

# 「オンライン資格確認のトラブル実態調査」 報告書

2024年1月

三重県保険医協会

調査対象者：三重県薬剤師会会員調剤薬局（753薬局）

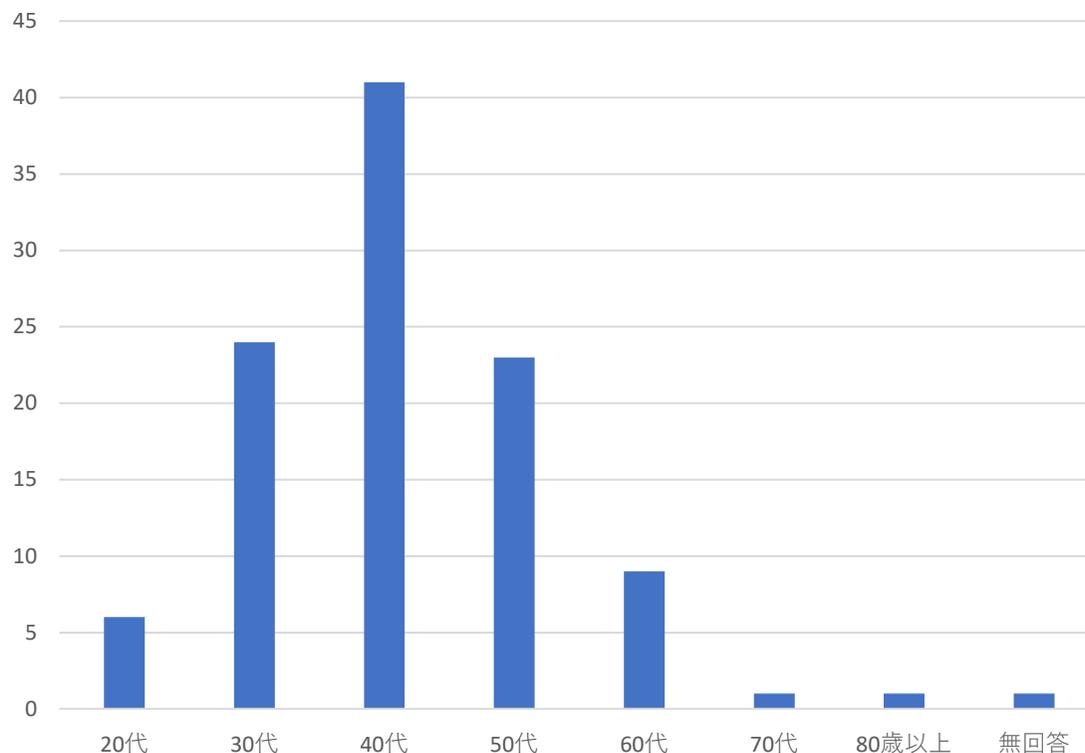
調査実施期間：2023年12月1日～12月22日

回答件数：106件

回収率：14.1%

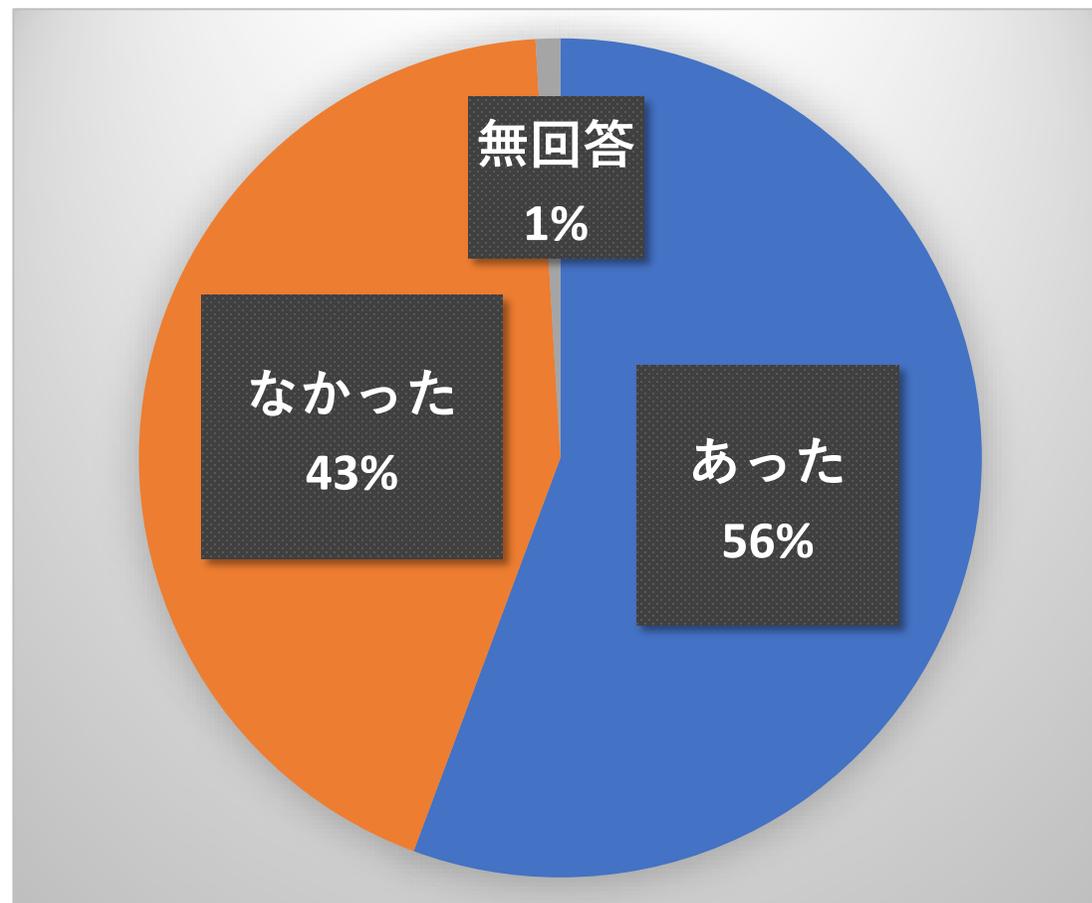
質問 1. アンケートにご回答いただく方について、お尋ねします。

20代	6
30代	24
40代	41
50代	23
60代	9
70代	1
80歳以上	1
無回答	1
計	106

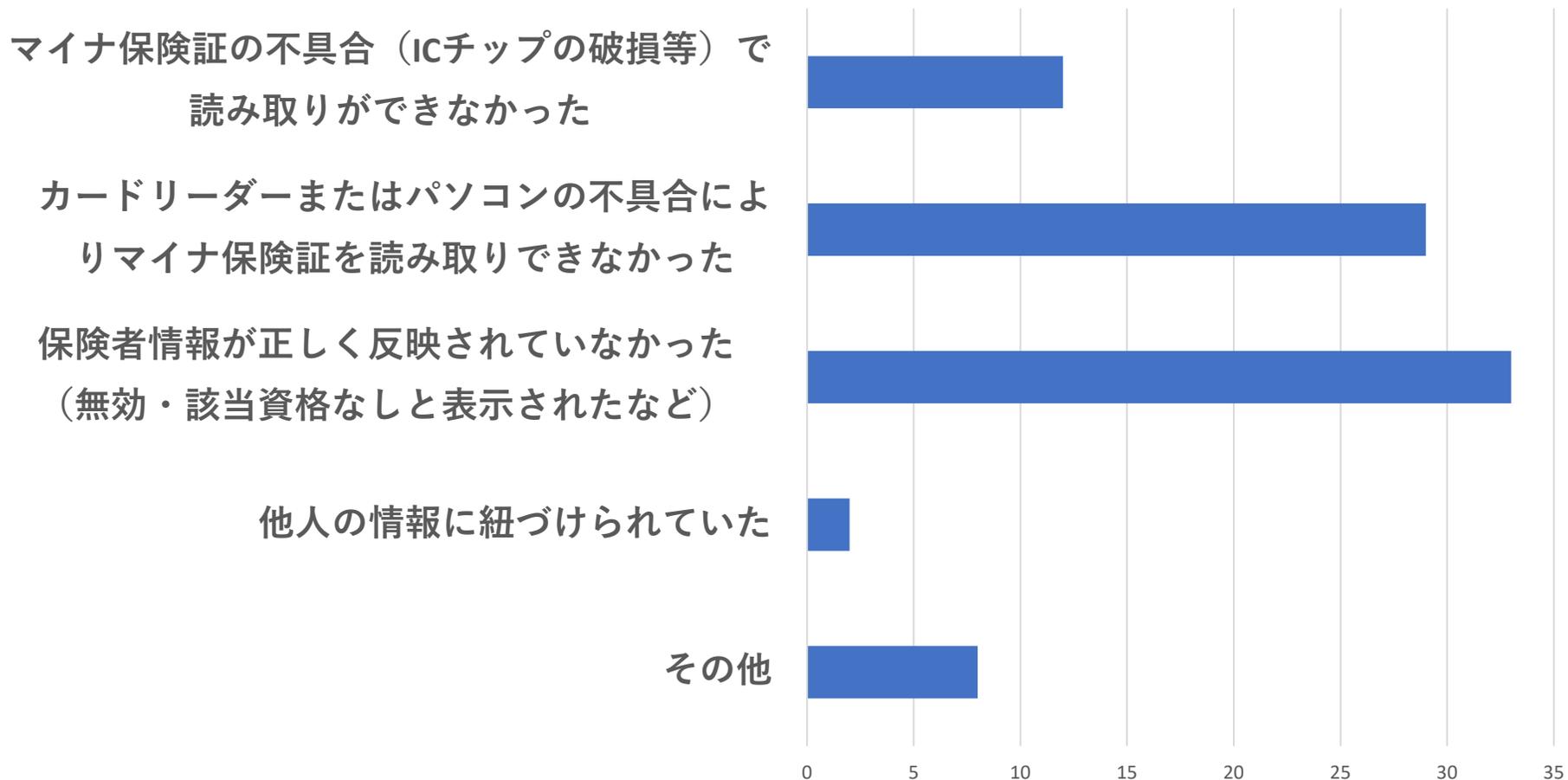


質問2. オンライン資格確認システムを導入されてからこれまでにトラブルはありましたか。

あった	59
なかった	46
無回答	1
計	106

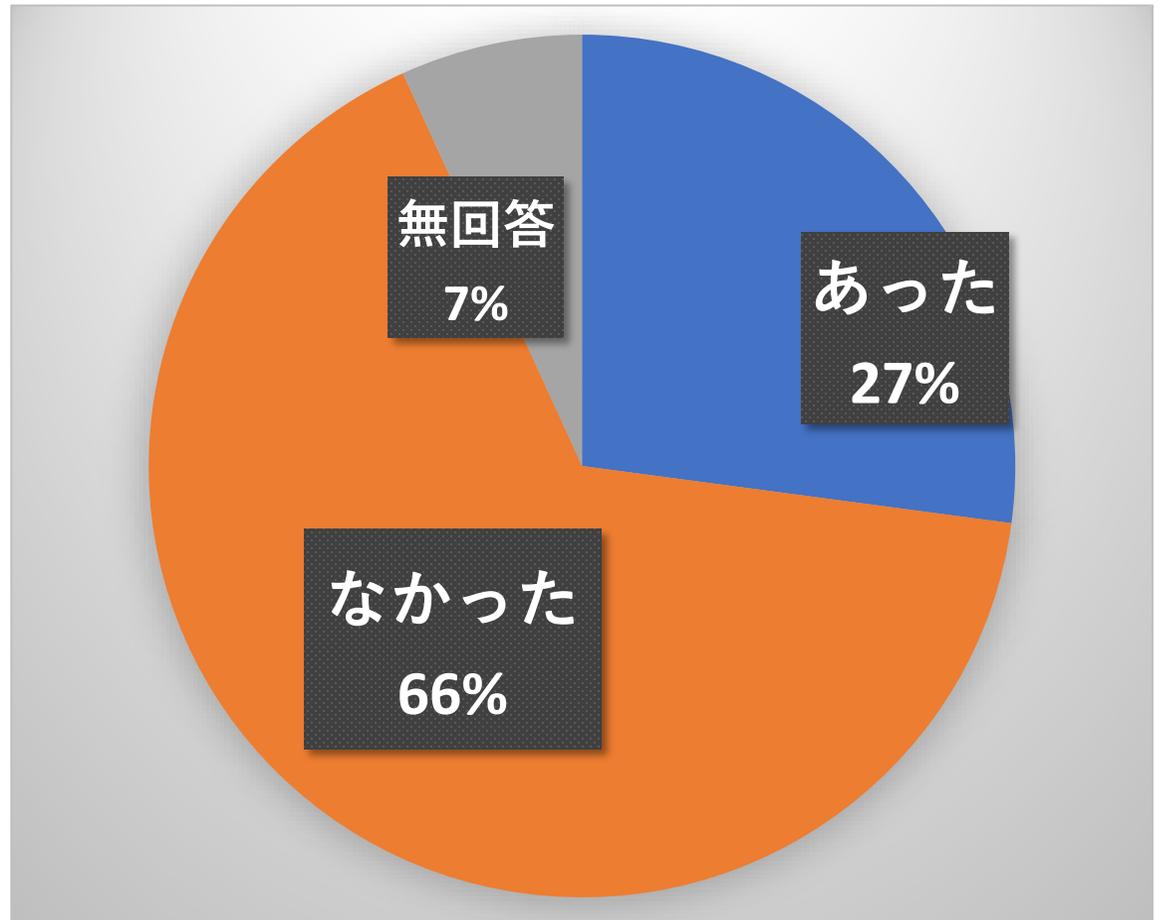


質問3. 質問2で「あった」とご回答の方にお尋ねします。どのようなトラブルでしたか。（複数回答可）



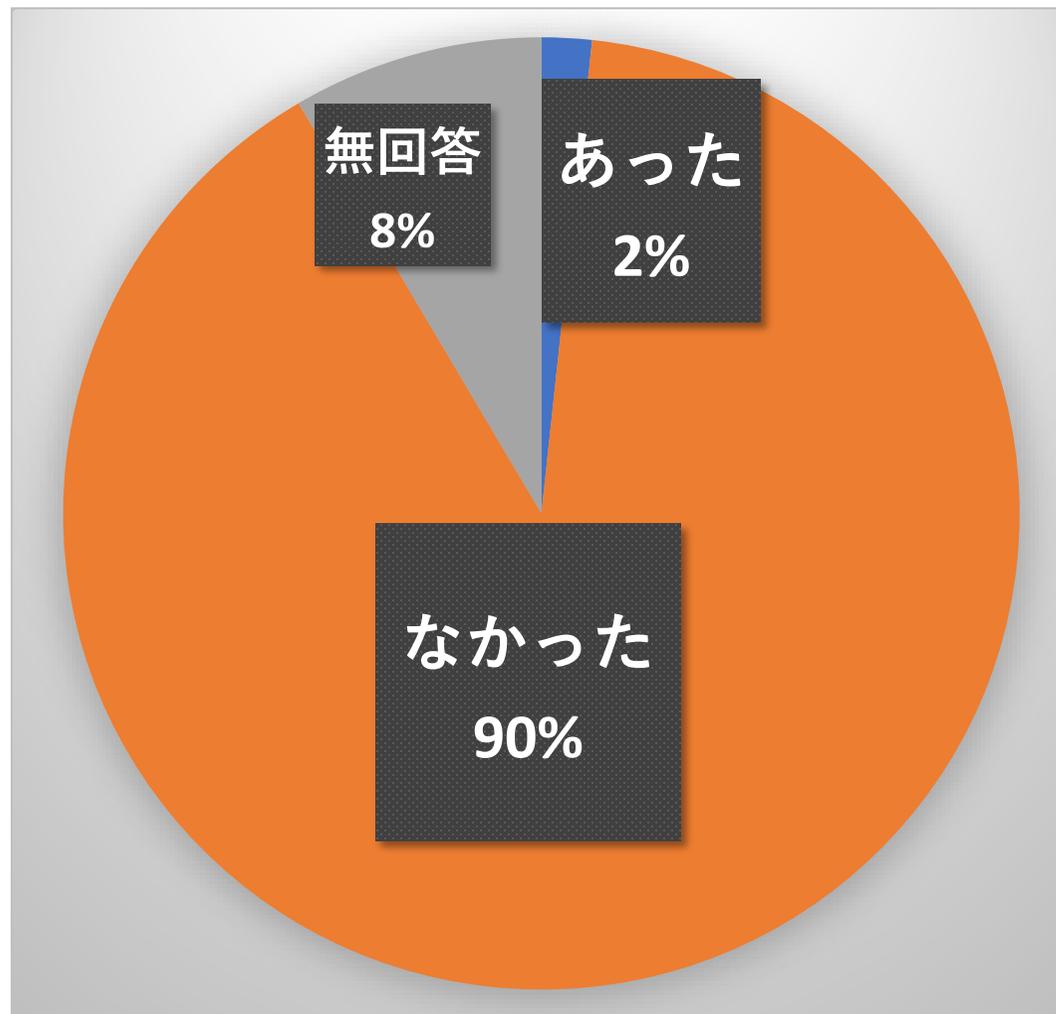
質問4. 質問2で「あった」とご回答の方にお尋ねします。トラブルが発生したことに対して、窓口で苦情を言われたことはありましたか。

あった	16
なかった	39
無回答	4
計	59

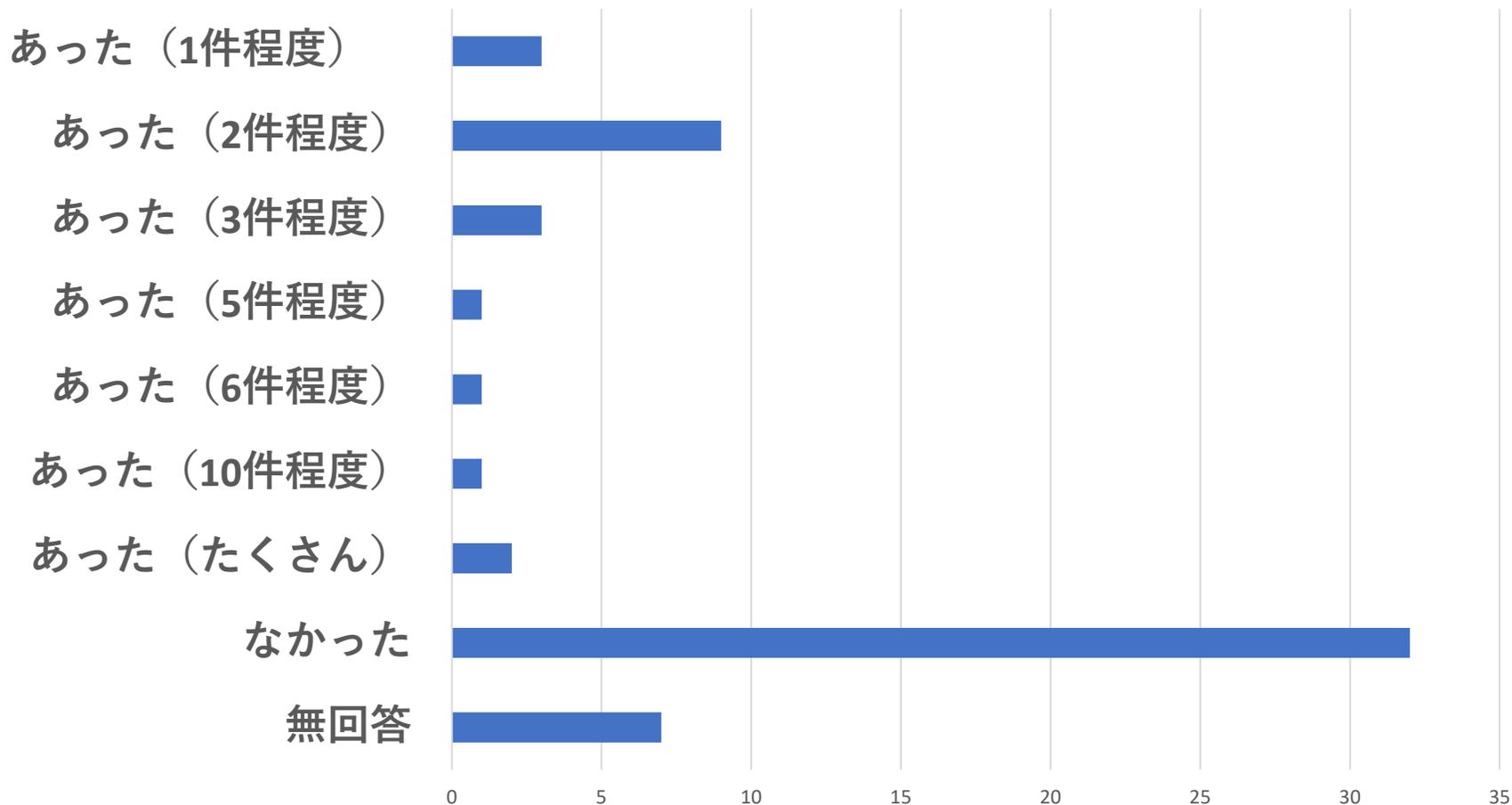


質問5. 質問2で「あった」とご回答の方にお尋ねします。トラブル対応で「一旦10割負担を請求した」事例はありましたか。

あった (5件程度)	1
なかった	53
無回答	5
計	59



質問6. 質問2で「あった」とご回答の方にお尋ねします。トラブルに対し、直ぐに対応できなかった事例はありましたか。



質問7. 質問6で「あった」とご回答の方にお尋ねします。直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)

オンライン資格確認のコールセンターに連絡したが、直ぐに繋がらなかった

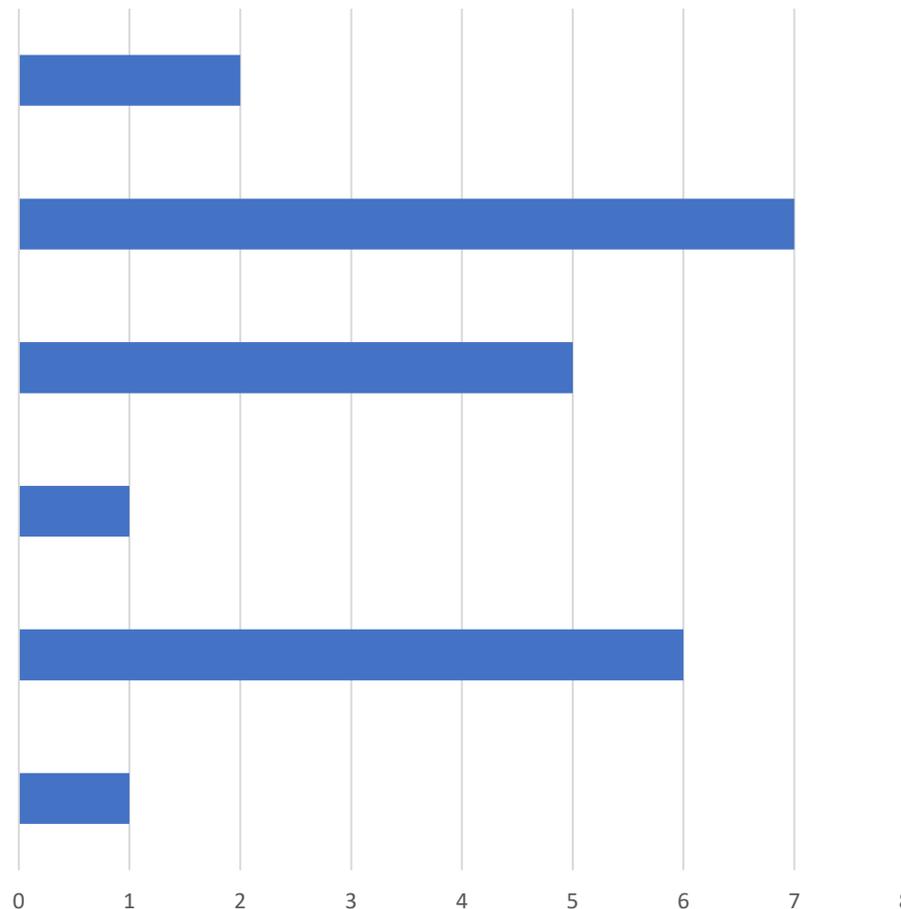
レセコンメーカーに連絡したが、直ぐに繋がらなかった

健康保険証を持ち合わせておらず、直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

無回答

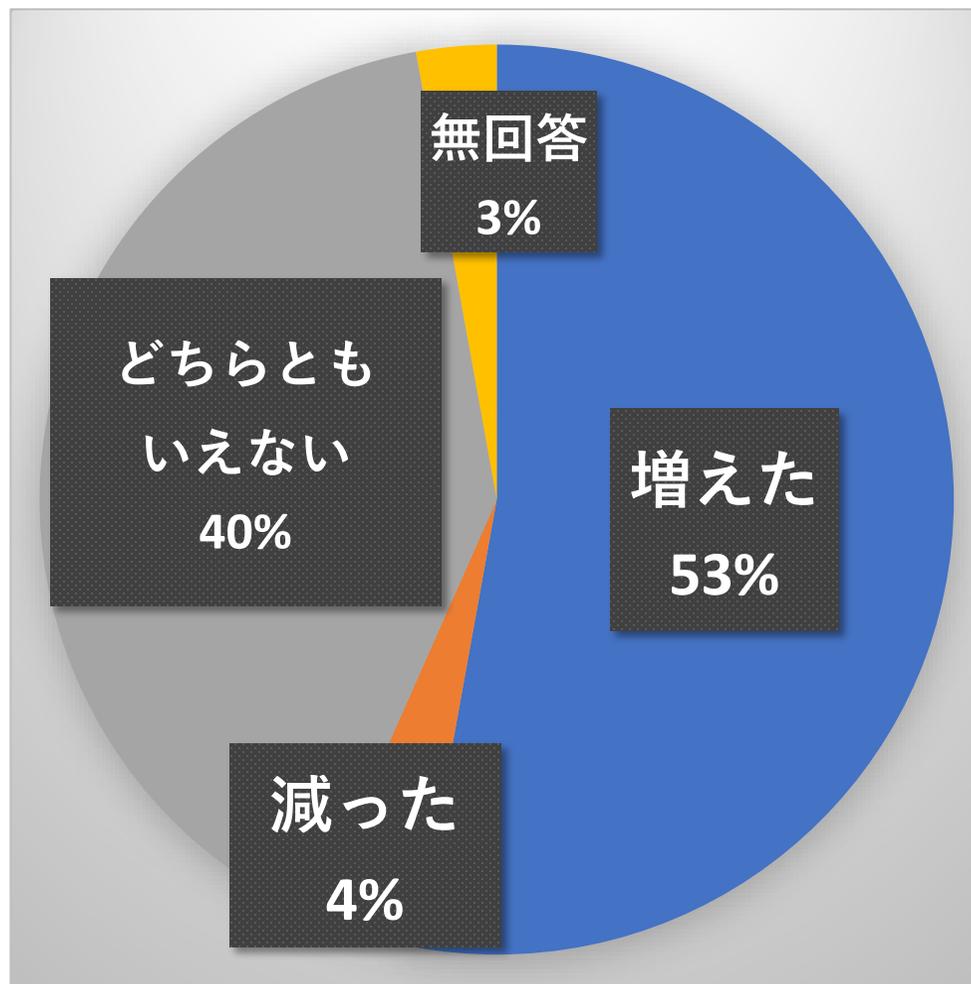


《質問7で「その他」と回答のあった記述より一部抜粋》

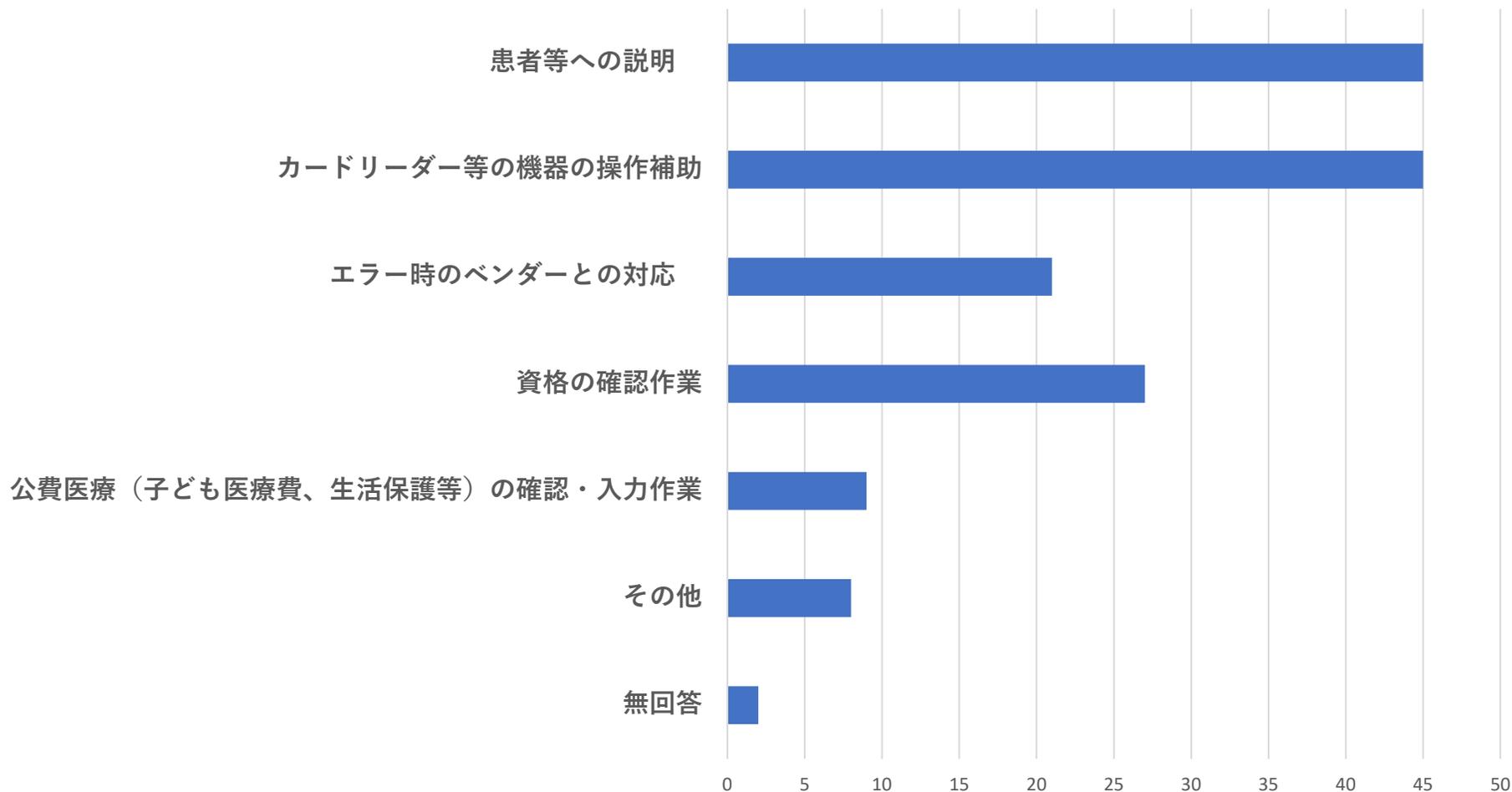
- 機械の接触不良
- レセコンメーカーに連絡したが、全国的に対応中とのことですぐに解消しなかった
- カードリーダーとPCと連動していなかった
- 保険証を持参してもらったが3ヶ月かかって資格確認ができた
- 原因が特定できないため、改善方法が分からなかった
- レセコンメーカーに連絡したが、直ぐに対応策が見つからなかった

質問8. オンライン資格確認の対応で、新たに窓口業務は増えましたか、減りましたか。

増えた	56
減った	4
どちらともいえない	43
無回答	3
計	106



質問9. 質問8で「増えた」とご回答の方にお尋ねします。どのような業務に時間や人手がかかりましたか。（複数回答可）

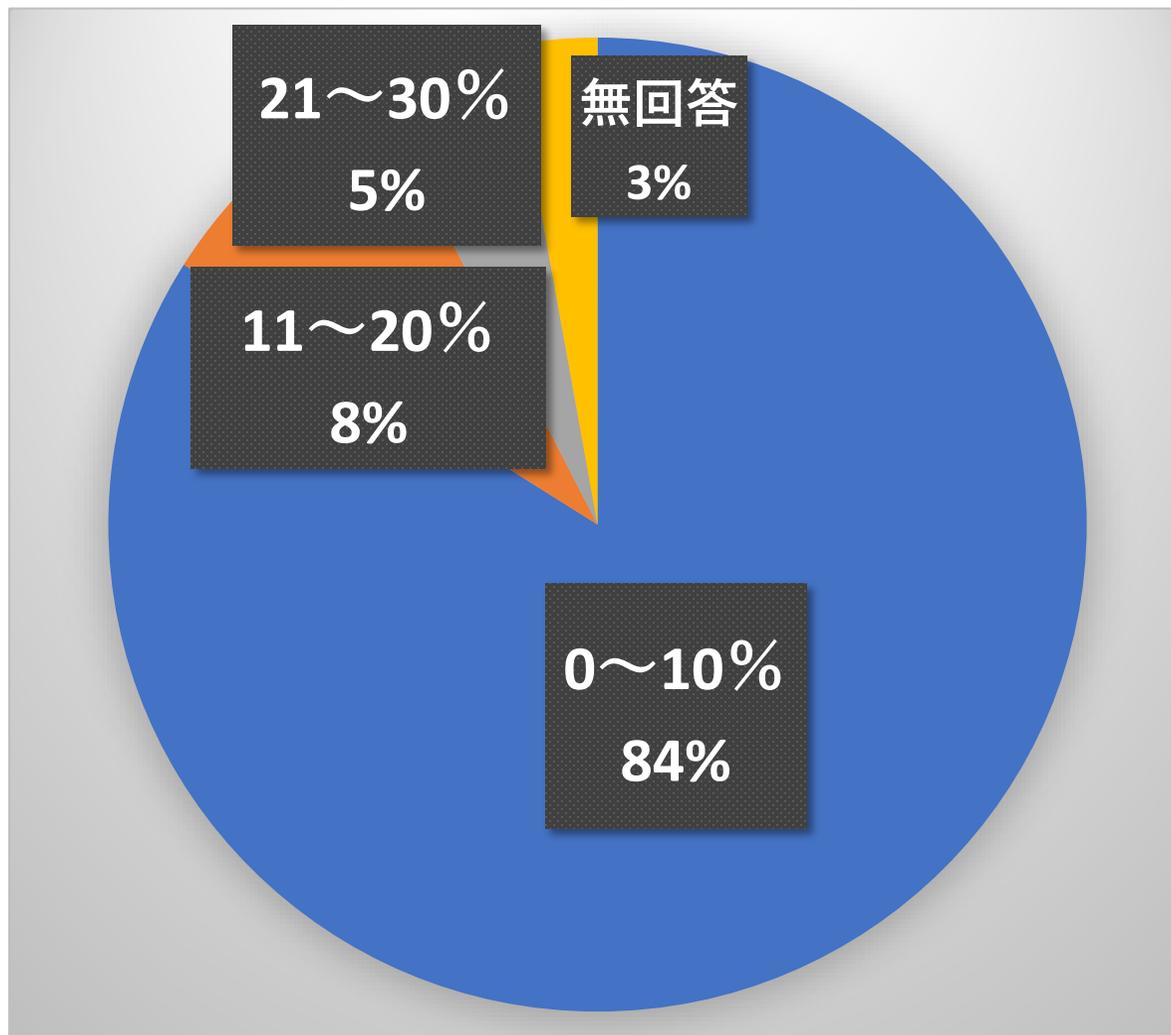


《質問9で「その他」と回答のあった記述より一部抜粋》

- ログインの手間
- 処方元への情報共有
- 患者情報が見えることの安心はあるが、その情報は本当に  
あっているかを確認する作業が大変
- 医療情報のプリントアウト
- 直近のデータ、出てこないものもあるので結局手帳を見せて  
もらったり、話聞いたり、人が少ない店舗はそういうので待  
たされることになったりして激怒する人もいる

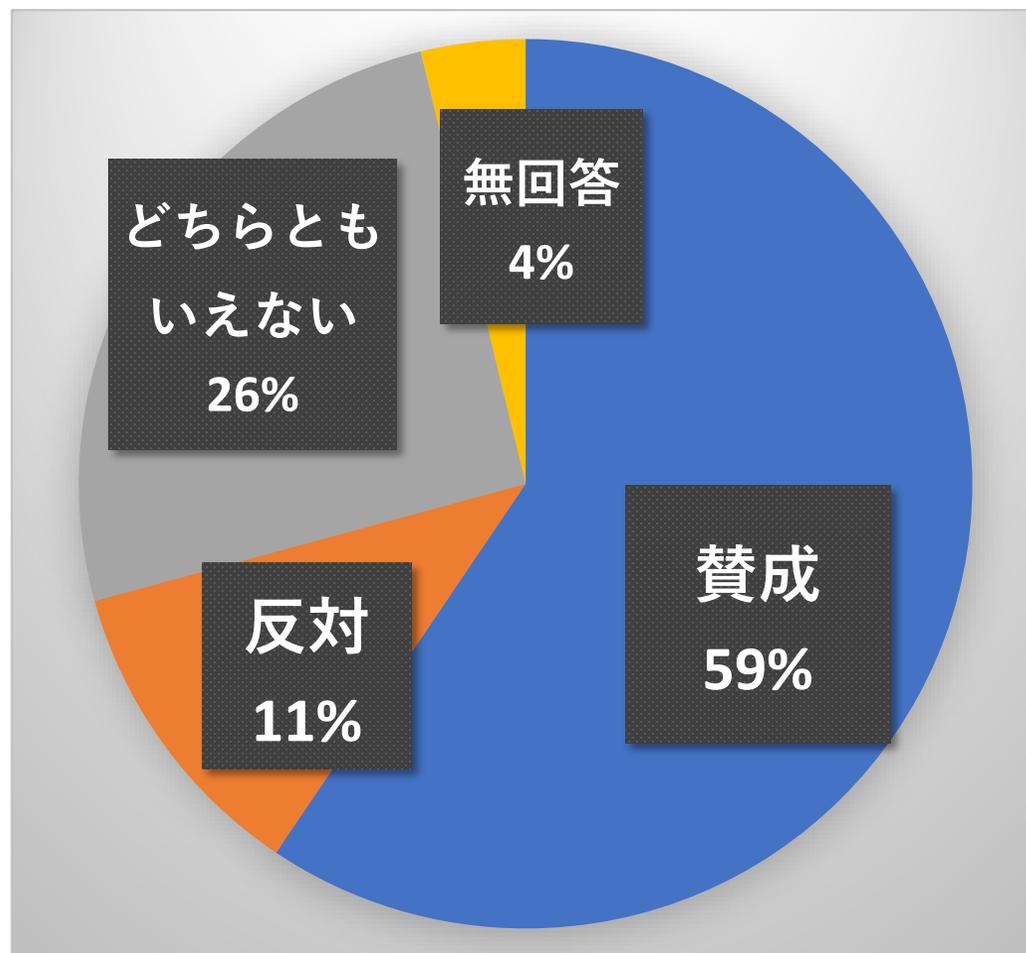
質問10. マイナ保険証を利用される方は一日概ね何%ですか。

0～10%	89
11～20%	9
21～30%	5
無回答	3
計	106



質問11. 政府は2024年秋に健康保険証を廃止する方針ですが、保険医協会は健康保険証の存続を求めています。健康保険証を残すことにどうお考えですか。

賛成	63
反対	12
どちらとも いえない	27
無回答	4
計	106



質問12. 政府の健康保険証の廃止方針に対し、国に対してのご要望やご意見があれば、ご記入ください。

《回答のあった記述より一部抜粋》

- マイナンバーの方を廃止すべき
- 健康保険証を残して欲しい
- 健康保険証を廃止にするのはもっと先にして欲しい。確実にオンライン資格確認、マイナンバーカードを全ての人が慣れてトラブルももっと少なくなってから廃止すべき
- まずはマイナンバーカードの普及率アップ
- 不信感の払拭が先
- 必要性を感じない
- マイナンバー取得すらできていない方もいるので存続した方がいいと思う

- マイナ保険証の正確性に不安がある。健康保険証を残して欲しい
- 健康保険証を廃止までしなくてもいいと思う。使用したくない人だけ止めればよく、もうしばらくはどちらを使用してもいいと思う。個人の自由だと思う。
- 通常業務をしながらマイナ受付の不具合や操作方法の対応をするのは非常に負担が大きい。しっかり国民に周知して欲しい
- 病院にかかられる高齢者の多い中、保険証を廃止して電子化していく流れには患者様側はついてこれないと思われる。実際に何となくでマイナ保険証を出している方がほとんど。

- マイナンバーカードによる資格確認は高齢の方はカードリーダーの操作補助が必要になることが多く、こちらに人手をとられると業務がうまく回らなくなることもある。それに対し、健康保険証を持参していただいで確認はとてもスムーズであり且つ代理の方でも何の問題もなく確認することが可能であり、大変便利。健康保険証の存続を強く希望する
- 廃止するのは簡単。理解してもらうのが大変。毎度毎度、国の方針なのでと説明するのが面倒である
- 現場ではマイナンバーカードの使用の普及が進んでいない。廃止すると混乱が起きると考えられる。普及するまでは保険証を残すべき
- マイナ保険証を使いこなせない方は必ずいるのでアナログな方法も残して欲しい

- 現時点ではオンライン資格確認で得た情報が古い場合があり、現時点では持参いただいた保険証の情報が一番正確かと思われる。健康保険証を廃止する方針なら、まずは保険データの整理やオンラインシステムの不具合等を完全に解消し、業務に影響が出ないように準備が必要と思われる
- 高齢者は対応が難しい
- リアルタイムで正しく反映してほしい
- 子ども医療費や難病等の公費にも対応してほしい
- 今までのように送付されてきたものに切り替えることは可能だけど、使用する側の手続きがあるので完全に廃止することは無理だと思う
- マイナンバーカードのみになった場合、機械のトラブルが発生してしまったらと考えると不安

- 高齢の方や滅多に医療機関にかからな人が来局された時にパスワードが分からず対応に困るのが容易に想像がつく。代理の方（孫の薬を取りに来た祖父母、介護スタッフ等）が来局に来た場合の対応が難しい。
- 資格確認証を発行するなら今の保険証を使うでよいと思う
- マイナ保険証の利用率が低迷しているのは保険証と共存しているためであり、保険証を廃止することで利用率は向上するはずであり保険証を残すべきではない。
- 紙をなくす、情報の一元化には賛成ですが、その情報があるかの確認ができない
- マイナ保険証は医療の質の向上、医療費削減に資するため積極的に進めるべき