

7. 受付業務の知識 No.2

令和8年3月末日をもって暫定措置終了の予定でしたが、混乱を回避するため暫定措置が7月末まで延長となりました。今後は現在よりも、さらにマイナ保険証の利用が高まります。今回は顔認証等がうまくいかなかった場合の対処法を取り上げました。

マイナ保険証利用時に顔認証や暗証番号での受付が難しい場合は、患者側から医療機関・薬局のスタッフに依頼があれば、目視で本人確認を行うことができます。

【目視確認が可能な場合】

- 顔認証がうまくいかず、かつ患者本人が暗証番号を忘れてしまった(又は暗証番号を連続で3回間違えてロックがかかってしまった)場合
- 患者本人が認知症・障害等により、顔認証や暗証番号の入力操作が上手くできない場合
- 体調・状況が悪化して、顔認証や暗証番号の入力操作が上手くできない場合
- 機械のトラブル等で顔認証や暗証番号の入力操作ができない場合

【目視確認の依頼があった場合の流れ】

- ① 職員が顔認証付きカードリーダーの設定を変更する。
- ② 職員がカードの顔写真を目視で確認して、本人確認を行う。
- ③ 確認後、患者本人で顔認証付きカードリーダーにマイナンバーカードを置く。

それ以降は通常通りの同意画面に遷移するため、案内に沿って同意を進める。

注意:

●目視確認モードを使用するにあたり、事前にオンライン資格確認等システムのアカウントごとにパスコードの発行が必要になります。オンライン資格確認等システムにログインし、「メニュー」の《アカウント情報管理》から《目視確認用パスコード発行》から取得できます。

●医療機関等の職員が顔認証付きカードリーダーを目視確認モードに切り替え、目視確認を行います。

資料:厚生労働省ホームページ(<https://www.mhlw.go.jp/index.html>)

目視で本人確認を行うことができます(<https://www.mhlw.go.jp/content/12400000/001473132.pdf>)

顔認証付きカードリーダーの目視モードが改善されました
(<https://www.mhlw.go.jp/content/10200000/001473356.pdf>)

令和7年3月末作成