

オンライン資格確認 緊急会員アンケート 中間報告

アンケート期間：2023年5月2日～

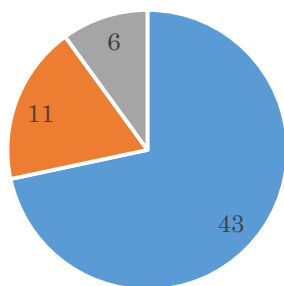
調査対象：福岡県歯科保険医協会会員 2,030名

返送（5/13時点）：69件

【質問1】現在カードリーダーの設置ができていますか？

A：はい	43	72%
A：いいえ	11	18%
A：今後も設置する予定がない	6	10%

質問1 カードリーダー設置状況



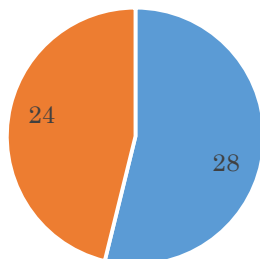
■ はい ■ いいえ ■ 今後も設置する予定がない

【質問2】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

A：あった	28	54%
A：なかった	24	46%

質問2 カードリーダーのトラブル



■ あった ■ なかった

【質問3】「質問2」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。

※「その他」の場合は具体的にお書きください。（※複数回答可）

・マイナ保険証の不具合（ICチップの破損等）で読み取りできなかった	3
・マイナンバーカードが健康保険証との紐付けがされておらず、使用できなかった	13
・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、を含む）	14
・システムを設定してもらったが、サーバーに接続できず、なかなか稼働しない	5
・機器が頻繁にフリーズして肝心な時に使えない。顔認証がうまくいかないこともあり、データが持参した保険証と異なる場合もあり、使い物にならない	10
・「資格無効」と出たため、関連のところに問合せをしたが、こちらで対応できることはなく未だに「無効」のままになっている。コールセンターにもつながらない	0
・登録データの不備が多く、マイナンバーカードでの照会は番号が文字化けすることがある。	5
・データが更新されていないときがある	9
・これら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	4
・その他	7

【質問4】トラブルがあった時点で、どのように対応しましたか。

※「その他」の場合は具体的にお書きください。（※複数回答可）

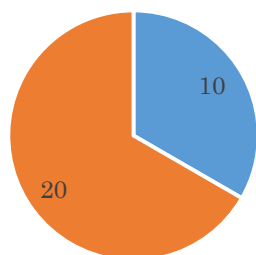
・その日の治療費を一旦10割負担で患者に請求をした	1
・その日に持ち合わせていた健康保険証で資格確認をした	23
・レセコンメーカーやコールセンターに連絡をした	6
・前回来院時の情報をもとに対応をした	8
・その他	0

【質問5】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。

・あった ・なかった

A: あった	10	33%
A: なかった	20	67%

質問5 トラブル時、対応できないケース



■ あった ■ なかった

【質問6】「質問5」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。（※複数回答可）

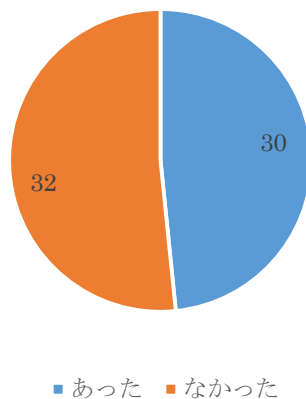
※「その他」の場合は具体的にお書きください。

・システムを設定してもらったが、サーバーに接続できず、なかなか稼働しない	3
・機器が頻繁にフリーズして肝心な時に使えない。顔認証がうまくいかないこともあり、データが持参した保険証と異なる場合もあり、使い物にならない	1
・「資格無効」と出たため、関連のところに問合せをしたが、こちらで対応できることはなく未だに「無効」のままになっている。コールセンターにもつながらない	0
・登録データの不備が多く、マイナンバーカードでの照会は番号が文字化けすることがある。	0
・データが更新されていないときがある	4
・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	4
・その他	3

【質問7】マイナカードだけを持参した患者さんはいましたか

あった	30	48%
なかった	32	52%

質問7 マイナカードのみでの受診ケース



【質問8】「質問7」で「はい」とお答えした方にお聞きします。その場合の対応を教えてください。

※「その他」の場合は具体的にお書きください。（※複数回答可）

・システムを設定してもらったが、サーバーに接続できず、なかなか稼働しない	0
・機器が頻繁にフリーズして肝心な時に使えない。顔認証がうまくいかないこともあり、データが持参した保険証と異なる場合もあり、使い物にならない	0
・「資格無効」と出たため、関連のところに問合せをしたが、こちらで対応できることはなく未だに「無効」のままになっている。コールセンターにもつながらない	0
・登録データの不備が多く、マイナンバーカードでの照会は番号が文字化けすることがある。	2
・データが更新されていないときがある	6
・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
・その他	4

【質問9】オンライン資格確認システムについて、導入後のご感想を記載してください。

→ 別紙

【質問10】オンライン資格確認システムの導入を「義務化」したことについて、ご意見を記載してください。

→ 別紙

No.	質問9 オンライン資格確認システムについて、導入後のご感想を記載して下さい。	質問10 オンライン資格確認システムの導入を「義務化」したことについて、ご意見を記載して下さい。
1	「ポンコツシステム」じゃない	暴挙であり、患者・医療現場・保険者の混乱は必至です。
2	患者さん自身が操作できず、時間がかかる	反対です。マイナカード、保険証どちらでも良いという方が良いでしょう。
3	コストの割に使用頻度が少ない	オンライン導入費用を他の事に振り分けた方が良かったのでは？
4	保険証の有効期限が反映されないことが数回あった。(クレームありました)ご自身で操作して頂くので、高齢者の多くは、保険証の方が楽だと言われている	まだ、ほとんどの方が保険証を提示されるので、義務化にしていくのは難しそうだと感じています。
6	保険証変更直後は情報が反映されていないことが多く対応に困ります。	
7		反対。義務化されれば閉院する。
8	便利な点もある	必要性は不明
9	顔認証はマスクしたままでも通ることもある！！	マイナカード等、紛失した時に大変なことになるのでは？
12		情報流出、ハッカーによるシステム障害が心配で
16	全く良くない。有効期限確認しにくい。	
17		自由選択でない義務化に「イカリ」さえ感じます。
19	保険証の返却忘れや、資格の写し間違い等はなくならないと思うが、今までの保険証提示で病院側も、患者側も不自由さはないと思う。	病院側、患者側共に負担が無いようにしてほしい。
20	・マスク、帽子、メガネ等の着用により、顔認証がうまく行かないケースが散見される。 ・カードリーダーに表示される指示内容の文字をほとんどの患者さんが読もうとしない。そのためスタッフが付きっきりになるのが困る。	いずれはデジタルの社会になっていくのだろうが、現在のデジタル世界のセキュリティや法整備などは全く未熟と感じています。それなのに強引に短期間のうちに強制することは許せないと感じています。国策として強制的に従わせるのならば、施設やランニングコストや、トラブル時の責任等を全て負うべきだと考え
21		義務化は撤廃すべきだ。
22	とても便利のようです。	皆保険制度なので、義務化になるのかなと思う。統一化をはかる為
23		大変困ります。機器等の設備費用等負担がかかりますね。当医院長も高齢になっておりますので、あと何年診療できるか(後継者がおりません)見当もつきませんし！！
24		持参された患者様も内容(マイナ受付をした場合のメリット等)を理解されておらず、その都度、説明が必要。もっと詳しい部分まで認知度が上がると良いと思います
25	カードリーダーを設置するも、ほとんど使用されていない状況です。	義務化には反対です。(自身もマイナンバーカードは作っていません。補助金の関係でやむを得ずカードリーダーを設置しました。)
27	よくわからない。	義務化の目的が不明。
28	もし、機械が故障した場合、どうやって新患を診るのでしょうか？	海外はマイナンバーを廃止しているのに、なぜ、今頃、河野太郎が医療を駄目にする諸悪の根源。訪問診療はどうやって確認するのか疑問である。
29		机上の空論
30	便利！の一言に尽きます。	強引だと思います。
31	マイナンバーカードのデータとカルテのデータのミスマッチが多く有り、更新等にひと手間必要になった。	ネットの業者もNTTとQNetの2社で、変更しないといけなかった。また、業者自体も準備が不十分で対応しきれてない部分もあった。少し義務化を急ぎ過ぎた感じがする。
32		来院時に毎回持って来てくれるとは限らないことが多い。保険証と同じ感じで慣例として月初めの提示でよいと考える人がいそうです。
34	マイナカードを持参される方は、まだいらっしやらないのが現状です。	
35	快適である。	義務化は強引には違いないが、15年前に導入宣言が有った事を考えると、今頃DXを持ち出すこと自体遅きに失している。反対運動は結構だが国の施策に對抗し得る、国際的に見ても時代に即した具体的な対策を掲げない限り運動が実を結ぶことは無い。
37	特にない	特にない

No.	質問9 オンライン資格確認システムについて、導入後のご感想を記載して下さい。	質問10 オンライン資格確認システムの導入を「義務化」したことについて、ご意見を記載して下さい。
38	まだご利用が1人くらいしかいない。	保険証の代わりとしての利用はまだまだ便利とは思えない。
39	高齢の患者さんが多いので、利用する人が少ない。	特になし
41	保険証(従来の分)は、すぐコピーを取れますが、マイナカードだけの場合、データを保管するシステムを作ってなかったため、カードリーダーで読み取ったデータは電源OFFにすると無くなってしまいます。気をつけなければならない。こども保険証、障害者証、ひとり親証については従来どおり紙でチェックしなければ	義務化で、マイナカードを持ってないと医療機関にかかれなれないと思っている患者さんもいらっしゃると思います。患者さんに負担がいつてるのが心配。次のオンラインレセプト請求は、義務化やめてほしい。患者さんの個人情報インターネットに繋げるのは危険です。
42	保険証だと10円割高と聞いて、2回目、3回目と持ってくる人が多数。そのためカルテの高価な紙やりかえで、2点でもかえって赤字。	導入も赤字、カルテも赤字。どうするか。せめて患者負担は増やさずにその分保障してほしい。
44	番号間違いによる返戻は無くなった。	診療所、レセコンメーカーが対応できるようにもう少し期間があったら良かったのでは？
45	無用の長物	
46	機器の不具合が多い。頻繁にフリーズしている。	義務化しなくても便利ならば勝手に広がります。
47	分からないことはすぐにレセコンメーカーに問い合わせて処理できているので特に問題はなく、操作の容易な年齢の方には受付が早くなり良いです。	高齢者の方の操作が難しいですが、慣れて行くことによって受付がスムーズになると良いと思っています。
50		押しつけがましいと思っています。色々な人がいるのに。
51	カードリーダーの読み方で正確な情報を得られてないことがあるので(枝番など)使用すると保険証照会してもらったり二度手間になっている。	
52	・マイナカードの操作について患者様が質問されることが多く、以前より手間が増えたように感じています。 ・一度マイナカードにて確認した患者様が、同月二度目の来院の際も、加算の有無を選択作業は必要ありますか？という疑問が上がっています。	
53	目視での確認ミスがなくなったりと便利に感じる点もある反面、有効期限などのデータの更新がされておらず患者様に保険証を提出してもらわなくては行けなかったりと不便な点もあると思います。	
55		義務化には反対。制度設計が不十分に思われるし、国民の理解が十分でない中、ポイントをつけるなどやり方に疑問がある。
58	今後ネットや機械の不具合により、資格確認がすぐに出来ない事態が起らないか不安です。	仕方ないことだと思います。従わざるを得ないと思っています。しかしながら従来の保険証による資格確認の方が良かったです。
59		導入しなくても良いようなものを！厚労省の横柄さに怒りを覚えます！！
60	・カードリーダーの操作(特に高齢の方)が難しいと感じられる方が多く、その方への対応に時間がとられる。 ・患者情報・保険証情報の誤りが減り返戻が少なく	マイナ受付の毎回の提示を保険証受付と同様月1回(月初)での提示可にしてほしい。
61	マイナカードを作ったが保険証とリンクさせてない人も多く、行政側の周知が不十分	時期尚早
62	まだあまりよくわかっていない。	
63		義務化すべきではなく任意にすべきだった。トラブルが多いと友人の歯科医師から聞く。せめて、しっかり整備してから導入すべきだ。何故 これほど急ぐのか。何らかの意図を感じる。
65		助成金があるにせよ、時間も一時的に費用をねん出することにしても労力を要している。
66	正直わからない。レセコンにすぐ反映されないのが結局、保険証をみせてもらうことが多い。	特になし。うまく作動すれば大丈夫だと思います。
67	資格有無の確認が出来るのは良いと思うが、顔認証が上手くいかない時、データ更新がされていない等のトラブルが多いので困る。	
68	使い方がよくわからない。	マイナンバーカードを持参する方がそもそも少なく、導入したもののカードリーダーが邪魔