

オン資トラブル事例アンケート(第4弾・神奈川分)に寄せられた主な意見

具体的なトラブル内容

1. 例えば「ジュンコ」「リョウイチ」さま等の小さい文字でエラーになる。
2. 有資格であるにも関わらず、「無効」及び「該当なし」の表示がでる。
3. 有効期限切れの対応を質問されることがあったが、当院では対応できないので困る。
4. 有効期限は切れていないのに、画面(マイナ受付)上に“有効期限が切れている”と表示された。
5. 有効期限の情報が無い。
6. 有効期限が毎回日付が消えている。
7. 有効期限が反映されず空欄、または未更新のままになっている。登録完了と表示されてもマイナンバーのデータが取込まれていない。
8. 有効期限が切れてないのに、切れてると表示あり使用できず
9. 有効期限があることを知らない人が多い。
10. 有効期間が出ない
11. 有効な資格であるにもかかわらず無効と出てしまい患者へ迷惑をかけた。
12. 問合せをした所、自衛隊は該当無しになるが有効はして下さいと電話で言われた
13. 問4の通り
14. 名前の間違え、記号番号の間違え、負担割合の間違え
15. 名前の漢字が間違っている。新規の保険証で登録すると「該当資格なし」となるケースがある。本当は資格が切れているのに有効と出て、後日保険証が変わっていたことが発覚するケースがある。●で正しい漢字がわからない。
16. 名前の漢字が一部●。新患でマイナカードだけだととても困る。
17. 名前の一部が●と表示される
18. 名前の一部が●で表示されることは度々ある。(新患の方にはその都度確認が必要になってしまう)資格情報が無効だったり、マイナ保険証の有効期限が切れていると、こちらでは対応の仕様が無いので困る。結局保険証も提示してもらうことで確認をとっているケースが多い。
19. 名前の一部が●で出る、住所もれがあった
20. 名前のふりがながないことがある、人により認証エラーの回数が多く何度もやり直しになることがある。
21. 名前に入っている旧字が毎回資格不一致でエラーになってしまう。
22. 名前が上手く表示されず●が出てしまう。保険割合、限度額認定が保険証とマイナで異なる。
23. 名前が漢字名字しか入っていない
24. 名字変更上書きしますか?「はい」にしても変更されない
25. 本体機器の故障で全く使用不可になった。
26. 本人より勤務先が変わった旨、申し出があったが、新証のデータが表示されず、旧証が無効と表示されるのみ。
27. 保変が追いついていない
28. 保証者に確認し、資格があったが、オン資格は該当無と記載されていた。
29. 保険変更により資格喪失した情報がそのままになっていた
30. 保険切替の対応がまにあっていない。マイナカードの期限が切れていた。
31. 保険情報が古い、双子の区別がつかなかった。
32. 保険証変更後の情報がオン資で出てこない。
33. 保険証変更があり資格確認すると国保も社保も使える状態でした、カードを入れてエラーがあり、カードリーダーのトラブルがあるとそれに対応するので受付するのにだいぶ時間がかかります、診察も遅れる。
34. 保険証切替中ということでマイナを出されたが、マイナの情報も古い保険証のままだった。

35. 保険証切替わったと申告あったが、マイナンバーカードには情報の紐づけがまだされていないかった
36. 保険証情報とマイナ情報の紐づけができなかった、顔認証がうまくいかない(子ども・赤ちゃん)
37. 保険証持参も該当資格なしの表示が多々ある特に乳児、加入してすぐの方は資格無しとの表示。
38. 保険証持参されても、オンライン資格確認では該当資格がないと表示されることがあるので保険者は確認せざるを得ない状況になる。
39. 保険証持っている方なのに毎回該当資格がありませんと出る。朝認証エラーになる事が多く、患者さんを待たせてしまう事がある。
40. 保険証資格は有るのに、「該当資格は無効」になり、確認出来ない。結局持参されていた保険証があったので確認出来た。今後この状況がマイナ保険証のみ扱いになるのは、非常に時間と労力が掛かり不安しかありません。
41. 保険証現物があるにもかかわらず無効→保険者に問い合わせると有効突然カードリーダーが使用不可に→ベンダーに修理依頼、それまでの間使用できず保確できなかった。など
42. 保険証原本の番号を入力しても「該当資格なし」と表示される患者がいた。保険証が切り替え中、古い保険証番号でも「有効」となってしまう。暗照番号間違いによるロック。外国籍の方(?)のフリガナが保険証原本と違う。
43. 保険証を提示して、該当資格なし。と出るも、保険証に変更なし、転職等々身分に変更なし、との事。よって保険証を信用して処理する事がよくある。
44. 保険証の変更はないのに資格無効となってしまった。国保の世帯主の名前が●で表示される
45. 保険証の変更があった際にすぐに反映されていないかった。
46. 保険証の切替に対応していないかった
47. 保険証の切替ができていない(最新の情報じゃないときが多い)
48. 保険証の切り換えがされていないかった
49. 保険証の情報の方が、正しい(新しい)ので、マイナ保険証がかえって間違えのもとで混乱しました。(患者様が、保険証も持ってきて下さっていたので、間違い(マイナの)に気付きました。
50. 保険証の原本とオンライン資格ででてくる内容が異なっている
51. 保険証の原本で確認しているが、オンラインでは資格情報が無効とでる。帰化された方だと思いますが名氏の漢字は日本、フリガナがまったくちがう読みで登録されていました。
52. 保険証のみ持参の患者様で、オン資で資格無効が出てしまい、保険者に Tel して確認した。結果、無効ではなかった。(オン資側の入力 that 問に合っていないかった。)
53. 保険証と負担割合ちがい、資格取得日ちがい、証区分ちがい
54. 保険証が変更になっているがオン資に反映されていない
55. 保険証が切り替わっている時に情報が出てこない事例が多く困っている(切り替え時より数ヶ月経過しているが出てこない)
56. 保険証が使用できないのに、オン資では「有効」となっている
57. 保険証があるにも関わらず資格情報が無効と出る。カードリーダーで認証エラーとなった。
58. 保険証(国保、後期高齢)の有効期限がない。後期高齢者の取得日が違くと特例月の入力の際困る。
59. 保険者番号が変更しているのに古い情報のままの為、返戻が多くなった。
60. 保険者番号が変更されていなく、以前のままだった
61. 保険者の手続き遅れでマイナンバーカードに情報が入っていないかった
62. 保険者に確認すると有効な保険証も無効と表示される事が多い。
63. 保険の切り替えに時間がかかりすぎです。
64. 保険が変わったと申し出があったが、資格情報が無効と表示された。
65. 別紙あり
66. 別紙

67. 負担変更の際、反映されていない等、日常的に不具合が生じています。
68. 負担割合の変更があった際にオン資への反映が遅く、確認がとれず請求を止めるなどの対応をとったことは数件あり。
69. 負担割合の相違があった場合の確認方法が手間。
70. 負担割合の間違いで追加徴収をする事態になった。ご高齢の患者様の多くがカードリーダーを使えない。
71. 負担割合が不明なため、確認の手間が増えた
72. 負担割合が表示される箇所が 2 ヶ所あるのだが、2 ヶ所の割合が違って出てくることがあり、保険証を確認しないと不明なことがある。
73. 負担割合が確認出来ない限度額の確認が出来ないし、持ってないのに「あり」にする人が多く混乱する。
74. 負担割合が違くと返戻が来た
75. 負担割合がリアルタイムに反映されない
76. 負担割合、資格情報の変更の反映が遅い。結局、保険証で確認することになるので、手間がかかり不便である。
77. 被保険者の社内移動により番号変更でオン資は、更新されていなかった、ご本人は使用できないことに激怒、保険変更後のオン資への更新がとても遅い。
78. 年齢がちがう。フリガナちがう。お名前がちがう。
79. 認証せず再起動して回復
80. 認証されない事・資格情報が無効な事が起こり保険証もお持ちではなかった時に困りました。
81. 認証ができなかった
82. 認証エラーがあったが、原因は不明。(他の患者様は認証されたので、カードリーダーの問題ではなかった様です。エラーの患者様も次月は認証されました。)
83. 認●に時間がかかる 2 台以上必要
84. 乳幼児や一人親の患者様の受給者証の情報がマイナンバー読み取り後に反映されない。
85. 難しい漢字でもないのに●で名前が出る国保→社保変更されてなかった(資格取得済なのに)反映が遅い
86. 突然、カードリーダーが準備中になってしまい、コールセンターに問い合わせをした。
87. 読み取り PC の設定不良
88. 読み込んでも反映されない、該当なし、名前が未入力、医療証の期限が正しく出ない、PC に反映されるまで時間がかかりすぎる。
89. 読み込めなかった。
90. 特定の人だけよみとれない(全く反応しない)マイナンバーカードに有効な保険証で 2 つある、会社がやわった時など新しい保険証が発行された場合、古い保険証は自動的に期限がきれ資格確認の時有効にならないようにしてほしい
91. 特定の漢字が表記されない、親障がひもづけされていない 4 月から社会人になった人の資格が反映されるのに 2 ヶ月か●いた、顔認証がうまくされない
92. 特になし
93. 特にトラブルは今のところないが、難しい字が●になるのはやめて欲しい電子器具 1 本化にしたいならそれぐらいはできないと
94. 同上
95. 同時に作った御主人は有効、奥様が期限切れ
96. 同じ方で毎月、該当資格がありません。と表示される。保険者へ確認していたが今は保険証にて確認している、名前の“高”、“崎”、など●表示が多い。住所入力の仕方が一定でない為、修正して入力が必要な場合が多い。
97. 登録済の患者さんが新患扱いとして読み込んでしまう。
98. 登録の住所と問診票の住所が違う、名前(名氏)が高→●で出る。
99. 電子証明書の期限切れでマイナで情報が登録できない

100. 電子証明の有効期限が切れているのが患者様ご本人が分かっていない双子の情報がどちらも出てくる。ひもづいていないマイナ保険証が多い。
101. 転職後の社保の登録が遅いようです。
102. 転職したばかりの人は情報が入力されていない事がある。高などは●で出る。オン資のサーバーダウンなのか、カードリーダーの接続トラブル。
103. 提示された保険証とオン資で表示される負担割が違っていた。マイナンバーやオン資が見れなときがある。(資格確認ができませんと表示される)
104. 停電で設定が、デフォルトに戻ってしまい(何度も今迄設定をリモートで修正してきた。)認証エラーが起きた。
105. 停電があり、カードリーダーが使えなくなった。
106. 退職後で、健康保険未加入状態であったが、マイナンバーカードがあれば受診(健康保険扱い)できると本人が思っていたため。何度も認承確認。
107. 退職しているのに保険証が有効になっていることが多く無効になっていない。レセプトで振り替えなどが何件があった。
108. 待機中?の様な表示が出たまま起動しなかった事があった。現住所ではなくおそらく住民票記載のかなり遠方の住所が表示された。
109. 待機中?の様な表示が出たまま起動しなかった事があった。現住所ではなくおそらく住民票記載のかなり遠方の住所が表示された。
110. 他院では同日認証 No 入力で確認出来たのに当院では該当なしと出た国保→社保→国保の切り替わりが過切に反映されていなかった。
111. 接続不良による、PC の再起動
112. 接続不良が一番多く、読み込むまでに時間が掛かりました。エラーも多い。名前の一部が「●」で出てしまい、連携している予約表にも反映されてしまった。
113. 接続不良…レセコン会社に TEL し、アップデート等があると再接続しないといけない?とのこと。
114. 接続不良
115. 接続の不具合とネット回線が重く、立ちあがりが遅く外来対応に●いきようです
116. 接続が遅い時が多々ある。同居家族内で住所が違っていた。
117. 接続がうまくいかず、再起動を日に何度もしなくては使えない
118. 昔の保険証が確認できない。
119. 生活保護の方無効と出る障害親乳対応していない会社の方でひもづけが出来てない様で無効と出る●で出たりカナ氏名が合ってるのに違うと出る。
120. 生活保護の方の記号、番号が月初に確認出来ない
121. 生活保護の方が出ない、無保険状態の方は向も出ない
122. 正しい日付で保険証変更がなされておらず、返戻となる事例があった。
123. 診療毎に確認が必要なため、患者様の手間、時間のロスになる、「それなら保険証の方が良い」との声を頂く。
124. 診療途中でエラーが起こり情報の読み取りができなくなって、再起動させなければいけない、顔認証がうまくいかないことがある。
125. 新しく資格を取得した方が1ヶ月以上オンラインで資格確認できない。(反映されていない)IC チップが逆に入っている。
126. 新しい有効期限が反映されない
127. 新しい保険情報が出てこない有効期限切れになってしまっている
128. 新しい保険への切替が反映されていなかった。
129. 新しい割合負担においていないことが多い。
130. 情報が反映されるまでにタイムラグがあった

131. 情報がとんでこない。カメラが反応しない。医療証が対応していないので結局窓口での確認となり手間。
132. 上記以外、有効期限が更新されないため保険証で確認が必要だった。
133. 上記の内容で、保険請求ができないこともあった。
134. 上記の通り。
135. 上記の通り。
136. 上記のもの
137. 上記のチェックの通り。負担割合の間違いについては、返戻にもなり困りました。
138. 小文字が全て大文字で検索で出てこない、空白が入っていてエラーが出続ける、字が合っても●でエラーになる一度受付すると情報画面を再度見れない、限度額の同意いつからいつまで有効かわからない。
139. 小さい「ゃ」→大きい「や」になるりょう→りょう資格有効開始のタイミングが不明、リアルタイムで更新が行われるのか？
140. 小さい「ゃ、ゅ、よ」が大文字になっている。
141. 住所変更されているのに、変更前の住所が登録されていた。
142. 受付時間が3倍以上に増えて業務障害機器も1台で対応困難
143. 受付の混み合う時間にカードリーダーが正常に動作しなかった。カードを置いていないのにずっと読み取ろうとしてカードリーダーから「ピッツ」となりつづけた。
144. 受診時画面表示に有郊となっていたのに、保険者より無効の通知で返戻がきて、再度確認したら無効となっていた。
145. 社保退職されて次の保険にかわった場合すぐに反映されないところ生保(新規作成)の方でマイナ登録にすぐには反映されないところ。
146. 社保→国保に変更したのに、マイナは変更されていなかった
147. 実際は3割負担の情報が1割になっていた。自衛隊の被保険者番号がなくて困っている。
148. 自動立上のオン資レシーバーが立ち上がりず接続不可状況が何度かあった。
149. 自衛隊の情報がでてこない
150. 自衛官など、特定の職種の方がオンライン上で確認をとれない。有効期限など、その場で確認がとれない
151. 時間差で認証された。
152. 持参の保険証と負担割合が違っている。本人から職場がかわったので保険証かわってるとの話を頂いたが、マイナで確認すると古い保険証の情報がでてきた。
153. 持参の保険証とマイナの負担割合が違う、本人から転職したので保険が代わったと申請があったが、マイナの保険は以前のままだった。
154. 持参した保険証と、マイナ保険証が全くちがうので、説明を求めたら、会社を変えた方、その日国保の手続きした方、などで、マイナ保険証の変更が遅いことが判った。
155. 持参された保険証がオン資格確認では、無効(該当無)となる、御高齢の患者さんが多く、操作に時間が掛かる。
156. 資格有なりに出ない、大おこりされた、番号がちがう
157. 資格喪失の情報のみで、新しい保険資格が表示されない。
158. 資格喪失した保険証だが、本人の申告では、「変更後の保険証の内容が、マイナンバーカードに登録されている。」とのことだったため、こちらも喪失しているかもわからないので、データ作成したが、実際は資格喪失データのままで、本人も知らなかった。
159. 資格情報相違(最新のデータになっていなかった)
160. 資格情報の変更手続きの更新が追いついておらず、無効や該当番号がないとオン資表示される。(持ち●せの保険証で確認)。
161. 資格情報が有効なのに無効になってしまう。
162. 資格情報が有効だった為、そのまま診療を行ったが、近くの薬局でオンライン資格を行った際の保険番号と異なり、

- ご本人に確認したところ、保険番号が変更しており、薬局での保険番号が正しかった
163. 資格情報が反映されていない、間違っただけ情報が入り返戻になった
 164. 資格情報が更新されておらず使用出来なかった、保険証があったため対応出来た。顔認証がうまくいかず暗証番号も忘れてしまった方が使用出来ない(特に高齢の方に多い)高額療養費制度の押し忘れが多発しており、正しい負担割合を取り込む。事務が案内のため対応しなければならない、手順を掲示したり、説明するか次の月に来院するときには忘れてしまっている方がほとんどで
 165. 資格情報が何もとれなかった
 166. 資格取得日の入力間違い
 167. 資格確認中の状態が続き、患者さんがいる間に確認する事が出来なかった。
 168. 資格確認中が続き、有効とならない。
 169. 資格確認を行った際、新しい保険情報が反映されていない(新しい保険に変わってから 1 ヶ月以上経っても反映されていなかった)
 170. 資格確認が要求されていませんと警告一覧に表示される
 171. 資格確認が出きない方がいる
 172. 資格確認ができなかった
 173. 資格該当なしと表示される→電話で確認すると該当ありとなる電話にて確認とれない時間帯はこまります。高齢者が操作できない受付で業務が滞る。
 174. 資格はあるようだが、資格がありませんと出てしまった。
 175. 資格が有効のハズが無効と出てくる為、保険証原本を確認させて頂いた。
 176. 資格が有効な患者さんの情報が無効になっていた
 177. 資格が無効ですとでてしまい困った。国保なら資格確認できるが社保だと教えてくれないので因る。
 178. 資格が変更した後、保険者が登録していない、新患(特に)●は名前の場合こまる
 179. 資格が転職後も更新されていない。
 180. 資格があるはずなのに年金情報との連携が悪く。資格が無いと表示された(協会健保)
 181. 資格があるのに、資格なしと表示される
 182. 氏名の部分で●で出る方はいます
 183. 氏名の字やフリガナの間違い、夫妻で妻のみ無効で保険者会社の手続き不備?に確認する例が何度もあった、期限が切れているのに有効があった。
 184. 氏名の一部が(一字)●となっていた。
 185. 氏名がで出る(旧漢字や難しに氏名など)
 186. 氏名がアルファベット表記の方、全角で反映されると文字数オーバーになり、レセプト送信時にエラーになる。
 187. 氏名が●で表示される。有効期限が切れている為、使用できなかった。認証にかなり時間がかかり、結局エラーになった。サポートセンターに突然エラーで使えなくなった際 TEL したが原因不明と言われ、その後自動で回復。
 188. 使える社保が使えない、調べたら使えたので患者さんにご迷惑をかけた。
 189. 最新の保険証であるのに無効となったことがある→マイナンバーでなく保険証のよみこみマイナンバー情報のよみこみができず、リスタートかけよみこみ成功した。(時間がかかる)
 190. 最初の患者様の接続に時間がかかったり、エラーとなる事が多い。3 ヶ月前位に保険証変更した患者様の反映されない。
 191. 最近あったケースですとフリガナ表記小文字が大文字に。一般漢字のようなものも●になる。他にも細々した疑問点ありその都度レセコン会社や保険者への間に合わせが必要となり手間どっている。
 192. 国保に関しては本人であるはずなのに世帯主外だと家族と識別される
 193. 国保については、毎回と言っていいほど上書きしますか?などで入力する前の行程が増えた気がする。

194. 国保から社保へ●替えが●ねれていなかった。
195. 国保、高齢受給者証の有効期限が入っておらず、保険切替時エラーになる医療証対応していないため、結局紙での確認になる、紙とマイナと割合ちがうことがあった
196. 国保、後期等の有効期限が出ない→非常にこまる！
197. 高齢者は不慣れで時間がかかる
198. 高期高齢者の保険証の有効期限が更新されない
199. 公費併用の確認ができず、結局二度手間になる。
200. 後期高齢者の特記事項の齟齬(全くどの方が認定証提示なしなのに区分がありになっている)(トラブルにはなっていないが)
201. 後期高齢者の期限がでてこない
202. 後期高齢者の患者様の負担割合が、マイナと保険証で違い、どちらが正しいのか県に問い合わせた事がありました。
203. 後期高齢の負担割合が変更した場合、反映させるのか？画面上で確認できない
204. 限度額認定証の原本は確認したかオンライン確認できず。
205. 限度額認定証の確認が出来ない。
206. 限度額認定証がよみてまねなかった負担割合 1割→2割 2割→1割
207. 限度額認定や小児医療証がマイナカードに反映されていない、これからも反映されないのか？お薬情報が反映されるのが遅い。(直近のお薬情報が欲しいが1ヶ月おくれる)
208. 限度額の誤りで保険者から連絡があった。エラーで使用できず保険証を出していただいた
209. 限度額の件で患者様と話をして確認したらちがかった
210. 現住所と登録住所がちがった。カードリーダー認証しない
211. 健保の日やといの保険証でオンライン資格確認にのちない、資格証というものがあつた。問い合わせをしたが、分りにくくて時間がかかった
212. 旧保険証の情報のみで新保険の情報なし
213. 旧字体や住所の「～」が●で表示される
214. 旧字体の漢字が表示されず、保険証や問診表で確認した。
215. 旧漢字が表示されない
216. 旧漢字、他「●」で出る。
217. 記号、番号が保険証とちがう。エラーが出るとその後カードリーダーが動けなくなる
218. 機器接続不良
219. 機器の不具合(システムエラー?)で結局保険証を用いて内容確認した(接続不良?)
220. 機器が高温になり反応しなくなった→新品と交換で対処
221. 機械自体の不具合により数日マイナ保険証での対応ができなかった。
222. 顔認証出来ない時があつた。(他の医療機関では出来た)
223. 顔認証も暗唱番号にも反応しなかった
224. 顔認証の時間がかかる
225. 顔認証のカメラの感度が悪いマイナ保険証の制度・操作説明●で余年な時間を取られ受付が●まない・1つ取り込むごとにパソコンがフリーズする、・取り込むまでの時間がかかりすぎる・何回もやってもらうことになる。・やり方が分からないと●かれ、全て教えているが自分でやるものでは？受付が進まない医療証とひもづけなく、めんどうだと高齢者は理解が出来ないし、毎回毎回聞かれ説明する
226. 顔認証にかかる時間が長い
227. 顔認証できない
228. 顔認証されず

229. 顔認証が出てこなかった接続がうまくできなかった
230. 顔認証ができなく、番号を入れてもらったが、まちがえてロックがかかってしまった。●途中で保険証が変わったのに有効にされていない。
231. 顔認証ができなかった。
232. 顔認証ができない。しかし暗証番号を患者さんが●いないので●使用できない事例が●件あり
233. 顔認証ができない
234. 顔認証がうまくいかない、割合の差異の確認ができない有効期限がきれていると、勝手に、自費になる。
235. 顔認証が4割程度できない、高齢者がめんどくさいと怒りはじめる
236. 顔認証エラーが多発。
237. 顔認証エラー
238. 漢字の間違いや入力様式のエラーがあった。
239. 漢字(旧漢字)などの相違、●が出る事がある
240. 患者情報のページが閉かなくなった
241. 患者氏名が●ぬり表示されると、クリニック側の登録が出来ず、患者本人に確認することになるので二度手間になってしまう。
242. 患者さんのが限度額についてわからないため押すことができないが、適当にしてしまい、エラー
243. 各種医療証を反映してほしい。情報に含まれていると思い。出さない人多数。
244. 該当被保険者番号ないで初診の方・高や崎など●になる国保・後高などの有効期間も入力していただきたい
245. 該当者なしの状態が数ヶ月続いている、該当者なしと表示されることを患者さんへ伝えると不審がられる後期高齢者や国保の有効期限がオンラインで更新されない
246. 該当資格がありません●(氏名)国保のふりがながない保険証とマイナカードの負担割合がちがっている等、とにかくトラブルが多い
247. 該当の被保険者番号が表記されず、その一つ前の被保険者番号が出た。
248. 該当なしと出ることがたまにある(オン資)(番号は合っている)。保険が切れているのに有効と表示され、あとで返戻がきてしまった。(マイナ保険証)
249. 該当なしとなるも保険者に確認すると資格がある。
250. 解明できず
251. 画面が準備中になってしまっていて資格確認ができなかった。(再起動したらなおったので、ネットワークエラーか?)
252. 家族の書だけが資格の確認が出来ない、保険者に問い合わせしたら、1週間~10日位紐づけられないと回答や住所が以前のままなど数ありました
253. 加入したばかりの方は、該当なしになることが多い。
254. 何回かカードを通してもらっても認証できなかった。
255. 何をすることもマイナ保険証のみで対応できず、二度手間。
256. 以前の保険証のままできりかえができてなかった
257. 暗証番号が分からないと意見あり、顔認証がうまくいかない
258. レセコン、電子カルテか●かなくなって困った。レセコンの立ちあげ、終了が複雑でとても時間がかかる。
259. リーダーが認識できない
260. ランダムかつ強制的にセキュリティプログラムが更新され、その間オンライン資格確認が使用できなくなる。保険証を持参していない場合、自費で請求せざるを得ない。
261. モデムが調子悪かったのか急に使えなくなった。認承できなかったが、紙の保険証をお持ちだったので何とかだった。
262. マスクを着用していると顔認証が出来ない、スタッフが説明で取られてしまう認知症の方や高齢の方等暗証番号をお忘れ。

263. マイナ保険証を申請していない(高齢者は申請が難しい)方が多く、申請しないという方も多い。申請していても暗証番号を覚えてない方や限度額認定証を持っていないのにマイナンバーでは持っている情報になっており、ごちらが正しいか判断がつかない。
264. マイナ保険証をおみこまない。マイナ情報と元々の保険情報があっていないなど
265. マイナ保険証の有効期限が切れている方が数名いた顔認証が出来ない方がいた
266. マイナ保険証の有効期限がのっていないので、期限切れの内容でレセプト請求してしまう場合が増した。
267. マイナ保険証の暗証番号を入力してくれているのにもかかわらず、PCの方に反映されず、資格情報が確認できなかった
268. マイナ保険証で資格確認後、もともと入力されていた住所が消えてしまうことが時々あります。
269. マイナ保険証で確認し保険情報をカルテに貼りつけしその情報で請求したら負担割合での違いがあった。本来3割のはずが1割になっていた。後日、2ヵ月後に返戻で戻ってきていた。
270. マイナ保険証だと有効期限が表示されないの、そのたびに保険証で確認しなければならないので患者さんに余計な手間を取らせてしまう
271. マイナ保険証しか持参していない方で資格情報が無効のため確認ができず再診の方だったので当月中に持ってきていただく形で診察をしたが、保険証変更があったため確認できていなければ返戻になっていた。
272. マイナ受付後、資格情報が当日送られず、翌日に送られてきた
273. マイナンバーカード所持者がほとんどおらず、対応することができません
274. マイナンバーカードを持参していても保険証と紐付いていない方も多く、機械に●から保険証提示してもらおう、等の時間のロスになる
275. マイナンバー持参するも読み取りできなかった事がある(機械の不具合ではない)。
276. マイナンバーを読み込みした時に患者様のお名前の一部が取り込めない事がある崎と高と吉?と出たり●が出る
277. マイナンバーをよみこんでも、資格確認ができない事が何回も続いた。
278. マイナンバーの機械本体が壊れた。
279. マイナンバーで取得した情報が古い保険証のものだった。患者さんが新しい保険証を持っていたのでわかったが、マイナンバーだけだと気付けない
280. マイナンバーでのオン資確認時に保険証が切れていて新保険証情報がなく患者さんからの保険証提示での確認が多数ありました。また、住所の違いなども多いです
281. マイナンバーカード使用で、オンライン資格確認したところ「その他のエラー」になった、(後期高齢1名、50代社保1名2名共、有効期限を99999にして登録し対拠した。
282. マイナンバーカードを利用されても、確認ができず非常に困りました。患者様にも迷惑かけた。
283. マイナンバーカードを更新していなかったため使用できなかった
284. マイナンバーカードをリーダーで読んでも●ないのた、レセコンメーカーに●したら電子証明をダウンロード
285. マイナンバーカードの読みとりができなかった。患者さんは暗唱番号を覚えといなかった。枝番が違っていた
286. マイナンバーカードの読みとりができなかった。
287. マイナンバーカードに有効期限があることが知られていないようです保険切替時の情報取得できるようになるまでが長いので結局保険証をたよりに確認してしまいます
288. マイナンバーカードにマイナ保険証がひもづけられていなかった。カードが接続できなかったこともありました。
289. マイナンバーカード
290. マイナンバーがPCへ反映されない、時間がかかる
291. マイナの有効期限は切れていないのに暗唱番号の有効期限が切れているようで顔認証もできず、使えなかった。
292. マイナに新しい情報が反映されてなかった(タイムラグがある)
293. マイナカード受診の患者のデータが正しくなく、返戻されてきた。

294. マイナカード持参対応
295. マイナカードに記載されている有効期限は期限内なのに端末作すると期限切れ
296. マイナカードが使えない
297. 保険証枝番なし、マイナンバー枝番ありとなって差異があると出てくる
298. ベンダーの、生活保護の方のマイナ利用の手続きが間に合っていない。マイナ保険証の有効期限が切れてしまっている方がいた。
299. ふりがな入力ナシ、新しい保険情報が入っていない、漢字入力ナシマイナンバーカードを認識しない→電源一度切り再起動→受付に時間かかる
300. フリガナの小さい文字が大文字になっている
301. フリガナが間違っていて認証できなかつたり、氏名が●で電子カルテ上で●を外さないと変わってしまったり、過去の負担割合の確認ができたかつたりしました。
302. フリガナ、住所、電話番号がない。
303. フリーズし、再起動した。
304. パソコンの接触不良により突然電源落ちた
305. ネットワークエラーにより、確認ができなかった、氏名の一部が●表示で登録できない。
306. ネットワークエラーが発生し、直ぐの確認がひきなかった
307. ネットに接続出来ない
308. つながらなくなったので業者にたのんだが1週間たってもなおらず
309. そもそもマイナンバーカードと保険情報のひも付けしていない転職したばかりで作業がおわっていなかった
310. その他、期間重複で登録できないことがあった、対応に時間がかかり業務がとどこおった。
311. すでに退職されていた場合でも、本人の申し出なくマイナ保険証で確認の場合、「有効」となれば使用できてしまう。「資格喪失後の受診」の返戻が増えた。
312. システムエラーで使えない事が多い紐づけにかなり時間がかかり、その間PCが使えない
313. ご本人が持参した負担割合とオン資の負担割合が違っており、社保に確認のため問い合わせをしたが、個人情報のため教えられないと言われ、ではご本人に変わるので、ご本人には？とお願いしたところそれも、本人確認ができないからダメと言われてしまいました...どちらが正確かも明確には答えてもらえませんでした....
314. カード情報が読み込めず。
315. カードを読み取ってくれない
316. カードをうまく読み込みできず、機械が再起動になった事がありました、1回ではなく、何回かあります。(その後は起動し直すと読み込む事ができました。)
317. カードリーダーのトラブルマイナの資格があるのに無効と出てくる顔認証できず暗証番号に切りかわってしまい、何度もやり直しをお願いすることになる
318. カードリーダーで読み込めなかった。
319. カードリーダー用PCがエラー表示とおり、4回●依頼したが、動作が不安定で安心して診療に取り●めない。
320. カードリーダー使用後、PCがダウンし、処方箋や合計が入力出来ず手書きになり患者さんに迷惑をかけました。
321. カードリーダーの不具合に日々悩まされています。
322. カードリーダーの表示が「準備中」のままうごかなくなった。
323. カードリーダーの認証が上手くいかず、2回登録されたり、反映できない事があった新しい住所が反映していなかった(引越後)、5年間の期日が過ぎても気付けない
324. カードリーダーの読み込む時間が長過ぎる。(時に20~30秒かかる)PTを待たせてしまっている。
325. カードリーダーの電源を入れ直した
326. カードリーダーの電源を入れておくとレセコンがフリーズするので電源を入れておけない

327. カードリーダーの接続不良が多々ある
328. カードリーダーの接続不良が一番多く、クリニックには負担です、電カルとの連携の不具合です。
329. カードリーダーの接続不良(あちこち抜いたり off にしたり手間がかかる)
330. カードリーダーの手続きは完了するも情報が取得できない事例が頻回(保険が変更になった方が主です)・生活保護の方にマイナンバーカードが使えないとクレーム言われた。(対応したいが順番まちで導入できないのにクレームを言われるのは当方、納得いかない)
331. カードリーダーの画面が何もうつらず真っ黒になった電源も切えてしまった
332. カードリーダーに接続不良と出てしまった。レセコンメーカーによると JCUM(ネット接続会社)に問題があったとの事。しかし、翌日にはまた使えるとなった。
333. カードリーダーにエラーは出ないが顔認証時にカメラが起動せず読み込めない。資格なしも出てくる事多、問い合わせにも時間がかかり受付業務に支障あり。
334. カードリーダーにエラーが出て動かなくなった。
335. カードリーダーとレセコンの接続にエラーがある。サポートを要請していますが、まだ未解決です。
336. カードリーダーで読み込んだ後に保険者情報を確認しようとしたところ反映されていないことが複数回あった。
337. カードリーダーで受付してから、情報がくるまで時間がかかるので、中々受付できないことがある(多い)保険証が紐づいてなかったり、紐づいてる保険情報が違った。現住所とマイナンバーの住所の違い
338. カードリーダーで受け付けするが、保険情報が反映されない。
339. カードリーダーが突然システムダウンしてしまう、再起動時間がかかる
340. カードリーダーが読みこめなかった。(不定期に複数回)
341. カードリーダーが動かず次へ進むことができない。顔認証は 15 分以上かかるかエラーになって使えない。1 人エラーになってしまうと次の方もエラーになりその日はずっと使えない。
342. カードリーダーが通常通り起動しない
343. カードリーダーが急に止まる。カードに記載の期限を有効期限と思っている方が多い。カードリーダーに入れても反応しない方がいる。
344. カードリーダーが急に使用不可になり再起動、患者様にお待ちいただく。
345. カードリーダーからのよみこみエラーや、内容が弱干ちがう事があった。
346. カードリーダーがたちあがらない
347. カードリーダーがエラーになるので何度か再起動をし正常になった資格情報の確認とれなかったなので、その日は保険証提示次の月は認識された
348. カードの有効期限が切れていないのに、有効期限切れと表示された。2 件あり
349. オン資用 PC ハードが不具合でよみとれなかった
350. オン資取込で高一区分でありながら負担割合が 20%になっている。
351. オン資で「該当資格なし」と表示された。
352. オン資に接続できなくなり、マイナンバーカードのみ持参の初診受付に支障をきたした。
353. オン資で反応がなかった負担割合について、持参された紙の保険証との相違。それ以際、紙の保険証お忘れの際は自治体へ確認 TEL しています。
354. オンライン資格確認等システムで受診時に有効だった保険証→後に無効になったことがありました(2W 後)
355. オンライン資格確認を導入してから医事コン動作が重くなり不満マイナカードで受付する方も実際少ないので目立ったトラブルは無い
356. オンライン資格確認を導入してから医事コン動作が重くなり不満、マイナカードで受付する方も実際少ないので目立ったトラブルは無い
357. オンライン資格確認までのタイムラグがある。コールセンターにつながらない。

358. オンライン資格確認で保険証の番号等を入力しても該当者がなく無効になってしまう(保険証の資格はありレセプトも通っている)
359. オンライン資格確認で照合しても、前の保険証の情報が国保社保で登録されており返戻になった(切りかえをしていないか間に合っていない)
360. オンライン資格で毎回確認しなくてはならないので、かえって時間を取られ大変です。眼も疲れます。忙しい時は、受付時に間に合わないため、昼休み中に、オンライン資格をしています。
361. エラーがでるがその理由がはっきりわからない
362. アプリの起動はできていたが、認証エラーで確認できず、PC を再起動して改善した
363. アップデートに時間がかかりクリニックの診察時間内に使用できなかった定期的使用できなくなる(原因不明)
364. PC の不具合があった。(カードリーダーと接続している PC が 1 台のため)
365. PC が遅くなる、かたまる。
366. ORCA でも名前が●が出る、月の途中で保険証の変更があったときにうまく反映されない
367. Onshi Receiver が接続不良になり反映できない事が多数あった。
368. 8 月からの有効な日にちが設定されていなくレセコンに無効(有効期限切れ)となってしまう。
369. 7 月に名字変更、8 月末受診されたが、まだ新氏に反映されていなかった。
370. 4 月入社の方のマイナにて資格確認とれず、→健保へ連絡し、資格確認した
371. 2023.3 月開業に伴いカードリーダーの提供を依頼したが、補助の対象になるのかならないのか不明のまま厚生労働者からも●にされ、今だにカードリーダーが届かない
372. 1 年以上前の資格情報が確認できなかった。
- ① 国民健康保険の場合保険有効期限が更新されないため、健康保険証を確認する必要がある。② 社保家族から国保に変更した患者さんは、保険証を 5/9 に交付されているのに、5/12 にマイナ保険証●を使用したら、資格無効になってしまい、保険証を提示してもらいました。
373. 外国籍の公用の人(大使館)の資格が確認できなかった。②旧漢字などの対応ができていない。③5 年前に使ったマイナンバーカードの電子証明書の有効期限切れが多かった。→お年寄には理解が難しいようでした。④外国の方のフリガナが全く別のフリガナになる。
374. マイナンバーカードが期限切れですと表示された、引っ越ししたが、手続きをしていなかったようです②夫の転職により保険変更、受診時に発行がされておらずマイナンバーカードにて確認、夫は新保険が表示されたが妻は、旧保険だった。
375. 1~2 ヶ月後に、保険変更がある方の保険を事前にシステム？会社？が古いのを無効にしてしまっているので起きたエラーだと思われる。
376. カードリーダーの WiFi 接続がよく切れてしまう。マイナンバーの☆ログイン状態が(可動していないと)30 分で切れてしまうので、患者さんが来られるたび、ログインし直さなければならない
377. 高、崎→●で出る・資格情報が無効と出る。
378. 有効期限内だが有効期限切れと表記される。・インターネット上は問題なかったが、接続出来なかった。
379. 有効期限が切れている事に気付いていない人が多数いた。・カードリーダーが作動しなくなりメーカーさんを読んで対処してもらった。その間使えず困った。その他諸々・マイナカードに医療証の情報が入っていない事●持ってこない方がいる・カードリーダーの操作の仕方とまどう●
380. 保険証変更してすぐだと、データが入っていない・住所がずい分前のもので変更されていない・●が 2 つ以上の人もいる(タッチパネルこわれたままメーカー知らんぶり)
381. 保険証切り換えてしばらく時間が経っていたが、資格が無効のままになっており、マイナで確認できなかった。・名前が●で表記されており、患者へ確認が必要になった。
382. 保険証が変わっていたがマイナ保険証に反映されていない・旧漢字等 PC で表示できるものもできないものも●で出

た

383. 保険証が切替わり、健康保険資格証明書を持参された方はエラーが出た。正しい番号でないことが後からわかるときもある。・ひとり親公費はマイナンバーだけでは確認できない同意なしの●合・適用区分負担割合がマイナンバーでは確認できない・資格取得日がわからない
384. 保険証(国保、後期高齢)の有効期限がないフリガナの小文字が大文字で表記される。後期高齢者の取得日が違くと特例月の入力の際困る。
385. 保険が失効していた・暗証番号を忘れている人が多い・顔認証されない●時間がかかる・小児科は、作っていない人が多い
386. 電子証明の有効期限の存在を知らず、切れている人がいる・顔認証が通らない(大での人は暗証番号を覚えていない)
387. 操作途中でカードリーダー、レセコンが同時にフリーズする・初診時の生保マイナンバー登録が役所とのタイムラグで患者登録ができない
388. 接続不良で接続し過ぎることが多く、余計な時間がかかる・まだ利用者が少ない為、時間経過によりタイムアウトしてしまい、再ログインがめんどろ。
389. 住所の記載のない方がありました。・有効期限(国保)、被保険者が無い、カタカナの方がありました。
390. 住所に？が入る人がいる・外国の方で名前の読みが違った
391. 住所が引越す前のものになっている、後期高齢者保険負担割合の相違・名前の漢字が●になっている、患者加入険でしたが、資格情報無効となった
392. 住所が引っ越し前のまま更新されていない・顔認証が反応しない(暗証番号も忘れており使えなかった)
393. 持参の保険証とマイナの保険の負担割合違い・本人から転職したとの申し出あったが、マイナの保険は以前のままであった。
394. 持参された保険証とオンラインの割合、限度額の区分相違 2割持参→1割、●持参→違う・「有効期限が切れています」と、マイナをか●すとアナウンスされる、・資格確認に時間がかかる。・保険証 NO 該当なし(手入力)・手続中の人、マイナでは旧の保険内容。
395. 資格無効と表示されるが、保険者に聞くと有効と回答される・年配者が、スムーズに操作出来ず受付に時間がかかる
396. 資格喪失日、取得日での正しい保険情報が反映していない・負担割合が、本人持参の本証とオン資と相違しており、●にて問い合わせしたが・本人帰宅後のため、確認できなかった(本人にも伝わっていなかった)
397. 資格があるのに無効になる、名前住所に●？がでる・住所があっていない、新患なのに負担情報がまちがっている
398. 氏名の旧字体が反映されない。・保険の種類によっては対応されていない
399. 子どもの保険情報のオン資の登録がなく被保険者である父などのオンライン資格確認で代用。(協会けんぽが多い)・保険変更の反映が遅く期限切れでも有効になっていたり、新しい情報がない
400. 国民健康保険の更新時期だったが、有効期限の延長が電子カルテに反映されない。次回万一期限きれた際に気づけない不安がある。・保険者に資格確認を行った。住民票と住所が違っているのでは？と言われたが、患者様には同じと言われる。根拠となるものがないため、これ以上の確認できない。
401. 国保の有効期限が表示されない。
402. 高・崎などが●で表示される、住所のー(ハイフン)が？で表示される。・本人・家族が間違っていて登録されている・保険証が変更になってるのに切替えにタイムラグがある
403. 後期高齢期限入力もれが多い。・自衛隊の保険情報登録がされていない。
404. 限度額適用認定証の適用区分が表示されない。・住所が更新されていない？・オン資で有効期限を更新すると、「同じ保険証がすでに登録されています」という表示が出てきてしまう。
405. 既存患者が環境依存文字使用者の場合、認証ができない。・資格情報の確認ができない(登録しても情報が一切反映されない)

406. 顔認証が出来ない。・暗証番号が分からない。・新保険証が反映されていない。・カードリーダーの不具合など
407. 患者様は「保険証と紐づけしている」とおっしゃっていても、保険情報なしとなる時があった。・カードリーダーの接続悪く、電源を入れ直す必要がある時があった。
408. 患者様の保険が変更となったが、オンライン確認では変更前の情報のままだった。・実際の負担割合と違う割合が表示された。
409. 割合のちがう方が複数あり、患者様にも大変迷惑をおかけした。・レセコンにもよるのかもしれませんが、薬剤情報や健診結果がレセコンにダイレクトに反映せず、VSB に落としたりしてカルテに入れている。その作業が今後増えるとしても大変な作業になる。・保険証が変更になっている方が反映せず後日保険者からの連絡で判明した。
410. 該当なしと出るため保険が有効かわからない、枝番を入力できない、機械の接続不具合・オン資の住所が古いのか新しいのかわからない、オン資が有効の状態に登録しても再度患者画面を開くと該当なしと出る他多数
411. 会社を転職したばかりで保険証持参で当院は確認したがオン資格をすると無効となってしまう。・マイナンバーの登録で名前に●が出てしまい、当院の情報と一致せず紐づけできない。
412. ネットワークエラーで 1 日に何度も再起動する・名前が表示されることがある・暗証番号の操作がうまくできない(一度しか押していないので番号が2つ入力されいしまう)・操作が難しい、(スタッフ1人操作補助をしなければならない)・保険証切り替っているのに、マイナンバーは前回使用していた保険証のま●
413. ご本人保険証持参されず、マイナンバー期限切れで結局保険者へ問い合わせとなったタイムアウトで接続できない事が多い。・住所が一部のみ載っていたり、途中で切れていた
414. ご夫婦で来所され、2人一緒にマイナンバーを作ったが夫の方のマイナンバーが資格情報が無効だった。・何度も試したが認証エラーになってしまう方がいた。
415. オン資では有効だったのに、実際は失効していた。その後、国保から返戻申請するように連絡がきた。(振替は不可とのこと)
416. オンライン資格確認で、社保と国保どちらも有効の表示がされ、どちらが最新で正しいのか分からなかった。・資格変更が、すぐにマイナンバーに反映されないの、数週間~1ヶ月待たないと新しい保険者番号が分からなかった・ご高齢の方だと操作方法が分からず、確認に時間がかかる・複数人マイナンバー持参だと行列ができる。
417. R6.3月に住所変更をしていたが、R6.8月来院時マイナンバー確認の際変更されていなかった。・高という漢字は全て●で出る
418. 2回ほど接続不良・休日だと電話をできずに大変でした。トラブルやエラーが多すぎて対応難しいです。
419. 記号が「公立神奈川」の患者は、オンラインボタンがグレイアウトしてクリックできない。
420. や？で読み込まれ、保険請求が、返戻され続けた。在宅では、患者様による操作が難しい
421. が出る。PCに該当なし
422. 6に切り●り接続できなくなった
423. 「無効」、「該当資格なし」で表示される。5~6件あったと思う。
424. 「資格無効」となるが、保険は変わってなく、使えると確認(本人へ)保険証でも確認。
425. 「確認できません」のメッセージが出てしまう。
426. ”該当の保険番号がありません”は特に多かった
427. (特に国民保険)一度も住んだことない、知らない住所が登録されていた。

10 割負担事例について

1. 予約患者の事前オン資にて無効となり、予約日当日もオン資行方が無効となり、患者に了承いただきお支払いいただいた。
2. 夕方、土曜日場合は電話で確認できない為後日返金することを説明してお支払いいただいた。
3. 有効期限切れの表記あり、保険証の持ち合わせがなく自費で算定した。

4. 薬局より、記号番号の差異指摘が数件あり高齢者の有効期限延長がされていないため確認できない
5. 問5の事例
6. 問5と同じ
7. 問5と同じ
8. 保険変更し新しい保険証の発行がまだだった為、マイナンバーで対応して頂いたが無効になる為
9. 保険内容の変更がされていないため、保険確認ができなかった。
10. 保険証切り換えで資格が無効になっており、当日保険証持参されなかった為10割負担で請求を行った。
11. 保険証はお持ちでないとの事で、マイナンバーは期限切れで読みとり不可のためご本人と相談の上10割で一旦頂きました。
12. 保険証の変更があった際、古い保険証はまだ手元にあるが、新しい保険証がまだ届いておらず、ご本人も保険者へさいそくをしたとのことですが、番号などもわからず...マイナを持っていたので通してもらったが、紐付けもされておらず...保険者へ連絡しても連絡がつかず、確認ができなかったため古い方、新しい方どちらへも請求ができなかったため
13. 保険証の原本では確認できたが、オンライン確認かとれなかった。
14. 保険証がマイナンバーカードと、ひも付けできていると御本人は持参されたが、マイナンバーカード内に情報はなかった。
15. 保険の切り換えで保険者の手続が終わってなく、確認できなかったため事情を説明し、納得の上10割いただいた。
16. 保険が無効と出て、保険証を持っていなかった為10割で請求。後日保険証を持って来ていただき、返金した。
17. 保険が変更になっていたが、手元に保険証が届いておらず、又マイナンバーでも登録されておらず自費とした。
18. 保健証が未確認(確認出来ない)と表示された為、保険者へ問い合わせ「そんな事はない」と回答されたが、前回も反応があった為10割負担とした。その後その保険証は使用可との事で反金した。
19. 土曜日に来院した患者さんにエラーが出たが、市役所も保険組合も電話が繋がらない為10割負担し、後日返金とした。
20. 登録されている保険証は無効ですと画面に表示され、患者登録ができなかった
21. 停電中、初診の方。
22. 退職しご主人の扶養に変更しているが保険証は届いておらずマイナンバーで確認しようとしたがマイナンバーでは退職した前の保険登録だった。社保が国保かも不明だった為自費にて対応した。
23. 前資格喪失後の受診時、新資格情報の確認ができなかった。(新資格保険証原本、手元になかった)
24. 前回来院日が2ヶ月もあいていなければ、基本的には保険で対応しているが期間があいている時は、当月中に持参できない場合10割で請求しています。10割なら、キャンセルしますという方も少なくないので予約に穴が開いてしまう。
25. 新保険証が届いていない状況でしたがマイナカード(マイナ保険証)でも登録しているとのことだったのでマイナ保険証で受けつけたが、新しいデータになっておらず、古い保険証のデータが有効になっていた。そのため目と負担10割をお願いした。本人からの申し出がなければ古いデータのままで通ってしまうのがこわい。8/1~新保険証なのに8/20の時点でデータが更新されていないのではタイムリーさに欠けており、保険証切替え時の利便性。向上などの宣伝は●だと思います。☆保険情報の変更もないのに・オン資が通らない子ども(扶養家族)がおり、その場合は親に生年月日をきき、資格が有効であることを、確認している。(被保険者名は保険証にあるので閉かずにすんでいる)
26. 情報がでない
27. 初診来院時、マイナ保険証読み込み出来ず当日は10割にて会計後日、保険証持参して頂き精算しました。
28. 初診時に新しい保険情報が入ってなかった
29. 初診の人で保険証も無かったため、自費で支払ってもらった

30. 初診で保険証持参なしでマイナ確認で資格(該当)なしと出たためもう一度帰って確認するかと伺ったところ確認してくるとのことだった。(来院せず)
31. 社保から国保や国保から社保への変更した方の情報の確認がとれず一旦 10 割とした。
32. 自費扱いにした。
33. 資格無効のため、確認とれず、10 割負担とした。
34. 資格情報が無効で、本人に確認し切り替え中のため 10 割負担
35. 資格情報が無効
36. 資格ありででてこない、初診、2 月后持ってきて、再度やっどできた(保証)で
37. 埼玉県から移住してきた人の子供の国保と乳児医療証がマイナンバーの端末に載るまで 1 ヶ月近くかかり確認がなかなかできなかった。
38. 今、現在は保険証で確認出来るので良いが、マイナンバーのみとなると確認のしようがない。
39. 国保マイナ保険証に有効期限が出ないため、初診で保険証持参がない場合とりあえず一旦 10 割負担を請求せざるを●かった
40. 近所の住民で「お金をもちあわせていない」とごねられ、結局、請求したが未払いのままです、顔見知りの患者が多いので対応がよりむずかしい
41. 患者様がマイナンバーカードしか持っておらず、何度ためしても読みこめないためご自宅まで帰るにも違いのため一時 10 割負担をして頂きました。
42. 該当番号なく連絡がとれなかつたから(土・日等含め)
43. 該当なしの表示、患者さんに事情を説明し 10 割で負担して頂いた
44. 会社が変わって、新しい保険になるはずが、古い登ろくのままになっていて、新しい有効の保険が確認とれなかつたため、自費で請求した。
45. 一旦 10 割負担になる旨をお伝えしたところ、診察を断念された。
46. 暗証番号不明顔認証通らず保険証なし
47. レセプトを交付し、償還払いの手続きをお願いした。
48. マイナ保険証で資格確認できなかった。
49. マイナ確認不可、保険証確認不可の為。
50. マイナンバーの情報が変更されてなかつた為。
51. マイナンバーしか持っていない新患の方、マイナの機器がよみ取れず情報わからず、10 割負担で、後日保険証持参頂き精算
52. マイナンバーカードの保険証の有効期限が切れていた為
53. マイナのカードに記載の有効期限は切れていなかったが、マイナの機械上では有効期限が切れていますとなり、保険証もお持ちでなかつた為。
54. マイナカードしかなく、資格無効と出た。紙の保険証がなく●確認できず。患者さんの方から一旦自費 10 割で負担しますとって下さった。
55. できない
56. その時に支払をしていただき(いわ●ちけ)対応をしている
57. 新患でマイナ保険証だったため、保険情報が何もなく、自費で請求
58. カードのせいか機器のせいかマイナ読み取れず保険証もお持ちでなかつたようない
59. オン資照会したが情報が出てこなかつたので、一度 10 割でもらった。その後保険者に確認したところ、資格ありとのことだったので後日 7 割分を返金した。
60. オン資の保険が期限ギリになっていた、加入保険に変更なし。
61. オンライン資格確認、マイナ保険証ともに資格なし。土曜日のため保険者に TEL するもつながらなかつたため

62. オンラインカードリーダーが使用できず、保険証の持参もない
63. あった様な気もするが、具体的に覚えていない
64. ①新患で保険証の持参がなく、マイナしかお持ちじゃないにもかかわらずカードリーダーの不具合で確認できなかった。②保険証の切り替え時、古いものしかなくマイナは、持っていたものの、カードリーダー不具合で確認出来ず一旦自費となりました。
65. 10割請求していないが、一度帰宅させて保険者は確認してもらった。保険者に tell して有効かを確認してもらった。
66. 10割もらうことができず、次のときに保険証を確認して精算しました
67. 問い合わせ時間外のため、確認出来ず、一旦10割で請求しました。
68. マイナカードを持っていたが有効期限が切れていた為・資格が無効と表示されたので10割で請求、後日、保険証を持参してもらい返金対応した。

患者トラブルについて

1. 利用促進についてご説明しようとするも、マイナ保険証の言葉を聞いたとたん説明も聞きたくない拒否された。
2. 利用促進しているが、システムエラーで使えない日があり、クレームがあった(保険証で対応)
3. 来院時は紙の保険証でやっていたのに帰る際に急にマイナ保険証を出してパソコンに不具合が出る感じになって大変だった、無保険の人は自分が保険に入ってるかどうか分からない様で、土曜日でどこにも確認できず、すごく困った。
4. 問5 上記記載
5. 問5の内容→保険証確認
6. 問5の内容
7. 問5の回答と同じ
8. 問5の回答と同じ
9. 問4の通り
10. 毎日、来院する、患者さんに毎回、マイナ受付は困難で拒否されたことがある
11. 毎回提示(特に月2回以上来る方)を求めるといろいろ言われる。
12. 毎回使用しないといけないのかと怒られた
13. 毎回やるのが面倒、顔認証できず暗証番号忘れた方の対応、感染症の方が利用した後の対応そもそも利用方法という方がわからない方の対応
14. 保険証を持ってこなかったため、スキャナーで番号の控えがとれなかった。
15. 保険証とマイナ資格確認にくい違いがあり。患者さんに確認したところ憤慨された。
16. 保険証とマイナンバーが紐付いていないケースが多くみられます。電話で確認ではなく、もう少し FAX やポータブルで報告できるものがほしい。
17. 保険証での対応してもらい特にトラブルは無いが申し訳なく感の事が何回かありました。
18. 保険証が短期間で変わる(仕事が変わる人)時、保険証の有効期間と有効期間の間に診察を受けた時、問題が発生、個人情報だからと、解答にももらえない。
19. 保険証が使えなくなると説明をしたら保険料を払っているのにそれはおかしいと苦情を言われた
20. 変更の際の反映が遅い
21. 別紙あり
22. 不具合はあったがトラブルはなかった
23. 不安なニュースがあるので、まだ通したくないといわれた
24. 発熱外来の場合、院内にカードリーダーがある為発熱者は院内に入れないのでカードリーダー利用できずとまる。
25. 読み込みに時間がかかる必ず毎回通ってもらうのは患者さんの負担のようです

26. 特に声かけ等はしていない
27. 特になし
28. 同上
29. 大きなトラブルはなかったが患者さんから毎回読み込みをするのがめんどくさい。カードリーダーの混雑に対する文句、苦情はある。
30. 他では大丈夫なのに当院ではうまくいかないとクレームあり
31. 操作方法が、音声と画面ですべてなのに、こちらで操作を求められて、受付の人手が足りなくなったり、普段発生しないミスが発生して通常業務に支障が出る。
32. 選択権の侵害は逆にマイナ法違反
33. 接続不良が多いため、仕方なく保険証を出す方がいる、確認のため保険証の提示を求めると、怒り出す。
34. 接続に時間がかかり患者さんがイライラして保険証使用に変更した人が多くいる
35. 政府はすすめるが信用がないと受付へ苦情を言うてくる患者さんが多数いた。
36. 診療前の毎回の確認でクレームがあった。(保険証は月 1 回の為)
37. 信用できないと
38. 受付画面の「同意する」「利用する」の意味が分からず途中で止めてしまう方が多い。
39. 次回受診の際マイナ保険証の事話すと、もう受診でまないのか等きかれ時間をとられた。(説明するのに時間がかかり業務がストップした)
40. 持参してないと医療がうけられないのか？持っていないと医療がうけられなくなるのか？等その為窓口の対応に時間をとられる。
41. 使えると思って、それのの持ってきた人がいる
42. 国保の期間が反映されず、原本の提示をうながした際難色を示されることがあった。
43. 国の政策について文句言われました
44. 高齢者使用する際職員が 1 名つかないとできない、高齢者わけがわからないと言われてしまう。
45. 高齢者は機械操作が分からない認証エラーが起こるとどなられる暗証番号を覚えていない代わりに操作してと言われる
46. 高齢者の患者さんが多く、何回説明しても理解できず毎回説明が必要そもそもマイナンバーを持ってる人が少ない
47. 高齢者が自分で操作できない、保険証との組づけされていない
48. 高齢者がマイナ受付人の理解度が低く、受付に時間がかかり患者本人も面倒だと、次回来院時には保険証を提示していた。
49. 高額療養を利用するを選択しない患者様が多く、○長のデータがひも付けされない。○障や自立支援・更生医療がひも付いていないので、患者様に手間をとらせてしまう。
50. 月 1 回保険証なら見せておしまいなのに、何で毎回？
51. 結局保険証の提示をお願いして●、ご本人やご家族に●々な質問をするため、時間がかかり、患者さんがおこり●した。
52. 顔認証が出来ず、暗証番号のわからない人が多くあった。
53. 顔認証がエラーとなり、暗証番号を、と依頼したところ「忘れました」が数人
54. 患者さん側が、使い方を覚えられず、人手がとられる
55. 患者さん自身での操作ができない。(イライラをぶつけられる。)マイナンバーカードを受付スタッフに渡してきて、操作を頼まれる
56. 患者さんがマイナカード保険証自体に不満を持っており、クレームにより診察、受付が中断することがある。
57. 医療証がマイナと連携していないので患者が混乱している。(全て連携してると思っている)
58. 暗証番号を覚えていない

59. まず利用するつもりがない、マイナンバーカードを作る気にならないと意見あり。マイナンバーカードに不審感があると言われた。
60. マイナ保険証を利用しているのに、カードリーダーの認証エラーになり確認出来ず保険証持参されているかたずねたが、利用促進の意味がないのではと苦情いただき、マイナ保険一本化されたら、増々●があがりそうです
61. マイナ保険証への理解が得られない事が多々あります、特にご高齢者には難しいのが現状、保険証廃止になったら、保険での受診率は下がることとなります。
62. マイナ保険証への同意が得られない方が多かったです。
63. マイナ保険証に対して否定的な考えの方が受付でご自身の考えを訴える事があった。対応に時間がとられてしまい、解決には至らず、マイナ保険証は今後も作成するのも不可能な様である。
64. マイナ保険証では被保険者番号が確認できず、「意味がない！！」と苦情。
65. マイナンバーカード導入に関して文句を言われた。
66. マイナンバーカードをつくるつもりはない！！と言われた。
67. マイナンバーカードと保険証の情報が●い違いどちらが正しいかわからず役所及び保険組合に確認することとなる、患者さんが1人でマイナ機器進んでいけない、対応に追われる
68. マイナを使うメリットを聞かれた。伝えても納得していなかった。
69. マイナないと！と有無を●だけで●をあげる方や補助金もらってる●だろ！知ってるど！と声を上げる方が極めて少いど●いました。
70. マイナと保険証両方持っている方が多く、事情を説明すると協力して下さいました。
71. マイナで登録をお願いしますと、患者さんへ伝えると、強制じゃないだろう！！オレは信用していない！！と罵声を浴びせられた。河野大臣が変わりに罵声を浴びればいい。
72. マイナカードの読み取りができず保険証を取りに戻っていただいた。
73. マイナンバーカードリーダーの画面操作、反応が悪い時があった
74. なかったが高齢者が多く、うまく使えず事務員のヘルプ必要
75. トラブルはないが、使い方の説明に人員をとられる。(カードリーダー使用法、医情点数の説明等)
76. トラブルはないが、マイナ保険証を作った方がよいかどうかの質問はよくある。
77. トラブルと言う程ではないが、「どうして出なさくてはいけないのか？」「個人情報をもやみに見られたくない」など、マイナ保険証を使う事に抵抗を感じる方はいる、印象を受けました。
78. トラブルという訳ではないのですが、端末の使い方を理解できない高齢者の方が大変多いですそのため1人1人への対応に時間がとられ、手間や面倒事は増えています。
79. トラブルという程ではないが、上手いかわなくて嫌な顔をされる。
80. トラブルというより、年齢が上の患者が多いため、機械を操作できず、使いづらい、保険証のままの方が楽との声が多い。(窓口で提出するだけだから)
81. トラブルではないのですがお声がけした時に国が信用出来ないから利用したくない、作っていないと言われました。
82. トラブルではないが高令の人はとても不安に感じていて、スタッフに相談されることがふえている。保険証の発行は、義務ではないでしょうかね
83. トラブルではないが、目視による確認が出来ないので、不安です。
84. トラブルではないが、マイナ保険証の利用者が少ないので、この間々保険証が使えなくなるとお互い困ると思います。
85. どちらかというと「やりたくない」という自己中心的登記マイナ自体は否定してない政府への不満だった
86. そもそも申請していない方が多く、申請していても暗証が分からず、確認できなかったり持ってるだけご保険証と紐づけしていない方が多い。
87. 情報間違いが多く患者さんに確認することがあります
88. カードリーダー使用時、近くの患者さんの目が気になる。暗証番号がみられてしまうと。

89. カードリーダーがうまく使えなかったり、時間がかかる等手間だなあとと言われることが多いです
90. カードが読みこめなかったり、資格確認ができなかったりして、結局保健証をお預りした。
91. オンラインで未資格表示される方に保険証の提示をお願いしてもマイナンバーカードがあるのになぜだと言われてしまふ有効期限の確認がマイナンバーカードではできない為、保険証の提示を求めた時にスムーズにご提示頂けない
92. エラーで確認できないことがある、高齢者に教えるのが大変、時間がかかる
93. あまり強くは言っていないのでトラブルにはなっていない。
94. 80歳代が●なので、マイナカードは持ち歩かないようにお●しています。
95. 現在マイナ保険証の利用率は10%未満であり上記トラブルに対応する余裕があるが100%(●計算では10倍)になった場合対応が厳しい。
96. 車いすの患者さんの対応が難しい・付き添いの人が操作する時暗証番号を覚えていない人が多い。・マイナ端末にマイナンバーを入れるだけ、または操作しただけで自動登録されると思いついでいる患者さんがいる、・操作が面倒、大変●わい→パスモやタッチ決済の様にカードをかざすだけにして欲しい、70才以下にだけ高額療養費選択にして欲しい。(70才以上は自動的に高額療養費設定にして欲しい。)操作方法が分からない人が多い・
97. 私は絶対作らない・(強用はしていないが)何故そんなに強用するのかの声が多い
98. 項目の説明文が難しく、対応の為業務が滞る(3人に1人くらい聞かれる)・カードリーダーが1台の為、同時刻の患者さんがカードリーダー待ちになる
99. カードリーダーが●ごと●なるため●が●は??トラブルときではいきませんが同●内の受診でも毎回マイナ checkをするという規則をご理解されていない方が多い、・高齢者の方が1人でカードリーダーの操作ができず、困っている方が多い、結局マイナ使えず被保険者で●いました。
100. 「問4」でチェックをしたトラブル
101. 「前回マイナ保険証使ったのに、今日も必要なのか?」「マイナンバーカードは任意なのに。なぜこうなってるんだ●」と説明を求められてしまう。
102. 「一度だけ●のつもりで利用したが、その後は、持ち歩いていない」と言う方が多い12月の廃止になってから利用するという方もいる、操作が一人でできず、スタッフが毎●フォローしている
103. 「マイナンバーカードの取得は強制ではないはずなのに!」と高齢者の方はかなり困っている。
104. 「そんなにマイナ保険証を推めるのは、お金をもらっているからだろう!」と文句を言われた、「確は機械は嫌いだ」という人もいる。マイナカードを持ってきても「私のパスワードは何ですか?」と聞く人もいる、「通知カードに自分で写真を貼ればマイナカードでしょ!」と言って、カードの申請について説明しても理解できない高令者もいる。スマホも携帯も持った事の無い独居高令者には、マイナカードは申請も●