

オンライン資格確認システムトラブル事例について(5/22 時点): 東京歯科

【本件の配信歴】

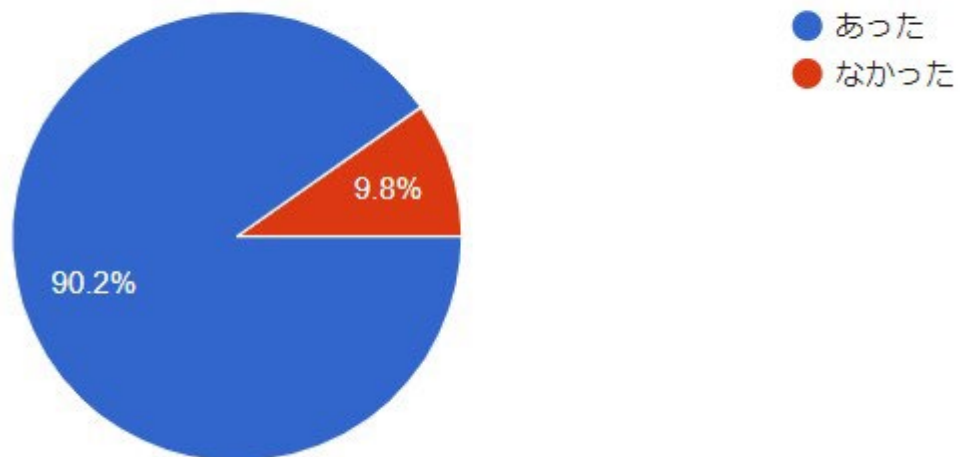
- ・ホームページ(医シ加算の特設ページ内)
- ・機関紙4月号(8面)、5月号(2面)
- ・デンタルブックメールニュース

【実績】

回答数: 82 件

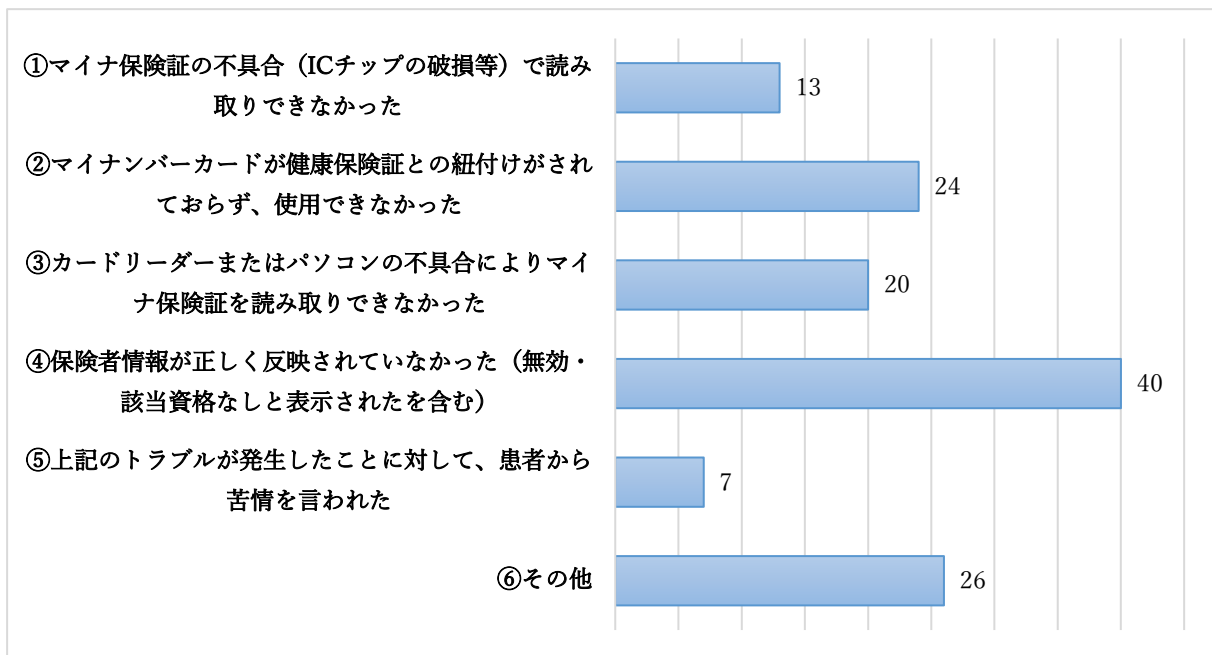
【質問1】

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。



【質問2】

「質問1」で「あった」とお答えした方にお聞きます。どのようなトラブルでしたか。(複数回答)



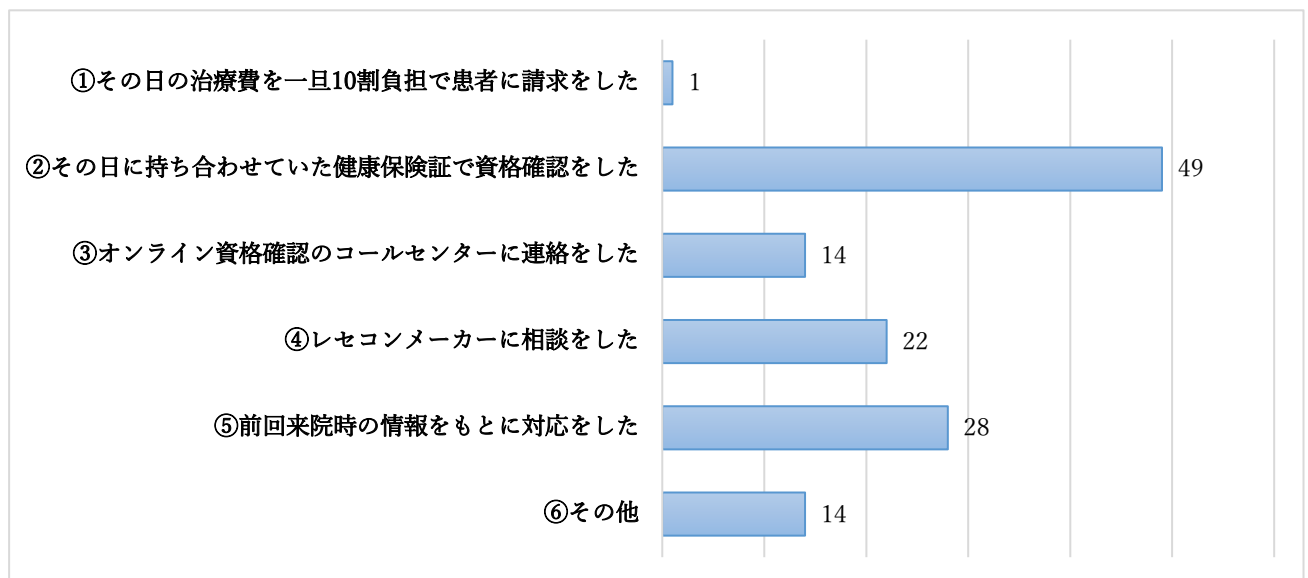
⑥その他

- ・保険証の有効期限が反映されていない
- ・そもそも患者さんがマイナカードを持参しないのが普通です
- ・レセコンメーカーに、不具合を、相談したが、中々動いてくれない
- ・医療証や受給者証の必要が認知されておらずやり取りに手間と時間がかかり、患者様の不安や不満を煽る結果となった
- ・資格確認で該当なしとあったが、健保に確認したら該当していた
- ・オン資のPCの故障のため交換をした後再セットアップに費用がかかってしまう
- ・旧字体が黒丸で表示される…しかも、よくある「高橋」の高が表示されなくて驚きました
- ・顔認証が出来ず、暗証番号でした
- ・ネット回線が遮断された
- ・顔認証ができず、暗証番号もわからない
- ・とにかく操作が面倒。pcを閉じると再度パスワード入力など、手間が多い。
- ・過去に色々問い合わせていた件で、オンライン申請が出来なくなっていた。HP上でもまだ確認できない。コールセンタースタッフが郵送申請でお願いしたいと言われて不便で、非常に無駄な時間を費やした
- ・急にパスワード変更を、求められた。
- ・患者持参のマイナカードが保険証と紐つけられている場合それを確認したことは自動的に反映されるのか疑問だ。よく後になって資格喪失後の受診として返戻になることがあるが自動で確認のタイムスタンプが押されない
- ・回線の切断が発生した

- ・患者持参のマイナカードが保険証と紐づけられている場合それを確認したことは自動的に反映されるのか疑問だ。よく後になって資格喪失後の受診として返戻になることがあるが自動で確認のタイムスタンプが押されない。
- ・顔認証ができない
- ・顔認証が出来ない。お年寄りに多く見られます。
- ・訪問診療ではカードリーダーが使えない
- ・ネット環境によりオン資につながらないことがよくある。
- ・カードリーダー操作できない患者様がほとんど
- ・保険証確認以前にマイナカードの有効期限がまだあるにも関わらずカードの期限が切れていると表示される患者さんがいる。ご本人が役所に出向いて確認されたところ有効ですとのこと。役者の方もマイチ把握されていない感じとのこと
- ・4月14日にカードリーダーを設置、配線に来た委託業者（ノーザからの委託）の方が、リーダーとノーザは繋げたが、ネットとの配線を切ったままにしていたので、ノーザのリモート、予約システム等全く使えなくなり、一部は無理やり繋げたが、まだ復旧していないラインがあり解決していない。
- ・オンライン資格確認用パソコンの故障（6ヶ月内）。
- ・ネットの不通。

【質問3】

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）



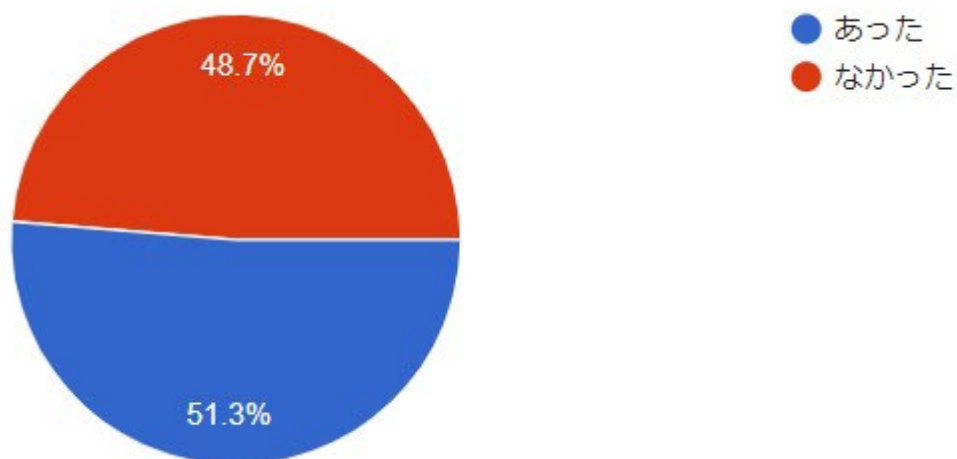
⑥その他

- ・患者さんが家にマイナカードを取りに戻った
- ・菱洋エレクトロ（設定業者）が対応
- ・後日で受給者証や医療証を確認のため持参して頂いた

- ・健保に直接確認した
- ・これまでの保険証提示をお願いしました
- ・月末迄に変更した保険証を持って来てもらう様にした
- ・姓名が●(黒丸)表示される場合がある
- ・レセコンメーカーに電話しても繋がらない
- ・患者様が区役所に問い合わせした所、デジタルの有効期限はカードを作ってから5年で切れるとの事で更新してもらい使用出来るようになりました。
- ・従来 of 保険証を利用
- ・万が一、トラブルが発生すると困るので、全く使用できずにいる
- ・健康保険証には2割負担、マイナ保険証には3割負担の表示がされていたので、取り扱いに困った。
- ・たらい回しされ setup した会社に連絡。

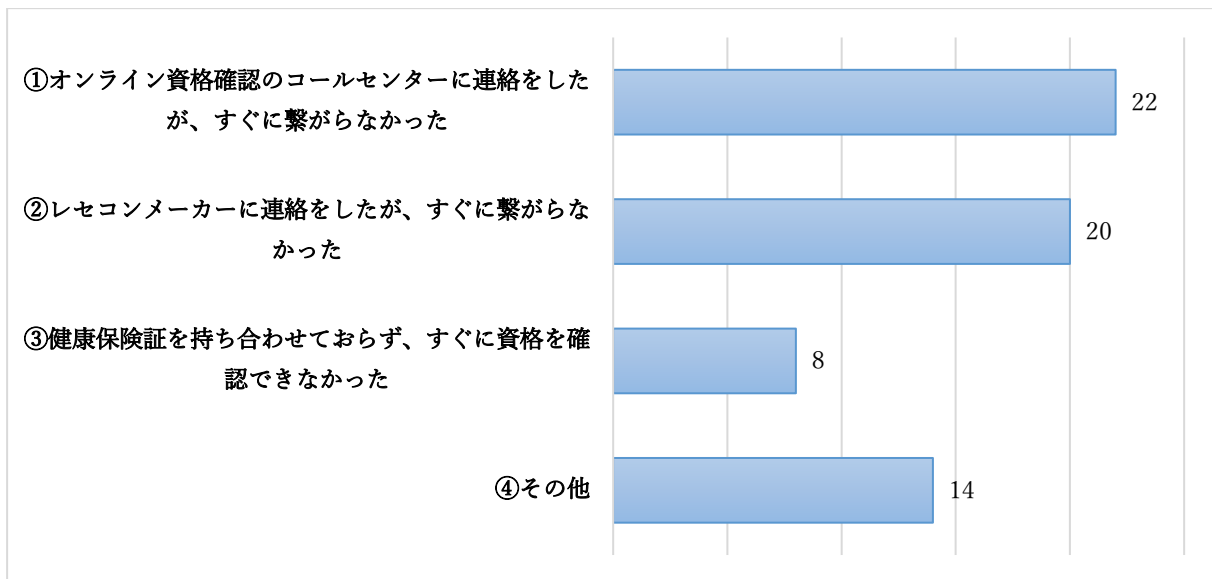
【質問4】

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。



【質問5】

「質問4」で「あった」とお答えした方にお聞きます。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)



④その他

- ・転職したばかりで保険証もオン資もどちらも確認できなかった。どちらもタイムラグがあることを患者さんは納得していましたが
- ・診療があるので電話できずにそのままスルー。従業員もそれぞれ仕事があり、電話できず。患者はその後未来院になったまま。返戻が増えるのではと憂鬱です
- ・コールセンターで確認ができなかった
- ・資格確認の一部(高齢者の区分)が正しいか不明
- ・レセコンメーカーに問い合わせたが初めての事例で分からないと言われた
- ・コールセンターに質問しても、こちらの医療機関コードの確認などで時間がかかった挙句、その質問にはこの部署では答えられない、と、再度別の部署へ電話をかけ直すよう言われた。かけ直すと今度は確認してから明日回答するとのことで、結局その場では患者に対応できなかった。
- ・オン資のコールセンターおよびレセコンともに対応時間外で連絡出来なかった
- ・資格確認を諦めた
- ・PCの不具合で、修理を依頼したが、3日経っても修理に来てくれず、使用不可能
- ・カードリーダー操作方を理解できない。
- ・委託業者と直接連絡がとれず、当事者との話がすぐに出来なかった事と、それぞれが「担当でない」と言うのでどうにもならない。
- ・再設定に費用の発生が生じたため。

【質問6】

オンライン資格確認システムについて、導入後のご感想を記載してください。

- ・クリニックや業者に丸投げではなく、きちんと整備されてから開始してもらいたかった
- ・診療に、集中できない。
- ・システムが確実になるまでは保険証も持ってくるよう国が主導で発信するべき。来年秋までトラブル発生時のことを、国が責任もって改善すること。できないなら、期間を確実になるまで延長す

るべき。トラブルの時は患者に国から説明する(いつでもつながる)システムを作る。早く子供の医療券も紐づける必要あり。(保険証を出すのと同じになる)

- ・再診の時にマイナカードを持って来る人は持って来させるのが大変。全員に電話するの無理
- ・最近マイナンバーカードをお持ちの方も増えてきて、以前よりは頻繁に使用しています。初診時や保険証が変わった方の場合は、番号を打たなくてもそのまま”情報を反映させる”をクリックするとデータが入力されるので打ち間違いがなくなり、うっかり保険証が変わっていても申告されていなかった、というトラブルは減少しました。ただし、別のトラブルもあり、去年の4月1日付で保険者番号が同じで記号・番号だけ変わった、という方の情報が今年3月時点で更新されておらず、一つ前の情報がでてきてしまう、ということがありました。これは、どこの段階での処理が不適切なのかかわからず、取りあえずオンライン資格確認等コールセンターへ問い合わせしてみようかな、と思っているところです
- ・受付での対応が大変
- ・健康保険証とダブルチェックが必要な場合があり、かえって手間がかかります
- ・患者から保険証を出せば見て確認できるのに操作が必要で当面はカードを持ち歩かないと言う意見があった
- ・患者さんの名前がたとえば「太郎」(仮名です)なのに「太口」と表示されることがありました。従来の保険証がないと心配で使えません
- ・受付の業務が増えるからし、患者さんにもマイナ保険証の説明をするので大変です
- ・治療に、せんねんできない
- ・慣れて来ると便利だが、故障のときにどこに連絡していいかわからない
- ・カードリーダーがマイナ保険証を読み取りできずに、健康保険証から手入力で保険者情報を得た
- ・紙の保険証での確認より、ずっと手間がかかります。来院時に毎回確認しなければならないのも、ストレスです
- ・情報の不一致が多いが、基本的には即時に確認できることは良い
- ・トラブルが、怖くて治療に、支障をきたしている
- ・需要が少なく、不安
- ・個人情報丸見え
- ・オンライン資格確認管理側が保険証と異なるエラー入力があり、レセプト返戻された
- ・今まで自分の国をある程度信用していたが、国民のことを考えていないことが分かってきて残念
- ・手間が増えた
- ・受付の仕事が煩雑になった、患者からクレームが多い
- ・紐づけられている保険情報の内容確認という点では不具合もありますが割と便利だなと感じています。が、薬剤情報や特定健診の情報を見るのは時間がかかるし毎回押せ押せになってしまい診療がバタバタとしてしまっています。いつも時間に追われているかんじです。慣れていないだけかもしれませんが、お薬手帳で薬剤情報を見たりする方が見やすいです
- ・あれば便利だが強制の必要性は疑問に思う
- ・今の所はまだ、その恩恵を全く感じられない

- ・現状では医療機関、患者さん両方に分かりづらい
- ・マイナンバーだと安くなるとか勘違いしてる患者様も多くて患者様だけでなく従業員も混乱する
- ・患者も理解していない
- ・逆に仕事が増えた。世帯主の名前が出なかったり、ローマ数字が出なかったり、そのまま登録してくださいと言われているが、保険証で出来た事が出来ていなくて不安に思う。
- ・カードリーダーがなくても、レセコンのオンライン資格確認で最新版の確認ができる。
- ・保険証廃止には 大変不安を 感じます
- ・やるんじゃなかった
- ・とにかく手間がかかるので、誰も恩恵を受けていない。
- ・現在(4/14)オンライン資格確認等システムのページを立ち上げただけで、ログインしなくてもデータを取得できます。こちらはめんどくさくないのでたすかりますが、情報が守られていない状況です。保険証の世帯主が反映されていない事例がありました。いまのところマイナンバーカードのみで来院される方はいないので保険証も確認させていただいています。
- ・私たちの希望ではなく国策で導入して(やって)いるのになぜ私たちが負担をしないといけないのか甚だ疑問を感じる。補助金申請も自動化すべきです。国策で導入するならやりたい人たちが費用を負担すべき。
- ・来院時に保険証確認出来る事は良いと感じるがほとんどの方は紙の保険証持参 トラブルの時にオン資に連絡出来ないのは非常に困る
- ・あまり活用していないお年寄りには困難です
- ・国保から社保の前期高齢者への変更は3月22日変更が4月の10日の週においても、国保は該当あり、で社保は該当無しであった、理由は問い合わせしていないので不明です。
- ・システムもまだまだ問題があり、使っていても戸惑うこともあります。
- ・使用方法を説明しながらなので、余計な手間が増えた。接続方法を専用回線ではなく、一般回線にして欲しい。金融機関やクレジットは一般回線だから、出来ないはずはない 行政側が対応できていない
- ・今月になってから ON にしていたが、二週間ぐらいして1度も使ってないのに勝手に機械が故障のサインがでて動かなくなった。メーカーは対処すると言ったがまだ直らない。
- ・最初はこれは便利と思ったのもつかぬま、エラーが頻発信用できる制度ではないと実感した。
- ・既存の受付業務がとても煩雑になり、また患者さんもどなたも利用しないのでとても困っています。
- ・システム自体が不安定 失効している保険証データも検索できてしまうように感じた。どれが本当に現在有効な保険証データなのか見分けがつかない
- ・トラブルは絶対あると思うので、保険証は絶対に無くさない方が良い
- ・まだまだ認知度が低い様です。拒絶する患者様も多数いらっしゃいます。
- ・面倒くさい
- ・患者への周知が不十分で説明に時間を取られる。
- ・手間が増えた。もう少し余裕を持って導入すべき。責任を含め押しつけるのは乱暴。
- ・無くても良い

- ・もっと早く導入すべきと思います。
- ・システムとしてはまだまだ未成熟だと思います。
- ・使用頻度が少ない
- ・設置したが、ほとんど使う人がいない。
- ・事前に資格確認ができて非常に便利
- ・保険証を会社に返却したので、マイナンバーカードで受診したのに、データは以前のまま。逆に保険証を提出したのに資格確認したらデータは以前のまま。マイナンバーカードの保険証データを信用できない。
- ・診療前に、手間がかかるようになった。
- ・オン資に繋がるときとそうでない時がありいつでも問題なくできる環境でないのが不便である
- ・最高！なんで保険医協会は反対するんですか？電子カルテとの連携で保険証情報が自動入力になるなんて人手不足のクリニックにとって信じられないくらい改善されますよ。従来の手入力ミスによる返戻も無くなるし。
- ・あまりにも使用する患者さんが少ない。また 5G は余計な情報が入りすぎる。後立ち上がりが遅い
- ・4 月患者様の 96%が従来保険証利用。
- ・従来の保険証を携帯されていないと厳しいことがある 例えば新しい保険情報がきちんと反映されておらずパソコン画面に表示されずこちらとしては切り替わった保険者の情報がわからず。等
- ・現時点でレセコンとの連携ができていないため、オンライン資格確認システム単体で運用していますが、目視による保険証確認に比べて3手間以上増えており、業務効率が悪化しました。
- ・導入2か月が経過したがマイナンバーカードを持参したのは1人だけです。
- ・現在、リーダーがただの置物になっています。個人情報扱うので、安心して使用できる環境が整わないと、恐ろしくて使用できません
- ・システムが分かりにくい
- ・マイナンバーカード利用者が 1 割もないので、保健証での確認に時間がかかり、受付係が大変です。
- ・手間とコストだけかかり、メリットが全くない
- ・資格確認が行える事は便利ではあるが資格喪失して新たな資格迄のタイムラグがあるため 資格喪失の返戻はたまにある。

【質問7】

オンライン資格確認システムの導入を「義務化」したことについて、ご意見を記載してください。

- ・今回は、レセコン会社でずいぶん対応が違うことに政府はわかっているのか知りたい
- ・メリットがない
- ・時期尚早、完璧なシステムができるまで、保険証も残すべき。義務化した割に国の説明不足保険証と紐づけた人も、持ち歩きたくないという人が多すぎる。マイナンバー持ってきてくださいと説明すると持ってきてもらえる人もいるが、時間かけて説明して点数下がるのではおかしい。説明しないで点数高いほうが楽

- ・なぜこんなにあせって義務化しようとしているのか、大いに疑問を感じます。当院はちょうどPCの入れ替え時期であり、補助金が全額支給されるというので一昨年導入してしまいましたが、このタイミングでは無かったらかなり大変だったと思います。コロナでの収入減と重なりできなかったと思います。いずれは導入しなくてはならないにせよ、もう少し時間的な余裕とセキュリティーの十分な確保を望みます
- ・納得いかない、義務なら国が設置費用全額負担すべき
- ・義務化の意味がわからない
- ・審議等なしに勝手に決められる政治は危険な方向に向かっていると思います
- ・義務化するならシステムを安心して使えるようにしてほしいです
- ・義務化は撤廃して欲しい
- ・義務化は、おかしい
- ・義務化は全く強引であり、仕方なく導入したものの、一つもメリットを感じません
- ・資格確認連携が不十分な時期はレセプトの返戻はやめていただきたい。特に限度額認定などは、情報が不一致であり、医療機関に戻すものではなく、保健者と本人が確認すべきものであるので、早急にそのような事例は対応すべきと思います
- ・きっと何かの、利権が、絡んでいるしか、かंगाえられない
- ・自分は弱い人間のため右習えをしましたが、改善の余地はあるのではないのでしょうか？
- ・国の馬鹿げた政策には付き合いきれない。税金のむだずかいだ
- ・条件付けでせかされた感じで導入したが、「義務化」してもメリットなく回線工事など赤字出費なデメリットが直近であった
- ・義務化って国民を支配することなんだなと改めて認識しました
- ・腹立たしい
- ・義務化する意味があるのか？患者もポイントにつられてやったが意味があるのかなど窓口対応に困る
- ・義務化はどうか。？と思います。それぞれの状況があると思うので導入できるところはそうして無理な場合は強制するのはちょっとどうなのかな。と思います
- ・義務化するならば保険証の有効期限などタイムラグが無いようにしないと意味が無い
- ・現状ではわからない。国が主導しすぎ
- ・医療機関の負担(ランニングコスト、システム不具合時の対応)が増えた 義務化の理由を知りたい
- ・義務化がやり過ぎ
- ・保険証で十分
- ・こんな状態でよく義務化したなって言うのが正直な感想です。義務化したいならきちんと手順を踏んで皆を納得させてから行ってほしかった。
- ・個人の選択の自由が削がれ、強制的にカードリーダーの設置をさせられて、けれども、劇的なメリットを見いだせない
- ・まだ 時期尚早だと考えます

- ・義務化って何でしょう？リーダーシップを取ることと強制することは違うんだということを誰か教えてほしい
- ・保険証の使い回しなどを防ぐ意味があるのかと思ったが、暗証番号での確認ができるので、保険証での確認と何ら変わらない。また、コールセンターも保険者ではないので、問い合わせたところで、何の確認にもならない。医療機関もめいわくだが、患者側から苦情を出す必要がある。
- ・高齢の受診者のみでなく、高齢のドクターに対する配慮に欠けると思います。地方の地域医療を担っているのは高齢の開業医です。期間を限られて対応を強いられれば廃業するしかなくなります。地域医療の崩壊につながります
- ・非常に迷惑。義務化するなら、トラブルがないようにしてほしい。質問しても答えられないような体制、大臣を据えるべきではない
- ・子供が社会人となり この後何年仕事を続けるか決めてない時に急に義務化になり とりあえず導入したが もう少し義務化までに議論や期間が欲しかった
- ・義務付けるのは帰って困難
- ・やり方の方法論は別として、その流れは仕方ないと感じます。ガラケーが使いなくなりスマホになるのと同じかなと
- ・義務がはやはり無理があると思う
- ・義務化を急ぎすぎる マイナンバーで管理しているのだから、枝番入力はいらないのではないか
- ・カードを使うのに「同意書」の著名が必要とは、余計な手間暇が増えてデジタル化の意味があるのか
- ・反対！患者は混乱して誰も使わないし、ナンバーカード持ってない
- ・手書きレセプトの場合、義務ということでシステムを導入したが、資格確認はできるものの、保険点数上はなんの見返りもない。負担ばかりが響いています。どうにかして欲しいです
- ・未熟なシステムの押し付け。なぜそんなに急ぐ必要があるのか？これも利権がらみでしょうか
- ・それぞれの医院の特性があるのだから、それぞれに応じた選択肢があって良いと思います。将来的な事への移行に必要なとしても無理のない順序を追って欲しいです。
- ・義務化を推進した者が、利用法や不具合について責任を持って患者に説明すべきである。医療機関に、システム利用法や不具合の説明責任まで押し付けないで欲しい。
- ・義務化はしょうがないとして、トラブル時の逃げ道を作ってほしい。
- ・正直、患者様によっては「拒絶」されるので難しいですね・・・
- ・撤回してほしい
- ・導入に際しての手間とコストを医院任せにし過ぎている。
- ・数年後にはPC やリーダーを更新することになると思うが、その時は補助なしなら長い目で見たら病院の持ち出しが多くなると思う。費用対考えて考えて、辞める権利も必要。
- ・原因不明のシステムダウンが頻繁にあるので、平時でこんな状況では使えない。また、災害時など非常時に停電など、マイナ保険証では券面を見ただけでは資格確認出来ないの、従来の保険証が1番良いのではないか。義務化は一部の業者だけが潤うだけで、患者も医療側もメリットを感じないシステム。
- ・大賛成

- ・基本的な情報を共有できることはいいことだと思います。
- ・義務化しかことも、まだ医院側、患者側も重要性を感じていない
- ・反対する意味がわからん。DX 推進すべき。
- ・訪問診療は保険証が無いと困ります。
- ・義務化するには、もっと正確でスピーディーな情報システムにしないと使えない
- ・不愉快な気持ちしかいだかない。
- ・義務化には反対である。このようなシステムを作り出した会社が潤うだけで マイナを使う国民やオン資を使う医療機関には大きなメリットは無い
- ・あたりまえ
- ・拙速過ぎるし、余りにも保守に費用がかかり過ぎる。システム化を急ぐのは、これを推し進める会社こそがどうせ役人の天下り先だろう。または政治家にとって献金してくれる会社が増えて万々歳ダロウ
- ・強引な暴挙
- ・個々の医院の状況に合わせて 来秋からマイナ保険証一本ではなく従来の保険証も発行してほしい こちらも患者さんも困る。不満を持たれる患者さんもいらっしゃる。何度も何度も不具合が出ると。
- ・メリットの大きいシステム導入であれば自然と皆が導入するはずで、義務化しないと導入が進まないという現状がシステムのデメリットを端的に示していると思います。
- ・必要のないシステム。事務作業が煩雑になり、患者さんもマイナンバーカードを持ち歩くのに抵抗がある。コールセンターにつながるまで1時間弱必要。こんなことがあっては診療できない。
- ・このアンケートは設置、稼働後のトラブルとの事なので、まだ稼働出来ていない状態でアンケートに答えるのは協会さんの意図していないものかもしれませんが、設置工事がずさんで、どうにもならない状態なので、アンケートを利用したいと思いました。
- ・まず、義務化は時代の流れなのと、他科からの処方薬の確認ができるなどのメリットもあるので、基本的には反対ではありませんが、あまりにも早急に事を進めたせいで、知識のない方が設置に来られたりして混乱しています。ネットワークが乱れてしまったので、最悪休診して、全てのシステムの再構築が必要になるかもしれないと言われています。ソフト会社への代金や遺失利益はどこが負担するのでしょうか？ 実際にそのようなトラブルで、レセコンメーカー・予約システムメーカー・レントゲンシステムメーカーが一同立ち合って再構築した事例も聞いておりますし、費用は全額クリニックの負担になっているそうです。今まで問題なく使用していたので、本当に困っています。安心して稼働するまで、設置から何か月かかるのでしょうか？
- ・義務化とはいえまだ導入していない医院も多く感じる。
- ・医療機関は義務化を理解しているが、患者側はこのことを理解していない。特に高齢者は、保健証での受診がこのまま続くと思っている。とにかく大変です。
- ・慌てすぎ
- ・紙の保険証の方が便利であった。
- ・義務化は反対です。自由にすべきです