

会員各位

新潟県保険医会

## オンライン資格確認システムトラブル事例アンケート ご協力をお願い

地域医療へのご尽力に敬意を表します。2023 年 4 月から患者がマイナンバーカードによる保険資格の確認を求めた場合、オンラインによる資格確認が実施できるよう体制整備が義務化されました。保険医会は、医療のデジタル化について一律に反対するものではありませんが、義務化方針発表から 1 年も経ないうちの義務化は大変拙速であり、医療機関は無理矢理システム導入を迫られたため、様々なトラブルが報告されています。制度の見直し、改善を求めるために、現場の実態を明らかにしたいと考えています。つきましては、会員の先生方にご協力いただき、実情を把握したうえで、政府への要望やマスコミに発信・要望をしていきたいと考えております。アンケートへのご協力をお願いいたします。

### 【アンケート回答要領】

\* 下記の項目についてご記入いただき、6 月 2 日（金）までに下記宛先に F A X にてご返信ください。

**返信 F A X 宛先 0 2 5 - 2 4 1 - 4 9 5 9**

\* 右記 2 次元コードで Google フォームからも回答いただけます。

\* ご回答内容は、調査の目的以外には使用いたしません。

\* 本アンケートに関するお問い合わせは、新潟県保険医会（025-241-8625）まで



【問 1】都道府県 （ 新潟県 ）

【問 2】年齢  20 歳代  30 歳代  40 歳代  50 歳代  60 歳代  70 歳代以上

【問 3】区分  医科無床診療所  医科有床診療所  歯科診療所  病院

【問 4】オンライン資格確認の実施について

実施している  準備中  経過措置を申請した  その他  
（「準備中」、「経過措置を申請した」、「その他」と回答した方は「問 1 2 へ」）

【問 5】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  なかった（「なかった」と回答した方は「問 1 2」へ）

【問 6】「問 5」で「あった」とお答えした方にお聞きします。

どのようなトラブルでしたか。（複数回答可）

- 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
- 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
- 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）
- 他人の情報に紐づけられていた
- 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

【問7】「問6」のトラブルについて、具体的な内容を記載してください。

(

)

【問8】「問5」で「あった」とお答えした方にお聞きします。

トラブルがあった時点で、どのように対応しましたか。(複数回答可)

- 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
- オンライン資格確認のコールセンターに連絡をした
- 保険者に連絡をして相談した
- レセコンメーカーに相談をした
- 前回来院時の情報をもとに対応をした
- その他(

)

【問9】「問8」のトラブル対応で、「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
- 1～2件あった
- 3～4件あった
- 5件以上あった

【問10】「問5」で「あった」とお答えした方にお聞きします。

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。(4月以降)

- あった(1～5件)
- あった(6～10件)
- あった(11件以上)
- なかった(「なかった」と回答した方は「問12」へ)

【問11】「問10」で「あった」とお答えした方にお聞きします。

すぐに対応できなかった原因を教えてください。(複数回答可)

- 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
- 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
- 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
- 保険者に連絡したが、資格を確認できなかった
- その他(

)

【問12】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、ご意見がございましたらご記載ください。

ご協力ありがとうございました。