

## 5. トラブルの具体的な内容

1	顔認証の読み取りがうまくいかないなど
2	端末が起動しない、該当資格なしと表示されるが本人に確認しても保険証は変わっていないと言われる、通常通り確認していたが後日同じように確認したら、実は前回から保険証がかわっていたと発覚した
3	保険切り替えができていない
4	マイナンバーカードの汚れがないのに汚れているとエラーがあり読み取りしなかった。新しい保険証を持っていたのにマイナンバーカードには反映されていなかった。
5	本人は入力されていると思い込んでいたようだが、実際にはされていなかったなど
6	無効・該当資格なしの表示
7	顔認証ができない場合がある、前期高齢者の負担割合が表示されない場合がある
8	保険に変更がない人の「該当なし」の結果。
9	保険変更申請中の人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。
10	該当資格なしと表示され、保険証で確認をし、勤務先にも番号の変更がないか確認した。
11	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。
12	顔認証が何回やっても認証されず、タイムアウトになった。
13	顔認証でカメラが起動せず、できなかった。
14	紐づけされてなく、自分の保険証は本当にマイナンバーカードに入っているのかと窓口で激高された。市役所、連合会などに問い合わせをしたが、間違いはないとの事。システムに誤入力されていた事が後日判明した。
15	インターネットの配信状況がうまくいかず、システムエラーが何度かあった（現在修復済）。※朝システムエラーになっていることが多々あり。
16	共済組合の保険情報の読み取りが出来ない。入社後の情報が資格なしと表示
17	保険証がかわっていないのに資格なしになっていた。
18	カードリーダーで受付はできたが、レセコンに反映されなかった。
19	・顔認証で読み込めない・70歳以上の負担割合が正しく読み込みできない・電子証明書の期限切れの方のマイナ読み込みができない
20	新しい保険証を持参しているにもかかわらず、オンラインでは資格なしと表示された。
21	・保険証変更なのに資格なしと表示・マイナ受付したが資格なしと表示
22	新保険への切り替え後、資格確認が対応されていなかった。
23	システムトラブル、顔認証ができなくなった
24	どうやってもカードの読み取りができない。顔認証がうまくいかない
25	カードリーダーが起動しない為、電子カルテをシャットダウンし再起動させた。
26	カードリーダー（パナソニック製）にパソコンの画面が出てしまう。
27	無効・該当資格なしと表示された
28	カードリーダーの不具合でたびたびエラーが起きる。そのたびに立ち上げに時間がかかる。
29	該当資格なしと表示される方はマイナンバーカードが使用出来なかった。
30	顔認証、暗証番号ともに読み取りができず、確認ができなかった。
31	保険者情報無効と表示された
32	5/10後期高齢加入→5/24受診時、マイナ保険反映されず。
33	・マイナンバーで保険資格なしと表示された。・持ち合わせた保険証で資格確認をした。義母と同姓同名で、マイナンバーの住所が義母の住所になっていた。→区役所に問い合わせますと。
34	電カルに入っている資格確認システムが立ち上がらなかった。
35	保険証の変更がされていなかった。
36	読み取りができず、保険証の確認ができなかった。
37	カードリーダーの画面が真っ白になり読み取りができなかった。
38	カードリーダー不具合により、読み取りができなかった。健康診断の情報が反映されていない。古い保険情報が出て、古い情報でレセプト出力した。名前が●で記載。
39	新しい保険証（市町村国保）資格取得しているのに無効と出た。
40	顔認証ができず、激怒
41	保険証の資格があるのに、資格なしと表示された。
42	在職中で該当資格なしと表示。窓口負担割合がオンラインと保険証とで違う。
43	カードリーダーの不具合2回。いずれも新品交換となったが、せっかく患者がマイナカードに慣れ始めた頃であったのに、保険証での対応に逆戻りするハメになった。せっかくの加算が取れなくなった。など、受付は混乱した。
44	オンライン資格確認で読み取った交付年月日と実際の保険証の交付年月日が合わない。
45	顔認証ができない。
46	変更後の保険証が、資格がない、情報が確認できなかったことがあった。
47	顔認証の読み取りに時間がかかり、暗証番号を忘れて保険証で受付することになり、加算が算定され窓口での支払料金が上がる（医療情報・システム加算について患者はほとんど理解していない）

48	パソコンにネットワークエラーや準備中と表示されて、カードリーダーが使用不可となった。
49	パソコンが重くなり、フリーズが頻回に起こり、強制終了、再起動が頻回に必要となった。
50	保険証切り替え後、新しい保険証情報が反映されていなかった。
51	資格情報が見つからないが乱発
52	パソコンの不具合によりマイナ保険証を読み取れず、保険証が有効かどうかを確認すると、患者様に嫌な顔をされた。
53	カードリーダーでマイナカードは読み取れたが、上手くパソコンと連動せず、受付に時間を使った。保険証情報が失効となっていた（有効な保険証）。
54	住所が違っていた。
55	マイナ保険証がレセコンに取り込めなかった。
56	住所の番地誤り
57	カードリーダーにエラーメッセージが出て動かなくなった
58	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。
59	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。
60	①職場や、保険証の変更が数年全くなかった患者の読み取りで、該当資格なしとの表示があった。②古い保険証情報が表示された。（切り替えたばかりの保険証があった）
61	患者によって「資格確認中」から進まず、その日の確認がとれなかった。
62	「資格無効」と出るが、本人は資格有効と認識している。
63	該当なし、読み仮名が違う、など
64	マイナンバーを使用した反映されず、診療後も確認がとれず、患者に結局保険証を提出してもらった。本人にしてみたら、不安になっていた。
65	カードリーダーに入れても期限切れと表示され、なんの期限が切れてるか聞かれても答えられない。あと、よくネットワークエラーが出る。
66	保険証は合っているのに、「該当資格がありません」と表示された。
67	保険情報が無効、該当資格なしと表示された、限度額情報が反映されない等
68	該当資格なしが2名いた。カメラが認識しない方もいた。
69	期限切れの保険証の番号だった（4月1日から新しく職についたが家族の扶養のままだった。4月上旬・中旬頃来院あり）。
70	該当資格なしが1番多いです。保険者に問い合わせても、内容が伝わらずスムーズに行かないことが多いです。国保、社保両方該当することがある。該当していても新しい保険資格があります、と表示されることがある。
71	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。
72	すぐにエラーが出て読み取りが出来ず、時間がかかってしまった。
73	資格なし
74	保険証を持っているのに「無効」と出た。（発行されてから日がたっていなかった）
75	後期高齢者負担割合変更時（R4.10～）、2割負担の方が1割のままとなっていた
76	①該当資格なしと表示②高齢者割合の間違い
77	オンライン資格のデータと保険証の割合が異なっていた
78	カードリーダーが「準備中」の表示になり、読み取りができない。
79	氏名の入力間違い
80	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。
81	「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な目で見られる嫌な顔をされる（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。
82	患者情報が未入力だった。保険情報が古い情報だった。
83	顔認証がうまくできないケースがありました。
84	顔認証ができない（すぐタイムアウトになる）
85	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）。
86	顔認証がうまくできない。パスワードを忘れて3回まちがえた為、ロックがかかり情報を確認できなかった。
87	保険変更直後間もない方の情報が旧情報のままだった。タイムラグがある（反映されるまで）
88	「該当資格なし」となった為、保険証を確認させていただき、保険切り替えの予定もないとお聞きして、保険証の通りに請求した。
89	提示してくれた保険証とオンライン資格情報が違った。（該当資格なしと表示された）
90	保険情報が正しく反映されず、オンライン対応窓口に連絡し対応しましたが、結局、マイナンバーの読み取りはできず、患者様をお待たせし、不快な思いをさせてしまった。
91	ネットワークエラーが頻回。薬事情報等が確認できない。
92	崎、崎→大or立で区別されないのか、●で表示。小さい「ッ」→大文字で表示。
93	顔認証がうまくいかないケースもあった。

94	夕方、電源を切り、翌朝入れたが正常に作動せず。今は、1日中電源を入れている。保険情報の反映が遅く、「疑資格」の表示が出るのが良くある。旧字体の名前の漢字が表示されない。
95	理由は不明だが読み取れない人がいた。当院のカードリーダーの不具合ではないと思われる。
96	ACアダプターとタブレットの不具合（ハードの問題）で電源が切れたりして、使用不可となってしまう。
97	PCの設定不具合のため、カードリーダーが認識できなかった。
98	機械の調子が悪かったのか、顔認識が出来なかった。古い保険情報が出てきた。
99	読み取りはしてもPCにデータが移行しない。
100	生活保護の方や、受給者証情報がマイナンバーカードだけでは確認がとれなかった。
101	顔認証できないことが多い。時間帯によってつながらない。保険証のフリガナに相違ないのに相違ありと表示されることが何件かあった。
102	時々、オンライン資格確認中で5分以上たっても読み取り出来ない時があり、次回来院日に確認することがあった。パソコンでオンライン資格確認を行ったが、オンライン資格確認患者一覧に氏名、保険証等のデータがない。オンライン資格確認情報取り込み確認で、患者様が持参した保険証より古い保険証の登録だった（住所登録が引越し前の住所のままだった）。
103	R5.2月にオンライン資格確認したが、オンライン資格情報が空欄だった。その後、3～5月に確認をしたが、同じ状態のままだった。
104	該当資格なしと表示された。
105	高額療養費情報を提供することに同意してもらっているのに反映されず、電カルメーカーに連絡。15～20分程時間を使った。有効期限切れ、市役所に問い合わせるよう表示。受付できず、他院では使用できたのに同日当院で使えなかった。
106	氏名の漢字が正しく反映されない。
107	パソコンのバッテリーが壊れ、電源がつかず使えなかった。
108	マイナンバーでカードリーダーに入れても割合負担が変更されていなかったが、保険証を確認させてもらっていたので保険証通りの割合にさせてもらった。患者さまにマイナンバーの意味がないねと言われた。カードリーダーからピーピーと音が鳴り止まず、コールセンターに電話して対処したが電話が繋がらない事が多かった。
109	国家公務員共済で8ヶ月たっても無効保険証→通達してもダメ。顔認証できない。
110	カードリーダーが突然ダウンした。患者はマイナ保険証の手続きをしたと言うが、保険情報が表示されなかった。
111	氏名のふりがなが間違っていた。保険情報を読み込めなかった。
112	毎朝高頻度でリーダーがダウンしていて再起動（1回では再起動せず）。オン資の情報がレセコンに反映しない。氏名の漢字が一部●になり、標記されない時がある、等。
113	有効期限内であったが、有効期限が切れていると表示され読み取れなかった。
114	顔認証ができなかったため受付するのに時間がかかり、患者さんより苦情、舌打ちされた。
115	保険証があるのに無効となった。マイナンバーカードを入れてもオンライン不具合で使用出来なかったなど。
116	何回も入れても読み取りエラーだった
117	保険証変更がないのに、国保に切り替わっていた。資格なしの表記。住んだことのない住所が入力されている（それ以外の情報はあっている）。
118	突然、カードリーダーが読み込み不良となった。
119	①マイナ保険証を機械にセットしたが、読み取りが進まなかった。 ②マイナ保険証で受付し反映された生年月日が間違っていた。
120	資格の無い旧保険証が表示された
121	顔認証が出来ないケースが多い。高齢者は代替の暗証番号が入力出来ず、結局マイナンバーカードが使えない。
122	退職して間もなかったためか、マイナンバーに紐付けられていなかったようで、エラーメッセージがでました。
123	毎回うまく読みとり出来ない患者さんが1名いる（その方だけ）
124	無効、該当資格なしが表示