

オンライン資格確認システムトラブル事例アンケート (本県集約分)

調査票送信日：2023年5月24日

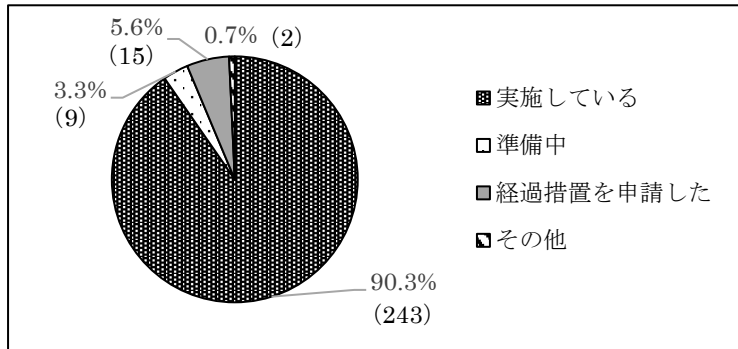
調査期間：2023年5月24日～6月2日

送信数：866件

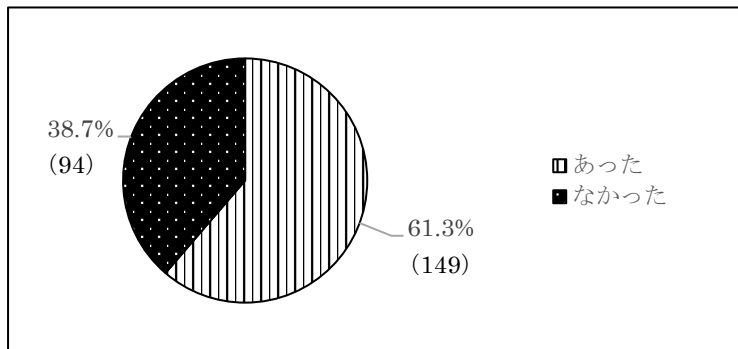
1. 医療機関形態 (n=269)

- ・ 医科無床診療所：78.4%(211)
- ・ 医科有床診療所：1.9%(5)
- ・ 歯科診療所：15.2%(41)
- ・ 病院：4.5%(12)

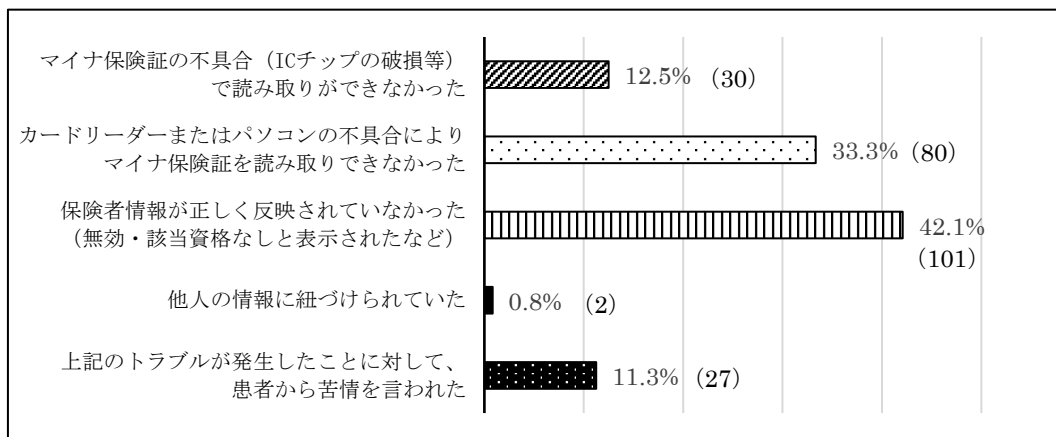
2. オンライン資格確認の実施について



3. 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。



4. 「3.」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)

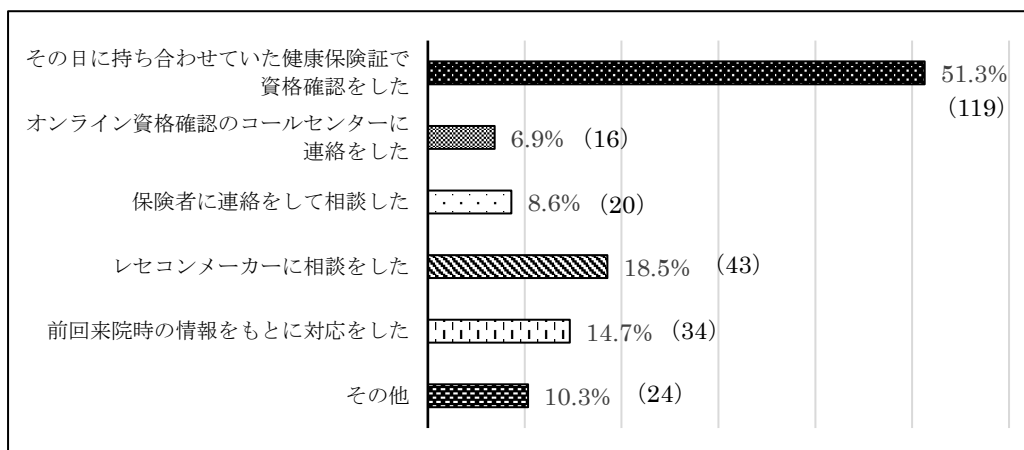


5. トラブルの具体的な内容

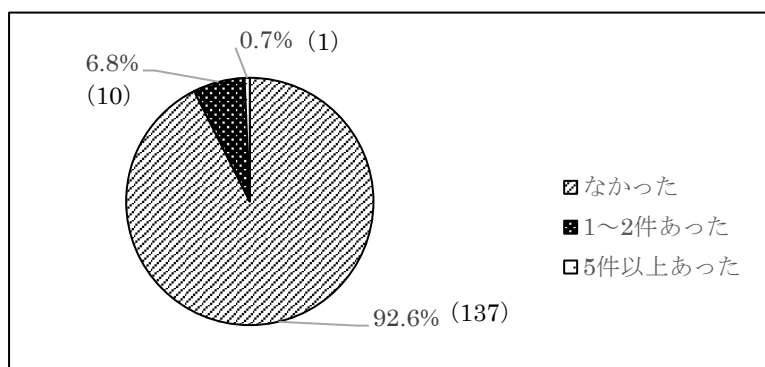
- ・顔認証の読み取りがうまくいかない
- ・保険変更申請中の方がマイナンバーカードを使ったが、結局旧保険しか分からず手間だけかかった。また、公費受給者証が読み取れないので結局、マイナンバーカードと紙の受給者証等が必要で不便。
- ・無効・該当資格なしと表示
- ・資格確認端末パソコンが無線 LAN での接続の為、接続不安定でつながらなくて使えないことがある。
- ・資格が確認できなかったため、本人や会社の担当者に何度も確認の電話を入れたが、ご本人の保険で間違いないとのこと、苦情まではいきませんが、嫌な対応でした。
- ・保険証は変わっていないのに、「該当資格なし」と表示。顔認証に時間がかかり、もう使わないと言われた。
- ・カードリーダーにマイナンバーをセットしても全く反応しなかった（複数名）。無資格と表示されたが、ご本人に全く身に覚えがないと。
- ・「顔認証できない」との声が多数あり。マイナンバーカード反対の方から政府の回し者的な目で見られ嫌な顔をされる（聞くだけで）。該当なしと表示され、確認の TEL をしたりとその後の対応が大変。
- ・朝、カードリーダーがうまく立ち上がらず、マイナ保険証の読み取りができなかった。70歳以上の方の割合が反映されず、表示が出ない時があり、確認できなかった。
- ・インターネット回線（システム）のトラブルで、接続不可能となった。復旧に数日～2週間かかる事が数回あり（原因はわからず）。

等 計 124 件

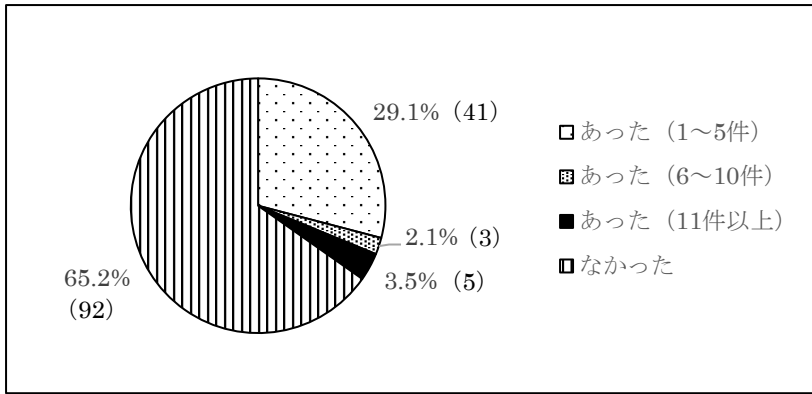
6. トラブル発生時の対応方法について（複数回答）



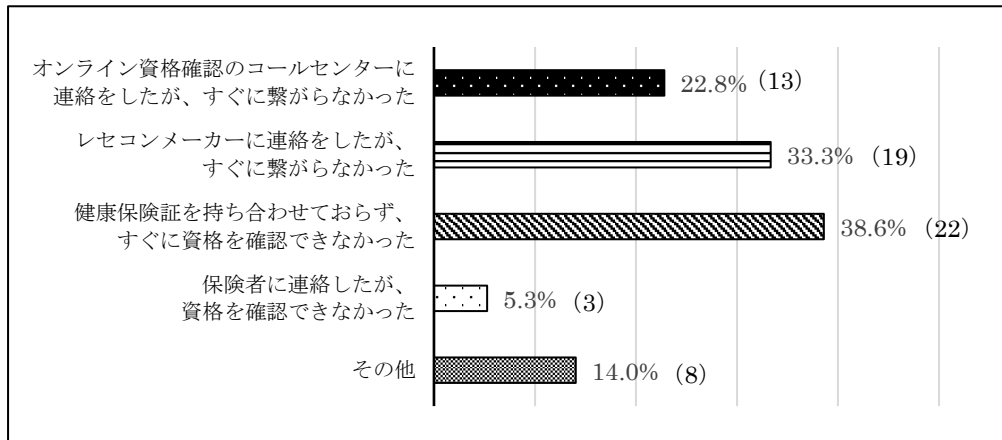
7. トラブル対応時、「一旦 10 割負担を患者に請求した」事例（4 月以降）



8. トラブル発生時、すぐに対応できなかった事例（4月以降）



9. 「8.」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）



10. オンライン資格確認システム導入「義務化」や導入後の感想、意見など

- ・マイナンバーを取得した方は多いようです。しかし、「持ち歩きたくない」「情報もれたら困る」などの理由で利用はしたがりません。ほとんどの方は、従来の保険証での対応を希望しています。また、当院のスタッフも、説明や確認作業が増えました。ただでさえ、田舎はスタッフ不足で苦しいのに困っています。医院の増収にはなりません。別件ですが、「ついでにポイントつける」など、筋違いの要望を求める患者もおりに対応に困惑します。
 - ・非常に面倒で受付が操作する患者が機械に慣れていなく、その度、対応しなくてはならず、日常業務に支障をきたしている。当クリニックではしばらく、オン資は使わず、保険証のみで対応していく予定である。
 - ・受付の作業が減るのかと思ったが、むしろ増えている。保険証記載の番号やハイフン等、国が入力している内容と違いがあって統一されていない。それぞれの市や県で出しているこども医療費など、結局紙での提示をお願いするならマイナンバーカードの意味がない。コールセンターが繋がらない。不満ばかりで義務化には反対です。
 - ・工事を頼んで半年近くになるがまったく業者がやってくれず連絡も取れず、大変困っている。導入がどんどん遅くなっています。
 - ・小児科のクリニックでの利用です。お子様の顔認証ができない場合があります。
 - ・昨今のニュースで報道されている、個人情報の誤入力で、利用に抵抗がある方もいます。オンライン資格と同時にこれまでの保険証確認も推奨願いたいです。
 - ・カードリーダーの使い方の説明に時間をとられる。保険証のひも付けがされているか理解されていない方が多い。ひも付けの方法を窓口で聞かれて困る。
 - ・通常業務だけで手いっぱいであるのに、マイナンバーカードの説明、カードリーダーの使い方の説明、オンライン資格確認システムでの資格確認作業に手間がかかります。個人情報の取り扱いの関係で、パソコンを一定時間操作しないとタイムアウトとなり再度パスワード入力してログインするのがとても大変です。今のところ導入のメリットを感じません。マイナンバーカード利用者は多くて1日5人位です。オンライン資格確認で「この資格は有効です」と表示されても、後日資格なしの連絡が来る事があります。カードリーダーの顔認証、同意取得に時間がかかるとタイムアウトとなり最初からやり直しになるとめんどろなのでやり直さない方もいらっしゃいます。
- 等 計 164 件