

トラブル事例抽出

オンライン資格確認システムトラブル事例アンケートにおいて、6月19日時点にでの集約結果より、下記アンケート内容の問7、問8、問11、問12の回答を下記に抜粋する。

【配付したアンケート 項目一覧】

【問1】都道府県（都・道・府・県）

【問2】年齢 20歳代 30歳代 40歳代 50歳代 60歳代 70歳代以上

【問3】区分 医科無床診療所 医科有床診療所 歯科診療所 病院

【問4】オンライン資格確認の実施について

実施している 準備中 経過措置を申請した その他

（「準備中」、「経過措置を申請した」、「その他」と回答した方は「問12」へ）

【問5】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（「なかった」と回答した方は「問12」へ）

【問6】「問5」で「あった」とお答えした方にお聞きします。

どのようなトラブルでしたか。（複数回答）

マイナ保険証の不具合（ICチップの破損等）で読み取りができなかった

カードリーダーまたはパソコンの不具合によりマイナ保険証を読み取りできなかった

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など）

他人の情報に紐づけられていた

上記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

【問7】「問6」のトラブルについて、具体的な内容を記載してください。

（ ）

【問8】「問5」で「あった」とお答えした方にお聞きします。

トラブルがあった時点で、どのように対応しましたか。（複数回答）

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

オンライン資格確認のコールセンターに連絡をした

保険者に連絡をして相談した

レセコンメーカーに相談をした

前回来院時の情報をもとに対応をした

その他（ ）

【問9】「問8」のトラブル対応で、「一旦10割負担を患者に請求した」事例はありましたか。

（4月以降）

なかった 1～2件あった 3～4件あった 5件以上あった

【問10】「問5」で「あった」とお答えした方にお聞きします。

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。（4月以降）

- あった（1～5件） あった（6～10件） あった（11件以上）
なかった（「なかった」と回答した方は「問12」へ）

【問11】「問10」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）

- オンライン資格確認のコールセンターに連絡をしたが、すぐに繋がらなかった
レセコンメーカーに連絡をしたが、すぐに繋がらなかった
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
保険者に連絡したが、資格を確認できなかった
その他（ ）

【問12】オンライン資格確認システムの導入を「義務化」したことや、導入後のご感想、ご意見を記載してください。

（ ）

【アンケート回答（抜粋）】

【問7】「問6」のトラブルについて、具体的な内容を記載してください。

“該当資格なし”と表示されたため保険証にて確認 保険証登録画面にて引用した際2割であったが、本人より1割に変わったと申告あり会計やり直しとなった（山梨県）
無資格者なのに資格有りになっていた（山梨県）
限度額区分登録の誤り5件以上、名前のフリガナがまちがいあり2件。マイナンバーカードの取得について、マイナ保険証の使い方について、長時間受付で文句をいわれて業務に支障を来した。（埼玉県）
マイナ保険証の該当の情報と保険証との差異がある。その人の非課税情報が見えてしまった！（埼玉県）
患者さんとは全く違う住所が出た（埼玉県）
何年も前に住所変更してあったが、旧住所のままになっていた。（静岡県）
男性のマイナカードで男性本人と、関係のない女性のデータ2名のデータが出た。（静岡県）
ネットワークエラー、PCの故障（電源部より火花が散る）（静岡県）
使えないなら意味がないと言われた（不具合のある方、ほぼ言います）（静岡県）
通院している人が保険証該当なしとなり本人に伝えたところ会社は辞めていないとなりトラブルになった。本人が組合に連絡してくれた。（静岡県）
マイナ保険証の不具合にもかかわらず初診時加算点数ある事への苦言。（静岡県）
主保険以外の情報が入らないので子、母、障、福、前期高齢の提示をお願いしたら嫌がられた。（愛知県）
マイナ保険証が使えずに、今までの保険証も持ってきていなかったため、患者が家へ一度帰宅さ

れた。(石川県)
多すぎて記載困難(愛知県)
無効、該当資格なしの患者に10割負担をお願いしたところ苦情が発生した。(愛知県)
主保険以外の情報が入らないので、子ども・母子・障がい者「福」の受給者証提示をお願いしたら嫌がられた。(愛知県)
読み取りができないため、保険証の提示をお願いしたら、ご立腹された。(愛知県)(福岡)
「該当資格なし」多数。(愛知県)
顔認証ができない。(愛知県)(岐阜県)(神奈川県)(福岡)
顔認証画面がフリーズしてしまい、動かなくなることが多々ある。・カードは汚されておらず、きれいなのに「カードが汚れていて読み込みできません」となる時がある。(茨城県)(埼玉県)(静岡県)
操作ができない、期限が切れているなどのトラブルで理不尽に(患者さんから)怒られることがあります。スタッフは疲弊しています。(岐阜県)
国保⇄社保の切り替えがうまくいってない。(京都府)(熊本県)(群馬県)(神奈川県)
マイナ保険証自体の不具合で情報が取得できず、一旦10割で支払っていただいた。保険証も提示あったが、オン資も無効の表示が出て、患者様を大変困らせてしまった。大変な思いをしてマイナ保険証を作ったのに、こんな不具合があっては意味がないのでは?という苦言も多々にあります。(熊本県)
新しい資格情報がシステムに反映されておらず、それまでの間、毎回マイナ保険証と健康保険証両方を提示していただく患者様があり、クレームを言われた。(神奈川県)
何回もやり直しをしないといけないため、文句を言われた。(福岡)

【問8】「問5」で「あった」とお答えした方にお聞きします。

トラブルがあった時点で、どのように対応しましたか。(複数回答)

自費で支払っていただいた(山梨県)(埼玉協会)(石川県)(静岡県)(愛知県)(茨城県)(岐阜県)(京都府)(熊本県)(群馬県)(福岡)
患者に「役所に言うよう」伝えた。マイナの情報を無視した(埼玉協会)
実際の保険証を見て資格登録をした。(埼玉県)(愛知県)(神奈川県)(福岡)
保険証を取りに家に戻ってもらった。(静岡県)(群馬県)
必ず保険証を持参するよう、指導している。(愛知県)(京都府)
一旦、自費で負担いただいたが、次回来院時、オンライン資格確認が有効に戻っていて、患者様にお詫びしたこともありました。(愛知県)
会社に在籍確認をした。(岐阜県)(群馬県)(神奈川県)
保険証を持参されていなかったため、全額自己負担になる旨をお伝えしたところ帰宅。別日に来院されました。(京都)
パナソニックのコールセンターにつながらず、かつ、各所をたらい回しされた(神奈川県)
「協会健保」に電話して保険証有効であること確認した。診療時間が20分削られた。患者様に疑って悪かったと謝った。土曜日だったらどうすることもできなかった。(神奈川県)

ただ愚痴を聞いていた。(神奈川県)
やむを得ずご本人帰られました。(10割負担の説明後)(福岡)
預り金対応(福岡)
オンライン資格確認ポータルサイトへTel。対応悪すぎ。(福岡)

**【問11】「問10」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)**

土曜日は公的機関は休み(埼玉県)(愛知県)(神奈川県)(福岡)
メーカーに連絡したが、すぐに返答してもらえなかった。(静岡県)
再起動等直すのに時間がかかってしまい患者様が待ちきれずに面倒だからやめると言われてしまう。(静岡県)
レセコンメーカーに問い合わせたが、うちでは分からないと言われた。(静岡県)
夜間に対応出来ないと保険者に言われた。(愛知県)
業者間のたらい回しになった(愛知県)
交換までにトラブルの内容をまとめて報告しなければ不良品と認めてもらえず時間を要した。(岐阜県)
国保なので役所に問い合わせたらい回しにされた。誠意のない対応だった。(京都府)
支払基金、京都府医師会など複数の団体にといいあわせたが、いずれも根拠のある明確な対応を示してくれなかった。(京都府)
マイナンバーを提示しているのに、なぜ保険証提示しないといけないのかと患者様が怒ってました(京都府)
カードリーダーが作動しないのは、ベンダー(サポート業者)の責任ではないので、厚労省が対応すべき事と業者から言われ、困りました。まあそう考えれば、そうですね。(熊本県)
コールセンター等、たらい回し(神奈川県)
診察が混んでいたため、コールセンターなどにTELするタイミングがなかったため(神奈川県)
後日、患者さんからの申し出により負担割合の間違えに気づいた。(神奈川県)

【問12】オンライン資格確認システムの導入を「義務化」したことや、導入後のご感想、ご意見を記載してください。

小児の場合、子育て医療者番号入っていないので、結局保険証を見て記入するしかできない!(石川県)
義務化先行で、運用は、たぶんかなりずさんに行われていると思うが、トラブルを報告して、対応してくれる窓口が無いので、トラブルは置きざりにされて、マスコミで報道されたものだけ明視化されているだけだと思う。情報ダダもれの物騒な世の中になったものだと思う。(石川県)
「義務化」の強制には反対である。平等の原則に反する。紙保険証は残すべき。国民全員がマイナ保険証を持ってから、この制度を整備すべきであり、マイナンバーカード100%達成のために、医業が犠牲になることには反対である。トラブルが多すぎ!(石川県)
紙ベースの保険証が廃止された場合、カードリーダーまたはパソコンの不具合によりマイナ保険

証の読み取りができなかった際や、停電の際にどのように対処したらよいものか不安である。しばらくの間、紙の保険証は残して欲しい。(石川県)
ハード、ソフトともにトラブル多い。システム導入が拙速である。受け付けできないことがあると大変困る。業務が止まってしまう。人手がかかる。患者にも迷惑。保険証は残してほしい。(石川県)
マイナ保険証を使わない人の加算は煩雑で請求できていない。保険証の違いによる差別はやめてほしい。(埼玉県)
利用者が少なすぎます。1日0~2人位しかいません。びっくりです。税金の無駄遣いですかね!?(埼玉県)
保険証がなくなると困るという意見を多く聞きます。(埼玉県)
半分くらいの割合で読み込みができない。割合の誤りの読み込みで、レセの返戻が来ても困りません(埼玉県)
強権政治としか思えない。選択制にすべきである。(埼玉県)
患者のストレスが多く、受付スタッフに対してそれをぶつけている。義務化は大変迷惑しているし、仕組みをきちんと運用(準備)していただかないと負担が大きい。(埼玉協会)
全てがオンライン化されることによる、停電時やパソコンの不具合が生じることへの不安が大きく、保険証の廃止には問題があると思う。保険証は継続すべきと思う。(埼玉協会)
保険情報が正しく反映されていないので意味が無いように感じる。受付が混雑することも不満(埼玉協会)
マイナンバーカードが診察券になると思っている人が多くて困る(埼玉協会)
マイナ受付の方が、受付の仕方などで事務員の子が取られる事が多く、保険証の記載とマイナ保険証の情報の差異(例えば漢字を読み込んでいないなど)があるなど、2点点数が低いのが全く腹立たしく思える(埼玉協会)
オンライン資格確認できない場合でも、皆さん保険証をお持ちだったのでいったん10割負担にしなくて大丈夫でしたが、保険証が廃止された場合は混乱するのが目に見えていると思います(埼玉協会)
オン資導入は「住基ネットのリベンジ」という「国のメンツとアセリ」を感じますが如何でしょうか?(埼玉協会)
急に進めすぎ。ポイントで人を動かしたり、強制的な義務化に無知感あり。保険証廃止に不安(機械故障や患者への負担等)(埼玉協会)
毎月の保守点検料やインターネット代等のランニングコストを、政府の一方的かつ強引なやり方で医療機関に負担させるなんてありえない話だと思う
現実的に健康保険証を廃止できる状況ではありません。国民皆保険制度を守るために、健康保険証の廃止を含むマイナンバー法等の撤回を望みます。(埼玉協会)
私共に良いことは何もない。(埼玉協会)
マイナンバーにて資格確認→返戻という案件があった。(埼玉協会)
体制不備にもかかわらず義務化したのは乱暴だと思います。医療機関に負担を強いるのはおかしいと思います。(愛知県)

資格なしということ言うと患者がキレル。(愛知県)
導入は時期拙速だと思う。本来の目的は何なのかよくわからない。費用対効果の面でムダ使いが多いと思う。利権を得ようとするものたちにより、本来の目的を外れていくように見える。これを期に閉院(来年3月)するつもりである。(愛知県)
義務化になれば廃業せざるを得ない。一人でも患者さんが来てくれる間は続けたいのだが。(愛知県)
結局、保険証で確認することになる。保険証廃止は、確認できるものが全くない状態となるので、無理がある。危険である。(愛知県)
顔認証の成功率は20%くらいです。従来の保険証で問題なかった。(愛知県)
本人が同意しないケースもあった。受付はできるが、情報が見れない。受付に時間がかかる。毎回スタッフが説明しなければならない。(愛知県)
オンライン資格確認システムにおいてもマイナカードが必要で、導入義務化は患者にとっても義務化が必然となる。マイナカード取得は任意なので、実質義務化は違法である。(愛媛県)
医師は患者の守秘義務がヒポクラテス時代より存在した。それを民間の業者に丸投げしてもいいのか。コンピュータ業者(患者さん)に問うと、セキュリティが脆弱で侵入は簡単とのこと。(愛媛県)
厚労省のコールセンターは対応がひどい。はじめからなぜか「怒っている」(茨城県)
補助金を超える設置工事費がかかり、余計な出費となった。メリットよりデメリットの方が大きく、やり方が早急すぎる。(茨城県)
まだ1人も利用していません。要求もありません。「義務化」はどういう意味か未だに理解できません。反対語の権利とはなんなのでしょう。閣議決定とは三権分立を崩していると思います。(茨城県)
個人情報とかのセキュリティが万全と思われず、何かあったらすべて医療機関の責任という国の指針に納得いかない現状です。(京都府)
様々なトラブルが報告されながら、「保険証は廃止」するメリットがよくわかりません。政府にとって何かうまみがあるのでしょうか?国民はメリットをあまり感じていないように思いますが…。(熊本県)
コールセンターにTELしても、レセコンメーカーに聞くように言われ、たらい回しでした。即座に対応して変更していない。結局人の手で打ち込んで変更しているなら一緒ですね。ミスも多いし。(熊本県)
オンラインシステムの不具合により、保険資格確認ができず、10割負担を患者に請求することになる。保険診療で来院しているため、そのことで窓口でクレームが増加し、患者とのトラブルも増加する。(熊本県)
“費用について 補助金では全く足りない。機材の購入だけでも持ち出し。他に回線の工事費用もあり、何のメリットがあるか疑問。保険証の廃止についても納得できない。更新も困難な方のことは全く考えられていないと思う。”(群馬県)
医療機関の指定取り消しも辞さないという強制的な行政施策に強い不安を感じる。国民の健康を支える医療に対して異種の目的をはらんだまさに政治的利用に憤りすら感じる。また導入サポー

トのベンダーの質がピンキリであった。(群馬県)
セキュリティ面が不安です そのリスク負担が医療機関に丸投げなのが不満です。(神奈川県)
義務化は余りにも強引で納得できません。当院のような小さな診療所ではそもそも使用する方も少ないので、そのために毎月維持費をかける必要があるのか疑問です。トラブルも多いようですし、保険証を廃止してまでマイナンバーカードを作らせなくてはいけない理由がわかりません。様々な理由でマイナンバーカードを作れない人もいます。保険証はせめてこれまで通りにしていただきたいです。もっとより良い目的のために予算を使ってほしいと考えます。(神奈川県)
オン資の導入を義務化しているが、使えないシステムを使用したくない。補助金だけで足りないし、維持費の面からも強制義務化はやめてほしい。事務員の仕事がかえって増えて窓口業務が大変になり負担。保険証が廃止されたらこのシステムでは無理です。義務化を保険医に課して従わない場合、保険医を取り消すのはおかしい。医療が崩壊する。(神奈川県)
最悪。時間の負担もお金の負担も強いられてメリットがない(神奈川県)
読み取り機の反応が悪すぎて実用に耐えない。(福岡)
準備不足のまま義務化するには無理がある。選択の自由を残すべき。(福岡)