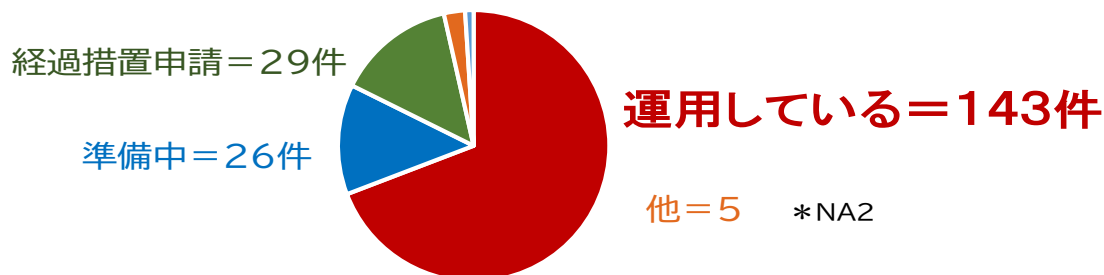


オンライン資格確認等に関わるアンケート

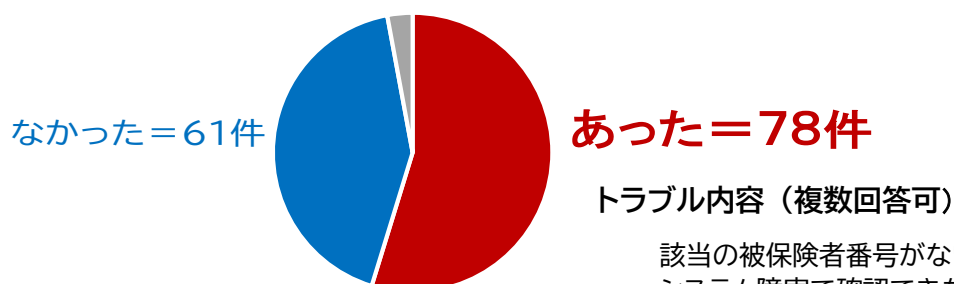
運用している医療機関 半数以上で「トラブルあり」 健康保険証の廃止「反対」70%

4月1日以降のオンライン資格確認の現在の状況を把握するため、5月2日にアンケートをFAX送信（4186医療機関）。5月9日現在205件の回答あり。

■回答医療機関のオンライン資格確認の運用状況



■「運用している」(143件)医療機関で4月1日以降のトラブルについて。 運用開始当初と同じ システムの根本的な「トラブルが多すぎる」



該当の被保険者番号がない・資格情報が無効 44件
システム障害で確認できない 29件
院内ネットワークに支障がでた 15件
誤った個人番号・氏名が登録 8件
患者とのトラブル 8件
マイナンバーカードの初回登録ができない 7件
高齢者の負担割合の齟齬 5件
業者とのトラブル 3件
その他 16件

前回2月に調査でも半数近く（47%）が「トラブルあり」。今回の調査では54.5%で「トラブルあり」。厚生労働省との交渉では「改善されてきている」と言うが、マイナ保険証での利用者が現在は少ないにも関わらず運用開始当初と同じシステムの根本的なトラブルが多く、「マイナンバーだけになった時の対応に不安」を示す実態が多く寄せられている。【以下具体的な内容】

トラブルの具体的な内容、実際運用してみたの感想や国への要望・意見

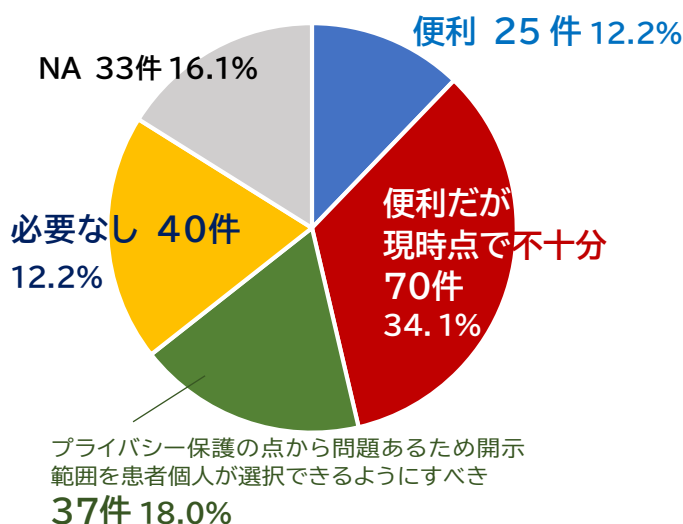
- ネットワークに支障が出て使用できない。
- 3月末で退職し保険証の期限が切れているはずが4月になってもオンライン上は「有効」なままだった（4月中旬以降やっと3/31期限切れの表示になった）。顔認証完了してもレセコンで表示されないケースがある。
- 顔認証がなかなか反応せず、時間がかかる。
- 顔認証の読み取りがうまくいかない。何度もやり直し、時間がかかる。勝手に電源がおちる。生活保護や公費の連携が必要。

- 「接続を確認しています」という画面が出たまま、数時間も変化なく使用できず。翌日に再度全てのスイッチを入れ直してみると接続。ところが一旦電源をおとすと同じような状況が再現。業者に連絡するも「貴院のネットの問題で直せません」と言われた。取り合ってもらえない。
- 最近、資格確認情報が「無効」と出ることが多い。
- マイナンバーカードの登録方法など本人がわかりづらい。
- 「該当資格なし」となると対応に時間がかかる。
- オン資 PC モニターが壊れた。保守はルーターのみなので、自分で修理・再購入する必要あり。まだ一か月たっていないのに出費になるのはつらい。
- 国保の手続き翌日に受診、資格確認できず。
- 「無効」と出た時保険者に TEL して確認は必要。(月 3, 4 件)手間と時間が取られる、どうにかして欲しい。トラブルの際、氏名・生年月日等をメモして後で問い合わせる事と言われているが負担割合どうしたらわかるのか。
- 電子カルテと連動させているが、マイナンバー読み込み中は他の方の受付ができず、読み込みと処理に思った以上に時間がかかり、業務に支障をきたしている。薬剤情報など受診日当日はデータ表示されず、翌日まで時間がかかったことがある。
- マイナンバーカード認証が遅く、混雑時に受付対応が混乱する。
- 高齢者の負担割合が 2 割負担なのに 1 割負担で登録。保険証切り替え後、2 週間たっても「資格なし」。「阪国東成」なのに「阪国城」でもオンライン資格有。
- 保険証変更の際、オンライン資格確認の登録より新しい保険証の方が早いことが多い。双子を資格確認した際、「氏名の変更」と出て、同一人物になっていることがあった。マイナンバーカードでエラーになる人がいる。保険証持参でオンライン資格確認した際、「無効」と出ることが時々ある(50 人に1~2 人)
- 保険者が加入手続きをして 2 週間経ってもオンライン資格が失効している。
- フリガナの相違が多い。パナソニックの機会是不備(障害)が多いと聞く。実際2~3 回エラーが出て、レセコン会社に連絡して対処してもらっている。
- カードリーダーの反応が鈍い。特に顔認証で手間取ることが多く。以前より受付に時間がかかる。資格確認情報の反映が遅く、保険証がないと確認の手段がなく、即時反映でないとオンラインの意味がない。
- カルテに反映するのに時間がかかる。
- エラーが多く何度もシステム再起動しないといけない。フリガナの大文字小文字の違い、資格取得の情報相違があり、どちらが正しいか保険者や区役所に問合せしても解決しない。資格取得の相違は返戻されると聞いているので、困る。精度が確立するまではこうした原因に対しての返戻は支払基金で対応して欲しい。
- オンライン資格ができるときと、できない時がある。保険証での確認は必要。
- 患者さんの名前登録が違っている。

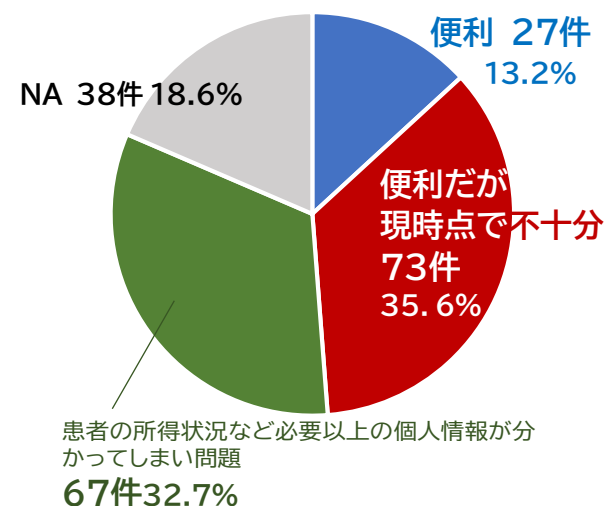
- 名前のフリガナで小文字が認識されないので、変更しなければならない。
- 顔認証ができない。パスコードが分からない。
- まだ数名しかマイナンバーカードを持参していないので評価できない。
- 高齢者の方は使い方が分からず、お世話や説明に時間がかかり、人手がとられる。保険証で十分です。
- マイナンバーカードの住所情報がお住いのところと違うことがある。資格確認端末のお名前(旧字?)が黒丸で表示される。氏名(本名)の項目から国籍が推し量られる。
- 使用間隔があくと読み取りができず、再起動しないといけなくなり、患者さんを無駄に待たせる。公費などが認定できないため、結局、紙でも提示が必要になり、余計に時間がかかる。
- マイナンバー登録を会社、国保がしていても実際に登録されるまで4日かかった。社保の場合は約1か月かかることがあり、その間、回収されない保険証を使用されていた。また「現在込み合っていますので後で使用してください」のメッセージが出てリアルタイムで確認できない。顔認証付きシステムも不具合が多い。
- 院内のWiFiと干渉しており、WiFiの設定変更して通信障害が直った。
- 以前から保険者に確認し資格がある方が「該当資格なし」と表示される。「該当資格なし」で表示された方の問い合わせをすると全員「資格有」だったが、保険証を持参しても資格がないひとがいるなか、保険証を持参すれば「該当資格なし」でも保険で対応するのはどうかと思う。
- 顔認証ができない事例や電子カルテに被保険者情報が反映されていない事例などあるが、大きなトラブルはありませんでした。
- 感染症患者は入り口を分けているため、感染症外来はシステムを利用できない。
- 顔認証のエラーが多い。保険証の切り替えのタイムラグがある。
- システムが順調に作動しない。
- 資格確認のホストPCへの反映が遅いときがある。その時は保険証で確認する必要がある。保険証の廃止は無理！
- 暗証番号の取扱いがうまくいかず、受付での対応が困難に。
- 1回で読み込めない時があり、かえって受付に時間がかかる。
- 顔認証付きリーダーの反応が悪く、何度も顔認証をしてもらわないといけいない。
- 顔認証のカメラがグレイアウトし、PC、マイナタッチの再起動が必要になることが多い。保険者からの登録がなく、資格確認できない案件が複数件ある。マイナンバーカードの確認ができなくて複数回動作が必要になる方が複数人いる。
- 保険証はスタッフに私だけだったが、マイナンバーカードは毎回番号を入れたり、承認しないといけないので対応がおいつかない。

- オン資でも「該当資格なし」、マイナンバーカードでも「資格情報確認できない」と表示されるが、保険者に確認すると有効との言う事例がある。マイナンバーだけになった時の対応に不安がある。
- カードが読み取れない。
- 新規患者の登録業務に関してはスムーズに処理ができてメリットを感じる。
- 操作がややこしすぎて窓口事務の障害となっている。
- (利用者数名ですが)システム導入後、レセコンが不安定となり困っています。
- 毎回再起動をしないと確認できないので改善して欲しい。顔認証は全く使えない。
- パスワードが違っていて入れない。
- マイナンバーカードと保険証がきちんと紐づけされているのか疑問に思う。
- 資格が正確に確認できないことが多すぎる。確認できない原因についても不明のケースが多いため、改善して欲しい。受付の手間やトラブルが増えて大変だ。
- 保険証との紐づけがなされていないため確認できない。最終的に健康保険証の現物で確認した。
- 社保家族の方で、オン資確認では保険が無効と表示されたが、社保で電話確認したところ有効と言われた。
- オンラインシステムに登録されているデータと保険証のデータが違うことが多すぎる。レセコンによって作られたかたが違うらしい。なぜレセコン会社に国が統一するように言わなかったのか。有効な保険が二つあったときは呆れる。
- 機械の誤作動。
- 前保険有効期限が御本人申請では3週間前に喪失、マイナンバーカードは有効。

■オンライン資格確認システムで
診療/薬剤情報、特定健診情報等
取得できる点への評価について

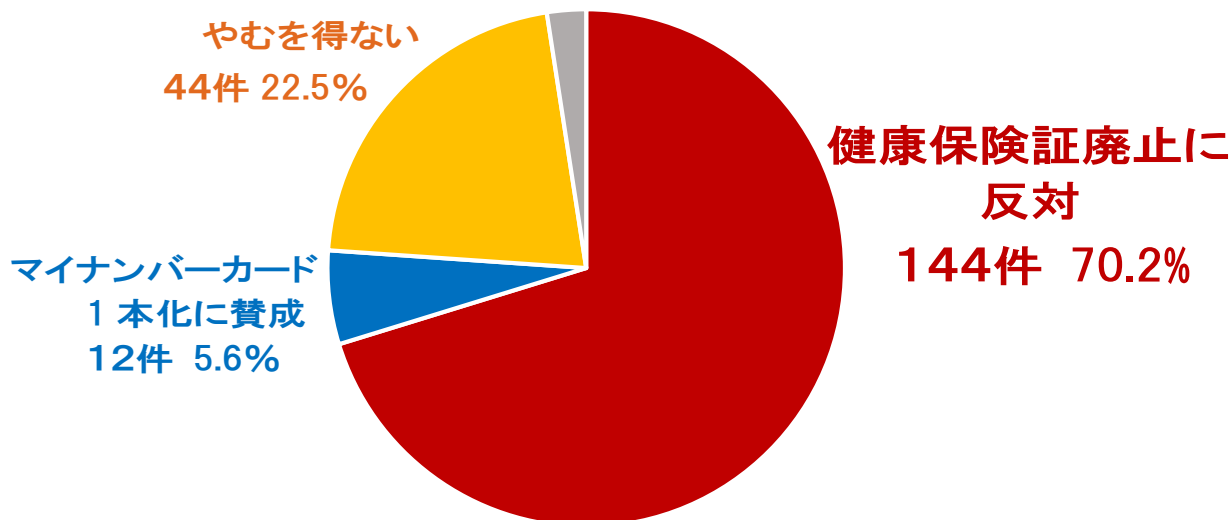


■オンライン資格確認システムで
限度額適用認定証等の医療情報以外が
取得できる点への評価について



■健康保険証廃止法案が衆議院で可決されました。先生のご意見は。

健康保険証の廃止「反対」70%



■オンライン資格確認の義務化や健康保険証廃止などに関するご意見

健康保険証廃止についての意見

- 健康保険証を廃止しマイナンバーカード1本化になると後期高齢者が手続き困難のため医療を受けられなくなる可能性があります。
- 今後使えるまで健康保険証を優先する。
- セキュリティに不安有り保険証廃止には反対。
- ネットやPCトラブルがあると使えなくなるので、保険証は必要。
- マイナンバーカードを持ち歩くのはリスクが大きいと思います。
- 多少強引とは思いますが時代の流れには逆らえない。
- 健康保険証廃止反対！一方的な義務化にも反対。
- トラブルや不十分な点も多く。時期尚早ではないか。
- 在宅医療の方は保険証がないと困ります。
- 乱暴。保険に血の通る復活を。
- 銀行のATMからネットバンクへの移行、鉄道改札での切符からプリペイドカードへの移行は年単位で並行して行われている。移行するとしても早急すぎる。
- お年寄りの方が毎回マイナ操作をうまくできていない。その為、スタッフが付き添って手順の説明をしないといけない。スタッフの人数が足りなくなってしまう。

- 高齢者が多いのでなじんだ健康保険証との併用が必要。
- 資格確認や投薬、病歴などの医療情報を一括管理し、どの医療機関も閲覧できることには賛成だが、個人情報が集約されたマイナンバーカードを利用する必要はない。医療情報のみに特化したオンライン対応の保険証をつくるべき。
- 公費がマイナンバーカードに1本化し、全ての保険者が登録できてからでないと健康保険証の廃止は無理。
- オンライン確認できないときに保険証は必要。
- 高齢者の方はマイナンバーカード登録が困難だと思う。
- 窓口を広げるために健康保険証廃止することに違和感がある。
- 医者 of 真面目さが悪用されている、なめられている。もっとキゼンとしっかりしなければならない。
- マイナンバーカードを持ち歩くことは非常に危ないと思います。
- 保険証は絶対必要。保険証で資格確認できるのでマイナンバーカードは不要です。トラブルのもと。高齢者には持ってきてほしくない。
- 高齢者など使いこなせない人がいるので保険証は必要。
- 保険証なら月一回の提出で済んだのにといいた不満を口にする方がいる。
- なぜ保険証が駄目になったのか全く理由がわからない。その説明は極めて曖昧である。健康保険証の傾向と提示と方法が最も簡便であるし、生活保護はマイナンバーカード化されていない。
- 「義務」化には絶対反対です。保険証廃止は言語道断！
- マイナンバーカードのみで本人確認ができなければ全額負担になる。受付で説明するのが大変である。また生保や自衛隊の保険証が登録されていない。
- 健康保険証の廃止は反対です。マイナンバーカードをつくれぬ人は医療を受けるなということになるので。
- 高齢者がマイナンバーカードを持ち歩くのは心配。
- 便利と感じるときもあるが、災害時などでは保険証があれば便利なので併用体制がよい。
- 絶対反対！訴訟団に参加しています！
- 高齢者にわかりにくい制度は良くない。一般市民が制度をよく理解していない。
- 世間一般にマイナカード自体が不十分な流通なのに診察料金が上がるのは？と思う。
- 施設入所者に対しては認知症の方が多いので、家族や KP より更新時の保険証をコピーして送付してもらっていたが、マイナンバーカードになった場はどうなるのか。
- トラブルの際の責任が明確になっていない。

- 何故反対するのか分からない。
- 運用がうまくいけば非常に便利だが、トラブル発生時には健康保険証の提示が必要なので、健康保険証の廃止は考えられない。危機管理対策をしっかりしてもらいたい。
- 1本化するなら行政が責任をもって全国民の登録をサポートすべき。セキュリティ強化も必要。
- 使い方に慣れるまでに捜査の説明が必要で混雑時に困る。
- 個人情報の流出を危惧する方が多い。毎回、100%の確率で確認できないと診療に支障が出る。経過措置の期限が短すぎて廃業に追い込まれる医療機関が出る可能性がある。
- 市町村の助成制度との連携は必須と考えます。
- メリットが多い。方向性には賛成。その上でキチンとスムーズに移行するようサポートに注力して欲しい。
- 老人にはマイナンバーだけじゃ無理。
- ITC化は世界の流れなので仕方がない。
- あまりの強引さに驚いた。地域医療に貢献してきた多くの医師たちの意欲を十分に低下させたらう。
- 閣議決定で決めることではない。重要な内容が一部の人に決められるのはおかしい。
- 健康保険証廃止は不可能。マイナカードは高齢者施設での管理も不可。開院廃院の医療機関が増加。
- 一般市民の関心が低い。保険証が廃止されたら生活に障害が出る事実を国会やマスコミで議論すべき。
- 公費も全てマイナンバーカードでわかるようにしてほしい。
- カード一枚に情報を持たせると、必ず漏洩問題が起きる。認証確認の意味でも保険証は必要。
- 健康保険証も使えるようにしてほしい。マイナンバーカードに不具合が起こることもあり得ます。
- 全く受け入れられないものばかりです。
- マイナンバーカード一本化に賛成ですが、このままトラブルがあれば無理かもしれないですね。
- 不慣れな患者がいるのでオン資義務化は反対。端末トラブル、カードが読み取れない、医療証が入っていないため、結局、紙の健康保険証は必要で廃止は反対。
- YouTubeで配信されている荻原博子さんの「マイナ保険証の闇」の紹介を新聞でも取り上げてください。
- 医療証などの確認はマイナンバーカード不可なので2度手間になる。
- 住基ネットの失敗の反省が全くない。マイナンバーカードも同じ轍である。DXに関しては時代の流れで仕方がないと思うが、本当のDXを阻止しているのは中央省庁である。
- 公費併用できない状態ですべきでない。

- システムが作動しないと言うトラブルが多すぎる。こうしたことが改善してから健康保険証の廃止の議論を。院外に持ち運べる端末もなく、往診でも使えず不便が多すぎる。
- オンライン資格確認は任意とすべき。健康保険証の廃止は反対。
- 全員が足並みがそろわないのに義務化するのは現場が混乱します。
- システム障害は必ず生じる。その際、患者とのトラブルは必然。現行の単純明快な保険証のシステムはトラブルはない。
- 役所がマイナンバーカードの対応していない。まずは役所の各部署がマイナンバーカードに対応した連携があるべき。
- マイナンバーカードは本人申請なので身体的都合などでできない人がいる。
- オンラインで資格確認できれば保険情報も表示されるのであればマイナ保険証などいりません。いろいろ不合理が多い。やはりまだ時期尚早。
- 電子カルテではないので、初診で来院されて紙の診療録に保険番号など記入するのに画面を見て書き写すことになり、非常に不便。また通常の診療(再診)の時も確認するのに紙の保険証はある方がよい(他の患者さんの診療内容を入力中は特に)。

オンライン資格確認などについての意見

- 限度額認定書などご本人が申請されなくても、マイナンバーでは資格有と出て、今までのカルテ情報と差異が出てしまい、再度確認作業が必要となり、手間がかかる。医療費助成や公費など一緒に確認できないと、資格確認作業が煩雑になっただけでオンライン資格のメリットを感じない。
- 使っていないのでわからない。しかし機械が場所となるので受付が狭くなってやりにくい。主保険以外は手入力と聞いている。であれば、利便性はあるのかと疑問に思う。
- 現在のシステムでは時間がかかる上、ミスにつながりかねないことが多く、効率が良くない。
- かかりつけ患者さんに高齢者が多く、オンライン資格確認について理解していない方が多くて受け付け事務の仕事が増える。うまく確認できないと自費で支払うこととなり、トラブルの原因となりそう。
- 3月一人、4月一人、これがマイナンバーカードの利用者です。
- 業者の都合で経過措置をしましたが、オンライン用のPCは届かず、NTTの工事スケジュールの見込みも音沙汰なし。正直デジタル庁のやり方に不信感しかない。
- IPV6の契約をしたが、院内ビジネスフォンの器機の関係で使えない。

- レセコン会社の方に「他の医院はうまくいってますか」と聞くと「半々ですね」と。この3年間、国民にはリスクを一切知らせなかった。一方で国民のデータは一方的に吸い上げる。そこに国民の命を守る国の意思はみじんもない。データを守る体制はボロボロで議会も経ず、グローバル的権力の指示で進められていると思う。義務化も廃止も失策である以前に、国を売る行為で(中国やアメリカから医療データ収奪)として反対。
- 便利に感じるが、トラブル発生時の対応や情報の制度を上げることを徹底して欲しい。
- 今のところ大きなトラブルはないが、本格的になってきたときに顔認証への対応に時間がかかりそう。通信トラブルなど運用できない場合のマニュアルを現場のものが対応しやすいよう周知して欲しい。
- 小規模の医院ではITなど熟練した人材は非常に少ない。実行するには新たな人件費が必要で無理である。そもそも紙カルテの良さが理解されていないのが悲しい。IT化が進めば日本語の読み書きが自体が疎かになり問題がある。
- 医師のパソコンで見られないので意味がない。プリントもできない。保険番号を入力するのに手間がかかる。義務化するには人員を増やす必要がある。ほとんどが月1回来院のため、1日に何十人も保険番号を入力して確認は厳しい。
- マイナカードに対応できていない方の診療報酬上の問題(支払いが増える)が周知できていないと思う。
- 障がい者医療証が利用できない。これらが使用できないと意味がない。
- マイナンバーカードを提示する患者がいない。運用している中実績がほとんどなし
- オン資を使った患者は2人だめ。患者のニーズもないのに無駄な時間と労力、お金、狭い受付のスペースも使われているのが現実。
- 高齢者の方の操作を手伝わないといけないので手がかかる。
- 国内の電子カルテの統一化を先行しないと非効率と思いました。国内の電子カルテの統一後にオンラインで資格情報を確認するのは有用かもしれませんが。
- 国のDX関連の設備をIT関連のスキルを確保されるのであれば現代の方針には賛同しよう。
- 導入しているがあまり使用していない。
- 情報の読み込みに時間がかかる。
- 公費などが一緒にチェックできるようにして欲しい。
- 設置費用の支援をもっと手厚く。
- システムが使えないので不明。
- ベンダーの準備ができていないと聞く。準備ができていないところが多いのに、前倒し、あせらせ、義務化はおかしい。