オン資トラブル事例アンケート（第2弾）に寄せられた主な意見

Q4 で「あった」と答えた方にお聞きします。具体的にどのような事例だったのかお教え下さい

- 使える保険証のはずなのにオン資では該当しないと言われた。保険証とは違う保険証内容にオン資が変えたので、そのままレセを出したら間違っていて返戻された。（自動で振り替えてくれたので助かりましたが）
- 世帯人数の変更により３割に変更。紙の臨時の証明書と本人の証言により、オン資とは違う割合負担で登録した
- １割が２割と表示される
- 保険証の負担率が切り替わった方
- 以前から３割負担で通院していた患者が、顔認証付きカードリーダーで資格確認を行ったところ、受付パソコン画面に１割負担と表示された。神奈川県後期高齢者医療広域連合に問い合わせて１割ではなく３割負担であることを確認した。現時点では、ベンターのシステムのプロトコルに問題があって、70 歳以上の高齢者の場合、顔認証の質問に対しておよそすべてを「同意」としないと誤った負担割合が表示される可能性があると考えている。このようにプロトコルに問題があるベンターは他にもあるらしい。
- 多数
- ６月中まだ 70 歳以上の方は従来の保険証を使用していたため
- １割が２割だった。２割が１割だった。
- 画面に患者さんの負担割合がでない（割合を確認できない）
- 70 歳以上の方の来院はなしです。
- 前月まで３割だった方が翌月該当なしと表示され１割負担とされたが実際は負担増の変更はなく３割のままだった。
- 社保から国保に切り替えのときに負担割合が異なりました
- 他人（夫や妻、子供）の情報が入っていることがある。
- 70 歳未満なのに２割負担と出た人もいる。
- 割合違いは比較的頻度が高く発生している。
- オンラインで割合が多く表示された
- 後期高齢者はみんな１割負担で入ってました。
- ３割負担が２割と表示された
- 負担割合が取得できないことがあった
- 限度額の区分が違うことがありました。
- 保険証は１割、マイナンバーオンライン資格は2割と表示された。
- 区分が違いますといったエラー表示が出ることがある
- ３割が２割と表示された。
- １割→2 割
- 70 才以上はなかったが、6 歳未満の小児に『高所得（イ）Ⅰ現役並Ⅲ』と）表示された
- 現役の方が一般で表示された。
- オンラインの時は保険証を見ないので相違に気づけないのと、保険証を出された場合はオンラインと照合することではないので特に気付いたことがありません。
- ３割が２割と表示された
- １割から２割に変更されていたが、反映されていなかった。

- 70 歳以上で使った人がいないため（わからない）
- 3 割が 2 割、2 割が 3 割と表示された
- 3 割が 2 割、2 割が 1 割と表示されていることがあったので券面で割合の確認をしています。
- 保険証にマイナンバーを届出できておらず、オンライン確認ができないことが多い。（資格がありませんと表示される）
- 3 割が 2 割と表示された
- 保険証 1 割上限 18000 と公費マル障　マイナ 1 割上限 8000 円　区分 I
- マイナンバーしか持ってきてないと、確認もできない。
- 負担割合が違かった 3 割が 2 割
- 前期の方 2 割が 3 割で表示されます（1 件）
- 1 割→2 割が 2 割→1 割　どちらかは忘れてしまいましたが…
- 負担割合の相違
- 70 歳以上の方の持参など資格取得年月日がちがう・住所の全角。半角ちがいでエラーとなるなど
- 負担割合が違っていた
- 1 割表示だが本来は 3 割だった
- マイナンバーからの情報で負担割合が変更になったが、保険証の情報と相違があったので保険証の割合を優先して設定を戻したケースがあった。
- 3 割が 2 割と表示された
- 負担割合ではなかったですが、高額認定の相違は数件ありました。
- 70 才以上で使った人いないため
- Q4-1　わからないも選択
- 誕生日が来ていたため 2 割が 1 割になっていた。
- オン資だと負担割合がわからないこともあり結局保険証を見せていただき確認するため手間がかかる。
- 2 割が 3 割と表示された
- 負担割合が表示されない
- 頻繁にあるわけではありませんが、負担割合が表示と券で違ったので区役所へ尋ねたりした事はあります。
- 負担割合は反映されないとのことで保険証を提出してもらっています。
- 3 割 or2 割まちがえて表示
- 3 割が 1 割と表示された。1 割が 2 割と表示された
- 3 割が 2 割と表示された
- 保険証 2 割　オンライン資格 1 割　保険証が正しい
- 保険証は 2 割→資格確認相違あり表示出て 3 割と。
- マイナンバー使用の人には保険証をだしてもらわないと間違いがあってもわからない
- 後期高齢者保険証券面が誤り　市役所にてカクニン済　患者手元に新しいものが届いていなかった。 オンライン資格画面　正
- 鎌倉市後期高齢者がオン資にて 2 割負担となり会計した後で、住民健診受診時に住所確認のため後期高齢者医療証で 3 割負担が判明し、差額を清算した。
- 3 割が 2 割と表示されたことがある（負担割合の相違）
- 住所が違った
- 割合の相違はなかったように思います

- 3 割なのに 2 割のまま
- 3 割が 2 割と表示された
- 3 割と 2 割の方が 1 割と登録されて会計を間違ったことが 3 回ほどあった
- 高齢者来所されないのでわからない
- なかったと思う
- オン資上ではまだ事例としてないですが、レセコン上で正しい負担割合の確認がとれない。限度額情報の提供に同意しないと一般的な割合でよみこんでしまうベンダーの仕様。
- 3 割が 2 割と表示された
- 3 割負担が 2 割と表示された
- 1 割が 2 割と表示された
- 3 割（2023 年 7 月 31 日までは 1 割）と記載のある保険証
- 1 割が 2 割、3 割が 1 割と表示され数件が返戻された。
- 2 割負担が 1 割と表示された
- 3 割→2 割など
- 2 割が 1 割と表示された
- 2 割が 1 割と表示された
- 負担割合が違っていた
- 3 割が 2 割と表示された
- 「負担割合」に相違はなかったが、試しに 2 割と 3 割どちらでオンライン資格確認してもエラーにならない
- 3 割が 2 割と表示された
- 3 割の人が 2 割と表示数名いらっしゃいます
- 3 割が 2 割と表示されるのと同じ事例があった
- 原本が 2 割オンライン資格確認をすると 3 割で表示された
- 1 割負担の方が 2 割と表示された
- 資格確認をした後に、所得区分を修正せずに再設定すると、所得区分の方の負担割合に変わってしまい、資格確認が反映されない。
- 3 割が 2 割 1 割と表示された
- 割合が違うとコメント表示が出た保険証確認したら正しかった
- 2 割が 3 割と表示された
- 1 割が 2 割と表示された
- 3 割→2 割で表示
- 2 割が 1 割
- 2 割が 1 割のままだった。（前回登録が 1 割で、変更されていなかった）

Q7. オンライン資格確認システム導入後の窓口業務に関して、意見をご記入ください。[例：読み仮名や住所がちがう、●で表示、そもそもデータがない、などトラブルがあった]

- フリガナの小文字が大文字になる
- 現住所が入っていないケースが多くあり、修正作業が発生。また、保険情報は合っているのに認証されず、たびたび健保への問い合わせ業務が発生する。
- マイナンバーカードだけになると、問い合わせ先健保の情報が無くなるため、問い合わせさえ出来ず、混乱

が予想される。

- 新しい保険資格が反映されず、古い保険資格のままのケースがあった。
- 保険証が変わっていないにもかかわらず、保険資格無効と表示される例が発生し、混乱を招いている。
- 登録が無いというのが明らかになる
- 保険があるのにオンラインで無しとなることがある
- 設置したものの、稼働していないのでわからない。
- 全くデータが出てこない
- マイナンバーカードで受付する際、高額医療費制度を何も考えず多くの患者さんが「利用する」を選択してしまうため、知らないうちに区分が入力される。毎回「利用する」を押してくれれば良いが、忘れて押してくれないと、今度は「利用する」を押さないと区分の更新ができない為、また返戻になる恐れがある。
- データの反映がない　旧漢字の表示、顔認証が出来ない方がいる
- エラーがよくあり、保険証で確認することかある
- 利用が少なく、今のところ判断できていない。
- ●表示、住所違い、確認不可、新しい保険情報ありの表示
- 全体で住所は記入されていない。フリガナの誤り（ョがヨになっている）、漢字の誤り（ヶがケになっている）、難しくない漢字でも●になっている（樋、隆、吉、高など）
- 交付日の間違い、半角、全角数字の違い
- 名前が常用漢字以外は●で表示される。
- 利用者が少ない
- 住所が違う、●で表示、データがない
- 過剰に個人情報が漏れるのではないか？　保護袋付けたままで読み取れない為にクレームを受ける　など色々違う受付対応が増えたと思います
- 保険証との紐付けがされていない。保険変更が即時に変更されなかった。
- 顔認証がうまくいかないケースが多い、オンライン資格確認のデータが保険証と違っていることがあった
- 受付での対応のため、負担が増えた
- 保険加入されていても確認が出来なかったり、既に無保険であるのに保険があるような結果が出た。
- 住所がちがう
- ●表示が以外と多い
- 住所が違う
- ●で表示、有効な保険証は持っているものの該当資格なしと表示、などのトラブル。そもそもマイナ保険証の利用者がほとんどいない。
- 手間がかかりすぎ。種々トラブルがありすぎ。
- 何ら問題なし。むしろ返戻などが減ったので効率が良くなった。
- 保険変更があったにも拘らず、マイナカードに反映されていない事例があった。
- 保険証を提出された防衛省管轄の自衛隊の患者さんに対してオンライン資格確認をしたら〝該当者なし〟であった。念の為、後日に自衛隊に確認したら自衛隊ではマイナカードには反映させていないとのこと。
- レセコンとの連携の問題かと思うが、資格確認できていてもレセコン上でエラーが表示される
- 負担割合が表示されないため、紙の保険証を確認する必要がある
- 読み仮名の相違、住所の相違、●で表示
- 使い方がわからない高齢者に付き添っての説明で手が掛かる。例文にあるようなトラブルはすべてある。

- 黒丸で表示はよくある。
- 保険証で確認し、オン資のシステムを通した時に「資格がない」と出た時が困ります。
- この方はたまたま再診の方で返戻はありませんでしたが、初診の時の扱いが困ります。
- ・住所の未入力
- ・名前が●で表示される
- ・読み仮名のカタカナが全て大文字
- ・名前が●で表示され、さらに読み仮名が未入力であり患者さんの名前が分からない
- (住所の未入力や名前の表記揺れがあると、マイナ保険証で無効と表示となった際に利用できるとされるシステム障害モードでの検索時の必須項目において患者さんの申し出と差異が生じて検索できないのではないかと不安です)
- ・カードリーダーからの読み込みが遅く患者さんを待たせてしまう
- ・期限が切れているはずの保険資格が有効と表示される
- 接続出来ない、社保家族が2割
- ●で表示、そもそもデータがない
- データ更新が遅い。紙カルテなので今まで通り保険証を確認したい。医療証は紙で確認なので保険証と合わせて一度に確認した方が手間が掛からない。
- 期限切れの保険証でも有効な場合があった。氏名の小さいユ・ヤ・ヨなどが大きく表示され、電子カルテの名前検索が困難になった。
- ない
- 車椅子で立つことが不可能な高齢の患者様の顔認証をすることができなかったので4桁の暗証番号をお聞きしたら「知らない」とのお返事でした。
- 患者さんの不信感がある。医療機関の責任ではない事を政府に広報して頂きたい。
- 同意したかの確認に、多少手間がかかる
- 例の通りのトラブルがありました
- 興味を持つ方が少数で業務化していない
- 高齢者が何度来ても資格確認端末の操作を覚えてくれない
- 再診患者が、初めて顔認証付きカードリーダーで資格確認を行った際には、かなりの例で「現在の保険とオンライン資格が一致していません。」の表示が出る。「有効期限開始」「資格取得日」が紙の保険証と異なる、被保険者名が空欄となっているといった相違がある。オンライン資格の情報を入力すると次回からは問題は生じない。
- ●表示の確認、読み方確認画面が表示された際の対応がある。
- マイナンバーに保険情報が登録されていないのか、うまく読み込み等が出来ない時に病院側にクレームがあり、対応に苦労することがある。
- ●表示の方1名いた。
- なかなか、顔認証がされず、面倒だと、保険証に戻られる方もいる。
- ●で表示される。読み仮名や住所がちがう。有資格者でも無資格と出るトラブルがあった。
- 読み仮名違い、●で表示、資格問合せでデータ無し、顔認証出来ない、目視確認操作でもエラーになり全て再起動しないといけなかった
- 読み仮名が違う・●で表示・そもそもデータがない
- 導入工事が7月後半に終わったばかりで運用を開始できていない。

- 資格があるのに、ないと表示されたケースが数件あった
- 負担が増えた
- 正しい保険証でも該当資格なしと表示されることがよくあるので確認に手間がかかる。
- ●で表示多い。読み取りに時間がかかり、受付が遅れる。面倒だとマイナ受付をしない人が多い
- 旧漢字がオンラインで表示されない
- 保険組合の方で入力されていない事例が多いようです。
- 紙レセプトなのでとりあえず問題はない
- 住所が入っていないなど
- 番号違いで返戻になったケースがある。
- 保険証変更後に古い保険証のデータのまま変わっていなかったケースもあった。
- 読み仮名がちがう。国保と後期の有効期限が消えた
- 今のところクリニックにとって全くメリットはありません
- 資格確認できなかった
- 読み仮名が違う、住所が違う、データがない
- こちらに入れているシステムの問題の様ですが高齢者以外で変な割合が表示されたり、変な番号が表示される事があります
- ●表示も結構見られ、結局いつも保険証もご提示頂き対応しております。
- 名前の漢字の表示が違う、保険者番号が正しく表示されないので手入力
- データの移行が遅く、変更の対応ができていないケースが多い。
- 読み仮名の違い・資格なし・●で表示
- ●で表示、そもそもデータがない、該当なしが多い、1 つのマイナ保険証に複数登録
- 読み方が違うとエラーがでてくる。住所違う時もあり。つながってない企業があるので、マイナンバー使えない時は本人知っているのか？不安。警察、国保連つながっていないですか？何故？
- 漢字が●表示の時がある。
- 高齢の方等は写真認識しない、パスワード忘れの方もいます。自分のマイナンバーカードに保険証がひもづけされているかどうかわからない方もいます
- 医療証も連動してほしいです。
- 保険証忘れでも確認できるところは利点。マイナンバーオンリーだと保険切替直後に困る
- 読み仮名の小文字が大文字表記され、名前の検索で引っかからなくなってしまう　例）リョウコ→リヨウコ
- 枝番が記入されてないのでオートで入力されて困っている
- たまに●で表示されるときがある
- ●で表示される
- 上記の例すべてあります。朝、受付が混雑してるときにマイナカード受付で手間取る人がいる（カードの向きなど）と、そこで渋滞してしまう。
- 読み仮名、漢字がちがう、●で表示される、住所データがない
- ・該当資格なしと表示　・保険者での紐付けがきちんとされていないケースが何件かあった。
- マイナンバーカードの制度に対して窓口で政府の文句を言われる事があった
- まだ利用者が少なくトラブルはなかった。
- ・資格取得年月日が違う
- ・住所の全角・半角ちがいでエラーになるなど

- ・本体のトラブルもあり
- 患者名が一致しないエラー表示があった。オンライン資格確認に時間がかかり瞬時に資格有無が分からない。また、就職など保険変更直後は反映されていないことが多く「無効」や「資格がありません」など表示され、オンライン資格確認が正確なものか不明。
- 特定健診結果が見つからなかった方がいた。
- データなしと出る事例は多い
- ▼保険証変更が直近であった方の対応に困る→システム反映されない。自費 100％でいただくしかなく。▼読み仮名が反映されない事、何度かあり
- 氏名フリガナ小文字が入っている人と入っていない人とバラバラ。保険証が未入力、何もデータ入力されていない。古い保険証のまま入力されている。入力されていた住所等の情報が消去されている。
- 4 月～5月でトラブルがあり、6 月～なるべく保険証での受診をお願いするようにしています。（Q3の補足）なるべく保険証の提示をお願いしています。当院はオンライン請求未実施のため、患者さんへの不利益はないと思い説明の上保険証でお願いしています。
- オンラインのような不確実なものは使えないと思う。患者さんも使いたくないとのことなので。保守の料金だけ払わされている。
- （Q4の補足）オンライン資格確認システムは一度も使っていないので
- 認定→認定外（高額療養費制度）になるのがよくわからない（仕組的に）
- 社保から団保に変更していたがオンラインでは社保のままだった。患者様の申告があったため一時自費扱いにしました。
- 患者名などに●という表示が出る
- オンライン資格が無効と表示されるが、確認をすると問題がないことが多い。
- 新しい保険証の登録がなく資格なしと表示（切り替え後が多い）
- 住所がない
- 氏名がカタカナ、●表示
- ●で名前の表示があり、漢字がわからない
- 顔認証できず、暗証番号を忘れている方は目視で OK としている。顔で必ず認証で
- 資格確認の回線の混雑のためか確認するのに時間がかかることがある。
- 名前や住所がそもそも入らない。
- データがありません表示で生活保護のため、マイナカード大丈夫ですとの説明に困った。機器トラブルでマイナカード確認できず保険証も持参されていなくて確認できなかった。
- ①1 週間前に国に入り、保険を発行されているのに、2 年前の日付で資格を喪失している
- ②無効や切れているならまだしも、該当なしのメッセージはどちらなのか？困ります。
- 該当資格なしエラーが出てくる時あります。確認業務が増えてます。マイナンバー確認だと、診療ヒントとなる職業がわからない為、診療にも影響が出ます。
- ●で表示
- 名前の漢字が●で表示、顔認証エラーで読み取れない、連動するよう設定していても反映に時間がかかる
- 保険証の切り替え直後だとデータがない事がありました
- カードを読み込まない
- 住居表示（番地）が○○番地の○と正式名称で入力していないと変更しなければならない
- 名前の漢字が●で表示される人がいる

- 後期高齢者の保険証での読み取りができないときがある
- 読み取りはできるが、認証画面に名前が表示されないときがある公費医療の番号が正確に読み取れない（桁が足りない）
- 毎回同意するかしないか、同じ質問に答えなければいけないので、時間がかかるし、患者さんが負担に感じている
- マル障等の医療証は別で読み取りのため、マイナ保険証にすべて入れてほしい
- トラブルだらけで患者からは「こんなシステム必要ない」と絡まれることが多い。
- システムエラーが起こるとひどい場合、全システム（オンライン資格確認だけでなく、電子カルテシステム、ルーター、ファイアーウォールなど）の再起動が必要になる。
- 電子処方箋システムが使い物にならない。
-
- 今のところトラブルはありませんが、利点もありません。
- ●や■の表示が多い。ふりがながない人が多い。
- トラブル多すぎるので医療機関へもっと補助金出すべき
- 後期高齢者は高額認定欄がすべて0で入っていた
- マイナンバー受付をしたところ旧保険証で登録されてしまい、返戻となった。
- 外国籍の方の名前が違う、資格がないとの表示があった
- 新たな保険証でデータが反映されていないケースはあります。
- 旧字体は総じて●なので確認できない。家族で子どもの分だけデータが返ってこない。データがない場合保険者へ連絡したほうが良いのか、法人として判断に迷っている。そもそもデータ入力作業が遅いのか追いついていない印象。一日一件あるかないかだけでも対応に苦慮しているのに、紙の保険証が廃止されたら受付を増やさないと対応できない。
- 受付窓口が狭くて機械の設置で大変混み合って仕事が1つ増えて煩雑になります
- データが無い方への自費対応についてのトラブル。（患者さんからは何で登録されていないかが解らない）割合の表示がほぼ違う為患者さんに高齢者受給者証の表示をお願いする手間が増えた
- 同じ作業を何度もくり返しているので、受付処理にすごく時間がかかり、何のメリットも感じないです。
- 保険が変わっているのに、新しいデータが入力されない。
- 読みがなちがいで●表示、カルテも上書きされなおすのに（戻すのに）手間がかかる
- データーが取り込めない
- 登録●住所と現住所の●●●、氏名の漢字が●で表示（●●●保険証を）
- オン資システムにスタッフを1名とられることになるが、そんな余裕はない。
- 記号番号が全角での登録で、保険追加の選択になってしまった。登録されている保険情報が、古いものだった。
- マイナ保険証の人の点数がとれない時の消す作業が増えた。
- マイナンバーで医療証（乳児、障害、一人親）と負担割合証の確認が出来ないのは不便です。
- 通信障害で1カ月以上前から使用不能。業者は修理に来ない。
- カードリーダー操作完了後、一定時間経過しないと、資格確認できないことがあった
- ありません
- 名前や記号の入力を間違えている状態でもオンライン資格確認が有効になり返戻になった。
- 使う方が少ないので、トラブルもありません。今のところ。

- 登録のカナが違います。資格なし等のトラブルがあった。
- 枝番は教えられないと言われた。自衛隊、財務者のは電子化していないと言われた
- 有効期限の表示なし、割合の表示なし
- 住所が違うことを伝えてもらってもなかなか反映されない。保険組合は訂正しているそうで、いつ、どのタイミングで直るのか不明。住所の入力が自治体で統一されていないのか、横浜市国保はそもそも入力されていないのか。
- ●で表示、住所表示の相違、読み仮名が違う、保険証のデータが違う。
- ありません
- 保険変更があった際、情報更新されていなかった。
- 有効期限が入力されていない
- 資格なしと表示される、住所が古い。
- マイナンバーの登録ができておらず、保険証持参していてもオンラインでの資格確認できない人が多数いて困る
- 高齢者の方への操作補助は大変時間がかかり、受付業務に負担となります。
- 顔認証がうまくいかない方が多い。
- 双子の患者さんの 1 人が毎回エラーとなる。マイナを使うのが怖いと言われることがある（高齢者）。自衛隊の保険証で該当ありと該当なしのパターンがあり、わかりにくく不●●。
- カードリーダーが診療時間に使えない時間が時折発生する。
- 住所が違っている。名前の表示が出ない。
- スタッフも相手の個人情報の取り扱いに慎重になる。（ストレス）
- 読み仮名や住所がちがう、●で表示、そもそもデータがない、など
- 旧漢字は●で表示される。
- データなし、フリガナなし、●表示、困ります。
- 保険者のオンライン非対応の方が数名いました。
- 顔認証ができなくて苦情が多い。
- カードリーダーを使用する方は今のところ 1 人もいません。社保で枝番の記載されていない保険証持参された患者さんの枝番の確認作業は●●●●
- 名前の読み仮名が違っていた。
- 読み仮名や住所がちがう、●で表示、そもそもデータがない、原本を確認しているのに［電子資格確認による返戻］証回収後という返戻がきた
- ・新しい保険証の情報が反映されずエラーとなる・カードリーダーの操作がしにくくすぐタイムアウトとなりご高齢の方にはムズカシイ・●字で表示が多い
- Q6 に記載
- 住所が出てこない。資格に「例外が出ました」となって説明書にもそれについての説明がない
- 読み仮名の違いが多い、医療証内容が入っていない、保険変更の反映が遅い、TEL 対応が 24 時間でない（早朝、夜遅く、休日）
- 使いにくく、必要性を感じない。仕事が増えただけ。
- 電子カルテと連動していない（カルテメーカーが未対応）ので、全く使いものにならない
- 記号番号が全角での保険追加の選択になってしまった。登録されている保険情報が古いものだった。
- 名前が●で表示、データがないと表示されてた方が数名いらっしゃる。たまたま保険証をお持ちなのに、違う

と表示された。

- 保険変更で新証の原本を所持しているのに、オン資では「該当無」と表示された
- 読み仮名、住所が違う、等があった。保険の変更前後でデータが新しくなっておらず、保険証で確認をし直した。
- ●で表示、そもそもデータが無いことが何回かあります
- 昨今の報道後、マイナカードを使わない、情報確認不同意が多く、加算点数の算●●苦慮している。
- 有効期限が表示されないので、結果保険証を提示いただいた。
- 別の患者様に表示された。
- 患者への説明が大変。
- データがなく保険証で確認したことが数件ありました。有効期限がまだあるのに期限切れという方や顔認証ができない方などいました。該当なしの方も数名、保険者に確認取ると資格ありでした。
- ●で表示(よくある)、漢字が出ない、1 人 1 人時間がかかる
- データをおもちでない方もおり説明に手間がかかる
- うまく読み取りができなかったが紙の保険証をお持ちだったので助かりました。
- フリガナが違った
- ●で表示、データがない、住所が違う
- 資格喪失のデータがそのままでした(社会保険)。本人は新しい保険証になっていると会社に言われたそうです。(Q2補足):(連動を)お願いしてるが、7 月予定だったのが延びて 9 月予定になっています。
- フリガナが全て大文字、●で表示、そもそもデータがない、何もヒットしない
- 名前にスペースが入っていたり、●で表示されない時がある。まれにオンラインで照会できない時がある。
- カードリーダーの読取りがコンピュータに反映しないことが多々あり、件数(カードリーダーを使っている人)が少ない割にトラブルが多い。
- 住所がちがう、●で表示　有
- PC とオン資システムの不具合がしばしば発生し困っています。
- 読み仮名がエラーになったり、住所の一部が?になっていたりした
- 保険証とオン資システムで表記が違う(旧字体など)、そもそもマイナ保険証が読み取れない等
- 例のトラブルあり
- オンライン端末の不具合が多く、マイナンバー受付不可な時間が発生する
- 読み仮名の相違時々あり。めんどうなので読み仮名を変更してマイナンバーからの情報にあわせます
- 1 日のみ機器がうまく作動しないことがありました。
- カメラの読み取りがうまくいかないことがあり、手入力する等あった。
- 当院では 4 月から導入していますが、機器の操作を毎月行うのは面倒だと言って、利用される人数は増えていません。
- 住所の違い、保険証は有効なのに資格情報がないと表示など
- ジュンヤなど小さい文字が保険証ではジユンヤと大きい文字で登録されていると PC が別人と認識するのでうまく連動できていない時がある。
- そもそも初診で使う高齢の人がいないのでトラブルは少ないですが、今後が心配です
- カナに差異・資格なし→保険証で資格ありと確認
- 住所が違う、会社がかわってないのに無効となる場合がある
- ●で表示、新しい保険への切り替えになった方だとデータがないことも、機械やシステムのエラーなど

- 保険証の有効期限が確認できない
- 間違いがないか、いちいち確認しないといけないので大変
- Q-4…多分増加します　機器設置でレセコン、電カルが不具合となり調整してます。
- 同上！ほかに資格取得年月日が違うのが多数・名字
- 子どもは成長するためか顔認証ができない。→パスワードが分からず、使えないことが多い。
- せめて使い方の説明を市や区でやってほしい。医療機関にまる投げされてもいっぱいいっぱいです。
- 保険証とデータに違いがある。枝番があったりなかったり。あやまりが無いのにあやまりがあるようなコメントが出てくる
- 何度ためしてもカードリーダーでよみとれないマイナカードがあった（データなし？）●で表示の方もいる。顔認証できないカードもある
- 利用者が居ないので、無駄だったと思う。
- 一度だけ別人が表示された。
- 新しい保険内容、保険変更が追いついていない　住所が入りきらない（空間が多い為）
- ●で表示よくある。データが更新されてない人も多い
- データがうまく反映されない時があります
- 住所にスペースが空いているため、そのままレセコンのデータとして使用出来ない。使用する方がほぼいないのでいざトラブルが起きた時の対応が不安。
- 読み仮名や住所がちがう、●で表示、そもそもデータがない、などトラブルがあった
- 有効期限がでない。電カルの会社から 70 才未満のデータは限度額など正確にでないと言われてもいる
- 健康保険証とマイナ保険証の不一致がありました
- オンライン資格確認システムで該当なしと表示されても、健保組合に電話で確認してみると、資格ありだったりした側が数件ありました
- 資格確認のみに使っただけですので、特に問題はありません
- ご高齢の方のカードリーダー利用がスムーズに行えず、受付業務が滞ってしまう事がある。
- 資格なしと出てきた。一応保険証で確認したが漢字がなく●と出てくる
- 例の内容全てありました
- 上記の例はもちろんのこと、保険変更しているために古いデータのままだった。外国人の氏名がローマ字と漢字で表示され、それぞれフリガナがふられていてン移住になってしま
- ローマ字（フリガナ）・漢字（フリガナ）
- KANAGAWA（カナガワ）・神奈川（カナガワ）　※211 番のアンケート参照
- 保険証変更の方は資格確認できない例がある。マイナンバーだけ持参しても資格確認できないため、結局保険証必要である
- 確認が取れず自費になることがある
- 資格がないと表示される。住所が古い
- 保険証が変更になった時、わからない時があった
- 資格確認が何度しても出来ず保険証確認をさせて頂くことになってしまい、（他の患者は出来たのに）患者が不機嫌になってしまった。
- 差異がないのに「差異あり」と出て確認に手間がかかる
- 本体のトラブルもあり
- 保険証の情報が旧情報で返戻になった　住所がちがう（本籍地になっていて現在住んでいる所ではなかっ

たり）

- 住所がちがう●で表示される等があった。自立支援医療等は未だに手入力である。
- 高齢者が多く、負担が多い
- 国保はカナの違いがあるとよく出るが合っているのはそれが多発で表示される
- 横浜市国保はデータの方にフリガナが入ってないのか全員フリガナの不一致として、エラーがかかってしまう。横浜市国保のデータベースにフリガナは入っているのでしょうか？
- データなし、氏名●、ふりがな誤りの表示でるも、入力誤りなしのケースが多い
- 保険変更が出来ていない
- 資格確認情報は 100％の信頼度でなければ存在意義がないということを実感し、今の状態はそうではないため、全く信用しないようにしている。資格確認をすることで悩みが増えてしまっている。
- また、「そもそもデータがない」トラブルを一件経験したが、各所に連絡してみたものの、皆管轄外とたらい回しにされ、当事者意識の低さが目立った。
- トラブルになった際にその件に要する時間が多大であり、しかも解決に至らず、業務の障害になっている。
- 健保の入力エラーによりマイナ保険証ご利用の患者様診療分が返戻になりました。
- 2 人に 1 人読み込めないので、ほぼ電源を入れてない使用をすすめられる状態にない。
- 保険証の有効期限、公布日の記載の相違
- カードリーダーの読みとりがコンピューターに反映しないことがたたあり（件数（カードリーダーを使っている人）が少ない割にトラブル多い。
- 読み仮名や住所の違い、●で表示データがない・住所はあっているがオンラインでのナゾのスペースによる「ちがいます」の表示した
- 当院のシステムは患者氏名をカタカナで判別するが、横浜市のマイナンバー健保はカタカナ入力がされていないため、読み取れない。国保に連絡するがベンダーの問題といわれた
- 生後、間もない子のデータは、すぐ反映されない。読み取りに時間がかかりすぎる
- 年寄りには対応が困難！！
- 持って来る者は、ほとんどいない。住基と同じく、そう大なムダだ。
- エラーが多い時間がかかる
- まず利用する患者様が少ない
- 確認出来ませんと出るが患者様にずっとその保険証を使用との事がある
- 名前のふりがな（小文字が大文字）、●で表示がありました。
- ●表示が分かりにくい
- 住所登録がされていない、住所地がちがう、●で名前表示、データーが未登録
- 今トラブルが多いため、そもそも使用していません
- オン資で保険証のチェックが即できるので便利だと思う
- オン資は毎回操作していただくことを知らず、説明したが患者さんは納得されなかった。色々情報の周知が不足しているように思われます。
- 例に示した通り住所、●表示、ローマ数字が不備あり
- 該当資格がない、資格状況、保険証の変更状況を患者様にご確認くださいと表示されることがよくある。住所表示が現住所と違う場合が多い。データの登録の仕方が統一されてない為、保険情報が一致することは絶対にない。
- 1 日から保険変更の方で 1 日に来院したが反映していなかった。後日（月内）来院で確認した。

- 当院では現在までトラブルなし
- ①移転前の住所であった。②新保険となったが患者さんは変更ないと言っていた。
- 旧式の漢字は●で記されていてわからない。（間もなく）保険証が切りかわった→「適用しない」出る→資格証明書を確認したい→保険者「適用なし」と返戻→再度提出するどうなることやら
- 読み仮名、●で表示、そもそもデータがない　マイナンバーカードの期限切れで保険情報が確認出来なかった。
- 住所がちがう　よくある事です　患者も操作が慣れていないので、カードリーダーの操作画面を受付でも見れるようにして、操作に不備があるか否かを確認したい。
- 暗証番号忘れ
- 資格がないと表示される事がある
- 読み仮名、●表示はよくあります。現物確認できるのに、オンラインでの資格確認でっきなかった件が数件ありました。
- （保険証が無効です）と何回も出たが、返戻などはない事例。
- 保険情報が直ちに更新されないので、電話で保険者に確認している。オンラインの意味なし
- 読み仮名や住所がちがう、●で表示　これらはよくありますが大した手間ではない。
- 住所が転居前のまま、住所が入ってない、●での表示が多い。資格があるのにエラーになり保険組合に問い合わせする事がよくあります。
- データがない方がいる。Q4 の高齢者の負担割合が反映されずマイナンバー受付しても保険証提示していただくため、患者さまは不服そうです。
- 持参している限度額証とオンライン資格確認で区分が異なることがあった
- 利用者が少なく、まだトラブルもありません。
- 該当資格がないの表示が出る事が多い。その都度保険証確認するので、結局二度手間
- 読み仮名や住所が表示されないケースでたまに見られるが、ご本人に確認しているため大きなトラブルはない
- システム自体のトラブルで何度も業者に対応してもらった。
- ●での表示、データが全く入っていない、住所が違う場合の確認が難しいケースがあった etc
- 限度額認証の有無
- 最新のデータ情報が反映されておらず、有効な資格なしと表示され、確認に時間がかかる。名前が一部●で表示されていることがある。
- 通信エラーが多い
- データが入っていないときもある
- 有効開始年月日が資格取得日ではなく、甲府年月日となっており有効期限が合わない。●で表示され紐付けが困難な時がある。国保など取得してから半月経ってもデータがない時がある。→保険者への問い合わせが大変
- 読み仮名、住所、世帯主などが違う。●で表示される。データがない（転職して 1 ヶ月以上かかっていた。）
- ①期限切れで確認できなかった。②カードリーダーが顔認証せず、又パスワードも忘れてしまっている。
- データがない人がいる。レセコンへの反映が遅いことがある。通信エラーが度々ある。
- データが読み込めない、保険証連携できてない　etc…
- 例に書いてある事全て、保険証が変わった人のデータが反映されていない（以前の保険証の番号のまま）
- 住所の相違　■での名前表示、資格喪失後の番号表示はありますが一番の負担は保険者へ資格確認の電

話を入れないといけないことが増えたこと

- 読み仮名や住所が違う、資格喪失と表示されてしまう
- 住所が文字化けしている。スペースが入っている。全く別人の保険情報が表示された新しい保険証ではないのに、確認ができない人がいる。(問い合わせて有効であると確認した)
- 現在件数が少ない状態で、いつもより作業が増えている。目立ってトラブルないが、今後対応に不安あり。
- マイナンバーと保険証のひも付けをしている方が、出来ていないというエラーがあった。
- 国保の時読みカナが入らない。名前で●表示される漢字がある
- 自衛官はオンライン資格確認対象外ということを知らなかった
- 読み仮名が違う、レセコンでは表示可能な漢字が●や□で表示(表示の記号がとういつでない為わかりづらい)変更になった新保険証(数カ月経過)のデータがない、有効期限の相違
- ●で表示される、限度額認定者証を持ってないのに表示される。
- 他もあるが特に外国籍の方の資格なしが多い→患者様に確認すると資格ありと。
- 限度額認定証を持っていないのに表示される
- 読み仮名、住所の表示ミスあり。●で表示もあり。資格なしの方が多数。他の患者さんとひも付いているとメッセージがある。新しい保険証を登録しても、前の保険証も有効となっているのでオンラインで確認の意味がない。
- ・名前が登録上、ヨが大文字となっていたので、本人に確認したところ小さいョとのことだったが資格確認の方にあわせた(本人了解のもと)・住所が現在の住所とちがう(保険者の方でなおっていない)・旧漢字だと●で表示されるためこちらの登録とちがってしまう。
- 読み仮名が違う。(小文字が大文字になっている。ジュンコがジユンコなどが多い。又モチヅキがモチズキ)・名前の漢字がオン資に入っていない為、該当者なしになってしまった。(昔の漢字だからわざと入力してなかったのか、ミスか?)・資格変更時 5 日間の猶予を、とのことだが、日付がかわる 0 時に変更されなくては困る。負担割合の変更により窓口負担額が変わるのに、その返金、徴収など、更に業務が増えるし、その後来院しない患者からは徴収できない。負債を負うことになる。そのような場合(オン資で確認した場合)国が責任をもって、確認時点での保険請求を認めて返戻しないようなシステムにしてほしい。
- ●で表示、小さいカタカナ表示、読み方で(名前)差違あり表示　保険証新情報が反映されていない
- 資格が無効と表示されたが保険者に確認すると有効であった事例あり
- ※保険証変更のタイミング　健保側でオンライン資格カクニンがまにあうように工夫してほしい　保険証原本とオンラインの相違は混乱する。
- 資格のある方でも「資格なし」と表示される事が数回あった。
- ・保険証を持参しているのに「資格がない」となる。・国保の有効キゲンが入ってこない・切りかわったばかりの保険証を持参しているのに、1 日保険でOKと出る
- 読み仮名(例　キョウコ→キヨウコ)
- 住所氏名等が●で表示される負担割合が違う該当者がいない登録されていない等様々なトラブルありその際患者様に保険証の提示を求めても拒否されるることがあった
- 住所があっているが電カルの入力方法と異なるため赤字でエラーになるのは多い。読み仮名の間違いは時々ある。●で表示は最近減っている。
- ●で表示されることが多々ありました。機械の操作がわからず質問を受けることが多々ありました。
- 苗字が●で表示多々あり。名前読み仮名が反映されない。保険証変更ないのに資格なしと出てしまう。
- ●表示は何回かある。マイナンバーカードを見て漢字を確認した。常用漢字以外は表示されない?

- 旧字（漢字）が表示されない。使用期限切れが多い。
- ①読み仮名が違うケースが何件かありました。②該当資格なし入力の誤りが保険者の登録が遅れているのか分からないため対応に時間を取られます。
- 特定検診結果がわからなかった方がいた
- 読み仮名がない。氏名がない。氏名の一部が●で表示。住所がない。住所と郵便番号があっていない。家族なのに被保険者氏名がないなどのトラブルがあります。また医療証を持っている人にはそれを別に提出してもらわなくてはいけないのも不便です。
- 読み仮名が違う。●で表示データが無く保険証で確認するように言われた。続柄が空欄。有効期限が平成元年からの方がいてデータが最新ではない。
- 顔認証がなかなか認証されない時があります
- 読み仮名違う。住所が違う。●で表示。該当資格がないと表示され本人に確認するも変更ないというが保険証持ってきていない。
- 有効期限が反映されない
- ①マイナンバーカードに記載されているものは期限内のに対して、資格確認システムを通すと有効期限切れと出て使えないことが何度もあった。調べて理由はわかったが、患者さんに説明して理解していただくのが大変なことがあった。
- ②オンライン確認システムの機械でマイナンバーカードを保険証として利用するための登録ができない患者さんがいた。
- ③社保→国保へ変更された方がマイナンバーを持参して来院されたが、保険情報が反映されておらず自費にてお支払い頂いた。
- ④診療時間中にアップデートが始まってしまうとオンライン資格確認ができなかったり、カードリーダーの動作がかなり遅くなり業務に支障が出ています。いつアップデートが入っても良いように常に電源をつけたままにしていますが、アップデートの時間を深夜にするなどあまり支障がない時間にしていただけると助かります。
- 保険変更されている患者様の手元に新しい保険証が届いていたが、マイナンバーカードにはデータが入っていなかった。
- 読み仮名（例キョウコ→キヨウコ）
- マイナカードの氏名と保険証の漢字が違う。データ（資格）なし。
- 小児科のため、生後早めの月齢で来院したときにデータが整っていないことがある
- 名前のフリガナがない。●で表示。
- 上記全て。資格取得、有効期限がでない。資格なしと表示される
- 読み仮名、住所が違う、●で表示、資格がありませんと表示、ニュースを見てマイナンバーカード使用したくない人が増えた
- 紐付けされていなくて確認出来ず暗証番号違いで開けないロックかかった
- 該当資格がありません入力内容を確認してください。旧漢字が●などになっていた。
- 当院は電子カルテに保険証画像を取り込んでいることで、オン資で「該当資格がありません」の時に保険証がないと保険確認ができず自費扱いになるのではないか心配。
- 発熱外来を受けている当院として、コロナ疑いの患者さんのオン資をどのように対応したらよいか知りたい。
- 感染対策上、コロナの患者さんは診察室内、待合室にはいれず、外の駐車場などで待機するためカードリーダーは待合室にあり、外へ持ち出せないので読み取りできず使用不可となってしまいます。コードレスカードリーダーがないと仕事ができません。

- 読み仮名、住所が異なっていることがある。名前が●で表示されないことがあり、データがないと表示されないことがある。保険登録し、資格確認後、枝番や限度額がエラーで出力され再入力の手間がある。
- 住所が患者記載と違う。有効期限などの表示がない。
- 資格が表示されないことがある内容記号番号が違っていたこともある
- ・保険証には無い枝番がオンラインでは入っていた・保険証にある有効期限がオンラインには無かった　他
- システムの不備がある（高齢者保健の負担割合、有効期限）
- 髙が●で表示される。国保の時にふりがなが表示されない。ふりがなの半角が全角で表示される。国保の有効期限が表示されないので期限がいつまでかは保険証を見ないとわからない。
- 高額医療の反映が手入力変更になっているのに反映されない
- データが反映できない時がある。顔認証がうまくできない。
- 漢字が●で表示、70 歳以上の 3 割が自動で翅にされない。
- データを読み込めないことがある。●で表示され入力し直す必要もあり、業務が軽減されたとはいえない。
- オンライン確認時に資格がないと表示されることがある。保険者に確認を取ると資格はあることが多く、なぜ上記の表示をされることがあるのか、資格がある人は表示しないようにしてほしい。
- ネットワークエラーにより、資格確認ができない、またできたとしても確認に時間がかかりスムーズにいかない。
- 資格確認ができなかった。（直近で社保から国保に切り替わった）名前の一部が●表示になった。
- ①住所の登録が全角、半角の違いだけでも、赤く表示されるので紛らわしい。②自宅住所が全く違ったこと 1 件有。（本人にも確認）③●で名前表示の例は多数有
- マイナンバーカードを持っている人が少ない
- 案内することは増えたが氏名や住所入力の手間は減った。
- 資格はあるのにオンライン資格が取得できず、保険者に問い合わせるケースがあり患者も困惑している。
- 上記例+保険証のデータベースがリアルタイムで更新されていないケースが非常に多く、17 時以降や土曜日は市や健保組合に確認も取れず、対応に苦慮しました。また顔認証ができないケースもありました。
- ●で表示。読み仮名（ふりがな）未入力のため一覧に名前の表記なし。新しい保険証がある旨表示されるが、番号等は表示されない（更新されていない
- 希望者が今のところいません
- スムーズに資格確認ができないと窓口業務が止まり、ほかの患者様をお待たせすることになる。また確認がうまくできないと窓口スタッフに文句を言われたりする。
- ふりがながない。●で表示。国保の本人と家族の分類が違う。新しい保険証のデータがない。新しい保険証と古い保険証のどちらも資格確認ができる
- 保険証に変わりがないにもかかわらず、「該当資格なし」になるケースがある。読み仮名のエラー表示が出る。保険証が変わって数週間経過しているにもかかわらず「資格情報なし」になる
- 手間が多すぎ
- 旧の漢字が印字されない、住所のハイフンが？で表示されてしまう
- 前回受診時の保険証の割合と違うことはあったが（各保険証で受診）、マイナンバーカードでの受診時は保険証は出さないのでわからない。マイナンバーカードの割合を信じるしかない。住所で●で表示されることがある番地とマンションの部屋番号の間にスペースがなく、マンション名もない郵便物が届かないのではと思ったことがある郵便物は送らなかった。
- マイナカードの場合は、来院するたびにマイナカードで受付する必要があるということを知らない患者さんが多い。理由を説明することが手間である。オン資システムとレセコンが連動しているので信号が混線する場合

があり、業務に支障が出る。

- 横浜市の国保の人は(カナ氏名差異が出る)と出る場合が多い。文字化けが時々ある
- オンライン資格をしたら3割負担が100%自己負担に変わってしまった。本来ならば翌月から100%になるはずが当月より100%に勝手に変わってしまった。
- 表記入力については、スペース入れるか否か数字は全半角か旧字・難漢字はカタカナ表記など統一してほしい。協会けんぽの事業主家族の資格無効が数件あった。
- 他組合健保に無効表示を問い合わせたら、事業主の資格取得?提出の際マイナンバー番号記入漏れとの回答だった(3件)。すでに五年経過してマイナンバーのオンライン何とかとならない人が3件
- 4月1日は土曜日のため、特に年度の変わる月は今後も旧保険証を提示する人はあり得る。新社会人なんとかにもかかわらず家族証提示など
- 入籍、入退職、申告をしない方もいるので、この機会に保険資格の取得仕組みなど「何とか」も学ぶべきだが理解度にサポートの必要な層もある。オンラインで資格が確認できるのは大変ありがたくラインして無効は辛いとりあえず3割で対応して、後日正しいものを提示なければ、その●レセプトにコメント入れ、何とか返戻レセプトにならないようにしています
- 問診表に記入頂いている住所とちがう、●で漢字部分表記など原本があるものはそちらも優先していますが確認作業は増えた。
- ●で表示　多々あり、資格確認時資格なしと表示されるが保険組合に確認すると変更はなく資格があることが判明した事例あり
- 機器のエラーが多すぎる。住所変更が反映されていないことがあった。マイナ保険証の利点は何かと尋ねられるが正直利点は見当たらない。
- 3割の人が2割で入力される。ほかの人の情報が出てくる。名義変更されたのに反映されていない。保険証の内容とマイナンバーでの内容が違う。顔認証がされない四桁の番号忘れが多い。→保険証を持ってきていないため、確認が取れない。pc で割合と所得分が合わない。一月ごとに変わってしまう人がいる。結局手入力になるため負担が増えてしまうマイナンバーで登録しようとすると新患ではないのに新患になってしまう結局手入力になるため、負担が増えてしまう。
- ・資格があるのに資格がないと表示される。・患者様による誤操作がある。
- 転職後等で保険証の反映が遅く資格なしと出る事が何件かあった
- 暗証番号を間違えてロックがかかった方がいる。
- 医療証公費番号(マイナンバーカードと医療証の番号の相違)
- 完成されないシステムを押し付けられ、業務増大。収入低下の時世であるのに労力まで増大させられている感がある。
- 有効期限まで登録されていない為、保険証がないと確認ができない
- 住所がちがうトキがあった。
- 今まで4-5件であるがマイナ保険証で健診結果を見ることができた患者様の今まで見えなかった全身状態を知ることができ、安心して治療に専念できるようになった。
- 特に外国人の抜歯の際に、抗凝固剤服用の有無をマイナ保険証で知ることができたら革命的に治療が楽になると思う。
- オン資確認システムは特に外国人の氏名、カタカナ表記もアルファベット表記もあり、どのようなルールで入力しているのか。一文字でも異なれば無効表示になるのではないでしょうか。デジタル化を100%信用しないまでも非常に治療に便利な情報を得られる時代がきています。オン資確認システムには、まだ医療証番号も

含まれておらず、現行の保険証、医療証の併用は必須で、でもマイナ保険証の健診データ薬剤情報を併記は急いで進めてほしいです。

- 住所が違っていた(以前の住所のまま)。カードリーダーの操作に時間がかかる方がいるため、受付に行列ができてしまい受付業務会計業務が滞ってしまう。
- 読み仮名の相違、●で表示、住所未入力多数あり。
- 限度額認定証提供に同意または未同意の選択があるが、未同意の場合、所得区分の確認ができない。
- 保険証とオンライン資格確認での名前が違った。
- 保険有効確認をすると、ファイルが存在しないかアクセスできないとなる
- 保険者番号変更によるデータ失効のトラブル2件。→加入の保険者へ連絡し、加入の確認作業発生。
- タイムラグなく反映されるといい。
- 医療機関側とするとマイナ保険証のメリットが全く感じられない。
- [例:読み仮名や住所がちがう、●で表示、そもそもデータがない、などトラブルがあった]例に示したものすべて
- 読み仮名や住所が違う●で表示そもそもデータがないというようなトラブルが多すぎ。9 割強がトラブルもあり、結局、従来どうりの保険確認を行ない業務が増えている。
- 保険者のシステム登録が間に合っていないことが時々ある資格があるのに資格なしもある
- 無効の表示が出たが、ご本人は保険証に変更はないとのことでした
- 読み仮名違い、社保の資格はあるが厚生年金の手続きに不備があり、オン資には資格なしで表示された。
- 「資格該当者なし」が一日一件から二件。
- 何かしらのエラー時には、保険証原本 確認をしている
- 社保で住所が違うケースが結構あった
- 保変したばかりだと反映されていない時がある。
- 公費の紐づけがないのが不便で間違いの元になる。
- エラーが多く、受付に時間がかかる。
- 資格取得日が保険証と異なる。
- 古い保険証と新しい保険証どちらも有効になっていて間違いの元になる
- 読み方間違い、住所の●で表示、資格があるのに該当なしのコメントが出る
- 読み仮名が違う国保が多いがふりがなを入力違うとエラーが出る
- 氏名漢字の●表示の確認、公費保険有無の確認は二度手間になり、受付業務に支障が出ている
- 社保や限度額医療証などの負担割合情報が入ってないことが多い
- 無資格と出て問い合わせを含め患者様に迷惑をおかけした
- オンライン資格内に入っていた保険情報が旧保険情報だったために、患者さまに保険証を持参し再度ご来院いただくことがあった。
- 公費等医療証が確認できないため、意味がない
- 保険証の代わりというわりに、すぐに割合が反映しないことは非常に困る
- 年配の方が操作できず受付に渋滞が起き、ほかの方から苦情がくる
- 上手くカードを読まず手間が少し増えた
- 住所変更されてマイナンバーカードに新しい住所が記載されているのに、登録内容は旧住所で登録されている方がいらっしゃいました。
- 訪問診療において高齢の方の自宅での運用は困難

- 名前が●、住所の表示の違い、該当者なしは当然のようにあります。カードリーダーの使いかたや、トラブル、データ確認など手間が増え、更に患者からもクレームを受け付けに言われ、毎日スタッフは大変な思いをしている。
- 健康保険証の廃止を 2024 年秋と改めて表明しておりましたが、当院でマイナ保険証を使うごくわずかな患者さんでもデータの不備が多い現状を見ると、とても実用に耐えるシステムではないです。タイムラグ、各種さまざまな医療証との連携、システム障害時の対応、データの不備等、全ての問題を解決し、完全なシステムで運用を開始するべきです。医療機関の窓口に丸投げはしないでいただきたい。マイナンバーカードの不具合、データの不備等について、医療機関にクレームをつけるのは筋違いだと政府が全力で全国民に集中していただきたいです。
- 確認途中でほかの作業（新患登録など）ができない。変更があったとき結局手動で直さなければならない。家族の名前などがわからない。医療証の確認ができない。
- 住所が違う、氏名の漢字が●で表示、データなし、変更の反映が遅い
- 資格がありませんと表示されたとき本当にない人とある人の場合があった
- 当院では開通したのがつい 2 週間前であったので、まだ具体的なトラブルは不明です
- カナ氏名が小文字が大文字で登録されているので、小文字に反映してから登録しなければならない。住所の入力がない。住民票を移動しているのに変更されていない。現在有効でない保険証も有効と表示される。
- 読み仮名がない名前の一部が●になっている。データがない。顔認証しない etc トラブルがあった。
- ●で表示。資格があるにもかかわらず該当資格無しと表示された。
- 小児科単科のクリニックなので負担割合の相違は不明
- 「公務員（教職）につきオンライン資格に変更がアップされるのが一か月はかかります」と平然と説明された。
- 住所がちがう時がある。名前の漢字が●で表示される時がある
- 住所が全く違う　フリガナが違う
- そもそもデータがない。マイナカードが使用できない→受付へ声かけして下さいと出てしまう。受付に声かけされても使えない
- トラブルがないが、受付作業に時間がかかる様になりました。
- 読み仮名、住所が異なっていることがあります。名前が●で表示されることがあり、データがないと表示されることがあります。
- 住所がちがう、〇で表示、データがない、小文字が大文字など
- 保険証ありでオンライン資格は良いのですがマイナンバー資格は窓口手順が大変多くて窓口が込みあってしまい　こまります
- 該当資格なしと表示、フリガナを読み取らない（保険者確認したりする作業）
- 名前が●で表示、資格無効のはずの保険情報が「有効」と出た。その逆もあった。
- 資格がありませんの表示が出て、健保に問い合わせることが多くなった。理由を伺うと、マイナンバーカードとのひもづけができていないと言われるが、そういう方はたくさんいるのでは？
- 外国人の保険証資格ありません。と表示されることがある。資格はあるのですが。
- 読み仮名や名前のみ空欄であったり、●で隠れていたりする為、結局再度確認が必要になり不便だなと感じる。オン資とレセプトコンピューターが、上手く連動していないと感じる時があり、それが手間である。公費医療を使っている方々が、オン資とはまだ連携していないことを知らないでオン資で確認をする為、再度医療証等を預からなければいけなかったり、確認が必要になったりする為二度手間になっている。

Q8.「健康保険証を残す必要があると考えますか」の理由

- 当院は対応するが大半のクリニックは無理だろう
- どちらか一つにして欲しい
- 徐々に転換するのは良いと思う。ただし早急ではない
- 利用者「使用者」の希望？
- どちらとも言えない
- どちらか一択にして欲しいです
- 災害時はどうするのかな、と思います
- 訪問診療の場合の対応を知りたい。
- オン資では有効期限がわからない。お年寄りの方はマイナ保険証が使えない方が多い。
- 現時点では必要。①組合側の入力作業が大変遅れている。今後も新年度初めなどの新加入者が多い時期のトラブル対応策ができてない。②停電あるいは通信障害時の対応策ができていない。
- 今まで通り保険証があったほうが医療機関も負担が少ない
- 様々なトラブルが予想される為保険証は残した方が良いと思います。
- 老人が多い。マイナンバーカード紛失が心配
- マイナンバーが不完全。保険証登録で行っても、オンライン確認できるので。つながってますので、十分です。
- 現在、負担割の表示がなくマイナンバーカードだけでは確認できない時がある為
- システムトラブルに対応できないため
- 任意のマイナカードと保険証は別のものである
- データなしとなった場合に確認をするのに保険者に問い合わせをするのは時間がかかり、患者様からのクレーム、トラブルにもなる。
- もちろん必要
- わからない
- オンライン資格確認では本当に正しいのか不安があります。
- マイナンバーカードを使用したくない患者様がいるから
- 現状で何ら不自由なく、問題もない。確認が増えれば、大変になるでしょう。
- 絶対必要である。廃止するメリットが何も見えない。デメリットばかりが目立つ。
- 原稿の健康保険証の方が確認しやすい
- 券面とオン資確認の内容が違うことがあると現状が改善されなければ残す必要がある
- 時間と業務が増える、読み取れないと取得できない
- トラブルが解消されるなら廃止でよい、両方混在するのはよくない
- 各トラブルが払拭されない限りは必要
- 老人は使えないと思うし、廃止する必要性がない
- 国民に取得義務のないマイナカードを健康保険証にすることは道理が通っていません。道理の通らない政策は止めていただきたい。
- 必要　電子機器は故障がよくあるが、その為全て業務が進まないので困る
- どちらでもない
- わからない
- 正しいマイナ保険証が登録されていれば何の問題もないと考えます。

- マイナンバーとの紐付けトラブルが多数ある現状で、突き進めようとする政府に不信感。一度立ち止まりシステムの見直しをすることが必要。保険証の廃止は医療現場に混乱を招き受診控えが発生し、生命に関わる事態になります。
- どちらでもない
- 利用者が少ない、トラブルが多い
- カードリーダーを設置した意味がない為
- コロナ患者など窓口を別にして屋外で対応するのにマイナ保険証をません。(暗証番号をスタッフに教えてもらうわけにはいかないので)
- パソコン等が故障した時の対応が心配です。
- サイズが大きい
- 書面での控えがある方が便利
- マイナンバーカード取得に手間がかかること、2024 年の秋にマイナカードシステムが整ってなさそうなため
- マイナンバーのトラブルあり、信頼性も欠けると思います。
- 廃止への流れではあるが時期尚早
- 上記のようなトラブル多いため、確実な保険証の確認が●●●だから。
- 高齢者の負担割合がマイナンバーだと不明の為
- 高齢者はマイナンバーだけでは対応できない暗証番号など覚えてもいないため、結局複雑になるだけ
- マイナンバーカードの正確性が上がれば健康保険証がなくなってもいいと思います。
- 悪用する人を対策する方法が別にない
- マイナンバーカードへの不信があり普及が考えられない。割合の確認が保険証でないと確認できない事が多々ある。
- 資格確認端末 PC(ONE-PC)の問題もありますが、もっと重大な問題点は、次に控えるデジタル処方せん導入です。これは問題が多すぎて処方する医師の時間的余裕がなくて、外来診療が出来ません。追加、訂正等処方せん発行に必ず作業に多大の支障が出てきて、利便性はありません。医師がデジタル処方のキーをヒットすると、その時点で日本全国との医療機関で或る特定の薬が何千、何万錠処方されたか、リアルタイムで容易になります。医師にとって利便性は何もないと思います。薬価改定は容易となり、その結果の意味するところは重大で、予想外の出来事が生ずるのではありませんか。
- マイナンバーは年よりむけではない。
- 確認の精度が上がるまでは保険証がないと患者様にも影響がある
- 信用できない
- 絶対残すべきです。高齢者など自分で管理が出来ない人もいます(認知症の人)などのマイナ保険証の管理は誰がするのですか?
- 全員がマイナ保険証は困難(生保も)
- 高齢者は難しい
- 当院の患者様は 1 日に 2-3 人位しかマイナ保険証を使用していませんが、マイナ保険証を使用希望をしてたにもかかわらずエラーがでてしまい、使用できない方がおられました。このままの状態で…これをすべての患者様がマイナ保険証使用し紙の保険証を廃止してしまった場合おそらくかなりのトラブルが発生するのではないかと考えられます。
- PC やマイナ読み取りが調子悪い時には、停電　保険証がなければ確認できないため
- 発熱者は、部屋を分けて対応している。カードリーダーは待合室にあるので、マイナ保険証だと困る

- 上記のようなトラブルのため確実な保険証の確認が必要だから。
- ・在宅専門のクリニックのためクリニックに据え置きのカードリーダーでは使用できない。・今後、在宅でマイナンバーを読み取れるシステムが必要←その時の費用はどうなるのか
- マイナンバーカードを持っていても、情報漏えいがこわくて使用したくないと言う方が多い
- 今のままでは患者さんも医療機関も不安でしかたない。医療機関としては保険証のままでよい。
- 移行期間を長くする ☆マイナ保険証を提示しない人が増えている
- 両方存在するので確認が必要になってしまう。(システムのミス、エラーが無くなる事が前提)
- オンラインだと資格確認ができなかった時のため
- 災害時、現物コピーを頼りたい気持ちはあります。
- 全員が確実にオンライン資格確認が可能であればなくてもよいのでは？と思いますが、まずマイナンバーカードを全員が持たない事には無理な制度であり医療機関としては現在どっちつかずで意味がないかと思います。 必要ではない 高齢者の負担割合、他の医療証、生活保護者など全てがマイナンバーとひも付けされマイナンバーカードで確実に確認できるのであれば必要ないと思います。
- どちらとも言えませんが併用することによって混乱している(算定も含めて)ので、オンライン資格に統一することも一つの考え方かと思います
- 現行の保険証で特に問題なくシステムを変えるリスクもないから
- 一本化しないと患者さんが混乱するため
- マイナ保険証に対する不安があるようだ。保険証の方が安心感があるようである
- いつまで残すべきかはわからないが、現在はまだシステムが安定していないため残した方が医療機関側として安心
- ①マイナンバーとオンラインの相違が度々ある。②機械の故障や不具合で資格確認が出来ない時がある。
- まだまだシステムの問題も多く公費の保険証は確認の必要があるため
- オンライン資格確認システムに反映するのにタイムラグがあるため
- 両方あることにより業務負担が増す。又、期限をつくらないと延び延びになり、どんどん世界のデジタル化から日本は遅れていくことになる。早急にシステム改善して 2024 年秋を目指すべき。追加負担の変更により窓口負担額が変わるのに、その返金、徴収などさらに業務が増えるし、その後来院しない患者からは徴収できなく負担を負うことにすなる。そのような場合(オン資で確認した場合)国が責任をもって確認時点での保険請求を認めて返戻しないようなシステムにしてほしい。
- オン資システムの機械が故障した時対応が出来なくなる。
- マイナ保険証を使用する人がいない
- 中途半ぱなのは患者さんも現場も混乱する為、白黒はっきりさせた方が良い
- 必要ではない、一枚にまとまっている方が管理しやすいからです
- そもそも保険証とマイナンバーカードを一体化する理由がない。国民にも一体化するメリットが感じられない。
- 任意のマイナカードと保険証は別の物である
- まず現在のようなちょっとしたトラブルがなくなることを期待しますがそれが完璧になったとして保険証などの変更があった場合に迅速に内容変更をしてくれるなら不要ですが。
- 必要ではない、どちらかがあればよいきちんと反映されれば
- 保険証の廃止は絶対反対
- 廃止する必要ないと思う
- デジタル化はいいが使い方をもっと広めてからにして欲しい。こちらの業務が増すばかり。導入促進のため

に点数加算もやめて欲しい。オン資の方がう明日いのかとか、そのアナウンスがないとか、文句言われる。何でも丸投げしすぎ。大きな病院なら人員割けても、小さい所は手いっぱいです。つぶす気ですか？

- マイナンバーカードでは 100%の信用性がない
- 困難なケースがあり、マイナンバーカードだけでは健保組合の所属もわからないので、場合によっては全額自費で徴収。というケースが発生する可能性があることや、高齢者で且つ独り身、マイナンバーカードの申請が困難な方は沢山いらっしゃると思うので、従来の保険証は必要だと思います。
- エラー等読み込めない事や負担割合の相違があり為
- オンラインで資格が確認できない場合があるから。しかし、保険証でも資格を失っても使用する人がいるので、タイムリーに資格の有無が確認できることを望みます。
- まず現在のミスやエラーについてきちんとシステムを改めてから廃止するかどうか決めた方が良い
- 保険証の情報が正確で、確認するのが楽だから
- オンライン資格だと最新の情報が更新されるまで時間がかかるタイムラグがある
- 不都合の患者さんは多いと思う、ntt に回線を依頼しているがまだ来ていない
- マイナンバーで十分
- デジタル化は便利になるが 100%信用できない、してはいけない。
- カードリーダー故障時に対応不可能
- 何かあった時、紙の保険証で数字の確認が必要。お年寄りはマイナーポータル無理
- わからない情報が正しくなればどちらでもよい
- なくす必要を感じない。利便性を感じない。カードリーダーを使えない高齢者が多い。
- 保険が変更されたときに本当に間違いないか心配高齢の方紛失等の対応が不安若い方も含めて保険証原本の確認は必要かと思います
- 2024年秋までにオン資システムが問題なく使えるようにはならない
- マイナンバーカードと保険証の紐付け手続きの補助とシステムの運用が国の言うとおりにできるのであれば、マイナンバーに統一するメリットはあると思います。
- オンライン資格で確認ができて便利でもあるが、確認に●であることと、まだ更新されていない時が混在しているので信頼性がないので。
- 高齢者の受診率が高いのでシステムについていけない患者さんが多そう
- オンライン資格そのものの周知がされていない為
- 今後いつかは保険証を廃止するなら、どこかで切り換えていかないといけないと思う。問題点をなくし、全ての国民が使うようになる　時間がかかるように思います
- 高齢者の方にはむずかしいのでは、又、機械のトラブルになった場合どう対処すべきか不安