

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（長野分）

実施期間：2023年5月25日～6月7日

対象：ファックスあり開業医会員

回収率：13.5%（6月15日時点）（発送件数898件、回収件数121件）

【問2】年齢

20歳代	0	0.0%
30歳代	3	2.5%
40歳代	19	15.7%
50歳代	30	24.8%
60歳代	40	33.1%
70歳代以上	29	24.0%
合計	121	100.0%

（合計）（%）

【問3】区分

医科無床診療所	80	66.1%
医科有床診療所	1	0.8%
歯科診療所	32	26.4%
病院	8	6.6%
合計	121	100.0%

（合計）（%）

【問4】オンライン資格確認の実施について

実施している	106	87.6%
準備中	9	7.4%
経過措置を申請した	4	3.3%
その他	2	1.7%
合計	121	100.0%

（合計）（%）

【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	71	67.0%
なかった	35	33.0%
合計	106	100.0%

（合計）（%）

【問6】「問5」で「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）

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	13	12.6%
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	39	37.9%
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）	43	41.7%
他人の情報に紐づけられていた	2	1.9%
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	6	5.8%
合計	103	100.0%

（合計）（%）

【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。

《保険者情報が正しく反映されていない等》

- ・マイナンバーカードを読み取ったら他の人の保険証情報が入力された。
- ・後期高齢の新患さんの負担割合が間違っていた。3割の方が1割で入力されていた。
- ・母親は読めたが、子どもが資格なしと出た。
- ・名字と名前の間にスペースが無いだけで該当資格なしと表示された。
- ・マイナ保険証をスキャンしても保険情報が表示されなかった。
- ・患者さんの保険証でオンライン資格確認したところ、該当資格なしと表示され確認したところご本人にこの保険証であっていると言われた。
- ・該当資格なしと表示された。保険証を持っていた為、その保険が資格があるか不安になった。
- ・該当資格なしと数ヶ月に渡りメッセージが出ている。
- ・無効、該当なしと表示（本来は正しいのに）
- ・資格があるのに資格がない、と表示されるケースが多い。薬や健診内容に同意しても反映されないケースも多い。
- ・国保の保険が該当者なしになった。以前来院歴ありの方で保険変更なし。
- ・保険証持参しているが該当資格なしと表示されてしまう。
- ・資格確認時に該当資格なしと表示された。
- ・昨年、受付で3件のマイナ資格確認エラーにより本人の保険証で資格チェックをして保険診療をおこなった。
- ・資格確認で問合せでも該当なしになり現保険証の確認ができなかった（マイナンバーカードではなく保険証で来院の方ですが）
- ・企業健保数社についてはいまだに無効の表示のため、保険証（現物）での確認を実施。旧漢字の保険証（後期高齢）は、不一致の事が何度かあり、対応が難しかった。
- ・国保から社保に変更になった患者が来院。新保険証がまだ手元に届いていないとのことだったのでオンライン資格確認したが、資格確認できなかった。ちなみに本物保険証が本人の手元に届いたあとも、オンラインで資格確認すると確認できなかった（その方はマイナンバーカードに否定的でカードを作っていないらしく、それが原因ではないかと言われた）
- ・国保は失効後も保険証の回収が無い為、持参され資格確認でも有効となっている（タイムラグがあるため）受け付けてしまい返戻対象となる。治療が終了してしまっていると有効の保険証の持参のお願いをしなければならない。また、逆に有効なものが無効となっている事例もありました。
- ・国保で該当資格なしと表示された。数日たたないと反映されてない感じだった。
- ・資格喪失の国保が出てきた
- ・社保へ変更と申告あったが、反映されていなかった。
- ・初診でマイナンバーカードを用いて資格確認してもらったところ、まだ保険情報が反映されていなかった（保険証が新しくなったばかりの人だった）
- ・保険証との結び付けができておらず、保険の確認ができなかった。
- ・保険証と違う。新保険の更新がされていなかった。
- ・保険内容が無効となり新しい保険情報が反映されなかった。
- ・保険変更が未登録？

《マイナ保険証の不具合等》

- ・電子証明書の期限切れ。顔認証ができない。
- ・認証に時間がかかった。認証エラーが出てしまう。

《顔認証がうまくいかない》

- ・顔認証8割できない、それに関しベンダー対応してくれない。高齢者は暗証番号覚えていないのでマイナ受付できない。
- ・顔認証で認証されないことがある。(同趣旨の回答3件)
- ・顔認証がうまくできず、タイムアウトしてしまう。
- ・顔認証ができない(多数)。他の医療機関では問題なかったのと言われた。本人の顔でなくても顔認証できてしまった。二ヶ月前に名字がかわっているのに旧姓のままだった。
- ・顔認証ができない。パソコンフリーズ。電話通話に雑音、聞きとりにくい(光回線使用のため)とのこと。
- ・顔認証できなかった方がいた。カードリーダーの質問に患者様がついていけず何度もやり直しになった。カードリーダー画面が固まってしまい、日に何度も再起動しないとならなかった。

《カードリーダー、パソコン、ネットワークの不具合等》

- ・システムエラーのためマイナンバーの読み取りができなかった。
- ・顔認証カードリーダーが顔認証できなくなった。
- ・保険証の問い合わせを何度行ってもエラーになり、オンラインで資格確認ができなかった。
- ・カードリーダーのネットワークエラー状態による接続不良。
- ・ネットワークエラーの多発、保険変更されていないのに保険無効、新保険反映遅れ。
- ・ネットワークエラーの頻発。
- ・レセコンの回線が複雑であったためによくカードリーダーの回線が切断されてしまった。現在は改良されました。
- ・カードリーダー(パナソニック)、読み取りソフトがフリーズして資格確認できない
- ・カードリーダーが作動しなかった(「カメラの汚れあり」とコメントあり)
- ・カードリーダーが読み取れない。
- ・カードリーダーにマイナ保険証を置いても反応がなかった。マイナ保険証、カードリーダー、どちらの不具合なのか不明。
- ・ノートPCが充電できなくなった。
- ・パソコンが停止した。原本有効のものを持参されたが該当なし。
- ・顔認証の機械からマイナンバーカードを取り出したにもかかわらず、カードを取るようにと警告音が止まらなかった。
- ・電子カルテのPCとカードリーダー側のPCの連携ができなくなった。
- ・原因はよくわからないが、読み取りできなかった。
- ・レセコン上への反映がおかしくなった。

《その他》

- ・暗証番号を忘れる人が多く、顔認証で登録しようとしてもできない場合があった。パソコンの方がうまく繋がらないときもあった。何かの(忘れた)期限切れてますとエラーみたいのが出て問合せ(保険者に)したら患者さんに市役所へ行くようと言われた。
- ・確認済みで電話したにも関わらず返戻された(国保)。喪失している資格が紐付けられていた(共

済組合)。古い郵便番号のまま紐付けられていた (協会けんぽ)

- ・患者が社保→国保の転入手続きをしていなかったが、マイナカードと保険証を紐付けていたの
で自動で国保に加入していると思っていた。加入後も数日間表示されない状態がつづいた。
- ・保険証資格確認が毎日あります

【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	59	54.6%
オンライン資格確認のコールセンターに連絡をした	6	5.6%
保険者に連絡をして相談した	9	8.3%
レセコンメーカーに相談をした	21	19.4%
前回来院時の情報をもとに対応をした	13	12.0%
その他	10	9.3%
合計	108	100.0%

(合計) (%)

<その他意見>

- ・顔認証付きカードリーダーのメーカーに問い合わせで対応した。
- ・カードリーダーアプリの再起動をした
- ・カードリーダー機器自体を交換した。
- ・マイナンバーカードの有効期限切れ、キズ、ICチップ破損に対しては、資料村役場窓口へ相談して頂くようお願いした。
- ・ひとまず元の保険で
- ・自費で会計し、後日新しい保険証確認できた時点で返金した。
- ・後日、健康保険証を持参していただいた。改めて予約を取り直して頂いた→一旦 10 割負担を拒否される方がおりました。
- ・役場に行ってもらい国保に加入してもらった。
- ・現在のところオンライン資格システムに反映されるにも時間差があるので、保険証現物が最優先とのことです。マイナカードはあまり使いません。

【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	64	91.4%
1～2件あった	6	8.6%
3～4件あった	0	0.0%
5件以上あった	0	0.0%
合計	70	100.0%

(合計) (%)

【問10】「問5」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	18.2%
あった(6～10件)	3	4.5%
あった(11件以上)	3	4.5%
なかった	48	72.7%
合計	66	100.0%

(合計) (%)

【問11】「問10」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	3	17.6%
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	4	23.5%
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	7	41.2%
保険者に連絡したが、資格を確認できなかった	3	17.6%
その他	6	35.3%
合計	17	100.0%

(合計) (%)

<その他意見>

- ・レセコンメーカーに電話。電話で指示を仰ぎ対応するも改善せず。数日後にSEさんが来てくれて対応修正してくれた。
- ・本人の拒否(マイナンバーカードがあるから紙の保険証は不要でしょと言われた)。ご本人持参の紙の保険証を信じるしかないという対応をした。
- ・機器の交換に数日を要した。
- ・保険証が変更してまだ日が浅い。特に公務員 33. 34. 31 が資格確認できない。
- ・17時以降や土曜日は保険者に電話しても繋がらない。

【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、ご意見を記載してください。

《義務化について》

- ・10%位の方はマイナンバーカードもてない事が確実化している。義務化は撤回すべきだ。
- ・義務化することで負担が大きい医療機関も多いと思います。
- ・義務化は時期尚早だったと言わざるを得ないと思います。
- ・義務化は良くない。
- ・今回に限らずペナルティを伴う一律義務化には納得しかねますが・・・
- ・保険変更が即座に反映されたり、公費をオンラインで確認できるならメリットを十分感じられるかもしれないが、現時点では「義務化」に見合うメリットを得られていない。またマイナンバーカードを作っていない方やあっても持参しない患者様が多数おられ、保険証を廃止することも拙速だと感じる。
- ・義務化をしても全ての被保険者に対応できていない。エラー等不備のあるものを押し付けないでほしい。導入後の毎月の維持管理費がかかっている、その補填がない。今後、来年の秋の保険証を廃止されたら資格確認がさらに問題がおきるのでは。現実窓口は二重の手間となっている。

《導入のメリット等》

- ・(良かった点) 失効の保険証の確認ができること。(その他) 高齢の患者様でもマイナ保険証の利用が多く、少し驚いています。ただ、操作がうまくできずその都度受付で付き添って確認することがあり、手間取ることがありました。今のところ当院ではおおきなトラブルはありません。
- ・オンライン資格確認により保険証の資格の有無がわかって良くなりました。75歳以上の方はマイナ保険証のやり方が理解が難しそうです。
- ・新患の登録がとても楽になりました。薬剤情報等選択して保存できたら嬉しいです。電話(家、携帯)情報や生保の情報も登録されていたら尚便利かと思いました。どうしてもご年配の方は難しいようです。
- ・人間のやることなので入力ミスはあるのはしかたないと思います。オンライン資格確認システムで保険関係の返戻が少なくなったのは良いと思います。
- ・全てのPCと連携ができる。オンラインのPC全てで容易にできるようにしてほしいです。内容は分かりやすいのでシステムが広がると良いと思います。

《利用者が少ない》

- ・オンライン資格確認システムを実施開始しましたが、マイナンバーカードを持参される方はほとんどありません。
- ・マイナンバーカードを持ってくる患者さんが少ない。
- ・マイナ保険証をお持ちの患者様があまりいない。
- ・今現在、利用者が少ないため特にありません。
- ・持ってくる人が少ないため、本当に必要だったのかとは思いますが。トラブル等は今のところありません。

- ・実施可能ですが、まだ一人もいません。
- ・利用者が少ない
- ・マイナ保険証を出す患者さんはほとんどなく回答できません。
- ・患者さんの反応は、ここでもやっているんですか、ぐらいで実際にマイナ保険証を使用しようとしたケースはありません。

《時間がかかる、手間がかかる等》

- ・オンライン資格確認での受付での時間の浪費。これまでの保険証で不便を感じない、スムーズ。
- ・患者が受付窓口にてカードリーダーで手続きする際、時間がかかってしまい後ろに列ができてしまった。オンライン資格確認のPCに毎日パスワードを入力するなど手間が多い。保険証で事足りている。
- ・手間がかかる。年配の患者さんが一人でやるのはむずかしい。保険証と紐づけしていない人は更に手間がかかる。マイナンバーのことを聞かれても、いちいち対応する時間がない。顔認証ができないのが困る。
- ・窓口混雑時は非常に時間がかかり困っています。1人で利用できる方が少なく、スタッフの手間がかかります。
- ・導入して1ヶ月なのでまだトラブルはないですが、確認まで時間がかかってしまいます。
- ・問診票をもとにカルテを作成し現住所を入力してもオンライン資格確認をすると保険証を作ったときの旧住所が表記されてしまうため、再度入力をやり直したり、カルテに手書きで現住所を追記する手間がかかるようになってしまいました。保険者情報（資格ありなし）がすぐ反映されているわけではなく、タイムラグが1ヶ月くらいあるため、資格確認の意味がない。
- ・問6の不具合という訳ではないが、顔認証やタッチをするスピードが間に合わず、タイムアウトすることが多く、苦情が多々ありました。システムに問い合わせるも変更できないとのことでした。保険証の受付はできますが、当院の運用上、窓口で診察券を出して再度受付をする必要がありあまり良いと感じません。
- ・カードリーダーがスムーズに作動せず、資格確認に時間がかかり受付が停滞する。暗証番号認証する方で何度も間違え、ロックがかかる方がいる。メリットもあるが、動作が不安定なこともあり今後については不安がある。
- ・とにかくめんどろ！
- ・パソコンの操作が煩雑であり、患者さんもマイナンバーの確認操作を理解していない。
- ・患者さんはマイナンバーを顔認証付きカードリーダーの所に置けばすぐ受付してくれると思っている方が多く、画面の指示に従ってタッチして行ってくださいと説明すると「めんどくさい」「時間かかるんだね」と言われる。
- ・従来の保険証は月1回の確認のみで良いが、マイナンバーは毎回来院時に確認する必要があるため混雑時は大変である（年配の方が多く来院されるので説明が必要）。福祉医療の確認はオンラインではできないので手間が倍になる。保険証の有効期限の確認がわからない。
- ・保険証を提示するだけでよかった受付が、自分でカードを入れて質問に答えていく方法をめんどろに感じられる患者さんが多い。特に当院のように高齢者の方が多い医院は、毎回その行為をしないといけないことに反発すら感じる方がいる（1回マイナンバーをやれば次回からはやらなくてよいと思ってる）

- ・保険証確認に慣れているため、オンライン資格確認は面倒に感じる。
- ・患者さんにも操作していただくのですが、高齢の方はサポートが必要になることが多く、サポートが大変な時があります。マイナンバー読み込んでも福祉番号など追加で入力しなければならないのは手間に感じました。
- ・高齢の患者様が多いため、カードリーダー操作時そばにつきっきりにならないといけないため、他業務に支障をきたしています。また、操作が高齢の方には大変なようで、めんどろだとの苦情を頂いています。保険情報もマイナカードにすぐに反映されないため、転職された方や負担割合の変わった方には保険証もお持ちいただくよう案内していただきたいです。
- ・高齢の方など操作が難しい方への説明で受付の時間がかかってしまう。
- ・高齢者はカードリーダーの操作がうまくできず、何度もやりなおす為、窓口で待つ患者が多く受付業務が円滑に行えない。
- ・年配者に対しては機械操作など含めてわかりにくいと思う。
- ・マイナンバーカードでの資格確認を推奨しても、特に高齢者はカードを作っていない方が多く、相変わらず保険証の確認を行っている方がほとんどです。カードリーダーの操作も各福祉受給者証等の掲示など複雑で、患者様が一人でスムーズに操作できず受付の業務がかえって煩雑になっています。今後、保険証がなくなりマイナンバーカードのみとなった場合、福祉や高額医療限度額証の内容も全て紐付けしていただかないと、確認漏れとなる可能性大です。当システムを義務化するのであれば、これら全ての情報がマイナンバーカード1つで完了するようにしてほしいです。

《システムトラブル、システムの信用性等》

- ・システム使い物にならない（今のところ）。他の患者の情報が入っていたりとかの事例があり、信用性ない。システム導入時の補助金も入金が大変遅れている。
- ・顔認証がうまくできないため、暗証番号でやっていただくケースが多く、患者様から不満の声が出ています。資格問合せ後に保険証確認のエラーが出た場合（保険変更などで）保険証を持って来られない場合があります。
- ・古い保険と新しい保険の期限の確認ができず困ることがある。
- ・資格取得日の日にちが経っていても、“資格確認結果が見つかりません”と表示されることがある。保険証が切り替わるわけではないのに、そのように表示され対応に困ることがある。
- ・持参された保険証と資格確認すると該当なしと表示される事が多々ある。氏名、年齢、生年月日、保険者記号・番号等は正しく入力されていると思うが、なぜ反映されないのか。
- ・保険者に変更がない（記号番号も）のにオンライン資格無効と出てくる事がある。保険証がマイナンバーのみになった場合、機械一台では対応しきれない。カードリーダーの使い方をもっと大々的に宣伝してほしい（ほとんどの人が使えないのでスタッフが一人つかないと・・・）
- ・完全なシステムであってほしいが、日に何件もオンラインによる資格確認と実際の相違があると信用に欠ける。紙の保険証を提示していただいて処理をするため、必要を感じない。富士通への不信もある（アプリが不完全である）。
- ・今までの保険証での資格確認の方が良かった。オンライン資格で資格なしと表示されてしまうと何が正解なのか不明。
- ・オンライン上で保険証の確認ができるのはとても便利です。が、まだまだ不具合が多いので改

善をしてほしい。

- ・マイナカードのセキュリティの脆弱性が問題なため、自身はまだ使いません。

《準備不足》

- ・いろいろなところに行政の準備不足を感じます。
- ・10月に申し込んだけれど接続に6月初旬まで待ってくれと言われてまだ接続できない。そもそも3月末までに接続完了しなければ支援金を受けられないと言っていたのにおかしすぎる。もっとしっかりスケジュールを組んでやって欲しい。

《今後への不安等》

- ・マイナンバーカード自体の今後の方向性が良くわからない。
- ・全てが中央集権的になる様でこわいです。
- ・色々なトラブルがあるので、患者さんも不安でまだカード作ってないと言われます。マイナカード一本化された時、とても心配です。
- ・一度医療機関へマイナ保険証を持参すれば以降不要と思われる方が多くいらっしやっただため、案内対応が大変でした。本人が動けない、施設入所されていて、家人、施設スタッフが付き添い、受付へ支払いされる場合、マイナカード持っても暗証番号わからない、顔認証できない等の為、保険確認ができないケースが多数あるが、今後マイナ保険証一本になったらどう対応するのか心配です。
- ・従来の保険証を使う方が楽という意見が多い（慣れていない）。マイナ保険証を”作らない”という方をどうするのでしょうか？行政は・・・
- ・保険証をお持ちになり、オンライン資格確認をすることには一定のメリットがあると思いますが、マイナカードでの受付は今後、運用可能とは思えません。

《その他》

- ・患者さんが発熱などで院外（建物の外）にいる時にはカードリーダーが使えないのでどうしたら良いのかな、と思います。以前、保険証を取りに戻って来ていただいたこともありました。
- ・訪問診療の方（今は保険証コピー対応）、発熱の方で車対応の方がマイナンバーカードに現在対応できていません。
- ・整形外科病院のため、救急搬送の方や、立ち座り困難な患者様が多く、機械を使用するの受付ができない場合があります。休日診療、夜間診療ではPCを切るためその時間は使用できません。一本化になった際、対応はどうしたら良いか困っています。
- ・DXの普及でいつかはやらなければならないが、行政のアタフタぶりを見ていて気分が悪い。はっきりと、未完成だが使いながら完成に近づけていくとはっきり言ってほしい。未知の機器に完成はない。
- ・便利などころもあるかと思っていたが、顔認証はまずできない。マイナ受付しても患者情報を閲覧するのに一人20秒前後かかるので診療効率が悪い。薬手帳の方が早い！トラブルは多く聞くが、国は対応しようとしない。このまま医療DXをすすめるのはおかしい。一度立ち止まり、オンライン資格確認のトラブル整備が必要。また、今後の診療報酬DXは国が医療機関のPCと共有されるわけでレセプトも国が支配する可能性があり恐怖でしかない。

- ・保険変更された際に、何日～変わっているのかも入っていると助かります。(結局保険証を提出していただく事になってしまいます)
- ・レセプトの枚数も数少ない(10未満)のですが仕方なしに導入しました。
- ・情報を薬局とかに問い合わせることはほとんどない。導入して目にみえて良くなったことはない。
- ・これといったメリットがない。
- ・トラブルはなかったが、コールセンターに連絡をしても繋がらなくて困った。
- ・まずもって全ての順序が逆である。今、数種ある保険組織を1つに統合し転職や年齢によらず保険者が不変のシステムを作る。その上で、社会保障NOをマイナンバーとは別に作り、一定期間運用、安全を確認しその後顔認証付きカードを作成、義務付ければよい。マイナカードは個人口座とリンクさせても良いが、社会保障NOとマイナンバーは別とする。まずは保険者を1つに、すなわち国が運営することが大前提。
- ・他医での薬の内容と健診結果を出力しなくてはいけないため、毎日使用した紙がすべて廃棄処分となる。1名に6枚くらい使用するので紙の出力をしなくても医師が閲覧できるようにしていただきたい。
- ・毎年保険証を行政側から交付するにはそれだけ費用がかかるためマイナカードで紐づければ毎年の交付代がなくなる。なくなる費用は全て社会保障の4経費(年金、医療、介護、少子化)に当ててほしい。間違ってもミサイル購入費用に当ててほしくない。