

【問7】トラブルの具体的内容

システムのトラブル

- システム上の不具合だと思いますが、つながらないことがありました。
- システムエラーと表示される。
- システムがうまく作動しなかったが、レセコンメーカーに相談して解決した。
- カードリーダーが起動しない。
- 準備中の表示のまま、うまく動かない日があります。
- カードリーダーとパソコンの不具合で資格確認ができなかった。
- 接続の関係なのか、カードリーダーが反応しないときがある。
- カードリーダーで読み込んだ情報がレセコンで確認できなかった。
- 機器エラーが頻発し、オンライン資格確認できない日何日かあった。
- マイナンバーのサーバとつながらないときがある。
- オンライン資格確認用のパソコンを起動していたにもかかわらず、カードリーダーがマイナ保険証を読み込まなかった。再起動させて再度読み込ませると正常に読み込めた。
- マイナ保険証を読み込めないことが多いが、アプリを一旦終了して再度立ち上げると、ほとんどの方の情報が読み取れた。何度やっても読み取れなかったのは1～2件。
- 通信回線の不具合、パソコンのトラブルなどでオンライン資格確認が行えない。
- ネットワークエラーで読み込みに1分以上かかる。
- ネットワークエラーと表示され、資格確認や医療情報の確認ができなかった。お持ちの従来の保険証で資格確認を行った。
- カードリーダーで認識されず、システムが動かない。
- パソコンの設定変更後、マイナ保険証の読み取りができなくなった。
- エラーになり、「オンライン資格確認システムから応答がありません。時間をおいて再度実行してください。」と何度もなった。
- レセコンの更新後、オンライン資格確認のプログラムがうまく起動せず、一旦すべての電源を落とし、リセット後、リモートでオンライン資格確認プログラムの更新を行った。
- マイナ保険証で資格確認はできたが、電子カルテに医療情報が反映されず、医療情報が取得できない。

カードリーダー、顔認証のトラブル

- カードリーダーの反応が鈍い・遅い。
- 顔認証の反応が鈍い・遅い。
- 認証に時間がかかり（画面がスムーズに切り替わらない）、患者さんが途中で操作をやめてしまう。

- 顔認証ができないケースが多い。
- 高齢の患者さんは顔認証がうまくかない。
- 顔認証でエラーが3回表示され、カードリーダーが動かなくなった。
- 顔認証も暗証番号でも保険証情報を読み込めなかった。
- 顔認証ができず、暗証番号も患者さんが覚えていなかったため、オンライン資格確認を断念した。
- 顔認証ができず、患者さんが暗証番号を3回間違えてロックがかかってしまい、オンライン資格確認ができなかった。
- 患者さんにカードリーダーの操作が面倒と言われる。

資格確認情報のトラブル

- 資格があるのに該当資格なしと表示される。
- 資格があるのに無効と表示される。
- 資格喪失していないのに、有効期限切れと表示された。
- 該当資格なしと表示されるが、実際には資格喪失等はない（患者さんに職場にも確認していただいた）。その状態が数カ月続いている。
- マイナ保険証では無効となり、患者さんが持っていた保険証で確認した。
- マイナ保険証を読み込んだが、該当資格なしとなるため、患者さんが持っていた保険証で資格確認を行った。
- マイナ保険証を何回読み込んでも認識できず、結局保険証での確認になった。
- 新患の患者さんのオンライン資格確認の際、生年月日等手入力し確認したが、「該当資格なし」と表示された。
- 該当資格なしはかなりの件数あります。
- 健保組合系の保険証の患者さんは、マイナ保険証で資格確認できない場合が多いように感じます。
- 情報の反映が遅い。
- マイナ保険証のオンライン情報に反映されない。
- 資格がある患者さんなのに無効・該当なしと表示される。
- 既に無効な患者さんなのに、有効と表示される。
- 保険証変更後1カ月以上経っても該当なしと表示されます。
- 資格のある患者さんなのに、いつまで経っても該当なしと表示される。
- 該当なしと表示されるが、保険者に問い合わせたところ、資格のある患者さんだった。
- 「該当資格がありません。入力内容を確認してください。」というメッセージが表示され、患者さんに「保険証を変更していますか？」と確認するが、変更しておらず、患者さんに不信感を持たれ、医院のイメージが悪くなってしまう。
- マイナ保険証のオンライン資格確認情報が正確でないため、従来の保険証も確認しな

ければならず、以前より大変になった。

(給付割合の相違について)

- 給付割合の相違があった。
- 後期高齢者の患者さんの給付割合が、マイナ保険証と保険証で相違がある。
- 国保の短期保険証の更新が遅く、市役所に確認したりしなければならない。資格があるのに 10 割と表示される。
- 国保の資格証明書の患者さんに、「全額徴収するため 10 割で～」という旨のメッセージが表示され、市へ確認したところ、10 割でなく 3 割負担でよいと言われた。

(被保険者氏名について)

- 国保の被保険者の氏名が読み込めない患者さんが 3 名いる。市役所に連絡したが、患者さん本人が市役所の窓口に来ないと修正できないと言われた。患者さんにもお願いしても平日は仕事で忙しく市役所の窓口に行けず、受診の度に受付スタッフが手入力を強いられる。
- 氏名に読み取れない文字が表示される（変換できない？）。
- 患者さんのカナ氏名の登録が間違っている（保険者の登録ミス？）。
- 患者さんの氏名のフリガナの間違い、漢字が反映されていない。最新の保険証情報に更新されていない。
- 患者さんの氏名のフリガナが全て大文字で表示され不便です。

(被保険者住所について)

- 患者さんが現在住んでいない古い住所が表示される。
- 兄と妹で住所が違うのに、妹の住所が兄の住所で登録されていた。町役場に確認したが、住所の入力を変更するとは言ってはもらえなかった。

(被保険者証取得年月日、有効期限について)

- 誤った資格取得日が表示される。
- 有効期限が表示されないケースがある。
- 有効期限が表示されないので適用期間がわからない。
- 国保の患者さんの交付日が更新されない。

(被保険者証の変更後の情報について)

- 保険証を変更した患者さんの情報が取得できない。
- 保険証が変わり患者さんは新しい保険証を持っていたが、マイナ保険証のオンライン資格確認では古い保険証のままになっていた。保険証変更後すぐの受診の場合、何件か

同じ事例があった。

- 患者さんから保険証が変更になったとの申し出があったが、マイナ保険証のオンライン資格確認では古い保険証情報のままだった。
- 保険証の変更が反映されていない（国保から社保に変更の患者さんが国保のまま）。
- 保険証の変更情報の反映に時間がかかり、無効と表示される。
- 新しい保険証の情報に更新されない。
- 4月1日から保険証が変更になった患者さんの情報が、5月中旬になっても古い保険証情報のままになっている。
- 保険証の切りかえ手続き中や後期高齢者医療保険への変更直後など、資格確認が適切にできませんでした。
- 保険証を変更したばかりの患者さんと新しい情報が反映されず、該当資格なしとなるか、古い保険証情報が表示される。
- 保険証を変更した場合、情報の反映期間が保険者によって違う。既に新しい保険証になった患者さんの情報が古い保険証のままだった。
- 保険証を変更していないのに、無効・該当なしと表示される。
- 保険証の変更がないのに無効になり、患者さんと保険者に確認が必要になった。
- 該当資格なしのため協会けんぽに連絡したところ、不備があったようでした。

（被保険者番号の相違）

- 被保険者番号が誤って表示される。

（カードリーダーへの患者の入力ミス）

- 限度額区分を患者さんが間違えて押してしまい、再診時その入力内容を引きずってしまう。

【問8】 トラブルへの対応（その他）

- 対応がまったくできなかった。
- 情報が反映されるまで待った。
- 自力で復旧させた。
- 後日保険証をもってきてもらった。
- 本人に市役所に行ってもらった。
- 患者さんに直接市役所に行ってもらい、暗証番号の変更などの手続きを行ってもらった。
- マイナ保険証でのオンライン資格確認時、患者の氏名が表示されないため、レセコンメーカーで確認・調整中。

【問9】トラブルの対応で、「一旦10割を患者に請求した」事例はありましたか

- マイナ保険証で該当なしとなり、本人に確認し保険者に電話で確認を試みたが電話が繋がらず、患者さんから10割で徴収した。
- 保険証変更した患者さんで、マイナ保険証で新しい保険証の情報が確認できず、新しい保険証も持っていなかったため、一旦10割徴収し後日返金した。
- 資格確認ができず、患者さんに一旦10割をお預かりする説明を行ったが、クレームになり10割徴収できなかった。

【問11】対応できなかった原因（その他）

- 新しい保険証情報が反映されていないため、後日対応せざるを得なかった。
- 後日保険証を確認させてもらった。
- レセコンメーカーに問い合わせたが回線の問題とのことでつながらず。
- マイナンバーカードの写真と患者さん本人の顔が一致しないようです。
- トラブルの原因が明らかにならず、解決しなかった。

【問12】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、導入後の感想、ご意見を記載してください

◆運用で困っている点

- 流れがわからないまま始まり戸惑った。
- 便利さがわからない。患者さんに面倒がられる。
- システムが未熟としか言いようがない。
- マイナンバーカードに保険証を紐づけていない患者さんは「該当無し」と表示され、保険証が有効でないと思い混乱した。患者さんや保険者に問い合わせなければならなかった。マイナ保険証と従来の保険証それぞれに対応するのが大変です。
- とにかく受付業務が煩雑になった。月初めにマイナ保険証で確認しても、同月内の再診時に患者さんがマイナ保険証を忘れてしまい、結局加算点数が発生したりした。
- 医療機関の負担を減らすためと聞いていましたが、実際にはマイナ保険証のオンライン資格確認の操作方法の説明など、手間が増えていると思います。
- 業務の効率化と掲げていましたが、患者さんは操作方法に手間取り、受付スタッフも手間が増えました。マイナンバーカードを従来の保険証のように受付に出すだけだと思っている患者さんが多く、もっと周知してほしいです。
- 従来の保険証と同じように、マイナ保険証を診察券と一緒に受付に預けられて困る。
- システム操作に人手がとられる。
- 高齢者には大変。事務員が指導しています。
- 高齢の患者さんが多いので業務が増え効率が悪い。
- 初めてなので仕方がないが、患者さんの操作に時間がかかり、受付職員もその対応で時

間がとられる。

- 照会に時間がかかり、手間は省けるが、受付作業に結局時間がかかる。
- ヘアスタイルのためか顔認証に時間がかかることがある。どのような場合に顔認証の読み取りができないのか、時間がかかるのか周知してほしい（患者さんにも説明したい）。

（利用者について）

- 3月1日から運用を開始しているが、利用者0名です。
- 1日1～2人しかいません。顔認証できない患者さんが2人いました。
- 導入して1年以上経つが、マイナ保険証で受診する患者さんがほとんどいない。
- 小児科のためかマイナ保険証で受診する患者さんが数名しかいない。
- マイナ保険証で受診する患者さんが少なく、メリットの実感は現時点ではありません。
- システムを導入しましたが、そもそもマイナ保険証で受診する患者さんがほとんどいないので、トラブルもなにも起きる状況ではありません。
- 従来の保険証の方が良い。マイナ保険証で受診する患者さんは1日に1人くらいで、保険証情報の読み込みも正確ではなく、とても大変です。
- まだマイナ保険証で受診する患者さんが少なく、もっと知ってもらうようにしてほしい。マイナ保険証を作っても、保管していて持ち歩かない人が多い。
- プライバシーの不安を感じて、マイナンバーカードを持ち歩かない人が多い。
- ニュースなどでマイナンバーカードのトラブルをみて、利用をためらう患者さんが増えている。

（メリットについて）

- 現時点では、マイナ保険証のメリットを感じない。
- 患者さんにも医療機関側にも今のところメリットを感じない。
- 導入したが、医療機関、患者さんにもあまりメリットがない。システムの不備やデメリットの方が目立ち、積極的に患者さんにおすすめする気持ちになれません。

（被保険者情報について）

- マイナ保険証の情報に相違がある。
- 保険証とマイナ保険証の負担割合に相違がある。
- 保険資格の有効開始日が発行日になっていて、医療情報が使えない患者さんがいた。
- データ入力が進んでいないようで、マイナ保険証で資格確認ができない場合がある。検診結果や服薬内容が見られず、タイムラグがあり医療情報を活用できない。
- 正しい情報が表示されない場合もあり、資格確認に時間を要する。
- マイナ保険証の情報が古い。保険証の情報が最新の保険証の情報になっていないこと

が多く、保険証の確認も必要で受付の負担が増え大変です。また、名字や住所が変更になっていても、マイナ保険証では確認がとれない。公費医療証の対応も可能なカードリーダーにしたが、システムが間に合っていないようで使えません。

- 保険証が変わった時のマイナ保険証への反映が遅い。
- 5月1日から保険証が変更された患者さんのデータが、マイナ保険証でのオンライン資格確認では5月13日になっても更新されていなかった。
- 保険証変更後、1～10日以内くらいの患者さんのデータが無効、該当なしとなるケースがあり手間がかかる。オンラインの意味がない。
- 1カ月前に新しくなった保険証はマイナ保険証に反映されていないことがあり、従来の保険証を確認する必要がある（保険者によってはデータがないところもある）。もっと整備してから導入すべきだったのではないか。PCが重くなり大変。
- 保険証が変更になり、患者さんに新しい保険証が届いていても、マイナ保険証の更新が行われていない事例があった。
- 国民健康保険から社会保険への変更時、または逆も、保険者の変更がマイナ保険証に反映されない。マイナ保険証だけを持って受診した患者さんは資格確認ができないため、患者さんへ再度保険証を持参してもらうなど面倒な部分があります。
- 国民健康保険の有効期限が表示されない。
- 後期高齢者の割合が相違しているのに有効と表示される。保険証の変更がマイナ保険証に反映されていない。今後マイナ保険証に一本化されれば、迅速・正確に対応してほしい。
- 保険証の情報がマイナ保険証にすべて反映されていない。資格取得日、事業所名、扶養家族の被扶養者氏名など挙げればきりが無い。
- 国民健康保険は本人しかいないはずだが、世帯主が患者本人と相違する場合、「家族」としないと進めない（「本人」→「家族」）
- 国民健康保険の家族の被保険者氏名、有効期限が表示されない。公費医療証（子ども・前期高齢者・障害者等など）を持っている患者さんは、マイナ保険証だけでは受診できないことを、患者さんに随時説明しなければならない。高齢者などはひとりで操作できず、暗証番号を声に出してしまう患者さんもいる。
- 公費の医療証は結局これまでどおり、提示してもらい確認しなければならない。
- 保険証の資格取得年月日が確認できない。有効期限や事業所名なども確認できないので、保険証としての役割が果たせていないのではないのでしょうか。
- 保険証の有効期限がマイナ保険証では確認できないため、結局従来の保険証を見せてもらい有効期限を確認しなければならない。
- システム導入後の維持費がかかり過ぎる。保険資格取得後すぐだとマイナ保険証に反映されていない。

(受付業務について)

- 便利なようで面倒である。手間がかかり過ぎる。
- カードリーダーの操作や電子カルテへの情報取り込みに時間を要するため、以前の方がスムーズに受付できていたと感じる。
- 受付業務がスムーズにできず、マイナ保険証を使う患者さんにつきっきりになり、案内などで時間がかかった。
- マイナ保険証で利用する患者さんが少なく、利用したとしても1人で操作できず、スタッフが補助しなければならない。
- 高齢者の患者さんは操作など難しいことが多い。保険証が変わったときすぐに反映されるか不安。
- 高齢の患者さんなど、カードリーダーの操作の説明が必要であり、混雑時には負担となっている。
- 当院は高齢の患者さんが多く、マイナ保険証の操作も苦勞するため、説明のためスタッフが拘束されてしまい受付が滞ってしまう。
- マイナ保険証を利用する患者さんが使用方法・使用目的を理解していないため、説明を求められ業務が滞る。
- 手間がかかり大変です。
- 高齢の患者さんの来院が多い当院では、なかなかマイナ保険証で受付しようとする患者さんがいない。マイナ保険証で受付する患者さんは操作方法がわからず、1人1人対応しなければならず、時間や手間がかかる。顔認証に関しては、写真写りのせいか認証できず、結局従来の保険証を出していただくことになることも少なくない。マイナ保険証の情報に子ども医療証の情報が紐づいていないのに、マイナ保険証で受付することはできないのではないか。良い点としては、無効の保険証を出してくる患者さんがわかるようになった。

(患者の操作について)

- 顔認証ができず、パスワードも忘れていた患者さんがいる。
- 眼鏡をかけている患者さんの顔認証システムがエラーになり、患者さん自身暗証番号を覚えていないと資格確認できない。顔認証の精度を上げてほしい。
- 患者さんに長時間説明を求められ業務が中断してしまう。顔認証できない。保険者の登録ミスが多く（ふりがな・氏名・住所など）、患者さんからのクレームが多くなった。パソコンのトラブルも増え、保険証の変更をしていないのに、保険者による入力ミスにより患者さんに10割負担をお願いする説明をするが、患者さんとトラブルになる。
- 負担割合の表示がないので、対象の患者さんには従来の保険証を再度確認している。
- 患者さん自身で操作する旨を伝えると、それなら保険証で受診しますと言われることが多い。

- 高齢者は自身での操作を難しく感じるようで、マイナ保険証を使用することはないという患者さんも数名いて、まだマイナ保険証に対する信用がないと感じます。オンライン情報も正確な情報ではないとも聞くので、今後保険証を廃止するなら正確性を求めます。
- マイナ保険証、オンライン資格確認に関する情報が患者さんに認知されておらず、患者さんへの説明に時間がかかった。顔認証がスムーズにできないことが多く、患者さんがパスワードを忘れていたこともしばしばあり、時間と手間をかけても結局マイナ保険証を利用できない事例が数例発生した。説明や認証に時間をとられ、受付が混雑してしまうこともあった。医療情報取得同意の画面操作を毎回ではなく、意思に変更がない場合、省略できるとよい。
- 患者さんは毎回の医療情報取得の同意が面倒なようである。
- 医療情報閲覧の同意を毎月（社保は毎回）、患者さんは行わなければならない、面倒と訴える患者さんが多い。
- 受診する度に医療情報閲覧の同意の操作をしなければならず、患者さんからの苦情がある。高齢の患者さんからは従来の保険証の方が良いと言われる。
- 毎回医療情報の同意が必要で、マイナ保険証で資格確認していたのに、面倒なようで従来の保険証に戻る患者さんもいる。同意を簡素化してほしい。
- カードリーダーがとにかく遅く、エラーになる。今はまだマイナ保険証を使う人が数人程度なので良いが、全員がマイナ保険証で確認となると受付に行列ができる。高齢者は1人で使えず、スタッフを増やして対応しなければならなくなる。

(医療情報について)

- 投薬履歴など1カ月前の情報しか見られず、小児科ではメリットが少ない。
- 当月行った検診データが反映されていない。検診データなどいつ反映されるのか？

(患者自身の対応について)

- 患者さんが毎月マイナ保険証を持参してくれるか心配。
- カードリーダーに不具合があった場合、マイナ保険証しか持っていない患者さんは資格確認ができないため、従来の保険証を自宅まで取りに行ってもらっていただく手間をかけてしまう。公費の情報が反映されていないのに、公費の医療証を持って来ない患者さんが多く困っている。

(公費負担医療等について)

- 子どもは医療証の確認が必要なので、その手間はオンライン資格確認前と同じです。
- 公費医療証の患者が多い医療機関の手間は変わらない。
- 県単医療を含めた公費医療も紐付けるべきではないでしょうか。

- 公費の医療証の情報も読み取れるようにしてほしい。
- 県単医療も反映してほしい。

(感染症患者への対応について)

- 発熱者の診察は院外で行っており、物理的にシステムが使えない。
- 感染症の患者さん（コロナ感染者・疑いなど）は自家用車で診察しており、保険証をお預かりして対応しています。施設入所の患者さんは施設の職員の方が保険証を預かり対応しています。このような現実的にマイナ保険証での受診が困難な方への配慮が必要と強く感じています。

○運用して良かった点

- 楽になった。
- マイナ保険証を持っている患者さんにとっては便利になりました。
- 医事業務担当者としては効率化につながった。
- 当院ではシステム導入により合理化され、比較的満足しています。
- 資格確認がスムーズになった。
- システムを導入してから、保険の登録間違いや確認ミスがなくなった。新患の保険の登録がスムーズになり、時間も短縮され、仕事の効率化につながった。
- 無資格者や有効期限切れが瞬時にわかる。
- 保険証の有効期限が切れている場合、マイナ保険証では瞬時にわかり、導入して良かったと思っています。
- 保険資格喪失のための返戻が減って良い。
- 保険証番号の入力ミスがなくなったため、レセプトの返戻が減った。
- 運用開始時には不具合がありましたが、現在は特に不具合なく運用できています。
- 医療情報が確認できるのが良い。
- 限度額確認が非常にスムーズになった。

○従来の保険証を廃止し、マイナ保険証に一本化することについて

- 現在の運用状況やトラブルの発生状況では、保険証を廃止してマイナンバーカードだけにするのは心配です。
- 従来の保険証とマイナ保険証の併用期間を長めに設けてほしい。
- 便利ですが、従来の保険証を廃止することについては疑問を感じます。災害時や停電時のことを考えると、マイナ保険証への一本化は果たして効率的と言えるのでしょうか。
- 従来の保険証の方が、保険証機能だけに特化しており、患者さん自身にとっては管理が容易で、安心・安全のように感じます。
- 顔認証で認証できず、暗証番号がわからず3回間違えてロックがかかってしまう患者

さんなど、現在は、保険証も持って受診される患者さんが多いので資格確認できますが、今後マイナ保険証のみの受診になると、資格確認ができず、10割で徴収せざるを得ない患者さんが多くなると思います。

- システムやハードのトラブルが起こりうる以上、従来の保険証の併用・継続は必要と思います。従来の保険証の廃止、マイナ保険証への一本化は拙速と考えます。
- ヒューマンエラーがなくなる以上、従来の保険証をなくしてはいけません。
- マイナ保険証では、在宅患者や施設入所者の資格確認ができないため、従来の保険証の継続をお願いしたい。
- 患者さんの多くは将来、従来の保険証が使えなくなるという危機感からマイナ保険証に切りかえている。オンライン資格確認システム導入義務化は強引な印象を受ける。任意と言いつつマイナ保険証への一本化も強制的な印象を受ける。
- そもそもマイナンバーカードの取得は義務ではないのに、保険証を廃止して実質義務化するの筋が通らない。
- 保険証は廃止すべきではない。

経費について

- 補助金の振込が遅くて困っています。
- 補助金はあったがレセコンの買いかえが高額だった。
- システム導入に伴い、光回線など設備投資に費用がかさんだ。
- システム保守料等の経費に見合った加算の算定ができていない。
- 端末機更新の補助を国にお願いしたい。
- システム導入後保守料の負担が増えた。
- 毎月保守料をレセコン会社に支払わなければならない、金銭的負担が増えた。
- 義務化したのだから、保守料をとらないでほしい。ベンダーによって保守料のありなしや金額に違いがある。
- 当院はベンダーを利用せず、自力で設置し運用を開始した。当然ながらかなりの労力と時間を費やしたが、インセンティブがまったくない。自力導入した医療機関へもインセンティブがあっても良いのではないかと思う。

その他の意見

- 当院では、現時点では他人のデータとの紐付けなどはありません。
- 保険証を目視で確認する従来の方法に比べ、マイナ保険証だけの資格確認には不安を感じる。
- 資格の有無、資格取得年月日、有効期限、公費医療証の情報、すべて確認できなければ意味がありません。手間が増えただけです。
- きちんと国がシステムを作ってから義務化すべきだったと思います。レセコンメーカ

- ーによって対応が異なり、今後のトラブルの責任を医療機関が負うのは筋違いだと思います。拙速すぎた義務化だと思います。
- きちんと機能して、個人情報も洩れず、迅速にデータ更新が行われ、自治体や保患者、審査期間などの事務処理もスムーズならこんな便利なものはないが、そうってはない。保険証から始めたのが愚かだ。
 - 保険者の体制が整ってから導入すべきだったと思います。
 - トラブル事例が明らかになり、信頼性がなくなったと思います。
 - 義務化は時期尚早だったと思います。メリットを理解して、初期の問題をクリアしてから義務化すべきだったのではないのでしょうか。
 - 医療機関も患者さんも運用方法の理解や認知度が低い。医療機関だけでなく、患者さん（国民）に対して、理解を促すような説明を国がもっと行ってほしい。
 - マイナンバーカードでの医療機関への受診方法を国民に周知してほしい。
 - 薬歴を見られるのは良いが、お薬手帳で十分。不要なシステムだと思います。ベンダー、NTTなどの業者が儲かるだけ。
 - 服薬歴など画面で1回見たら消えてしまうので、お薬手帳をコピーした方が良い。
 - 患者さんに普及していない。紛失するのが怖いので大事にしまっているという患者さんが多い。
 - マイナ保険証で受診する患者さんは1週間に1人いるかいらないかです。オンライン資格確認システムを運用する意味があるのでしょうか？
 - 4月からオンライン資格確認システムを導入していますが、まだ2~3人の患者さんしか利用していません。利用している患者さんが少ないのでトラブルがないのだと思います。
 - マイナ保険証の認知度が低い。オンライン資格確認システムの導入を義務化したことを疑問に思う。
 - 高齢化の進んだ地域のため、マイナンバーカードの取得率も低いようです。一方で住民の医療依存度は高く、保険証廃止後の混乱が予想されます。
 - オンライン資格確認システムを導入したが、訪問診療専門のクリニックなので、予想通り使う機会がほぼない。モバイル端末が開発中なら、もっと早く、きちんと告知してほしかった。
 - オンライン資格確認システムの導入義務化は、あまりにも独断的で先走り過ぎだったように感じます。
 - 義務化でなければ導入したくなかったが、仕方がないこととあきらめている。導入してなにも良いことはないが、現時点では悪いこともないのは幸いだった。
 - 医療は日常的に人員不足で、それに加えてのオンライン資格システムの導入義務化は無理やり感がある。現在までに何件もトラブルがあったわけではないが、レセコンメーカーも手に負えない様子で、以前のようにすぐに対応してもらえない。今後他人の情報

が紐づけられたトラブルがないか不安である。

- オンライン資格確認システム導入後、パソコンの動作が遅くなっている。
- 電子カルテに保険情報を取り込むのに時間がかかる。
- レセコンメーカーも対応が追いついていないようです。
- ハード面のトラブルにベンダーが対応できていない。
- DX は良いことなし。
- カードリーダーが届いたのが遅く、Net 回線トラブルもあった。もっと余裕をもって、きちんと準備できるような配慮がほしかった。
- 経過措置を申請して認めてもらっている状態です。カードリーダーは既に届いていますが、資格確認システムを導入しなかった場合のカードリーダーの処理についてコールセンターに問い合わせたところ、「明確にはまだ返答できない。はっきりしたら連絡する」とのことでした。後継者がいない高齢の歯科医ですが、最近の国の医療へのIT化の締め付けには困惑していて、仕事を辞めたくなくなっています。義務化反対！！
- まだオンライン資格確認を実施していませんが、トラブル続出で窓口での対応も大変だと報道などで耳にします。地方は高齢者が多く果たして皆が使いこなせるようになるのか不安です。このような点からも「義務化」には大変疑問を感じます。窓口での業務だけが増えてしまう結果になるのではないかと危惧しています。
- プライバシーを 100%保護する対策をとってスタートしたはずなのに、次々とトラブルが発生しています。トラブルが出尽くして、対応策が完了してから導入を考えようと思います。
- 高齢者の患者さんからマイナポイントについて忙しい時に聞かれ、業務に支障が出た。
- システムのゴリ押しの義務化は今でも腹立たしい思いが強いですが、デジタル化という現代の世界の流れの中にあっては、容認していかざるを得ないものと感じています。
- 義務化反対。導入しても利用者がいない。

(推進の意見)

- トラブルを減らし、どんどん推し進めるべきです。