

緊急！オンライン資格確認に関するトラブル等についてのアンケート

調査期間 5/16(火)～5/19(金)

5/22現在
 アンケート対象数(開業医会員): 3426
 回答件数: 291件(8%)

Q1 オンライン資格確認について

運用している	208	71%
準備中	51	18%
経過措置申請	25	9%
その他	6	2%
NA	1	0%
合計	291	

◎回答した会員の70%がオンライン資格確認システムを運用している。その他を選択した会員は紙レセプト請求を行っているとは回答していた。

Q2 Q1で「運用している」と回答した方について、トラブルの有無

あった	148	71%
なかった	57	27%
NA	3	1%
合計	208	

◎トラブルがあった会員が60%を超えており、医療機関へ負担が生じている事が明らか。

Q2-① トラブルが「あった」方について、トラブル内容はどのようなものか。

誤った表示(氏名、負担割合、資格情報)	43	29%
患者情報が表示されない・資格無効	78	53%
マイナカードの初回登録不可	9	6%
院内ネットワークに支障	23	16%
システム障害	52	35%
高齢者の負担割合の齟齬	17	11%
受付混雑	60	41%
患者トラブル	15	10%
業者トラブル	8	5%
その他	13	9%
合計	318	

◎国保の患者や保険変更患者の情報が表示されないという声が多く。また、患者の保険証忘れや機器の操作説明の対応に追われ、受付の混雑と患者トラブルの併発を訴える声も少なくない。

具体例(抜粋)

【医科】

国保の負担割合が入らない時がありました

初日からトラブルで使えず、修理を頼んだ。今でも資格確認するとおかしい

資格が有効な保険証にもかかわらず、「資格情報が無効」と表示されます

顔認証ができない、オンライン回線が切れることがある

読み込みが遅い

読み込みが上手にできない

顔認証ができず、タイムアウトしてしまう。暗証番号が分からず、保険証として確認できなかった

ホーム画面に院名が出なかった

旧保険証の番号も使用可になっている

顔認証にとっても時間がかかる。資格情報が曖昧
 訪問診療では、院内設置された機器を使用することはできません。
 資格無効の場合、確認しなければならず手間がかかる。
 高橋⇄高橋、山崎⇄山崎の判別で他人となる
 マイナカードの使用方法を知らない人が多い。極めて時間がかかってしまう

【歯科】

バージョンアップのためか、診療時間中に使用できない時がある(パナソニック製)
 加算点数との関係が複雑すぎて現場は混乱する!
 国保の有効期限が切れていると表示される。保険証で確認すると有効
 顔認証がダメで、暗証番号でロックされ、市役所へ行くことになった人がいます
 1カ月に3回~4回接続トラブルがあり、その都度シャットダウンして回復待ち。

Q2-② オンライン資格確認システムを使った感想

使っていない	110	53%
使ってみたが不十分	58	28%
使って便利	24	12%
その他	9	4%
NA	7	3%
合計	208	

◎「使っていない」会員が60%近くいる。使いづらさや準備中であることが訴えられている

上記の理由(抜粋)

【医科】

情報が入ってない、見られない
 システム事業者の都合で使えない
 カードリーダーとつながっているPC1台でのみ閲覧できるので医師のPCで見られない
 必要が無い
 表示が見づらい。電子カルテ化していないため閲覧するのに印刷表示が見づらい
 マイナンバーカードを持参している人が少ない
 閲覧できる画面が診察室にないため
 必要性がない
 マイナ保険証利用者がいない
 保険者によって数年前の健診情報であるなど統一されていない
 紙カルテなので
 お薬手帳で十分
 保険証の原本も目視で確認しているため併用している
 レセプトからなので情報が古い。お薬手帳ならさっきもらった薬もわかるのでその方がよい
 マイナ保険証利用者がいない
 対象の患者様が来ていない
 使ってみたがメリットを感じない
 ネットに接続できない事態が生じた時、保険証がないと保険診療できない
 今は必要性を感じていない
 ほとんど使う人がいない
 何も記載がなかった
 患者さんがお薬手帳や健診結果等持参の上来院してくれているため
 時々使っている
 患者様が情報開示に同意していない
 まだ十分に使いこなせない
 電子カルテではないため診察室での閲覧ができず
 電子カルテが対応していないため
 他院の治療情報確認
 現時点では未接続
 「お薬手帳」など古い情報が見られない
 同意されていても、薬剤情報など閲覧できない事が多数あり、役立てているとは言えない
 前月の処方箋が載っていない
 良否の実感がまだわかりません

【歯科】

入力の手間が少なくなった
 導入したが月に一人10円程度しか診療報酬が増えず、手間・管理費がかなりかかる

強制設置の割に、導入後の取扱説明が不十分
 普及活動には力を入れているが、使用者への説明が不十分
 今まで通りで事が足りる
 全ての薬が表示されるわけではない、持ってきてもらった薬の方が多い
 利用法のアナウンスがないのでわからない。ケースに出会っていない
 まだ時間的に余裕がない
 有効期限がないのが不便、一度開くと見られなくなるのが不便
 お薬手帳での対応
 よくわからない
 信用していない。欠陥システムである

Q3健康保険証は

保険証は存続すべき	238	82%
保険証廃止に賛成	10	3%
よくわからない	31	11%
NA	12	4%
合計	291	

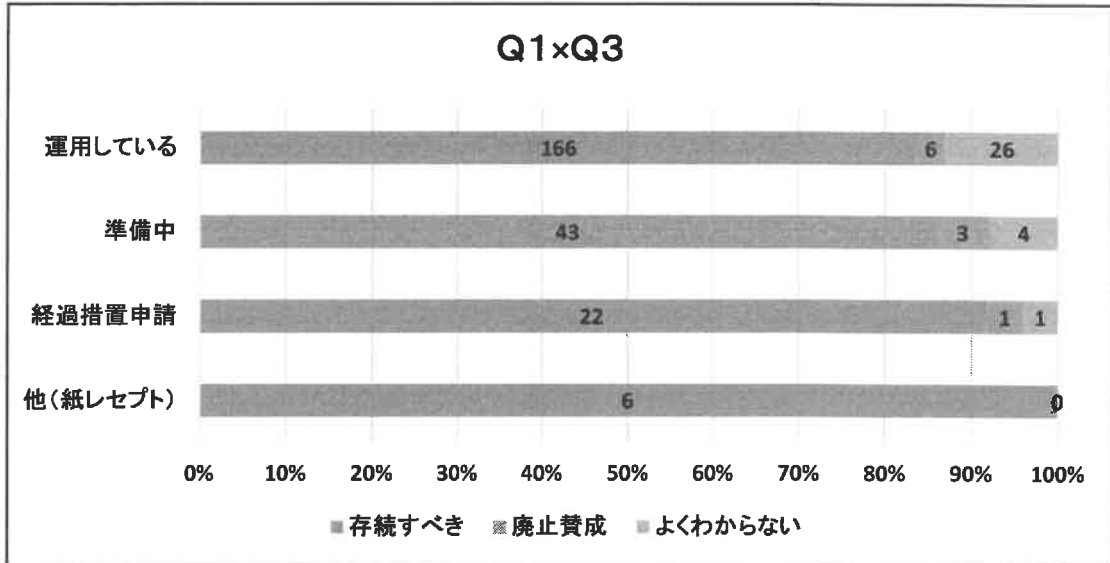
◎80%を超える会員が保険証の存続を求めている。賛成の会員も理由の記載が無かったり、諦めていたりと消極的な意見多数。

Q4自由意見(抜粋)

きちんと使えたことがほぼなく、割合も間違えているため、レセプト返戻になっても困ります
 保険証廃止に反対する。事務処理が余計に煩雑になっている
 当院は高齢者が多いのでトラブルを心配してしまう。とにかく義務化には大反対です！
 ネット接続できない時のバックアップ対策を法制化しておく必要があると思います
 経過措置中にしっかりと準備ができれば賛成したい
 保険証を提出してもらった方がすぐに確認できるため保険証は存続すべきと思います
 健康保険証廃止に反対します
 保険証とマイナンバーカードの両方が使えるようにしてほしいです。高齢者が気の毒です
 このままDX化を進めてほしい。マイナカードに情報を一元化するのが望ましい
 健康保険証が廃止になったら保険診療をやめます
 院内・地域のネット環境が不具合時等々を考えると存続させるべきと考える
 最新の情報が読み込めない保険証を確認しないといけないので、保険証が廃止されたら心配
 受給者証等の公費情報がマイナンバーカードに含まれていないため不便です
 電子カルテ業者が対応できない。説明会がやっと、7月11日に本日(5月17日)決定
 無力感でいっぱいです
 手入力での間違いを報道するテレビ番組を見た。やっぱりな～って感想
 2カ月以上前に助成金の申請を行ったが、未だに助成金が振り込まれていない

クロス集計Q1オンライン資格確認運用状況×Q3保険証存続について

Q1×Q3	存続すべき	廃止賛成	よくわからない
運用している	166	6	26
準備中	43	3	4
経過措置申請	22	1	1
他(紙レセプト)	6	0	0



◎オンライン資格確認システムの運用の有無にかかわらず、どの項目でも保険証の存続を求める意見が圧倒的に多い。

Q4自由意見(抜粋)

- きちんと使えたことがほぼなく、割合も間違えているため、レセプト返戻になっても困ります
- 保険証廃止に反対する。事務処理が余計に煩雑になっている
- 当院は高齢者が多いのでトラブルを心配してしまう。とにかく義務化には大反対です！
- ネット接続できない時のバックアップ対策を法制化しておく必要があると思います
- 経過措置中にしっかりと準備ができれば賛成したい
- 保険証を提出してもらった方がすぐに確認できるため保険証は存続すべきと思います
- 健康保険証廃止に反対します
- 保険証とマイナンバーカードの両方が使えるようにしてほしいです。高齢者が気の毒です
- このままDX化を進めてほしい。マイナカードに情報を一元化するのが望ましい
- 健康保険証が廃止になったら保険診療をやめます
- 院内・地域のネット環境が不具合時等々を考えると存続させるべきと考える
- 最新の情報が読み込めないと保険証を確認しないといけない
- 受給者証等の公費情報がマイナンバーカードに含まれていないため不便です
- 電子カルテ業者が対応できない。説明会がやっと、7月11日に本日(5月17日)決定
- 無力感でいっぱいです
- 手入力での間違いを報道するテレビ番組を見た。やっぱりな～って感想
- 2カ月以上前に助成金の申請を行ったが、未だに助成金が振り込まれていない