

# オン資トラブル事例アンケート(第3弾)に寄せられた主な意見

## 問5 トラブルの具体的な内容を記載してください

- 自衛隊
- カードリーダーに様々なパターンがあることで、使い慣れないものだと、受付時、使用方法を迷われている方が多い。
- 資格情報の無効、カードリーダーは一台の為別室診療の発熱患者はマイナンバー利用が出来ていない。
- 国保→後期に変わる時、割合、有効期限が記入？されてなかった。又、保険証に変更にあった時、変更するのに時間がかかる。
- 保険情報に変更があったが、マイナンバーに反映されておらず、負担誤りで返戻が来た。
- 保険変更で国保→社保になったが、まだ入力が入っていなかった。
- 資格開始日が不明だった、(不適切だった)
- オンラインでは1割、患者さんが提示した保険証は3割。
- 資格開始日が不明だった。(不適切だった)
- 保険証変更の際、古い保険証はすぐに無効になっているが、新しい保険証情報に変更されておらず、無保険状態になっていることがある。(引き継ぎが上手くいっていないのか?)
- オンライン資格確認システムで「資格無効(新)」のようなエラーが出るが、保険者にTELにて確認すると、資格ありで使用可能な保険証だった。資格取得日が最近だと反映されていない。土日祝日も診療している為、役所などに確認できない場合もあり、とても困っている。
- 同月内での、社→国、国→社への変更に誤りがあった。
- 機械操作のエラーが多い遅い保険者登録されていない方がいる。(主に自衛官)
- 資格喪失しているのに、エラーあがらず、支払基金などから連絡来る。←頻度かなり高く住所が違ったり、名前も●多い。該当無し表示よく出る。枝番の相違。マイナ保険証だけの確認は考えられない
- 資格情報が無効と出るが、本人保険組合に確認すると有効であるといわれる。・退職したばかり、又は就職したばかりだと保険情報が反映されていない。・訪問診療ではカードリーダーがないので保険証でないと資格の確認ができない
- システムエラー(●)してトラブル多く。
- 名字の箇所が仮に田中さんの場合、「●中」とあり、旧字体か何かで、登録してるか御本人にたずねても、違うと答え、印刷して表記を見せたら、おどろかれました。
- マイナ保険証がエラーまたは、無効と出るため、患者様に保険証を求めたところ保険証を持ってきておらず、仕方なく10割もらい、後日再精算した。
- 無効と出る方多い
- 資格無効に対しては保険者にTEL問い合わせで確認している。
- ネットワークエラーが出ることもある
- カナ氏名の表記がない、何年も同じ保険証で変更がないにもかかわらず該当資格がないと出てくる、名前のフリガナに小書き文字が使われているのにそのまま入力すると差異があると出てくる、・名前表記に間違いがないのに差異と出てくる、特に国保。
- 基本的に保険証を見せてもらっていたので大きなトラブルはなかったが、マイナンバーを読み取る機

械が急に使えなくなり壊れた

- 名前の旧字体に対応していない。(●で表記)
- マイナンバーカードで名前が●子になっていた。紙の保健証で確認顔認証ができないことがあり、暗証番号で対応
- 名前に●表記されていたので保険証で確認。患者様にマイナンバーカードジャダメなの？と言われた・カードリーダーでトラブルが出て、患者様を待たせてしまいました。
- 1度キャンセルなどした時、もう2度、マイナでよみとったデータをみたいのにみれないのですが…みれた方がありがたいです。
- 数回トライしました結果番号なしで保険証で確認
- ICチップの読みとり不可の為、役所に行って再発行
- 患者さんがマイナ保険証は、信用できないのでいやかって（ひもづけてない人がほとんど）使っていないのでトラブルはありません、個人情報为中国からもれているという話もあった（患者さんから）
- そもそも使う人がほとんどいない
- 保険証との紐づけの仕方分からずか、情報がカードに入っていなかった。（高齢の方複数名）・旧字だからか名前の漢字が●で表記されている
- オンライン請求をまだしていない時に、マイナンバーだから治療費安くなるからマイナンバーでやって保険証出す必要ないだろと言われた。ニュースだけ少しみただけで現状解っていない人が多いマイナンバーを進んで出す人は、いない、持ち歩いている人少ないのでは
- 週に一度はエラーが出る忙しい時に接続しなす時間が負担になっている
- 読みこんでいただいたあと「窓口でご確認ください」のようなメッセージ出て読みこみできず。
- 内部のシステムエラーが多い。新しい番号に変わったばかりなど、反映されていない
- そもそも外来ではマイナ保険証利用者が少ない。（その為大きなトラブルは起こっていない）訪問診療をしているが、ご本人に保険証確認するケースや、ケアマネがもっている遠方の家族がもっている等々で、タイムリーに保険証を確認することさえ難しく、後日返戻で変更気づくことが多い気楽にコピーできないマイナンバーカードを確認するのは、今後訪問診療ではより大で手間になっていくと思うましてや障などのひもづけができていないと、より手間がかかって...
- レセコンメーカー側のソフトの問題で、先に表示された割合が次の人にも同じ様に表示されてしまうトラブルがあった。カードリーダーが上手に動かず、一担全てを落として、立ち上げ直した。
- 1 国保読込しても名前もフリガナも標記されず新規の患者さんには保険証を見せて頂き対応し得る。  
②国保、社保共に2枚目の被保険者名が空白なのでPCの原簿やカルテに連送できない。③転居していても旧住所のまま変っていないetc、以上、今のままの状態、マイナンバーカードのみの事務対応は不可能であります。
- マイナ保険証受付後、すぐにレセコンのカルテに情報が反映されなかった。（時間が経過してからは反映していた。）
- 資格確認を押したら対象のデータが見つかりませんと出たので保険者にTELして保険証の確認をした。新患のときはホケン証がないと調べようがありません
- 顔認証するのにかなり時間を要する時がある（出来ない時も）

- 一人で操作ができない・限度額の申請をしてしまう。
- 親子間での情報のとり違い。
- 記号の選択が複数表示されるが確認方法がない。
- エラーで読みとれないことが何度かありました。読みとり後、情報がとんでこないことが多々ありました。更新をされていない方が高齢の方で数名いて、理解されていなかった。
- 1カードリーダーにエラーのランプが点灯し使用出来ない②お手持ちの保険証と区分が違う。
- 資格がある方のエラーや該当なし。
- 自分で操作できない人が多く、業務は支障がでている。
- 名前のふりがなの間違い。
- クリニック名がカードリーダーから消えてしまっている。アップデート後ろの不具合が多い、訪問診療メインのため、そもそもあまり使っていません
- マイナカードではなく、オンライン資格確認住所の間違い多いです、引っ越しというよりは、部屋番号や数字の間に?の記号が入っていたり、めちゃくちゃです。
- 後期高齢者 3割→2割、社保、資格喪失されていたのに、以前の保険のまま、変更されていない、自衛隊の保険証は、オンラインの登録がない
- 名前が●で表記されてエラーがでる。保険証が切り替わっているのに反映されていない。
- ときどき、機械が使えなくなる。
- 画面が真暗になり進めなかった・患者さんが暗証番号を忘れてしまかた
- オンライン資格確認で頭書情報の氏名確認で「カナ氏名に差異」とのメッセージが出る。
- マイナンバーカードをもってこない人が多数
- 顔認承がされない。「受付窓口で連絡して下さい、また、市区町村でマイナンバーカードの交換を行って下さい。」とエラーメッセージが表示される。
- 資格情報がない、保険証変更後の対応が遅い、退職していても有効な情報として出てくる
- 殆んどマイナカードを使用する方●く何週間後にマイナカードを使用すると、「タイムアウトにより処理を終了しました」との●でオン資格確認出来ず
- 変わったばかりの保険証持参されたが、資格なしと出るマイナンバーカードで確認しても資格なしと出た。
- 国保のフリガナが登録されていなくて、毎回更新画面が出る。・社保の保険証が登録されていなくて確認出来ない時がある。・フリガナが間違っていて登録されていた。
- 使用できない時があった。
- 資格があるのに無効とでる。
- 資格情報の無効が多く、エラーが多い。問4の答えそのままです。
- 資格該当なしの返答あり、保険者へ問い合わせたら、資格の該当はあり、情報の入力（登録）なかった。
- 資格がないとでる
- カードを読み込ませても全く出てこない患者さんがいた
- 社保、国保の切り替わりができていない・名前が入っていない状態で、ふりがな（カタカナ）のみなど…

- 保険証の資格はあるのに、保険登録の画面で資格なしと出てくる、対応に困ります。
- ○花子さんと情報が表記されていた。
- 有効期限が入っていないことが多い（国保・後期）
- カードリーダーがエラーを起こし、患者様がマイナンバーカードで保険確認ができなくなっていた。
- 古い資格情報だった。→返戻された・読みとれない・資格喪失後なのに有効→返戻された
- 小さいッ・ヨなどは通常のツ・ヨと登録になっている例）キョウコ→キョウコ
- 電カルとの連携不良での起動し直しなど手間がかかる、保険証がなくなるとどうするのか不安がある。
- 保険資格確認中にリーダーにエラーが出た、その後、リーダー読み込みが作動した。
- オンラインがうまく接続ができず、再起動した。保険証がきりかわってすぐの際に確認できないことがあった。
- エラー番号が表示されましたが、コールセンターは時間外でその日はトラブルが解消できなかった。
- 限度額の欄が空欄になってくる。
- 資格があるのにないとメッセージが出る。・どうみても同じカタカナ名なのに、ちがっているとメッセージがでる。・住所・名前の●
- 機械の故障ではないはずなのに準備中から進まず使えない状態です。
- 電波状況なのか分からないが、よく読取りできない状態になってしまう。レセコン更新したら、PCの中のデバイスの問題でエラー。問合せ先が365日、24時間やってないので困る。
- 生保であるはずがエラーで表示されない。顔認証されない。
- 特になし
- 保険証持参していたが「資格がありません」のメッセージが出る。
- 全く違った住所の登録など
- 資格喪失と表記され、保険証にて確認
- 国保の有効期限が表示されない、最新の住所が反映されておらず月の途中の保変が反映されていないよって当院は保険証の提示をお願いしています。
- 割合負担が正確に認識されなかった
- 三割負担の方が一割になっていた。氏が黒丸になっていた。
- 高、齋の文字は●での表示になることが多い。届出がされているのに転居前の住所が登録されている。
- 負担割合が取込めない
- 薬局から処方せんと提示された保険証の負担割合が違うと電話があり判明しました。
- 有効期限の更新がされていない。国保でみられる。マイナ保険証をもってこられる人が少ないので対応できているか、しばらくは健康保険証と併用しないと困る。とくに新患の場合。
- 資格がありませんとでる
- オンラインの回線が切れた、生年月日が間違えていた、後期高齢の負担割合が保険証とあってない。保険証を持っていて間違いはないのに未登録である。
- ※ マイナ保険証で来院する人は、0人、全員が保険証で来院。マイナ保険証利用のため、カードリーダーは有りますが利用率0%。（当院では、毎月100%以上の患者が2●00●以上受診。）
- 資格があるのに該当なし、無効とでる（毎月）
- 確認当日は有効だった保険情報が翌日無効となっていた。

- 住所が最新のものが判断がつかない・高齢者が限度額承諾しないと何割か不安（強制できないため）
- オン資格で保険なしと表示されてしまうことが時々起こる、毎回保険者への方に合わせに受付の一人が時間をとられ、受付業務がストップしてしまい困っている
- 該当資格なしが出て確認に手間がかかる。
- オンラインで差異ありとでるが資格は○になっている
- 社保側の登録が間に合っていない。(特に国家公務員) クリニックによってカードリーダーのメーカーが違うため、特に高齢者はご自身でできない方が多く、スタッフの補助が必要となる
- カードリーダーでエラーが出ると「登録してあるのに」と言われた、それにより診察や患者さんの会計を待たせてしまった。
- カードリーダーがつかからない、→使えない、停止中
- 資格喪失しているはずの保険情報が有効になっていた。氏名が空欄になっていたり（フリガナ）、●で表記されていたり、正しい氏名が確認できなかった。
- カードリーダーが使用できない対応してもらうまで、丸3日使用できなかった
- 古い住所が表示される・特に協会健保の扶養者で資格情報が無効になってしまうものが多い。・保険に新しく加入した人、保険証は出来ているのに、資格情報が無効になってしまう。
- 乳幼児で顔認証出来ず。
- オンライン資格確認の利用者数が少なくあまりトラブルが出ない状況、数が増えると分からない。
- マイナンバーに全く別人の情報がひもづけられていた。
- 該当者なしと表記される何も表示されない
- カードリーダーのエラーでマイナ保険証が使用出来ない。マイナ保険証を使用した負担割合が違い後日返金する事がありました。
- 実際に住んでいる住所と登録住所が違う保健証登録をまだしていない（マイナンバーへ）のに
- 赤ちゃん、子供のためか・・・顔認証がうまくいかない、なので暗証番号を聞くと覚えていない・・・事が多い。
- 自治体によって入力する方法（例えば住所等が違う事があり）大変混乱します。
- 旧保険情報が有効、持参保険証該当なしと出た。
- 全く登録されていない人がいる。
- マイナンバーは期限があるのを知らない高齢者がいる。
- 枝番ちがい
- 兄弟2人で受診時保護者の勤務先変更等ないが、1人はオンライン資格確認 OK でしたが、2人目は資格なしの表示となってしまった。・枝番が反映されない、資格確認（本番環境）では資格 OK だが、オンライン確認では保険無効となる。
- カードリーダーで読みとった情報がレセコンにあがってくるまでの時間がかかる時があるすぐに登録情報がこないため新患の人は保険証でおねがいしています。
- 資格情報の無効により、電話で問い合わせしたりする、時間がかかる。
- オン資確認をして、未確認です。(無効) と表示され社保(その他)に確認すると、「有効です」と言われる。(多数あり) "オン資"の意味がない。受付の手間が倍増している、意味がない。月一回保険証のカクニンで今まで通りがよいです。

- 記号が複数ある保険者は、保険証で確認が必要。
- 高齢受給者証の負担割合が確認できない
- オン資→別段いじっていないのに、資格確認の結果が戻ってこない（情報が閲覧できない）ことがありました。
- 資格情報の無効があり、確認に時間がかかる。カードリーダーではエラーにならないのに、資格確認一覧にあからずエラーになケースも有ります。健康保険証を持参している方がほとんどで確認出来ているが、保険者に確認する事も有、時間や労力が必要となり、健康保険証の廃止には不安しかありません、トラブルではないが、高齢受給証（70才～）の負担割合が分りにくく明確な表示にしてくれないと時間がかかり業務に支障ができません
- 1 生年月日の誤り。②マイナンバーカードを使うと電子カルテのフリガナ、電話番号が消えたカードの入力ミス
- マイナカード 1 回目に置いた時には電子カルテへうまく取込まれず、2 回目に置いてもらうと、やっと取込み状態になる場合があり、受付に時間がかかってしまう事も何度があった。保険者への問い合わせも"個人情報なので教えられない"と言われてしまう事があり、保険証を持ってきていない方への対応で、悩む事が予想される
- 保険変更がないのにオンライン資格確認で該当資格なし、保険者へ電話確認した(大変時間がかかる)・機械本体のトラブルやカードリーダーの読みとりができずにレセコン業者と電話のやりとりをしたその間使用できずに困りました。・カードリーダーの機器の操作に患者さんが時間がかかります。
- オンライン資格確認で資格情報の無効がある、は月に 3 件前後あるように思う。大体が海外の方、もしくは由来のあと方が多い。
- 顔認証できず暗証番号を覚えてない方がいたオン資では資格有効なのに資格喪失として連絡あった。
- 電子カルテとマイナンバー用のパソコンとの連携が遅い、繋がらない事がある。
- 高→●名前の読み●の方がいい、フリガナがない
- 名前のふりがな違い、名前、住所の文字が反映されず●で表記される、患者本人が無効と言っている保険が有効と表示される、変更してすぐの保険が反映されない等
- 後期高齢者の割合がマイナンバーで取りこんだものとオン資と相違があった（保険証とも）顔認証がうまくできない
- ①国保前期高、後期高、全体更新の時期以外に負担割合が変更になった場合に变更后あまり日にちをあけずに受診された方達が古い割合で表示されてしまう、紙保険証も持参されていたため、対応できたが、事務の労力が大変だった。②社保の家族の方で、資格があるのに無効と出てしまい確認に時間がかかってしまった。
- エラーが出て機能しない
- 名前のふりがな間違い
- マイナンバーカードの読みこみエラー
- 持ってこられた保険証が該当資格なしとメッセージ出た。マイナンバーカードで受付したら、以前登録した保険証とひもづけされていて、持参された保険証の内容ではなかった。
- 問 4 のような事例。
- 資格が有る人が無効となる。住所が誤っていた。

- 名前のふりがなが大文字と小文字で分けて入力されていないので毎回エラーがよがってきます。・国保と後期高齢の有効期限が反映されず保険証を確認しないと正しく入力出来ません。・マイナの使用方法が分からないまま受付はいらっしやるので対応に時間がかかり、受付待ちの列が出来てしまいます。
  - カードリーダーの確認事項が多いためにうまく先へ進まない人がたくさんいる。
  - 社保（70～74才）や後期高齢の方の負担割合が変わっていてもオンライン上では反映されていなかった。
  - 保険証に変更があったが、新しく持参した証が反映されなかった。・保険証に変更がないのに、資格がない、と表示された。
  - カナに誤りがある→上書きすることが多々あり。・カードリーダーの起動により、レセコンの速度低下がおきた。・顔認証に時間がかかり、最初からやり直してもらうことが多い。
  - 保険証原本持参されているのに資格なしになる。
  - 小文字が大文字表記
  - 名前の一部が●になっている限度額認定の有効期限の表示がないので使えるのかどうか分からず、保険証の提出をお願いしてる。
  - や名前（漢字）の間違いがトラブルなら、とても書ききれません。
- 
- 資格確認が出来ず、カードリーダー側のパソコンの電源の入れ●しで対応。
- 
- 組合の方がデータを上げていないため、そもそもマイナカードが使えない人は定数いる。
  - 保険証間違い、昔のまま、後期高齢の割合ちがい、名前の文字ばけ●になる、うまくカードリーダーでエラーでる、うまくよみこめない。
  - 資格があるのに該当なしと出る。住所が過去のもので出る。資格確認できるまでがとても遅い。生保の方の反応が遅い。
  - 顔認証がうまくできず、タイムアウトになってしまう
  - 問診票記載の情報と一致せず、入力直すとエラーのような表記になる・読み込みがうまくいかない。・保険更新後の情報が反映されておらず結局保険証が必要。
  - ちゃんと読み込んでいるのにデータが来るのがおそい
  - 顔認証が出来ない
  - 違う患者様のデータが紐づけられていた。
  - 特定の地名は●表記になっている・資格有効終了日がない。
  - 該当者がいない
  - オンライン資格で出てこない人も何名かいた
  - カードリーダーのネットワークエラー何度も修理依頼・名前、フリガナの不備。
  - 顔認証がうまくいかず、エラーになる。情報が読み込めない。（何度か行っていただく...）
  - 有効期限がわからない（確認できない。）
  - カードリーダーの反応が悪い
  - 保険証の有効期限が反映されていない（期限なしになってしまう）。ふりがな（特に小さい文字、しょ

う→しよう)が正しく反映されず、患者検索の際に、該当者が見付からず、トラブルになった。

- マイナンバーを持参した初診の患者様の読みこみができず、対応に困った。違う患者様の情報が開示された。
  - カードリーダーで顔認証ができない。カタカナ名の方の入力がちがいで無効になる
  - 名前が●で記されている・枝番が間違えて記されていた
  - 電話番号がない
  - 名前や住所の表記がちがう、資格情報が表示されない等は、ひんぱんにあります。
  - オンライン資格確認の登録が間に合っていない場合がある。
  - 電子カルテに反映されなかった
  - カードリーダーでカードが読み取れず、リーダーを再起動したが出来ない事がよく起こる。
  - 保険内容がマイナンバーに反映されるのが遅い。
  - 10月1日以降でマイナ保険証を使用した患者がいませんでした。
  - 本人は会社の退職等全くないのにエラーが出た。結局保険者や会社に問い合わせてもエラーはなかった。
  - 国保の人名前のフリガナが消えてしまう、出ない
  - 氏名のカナ間違い・カードリーダー設置後からPC自体の動作遅くなり業務に支障がかなりある。
  - トラブルにはなっていませんが割合相違、保険変更かされていない等⇒保険証で確認している
  - 機器トラブルではないですが、高齢の方が多いので、4桁暗証番号を覚えていない、顔認証でエラーが出てしまうなど、使い方を何回も説明して受付に時間がかかる。
  - 有効開始日がマイナ保険証が変更されていない医療証とマイナンバーが別なため確認が必要になる。
  - 双子のうち、1人のみ受診場合、もう1人の双子の情報が表示されてしまうため枝番も違うことがあった。資格情報の無効が出ると翌月も無効のため毎月●う(決まった方が何人かいます)
  - 高→高で入力されている。(他の漢字も)顔認証ができない
  - カードリーダーをほとんど利用する方がいない
  - 該当資格がありませんとコメントが出る
  - 保険情報の更新がマイナンバーに反映されていない。
- ※ 過去の保険情報が紐づけられていた(現在社保なのに国保であった)電子カルテは小文字(シヨ)が利用できるのに国保は小文字がないため同じ患者でカルテが2コ発行されてしまい、受付に時間がかかり診療が遅れてしまった。※予約制なので事前にカタカナで登録しています
- オン資無効になる方が複数いるそのたびに保険者に確認顔認証が通らない→暗証番号も不明
  - 在職中に保けん証の番号がかわっているため無効となるのが3件ほど。会社側で番号変更手続き中でご本人に新保険証が作れていない
  - 大手の健康保険組合で、マイナンバーカードとの連携ができていない場合「保険証資格がない」と表示される、保険証提出をお願いするが患者様は不本意だと思う
  - 名前の中に小書き文字がある人が小書きにならず大文字ででてくる。負担割合自体はきっと、正しいものが表記されるが登録時割合を手入力で直さないと1割や2割になってしまう。
  - 大きなトラブルではないが、住所の間違いや、特しゅ文字の●表示など、修正が必要な例がたびたびあります。また、新患の取り込みがうまくできないため、実用化できてない状況です。
  - 「高」などの旧漢字が●で表記される。・負担割合が表示されなかった。



- 国保→後期に変更された方の資格が反映されてなかった。新患でマイナンバーで受付し、返戻があった（番号の登録がおくれていたよう）
- 国保の期限が入ってこない。
- 旧漢字が●で表示される。
- 無効なのに有効と出る。割合が違うのにエラーにならない。などなどなど。
- 国保発行1~2ヶ月以内だと無効や該当資格無しになる。・自衛隊の保険証が該当資格無し。・負担割合がオン資は1割、持参の保険証は3割負担。・社保に該当資格無しが多い。・名前が●だらけだと誰だか分からず。全員フリガナがほしい。
- 全く読みとれなかった事例と、有効期限が切れていて、使用出来なかった、事例あり顔認証が出来ない場合あり、あきらめた方も、いらっしやった。
- 後期高齢者の負担割合が正しく反映されないことがある。・アップデートの為か、日中にカードリーダーエラーで使用できないことがよくある。
- 資格無効と表示される方が数人いる
- 2022年12月資格取得(扶養)の方のオンライン資格確認がいまだにできないご本人もご家族(扶養)の保険のため詳細不明と事で健康保険証(カード)で対応している。
- 保険証の読み取りがうまくいかない事が多く、理由が不明の為資格喪失後原本持参の方も、保険証有効処理してしまった。
- カードリーダー不良患者情報読みとれない etc . . .
- システム上のトラブル、不具合でカードリーダーが使用できない事が何度があった
- ネットワークエラーインターネット接続不良と思われる。
- 高など●で表記される。マイナンバーカードが読みとれない。
- 社保退職後受診。マイナ受付で資格あり、本人は退職した会社の保険証の原本あり、当院は社保で処理したが資格がなかった。オン資の不正確を実感した。
- PCのトラブルでPCが起動しなくなり、修理してもらった。その後戻ってきたが今度はカードリーダーが起動せず、交換対応となった。1年間まともに利用できなかった。
- オンライン資格確認アプリがエラーになる・カードリーダーが自動的にダウンする。週1位の割合で発生。
- 「-」ハイフンが読み取れずエラーが出た。
- オン資確認をしたら、本人ではなく、夫の名前で入っていた。
- 高齢者はすごく昔にカードを作らされていて、更新がある事すら知らない人も多いカードリーダーの電源をおとして、何回かやり直した
- 基本保険証を持参いただいている為トラブルはなかったが、もし、マイナカードのみ持参された場合、資格無効の方はかなりいます(事務スタッフより)
- 資格端末にうまく表示されず、再起動(資格端末及びレセコン)で回復するかもしれないが、診療中の再起動は難しい...
- 顔での認証ができない・カードを取っているのに、抜いて下さいと表示されるなど機器トラブル多数。
- 有効期限がわからない
- カードリーダーでの顔認証の読み込みがすごく遅い時がありマイナでの確認をやめて、保険証に変え

ている方がいる。

- 通信障害なのか設定が変わってアクセスできなくなった。委託業者が来院するまで数日間使用できず、原因も不明（おそらく落雷の影響か）
- カードリーダーと接続していた PC が起動しなかった。修理や再設定電子証明書再発行に 3 週間かかり、その間マイナ保険証が全く使えなかった
- 発行されたばかりのもので確認できないことがあった。
- 保険が無効です、該当資格がありません
- 患者様が保険証とひもづけされているのに、カードリーダーにて確認できなかった。
- マイナ保険証のみ持参でカードリーダーの読み込みが出来ず、診察キャンセルになった。
- 旧字体の漢字など●で表記される。例高橋さんが●橋さん
- 保険証の更新がされていない
- 保険証の原本があるのに、資格無くとされてる。マイナカードの読み方と、保険のふりがなの不一致。
- 名前が出ないデータが取り込めない。
- 初診で、マイナンバーカードしか持参なくて、オンライン資格確認が出来なかった。顔認証が出来ない人がいた。
- 高などの旧字体が●で表記される
- ネットワークエラー
- トラブルではないが認承されるまで何度かトライしたケースがあった。まだ数人しか利用される方はいないが、利用者が増えれば慣れるまでに説明に手間がかかり受付の負担は大きい。
- 通信エラー
- 登録情報と相違は見当たらないが、相違があるよう表示される。
- オンライン資格情報が最新ではなく、意味がない。オンライン資格確認に時間がかかる。
- はしご高など変換できない漢字が●で表記され、小文字のャュョなどが大文字で出る。
- トラブルがおきるほど多く使用されていない。
- 資格有効な証が有るのに関わらず資格無効となるトラブル。・住所表示に●や？が表示される。
- システムが落ちる。新しい保険が反映されず、無効と出る
- 保険情報が確認出来ませんでしたとメッセージが出る
- オン資で資格無しとなったが、保険者に問い合わせると資格は有った
- 社保記号が複数出てきて選択する様メッセージが出た。その他公費併用の資格確認が出来ない国保期限更新が反映されない保険証での確認が必要
- 顔認証がうまくいかない
- 限度額認定の同意の有無によって負担割合が正しく表示されない場合がある
- 名前の●文字表記、資格のない保険情報が“有効”になってしまう資格のある保険が“無効”“該当なし”になってしまう、生年月日が変わってしまう。(次に読み込んだ人の情報と混ざってしまった?)
- カードリーダーでオンライン資格が出来ずに (3w くらい) 保険証で確認していた。
- 保険証を持参され、オン資と両方で割合を確認し、相違なかったのに、後日割合が違うことが判明。返戻となる。・当院、通院中の金との自衛官と一部の警察の保険証が毎回。「資格なし」となる。
- 負担割合が違い、役所から連絡があった

- 保険証とオン資の情報がちがう
- 実際の保険証で確認しているにもかかわらず該当なしと結果がでる。・機械トラブル（LAN ケーブにの断線）でネットワークに接続できず、システムが使用できない日が続いた。・故障原因不明時の確認先がわからず、何件も電話することになり、またその対応が遅く復旧に時間がかかった。
- 該当なしとでたが保険者に電話で確認したところ有効であった・住所が変更されていなかった
- 問4の回答と同じです
- 保険者に問い合わせ資格があると確認したが1年近くたってもエラーがでる。
- 資格確認できず受診せず帰った。
- PC不良
- 該当する保険がありませんと表示された。
- 1 資格情報の無効②氏名が●になる（例：山●花子）③PCが重くなり動作が遅くなる。
- 何ヶ月経っても保険情報が登録されない人がある。カードリーダーが時々エラー
- 該当がない、資格が無効とでる。
- 保険証記載の負担割合とオンライン資格確認表示の負担割合が実っている事が数件あった。資格を有するののに、該当しないあつかいになっていた。
- 保険有効確認をするとエラーが出て確認ができない時があった。
- 保険証変わっていないのに、マイナンバーカードを申請してないためオン資で該当なしになり、保険者へ問合せをすることになり、忙しい時はけっこう時間をさかれることになり大変。
- 昔の住所が入力されている事が多い・資格変更になっているのに、古い保険証でエラーが出ない
- カードリーダーで読み取り 20%とお会計したが、実際は 30%だった。
- カードリーダーとつながっているパソコンが急に通信エラーになる。最新の情報が反映されていない、漢字の微妙なちがひ、マイナンバーは読みこんでいるのにカルテに反映されず
- 保険者番号の相違
- 顔認証でなかなか先に進まず、患者さんが保険証に切りかえて提示することがあった。(マイナ保険証をやめて)
- カードに資格情報が記録されていない、が本人は知らない。
- 保険資格なしと出る、住所変更されてない。扶養者の一部だけ変更され、保険者本人は変わっていないなど
- 後期高齢者の負担割合が実際の割合とちがう・保険の資格が存在しないとでてしまう、・住所が古いものが出る。
- 番号が一致しても、名前が、空欄。オンラインに有効期限が空欄が多い前の保険証と対比しないと、正しいかがわからず、不安で、オン資を使えなり。
- 自衛隊の方の保険証が該当なしとされてしまった。(実際には有効)・住所の表示ハイフンが文字化けして「？」と当院電カル PCへ表示されてしまった。
- 顔認証がされない、暗証番号でしか本人確認できない。暗証番号がわからない患者が多いので保険証で確認となる。
- 資格があると保険者より回答があるが、無効と出てマイナ対応できない
- しばらくカードをかざさない時間があるとタイムエラーになり、再起動が必要になる。

- 住所や氏名の●表示有効期限の記入もれ。負担割合表示なし、など。
- 交付日のちがいが
- 該当者なしや、該当資格なしのエラーは日常的にあります。また名前のフリガナが間違っているというエラーも多いです。
- オンライン資格確認で資格無効とメッセージがでるが患者本人は保険証を持参していて正しい内容の事がよくある
- マイナンバーカードも使わず、マイナポータル（携帯）が保険証になると思っている人がいた。
- 本人記載の住所とデータ住所が違っている。(転居の為)持参保険証のデータ処理が遅れている(転職)紐づけていないのにマイナンバーカードを使用する人がいて理解できていない
- 取得日が新しいと無効になりながら
- 資格があるのにない则表示される氏名のカナが違くと頻繁に出る
- 負担割合の相違、有効期限の記載がない
- 保険証を切り替えてまもない場合「保険が無効」とエラーになってしまう
- オンラインシステムが院内 LAN に接続されており、院内 LAN から切り離すと作動しない。NTT の設置時のミスと思われる、そのまま設置してある。(DHCP の設定ミス)
- フリガナの相違、カードリーダーエラー
- 問 4 の通り、割合、有効期限が入っていないため結果、保険証での確認になる。
- オンライン上資格なし→本人へ確認し保険変更していない。高齢者負担割合違い。など
- 名前が●になっている。・高齢者の負担割合が変更になっていて返戻があった。
- 該当の被保険者番号がない、住所が違う
- 通信接続が勝手に切れる（ベンダー側のトラブルではなくサーバーの問題とのこと）
- 以前の保険証の内容（現在のものになって1年以上経っている）が現資格として表示される。
- ふりがながない為エラーとなる
- マイナンバーカードを読み取れない。（他の人のは読みとれるのに）
- カードリーダーに接続されている PC が起動しなくなった、提供される PC の性能が低い為動作が不安定、反応も遅い
- 1「保険証が無効です」となる、カードの保険証で確認してもかなっていなかった。②●にかわっている③変わっていないのに「変更があります」と表示がでる。
- 現住所でなく以前にお住まいの住所が表記された。・名前の一部が●で表記された。
- カードリーダーが顔認証しても、処理できませんと、PC に受付してくれずネットワークエラーがでて、使えなくなる。
- 保険が変わっていないのに「該当資格なし」と表示され患者さんへの確認等のやりとりで気まずい思いをすることがよくあります。
- 名前の旧漢字が出てきませんでした。
- 70 才の方のオンライン資格は 2 割だったが本人より 3 割との申告あり。実際に高齢受給証を確認したら 3 割だった。差額を後刻請求する事になった。
- トラブル頻発の為、マイナカードと保険証の両方出してもらっています。労力、時間ともにかかっています。

- 限度額認定を所持していないのに登録がある。
- カードリーダーで顔認証されないご本人が知らない自己負担限度区分が入力されている（限度額適用認定区分）
- お顔で本人確認ができない有効期限、割数の確認ができない
- 年配の方には4ケタの暗証番号は厳しいかと。顔認証にも、時間がかかる事もある。これを全員にやられてしまうと、カードリーダーが1台では足りない。
- マイナンバー提示する患者様が少ないのでトラブルもないだけ。
- 同姓同名の他人の情報が紐づいていた事や、親子間で子供の情報が親の個人情報となるなどのトラブルがあった。
- 限度認定が区分記号の違い
- 扱う頻度が少ないため、トラブルはなかった
- 兄弟で受診しているが、兄はオンラインで資格確認できるが、弟は、保険情報が確認できないと表示される
- 社保本人の資格から国保に変更になり、国保の保険証を持参されているのに●
- 入力中、他人の情報に書きかえられてしまう事がある！・資格無効でコールセンターに問い合わせしてもTELつながらない
- カードリーダーで読み取り後、すぐにPCで確認できない。紙の保険証にある有効期限がマイナだと出てこない。
- 保険証の記載との相違がみられる、特に外国人の表記等、保険証を持っていたために保険番号が判明した例は多数