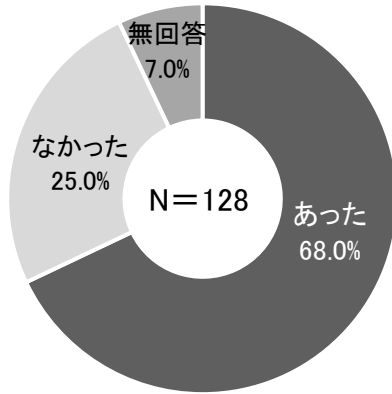


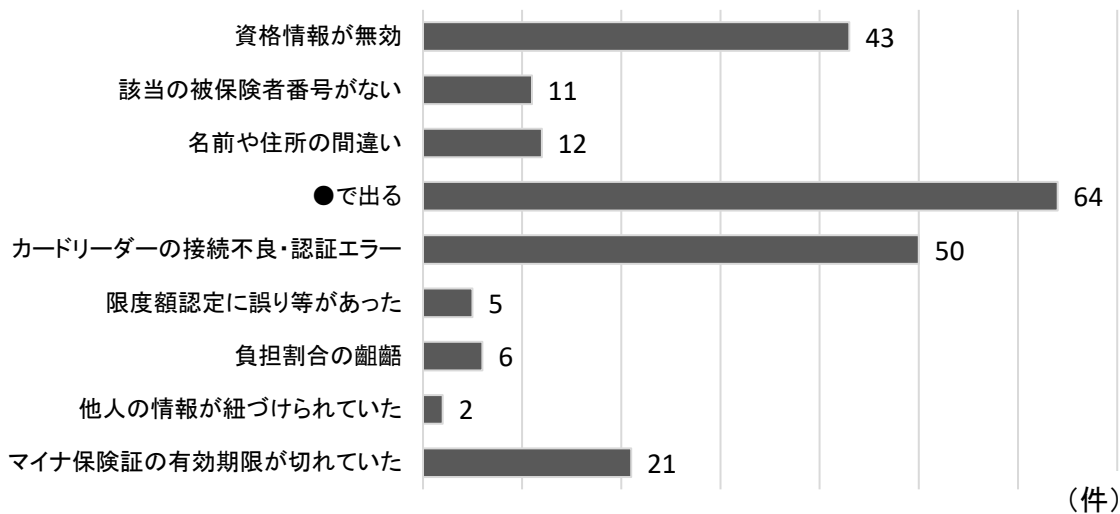
マイナ保険証(オンライン資格確認)をめぐる トラブル調査結果

1) 今年5月以降のマイナ保険証(オン資)のトラブル不具合について



	件数	割合
トラブルがあった	87	68.0%
トラブルがなかった	32	25.0%
無回答	9	7.0%

2) トラブルの内容について(複数回答)



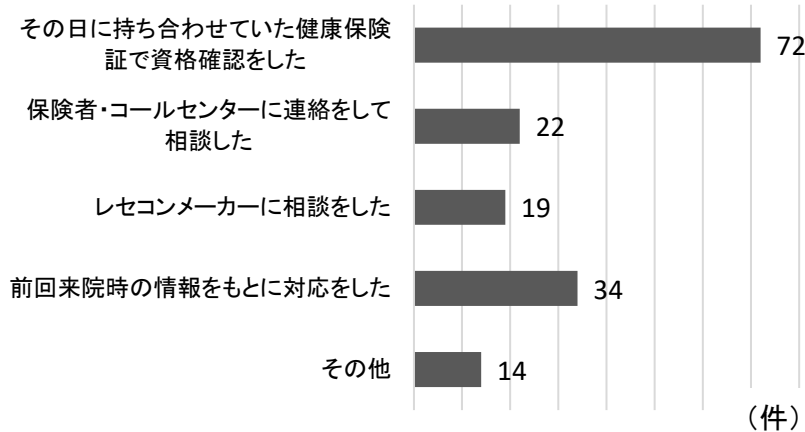
3) トラブルの具体的内容について

社保→国保に変更した。保険証をお持ちだったため保険証で確認したが、マイナ保険証が2ヶ月たっても使えない。
●で出た場合、初診の方は問診票もしくは、保険証で訂正している。
保険証の変更のため、マイナ保険証を利用したが、資格情報が無効だった。
資格取得日が出てこない
カードリーダーの接続不良で受け付けができていなかった
住所が県外であきらかに違う(例三重県とか)
高齢者や障害者は暗証番号不明、顔認証の姿勢がとれない。

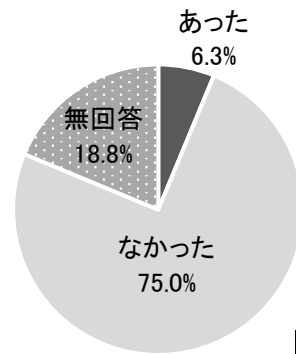
<p>・オン資確認時、該当なしと表示された、そのままオン資確認せず保険証確認のみで対応した。・マイナ保険証の期限が切れており、保険証をお持ちだった為、保険証にて対応、市役所に行くよう伝えた。・カードリーダーの接続不良は多々ある、再起動したりする時間、患者さんと持たせることとなる。・名前のフリガナが小さい「ャュヨ」が大きい「ヤユヨ」で登録されており、直さないと登録できない。</p>
<p>同じ患者さんが毎回●で出るので困っている。</p>
<p>発熱外来で院外での対応となる時に患者さんがマイナンバーカードしか持っていなかった為、確認できなかった</p>
<p>患者の他院からの内服薬の記録が出ない。未解決</p>
<p>急にカードリーダーのPCがつかなくなった。電源元が悪かった為機械には異常はなかった。</p>
<p>ルーターとカードリーダー間の回線がうまく安定しなく、マイナ及びオン資の確認ができるときとできない時があり、マイナをお持ちいただいた方が来院タイミングによって、確認までに時間がかかることが何度かありました。(レセコンメーカーに問い合わせ、原因調査しましたが、分かったものの、即日対応できるものでなかったため、困っている状態です...)</p>
<p>現代漢字に適應していない文字がエラー表記になる。</p>
<p>・国保の方は、保険証に有効期間があるが、マイナンバーで確認すると有効期間がない。・マイナンバーを赤ちゃんの頃に作って顔が変わってしまっって認証されない子が多い。カメラを見てもらえない。・子どもだとマイナンバーの機械まで顔が届かないので毎回親御さんが抱いて認証するのが大変。</p>
<p>動きがおそい、電子カルテの使用マイナ保険証の機械を使うと電カルに不具合が生じる時がある。</p>
<p>①同人物で顔認証する時としない時がある②マイナカードの有効期限は切れていないが期限切れと表示された(電子証明書の期限切れ?)③国保で証券と資格取得日が全く違うものになっていた</p>
<p>「高額認定をつかいますか?」の表示で、「はい」を押されて、あとで返戻になった。お年寄りの方、タッチパネルを操作できない(目の病気のため)</p>
<p>顔認証が出ない、資格情報が無効、出ない</p>
<p>顔認証エラー、マイナ保険証の有効期限が切れている為パソコンへつながらない事があった。</p>
<p>上記全て</p>
<p>・名前が一部●で表示される・顔認証がうまくいかない。・保険証を出していたがマイナ保険証を利用していただ方、保険証切替したてでマイナ保険証が旧証のままだった。</p>
<p>保険証変更の方で新保険証が発行されているが無効となっており確認することで該当者と確認できた。</p>
<p>・第3水準以上、外字等の表示・接続不良、予期せめ設定処理エラーの表示</p>
<p>マイナチェックで資格無しが時折あり、保険カードを持っていたので確認し処理を行なった。</p>
<p>保険証が変更になっていたが反映されていなかった。</p>
<p>・顔認証のカメラが起動しない・ネット環境が悪かった</p>
<p>古い保険証が紐づけられたままだった</p>
<p>保険情報が入らなかった。</p>
<p>リヨウスケ→リヨウスケなど、小文字・大文字表記はなぜなのでしょう。期間内のはずが、期間</p>

外。
顔認証がされなかったマイナカードの有効期限切れがあった
引っ越しや転職の時に「無効」となる空白の期間がある。
顔認証する時にエラーメッセージが出るとなかなか元の画面に戻らない
・資格がないはずの保険情報がオンライン上は有効と表示されていた。
旧漢字はあいかわらず●で出てしまうため、手間がかかる、姉、弟で受診した際、姉の情報はでたが、弟が資格情報無効とでて、枝番がわからなかった
以前と保険証に変わりはないのに「資格無し」と出て来た。レセプト請求したが、特に何もありませんでした。70才の方で負担割合が変更となっていたが、マイナンバーの資格確認の割合負担が違っていた。
社保の方が多かったです、高など旧字は●になってしまう
・マイナ保険証の操作後、保険情報の反映がされなかった。時間がかかった。・カードリーダーで読み込みができなかった。
カードリーダーがネットワークエラーになり使えなくなる
国保の有効期限が切れていたが、健康保険証を持ち合わせていなく。確認ができなかった。
名前で●になっている方がいましたがカルテがあったのでそれで対応しました。以前によみこんでいた保険証情報もあったので大丈夫でした。
・カードリーダーがフリーズする・画面が黒いまま動かない
カードリーダーが立ちあがらない、途中で電源が落ちてしまうなどの不具合があり利用出来ない日が続いた、●で出るところは修正をしなければならない為手間がかかる
保健証、国保→社保変更が反映されていなかった
名前に●が出る
すぐフリーズする為作業に時間がかかる。
カードリーダーの接続不良で半日、もしくは1日カードリーダーの立上げに時間がかかった。(3日に1度は立上げに問題がある為、12月から大変心配である。
・資格取得日に交付年月日が誤って登録されていた・マイナを読み取り機で読み取りしなくても、保険資格が見れる・オン資格反映までに時間がかかる時がある
使わないのでない
・限度額認定の手続きをしないと適応にならない方なのに、以前の区分か乗っている。・有効期限不足・患者様か受給者証持参しているのに、オン資には入力がない。オン資と目視確認の内容がちがった。などマイナ保険証の同意がないと限度額みれません、不便です。

4) トラブル・不具合の際の対応（複数回答）



5) トラブル対応で「一旦 10 割負担を患者に請求した」事例



	件数	割合
あった	8	6.3%
なかった	96	75.0%
無回答	24	18.8%

（その他）の内容

10 割負担をお願いした
PC を立ちあげ直したら、正常に戻ったので再度カードリーダーに入れてもらった。
新患だった為どうにも対応できず・・・逆に対応例を知りたい
患者さん同意の元、市や会社に確認
自治体に確認した
後日健康保険証を持参してもらった。
初診の方だったので、前職の加入保険を聞き、マイナンバーに登録されているものはすでに退職した会社のものと伝え、自費診療とし、後日新保険証確認後返金した。
3 回程、操作してもらって確認できた
次回保険証を持参、役所に無効の旨問い合わせ頂く
新しいカードリーダーと交換
市役所に行くように、すすめた
保険証の提示をお願いした。

6) 10 割負担とした具体的事例

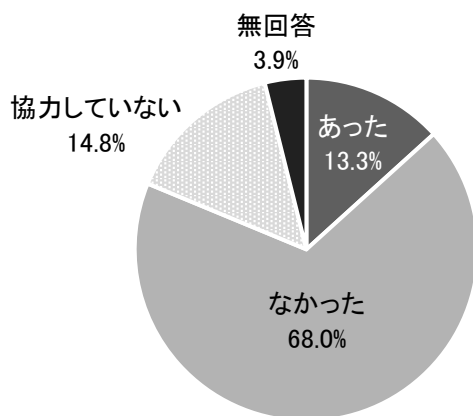
10 割もらおうとしても持ち合わせがないこともありもらえなかったこともある。
転職し新しい保険証の発行がなくマイナンバーカードへの入力もされていなかったため本人も納得していたため 10 割で支払っていただいた。
上記のため確認できず、一旦 10 割をお願いするか、「そんなことはない」と聞きいれてもらえずトラブル
問 6 の解答と重複するが、マイナ保険証に登録されていた保険証内容が、退職した会社のものですでに新会社へ勤務しているとの事だったので、保険証の確認がとれない事をお伝えし、新保険証の確認後返金できる旨をご理解いただき、10 割負担とした。
マイナンバーをカードリーダーで読み込んだ保険証情報と、患者さんが言う保険証の種類が違った（すでに退職していた）

オンライン資格確認が始まったばかりの頃、マイナンバーしか持っていなかった。しかし、資格確認が取れず、保険番号が入れられなかった為、持っている保険証とオンライン資格が違い、本人もどちらか分からなかった。

有効期限が切れていていたが、健康保険証を持ち合わせていなく、住んでいる所も遠く取りに行くこともできず、10割負担となりました。

健康保険被保険者資格証明書を持参されたが該当者なしと出たため保険者に電話で確認したところ持参した証明書は無効とのこと

7) 5～7月のマイナ保険証の利用促進による患者さんとのトラブル



	件数	割合
あった	17	13.3%
なかった	87	68.0%
協力していない	19	14.8%
無回答	5	3.9%

8) 利用促進によるトラブルの具体的内容

マイナンバーカードを作りたくないと言われ相談されることが増えた。

トラブルではないが、高齢者はマイナンバーカードの利用ができない、(使い方が理解できない)、スタッフの手が足りない為、それぞれに対応できない、結果、本人が保険証を提示。

・マイナに対する不安や文句を受けた・発熱などで本来院内に入らない様お願いしている患者がマイナで困った・やり方がわからない老人が多い病院なので時間がかかり他の患者からのクレームになった。

トラブルではありませんが、マイナ保険証の操作を、高齢の方は毎回伝えないと対応できていません。また、目の不自由な方の場合、プライバシーが無いかと...

マイナ保険証確認で声をかけたら絶対やらないと怒られた。マイナ保険証への不安を長々と言われつづけた。

特になし。

面倒臭くてやりたくない

マイナ保険証の利用について持っているが使用したくないという患者さんが数人居ました。カードリーダーの使い方がわからなくてスタッフが立ち合う事が多くあった。

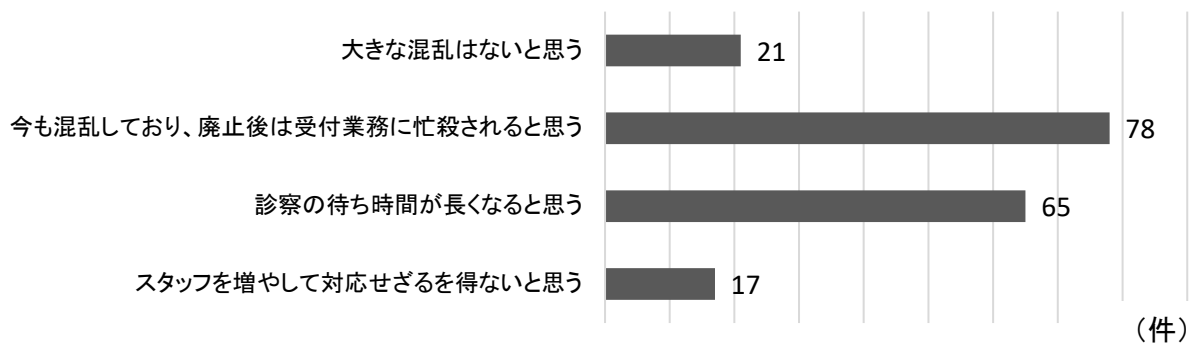
マイナの件を廃止すべきと窓口で延々お話しを受けて苦情なのか、主張なのか分からないことを受け、また診察室内でも同様にお話され時間だけが過ぎていく。

マイナンバーカードを強要するのか、と患者様がお怒りになった。

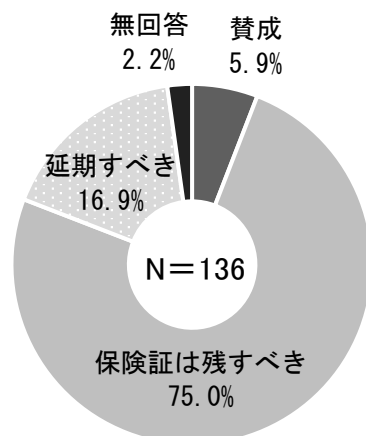
マイナチェックで資格無し患者さんは保険カードで確認しましたが、今後持っていない人はどうしようか、問題と考えています。

・マイナにする意味がわからない・年寄りにはハードすぎる、・マイナですべてまかなえない事（子ども医療とか）を理解している人少ない
・大きなトラブルはないが、子ども医療がマイナンバーではないのだが、新患のカルテ作成は、マイナンバーだととても時短になりありがたい、メリットも考えるべき。
大きなトラブルではないが、「面倒くさい」とか「使いたくない」など文句を言われる、受付が大変嫌な思いをしながら対応しています。
オンライン資格で資格確認が取れず、原本の提示をお願いしたら、怒られた。マイナで確認できないので困ってしまった。
トラブルではないが、マイナンバーカードを作らなくても証明書が発行される為、作りたくない患者さんが多い。完全に廃止しないといつになっても作る人は増えないと思う。
そもそもマイナ保険証を利用する人が1割以下である
マイナ保険証への不満の声があがった（病院によってやり方がちがう、分かりづらい機械トラブルへの不満）
マイナを読みとったが、反映に時間がかかり、会計時に保険証をお預りして確認した
資格確認書と資格情報のお知らせを持ってこさせます。
カードを持ってきたが、利用方法を国から指導していないため窓口で怒鳴る（主に老人）

9) 今年12月で健康保険証が廃止された場合の受付業務について（複数回答）



10) 健康保険証が今年12月で廃止されることについて（複数回答）



	件数	割合
賛成	8	5.9%
保険証は残すべき	102	75.0%
延期すべき	23	16.9%
無回答	3	2.2%