

# オンライン資格確認に関するトラブルアンケート結果

2023年6月2日  
愛媛県保険医協会

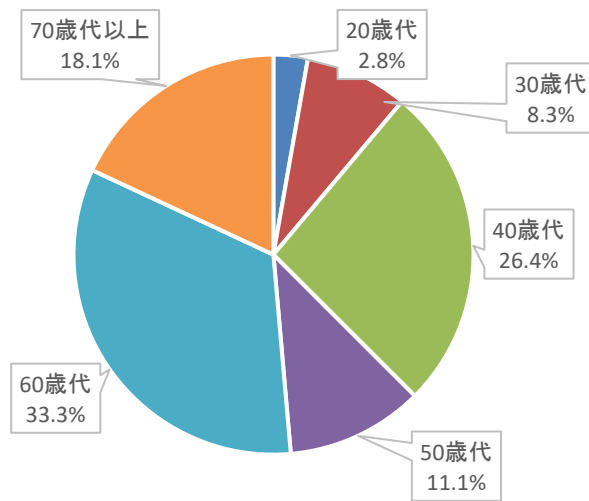
愛媛県保険医協会は、4月1日からのオンライン資格確認の状況を把握するために会員医療機関にアンケートを実施した。

オンライン資格確認を実施している医療機関のうち、55.8% (29件)が「トラブルがあった」と回答があった。トラブル類型として、現行の健康保険証は有効なのに、マイナ保険証が「無効」と表示されるケースが最多となっている。トラブルの発生の都度、医療スタッフが確認に追われる状況が生じている。マイナ保険証の持参頻度はまだまだ少ないという段階でもトラブルが多発している。資格確認ができないため患者に窓口負担10割を請求したケースもあり、患者と医療現場との無用なトラブルを招きかねない状況になっていることが明らかとなった。

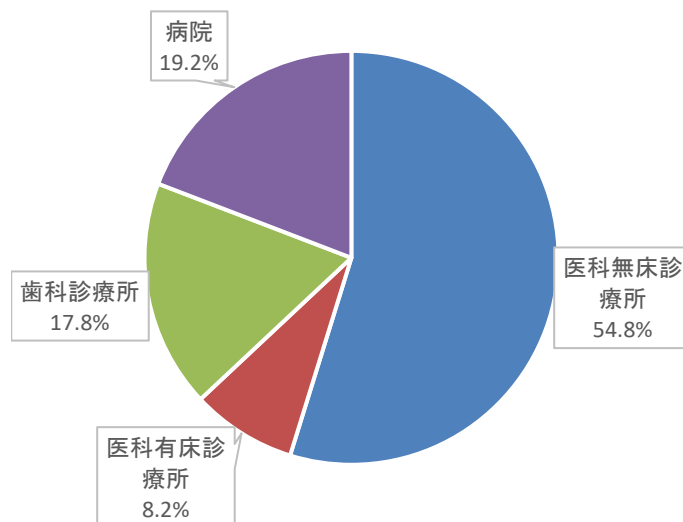
1. **調査期間** 2023年5月23日(火)～2023年5月31日(水)
2. **調査方法** FAX送信 405件
3. **回答件数** 72件(回答率17.8)
4. **オンライン資格確認を実施している** 53件  
トラブル有 29件(55.8%)  
トラブル無 23件(44.2%)
5. **トラブルの種類(複数回答)**  
保険者情報が正しく反映されていなかった(無効・該当資格なしと表示されたなど) 18件(62.1%)  
カードリーダーまたはパソコンの不具合によりマイナ保険証を読み取りできなかった 16件(55.2%)  
マイナ保険証の不具合(ICチップの破損等)で読み取りができなかった 06件(20.7%)  
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 03件(10.3%)
6. **トラブル対応(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 25件(86.2%)  
レセコンメーカーに相談をした 09件(31.0%)  
オンライン資格確認のコールセンターに連絡をした 05件(17.2%)  
前回来院時の情報をもとに対応をした 05件(17.2%)  
保険者に連絡をして相談した 04件(13.8%)  
その他 02件(6.9%)
7. **すぐに対応できなかった原因(複数回答)**  
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 6件(20.7%)  
その他 6件(20.7%)  
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 3件(10.3%)  
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 1件(3.4%)  
保険者に連絡したが、資格を確認できなかった 1件(3.4%)
8. **一旦10割負担を患者に請求**  
2件  
マイナ保険証のみを持参することで、資格確認ができないため(保険者に問い合わせしたが回答してくれない)10割負担を患者に求めるなど無保険扱いとなっている。

# 設問

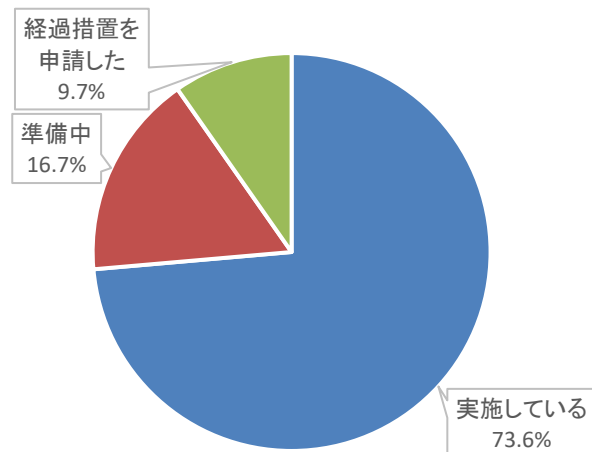
## 問1 年齢



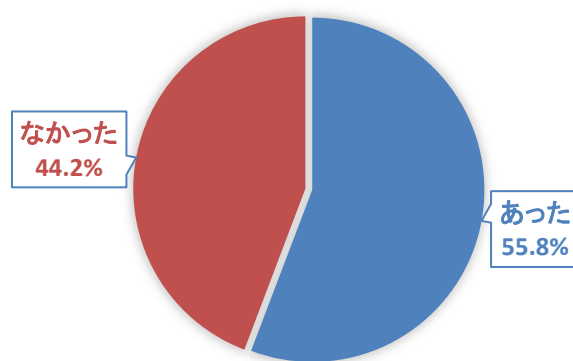
## 問2 区分



## 問3 オンライン資格確認の実施について 実施している 53 件

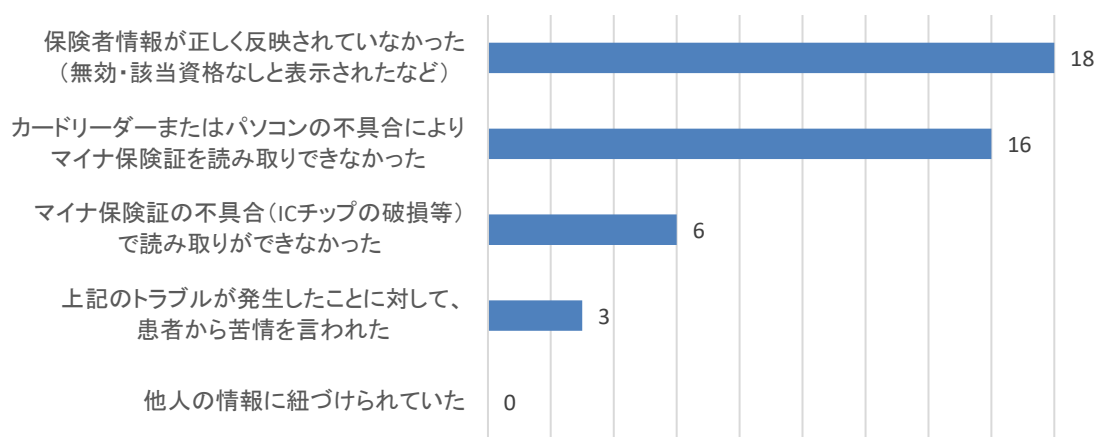


問4 オンライン資格確認システムを導入してからこれまでにトラブルは



トラブルがあった 29件

問5 「問4」のトラブル。(複数回答)



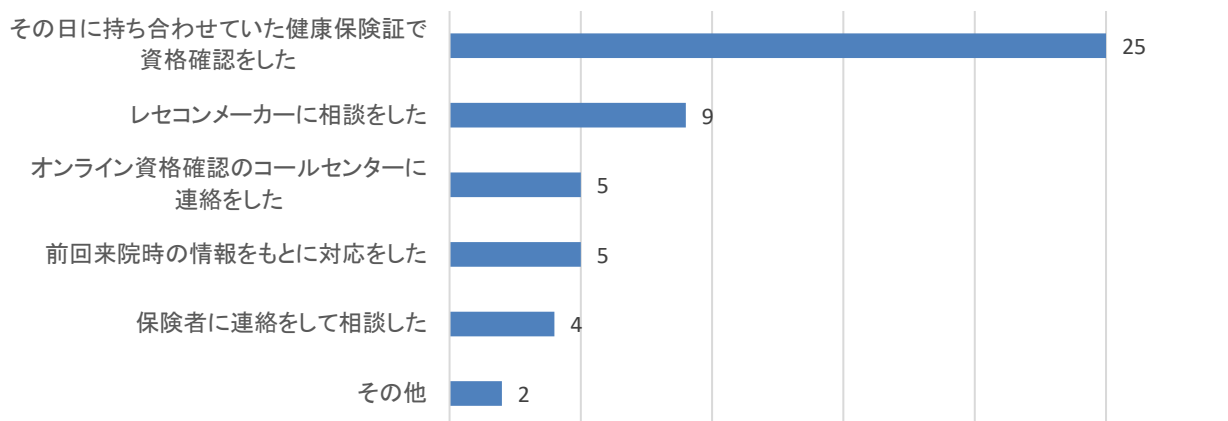
機械的トラブルが多く、紐づけられた保険者情報が正しく反映されていない。

問6 トラブルについて、具体的な内容を記載してください。

- 1) 県外の保険者(大阪)に問い合わせたが、答えられないと言われた。保険証を持参しておらず、自費で支払ってから後日払い戻しをした。
- 2) マイナカードの情報と現在の情報が全然違う。保険者確認をすると、以前(2年前くらい)のデータのままだ。結局保険証にて確認。
- 3) 保険証を取得したばかりの保険資格がオンライン上で確認できず、資格なしと表示された。
- 4) 社保の家族の方で、有効なのに無効と表示された。国保の手続きが済んでいる方で、無効なのに有効と出たパターンもある。
- 5) カードリーダーがオンラインにならない状況が散発。
- 6) カードリーダーの不調で顔認証が出来ず、置き場所を調整してもらった。
- 7) カードリーダー本体の故障。
- 8) カードを認識しない。顔認証まで終わった後に無効のメッセージが出る。
- 9) 何回リーダーを直しても読み取れなかった。
- 10) 顔認証が上手く出来なかった。
- 11) 顔認証や読み取りができなかった。

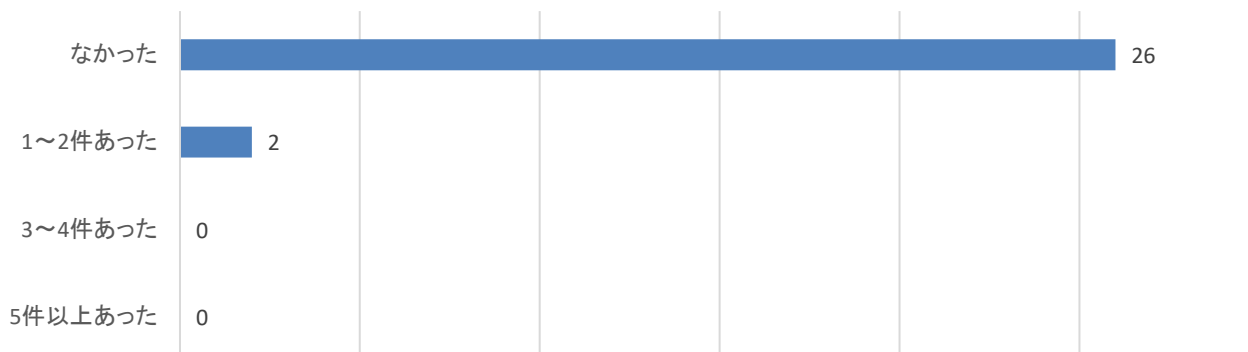
- 12) 限度額認定証の有効期限の反映など。
- 13) 調整中と表示され、読み取りが出来なかった。
- 14) 通信エラー。該当資格なしと表示。
- 15) オンラインシステム状態が繋がらなくて情報が入ってこなかった。カードリーダーとパソコンの電源を OFF にして ON にしたら改善された。

#### 問7 トラブルがあった時点での対応(複数回答)

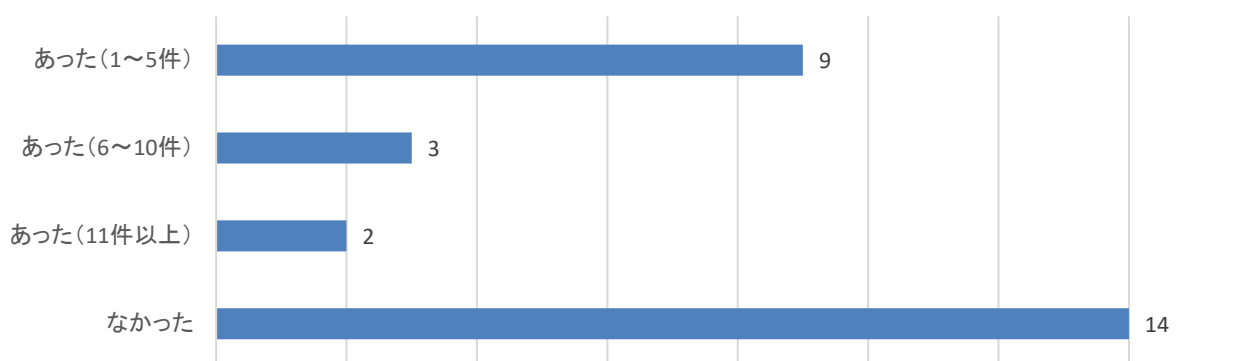


その他 暗証番号での認証を依頼した。

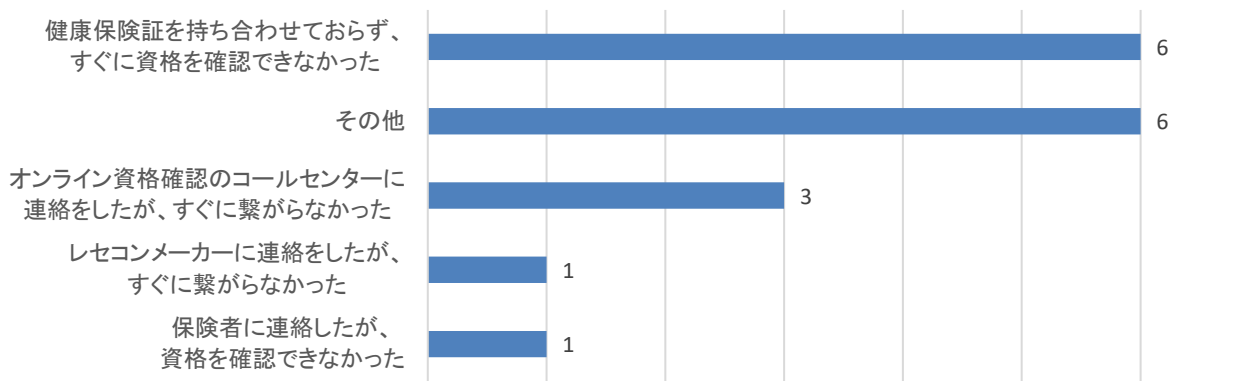
#### 問8 4月以降に「一旦 10 割負担を患者に請求した」事例



#### 問9 すぐに対応できなかった事例(4月以降)



## 問10 すぐに対応できなかった原因(複数回答)



### その他

- ① 当院の業務が忙しくてレセコンメーカーにすぐ連絡できない状況だった為、患者様には従来の保険証で対応してもらいました。
- ② 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。保険者が休み、時間外でつながらず。
- ③ システムとしては正常のため、様子を見てくださいとのことであった。
- ④ オンライン資格確認を使用し、保険情報を医事コンに登録した際、保険期間の終了日が反映されていないことがあります。今のところは利用者が少ないので大きな問題はありません。
- ⑤ 保険者に問い合わせたが、保険者も対応が分からず、対応に時間がかかった。
- ⑥ オン資ベンダーがすぐに直せなかった。

## 問11 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

- 1) オンライン資格確認を使用し、保険情報を医事コンに登録した際、保険期間の終了日が反映されていないことがあります。今のところは利用者が少ないので大きな問題はありません。
- 2) トラブル発生が頻発しており、安全性をもっと確認してほしい。
- 3) マイナンバーカードかどうかで保険点数が違うので、レセプトチェックが大変。
- 4) マイナンバーカードでの受付の際、時間がかかりすぎる。顔認証がうまくいかなくてタイムアウトになったり、暗証番号がわからない方がいたり、操作がよくわからないと、画面が変わる度にどうすればよいか聞いてくる方がいたりします。今はマイナンバーカードの利用者が1日に1人いるかないか位ですが、全員がマイナンバーカード利用になると受付業務に支障が出てしまう気がします。カードの読取のみで受付完了になるくらい簡素化できないと無理では？
- 5) マイナンバーカードを利用して受付をする場合、一人一人に少し時間がかかっているため、今は利用者が少ないのでよいが、多くなった場合に受付の対応等不安。オンライン資格確認は、ネットワークエラーや確認結果がすぐに届かない等の不具合のときに、保険証の情報が確認できないので、現場としては保険証を継続して欲しいです。
- 6) マイナ保険証で約6割がシステム上のトラブルを経験していることが調査で判明したとのこと。患者様に迷惑がかかるようなシステム導入は良いことなのか疑問である。
- 7) 社保のオンライン基盤がまだ脆弱なようで、そのためにシステムエラーになるようです。マイナンバーカードでの受診はかなり少ないため、具体的に問題にはなっていないですが、可能性はあります。
- 8) 保険者情報が正しく反映されていない事があるので、資格なし・失効と表示されてもどこまで信用しているのか判断できない。今はまだマイナンバーカードを利用する人が少ないが、この

先高齢者など顔認証や暗証番号入力は難しいと思う。

- 9) 保険証はマイナンバーカードに組み込まれても、各種医療証の情報は組み込まれないので、小児科である当院としては、結局目視で医療証の確認がほとんどの患者で必要です。
- 10) 本当にトラブルが多く、逆に負担になっています。システムのトラブルで患者が 10 割負担しないといけないというもおかしいと思います。
- 11) 毎回の確認が必要なことを知らない人が多い。後からの声かけが大変。
- 12) 利用者が極めて少ない。マスコミによれば他人の情報が混入したりすることがあるという。
- 13) 【良い点】頭書が自動で入るため、受付時間の短縮ができる。【悪い点】事業所に届出はしているが反映が遅く「無効」となり、保険者に確認をとることとなり、受付時間がかかってしまう。フリガナの小文字(例、ショウター→ショウタ)は反映しておらず、同一人物として反映されないことがある。
- 14) 行政の拙速な対応に呆れている。
- 15) 手続きが面倒。何もメリットがない。
- 16) 受付時の手間が倍になった。患者さんの手間も増えた。システムの精度が低い。
- 17) 導入後、カードリーダー対応に対応することが多く受付業務が滞り支障あり。カードリーダーの操作が複数回あるので、もっと簡略化してほしい。
- 18) 導入後 1 年たつが、利用患者は全くいない。回線利用料だけで毎年 10 万円近くかかり、全くの無駄である。
- 19) NTT に設置するための依頼をしているがスケジュールの目処が立たず本当に 9 月までに導入できるのか不安しかない。ネット環境の整備も必要で、毎月のコスト増が懸念され、その上ネットでのトラブルが発生した場合のダメージは大きく、有床診療所レベルではもう経営を続けるのが難しいと考えている。
- 20) 業者も忙しいのか、いつの事になるのかさっぱりわからない。
- 21) 仕事が増えただけで、必要性を感じない。
- 22) 当院のレセプトコンピュータと電子カルテが古く、オンライン資格確認システムと連動不可、とベンダーから回答あり。その為、資格確認の効率が悪く、患者からクレームあり。
- 23) 導入しているレセプトの関係で医科と歯科を別々に機器導入せねばならず、二度手間だった。両者同時開設にため、患者から「こちらはダメなの？」と言われ、お断りお詫びをするのが大変だった。
- 24) 病院側、患者様側、どちらも不慣れな初期は、ずいぶんと手間がかかったが、数か月が経ち病院側も慣れてきたので、スムーズにできるようになってきた。まだまだ患者様の利用は少ないが、保険証を忘れた際等、本人の同意が得られれば情報が確認できるこのシステムは良いと思う。
- 25) メリットやデメリットを導入時に聞いてはいました。メリットで返戻が減るとありましたが、むしろ混乱が起きており、従来通り保険証原本が患者様の手元にあつて、原本で確認できる方が、返戻等手間がかかると思いますが、従来通りのやり方の方が良いかなと思っております。支払基金でもわからないと回答があり、困ることもありました。未だに対策方法が未解決のままです。
- 26) 意識不明で救急搬送され、マイナンバーカードしか持ち合わせていなかった場合、受付でパスワード入力や顔認証が困難なため、保険情報が確認できないことが起こりうるかもしれません。
- 27) 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。

- 28) カードの有無の確認は、老人は1人では出来ない。面倒ではある。
- 29) ご自身で操作してもらわなければいけないので、お年寄りなどは特に教えなければできない方が多く手間と時間がかかります。またマイナンバーカードを持って来たのに、電子証明書の有効期限が過ぎていて使えない方もいました。
- 30) リアルタイムで資格の有無がわかるのは便利です。顔認証が上手くいかないことは時々あり、やり直したりメガネを外したり時間がかかるのは困ります。ご年配の方だと、操作案内が毎回必要な方もいらっしゃると思います。
- 31) 義務化には反対。高齢者が多く、ほとんどマイナンバーカードを持参していない。
- 32) 高齢の患者様が多いこともあり、機械の操作に時間がかかってしまうなど戸惑われる場面が増えました。加算の算定についても、体制を整えることが難しく、オンライン上の情報も完璧ではないため、医療機関としての対応も課題が山積みの状態です。
- 33) 高齢の方が多く、使用方法を説明しないといけないなど、スタッフの負担が増えた。
- 34) 高齢者の負担割合や公費番号等の確認が出来ない為、初診時や変更時に保険証で確認している状況です。
- 35) 高齢者はカードリーダー操作がおぼつかないが、病院側も直接的な手助け(代行操作)が出来ないため、保険証確認の時よりも時間がかかっている。患者さんより、読み取りが出来たと言われて確認するも、操作の不備のためか確認出来ないことが多々ある。
- 36) 当院は高齢者の患者が多く、マイナンバーカードを作成されてない方も多く、また、暗証番号を忘れた患者様も多い為、普及率は低い。
- 37) 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。
- 38) 義務化が廃止されることを願う。
- 39) 強制的な義務化であり、訴訟団に参加している。河野太郎&売国奴には断固反対してもらいたい。国民から税徴収を徹底するためのマイナカード普及だろう。NTT、NEC、富士通等も儲けさすために。
- 40) 即時撤廃していただきたい
- 41) 患者様としては、利用を勧められたから出しているのに、結局保険証を出すのなら意味がない。こちらとしてもどうしようもない。
- 42) 義務化は反対です。(でした。)各医療機関にそれぞれの事情がおありのはずです。当院も精一杯のところまで対応しており、奮闘中です。
- 43) 今は全く希望がないのでわかりません。
- 44) 資格確認のみならず、医療を取り巻く様々な要素において効率化につながっていくことを願います。
- 45) 導入しても十分利用することが困難だと思っています。
- 46) 任意のはずが、マイナンバーカードと必須の保険証を紐付けること自体がおかしい。それでもやるなら、設備や通信環境、停電対策ができてからだと思う。通信インフラの整っているはずの都会でトラブル多発なのだから、僻地では無理です。
- 47) これはDXの始まり。オンライン処方せん義務化、電子カルテの強力な推進など、補助金と閣議決定を組み合わせる進んでいくものと思われる。
- 48) 資格誤りの返戻がなくなり良かった。
- 49) 保険点数をもっと簡単にしてほしい。「12/31まで対応」等のように、やったりやめたり。