

## 【緊急】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

2023年4月からオンラインによる資格確認が原則義務化されました。当協会は、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、その目的や強権的で拙速な進め方に対し懸念を持たざるを得ません。無理矢理システム導入を迫られた医療機関からは、様々なトラブルが報告されています。制度の見直し等を求めるために、現場の実態を明らかにしたいと存じます。早急に結果をまとめ、実情把握し、政府への要望やマスコミに発信を予定します。なにとぞ会員の先生方にはアンケートへのご協力をお願い申し上げます。

【アンケート回答要領】5月31日(水)までに下記項目へのFAXまたは、右記QRコード→  
からGoogleフォームにてご回答ください。



**Q1. 年齢** 20歳代 30歳代 40歳代 50歳代 60歳代 70歳代以上

**Q2. 区分** 医科無床診療所 医科有床診療所 歯科診療所 病院

**Q3. オンライン資格確認の実施について**

実施している → 「Q4へ」

下記回答の方は「Q12へ」

準備中 経過措置を申請した 義務化対象外 その他

**Q4. 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 → 「Q5へ」 なかった → 「Q11へ」

**Q5. 「Q4」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)**

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、他人の情報だったなど含む)

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

その他

**Q6. 「Q5」のトラブルについて、具体的な内容をお教えてください。**

( \_\_\_\_\_ )

**Q7. 「Q4」で「あった」とお答えした方。トラブルの際に、どのように対応しましたか。(複数回答)**

その日の治療費を一旦10割負担で患者に請求した

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( \_\_\_\_\_ )

Q8. 「Q7」で「一旦 10 割負担を患者に請求した」とお答えした方にお聞きします。  
件数はどの位ありましたか。(4月以降)

1~2 件    3~4 件    5 件以上

Q9. 「Q4」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「Q11」へ)

Q10. 「Q9」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)

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 ( \_\_\_\_\_ )

Q11. オンライン資格確認を開始し、受付や請求事務の負担の状況はどうか。

増えた    減った

その他 ( \_\_\_\_\_ )

Q12. オン資システムの導入費用は補助金で賄えましたか。

補助金で賄えた(賄える予定)

補助金から足が出た(出る見込み)

Q13. 「Q12」で補助金から足が出た方、よろしければおおよその額をお教え下さい。

(約 \_\_\_\_\_ 円)

Q14. オン資システムの導入に関してリスクを感じますか。

感じる    感じない

Q15. 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、ご意見を記載してください。

ご協力ありがとうございました。

担当：医療情報部 045-313-2111    ご回答内容は、調査の目的以外には使用いたしません。

**返信 F A X 宛先： 0 4 5 - 3 1 3 - 2 1 1 3**