

問 10 トラブルの具体的な内容を記載してください。

※自由記載で 181 件の記入がありました。

	問 10 主なコメント
1	負担割合が違ってエラーにならない。保険証を変更しても無効のまま。有効期限が表示されない。変更が無いのに無効になる。
2	カードリーダーが急に電源が落ちてしまう。新しい保険証とひも付けされていない。
3	年末年始何も連絡なしにカードリーダーが使えない日があった。年末年始はただでさえ発熱外来の初診が圧倒的で2~3名対応できず、診療をお断りした。大変残念である。
4	有効期限切れと表示されたが、本人には確認する記載がない。保険変更に伴う情報がひも付けされていない為、数ヵ月間「該当する保険なし」と表示され続けた（特に保険変更によるトラブルが多発した）。情報の更新が総じて遅い（住所変更も同様）。
5	保険証の記号・番号が間違っていた。国保からの返戻で発覚、国保に問い合わせた所、直接患者に電話をして保険証の確認をするよう言われた。
6	氏名に●は資格確認のうえで重大なミスに通じると思う。顔認証でエラーがでる（他院では大丈夫と言われたと）。
7	双子の患者様が同時に受診なさった時、双子の個人情報に逆に紐づけされていた。オンライン資格情報の割合と（70歳以上社）受給者証の割合が異なっていた。
8	「●」マークはどうにかならないかと思う。一番多いのは住所間違い。親子で来院した人で親は住所記載があったが、子は空欄とか。前の住所がそのまま更新されていないとか。
9	名前や住所が●で表示されると、結局保険証で確認せざるを得ず、二度手間。患者さんからもクレームあり。カードリーダーがカードを認識しないがあり、保険証で確認せざるを得ない事がある。
10	カードリーダーの故障で使用できず、健康保険証もお持ちでなかったため、確認できず、自費請求となってしまった。初診で、土曜であったため、確認できなかった。
11	主にカードリーダーで読み込みができない事が多いです。その他はエラーで出てしまい、患者様に確認をしたが、エラーではない等、情報が間違っている事があります。
12	先月から割合変更になっていた患者様情報がオンラインで反映されておらず、次月追加支払いをお願いする事があった。
13	保険証の変更がない人でも、無効と表示される（特に外国の方）。都度お声掛けをするので、中には気分を害される方もいる。
14	存在しない保険証が多すぎる（期限切れなのか、未登録なのか判別がつくようにしてほしい）。オンライン資格確認システムへの登録が進んでいない保険者が多い。マイナ保険証のパスワード忘れや入力ミスでロックされてしまい確認が出来ない。

15	既に登録がある患者が未登録とみなされた（旧漢字が原因？）。暗証番号入力の際、上手く入力が出来なく、マイナンバーカードがロックされそうになった。尚高齢の患者で自身が入力出来ない。また番号自体覚えていない方もいる。顔認証も不可。
16	生後1ヵ月後のベビー検診では保険証もできていない人もいる中、ベビーについてマイナンバーカードはすぐ発行されるのでしょうか？
17	カードリーダーがエラーを起こし、保険証でみないと内容確認が出来ない事が数回起きている。業者にみてもらったが、通信エラーとのこと。カードリーダーの問題ではないようです。
18	①マイナンバー登録の誤り。例：ショウコ→シヨウコなど。小さな文字が大きくなって医事コンと不一致になる。②なんども暗証番号を誤り使用できなくなり、保険証で対応した事がある。③前回までの加算のとり方で、医事コンとマイナンバーの確認の機械が連動されていないため、算定できない患者さんに加算されていたケースが多くあった。
19	マル老の保険証の方に社本のNOが紐づけられていたので、役所に行くよう伝えたとこ、役所で何カ所もたらい回しにされやっと自分のNOにしてもらえた。「ありがとうございました」と翌月患者さんに言われた。
20	ネットワークエラーによりマイナンバーカードが読み取れなかった。保険証を持っていたのでトラブルにならなかったが、今後対応に不安を感じた。
21	共済保険、地千葉、32120115のエラー、該当者なしとなる。外国人の方、該当者なしとなる。保険者に確認したところ名前の区切り又は住所でエラーとなるのではとのこと。
22	国保から社保転出への切り換えの不備。国保、社保共に資格を持っていた。社保を提示されたが、オンラインでは国保が有効となっていた。
23	資格証明書の方で、マイナンバーカードで手続き。資格証明なので負担割合の確認のお願いしますと表示され、enter押すと3割で登録された。患者様、原本持参なしで確認できず→ご本人3割と言っていたが、本当は10割負担だった。
24	他市より数年前に転居した方で、マイナ保険証が前市での表記で出てくる。同一患者で2度程あった。他院で実施した際は現在の市町村で登録があったと言われた。
25	フリガナ違いがあり、患者様に確認した際、不快感をあたえた。使用方法が不明な患者様もいる為、補助する時がありますが、その際、患者様にどなられた。有効期限が出ない為、使用可か不可か分かりづらい。