

2024 年 12 月 2 日以降の マイナ保険証利用に関する実態調査



山口県保険医協会

2024 年 12 月 2 日以降の マイナ保険証利用に関する実態調査結果

第 5 弾（2025 年 2 月実施）調査

【実施期間】 2025/2/19 ～ 3/5

【回 答 数】 207 件（協力率：18.9%）

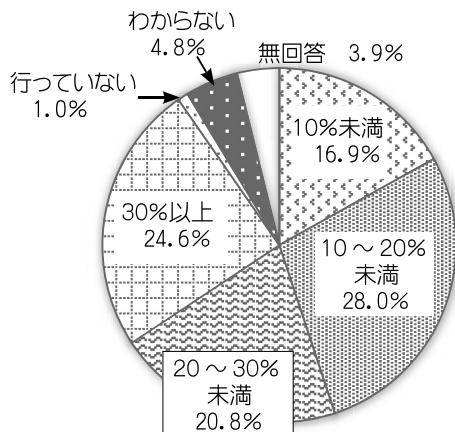
【回答医療機関の区分】

医科診療所	158 件	76.3%
歯科診療所	39 件	18.8%
病院	10 件	4.8%

「従来の健康保険証（以下、健康保険証）を使い続けたい」との国民多数の願いを省みず、政府は昨年 12 月 2 日、健康保険証の新規発行を停止した。経過措置として健康保険証は最長 1 年間使うことができるが、それもこの 4 月の就職や転職、離職、そして 7 月末の後期高齢者医療制度の有効期限切れによって、いよいよ多くの人の手元から実際に健康保険証がなくなる状況になる。

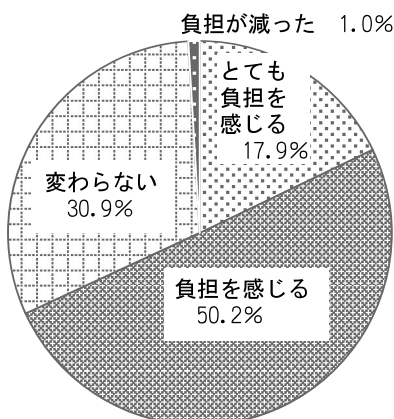
当会では、患者さんや医療者が安心して医療を受けられる状況となっているのか、その実態について明らかにするため、マイナ保険証に関わる実態調査を実施した。会員の協力率は 18.9%である。

1) 直近のマイナ保険証の利用率はおよそどれくらいか



厚労省が公表した 2025 年 2 月のマイナ保険証利用率は 26.62%であった。アンケートでは、直近のマイナ保険証利用率は、30%以上が 24.6%であり、公表された利用率とほぼ同様の状況で、依然として利用率は低迷している。なお、アンケートでは、10%未満が 16.9%、10～20%未満が 28.0%、20～30%未満が 20.8%となっており、利用率 30%未満の医療機関は 65.7%である。

2) 12 月 2 日以降の窓口業務について



12 月 2 日以降の窓口業務について、「とても負担を感じる」17.9%、「負担を感じる」50.2%で、約 7 割（68.1%）が負担を感じている。逆に「負担が減った」との回答はわずか 1.0%であった。政府はマイナ保険証のメリットの一つに受付などの事務負担軽減を挙げていたが、むしろ負担感は増している医療機関が多い。

3) 負担を感じている内容や患者からの質問、相談の内容

2) で7割の医療機関が「負担を感じる」とした内容について聞いたところ、患者さんとの対応において苦労している実態が明らかになった。

マイナ保険証での受診に際しては、カードリーダーの操作が必要だが、それに対して「操作が難しい」「操作方法が分からない」「一人で操作できない」など、受付窓口でのサポートが必要な患者が多く手がとられる、また、操作に時間がかかることでカードリーダーの前に行列ができる、等の意見が多く寄せられている。昨年12月2日以降は初めてカードリーダーを利用する患者も増加していることから、受付事務の混乱は避けられない状況にある。

また、相変わらず機器の不具合（読み込みエラー、顔認証できない、フリーズする等々）が続いており、その都度ストップする（患者を待たせてしまう）。ハード、ソフト面の不具合の場合、自ら対応できないため、復旧に時間がかかる、等があげられている。

患者からは操作等に関する質問や相談にとどまらず、クレームを受けている実情も示された。機械の操作ができない（わかりにくい）ことで、「面倒くさい」「なぜこんなことをさせるのか」「年寄りに無理を強いるな」など大声で怒鳴られるケース、受診のたびにカードリーダーでの資格確認が必要となっており、そのことを伝えると「なぜ毎回なのか、負担だ」とか「他院では月1回でよかったのに」と言われるケース、などが寄せられた。

【アンケートで寄せられた事例】

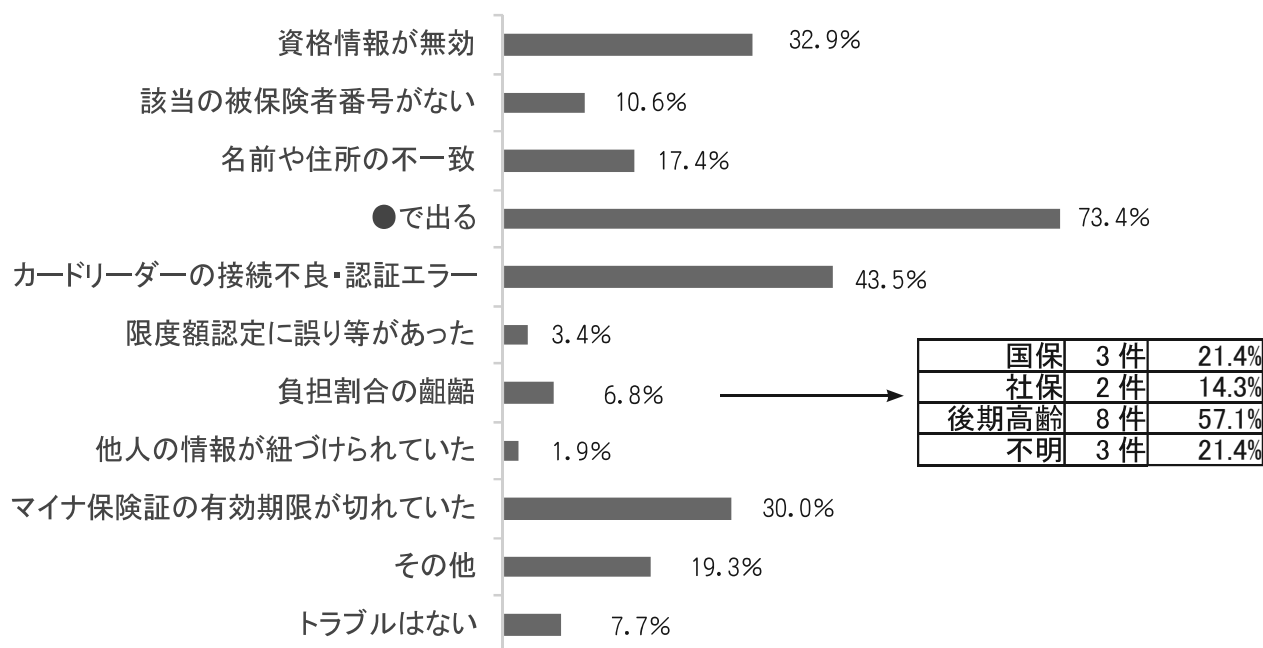
- ◎ 使い方。
- ◎ カード不能。
- ◎ 顔認証がうまくいかず手間どる。
- ◎ マイナ保険証の読み取りができない。
- ◎ 透明のフィルムカバーの中にマイナンバーカードを全員の方が入れています、当院の機種では、カバーから取りださないと使用できません。カバーから取り出しはむずかしいとの声が大多数の方が言われます。
- ◎ 何度もやり方を聞かれたり、顔認証がなかなかできない等（対応に非常に時間がかかる）。
- ◎ 確認のパターンが多すぎる、患者さんがマイナンバーと保険証の両方出さないといけないのか、と言われる。
- ◎ 電子カルテではないので、作業がさらに増えました。
- ◎ 一人でできない患者さんの対応が大変。カードリーダーの不良の対応に追われた。
- ◎ 高齢者は使い方がわからない。顔認証が何度してもできない（他の人はOK）。
- ◎ 利用者が少ない上に利用すると高確率でエラーが出る。スマホやパソコンなどはまず使えないし、二度と使う気持ちにならない。
- ◎ 顔認証の起動が遅かったり、反応が悪くて、どうなっているんだ、と言われる事が多々ある。
- ◎ 使い方の説明（カードの置き方から、質問内容の説明、暗証番号が違くと「この番号のはずなのに」「おかしい」など）。
- ◎ 暗証番号がわからない。顔認証ができなかったりして、スムーズに受付ができないことがある（小児科）。
- ◎ カードリーダーの字が読めない等、患者が満足に操作できないケースが多く、個別対応による負担激増、資格情報が最新のものではなかったため、患者に余計な手間をとらせた。
- ◎ エラーが多い。
- ◎ 使い方がわかっていない患者さんが多く、受付事務がその都度対応している。他の医療機関と使い方が違うと言って怒りだす患者が数名いた（とても迷惑である）。
- ◎ マイナカード利用時、操作方法の説明するのに時間がとられる。
- ◎ 特になし。
- ◎ 説明に時間がかかる。
- ◎ 保険証が切り替った後で、マイナ保険証を利用しても切り替ってないことがある。
- ◎ 「他の病院では月1回で良いって言われた」とマイナンバーの資格確認が毎回必要だと伝えると言われる。
- ◎ カードリーダーの接続不良時に、患者さんを待たせて対処するのが苦痛。
- ◎ 操作の仕方が分からない方への対応。「同意する」ボタンを押さずに終了しており、おそらく端末に反映していない為、再度お願いします。
- ◎ 機器は揃えて置いてるけど、トラブルが起これば、業者に金を払う必要があるので全く使っていない。
- ◎ マイナンバーカード保険証の利用の仕方、2025年7月31日以降の高齢者の方への説明など。
- ◎ カードリーダー操作が難しい方、上手くできない方の説明に時間、手間をとられる。レセコンへの転送にものすごく時間がかかり、確認までの時間がとても無駄で確認の患者さんがたまる一方でスムーズに事が進まない。オンライン資格確認等システム用パソコンの画面が動作せずに30分ですぐタイムアウトになるので不便。資格確認に医療情報閲覧のアイコンが別々であり、一度消してパスワードを入力しないといけないため、手間がかかり、時間もかかる。
- ◎ マイナンバーカードを持ち歩く事が不安。患者さんはほとんどが後期高齢者であり、やり方がわからない人がほとんど。

- ◎ 負担を感じるときもある。カードリーダーの使用方法について患者さんから質問がある。
- ◎ マイナンバーカードでの確認は、変更などあった場合、その変更年月日が分からないので、ちゃんと合っているのか不安。
- ◎ 高齢者（80才以上）は顔認証エラーになることが多く、暗証番号も覚えていないため対応に手間がかかる（カードリーダーの使い方も含めて）。
- ◎ 後期高齢の資格確認書がとても見づらい。マイナンバーでの受付を完了しないまま黙って席に戻る患者さんがいるので確認に手間取る。マイナンバーカードの置き方のミスで、受付が遅れる回数が格段に増えている。（診察券は不要と思われる）当院は必要。
- ◎ 高齢者がカードリーダーを通すのにとまどった時、援助に手がかかる。
- ◎ なくした場合など再発行できないので高齢の患者さんから相談を受ける。
- ◎ 手間がかかる、認知度が低い。住所変更がされてない。名前が黒丸になっている。
- ◎ カードリーダーが使えなくなった場合。
- ◎ カードリーダーの使い方の説明が必要（高齢者が多いので毎回教えなといけない）。
- ◎ エラーが出た時の対応、医院ではどうしても出来ないエラーだと対応することが難しい場合がある。
- ◎ 患者さんが使い方が分からないので、説明に時間がかかる。
- ◎ 毎回操作方法を聞かれる。保険証のように提示すればいいと思っている人もいる。
- ◎ マイナカードはできているが、実際は保険証の申請中で確認できる資格なしと表示される方がいて、マイナカードができる時に保険証もできないと意味がないと思う。
- ◎ 高齢者や認知症の患者にとって操作が困難である。
- ◎ 初めて利用する患者さんが増え、操作がわからず補助が必要、またはスムーズにいかず受付が遅延する。
- ◎ 高齢の患者が多く、カードリーダーの使用に手が取られ、事務処理に多くの時間を要します。
- ◎ 機械が統一でないので、いちいち説明を求められ、負担を感じる。
- ◎ 暗証番号の間違いで何回もやり直し、時間がかかる等。
- ◎ 古い漢字を読み込まない。
- ◎ 保険証の内容と、マイナカードの読み込んだ内容の不一致。使い方の説明に時間をとられる。当院では順番表への記入をしてもらっているが、忘れる方がいる。
- ◎ 使用方法に人手がとられる。切り替えができてない（資格取得から1カ月以上たっているのに、など）。
- ◎ 新患の場合など画面を見なければ紙カルテ記入が出来ず、その間レセコン入力が出来ない。画面での場合、文字が小さく読みにくい。
- ◎ 機械の扱い方の説明など。
- ◎ 対応時間が増えている。
- ◎ マイナンバーの機械の使い方が分からない方が多い。福祉医療券などは、別途確認が必要。暗証番号を覚えていない。
- ◎ カードリーダーの説明に職員の手がとられる。
- ◎ （患者さんから）面倒くさい、と言われる。高齢の方は扱いが難しいのと、操作を覚えられない事があり、時間がかかってしまう。
- ◎ 高齢者が多く理解できず操作困難な人が多い。
- ◎ 高齢者の方はマイナンバーカードの使用が難しく、毎回手を取る方が多い。
- ◎ 患者さんの使い方がわからない。顔認証ができない。暗証番号がわからなくてロックがかかった。
- ◎ 機械の利用説明に負担を感じる。
- ◎ 操作方法が分からないご高齢の方が多いため、一緒に操作をするため時間をとる。
- ◎ 変更内容が正しく更新されていないことがある。資格取得日や有効期限が表示されていないことがある。紙カルテの為、保険確認に時間がかかる。
- ◎ 確認がしにくい。
- ◎ 使用方法の説明。
- ◎ 電子証明書の有効期限が切れて使えない。機械の操作に時間がかかる。
- ◎ マイナ保険証の使用方法について、わかるまで説明しなくてはいけない。エラーが出た時の対応。
- ◎ 読み取る機械に行列ができる（受付の遅れ）。高齢者の方などわからない人には、1人ずつ説明しなければならず、業務の負担となっている。
- ◎ 操作が分からない方への説明をするのにスタッフが手を取られ、業務が一時ストップする。
- ◎ マイナンバーカードに関する説明や使用方法の説明にとっても時間を取られる。
- ◎ 一人に時間がかかる。
- ◎ 遅くなった。資格情報が不十分。カードリーダーの使い方がわからない方が多く業務を中断しなければいけなくなった。業務が増えた。
- ◎ カードリーダーの使い方を患者さんのそばで説明することが多く業務に支障が出る。カードリーダー操作中にカードを出し入れする方が多く、機械が不具合となり再起動しないといけない事が何回もある。高齢の患者さんが多く、機械の操作に不安を感じている方が多い。マイナンバーカードと保険証を両方出される方も多く、その都度説明するようになり、業務に支障がある。高齢者が多く機械にスタッフが1人とられ、通常業務に支障がある。マイナンバーカードの電子証明書の期限の事まで窓口で聞かれ、対応しなければならず、業務に支障がある。オンライン資格確認で名前の漢字が出て修正できない字が多い。生保もオンライン資格確認できるようソフトを購入したのに「該当する医療券がありません」とメッセージが出て、結局確認できない。生保の人のみ、姓と名の間にスペースがないという差異が毎回出て困る。差異のメッセージが多く、必要なメッセージを見落としてしまう。確認作業が多い。保険証で確認したのかマイナンバーカードで確認したのか把握する手間が増えた。

- ◎ 高齢の方は、そもそも使い方が分からないため、イチから説明しないといけない。マイナ保険証でも、返戻で保険証がちがうと返ってくるため、2度手間。
- ◎ ひもづけの説明、当院は診察券がいるが、マイナカードがあればいらなくたっていい。施設入所の方へのポータブル機器の使用説明。福祉は原本確認だがマイナあれば必要ないと思っている。確認がむずかしい。
- ◎ マイナ対応の職員を増やせるわけもなく、何回教えても自分で出来ない方が多い為、外側に回って説明しに行くが、メインの仕事がおろそかになる。
- ◎ 後期高齢者が多い為、操作に時間がかかり窓口が混み合う。
- ◎ 高齢者の機械操作。
- ◎ 情報を取り込むまでに時間がかかる。マイナンバーを通していただくまでに待ち時間がかかる（1台利用）。
- ◎ 高齢者の患者が多くマイナンバーカードの利用に対し抵抗感があり、自主的に利用して下さることが少ない、その都度説明やカードの読み込みに手を取られる。
- ◎ 操作がわかりにくい。台数に限りがあり行列ができる。
- ◎ マイナ保険証が必要だと感じてる層、保険証で十分だと感じてる層がいる。当院はどちらでもいい（加算を求めてない）、利用率を求めているところは事務負担がすごいと思う。
- ◎ 医療機関によってマイナポータルがちがうので患者さんが使用に負担を感じている。
- ◎ 操作方法、認証エラーで、対応にスタッフがとられる。有効期限の不一致。
- ◎ 高齢者に使い方を教えるのが大変。
- ◎ マイナンバーの操作がわからない方への対応。画面をタッチしても反応しないとのクレームも多い。福祉医療の情報がわからない。小さな子供さんの顔認証できなかった。
- ◎ 福祉や難病、介護保険証、手帳等は、原本確認のままのため、今までとほぼ同じ。
- ◎ 逆のぼつての返戻（加入）などがあり、PCだと連絡がつきにくい。
- ◎ 機械の使い方が分からない方が多い。ネットワークエラーで使えなくなる事がしばしばある。
- ◎ 名前の漢字が違うことがあり、本人に確認することがある。
- ◎ 高齢の方だと、カードの入れ方、入力方法を説明しながら行うので、3人くらい同時に来られたら窓口がすぐ混雑してしまう。
- ◎ 時に●が出る、いちいち事務員が対応、アシストするので時間がかかる。
- ◎ 患者様から「作っていない」「作っているが使いたくない」などの声もあり、保険証で再確認する事が多いです。
- ◎ マイナンバーカードの内容が合っているか心配（カク福が入力されていない）。名前の漢字がくろ丸でわからない。自分でカードが通すことができない人が多い。
- ◎ カードリーダーの不具合（カメラのレンズを拭けとの指示で停止→結局、ハードの不具合）。
- ◎ マイナンバーカードを持ち歩くことに不安を訴える方が多いです。国民目線では安心できない心境になっています。リスク管理は情報は1カ所にまとめないことが基本です。
- ◎ 使い方の説明に時間をとられる。カードリーダーが時々止まる。
- ◎ タッチパネルの反応が悪い。
- ◎ 操作を教える手間が生じた。機械の不具合が生じた際の対応。
- ◎ カードリーダーの承認の回数が病院（機械）によって違うため、最後まで行わないで終了する人が多い（高齢者は画面の変更の早さについていけない）。
- ◎ 複雑な漢字など読みこめず●の状態で問診票より判断したり、高齢の患者さんにご利用して頂く時に操作方法などが難しいと言われた。
- ◎ マイナカードと保険証が結びついていない。変更が間に合わず取得できない。資格確認できるものがない（資格確認証がない）。負担割合の確認ができない。患者さんへの説明、質問等で人手がいる。マイナンバー無効で患者様からのクレームを受ける、怒鳴られる。
- ◎ 高齢の患者さんは援助しないとマイナンバーのやり方がわからない人が多い。その都度手を取られる。
- ◎ ほとんどの患者が今までの保険証で、マイナ保険証の利用率が低いので、今のところ窓口業務の負担は感じていません。
- ◎ 顔認証がなかなかできない、よくエラーになったり、フリーズする。有効期限が切れていて利用できない。
- ◎ 保険切替後の保険情報登録が遅い。カードリーダーの操作説明に時間を要す。マイナンバーを利用したくない人への説明に時間をとられる。薬の情報の反映が遅い。
- ◎ 発熱でも院内に入って貰う必要がある。車イスなどの場合、顔認証できない。暗証番号を失念している高齢者が多い。
- ◎ 顔認証が通らない方がいる（シャットアウトする時間が早い）。パスワードを忘れている方が多い。
- ◎ 利用したくないと言われる患者さんが複数いる。
- ◎ 保険証が新しくなっているが、マイナンバーカードへの情報が登録出来ておらず、資格証明で認める事があった。
- ◎ 透析患者は週3回来院のためその都度行うことに負担を感じるとクレームっぽい事は言われる。
- ◎ 使い方がわからない患者さんが多い。
- ◎ カードリーダーにカードを置くだけと思っている患者が多いので、受付窓口から待ち合いに行行って操作を教えないといけない。現在使用のレセコンに長（特定疾病等）の記載事項が反映してこない等。
- ◎ 高齢者のため自分で操作することの拒否反応、操作に対しての不安から1人で出来ず保険証を提示される。スタッフが操作出来ると言ったら、受診のたびにマイナンバーを利用されるが毎回操作を忘れスタッフの手が必要となる。毎回、保険証にするかマイナンバーにするか受付時に迷われ受付に時間がかかり窓口が渋滞する。
- ◎ 1家族で数名の受診がある場合、混雑する。初めて利用される方への説明に時間を要する。
- ◎ マイナカードを入れても反応しない事がけっこうある。その時はパソコンの電源をおとして入れなおすのでかなり負担だ。患者からもクレームがくる。
- ◎ お年寄りの方はマイナ保険証機械の操作が分からない方が多く、手間をとる。保険切り替え中でマイナで確認できず、患者さんに確認したりするのに手間をとる。
- ◎ 機械の反応が遅い。
- ◎ マイナンバーカードの作成、申込手順を聞かれる。
- ◎ カードリーダーが1台のため、午前・午後の開始前後が順番待ちになる。
- ◎ 公費負担受給者証には紐づけされていないので、窓口での提示が必要になるためそれだったら、保険証でいいのではと言われた。
- ◎ マイナンバーカードのカードリーダーの操作方法について、わ

- からないと多くの方から聞かれます（顔認証ができない、押し方がわからない）。
- ◎ 操作の説明が必要な患者さんが多い。読みとれないことがある。
 - ◎ 高齢者の方を中心に操作方法や「同意する」意味を説明するのが大変だと感じる。
 - ◎ マイナンバーを通して、保険内容のヒモ付の拒否や、同意しないにして全く読み込んで中身がない時（患者は持って来た事に意味があると思っている）。保険証とのWチェックに手間がかかる。マイナンバーを作成する事自体を嫌がられる。
 - ◎ マイナ保険証に慣れていない高齢者に時間をとられる。
 - ◎ メーカーによって使い方がちがう。操作が分かりにくい。
 - ◎ 高齢の方がご自身でカードリーダーを使えず、職員の助けが必要。発熱外来時の保険確認（院外で対応しているため）。
 - ◎ なかなか操作方法を覚えてもらえず、毎回説明が必要な方がいる。患者さんから、マイナ保険証はめんどくさい、毎回するのか、とよく言われる。
 - ◎ カードリーダーがうまく使えないため、スタッフがその都度対応するのに時間をとられる。患者さんからもむずかしい、大変だなどクレームも多い。
 - ◎ 起動に時間がかかる、朝一だとネットワークエラー率が高い。顔認証に時間がかかる。公費受給者証の確認ごと受診ごとの操作になるため、不便だと多数クレームあり。
 - ◎ エラー時の対応（待ち時間）。
 - ◎ 患者さんへの説明に人数や時間をとられ、受付の時間がかかる。機械の操作ができないとその場で夫婦ゲンカが始まる。「面倒くさい」「なんで患者にこんな事をさせるのか」「年寄り（子ども）にはできない」と大声でキツク言われる。対応に苦慮する。
 - ◎ 操作に慣れてない方は一緒に操作したり、違った操作をした事が発端で機器が反応しなくなり再起動することになる。
 - ◎ マイナポータルをみる気にならない。郵送でID、パスワードを送ってくれるとまだすぐにわかるが、何でもデジタルは特に不特定多数をスタッフで管理するときはパスワードをすぐにかえてみましたとなるので考えもの。
 - ◎ 毎回操作が周知されていないため、声かけが必要。

4）12月2日以降のトラブル事例



マイナ保険証のトラブルの状況を聞いた。「特にトラブルはない」との回答はわずか7.7%で1割を切っており、回答したほとんどの医療機関が何らかのトラブルにあっている。前回調査でトラブルが「なかった」との回答は24.9%だったが、マイナ保険証の利用率の増加に伴ってトラブル事例が増加していると言える。

具体的なトラブル事例としては、「資格情報が無効」(32.9%)、「●(くろまる)で出る」(73.4%)「カードリーダーの接続不良・認証エラー」(43.5%)は引き続き割合が高い。「マイナ保険証の有効期限切れ」は今回調査で30.0%となっており、前回調査(19.0%)より大幅に増加した。電子証明書の期限は5年であり、マイナカード導入時に作成した人たちは期限切れを迎えており、「有効期限切れ」によるトラブルはさらに増加することが懸念される。「その他のトラブル」で多いのは、発熱外来での対応困難である。ただでさえ混雑する感染症拡大時の医療機関窓口で、カードリーダーでの読み取りが求められるマイナ保険証のみで受診する患者の対応に苦慮している。

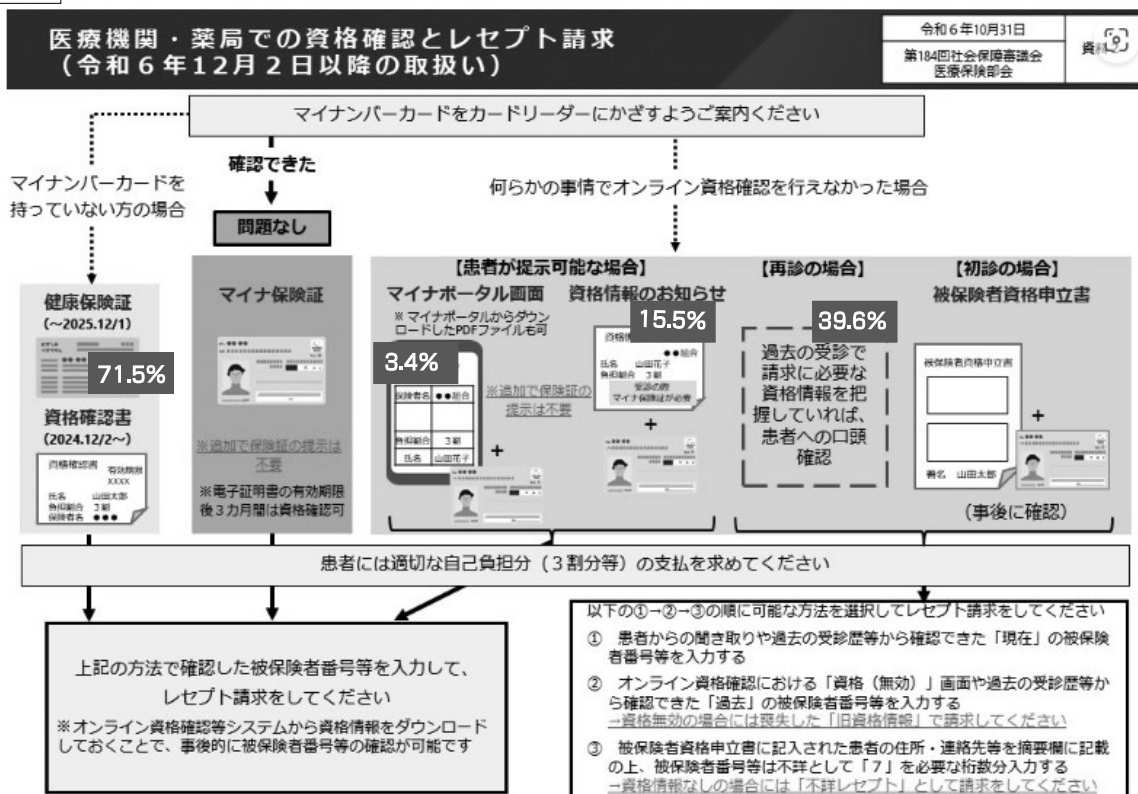
【その他のトラブル】

- ◎ 外来での対応困難。
- ◎ 発熱外来時。
- ◎ 保険が変更になっているのに情報が古いまま。
- ◎ 発熱で隔離していても、暗証番号がわからず、待合に出てきて顔認証してもらうようになる。
- ◎ 協会けんぽの枝番間違いでレセプト返戻。
- ◎ 資格取得日が不明。
- ◎ 資格取得日が実際の保険証と照会しても違うことがある。
- ◎ 発熱時、別室で診察しているので、対応困難。
- ◎ 受診毎に操作が必要なため、患者さんより面倒と言われる。
- ◎ 薬の情報が最新のものでない時がある。
- ◎ 発熱外来ではカードリーダーが使用不可。
- ◎ 特別療養費の記号が、「資一山●」からただの「山●」になっており、判別に迷う。
- ◎ 発熱外来時。受付で他の患者さんと一緒になる（カードリーダーが1台の為）。
- ◎ 感染対策として別棟で診察しているが、カードリーダーが別棟にはないので、感染対策の意味がない。
- ◎ 暗証番号が分からなくて、できない人が多い（本人が発熱で院内に入室できず、顔認証できない）。
- ◎ PCがうまく接続できてない、エラーになることがあった。
- ◎ 双子の場合、資格確認ができない。
- ◎ 発熱外来対応困難。
- ◎ 暗証番号が分からない方が時々いる。
- ◎ 保険証とマイナンバーカードの番号がちがっていた（高校生、初診のときは保険証、2回目はマイナンバーカード

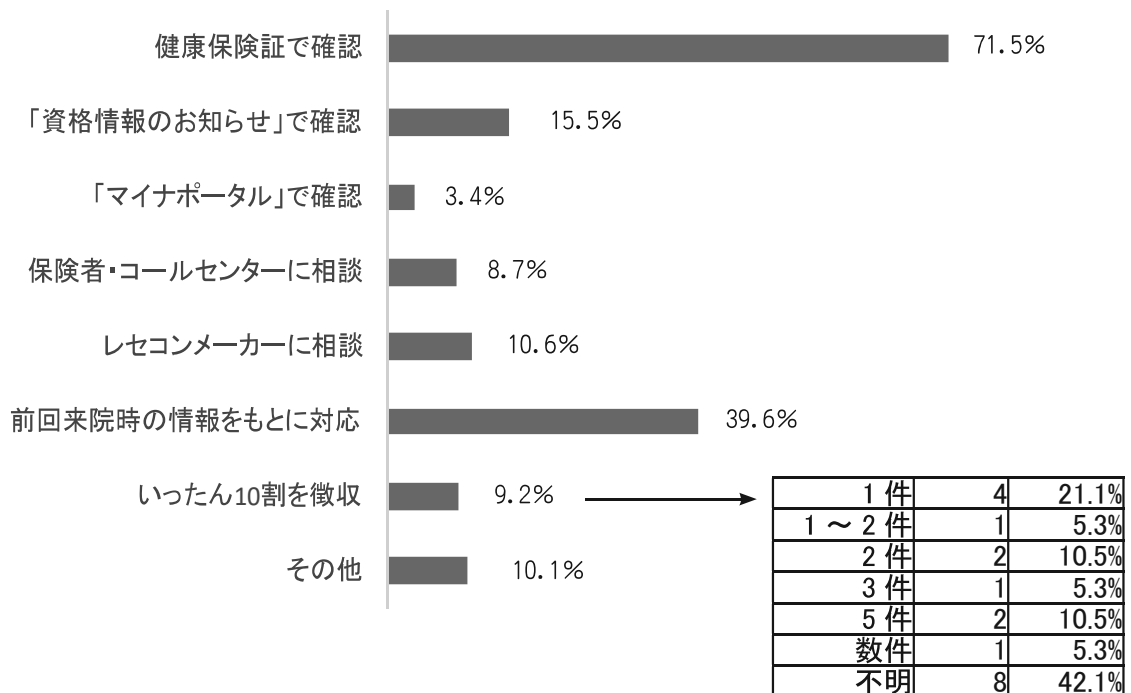
で来院）。

- ◎ 発熱患者でマイナンバーカードしか持っておらず、院内に入ってもらい必要がある（検査前に）。
- ◎ コロナ疑いの方をせっかく隔離しているのに、資格確認のために院内に入らないといけないう矛盾。
- ◎ 既登録のある人が他人と認識された。
- ◎ 機械相互間におけるシステム干渉、ときどき問題。まあ、当院の事務（特に僕）は優秀なので、快適に使いこなします。
- ◎ 限度額原本も提示していただいたので良かったが、オンライン資格確認では限度額情報が違っていった。
- ◎ トラブルうんぬんより、いちいちアシストが必要な人が多く、けっきょく手間ひまかかる。
- ◎ 発熱の患者さんは窓口に来ていただくわけにはいかない。
- ◎ 発熱者は院外診察を行っているため受付が大変。
- ◎ 発熱外来での対応困難。
- ◎ 保険証が変更になったが、前回の保険証も有効のままになっている事がある。
- ◎ 拗音促音が普通の文字になっている。
- ◎ 発熱外来の時、認証に困る、別部屋で診察するのに...
- ◎ 氏名の変更が上手く反映されない人がいた。
- ◎ 回線が2時間ほどつながらなくなって、使えなかった。
- ◎ 生年月日が違っていった。
- ◎ 画面が立ち上がるのに15分以上かかる、機器にトラブルがあるのは明白だが、NTTに症状を伝えて、見に来てもらうとすると、まずはNTTのサブスクのプランに入れとすめられた。ただ入ったからといってすぐ解決する訳ではなくて、少しは手厚くみてあげるくらいと逃げ腰。
- ◎ 救急車・発熱外来でマイナ保険証のみの対応が難しい。

【参考】



5) トラブル、不具合への対応

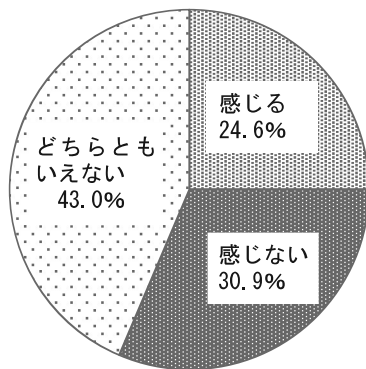


トラブル時の対応について、最も多かったのが「健康保険証による確認」である（71.5%）。「前回来院時の情報をもとに対応」が39.6%で次に多くなっているが、『「資格情報のお知らせ」で確認』は15.5%、『「マイナポータル」で確認』にいたってはわずか3.4%であり、政府の推奨するこの2つの方法での対応は限られている（前頁【参考】を参照）。また、資格確認できないことで「一旦10割を徴収」したケースは前回調査と同様で約1割あった。マイナ保険証を提示しているにもかかわらず10割を徴収されることによる無用なトラブルは、健康保険証を持参することで回避できる。使い慣れた健康保険証が国民にとって対応しやすく、12月2日以降も健康保険証による資格確認でのトラブル対応の割合が圧倒的に高くなっている。協会が健康保険証の存続を求める根拠はここにある。政府は「資格確認書」の交付をあげて、アナログとデジタルの「併用」を印象付けているが、「資格確認書」はマイナ保険証を持たない人に対して交付されるため「併用」とはならず、マイナ保険証でのトラブルには対応できない。健康保険証の存続こそが、安心して保険診療が受けられる保障となる。

【その他のトラブル対応】

- ◎ マイナ保険証で確認。
- ◎ 特に何も行っていない。
- ◎ 後日来院して頂いた（初診だった為）。
- ◎ 資格情報が更新されるまで待つほかない。
- ◎ 怒り出す患者をなだめ、しずめるために説明するのに時間がかかり本来業務に影響する。
- ◎ 患者さんに直接聞いて●（くろまる）の部分を教えてもらった。
- ◎ 「お薬手帳」で確認した。
- ◎ 資格確認書で確認した。
- ◎ 時間をおいて再度カードリーダーを通していただいた。
- ◎ 再診の方は前回のカルテと予診票又は本人に確認。
- ◎ 親に連絡し確認した。
- ◎ カードリーダーメーカーに電話した。
- ◎ ChatGPTで問題（エラー）の原因何個かあげて解決してる。
- ◎ 返戻になりました、負担割合。
- ◎ もともとカルテのある人だったので対応出来た、まったくの新患ならどうしたらよいのか。
- ◎ 2025.1.4にプログラム更新があり、PC、カードリーダーの使用が1時間半ぐらい出来なかった。説明もなかった。
- ◎ 患者様からの自己申告により解決。
- ◎ 接続業者などに電話して対応方法を教えてもらったら解決できた。
- ◎ カードリーダーのメーカーに相談した。
- ◎ 再起動した。

6) マイナ保険証利用でメリットを感じるか



【「メリットを感じる」具体的な内容】

- ◎ 入力ミスが少なくなる。
- ◎ 本人の確認が正確にできる。
- ◎ 患者情報を一から入力しなくて良い点。
- ◎ 感じること→入力ミスなしや、入力の時間の短縮。感じないこと→患者様からの質問や、マイナンバーの機械使用のたび時間も手もとられる。
- ◎ 健診・薬などの情報が分かるのはよい。
- ◎ 自動入力されるため誤字、氏名の読み方など入力ミスが軽減。
- ◎ 保険証番号の打ちまちがいが少ないこと。
- ◎ 併用を希望する。
- ◎ 従来の保険証が復活すれば、二度とマイナ保険証を使う気がおこらないと思う。
- ◎ 初診の場合は、入力が楽である。
- ◎ 受付での情報転記が減った。
- ◎ 服薬状況が確認出来る。
- ◎ 初診時の登録操作がスムーズにできる。
- ◎ 今まで全て手入力だったところが減った。時間短縮。
- ◎ 保険情報を手入力しなくてよいので、入力間違いはなくなった。
- ◎ 保険証がきちんと有効なものなのかがわかるのはとてもいいと思います（従来の保険証だと無効かどうかかわからないから）。
- ◎ 限度額の確認が出来る。保険情報を入力しなくても良い。
- ◎ カルテ作成が早く出来る。
- ◎ 他院処方のかすりの情報が確認できるのは良い。
- ◎ 新患さんの頭書きがほぼ全て入力される。
- ◎ 新患のカルテ入力（情報）が不要。
- ◎ 新患の情報を一から打ちこまなくても良い点では助かっている。
- ◎ 使いこなせる患者では、メリットはあると思うが、使いこなせない患者ではメリットがない。
- ◎ 保険の資格があるかないかすぐに分かる。名前の漢字など入るため、カルテを作るのが早くなった。
- ◎ お薬情報を確認できた。
- ◎ 保険番号の間違いが減った。
- ◎ メリットは初診時の登録のみ。
- ◎ 新患の時は負担が減る、入院患者は負担限度が分かる。
- ◎ 確認が楽になる反面、目視で確認できない不安もある。
- ◎ 新規患者の登録は楽になった。
- ◎ 初診の方のカルテの作成が早くなった。お薬手帳を忘れても薬の情報がわかる。
- ◎ 処理が早い。返し忘れがない。
- ◎ オンライン資格確認で患者情報入力の負担が軽減された。
- ◎ 電子カルテ上、新患登録が手入力でなくなるので容易。
- ◎ 間違いが減った。
- ◎ 新患では手入力より早い。他院受診してないと答えるが薬情でわかるなど、認知症状ある人の言っている事（薬、通院歴など）が正しいのかわかる。
- ◎ 外国の方の名前が入力されている。
- ◎ カルテ作成が早い、入力間違い（漢字等）が減った（親規）。
- ◎ 新患の受け入れる際のカルテ作成が少し楽になった。
- ◎ 保険変更があったときの表示が約1カ月ぐらい、経過してたら明確だとは感じた。
- ◎ 初診の入力が省ける。
- ◎ 戻すのはまた労力がかかります。今さら戻せないなのでこのままいくしかないと思います。
- ◎ 薬情が多い方のコピーが簡単に出来ること。返戻が減ったこと（反映をもう少し早くしてほしいですが）。
- ◎ 新規登録の時の入力ミスが減少。
- ◎ お薬情報が見られる。初診時の患者情報登録が早くできるようになった。
- ◎ 手入力の必要がない（誤って他の人のデータを消さない

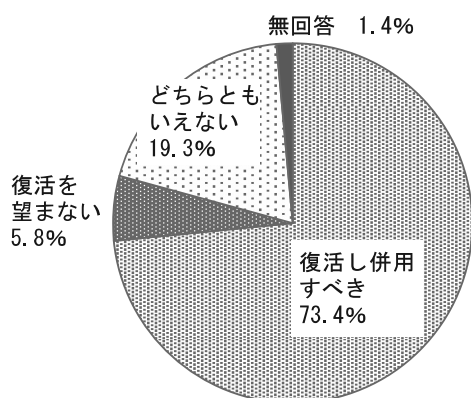
- か不安になる)。
- ◎ 保険証の照合ができる。
- ◎ 資格情報が有効であればレセコンへの登録はスムーズだが、そのまま登録したところ修正のお知らせが来る(結局、保険情報を修正する)ことはデメリット。
- ◎ 薬情報の取得手入力の手間が省ける。
- ◎ カードリーダーの不具合があった時、保険証があった方が良いと思う。
- ◎ 限度額認定証の申請が不要となった。新患の保険登録が楽になった。
- ◎ 薬剤の情報は2カ月前のことしかわからない。福祉医療の番号も手入力しないといけない。
- ◎ お薬手帳の提出がない場合も他医処方内容を直近ではないにしても確認できる点。
- ◎ 薬情報を確認できるのはメリットと感じる。
- ◎ 保険情報が変わった際に情報を得る事が出来る。当番医等新患カルテを作成する際、迅速かつ正確に作成する事が出来る。
- ◎ 新患の方は個人情報の入力がないのでとても楽だと感じる(休日当番の場合等)。
- ◎ 新患の登録が簡単に出来る。
- ◎ 任意継続で、月途中に記号番号の変更があった場合、保険証だと手入力で月初めから新しい記号番号を入力し、レセプトを1枚にしないといけないが、マイナカードだと自動的に処理してレセプトにも反映されている所は便利だと思いました。
- ◎ 保険証の入力登録が簡単。
- ◎ 保険証を受け取って返す手間が省ける、服薬情報を閲覧できること。
- ◎ 入力誤りがなくなる。
- ◎ 過去の診療情報が確認できる。保険情報の確認ができる。
- ◎ 緊急で大きな手術や長期入院があった際に、限度額認定証の発行待ちの手間が省けた。

- ◎ 保険証番号の登録ミスを防げる。
- ◎ 処方内容が把握しやすい。
- ◎ 資格喪失がわかる(社保では保険証を返していない人が多い。企業や市が保険証の回収を徹底すれば問題ない)。
- ◎ 保険者番号などの入力ミスがない。
- ◎ 限度額認定が確認できるのは悪くはない。
- ◎ 新患時の登録にかかる時間が少なくなった。

【「メリットを感じない」とする意見】

- ◎ 薬情報もリアルタイムでは見られない。見られる人も直近が分かりにくい。ため、情報量が多すぎて見るのに時間がかかる。
- ◎ マイナ保険証だと、その保険証の取得年月日が分からない(デメリット)。
- ◎ プラス面とマイナス面を考えた、マイナス面が大きい。
- ◎ しいて言うなら、新患で1回目のみに限り、入力の手間が省ける事だが、デメリットが多過ぎてメリットを感じません。事務仕事をどれだけ増やしたいのでしょうか。
- ◎ 大変なばかりでひとつもメリットはない。マイナカードを出される方の薬情報が直近のがでない、不便!!
- ◎ マイナ保険証の情報が間違いなく、器機の操作で患者が苦労しないものであればメリットはあるが、現状そうではない。
- ◎ 河野さんが、どちらを向いて仕事をしていたのか・・・いつも疑問に思っている。
- ◎ 確認に時間がかかる上、不具合が出る事で、受付の負担は限界に達している。1月末の紙保険証のメリットを上回るものは皆無。
- ◎ 使い方が分からない患者さんに教える場合は時間を要する(デメリット)。
- ◎ 情報提供に応じない方も多い。直近1カ月の処方に入らない為、薬手帳の確認が必要になる(デメリット)。

7) 保険証の復活、保険証との併用について



健康保険証を「復活し、併用できるようにすべき」が73.4%と7割を超えている。「復活を望まない」はわずか5.8%であり(「どちらともいえない」は19.3%)、多くの医療機関が復活を求めている。そもそも国民皆保険制度である以上、国・保険者が責任をもってすべての被保険者に申請なしで「健康保険証」を交付してきた原則を覆すことは許されない。すべての国民の受療権を守り、患者さんが安心して受診できるためにも、健康保険証の復活が何より重要である。通常国会には「健康保険証復活法案」が提出されている。同法案を成立させ、政府に対し一刻も早く保険証を復活する決断を求めている必要がある。

8) ご意見・お考え

- ◎ マイナンバーでは職業がわからない。情報が1つなくなるのでこれは困る!
- ◎ マイナンバーは廃止を。
- ◎ 資格取得日が分からない点が困る。
- ◎ システム変更により現場に混乱を招かないでほしい。
- ◎ 病者や高齢者、身障者など弱者の視点に立った政策を願う。
- ◎ マイナ保険証など要らない。マイナカードも要らない。燃やしてしまえば良い。
- ◎ マイナンバーカードは任意なので、どちらも使えるようにすべき。
- ◎ せっかくここまでお金を使ったのだから。
- ◎ カードリーダーやPC等、ハード面の整備についてはどの病院も同じ物、同じ仕様、同じ状態であるようにすべき。

- ◎ マイナ保険証をほぼ強制に近い形で進めるのは反対である。医療機関によけいな仕事を押し付けている。
- ◎ マイナ保険証を直ちに中止すべし!!
- ◎ 個人情報の漏えいに関して、まだ不信感が強いようです。
- ◎ 当医院のように小規模医院には電子処方せんは不要、院内処方の方が便利。
- ◎ デジタル相なんか創っちゃって、マリオネットの政治家が黒幕の業者に操つられて、便宜を図っているのが、見え見えの事例。
- ◎ ご高齢の方に念の為、「スマホからマイナポータルサイトの提示」をたずねたら6人全員が対応不可でした。
- ◎ 保険証が変更になったときに、早く情報がわかるように対応してほしい。
- ◎ 高齢者、認知症の方などカードの使用が難しい方もいる、発熱者の対応が難しい。
- ◎ カードリーダーがトラブルで使えなくなったら困るので保険証も使用できるようにしてほしい。
- ◎ 特に高齢者では、マイナ保険証をよく使えない患者が多く、従来の保険証も併用した方が良い。
- ◎ マイナンバーカードの暗証番号が分からないというケースが非常に多い。高齢の方々にはカードに対する抵抗感があると感じます、返却された方も多いです。
- ◎ 独居で身近にサポート出来る親族がいないため、マイナンバーカード作成の手続や管理が出来ない高齢者が全国に多数おられるので、完全にマイナンバーカードのみに移行することが無理なのは明らか。保険証との併用以外に解決策は無いと思う。また、施設入所者の方の保険証は預かれるが、マイナンバーカードは預かれない為入所中の病院受診の際困る。
- ◎ ゆっくり移行すれば良いと思います。
- ◎ 体が不自由な方、認知機能の低下がみられる方の対応について、しっかり検討をしてほしい。
- ◎ 高齢者は保険証の方が、better。
- ◎ 転勤、転職等でマイナンバーカードと保険証が同じ時期に切りかわるのであればいいのですが、時差が生じるのであれば混乱すると思います。逆に復活するのであれば変化のない「後期高齢者」がいいのではないのでしょうか…。
- ◎ マイナ保険証はメリットよりデメリットの方が大きいと思う。したがって、従来の保険証の併用を認めるべきである。
- ◎ 政府与党のなにがなんでも保険証はいらないという考え方が理解出来ない。
- ◎ 手間が増えました。
- ◎ 個人がどちらを使用するか決めれる方が窓口対応がやりやすい。高齢者への説明、対応時間がかかるので窓口が混雑する。マイナポータルの使用を職員に全部してもらおう人がおり説明、理解が大変。
- ◎ マイナに対応できない人は多いから、保険証 (or 紙証明) はあった方がいい。あと利用率で加算しないで下さい。
- ◎ サ高住やグループホームなど施設に入所の方が全員マイナカードを作成されてない場合の対応はどうなるのでしょうか？
- ◎ カクフクはいつになったらマイナ対応するのか。ここまで（人的コスト）お金をかけているので、やるならミスなくマイナ 100%で安全で運用できるようにしてほしいです。色々な選択肢が煩雑になりづらい。
- ◎ インフラが発達し若者の多い政令都市と違って、ICT環境が脆弱で高齢者の多い田舎では従来の保険証の方が遥かに業務効率が

良い。

- ◎ オンラインにしてベンダーさんのコンサルタント料が 5000 円 / 月アップした。
- ◎ こちらが患者に声掛けをする際、嫌な顔をされることがあったり、高齢の患者様はマイナンバーカードの取扱いが難しく、受付の者もかなり手を取られてしまうので、保険証は残っている方が良いと感じています。
- ◎ 受付終了後の保険証確認ができない。救急車で来院の意識障害の場合、本人確認ができない。
- ◎ 導入当初から政府が主張していたメリットは、全く機能しておらず、セキュリティの脆弱性や不信感から、返納も増加している今、最大限に譲歩しても、保険証の復活以外の道は無い。むしろマイナの廃止の方を真剣に検討する段階だと考える。
- ◎ 最初からITありき、の一方的な説明で、カードリーダーに係るトラブルやランニングコストに悩まされます。トラブル対処の回線もすぐにはつながらないし困ります。まずは、併用が国民を助けます。
- ◎ めんどくさい。メリットなし。
- ◎ 保険医協会、頼りにしています!
- ◎ 保険証とマイナ保険証をうまく併用すべきと思う。
- ◎ マイナ保険証は患者自身の負担だと思います。
- ◎ 当院では大きなトラブルはないが、他院ではカードリーダーが停止したということを聞いた。機器の故障で患者さんから 10 割負担で対応するのも難しい、保険証も併用できると安心である。
- ◎ 保険証（紙）を残してほしい。
- ◎ 受付事務の仕事が増えて、患者への説明、カードリーダー等の操作の説明や、保険証の種類が多い患者の情報がわからない事がある。ぜひ保険証の復活を希望します。資格確認証は現在の保険証と変わらないサイズ内容なのでマイナ保険証が無くても何ら変わりはないと思われます。
- ◎ 急な一方的なIT化によって、我々は経済的にも時間的にも大きな負担をかけられている。このシステムで他にメリットがある人がいるのだろうか。(経済的にもっと思ってしまう)。
- ◎ 紙及びマイナ保険証の併用が良いと思われる。機器の不具合、故障等があると、紙保険証が便利と思える。
- ◎ マイナンバーカードのメリットを進める必要がある。口座とは切り離し、セーフティネットの整備。
- ◎ 従来通りにしてほしい。
- ◎ 回線がつかなくなること、銀行などでも発生している。そのことを考えると従来の保険証が必要と考える。
- ◎ 併用にするとマイナ保険証の意味とは？ 資格確認証が発行されているから今も併用状態なのでは？ 高齢者や未就業児、児童などの自分で操作が難しい人についても考えてほしい。とにかく業務が増える上、患者さんもうつていいかわかっておらず、「職員による目視での本人確認」は個人情報の取扱いにおいての責任が重大であるため反対する。時間をとられるばかりで現場は混乱している。
- ◎ 既にシステム完了しており投資が無駄となる。
- ◎ 当院は感染症と一般の患者さんとの導線を分けていないクリニックです。したがって感染症を疑う患者さんは院内に入らず車にて対応するかたちをとっています。そこにマイナ保険証のみで来院された際、受付のカードリーダーを使用することができず、診療をお断りしたケースが数件ありました（特に新患の場合）。申し訳ない気持ちです。

2024 年 12 月 2 日以降のマイナ保険証利用に関わる実態調査

※下記アンケートの□にチェック、または、囲み内にご記入の上、FAXにてご返信ください。

- 問1 医療機関の所在地（ 都・道・府・県）
- 問2 区分 ☐ 医科診療所 ☐ 歯科診療所 ☐ 病院
- 問3 直近のマイナ保険証の利用率はおおよそどれくらいですか。
☐ 10%未満 ☐ 10～20%未満 ☐ 20～30%未満 ☐ 30%以上
☐ 行っていない ☐ 分からない
- 問4 12月2日以降の窓口業務についてお伺いします。負担が生じたと感じますか。
☐ とても負担を感じる ☐ 負担を感じる ☐ 変わらない ☐ 負担が減った
- 問5 負担を感じている内容や、患者さんからの質問・相談（クレーム対応）内容などご記入ください。
〔〕
- 問6 12月2日以降、窓口において発生しているトラブル事例はありますか。（複数回答可）
☐ 資格情報が無効 ☐ 該当の被保険者番号がない ☐ 名前や住所の不一致 ☐ ●（くろまる）で出る
☐ カードリーダーの接続不良・認証エラー ☐ 限度額認定に誤り等があった
☐ 負担割合の齟齬（→☐ 国保・☐ 社保・☐ 後期高齢） ☐ 他人の情報が紐づけられていた
☐ マイナ保険証（マイナンバーカード）の有効期限が切れていた
☐ その他（）
☐ 特にトラブルはない ※発熱外来での対応困難事例は、その他にご記入ください。
- 問7 トラブル・不具合の際、どのように対応しましたか（複数回答可）。
☐ その日に持ち合わせていた健康保険証で資格確認をした
☐ 「資格情報のお知らせ」で確認した ☐ 「マイナポータル」（スマホ画面・PDF）で確認した
☐ 保険者・コールセンターに連絡をして相談した ☐ レセコンメーカーに相談をした
☐ 前回来院時の情報をもとに対応をした ☐ いったん10割負担いただいた（件数 ）
☐ その他（）
- 問8 マイナ保険証の利用についてメリットを感じる事がありますか。メリットを感じると回答した方は、具体的な内容もお教えてください。
【メリット】☐ 感じる ☐ 感じない ☐ どちらともいえない
【具体的な内容】〔〕
- 問9 従来の保険証の「復活法案」（併用法案）が国会に提出されました。保険証を復活し、併用できるようにすることについてどのように考えますか。
☐ 復活し併用できるようにすべき ☐ 復活を望まない ☐ どちらともいえない
- 問10 先生のご意見・お考えをお聞かせください。

以上、ご協力ありがとうございました。