

【全保険医療機関・薬局の皆さま向け】 マイナンバーカードの保険証利用を 推進するためのオンラインセミナー

令和5年10月10日 厚生労働省 保険局

01 患者にマイナ保険証を ご利用いただくための独自の取り組み





大塚眼科クリニック_施設紹介



■施設概要

医療機関名称:大塚眼科クリニック 院長:大塚宏之

診療科科目 : 眼科

所在地:

〒210-0007

川崎市川崎区駅前本町12-1 川崎駅前タワーリバーク7F

TEL: 044-200-7773

ホームページ: <u>https://otsukaganka.jp/</u>

■オンライン資格確認の運用について

- ・ 令和3年5月14日よりオンライン資格確認の運用を開始している
- 運用開始施設の中でもマイナンバーカードでのオンライン資格確認の件数が多い(令和5年1月の実績では、全国の医科診療所の中で2番目に多い)
- 患者に対して、マイナンバーカードを持参いただくよう積極的に働きかけをしており、受診患者の7割程度がマイナンバーカードでオンライン資格確認を実施している
- ・患者にマイナンバーカードを利用してもらう独自の取り組みとして、オンライン資格確認導入の機に、診察券発行を廃止した
- 診察券を廃止したことで、診察券発行機、診察券連携システム、診察券カードの費用を削減できた(月額数万円削減)
- 電子処方箋も運用を開始しており、マイナンバーカードでオンライン資格確認を実施した患者全員に電子処方箋を発行している

医療機関等向けポータルサイトオンライン資格確認導入事例紹介 | 医科診療所 | 大塚眼科クリニック (iryohokenjyoho-portalsite.jp)

大塚眼科クリニック_オンライン資格確認のメリット

オンライン資格確認のメリット

> 受付の業務量が削減できる

受付の業務量が大幅に減った。 以前はスタッフ3名で行っていた受付業務を、今では 1名で回せるほどとなっている。 資格確認以外にも、カルテを作成する作業が大幅に 削減できている。

> 診療・薬剤/特定健診等情報が閲覧できる

患者が同意すれば、患者の診療情報やお薬の情報、特定健診等の情報が見れるようになる。

過去の診療情報やお薬の情報を見ることができるので、重複や禁忌を防ぐことができる。

紙の保険証で受診された方には、実際のカルテを見てもらい、 紙の保険証だと、「診療・薬剤/特定健診等情報」が空欄とな ることを説明している。

マイナンバーカードで受診すると、より正確な情報が確認できる ので、質の高い診療を受けることができると説明し、 マイナンバーカード利用を促している。



大塚眼科クリニック_マイナ保険証利用促進の取り組み

①マイナンバーカードの診察券利用



- オンライン資格確認の運用開始当時から、マイナンバーカードと 診察券を一本化している。
- ・患者が来院した際に、診察券代わりにマイナンバーカードを出してくれるようになったため、マイナンバーカードを利用する患者が増加した。

②患者向け掲示



- マイナンバーカードの保険証利用を促すポスター、ステッカーをクリニック入り口に掲示している。
- 入口にポスター等を掲示することで、マイナンバーカードを持参 するよう意識付けをおこなっている。

大塚眼科クリニック_マイナンバーカードと診察券の一体化

マイナンバーカードと診察券一体化とは・・・?



マイナンバーカード1枚で、レセプトコンピューター上の患者情報も更新でき るようになり、診察券が不要となるもの。 オンライン資格確認上の資格情報と、レセプトコンピューターの患者情報を 紐付けることで、マイナンバーカード(または健康保険証)でオンライン資 格確認を行うと、レセプトコンピューターの患者情報が自動で更新されるよう になる。

- マイナンバーカードと診察券一体化するメリット

✓ 受診がマイナンバカード一枚で可能となる

→受付がマイナンバーカード1枚で完結する。

患者としても複数枚のカードを持ち歩く必要がなくなり、当院としても複数枚のカードを確認する 必要がなくなった。

「顔認証付きカードリーダーで本人確認が終わっているのに、なんで診察券が必要なのか?」という患者さん目線での疑問も解消された。

✓<u>診察券発行/再発行に要する業務を削減できる</u>

→新規の患者や診察券を紛失した患者に診察券の発行/再発行をする業務がなくなり、作業時間を削減できた。

✓診察券発行に必要なコストを削減できる

→診察券の発行/再発行をなくしたことで、診察券カードの購入コストが削減できた。

大塚眼科クリニック_マイナンバーカードを診察券として利用するための作業STEP

マイナンバーカードを診察券として利用するための作業STEP

受付票の自動印刷設定

オンライン資格確認対応の電子カルテであれば、「受付」、「資格確認」、「対応するカルテ呼び出し」、 「保険証変更あれば枝番にて作成」、「新患であれば新規カルテ作成」、「住所変更」までほぼ自動で 行われる。

そのため当院では、「対応するカルテ呼び出し」後に、受付票を自動印刷する設定作業のみを行った。

※不明点等があれば、レセコンベンダにご相談ください。



STEPNI

マイナンバーカードを診察券として利用するにあたり、今までの受付方法が変わるため、変更点を職員 へ周知した。

【受付方法の変更点例】

・再来の患者への説明

→再来の患者に対して、診察券がなくなり、今後マイナンバーカードのみ持参してもらえれば 診察ができることをお伝えする必要がある。

大塚眼科クリニック_診察券がなくなることの不安と実態

不安①

患者が予約時間を忘れてしまうのではないか?

従来は診察券の裏に、次回の予約時間を記載していたので、診察券がなくなることで患者が予約時間を忘れてしまうのでは?という不安があった。

実態①

予約時間を忘れる患者数に変化はなかった

スマホ等で、スケジュール管理をしている患者が大半のため、予約を忘れる患者数に変化はなかった。 ※高齢者等の患者から要望があった場合、予約画面を印刷して渡している。

不安2

予約等の電話がかかってこなくなるのでは?

予約や予約変更などの電話際に、診察券に記載されている当院の電話番号を見て、電話をしてくると考えていた。そのため、電話がかかってこなくなるのでは?という不安があった。

実態2

電話の件数にも変化は見られなかった

▶ 当院への電話は診察券の電話番号を見ていると考えいたが、ネット検索している患者が多数であった。 そのため診察券を廃止する前と後で、当院への電話件数に変化は見られなかった。

大塚眼科クリニック_医療機関からの質問と回答

質問①

Q: 受付時にどれぐらいの患者がマイナンバーカードを提示されるか。

A:現在は80%くらいです。

質問2

Q:患者にマイナンバーカードを持参してもらうために、何か取り組みをされているか。

A:診察の時にマンナンバードを持っているか確認して、持っていれば次回持参してもらいま す。取得してない場合は、薬剤情報・特定健診情報などが見れないことを説明します。

質問3

Q:マイナンバーカード1枚で、受付から会計まで可能なのか。

A:マイナンバーカードで受付すると、受付番号の紙がでます。会計は受付番号に記載されたQRコードで自動精算してもらってます。

東京慈恵会医科大学附属病院

マイナンバーカード専用会計レーンの敷設

NB

東京慈恵会医科大学附属病院_施設紹介



医療機関名称:東京慈恵会医科大学附属病院理事長: 栗原 敏院長: 小島 博己所在地:〒105-8471東京都港区西新橋3-19-18TEL:0570-03-2222ホームページ: https://www.hosp.jikei.ac.jp/

■オンライン資格確認の運用について

- ・ 令和3年12月23日よりオンライン資格確認の運用を開始している
- ・ マイナンバーカードでのオンライン資格確認の件数が多い(令和5年6,7,8月の実施件数が、全国の医療機関等で1番多い)
- ・ マイナンバーカード利用者に対して、会計時の専用レーンを設けている
- ・ 顔認証付きカードリーダを5台(初診窓口2台、計算窓口1台、産科外来受付窓口1台、夜間・時間外窓口1台)設定している
- ・ 現在はオンライン資格確認のみ利用しており、年内目途に診療・薬剤/特定健診等情報の閲覧を開始できるようシステム調整等を行っている

■施設概要

- ・ 患者の利便性向上や待ち時間解消のため、診察券アプリ、LINE活用による待合番号案内・後日支払いアプリを導入している
- 一括紹介データを活用し、RPAによる予約患者の保険証資格確認を実施し、医療DXを推進している
- ・ 医師の勤怠管理システム、医師間での情報連携アプリ等を導入するなど、院内のICT化を積極的に行っている

東京慈恵会医科大学附属病院_オンライン資格確認のメリット・課題

オンライン資格確認のメリット

- ➤ 保険証登録の事務作業が削減できる
- > 返戻レセプトが削減できる
- ≻ 未収が削減できる
- > 事務員の心に余裕が生まれ、丁寧な患者対応ができる
- > 業務の質、生産性が向上した

オンライン資格確認の課題

- ≻ 公費の確認ができない
- > 人員の配置が困難
- > 患者導線確保が困難
- > 機器、配線の準備、その他コストがかかる

(例:各科の受付に顔認証付きカードリーダーを設置する場合、約20台追加購入しな くてはならない。)

東京慈恵会医科大学附属病院_マイナ保険証利用促進の取り組み

①マイナンバーカード専用会計レーンの敷設

②院内ポスター等の掲示



- 会計時にマイナンバーカードを提示する患者を増やすため、会 計窓口の一つに顔認証付きカードリーダーを設置し、マイナン バーカード専用窓口とした。
- 徐々にマイナンバーカード専用会計レーンを使う患者が増加し、 結果として令和5年6,7,8月のマイナンバーカードの利用件数 が全国の医療機関の中で一番となった。



- マイナンバーカードの保険証利用を促すポスター、ステッカー等 を初診の申込書記入テーブルや外来受付に掲載をしている。
- ・患者の目のつくところにポスター、ステッカーを掲示することで、マイナンバーカードを持参するよう意識付けを行っている。

東京慈恵会医科大学附属病院_今後のオンライン資格確認の展望

年度内に薬剤情報・特定健診情報の連携予定



東京慈恵会医科大学附属病院_院内ICT化



東京慈恵会医科大学附属病院_院内ICT化(働き方改革)

医師の労務時間を客観的に把握するために、常時携帯している スマートフォンのアプリケーションソフトを用いて記録する



東京慈恵会医科大学附属病院_院内ICT化(働き方改革)





東京慈恵会医科大学附属病院_院内ICT化(より良い医療の提供)

◆ 医療機器プログラム「Join」 – 院外からのサポート



9:41

セキュリティ

<u>チャットにより連絡を効率化</u> <u>院外からでも医療画像にアクセス(百聞は一見にしかず)</u>

東京慈恵会医科大学附属病院_院内ICT化(より良い医療の提供)

◆ 医療機器プログラム「Join」ー 院外からのサポート(スマホで画像を見る)







東京慈恵会医科大学附属病院_院内ICT化(患者の利便性向上)

◆LINE呼び出し、後払い会計(導入事例)



外来再診受付から、診療呼び出しとその後の会計処理まで待たせない(ゼロ混雑)



東京慈恵会医科大学附属病院_医療機関からの質問と回答

質問①

Q:紙の保険証廃止に向けて、課題に感じていること、その課題に対して取り組まれていること とはあるか。

A:患者が持参した保険証とオンライン資格確認の情報が、オンラインデータのタイムラグに より、アンマッチしているところです。特に問題と捉えているところは、負担割合の相違や限度 額認定証区分の相違があることです。 役所に問い合わせると、オンラインのことはわからないが、紙の保険証を発行しているため、 保険証通りとの回答があり、どちらの情報を優先すべきか混乱をしております。

廃止への取り組みとしては、現在、入院説明の際、限度額認定証をオンライン資格確認にて 取得できる説明を必ずしておりますが、来年より、薬剤情報や特定健診情報を連携予定の ため、マイナンバーカードの提示をすすめていきたいと考えております。

牧田総合病院24

マイナンバーカード利用促進方法のテンプレート化

e->



牧田総合病院_施設紹介



■施設概要

| 医療機関名称 | :仁医会 牧田総合病院 |
|--------|---------------------------------|
| 理事長 | : 荒井 好範 |
| 院長 | : 小谷 奉文 |
| 所在地 | : 〒144-8501 |
| | 大田区西蒲田 8丁目20番1号 |
| TEL | : 03-6428-7500 |
| ホームページ | : https://www.makita-hosp.or.jp |
| | |

■オンライン資格確認の運用について

- ・ 令和4年10月1日よりオンライン資格確認の運用を開始している
- ・マイナ保険証の利用者数は、運用開始時(令和4年10月):206人に比べ、現在(令和5年6月):1,315人、と約6倍に伸びている
- ・ 顔認証付きカードリーダーを、外来総合窓口、入退院受付、救急センター受付に1台ずつ設置している
- マイナ保険証の利用促進や、費用負担(診療報酬加算)等に関するポスターや説明書等を受付窓口等で掲示している
- 独自に作成したパウチを患者に提示し、マイナンバーカードの持参や情報取得の同意等を聞き取ることで、マイナンバーカードの利用促進を行っている

牧田総合病院_オンライン資格確認のメリット・課題

オンライン資格確認のメリット

- > 受付等で患者の被保険者番号等を手入力する手間を削減できる
 - →保険証の記号・番号、負担割合の間違いがなくなる
- > 正確な資格確認により、古い資格情報での受診を防止できる
- > 限度額適用認定証の取得手続きが不要となり、患者負担が軽減される

オンライン資格確認の課題

- > 高齢者や外国人の場合、マイナ保険証の利用に当たりサポート等が必要である
- ▶ 顔認証付きカードリーダー数が不足している
- > 設置場所の確保や工事費用がかかる
- > 公費負担医療の受療証等が確認できない

牧田総合病院_マイナ保険証利用促進の取り組み

①マイナンバーカード利用促進方法をテンプレート化

【初診・再診の患者さんへ】

マイナ保険証による診療情報取得の説明書(問診票)

○当院は診療情報を取得・活用することにより、質の高い医療の提供に努めています。
○正確な情報を取得・活用するため、マイナ保険証の利用にご協力をお願いいたします。

あてはまる箇所に**チェック**図をいれ、フロントスタッフにご提示ください

マイナンバーカードを
 持ってきました。
 持っていません または 家にあります。

マイナ保険証による診療情報取得に
 同意します。
 同意しません。

取得する診療情報
 ・保険証情報
 ・住所情報
 ・過去の健診情報
 ・過去のお薬情報

2023年4月の診療報酬改定により、マイナンバーカードの所持または同意の有無により初診または再診時の窓口 負担金額が変わることがわます。マイナンバーカードを持参されていない場合やマイナ保険証による診療情報取得 に同意されない場合は初診料に6点が加算されます。マイナンバーカードを持参され、マイナ保険証による診療情報取得 服取得に同意された場合は初診料に2点が加算されます。マイナンバーカードの破損等で読み取りできない場合は 点の加算になります。再診時にマイナ保険証による診療情報取得に同意されない場合は2点が加算されます。

※医療情報・システム基盤整備体制充実加算 初診時:【同意なし】6点【同意あり】2点 再診時:【同意なし】2点【同意あり】0点 1点は10円で総診療点数により負担金額が変わります。

- 左記のようなパウチ (説明紙をラミネート 加工したもの)を活用 することで、マイナンバー カード利用促進方法を テンプレート化している。
 左記パウチは患者への、 マイナンバーカード利用 に関する説明時間を削 減するために作成した。
 独自パウチを利用する ことで、誰でも簡単にマ
 - イナンバーカード利用に 関する説明を行うことが できるようになり、また説 明時間も削減された。

②院内ポスターの掲示

2023年2月1日。 初診・再診患者さんへ

診療報酬改定により2023年4月1日から窓口負担金額が変わります。

改定内容

医療情報・システム基金整備体制充実加重(初級時)

初期時にマイナンバーカードをご持参っただき、下記の整備者群の環境に関意っただけた考合、総新備は際に より第二規想会部が変けがなす。 「マイナンバートード見た剤の意味を見た、現象、マカン・現金 6点、1点=10円)

区数情報・システム基礎連備体制充実加第(内診時)。

制設備しマイナンバーカードをごは参いただか、下記の設備で構成的相比回応のただだがある。総設備会際に より第四角線会話がなりのます。~

(マイナンバーカード読み取り物で同意した場合 0 内、同意しなかた場合 2 点、1 点=10 円)

【取得する診療情報】

・保診巨骨級。 ・住所情報。 ・過去の経診情報。 ・過去の活動情報。

マイナンバールードのであったよりが、市場の時にはよられておきまたた。ご本時の意味が行いていたも1番 フロントの一彩色してお声が大いない。

診療務了後でもマイナンバーカードのご提示と診療情報の除場に可能されましたらお金計の修正も可能で すので同様に1第20ント②~②容目にお声さけびきへ、

○三時は影響情報を取得・活用することには、貫の薄い医療の提供に怒めています。< ○正確な背線を取得・活用するため、マイナ保険価の利用にご協力を影響いいたします。<

> 社会医教医人財国 仁医会 教任総合病機 病機長 小名 書文·

- マイナンバーカードの保 険証利用を促すポス ター、ステッカー等を総 合受付に掲示をしてい る。
- 患者の目のつくところに ポスター、ステッカーを掲 示することで、マイナン バーカードで持参するよ う意識付けを行ってい る。

牧田総合病院_マイナンバーカード利用促進方法のテンプレート化

マイナンバーカード利用促進方法をテンプレート化した背景



もともとは、患者が受付に来た際に、職員が口頭でマイナンバーカードの利用を促して いたが、以下のような課題があった。 【課題】 ・患者へのマイナンバーカード利用に関する説明に時間がかかる

・マイナンバーカード利用に関する説明の内容が受付担当によって多少異なる そのため、マイナンバーカード利用に関する説明内容を記載したパウチを作成し、このパ ウチをもとに説明することで、上記の課題が解決された。

マイナンバーカード利用促進方法をテンプレート化するメリット

✓ マイナンバーカード利用に関する説明時間が削減できる

→口頭での説明だけでは、患者が聞き直してくることがあったが、パウチを見せながらの説明となるため、聞き直し等が減り、患者への説明時間が削減できている。

✓<u>誰でも簡単に説明できる</u>

→パウチを上から説明するだけなので、誰でも説明ができるようになった。

牧田総合病院_パウチの利用方法



牧田総合病院_医療機関からの質問と回答

質問①

Q:パウチを使った受付方法を職員に周知等する際に、何か資料等はつかったか。 あれば参考とさせていただきたい。

A:資料は使用せずに、実際の場面を想定しパウチを使った説明からカードリーダーへの案内、操作がわからない患者さんをサポートするなどのロールプレイを行いました。



顔認証等の

システムトラブル時の対応方法



30



顔認証付きカードリーダー Caora ご説明資料

2023年10月10日 富士通Japan株式会社

© 2023 Fujitsu Limited







- 1. 顔認証付きカードリーダーCaoraご紹介
- 2. 顔認証等のトラブル時の対応方法
 - 1 お問合せが多い事例
 - ② 資格確認を完了させるために
- 3. 医療機関様の工夫事例
- 4. 質疑応答
- 5. その他



1. 顔認証付きカードリーダーCaoraご紹介









コンパクトかつ低重心の安定感





2. 顔認証等のトラブル時の対応方法

①お問合せが多い事例


◆ お問合せが多い事例 (1)顔認証タイムアウト

事象:顔認証を行うと「タイムアウトしました」と表示され顔認証出来ない。

回答:カードリーダー側のソフトが古い場合、最新版のバージョンを適用するこ とで解決できる可能性があります。 カードリーダーソフトが最新版になっているかご確認ください。

ソフトウェアのバージョン確認方法は 次ページでご説明します

2. 顔認証等のトラブル時の対応方法



◆ お問合せが多い事例 (1)顔認証タイムアウト 以下の手順でソフトウェアのバージョンを確認してください。

| 1. | 資格確認端末(PC)のタスクのアイコンをク リック | 2. 管理ツ | 'ールの右 | 上に記載 | がありま | ₫ × |
|----|---|---|------------------------------|---|---------------------------|-----------------------------------|
| | クリック | 最新の情報に シリアルNo 状 操 | 速新 A01A000001 2023/1 | ▲へ認証用カードリー 高源パージョン .0/10時点 1.6.0.0 | 2023082801 (* 3/A 点 最新 | 1600 5/23-1533:40) 起動 終了 |
| | | Ceoreソフトパージョン | 16.5.5 | 1655 | | |
| 4 | ρ ZZに入力して検索 🛛 🕂 💽 🥻 📓 🥚 🥚 33°C 満れ \land 📤 🖉 🖉 🖓 | Caoraファームパージョン | CAORA MSP P2.11 .9,A165.5 | CAORA MSP P2.11 .9,A16.5.5 | | |
| | | □ 停止中のCaoraに対し3 - 分後に自動的に起動を試みます。(1~5分以内) | | | | |
| | | ログビューワー | 口グ収集 | | | 受付終了 |
| | | | | | | |

最新バージョンの版数は、 医療機関等向けポータルサイトの「お知らせ」に随時掲載されます



◆ ファームウェアアップデートのお願い

これまでにファームウェアを2回アップデートしています。 これにより、顔認証タイムアウト関連のお問合せも減少傾向にありますので、 最新バージョンのファームウェアを適用してください。 ※ソフトウェアと同時適用となります。





◆ ソフトウェアの自動配信設定をご確認ください

通常、ソフトウェアは自動で配信される設定になっていますが、この設定が無効に なっている場合があります。 以下の手順で**自動配信設定を有効**にしてください。

1. 資格確認端末(PC)の「オンライン資格確認 配信アプリケーション管理ツール」から 「設定変更」をクリック

| オンライン | オンライン資格確認 配信アプリケーション | | | × |
|-------|----------------------|--|---|---|
| | 設定の変更 | | | |
| | | | _ | |

2. 「配信機能を無効化する」からチェックを外し、 OKをクリック





◆ 定期的に資格確認端末(PC)を再起動してください

資格確認端末(PC)が常時電源ONの場合、各種ソフトウェアのアップデートが適用 されないため、定期的に再起動してください。





◆ お問合せが多い事例 (2)ネットワークエラー

事象:資格確認端末やCaora起動後にネットワークエラーが発生する。

回答:通信状況によって、Caora起動後にネットワークエラーの画面が表示される ことがありますが、**自動的に接続をリトライ**する仕組みになっているため、 しばらくすると復旧する場合があります。







2. 顔認証等のトラブル時の対応方法

②資格確認を完了させるために



◆ カードをしっかりと奥まで差し込んでください

Caoraは直射日光や照明の差し込みの影響を受けないよう、洞窟構造となっているため、**カードを奥まで差し込んでください**。





◆ カードセット方法をお確かめください

以下のようにマイナンバーカードをセットすると、資格確認ができません。 適切にセットされているかを確認してください。





◆ 確認完了画面が出るまでカードを抜かないでください

「確認が完了しました」という画面が出るまで**カードを抜かない**でください。 途中でカードを抜くと、操作が完了しません。



カードは置いたまま操作してください



◆ マスクの大きさや色、付け方にご注意ください

- マスクの大きさや色によっては、顔認証がうまくいかない場合があります。
- ・暖色系マスク(ベージュやピンクなど)は認識しづらいため、顔撮影の際は マスクを外してください。



深いマスク 大きいマスク





◆ 目元がよく見えるように撮影してください

- 以下の状態では、顔認証がうまくいかない場合があります。
- 目元がよく見える状態で撮影してください。
 ※マイナンバーカードの写真にも同様のことが言えます。









反射で目が隠れる



◆ 顔の位置にご注意ください

顔撮影の際に表示される**枠内に顔を合わせて静止**してください。



小さすぎる



大きすぎる

◆ 顔の距離にご注意ください

Caora本体と顔の位置は**約30cmが適切**です。 近付きすぎたり、遠すぎたりしないようにしてください。



UJITSU

◆ 逆光や斜光にご注意ください

光の影響を受けないよう、**顔の明るさができるだけ均一になる場所**にCaoraを設置 (場所や向きの変更)してください。また、逆光の場合は撮影モードを<mark>顔検知モー</mark> ドに変更することで改善する場合があります。(オペレーターガイド参照)



逆光



斜光



ダウンライト

推奨照明条件は顔面照度 150Lx以上です。 ご参考:ホテル客室 100Lx, オフィス 500Lx



3. 医療機関様の工夫事例



◆ A整形外科様 顔が映りやすいようライトを設置 シア地正式が光や座い地合け、商に向けてライトを設置

設置場所が**逆光や暗い**場合は、顔に向けてライトを設置されております。





◆ Bクリニック様 操作方法等のポップを設置

患者様が操作に困らないよう、院内の各所にポップが設置されています。





◆ C市立病院様 総合受付にコンシェルジュを設置

以下2つの取り組みを実施されています。

- マイナンバーカードによる資格確認の促進
- 顔認証付きカードリーダーの操作案内





(今期主力制)省のパワクになる



Fujitsu Restricted



4. 質疑応答





Q1:窓際にカードリーダーを設置すると、顔認証の画面に外の光が あたり、顔認証が正常に動作しない。その場合の対処法を知りたい。

A1:光の影響を受けないよう、**顔の明るさができるだけ均一になる場所**に Caoraを設置してください。(場所や向きの変更) 逆光の場合は、撮影モードを<mark>顔検知モード</mark>に変更することで改善する場合 があります。(オペレーターガイド参照)

変更しても改善しない場合は、 ライトを設置するなどをご検討ください。



5 撮影モードを選択し、「OK」ボタンをタップします。

Fujitsu Restricted





Q2:顔認証付きカードリーダーの認証率向上に向け、どんな取り組みを 実施しているか。

A2: ソフトウェアとファームウェアの最新版にて認証率の向上を実施しています。 現在のバージョンをご確認頂き、最新でない方は更新をお願いします。 また、操作フロー説明のポップ作成等も実施し公開してまいります。





Q3:こどもは認証されづらい傾向にあるため、その場合の対処方法を 教えてほしい。

A3:子供は成長が早いため、顔認証では認識が難しいことがあります。 その場合は暗証番号または目視による案内をお願いします。



5. その他

5. その他



◆ ポップやFAQ、その他の詳細情報は富士通Japan販売サイト 「azmarche」に掲載しています

| 🔯 azmarche | ご利用ルイド お聞い合わせ | (IIEIIが示了するまでの別れ Coord |
|---|---|---|
| ヨサービスを探す 真前・オーワード Q | ▲ 新祝会日監察 💼 ログイン 🦉 カートを見る | |
| トップ >> 時間に目向力 - FU - グー Caora | | |
| | ★8% 20% apt 物数の決者受付に対応可能! 省スペースでコンパクトなオンライン資格強調用カードリーダー! 顔認証付きカードリーダー Caora | |
| STATE OF STATE | オープン制度 Constitution (<u>Constitution</u>) 第日、[1114] | Long with the second |
| | ボイーンですご通知したでいたで加速化の感謝に加速す。 2014年の12月前に発展した感謝を表現けたな活用です。 1月時代でありたな感染であります。 | A Constant const |
| 9 | 単体して現録語に展定となります。 製造の感謝者だけ、下述「Centraly」について調味ください。 | * NUME Microbiological data set of the set of th |
| 本語品の時期はご注意なら後数第で3~4が月4回(≥1)です。 時には、小な日本の自己の意味を含まっていた手をつま | ◆お問合せ全般はこちらまで Caoraサポート ※ロ | Construction of the second of the secon |
| 「「「「「」」」」であった。「「」」、「「」」」」「「」」」」」」」」」」」」」」」」」」」」」」」」」 | Coord 1 <th1< th=""> 1 <th1< th=""> <th1< td="" th2<=""><td>Experimental intervences of a second se</td></th1<></th1<></th1<> | Experimental intervences of a second se |

「azmarche(アズマルシェ) Caora」などで検索してください

Fujitsu Restricted

5. その他



◆ その他周知素材は厚生労働省ホームページにも掲載されています



Q、「オンライン資格確認

周知素材」などで検索してください



Thank you



パナソニック 顔認証付きカードリーダー 運用におけるご協力のお願い

2023年10月10日

パナソニック コネクト株式会社 現場ソリューションカンパニー





券面読み取り向上へカードの確実な挿入にご協力をお願い致します



縦入れ・裏面

【読み取りNG】 透明カバー入り 【読み取りOK】 顔写真がある面を上 上下反転読み取り可

券面読み取り向上へカード取り出し指示までカードに触れないようご協力をお願い致します



【取り出しNG】 LED点灯・消灯後



【取り出しNG】 同意画面選択中



【取り出しOK】 下記の<u>文字</u>または<u>お名前</u>を画面で確認 『完了しました』『終了しました』

顔認証精度を保つために一定距離の確保にご協力をお願い致します



AthAth

起立時

車椅子利用時

【認証OK】 適切な距離にて認証

【認証NG】 顔の近づけすぎ



弊社ホームページより ダウンロードいただけます プリントしてご活用ください

https://connect.panasonic.com/jp-ja/products-services onlineinfo





使用例



イラスト有り

患者様の適切な運用ご理解・ご協力に向け「ご案内シート」をご準備しています

Panasonic CONNECT

弊社サポートサイトにて顔認証付きカードリーダーのサポート情報や トラブル解決方法などについて適宜アップデートしております



Panasonic CONNECT

Technology

アトラス情報サービス株式会社

Medical

想像から創造

Creation from Imagination

peration

System

Health

Fut

Insuran

Care

顔認証カードリーダーEXC-9000の各部について(略図)





| No. | 名称 |
|-----|----------------|
| 1 | 患者用カメラ |
| 2 | 挿入口 |
| 3 | 起動表示ランプ |
| 4 | 電源表示ランプ |
| 5 | ACアダプタ(DCジャック) |
| 6 | USB コネクタ |

裏面下部


| No. | お問い合わせ内容 | 原因 | 対策(確認) |
|-----|------------------------|---|--|
| | | 原因とその① ■ 顔認証カードリーダーに電源が供 給されていない。 | ✓ ACアダプタの接続を確認してください。 ● ACアダプタの接続確認方法は、取扱説明書の「7. 接続方法について」をご確認ください。 |
| | | | ✓ 電源コードがコンセントに接続されているか確認してください。 |
| 1 | 画面が表示されない。 (画面が真っ暗) | 原因その② ■ 資格確認端末と顔認証カードリー ダーの接続状態不良 | 以下の①~⑦の手順をお試しください。 ① 顔認証カードリーダーの背面部の電源表示ランプ(緑色LED)が点灯している 事を確認。 ② 顔認証カードリーダーの背面部のACアダプタを抜く。 ③ 顔認証カードリーダーの背面部の電源表示ランプ(緑色LED)が消灯している 事を確認。 ④ 顔認証カードリーダーの背面部の電源表示ランプ(緑色LED)が点灯している 事を確認。 ⑤ 顔認証カードリーダーの背面部の電源表示ランプ(緑色LED)が点灯している 事を確認。 ⑥ 資格確認端末を再起動する。 ⑦ しばらくしてカード挿入口の起動表示ランプ(MATSUMURAロゴ)が白く点 灯するか確認してください。 ● 顔認証カードリーダーの電源表示ランプ等の場所については、「5.各部の 説明について」をご確認ください。 |

| No. | お問い合わせ内容 | 原因 | 対策(確認) |
|-----|---|--|---|
| | 「USB 通信が切断しまし た」とエラーが表示され、動 作しない。 | 原因その① ■ 資格確認端末と顔認証カードリー ダーが物理的に接続されていない。 | ✓ USBコネクタが接続されているか確認してください。 ● USB コネクタの接続確認方法は、取扱説明書の「7. 接続方法について」をご確認ください。 |
| 2 | | 原因その② ■ 資格確認端末側の管理ツールが起 動していない。 | ✓ 資格確認端末が起動しているか確認してください。 |
| | | | ✓ 資格確認端末側の管理ツールが起動しているか確認してください。 ● 起動しているかの確認は、取扱説明書の「9. EXC-9000 管理ツールの カードリーダー状態画面について」をご確認ください。 ▶ 資格確認端末側管理ツールを起動せずに、顔認証カードリーダーの電源ボタン で起動すると、資格確認端末と通信ができず、通信エラーとなります。 |
| | | 原因その③ ■ シリアルポートの接続設定によるエ ラー。 | ✓ 資格確認端未側の管理ツールの設定を開き、「COM…」がシリアルポートの設定に表示されていることを確認してください。表示されていない場合、クリックし表示されるCOMポートの数字が小さい方を選択して、設定を保存してください。 ● シリアルポートの設定確認は、取扱説明書の「13. EXC-9000 管理ツールの設定画面について」をご確認ください。 |
| 3 | カードリーダー起動時のエ ラーが発生する。 | 上記以外の原因 | ✓ 資格確認端末を再起動してください。 ● 改善されない場合は、ご相談窓口までご連絡ください。 06-6946-2488 営業時間:9:00~20:00 (土・日・祝日・年末年始を除く) |

| No. | お問い合わせ内容 | 原因 | |
|-----|-----------|--|--|
| 3 | 顔認証が失敗する。 | 原因その① ■ 顔写真のない裏側を上にして置いて いる。 | ✓ 顔写真面を上にした状態でカード挿入してください |
| | | 原因その② ■ マイナンバーカードの券面が汚れて いる。 | ✓ マイナンバーカードの券面の汚れを取り除いてカードを挿入してください。 |
| | | 原因その③ ■ マイナンバーカードを袋に入れてた まま挿入している。 | ✓ マイナンバーカードを袋から取り出し挿入してください。 |
| | | 原因その④ ■ マスクを深くかぶっている。 | ✓ マスクをずらす、もしくはマスクを外して顔認証してください。 |
| | | 原因その⑤ ■ 色の濃いマスク(黒、濃紺等)、柄の 入ったマスクを着用している。 | ✓ マスクをずらす、もしくはマスクを外して顔認証してください。 |
| | | 原因その⑥ ■ サングラスや度強いメガネを着用し ている。 | ✓ サングラス、メガネを外して顔認証してください。 ● その他の顔認証が失敗するケースは、取扱説明書の「24. 顔認証での本人 確認に失敗する場合について」をご確認ください。 |
| | | 原因その⑦ ■ カメラのレンズが汚れている。 | ✓ カメラのお手入れを行ってください。 ● お手入れの方法は、取扱説明書の「25. 清掃方法について」をご確認ください。 |

| No. | お問い合わせ内容 | 原因 | |
|-----|-----------------------------|--|---|
| 4 | 時間帯により顔認証が失敗 するケースが多くなる。 | 原因その① ■ カードリーダー部(カード挿入口)に 直射日光が当たっている。 | ✓ 直射日光が当たれない場所に機器を設置頂く、もしくは直射日光を遮断する 等の対策を取ってください。 |
| | | 原因その② ■ 逆光の影響で顔の画像が正確に撮 影できていない。 | ✓ 逆光があたらない場所に機器を設置頂く、もしくは逆光を遮断する等の対策 を取ってください。 |





株式会社アルメックス

2023/10/10

Sma-pa マイナタッチ (顔認証付きマイナンバーカードリーダー)





Sma-pa マイナタッチ (顔認証付きマイナンバーカードリーダー)

1. お問い合わせが多い内容

- ・ソフトウェアアップデート
- ・ネットワークエラー
- ・端末起動時に止まる事象
- ・マイナタッチ専用FAQサイト

2. リーダー端末利用時のご留意事項

- ・カードを挿入口に入れる際には
- ・顔認証をする際には
- 3. マイナタッチユーザー施設様での取り組み
 - ・顔認証リーダーと再来受付機との連動運用
- 4. 医療機関様からのご質問への回答



Copyright© ALMEX CORPORATION All Right Reserved.

1.お問い合わせ「 ソフトウェアアップデート 」

■お問い合わせ

- ・リリースされた新機能を利用したい、オン資で設定を変更したが利用できない
- ・新規設置中だが一番新しいバージョンに更新したい

■主な原因

- ・管理コンソールのバージョンが1.0.9以下は自動アップデートに対応していない
- ・Windows10 Pro が配信アプリケーションによる自動アップデート対象外
- ・ベンダーが持参したインストーラーが最新のものではない

■対応方法

Sma-pa マイナタッチ ユーザー向け会員ページよりインストーラーや
 アップデートパッケージをダウンロードしていただき更新



https://www.almex.jp/mc/mynatouch/





1.お問い合わせ「 ネットワークエラー 」

■お問い合わせ

- ・マイナタッチが起動しない
- ・読み取り中にエラーになってしまう

職員は院内のLANケーブル接 続状況を確認してください。 【011:ネットワークエラー】

- ・マイナタッチに「エラー011:ネットワークエラー」が表示
- ・管理コンソールに復帰値(0x81000008、0x81000005)が表示

■主な原因

- ・オンライン資格確認端末が定時再起動されていない
- ・オンライン資格確認端末や院内LAN通信の異常
- ・オンライン資格確認等システムのサーバー障害

■ 対応方法

- ・オンライン資格確認端末やハブのLANケーブルが抜けていないか確認
- ・オンライン資格確認等システムにログイン可能か確認
- ・「オンライン資格確認 ネットワーク接続確認ツール」で障害発生個所の確認
- ・オンライン資格確認端末に定時再起動の設定が入っているか確認 ※アクセス集中時間帯(3:50~4:10の間)を避けることを推奨

1.お問い合わせ「端末起動時に止まる事象」

■お問い合わせ

- ・マイナタッチが起動画面から進まない
- ・「スキャナ初期化中」のままフリーズしている



■主な原因

- ・マイナタッチのバージョンアップが正常に完了していない
- ・マイナタッチ本体のUSB(Type-A)端子やLAN端子に挿している



■ 対応方法

- ・マイナタッチ背面にLANケーブルやUSBケーブルが挿さっていないか確認
- ・バージョン情報の確認を行い、更新されていなければ手動アップデートを実施

1.お問い合わせ「マイナタッチ専用FAQサイト」

■FAQサイトでは、よくあるお問い合わせの対応方法を公開しております。



https://faq.almex.jp/?site_domain=faq

・より必要とされる情報で充実させていくために FAQ追加ご要望アンケートにもご協力下さい。

| ○ 参参にして解決でさた。 ○ 参参になしませんがした | 口水水弹 |
|--------------------------------|-------------------------|
| | 人力に応知。心情開設、今後の対応に建立である。 |
| | 送信する |

2.リーダー端末利用時のご留意事項

■カードを挿入口に入れる際には...

- ① マイナンバーカードを<mark>ケースから取り出し</mark>、挿入口に入れてください。
- **② マイナンバーカードは写真の面を上にして**入れてください。
- ③ 保険証は記号番号の記載がある表面を上にして入れてください。
- ④ 挿入口にあるカードガイド(くぼみ)に沿って、カードを奥まで入れてください。
- ⑤ 券面反射を防ぐため、挿入口に<mark>外光が入らない環境</mark>でご使用ください。



2.リーダー端末利用時のご留意事項

■顔認証をする際には...

顔認証機能はマイナンバーカード内の写真データを基準に、 カメラ撮影画像と一致しているかを判定しております。 以下のポイントにご留意いただくと認証しやすくなります。



- マスク着用のままでも顔認証は可能ですが、失敗してしまう場合には マスクを外してください。※マスクの色・光沢・柄・形状・材質が原因となる場合があるため
- ② 色付きのメガネ等目元が隠れるものは外してください。
 前髪が目や眉毛にかかって目元が隠れないようにしてください。
- ③ カメラと顔が離れすぎない位置で認証を行ってください。 ※カメラから離れすぎると赤外線による立体検知ができない場合があるため



Copyright© ALMEX CORPORATION All Right Reserved.

3.マイナタッチユーザー施設様での取り組み

■マイナンバーカードの診察券利用 再来受付機と顔認証リーダーを連動することで、 診療受付と資格確認が一連の操作で完了します。 筐体横にご案内を掲示することにより、迷わず スムーズにご利用いただいております。

旭中央病院様(千葉県旭市)





4.医療機関様からのご質問への回答

■ご質問

- ・受付から会計までマイナンバーで一貫するようにシステムを組むことは 可能か。可能であれば、まず何から着手すれば良いか。
- ■回答
 - ・まずは受付時にマイナンバーカードで受付できる仕組みをご検討いただき、 以降の会計および精算等との連携含め、弊社までお問い合わせください。

■ご質問

・資格確認ができない場合や資格確認に時間がかかる場合、 エラーが表示された場合、どのように対処すれば良いか。

■回答

・マイナタッチ専用「FAQサイト」をご参照いただき、 対応方法についてご確認ください。





顔認証付きカードリーダー Hi-CARA

Health Insurance-Card Authentication Reader and Application

マイナ保険証 活用セミナー ご説明資料

キヤノンマーケティングジャパン株式会社



*本資料に記載している情報は2023年10月時点の情報です。製品サービス改善等 を目的として、事前予告なく変更することがございますので、ご承知おきください

Hi-CARAのご利用手順と確認ポイント



エラーが出た際の対処方法



★近過ぎたり遠すぎると顔認証 に時間がかかりすぎエラーに なります



★手に持って操作し、お顔を合わせる時間がかかりすぎると エラーになります

101エラー *光の影響でカードを読み取れ ない場合にでるエラーです マイナンバーカードの 券面情報読み取りに 失敗しました [101] マイナンバーカードに 汚れがないか 正しく入っているか 確認してください ★カードを天地逆さにして再度 操作してください ★Hi-CARAの向きを少し変えて 再度操作してください

906エラー * アカウント情報が正しくない <u>場合にでるエラーです</u>

> 問題が発生しました ただいま ご利用になれません 【906】

恐れ入りますが受付窓口 までお越しください

 ★アカウント情報が正しいか 確認してください。
 ★それでも解決しない場合は システムベンダーにご相談 ください。

89

よくあるお問合せ

| 状況 | お問合せ | エラーコード /エラーメッセージ | 原因/対処方法 |
|-------|-------------------------------------|--|---|
| 商認証 | 問題なく顔撮影できたのに『顔認証 がおこなえませんでした」がでる | 顔認証が行えませんでした | ◆カードが袋に入ったまま ⇒袋から外してください ◆マスクで本人確認が正しくできない ⇒マスクを外してください |
| 操作中 | 顔認証できない。 [101]とエラー表示が出る | [101] マイナンバーカードの 券面情報読み取りに 失敗しました | ◆カードの特定部分に光が差し込んでいる ⇒天地逆さで再度操作してください ⇒Hi-CARAの向きを少し変えて操作 してください |
| 利用できな | 011エラーが発生して いる | [011] 問題が発生しました ただいまご利用に なれません | ◆ 資格確認端末を再起動してください。 ◆ それでも解決しない場合はシステム ベンダーにご確認お願い致します |
| ι, | 接続待ち状態のまま先に 進まない | 資格確認端末からの 接続待ち | ◆ <mark>資格確認端末及びHi-CARAを再起動</mark>して ください ◆ USBケーブルが正しく接続されているか ご確認 |
| | | | |

毎日シャットダウン&起動をお願い致します

資格確認端末の再起動の際にプログラム最新版に更新されます

自己診断機能

動作に異常が出た場合も、自己診断機能 により機器の故障を確認できます。



起動時、毎回自己診断 が自動実行されハード ウェアの不具合の有無 を診断します

安心・安全

落下・盗難防止ケーブル付きで、万一の落 下の際も安心です。



 ◆台座は滑りやすいので両面 ジェルで固定してください
 ◆落下防止ケーブルは必ず 装着してください

受付用操作説明チラシをご活用ください



顔認証付きカードリーダーHi-CARAの ご利用方法のご説明チラシを当社ホーム ページに掲載しております

ダウンロードいただき、受付等患者様の 目の付きやすい場所にご掲示ください

キヤノンハイカラ



Home キャノン 顔認証付きカードリーダー ホームページ Page Canon.jp/hi-Cara



保険局長ご挨拶



オンライン資格確認に関する不明点等があれば、以下お問い合わせ先にお願いいたします。

問い合わせ先

- 医療機関等向けポータルサイト: https://www.iryohokenjyoho-portalsite.jp/ ※画面右下の「シカク君」がご質問にお答えします
- 2. オンライン資格確認等コールセンター:0800-080-4583(通話無料) (月~金:8:00-18:00、土:8:00-16:00 ※いずれも祝日を除く)
- 3. オンライン資格確認等問合せフォーム: https://www.iryohokenjyoho-portalsite. jp/inquiry/inquiry.html



問い合わせフォームORコード

ポータルサイトQRコード

アンケートにご回答ください

- この度は、「マイナンバーカードの保険証利用を推進するためのオンラインセミナー」
 を視聴いただきありがとうございます。
- 厚生労働省では、定期的にこのようなオンラインセミナーを開催する予定です。
- ・ 次回以降の開催に役立てるため、以下アンケートへのご協力をお願いいたします。

| ①QRコード読み取り | → 【質問フォーム】 ※別のページが開きます | |
|---------------|--|--|
| | 「マイナンバーカードの保険証利用を推 進するためのオンラインセミナー」視聴 に関するアンケート | |
| | この度は、「マイナンバーカードの保険証利用も作用するためのオンティンセント」も 視聴いただきありがとうございます。 厚生労働省では、定期的にこのようなオン 次回以降の開催に役立てるため、アンケー ンを押してください。 | |
| | 1-1 動画を視聴いただいた感想をお教えくださ | |
| l∎lake-3955 i | とても参考になった シンプレント・ | |
| | ○ 参考になった | |
| | ○ まったく参考にならなかった | |
| | | |