

健康保険証の廃止に伴う 実態調査結果

2024年8月～9月実施

1. マイナ保険証(オンライン資格確認)をめぐる
トラブル調査・・・1～6
2. 高齢者施設への保険証廃止の影響に関する
アンケート調査・・・7～10
3. 「資格確認書」送付などに関する
自治体アンケート調査・・・11～14



山口県保険医協会

マイナ保険証（オンライン資格確認） をめぐるトラブル調査結果

第4弾（2024年5月以降分）調査

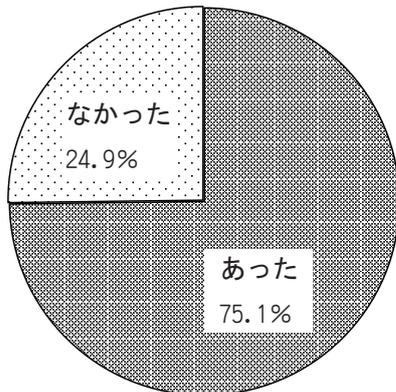
【実施期間】 2024/8/27～9/11

【回答数】 246件（協力率：24.1%）

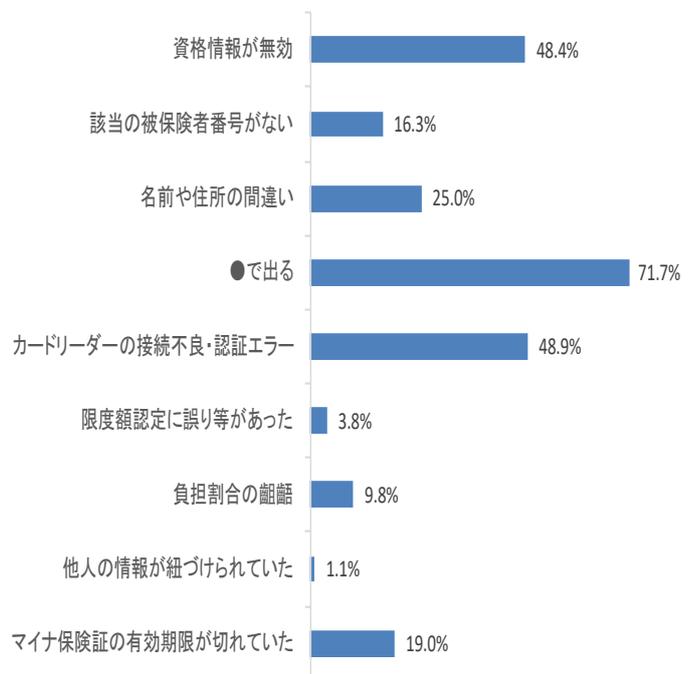
【回答医療機関の区分】

医科診療所	181件	73.90%
歯科診療所	46件	18.70%
病院	19件	7.70%

1) 今年5月以降にマイナ保険証（オン資）
のトラブル、不具合について



2) トラブルの内容について



「トラブルあり」が75%で、前回調査（2023.11月）時の53.5%より増えており、依然としてオンライン資格確認に係るトラブルが収まらない現状が示されている。

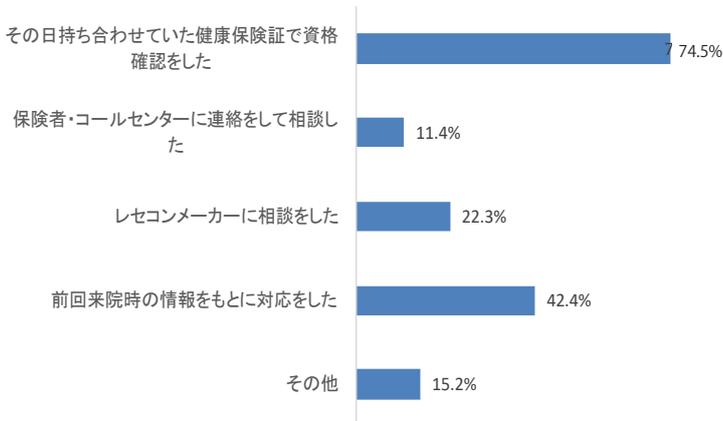
トラブルの内容は前回と同様に「●表記」（71.7%：前回65.2%）、「カードリーダーでのエラー」（48.9%：前回40.9%）、「資格情報が無効」（48.4%：前回53.0%）が多い。オンラインでの資格確認だから受付がスムーズになるといったメリットを強調しているが、現場はいまだにそうになっていないことが改めて示された。オンライン資格確認のカギはカードリーダーによる読み取りにあるが、そこに関する不備が数多く寄せられている。また、資格情報がきちんと反映されていないことも問題で、保険変更があっても切り替えられていなかったり、名前、フリガナの誤記など、これまでも指摘されてきたことが続いている。「負担割合の齟齬」も数は少ないとはいえ1割近く寄せられた。主として後期高齢者において問題となるが、所得や年齢によって区分される負担割合については、タイムリーな情報の反映がなければ今後も続くことになると思われる。今回新たに選択肢とした「マイナ保険証の期限切れ」は約2割（19.0%）あった。電子証明書の期限は5年であり、更新せずにそのまま医療機関を受診したために「資格なし」となるケースは今後増えてくるのが危惧される。

3) トラブルの具体的内容について

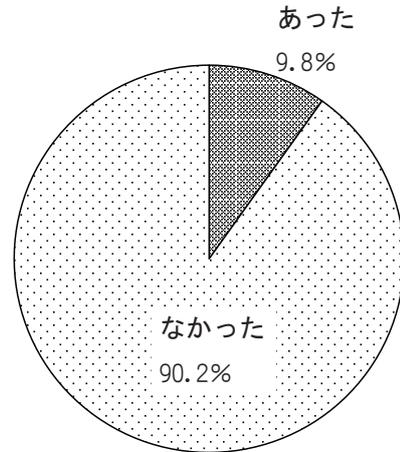
- 雷で一時停電になったときにカードリーダーが復旧するまで30分かかった（電気復旧後30分）。
- 8月7日からオン資不具合で現在もオン資確認できないまま修理対応待ちです。
- 顔認証できなくなり、最後は機器が立ち上がらなくなった。
- 有効期限が入っている人と入っていない人がいる。
- 天気が悪いとカードリーダーがうまく動かない。
- 顔認証でエラーがあった。
- 当院がマイナンバーを使っていないのにマイナンバーのみで来院。
- 住所の文字に「？」が表示される。名前のフリガナに小さい「ツ」や「ヨ」が大きいまま表示される。資格取得日や事業者名などが入力されない。
- 名前、年齢、住所、保険者番号などすべて空白の方がいた。情報が全くなかった。保険情報が7、8年前のものが入っていた（現在の保険者番号などとは全く違った）。接続不良が1週間続いて、急に接続した。
- 小児で顔認証ができず。
- 資格情報が無効と出たとき、電話で問い合わせると、資格は有効であったことが多々あった。
- 小児科ですが、顔認証できない子供が多く見られます。
- 国保⇒後期高齢に変更になっていたが、マイナ保険証で確認できなかった。
- 氏名の標記が●で表示される（常用漢字外）と特に新刊対応時に困る。
- 本人より新しい保険証の申請中とのことだったが、確認画面ではまだ古い保険証が有効になっていた。
- カク福の対応がまだ。
- 名前が●で出る。患者さんは限度額認定証が届いていないのにマイナ保険証ではある。
- カードリーダー接続不良など。
- 名前の一文字が●で表示される。
- カードリーダーの接続不良（ネットワーク）で時間がかかる。
- 顔認証できない。
- 古い保険から新しい保険が反映されるまでの目安を聞かれた。住所を変更して1カ月たっているのにまだ前住所のまま。
- 有効期限が切れていて、どうしてなのか、どうしたらよいかなど質問あり。そのたびに手を取られる。被保険者番号ない時も問い合わせ等で手間をとる。
- 保険変更したが新しい保険情報がまだ登録されていない。資格なしとなるが、保険内容に変更はない。
- カードリーダーが何もしていないが、表示（画面）が横に写されていたり、電源が落ちる。
- 所得区分に変更があった場合、患者が同意していなければ反映されず、情報が更新できない。
- 患者本人が医療情報をマイナカードに紐づけしてなかった。資格が喪失したままのマイナカードであった。
- マイナでは現在有効の保険情報が出ない。薬の最新の情報が入っていない。
- 患者さんはマイナンバーカードと保険証を紐づけしていたけれど、会社側がマイナンバーカードとの紐づけ手続きをしていなかった。
- マイナ保険証が急に使用できなくなった。
- 名前の読み方が違う、漢字が違う。
- 負担割合が保険証とマイナ保険証とで違い、患者が不満そうにしていた。住所が違い、どちらが本当かわからない。限度額認定が期限がなく、ずっと続けているが、マイナ保険証通りに登録した。
- 顔認証がなかなかできず、暗証番号も覚えてないという人が数人いた。
- カードリーダーとPCの接続不良。
- WiFiの接続不良により使用不可の時間が長く続いた。
- カードリーダーの再起動で受付が混雑した。
- 保険証変更したのに反映されていない。
- 昔の漢字が●で表示されることがある。
- 認証できない。動かなくなる。暗証番号を忘れてロックがかかり、クレームを受ける。
- 新保険証に代っているのに、マイナ保険証にその情報が反映されていなかった。
- 資格開始が未来の年になっていた。
- 有効期限のある保険証の期限が反映（更新）されない。資格が有効であるなら保険証の有効期限は不明という理由で削除しているのが「有効期限」は確認上不要なのか？
- カードリーダーの接続不良が頻繁に起こる。
- 名前のふりがなの誤り（例：リョウ⇒リヨウ 小文字が大文字になっているなど）。
- 入院になったため、家族の方がマイナンバーを利用したが、本人も暗証番号がわからず結局手続きに行ってもらった。
- 双子の方の資格情報が出てこない。国保の方の有効期限がわからない。
- 読み仮名が誤っている方が数名見受けられる。
- 5月の休日当番の時にマイナンバーカードで保険情報の取得ができなかったため、マイナポータルに連絡した。システムの更新のため22時までマイナンバーは使えないと言われた。保険証も持っていなかったため、とりあえず院内の常備薬を無料で渡した。
- 名前の漢字が出ない。顔認証ができないときがある。住所の間違い。
- 業者が修理するまで1週間以上使えなかった。
- 国保が8月で新しくなったため、期限切れになってしまった（8月上旬まで入力に時間がかかったらしい）。
- 資格取得年月日がわからないので、いつから切り替えか不明。患者に確認して、たぶんという記憶をもとに切り替えた。カードの色が褪せて反応しないことがあり、市役所で相談するよう促した。8/27に来院した患者に実は6/1から組合家族から協会けんぽ本人に変わったと会社に言われたと申し出があり、マイナンバーの繁栄も8/27だったため、取り下げて請求する作業が増えた。
- 「保険が無効です」と出るが、本人は保険は変わっていないという。
- 該当なし（自衛隊など）と出る。大文字、小文字の入力間違いで「資格違い」と出る。名前の漢字などが●で出る（旧字など）。

- ・「該当する資格情報がありません」と出た。
- ・限度額認定情報が出ない。
- ・接続が悪い時、機会を再起動しなければならず大変。
- ・カードリーダーにつないでいるPCの資格確認画面が動かなくなった。レセコンの方では確認できたが、レセコンだけだと負担割合の確認ができないので、変更になっていてもわからない。
- ・使用していないのに突然画面に待機マークが出て使用できなくなった。
- ・大学生などが実家の住所のままで再度あとから入力し直すことが多々ある。
- ・カードリーダーがフリーズしてしまい認証できなかった。
- ・資格取得日の入力（考え方）が医療事務と違っている。
- ・マイナンバーを読み取ろうとしたらエラー（準備中）になって認証できなかった
- ・資格がある、変更なしの患者なのに資格がないと表示される。後期高齢者の負担割合が誤って登録されていた。
- ・顔認証できなかった。
- ・カードリーダー認証、他県への住所変更手続き中などのエラー。
- ・「この保険証番号は無効となっています」と画面に出るが、本人が持ってきた保険証と同じ番号だったことが何件かあった。
- ・顔認証した後で、一番最後にもう一度「顔認証してください」とメッセージが出る。再度顔認証してもらっても同じメッセージが出る。
- ・エラーが続き、改善されず。
- ・保険証の資格取得日が反映されない。発熱外来の方に使えない。
- ・有効期限、交付日の日付が正確でない。
- ・後期高齢者の負担割合間違い。
- ・マイナンバーカードを置いてもカードリーダーが反応しない。
- ・切り替え中との申し出⇒無効（1カ月たっても）●や？で毎回入力し直す人が毎日いる。
- ・フリガナ、スペースの数が違う。また、資格無効、と出たため、保険者、レセコンメーカーへ確認。業務が滞り、患者を待たせてしまいました。
- ・顔認証で行った際、カメラがうまく起動されなかった。暗証番号で行った際、画面タッチの押し加減がわからず、うまく反応しなかった。
- ・マイナ保険証は有効期間が記載されないの、大変不便。前期高齢者、後期高齢者と負担割合を検索しないとわからないので手間がかかる。
- ・3カ月以上、「該当資格なし」と表示された方がいる。保険者が手続きしていなかった。でも保険証は発行されない。
- ・住所が入っていない。郵便番号のみ入っていない。資格情報登録時にエラーになり、市区町村に問い合わせするよう表示が出た。
- ・①現在、使用できる保険なのに「無効」と表示され、本人に確認するが、数年前から変わらないのと言われる。②機械トラブルがあっても、業者がすぐに対応しない。
- ・現在資格がある保険証を提示されたのに、マイナ保険証では全く違う番号のものだった（患者の提示した保険証は4カ月前に資格取得された保険証だった）。
- ・1回のマイナ受診の操作では情報があがってこない時がある。マイナ受診の機会の設置場所が限られるため車いすの方は高さの問題で操作自体が不可能。
- ・保険者の変更はなく、記号番号の変更があった方の情報が反映されてなかった。その変更は令和6年6月1日付だった。●は名前の部分で出ることが多い。
- ・ネットワークエラー。
- ・顔認証エラー。
- ・マイナ保険証だけでは負担割合が分からないため、後日保険証を持ってきてもらう。数日前に保険変更した方はマイナでは対応していないため、保険証で確認することになる。
- ・保険の変更をしていないが、資格失効と表示される。
- ・顔認証エラーが多い。レセコンへの反映に時間がとてかかるので、業務に支障あり。住所が以前そのまま現住所に代っていない。オンライン資格確認システム自体の操作が多く、いろいろと時間がかかる。
- ・◎保険変更後の新しい保険証の登録が読み込めない。もしくは、「該当資格がありません」と表示された。◎保険証（国保、後期）の有効期限が入力されていない。◎マイナンバーのPCの更新のため、30分程度カードリーダーが使用できない。連休中も更新チェックのために旧字で出勤が発生した。
- ・一番困ったのは、前の保険番号になっていて現在の情報がなかったケース。
- ・通信障害で2日間使用できなかった。
- ・顔認証に時間がかかる。暗証番号を忘れている。
- ・カク福、生保の方への対応。
- ・限度額認定の不一致、「資格なし」と表示されるが実際には資格があった。
- ・登録の氏名の読み仮名がフルネームで間違っていた（訓読みと音読みで登録、濁点がついていない、など）
- ・保険証があるのに「資格無効」、保険証に書かれている割合とマイナンバーの割合が異なる。氏名の一部が●になっている方が多い。
- ・保険証の変更があったにもかかわらず、オンライン資格に変更がなかった。
- ・カードリーダーの接続がうまくいかず、業者を何度も呼び大変だった。保険証変更後も新しい保険証が登録されていない。マイナンバーの使用方法を説明するのに時間がかかる。
- ・電子カルテとカードリーダーの接続不良。
- ・後期高齢者等の負担割合変更時、前後両方の割合が有効と出たので、どちらが有効かわからないなどいろいろある。
- ・オンラインで「資格がありません」とエラーメッセージが出るが、毎月保険証を目視で確認している。
- ・使用していない時間が長いと自動的に切れる。再度入ると時間がかかり、患者を待たせてしまう。
- ・暗証番号でエラーが出て、受付できなかった。
- ・資格変更後の新しい情報に変わっていなかった。顔認証が通らず、4桁の暗証番号を覚えていない。車いすの患者さん、子ども場合、暗証番号が分からないと顔認証が難しい。

4) トラブル・不具合の際の対応



5) トラブル対応で「いったん10割負担を患者に請求した」事例があったか



(その他)の内容

- ・ 打ち直し。
- ・ カードリーダーのメーカーに連絡。
- ・ とくに何もしていない。
- ・ 薬局でコピーしてもらった。
- ・ 患者に記入書類にて確認した。
- ・ 役所に行き手続きをもらった
- ・ 新しく発行された保険証を持参してもらった。
- ・ ●のまま。
- ・ その日持ち合わせていたお薬手帳で薬剤を確認した。
- ・ 市役所へのご案内。
- ・ カードリーダーの再起動。
- ・ 手入力。
- ・ 患者の記憶。
- ・ 対応できなかった。
- ・ 有効期限の申請。
- ・ 被保険者資格申立書の記入をお願いしたが、不明な箇所が多く確認が困難だった。
- ・ 自費扱いとした。
- ・ 本人確認。
- ・ 本人に正しい読み仮名を確認し、コールセンターへ相談してもらうよう勧めた。

10割負担とした件数

1件	8	44.4%
2件	2	11.1%
3件	1	5.6%
4件	2	11.1%
5件	1	5.6%
9件	1	5.6%
無回答	3	16.7%

- ・ 健康保険証を後日わざわざ持参してもらった。
- ・ マイナのみで来院されたとき、月末までに保険証を持参いただいた。
- ・ 自費での支払いとした。

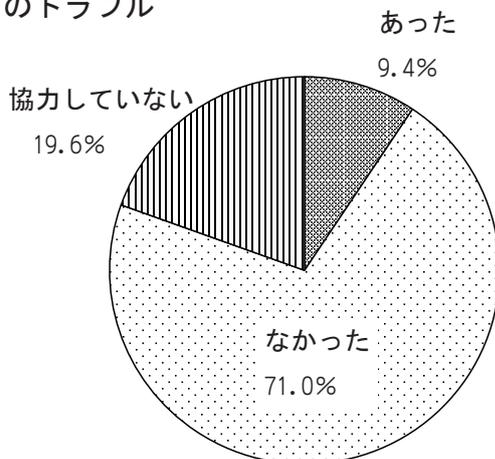
トラブルへの対応は、やはり現行の健康保険証による確認が多い(74.5%)。こうしたことから健康保険証を廃止する必要のないことは明らかで、併用すら認めない政府の方針は問題だと言える。資格確認ができなかったことで「一旦10割を請求した」事例も約1割(9.8%)あり、多いところでは9件にも及んでいる。マイナ保険証があるということで保険証を返却してしまった患者もいて、その場合には資格確認のすべがなく10割をもらわざるを得なかった、との事例が寄せられている。現在、政府は、マイナ保険証による資格確認ができなかった場合も含めて9種類もの資格確認の方法を示しているが、健康保険証であれば「見せるだけ」でよかったにもかかわらず、それを廃止した上での場当たり的な対応に、受付窓口は翻弄されることになりかねない。

6) 10割負担とした具体的事例

- 資格が無効だったため。
- なかったではなくできなかった。
- 発熱外来受診の方で院内に入っていたかできなかったため。
- 顔認証、暗証番号がうまくできなかった。
- 転職された方の保険情報が更新されていなかったため。
- マイナカードで情報が出てこず、保険証も忘れていた。
- 負担割合が違ったため。
- 資格情報が無効でマイナ保険証があるので保険証を返却されていたため、資格確認ができなかった。
- カードリーダーの不具合で一時停止にしていたため、保険証を持ち合わせていなかった患者に10割負担を求めた。
- 発熱があり、外での診察とする際、マイナ保険証しなく、カードリーダーの使用ができなかった。
- 保険情報が確認できなかったため、徴収したが、後日返金対応した。
- 資格失効と表示されたが、後日患者より保険者に確認してもらった。
- 保険情報が古いまま更新されておらず、保険証も持っていないかった。
- 役所に電話し、東京の息子さんの同意を得た上で、保険証の番号を役所に教えてもらった。
- 資格が古いままで、新しい保険証番号が不明だった。

7) 5～7月のマイナ保険証の利用促進による患者さん

とのトラブル



- 個人情報について心配しておられ、受診されずに帰られました。
- ①高齢者は使用方法がわからず、毎月スタッフ対応と一緒に操作している。混み合う時間はスタッフの手が不足、行列になる。②1医療機関に1度マイナナンバーを登録（カードリーダーで認証）すればいいという誤解がある。③発熱外来は院内に入れないため、カードを利用できない。患者さんの許可をもらい暗証番号を聞き、患者の代わりに職員が受付をしている。
- 8月から割合が変わったためにマイナナンバーカードでは変更されていたが、そのことを本人が知らず、請求誤りではないかとクレームがはいった。
- 当院はマイナ保険証の利用は患者さんの意思にお任せしていますが、別の医院、薬局で強制されているようで、お願いしていないのに、「マイナ保険証は絶対に使いません」と強く言われ、困惑しています。
- とくにトラブルはないが、恒例の患者さんは暗証番号を押すのも難しい方が多い。顔認証は認識していないなど、やり直しに時間がかかって負担になる。
- 利用促進に伴い、問い合わせ等で受付業務が滞り、診療の待ち時間が長くなり苦情につながった。
- 暗証番号がわからない、顔認証できない、資格確認の受付時の質問（診療情報の取得に同意しますか？など）に受付で説明しなければならず、いちいち手を取られる。
- カードリーダーを使用中の方が、操作に時間がかかっている間、後ろで待っていた別の患者さんが「何やっているんだ、早くしろ」と大声で怒鳴り、操作中の方と言い合いになってしまった。
- マイナカードでも福祉医療が別に確認しないといけない。マイナ情報を信じて割合変更していいか迷う。マイナ提示され、再確認のため保険証の提示をお願いするとかかなり不満の声が返ってくる。
- 院外で対応となる場合はiPhoneでも受け付けとなるが、マイナのPCには情報が入ってくるが、レセコンに入っていないため大変。高齢者は毎回やり方がわからないため手を取る。
- ◎マイナナンバーカードをこちらに放られ、「やっつく

8) 利用促進によるトラブルの具体的内容

- ネットワークエラーになった。
- 保険証でさえ1週間に2～3人忘れて帰るのに、マイナナンバーを忘れて帰ったと言われたら損害はだれが負うのか。
- 仕方がわからないとの訴えにより、受付と一緒に機械の前に行き、説明をしながら操作したりすると、受付業務に手間が増える。
- マイナカードを作っていないかたがおられ、なぜ作らないといけないかと言われた。
- 高齢者が一人で受診するときマイナのことをとても心配されている。どうするのかかわからないし、覚えられないと言われる。もう受診できないのではととても不安に感じている。
- 分かるように説明してください、全くわからない、自分たちだけが分かっているような話をするな、とクレーム。
- 操作が難しい。いちいち面倒という苦情や操作説明に追われる。
- 他院でマイナナンバーを利用したので、そのデータを利用して受診できると認識されていた（当院でのマイナナンバー利用なし）。

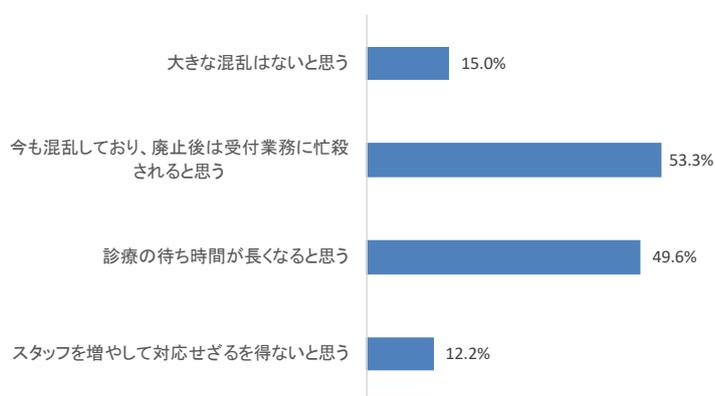
れ」と言われる患者が増えた。◎暗証番号入力を失敗しているのに、そのことを黙ったまま他院を受診する人がいる。◎幼児の顔認証の時、幼児がふざけるためやり直しが多く時間がかかる。ポタンの詩間違えも高齢者、幼児に多い。

- ・ マイナンバーカードを絶対に作らないと言われ、それを推進するのか、と文句を言われた。
- ・ カードリーダーが1台のため混雑する。車いすの患者に対応するために、配線をのばしたり、車いす患者対応の台を設置するなどの費用がかかる。カードリーダーの配線が短い。マイナンバーを創らない患者、情

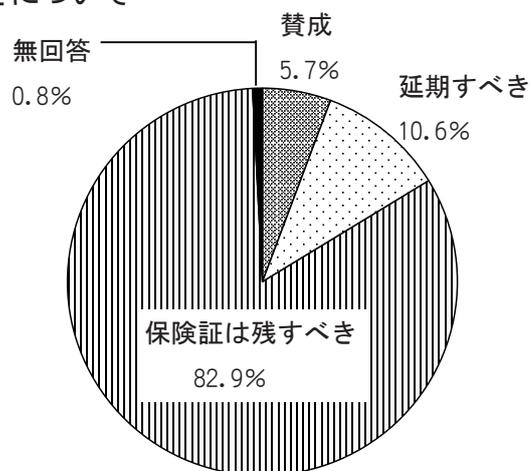
報の取得同意を拒否する患者の存在。透析施設で週3回来院するが、毎回マイナンバーカードを持参しなければならないことへの苦情。毎回マイナンバーカードを持参することに対する紛失の不安の訴え、など。

- ・ マイナカードの5年ごとの更新について説明したら、カードの利用を嫌がった（役所に行くは面倒という）。マイナカードと保険証との紐づけの意味がわからない方が多い。
- ・ 行政による指導がないためか、仕組みや使い方がわかっておらず、スタッフがフォローせざるを得なかった。

9) 今年12月2日で健康保険証が廃止された場合の受付業務について



10) 健康保険証が今年12月2日に廃止されることについて



政府はマイナ保険証の利用率の低さに業を煮やし、5月から7月を利用率向上のための特別期間として、医療機関には利用促進に向けた取組への協力を求めた。そうした政府の要請に2割（19.6%）の医療機関が協力を拒んでいるが、協力した医療機関においては、9.4%が患者さんとのトラブルに見舞われている。カードリーダーに不慣れな患者に手をとられ、受付業務が滞ってしまうことへの不満や、マイナ保険証を放られて「そっちでやれ」と言われたり、説明の仕方が悪い（自分だけわかったような話をするな）とのクレームを受けている。また、政府の指示でマイナ保険証の利用をお願いしているのに、マイナンバーカードを持たない、作らない患者から、「マイナ保険証は絶対に使わない」「マイナ保険証を推進するのか」と強く言われる、等の事例が寄せられた。また、マイナ保険証は受診のたびに同じこと（顔認証、医療情報取得への同意など）をさせられるとの苦情や、マイナ保険証での資格確認を1回行えばどこの医療機関でもフリーパスと勘違いしている患者の例も寄せられている。

こうしたトラブル事例を反映して、今回も8割以上（82.9%：前回81.4%）が「保険証は残すべき」と回答した。トラブル解決にとっては健康保険証の提示が最良の手段であり、マイナ保険証との併用が現実的な対応だと考える。

高齢者施設への保険証廃止の影響に関するアンケート調査結果

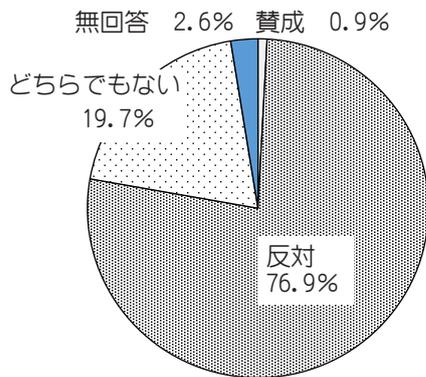
実施：2024/9/2～25

協力施設数：117件（25.9%）

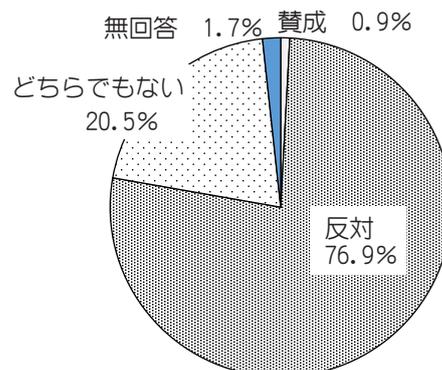
特別養護老人ホーム	46	39.3%	養護老人ホーム	6	5.1%
老人保健施設	12	10.3%	ケアハウス	8	6.8%
障害者支援施設	20	17.1%	グループホーム	25	21.4%

政府が強引に進める「健康保険証廃止（12/2以降新たな健康保険証は発行しない）」の期限が迫る中、医療現場でのトラブルは相変わらず続いている。「健康保険証廃止」という政府の方針は、マイナンバーカードと健康保険証を一本化する（マイナ保険証とする）ことを前提に行われるものだが、マイナンバーカードが任意の取得となっているために、それを持たない、持てない国民を医療から遠ざけてしまうものとして大きな問題となっている。とくに、高齢者や障害のある人たちにとってマイナ保険証の取得が困難であることは明らかであり、そのため協会では、そうした人たちの実態、問題点を把握するため、昨年の6月に県内の高齢者施設等に対する影響調査を実施したが、今回改めて再調査を行い、昨年示された様々な問題点の変化の有無も含め、現状把握を行った。今回の調査には県内の117施設に協力いただいた（協力率25.9%、施設の内訳は別記）。

【1. 健康保険証廃止についての考え】



【2. 介護保険被保険者証廃止についての考え】

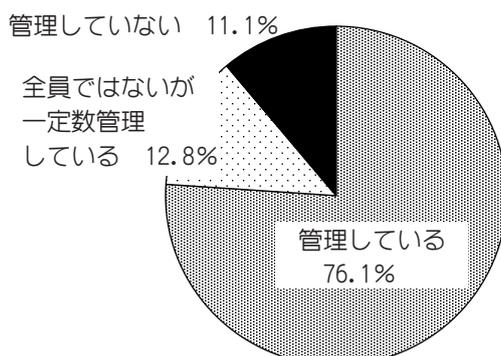


（1、2について）

健康保険証の廃止については76.9%が「反対」で、前回調査（66.3%）より増加した。賛成はわずか0.9%（前回：3.2%）、前回3割近くあった「どちらでもない」が2割（19.7%）といずれも減少し、「反対」の増加につながっている。

介護保険証についても「ペーパーレス化」と称して「廃止」の方向となっている。マイナンバーカードの利用促進が業務の効率化や利便性の向上につながると強調しているが、デジタル化に不慣れた高齢者や障害のある人にとっては、取得手続きやその後の取扱いなどへの不安は大きい。健康保険証の廃止と同様、介護保険証についても廃止に「反対」が76.9%となっている。

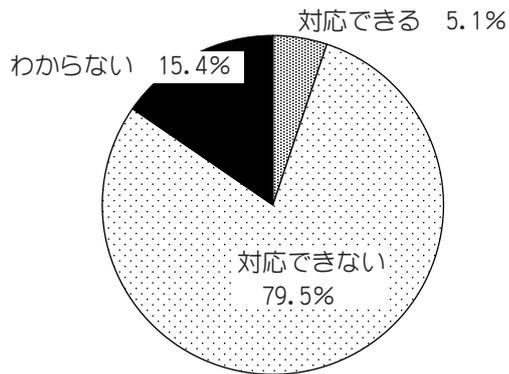
【3. 利用者・入所者の健康保険証の施設での管理】



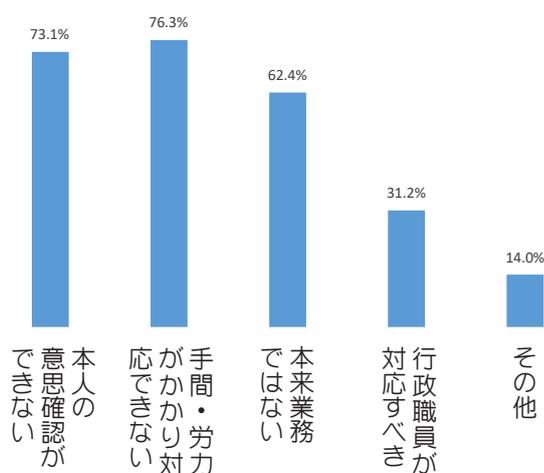
（3について）

9割（88.9%）の施設が利用者・入所者の健康保険証を管理している。施設を利用する高齢者等は医療や介護を必要とする人たちがほとんどであり、緊急の場合でも対応可能なように事前に管理しているのが現状である。したがって、マイナ保険証となった場合、その取得のための援助やその後の管理についても対応せざるを得ないことになる。

【4. 利用者・入所者のマイナカード申請について】



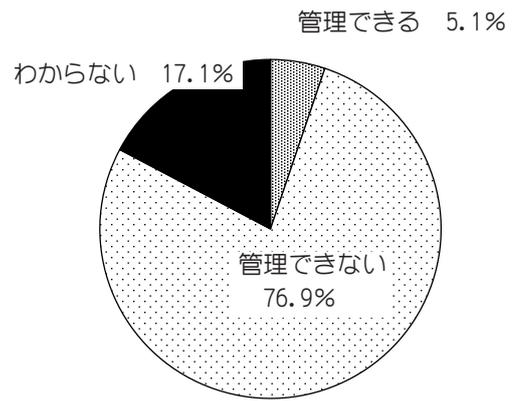
※対応できない理由



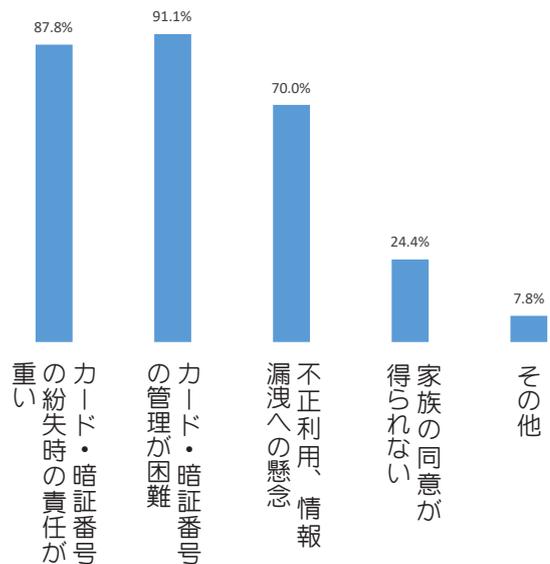
(その他)

- ◎家族が代理申請すべき
- ◎家族対応
- ◎家族での対応としている
- ◎メリットを全く感じない。政治屋の既得権益に協力するつもりはない。
- ◎個人情報の取扱いができない
- ◎保管、使用に関して権限がない。
- ◎個人情報とのひも付け等で情報保護に懸念
- ◎複数人に及ぶと対応困難となる。
- ◎管理が厳しく預かることができない。
- ◎家族に対応して頂く
- ◎自筆サインが出来ないと不可である為（サイン出来る人が殆んどいない）
- ◎市の出張サービスを利用しR5年希望者申請対応済み。今後の個別は対応しない。
- ◎パスワードの設定や管理等をする権限はないと考える。不特定多数の者が個人番号を見ってしまうことになる。
- ◎施設職員が、1人1人の利用者の暗証番号を知る事は、あってはならないから。

【5. 利用者・入所者のマイナカード管理について】



※管理できない理由



(その他)

- ◎職員個人へも大きな負担を強いることになり、現実的でない。

(4、5について)

利用者・入所者のマイナンバーカードの申請及び管理については、8割近くが「対応できない」としている。前回調査の9割より若干減ってはいるものの、カードの管理に当たっては、紛失時の責任(87.8%)や暗証番号の取扱い(91.1%)、情報漏洩への懸念(70.3%)が多く寄せられており、依然として施設の大きな負担となることは事実である。

【8.「健康保険証廃止」に関する意見・要望など】

- ◎マイナカードを運用することによって簡素化できるのであればいいが、追加で不要な事務手続きが必要であれば本意ではない。
- ◎せめて後期高齢者は今まで通り紙で発行してほしい。
- ◎本人の意思確認が難しいことや手続き時の難しさがあり、不安に思います。
- ◎マイナ保険証を持っていない方は資格確認書が送付される予定とのことだが、医療機関の受診はマイナ保険証を持っている方と同様に受診できるのか不安である。
- ◎反対ありきのアンケートはどうかと思いますが、健康保険証を顔写真付きにして、不正利用がなくせないか、とは思います。
- ◎入居者が超高齢なので、家族も高齢。対応が難しいパターンがすごく多い。
- ◎マイナカード取得後、セキュリティ権限の違うものをプラスで発行できないだろうか。施設、事業所に権限レベルを持たせたカードであれば、IT化による国の事業削減が可能では？（別のリスクも生じるが…）
- ◎高齢者にとってはより生活面の負担が大きくなる制度と思う。便利になるとのことであるが、逆に不便になる面が多くなると思う。すでに現場では事務負担増となっている。
- ◎マイナカードの申請にかなりの労力を費やすだけでなく、管理を担っていくには責任が重く、セキュリティ体制に不安が残る中で、今後ご家族とのトラブルに発展してしまうことも危惧しています。現状、定期受診だけでなく緊急時の受診対応に備え、施設で保険証を預かっているケースが多いかと思えます。キーパーソンの高齢化も進んでいる中、家族での管理も現実的だとは思いません。在宅で支援されているご家族においても、写真を撮るだけでもかなりの労力を費やした、との声も上がっています。利便性を求める反面、施設で利用者を支える職員・在宅支援をしているご家族への負担が増えてしまうことも考慮頂きたいです。また、マイナ保険証自体に反対というわけではありませんが、実態に応じて併用できるなど、柔軟な活用方法を前向きにご検討いただきたいです。
- ◎ご家族も高齢の場合、申請が困難であると相談も受けている。
- ◎マイナカードを施設で管理できないが、遠方の家族はもちろん急な受診時に対応できない。それ以前に作成自体難しい。字が書けない、理解できない。
- ◎国の都合を高齢者に押し付けるな！ この制度は絶対にやめるべき。
- ◎毎月の医療機関への提出が困難、遠隔地等の対応。
- ◎なりすまし防止のためのマイナンバーカードであるなら、現行の保険証に写真を添付で済むと思う。
- ◎24時間365日いつ体調不良になるかわからない利用者の通院や救急対応に、マイナンバーの管理者だけでは対応できない。
- ◎1枚のカードに数々のデータが入っていると、カードの管理に対してシビアなセキュリティ体制を構築しなくてはならず、施設職員の負担や入所者本人の状態から用途に適した最小の証明であるべきと思う。
- ◎マイナカードの普及に伴い、施設で管理せざるを得なくなった場合のセキュリティ対策に大きな不安を抱えていました。
- ◎介護の現場のことはわかりませんが、障害者施設に対しては、特例を設けて、現行の健康保険証の使用を認めていただきたいと思います。
- ◎この件に関しては日本医師会が積極的に動くべき。
- ◎保険証のみの機能に特化したマイナカードであれば考え方も変わると思う。
- ◎①カードの取得は本人の意思が必要であるが認知症の人は判断が難しい。②介護報酬が上がらないのに仕事が増える。③カードの管理方法のガイドラインがあいまい。④管理体制について指針が出された際にもものすごく厳しいものを感じた。
- ◎ケアハウスなので自立とみなし一切関与しないつもりであるが、保険証となるとそれも難しい。行政が理想を現場におしつけているように思う。そもそも資格確認書と保険証、一体何が違うのか。
- ◎マイナンバーカードを施設で預かり管理をすることはできない。
- ◎現在入居者全員の保険証を預かっている為、マイナンバーカードになった時預かることができるか、毎月受診へお連れする為預かりができないと手間になる。
- ◎障害者施設の場合、何事においても意思の確認ができないことがあります。暗証番号ひとつにしても、決めることに難しさがあります。現在、保険証の管理をしていますが、今でも管理にすごく慎重に対応しています。今後、もっと慎重にしないといけなくなる場合、本来もっと他の仕事に対応する時間があるのにと自分達の仕事への不満や失意が増えそうです。
- ◎意思の確認や、理解してのサインが可能な方は特にグループホームは認知症の方なので本当に難しい。また、預かるにしてもかなりのセキュリティが問題になってくる。色々なスタッフが受診時に扱うとなれば紛失も考えられるため全てにおいて扱いが困難。
- ◎高齢者がマイナンバーカード取得に対応できるわけがない。（認知症、寝たきり）
- ◎暗証番号が必要である物を第三者が管理できない。
- ◎受診同行している為廃止による影響大です。大切な物は出来るだけ預かりたくないと考えます。またマイナンバーカードは取得しないという家族もおられます。
- ◎国民の理解が得られていないことを、無理矢理に押し進める国の対応は許されてはならない。
- ◎知的障害支援施設に入居中の利用者の保険証の管理は、施設が管理しています。マイナンバーの管理は施設では困難です。現状どおりを望みます。
- ◎マイナンバーカードとは別に、健康保険、介護保険、年金の種類記号番号のみが確認できるカードが手続毎に最新のものが発行され本人のもとに届けば良いと思う。受診や諸手続の際必要な情報は施設で使用できるようにしたい。

「資格確認書」送付などに関する自治体アンケート結果について

山口県保険医協会（2024年8月実施）

1. 「マイナ保険証」の登録利用率はどのくらいか。

- ◎ 県内のすべての自治体が登録利用率を把握しており、下記の通り示された（下記太枠内）。これによると、登録利用率の平均は約6割強（63.8%）で、中央値は67.5%、最頻値は70%で、県内ではマイナンバーカードを持つ人の7割程度は健康保険証としての利用登録を行っていることになる。
- ◎ 県内のマイナンバーカードの交付・保有状況については下記表（総務省資料）の通りで、2024年8月末で山口県の保有枚数率は78.5%で全国5位となっている。また、柳井市は全国第2位の保有枚数率。
- ◎ 周防大島町、阿武町のマイナ保険証利用登録率は他の自治体に比べて極端に低くなっている。しかし、マイナンバーカードの保有枚数率は他の自治体と変わらないし、むしろ阿武町は柳井市に次いで県内で2番目に高い保有率である。にもかかわらず、マイナ保険証の利用登録が低い理由としては高齢化が考えられている。手続きの方法がわからない、面倒だといったこともあるが、それだけでなく、情報漏洩を危惧する声や今の保険証が使えるのならそれでよい、といった声があるとの指摘が両町からあった。

市町名	総数(人口)	累計交付枚数	保有枚数	人口に対する	「マイナ保険証」
	【R6.1.1時点】	【R6.8末時点】	【R6.8末時点】	保有枚数率	利用登録率
下関市	247,000	203,695	188,014	76.10%	66.8%
宇部市	158,497	130,886	120,754	76.20%	62.0%
山口市	187,494	157,239	146,337	78.00%	65.0%
萩市	42,709	37,316	33,947	79.50%	70.0%
防府市	113,888	98,923	91,381	80.20%	67.0%
下松市	56,866	48,252	45,364	79.80%	70.0%
岩国市	126,812	112,323	102,172	80.60%	70.0%
光市	48,854	42,015	38,502	78.80%	65.0%
長門市	30,920	27,853	25,214	81.50%	74.0%
柳井市	29,683	27,544	25,464	85.80%	82.0%
美祢市	21,476	18,569	16,641	77.50%	67.0%
周南市	136,179	118,365	108,562	79.70%	70.0%
山陽小野田市	59,459	50,034	46,237	77.80%	69.0%
周防大島町	13,897	11,726	10,624	76.40%	19.0%
和木町	5,842	5,343	4,726	80.90%	67.5%
上関町	2,269	1,911	1,757	77.40%	72.76%
田布施町	14,340	12,375	11,342	79.10%	64.6%
平生町	10,896	9,538	8,838	81.10%	74.4%
阿武町	3,028	2,754	2,581	85.20%	16.2%
山口県	1,310,109	1,116,661	1,028,457	78.50%	

2. 「マイナ保険証」の利用登録者の有効期間や電子証明書の失効期間を把握しているか

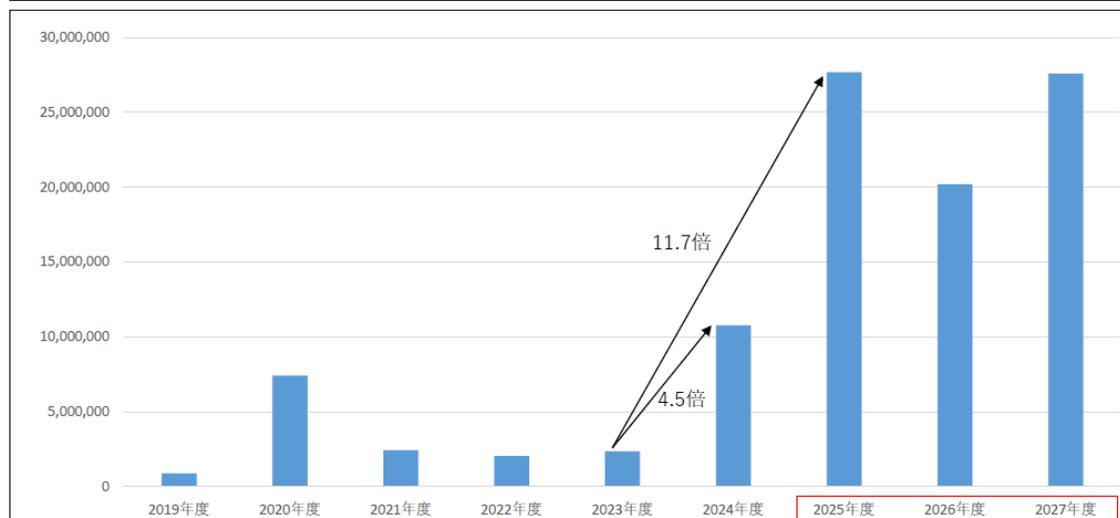
把握している	1	美祢
把握できていない	13	
わからない	5	周南、長門、阿武、上関、周防大島

- ◎ 美祢市以外の全ての自治体が、マイナ保険証（マイナンバーカード）の有効期間や電子証明書の失効期間を把握していない（「わからない」を含む）状況が判明した。
- ◎ マイナンバーカードの「電子証明書の失効時期」（有効期間は5年）については、地方公共団体情報システム機構（J-LIS）が把握し、期日の3ヵ月前には更新手続きの案内があるようだが、そのあたりの現状は不明で、期限切れで更新されていなければ「突然保険証利用ができない」ということが起こりえる。
- ◎ 実際、当会で実施した「マイナ保険証をめぐるトラブル調査」では、2割の医療機関において「マイナ保険証の有効期限切れ」によって資格の確認ができなかったとの回答が寄せられている。有効期限切れのまま更新手続きをせずに医療機関を受診するケースは今後増えてくるのが危惧されるが、その際の自治体（保険者）の責任等が問われることは必至であり、J-LIS との連携など検討しておく必要があると考える。

【参考】

電子証明書の更新必要件数（全国・想定）

年度	更新必要件数	年度	更新必要件数
2016年度	-	2022年度	2,045,174
2017年度	-	2023年度	2,368,824
2018年度	-	2024年度	10,762,266
2019年度	875,433	2025年度	27,686,936
2020年度	7,406,803	2026年度	20,202,216
2021年度	2,437,880	2027年度	27,593,847



3. 「マイナ保険証」利用登録がない方への「資格確認書」の送付について

すべての加入者に送付する	0
利用登録者を把握しており、それ以外のすべての方に送付する	16
原則、申請があった方のみ送付する	0
その他	3

(その他)

- ◎ システム改修で対応。改修後12月2日以降に「マイナ保険証」の利用登録がなく、有効な国民健康保険証をもっていない方へ「資格確認書」を交付する。
(周南市)
- ◎ 検討中(長門市)
- ◎ 12月2日以降1年間は保険証は有効であり、来年の保険証切り替えの際に、利用登録のない人に資格確認書を送付する予定。なお、それまでに資格確認書の申請があった人には送付する(山陽小野田市)。

4. 「資格確認書」発行に対応したシステム構築状況

システムの構築を検討している	17
他システムとの連携の問題で改修が難しい	0
国の財政支援がわからないと検討できない	0
まだ検討していない	0
内容が複雑すぎて見通しが立たない	0
わからない	0
その他	2

(その他)

- ◎ システム業者の改修を依頼している(萩市)
- ◎ システム改修契約済み(山陽小野田市)
- ◎ 基本的には、各自治体とも利用登録者の把握ができており、「資格確認書」は利用登録者以外の被保険者に対して送付されることになっているが、山陽小野田市は12月以降も現行の健康保険証が利用できることから、来年の保険証の切り替えまでは保険証での受診を求め、新たに保険証を発行しなくなる時点ではマイナ保険証を持っていない人に資格確認書を送付する予定のようである。
- ◎ 資格確認書の送付については、そのためのシステム構築を行った上で対応する予定のようだが、萩市、山陽小野田市以外は「システムの構築を検討中」とのことであり、12月までにシステムが問題なく稼働するのかが問題となる。

5. 今期期限の保険証の更新はどうするのか

今年は通常の保険証を送付	17
今年7月31日をもって終了	0
未定	0
その他	2

(その他)

- ◎ R6.8.1～R7.7.31の保険証を交付済み(岩国)
- ◎ 原則として令和7年7月31日を有効期限とする証を交付しましたが、12月2日～来年7月30日に有効期限が到来する方(70歳到達者等)については、その時点で証の交付は終了となります(田布施町)。
- ◎ 今年の保険証については、すべての自治体が通常通り交付されている。したがって、12月2日以降も来年7月末までは健康保険証での受診は可能と考えられる。
- ◎ なお、このまま12月2日以降は新たに保険証の交付はされないことになれば、来年8月以降はマイナ保険証か資格確認書での資格確認となる。

(集計一覧)

No	市町	利用登録率	問2「マイナ保険証」の利用登録者の有効期間や電子証明書の失効機関を把握しているか			問3「マイナ保険証」利用登録がない方への「資格確認書」の送付について		問4「資格確認書」発行に対応したシステムの構築状況		問5 今期期限の保険証の更新は度するののか	
			把握している	把握できていない	わからない	利用登録者を把握しており、それ以外のすべての方に送付する	その他	システムの構築を検討している	その他	今年は通常の保険証を送付	その他
1	下関市	66.8		○		○		○		○	
2	宇部市	62		○		○		○		○	
3	山口市	65		○		○		○		○	
4	萩市	70		○		○		○	○	○	
5	防府市	67		○		○		○		○	
6	周南市	70			○		○	○		○	
7	下松市	70		○		○		○		○	
8	光市	65		○		○		○		○	
9	岩国市	70		○		○		○			○
10	山陽小野田市	69		○			○		○	○	
11	美祢市	67	○			○		○		○	
12	長門市	74			○		○	○		○	
13	柳井市	82		○		○		○		○	
14	阿武町	16.2			○	○		○		○	
15	田布施町	64.6		○		○		○			○
16	上関町	72.76			○	○		○		○	
17	平生町	74.4		○		○		○		○	
18	周防大島町	19			○	○		○		○	
19	和木町	67.5		○		○		○		○	
			1	13	5	16	3	17	2	17	2