

緊急 オンライン資格確認（マイナ保険証システム）に関するトラブル等会員アンケート報告

2023年5月25日
埼玉県保険医協会



【 アンケート実施の背景 】

2023年4月より保険医療機関のオンライン資格確認等システムへの参加が義務化とされ、マイナ保険証を受診時に使用できる体制が拡がりつつある。しかしながら、システム参加は経過措置期間中にあり、4月末で参加している医療機関は6割程度である。資格確認システムに参加している医療機関の受付では、マイナ保険証を利用している患者は6%程度である。マイナ保険証を手にしていないのは、国民の半数を超えているとされているものの、保険証を利用する国民が圧倒的であり、マイナ保険証を利用するオンライン資格確認システムが国民社会に広く利用される状況はまだまだ先になることが見込まれる。

現在、システム未導入の医療機関は3月までに経過措置の申請をしているが、申請件数や経過措置の内容について所管する厚生労働省から発表されることがないまま5月を迎えている。

昨年、資格確認システムを導入する医療機関の4割が様々なトラブル事例を経験し、システムが安定していない状況にあることを本会は、国や関係機関、関係者に指摘をしてきているところである。システム運営が安定確立していない中、健康保険証を来秋に廃止すること、マイナ保険証によって受付を行うこと、マイナ保険証を手にしていない場合には、新設する「資格確認書」を申請して資格を確認するために利用することなどを含む法案の審議が4月より国会でスタートしている。「マイナ保険証推進」と「健康保険証存続」は並立するはずであるが、保険証廃止を強調する政府に、医療現場からは不満の声が少なくない。

【 本アンケートについて 】

本アンケートは5月16日～19日に実施し、開業医会員を対象にシステムを利用している開業医に、利用状況、エラーやトラブル経験、来秋から健康保険証を廃止することなどを設問として集約した。

回答した開業医で「運用を開始」しているのは72%と、政府発表の参加率よりも高い傾向にあるが、トラブル経験を「あった」とするのが72%であった。昨年の本会の調査よりシステム参加が増え、トラブル経験の割合が増えている。

トラブルでは「患者情報が表示されない」53%、「受付の混雑」41%、「システム障害で確認できない」35%などが並んだ。7300件の誤登録報道と同様「誤った表示」の経験は29%もみられている。

患者が同意すれば薬剤情報や特定健診情報を閲覧することも可能であるが、「使っていない」が55%、「使ってみたが不十分」が29%であった。本システムを利用すると「質の高い医療が受けられる」と政府は言うが、現段階はそのような評価にしている開業医は少ない。

保険証廃止法案に対して、「存続すべき」としたのは、85%であった。外来現場で患者に対応する開業医は圧倒的に保険証の存続を望んでいる。既にマイナ保険証による受付をしている開業医のうちでも85%が保険証の存続を求めている。

システムが安定運営されない状況がある以上、保険証がなければ資格確認ができなくなり、多数の開業医が保険証の存続を求めるのは当然のことといえる。

頻出するシステムトラブルの解決の目途が立たない状況では、現在運用中である健康保険証を廃止する審議は道理に沿わない。政府、国会には現状に向き合い法案の廃案を求めたい。

- ・実施期間 2023年5月16日～19日
- ・調査対象 開業医会員（3426人）
- ・回答数 291件（回答率8%） FAXによる

埼玉県保険医協会

県内の開業医師、開業歯科医師で構成し、会員数は4310人（23年5月現在）。
医科開業医の45%、歯科開業医の55%が加入する任意団体。（代表者＝理事長：山崎利彦）
健康保険証によって行う診療を保険診療といい、担当する医師を「保険医」という。
「保険医療の充実と改善により国民・県民医療を守る」「開業医の生活と権利を守る」の2つを掲げて、諸活動を行っている。保険医協会は全国各都道府県に設立されており、その連合体が全国保険医団体連合会（保団連）。10万7千人の医師・歯科医師が加入している。

会員アンケート報告

(アンケート用紙見本)	4
(アンケート集計結果)	
1. オンライン資格確認の運用状況	
2. オンライン資格確認「運用している」開業医のトラブルの有無	5
2-①. トラブルが「あった」開業医のトラブル内容はどのようなものがあるか	6
トラブルの具体的内容・事例（フリーアンサー）	7
患者情報が無効・新しくなっていない等で資格確認が困難	
資格確認できず本人や保険者に確認する手間が増えた	
機器やシステムに不具合／顔認証がうまくできない	
誤った表示や別人の情報が出るなど、トラブルが複合して発生	
受付混雑やクレームなど患者トラブル／業者対応で苦慮 など	
2-②. オンライン資格確認を「運用している」開業医のシステムの評価	11
評価の理由	
使う必要がない／使う機会がない／使う準備ができていない	
メリットを感じられていない／メリットどころか不便さを感じる	
活用している など	
3. 健康保険証の存続について	14
問1 オンライン資格確認の運用状況とのクロス集計	
問2-②オンライン資格確認システムの評価とのクロス集計	15
4. オンライン資格確認の義務化や「特例措置」、健康保険証廃止などに関する自由意見 (フリーアンサー)	
保険証廃止に断固反対／保険証廃止なら診療をやめる	
保険証とマイナ保険証を両方活かすべき／保険証を残してほしい	
トラブル事例の報道や噂を聞いている／高齢患者の対応に不安	
資格確認困難な事例が想定される	
オンライン化で医療機関の負担増・メリットなし	
政府の強引な推進・トラブルへの無策に対する批判	
条件付きで賛成／保険証廃止への困惑の声 など	
(アンケート単純集計表)	20

アンケートに
ご協力ください

緊急！オンライン資格確認に関する トラブル等についてのアンケート

オンライン資格確認システムについて、7300件に上る登録誤りがあったことが5月13日（土）に新聞各紙で報じられています。協会には4月1日以降、トラブル対応の問い合わせが多く寄せられています。

そこで、オンライン資格確認の医療機関の状況について、下記のアンケートにぜひご協力ください。アンケート結果をもとに拙速な保険証廃止法案やオンライン資格確認義務化の撤回を国会に求めています。

*下記アンケートの□内にチェック、または、下線部もしくは囲み内にご記入の上、5月19日（金）までにFAXにてご返信ください。

以下についてご回答ください。

記入日 月 日

1. オンライン資格確認について

- 運用している（「2」へ） 準備中（「3」へ） 経過措置申請（「3」へ）
 他（)

2. 上記で「運用している」方、4月1日以降トラブルは ⇒ あった なかった

2-① 「あった」と回答された方にお聞きます。トラブル内容はどのようなものですか。（複数回答可）

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 誤った表示（氏名、負担割合、資格情報） | <input type="checkbox"/> 患者情報が表示されない・資格情報が無効 |
| <input type="checkbox"/> マイナカードの初回登録ができない | <input type="checkbox"/> 院内ネットワークに支障がでた |
| <input type="checkbox"/> システム障害で確認できない | <input type="checkbox"/> 高齢者の負担割合の齟齬 |
| <input type="checkbox"/> 受付の混雑 | <input type="checkbox"/> 患者とのトラブル |
| <input type="checkbox"/> 業者とのトラブル | <input type="checkbox"/> その他 |

トラブルの具体的な内容・事例

2-② マイナ保険証によるオンライン資格確認システムを実際に運用してみて、医療情報（診療／薬剤情報、特定健診情報など）が閲覧できる点の評価について、ご感想に一番近いものを選択してください。

- 使っていない 使ってみたが不十分 使って便利 その他

上記の理由

3. 健康保険証廃止法案が衆議院で可決されました。先生のご意見は。

- 健康保険証は存続すべき 健康保険証廃止に賛成 よくわからない

4. オンライン資格確認の義務化や「経過措置」、健康保険証廃止などに関するご意見を自由にお聞かせください。

ご協力ありがとうございました。

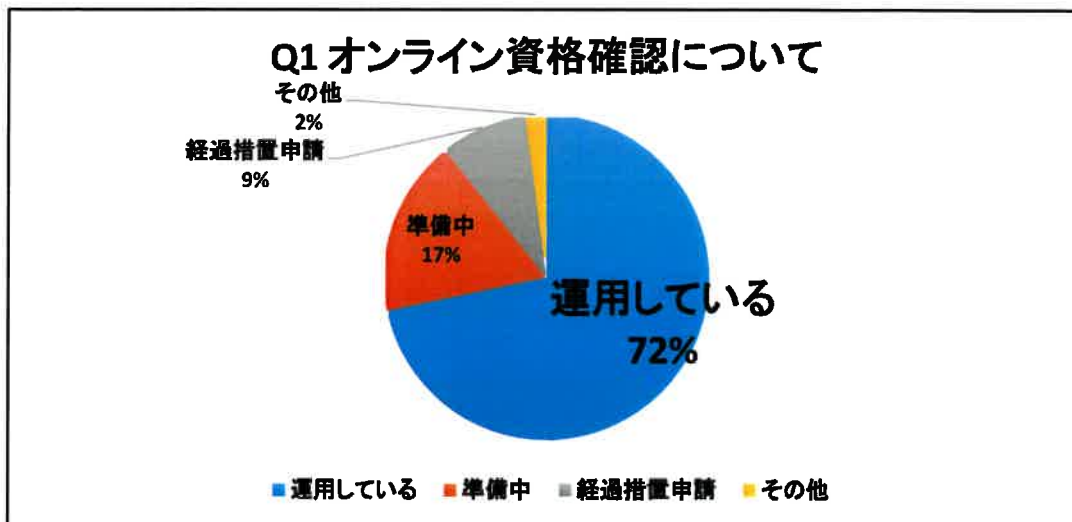
返信 FAX 宛先 埼玉県保険医協会 048—824—7547

緊急！オンライン資格確認に関するトラブル等についてのアンケート

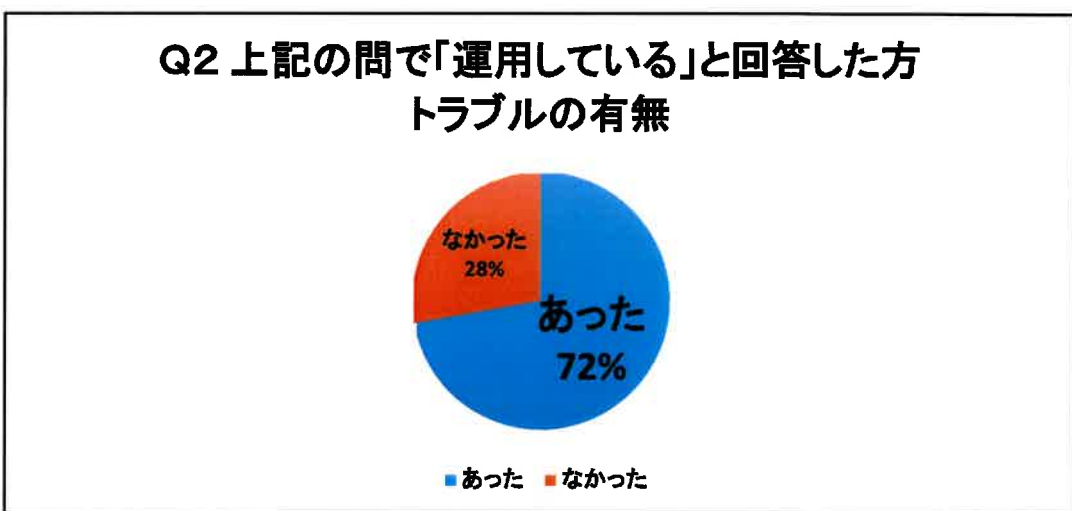
調査期間 5/16(火)～5/19(金)

アンケート対象数(開業医会員): 3426

回答件数: 291件(8%)

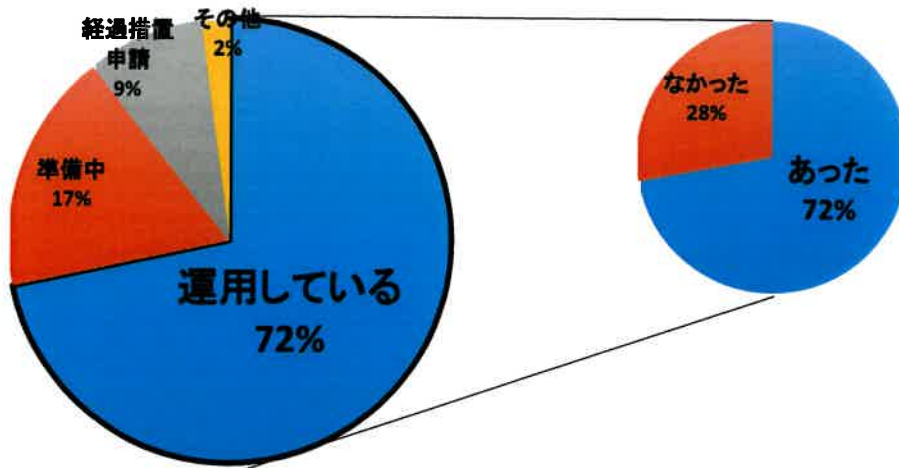


◎回答した開業医の72%がオンライン資格確認システムを運用している。厚労省が発表している運用施設数65%ほどよりも多い。「その他」を回答した開業医は「紙レセプト請求」を行っていると回答していた。



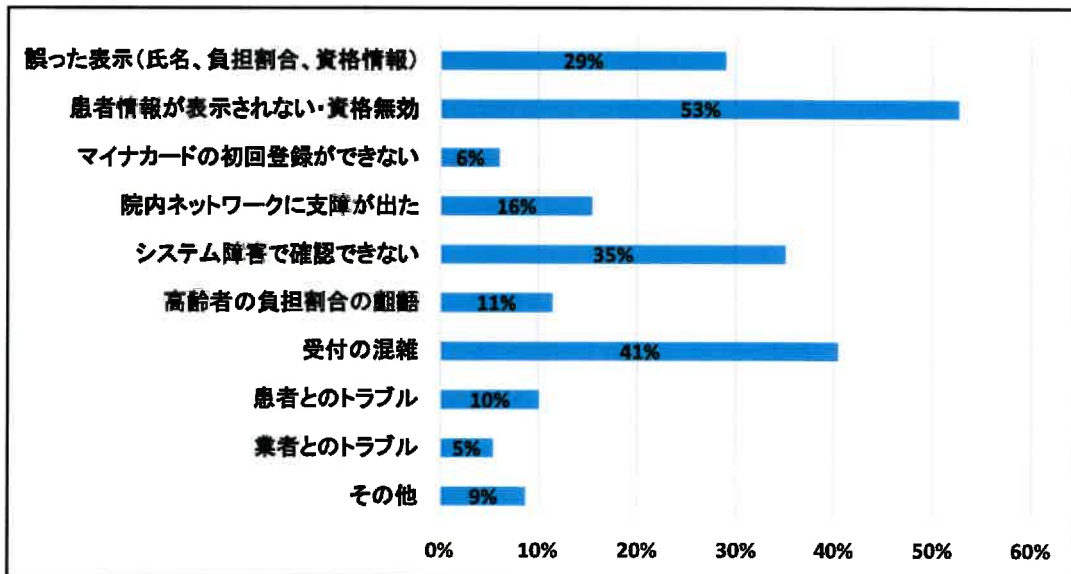
◎トラブルを経験している開業医は72%。医療機関の窓口で負担が生じている。
◎2022年に協会が行った「オンライン資格確認システムの導入義務化に関するアンケート」において、オンライン資格確認「運用中」の開業医でトラブルが「あった」のは対象者の4割程度だったが、今回のアンケートでは7割を超えている。1年経って運用中の医療機関も大幅に増えているが、トラブル発生頻度は改善されるどころか増加している。

オンライン資格確認を「運用している」開業医のうちトラブル経験の有無



Q2-①トラブルが「あった」方について、トラブル内容はどのようなものか。

誤った表示(氏名、負担割合、資格情報)	43	29%
患者情報が表示されない・資格無効	78	53%
マイナカードの初回登録ができない	9	6%
院内ネットワークに支障が出た	23	16%
システム障害で確認できない	52	35%
高齢者の負担割合の齟齬	17	11%
受付の混雑	60	41%
患者とのトラブル	15	10%
業者とのトラブル	8	5%
その他	13	9%
合計	318	n=148 ※複数回答可



◎国保患者や保険を変更した患者の情報が表示されないという意見が多数。また、患者の保険証忘れや機器の操作説明の対応に追われ、受付の混雑と患者トラブルの併発を訴える声が多い。

◎発生したトラブルの具体的な内容・事例は以下の通り。

<トラブルの具体的内容・事例>

【患者情報が無効・新しくなっていない等で資格確認が困難】

- 国保の負担割合が入っていない時がありました
- 資格情報がオンラインに載るまでに時間がかかりすぎて意味がない、確認できない
- 4/1入社等、保険証はできていて持参しているが、オンラインでは保険証の情報のままで資格なしと出る。1ヶ月以上経っていてもオンラインに資格情報が反映されていない。かなりの数、新入社員は大体保険証があっても資格なしと出る。また、住所が古いままということが何回かあった
- 資格が有効な保険証にもかかわらず、「資格情報が無効」と表示されます
- 情報の更新が遅いせいで旧保険証の番号も使用可になってしまっている
- 保険情報が古いまま、資格喪失のものが表示され、新しい情報が更新されてなかった。取り込みの時点では資格喪失になっていなかったもので古いものが取り込めてしまった。高齢者の負担割合が同意ありにしないと読み込めない
- 住所、資格取得日の相違があり登録できないことがしょっちゅうあります
- 保険証は新しい番号になっていたが、マイナンバーカードでの表示は古いものだった。時間差の問題かもしれませんが…
- 社保資格ありと月初め表示されたが、二回目来院時国保と表示。月初めも本当は国保だった。資格情報の遅れ。また、ネットワークエラーもあり、保険証で確認させてもらうこととなる
- 表示で資格情報がわからない方がいた
- 特定の患者で提示された保険証の有効期限は切れていないのに、資格なしとメッセージが出るのが何ヶ月か続いた
- 保険証の切り替え時期のオンライン確認では新しい情報が入ってない場合があった
- 国保の有効期限が切れていると表示される。保険証で確認すると有効
- 患者が紙の保険証を出したが期限切れで、マイナカードで確認したが「確認できない」との表示だった

【資格確認できず本人や保険者に確認する手間が増えた】

- 漢字間違いは間違ったもので上書きされている。また、マイナンバーカードを保有しているが保険証の紐付けをしていない場合資格なしと表示されるので、協会けんぽ等にその都度電話で資格の保有を確認している。さらに、マイナカードを紐付けしてあるが扶養者も資格なしとなる。協会けんぽに指導してほしい
- 2023年4月1日より運用開始したが「無効」と表示されるたびに保険者へ確認する必要がある。現時点でマイナンバーカードを使用する方は1日に多くて3~4人程度なので対応できるが、全員がマイナンバーカード使用となった時の混乱を今から懸念している。保険者への連絡が不可能な土曜日は一層不安である。また、「無効」と表示される実例として保険情報の変更手続きを行った当日であることが起因している方が数名いたが、手続きからの正確な表示までにタイムラグが生じるならば、オンラインでの資格確認の利便性に欠ける。高齢者のマイナンバーカードでの受付時の機器操作につき、「顔認証されない」、「暗証番号不明」などの対応に追われることが予想される
- 当院では、無効になった場合、保険者に資格確認しているのが大変手間である。原本確認でよしとしている所もあると思うが、オンライン資格確認を踏まえると無効になった場合は保険者への確認が必要と認識している
- 職場が変わった、登録していない等で資格確認ができない事がある。その都度ご本人に確認してます
- 資格無効の場合、確認しなければならず手間がかかる。カードリーダーが1台しかないため、今後混雑が予想される
- 保険組合での登録が終了していなく、資格情報が確認できない。そのため、受付で保険証を確認し、保険組合に電話で確認する作業が発生してしまう。
- 以前より外来受診中の方であるにもかかわらず、新患登録への設定となってしまうため、保険証で確認した。また、マイナカードで以前より資格確認ができない方が数名いて必ず保険証をご持参いただいている。保険者にも問合せ確認した。ムダな時間・仕事が増える。保険者の営業時間外は照会もできず最終的には患者本人の不利益になる。この場合、窓口10割負担での預かりをせざるを得ない。新患はそうでないと未収金になる。

- ①マイナンバーカードを持っていない方、②勤務先へマイナンバーを教えていない方、③新入社員で会社がまだ登録をしていない方が全て「資格なし」と表示されるため、変更や期限切れの人と区別がつかない。毎月同じことを患者に確認しなければならない

【機器やシステムに不具合】

- 誤操作していないにもかかわらず、また使用中でもないにもかかわらず突然ネットワークエラーになることがたびたびあった
- ネット回線が、近隣工事のため一時不通となり、約24時間ネットにつながらずオンライン資格確認ができなかった
- 初日からトラブルで使えず、修理を頼んだ。今でも資格確認するとおかしい
- 読み込みが遅い
- 読み込みが上手にできない
- 機器の初期不良
- 電子カルテとカードリーダーのパソコン電源の順序を間違えるとマイナンバーカードを認識できない事がありました
- マイナンバーカードリーダーの接続ができないことが多発。タイムエラーとなる。暗証番号は間違えると後が大変と聞き、顔認証を使用している。読み取り端末が1台なので、来院数が多い当院では保険証と違い、順番待ちとなってしまう
- オンライン資格確認端末の不具合、読み込みできず
- バージョンアップのためか、診療時間中に使用できない時がある(パナソニック製)
- 1カ月に3回~4回接続トラブルがあり、その都度シャットダウンしてシステムが回復するまでに15分は時間が必要となり、使い物にならない
- 突然、カードリーダーとパソコンの電源が切れてしまった
- カードリーダーの故障

【顔認証がうまくできない】

- 顔認証がなかなかされずエラーになり、患者様に何回も機械の前に立って操作してもらわなくてはいけない
- 顔認証ができない、オンライン回線が切れることがある
- 顔認証ができず、タイムアウトしてしまう。暗証番号が分からず、保険証として確認できなかった
- 顔認証ができない
- 顔認証できず暗証番号認証へ移行等。多少の時間を要したが、1日に1件もあったわけではない
- 顔認証できず、使用中にネットワークエラーもあり、画面がフリーズして進まないことや立ち上がりが遅いこともある
- 定期アップロード後の現象か、定期的にネットワークエラーが起きる。「Caora」使用。逆光に弱く認証しづらい。顔認証の制度に疑問、他人のカード使用時でも別人でも認証する
- 顔認証できないケースがあった

【誤った表示や別人の情報が出るなど、トラブルが複合して発生】

- 本人ではない情報が入っていた
- 初診(新患)では別人の回答が届いたり、双子の場合も枝番がないと正しい情報が届かなかつたりした。新しい情報の反映が遅く持参した券面情報と異なり現場が混乱した
- 名前の漢字が一部●と表示される(山●太郎)。かなりの頻度でシステムが使えなくなる。画面が真っ暗になり準備中と表示される
- 高橋⇄高橋、山崎⇄山崎の判別で他人となる。ショウジ⇄シヨウジ、アイキョウ⇄アイキヨウなど読み込めない
- マイナンバーでのフリガナと実際の氏名の不一致。マイナカードで「純子」のフリガナが「ジュンコ」となっていて、「ジュンコ」となっていないなど
- ケーブルの接続エラーが頻繁に出ます。高齢者負担割合が3割なのに1割と表示される
- 操作補助やネットワークトラブルで受付混雑、再起動に時間がかかる、有効でない保険証が有効と出る(切り換えが遅い?)
- 画面がフリーズ、新患の方や保険変更の方がマイナ保険証を利用しても資格情報が表

示されず保険証にての受付が数件あり

- ①マイナカードの登録・確認ができない。支払基金との通信ができない。②新しい保険証が登録されていなかった、など
- ①原因はわからないが、マイナカードを読み取れず結局保険証を提示してもらった、②オンライン資格確認の機器を接続しているパソコンがよくフリーズしてしまう、③高齢者は機械の操作が不得意な方が多く、来院毎に説明する事が多い。そのため、受付の混雑。また、業務が増えてしまっている。
- 顔認証にとっても時間がかかる。資格情報が曖昧
- ①ご高齢の患者様はお一人で操作するのは難しいので、そのたびスタッフがつく必要がある、②保険証に登録してある名前とマイナンバーカードに登録してある名前が違う方が数名いらした(マイナンバーでは使えない漢字があることが原因)、③なかなか読み取れず何度も出し入れしなければならず不便
- ①保険証で旧字体(例えば澤や高)が使われている人が「保険証とマイナカードの情報に差異があります」と表示され●表示になってしまう。上書きすると保険証の正しい漢字が●になって誰のレセプトか見ただけでわからなくなる。保険証の方が正しい、②国保(65歳未満の方)がマイナ受診したら「非課税世帯」とか知らなくても良い情報がいっぱい表示されてびっくりした、③初診患者でマイナカードと紐付けされていないとそもそも保険証情報を入れても検索しても情報が出ない。健保組合の時間外では問合せもできない、④乳児やマイナカード紐付けの健保組合での登録作業が追いついていない様子である、⑤マイナカードの顔写真が不正確なのか、先月・今月と二回とも顔認証できない人がいた、⑥マイナカードのビニールケースを忘れていく人がいた。すぐ他の人が渡していた
- 電子証明書期限切れ(カード未記入)、オペレーション増による受付の混雑、システムエラーによる対応困難
- 氏名の読み方の誤り。患者様がマイナンバーカードを提出してオンライン資格確認すると1割負担でしたが、薬局にて保険証を提出すると2割負担だったと連絡あり。市役所へ確認し2割負担だったため修正しました
- レセコンのバージョンアップができない。保険証では資格あるのに、カードリーダーでは確認ができない人が5人以上いる
- 患者さんが設定うまくできない。他院で暗証番号を3回間違えていてロックがかかっている。保険証がうまく反応しない。何回も業者に問い合わせる手間がかかる
- 顔認証ができない。国保保険証の有効期限が適用開始年月日ではなくて交付の日付になっていた
- 資格確認を行っても受信結果は表示されず。数名家族分を受付される患者様の操作レスポンスも悪く混雑した

【受付混雑やクレームなど患者トラブル】

- 資格情報が無効と患者に伝えたところ、大変不満を言われた。協会けんぽに問い合わせると、有効な場合と無効な場合があった
- 「手伝ってくれないとできないよ」と言われ、手伝われないことを伝えると「なら、保険証でいいわ〜。優しくないのね!」と言われる。手伝わっているのか、明確なガイドラインがなく困る
- 確認がとれないことに対して、病院のカードリーダー等のハード及びソフト面がしっかりしてないからではないか!と言われた
- 高齢者は機械操作ができない。職員が補助に入らなくてはならない。顔認証も静止することが難しいため反応せず、暗証番号はわからず、結局保険証を提示してもらう羽目になる。そのため受付が滞る
- マイナカードの使用方法を知らない人が多い。極めて時間がかかってしまう
- 氏名など誤った表示があったり、情報が反映できずに何度も同じ操作をしてもらうことがあったりして受付が滞る。誤りがあると結局手入力するので手間がかかる。資格情報の誤りで、患者様に確認をして嫌な思いをさせてしまう
- マイナンバーカードだけだと不安であるため、保険証の提示も求めたところ不快感を示された
- 患者情報が表示されなかったり、患者さんがカードリーダーに対応できなかったりする時など、スタッフがつきっきりになり業務に支障をきたす。高齢者の方が、負担割合が「高

額療養費制度を利用する」の画面表示と関連することを認識されていないので再度説明などとなる

- こちらのシステム障害でマイナカードを使えなかったので不満や文句を言われた。業者に電話をしたが混んでいたのでつながらなかった

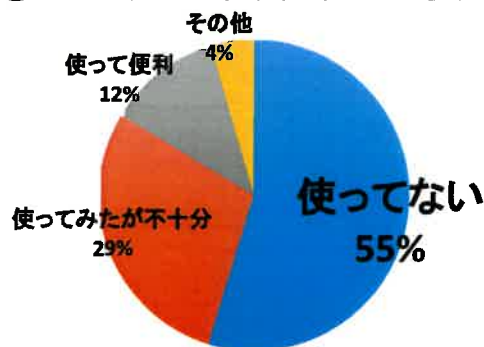
【業者対応で苦慮】

- 4/1スタート予定で事前に準備をしていたが、システムエラーが続き、業者へ確認するも混雑のため連絡待ちの状態が数日経過してしまった
- システム障害時レセコンがフリーズし、ベンダーに連絡しようとしたが、業者もtelが混雑し、対応に時間がかかった。
- ①本人が紐付けていないと反映されない、②ナショナル使用中。午前9時、レセコンを立ち上げたら「準備中、ベンダーに連絡」となっていた。すぐにベンダーへ電話し、遠隔操作でみてもらったが解決しなかった。当院の担当が休みということで、来たのが次の日の夕方近く。パナソニックのアップデートがレセコンに反映されていなかったとのこと。すぐに解決したが、ほぼ2日間使用できなかった。
- NTTがよくわかっていなかったため準備がうまくいかなかった。埼玉県民なのに、北海道、九州の営業所に回されたり、V6の申込みを一度は拒否されたりして準備が進まなくて非常に困った

【その他】

- 訪問診療では、院内設置された機器を使用することはできません。経過措置の運用は訪問診療のみ行っている医療機関であって、当院のように外来も行っていると適用外となってしまう。ポータブルの機器が発表されるのを持っています
- オンライン資格確認の操作で、受付が一人とられてしまい、窓口事務に混乱が生じている
- マイナ保険証を登録しても、レセコンサイドで呼び出さないと表示されないの、受付スタッフが知らないうちに登録している方と他の保険証の方と混同してしまう。保険情報が二人の情報が混同してしまい誤った表示になる
- 高齢受給者証を確認できないので二度手間になる
- 加算点数との関係が複雑すぎて現場は混乱する！
- 既に登録してある情報が上書きされる際、被保険者名など、修正したくない情報が上書きでクリアにされてしまうのが困る
- 顔認証がダメで、暗証番号でロックされ、市役所へ行くことになった人がいます
- マイナンバーカード認証の同意する項目で、「40歳以上対象」の項目がありますが、40歳未満の方は「同意しない。40歳未満」を選択します。そうすると、同意なしになってしまうので、マイナ利用の点数が適用されません。40歳未満の方はマイナの点数でとれないということでしょうか？

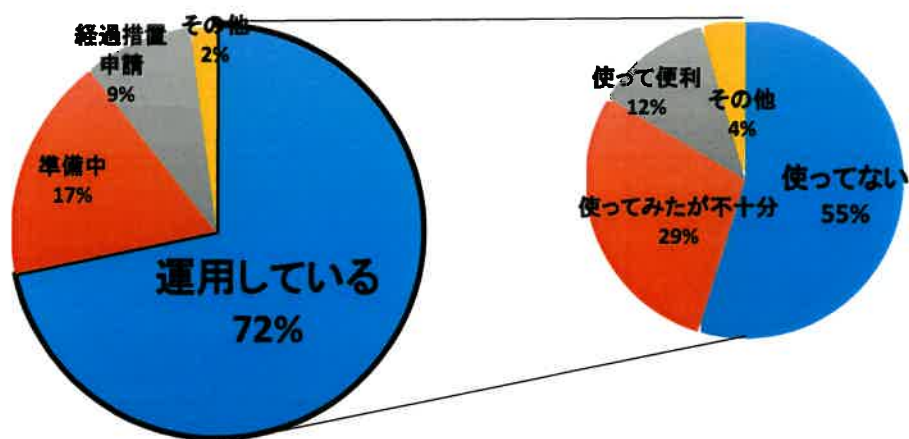
Q2-② オンライン資格確認を使った感想



■使っていない ■使ってみたが不十分 ■使って便利 ■その他

- ◎マイナ保険証を利用した資格確認システムでは、患者が同意した場合に、医師、歯科医師は他院での処方歴や特定健診情報が閲覧できる。
- ◎この機能の評価であるが、「使っていない」会員が60%近くいる。
- ◎「使ってみたが不十分」との訴えも少なくない。
- ◎個別意見にあるように、利用価値を感じている開業医は少なく、実践的な利活用にはまだまだ整備が必要な状況であることがわかる。

オンライン資格確認を「運用している」開業医のシステムの評価



<上記の理由>

【使う必要がない】

- 必要が無い
- 必要性がない
- 今は必要性を感じていない
- 今のところ閲覧の必要性がないため
- それほど必要性がない
- 今のところ特に必要なし
- お薬手帳での対応

【使う機会がない】

- マイナンバーカードを持参している人が少ない
- マイナ保険証利用者がいない
- マイナ保険証利用者がいない
- 対象の患者様が来ていない
- ほとんど使う人がいない
- 患者さんがお薬手帳や健診結果等持参の上来院してくれているため
- 患者様が情報開示に同意していない
- 希望者が少ないです
- マイナ保険証を利用する人がほとんどいない
- 特に必要性がないから。また、患者自身が承認しないことがほとんどなので利用できない
- 使う人が全くいない。これまで1名のみ
- 9名の患者しか使用していない
- まだ使用する機会がない
- 利用法のアナウンスがないのでわからない。ケースに出会っていない

【使う準備ができていない】

- システム事業者の都合で使えない
- 閲覧できる画面が診察室にないため
- まだ十分に使いこなせない
- 電子カルテではないため診察室での閲覧ができず
- 電子カルテが対応していないため
- 現時点では未接続
- 閲覧システムが整っていない
- まだ時間的に余裕がない

【メリットを感じられていない】

- お薬手帳で十分
- 使ってみたがメリットを感じない
- 良否の実感がまだわかりません
- 便利さは感じないが、保険証がなくなるならこれでやるしかない
- 他のもので確認できるため
- お薬手帳でカバーできることが多い。初診の方でマイナカードを提示される人がいなかったのでもまだ良さが分からない。再診の方は健診コピーやお薬手帳提示されているので使えていない
- 直近の情報を取得できるわけではないのであまり意味が無い
- 情報をプリントアウトし、医師に確認してもらっているが、実際の診察にはさほど影響なく、情報が無くても変わらない
- 今まで通りで事が足りる
- 個人情報だから。お薬手帳で十分把握

【メリットどころか不便さを感じる】

- 情報が入ってない、見られない
- カードリーダーとつながっているPC1台でのみ閲覧できるので医師のPCで見られない
- 表示が見づらい。電子カルテ化していないため閲覧するのに印刷表示が見づらい
- 保険者によって数年前の健診情報であるなど統一されていない
- レセプトからなので情報が古い。お薬手帳ならさっきもらった薬もわかるのでその方がよい
- ネットに接続できない事態が生じた時、保険証がないと保険診療できない
- ①有効な保険証が保険者の問題で無効とエラーが出る人が時々いて混乱、②公費が紐付いてなくて結局公費は目視確認なのに算定点数はマイナ確認で再診+2点無しとなるのが疑問、③コスト算定+6、+2、+0の選択が手入力の仕事が増えた
- 前月の処方箋が載ってない
- 最新の薬剤情報がわからないので…
- カードリーダーでマイナンバーカードを通していなくても保険証の内容が確認済みになつ

たり、前回使用した確認日が更新されてしまったり、以前より時間がかかる。月初にマイナンバーカードを通した方の再診時にも医療情報・システム基盤整備体制充実加算の算定の有無の確認が出ます。今月マイナンバーカードの提示をしたかの再確認で手間がかかる

- ①情報が遅い。保険請求後なので1~2カ月後しか閲覧できない、②コピーやお薬手帳等、患者様が持参したもので確認できるので、③診療情報の取得に「同意しない」を選択する方もいる、④窓口負担が増えるとクレームの原因になるので
- まだ一部の情報しか取得できないが、カルテに転記できなかつたり、閲覧が当日しかできなかつたりなど不便があり活用されていません
- 確認するのに手間がかかる
- 患者情報が表示されない場合がある。限度額認定の有効期限がなく本当に正しいのか不安がある
- 同時に他院で処方された内容の確認ができない
- 確認できない、または資格なしとなった場合不安が残るので保険証で確認している
- 他の医療機関の薬剤情報が閲覧できないため
- 同月内(直近)の情報が反映されない
- 正確な数字が入るが、患者様の認知も低く使い方の説明が必要。手間がかかる。混雑時に非常に混乱する
- 「お薬手帳」など古い情報が見られない
- マイナカードが読み取れないことがある。また、顔認証できない事があり不便を感じる。
- 導入したが月に一人10円程度しか診療報酬が増えず、手間・管理費がかなりかかる
- 全ての薬が表示されるわけではない、持ってきてもらった薬の方が多い
- 有効期限がないのが不便、一度開くと見られなくなるのが不便
- 信用していない。欠陥システムである
- 面倒
- 薬剤情報だけでは不十分
- 閲覧の仕方もまいちわからないことと、使い方を聞きたくても問合せ先が混み合っているため電話が繋がらない
- オンラインが専用回線のため1つしかPCがなく、受付までいかないといけない

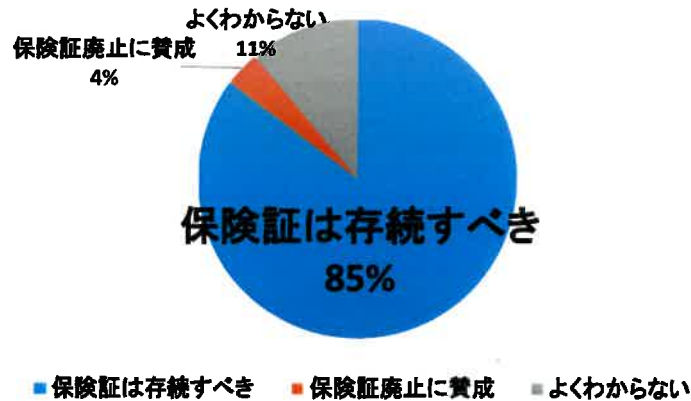
【活用している】

- 他院の治療情報確認
- 使って便利だが、もっとわかりやすく保険証と一緒に表示されるようにしてほしいです
- 入力の手間が少なくなった
- すぐにわかるから便利

【その他】

- 紙カルテなので
- 保険証の原本も目視で確認しているため併用している
- 時々使っている
- 新患の情報としては評価できる点もあると感じる。ただ、以前にマイナンバーカードで受付した時の情報開示及び閲覧に同意されない患者の取扱いについて国保・社保に問い合わせたところ、同意しない場合マイナンバーカードで受け付けたことにならないと回答されたが、マイナンバーカードのみになった場合の取扱いはどうなるのだろうか？無理に同意させることは困難である。また、その場合加算は継続して算定できるのだろうか？
- 強制設置の割に、導入後の取扱説明が不十分
- 普及活動には力を入れているが、使用者への説明が不十分
- よくわからない

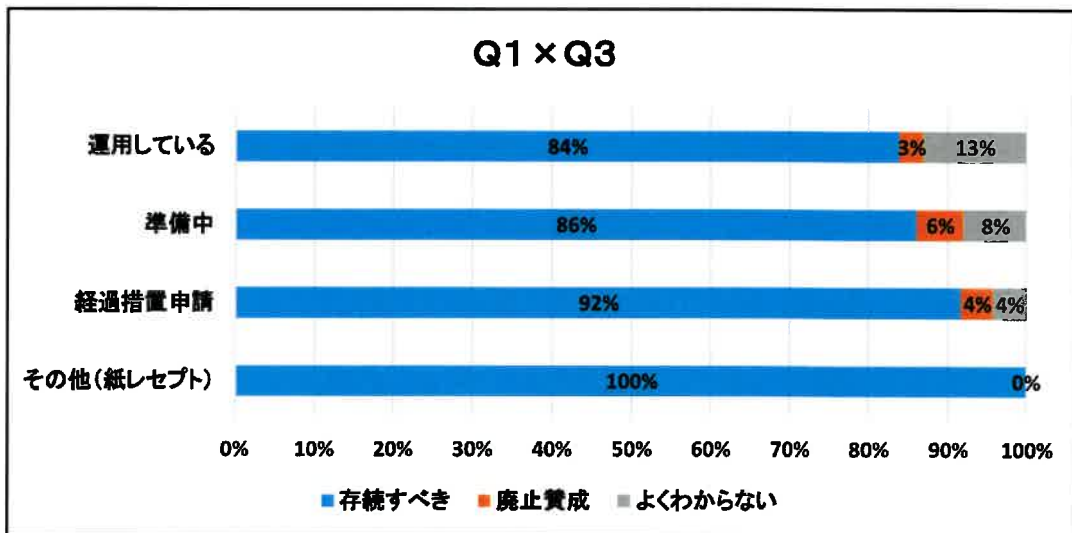
Q3健康保険証の存続について



◎80%を超える会員が保険証の存続を求めている。外来の現場で患者に対応する開業医は圧倒的に保険証の存続を望んでいる。
◎賛成会員も理由の記載が無かったり、諦めていたりと消極的な意見多数。

クロス集計Q1オンライン資格確認運用状況×Q3保険証存続について

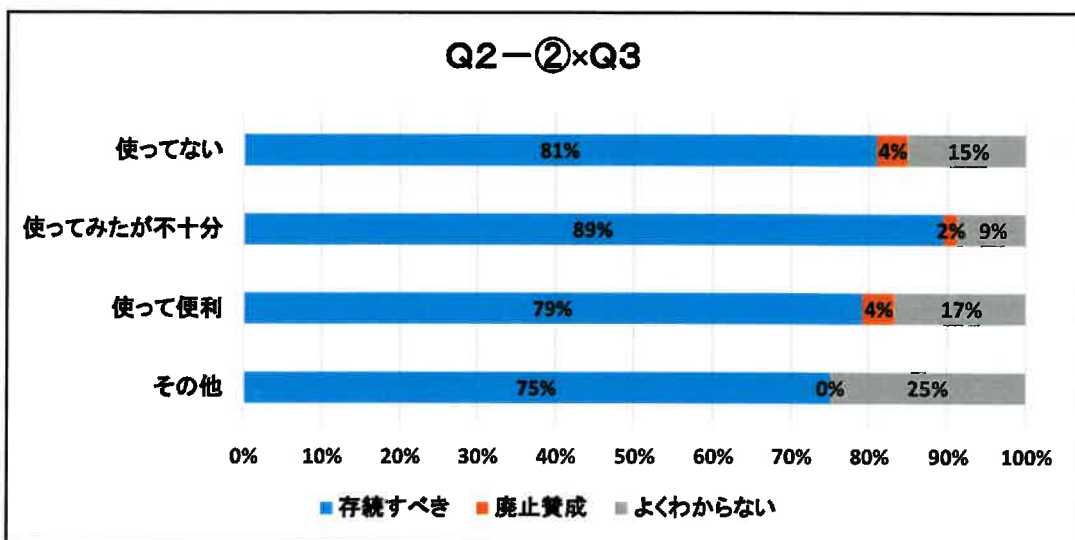
Q1×Q3	存続すべき	廃止賛成	よくわからない
運用している	166	6	26
準備中	43	3	4
経過措置申請	22	1	1
その他(紙レセプト)	6	0	0



◎オンライン資格確認システムの運用の有無にかかわらず、どの項目でも保険証の存続を求める意見が圧倒的に多い。

クロス集計Q2-②オンライン資格確認を使った感想×Q3保険証存続について

Q2-②×Q3	存続すべき	廃止賛成	よくわからない
使っていない	84	4	15
使ってみたが不十分	51	1	5
使って便利	19	1	4
その他	6	0	2



◎オンライン資格確認を「使って便利」とした開業医でも、「保険証は存続すべき」の回答が多数。「マイナ保険証を使うので保険証を廃止してよい」という意見にはなっていない。

Q4オンライン資格確認の義務化や「経過措置」、健康保険証廃止などに関する自由意見【保険証廃止に断固反対】

- 健康保険証廃止に反対します
- 保険証廃止反対！
- 健康保険証の継続を望む
- マイナに反対！個人情報保護されるべき！
- 絶対反対です
- 国民皆保険の崩壊の始まりを感じます。健康保険証は存続すべきです

【保険証廃止なら診療をやめる】

- 健康保険証が廃止になったら保険診療をやめます
- 令和6年秋にやむをえず廃院予定

【保険証とマイナ保険証を両方活かすべき】

- 保険証とマイナンバーカードの両方が使えるようにしてほしいです。高齢者が気の毒です
- 保険証でもマイナカードでもどちらでも選べるようにしていただきたい。いきなり廃止にすると回線等トラブルの時に対応できない
- ①健康保険証廃止は絶対に反対すべき、②オンライン資格確認の義務化は急ぎすぎる。数年かけて移行すべきである
- 義務化は止めるべき。保険証で済むならそれがいい。運営が選べた方がいい。ただし、転院の時の薬情報閲覧はすごく便利
- 銀行のキャッシュカードや交通機関の乗車カードと同様に、従来通りの窓口での対応ができるように、健康保険証も従来通りに使用できるように存続すべきと考えます。オンライン資格確認はシステムが100%安全・確実に運用できた時点で義務化してもよいと考えます
- 義務化は十分な時間をかけて議論してから導入を。保険証廃止は断じて反対。保険証は残すべき

- 院内・地域のネット環境が不具合時等々を考えると存続させるべきと考える
- 最新の情報が読み込めないで保険証を確認しないといけないので、保険証が廃止されたら心配
- 健康保険証廃止となってしまうと、端末の不具合等があった場合に確認する手段がなくなり、保険登録ができないために未収金等発生したりトラブルが起こったりする可能性があるため健康保険証は存続が望ましい
- 電子トラブルや何かあった時のために目視できるものはほしい
- このタイミングでマイナンバーカードと保険証を紐付けていくのは強引すぎると言える。ただ将来的にまとめた方が確実に本人確認もできてよいと思われる
- 健康保険証の廃止は反対です。アナログの良さとデジタルの良さを活かすべきなので、選択肢は国民に任せるべきです
- 電源が何らかのトラブルで確保できない場合、健康保険証は必要と考えられる。一方、オンライン資格確認については、今後の歯科医院のスタッフ確保の観点から肯定的だが、義務化とすべきかどうかについては議論の余地があると思う
- 昨今、患者の情報取り違え等のエラーも散見されるため、紙の保険証とマイナンバー両用の形が望ましいと考えます
- まだ健康保険証があったほうが安心です
- 初診の多い医療機関でカードリーダーのトラブルが起きたら大変かもしれません。パソコンの不具合、震災などの停電等、またポータルサイトが使えないお年寄りの場合など、保険証があった方がよいというのが今の感想です
- 保険証とマイナカードの両立。マイナカードでのトラブルが回避できるのでは

【保険証を残してほしい】

- 紛失しやすい受診のためのものは、マイナカードから独立した「保険証」にすべき。「運転免許証」も独立したものにすべき
- 保険証を提出してもらった方がすぐに確認でき、受付もスムーズのため保険証は存続すべきと思います
- 保険証で保険情報の実物を確認したいし、控えを補完したい。今でも遡って社保になった時、こちらは古い保険証を確認しているのにレセプトが返戻されてきます。その時の確認の証明として紙ベースで控えを保管しておきたい。別に保険証という形で出された方が、保険が変わった事がわかりやすい
- マイナンバーカードはマイナンバーカードで！保険証をデジタル化するなら独立させてすべき。運転免許証も同じ
- 今まで通り健康保険証提示がよいです。間違いが少ないと思います
- 新規開業時に義務化すればよいと思います。健康保険証の使用に何ら問題はないのに、廃止するということは必要でないと思います。新しいシステムに移行するために何ら問題のない既存のシステムを廃止するという考えに反対します
- 保険証は残すべきだと思う

【トラブル事例の報道や噂を聞いている】

- 誤った情報が表示されるなどのお話をうかがいます。トラブルを防ぐため、健康保険証は存続すべきだと思います
- 今回のような登録誤りやデータ情報漏れも多く、持ち歩くのが怖いという患者さんが多いことも事実です。マイナカードの読み取りができないと全額患者負担という例も発生します。よって健康保険証は存続すべきと思います
- 保険証廃止と言うが、マイナカード取得者に地域差がある。私の診療所では、4月に2件の利用があっただけである。ニュースでは資格確認、印鑑証明取得でのトラブルがあったが、いずれも責任の所在が明確でなく、当事者は相談してもたらい回しになっている。国が責任をとれないのであれば、義務化の如き取得誘導は止めるべきである
- 手入力での間違いを報道するテレビ番組を見た。やっぱりな〜って感想

【高齢患者の対応に不安】

- 当院は高齢者が多いのでトラブルを心配してしまう。とにかく義務化には大反対です！
- 高齢者が多い病院ではメリットは少ない。個人情報から入力の手間等することが限られているためサポートもできず保険証に頼ることになる
- 高齢者で寝たきりの方は健康保険証が必要です。機械を通さなければ番号が確認できないことはトラブルになる
- マイナンバーカードでの受付はタッチパネルでの操作も多く、高齢者は大変時間がかかります。保険証の廃止は困難が予想されます
- 高齢者の方で、マイナカードを使用している人がいない。窓口で使い方に混乱したとの声も聞く。保険証は出したら受付が終わる
- 日本の老人に対応することを求めるのはかわいそうです
- どんなに簡単な操作であろうと機械の質が低ければ高齢者にとってはハードルが高い作業です。高齢者に寄り添った改革であってほしいです
- 特に高齢者などデジタルに慣れない方で、保険料をしっかりと払っているにもかかわらず、健康保険証のみを持参している方が十分な医療を受けられない矛盾が起こると思いますので、健康保険証のみ持参している方も、同等の金額で十分な医療を受けさせてあげてください
- 若い方なら操作などに慣れていますが、高齢者も全てまとめて保険証廃止というのは、いかなるものかと思えます
- 高齢者はマイナンバーカード取っていない人も多く保険証の存続を希望します
- オンライン資格確認は便利ですが、機械を使うことが不慣れな年配の患者様も多いため、健康保険証は存続してほしいと思えます
- 高齢者の負担、誤った表示、システム障害の可能性もあるかもしれないため、健康保険証廃止はしない方がいいと思う
- マイナカードを使いこなせない高齢者が多いので、健康保険証は存続すべきである
- 高齢者の方はかなりの抵抗がある感じがする
- マイナンバーカードだと顔認証がうまく行えなかったり、ご高齢の方は操作に時間がかかったりするなど、かえって不便だと感じるため、保険証の廃止には反対

【資格確認困難な事例が想定される】

- 小児科なのでマイナンバーカードで保険証が確認できても、医療証は窓口で出してもらうことになる。マイナンバーカードだけ持っていれば大丈夫と思い込んでいた患者さんもあり、医療証忘れも多い。マイナンバーカードを利用したい人への周知がまだ不足していると感じる
- 小児科では特にマイナカードと保険証情報が紐付けられていないことが多いようです。保険証が廃止になると困ります
- 民間・協会けんぽ等はオンラインでの資格確認が問題なく行えることが多いが、国保・共済組合は資格取得から半年以上経過していてもオンライン資格情報無効の表示が出る。初診の方などマイナンバーカードでは確認が不可能で保険証を取りに戻られるケースもあった
- 発熱患者への対応について、現在マイナでの保険証確認はできない状態。今後保険証がなくなったら発熱症例への対応ができなくなる
- マイナ保険証を作成していない人が来院した場合、無保険扱いでの受診をしないといけない。そのような人が増えていくのではないかと不安です
- 保険が変更になった者のうち、1か月以上も前に変更になっているにもかかわらずマイナ保険証で資格情報が得られず、保険証を自宅に取りに戻った方もいます。オンラインのみになってしまうと資格確認がとれない方も増え、かえって事務の負担増になります
- マイナンバーカードのみになるとトラブル等でシステムできちんと読み込めない時に保険者情報の資格確認ができず困る
- マイナンバーカードを使用することが多くの患者さんには歓迎されていない。不安だと思える人が多く、強制導入によって医療へのアクセスを制限することになると思う
- 初診・前回の情報なしの方がマイナンバーカードで確認できなかったら自費しかないが、患者は納得すると思えない。資格変更になっているのにマイナンバー情報に反映されるのに時間がかかっているようなものには困っている

- オンライン資格確認自体は便利などところもあるが、確認内容が不十分。例えば、患者はマイナンバーカードしか持ってこないが、世帯主はオンラインでは確認できないので口頭で確認している

【オンライン化で医療機関の負担増・メリットなし】

- きちんと使えたことがほぼなく、割合も間違えているため、レセプト返戻になっても困ります
- 保険証廃止に反対する。事務処理が余計に煩雑になっている
- マイナンバーカードを毎回オンラインで確認するのは受付が非常に混雑してしまう。一度の同意で最新の医療情報を閲覧できるようにできないでしょうか…
- 使用にあたって、使い方が多く、事務員が一人説明にとられてしまい、いつもの業務が滞ってしまっているのもっと簡潔に、もしくは使い方を周知できるようにしてほしい。公費の対応も早くしてほしい
- ①入力ミスや情報更新の遅れなど当然予想される事態である。保険証廃止などバカげている！ナンセンス！②PCが突然壊れてしまって使えなくなって入れ替えしました。入れ替えに2ヶ月もかかり、もし保険証が廃止となればこの間全ての患者を自費扱いとしなければならない。これもまたバカげていてナンセンスです
- 受給者証等の公費情報がマイナンバーカードに含まれていないため不便です
- オンラインのみでは、保険証が無効・変更となっても通ってしまう時があり混乱する。また、再確認を行うためにも、保険証は存続すべきだと思う
- 新患さんがマイナンバーカードで受付をすると、カルテの頭書はほとんど埋められない。社保の場合は事業所や職種、世帯主の名前もわからないので、患者さんの情報が少ないまま診察を進めている。保険証がなくなると、今まで口にしないで済んだことを聞き取らなければならないととても気まずいです。また、加算をとると、患者様に「お宅のクリニックは高いね」と言われ本意です。政府の意向に沿って算定しているだけなのに、窓口でクレームを言われるとスタッフも落ち込みます。一円でも安く受診してもらいたいというクリニックもあることを国は理解していないと思います
- 現場、特に受付の混乱、セキュリティの問題、今後の経済的負担など。なぜ保険証をなくしオンライン化するのか理解不能である
- マイナ受付の方が時間がかかるのに加算点数が低いのは逆だと思う
- 個人情報漏洩の問題を解決してもらわないと安心できない。また、オンラインコールセンターがつかないでフィードバックできないと困る
- 患者・資格情報に誤りが多く、結局役所に確認することになり対応が増えているため。健康保険証提示が必須かと思われる
- オンライン資格の情報を、受信当日の正しい情報が確実に出るようにしてほしい
- オンラインの回線が混み合う。確認できないなど不安。地震や停電時の対応も不安です
- オンライン資格確認の義務化により、現場の仕事量が増え、提供する医療の質の低下を招くことも懸念されます。また、オンライン化するメリットを強く感じられません
- マイナンバーカードでの登録に期待したのは、患者が保険証の有効期限切れのものを持参してもこちらにはわからないので、それが解消できればと思ったが、結局それはできないことがわかり、何のために導入したかわからない
- 今現在は、マイナカードの利用者も少ないため、エラーもあまりないですが、保険証が廃止になり、全員が使用するようになればエラーも増えると思われます。正直、不安です
- マイナカードがスマホに入るようになったようですが、利便性を考えれば利用者が増えるはず。受付の対応は？不安が増すばかり
- メリットよりもデメリットが大きい。機器の故障、停電時の保険資格の確認、生保・子ども医療と連携していない、レセコンの不具合など

【政府の強引な推進・トラブルへの無策に対する批判】

- オンライン資格確認義務化や健康保険証廃止など進め、先走っているが、なぜこのようなことが必要なのか。もっと国民に丁寧に説明してほしい。無理矢理感があって納得感がない。「北風と太陽」の例えにあるように、国民をもっとうまく誘導してください。納得させてください
- 保険証廃止する前に、ネット接続できない時のバックアップ対策を法制化しておく必要があると思います

- 高い。乱暴。民主主義風専制国家。税も年金も徴収は厳格。給付は補助金で身内にずさんに。韓国は電子カルテも既に安い
- オンライン資格確認は「安心安全でより良質な医療」の基盤とは全くなっていないしなり得ません。相次ぐトラブル事例をみれば、この先絶望的と言ってもよい！現場の混乱、患者への迷惑考えてください。現行の健康保険証は、今次のトラブルをみれば、存続し、どうしてもマイナ保険証を使いたい人だけ併用ないしそちらを使えばよい！「なりすまし」の温床となるような今回の問題はもはやマイナ保険証に切り替える根拠にすらならないことは証明されたと思います
- 役人の勝手な都合で現場を知らない人間がやっている。厚労大臣が医師でないことが根本から間違っている
- 保険証を廃止しようとする方々は、現場のシステムをご理解いただいていないと思います。コロナ禍・後と医療機関は患者様と直接向き合い、罹患のリスクを抱えながら必死に従事しています。また、マイナカードを使っても、ご年配の方は紛失のリスクもあり、持ち歩かないという方がほとんどです。もっと現場を理解して決めてもらいたいです
- お金も手間もかかるし準備が大変。やるなら全額保障してほしい
- 政府は急ぎすぎです！ポイントをつけて国民を釣る！いけません。菓子をあげて子どもを騙すようです。反対
- オンライン資格確認システムは現に医療機関でトラブルが続出している。今まで通り保険証を使用すれば申請不要で問題が無いのは明白だ。なぜ政府は国税の無駄使いまでして強行するのか？理解できない。よってオンライン資格確認義務化の撤回を要求する
- マイナカードがせめて90%以上保険証扱いになってからの政策であってほしかった。時期尚早！
- レセプト返戻についても電子化を義務化している。厚労省の勝手にもあきれます
- 国が決めたことなので従うしかないんですけど、申請しているのにまだ設置できない、1年以上経つのに！
- 特に高齢者の方は顔認証等までの時間がかかる。国が今後電子処方箋含めどのように運用していきたいのか、将来像の説明がない。また、周辺機器の保守等の説明がない。医院の負担が増えることは止めてほしい。
- 2カ月以上前に助成金の申請を行ったが、未だに助成金が振り込まれていない。いやいやながらカードリーダーを導入したのに、国民に対してはいい加減な欠陥政府である
- デジタル化が遅れている日本としては早急に進めたいというのが見え見え。すぐに義務化ではなく様子を見てからでというわけにはいかないのでしょうか。レセプトのオンライン化も見えてきて、あと何年で仕事を辞めようか考え始めている。私には早く辞めるよう国が働きかけているような気がします
- 進め方が早急すぎる。社会への説明や理解がないまま
- オンライン資格確認義務化はあまりにも先走り、現場・国民の声を無視しすぎている。誰のための政治なのか考え改めてもらいたい
- 仕組みやシステムが確立されていないにもかかわらず、先行した方針を決定事項とするのはいただけない。何よりIT全般に弱い官僚が決めていることが理解できない

【条件付きで賛成】

- 経過措置中にしっかりと準備ができれば賛成したい
- このままDX化を進めてほしい。マイナカードに情報を一元化するのが望ましい
- 他人の情報が混入することがなければOKだと思います

【保険証廃止への困惑の声】

- ほとんどの施設が資格確認導入の設備が済んでいるようで今更廃止を言われても…という気持ちと、高齢者の多いクリニックでは人がつきっきりで対応しなくてはならない状況で人件費の増加も頭が痛い問題です
- 無力感でいっぱいです
- 協会の指示のせいで導入が遅くなってしまった。無駄な抵抗はやめたほうがいい。ただ、マイナカード使ってる医院から「不便」の声は聞く

【その他】

- 義務化は好ましくない。まずは何年間か公務員だけ対象にしてやってみて問題なければそれ以外の希望する人間にも広めていけばいいと思う
- 電子カルテ業者が対応できない。説明会がやっと、7月11日に本日(5月17日)決定
- マイナ保険証を持つ小児はちょっと少ないのはやむを得ないのかと思っている
- 患者側には使いやすく、病院側には費用対効果のあるものであってほしいです
- 現在進行形の高齢化に伴い、全くの電子化は無理だと思います。オンラインなど電子によるものを国が勧めるなら、保険・自宅介護に準ずる介護等の法律ややり方も付き添いに手当を設けるなどしてください

アンケート単純集計表(Q2-①の表は再掲)

Q1オンライン資格確認について

運用している	208	71%
準備中	51	18%
経過措置申請	25	9%
その他	6	2%
NA	1	0%
合計	291	

Q2 Q1で「運用している」と回答した方について、トラブルの有無

あった	148	71%
なかった	57	27%
NA	3	1%
合計	208	n=208

Q2-①トラブルが「あった」方について、トラブル内容はどのようなものか。

誤った表示(氏名、負担割合、資格情報)	43	29%
患者情報が表示されない・資格無効	78	53%
マイナカードの初回登録ができない	9	6%
院内ネットワークに支障が出た	23	16%
システム障害で確認できない	52	35%
高齢者の負担割合の齟齬	17	11%
受付の混雑	60	41%
患者とのトラブル	15	10%
業者とのトラブル	8	5%
その他	13	9%
合計	318	n=148 ※複数回答可

Q2-② オンライン資格確認システムを使った感想

使ってない	110	53%
使ってみたが不十分	58	28%
使って便利	24	12%
その他	9	4%
NA	7	3%
合計	208	n=208

Q3健康保険証の存続について

保険証は存続すべき	238	82%
保険証廃止に賛成	10	3%
よくわからない	31	11%
NA	12	4%
合計	291	