

「オンライン資格確認システムトラブル事例アンケート」集計結果

2023. 6. 15 富山県保険医協会

- 【実施期間】** 2023年6月2日（木）～6月8日（木）
- 【実施方法】** FAX登録のある医科・歯科開業医会員にアンケート用紙（別紙）を送信
送信数：701件（医科486、歯科215）
- 【回答件数】** 171件（医科148、歯科23、6月9日以降返信分含む、6月13日（火）正午時点）
- 【回答率】** 24.4%（医科30.5%、歯科10.7%）

<回答内容>

【問1】年齢(171件)

- | | |
|---------------------------------|------------|
| <input type="checkbox"/> 20歳代 | 2件（1.2%） |
| <input type="checkbox"/> 30歳代 | 8件（4.7%） |
| <input type="checkbox"/> 40歳代 | 30件（17.5%） |
| <input type="checkbox"/> 50歳代 | 49件（28.7%） |
| <input type="checkbox"/> 60歳代 | 53件（31.0%） |
| <input type="checkbox"/> 70歳代以上 | 29件（17.0%） |

【問2】区分(171件)

- | | |
|----------------------------------|-------------|
| <input type="checkbox"/> 医科無床診療所 | 119件（69.6%） |
| <input type="checkbox"/> 医科有床診療所 | 6件（3.5%） |
| <input type="checkbox"/> 歯科診療所 | 23件（13.5%） |
| <input type="checkbox"/> 病院 | 23件（13.5%） |

【問3】オンライン資格確認の実施について(169件)

- | | |
|------------------------------------|-------------|
| <input type="checkbox"/> 実施している | 160件（94.7%） |
| <input type="checkbox"/> 準備中 | 6件（3.6%） |
| <input type="checkbox"/> 経過措置を申請した | 3件（1.8%） |

【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(161件)

- | | |
|-------------------------------|-------------|
| <input type="checkbox"/> あった | 102件（63.4%） |
| <input type="checkbox"/> なかった | 59件（36.6%） |

【問5】「問4」で「あった」と回答された先生にお聞きします

①トラブルの内容をお知らせください（複数回答可）（146件）

- | | |
|---|------------|
| <input type="checkbox"/> 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 | 19件（13.0%） |
| <input type="checkbox"/> 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れなかった | 40件（27.4%） |
| <input type="checkbox"/> 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） | 72件（49.3%） |
| <input type="checkbox"/> 他人の情報に紐づけられていた | 1件（0.7%） |
| <input type="checkbox"/> 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 | 14件（9.6%） |

②トラブルの具体的な事例をお知らせください（別掲）

③トラブルがあった時点でどのような対応をされましたか（複数回答可）（166件）

- | | |
|---|------------|
| <input type="checkbox"/> その日に持ち合わせていた健康保険証で資格確認した | 75件（45.2%） |
| <input type="checkbox"/> オンライン資格確認のコールセンターに連絡した | 5件（3.0%） |
| <input type="checkbox"/> 保険者に相談した | 16件（9.6%） |
| <input type="checkbox"/> レセコンメーカーに相談した | 23件（13.9%） |
| <input type="checkbox"/> 前回来院時の情報をもとに対応した | 32件（19.3%） |
| <input type="checkbox"/> その他（具体的にご記入ください）（別掲） | 15件（9.0%） |

④トラブル対応で「一旦、10割負担で患者に請求した」事例はありますか（4月以降）（98件）

- | | |
|----------------------------------|------------|
| <input type="checkbox"/> なかった | 93件（94.9%） |
| <input type="checkbox"/> 1～2件あった | 3件（3.1%） |
| <input type="checkbox"/> 3～4件あった | 1件（1.0%） |
| <input type="checkbox"/> 5件以上あった | 1件（1.0%） |

⑤トラブルがあったときに、すぐに対応できなかった事例はありましたか（4月以降）（98件）

- | | |
|-----------------------------------|------------|
| <input type="checkbox"/> なかった | 20件（20.4%） |
| <input type="checkbox"/> 1～5件あった | 62件（63.3%） |
| <input type="checkbox"/> 6～10件あった | 13件（13.3%） |
| <input type="checkbox"/> 11件以上あった | 3件（3.1%） |

⑥上記⑤で「あった」と回答された事例の原因をお知らせください（複数回答可）（30件）

- | | |
|---|------------|
| <input type="checkbox"/> オンライン資格確認のコールセンターに連絡したが繋がらなかったため | 1件（3.3%） |
| <input type="checkbox"/> レセコンメーカーに連絡したが繋がらなかったため | 5件（16.7%） |
| <input type="checkbox"/> 健康保険証を持ち合わせていなかったため資格を確認できなかったため | 17件（56.7%） |
| <input type="checkbox"/> 保険者に連絡したが資格を確認できなかったため | 4件（13.3%） |
| <input type="checkbox"/> その他（具体的にご記入ください） | 3件（10.0%） |
- ・遅い時間帯や土曜など、レセコンSEとは連絡がとれない（保険者も同じ）
 - ・保険者に問い合わせをしたが、個人情報なので答えられないと言われた
 - ・カードリーダー、資格確認端末、電子カルテ、ソフトとハードなど、問題の切り分けに時間がかかった

【問6】オンライン資格確認システム導入「義務化」や、導入後のご意見、ご感想をお願いします

- ・不具合が多く、患者さんとのトラブルになるので、一旦システムを見直した方がよいと思います。
- ・氏名？表示になった方。重複と出る。エラーになり手入力。データ読み込み何度もエラーになる方がいるので、受付にとっても時間がかかる（顔認証エラー、パスワードエラー）。
- ・来院のたびに行うので1月の来院回数が多い方はめんどうと言われる。置いてある場所によって顔認証の不自由（背の高さや疼痛によりやりにくい）。高齢でやり方がわからない（めんどくさい）。オンライン資格確認でフリガナが違ふと出るが本人に確認すると、当院で聞いている方であると言われる。マイナカードを持ち歩いていない。一行程するのに時間がかかる為、全ての方がマイナンバーで受付になった場合の1人当たりの受付時間が長くなるので業務に影響する。カードリーダーが重いのか立ち上げや起動に時間がかかる。
- ・ひとつひとつ毎回説明を求められ受付業務がスムーズに行えない。マイナンバーカードで受付したが金額が変わらないと苦情があった。カード受付せず保険証提示され、入力したが「該当なし」となるケースが多少見受けられる。完全にマイナンバーカードに移行された場合、保険者・記号・番号の確認ができなければ保険診療を受けられない患者様が増えるのでは？
- ・暗証番号がわからない方が、顔認証システム利用の際にスムーズに認証されず窓口での対応に時間を要してしまう事が何件かありました。マイナンバーカードについては、以前よりも普及率が上がっている様に思われます。
- ・当院では、発熱の患者さんは外で対応している（院内に入ってもらわない）ため、今後、保険証情報がマイナカードのみになると院内のカードリーダーが使えず、保険証情報が確認できなくなるおそれがある。
- ・今現在の状況で、機器の操作が難しいと困っておられる患者さんが大半です。これが義務化になった時に、受付をするのに混雑をし、たいへん混乱を招くと思います。スタッフも、操作対応に手間がとられ通常業務以外の業務が増えるのではと不安です。ご自身で操作・認証のできない方達はどうなるのでしょうか？ また、保険が変わった時に保険者によって切替えのタイムラグがあると聞きました。どれを信用すればよいのかかわからないので、義務化にならず、保険証提示の現状のままがいいです。
- ・オンライン資格確認システムは使用していますが、信頼性に欠けるため、手持ちの健康保険証を必ず確認しています。
- ・NTTの対応が遅すぎる。申し込みからの流れが全くわからないまま工事どころか県の担当者もわからず数ヵ月放置された。先日ようやく発注のメールが来たが、受診した患者から「4月1日から義務化されたのにまだできないのね」と当院の不備であるかのように言われ非常に不愉快な思いをした。導入後のコストはほとんどが持ち出し、こんな権利が厚労省にあるのかと言いたい。
- ・国民への理解（システム上安心である）が必要と思います。
- ・オンライン資格確認システム導入に際しての費用を全額国が補てんすべきと考えます。システム導入が強制ですからなおさらです。
- ・報道をみても問題の多いシステムと感じます。今の政府にはこれを運用していく能力がないように思われます。保険証の将来的な廃止含め反対です。
- ・カードリーダーの操作の手間が必要な為、受付での対応時間が増えた（保険証なら出すだけ）。保険証の内容に変更があった場合、マイナカードだけでは本当に合っているのか？不安（特にニュース報道あつてから余計に）。
- ・患者さんにとってのメリットがあまり感じられない。マイナンバーカードを紛失したときの手続きが難しそうなので、その間の受診時のトラブルが予想される。
- ・マイナンバーカードがあれば保険証等がいらないと思っておられる方が多く、公費の確認ができない。前期高齢者・後期高齢者の割合の確認にとまどう。本人が持っている保険証が変更後の場合、オンライン資格確認システムと1ヵ月ほど時差があるので、とまどう。時差をなくしてほしい。マイナンバーカードのみでの確認が不可能なことが多い。
- ・乳児の保険（注：自治体による医療費助成制度のことと考えられる）などまだオンラインになっていないものもあり一本化されていないので使いにくく、見落としそうで怖い。紙保険証に記載してある加入した日付とパソコンの画面に出てくる日付が違うのもとても気になる。ちゃんとそろえてほしい（パソコンには保険に入った日ではなく保険証を発行した日付ででてくるので）。

- ・保険証の廃止は無謀である。
- ・義務化について十分に知れ渡っていない。
- ・不具合発生時の質問の回答に非常に時間がかかる。
- ・1年前に資格取得した保険証があるのに情報が出てこなかったり、更新が遅いので実用性にかける為、義務化まで必要か疑問。
- ・利用方法等（特に高齢者）の説明や対応が窓口業務の足かせになっている。今公表されている一連のヒューマンエラー等を徹底的に洗い出し改善した上で再スタートしなければ、もっと大変なトラブルが発生すると思います。
- ・オンライン資格確認を実施していますが、医療機関でのメリットが感じられなく、業務の負担が増加したように思います。また、マイナ受付時に、時間がかかる為窓口が混雑し、患者様をお待たせすることがあります。
- ・今のところ保険証での受診が圧倒的に多いです。資格確認のカードリーダーは助成金で購入しましたが、故障や買い替えなど負担を考えると頭が痛いです。
- ・マイナンバーカードのみだと発熱外来の導線が一般外来と交差してしまうので、一本化はせず、保険証はそのまま継続して欲しいなと思います。
- ・在宅訪問診療で使用できるカードリーダーがあれば良いと思います。
- ・現在は保険証も一緒に持っていらっしゃる患者様ばかりなので対応できていますが、今後マイナンバーに一本化を目指すとするにはかなり、無効のエラーが出る頻度は高く感じるため不安です。今後「医療情報・システム基盤整備体制充実加算」を算定することになったとした時、エラーでマイナ保険証使えず、保険証確認となってしまった時などの対応や、患者様からのクレームも不安です。
- ・最新の保険情報が反映されていない事がありマイナンバーを提示していただいても保険確認できない事があり都合が悪かったので最新の保険情報がすぐに反映される様になれば良いと思う。マイナンバーの操作がわからない方が多く、手順の説明に人手がいり仕事の手が止まる事が現時点でも多いので、今後完全にマイナンバーに移行した場合、今以上に窓口が混雑する事が予想され、保険確認するこちら側としては従来通りの保険証を提示してもらおう方が断然早くスムーズに行くというのが本音です。車椅子の方は機器まで届かないこともあり、また、認知症の方も保険証があった方が助かります。
- ・トラブルに対応できるのか、使いこなせるのか不安です。
- ・1) 無床診療所での確認作業に時間がかかる。2) 高齢者には無理だと思う。3) ドライブスルーでコロナ感染の検査・診療をしておりこの時はマイナンバーが使えず困っています。
- ・資格確認をする際、保険証の資格情報が追いついていなくて資格喪失の保険証が有効になることがあるので改善してほしい。
- ・過渡期とはいえ、あまりに単純なカード登録ミスが報告されていてこのまま継続できるのか不安があります。設備費やランニングコストを考えると、早急すぎる導入に遺憾に思います。
- ・マイナンバーカードを持ち合わせていなく自宅に保管している方が多く、健康保険証を提出される方がまだまだおられます。トラブル等の影響があると思われます。
- ・オンライン資格確認システムを導入するつもりはなく、閉院を予定した経過措置を申請し了承されています。遅くとも2024年9月までに閉院するしかありません。いつ仕事をやめようかと考える年齢になったとはいえ、不条理な理由によって、やめさせられることには許せないものを感じます。
- ・制度そのものにはメリットもあると思うが、導入までの準備期間が不足しているためトラブルが多いと思われる。そして何より国の体制準備がしっかり整う前に見切り発車している感が強い。保険者側の登録が遅い（つまりタイムリーに反映されていない）のであれば、今後保険証を廃止したら誤ったレセプトが多く出てしまう可能性があり心配です（マイナンバーの登録自体にミスがあるのは、それ以前の問題ですが…）。
- ・保険証の廃止には反対します。
- ・必要性を感じない。個人情報操作される恐れあり反対。
- ・4桁の暗証番号を覚えていけるように。トラブルがあってもカードリーダーやパソコンやルーターがわからないが私には対応できないのでどうするの。パソコンとプリンターをつなぐのがやっとなのに、何ができますか？

- ・目に見えないカード情報だけでは不安・システムの不具合が発生すると時間がかかり診療に影響が出る。高齢の寝たきりの入院患者の資格確認は、家族に月1回マイナカードを読み込ませに来てもらわないといけないのでしょうか？療養病床で長期入院の場合、皆さまどうされているのか知りたいです。負担割合が変わったなど、新しい保険証が届けば、自覚されて窓口に出したが、保険証がなくなると誰がどうして変更気付くのでしょうか？
- ・何かトラブルも多々あり、いろいろな情報がわかりにくい面がある。間違いも時々あり、時々いいのか、悪いのかどうなんやろうって思う事があります。
- ・資格確認をしても、内容が1つも出てこないエラーが何回もあるので、結局は保険証がないと不安です。マイナ保険証のサイトには保険証が変わってもマイナ保険証があればOKと書いてあるらしいのですが、実際は資格確認をしても古い情報しか出てきません。新しい保険証の情報がないので10割負担してもらおうしかありませんでした。今のところメリットはあまり感じられず、余計な仕事が増えたイメージです。
- ・トラブルが多く、顔認証もできないことがある。高齢者ではパスワードを知らないと怒る人も。パスワード3回誤った人もいました。
- ・マイナンバーカード取得されていても、来院時、所持されておらず保険証を提示されるパターンが多い。
- ・高齢者がもっと簡単に操作できる機器でないと時間ばかりかかって診療の妨げになる。保険証の方がよっぽどよい。
- ・今のところ問題ないです。
- ・顔認証に時間がかかる（機械を持ち上げたり、傾けたりしないと認証しない）。認証させようとして、機械の横に職員一人がついていないといけないため苦心している。
- ・テレビやニュースでもオンライン資格確認のエラーや保険証の情報に変更になっていない場合、返戻で返ってくると聞いたので色々不安が多い。患者さんも保険証の方が楽、安心と言う声を聞くので、「義務化」が必要な理由が分からない。
- ・患者が来院しない訪問診療や、オンライン診療時の保険情報の確認がオンライン資格確認では手間が非常に掛かる。患者が直接カードリーダーのあるクリニック窓口まで来院できなくても、写真を撮って送信いただいて保険証情報が確認できる保険証のほうが利便性が高い。始まったばかりのオンライン診療など、どうやってオンライン資格確認システムで保険情報を確認するのでしょうか。感染対策として一般診療と発熱診療の診察スペースを分離しているが、カードリーダーは1台のみしか補助がなく、発熱患者がCOVID陽性でも保険情報の確認のため院内に入れて確認しなければならないのは、感染対策という点でも抵抗が大きい。本人がカードリーダーに居なくても、写真を撮って送信していただいて確認、またはコピーを取ることができる従来の保険証は極めて便利である。マイナンバーカードでは代用できません。救急搬送時等で患者本人に意識障害などある場合に、保険情報が簡単には得られないオンライン資格確認は、病院の手間ばかり増えて何もメリットがないと思います。そういう場合でも保険証が早くて便利です。問い合わせなど別途対応しなければならないこと自体が医療機関にとっては負担が大きいです。
- ・現段階ではトラブルの発生なく順調な運用が可能となっています。ただし、マイナ保険証ではなく、健康保険証を提示する患者さんの方が多く状況であるためとは思われます。
- ・高齢者を中心に顔認証の失敗、パスワードが分からなくなり、マイナンバーカードにロックがかかり、保険情報にアクセスできない事例も頻発しております。簡単に保険情報確認可能な健康保険証も残すべきだと思います。また、保険証の方が屋外の発熱外来や訪問診療の際の保険証確認など便利です。コロナ陽性者に資格確認端末のある院内に入ってもらうことに抵抗があります。
- ・データを手作業で入力しているようでは、ミスはなくなる。
- ・義務化されたにもかかわらず、行政の対応が遅れている。
- ・マイナンバーカードを提示されなくても、保険確認できるので助かっています。
- ・オンライン資格確認を利用する方が予想以上に少なかった。義務化は性急ではないと思う。
- ・導入時、マイナンバーカードの導入の機械を入れる、置き方、方向を含めスタッフへの負担が大きく、自分自身で最後まで操作できる人がほとんどいなく、スタッフの手をとられて大変だと感じている。
- ・資格取得年月日が分からないので、患者に聞いても不明だったので困った。

- ・該当なしと表示されるが、なしになる理由をわかるようにしてほしい。マイナで読み取れる情報は正しいものだけ表示されるようにしてほしい。限度額が設定されていなければ、していないと表示して欲しい。土日に不具合が出ることが多い。土日はレセコンメーカーが休みの為問い合わせができない。暗証番号の入力を間違えるとマイナが使えなくなるのを別の方法に変えてもらいたい。
- ・全ての医療機関が同時期に導入するため、ベンダーや業者の対応が遅くなったこと。オンライン資格確認の制度は便利だが、高齢の患者については、受付時に事務員の補助が必要となり、手が取られてしまう。
- ・高齢者の導入が難しい。若い方があまりすすんでいない。財布などを落とした時不安。持ち歩くのが怖い。
- ・オンライン資格確認で資格確認後の不備は保険者で処理すべき。
- ・高齢者にはやり方を教えるが、対応できる時とできないときがある。翌月になってもやり方を覚えてもらえない。マイナンバーカードをわかっていない。
- ・公費負担が確認できないので、結局保険証が必要。毎回、患者情報（処方箋など）の同意をボタンで押さないとだめなので、窓口が混雑するし、時間がかかる。有効期間が確認できない。新しい保険情報の登録に時間がかかりすぎて、リアルタイムではない。
- ・オンライン資格確認については賛成でも反対でもありません。ただし以下の点を周知して欲しいです。1：マイナンバーカードに不備があった場合、医療機関側に保険組合等に問い合わせをする法的な義務はありません。2：請求方法については各医療機関の判断になりますが10割負担としても法的に問題はありません。3：マイナンバーカードに不備（負担割合間違い）があることを理由にレセプトを返戻されるいわれはありません。保険組合とご本人のとの間で解決するよう強く申し入れすべきと考えます。
- ・オンラインシステム導入という方向は良いと思うが、理解や利用が難しいと思われる高齢者に対する配慮がなく拙速に義務化された感が否めない。
- ・上手く活用したら患者さん、医療機関にとっても有益なシステムとなるはず。しかし、実施すると必ず不具合が発生し相変わらず信頼性に欠ける。
- ・オンライン資格確認で提供される診療情報のデータベースがレセプトに依存しているならば、診療とレセプト提出との間にタイムラグがあり、例えば数日前に受診した他院の診療情報はタイムリーに反映されないのではないかな。
- ・特に使用する人がいないのでトラブルもないという現状である。
- ・少数の医療機関だけで対応していても意味やメリットが薄れるので、義務化は時代の流れであると思う。医療機関にも患者にもある程度のメリットはあると考えられる。
- ・導入当初はいろいろと問題があると予測されますが、引き続き頑張ってやっていくしかありませんので、お願いいたします。
- ・信頼回復に努めてほしい。
- ・義務化において、民主的な手続きが正しく踏まれたかどうかについては検証の余地はある。
- ・時代の流れとして仕方がないと思いますし、いろいろ応用できると思うので良いと思います。
- ・個人的には、どの分野でも人材不足なので、デジタル化を進めないと社会が回らないため、オンライン義務化は止められない流れだと思っている。どんなに治療したくても、良い腕を持っていても、PC操作できないために仕事をやめざるを得なくなった先生や技術者の方々には、「知っていることは伝えるべし、知らないことは学ぶべし」のスタンスで、何らかの形で医療に携わってほしいと願っています。
- ・情報が見れることはとても診療に役立つ。義務化にでもしないと、対応しない施設が出るので、仕方ないと思う。救済策は必要だとは思いますが、義務化を撤廃するほどの理由はないと思うし、義務化にしてしまわないとこのシステムは進まないし、成熟していかないと思う。
- ・保険者情報の入力ミスが減ったことで、レセプト返戻処理が楽になった。住所等の情報は、変更があり次第すぐ反映されるとありがたい。
- ・患者様がカードをかざした際、音声又は音でお知らせ機能があればよい。
- ・保険証切替え時のタイムラグを短くしてもらえたらと思います。
- ・カードリーダー設置業者が作業に不慣れなため時間がかかった。設置作業当日、午後休診とした。

- ・医療のミスを少なくするために、必要なシステムだと思う。不具合が出るのでは仕方なく、それを1つ1つつぶしていった良いシステムにして行く途中だと考えたい。
- ・オンライン資格確認システム導入で、反映されるロスがなければ、患者登録は比較的に楽になりました。現状としては反映ロスがあるのと、オンライン資格に一切を任せるのは不安なため、二重確認となっているのが手間かなと思います。マイナンバー使っている方はそのままですが、まだまだ保険証持参の方が多いので、オンラインで確認して、保険証で目視でも確認しています。今後のお願いとしては公費も反映されるととてもうれしいです。患者さんの中には、「マイナンバー使っても、公費も出さないといけないなら手間」と思っておられる方多いです。オンライン資格で、公費も確認できるようになると尚、使いやすいです。
- ・保険証資格確認がリアルタイムでできるので、ぜひ全ての医療機関・調剤薬局で導入していただきたいです。
- ・義務化しないと制度として進まないのが良いと思うが、入力内容の確認制度などが足りない。
- ・利用された方はまだ数名であり、これといってトラブルは今の所ありません。
- ・まずは実施してみて問題点の修正を考えたいです。
- ・大変便利になったと思います。

（別掲）【問5】②トラブルの具体的な事例をお知らせください

- ・「処理中」の表示のまま3~5分、その後「エラー」となる。カード受付時同意があり投薬歴を見るも当月分の処方内容が分からず薬局へ問い合わせることとなった。
- ・昔に作られたマイナカードに保険証情報が入っていない人が数名いた。
- ・住所変更が反映されていなかった。顔認証で認証されない。
- ・変更後の被保険者情報が反映されていなかった。
- ・保険証と紐付いているマイナが読み取れないことが1件あった（有効期限内）。
- ・カードを所定の位置においても作動しなかった。
- ・使用方法の周知が当初不十分で使い方が不明な点があった。患者さんが暗証番号を誤入力して使用できなくなった。
- ・カードリーダーに付属のUSBコードに不具合があった。原因の特定に時間がかかった。
- ・顔認証が読み取れない、突然しばらくお待ち下さいの画面が出て進まなくなった。
- ・前の保険データであった。
- ・保険が無効と表示される（カードリーダーでその現象はないが、オンラインシステムでは何度か）。
- ・マイナ保険証で確認した際に再診の患者さんであるが、新患（新規患者）として読み取られた。
- ・保険証の変更はないのに無効・該当なしと表示され、その都度、患者様に確認の必要がありました。
- ・保険証が変わっていないのに無効と表示された。
- ・保険証（前から対象のもの）を持っているが無効と出る。
- ・保険証の情報が入力されなかった。
- ・既存の患者であるが、特定できず新規の扱いになった。
- ・顔認証できない時がある。カードに書いてある有効期限は大丈夫なのにカードリーダーにいれると“有効期限が切れています”と表示されて使えない。氏名の拗音がおおきな普通の字で登録されており、問い合わせると“氏名が一致しません”と出てしまう（ex. キョウコ→キヨウコ）。
- ・長年使われている保険証でも該当資格なしと表示される。保険証が新しく変わった場合のほぼすべてが該当資格なしと表示される（反映に時間がかかるのは分かっていますが…）。期限が切れていても有効となり、患者さんから保険証の変更について話がなければそのまま診療となりレセプトにひっかかってくる（患者さんにも保険の変更があれば一言お願いしていますが、忘れる方も多くて…）。
- ・資格確認に時間がかかる。確かめられないことがある。高齢者は使い方に慣れないので大変に時間がかかる。

- ・資格が無効と表示されました。
- ・パソコンの不具合によりマイナンバーカードを読み取れなかった。
- ・顔認証で通らず。
- ・患者情報入力ミス→フリガナ住所間違い。
- ・氏名の読み方が違っていた。無効・失効であっても「この保険証使っています」との回答。
- ・顔認証ができなかった場合に、高齢者は高い確率で暗証番号を覚えていないので結局保険証を使用する。
- ・すべてのケースで患者は自力で端末を操作できなかった。事務員がつきっきりで指導せざるを得ず、他の業務に大きな支障が出た。
- ・顔を認識できない→光の加減で識別できない時がある。
- ・パナソニック製のカードリーダーですが頻繁にエラーが出るので、その度にレセコンを全てシャットダウンさせ立ち上げ直す。オンラインの保険証紐づけが遅く、正確に反映されない。そのため不正確な登録となり返戻されたケースがあった。
- ・有効な保険証があるにもかかわらず、マイナンバーカードによる資格確認では該当者なしと表示された。
- ・原因不明でマイナ保険証を読み取れなかった。住所が相違した。カナ氏名が相違した。
- ・マイナカードしか持っていない新患の人、カードリーダーの不具合で保険情報取得できずカルテを作れない。
- ・患者情報が更新されていなかった。
- ・カードリーダーの接続が切れていて、読み込みができなかった。
- ・トラブル発生に患者さんも「こんなもんでしょ」と笑っていた。顔認証が出来なかった。
- ・カードリーダーにエラーが出て、使用できない状態になる。
- ・無効・該当者資格なしと出たため担当各部署に電話するも責任逃れする一方で何の解決にもならず苦労した。
- ・機械の不具合が突然起こります！ 前の人を使用したのに次の人が使えなかったり、電源を切ってからあげなおしても使えたり、使えなかったり、etc
- ・顔認証の場合、四角にきちんと顔が入っていないと認識しないようになっている。しかし高齢者は四角の枠が見えないのか枠に顔をあわせることができない。そのうちタイムアウトになってしまう。「暗証番号なんか覚えていない」と怒鳴られることもある。
- ・PCが固まった。4月で退職されたが5月末でもまだその保険証が有効となっていた。
- ・メガネの患者さんが何回していただいてもエラーになった。
- ・顔認証が上手くいかない。高齢の患者がパスワードが分からず3回間違えてロックされた。
- ・保険者のフリガナ、住所、資格取得年月日が正しく反映されていなかった。
- ・限度額を提示するにしたが、データが出てこない。国保だったので市役所に電話して限度額を聞いた。該当なしと出た。
- ・カードリーダーにて顔認証が上手くできず、かつ暗証番号もわからず、マイナンバーカードが使用できなかった。保険証についても持参されず対応に苦慮した。
- ・保険証の切り替え2週間であったため。
- ・該当者なしと表示されたので患者に確認したら、間違いはないですと怒られた。
- ・オンライン資格確認で確認しているのに、資格喪失後受診で（レセプトの）返戻がきた。
- ・新しい保険証が反映されていない。本人は反映されていると思っていた。
- ・社会保険の資格が変更申請済みにも関わらず、旧資格のままだった。
- ・該当資格なしと表示されたので患者さんに伝えると、仕事変わってもない、辞めてもいないと怒られた。
- ・無効資格なしと表示された方が長期にわたって改善されていない。氏名の漢字やフリガナが違う。住所移転されていても反映していない。
- ・カードリーダーに読み込ませても立ち上がらないケースが多い。

- ・保険資格取得日が1ヶ月以上前であるが、オンライン資格確認で該当なしと表示されたため保険者に確認を行った。
- ・複数の資格が該当しました。使用する患者枝番を選択するか、枝番の新規作成を行ってください。当該資格がありませんでした。登録されている保険情報を確認してください、と表示された。
- ・マイナ保険証の読み取りができなかった。
- ・別居家族の住所が登録されていた。
- ・負担割合の情報がなかった。

(別掲)【問5】③トラブルがあった時点でどのような対応をしましたか(複数回答可)(152)

その他(具体的にご記入ください)

14件(9.2%)

- ・本人に確認(切り替え中だったので自費で)。
- ・当院で初めて無効と出た時は患者様に許可をいただき、お勤め先に保険証情報が間違いないか電話確認しました。
- ・患者様に確認。後から連絡するかもしれない旨伝えて保険精算しています。
- ・暗証番号入力。
- ・パスワードでの対応。
- ・カードリーダーのエラーが原因なので10割負担にするのは申し訳ないため、前回来院時情報をもとに負担してもらった。
- ・本人様申出住所で受付した。本人様申出カナ氏名で受付した。
- ・カシオにカードリーダーの交換を依頼、でも自分では設置できないのでどーなることやら。
- ・大半の人がもういいとあきらめ、納得して持って来なかったことにしてほしいと言われます。義務化された時に、このような事態ばかりが続いた時のことを考えると不安です。今の所、再診ばかりなので、特に仕事に支障はありませんが、初診で顔の読み込みが出来なかった時のことを考えると不安です。
- ・保険者に電話したが、時間外とのアナウンスがなされた。
- ・富士通顔認証リーダーを新品へ交換対応を依頼した。
- ・カードリーダーの再起動を行った。
- ・再起動して正常にマイナ保険証を読み取ることができた。

2023年6月2日

会員各位

富山県保険医協会

「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

時下ますますご清栄のこととお慶び申し上げます。

早速ですが、今年4月に義務化された、オンライン資格確認システムの導入に関連して、健康保険証と一体化したマイナンバーカード（マイナ保険証）に、別人の情報がひも付けられていたり、有効であるはずの保険資格が「無効」と表示されるなど、様々なトラブルが発生していることはご承知の通りと存じます。

協会・保団連は、全国的なトラブル事例を集約し、政府に制度の見直しや改善を求めるとともに、集約結果やその対応策などを会員の先生方に情報提供したいと考えています。

つきましては、ご多忙のところ恐れ入りますが、以下のアンケートにご協力くださいますようお願いいたします。

- ◆ 6月8日（木）までにFAXでご返信ください **FAX番号：076-442-3033**
- ◆ 右の二次元コードでGoogleフォームからも回答いただけます
- ◆ 回答内容は調査の目的以外には使用いたしません
- ◆ 本件のお問い合わせは事務局までお願いします（電話：076-442-8000）



【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6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6」へ）

【問5】「問4」で「あった」と回答された先生にお聞きします

① トラブルの内容をお知らせください（複数回答可）

- 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れなかった
- 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
- その他（具体的にご記入ください）

② **トラブルの具体的な事例をお知らせください**

③ **トラブルがあった時点でどのような対応をしましたか（複数回答可）**

- その日に持ち合わせていた健康保険証で資格確認した
- オンライン資格確認のコールセンターに連絡した
- 保険者に相談した
- レセコンメーカーに相談した
- 前回来院時の情報をもとに対応した
- その他（具体的にご記入ください）

④ **トラブル対応で「一旦、10割負担で患者に請求した」事例はありますか（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

⑤ **トラブルがあったときに、すぐに対応できなかった事例はありましたか（4月以降）**

- なかった
- 1～5件あった
- 6～10件あった
- 11件以上あった

⑥ **上記⑤で「あった」と回答された事例の原因をお知らせください（複数回答可）**

- オンライン資格確認のコールセンターに連絡したが繋がらなかったため
- レセコンメーカーに連絡したが繋がらなかったため
- 健康保険証を持ち合わせていなかったため資格を確認できなかったため
- 保険者に連絡したが資格を確認できなかったため
- その他（具体的にご記入ください）

【問6】オンライン資格確認システム導入「義務化」や、導入後のご意見、ご感想をお願いします

ご協力ありがとうございました