

2024年5月1日以降のマイナ保険証トラブル調査(中間集計)トラブル事例

資格無効

No.	都道府県	問2 区分	問5 トラブルの具体的な内容を記載してください
1	大分県	医科診療所	資格無効がでる為、各所に確認・連絡が必要になる。
2	茨城県	医科診療所	資格情報が無効なケースが1番多い。クレームもあり。個人情報全くひも付いていないケースもあった。
3	山梨県	医科診療所	特定の保険者の保険証をお持ちの患者さんは、資格確認情報が無効と表示される。
4	茨城県	医科診療所	保険証が無効で本人に確認すると気分を悪くされる
5	山梨県	医科診療所	①資格があるのに資格確認では資格なしと(国共済家族) ②短期資格の保険証→資格確認すると無効(再取得当日のこと)(国保)
6	茨城県	医科診療所	・保険証が新しく変わった訳でもないのに保険者番号が無効・名前に旧漢字が入っていると●で出る
7	岐阜県	歯科診療所	資格情報が無効と出る.有効期限が切れている。停電した時、使えなくなってしまった
8	静岡県	医科診療所	①保険変更がカードリーダーに反映されていない。無効と表示される②国保の更新月8月より変更になるが反映されない
9	岐阜県	医科診療所	資格無効→ポータルサイトへtelクリニックより問い合わせするよう指示されたが受付時間外で後日tel.患者様より報告を電話でする言われクリニックからtelして一応患者様は納得した
10	岐阜県	医科診療所	自衛官の方の資格情報が無効とでる。タッチパネルの操作ができない方がいた。お年寄などカードリーダーの音声聞こえない方がいた。
11	静岡県	医科診療所	保険の資格があるにもかかわらず資格無効になっていた。扶養者だったので確認のしようがなかった。
12	東京都	医科診療所	資格無効17:00以降、18:00以降では保険者の業務終了後なため確認が取れない。前回保険証もない、本人が自費でも払いたくない。ふみたおされそうでコワイ
13	東京都	医科診療所	オンライン資格にて、無効と表示されるがご本人が原本を持っている等
14	東京都		患者さんが持参された新しい社保保険証あるのに、資格無効と出る
15	東京都		初診で来院、保険証を持ってきておらず、マイナを読み込んでも無効と出た。初診で来院、保険証を持ってきておらず、マイナを読み込んだところ有効期限切れで確認とれず
16	東京都		使用中の保険情報が無効と表示された時に、患者様に再度確認しなければならず、気まずい感じがした。
17	東京都		「無効」と表示されても、理由が不明の場合が多い、その際の患者様とのやりとり等に時間がかかる。
18	愛知県	医科診療所	本来変更なく、資格のある保険証をお持ちの方が資格無効と出てくる
19	東京都		患者さんに“受付完了できません”と表示が出てしまいますと、言われ、確認とると無効と表示が出ていた。保険証見せていただいてもいいですか?と言ったらマイナンバーの意味はあるのかと怒られました
20	愛知県	医科診療所	1年以上資格が無効のまま保険者が対応しない。(資格あり)名前(特に読み)の間違が多い。間違っても修正される事がない
21	静岡県	病院	患者様の知らないうちに、負担割合が月途中で変わっており、持参されていた保険証と割合が違った。会社が合併しただけで、保険番号も変わらず、会社に確認しても、使用できると言われたが、資格情報が「無効」と表示された
22	東京都	医科診療所	住所が古いもの又は入っていない事が多々あり、オンライン資格確認で2つの保険が有効だった本人と他人の情報が入っており選択させられる、保険者番号不正とエラーが出る、マイナンバーカードの保険情報が無効となっていた。
23	東京都	医科診療所	資格情報が当日見た時は有効だったのに、月が変わったあと無効になっていることがある。レセプト送信後に資格情報を変更することが多々あるので困っています。
24	愛知県	医科診療所	有効終了日が入っており、保険証内容が無効状態、新しい保険証情報が入っていません
25	静岡県	医科診療所	保険切替えのデータ更新に時間がかかっており、保険証が発行されているにもかかわらず、資格無効になったまま。

資格無効

No.	都道府県	問2 区分	問5 トラブルの具体的な内容を記載してください
26	東京都	医科診療所	①持参した保険証をレセコンに入力したところ「無効」のメッセージがでた。患者さんに確認したところ、保険証は変更してないと言われたのでそのまま使用。②マイナンバーカードに印字してある有効期限はまだ先の日付なのに期限切れのエラー多発する。
27	東京都		無効とでるが、本人は変わってないとのこと。割合ちがい、国保の有効期限がでない
28	愛知県	医科診療所	選択した資格確認データは無効ですと表示される。(マイナンバーも無効) 保険証の原本をお持ちでなかったため、前回来院時の情報で対応しました。(患者様には後日保険証の原本確認をお願いしました。名前のふりがな・住所(まったく違う・一部違う)が多いと感じます。(問診と違う場合は本人に確認してます。)
29	愛知県	医科診療所	有効な保険証を持っているのに無効となっている。3件あり。
30	東京都	医科診療所	オンライン資格確認をした際「保険が無効です」と表示され、本人に確認した所「なにも変わっていない」と言う人がほとんどです。
31	愛知県	医科診療所	保険証の変更があった場合、1ヶ月経過してもオンライン上では資格情報が無効となり新しい情報への書きかえが遅れているみたいなので、保険証での確認をし、オンラインの表示を無視して対応しています。
32	愛知県	医科診療所	負担割合がマイナ保険証と保険証の記載で違ったため、保険者へ確認した。資格情報が無効になっていた為、患者さんに確認するも「そんなはずはない」と患者さんへ不信感をあたえてしまった。
33	愛知県	医科診療所	兄弟なのに、弟は有効で兄が無効になった。
34	石川県	医科診療所	資格確認で有効ですと出たが実際は無効の保険証だった。
35	東京都	医科診療所	有効な資格情報が無効と表示されることが何件もあり、混乱した。
36	京都府	医科診療所	資格が有効だったのでレセプトを送信したが、実際は無効だったので返戻された。
37	愛知県	医科診療所	保険証の原物を持っている方で、オンライン資格確認を行ったところ「資格情報が無効」となった。本人様に確認したところ、現在も同じ会社で働いていて、保険証も変わっていないとのことでした。
38	石川県	医科診療所	正しく保険情報を入力しているのに、資格無効になり、何度が登録確認すると有効になる。保険証申請中の人マイナ保険証使用しても保険資格なしとなる。
39	東京都		・「高」など特殊な文字について●となり、カルテの修正を求められる。・加入から資格情報反映までにタイムラグがある。(加入当日は無効と表示される)
40	京都府		当日有効だった保険が後日無効に変更
41	愛知県	医科診療所	有効な保険証(市町村に問い合わせをした)にも関わらずマイナ保険証は資格無効と表示された
42	京都府		兄弟で本人と違う名前がひもづけされていた、資格が有効の保険証で無効と表示されるコールセンターに問い合わせしたが的確な返事がもらえなかったすぐに返事してもらえず数日後に回答がきた
43	滋賀県	歯科診療所	無効(有効期限切れ)な保険証が有効とでる。逆に、有効な保険証が無効とでる。毎月支払いされてる国保の方の有効無効の確認が難しい。(特に月初)
44	東京都		家族同一保険組合で1人だけ無効がでる。保険資格取得日が載らず、確認できない。
45	静岡県	歯科診療所	同じ会社に勤務し、会社の中での勤務形態にも変更無しの方が何ヶ月かに渡って資格情報が「無効」と表示されたことがある
46	京都府		新しい保険証を登録しても資格が無効と出る資格取得日が分からないのでいつから適用か不明
47	東京都		資格情報が無効の方が数名います。(生保の方含め) 高の字が●になります。機械にマイナ保険証を入れても反応がない。(数名)
48	京都府		双子さんの情報(枝番の間違い)、資格が無効なのに有効と表示された為受け付けしてしまった。
49	滋賀県	医科診療所	新患でマイナ保険で受付したが無効、保険証も持参なかった為10割になると確認本人は後日また来院すると当日は受診せず帰宅された
50	愛知県	医科診療所	ご本人は仕事も変更していないなどあっても資格無効と出る

資格無効

No.	都道府県	問2 区分	問5 トラブルの具体的な内容を記載してください
51	新潟県	医科診療所	・保険証が変わったときいていたが、オン資を確認しても、無効にはなっていなかった。その後3週間後くらいに、無効になっていた、・紙の保険証とオン資では、資格日が違うことがある。
52	大阪府	歯科診療所	・問診表に記入された住所・名字とマイナンバーに登録されているものが違った・資格情報が無効になっていたため10割でご負担頂いたor保険証を確認した
53	岐阜県	医科診療所	特定の組合がよく無効とでる。
54	大分県	医科診療所	姉が就職したので届けを出して無効にしたら、まちがって妹の方を無効にしている、保険が使えない事等々
55	岐阜県	医科診療所	保険変更後の新しい保険証を持参しているがオン資は無効となる
56	岩手県	医科診療所	・保険切替手続き後受診→資格無効（反映に時間かかる）・ひらがなの小文字も大文字で表示される。・カードリーダーの再起動（毎月の時もあった）↓例高橋の高が●になる高で入力すると無効扱い
57	京都府	医科診療所	名前の読み方まちがいが多い。家族で来院されてるが子供さんのみ無効とでてくる。対処の仕方を説明するのに、時間を取られます
58	京都府	医科診療所	資格情報無効の際の対処方をマニュアル化してほしい問い合わせ先等
59	滋賀県	医科診療所	マイナカードではありませんが保険証の番号等がオンライン資格確認で無効と出たので、患者様に確認しましたが、医療保険に変更はないと言われた。
60	大阪府	歯科診療所	資格情報が無効と表示されたので本人にも保険証が変わってないか聞いたが「変更ない」と言われた。が毎回、無効と出るので不安だ。（複数人います）
61	新潟県	医科診療所	仕事先が変わっていないのに、マイナ受付をしたところ無効。結局、保険証を出してもらった。確認のTelをしたため仕事その方にも迷惑をかけた。
62	沖縄県	歯科診療所	実際は、資格無効の保険情報が有効と表示されていたのでそのまま、レセ請求を行った。後日、資格なしで返戻になり患者とも連絡がつかず結果マイナスとなっている。
63	奈良県	医科診療所	お持ちの保険情報が無効、社労士などに確認する時間がかかった
64	富山県	歯科診療所	転職等により旧保険証が無効のはずが有効と表示されたり、新保険証の情報が反映されておらず、10割負担出来ないとの事で受診キャンセルされたり、マイナ保険証登録しているはず情報がなにも出て来なかった
65	三重県	歯科診療所	資格情報が無効と表示されたので、健康保険証を一度帰宅して持ってきてもらった。なかなか認証されず、診察まで時間がかかってしまった。
66	京都府	医科診療所	資格情報が無効と出るが、本人が「有効なはず」と押し問答に。
67	奈良県	医科診療所	オン資→資格無効（原本相違なし）
68	三重県	医科診療所	保険証の変更をされた直後だった為、以前の保険証番号が無効となり。新しい保険証番号が表示されなかった。
69	岐阜県	医科診療所	資格があるのに無効と出るカードリーダーの接続不良のため使用できず患者さんを復旧するまで待たせてしまう
70	富山県	医科診療所	仕事が変わり保険証失効のはずが前の保険で出て無効にならなかった
71	東京都	医科診療所	住所が転居前の住所のまま反映されてくることがある。名前の読み方が登録と違っていて資格が無効と出る
72	愛知県	医科診療所	資格情報が無効と出たため、患者様に確認したところ、使える保険証ですというやり取りが多々あった。有効期限が伸びていない
73	三重県	医科診療所	資格情報が無効や有効期限が切れていると出る事があるので、その場合は保険証にて対応している。患者様には市役所にて確認してもらう様お伝えしている。
74	広島県	医科診療所	顔認証が出来ない暗唱番号を覚えてなく3回チャレンジし無効となった
75	三重県	医科診療所	・保険証を持っていて、退職等もしていないのに資格情報が無効又はありませんとでる。・住所が違う。・接続不良で一時使用不可（PCも困ることがあった。）
76	広島県	医科診療所	資格が無効となっていたが、一緒に受診した妹は有効であったので姉も有効であろうと判断しました。
77	三重県	医科診療所	保険証が切り替えのタイミングで無効のはずなのに、まだ使える状態の時があった。（前保険が）

資格無効

No.	都道府県	問2 区分	問5 トラブルの具体的な内容を記載してください
78	新潟県	医科診療所	生活保護、共済組合保険情報無効になる保険証確認時点での旧漢字とオンライン資格の氏名不一致
79	広島県	病院	保険資格が無効と表示されるが、患者様は間違いないと言われる。
80	奈良県	医科診療所	仕事先が変わり保険証とマイナ保険証がまだ結びついておらず資格無効
81	宮城県	医科診療所	資格取得が2ヶ月前にもかかわらず、資格情報が無効となる。後期高齢者の負担割合が変更になっていても反映されていない。
82	宮城県	医科診療所	新しい保険証に変わったばかりの方が資格情報が無効と表示されることが多い
83	広島県	医科診療所	・保険者に問い合わせたがまちがいに無効になっていた（保険変更もないのに） ・投薬（処方）情報が入っていないことがあった。当月分が見られない1ヶ月後には有効に戻っていた。ので、お薬手帳が結局必要になるのでは
84	石川県	医科診療所	・資格が無効と出るが、本人に確認または保険証を見せてもらうことがある。 ・マイナだけだと保険取得年月日と事業所名が入力されないのが不便。
85	愛知県	医科診療所	・2人目以降に認証エラーになる（機会の問題がかもしれません） ・全患者さんの資格情報が無効の日があった
86	滋賀県	医科診療所	保険証持参されていたのに、無効になっていた。
87	神奈川県	医科診療所	資格が無効ですとでてしまい困った。国保なら資格確認できるが社保だと教えてくれないので困る。
88	神奈川県	歯科診療所	8月からの有効な日にちが設定されていなくレセコンに無効（有効期限切れ）となってしまう。
89	神奈川県	医科診療所	1~2ヶ月後に、保険変更がある方の保険を事前にシステム？会社？が古いのを無効にしているのので起きたエラーだと思われる。
90	石川県	医科診療所	持参の保険証の期限は有効なのに資格無効と出る毎回旧字が●で出るフリガナに必要な濁点が出る
91	神奈川県	医科診療所	受診時画面表示に有効となっていたのに、保険者より無効の通知で返戻がきて、再度確認したら無効となっていた。
92	石川県	医科診療所	オンラインで資格確認すると、保険が無効です、該当資格がありませんと表示され保険証で再度確認した。
93	佐賀県	医科診療所	資格情報無効だったが確認すると保険証変更なしと言われた。
94	神奈川県	医科診療所	保険証資格は有るのに、「該当資格は無効」になり、確認出来ない。結局持参されていた保険証があったので確認出来た。今後この状況がマイナ保険証のみ扱いになるのは、非常に時間と労力が掛かり不安しかありません。
95	佐賀県	医科診療所	・ヤ・ユ・ヨなど小文字大文字のまちがい。 ・家族で1人だけ資格無効となっており、その状態が数ヶ月も続いている。
96	奈良県	医科診療所	・資格有効期限のある保険証をご持参頂いているのに、資格確認すると、資格無効等エラーでる ・カルテ番号が空欄になっていて、カルテとの連動ができない。
97	福岡県	歯科診療所	新しい保険情報が登録されておらず、無効の表示が出る、無効の情報が有効のままになっており、レセプト返戻のケースが多くなっている
98	群馬県	歯科診療所	顔認証ができない、国家公務員の資格情報無効
99	神奈川県	医科診療所	保険証現物があるにもかかわらず無効→保険者に問い合わせると有効。突然カードリーダーが使用不可に→ベンダーに修理依頼、それまでの間使用できず保確できなかった。など
100	奈良県	医科診療所	生保の「資格情報が無効」と出ます。
101	熊本県	病院	資格情報が無効のケースが散見された、結局、保険証原本を確認に患者情報を登録する事となった。
102	神奈川県	医科診療所	・ご夫婦で来所され、2人一緒にマイナンバーを作ったが夫の方のマイナンバーが資格情報が無効だった。 ・何度も試したが認証エラーになってしまう方がいた。
103	神奈川県	医科診療所	「無効」、「該当資格なし」で表示される。5~6件あったと思う。
104	神奈川県	医科診療所	オンライン資格確認等システムで受診時に有効だった保険証→後に無効になったことがありました（2W後）
105	岐阜県	歯科診療所	資格確認が認識されない。無効となる。

資格無効

No.	都道府県	問2 区分	問5 トラブルの具体的な内容を記載してください
106	熊本県	歯科診療所	・操作中に突然カードリーダーの接続不良で使えなくなり、再起動しなければならない ・70才以上の窓口負担割合は表示されない為、保険証が必須・ずっと資格無効になったまま。
107	神奈川県	医科診療所	保険証のみ持参の患者様で、オン資で資格無効が出てしまい、保険者にTelして確認した。結果、無効ではなかった。(オン資側の入力に間に合っていなかった。)
108	富山県	医科診療所	保険証資格があるのに情報が無効となる。生まれたばかりの乳児、情報無効になる場合あり、同一家族内で資格有効、資格無効になる場合がある。
109	熊本県	医科診療所	顔認証できなかった。(同一人、翌月も同様の事象)有効期限ありも無効表示
110	神奈川県	医科診療所	本人より勤務先が変わった旨、申し出があったが、新証のデータが表示されず、旧証が無効と表示されるのみ。
111	神奈川県	歯科診療所	資格情報の変更手続きの更新が追いついておらず、無効や該当番号がないとオン資表示される。(持ち●せの保険証で確認)。
112	群馬県	歯科診療所	マイナンバーで、カードリーダーをよみこみしていただいても無効がでてしまった。その患者さんが保険証を持っていたのでこちらで確認をした。保険証のきりかえがうまくいってなくよみこんだ物は古い保険証のものだった。
113	三重県	医科診療所	保険情報が無効ですと表示された。
114	神奈川県	歯科診療所	①国民健康保険の場合保険有効期限が更新されないため、健康保険証を確認する必要がある。②社保家族から国保に変更した患者さんは、保険証を5/9に交付されているのに、5/12にマイナ保険証を使用したら、資格無効になってしまい、保険証を提示してもらいました。
115	愛知県	医科診療所	資格無効となった方が、保険証を既に破棄してしまって困った。家族の保険証から、調べた。
116	神奈川県	医科診療所	保険者に確認すると有効な保険証も無効と表示される事が多い。
117	東京都	医科診療所	●で出る数は多すぎて数えられない程よくある。保険証があっても無効や該当なし多数。一つ前の保険証どころか、2つ前の情報が出てきた。カードリーダーのエラー。
118	熊本県	医科診療所	毎回無効とでるが保険証はかわっていない方がいらっしゃいます(ずっと前からその保険証なのに…)
119	神奈川県	医科診療所	名前の一部が●で表示されることは度々ある。(新患の方にはその都度確認が必要になってしまう)資格情報が無効だったり、マイナ保険証の有効期限が切れていると、こちらでは対応の仕様がないので困る。結局保険証も提示してもらうことで確認をとっているケースが多い。
120	長野県	医科診療所	・保険証も持参されたのに2ヶ月位無効のエラーが出てしまう患者さんがいました。 ・マイナンバーカードの有効期限は有効期間だったのに期限切れのメッセージが表示される事がありました
121	熊本県	医科診療所	・資格情報が無効とのメッセージ(無効ではない保険証)・国保後期の切り換えの際、情報が間に合わない事が多々あった。
122	滋賀県	医科診療所	保険証が新しくなっているのに無効とでる
123	広島県	医科診療所	オンライン資格確認で、会社にマイナンバーを届けていない方がいるので無効とでる・転職のため旧情報が出る
124	愛知県	医科診療所	資格情報が無効と出たので、マイナポータルサイトで資格確認をして請求したが、保険証誤りと返戻が来た。マイナ受付した方のリストがあると、エラー表示が出ない(割合変更や枝番追加等)
125	神奈川県	医科診療所	退職しているのに保険証が有効になっていることが多く無効になっていない。レセプトで振り替えなどが何件があった。
126	長野県	病院	保険情報は正しいはずなのに無効●でる。・有効期限切れで使えない汚れ等のためかエラーになる
127	大阪府	医科診療所	有効が無効と表示された
128	大阪府	医科診療所	資格無効が出たが本人より変更なしと、保険者に連絡しようとしたが15:00で受付終了とアナウンスされた。
129	大阪府	医科診療所	先月は有効であったのに当月が無効であった(後期高令)

資格無効

No.	都道府県	問2 区分	問5 トラブルの具体的な内容を記載してください
130	大阪府	医科診療所	資格情報が無効である事を伝えると、保険証を提示していただきましたが、今後保険証廃止となると不安です
131	大阪府	医科診療所	資格情報が無効で、患者の会社に問い合わせた。など、多数ある
132	大阪府	医科診療所	・保険変更時、反映が遅い。●1/10人の割合で名前が●と空白・資格情報無効と出るが信用していいのかわからない。
133	神奈川県	医科診療所	資格が有効な患者さんの情報が無効になっていた
134	大阪府	医科診療所	新しい保険証提示されてるのにオンラインは旧保険証名前が変わってるのに前の姓のまま有効なのに無効
135	神奈川県	医科診療所	オンライン資格確認で保険証の番号等を入力しても該当者がなく無効になってしまう（保険証の資格はありレセプトも通っている）
136	大阪府	医科診療所	マイナ保険証にひもづけしたといわれたが資格確認で無効と出た
137	大阪府	医科診療所	国保保険証もらった当日、来院するもオンラインでは無効、失効しているとの表示。国保に電話して確認。オンラインに反映されるのに2~3日かかると平日だったので確認出来たが土曜日だったら...。（何がDXだ）
138	新潟県	医科診療所	・社保の患者さんで退職していないのに資格失効になっていた。・社保の被扶養者の患者さんは、資格無効になっていました。お二人とも新しい患者さんでした。
139	神奈川県	医科診療所	「資格無効」となるが、保険は変わってなく、使えたと確認（本人へ）保険証でも確認。
140	大阪府	医科診療所	資格があるのに無効のため確認できないとのメッセージが出た。
141	熊本県	医科診療所	資格情報が無効と表示されたが、役場に確認し、有効と確認した。
142	東京都	医科診療所	保険が有効にもかかわらず、「保険が無効です」になる事があった。本人に確認する、もしくは、保険組合へ確認して対処した。忙がしい業務中、手間がかかる！
143	大阪府	医科診療所	「資格情報が無効」と出たため患者様に確認したところ保険証の変更はないとのことだったので持って来られた保険証で対応した。
144	大阪府	医科診療所	期限が更新されていないので無効であった
145	大阪府	医科診療所	ずっと資格情報が無効、漢字が出ない、有効期限が不明、国保の資格喪失証明のカクニンができない。
146	熊本県	医科診療所	何年も通院している方がマイナで資格確認をしたらが無効になった住所違いはよくある、熊本市の子ども医療を持っているのにマイナの住所は県外。確認画面が見つからない
147	熊本県	歯科診療所	保健証がずっと変更なく同じ方の資格情報が、途中何ヶ月も無効のままでした。先月から有効で出て来ます。
148	大阪府	医科診療所	マイナ保険証の情報と実物の保険証の相違、→転職していないのに現行保険証がマイナ保険証上では無効になっていた
149	愛知県	医科診療所	資格あるが「資格が無効」と出る。
150	大阪府	医科診療所	保険証とマイナンバー両方提出していただき有効しているのに無効となる。（特に公立学校共済組合）
151	熊本県	医科診療所	・確認した日は有効でも後日、さかのぼって無効となっている・保険証はあるのに、マイナ保険証で確認すると該当なしと表示される
152	熊本県	医科診療所	数日前に保険証の発行はされているが、資格情報が無効と表示される。
153	岩手県	医科診療所	保険証変更ないのに無効となる（自衛隊が特に）
154	香川県	歯科診療所	資格切り替え時マイナンバーカードに反映されていなくて資格無効になっていた。
155	埼玉県	医科診療所	・有効期限切れていなのを本人が知らない（通知きていない??）新しい社保の保険証を持っていなが、前の国保で無効（失効）とマイナで表示され、新しい社保で資格確認しても資格確認で無効とな
156	埼玉県	医科診療所	R6.4月より新しい資格取得したとのことだったが数ヶ月経つても無効と表示される（切替ができていない）
157	埼玉県	医科診療所	資格情報が無効が多い、国保は対応してくれるが社保の方は保険者によって●です
158	埼玉県	医科診療所	資格者の方の無効ど負担割合がちがう社保、市役所にそのつど連絡して確認

資格無効

No.	都道府県	問2 区分	問5 トラブルの具体的な内容を記載してください
159	埼玉県	歯科診療所	昔から同じ保険証を使用しているが資格無効（家族の方は無効にならず）マイナカードを通してもらっても無効の為手入力している。保マイナー両方無効の人が数名いる、保険者にTelしてみるも本人からマイナンバーのひもづけの申請をしてもらっていないとの事マイナンバーの申請って??
160	兵庫県	病院	生活保護受給者で毎月マイナンバーカードで資格確認をされていたが8月～に資格情報が無効となった。福祉事務所に問い合わせたが特に受給状況に変更はなく原因不明であった。
161	兵庫県	医科診療所	生活保護の方の保険証が無効だった、顔認証が出来ない人がいた。
162	兵庫県	医科診療所	資格情報が無効という（初診）本人に確認したところ、会社はやめていないとのことで、結局本人持参の保険証で登録した→レセプトは通った。
163	兵庫県	医科診療所	正しいはずなのに無効で出ることが多い非常に困る。あと、たまに接続エラーになる（離婚されたあとの国保に特に多い気がするあと自衛隊も基本無効になる）接続不良やエラーの際PCを立ち上げ直したり、患者にも謝り、業務が増える。目視で確認できるものがないと無理だと思う
164	兵庫県	医科診療所	・住民票をうつしたことの無い県の住所になっていた。住所まちがい、番地まちがい等・保険証の資格があるにもかかわらず、無効とでる。
165	兵庫県	医科診療所	・資格情報が無効とでる・保険協会に確認すると有効であった・全国健保協会が多い・保険協会にTELしても確認せずに現物があればOKと言われる
166	兵庫県	医科診療所	資格情報が無効になった際本人の保険証を目視で確認しても間違っておらず患者様が何でこのようになるのかと詰め寄られる事が何度もありました。
167	兵庫県	医科診療所	有効な保険証を持参されているのに「無効です」とメッセージが出る。接続ができない人がいて後日、マイナーポータルからのメッセージでその時間帯に接続できない事承が多数あったとのことでした
168	兵庫県	医科診療所	保険証は変更してないと本人は言っているのに「無効です」と出る
169	兵庫県	医科診療所	・保険が無効です、該当資格ありませんと表示された保険証の東京支部に電話して確認した、午前診で良かった午後なら確認出来ない
170	高知県	医科診療所	今まで有効の表示があったものが急に無効と表示された。患者に確認したところ、保険証変更もないとのことで、有効時の情報のままで対応している。（3か月ほどその状態。レセ返戻もないですが…）カードリーダーの不具合、読み取りができず、保険証の持参もなかったため帰られた患者さんはいました。カードリーダーの交換に1か月以上要したため、患者には迷惑をかけていました。
171	高知県	病院	負担割合が保険証とポータルサイトで違っていた。資格無効のはずが有効となっていた。
172	山口県	病院	①現在、使用できる保険なのに「無効」と表示され、本人に確認するが、数年前から変わらないのと言われる。②機械トラブルがあっても、業者がすぐに対応しない。
173	千葉県	歯科診療所	マイナ保険証ですでに4～5ヵ月、無効016エラーがでる。
174	千葉県	医科診療所	資格無効は日常茶飯、全く別人の情報が紐づけられていた
175	千葉県	医科診療所	7/31まで2割の後期高齢者の方で8/1～同保険で負担割合が1割に変わっていた。オン資上ではこの資格は無効・新しい資格が存在となり、役所に問い合わせ、同保険の1割が正しい保険と確認。
176	徳島県	医科診療所	生活保護の公費が無効と表示される
177	徳島県	医科診療所	資格情報が無効となるが本人に確認しても保険の変更はなく、トラブルになりかけた。資格喪失後に保険が切り替わってなくて返戻になった。

何カ月も資格変更が反映されない

No.	都道府県	区分	問5 トラブルの具体的な内容を記載してください
1	茨城県	医科診療所	保険変更が2ヶ月前だったにもかかわらず更新されていなかった。
2	茨城県	医科診療所	・同世帯、同保険証で有効の人と資格なしが発生。・加入したばかりの方はほぼ無効。・資格なしの方は数ヶ月経ってもずっと資格なしのまま。・初診の方で公費がオン資できないことがあった。・生保の方が市町村によってオン資できるできないが違う
3	栃木県	医科診療所	社保→国保に変更した。保険証をお持ちだったため保険証で確認したが、マイナ保険証が2ヶ月たっても使えない。
4	茨城県	医科診療所	・会社名が変わり、保険者番号が一斉に変わった患者さんの番号が3ヶ月該当なしだった (R6.4~R6.6) ・「高」など旧字が●で出る。・保険証変更直近だと前の保険情報が期限切れで出てくる。
5	茨城県	医科診療所	・自衛隊の本人の資格情報が無効・1ヶ月以内に保険証変更や名字の変更が反映されていなかった。
6	沖縄県	医科診療所	特に多い印象が公務員共済の方で非常勤(“会計年度～”)の保険が新しく反映されず、数ヶ月かかっていたため、保険算定できなかった。
7	石川県	医科診療所	・保険が変わっているのに、マイナ未更新(以前の保険のまま)※変更後2週間以上経過→1ヶ月経過しても変わっていないこともありました。
8	東京都	医科診療所	国保→社保に変更があったが、約1ヶ月の間全くマイナンバー、オンライン資格確認では新しい保険情報が反映されなかった。名前(ヨミ)の小文字はすべて大文字に表示される(ショウコ→シヨウコ)
9	愛知県	病院	・保険変更されているが、マイナの更新が何ヶ月もされていない・資格情報無効が多々ある
10	愛知県	医科診療所	保険証の変更があった場合、1ヶ月経過してもオンライン上では資格情報が無効となり新しい情報への書き換えが遅れているみたいなので、保険証での確認をし、オンラインの表示を無視して対応しています。
11	東京都	医科診療所	資格情報が2~3ヶ月たっても更新されない。紙のタイプの保険証を持っている人のオンライン資格確認が確認がとれない。(該当資格なし)
12	愛知県	医科診療所	毎回認証エラーとなる方がいる。保険適用日から3ヶ月以上経過しているがマイナンバー資格存在なしとなっている。
13	東京都		・オン資のPCが故障して、確認ができなかった・適用から1ヶ月以上経っているのに「資格なし」でエラーになる・住所の全角、半角違いか、省略でエラーになる。・生保の人が「該当なし」になる。・ネットワークトラブルでオンライン確認ができなかった
14	静岡県	歯科診療所	同じ会社に勤務し、会社の中での勤務形態にも変更無しの方が何ヶ月かに渡って資格情報が「無効」と表示されたことがある
15	愛知県	医科診療所	カードリーダーが急にシャットダウンされる事あり、3ヶ月以上前の氏名変更、住所変更がカードには印字されているのにデータに反映されていなかった。
16	東京都	医科診療所	・提示された「保険証」は、社保の家族⇒本人はずっとこちらで医療機関を受診していた。・「マイナ保険証」は、数ヶ月前に入社したアルバイト先の社保⇒すぐに辞めてしまったため「保険証」が本人の手元に届かずじまだった(本人はこちらの社保を使ったことはなかった)
17	奈良県	医科診療所	入籍され名前・住所を変更してから3ヶ月近くマイナンバーの情報が更新されるまで時間がかかった。産科なので3ヶ月かかると手続きなどで困った。
18	宮城県	医科診療所	資格取得が2ヶ月前にもかかわらず、資格情報が無効となる。後期高齢者の負担割合が変更になっていても反映されていない。
19	京都府	歯科診療所	転職後、新しい保険証は発行されているのに、マイナカードへ反映されていない(3ヶ月経過)しているのに
20	神奈川県	医科診療所	保険証が切り替わっている時に情報が出てこない事例が多く困っている(切り替え時より数ヶ月経過しているが出てこない)
21	神奈川県	医科診療所	1~2ヶ月後に、保険変更がある方の保険を事前にシステム?会社?が古いのを無効にしてしまっているのが起きたエラーだと思われる。
22	長野県	医科診療所	・保険証も持参されたのに2ヶ月位無効のエラーが出てしまう患者さんがいました。・マイナンバーカードの有効期限は有効期間だったのに期限切れのメッセージが表示される事がありました
23	熊本県	医科診療所	カードリーダーの接続不良が頻繁で、マイナ保険証が使えない為健康保険証を提示して頂く必要がある。健康保険証を持参されている場合は良いが、持参していない場合は保険情報の確認ができない、カードリーダーの操作方法の説明に時間を取られる。オンライン上での負担割合が間違っており数ヶ月後に数万円追加請求をすることがあった。最新のお薬情報を確認するにはお薬手帳の方が、便利な場合があるが、マイナ保険証を提示すればお薬情報も確認できると一般的には認識されているため持って来られず、お薬の確認ができないことがある。
24	大阪府	医科診療所	・今だに保険情報がオンラインで見られない方(最初からずっと)がいる・変更して1ヶ月程度、資格確認がとれない方がいる・リーダーそのものの反応が遅くなった。放電したら治った・毎日、立ちあがり遅く?!つながらないオンラインの接続のため、顔認証ができていないため、原因が画面が分からず困る。

何カ月も資格変更が反映されない

No.	都道府県	区分	問5 トラブルの具体的な内容を記載してください
25	大阪府	医科診療所	ネットワークエラーは頻繁に起こり、認証のエラーもたびたび起こる、新しい保険番号が出ない（変わってから1ヶ月以上経つ）、保険証のひもづけをしているはずが何も表示されない
26	熊本県	歯科診療所	マイナンバーカードに保険証情報が登録されていなかった（自衛隊）※資格取得から11ヶ月経過
27	埼玉県	医科診療所	・毎回資格がありませんと出るのがずっと続いている（国保）・新しい保険証が2ヶ月たっても反映されない（社保）・資格確認した割合と保険証の原本と割合がちがう（後高）
28	埼玉県	医科診療所	・自衛隊員は全員、オンライン資格に登録がない。・受診者本人が全く覚えのない情報が記載されている。・加入保険が変わっているのに反映されていない（3ヶ月以上）
29	埼玉県	医科診療所	R6.4月より新しい資格取得したとのことだったが数ヶ月経つても無効と表示される（切替ができていない）
30	埼玉県	医科診療所	後期高齢の方の負担割合が違っていた。保険証が変わって2ヶ月くらいたつが、オンラインで資格無しとでる。
31	兵庫県	医科診療所	・マイナ保険証にひもづけされている情報が古く、スタッフも患者さんも混乱することが何度かあった、（例）結婚後、数ヶ月経つのに旧姓のまま半年前に引越したのに旧住所が出る。
32	千葉県	医科診療所	患者さんの名前が一部違う。顔認証に反応しない。暗証番号エラー。手続き中ですぐに反映しなかった→紙保険証発行の方が早かった。（患者さん、4月は進学、転居が多く、マイナ手続きは時間がかかるといわれた。）マイナ有効期限が当日限りと、知っている人が少ない。（ほとんど）「毎回、提出を」とお願いすると、嫌な顔をされる。マイナンバーカードを窓口提出して操作を自分でしない人がいる。

負担割合違い等で「返戻」

No.	都道府県	区分	問5 トラブルの具体的な内容を記載してください
1	茨城県	医科診療所	後期高齢の負担割合に誤りがあり、返戻されてしまった
2	山梨県	医科診療所	資格有効とあったが請求すると該当なしで返戻となった保険者は正しく手続きをしたと言いマイナの間い合せでもまちがいないと言われた本人と連絡とれずいまだに請求できていない
3	岐阜県	医科診療所	国保の方で資格有効だったが、後日、社保に変更になっているということで返戻がきた。
4	石川県	医科診療所	あとで返戻となった→マイナンバーの情報が前の保険のままだった。
5	岐阜県	医科診療所	患者より「会社名が変わるが保険証番号には変更なし」と聞いており、聞いていた保険の変更日にオン資で確認したが更新されておらず。本人の申し出通り「変更せず」対応したら返戻があった。
6	石川県	医科診療所	保険切替の社保の方でマイナンバーカードで通ったのに返戻でもどってきた。
7	東京都	医科診療所	資格喪失のデータの反映が遅いので資格喪失後受診された方のレセプトの返戻が増えており困っている。通名のある方が毎回エラー表示される。
8	東京都		海外の方、残留カードの更新中、国分寺市役所マイナンバー担当はマイナンバー機能の更新を行うが健康保険担当は保険が切れていると主張され返戻対象となった。海外の方に毎回、残留カードも確認するのは病院の大きな負担となるので改善して頂きたい。
9	愛知県	医科診療所	上記は日々おこっており、保険証がないと対応ができない。その他、マイナ保険証で受付をしたか、保険の切りかえがうまく反映されておらず、返戻となったケースもあった。
10	愛知県	歯科診療所	新しい保険の情報がでない、資格がかわっていたが更新されておらず、返戻がくる。限度額の交付がないのに情報だけ。ずっと無効の確認できない。住所も更新されない
11	東京都	医科診療所	マイナンバーでの負担割合は2割、本人に2割の保険証提示を求めた所、3割を主張、本人了承のもと、3割負担で請求をしている。”未だ”に返戻はなし
12	静岡県	医科診療所	・顔認証は、ほぼできない。マスクを外して頂いたりと必ずスタッフが付いて何度かやりなおさないと認証されない。・負担割合は、マイナ保険では、こちらで確認ができないので、レセが返戻されてから気付く。大変に困る。
13	愛知県	医科診療所	初診時マイナ受付をし、資格ありで出てきた保険証にてレセ請求かけたが資格喪失にて返戻がきた。
14	愛知県		・後期高齢の方でマイナ保険証で認証した割合で保険請求しても、割合が違うという事で返戻がきた、・前期の人の割合が反映してこなかった。
15	茨城県	病院	マイナ受付で確認したレセプトが負担割合の誤りで返戻となった。
16	和歌山県	医科診療所	○マイナ保険証で取得した保険情報が違っていたようで、返戻が届いた。(国保→社保)○患者様が操作中に画面が消えて、使用できなくなった。
17	愛知県	医科診療所	新しい保険証を持っているのに、マイナの情報が以前の保険情報だった。外字が●で表示される。フリガナが違っている。住所が引っ越し前のものが表示される。負担割合が更新されていない。電子証明書の有効期限切れ。マイナ確認済なのに資格喪失で返戻されてきた。暗証番号違いでロックが掛かる。
18	東京都	医科診療所	・オンライン資格確認で毎回「該当資格がありません」と表示される・住所記載がない・資格消失後でもオンラインにて「資格あり」となる(75歳到達の方)←後日返戻・枝番の齟齬
19	京都府	医科診療所	資格が有効だったのでレセプトを送信したが、実際は無効だったので返戻された。
20	愛知県	医科診療所	オン資格の資格情報が有効であった為、請求したが、その後、保険者より返戻依頼があった※資格喪失後1ヶ月程間違った情報が出ていた
21	京都府		マイナンバーカードの有効期限は切れているが、お持ちの保険証の期限は更新されていた、枝番が異なっていた。マイナンバーで登録したのに返戻対象になった。
22	愛知県	医科診療所	マイナ保険証を利用した際、資格の切れた保険情報が出てきた為、返戻をした事がある。
23	東京都		・有効となっていたのに返戻で戻ってきた。
24	東京都	医科診療所	①マイナ保険証で診療した人が、番号違いで返戻された。⇒河野太郎大臣に聞いて下さいと記載して、そのまま、再度提出して②マイナ保険証に保険証がひもづけられていなかった
25	京都府	医科診療所	オン資で双児(同性)の枝番号が毎回変わる。(→返戻となった)生年月日性別が同じ場合、オン資のみでは不具合が発生する。
26	東京都		・変更のあった資格情報が反映されておらず(国保→社保)返戻となった。・何年も前に発行されている保険証であるのに、オン資できない。
27	石川県	医科診療所	無効であったのに取り込んでしまったため、レセプト返戻があった
28	和歌山県	病院	エラー無く取得された情報にもとづきレセプト請求を行ったところ情報誤りでレセプトが返戻された。
29	大阪府	歯科診療所	保険証の資格が切れていたにもかかわらず保険情報が有効になっていた、その後返戻があり資格が切れていることが発覚

負担割合違い等で「返戻」

No.	都道府県	区分	問5 トラブルの具体的な内容を記載してください
30	愛知県	歯科診療所	オンライン資格確認では有効だったが、無効のものであると返戻になった→1件名前が変換できない漢字として●になる→複数件
31	愛知県	医科診療所	マイナ保険証で、確認して（負担割合）レセプト請求したら保険者の情報がマイナに反映されていなくて返戻が来たが保険者にタイムラグがありますのでとことわられた
32	新潟県	医科診療所	保険証が変わっていたが、マイナ保険証に反映されておらず、国保連合会から返戻依頼の連絡がきた。
33	東京都	医科診療所	①資格有効でマイナンバーカードから読み込んだにもかかわらず後日返戻があった国→社に変更となっていた②公費負担に関してはひも付けされていないので患者さんがそれをご存知ない場合あり
34	静岡県	医科診療所	4月資格喪失の保険が6月受診時に紐づけられており、返戻となった
35	愛知県	医科診療所	資格のなくなった保険証が、マイナンバーで使用できたため、返戻がきてはじめて、資格がないことが分かった。
36	広島県	歯科診療所	とにかく返戻が増えた。
37	新潟県	医科診療所	・オン資の通りに入力したが、返戻になった。・負担割合が保険証と違っていた。
38	沖縄県	歯科診療所	実際は、資格無効の保険情報が有効と表示されていたのでそのまま、レセ請求を行った。後日、資格なしで返戻になり患者とも連絡がつかず結果マイナスとなっている。
39	三重県	医科診療所	オンラインで確認後、返戻で資格情報が違うと通知が何度もあった。
40	広島県	医科診療所	・マイナ保険証で初診し、後日資格がありま●〜と、返戻うかがいのお手紙がありました。・公費の後出し・住所の番地が大文字で入っており、手打ちで入力しなおす手間がかかる。
41	広島県	病院	資格情報にタイムラグがあり、返戻された。マイナで返戻されたら意味がない。
42	富山県		マイナ保険証を使用されたのに、返戻で返ってきた（資格が前の保険証だった）
43	愛知県	医科診療所	マイナ保険証で確認した時は、有効期限内だったが、後日有効期限が切れていると返戻されてしまった。
44	京都府	歯科診療所	被保険者番号がないという理由で返戻され御本人に確認した所間違っていないとの回答保険者側の登録が遅れていたという理由で結局不問になりました
45	宮城県	医科診療所	オン資では有効だったが後日社保だったも返戻がきた、情報が反映されるのが遅い？
46	静岡県	医科診療所	・社保でオンライン資格確認ができた為、社保でレセプト送信したが、実際には社保脱退後で国保だった為、返戻依頼がきた。・アップデート中の接続不良
47	奈良県	歯科診療所	再起動を何回もした。差異なしだったのに返戻で戻ってきた。●で出たところは手動で修正した。
48	滋賀県	歯科診療所	社保資格切れているにもかかわらず、オンラインつながり、レセプト返戻が届いた。
49	神奈川県	医科診療所	・オン資では有効だったのに、実際は失効していた。その後、国保から返戻申請するように連絡がきた。（振替は不可とのこと）
50	神奈川県	歯科診療所	正しい日付で保険証変更がなされておらず、返戻となる事例があった。
51	神奈川県	医科診療所	該当なしと出ることがたまにある（オン資）（番号は合っている）。保険が切れているのに有効と表示され、あとで返戻がきてしまった。（マイナ保険証）
52	群馬県	医科診療所	マイナリーダーに通した時の内容でレセプト請求したのに返戻されてレセプトには「資格がありませんので再度提出して下さい」となっていた。
53	福岡県	歯科診療所	新しい保険情報が登録されておらず、無効の表示が出る、無効の情報が有効のままになっており、レセプト返戻のケースが多くなっている
54	神奈川県	医科診療所	●や？で読み込まれ、保険請求が、返戻され続けた。在宅では、患者様による操作が難しい
55	宮城県	病院	限度額認定の区分に誤りがあり、返金や追加請求をおこなった。レセプトが返戻になり発覚したため数ヵ月かかった。
56	神奈川県	医科診療所	保険者番号が変更しているのに古い情報のままの為、返戻が多くなった。
57	神奈川県	医科診療所	上記のチェックの通り。負担割合の間違いについては、返戻にもなり困りました。
58	神奈川県		すでに退職されていた場合でも、本人の申し出なくマイナ保険証で確認の場合、「有効」となれば使用できてしまう。「資格喪失後の受診」の返戻が増えた。
59	神奈川県	医科診療所	マイナカード受診の患者のデータが正しくなく、返戻されてきた。
60	神奈川県	医科診療所	マイナ保険証で確認し保険情報をカルテに貼りつけしその情報で請求したら負担割合での違いがあった。本来3割のはずが1割になっていた。後日、2ヵ月後に返戻で戻ってきていた。
61	宮城県	歯科診療所	一般的な字が認識されない。マイナカードで受付で有効だったが返戻になった。（変更されていた。）
62	長野県	歯科診療所	月の途中で保険者変更になったケース。変更した保険者情報が支払基金。国保連合会に届いておらず、ともに該当者なしで返戻されてしまった。

負担割合違い等で「返戻」

No.	都道府県	区分	問5 トラブルの具体的な内容を記載してください
63	愛知県	医科診療所	資格情報が無効と出たので、マイナポータルサイトで資格確認をして請求したが、保険証誤りと返戻が来た。マイナ受付した方のリストがあると、エラー表示が出ない（割合変更や枝番追加等）
64	大阪府	医科診療所	・保険情報が反映されておらずマイナンバーで保険情報を取込んだにも関わらずレセプトの返戻が何件もある。・資格が該当なしで表示される。
65	大阪府	医科診療所	オン資でOKだったのにレセプト提出したら社保から資格なしと返戻された。
66	東京都	医科診療所	文字が●で表示されて認証できない。○マイナ保険証の限度額相違で返戻される。
67	熊本県	医科診療所	マイナンバーで資格確認した際、保険が有効だったため、保険で対応したが実際は、保険証切替中の方で、後々返戻でかえってきた。支払金に問い合わせしたが、協会けんぽが番号がちがうから返戻したとのことだった。
68	香川県	医科診療所	マイナ保険証で、有効となったので、処理をしたが、資格喪失していると返戻が届いた。ご本人、旧保険者、支払基金に問い合わせた。保険証の枝番と、マイナ保険証の枝番が、違っていた。⇒保険者にお電話し確認した。
69	埼玉県	医科診療所	生年月日誤りにより返戻があった。
70	埼玉県	医科診療所	患者様の勤め先や保険証に変更ないと申告があったが、マイナ保険証ではエラーが出た。（レセプトも保険証の番号で返戻などなかった。）
71	埼玉県	医科診療所	・限度額認定誤りのため返戻…当院では受診時に確認していたが保険者にて限度額の変更を行っていた。当院の確認誤りではなかったが保険者より限度額を訂正のうえ再請求するよう依頼された。
73	兵庫県	医科診療所	・限度額認定（区分）に誤りがあり、返戻となった
74	兵庫県	医科診療所	保険証を忘れた。マイナ保険証で。と本人より申告→前回と変更なしと口頭確認の上マイナ保険証確認。変更なし。→翌日保険証を確認すると前回受診●りに前に保険証変更・マイナの変更が問にあってなかった。返戻となった。
75	千葉県	医科診療所	マイナ保険での初診の方が保険者番号該当なしで返戻されることがあった。
76	千葉県	歯科診療所	資格変更が受診当日に反映されておらず、マイナンバーカードで受診確認したのにレセプトが返戻された。
77	千葉県	歯科診療所	国保から社保への切り替え日が不明にて返戻が増えた。
78	千葉県	医科診療所	マイナ保険証で受付した患者が実は転職しており、本人はマイナ保険証でいいと思っているため、受付では保険が変更となったことを言わず、マイナ保険証は古い保険のままであった→返戻となった
79	千葉県	歯科診療所	受診時は資格が有効と表示されていたが、後日のレセプト返戻で無効であったことが分かった。名前が記号になってしまう。
80	千葉県	医科診療所	一人のマイナカードに双子の情報が紐づけられていた。枝番が保険証に記載がないのに反映されてしまいレセプト返戻があった。
81	千葉県	医科診療所	情報が反映されていない。限度額に誤りがあり、レセプト返戻、返金など対応が大変でした。
82	千葉県	歯科診療所	後日、レセプト返戻で資格消失していたことが発覚。負担割合が患者本人も2割か3割かわからずとりあえずで負担割合を選択された

電子証明書の期限切れ、更新忘れ

No.	都道府県	区分	問5 トラブルの具体的な内容を記載してください
1	茨城県	歯科診療所	(電子証明の期限切れ) ●の出現率が多すぎます。難しい字ならともかく、「樹」とか。共済で「●城県」と住所に出ます、顔認証ですが、ご高齢の方がNGになったりします。暗証番号も分からない方も多くて。※マイナンバーで資格を登録国保したにもかかわらず、日にちを遡って社会保険の資格に変更されて返戻になりました
2	茨城県		R6.4月から保険証が変更になっているが、オン資ではまだ反映されなかった。数か月かかってやっと資格が反映した。電子証明書の期限切れでマイナンバー使用できず、電子証明の期限の記載がなかったので患者さんへの説明に時間がかかった。(納得してもらうのに)。
3	栃木県	医科診療所	①同人物で顔認証する時としない時がある②マイナカードの有効期限は切れていないが期限切れと表示された(電子証明書の期限切れ?)③国保で証券と資格取得日が全く違うものになっていた
4	沖縄県	医科診療所	(電子証明書の期限切れ) 10人くらいいました。
5	静岡県	歯科診療所	電子証明書の有効期間の期日を本人通知徹底を。マイナ、マイナと叫ぶのも結構だが。
6	愛知県	医科診療所	高齢者の方でマイナバカードの電子証明書の期限切れの方が増えています。更新手続きを行う様説明しますが、医療機関で案内をするより自治体などで丁寧に説明するなりしてほしい。
7	岐阜県	病院	電子証明の有効期限更新手続きを失念していた為、機器の使用が一時的にできなかった(再発行まで概ね一週間)
8	愛知県	医科診療所	保険切替後、マイナ保険への資格情報が無効(切替後10日以上たってる)マイナ保険証の電子証明が切れてる
9	東京都		・マイナンバーカードの更新は10年、電子証明書は5年という違いを知らない方が多い。・ネットワークが不安定で前兆なしにエラーを起こす、その度に再起動が必要。
10	愛知県	病院	「電子証明書の有効期限が切れています」と表示されて確認できない事例が多々発生→5年前導入初期に作成された方のカードに電子証明書の有効期限の表記がないので期限切れを知らない方が続々と出でます
11	京都府		患者様のフリガナの誤り、旧漢字では●で記入される電子証明証を更新したらカードリーダーが使えなくなった
12	東京都		カードリーダー操作中や、突然準備中に切りかわり操作出来ない、マイナカードの電子証明有効期限内もカードリーダーでは資格出来ず市区町村に確認メッセージが出る
13	愛知県	医科診療所	電子証明書の有効期限切れで使用不可。暗証番号の入力がうまくいかず、3回失敗し使用不可となり役所で再設定してもらった。
14	京都府		マイナ保険証の有効期限でなく、その下に記入されている電子証明書の期限切れで使えないことがありました。
15	京都府		マイナンバーの有効期限は、OKなのに電子証明証の有効期限が切れている。
16	岩手県	医科診療所	電子証明書の期限が切れている事に気づかず、マイナ保険証を使用できない患者さんがいた、顔認証画面でカメラが起動せず顔認証が使用できなかった、端末の再起動で解決したが、アップデートに時間がかかり一定時間使用できなかった。
17	愛知県	歯科診療所	電子証明書の有効期限切れ。マイナンバーカードを置いても反応なし
18	石川県	医科診療所	電子証明書の期限切れの為、確認できなかった
19	広島県	医科診療所	マイナ保険証の電子証明書ぎれ。高齢者への説明、理解を得るのはむずかしい。
20	東京都	医科診療所	①患者のマイナンバーカードの電子証明の有効期限が切れている、②保険証のひもづけを行っていないのにマイナ保険証を使用しようとしている③マイナンバーカードの暗唱番号を変更した翌日に受診したが、24hマイナンバーカードを利用できない状態だったため、限度額認定証を取得していないので限度額の確認ができなかった。
21	新潟県	病院	上記以外で、マイナカードの電子証明書の期限切れのため使用できないケースが数回あった。
22	奈良県	歯科診療所	電子証明の期限がきれていて一度10割負担でお支払い頂いて後日確認後返金した
23	神奈川県	医科診療所	・電子証明の有効期限の存在を知らず、切れている人がいる・顔認証が通らない(大での人は暗証番号を覚えていない)
24	神奈川県	医科診療所	電子証明の有効期限が切れているのが患者様ご本人が分かっていない双子の情報がどちらも出てくる。ひもづいていないマイナ保険証が多い。
25	熊本県	医科診療所	電子証明が切れていた為、負担割合が分からなかった
26	神奈川県	医科診療所	電子証明書の期限切れでマイナで情報が登録できない
27	東京都	医科診療所	姓にも名にも●が出て、も●や誰だかわからない。電子証明書の期限切れが本人が認識していない。

電子証明書の期限切れ、更新忘れ

No.	都道府県	区分	問5 トラブルの具体的な内容を記載してください
28	神奈川県	医科診療所	①外国籍の公用の人（大使館）の資格が確認できなかった。②旧漢字などの対応ができていない。③5年前に使ったマイナンバーカードの電子証明書の有効期限切れが多かった。→お年寄には理解が難しいようでした。④外国の方のフリガナが全く別のフリガナになる。
29	京都府	歯科診療所	電子証明の有効期間切れで使用出来ないケースが増えている。特定の保険者においては保険証データが1年以上経っても登録されないケースがある。
30	熊本県	医科診療所	マイナカードの電子証明書の有効期限が切れていたため、保険証として利用できなかった
31	大阪府	医科診療所	電子証明書の期限が切れていた。生保の方が該当なしとなる。
32	愛知県	医科診療所	マイナカードの表面にかかっている有効期限は切れていないのに、電子証明書が切れていて使えなかった。電子証明書だけ先に切れているのには気づかないのでわからなかった。
33	埼玉県	医科診療所	カードリーダーの接続不良で使用できなかった。マイナ保険証の電子証明書期限切れの方が多く、更新しなければいけないことを知らない方が多数いた。
34	兵庫県	病院	患者がマイナンバーカードを更新しておらず、電子証明書が無効となっており、保険情報が確認できなかった。
35	兵庫県	医科診療所	マイナ保険証の電子証明書の有効期限が切れており使用出来なかった。
36	千葉県	医科診療所	①5/9「電子証明書期限切れ」＝申請手続きを忘れているかもしれません。②6/101月に転居届受理済みなのに古い住所の登録のままだった。③夏（日にちわからず）生保のマイナンバーカードが、まだ読み込めなかった。
37	千葉県	医科診療所	電子証明書の有効期限が切れている方が多い。患者様自身、有効期限があることをご存じない。使用途中で急に使えなくなった。原因は不明のまま。数回の立ち上げ直しで再び使えるようになった。
38	千葉県	医科診療所	電子証明書の更新がされていなく(そもそも知らない)使用できない方が数名いた。
39	兵庫県	医科診療所	電子証明がきれていた
40	愛知県	医科診療所	「証明書の発行期限が3ヶ月以内です」というエラーが出て読み取り出来ず、使えなくなる。

顔認証ができない、暗証番号忘れ、ロックされた

No.	都道府県	区分	問5 トラブルの具体的な内容を記載してください
1	大分県	医科診療所	顔認証のエラー（暗証番号で本人確認すると有効であるが、顔認証だと、エラーになる）
2	茨城県	病院	暗証番号忘れ、顔認証が出来ず逆上する患者
3	大分県	歯科診療所	他院では暗証番号で確認できたが、当院では出来ないことがあった。
4	山梨県	医科診療所	顔認証ができず、暗証番号も覚えていなくて受付不能
5	茨城県	歯科診療所	暗証番号忘れ、顔認証が反応しない
6	沖縄県	医科診療所	・マイナー保険証の暗証番号忘れ顔認証で登録してない方が多い・オン資格で旧漢字は■で出るので、保険証で確認した。
7	秋田県	歯科診療所	暗証番号忘れ、顔認証写真で開けない。
8	沖縄県	医科診療所	資格情報が出てこない、転居前の住所、旧被保険者情報、暗証番号忘れ、旧漢字でもないが沖縄県の名字が●で出ることが多い
9	静岡県	医科診療所	・●で出る理由がわからない・高齢者で3回暗証番号を間違えると困ってしまう・顔で認証できない時がある。・暗証番号がわからないと言う。
10	岐阜県	医科診療所	大きなトラブルはない。接続不良は時々ある。当院は小児科で、親さんが暗証番号を覚えていない、顔認証もうまくできない（動く、成長で顔が変化している）事が一番多い。
11	岐阜県	医科診療所	★顔認証の反応が悪い時、暗証番号を忘れる入力できない方が多い★高齢者を中心に単独でマイナ受付できる方が少ないため、受付業務が滞る
12	石川県	病院	・カードの向きが合っているのに違うとなる・顔認証ができず、暗証番号で本人確認をすると確認でき質問の承認するを押すとまた暗証番号がでてきてもう一度入力すると最後の質問に行き承認するとまた暗証番号がでてきて入力するとロックがかかりマイナ受付ができなかった。
13	岐阜県	医科診療所	マイナンバーカードを機械に置くと、「顔認証か暗証番号」と出る所が、出ない
14	静岡県	医科診療所	認証エラーの為暗証番号に変更するも番号わからず結局保険証にて確認となる。
15	静岡県	医科診療所	・接続不良でマイナンバーのみ持参している方の確認ができなかった・負担割合が本人の申し出と違ったため、本人に了承を得て役所へ確認をした。・顔認証がうまくいかず、暗証番号がわからない方がご高齢の方でたくさんいる。
16	愛知県	医科診療所	顔認証されず暗証番号のメモを探してやった。
17	東京都		上記と暗証番号がわからなくて何度か入力したがロックがかかってしまった何回までできるのか知りたい
18	東京都	医科診療所	・「●で出る」パソコンに取り込んでから手入力直す。・「認証エラー」顔認証エラーで暗証番号不明で資格確認のパソコンで目視確認の処理・「ICチップ破損」発行元に行っていた
19	愛知県	医科診療所	患者様が自分の暗証番号を覚えていない
20	東京都	医科診療所	5月に来院した患者さんで、暗証番号を間違え区役所でロック解除後6月は問題なくマイナ保険証を取り込めたが、7月は、保険証が変更していないにもかかわらず、エラーとなり取り込めなかった
21	京都府	医科診療所	在宅クリニックにおいては現実的に使えない。暗証番号を患者様が管理できない
22	愛知県	医科診療所	顔認証できず暗証番号も覚えていなかった
23	愛知県	医科診療所	新しい保険証を持っているのに、マイナの情報以前の保険情報だった。外字が●で表示される。フリガナが違っている。住所が引っ越し前のものが表示される。負担割合が更新されていない。電子証明書の有効期限切れ。マイナ確認済なのに資格喪失で返戻されてきた。暗証番号違いでロックが掛かる。
24	愛知県	医科診療所	・顔認証ができなかった。・暗証番号まちがえた人が、マイナカード、ロックされてしまい使えなくなった。
25	愛知県	医科診療所	利用方法がなかなか覚えてもらえず何度もスタッフが教えなければならない為、スタッフがもう一人必要となった。顔認証もされず暗証番号もわからず受付できない方がいました
26	愛知県	医科診療所	電子証明書の有効期限切れで使用不可。暗証番号の入力がうまくいかず、3回失敗し使用不可となり役所で再設定してもらった。
27	東京都		・患者さんが、自身の4ケタ暗証番号を誤認しており、3回エラーとなってしまった。・「高」「崎」といった氏名漢字が認識されず「●」と表記された。など。
28	愛知県	医科診療所	カードリーダーがタイムアウトとなり認証が出来ないため、使用できず。顔認証されず、暗証番号が分からないため、使用できず。
29	東京都		接続不良で顔認証がです、暗証番号も分からないとのことで紙の保険証で確認をした。
30	石川県	医科診療所	顔認証がうまくいかない事が多く、高齢の方が多いため暗証番号も覚えていない方が多く、どちらもできない場合、困ります。

顔認証ができない、暗証番号忘れ、ロックされた

No.	都道府県	区分	問5 トラブルの具体的な内容を記載してください
31	新潟県	医科診療所	顔認証のエラー、暗証番号のロック（静止が不可）
32	大阪府	歯科診療所	顔認証ができず、暗証番号のみの確認となった。暗証番号を忘れていた患者様はマイナンバーカードが使えなかった。
33	岩手県	医科診療所	・暗証番号を覚えていない。・マイナ保険証を作っていない、作る気もないと言われる。・マイナ保険証自体がめんどろと言われる。
34	秋田県	医科診療所	顔認証が出来ず、暗証番号で対応してもらうことが時々ある。
35	新潟県	医科診療所	アップデートのたび接続エラー、そのたび時間と人がとられて、業務に支障を来す高齢の方にタッチパネルは大変、顔認証もむずかしく、暗証番号も思い出せない
36	茨城県	医科診療所	顔認証されない時があり、暗証番号での認証になる事があった、（暗証番号が分からず、結局保険証の提出になった事もあった）
37	愛知県	歯科診療所	・暗証番号での読み取りができない。（間違いはないそう）・有効期限切れと出た→患者さんは切れていないと思うんだけど...とのこと
38	新潟県	歯科診療所	・顔認証できない→暗証番号わからずロックかかる
39	新潟県	医科診療所	顔認証が上手く行かず、暗証番号も不明
40	愛知県	医科診療所	認証エラーや、暗証番号まちがいによるロック？が多い。
41	新潟県	医科診療所	暗証番号の誤りによるロック、高齢者一人での入力作業が困難
42	広島県	医科診療所	暗証番号入力ミスによるロック、保険証の有効期限がのっていない
43	石川県	医科診療所	発行したばかりの保険証とマイナの内容が違っていた。マイナの機械がすぐフリーズする。顔認証が使えず、暗証番号も忘れていた方が多く、その場合は保険証で確認している。
44	新潟県	医科診療所	①社保→社保の切り替え（保険証原本届き待ち）のタイミングでオン資をしても新保険証情報が分からなかった。②暗証番号が分からず顔認証するも上手くいかないことが度々あった。
45	新潟県	医科診療所	顔認証がうまくできず、暗証番号も不明、※子どもの受診時父親が連れてきて暗証番号分からないケースがある
46	奈良県	病院	本人が救急車で来院され、顔面認証、暗証番号、共に使用することが出来なかった。
47	三重県	医科診療所	患者が乳幼児の場合、顔認証がうまくいかないケースが多い。親御さんも暗証番号までは覚えておらず、断念することが多い。
48	富山県	医科診療所	当院は小児科ですが、本人の顔認証がむずかしいことがある、又、付きそいの方が暗証番号をおぼえておられず、使用できないことがある
49	大阪府	歯科診療所	暗証番号を思い出せない人が多い使い方がわからなくて時間がかかる
50	愛知県	歯科診療所	・カードリーダーで顔認証できず、暗証番号をお忘れだったため手動でPCで認証を行った。・保険証が新しくなったとのことだがマイナ保険証が追いついておらず新しい保険証情報の確認ができなかった。
51	愛知県	医科診療所	暗証番号忘れて、顔認証も反応しない、カードリーダーが動かない同意取得済み患者一覧に表示されないマイナンバー持っていたが生活保護の方や受給証ある人。
52	三重県	医科診療所	暗証番号の有効期限切れ、保険証と紐づいていなかった、ICチップがこわれていた、ロックがかかっていて読み取れなかった。
53	茨城県	歯科診療所	顔認証がうまくできず、暗証番号では忘れていたパターンがありました。（複数回）
54	神奈川県	医科診療所	マイナ保険証を申請していない（高齢者は申請が難しい）方が多く、申請しないという方も多い。申請していても暗証番号を覚えてない方や限度額認定証を持っていないのにマイナンバーでは持っている情報になっており、こちらが正しいか判断がつかない。
55	神奈川県	歯科診療所	・住所が引っ越し前のまま更新されていない・顔認証が反応しない（暗証番号も忘れており使えなかった）
56	奈良県	歯科診療所	・顔認証エラーが出た為、暗証番号入力された方が3回まちがえてロックかかってしまった。・有効期限切れのエラー出た際、その旨お伝えするとどうしたら良いのかどこへ行けば良いのか？の質問の対応上追われた。住所が変更確認するとかなり前に変更手続きしているのに反映されないのはなぜか窓口できかれても不明なことを聞かれた。・マイナ保険目視モードの手間がかかりすぎる。
57	神奈川県	医科診療所	・電子証明の有効期限の存在を知らず、切れている人がいる・顔認証が通らない（大での人は暗証番号を覚えていない）
58	神奈川県	医科診療所	・顔認証が出来ない。・暗証番号が分からない。・新保険証が反映されていない。・カードリーダーの不具合など

顔認証ができない、暗証番号忘れ、ロックされた

No.	都道府県	区分	問5 トラブルの具体的な内容を記載してください
59	東京都	医科診療所	・保険証確認よりもマイナ保険証のカードリーダー操作が時間がかかり不満が多い印象・暗証番号を覚えていない方で使用を断念した方もいた
60	三重県	医科診療所	・以前より受診されている患者様でオン資にて該当なしとなった為、患者様に保険証お変わりなしか確認した所、保険証変更なしとの事だった為、そのまま保険で登録した。顔認証がうまくいかない。・暗証番号のタッチ反応が悪い
61	熊本県	医科診療所	暗証番号を忘れており顔認証で行っていたが何度も試みたが認証できず、保険証を提示してもらった
62	熊本県	医科診療所	顔認証できず、暗証番号を数回してしまいロックがかかった。有効期限切れの方も多しいた。手続きに時間がかかり、窓口での混雑がある。他の患者様と操作時間でトラブルになった。
63	神奈川県	医科診療所	マスクを着用していると顔認証が出来ない、スタッフが説明で取られてしまう。認知症の方や高齢の方等暗証番号をお忘れ。
64	熊本県	医科診療所	顔認証の読み込みがうまくできず、暗証番号を覚えてない方が多いので確認がとれない。
65	新潟県	医科診療所	マイナ保険証の有効期限切れがあった(1件)顔認証が何度やっても認証できず、暗証番号もわからず認証できなかった(1件)
66	京都府	病院	・患者は寝たきりで、暗証番号分からず、結局使えなかった・紙の限度額と区分が違った。役所に問い合わせたら紙が正しいと言われた。
67	福岡県	医科診療所	暗証番号の入力でのエラーがあります。1回しか押してないのに、2回反応したりするそうです。そのせいで3回まちがえてロックがかかってました。
68	熊本県	医科診療所	カードリーダーで認証後PCに情報が来ない事があった暗証番号の入力の接触が悪く、入力できないと言われることが多々あった
69	熊本県	医科診療所	顔認証の読み込みが出来ない。高齢者の方は暗証番号を覚えていないのでロックしてしまう。
70	神奈川県	医科診療所	資格情報が更新されておらず使用出来なかった、保険証があったため対応出来た。顔認証がうまくいかず暗証番号も忘れてしまった方が使用出来ない(特に高齢の方に多い)高額療養費制度の押し忘れが多発しており、正しい負担割合を取り込むため事務が案内のため対応しなければならぬ、手順を掲示したり、説明するか次の月に来院するときには忘れてしまっている方がほとんどで
71	熊本県	医科診療所	①乳幼児の顔認証が、成長により不可となる場合が多く、暗証番号を知らない人が連れて来た場合に実施できなかった。②紐づけがうまくできておらず、本人の対応を行っても不可となる人が複数いた。
72	大阪府		期限内で暗証番号の期限が切れていた(3年?)
73	石川県	歯科診療所	・住所が以前住まれていた所のまま更新されていない・旧字体の一部が●で表示される・患者様が暗証番号を複数回間違われ、マイナンバーカードが使用できず、持ち合わせていた保険証で確認した。
74	大阪府	医科診療所	暗証番号わからない人が多いので結果使えない。顔認証がうまく認証されない、資格の情報が切り替えになる時反映が遅すぎる保険証が平成から変わってなし方でも資格情報が登録されていない。お年寄りの方が画面の文字が読めないことがある、車いすの方が難しい(立ってる方に合わせる為)子どもも親が抱きかかえてますマイナンバーカード+医療証は別に提示する必要があるのか患者さんは知らない
75	大阪府	医科診療所	顔認証が出来ない暗証番号が分からない
76	群馬県	医科診療所	・氏名のフリカナで小文字が大文字で入力される(例、ショウイチ正)→ショウイチ違)・患者さんがマイナンバー保険の読み込みの協力を望まれるが暗証番号など個人情報の取り扱いなど不安を感じる
77	長野県		高齢の方は特に暗証番号を忘れてるので、顔認証でやってもらのですが、うまく合わせられなくて、2回以上できないと、その日はもう使用できなくなってしまいます。
78	和歌山県	医科診療所	①本人の暗証番号の覚えまちがいで手続きが結局紙保険証になった。②認証に時間がかかりすぎるようになり近日メンテナンス予定となっている
79	熊本県	医科診療所	顔認証でうまく読み取れず暗証番号がわからずロックがかかり確認できなかった。(高齢者に多々あります。)保険情報が変わってもマイナにすぐに反映されない。(新しい保険証は持っていたがマイナンバーには、まだ反映されていなかった。)
80	岩手県	医科診療所	マイナ保険証受付の操作がわからない患者さんにはつきっきりで説明する必要がある、顔認証がスムーズにいかない、暗証番号を覚えていないマイナ受付が面倒だからと言って、保険証確認にもどす患者さんがいる

顔認証ができない、暗証番号忘れ、ロックされた

No.	都道府県	区分	問5 トラブルの具体的な内容を記載してください
81	福井県	病院	顔認証ができなくて本人も暗証番号を覚えていなかった。
82	埼玉県	医科診療所	顔認証の方でエラーのため、暗証番号入力を求めたが、本人が忘れて対応できなかった
83	埼玉県	歯科診療所	高齢者の方が自分の暗証番号を忘れてしまい、カードにロックがかかってしまった。役所で解除しないと、マイナ保険証が使えないことを理解していない。使う際の注意点などをもっとしっかり説明するべきだと思う。
84	兵庫県	医科診療所	顔認証がでまない、暗証番号・わからない
85	兵庫県	医科診療所	暗証番号を何度も間違える/マイナンバー福祉の情報がまいので、変更を忘れてしまう。
86	兵庫県	医科診療所	患者さんが暗証番号を間違えると使用できなくなった
87	兵庫県	医科診療所	・なかなか回線がつかまらない。・暗証番号を忘れている患者さんがいる。・ひもづけの仕方をきかれる
88	兵庫県	病院	保険の変更していたが、有効になっていた顔認証が使えない方がいた（暗証番号分からない方）
89	兵庫県	病院	顔認証（カオラ（富士通））読み取りエラーが頻発、暗証番号を覚えていない患者が多く、認証確認に時間がかかる。
90	兵庫県	医科診療所	・保険証を持参され資格はあるのに無効と表示される。顔認証ができなくて暗証番号を入力していただいた・マイナ保険証で受け付けした場合、限度額認定証の区分がわからない・生活保護の方で医療券の番号は合っているのに資格無効と出る
91	高知県	医科診療所	顔認証ができない（認識されない）際に高齢者が多い為、暗証番号を忘れていた事が多々あり、マイナンバーが使えない事がある。
92	山口県	医科診療所	認証できない。動かなくなる。暗証番号を忘れてロックがかかり、クレームを受ける。
93	山口県	医科診療所	入院になったため、家族の方がマイナンバーを利用したが、本人も暗証番号がわからず結局手続きに行ってもらった。
94	山口県	医科診療所	顔認証に時間がかかる。暗証番号を忘れていた。
95	山口県	歯科診療所	資格変更後の新しい情報に変わっていなかった。顔認証が通らず、4桁の暗証番号を覚えていない。車いすの患者さん、子ども場合、暗証番号が分からないと顔認証が難しい。
96	千葉県	医科診療所	カードリーダーが接続エラーになり、立ち上げ直すのに時間がかかり、患者様をお待たせしてしまった。顔認証がうまくいかず、暗証番号も覚えておらず、困った。
97	千葉県	医科診療所	顔認証できず、暗証番号しかわからず→結局紙の保険証で対応した。
98	千葉県	医科診療所	顔認証がほとんどOKにならない。暗証番号を忘れる。短時間でロックがかかり、その都度パスワードの入力が必要、対応に時間がかかり、苦情を頂いた。
99	千葉県	医科診療所	顔認証がなかなか上手く反応しない。本人が暗証番号を覚えていない、または間違っていてロックがかかる。
100	千葉県	医科診療所	子供の場合、ほぼ全員の子が顔認証できていない。祖父母と来院の時は暗証番号がわからず使用できない。
101	千葉県	医科診療所	顔認証が上手くできず、タイムアウトになる。本人が暗証番号を忘れていた。保険証が変更されているのにマイナンバーカードに反映されていない。
102	千葉県	歯科診療所	顔認証がエラーの時、ご本人が暗証番号を覚えていなくて、先に進まないし、対応に時間がかかる。
103	千葉県	医科診療所	暗証番号忘れ。カードリーダーの操作の都度尋ねられ、業務に支障、受付混雑
104	千葉県	歯科診療所	本人確認のための暗証番号の入力ミスでロックがかかりマイナンバーが使えなかった
105	千葉県	医科診療所	訪問診療であり保険証の確認すら困難な状況なのにマイナ保険証の暗証番号の確認は不可能、絶対無理。

患者さんとの間でトラブル

No.	都道府県	区分	問5 トラブルの具体的な内容を記載してください
1	山梨県	医科診療所	顔認証エラーや操作の途中で出してしまうエラーになってしまう事が多かった機械の操作に不慣れな高齢者が多く、スムーズにいかず怒り出す人が何人もいた。
2	茨城県	医科診療所	期限切れとオン資で出てるが、患者さんは切れてないと保険証を出してた。患者さんは怒りながら帰り、受付待ちが大行列になった。
3	茨城県	医科診療所	・資格は有効のはずだが無効となっていた。・小児で顔認証NGとなり、暗証番号も分からず、父親に機械が壊れていると言われた、自費になると伝えると怒り、大声でこの病院は具合の悪い子供を診てくれないと言われた、自費は嫌だと診察せずに帰った・毎回、アップデートの際に通信中と表示が続き
4	静岡県	医科診療所	保険証の変更があるのに内容が変わっていなかったマイナ保険証で確認できなくて区役所から問い合わせがあった（患者さんが怒っていると）
5	静岡県	医科診療所	患者さんの公費は、結局、紙の保険証となるため、「じゃあ、意味がない！！」と怒鳴られる。資格情報の無効は、結局、本人に確認しなければいけないので、患者さん本人が不審感が出る。等
6			●や漢字に●で表示されて患者さんが怒る、同じマイナンバーでもよみとりえによって反応しないことかある。情報が3つ以上●だと別人だと認識される（例）保険者●生年月日、同姓同名だと違う人がでる
7	愛知県	医科診療所	やり方がわからず1つ1つ確認されるが、個人情報のため対応できず怒られる。院内に入れない方（発熱のため）がマイナンバーしか持参しておらず困った。
8	大阪府	歯科診療所	2度カードリーダーが真白で使用出来ずがありました、上の項目にありませんが自身で処理を進められず、受付が混んでいて対応出来ず大声で怒鳴られた倒がありました
9	石川県	医科診療所	・該当資格がありませんとなるが、保険証を確認すると変更していない。・マイナ保険しかお持ちにならなかった方が登録できず、患者様が怒り、こちらで市役所に番号を聞いた。
10	広島県	医科診療所	・1ヵ月以上前の古い保険情報のままになっている。・来院のたびにマイナ保険証の確認があり、わずらわしい。・マイナンバーカードは使いたくない、怖いなどお怒りの声もありまし
11	神奈川県	歯科診療所	顔認証が4割程度できない、高齢者がめんどくさいと怒りはじめる
12	埼玉県	医科診療所	ほぼ毎回デバイスがフリーズする為、再起動に時間がかかり、結局保険証をお預りする。（怒る患者さんもいます）
13	兵庫県	医科診療所	日曜に必ず不具合がでます、エラー/患者さんから怒りのクレーム
14	兵庫県	医科診療所	「窓口にお持ち下さい」とカードリーダーに表示され、市役所へ持参された方が何人もいます。その方達は少し怒っていましたが、当クリニックではどうすることもできません。
15	兵庫県	医科診療所	・高額医療限度額変更による保険証提示を求めたが、激しく怒った。
16	千葉県	医科診療所	名前の●が出てきたのと住所違い。朝一で立ち上げたが途中、接続不良になり、再度立ち上げ負担割合が不明、有効期限が不明等。患者様のサポートでついた際、怒鳴られた。顔認証が中々読み取らない為、患者様を待たせる。タッチパネルの反応が悪い。転職した患者様の情報が反映していない。

発熱外来で対応できない

No.	都道府県	区分	問5 トラブルの具体的な内容を記載してください
1	茨城県	医科診療所	保険変更の情報の反映が遅い／発熱外来で院内に案内できない方の受付ができない。フリガナの大文字、小文字統一されていない
2	栃木県	医科診療所	発熱外来で院外での対応となる時に患者さんがマイナンバーカードしか持っていなかった為、確認できなかった
3	沖縄県	医科診療所	保険切り換え中の人の保険切れ高期高齢、国保の人の更新されていない発熱外来の患者さんのマイナ預りができないので対応どうするべきがる
4	石川県	医科診療所	発熱外来の都合上、読みとりすることができない。
5	石川県	医科診療所	マイナ保険証に情報が反映されるよりも、紙の保険証が発行される方が早かった。マイナンバーカードリーダーを持ち運べないので、動線を分けている発熱患者がマイナ保険証しか持っていない場合、対応に苦慮する。
6	山梨県	医科診療所	・保険証に変更あっても反映されるまで時間を要し、特に社保は保険者の確認が難しいことがある・発熱外来の場合院外対応しているため、院内設置のカードリーダーにて受付できない・中国、韓国の方→漢字の音読が出るが、実際の読み方とちがう
7	愛知県	医科診療所	・オンライン資格の機械のトラブルがあり、機械の使用ができなくなったため、マイナンバーの受付が停止になった。・発熱の方の使用ができない・福祉公費のカクニンができない。・停電になったら困る
8	愛知県	医科診療所	やり方がわからず1つ1つ確認されるが、個人情報のため対応できず怒られる。院内に入れない方（発熱のため）がマイナンバーしか持参しておらず困った。
9	石川県	医科診療所	・年配者の方の機械への不慣れ・パスワード3回間違いによるマイナンバーカードのロック・車で対応する発熱患者で保険証の持参のない方への対応・休日診療の時の「マイナポータルアプリ」がメンテナンス中で使えなかった・資格喪失しているはずなのに情報が更新されていない・保険証での受付の方が何倍も早い・公費情報が反映されていない
10	東京都	医科診療所	患者様の保険証資格情報が無効で確認が出来なかった。発熱患者様は院外テントで診察する為、院中にあるマイナ機械で確認が出来なかった。
11	三重県	医科診療所	発熱外来にて院内に入れない患者がマイナンバーのみ持っており、保険証がなかった為、確認を行えなかった。/マイナンバーのパスワードを口に出しながら打ち込んでいた。
12	群馬県	医科診療所	発熱外来を、駐車場で車内で行っているが、マイナンバー保険証では屋外でカードリーダーが使用出来ず、こまっている。車で来院した患者からマイナンバー保険証をもらい、暗証番号を聞いて、カードリーダーで読みこむこてになるか？不安です上記の対応方法を、ぜひとも教えて下さい！
13	奈良県	医科診療所	コロナ疑い、発熱の患者様だとマイナで確認ができない、マイナ保険証で確認した際、保険証の有効期限が表示されない事が多い。
14	福井県	医科診療所	発熱対応患者の場合、中には入ってもらわないため、保険証で対応せざるを得ない。
15	山口県	医科診療所	保険証の資格取得日が反映されない。発熱外来の方に使えない。

操作に時間がかかる、受付混雑、待ち時間が増える

No.	都道府県	問2 区分	問5 トラブルの具体的な内容を記載してください
1	茨城県	医科診療所	マイナ保険証が紐づけられていないが、患者さんご自身がよくわかっていない当院のカードリーダーで紐付けもできるが、時間がかかってしまうので受付が混乱する
2	栃木県	医科診療所	ルーターとカードリーダー間の回線がうまく安定しなく、マイナ及びオン資の確認ができるときとできない時があり、マイナをお持ちいただいた方が来院タイミングによって、確認までに時間がかかることが何度がありました。(レセコンメーカーに問い合わせ、原因調査しましたが、分かったものの、即日対応できるものでなかったの、困っている状態です...)
3	石川県	医科診療所	朝いち、昼いちでの顔認証に時間がかかる、あまり間をおかず顔認証はスムーズに確認とれるのですが間があると時間がかかる
4	山梨県	医科診療所	国保の有効期限が表示されない。マイナンバーを登録するのに1人に時間がかかってしまって混雑する。保険証に変更があった方が新しい保険証にきりかわっていない
5	静岡県	医科診療所	アプリが起動するまで時間がかかる。週に2~3回フリーズがある。再起動にて対応
6	栃木県	医科診療所	すぐフリーズする為作業に時間がかかる。
7	東京都	医科診療所	・ご年配の方が多くと操作に時間がかかり受付が混雑してしまう。・マイナンバーが読み取れない
8	愛知県	医科診療所	・高齢者の方ができない方が多く、受付に人がとられてしまう。・接続不良で業務がとまってしまう事が多い。・問いが多すぎて時間がかかる為、混乱してしまう。・マイナ保険証の有効期限はいらないと思う。
9	愛知県	医科診療所	保険証切りかえ時反映されていない、端末不足端末の使用方の説明に時間がかかる(老人は一人で操作できない)
10	静岡県	医科診療所	資格確認連携に時間がかかり、患者さんの待ち時間が増えてしまっている
11	滋賀県	医科診療所	時間がかかりすぎて受付が渋滞している
12	栃木県	医科診療所	カードリーダーの接続不良で半日、もしくは1日カードリーダーの立上げに時間がかかった。(3日に1度は立上げに問題がある為、12月から大変心配である。
13	東京都		当院の設置のパソコンが、ずっと立ち上がっておらず毎回患者さんを待たせての認証になるので(認証画面に持っていくのに時間がかかる)
14	岩手県	医科診療所	顔認証に時間がかかる。高レイ者は操作が難しく補助が必要、マイナカードとりわすれ
15	静岡県	医科診療所	停電(かみなり)でなかなか時間がかかり使用できない
16	愛知県	医科診療所	・マイナ保険証が有効になっていたにも関わらず、実際に持参された保険証とは違っていた。・マイナ保険証を機械に通したが、反応しなかった時がある。・高齢の方はとにかく時間がかかる。
17	愛知県	医科診療所	ボタンが押せない、反応しない、高令者が多く操作に職員が1人とられる、1人1人に時間がかかり受付時間がかかり、混雑する。
18	静岡県	医科診療所	外字●が毎回でて、手間。・接続エラーがしやすい、接続処理をしている間に業務がとどこおる・年配の方は操作がわかりにくい、画面が見にくい、時間がかかる→苦情多い・高齢者が多いのでわかりにくく画面も見ずらく、一人一人の受付に時間がかかりすぎる
19	愛知県	医科診療所	患者さん本人の操作が必要なため、説明に時間を要して受付に時間がかかる事がある。
20	三重県	医科診療所	顔認証の反応が悪い、1人に時間がかかる為職員の負担が増えた。
21	三重県	歯科診療所	資格情報が無効と表示されたので、健康保険証を一度帰宅して持ってきてもらった。なかなか認証されず、診察まで時間がかかってしまった。
22	大阪府	歯科診療所	暗証番号を思い出せない人が多い使い方がわからなくて時間がかかる

操作に時間がかかる、受付混雑、待ち時間が増える

No.	都道府県	問2 区分	問5 トラブルの具体的な内容を記載してください
23	三重県	医科診療所	・カードリーダー読み取りに時間がかかることがある。・同姓同名の患者の混同・保険者番号に変更ないのに変更と判断してくる。
24	富山県	病院	①有効期限、事業者名なども確認できるようにしてほしい②住所が表記されていない人もいる。③マイナンバー読み取りに手間がかかり、時間がかかる、読み取っている間カルテはフリーズするため、使えない年配の方は特にマイナ保険証を利用するのは難しいらしく、受付のスタッフが説明しなければいけない、受付業務に支障が出る④受給者証も確認できるようにしてほしい⑤顔写真と本人の顔が違うことがある。(別人に見える)
25	新潟県	医科診療所	・車イスで来院された方のカードリーダー操作の対応が大変だった。・アップデートに時間がかかる為。(コンピューター立ち上げ時など)しばらくオンライン資格確認が使用できなくなり困っています
26	大阪府		旧漢字の文字化け→住所等は推測できないため入力に時間がかかった、カードリーダーが突然使えなくなることがあり、再起動等で患者様をお持たせした。
27	大阪府	歯科診療所	高齢者の方には操作が難しいようで保健証確認に時間がかかり受付業務に支障をきたす。名字が変られた方の保険機関とマイナンバーで連携が取れていないようで新・旧両方の名前が登録されている。
28	神奈川県	医科診療所	受付時間が3倍以上に増えて業務障害。機器も1台で対応困難
29	神奈川県	医科診療所	・資格無効と表示されるが、保険者に聞くと有効と回答される・年配者が、スムーズに操作出来ず受付に時間がかかる
30	神奈川県	歯科診療所	カードリーダーにエラーは出ないが顔認証時にカメラが起動せず読み込めない。資格なしも出てくる事多、問い合わせにも時間がかかり受付業務に支障あり。
31	佐賀県	病院	暗唱番号を忘れてる。保険証には枝番がないがマイナンバーだと枝番がある。子供の医療費受給資格証の確認ができない。マイナンバーに問い合わせるとき時間がかかる。
32	神奈川県	医科診療所	アップデートに時間がかかりクリニックの診察時間内に使用できなかった定期的使用できなくなる(原因不明)
33	神奈川県	医科診療所	カードリーダーで受付してから、情報がくるまで時間がかかるので、中々受付できないことがある(多い)保険証が紐づいてなかったり、紐づいてる保険情報が違った。現住所とマイナンバーの住所の違い
34	福岡県	歯科診療所	こちらのLANには問題発生していない(他で使用)状態で混み合うと接続に問題がと出てきて再起動に時間がかかります。
35	東京都	医科診療所	・保険証確認よりもマイナ保険証のカードリーダー操作が時間がかかり不満が多い印象・暗証番号を覚えていない方で使用を断念した方もいた
36	神奈川県	医科診療所	高齢者は不慣れで時間がかかる
37	福岡県	歯科診療所	読み込みに時間がかかった
38	佐賀県	医科診療所	マイナ保険証の利用が少なく、カードリーダーの接続が切断されていてまた接続するのに時間がかかり、患者様を待たせてしまった
39	静岡県	医科診療所	マイナタッチの接続不良による使用出来ない状態。その都度業者とのやり取り→時間がかかりすぎる。
40	熊本県	医科診療所	カードリーダーの接続不良等で、時間がかかり受付が混雑した。保険証には枝番がなく、マイナンバーカードで受付すると枝番が出てきて、上書きしていいのか、混乱する。(どちらが正しいのか分からない)
41	愛知県	医科診療所	高齢者が多いため、カードの置き方がわからない、来院のたびに使うのが面倒、持参していても操作が嫌だから保険証でいいという方が多い。指先がカサカサしていてタッチしていてもカードリーダー、反応しないことがある。高齢者はタッチ操作に時間がかかるためカードリーダーがエラーをおこすことがある

操作に時間がかかる、受付混雑、待ち時間が増える

No.	都道府県	問2 区分	問5 トラブルの具体的な内容を記載してください
42	神奈川県	医科診療所	レセコン、電子カルテが●かなくなって困った。レセコンの立ちあげ、終了が複雑でとても時間がかかる。
43	長野県	医科診療所	初診の方の情報が表示されないときがあり、受付するまでに時間がかかった。自費での負担にはならなかった。
44	大阪府	医科診療所	・保険証が変わって1ヶ月以上たってるのに反映されてない（患者に聞くが気分を害する）・毎回同意するのは時間がかかりすぎる、全員マイナンバーになれば行列ができる忙しいのにマイナンバーのやり方の説明に時間をとられる
45	大阪府	医科診療所	受付にトラブルが多い、時間がかかる
46	岩手県	医科診療所	・●が出る、接続不良などで患者対応に時間がかかった。・資格情報が無効を患者に伝えるもすぐには納得してもらえなかった。
47	香川県	医科診療所	高齢の方は使い方が分からず、対応に時間がかかるため、窓口が混雑する。
48	福井県	医科診療所	認証されずパソコンを再度入れて認証されたが時間がかかり待つ人がいて困った
49	兵庫県	医科診療所	・顔認証が確認されるまで時間がかかり患者さんがおこったりすることが何度もあった。
50	兵庫県	医科診療所	一番困るのは退職などして保険内容が変わっていてもそれが反映されておらず窓口でその確認対応に時間がかかる。来院数が多い現場では余計な時間を取られる。
51	兵庫県	医科診療所	保険証持参なしで（マイナカードのみ持参）受診時、資格情報無効→保険者に確認が時間がかかり受付業務が滞った。
52	兵庫県	医科診療所	・資格変更があったのに新情報が登録されていない。→保険証で確認した。・資格あるのに「無効」とでる→会社や保険に電話して資格確認した・リーダーでよみとりしてから反映されるのに時間がかかり、患者情報取得に時間がかかり、待ち時間が長くなった。
53	兵庫県	医科診療所	高齢者ばかりなので操作説明に時間が割かれる。再起動に時間がかかり渋滞になる。マイナンバーをされると他の患者を開けない（非常に不便）
54	兵庫県	医科診療所	接続不良・認証エラー、反映されるまでかなり時間がかかる。
55	山口県	医科診療所	カードリーダーの接続がうまくいかず、業者を何度も呼び大変だった。保険証変更後も新しい保険証が登録されていない。マイナンバーの使用方法を説明するのに時間がかかる。
56	千葉県	医科診療所	カードリーダーが接続エラーになり、立ち上げ直すのに時間がかかり、患者様をお待たせしてしまった。顔認証がうまくいかず、暗証番号も覚えておらず、困った。
57	千葉県	歯科診療所	顔認証できない。薬剤情報取得に時間がかかりすぎてできない。
58	京都府	医科診療所	カードリーダーにエラーが表示されると、回復までにかかなりの時間を要し、その間利用がストップマイナーカードと保険証利用で診察の順番が前後してしまう場合がある。
59	京都府	医科診療所	マイナンバーカードのみ持参で名前が●になり、運転免許証で確認した。接続エラーで受付ができず、後で来た患者と順番がかわり、クレームになった（後で来た方は保険証提示）

機器の不具合が頻発

No.	都道府県	区分	問5 トラブルの具体的な内容を記載してください
1	大分県	病院	同じ月に確認した時、1度はできたが2度月は不具合で確認できなかった。
2	茨城県	歯科診療所	氏名にが出る資格確認用のPCがすぐ不具合をおこす顔認証が1回もOKでない患者がいた。
3	茨城県	歯科診療所	接続してるパソコンの不具合。退職者の保険証情報が以前のままの登録で新しい情報が反映されていない
4	大分県	病院	顔認証の不具合
5	山梨県	医科診療所	たまに固ってしまい、再起動をかける事があった接続しているPCに不具合があり、2週間位カードリーダーが使用できなかった
6	茨城県	病院	インターネット回線の不具合
7	茨城県	医科診療所	カードリーダー不具合（起動しない）
8	栃木県	医科診療所	動きがおそい、電子カルテの使用でマイナ保険証の機械を使うと電カルに不具合が生じる時ある。
9	沖縄県	医科診療所	落雷・停電によるシステムの不具合
10	茨城県	歯科診療所	カードリーダーとPCの接続、バージョンアップにともなう不具合
11	茨城県	医科診療所	・システム側の不具合でカードリーダーが突然使用できなくなる日があった
12	静岡県	歯科診療所	機械の不具合で使えない時がありました。（週1回は使えなくなります）
13	静岡県	医科診療所	カードリーダーの不具合、レセコンへの負荷大のためのトラブルが多い
14	静岡県	医科診療所	接続不良も時々あります。12月より全員がマイナンバーになった場合不具合が生じた際はどうなるのか心配です
15	栃木県	医科診療所	カードリーダーが立ちあがらない、途中で電源が落ちてしまうなどの不具合があり利用出来ない日が続いた、●で出るところは修正をしなければならない為手間がかかる
16	岐阜県	医科診療所	24年5月より、認証できたり、できなかったりずーっと今も不具合あり。
17	愛知県	歯科診療所	インターネットに不具合が生じたのか、ずっと接続中になっていてカードリーダーの操作が出来なかった。（患者様が利用する約10分間くらいのみ）自動的に復旧した。
18	愛知県	医科診療所	機器の不具合
19	東京都		マイナンバーカードリーダーの不具合で使用不可（丸1日）の間、保険証持参の患者には保険証で確認、持っていない方は未確認のまま診察。マイナンバーの限度額でレセ提出後返戻になった。
20	和歌山県	医科診療所	カードリーダーとPCの接続不具合
21	愛知県	医科診療所	トラブルや不具合ではないが、名前の漢字が表示されないのは困る
22	東京都		機械の不具合が1週間ほど続いた間合せの連絡でたらいまわしにされ業務に支障がかなりあった
23	和歌山県	医科診療所	カード自体の不具合
24	東京都	医科診療所	上記トラブル不具合により、業務に支障が出て多くの患者様をおたせしてくまった。また、上記トラブルが多発している。
25	愛知県	病院	国保の有効期限が表示されないのは不便（トラブル不具合ではないかもしれませんが）暗証番号と顔認証を行っても保険内容がまったく表示されなかった（1件）
26	東京都		レセコンベンダーの設定ミスにより、不具合が多発していて、ようやく先月その原因がわかり、解消したのそれまではオン資のエラーが続き、利用出来なかった。
27	愛知県	医科診療所	カードリーダーの不具合が多い。再起動で大半は改善されるが、それに時間を取られる。
28	愛知県	医科診療所	カードリーダーの不具合がパソコン本体におよび診療不能となった。
29	東京都		カードリーダー接続不良？のため、カードの読み取りがいきなり。操作の途中で待機中や準備中の表示になってしまい、操作不能になってしまう。※上記不具合をくりかえしている
30	滋賀県	医科診療所	カードリーダーの不具合によりマイナカードが読みとれなかった。ご持参いただいたマイナカードが期限切れだった、高齢者には管理等が難しいと思われる。
31	和歌山県	医科診療所	カードリーダーの不具合が多い
32	滋賀県	医科診療所	トラブル、不具合なし

機器の不具合が頻発

No.	都道府県	区分	問5 トラブルの具体的な内容を記載してください
33	石川県	病院	未使用のため不具合はなし
34	京都府	医科診療所	オン資で双児（同性）の枝番号が毎回変わる。（→返戻となった）生年月日性別が同じ場合、オン資のみでは不具合が発生する。
35	京都府		機械の電源がつかなくなった。修理に出したが代替機なし。修理1ヶ月かかる。その間、マイナ対応できなかったので受付対応が時間かかった。
36	滋賀県	医科診療所	カードリーダーの不具合
37	岐阜県	医科診療所	HP製の機器のスイッチ不具合：オンできない
38	新潟県	医科診療所	不具合により、受付に時間を要した。
39	新潟県	医科診療所	「読みとれません」のメッセージが出ました、他の方では、読みとり、使用できたので、役所に電話確認、カードの不具合か？役所に行っていました。
40	東京都	医科診療所	電カルとの連携の不具合で他人の10番号で連携してしまう。
41	新潟県	医科診療所	顔認証が出来ない→アプリがすぐに不具合となり、一旦立ち上げ直さないと次が出来ない
42	大阪府	歯科診療所	顔認証の不具合（他病院では正常に認証できていたそう）
43	京都府	医科診療所	不具合？か、氏名のフリガナが全て大文字で出てしまうので、レセプトに影響が無いように修正しています。（例:ショウタ→シヨウタ）
44	東京都	医科診療所	反映されるのに2、3日かかるのが不具合と感じる。患者はその日に来院したい
45	大阪府	歯科診療所	マイナ保険証の情報が古く保険証持って来てもらった。ネットの不具合で確認出来ず。
46	富山県	医科診療所	回線の不具合
47	三重県	医科診療所	突然のネットワーク不具合（原因不明）
48	三重県	医科診療所	カードリーダーは正常だが、カードが読みとれなかった（カードの不具合）
49	東京都	医科診療所	カードリーダー顔認証不具合で、カードリーダー交換（2回目）
50	三重県	医科診療所	・オンライン接続エラー・カメラ機能不具合（カメラ起動エラー）
51	奈良県	医科診療所	夜の診察になるとカードリーダーの不具合が生じる。これでは、保険証がなくなれば、患者情報がわからない
52	京都府	歯科診療所	カードリーダーの接続の関係なのか本人の設定の不具合か分からなかったがパスワードが他院では出来たのに当院では認証できなかった。
53	東京都	医科診療所	サーバの不具合でつながらず、保険情報が分からない転職直後はマイナンバーカードに情報がないことがほとんどで、社保保険証の発行期間と変わらなくて、意味がない。
54	広島県	病院	半日くらい機械の不具合で使用できない日があった。
55	宮城県	医科診療所	サポート担当者が当院に言わずにアプリのパスワード変更し、2日間使用不能となった。院内LANのネットワークの不具合でオン資の使用できず。
56	神奈川県	歯科診療所	機器の不具合（システムエラー？）で結局保険証を用いて内容確認した（接続不良？）
57	神奈川県	医科診療所	機械自体の不具合により数日マイナ保険証での対応ができなかった。
58	神奈川県	医科診療所	カードリーダーの不具合に日々悩まされています。
59	群馬県	歯科診療所	認証するPCの電源の不具合によりマイナンバーカード自体が使用できず。
60	神奈川県	医科診療所	・該当なしと出るため保険が有効かわからない、枝番を入力できない、機械の接続不具合・オン資の住所が古いのか新しいのかわからない、オン資が有効の状態に登録しても再度患者画面を開くと該当なしと出る他多数
61	神奈川県	医科診療所	オン資用PCハードが不具合でよみとれなかった
62	神奈川県	医科診療所	PCの不具合があった。（カードリーダーと接続しているPCが1台のため）
63	東京都	医科診療所	日によって、限度額の同意をしたり、しなかったりする顔認証が同人物で2～3度できなかったことがあるトラブルにはなっていないが、特に高齢者の方、毎回毎回操作説明、操作が覚えられない、（操作説明貼っている）→マイナンバーカードの●気の不具合でマイナンバーカードでの確認ができないとご本人より申し出があった。本人がそのことがわからなかったときはどうするのか？
64	長野県	歯科診療所	認証に時間がかかる。回線の不具合。

機器の不具合が頻発

No.	都道府県	区分	問5 トラブルの具体的な内容を記載してください
65	石川県	歯科診療所	原因不明のカードリーダー不具合、エラー表示で使えず（読取できず）
66	大阪府	医科診療所	・●で出る他にも、住所の「-」ハイフンがレセコンと規格が違う？のか「？」で表示される。・カードリーダーがかなりの頻度で接続不良（重故障）と表示される、不具合が起きた時の問合せ先もわかりづらく、トラブルが起きた時のフォローが手薄に感じる、レセコンメーカー、リーダーのメーカー、資格確認の3者でたらい回しにされて時間と労力を要する
67	大阪府	医科診療所	カードリーダー読取りの不具合、再起動を余儀なくされる、わりと頻回に起こる、保険証は有効なのに資格なしと出ることあり、保険者にマイナカードのひも付けができていない
68	神奈川県	医科診療所	カードリーダーの接続不良が一番多く、クリニックには負担です、電カルとの連携の不具合です。
69	埼玉県	医科診療所	認証機の不具合が、日々あります。
70	兵庫県	医科診療所	朝9:30まで、ネットワークエラーで使えないことがあった。このような不具合が解消されなければ、保険証は廃止すべきではない。
71	兵庫県	医科診療所	日曜に必ず不具合がでます、エラー/患者さんから怒りのクレーム
72	高知県	医科診療所	今まで有効の表示があったものが急に無効と表示された。患者に確認したところ、保険証変更もないとのことで、有効時の情報のままで対応している。（3か月ほどその状態。レセ返戻もないですが…）カードリーダーの不具合、読み取りができず、保険証の持参もなかったため帰られた患者さんはいました。カードリーダーの交換に1か月以上要したため、患者には迷惑をかけていました。
73	山口県	歯科診療所	8月7日からオン資不具合で現在もオン資確認できないまま修理対応待ちです。
74	兵庫県	医科診療所	カードリーダーに接続しているパソコンに不具合が発生しました。キーボードを押しても反映されない状態となり、コールセンターに連絡。パソコンの異常が考えられるとのことで、代替のパソコンが送付され、サービスの方がその後に来られて、パソコンの状況を見て代替機に置き換え作業をされました。この間1週間はオンラインでの資格確認が不能な状態になりました。オンライン資格のシステムを入れてまだ1年と1か月くらいパソコンが壊れてしまいました。保険証がなくなるとこの間の対応に苦渋することになり、大変な問題になると思います。被保険者資格申立書での対応も真実の記載がされるとは限らないのでこの対応はしたくありません。また発熱患者さんは基本院内でなく、駐車場での対応としているのでオンラインでは資格確認は不可能な状況です。
75	栃木県	医科診療所	ルーターとカードリーダー間の回線がうまく安定しなく、マイナ及びオン資の確認ができる時とできない時があり、マイナをお持ちいただいた方が来院タイミングによって、確認までに時間がかかることが何度がありました。（レセコンメーカーに問い合わせ、原因調査しましたが、分かったものの、即日対応できるものでなかったので、困っている状態です…）
76	東京都		接続不良、電カル会社、NTT、マイナポータルに聞いても改善せず5分ぐらいで、切れてしまい、とても煩雑、さらに回線増やす予定、有料。
77	兵庫県		毎月10日～20日ぐらいに、調子が悪くなり、通信エラーが出る。ベンダーに相談、したところ、通信速度の問題では？と言われ、NTTの光回線に変更した。同様の症状が続く、通信エラーが出るたびに再起動していた。再起動の回数が増え。パソコンの電源スイッチがこわれ、現在、修理を依頼しているが、2~3カ月は入らないと言われている。誰に相談しても、通信エラーの原因が分からない状態で困っている。

保険資格が確認出来ず、10割

千葉県	医科診療所	保険切り替え中で手続きは済んでいるとのことを受診されましたが、マイナンバーに反映されておらず、確認ができなかった為、10割負担でお支払いいただきました。
岐阜県	医科診療所	保険変更があったがマイナへのひもづけが遅く反映されていなかった。保険証も発行中で確認がとれなかったため一旦10割負担で請求した。(多数)
東京都	病院	保険情報がない為一旦支払ってもらい、後日手元に届いた保険証で確認後返金した。
愛知県	医科診療所	保険証切り替え中の方でマイナと紐づいておらず、一旦10割負担とした。
愛知県	医科診療所	保険証が新しくなっており、マイナンバーカードを読み込んだら、古い方のデータだったため使用できなかった。
静岡県	医科診療所	顔認証がとれず、暗証番号覚えていなかった(高れい者)紙保険証も持っていなかった
沖縄県	医科診療所	・顔認証が新生児の顔と違って取込めない・高熱や体調不良で顔認証ができない事も多い(院外待機だと取込めない)・暗証番号わからない人が多い・未更新者も多い

マイナンバーカードの有効期限切れのため

栃木県	歯科診療所	有効期限が切れていたが、健康保険証を持ち合わせていなく、住んでいる所も遠く取りに行くこともできず、10割負担となりました。
神奈川県	歯科診療所	保険証はお持ちでないとの事で、マイナンバーは期限切れで読みとり不可のためご本人と相談の上10割で一旦頂きました。
香川県	歯科診療所	保険証の資格はあったが、マイナ保険証の有効期限が切れていて確認が取れなかった。後日保険証にて資格確認をした。

保険者に確認取れず、10割

愛知県	医科診療所	保険者が休日、時間外で初診の方の確認のすべがなく10割負担となった
熊本県	医科診療所	失効していると表示されたが、本人は何の変更もないと言われる。これが土曜日だったため保険者にも確認できなかったのので了解を得て10割で請求、平日に保険者へ確認したら何の変更もなく資格あるとのことで後日返金。
千葉県	医科診療所	時間外で保険者に確認取れず、新患で履歴なし。

初診で資格確認も出来ず…

富山県	病院	保険証持参なし、マイナ保険証で該当なしで情報がなく、自費請求した、当院初めての方で以前の保険証情報もなかった。
神奈川県	医科診療所	初診来院時、マイナ保険証読み込み出来ず当日は10割にて会計後日、保険証持参して頂き精算しました。
熊本県	医科診療所	初診の方で、マイナのみご持参。この場合のエラーは厳しいです。

10割と伝えたと受診されず帰宅

大阪府	医科診療所	10割負担で請求する旨、患者に説明したら診察せずに帰りました(全員)
埼玉県	医科診療所	10割負担が不可能ということで診察を中止してお帰りになった
愛知県	医科診療所	10割請求の金額を伝えて、預り金(1万円とか手持ちでいける分だけ)をして翌日以降の保険証確認後の精算をした。ばっくれられたら損害ありすぎる。マイナ絶対に許せない。
熊本県	病院	10割請求が無理との事で帰られた。
茨城県	不明	10割でお願いすると受診をとりやめる
東京都	不明	※(別日にするとお帰りになった)
静岡県	医科診療所	10割と話したら受診をやめた。
静岡県	医科診療所	「10割になります」と云ったら、「それならよいです」を帰った方にいた、その方は、保険証を●つけていなかった。

機器のエラーで確認出来ず…

兵庫県	医科診療所	マイナ保険証の読み込みができなかったため、一旦10割負担をして頂いた
兵庫県	医科診療所	マイナしか持ってきていない患者で、機械トラブルなどで情報が読みとれない時、了承をえて10割で支払ってもらった

発熱外来で資格確認出来ず10割

山口県	医科診療所	発熱外来受診の方で院内に入っていたかできなかったため
山口県	医科診療所	発熱があり、外での診察とする際、マイナ保険証しかなく、カードリーダーの使用ができなかった。

マイナ保険証の利用促進によるトラブル

	都道府県	区分	問10
1	大分県	医科診療所	お声かけに対し。「こんな大事な物を。色々な所で出すことが納得いかない」など、拒否される
2	茨城県	医科診療所	トラブルまではないが、情報漏洩を心配する声が多々あり、使用を懸念される方が多数いた。
3	茨城県	医科診療所	マイナ保険証利用を受け入れないと声を荒げた方がいた
4	栃木県	医科診療所	マイナ保険証確認で声をかけたら絶対やらないと怒られた。マイナ保険証への不安を長々と一言
5	沖縄県	歯科診療所	高齢者にとって、毎回顔認証やボタンをおすのは大変との声があります。
6	秋田県	医科診療所	「次回、マイナンバーカードを持ってきてください」という声かけに対し、強く拒否されたり、作るつもりはないなどと言われる。
7	岐阜県	病院	・「めんどくさいなあ」や「重度の受給者証は結局いるのか」などの声があった。・マイナンバーもってない場合12月からどうしたらいいの?と質問多く、返答に困ってます。
8	栃木県	医科診療所	マイナ保険証への不満の声があがった(病院によってやり方がちがう、分かりづらい機械トラブル
9	愛知県	医科診療所	保険証より自分でやるのが多く面倒なのでやってくれ。何の得もないのになぜマイナなんだと
10	京都府		マイナ保険証利用の声かけをすると、激しく拒否されたり、文句を言われたりした。
11	石川県	医科診療所	声をかけたら怒られた。(紙の保険証かマイナ保険証をお持ちくださいと声かけた)
13	京都府	医科診療所	声掛けする時度々不満そうな顔、態度をされた。窓口で声掛けに対してストレス↑
14	新潟県	医科診療所	大きなトラブルはなかったが、都度、声かけしないとマイナ保険証を利用してもらえない。毎回患者一人、一人への声かけ、カードリーダーの操作案内が、受付業務の負担になっている。
15	愛知県	医科診療所	トラブルではないがまだ作ってない人が不機嫌そうな顔をされるので次回促進の声かけをしないようにカルテにメモを残す手間が増えた。
16	東京都	医科診療所	トラブルではないが声かけに憤慨する方もいた。
17	石川県	医科診療所	利用促進により患者側にマイナ保険証を使用してもらっても高齢者の機械操作が難しく不満の声を
18	京都府	歯科診療所	・マイナ保険証・マイナンバーカードが信用できない!と言われる。・利用するのに抵抗がある人がいる為、受付時に声をかけるだけで怒る方もいる。
19	東京都	医科診療所	・マイナンバーカードお持ちですか?と声かけたら、怒鳴られた。・何回説明してもやり方がわからずその度、スタッフの手をとられるので、受付に支障をきたしている、・同意を理解できず、怒る。・カードの入れ方すらわからない。
20	石川県	医科診療所	医院でも薬局でも、マイナを出すのが面倒くさいとの苦情あり
21	大阪府	歯科診療所	マイナ保険証の声かけの際に「薬局で保険証をすすめられ、ここでもマイナ保険証と言われ、正直不快だ」と長々を窓口でクレームをつけられた
22	愛知県	医科診療所	マイナで確認できるが、保険証の控えをとってトラブルを減すためと伝え出すよう伝えるとマイナだけで持参していないとの回答があったり。マイナを持ち歩くのは怖いとの声が多い。
23	静岡県	医科診療所	・トラブルほどではないが、現行の保険証が廃止された場合の対応について、心配されることや医療情報取得加算について不満の声はあった。
24	奈良県	歯科診療所	トラブルはないが、患者さんにお声かけしてもマイナンバーカードを持ち歩くのに抵抗を感じる方が多く健康保険証を出される事が多い。
25	三重県	医科診療所	マイナンバー利用の声かけの際、補助金目的ではないかなどという苦情があった、マイナンバー利用に否定的な患者様から苦言を受けることがある。
26	新潟県	医科診療所	トラブルではないが、マイナカード作りに行けない、保険証残してもらわないと困るといつた
27	宮城県	医科診療所	トラブルはないが、「12月から保険証が使えない」と思っている患者からの不安の声はよく聞かれます。保険証は使用でき、資格確認書が送付されてくることを伝え、対応しています。
28	神奈川県	医科診療所	操作方法が、音声と画面ですべてなのに、こちらで操作を求められて、受付の人手が足りなくなったり、普段発生しないミスが発生して通常業務に支障が出る。
29	神奈川県	医科診療所	マイナで登録をお願いしますと、患者さんへ伝えると、強制じゃないだろう!!オレは信用していない!!と罵声を浴びせられた。河野大臣が変わりに罵声を浴びればいい。
30	広島県	医科診療所	マイナ保険証は使いたくない、こわいなどお怒りの声がありました。同意するかどうかを何度も確認する画面に戸惑われためんどうだとおしかりを受けることもありました。今後、ひもづけの情報が増えればさらにわずらわしさを感じられ使いたくないと言われそうです。
31	佐賀県	病院	高齢者の方が多いので「操作がわからない・面倒くさい・覚えれない・説明されてもわからないから代わりにして下さい・マイナンバーカードをまだ信用してない」という声が多い。
32	佐賀県	医科診療所	高齢者の方の操作が困難、(タッチパネルの操作や暗証番号を声にだすなど)朝の患者様が殺到される時間帯にリーダーへの行列など
33	岐阜県	医科診療所	患者から「絶対マイナンバーでない診察してもらえないのか」という戸惑いの声を受けたこと
34	東京都	医科診療所	無該や該当なしなど、エラーの方にお声かけすると、他院でも聞かれるのか、ご立腹気味になられる。
35	大阪府	医科診療所	・協力的じゃない患者が多く、声かけの段階で、苦情が出ている。そもそも、マイナンバーカードを作っていない人が多数。
36	熊本県	医科診療所	マイナはもっているが面倒だ、操作が分からないと声をかけても紙保険証を出される方が多かった、高齢の方はむずかしいと思う

37	愛知県	医科診療所	マイナ保険証に抵抗がある方が若干みえ、保険証がマイナ保険証を出してほしいと声をかけると、情報が漏洩されるのではないが、マイナ保険証を持ち歩くのが怖いという意見を訴えた方がみえました。
38	兵庫県	医科診療所	①高齢の患者さんが多く、利用方法を教えていると、比較的若め(50・60代)の他の患者さんより、「高齢者に強制的にマイナ使わそうとしたらあかんわ!」と叱責された。②マイナカード利用の声かけした所、「それは強制ですか?保険情報だけでなく、口座などの大切な情報が入っているカードを高齢者に持たせるのか、情報が漏洩したらどう責任取るつもりですか?12月から廃止されると言われてきすが、何か他に保険証のかわりになる何かはないのですか!？」と忙しい時に受付で叱責された。国の政策のことまで受付で説明することになり受付業務に支障があった。マイナカードを作られてない方だったのですが、資格確認書が交付されることを知らない模様だったため、高齢の方にも知られるように周知してほしい。
39	兵庫県	歯科診療所	あらかじめトラブルを避けたいので声かけしていない
40	山口県	医科診療所	カードリーダーを使用中の方が、操作に時間がかかっている間、後ろで待っていた別の患者さんが「何やっているんだ、早くしろ」と大声で怒鳴り、操作中の方と言い合いになってしまった。
41	千葉県	医科診療所	マイナ保険証を信じていないので声をかけるなど延々と始まる。
42	千葉県	医科診療所	分かりにくい、毎回同意が必要・しないおさないといけないのは面倒なのでトラブルとまではいかないものの、不満の声が高齢者の方から多数あります。
43	兵庫県	病院	マイナ保険証でないといけないと強制されたと言われた。(マイナ保険証をお持ちですかと声をかけただけなのに)
44	大分県	医科診療所	トラブルではないが、チラシ等配る際苦言を言われる事もある。
45	茨城県	医科診療所	当初、トラブルになりかけたため中止
46	茨城県	医科診療所	マイナ保険証は使いたくない。マイナだけでもトラブルが多いのに、それが、保険証になったら、もっと大変になると思うとのことでした。
47	栃木県	医科診療所	トラブルではないが、高齢者はマイナンバーカードの利用ができない、(使い方が理解できない)、スタッフの手が足りない為、それぞれに対応できない、結果、本人が保険証を提示。
48	栃木県	医科診療所	トラブルではありませんが、マイナ保険証の操作を、高齢の方は毎回伝えないと対応できていませんまた、目の不自由な方の場合、プライバシーが無いかと...
49	茨城県	医科診療所	トラブルではないが、マイナンバーカードは作りたくないと言う人、操作が分かりにくくて面倒と言う人が何人かいました。
50	栃木県	医科診療所	大きなトラブルではないが、「面倒くさい」とか「使いたくない」など文句を言われる、受付が大変嫌な思いをしながら対応しています。
51	茨城県	医科診療所	マイナ保険証未作成の方や利用に不安のある方々へ、12/2以降の利用案内(有効期間内の使用可や資格証発行等)が正確にできず、トラブルとなりました。
52	沖縄県	歯科診療所	トラブルではないが、何でそこまで、マイナカードにこだわるのと逆に聞かれ、返当に困る。
53	岐阜県	医科診療所	トラブルはないが、マイナ保険証の案内をしても、持っていないか、持っても上記の様に暗証番号が分からない等で、利用率は上がらない。保険証がなくなるのは不安しかない。
54	静岡県	医科診療所	トラブルではないが、マイナ保険証が使えるかどうか窓口で開かれることが数件あった。
55	静岡県	医科診療所	トラブルはなかったが高齢者患者が多いため操作に時間がかかる(どうしたら良いかわからない人が多数いる)
56	岐阜県	医科診療所	トラブルという程ではないですすみません。90代後半の患者様でマイナンバーカードを作る意志がなく、未作成のままの方が数名おり、ご家族様へ説明し、マイナンバーカードの代わりになる資格確認書(?)の発行手続などを伝えましたが、当該市ではその担当窓口が何課なのか等、ホームページに掲載がなく、市代表TELへのご案内になっている。
57	岐阜県	医科診療所	トラブルではないが今後の窓口での受付方法、カードリーダーの操作の説明に時間がかかっている
58	岐阜県	医科診療所	大きなトラブルではないが、マイナ保険証の利用をお願いしますネと案内したところめんどくさい。病院がお金もらえるでだろ!!とちょっとした暴言...
59	東京都		大きなトラブルはなかったが保険証持参の患者さんに「次回からマイナンバーで受付お願いします」と言っているのにカードリーダーの不具合で確認できなくて受付の立場がない
60	東京都		トラブルというところまではないものの、マイナ保険証への不満を伝えてくる患者さんはとても
61	愛知県	医科診療所	トラブルまでは行かないが、「マイナ保険証を使うつもりはない」と強い口調で言われたことは
62	愛知県	医科診療所	導入したばかりの時にトラブルがあったため現在使用してない。とりあえず保険証がなくなってからマイナ保険証を使用する予定。本当はシステムトラブルもあったため使用したしはない。
63	愛知県	医科診療所	マイナ保険証の提示が少ないのでトラブルがない
64	京都府		トラブルはないのですが1人でカードリーダーを使えない方が多く、不便を感じます。
65	愛知県	医科診療所	トラブルではないですが、高齢の方や障害のある患者様ですと、マイナ保険証の申請に行けないし、わからないという方が多いです。また有効期限がきれていても区役所に更新手続きになかな
66	東京都	医科診療所	小児科の場合お子様のマイナンバーの写真が赤ちゃんの時だった場合大きくなった時顔認証されないトラブルが続いている。
67	京都府	医科診療所	カードリーダーのトラブル時のサポートがしっかりしていないと保険証の廃止は不可能と考えま

68	愛知県	医科診療所	必要以上にすすめない、何かトラブルがあっても責任がもてないから
69	愛知県	歯科診療所	トラブルではなく反響ですが、当院は、マイナ保険証をすすめる厚労省からのチラシを掲示していません。代わりに、「保険証でも受診できます」というポスターを作って掲示しています。このポスターに安心して、ほとんどの患者さんはマイナ保険証を持っていても、家に置いてきて、
70	東京都		トラブルというほどではないが、カードリーダーの使い方が、12月から保険証がすぐ使えなくなるのか、などの質問が多く受付窓口での労務が増えている
71	愛知県	病院	トラブルではないがマイナ保険証の説明をすると、1人に対する受付時間がとても長くなり受付業務が止まってしまう、待ちの行列が出来てしまった
72	愛知県	医科診療所	トラブルはないがマイナンバーを知らない人が多い
73	東京都	医科診療所	トラブルではないが、マイナンバーカードを持ってない人が多く、当院では保険証利用者の方が
74	東京都	医科診療所	・車イスの方高齢者がマイナのカウンターの機械までとどかず確認できない。・トラブルはありませんが、マイナンバーカードを作らない！！という人が数名います・発熱患者を外で対応しているのがマイナだと保険証確認出来なかったため、保険証を出してもらいました。
75	東京都	医科診療所	大きなトラブルはないですが、高齢の方にマイナ保険証の機械の操作にかなり時間がかかり、こちらで手助けしないと出来ないのが困っています。
76	東京都		お声かけをしていないのでトラブルは今のところありません。
77	愛知県	医科診療所	トラブルはなかったが患者さんが面倒になり途中で操作をやめて保険証を出す方が多かったので
78	京都府		高齢者の方が多く、トラブルがないのは、健康保険証のみの受診だからであり、廃止になった場合独居の方もおられる中対応が悩ましく現状、現場とかけはなれたものになっていると考えま
79	愛知県	医科診療所	トラブルまでにはなっていないが、マイナに促すのは説明などもして大変。
80	京都府		うちでのトラブルはなかったが、薬局さんから強く言われてツライ、こわいと言われていた方が
81	東京都	医科診療所	トラブルまではいかないが、持ってない方に毎月、同じ事を聞いてしまい、嫌な顔をする方もい
82	京都府		トラブルはないが、マイナ保険証についての質問が増えたため、対応に時間がかかる、困る内容は「マイナカードを作ったほうがよいか」というもの、「作成は任意です」としか答えられな
83	愛知県	医科診療所	トラブルではありませんが高齢者の方は使用する時受付が対応しなくてはいけない時が多い
84	大阪府	歯科診療所	そこまで大きなトラブルではないが、マイナカード信じてないからイヤだ！使いたくない！とおっしゃっていました。
85	新潟県	歯科診療所	トラブルまではいかないが、使い方を理解できない人が多数いる。(特にお年寄りの方)
86	大阪府	歯科診療所	※トラブルになりそうと判断した方には早めに話を切り上げるようにしています
87	静岡県	医科診療所	接触感染が心配される方のマイナポータル利用。患者さんとトラブルになったわけではないが、付ききりで利用していただき直後に消毒をする必要があり、消毒によりマイナポータルが故障しないかも心配。(マイナポータルとは、マイナンバーを認証する機械)
88	新潟県	医科診療所	患者さんにマイナ保険証を使って受付する様窓口で勧めると、受付の操作がわからない(使ったことがない等)、操作中に操作が面倒になりやめてしまった等がありますがこれらは(患者さんの機嫌が悪くなった)トラブルになりますか?
89	岩手県	医科診療所	トラブルまでにはなりませんでしたが毎回認証するのがめんどくさい、と訴える患者さんがいらっしました
90	岩手県	医科診療所	「めんどくさい」と話す患者さんが多い。「お金もらえるからすすめるのか?」と聞かれることがあった。(大きなトラブルというほどではなかったが)
91	滋賀県	医科診療所	トラブルが起きると困るので積極的に取り組んでいない
92	大阪府	歯科診療所	トラブルではないが、保険証とひもづけされてるか分かっていない方が多い印象
93	東京都	医科診療所	促進月間でも、マイナ保険証を利用する方はごく少数のためトラブルなし
94	大阪府	歯科診療所	使いたくない患者さんもいるので、不愉快な気持ちにさせてしまった。・顔認証システムを導入してから、オンライン請求がすごく時間がかかるようになった。・受付の対応もややこしくレセプトが重複請求になったりのトラブルもある。
95	新潟県	医科診療所	トラブルではないが、1人1人操作を説明すると、人員が足りず業務が滞る。
96	新潟県	医科診療所	トラブルまではいかないが、何人かに「面倒くさい」と言われる。
97	東京都	医科診療所	トラブルとは言えないかもしれませんが「マイナンバーカードはお持ちですか?」と聞くと「保険証と紐付けなんてしたくない!」と強く言う方、情報は24時間で見れなくなるので来院の度にマイナ保険証をやってもらう旨を伝えても「そんな面倒くさい事させるなら勧めるな!」と怒鳴られたりします。マイナ保険証で受付した際に健診、薬、手術情報等の同意を求めるので「いくつか質問が出るので教えてください」と伝えていますが質問事項の文面が大きく変わるわけではないので画面をきちんと読まない方が多く、最初の質問だけ答えたらマイナンバーカードを取り出してしまいやり直しになる事が多くそれに対しても「わかりにくいからどうかしてよ」と言われます。
98	大阪府	歯科診療所	トラブルではないが子ども2人以上受診の場合、マイナ受付していると時間がかかる、又、子ども、障害、ひとり親の医療証情報が入ってない為、結局、医療証に従来通りのチェックが必要で保険証と一緒に提示された方がスムーズに行く。
99	滋賀県	医科診療所	トラブルではありませんが「持っていない」と言われる人が多数おられます。

100	新潟県	医科診療所	トラブルではないですがクリニックのカードリーダーでひも付けをしてほしいと来られる方がけっこういらっしゃって困っています。
101	東京都	医科診療所	トラブルというより、ご自身での操作を嫌がって、最終的には保険証で確認ということはありません。
102	愛知県	歯科診療所	トラブルではないですがマイナカード自体に不信感があり、今後も作りたくないという方がまだまだみえるようです。
103	滋賀県		ご高齢の方は特にマイナ保険のひもづけさせていただきようで、不親切だ！！などトラブルになっ
104	新潟県	医科診療所	トラブルではないが、マイナンバーカードを作らないという方が複数人いらっしゃった。説明に時間がかかる。
105	広島県	医科診療所	トラブルはなかったが機械操作を不安、面倒という人が多かった。
106	東京都	医科診療所	①トラブルにはならなかったがマイナンバーカードで保険確認を行った際カードリーダーの不具合で資格確認がとれず保険証も持参していなかった。幸い受診歴のある患者だったため（保険証の変更もなかった）オンライン資格確認で確認できた。②高齢者はマイナンバーカードは持っていないがカードリーダーを最初～最後まで1人でできる方はほとんど居ないため混雑時は人手が足りずもっと混雑する。
107	奈良県	歯科診療所	トラブルは無いが、マイナ保険証の有無確認の際に、使っていない人から嫌な顔をされることは
108	三重県	医科診療所	トラブルはないが、年配の方の対応に、人手が取られる忙しい時などはつらい
109	東京都	医科診療所	トラブルという程ではないが、高齢者の方は操作が困難な方も多く、積極的に使用したくない、という方もいる。また、端末が1台しかないため、順番待ちになってしまい、お待たせする時間が発生している。
110	三重県	医科診療所	トラブルほどではないがマイナ作成しないと言う患者さんが多数有
111	石川県	医科診療所	保険証の情報とマイナ保険証の情報がちがっているので取込する方がトラブルのもとになる、ほとんど取込しないで確認している
112	広島県	病院	利用の仕方が分からないとの意見が多く、トラブルとまではいなくても対応に時間を多数要する。マイナ保険証を利用したくないという不満を聞かされることがある。
113	三重県	医科診療所	(マイナカード+保険証) あればトラブルなし！！
114	奈良県	医科診療所	患者さんとのトラブルは特にありませんが、保険証を持参される方が多数でした。
115	大阪府	歯科診療所	トラブルまでもいらないが「マイナ保険証自体任意ではないのですか?!」や、「作る気がない」など少しお気を悪くされる方がいた
116	富山県	医科診療所	TVでトラブルの話をしていたので、しつこく言わない様になっています
117	三重県	医科診療所	大きなトラブルはないが、患者さんによってはできないけど、やってみたいからやってほしいと言われる方もみえた。こちらが
118	三重県	医科診療所	大きなトラブルはないが、患者さんによってはできないけど、やってみたいからやってほしいと言われる方もみえた。こちらが操作することはできないと伝えてもやってくれと言う方もいらっしゃり、作業のやり方を細かく説明して対応した。
119	東京都	医科診療所	トラブルではないが、当院は発熱外来をしている為、窓口が別、診療所なので機械が1台しかない。一般外来受付に発熱者を入れなくてはならず大変困っている。
120	広島県	病院	大きなトラブルはなかったが、マイナ保険証をすすめた所、私は個人情報漏洩が心配な為、マイナンバーを作りたくないとおっしゃっていた方がおられた。
121	石川県	医科診療所	トラブルではないが、みなさん「大変だ」と言われます。発熱外来の方は院内に入れないのでマイナしか持ってきていない方は10割でもらうわけにいかないですし、施設から来られた方でつきそいが家族ではない時、車イスやストレッチャーだと顔認証も暗証番号もできません。また当院では透析と入院があり、マイナタッチの台数を増やさなくてはいけないのか、（受付では長い列になります）案内のいない入院の方は誰が認証できるのかわからないことが多いです
122	新潟県	医科診療所	トラブルではありませんが、①1人で、カードリーダーをあつかえない方が多いのでそのつど、おしえる必要がある。②カードリーダーや端末が使えない場合保険証がないと突発的なことで、どうすれば良いかまだわかっていません把握できていません。
123	東京都	医科診療所	トラブルではないが、お子さんのマイナンバーカードの所有、保険証のひも付けが思っていたよりも少ないと感じている。（当院、小児科標榜）
124	佐賀県	医科診療所	トラブルではないが、コロナ疑いの患者さんは院内に入れないので、マイナカードの利用が出来ないため保険証をとりに帰ってもらった
125	大阪府	歯科診療所	トラブルになりそうな方には早めに話を切り上げるようにしていますが、嫌そうな顔をされたり「マイナンバーカード作りたくない」と言われます。
126	神奈川県	医科診療所	トラブルではないが高齢の人はとても不安に感じていて、スタッフに相談されることがふえている。保険証の発行は、義務ではないでしょうかね
127	佐賀県	医科診療所	操作が大変、受付がスムーズにいかない、機械がうまく動かない等で不満がおき、クレーム等がありトラブルがあった。

128	佐賀県	医科診療所	・トラブルではありませんが、「あなたたちがお金をもらえるから、マイナをすすめるんでしょ?」と何んの方からも言われた。・高齢者が多い地域ですので、操作のお手伝いが必要で時間をとられます。正直、大変です。
129	神奈川県	医科診療所	トラブルではないが、マイナ保険証の利用者が少ないので、この間々保険証が使えなくなるとお互い困ると思います。
130	熊本県	医科診療所	大きなトラブルはないが、絶対に利用したくない患者様に怪訝そうにされる。
131	佐賀県	医科診療所	マイナンバーを持参された時機械トラブルで使用出来なかった
132	熊本県	医科診療所	強要しているように思われる方も多く、お願いしてもなかなか受け入れてもらえずトラブルになった。負担金の問い合せに説明に時間がかかり、理解してもらえない。
133	熊本県	病院	「絶対作らない」「失くすのがこわいから大事にしまっている」「トラブルがあると聞いているから使わない」などと、拒絶されることが多い
134	神奈川県	医科診療所	トラブルはないが、マイナ保険証を作った方がよいかどうかの質問はよくある。
135	神奈川県	医科診療所	トラブルという訳ではないのですが、端末の使い方を理解できない高齢者の方が大変多いですそのため1人1人への対応に時間がとられ、手間や面倒事は増えています。
136	東京都	医科診療所	トラブルというほどではありませんが、訳もわからず、とりあえずマイナンバーカードを持って来る高齢の患者さんがたくさんいて、窓口対応が大変でした。
137	熊本県	医科診療所	トラブルというよりはご高齢の方がマイナの機器を操作できない為つきっきりになってしまい困っております若い方でもマイナの操作内容に時間がかかりすぎて列が出来る上確認にも時間が
138	長野県	歯科診療所	トラブルではないが、患者さんは窓口を持ってこない
139	東京都	医科診療所	トラブルとは異なりますが保険証廃止を不安に感じる患者さんも多くこれからも安心して受診していただくようお話をさせていただくことができました
140	神奈川県	医科診療所	トラブルという程ではないが、上手くいかなくて嫌な顔をされる。
141	石川県	医科診療所	トラブルというほどでもないが、マイナ保険証でないダメなのか?や、既存の保険証はいつまで使えるのか?などの質問が多く、その都度説明することが多々あり、通常業務が滞った。
142	神奈川県	医科診療所	保険証での対応してもらい特にトラブルは無いが申し訳なく感の事が何回かありました。
143	福岡県	病院	トラブルではないが、マイナ保険証を利用しても、医療証などは別に確認する必要があるため、手間が増えている。
144	熊本県	医科診療所	高齢者の方の対応。国が思っている以上に高齢者は機械に抵抗があり、カードをセットしたり、タッチパネルを操作すること自体が出来ません。スタッフの対応にも限界があり、「何故手伝えないんだ?!」とトラブルになることも。
145	熊本県	医科診療所	トラブルはなかったが、利用推進で患者さんにおすすめしたところ、一時金の支給とかのことを言われ、少し困った。
146	神奈川県	医科診療所	大きなトラブルはなかったが患者さんから毎回読み込みをするのがめんどくさい。カードリーダーの混雑に対する文句、苦情はある。
147	熊本県	歯科診療所	マイナ利用に否定的な方もいるので、気を付けて対応したので今のところトラブルなし。
148	神奈川県	歯科診療所	トラブルではないが、目視による確認が出来ないので、不安です。
149	大阪府	医科診療所	トラブルは特にありませんが、当院では高齢者の患者様が多く、ご自身での機械の操作が困難の為お手伝いをする事が多い。
150	大阪府	医科診療所	保険証を持ってきて下さっているのですがトラブルはないがマイナンバーだけではそれが確認できないのでトラブルになると思います。
151	熊本県	医科診療所	トラブルではないが、自身でのマイナ保険証の受付は操作が面倒。手間がかかると言われます。
152	神奈川県	医科診療所	トラブルはないが、使い方の説明に人員をとられる。(カードリーダー使用法、医情点数の説明
153	熊本県	医科診療所	トラブルとまではいかないもののクレームはある(操作等)
154	香川県	医科診療所	大きなトラブルはないが、受付の仕方がわからない、マイナ保険証で受付したがうまくできず、職員1人が説明しいっしょに受付するなど受付のところで時間がとられている。
155	福井県	医科診療所	トラブルではないが、大事な個人情報が入っているので持ち歩くのが怖いと言って持ってこない高齢者が多い。
156	埼玉県	医科診療所	トラブルではないですが、「保険証はいつまで使用できますか?」とか「マイナと保険証どちらを使った方が良いですか?」とか「マイナカードが使えるか不安なのですが」といった質問が多数あり、その質問に対応する時間が受付業務の負担になっていると感じています。
157	埼玉県		月に1%位の利用率(月に2~3人)なのにトラブルがあるこの先、不安である
158	兵庫県	医科診療所	トラブルまではなかったが、何度かイヤミやモンクを言われた
159	兵庫県	歯科診療所	保険証トラブルで被害を受けるのは医院側であり、損害(お金)も出ている(数例中の2件なのでトラブル数が多いと思う)
160	兵庫県	医科診療所	トラブルと言いますか、カードリーダーの操作がやはり難儀な方が多く、その説明や操作持ち等で順番トラブルは少し有り。マイナ便利ですが、使用側に選択をさせて欲しい。
161	兵庫県	医科診療所	トラブルではなく、保険証が12月以降使えないと思っている人が多く、その説明が大変だった。
162	兵庫県	医科診療所	トラブルではないが、受診のたび事に1ヶ月以内でも提示する事が知られていない(広まっていな

163	山口県	医科診療所	とくにトラブルはないが、恒例の患者さんは暗証番号を押すのも難しい方が多い。顔認証は認識していないなど、やり直しに時間がかかって負担になる。
164	千葉県	医科診療所	大きなトラブルはなかったが、医療情報を提供するのに抵抗があったとした患者さんがいた。
165	千葉県	医科診療所	顔認証が出来ない、子供の受給券も必要ないと思った、操作が完了していないのに外出してしまったなど、小さなトラブルは多々あり。(人員が足りない)
166	千葉県	医科診療所	現在利用率が低く大きなトラブルは、今後全員利用すると新たな不具合が懸念される、尚、当院はカードリーダーが1台がないので万が一不具合があった場合、確認作業がストップしてしまい
167	徳島県	医科診療所	トラブルではないが、どうなるのか使用できなくなるのかななどの質問をよくされる。
168	奈良県	医科診療所	なぜ自分の保険情報が反映されていないんだ！と怒りをぶつけられた。
169	東京都		初診の患者様で新しい保険証がマイナンバーに反映されておらず、10割になることを伝えたら、怒って帰ってしまいました
170	京都府	医科診療所	カードリーダーの操作方法がわからないとの事で、受診されずに帰られた。
171	愛知県	歯科診療所	顔認証ができず、暗証番号を拒否したPtは、結果的と保険証を自宅まで取りに帰ってもらった
172	静岡県	医科診療所	カードリーダーが作動しなくなり、マイナンバーしか持っていなかった方が保険証を取りに帰ったり、受診を断念することがあった。
173	滋賀県	医科診療所	マイナ保険証の方が保険証より受付に時間がかかる事をお伝えし対応帰宅後恫喝電話があった
174	大阪府	歯科診療所	マイナ保険証が使えないなら、いいですと帰宅されてしまう。元々紙レセプトでPCがない医院はどうすべきか？返答願いたい。
175	新潟県	医科診療所	やり方が分からないと言われ手伝えることが多かった、使っても保険情報が出て来ず、対処に時間がかかったり、結局帰宅する人もいた
176	佐賀県	医科診療所	・子供の顔認承が出来なかった。その為、保険証を取りに帰られた。・マイナンバーカードを作る気がないと言われた。
177	熊本県		利用時カードリーダー接続不良のため、一旦帰宅し保険証持参ハラスメント的な発言で職員が疲弊しています
178	岩手県	医科診療所	機械でのよみこみができず保険証の提示をお願いしたが持参していないとのことで10割負担をお願いしたらご立腹の様子で、お帰りになった(しっせきされた)
179	兵庫県	歯科診療所	役所側がまだ旧保険証の番号のまま、役所登録がまだだった為、患者が激怒し、帰ってしまっ
180	兵庫県	医科診療所	おそらく切り替えの後期高齢者医療証の案内を見てだと思いたすが、85歳の女性の方が血相を変えて来られて「マイナカードしか使えなくなるから使いたい」とマイナカード利用のためだけに来院されましたが、まだ紙の保険証も使えるので大丈夫と言って帰ってもらいましたが、半月後の定期的受診時にも「マイナカードを使いたい」と言われました。新しい後期高齢者医療証もお待ちでしたので保険証で大丈夫と伝えましたが、「もうマイナカードしか使えなくなるんだから今やりたい。どうすればいいんだ」の一点張り、今スタッフが少なく対応できないので次回でお願いしたいと伝えても聞き入れてもらえず。スタッフ一人とマンツーマンで操作しましたが、ほとんどスタッフが操作したため、練習のため再度の操作を促しましたが「もういい」とされませんでした。おそらく次回もスタッフがいないと操作は無理だと思います。そのため保険証で構わないと伝えるとほっとされていました。高齢者のオンライン資格確認に対応しながらの外来業務は難しいと思います。
181	山口県	医科診療所	保険証でさえ1週間に2~3人忘れて帰るのに、マイナンバーを忘れて帰ったと言われたら損害はだれが負うのか。
182	山口県	医科診療所	個人情報について心配しておられ、受診されずに帰られました。
183	千葉県	医科診療所	怒って帰ってしまった