

**栃木県保険医協会**  
**オンライン資格確認システムトラブル事例アンケート**

総数 810名    回答 170件 (回収率 21.0%)

**問1. 年齢**

|                  |                  |                   |
|------------------|------------------|-------------------|
| 20歳代… 2名 (1.2%)  | 30歳代… 7名 (4.1%)  | 40歳代…24名 (14.1%)  |
| 50歳代…40名 (23.5%) | 60歳代…68名 (40.0%) | 70歳以上…29名 (17.1%) |

**問2. 区分**

|                     |                   |                |
|---------------------|-------------------|----------------|
| 無床診療所 …106件 (62.4%) | 有床診療所 … 8件 (4.7%) | 病院 … 8件 (4.7%) |
| 歯科 … 48件 (28.2%)    |                   |                |

**問3. オンライン資格確認の実施について**

- ①実施している …142件 (83.5%)
- ②準備中 … 7件 (4.1%)
- ③経過措置を申請した … 17件 (10.0%)
- ④その他 … 4件 (2.4%)

**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ありましたか**

あった …79件 (55.6%)                      なかった …63件 (44.4%)

**問5. どのようなトラブルでしたか (複数回答)**

- ①「無効・該当資格なし」と表示された …59件 (74.7%)
- ②カードリーダー等の不具合でマイナ保険証を読み取りできなかった …37件 (46.8%)
- ③マイナ保険証の不具合で読み取りできなかった …23件 (29.1%)
- ④患者から苦情を言われた …13件 (16.5%)
- ⑤他人の情報に紐づけられていた … 2件 (2.5%)

**問6. トラブルに対してどのように対処しましたか (複数回答)**

- ①健康保険証で資格確認した …65件 (82.3%)
- ②前回来院時の情報で対応 …20件 (25.3%)
- ③保険者に連絡した …15件 (19.0%)
- ④レセコンメーカーに連絡した …17件 (21.5%)
- ⑤オンライン資格確認のコールセンターに連絡 … 6件 (7.6%)

**問7. 「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 …70件 (88.6%)                      あった …9件 (11.4%)

**問8. トラブルがあった時にすぐに対応できない事例はありましたか**

- ①1～5件あった …21件 (26.6%)
- ②6～10件あった … 4件 (5.1%)
- ③11件以上あった … 2件 (2.5%)
- ④なかった …52件 (65.8%)

**問9. すぐに対応できなかった原因・理由 (複数回答可)**

- ①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 …12件 (42.9%)
- ②保険者に連絡したが資格を確認できなかった … 5件 (17.9%)
- ③オンライン資格確認のコールセンターに連絡したが、繋がらなかった … 5件 (17.9%)

## 問10. 自由記入欄

### ★マイナンバーカードを持参する患者が少ない

- マイナンバーカードを持参している患者がかなり少ない。
- 保険証の確認違いが減った反面、マイナンバーカードを持参していない患者がほとんどで、顔認証を使った保険証確認は1～2割に過ぎない。患者のマイナカードの認知をもっとあげなければならないと思う。
- 受付時の手順に支障がある。マイナンバーカードを持っていても、持ち歩く方が少ないので、結局は保険証での確認が多い。
- 高齢者や慣れていない人には無理
- マイナンバーに対して良い印象の方ばかりではありません。もう少しの間は、保険証も必要だと思います。当院は高齢者も多いのでマイナンバーを取得してない方も多いです。今後そういう方をどうするのか不安です。生活保護の方の保険情報が取れないため、他院での投薬内容等分かりません。本人がよかれと思いマイナンバー持参しても使えないので申し訳なかったです。お名前の漢字の読み取り出来ない方多数います。
- 自院以外の情報が簡単に見られるのは、とても怖いことだと思う。
- 医療現場の実情を考慮することなく、政府の都合でスケジュールを押し付けられた結果が今のトラブル続出の原因としか言いようがありません！一方で「トラブルの責任は一切負いません！」と宣言している輩の首をすげかえて、マイナカードもろとも廃止してほしいです。
- マイナンバーカードの諸問題もあり、「義務化」は時期尚早だったのではと考えます。
- 導入して間もないですが、ほとんどの人が保険証の提示をしてくれます。またマイナンバーで本人確認をしてもらった時、本人確認できませんとなることもあり、マイナンバーでの受け付けは、患者自体あまり積極的ではなさそうです。
- 無理な制度設計、直ちに中止すべき。マイナンバーの当初の目的からはずれている。国家権力強化の一つと思う。
- 政府の説明ではセキュリティを含めて万全だと言っていますが、入力及び設定は人間が行っているので100%は無前提で対応していかないと今後も間違いが起こればと思います。また今後個人の預金等を紐づける考えがあるようですが、ハッカー等に個人情報や抜かれぬか心配である。過去にも個人情報が漏れたケースはあった。
- ①マイナンバーカードの情報漏れ8000万件(ハッカーによる)自分で防御してもどうにもならないからどうすればよいのか？②自院で患者さんの情報が漏れた時、厚労省はセキュリティをしっかりとやってくださいと責任を押し付けている形だが、全部自院が責任取るのか？

### ★オンライン資格確認「義務化」でトラブル

- マイナンバーカードのみで確認できた例がない。そのため患者に保険証の提示も求めざるをえず、「それでは意味がないだろう！」との反応。手入力が必須の為、負担軽減とは思えない。信用できない。
- 誤入力とかニュースでも報道されている通り、完全義務化になったら窓口は大変なトラブルが起きると思います。
- トラブル発生が続くものとする。IT弱者の切り捨てが進み、格差拡大し、生きていくことがつらい世の中になってゆくように思う。厳しい流れになってきた。
- システム導入により作業が簡略化されたとは思われない。義務化されなければしばらく導入はしなかったと思う。
- 当院ではオンラインシステムは導入しましたが、ギリギリまで使わない予定です。こんなシステムを押し付けるなんて怒りしかありません。
- 診療所の医師も高齢、患者も高齢、出張所のような無医村、島の診療所もあり、完全に義務化にするのは反対です。現場の意見をもっと反映してほしい。
- ほとんどが今まで通り保険証で確認しており、カードリーダーは役に立っていない。「無駄だな」と感じている。

- 現場と診療所に混乱をもたらす事態になり、オンライン資格確認システムには反対です。
- 他院での処方を確認できるので、便利なところもあるが、マイナンバーカードの読み取りによるトラブルもあるので義務化が良いとも思わない。
- 導入に関しては不安しかありません。メリットは全く感じません。
- 今後トラブルが出現しないか不安。システム導入は拙速であることは否定できないと思います。
- サポートを強化すべき
- 患者によってはマイナンバーを使用しての保険証確認について全く分かっていない人もいた。高齢者はマイナンバー使用率が高いが、若者は全く使っていないと思います。
- 義務化でしたらリアルタイムでの資格確認ができないと不便な場合もあります。10割負担の話をするとなんて納得していただけない。
- 零細な医療機関にとって費用負担がかかるだけで、メリットは全くない。義務化は暴挙。

### ★「無効・該当資格なし」が多すぎる

- 該当資格なしが多すぎる（本人が保険証を持っている）。特に保険証変更時多い。
- 生後数か月のお子さんの保険証ができていないのに該当資格なしの表示がでたり、年配の方が多いため、資格確認システムの操作がわからない、時間がかかる等で受付がスムーズにいかないなど、今の所デメリットしかない気がします。
- リアルタイムの保険情報でないという意味がない。1カ月前の情報では、違う保険証の可能性もある。老人ホームの方々にはムリがある。暗証番号を聞くわけにはいかない。結局高齢者はやり方が分からないので病院スタッフに大変な労力と時間がとられ困っている。役人は現場を見てほしい。
- 当院に受診履歴がない方が、市の特定健診などを希望した場合に保険証番号を確認するときに、マイナンバーカードには記載されていないため不便である。
- 資格取得日が反映されない。資格があるのに”ありません”となる。何かトラブルがあった時の連絡先が良くわかりません。コールセンターがある事を知りませんでした。

### ★窓口事務が煩雑となった

- 保険証と紐づけされていないことがあった。スタッフの手がとられるので（エラーがでたり）事務が忙しくなってしまう。
- 医療現場の煩雑さと事務処理時間の遅延を生ずるが、メリットは全く感じない。
- 何度か電話しましたがコールセンターに繋がらず、準備不足と思う。無効、該当者なしの原因がわからない事が多く、業務がスムーズに進まず、困る。
- オンライン資格確認を導入することにより、導入する前よりも逆に事務手続きが増える。高齢者や認知症の疑いがある方がこの制度を理解し、きちんと運用できるか心配だ。すでに導入済みの医院でも使用できなくなったりとトラブルが見られるが、その時の患者への対応はどうすれば良いのか。国がフォローをきちんとしてほしい。
- ①義務化に伴い、窓口業務にかなり負担がかかると心配している。②窓口で対応できないトラブル時にコールセンターやレセコンメーカーに電話が繋がらない。すぐに資格確認できなかった場合の10割負担の説明など今から導入後の危惧が多数ある。
- 導入後、事務的には手間が増え、とても混乱することがあります。患者も自分で操作するのは面倒だと保険証を出しなおす方も多々見受けられます。現在のシステムだとマイナカードを使用する利点がありません。
- 保険証の確認に比べて、一人の確認に要する時間が多くなった。他の患者さんのデータと一緒に出てきたことがあったが、紐づけされているのかどうかは不明。安全性に対しても不安が残るし、利便性に対しても疑問が残る。導入に際しての費用面も持ち出しがあり、ランニングコストが増加している。患者に使用についての説明も必要など、全てにおいて医療機関の負担が増えていると感じる。
- 現場と診療所に混乱をもたらす事態になり、オンライン資格確認システムには反対です。
- 受付での作業がムダに増えました。登録ミスによる、患者様への確認作業が大変だ。
- 患者対応に時間が取られる。公費も紐づけしてもらえると助かる（特に、こども医療）。

- 後期高齢者は顔認証できない時、暗証番号を覚えていない方が数人いた。認証に時間がかかり受付が混雑した。こども医療受給券はマイナンバーには反映されていない為、二度手間。
- 診療に関してなんの得があるのか？操作が困難でレセコン出費（ネット関係）が面倒。
- 高齢者にやり方を説明するのに時間がかかり大変です。
- 新患の登録や保険証変更時の登録は、入力の手間がなくなり時間短縮になりました。しかし、当院の資格確認システムは、お薬情報や健診情報、限度額情報等についての質問が患者よりあり、高齢者はもちろん、高齢者に説明するスタッフも苦戦しております。特に高齢者からは面倒になった、という声もいただいています。
- 現在はマイナンバーで受付する患者はまだ多くないので対応できますが、義務化することで操作が分からない患者につきっきりになってしまって通常の窓口業務が滞るのではないかと不安。義務化するのであれば、問題が起こった時にすぐに対応できる窓口を作って欲しい。タイムラグや持参した保険証とマイナ登録情報で違いがある。その問題を義務化の前に解決してほしい。
- 高齢者が多いため、マイナンバーの差し込みからトラブルが発生します。暗証番号等あるため、できるだけご本人に手続きをしていただこうと思いますが、最後まで出来ず、お手伝いをさせていただいている状態です。マイナンバーの利用に不安をお持ちの方もいるため、ご本人に利用を促すことが難しい。
- オンライン資格確認システムを導入したことにより、窓口での患者対応時間が増えた。電子カルテ、レセコンの立ち上がり動作が鈍く、時間がかかるようになった。今からでも義務化撤廃してほしい。
- 無用なトラブルが増えただけでいまのところメリットは何もない。
- マイナンバーカードでの保険確認は高齢者も多く時間がかかり、受付がなかなか進まない。保険の有効期限や枝番の表示が出ないことが気になる。
- こども医療費等公費負担分は反映されないの、医療事務量は変わらない。メリットなし。
- 「資格取得日」「交付日」「保険有効期限」等、今まで重要とされていた項目が違っていることがあるので、社保、国保かわらず、統一させてほしい（期限切れも多い）。

### ★システムが未完成 機器などに不具合生じる

- 光回線不具合の時の対応が心配
- 現在、レセコンと同期ができない（レセコンが古いため対応不可）ので、別のPCを用意しての対応なので、手間がかかりすぎる。
- 導入に際し、ネットワーク環境の整備にかなりの労力を必要としました。
- きちんと整備（機械等）が出来てから導入すべき。導入しても使えない。意味なし。
- 機器の供給や整備が十分に間に合っておらず、強いストレスを感じました。コロナのため病院の環境整備等、感染対策等どの医療機関も疲弊しており、あまりに性急だなどという印象です。報道等を見聞きすると、マイナンバーカードが行政で安定した利用ができるようになってからの導入が望ましかったと感じます。
- 報道でトラブルを知るたび不安である。NTT の工事は済んでいるが、レセコン会社からは連絡がなくそのままになっています。
- システムがまだ完成されていない気がします。
- 正常に処理が出来ないと患者の負担になりそうです。
- レセコンメーカーのパソコンの不具合により読み取りがうまくできない。
- なぜか IPV6 接続がとれず、メーカー、NTT で協議している為、導入に至らない。そのため、何度も業者立ち合い等で時間が取られてしまい困っている。
- 現在全く実用的でない、意味がない。レセコンと連動しているので、カードリーダーの電源を立ちあげないとパソコンの反応が遅い。
- 「義務化」によって緊急対応事案となったことで、コロナ禍で突発的な対応が多い時勢の中、大変負担であり、実地調査は終えたが、工事日も決まらず（申込み医療機関が多いためと思われる）待っている状態である。
- 通信状況により、読み込みが遅く時間がかかる時があります。今後大勢の方がマイナ保険証になった場合、行列がおきてしまうのではないかと不安です（一台しかないの、マイナ保険証で読み込みできなかった場合、保険証で確認できるといいのですが、保険証持参されない事もあると思うので、保険証

内容の間違いがおきてしまうのではないかと心配です。

○カードリーダーの請求時期より補助金の額が違う。パソコンは値上げにより補助金では足りない。業者はNTT系ですが、当院では10万円以上の持ち出しとなりました。

○繰り返しエラーになるので、まともに使用できる状況ではない。

○エラーの理由が分からないことが多く、患者への説明が難しい。カードリーダーが1台しかないため、トラブルがあった時に使用できない。保険者情報が正しく反映されているか心配（住所が入ってこなかったり、無効該当資格なしと表示される事あり）。

○名字、名前に四角（○、△など）が入っている。住所にスペースが入っている、半角入力の所に全角で入力されているものがとても多い。別人でも顔認証されてしまう。

○繰り返しエラーになるので、まともに使用できる状況ではない。

○未だにトラブルが解消されていないので心配です。

○200万円超のコストをかけて実施する事業ではなく、何のメリットもないと考える。

### ★オンライン資格確認システムを利用する患者少ない

○オンラインシステムを利用する患者は1日1~2人のため、システムが患者に浸透していないのでしょうか？それとも医療側の勉強不足でしょうか？いずれにせよほぼ役に立っていない。

○普及していないのに義務化となり矛盾していると感じる。

○新しい保険証をお渡しした時点でオンラインも対応していないと混乱するので改善をお願いしたい。マイナンバーのみになった時の信頼度が低い。患者のマイナンバー持参はとても少ない。周知必要かと思われまます。

### ★保険証の廃止には反対

○オンライン資格確認システムの導入は拙速すぎます。トラブルのあった事例も多数でており、他人の情報が全て見られてしまう点は大変問題です。政府はマイナンバーカードと保険証のどちらも今後使用できるようにしていくよう要望いたします。

○基本的に今までの保険証で問題なかったのを、かえって不具合が多く煩雑になった。利便を感じない保険証廃止には反対です。

○マイナ保険証では、有効期限が入れておらず、記入しておいてほしいと思いました。保険証を廃止するとかかりの方が読み取り出来ず、暗証番号も覚えておらず、保険診療が受けられなくなると思われ、たいへん混乱しますので保険証を廃止しないでほしいと思います。

○患者より（同月に）来院の都度、マイナ保険証を操作するのは面倒なので保険証を使いたいという意見が多数出ています。

○受診のたびにマイナンバーカードの受け付けをしなくてはいけないのは面倒と言われたり、保険証が有効であるにもかかわらず。無効となったりすることで保険者に確認せねばならず、手間が増えるので紙保険証を廃止することやオンライン義務化は次期尚早なのでは？と思う。

○これから様々なトラブルが起こるのではないかと危惧しており、私個人としては、義務化は納得しておりません。ご老人にとっては、以前のように「保険証と診察券を受付に出すだけ」の方が簡単であると思われまます。

○現行の保険証廃止を中止してほしい。

○本当に不安です（多くの患者が同意見です）。こんなに多くのトラブルが続出しているのに、なぜ義務化するのか、理解できません。高齢者でマイナ保険証の管理ができないと思われる一人暮らしの患者さんはたくさんいます。保険証をなくさないでください。

○健康保険証（紙）が今後なくなった時が心配である。

○今回のシステムの義務化は許せません。日本医師会も反対しないのはおかしい。システムはもう入ってしまった（6月に完成）が、ギリギリまで稼働させない（させたくない）。患者に、「保険証の存続」を訴える署名活動ができないものでしょうか？

○機器の不具合、通信故障、マイナカードの不具合、停電などに備えて、当院では患者に従来の保険証も極力お持ちいただくようお願いしております。来年の保険証廃止は不安でしかありません。導入し

たものの、メリットを全く感じません（といっても、利用者も少数で今のところ、週10人程度です）。トラブルに対する不安と経済的負担が増えただけです。

○社保や国保からもなるべく保険証も同時に出してもらうように指導してください。

○6月に導入したばかりで、マイナンバーカードを保険証として利用した患者1名のみです。保険証を廃止して、マイナンバーカードのみを保険証としてしか利用させないのには絶対反対です。マイナンバーカードを導入したものの廃止した外国（カナダ?）（マイナンバーは残した）もあります。政府は他国の例をもっと参考にすべきです。

○導入後、患者の大半が家にマイナカードを置いてきているということが分かりました。資格確認をオンラインでせずとも、今までのやり方でやっても時間的には変わりなく、かえってパソコンを置いたり狭い内で書類等の整理や会計をしなければならず、処理しにくいです。なぜ義務化なのかの理由が今でもよくわかりません。やはり国の押し付けのようですか。保険証の廃止だけは民意も考えた上、しないでいただきたい。

### ★新たなシステムにはトラブルつきもの

○新たなシステムにはトラブルがつきもの。いずれ安定したシステムに移行するので、あまり騒がない方がよい。

○歯科でもレセプトのオンライン請求が増えたことはよかった。

○時代の流れだと思います。逆らっても致し方なし。スムーズに導入することに努力したらいいと思う。

○電子カルテメーカー（EMシステムズ）に依頼しても対応が遅く、未だに導入できていない。国のオンライン資格確認システムの導入には賛成。

○オンラインは確認で便利なこともあるが、薬や健診結果の「同意」について、窓口で口頭で確認しないとわからない事は不便に感じる。

○システムの改善、向上を願っております。不具合状況の情報集約を。

○当院では経過措置を申請し、運用までに至ってはいないが、運用中の病院、クリニックでのトラブルが目立つ印象がある。もし、患者情報の閲覧ができないなど、ネット回線上でトラブルがあった場合、どのような操作をすればよいのかを明確にしたマニュアル等を準備してほしい。

○サイバー攻撃等による情報流出のリスクを下げたいです。

○出来る限りの範囲内でシステムを運用していきたい。

○導入したことにより、資格喪失後の受診を防ぎやすくなった。

○無効の保険証を提示される事も多いため、オンライン資格確認で確認できるようになった事は大変便利。欲を言えば、マイナンバーとの紐づけをした際に無効になってしまう期間が無いようにしてほしい。

○資格喪失も確認できるし、カルテの頭書きも瞬時でしてくれるのでスピーディ。なんでもっと早く導入しなかったのか不思議。なんで反対するのか、理解に苦しむ。

### ★導入の予定なし

○現時点では導入予定なし。今後の推移を見守り考えます。

○紙レセプト請求で、カードリーダーも未導入（紙レセプト＝リーダー不要）パソコンもなく、インターネット環境もありません。来年の9月には廃院しなさいということでしょうか。そもそもマイナンバーカードそのものは義務でないはず。死ねと言われても同然と感ずります。昨今騒がれているマイナンバーカードに関するトラブルをみると拙速ではないかと思うし、政治的に何らかの意図があるのでしょうか。

### ★義務化に対応できないため閉院

○「義務化」に対応できない為、保険診療を中止します。まして、保険証をなくしてマイナカードにするなんてもつてのほかです。

## ★その他

○正直な気持ちとしてオンライン資格問題が阻止又は解決できなければ、将来的に考えて「保険医協会」の存続に影響を与えると思う。「保険医協会会員が頑張っても、国がこう決めたらなし崩し、待たなしにきめられてしまう」というトラウマができてしまうと保険医協会に新しく入会する医師・歯科医師がいなくなるのではと危惧している。義務化阻止に対しても国のオンライン導入の利点をこれでもかこれでもかと国民に植え付けるに対して、保険医協会のやり方はおとなしく感じる。私たちの時代と違って、今の医大に入学する生徒さん達は東大入学を辞退して医学部に入ってくるそうです。すなわち、日本の最も優秀な頭脳集団の集まりです。そうでもない政治家には勝てるので、いろいろな対応をお願いします。国の便利を優先するあまり、いろいろ問題が起きています。時間をかけてでも、個人の権利と情報の秘密保持が確実にできるようになるまで利用をストップすべきです。

○保険証とオンライン資格確認の違いをもっと患者にも知ってほしい（オンラインは毎回確認が必要とか）。