認の為に PC と見合わせしないとならず、手数が増えた。今後保険証が廃止になると、受付でかなりの時間を要することになる為、困っている。保険証の切り換え中の方など、資格確認してみると前職の保険証が退職から 2 週間以上経っていても有効になっていたり、国保の方でも反映されていなかったり、スピード感に欠ける事からオンライン化した意義に疑問を感じざるを得ない。また、このようなケースの正しい対応もわからない。
- 106: まだまだマイナンバーカードの方は少ない。
- 107: 当初「義務化はしない」と明言しておきながら、あまりの早急な方針の転換とそれに伴う手間、出費もあり、更に個人情報の管理のずさんさとその責任の所在にも、全く予想通りのひどい流れになっている。カード導入による不備や不満不安は現場にそそがれて、我々のミスのように扱われるのは全くもって本意であり納得いかない。
- 108: 該当の資格が本来であれば有効なのに、該当資格なしとなったり、口頭では保険証の切り換え中と言われているのに資格有効となったり、導入を義務化するのであれば、資格確認がリアルタイムで更新されると全く意味がないと思う。

- 110: ご年配の患者様には馴染まない様です。マイナカードを出される患者様もあまりいらっしゃらないので、オンラインシステムもあまり稼働していない状態です。
- 111: 全国でトラブルが行っているので心配です。
- 112: ここ最近のニュース等でトラブルが多く見受けられるので、これから始動させることを考えると不安要素があります。診療の混雑時に対応に時間がかかると患者様をお待たせしてしまう状況もあり得ると考えております。
- 116: 現在は、マイナカードと保険証が混在する中であるので、受付でも手間がかかるシーンはありますが、統一されれば問題も少なるかと。マイナカードのトラブルが報道されている中、手元に使用していない方を、一度は使用・試されて、間違いないか知った方が良いかと。
- 124: マイナ保険証の利用数が思いのほか少ない。新患の登録では今までと比べるとスムーズで大変便利
- 125: 高齢者の方（若い方も）操作が出来ず、受付が並んでしまった。保険証の受給割合の確認は今まで通り目視なので、マイナンバーの便利さが全く感じられない。読取りができないとそれだけで時間を取られてします。カードリーダーが立ち上がらない事がある。今の段階ではトラブルメーカーでしかない。
- 127: ①子ども医療受給者証や重度の方はマイナンバー以外に受給者証をお持ち頂くが、マイナンバーカードだけで大丈夫と思われる方が多いです。②マイナンバーカードを提示された方が、初診再診料の診察料が下がっていないというクレームがありました。四捨五入するとあまり変わらなかったり、患者様の薬情報の同意がないと下らない事などもっと、知らせて頂きたいです。
- 128: デジタル化が進んでいる状態であり、まず、やるのが大事だと思います。トラブルがあるから駄目ではなく、使用しながら改善することが重要だと思います。
- 130: 保険証との紐づけはしてもいいが、決して保険証の廃止はしないで欲しい。保険証以外に子ども医療受給者証や原発の免除証明書などその他受付で提供するのがあるし、みな保険証ケースの一つにまとめて持参しているので、人によっては混乱すると思われる。
- 131: 保険証の方が、確実で、余計な手間・時間がかからない。
- 133: オンライン資格確認システム導入はとても手間がかかり、補助金申請も面倒であった。レセコンと連動する設備を導入すると補助金では足りず、レセコンと連動しない場合は、手間ばかりでさほどメリットを感じない。これから過誤返戻が減ることに期待する。
- 134: 保険失効・加入などの保険者情報を即日反映させてほしい。現時点で正しい情報が反映されていないので、急いで義務化しなくても良かったのではないかと・・・。
- 136: 保険証の資格が必ずあるはずなのに”無効/該当資格なし”となると、結局、保険証を確認せざるを得ない。こういった現状のままでは、紙・カードの保険証をなくすることは難しいと思う。
- 137: 手間が増えたように感じる。担当者との連絡がなかなかつかず、すぐに対応していただけなかった。保険証の情報とオンライン資格確認との情報があるかどうか不安に感じる。資格確認が有効なのに返戻がある。
- 138: 現保険証が有効かどうかは瞬時にわかるのは良いが、初診時に一度情報を入れれば、その後は通信するだけでよくなってしまいうので、毎回保険証やマイナカードを提示してもらう必要があるのか。在宅診療のため、今後大変不安がある。保険情報とともに住所などもわかってしまうため、こんなに簡単に個人情報が閲覧できてよいのかと思います。
- 140: 時期尚早だと思います。義務化以前に、まずは、希望者だけで試験的導入を計るべきと考えます。
- 141: 導入が遅れている。
- 142: 画面がフリーズした日は、マイナ保険証を持参した方をリストアップし、請求時に手入力で加算を削除した。コールセンターに連絡したが、全く直らなかった。
- 143: 入力されるので、多少は受付業務が楽になった。ただ、マイナンバー誤入力があるので、どこまで信用してよいのか分からない。
- 144: 高齢者の歯科医師にはついていくのが大変です。
- 145: 保険証変更時にすぐ反映されると助かります。
- 147: 院長（80代）：特にありませんが、院内チーム操作を要します。副院長（50代）：やるしかない。
- 148: 産婦人科であるため、改姓や保険証変更が多い。マイナ保険証の変更まで、時間がかかることを懸念している。保険証手続き後、マイナ保険証へはどのくらいで対応しているのか。持参した保険証とマイナ保険証が違うことがある。どちらを信頼すべきなのか。
- 149: マイナンバーカード作成は義務化ではないのに、医療機関での窓口確認が義務化なのはおかしいとの声があった。
- 150: オンラインで対応してもらうことで保険証をお返しする手間が減って非接触なのも良い点だと思います。
- 152: オンライン資格確認システムは画期的なものと考えますが、患者・医院への周知徹底がまだ成されていないと思います。昨今のマイナンバーカードのトラブルは深刻です。そのような事から現在の保険証も併用す

るべきと痛感しています。

- 154：拙速である。診療改定の周知徹底がないまますぐに新点数に移行する。こんな「バカ」にされている団体もない。保険医協会には期待します。
- 155：頭を冷やしていただきました。いったん立ち止まり、まともなシステムを供給できる見通しが立ったら、再出発なさっては如何でしょうか。
- 156：「認証できない」理由がわからないとマイナ保険証のみになった際、対応ができない。コロナの駐車場対応で保険証を預かって診察する時、マイナ保険証で受付できず、しかたなく暗証番号を聞くことがあった。
- 158：保険証が変わっていたので、マイナンバーカードの情報で保変をしたら、資格取得日と有効期限が反映されなかったの、後日、保険証を持参して頂いたが、患者様に手間をかけさせてしまいお叱りを受けました。また、顔認証がうまく出来ない方が多く、ほとんどの方がマイナンバーカードを使用してくれません。至急改善をお願い致します。
- 159：・高齢の方、受付でマイナンバーを出しても暗証番号を読み上げたり、メモを職員に出して押してほしいと言われます。なかには手が不自由な方もいます。個人情報とは？・顔認証：車いすの方は難しいです。・受給者証との紐づけが出来ないのが不便。
- 161：マイナ保険証を理解している患者さんは少ないようです。資格確認がその場でわかるのは（システム）良いと思います。
- 162：上記記載のようなトラブルあるため、マイナンバーカードより保険証のほうが確実と思いました。
- 163：カードリーダーが1台しかないの、受付に列ができる。使い方に人が取られる。
- 165：カードリーダーも1台しかなく、パソコンも代替なく、故障や不具合があった場合対応できない。
- 166：カード使用者がほとんどいない。
- 167：確実に表示できる事を確認できてから実施していただきましたかったです。
- 168：保険情報をオンラインで確認できるので、情報の間違いにすぐ気が付くことができます。ですがまだ保険証を使っている方が多いので、マイナンバーは1日数回読み込む程度です。導入されてから数カ月のためかマイナンバーを読み込む操作がわからない患者様がいらっしゃいます。教えるため患者様のもとへ行くのですが、設置場所の関係で受付から出るので、少し時間がかかることがあります。
- 169：暗証番号が分からない。顔認証が出来ない。と窓口で言われて、受付が進まないことが多い。
- 170：・6月1日から実施予定。導入後の不安があります。
- 172：保険証確認。新規患者さんの保険データ入力がとても楽になりました。操作方法が分からず、1人1人に対応することは大変ですが、安全が守られれば、とても便利だと思います。ニュースを見て使うのが不安だという方は多く感じています。
- 173：本来の目的と手段を取り違えているような気がする。また、顔はデジタル、中身はアナログというのが、医療DXの実態であるような感じを受ける。
- 174：・保険証で確認するほうが、時間もかからないし、ネットワークエラーもないので安心。・お薬手帳を持参する方が多いので、処方内容を確認する事はないため、オンライン資格確認システムのメリットが感じられない。
- 175：特にマニュアルや困った時のQAなどが無いため、対応できない事が多く、その都度PCの会社へ連絡するため診療までに時間がかかることがある。
- 176：・受付、現場では手間・負担が増え、また患者一人にかかる対応時間が増え、受付が煩雑化し、混雑しミスなどにつながる可能性が増えた。正直大変である。・思った以上に負担が大きい、今後このようなシステムやデジタル化は必要だと感じているため、現場の意見に耳を傾け、使いやすく、手間や負担を減らそう、流れやシステム改善に取り組んでいただきたい。
- 178：・オンライン資格確認の導入のみであれば、保険証と合わせてプラスの情報が増えるが、保険証を持参していないとトラブル時に対応できない。情報は保険証発行より更新が遅い。・資格確認と同時にオンライン請求が義務になっているところが事務側の大きな負担になっている。今まで通りの電子媒体での請求を認めて頂きたい。
- 181：高齢者の方には扱いが難しく、面倒な様です。その度、職員が説明等に時間や労力をとられることがあります。今後、人数が増えてくると大変です。
- 182：診療情報等提供に同意する方はほとんどいらっしゃいません。マイナンバーカードはつくったものの、その活用になると、よく分からない。個人情報の流出の懸念等の理由から、消極的であるように感じます。今後、マイナ保険証の理解が進めば、積極的な活用が期待できると思います。
- 183：スムーズではあるが、マイナンバーカードの確認がたまにスムーズに進まないことがある。
- 184：資格取得日が手続日や発行日になっていてズレている。被保険者名が入ってこない。等ありますが、他の人の情報が表示されたことはありません。健康保険証とマイナ保険証の枝番相違の取扱いが不明確。
- 185：・なにか不具合があると現場のせいとされ、責め立てられる。・オンラインでは受給者証の確認ができないので、不携帯の方がいると対応できない場合がある。・オンライン資格確認のせいで、窓口が大変混雑す

- る。
- 186：・私たちが危惧していた事が目の前で実際に起きている（役所やコンビニ等）・カードリーダーの設置はしてあるが、積極的に患者さんに案内せず、患者さん個人に任せてある。・なんでも義務化で、末端にまで押し付けて●しようとする意図が明らか。
- 188：カードリーダー等の不具合・患者側での操作時間等、事務の仕事が増大することもあり、又、マイナ保険証への不信感等あるので、今まで通り、健康保険証で確認することが確実ではないかと感じます。
- 189：負担割合、枝番、現在の保険証の相違があった。患者本人が一度も限度額認定の手続きを行っていないのに自動で電子カルテに取り込まれた。
- 190：システムで確認すると資格取得日がわからない為、保険証を持参せず、マイナンバーカードのみを持参された方で保険証が変わるがいつからかわからないという方がおり、保険証が有効なのか確認ができず困った例もある。
- 194：重度心身、こども医療などの情報に対応しておらず、資格確認であっても不十分であると考えます。
- 196：義務化は横暴と考えます。
- 197：こどもだったため、親がパスワードを入力したが、3回間違えてロックされ表示できなかった。保険証も紛失してなかったため、自費で頂いた。後日、保険証は再発行と同時に提出頂けたので、確認が取れ、返金した。
- 199：今のところ問題ありません。資格確認システムの端末および接続PCの故障に対して、もう一台のバックアップシステムが必要と思います。
- 200：機器導入の際、利潤を得る会社があります。国とその会社の結びつきはないのでしょうか。あまりにも早急すぎます。贈賄関係の補填を強いられては、怒り心頭です。国の鶴の一声で決まるのは戦争の足音も感じます。反戦の意味を込め、反対すべき事です。国家権力の横暴を許さじです。
- 202：受付時の対応時間が長くなりすぎる。時短にはなっていない。
- 203：保険情報がオンライン資格確認システムへ反映されていない時が何回かあったので、保険証の確認は毎回した方がいいと思いました。
- 205：・現時点では利用者が少なく、積極的な利用には至っていない。・マイナンバーカードを使用することで、保険情報は容易に獲得できるようになったが、小児、高齢者、重度心身障害者等の受給者証は、従来通り確認する必要があるため、やや手間が増えた。・これまでも問診は行っていたが、初診時に毎回別途で問診表を記載する必要があり、やや負担が増えた。
- 206：保険証が更新手続き中、変更になった方の変更が上手く反映されていない時がある。どういう対応をしたら良いのか。
- 207：マイナ保険証による資格確認時に途中でエラーが発生し、何度かやり直しをする事例が6~10件あり、確認はできるが時間がかかってしまう事があります。
- 208：義務化のメリットを感じない。
- 209：顔での認証が結構いい加減な感じですが。車椅子の方にあわせようとしたら付添さんで認証された感じでした。
- 210：6/1に導入したばかりで分からない。6/1から不具合あり現在（6/6）も使用できない。
- 211：・読取りエラーが多く、受付がスムーズにいかず時間がかかるようになった。・マイナンバーカードが保険証として使えることを知っている患者様は多いが、提示することで具体的にどうなるのかという認知度が少なく、その説明に時間がかかるようになった。・保険切り換え期間中にマイナンバーカードを使用したところ、変更前の保険No.が表示された。同月に再来だったため変更できたが、今後信用して良いのか不安。・読取り自体に時間がかかる。
- 213：不完全なシステム、ずさんな管理体制、システム導入のゴリ押し、もう不信感しかありません。現場の負担は増すばかりで、業務に支障を来し、患者様との信頼関係をも失いかねない状況に混乱するばかりです。そのうえ、保険証の廃止とは一体誰のための行政なのでしょう。
- 214：保険が変更していてもすぐに反映されないので、誤った保険情報で請求しています。今までの保険証とオンライン資格確認、医療機関にとっては何も変わらず、メリットは感じられません。

以上

オンライン資格確認システムトラブル事例アンケート ご協力をお願い

皆さまの日頃のご活躍に敬意を表します。

また、当会活動にご支援・ご協力を賜り厚く御礼申し上げます。

さて、当会では、全国保険医団体連合会が取り組む「オンライン資格確認システムトラブル事例アンケート」（全国調査）へ、皆さまのご協力をお願いすることと致しました。ご協力いただけます場合には、FAXにて6月6日までに返信いただきますようお願い致します。

【アンケートの趣旨】

2023年4月から患者がマイナ保険証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ました。協会は、医療のデジタル化について一律に反対するものではありませんが、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ます。制度の見直し、改善を求めるために、現場の実態を明らかに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、実情を把握したうえで、政府への要望やマスコミに発信・要望をしていきたいと考えております。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6日（火）までに下記宛先にFAXにてご返信ください。

返信FAX 0120-681-153 あるいは 024-531-1153



* 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、電話024-531-1151（担当事務局）まで

オンライン資格確認システムトラブル事例アンケート 調査票

【問1】都道府県（ 福島県 ）

【問2】年齢 20歳代 30歳代 40歳代 50歳代 60歳代 70歳代以上

【問3】区分 医科無床診療所 医科有床診療所 歯科診療所

【問4】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12へ」）

【問5】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12」へ）

【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)

- 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。

()

【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)

- 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
- 1~2件あった
- 3~4件あった
- 5件以上あった

【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)
- 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12」へ)

【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)

- 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、導入後のご感想、ご意見を記載ください。

ご協力ありがとうございました。

返信は FAX0120-681-153 または 024-531-1153 福島県保険医協会 まで願います。