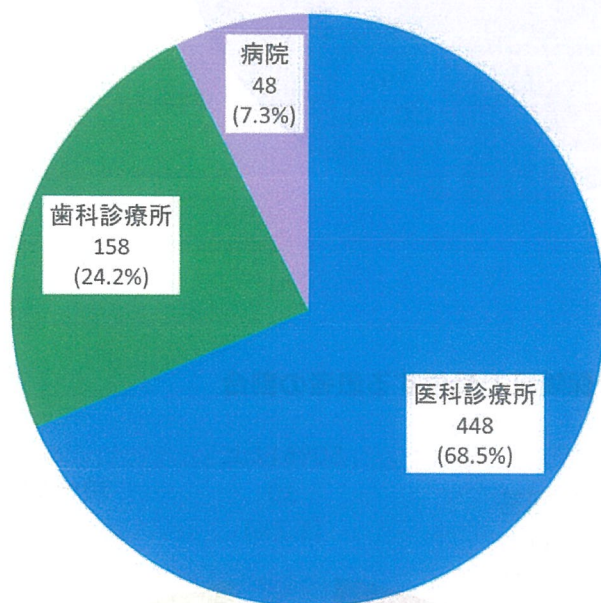


長崎県保険医協会

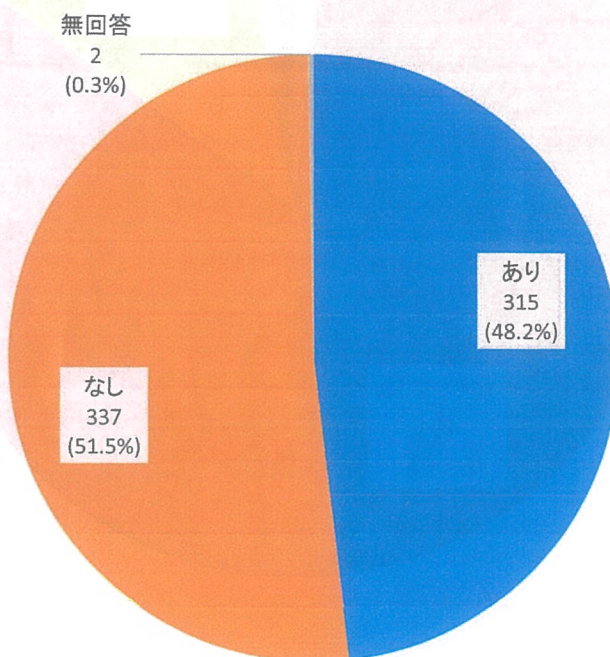
オンライン資格確認・マイナ保険証等に対する 実態調査結果(全体版)

実施 2023年8月18日(金)～9月5日(火)
対象 長崎県保険医協会開業医会員(1,425人)
方法 FAX・郵送
回答 654医療機関/1,425医療機関(回収率45.9%)

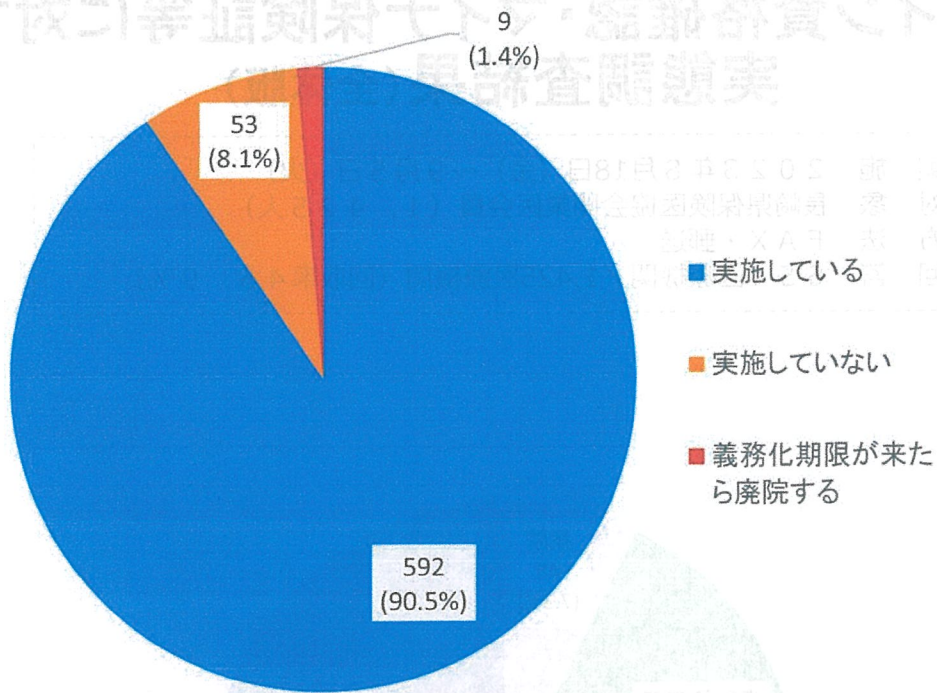
問1 診療形態



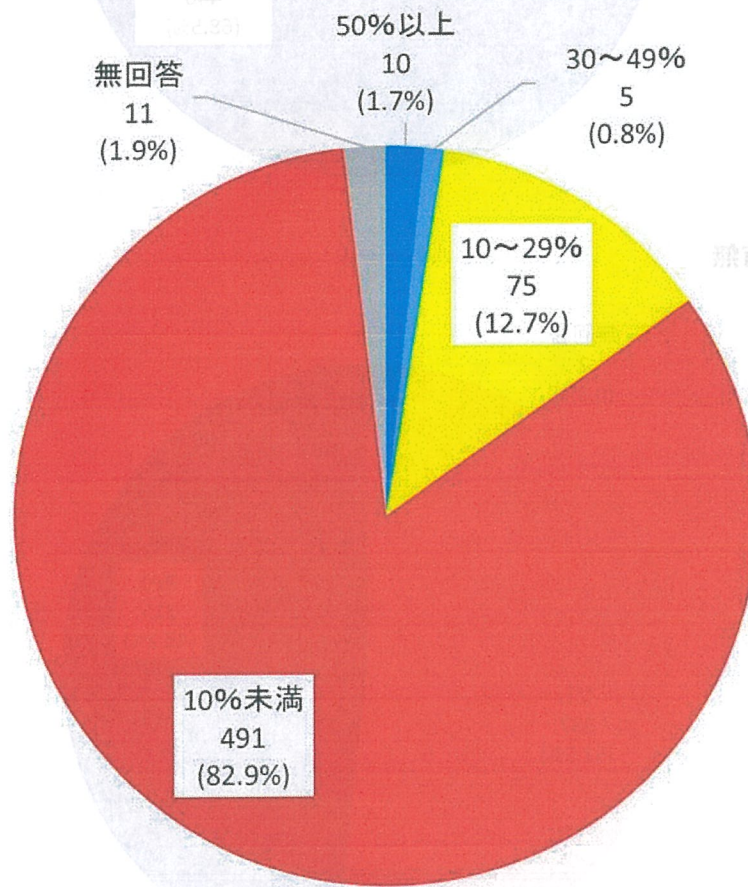
問2 電子カルテの有無



問3 オンライン資格確認の実施状況

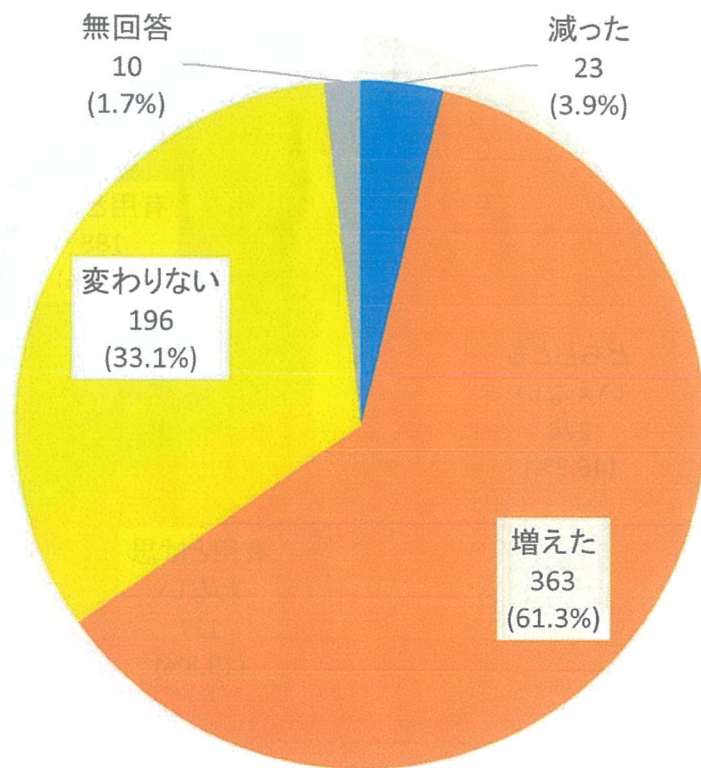


問4 外来患者のうちマイナ保険証で受付する患者の割合

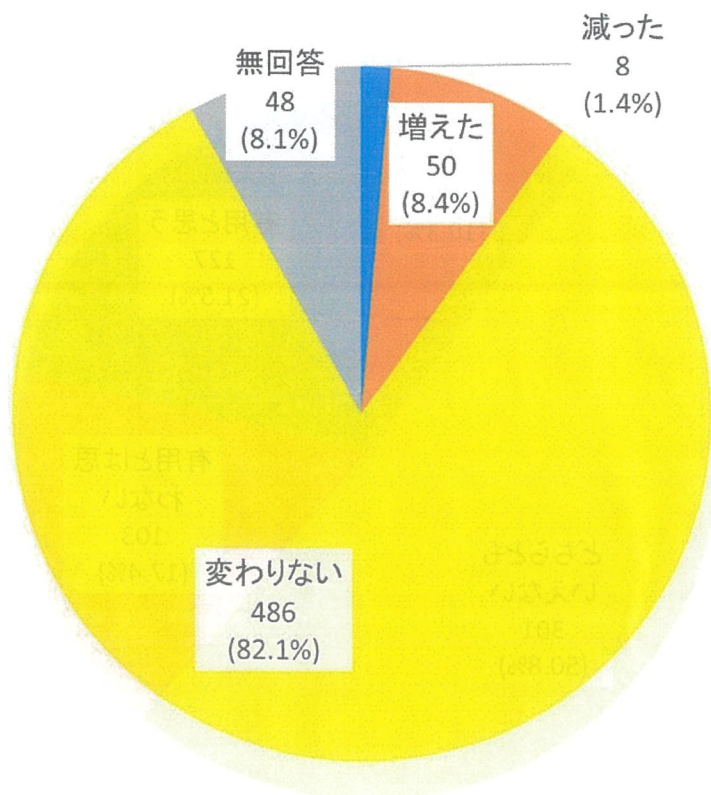


問5 マイナ保険証の利用により業務は増えましたか。

★受付・事務



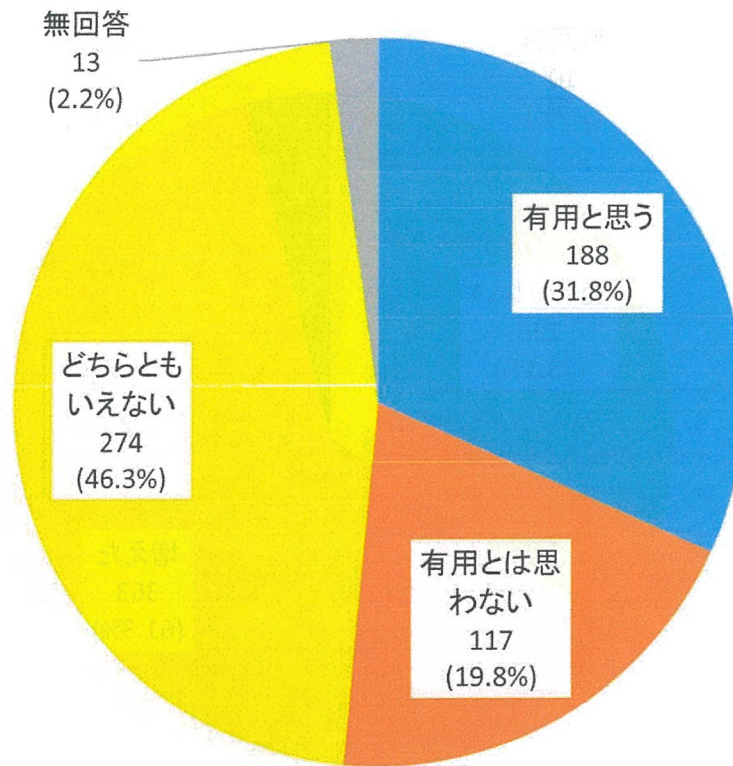
★医師・歯科医師



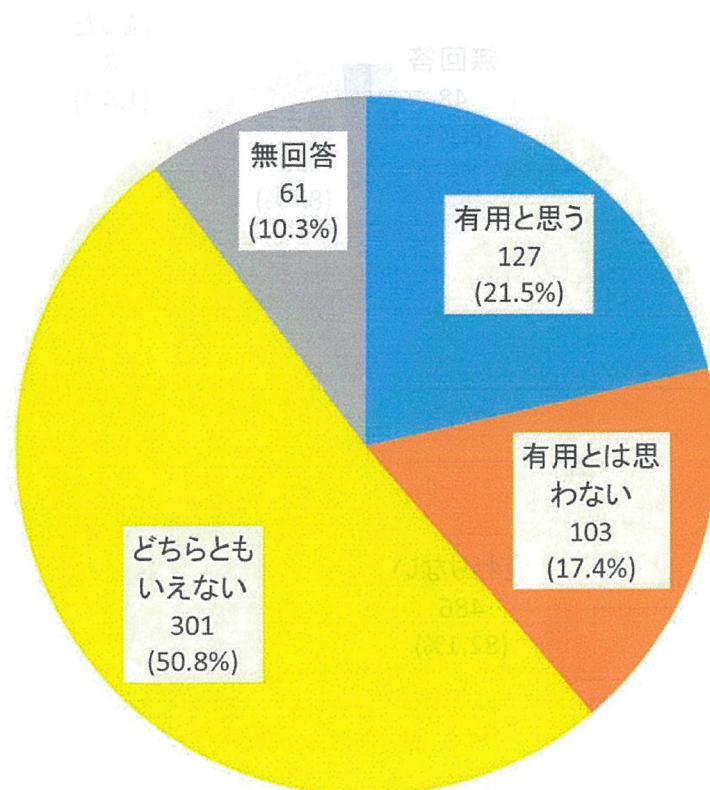
※「増えた業務内容」はP14参照

問6 オンライン資格確認の有用性について

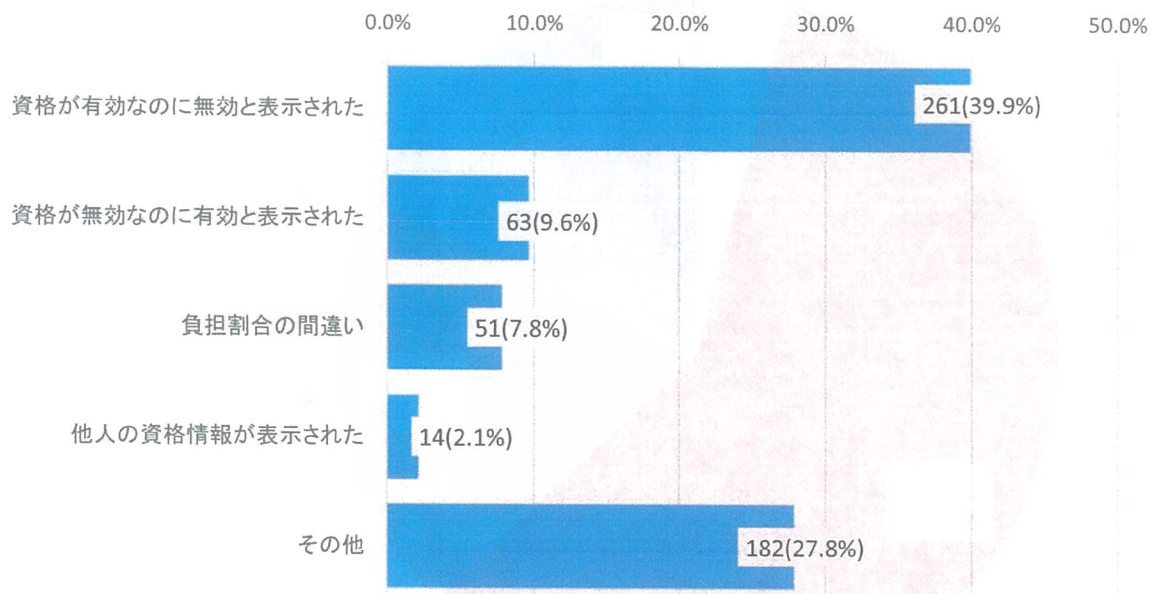
★受付・事務



★医師・歯科医師

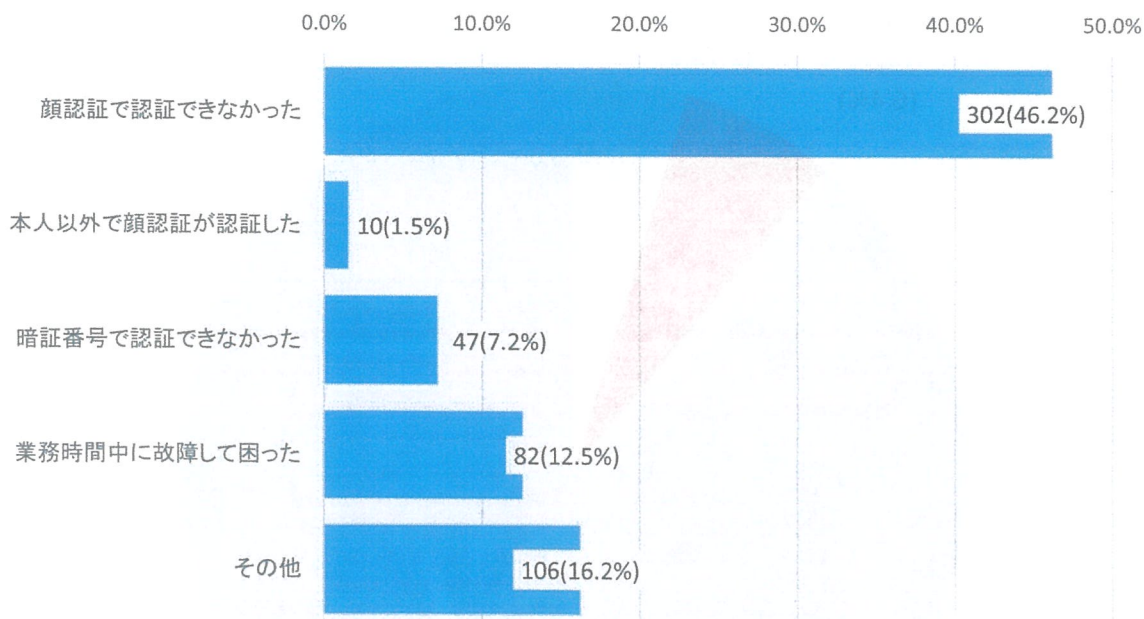


問7 オンライン資格確認で経験した不具合（複数回答）



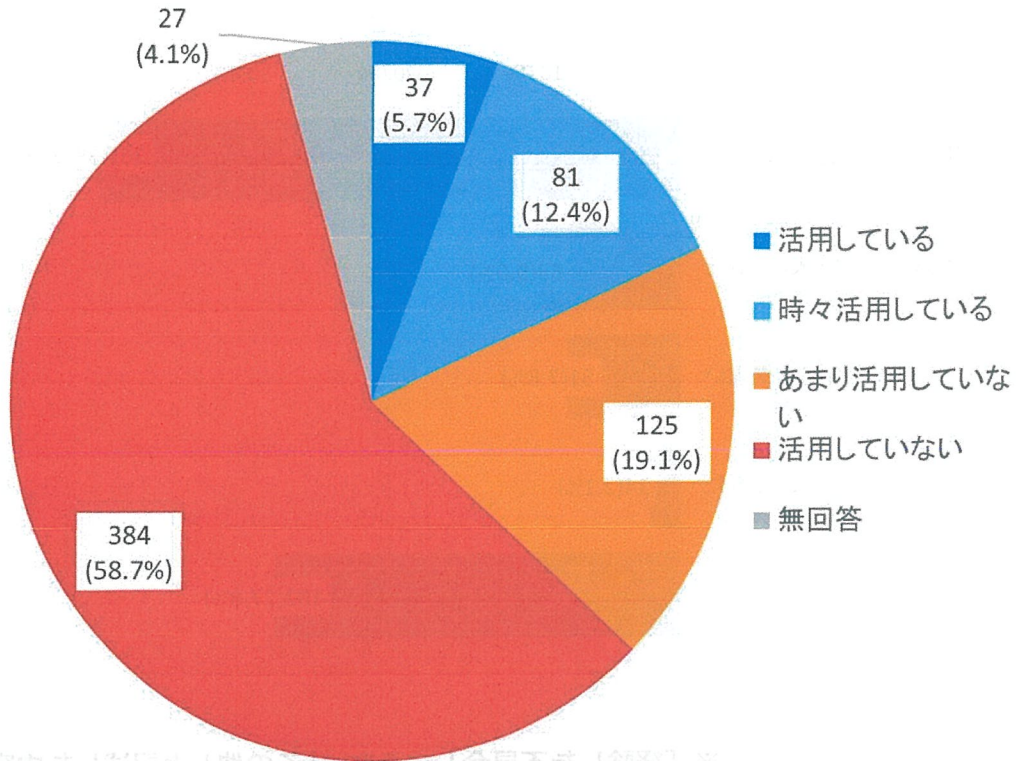
※「経験した不具合」のうち、「その他」と記述した内容はP15参照

問8 顔認証付きカードリーダーで経験した不具合（複数回答）

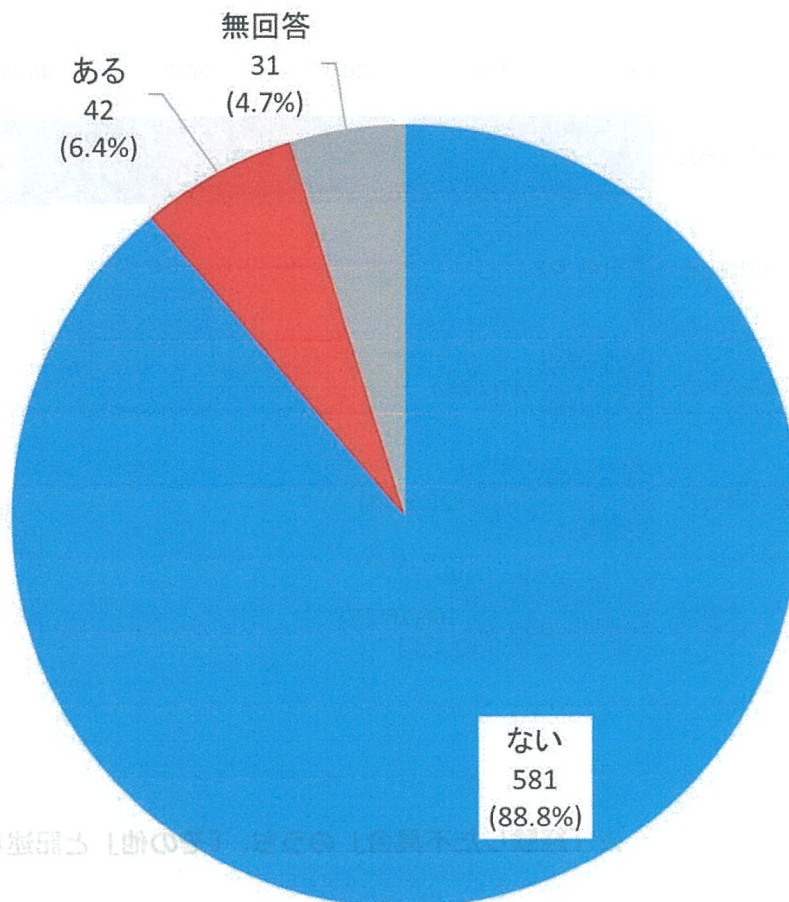


※「経験した不具合」のうち、「その他」と記述した内容はP17参照

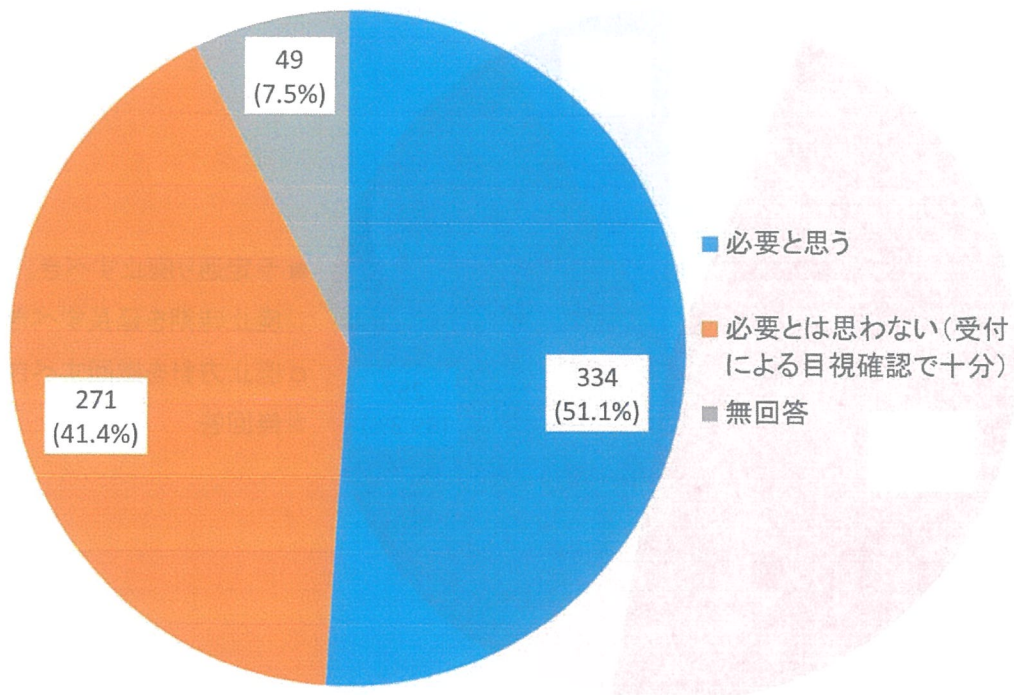
問9 マイナ保険証による投薬・検診情報の活用状況



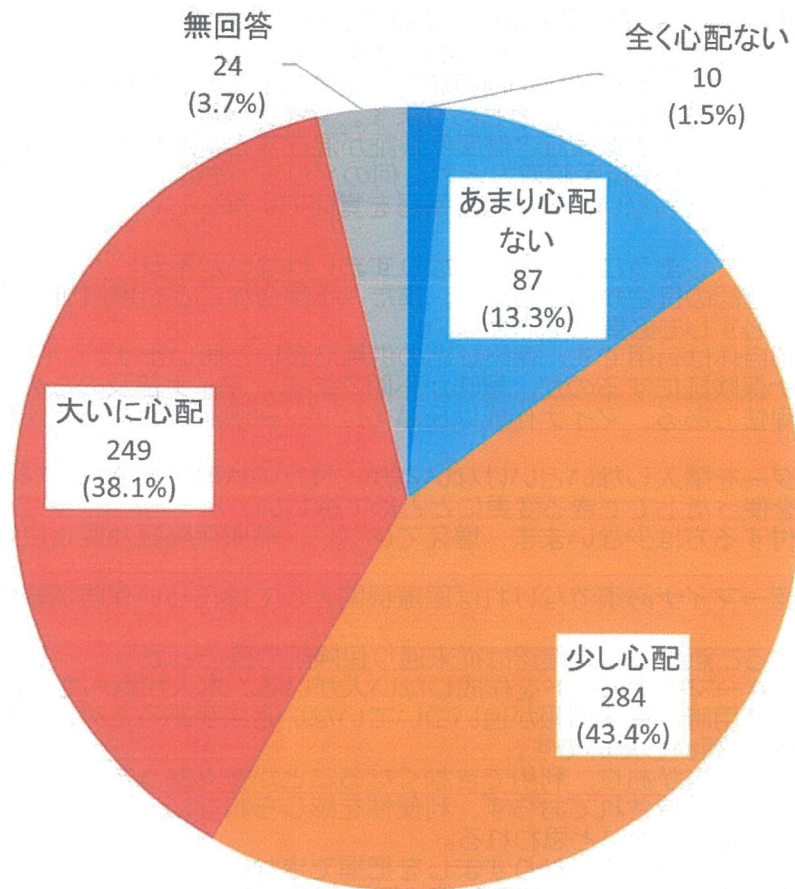
問10 従来の保険証でなりすましによる不正受診を経験したことがありますか。



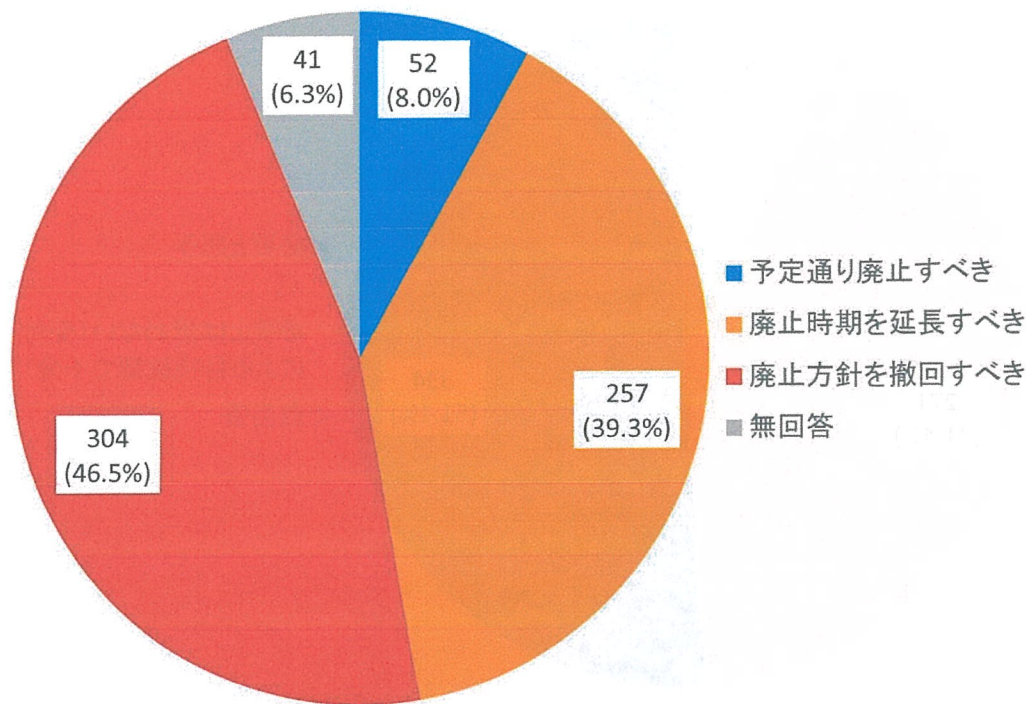
問11 なりすまし防止のために顔認証付きカードリーダーは必要と思いますか。



問12 オンライン資格確認による情報漏洩について。



問13 2024年秋の健康保険証廃止についてどう思いますか。



問14 オンライン資格確認、マイナ保険証に対するご意見・ご要望

- ・原爆や福祉医療などがひもづけされていないので改善してほしい。
- ・受付的には、これまでのような保険証の目視確認が楽ではあるが、保険証未持参の場合はオンライン資格で有効かを確認できるため助かる面もあります。マイナ保険証を継続するのであれば、早々に保険証を廃止して欲しい。マイナ保険証と健康保険証が混在する状況が1番手間が掛かります。
- ・同施策は、小児患者本人、小児科医院双方ともに何のメリットもない。乳児は顔認証も出来ないし、今までの検診のデータなどもない、親は暗証番号を覚えていないし、小児科にとってはデメリットばかりである。
- ・受付時に時間が掛かってしまうことが多い。なりすましはないか不安。
- ・現在のところ。資格確認の良さがわからない。また、不都合なことも事例が少ないとわからない。
- ・保険証の引き継ぎは必ずしも必要とは思えない。
- ・オンライン資格確認自体は有用です。保険証との併用で良いと思います。
- ・そもそもなぜマイナ保険証にするのか、意味が不明である。マイナ普及のため、医療を人質に取って普及を図る行為は卑怯である。マイナ作成は任意のはず、保険証廃止なら保険料支払いも任意にすべき。
- ・新たにカードリーダーを購入しないといけなとか、現行の状態ではできなくなるのは、手間も時間もかかるので、今の使った上でできる変更にとどめて欲しい。
- ・マイナ保険証で受付する方は少ないまま、増えていない。健康保険証が廃止になったら、混乱すると思う。
- ・オンライン資格確認→マイナ必須でなければ医療機関としては正しい保険情報が取得できるので良いと思う。
- ・マイナ保険証に対するご意見→本人確認は従来通り保険証で良いと思う。
- ・廃止方針を撤回すべき→マイナカードを作成しない人がいる。本人が選んで良いのでは。
- ・マイナンバーカード使用時、保険情報が追いついていないときがあるため、保険情報入力、更新を速やかにして頂くよう、お願いしたいです。
- ・カードリーダーで通信障害があり、利用できなくなることが多々あった。ほとんどの患者さんが誤登録を心配され、カードを所持されておらず、利便性を感じられない。現在の保険証で全く問題なく、マイナ保険証にする有用性はないと思われる。
- ・本人確認そのものが出来ないため、なりすましを把握できない。資格喪失後の不正受診は多数経験あり、オンライン資格確認のおかげで資格喪失後の不正受診がなくなって、非常に助かっています。
- ・スマートフォンなどを利用したデジタルカードが利用できるようになるとなると良いと思う。マイナ保険証には保険者の情報が表示されず、保険証から職業などを推定することができないので、マイナ保険証でも社保の場合は保険者の情報が表示されるようにして欲しい。

- ・パソコンの起動時にアップデートなどに時間がかかりすぎて、アプリ起動が遅くなってしまい、マイナ保険証での受付ができないことがよくある。
- ・利点がない。政府のメンツのための政策。
- ・便利ではありますが、インターネット障害を考えると問題です。
- ・当院にて活用される患者さんはほとんどいらないので、今後もあまり有用性を感じません。
- ・オンライン資格確認を半ば強制的に導入させられたが、財政的には負担が増えただけで、メリットがない。
- ・カードリーダーと電子カルテの連動が悪く困っています。再診患者がリーダーを使っても自動で患者検索されないため、診察券か生年月日を確認してから電子カルテで検索しています。患者さんはマイナカードを受付しただけで電子カルテに繋がると思われている。スタッフが見ていないときにリーダーに通されてしまうと、誰が使ったのかわからないので、使った人を探しています。
- ・このまま保険証が廃止になった場合、マイナンバーの機械が1台しかないため、今でも混み合うのにもっと混み合い業務が大変になるかと思えます。(保険証ありがたい)
- ・情報を得るのに手間がかかり、窓口業務に支障が出る。
- ・マイナ保険証の有効期限の表示がないので(国保・後期)最新の内容に更新されているか確認できず、不満がある。
- ・現在マイナ保険証の利用者は10%以下にもかかわらず、不具合が多く見られている。今後、全員が使用するとすると、対応は不可能では？高齢の方で、カードリーダーの使用法がわからない方が多く、こちらで預かって行けないので問題が出てくる可能性が高そう。
- ・在宅患者など寝たきりのため、マイナンバーを作れない患者さんが多数います。そこを解決してから保険証を廃止して欲しいです。
- ・全ては、中央集権的に国民に背番号をうち、管理をしたいためと思われる。現場無視の政府のあり方に疑問あり。老人や赤ちゃんは対応できるのか疑問。また、紛失、死亡時など再発行時、停止の作業も、困難を極めるのでは？
- ・テレビでマイナンバーカードの登録情報誤りが発生していると報道しているため、自分のは大丈夫か確認をしたい。そのため試しに使ってみるという方が多い。使用はその一度きりで、毎月使用する方はほとんどいない。使用する方でも、薬の情報提供には同意しない方も多い。
- ・システムがわかりにくい
- ・若い人たちは転職が多いのでマイナでしてもらおうと助かります。
- ・公費対応がないと、意味がない。高額療養費などの同意を得られない方が多いが、大半は理解せずに同意しないになっている。もっと内容をしっかり周知させて欲しい。
- ・病院、施設患者の対応をどのようにするのか
- ・現時点では、受付の負担が大きい。そこが改善されてからの廃止だと思う。廃止されると、月初めは特に受付に行列ができてしまう。
- ・高齢者や認知症患者さん等に、マイナンバーカードを持ち歩かせ利用させることはリスクが高い上、そもそもカードを適正に顔認証システムで利用できない人が多い。事務が介助するが個人にとって大切なマイナンバーカードに触れたり、補助することが医療従事者にとって本当にしてもかまわない行為か、半信半疑である。
- ・保険証の廃止は撤回すべきです！！
- ・国の考えは浅はかだ。お金の無駄遣いだと思う。
- ・マイナ保険証を利用するならば、従来の保険証は即回収すべきでは？(なりすまし防止のため。)
- ・患者さんのマイナンバーカードを預かる訳ではないので、新患の場合、暗証番号で利用されるとなりすましかどうかはわからない。
- ・保険証切替中(仕事が変わった等)でオンライン資格確認をしてもエラーになる。保険証の情報が反映されていないので困った。マイナ保険証の国の不備に対しての不満を受付窓口で言われ、対応に困った。
- ・暗証番号を覚えていることが少ないため、暗証番号での受付ができない。高齢者にはその都度使用方法を確認しながらになるため、受付業務が滞る。マイナ保険証での理解や信頼が薄く、利用を促すと不満を口にされる。
- ・患者本人が操作するため、受付時に混雑してしまうので入力が滞る。有効期限が不明なので資格の有効・無効が信用できない。保険証が変更となったのに、新しい保険証の情報が資格確認で表示されるのに2カ月以上かかった(その間、古い保険証の情報のみが表示されていた)。
- ・車いすの患者で暗証番号も忘れていた患者さんで顔認証を行いたいが車いすなので、しづらかった。
- ・メリットよりもデメリットの方が大きい感じがする。
- ・原爆手帳などの公費反映されていない。結局手入力(オンライン資格確認は有用とは思わない)。
- ・今まで通りの保険証が確認しやすいです。
- ・電子カルテをやっていない診療所では、このままではやっていけないので廃業せざるを得ないということになりますよ。
- ・政府のやり方はあまりにも一方的で短絡的。一度白紙に戻して、議論からやり直すべき。
- ・投薬状況の情報が古すぎる。(一カ月前までしか見られないのはどうにかして欲しい)。マイナ保険証利用者があまりいないので業務上の問題点はまだよくわからない。
- ・一方的に進められている感が否めない。患者、医院にとってはこの制度によるメリットが感じられない。特に当院のような極小規模クリニックにとっては負担しかない。せめて無償で工事を含め、現物支給すべき。
- ・受付業務に関してはメリットが感じられない。資格確認エラーも多々あり、その度に確認・説明を患

- 者に行き、時間も取られ、嫌みを言われることもある。受付の責任ではないのに色々苦情を言われると困る。
- ・高齢者がほとんどの自院では、マイナカードの受付を自分でするのが困難な人が多く、所持しているが使用しないという意見が多いです。
 - ・処方内容、保険証、検査結果を得ることができるので有用と考えております。
 - ・窓口で患者さんからの問合せや説明に時間を取られます。
 - ・なりすましかどうか判別できない
 - ・有害無益である。従来の保険証が安心・確実である。
 - ・オンライン資格確認の義務化ということで仕方なく導入へ至ったが、当院に取っては有益な面より、不利益となることが多い。導入に関して補助金は出されたが、設置に要する費用はそれ以上であったこと。月々業者に対してサポート費用が発生すること。この先、機器が故障した場合にかかる費用など、出費が増えた。現況では、マイナ保険証を利用する人は1割にも達せず、有用とは思わない。マイナ保険証による投薬・検診情報については情報が古すぎて実際には役立たない。2カ月前の情報では使用物とならないのである。投薬に関してはお薬手帳があるのでお薬手帳を活用すべきである。現在受診時お薬手帳を持参する人がとても少ない。お薬手帳を持参していない場合は診察料が増えるなどすれば、お薬手帳を持参する人が増えると思う。なりすまし防止のため、マイナ保険証というのはおかしい。マイナ保険証が顔認証ではなく暗証番号で良いのでより簡単になりすましが可能である。顔認証の反応が鈍く、暗証番号利用が多いため、余計にそう思える。また、高齢者は暗証番号を入力する時、声に出して入力する人が多いので、暗証番号が周囲にいる人にバレバレである。(注意しても治らない)。
 - ・住所表記が保険者によってまちまち。都道府県が省かれていたり、番地などの表記もばらばらであるため、統一性がなくなりカルテが読みにくくなる。自院のルールでの手入力による修正が必要であるが、修正すると情報が一致していないとなるため、全ての保険者で同一の表記として欲しい。
 - ・原爆などの公費は紙媒体であるため、二重の確認が必要となる。患者側は全てマイナ保険証で完了と認識していて持参されないこともあるため、現状では周知が必要。
 - ・資格登録がリアルタイムではないため、事実とは異なる保険証が表示される。健康保険証が廃止されれば、受付現場では混乱が生じるだろうと予測しています。オンラインで資格確認が取れない場合、現場では3割徴収とか言われていますが、政治家は負担金は3割だけでなく、0割、1割、2割とあることを理解しているのでしょうか？診療費回収のための手間を現場に押し付けられるのは困ります。資格証などおかしなものを出さずに、現況の健康保険証を継続して頂けるよう、要望します。健康保険証をそのまま残して、オンラインにて資格が有効か、無効かを確認する、それだけではいけないのでしょうか？
 - ・初期入力の際に、ダブルもしくはトリプルチェックによって、入力ミスをなくせば大きく改善するのではないかと考えます。
 - ・費用がかかるので困ります。
 - ・オンライン資格確認は、トラブルが多いのとニュースにより、現在は中止しています。
 - ・マイナ保険証義務化の前にマイナカード保有率100%にすべきだと思います。
 - ・セキュリティに問題があり得るものをマイナカード1本化することに疑問。保険証を電子化したいのなら、まずはマイナカードに統一するのではなく、電子保険証をつくるべき。問題が出尽くし、全て解決した段階で義務化すべき。
 - ・オンライン資格確認と電子カルテの連動ができるように改善してもらいたいです。
 - ・国民全員マイナンバーカードを持つと事務の作業も楽になると思います。
 - ・顔認証ではなく、目の虹彩認証にすべきだった。ポイントで釣って、顔認証で脅す、下品な政府。
 - ・寝たきり状態の患者さんにとっては、取得自体困難です。取得ができたとしても読み取り機をベッドサイドまで移動することが不可能です。暗証番号の入力などの問題があります。
 - ・情報漏洩があるかどうかはわからない。
 - ・カードリーダーが故障したときなど機器に不具合が生じたときに保険確認が出来ないため、保険証の廃止は心配。
 - ・全国民一斉に実行することは不可能と確信しています。それに対する費用の投入は税金の無駄遣いで大変不誠実。まずは、都市部（東京など）のみで行って、問題点を改正しつつ移行していくべきだと思います。
 - ・オンライン資格確認は便利だと思いますが、マイナ保険証は利用者が少なく、メリットもデメリットもまだ感じていない。
 - ・保険証を廃止し、マイナ保険証を持たない人には資格確認証を保険者が発行するという。それならば保険証存続でいいのではないかと思う。
 - ・発熱患者や訪問診療でマイナ保険証で顔認証を行うのは現実的ではないと考えます。
 - ・カードリーダーの操作手順に患者さんが慣れておらず、受付スタッフの対応が大変です。(顔認証できない時、暗証番号を覚えていない等)
 - ・情報漏洩及び不具合が問題であるが、なりすましの不正受診の防止や投薬・検診情報の確認のためには有用であることを認める。
 - ・施設などに入所されている方は保険証確認しかできないため、確認できるようにして頂きたいです。
 - ・制度の確立を急ぎすぎて、失敗を重ねている印象です(2025年問題があるからなのか?)。おまけ等付けずに、毅然として執行すべきであったと思う。何でもぶっ込みにしないで。
 - ・急いで事は仕損じる。
 - ・マイナ保険証反対です。
 - ・便利などところも確かにある。公費が確認できないことがデメリット。

- ・病院側に必要性を感じない。機器の不具合の心配など。患者さんの高齢者がうまく理解・使用できるかが心配。
- ・資格が無効判断時、保険者への問合せをしたら、前月のレセの返戻作業なしに国保から社保への振り替えをしてくれたことがありメリットもあった。
- ・システム導入の賛否ではなく、どうすればスムーズに導入し、運用できるかを議論すべきである。
- ・マイナンバーカードと保険証の一体化には反対。
- ・半強制的に導入させたのだから、保守費用ぐらいは負担して欲しい。
- ・健康保険証廃止になった場合、本人さんの人身的な理由で、代理受診になった際のオンライン資格はどう対応するべきなのでしょう。
- ・発熱の患者さんは駐車場で車に乗ったままでの診察を行っています。マイナ保険証の確認ができません（カードリーダーを持って行けないため）。10割負担をして頂くか、診察をお断りするしかありません。コロナ感染が続く間は従来の保険証が必要です。
- ・保険証の有効期限をマイナ保険証でもわかるようにして欲しい。
- ・暗証番号でされたらわからない。
- ・暗証番号を忘れた人が多く、顔認証もできない方がいる。保険証で確認しないと正確さに欠けると思う。
- ・高齢者にはマイナ保険証の運用への対応が大変困難。パスワードを覚えておけない、メモした紙をカードとともに持ち歩く、入力しながら声に出して読み上げてしまう、タッチパネルの操作がわからない。タッチパネルを押せない等。認知症の方がマイナ保険証をどう管理するのか、顔認証がうまくいかず、パスワードを忘れている場合、医療機関はどういう対応すべきか対処に困ります。100%マイナ保険証での運用は困難と考えます。
- ・マイナ確認をしても当月分は反映されないのでも毎回口頭で医師に状況を確認してもらうのが手間。
- ・薬剤情報や資格確認など直近の正確な情報が見たいです。
- ・不備が多いため、信憑性がなく結局、保険証との2重チェックを必要とし、手間がかかる（保険証の方が信憑性がある）。
- ・希望者だけに、オンライン資格、マイナ保険証にすべき。子どもだけの受診の時、マイナカードを持たせるか？動けないご老人の時は？
- ・投薬状況はレセコンが対応しておらず、使えない。
- ・投薬、検診情報は未だに閲覧できません。
- ・他の国のオンラインやマイナ化を見ると、日本は遅れていると思う。いつかは区切りを付けなければいけないと思う。
- ・福祉はどうなるのでしょうか？
- ・保険証廃止、オンライン資格確認は、マイナンバーの普及に利用されているのではないのでしょうか？
- ・オンラインでカード使用の際、必ず補助・説明が必要で事務の負担、時間を要し、顔認証もうまくいかないことが多く、暗証番号を忘れていた人が多いため、今ではほぼ使用率0%です。保険証で十分です。むしろその方がよい。
- ・報道により、マイナカード使用を躊躇する患者が多い。安全面をしっかりと伝えて不安を払拭してもらいたい。
- ・いずれにしろ保険証が1種類で返戻があればありがたいです。
- ・顔認証が確定ではないのでわかりません。
- ・今のマイナ保険証は信用性に欠ける。マイナ保険証にしても、従前の保険証も確認しているため、受付の事務作業が増えている。このままでは保険証廃止して大丈夫なのかと不安しかない。
- ・自衛隊の方がマイナンバーを使用したが、返戻されてきた。「該当者なし」確認したところ、全く番号が違っていた。自衛隊ではまだマイナンバーの使用は不可とのこと。
- ・現行保険証を残し、マイナ保険証と選択できるようにする。
- ・なぜマイナ保険証にする必要があるのかわからない。往診先では、保険証の確認ができない。（マイナは）預かれない。端末は支給してくれるのか？通信費、設置費が掛かるだけ。施設でも、マイナは預かれず、困っていると聞きました。
- ・保険証の働きをする資格確認書には必ず顔写真を！
- ・オンラインのカードリーダー設置は済ませていますが、レセコンがうまく対応できておらず、保険証の提示を求め続けている状況です。
- ・何回資格確認してもできない時があるのでどうにかして欲しい。（健康保険証での目視で出来ないことがあった）
- ・行政のほうに間に合っていないから、廃止時期を延長すべき。（他人の情報を誤入力したりなどあり、万全ではないので。）
- ・本来取得が任意であるマイナンバーカードに国民皆保険の保険証機能を持たせることに矛盾がある。オンライン資格確認だけなら、もっとシンプルなものよかったです。
- ・子どもや高齢者の顔認証は難しいと思う。高齢者がうまく操作できないため、操作説明で受付業務が増える。国保で1カ月ずつしか有効期限がない患者がマイナンバーだと無効となることがあった。投薬情報を見る方法が難しく、かつ情報が最新ではない。
- ・従来の保険証が良い。
- ・保険証の有効期限が反映されないから。
- ・情報漏洩が1番心配です。
- ・処方された薬の情報が最新ではないときが多々ある。お薬手帳のように何の作用がある薬なのかまで詳細を記載して欲しい。公費の情報も反映されるようにして欲しい。保険証の有効期限があるのにオ

- ・オンライン資格では入力されていない。保険証が切り替わった時の情報の反映が遅い。
- ・私自身がマイナ保険証を作成する予定はありません。
- ・健康保険証の廃止はするべきではないと思います。目視確認がマイナ保険証だと出来ないのでは機器不具合の時に困ります。
- ・プラスなこと：限度額認定証が対象であるか、また区分が確認できる。本人も対象であることを知らない方もいらっしゃるのでは、その点は利点だと思う。マイナスなこと：マイナカード読み取り時、立ち会い説明が必要。レセコンに取り込む手間が掛かる。国保・後期・(高額医療) 限度額認定証を持っている方の有効期限が反映されない。そのため、紙保険証で確認が必要となり、2度手間…。その上、紙保険証が廃止されたらエラー時確認不可で、レセプトにも影響を及ぼす。投薬情報も1カ月前までくらいしか反映されず、お薬手帳を確認した方が早い。「マイナカード1枚あればすべてOK」と思われている患者さんは、エラー時何も確認が出来ず、診療不可となり得る(現在まではまだないが)。すべてを含め現場の手間・意見を取り入れてからサービスを開始して欲しかった。始めてみないとわからないこともあるが、どちらかという、現場からしたら不便でしかありません。
- ・オンライン資格確認については役立つことが多いが、マイナ保険証はカードリーダーでの操作を1人で行うことができない方が多いので、受付スタッフの手が取られ、通常業務に差し支えます。
- ・今までの紙の保険証診療で十分である。
- ・高齢者が一人でマイナ保険の引き継ぎが出来ず、その都度受付が対応せざるを得ない。
- ・健康保険証は必要。高齢者にはマイナ保険証だけでは難しい。逆に仕事が増える。
- ・4月入社の方が、4月初旬に来院した折、前の保険証が表示された。保険手順の迅速化が必要と思う。
- ・高齢者や車イスを利用されている方などは顔認証するのが大変であり、家族がパスワードを知らないこともある。患者さんから持っているが面倒だからマイナンバー受付はしないと言われることも多々ある。
- ・ネガティブイメージが優先している報道がおかしい。保険証の不正利用による国民負担等を伝えていくべき。
- ・全国のトラブル発生を知って即、使用中止にしています
- ・問7の保険証が無効になるのを改善してほしい
- ・当院にも活用される患者さんはほとんどいらっしゃらないので、今後もあまり有効性を感じません。
- ・零細につき、それらのトラブル対応は不能→強行されると廃院の選択肢しかない→医師免許を取り上げられるかの様な追い詰められた気持ちにしかありません。もっと余計な気遣いなく診療に没頭したいです。
- ・ベンダーが対応できていない。
- ・薬の確認ができるので便利とは思っている。
- ・投薬情報の活用はレセプトが終了している分のみになるため、情報が古く情報の活用としては使いづらい。お薬手帳で処方医へ確認を行っている。通常の受付作業にマイナンバー対応の作業が増え手間がかかる。
- ・保険証の切り替え時の更新がマイナ保険証と連動していないので連動して欲しいです。
- ・マイナ保険証は、マイナンバーカード普及のために脅しのような形で進められ急いだ結果、問題が多く生じていて納得できないままです。少なくとも、当面は従来の健康保険証も使えるようにすべきと考えます。マイナンバーカード自体が任意なのでから。
- ・高齢者や認知症患者さん等に、マイナンバーカードを持ち歩かせ利用させることはリスクが高い上、そもそもカードを適正に顔認証システムで利用できない人が多い。事務が介助するが個人にとって大切なマイナンバーカードにふれたり補助する事が、医療従事者にとって本当にしてもかまわない行為か当然疑義である。
- ・保険証の種類(自衛隊保険証等)によっては対応できない分などあるのでどの保険証でも確認できるようにしてほしい。保険証はなくさないでほしい。
- ・現実的にマイナ保険証をもっていても受け付けでは保険証を出す人が多いのを検証してほしい。
- ・全国一律にうまくいくとは到底思えない。投資する資金は税金の無駄。まずはモデルケースで十分に対策を練ってから全国へ普及すべき(ex.東京都)。
- ・とにかく確認が面倒だ
- ・国の考えは浅はかだ。お金の無駄遣いだと思う。
- ・限度額適用認定については活用できている。
- ・資格確認は、保険証の方がしやすい。今は特に発熱外来で新患や初診が多いのでカードリーダー設置の受付までは来ていただけてない。(車中で対応) また、高齢者が多いので代理が薬だけもらいに来られる。
- ・保守点検料がかかるのが嫌
- ・義務化するなら全額補助すべき
- ・薬剤、検診情報を取得し、反映されるまでに時間がかかる。
- ・事業所名や、資格取得年月日も入力される様にしていただきたい。
- ・所管の保険者団体自体に入力時の問題があるのでは？入力業務は外注で丸投げしているのではないか？そのための人的ミスも多く、情報漏洩もすでにその入り口で起きていると思う。
- ・機器が1台だけであり発熱外来を行う際の導線をわけることが困難となる。初診での訪問診療や往診、意識障害や体動困難な患者の診療が困難となる。
- ・まだ使いこなせていません。
- ・公費資格確認が出来ないのは不便。
- ・暗証番号はほとんど忘れて人が多い。付加価値が利用できていない。

- ・生活保護受給者、施設入所者対応はどうすればよいか不安です。
- ・在宅患者等マイナンバーカードを作成できないでいる人たちの対応を発表してから廃止をすすめる方がよいと思います。
- ・マイナカードを外出時にわざわざ持参する必要性がなく、特に高齢者は紛失リスクがあるので自宅に保管している人が殆んどです
- ・正確な情報をタイムリーにつかえるようになってほしい。
- ・紙の保険証は、マイナ保険証の欠点を補完するために今後も残すべき
- ・資格確認で4月入社の人が4月初めに来院されても正しい保険証に代わってなくて確認できなかった。
- ・この制度自体が無意味だ。
- ・保険証を読み取ってもパソコンに反映されず、エラーになっている事が殆どのため、保険割合や住所など変更されていても結局入力しないといけないため、改善して欲しい
- ・高齢者が多く操作方法がわからない方が多い。
- ・マイナンバーを持っていても保険証との連携をしていなかったり、よく分かっていない高齢者の方の対応に時間が取られて以前より業務内容が増えて大変。マイナンバーでの受付は少し時間がかかり受付だけで並んで待つ患者さんが出てきている。
- ・誤登録（マイナンバー）は医院では確認が難しい。カードリーダー不具合の際、保険証が無いと保険診療が難しい。有効である確認が出来ることは有用だが無効になるケースが多々みられるのは原因が分からず改善の余地あり。
- ・便利な面もあるが、不便な面や不具合も結構ある。
- ・私の場合高齢者の医師にとりましてオンライン、マイナ保険証等々（勉強不足ですが）電子機器を扱う機会が増えてとまどっています。
- ・ネットワークエラーになり、使用できない事がかなり多くあり、困ります。一度で立ち上がらない事が多いので、何回も再起動しています。一度で立ち上がるようにして欲しい。
- ・国民皆保険制度を維持するためには絶対に必要なことだと思います。毎月の返戻のうち無資格のものが当院の様な小規模なところでも多数あります。どんなに注意しても減りません。中には意図的な方もいらっしゃいます。資格がないのに使えない保険証を持参される方は少なくありません。全国では相当数に昇り、事務的なコストや人員をロスしているでしょう。何事も最初はトラブルは生じます。デジタル化に乗り遅れた日本が再生するために必要です。"マイナンバー""個人番号"そもそもコストを減らすために発足されたものです。
- ・システム自体は良いと思いますが、ヒモ付けの混乱は、なぜ保険者の問題？
- ・オンライン資格確認は、新患では一定の利用が行われると思われる。マイナ保険証をヒモ付けする必要はないと思う。保険証が信頼できるし、保険証発行は国・自治体の最低限の義務である。
- ・高齢者の方には使い方が難しい
- ・個人の情報が、誤入力されずに正確に入力されれば有用と考えます。
- ・資格が変更になっている場合などご本人より申請があり確認しても確認が取れない事もあり、大変時間がかかるため、業務に支障があります。
- ・新しいシステムを導入するときには始めは混乱もあると思うが将来的展望にたつと必要なことかもしれないので何とも言えない。
- ・投薬情報が受診当日しか確認できないので、診療中の忙しいときになかなか確認する暇がない。
- ・保険証以外の受給者証や原爆手帳、医療券の情報が読み込めないのは不便に感じます。
- ・正確な情報を正確に使えるようになるのであればオンライン資格でも良いと思います。
- ・往診先でマイナンバーでの確認が難しい（保険証の番号がわからない）高齢者は暗証番号を忘れていくことが多い（顔認証できないことがある）
- ・マイナ保険証は選択制にすべき。患者さんの中にも別々が良いと言う声が多いです。マイナンバーと保険証のセキュリティーや保険の切り替えは本当に大丈夫なのかが心配です。
- ・オンライン資格確認に限らずマイナンバーカードによるDXは必要なことなので、現時点で不具合や不足の部分があっても改善のために我々も協力するほうが良いと考える。
- ・マイナンバーカードを持っていない人が意外と多いと思います。
- ・国民健康保険の有効期限と世帯主の名前が反映されないため確認が必要になります。
- ・今回だけでなくオンライン化を行う際に、技術的な部分がおそまつすぎるように思える
- ・必要と思うが、マイナンバーカードで県下どこでもコンビニで印鑑証明など可能になってからの保険証と思う
- ・廃止時期を延長しても、期限が迫れば今と同じ状況になる！新しいシステムを導入する時は、何かとトラブルは起こるもの。システムの問題というより人為的ミスが多いようなので解決しながら推進すべきでは？
- ・保険証廃止には反対。
- ・施設、病院への訪問診療をおこなっていますが、マイナ保険証に切り替わった場合、マイナカードを預かり、カードリーダーにて認証しないとイケません。施設からカードを預かるリスクや手間が心配です。
- ・カードリーダーの不具合が多いと聞きます。保険証の廃止を撤回してほしいです。
- ・しばらくは2本立てでも問題はないと思います。保険証を廃止するのはやめていただきたい。
- ・マイナ保険証では、保険証の回収がないため、無効でも受診できる期間が発生する。
- ・なりすまし受診・不正受診等の防止・個人情報の把握にも有効だと思いますが、必要ですか？また保険証のことはかりとりざたされていますが、レセプト（紙）はどうなるのですか。

- ・保険証では写真がないため不明。
- ・マイナンバー制度自体不要！
- ・薬剤情報は少し前の情報までしか反映されていないため結局おくり手帳の確認が必要になり二度手間である。保険証の情報に関しても、有効・無効や負担割合などの間違いが多いため、結局保険証を確認せざるを得ず、倍時間がかかり、間違いがあった場合の対応に時間をとられ、本当に困っています。患者さんへの説明も難しく患者さんと医院との問題になることも今後考えられます。(懸念されます)
- ・マイナ保険証の管理ができない。低年齢の小児、障害のある人に対する考慮がない。
- ・先日、台風により光回線が断線し、なかなか修理にこないため13日間もネットにつながらない状態になった。こんな状態で進められては困る。
- ・カードリーダーにしないため廃院に追い込まれた。言うことを聞かなかったらつづす。これ民主国家？
- ・オンライン資格確認に伴う機器、設置に要した費用は補助金以上で各医療機関の手出しである。それを義務化とするのは納得がいかない。今後も資格確認機器の保守契約の費用も負担する必要がある。今後更に個人情報マイナカードに集約されれば情報の誤登録が多くなり、問題は拡大する。セキュリティの問題もあり、ハッキング、情報漏洩などがおきることは予測されることである。
- ・高齢者施設入居の方は、保険証を廃止すると、確認できない。保険証が変更してから、2ヶ月以上経過しているにもかかわらず、有効な保険証を無効と表示したりする。
- ・拙速な対応ではなく、十分に準備した後の対応を国には要望したいです。また発熱外来の車対応の際、マイナンバーでは保険証確認が困難。目視できる健康保険証の継続をお願いしたいです。
- ・投薬、検診情報が古くて役立たない。
- ・将来的には、必要だと思うが拙速だと思う。

マイナ保険証の利用により増えた業務内容

(受付・事務)

<機械のトラブル>

- ・不具合があり、やり直しが多い。
- ・不具合があったとき、時間がかかる。【複数回答多数あり】
- ・顔認証できないときあり。
- ・機械のエラー表示が多いため、再起動や問合せをするため。【複数回答あり】
- ・カードリーダーでのエラー(顔認証しない等)時の対応、患者さんの順番の把握(保険証での受付よりマイナ保険証は時間がかかる)。

<患者への説明・確認>

- ・読み取り機に付き添って操作方法を教えないといけないので、手間が増えた。ご老人の方だとほぼ毎回説明が必要。【複数回答多数あり】
- ・マイナンバーカードをリーダーに置いて、児童で患者検索できず、生年月日と名前の確認が必要。
- ・患者情報取得の同意の確認をしてから、加算の可または不可で請求金額点数が変わることが面倒。【複数回答あり】
- ・使用しない方からも質問があるのでその対応。【複数回答あり】
- ・エラーコメントが出たら本人に確認をしないといけない。
- ・所得区分と割合の不一致による保険証の提示依頼など確認作業。
- ・問診内容の説明する時間。
- ・感染対策で屋外診療の際に利用できない旨を1人1人に伝える等。
- ・資格内容が反映されていないときなどの確認と入力の手間が増えた。【複数回答あり】
- ・資格確認エラーにより、患者への保険証の確認など手間が増えた。使い方の説明などで職員がつききりになる。【複数回答多数あり】
- ・マイナ保険証有無の確認。
- ・画面を切り替えて、確認までに手間がかかる(受付で気づかないうちにマイナカードで受付していた時がある)。

<事務作業>

- ・マイナ保険証と通常の保険証の混在で確認作業が増え、新患登録もややこしくなった。
- ・患者の受付に時間がかかる。【複数回答あり】
- ・「何が」とはいえないほど、たくさんの業務が増えた。
- ・違うパソコンで読み取りして特定健診の結果を印刷する手間など。【複数回答多数あり】
- ・他の作業中にカードリーダーを利用して、確認作業が遅れる(作業を止めないといけないので、患者さんの入力がまわらない)。
- ・これまでとは違い不要な項目の入力を求められる。
- ・保険証をお忘れでも頭書の確認日に自動でチェックがつくため、確認が必要。氏名の読みが異なると表示されたとき(ズ・ツ)などの確認。患者情報取得に同意されたかの確認。初診時カルテ作成時に紙カルテのためカルテ作成がスムーズにできない。負担変更になった方の保険証での再確認。
- ・目視でチェックしていたものが、別PCでチェックが必要になった。【複数回答あり】
- ・公費併用の方のチェックが煩雑。【複数回答多数あり】

- ・内容不備が多いため、現行の保険証の確認も必要。
- ・パソコン入力、確認を取るのに時間がかかる。【複数回答多数あり】
- ・国保の有効期限が出ないので、慎重に確認しないといけない。
- ・保険証の切り替えが更新されておらず役場への問合せすることが増えた。【複数回答あり】

<その他>

- ・薬の内容（何の薬なのか）を調べること。
- ・発熱外来を併用していて忙しい中、患者さんも、職員も、不慣れなため混乱している。
- ・利用者が少ないため、再起動に時間がかかる分、外来業務がストップする。
- ・医療情報・システム基盤整備体制充実加算の算定。

(医師・歯科医師)

- ・つながらない、PC不具合。
- ・名前の小文字が大文字になったり記号になったりする。
- ・投薬などのダウンロード。
- ・処方内容の履歴や健診結果を受診の都度に必ず確認しないといけないこと。【複数回答あり】
- ・マイナ持参か否かの確認、入力作業。
- ・マイナンバーカード受診か、1回1回受付に確認しなければいけなくなった。
- ・不具合の際、診療中に対応しなければならない。【複数回答多数あり】
- ・電子カルテで内容を記載したことを記載（服薬履歴など）。
- ・始業前にレセコンを立ち上げるのに時間を要するようになった。
- ・電子カルテとの連携。
- ・パソコン不具合時の対応、業者との連絡確認。情報の間違いへの対応。【複数回答多数あり】
- ・15分毎にタイムアウトになるため面倒、パスワードをスタッフに教えたくない。そのようなときは時間がかかる。

オンライン資格確認で経験した不具合 「その他」の内容

<読み込みエラー・文字化け・登録データの誤り>

- ・名前が小文字が大文字になったり記号になったりする。【複数回答多数あり】
- ・氏名の誤り、氏名読みの誤り。【複数回答多数あり】
- ・登録してある住所が現住所ではなく、何年も前の古い住所だった。
- ・住所の間違い。【複数回答多数あり】
- ・有効期限の情報が表示されない。新しい保険証の情報が表示されない。
- ・資格取得日が間違っていた。【複数回答多数あり】
- ・名前の旧漢字がPCに反映されない。【複数回答多数あり】
- ・住所が20年以上前のものだった。
- ・氏名、住所など、特定の文字が表示されていない。
- ・資格取得日に誤りがあった。【複数回答あり】
- ・被保険者番号が違っていた。
- ・本人と関係がない住所情報が表示された。
- ・旧字体が黒丸で表示され、連携出来なかった。【複数回答多数あり】
- ・マイナンバーカードを提示していない人の情報も見ることが出来るようになっている。
- ・公費番号が取り込めない。【複数回答多数あり】
- ・保険証切り替えしているのに以前の保険情報のままだった。住所変更がされていない。
- ・性別の間違い。【複数回答あり】
- ・作動しない時がある。
- ・ORCAとの連携で不具合があった。【複数回答あり】
- ・漢字で表示される。

<顔認証ができなかった>

- ・資格が有用なのに該当資格なしと表示された。
- ・顔認証の不具合があった。【複数回答あり】
- ・顔認証がうまくいかなかったり、情報が表示されなかったことが一度あります。

<資格確認・認証ができない>

- ・初めて使われる方は認証に特に時間が掛かる。何回か繰り返してやるとOKになることがあった。
- ・オンラインで被保険者番号が違う（該当者なし）と出て、保険組合に問い合わせたが、個人情報教えられないと保険組合が教えてくれなかった。
- ・負担割合の間違いについては、信じるしかないのだからその場では確認しようがない。
- ・有効期限が反映されず、確かな情報が得られない。
- ・保険証が切り替わった時、すぐにオンラインに反映されていなかった。【複数回答多数あり】
- ・患者に確認して保険証に変更なし。手続き中でもないのに関わらず、オン資（保険証）を行っても空白で照会ができないことがあった。

- ・有効期限が表示されない。【複数回答あり】
- ・限度額の有効期限がわからない。
- ・保険証は変更ないが「変更」との表示。
- ・有効なのに疑資格と表示された。
- ・自衛隊の方の確認ができない。
- ・福祉医療費受給証が紐付けされていないので、提出してもらわなければいけない。
- ・負担割合の確認ができない。【複数回答あり】
- ・資格取得日が違う。【複数回答あり】
- ・資格確認ができなかった。【複数回答多数あり】
- ・オンライン資格取得に時間がかかり取得ができないことがある。
- ・他人と結びついた。【複数回答あり】
- ・保険証を読み取った際、データが殆ど読み取れていないことが多い（生年月日、記号番号以外は空白になっている）。
- ・登録なしの場合がある。
- ・正しく使っているのにデータが読み込まれず、結局保険証の提示を求めた。

<システム・機械の故障及び不具合>

- ・設置後3カ月未満でモニターが壊れた。
- ・認証したのにコンピュータに出てこなかった。また、オンライン確認中のまま動かなくなり困った。
- ・読み込めない。
- ・ORCAとの連携不具合。【複数回答あり】
- ・サーバーがフリーズして再起動に時間がかかる。
- ・機械のエラー→時間がかかるため、仕事が滞る。
- ・データの取り込みができなかった。【複数回答あり】
- ・PCにつながりにくい。【複数回答多数あり】
- ・システムの不具合が多い。【複数回答あり】
- ・レセコンの処理速度が落ちたり、フリーズしたりした。
- ・全く反応しないことがあった。
- ・オンライン資格確認の画面にネットワークエラーと表示され、再起動が必要な時がある。
- ・電子カルテで取り込むときに間違った内容で登録しようとする。
- ・オンラインが突然切れて、業務不可となった。【複数回答あり】
- ・建物の回線の不具合により、オンライン資格確認そのものが使用できなかった。
- ・アップデートに時間を要するため確認がとれない。
- ・オンライン回線の不具合で資格確認ができなくなった。【複数回答あり】

<利用者に関わること>

- ・導入して2カ月だが、マイナ保険証の使用者が3名なのでわからない。
- ・利用者が少ないため不明。【複数回答多数あり】
- ・誰も使わないし、回線使用料が毎月5000円引かれる。
- ・保険証利用登録の手続きがなされていないカードを持ってきた患者さんがいた。
- ・1人もマイナンバーカードを持ってきた人がいない。【複数回答あり】
- ・高齢者が使い方がわからず、説明に時間がかかる。
- ・患者さんへの説明が多くなった。
- ・患者が嫌がる。

<表示情報>

- ・情報（薬剤）が古すぎる。
- ・検索できない保険証が多々ある。無効でもなく「ありません」と言われる。
- ・保険証が切り替わる場合、タイムラグがある。すぐに反映して欲しい。【複数回答あり】
- ・パソコンで被保険者名が消える事がある。有効期限が消えることがあった。

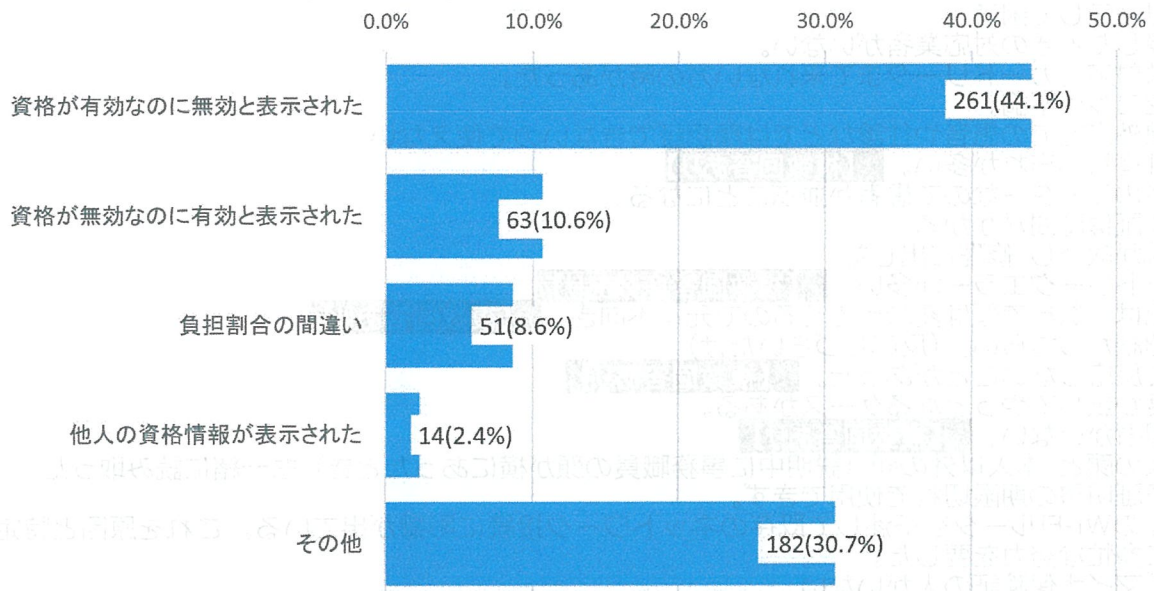
<その他>

- ・30分利用しないと、再起動しないといけない。
- ・国保・後期高齢・高額医療限度額認定証の有効期限が反映されない。カルテに有効期限が記入できず困る。【複数回答多数あり】
- ・限度額認定証を所持されていないのに、所持ありで請求。
- ・タイムアウトの表示が出て確認がとれない。
- ・有効期限の表示がないことが多い。【複数回答あり】
- ・特にはないが保険証は別に必要と思う（オンラインでは確認しにくい）。
- ・そもそも、マイナカードに保険証をセットされていないのに提示される。

顔認証付きカードリーダーで経験した不具合 「その他」の内容

- ・接続エラーが頻発。システムエラーで受付業務が止まった。
- ・新しい保険証が確認できなかった。
- ・パソコンの起動ができず、確認ができなかった。
- ・暗証番号を覚えていない。機械エラー後、立ち上がりに10分以上かかる。
- ・フリーズして困る。
- ・故障したときの対応業者がない。
- ・発熱対応でカードリーダーまで来れない方の時があった。
- ・レセコンの不調。
- ・発熱外来室での患者や往診などでは顔認証できないので使えない。
- ・暗証番号の忘れが多い。【複数回答あり】
- ・一台のリーダーなので患者が並ぶことになる。
- ・顔認証は時間がかかる
- ・機械が故障し、修理に出した。
- ・ネットワークエラーが多い。【複数回答多数あり】
- ・小児は、数年で顔は変わってくるので元々不向き。【複数回答あり】
- ・顔認証がしづらい。(反応しづらいだけ)
- ・全く反応しないことがあった。【複数回答あり】
- ・何度か試してやっとなるケースがある。
- ・利用者がいない。【複数回答あり】
- ・本人の顔と、本人以外の顔(説明中に事務職員の顔が横にあったとき)も一緒に読み取った。
- ・電子証明書の期限切れで使用できず。
- ・既存のWi-Fiルータを干渉して既存のネットワーク接続に影響が出ている。これを原因と特定するまでに多忙な努力を要した。
- ・まだマイナ保険証の人がいない
- ・利用者が少なく、現時点では不具合なし。
- ・健康保険証として利用するための事前登録されていない。画面で登録後、再度患者情報取得に同意するが選択して頂かなければならない。
- ・高齢者。障がいのある方はできない
- ・薬剤情報の取得ができなかった。
- ・現在も使用できない状態が続いており、全く機能していません(アップデート)。
- ・1人もマイナンバーカードを持ってきた人がいない。
- ・カードリーダーが突然フリーズして再起動したことがある。
- ・認証中という画面が続き、使えなかった。【複数回答あり】
- ・マスクをしていると認証できない。
- ・全国的な不具合発生のため、使用していない。
- ・発熱外来室での患者や往診等では顔認証できないので使えない。
- ・患者自身の操作ミスにより、認証できなかった。
- ・保険証ひも付けしていないのに操作する人あり。
- ・通信の不具合があった。(一時的)。
- ・該当者自体の存在が確認できなかった。本人は従来の患者さん、実質保険に変わりなし
- ・マイナのコンピューターのデフォルトのため、電子カルテが動かなくなるという故障(?)発生…。
- ・タイムアウトが早い。
- ・無効と表示された。
- ・読み込みが出来なかった。【複数回答あり】
- ・顔認証で、マスク着用時に可能な人と不可能な人がいた。
- ・患者さんがうまく顔認証の枠に顔を合わせるができない。
- ・カード認証の期限切れ。【複数回答多数あり】
- ・確認そのものがうまく行えなかった。
- ・使用する事が無いため不明。
- ・アップデートで不具合。
- ・頻繁に接続が途切れる。フリーズすることがほぼ毎日ある。
- ・起動時はエラーが起こる。

問7 オンライン資格確認で経験した不具合（複数回答）



問8 顔認証付きカードリーダーで経験した不具合（複数回答）

