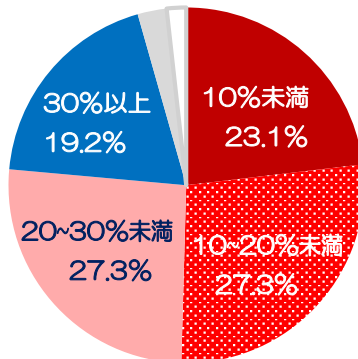


## 2024年12月2日以降のマイナ保険証利用に関する実態調査概要

## 業務「負担」6割超 保険証の併用「望む」7割

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。

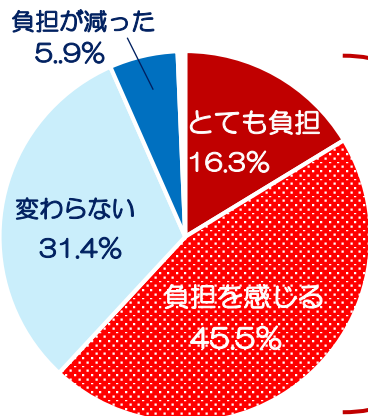
- 10%未満 105
- 10~20%未満 124
- 20~30%未満 118
- 30%以上 87
- 行っていない 12
- 分からない 8



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 74
- 負担を感じる 207
- 変わらない 143
- 負担が減った 27

NA3



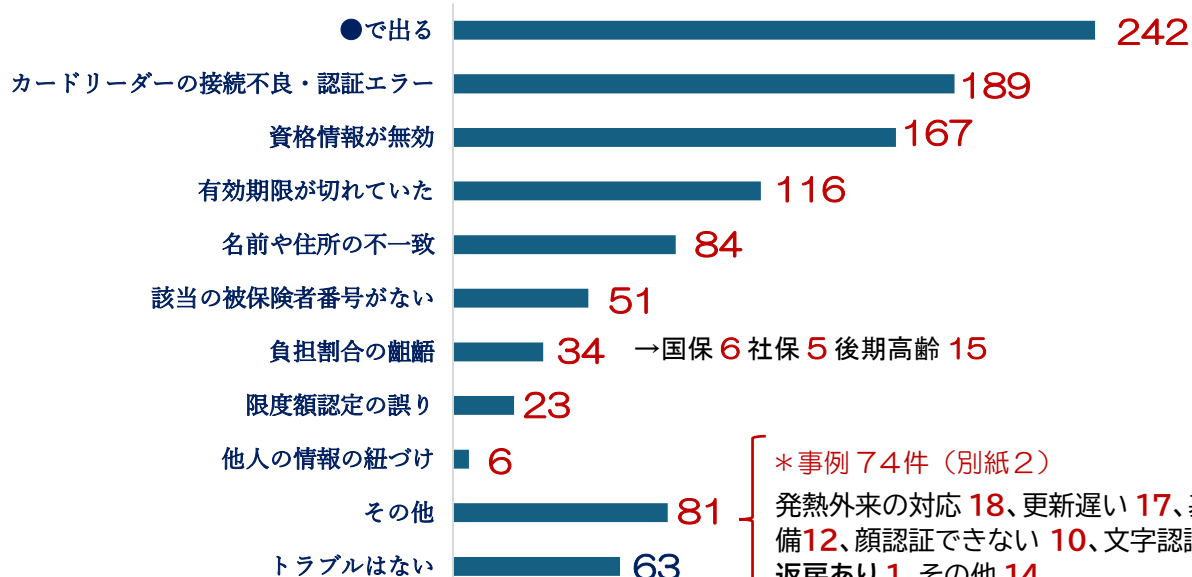
#### 負担に感じること(問5)概要

- ・機械の使い方の患者説明に時間がかかる 144
- ・機械のエラーや不具合 42
- ・資格確認の手間 23
- ・データの誤り、更新情報が反映されていない 17
- ・院内ネットワーク、PC不具合 15
- その他、諸々の質問 13、有効期限切れ 5、クレーム 6 等、247 件の事例が寄せられた(別紙1 参照)。

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。

\*248 件の事例あり(別紙1)

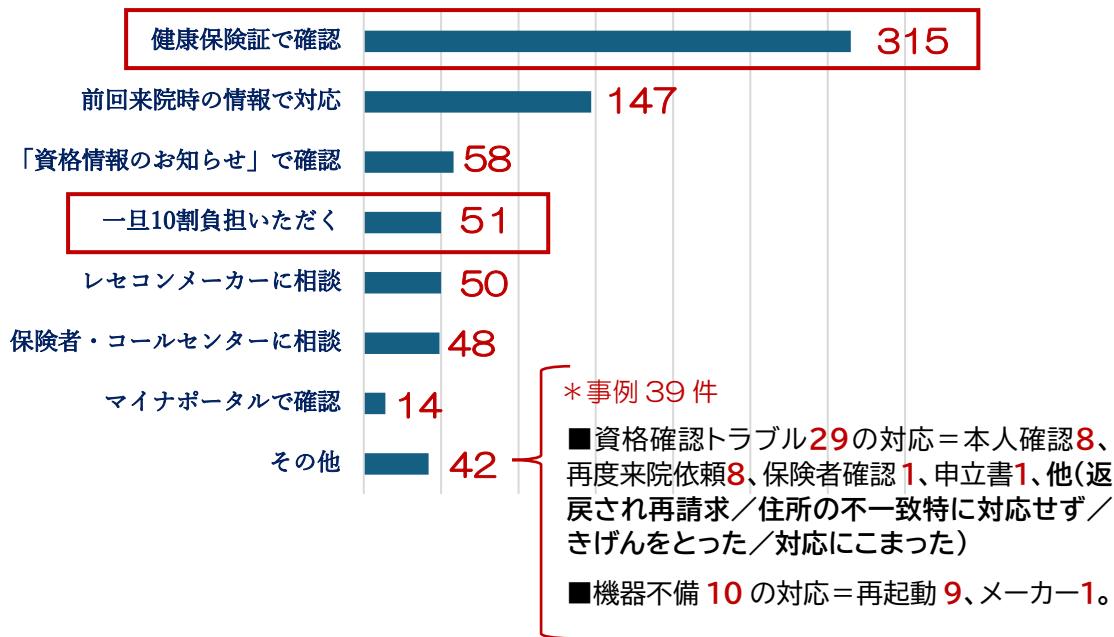
問6 12月2日以降、窓口において発生しているトラブル事例はありますか。(複数回答可)



\*事例 74 件(別紙2)

発熱外来の対応 18、更新遅い 17、基本情報不備 12、顔認証できない 10、文字認識しない 8、返戻あり 1、その他 14

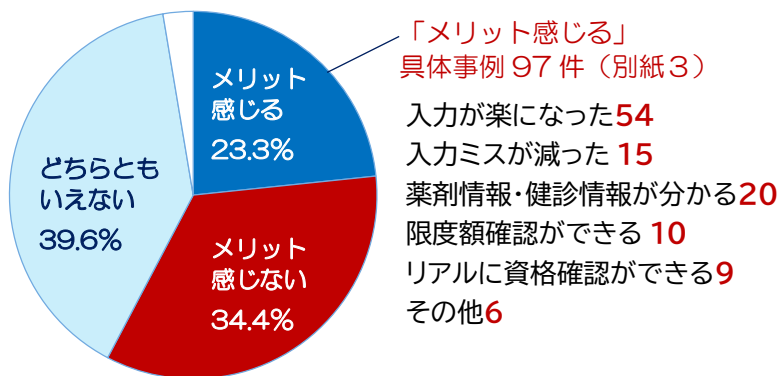
問7 トラブル・不具合の際、どのように対応しましたか（複数回答可）。



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。

- 感じる 106
- 感じない 156
- どちらともいえない 180

NA12



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。

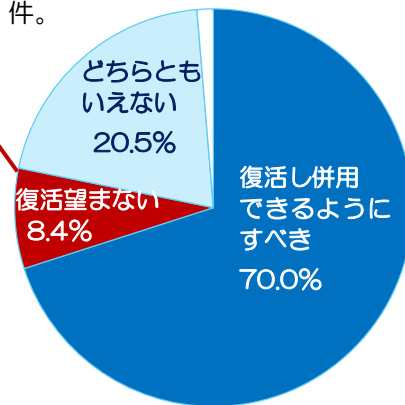
- 復活し併用できるようにすべき 318
- 復活を望まない 37
- どちらともいえない 93

NA6

「復活を望まない」方の問10に書かれた意見

- ・全体最適、長期視点でとりくんで欲しい。細かなトラブルに、つまらんことを言う。どうすればより良くなるか考えてしてほしい。復活は長期的、コスト面でイマイチ。
- ・どちらでもよいので、ぶれないで進めてほしい。
- ・復活すると混乱する。
- ・申し訳ないが、マイナ保険証推進派です。不正防止の観点から、マイナ保健証に切り替えていない人は、何かしら後ろめたいことや、クレーム気質があるのではないかと警戒します。

「復活を望まない」37 件中  
 上記問8で「メリットを感じる」と回答24件、「どちらともいえない」と回答11件。



問10 先生のご意見・お考えをお聞かせください。\*143 件の意見あり（別紙4 \*編集中）

## (別紙1) 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)

### 機械の使い方の患者説明に時間がかかる (144件から一部抜粋)

- ・よくエラーが出るので、その対応をしないといけない。年配の患者さんが多いためか、毎回どのボタンをタッチするか確認される。その度に受付から出て、患者さんの隣で話をしながら受付することになる。
- ・カードリーダーの使い方がわからない患者への対応。市町村窓口へするべき質問をしてくる患者が多い。(暗証番号がわからない等)
- ・医療機関によってカードリーダーが違うので患者さんが混乱しておられます、その度に説明しなくてはならない。カードリーダーに人が並ぶ。
- ・カードリーダーの使い方の質問多いです、保険証はいつまで使用できますか？マイナカードでないとダメですか？質問多いです。
- ・高齢者だと、毎回認証操作を手伝わなくてはならない。家族から、マイナンバーカードを持って来ることを禁じられている場合がある。

### 機械のエラーや不具合 (42件から一部抜粋)

- ・顔認証端末のエラーが多く、再起動に時間がかかる、高齢者や家族での受診は大渋滞。
- ・カードリーダーの不具合顔認証がうまくいかない時、何度もログインしないといけない(使用期間があくため)。
- ・他の病院では使えるのに使えない時の原因を調べる。カードリーダーの使い方をいちいち聞かれる。
- ・インターネット回線の接続が切れる。スタッフが人員不足により対応に負担。数分間操作をしなければ強制ログアウトになる。受付にスペースが無く、お会計等で混雑する。

### 資格確認等の手間 (23件から一部抜粋)

- ・マイナ保険証+医療証確認となると、さらに確認に時間がかかる。
- ・保険証の方が、処理スピードが早い。
- ・医療証は紙で必要、機械の不具合などの為メリットナシ。

### データの誤り、更新情報が反映されていない (17件から一部抜粋)

- ・住所の誤りがある。フリガナの誤りがある。
- ・保険情報変更(更新)されていない(タイムリーではない)パソコンで表示できない文字、等の手動操作。
- ・マイナ保険証の情報が更新されておらず、保険証確認が出来なかった。
- ・保険が正しいものが反映されていないことが時々ある。
- ・住民票住所と現住所が異なることが、しばしばあり。変更がめんどいです。
- ・保険登録が前のままだったり引き継ぎが遅い。
- ・情報の反映が遅く保険証変更しているのに反映されていなくて自費預りになり、クレームにつながることもある。

### 有効期間切れ、「無効」と出る（9件から一部抜粋）

- ・有効期限が切れていて使えない。入力に遅れが生じ、エラーとなる。精神科受診を他院で知られたくないので、使えないと話す患者も多い。
- ・期限切れマイナンバーカードがちよこちよこある。長時間読み取り作業を行っていないと、カードリーダーの再起動を要して Pt を待たす上に受付作業がすすまない。
- ・有効期限切れなど情報の誤り。マイナンバーカードの読み取りできない。文字化け。説明・案内しないといけないことの増加。
- ・資格情報が無効な時や保険が変わった時の対応。

### 患者からの質問、クレーム対応（19件から一部抜粋）

- ・マイナンバーカードの期限の質問や、市への問合せを病院に聞いてくること。
- ・「市役所に電話して確認したら“すべての情報(保険情報)はマイナカードの中に記載されている”と言われたのに、なぜ読みこめないのか！」などと窓口で強い口調で患者から苦情を受けるなど。「“マイナ保険証を使ったら他院でのくすりの処方内容もすべてパソコン上で分かる”といわれたのになぜ分からないのか！！」と患者からクレームをいわれた。

## （別紙2） 2024年12月2日以降のトラブル「その他」の事例（76件）

### 発熱外来での対応（18件から一部抜粋）

- ・発熱外来での対応困難→受付が混雑する。家族(代理)での受付→暗証番号がわからない。
- ・隔離している際に受付に来てもらわないといてない。
- ・発熱外来で外で対応する時にマイナ保険証を出され、院内に来ていただくことになった。
- ・発熱患者様も一般外来と同じ窓口で対応せざるをえない。

### 登録変更の更新が遅い（17件から一部抜粋）

- ・資格情報の変更が遅い。
- ・保険が変更されているのに内容の反映にタイムラグあり(月初と月末でひかったため気づけたが)
- ・後期高齢者の被保険者番号が引越の為変わっていたが、反映されていなかった。
- ・転職後の新しい保険証の登録ができていなかった。夜だったので保険者への連絡ができなかった。

### 基本情報の不備（12件から一部抜粋）

- ・マイナー保険証の登録が現住所と異なる。
- ・資格取得日がおかしい割合が変わっているのに資格取得日が以前のまま入力されている。
- ・明らかな誤情報(有効期限 R52 年等)。

### 顔認証できない（10件から一部抜粋）

- ・3才児のカードの写真が乳児だったので顔認証できない。
- ・暗証番号入力ミスの回数による失効、子供の顔認証がうまくいかないケースが多い。

### 文字認識しない（8件から一部抜粋）

- ・電カルでフリガナの小文字が、大文字になって表示。リヨウ→リヨウ
- ・名前に間違いはなさそうだが、漢字間違いとでる。
- ・カナの小さい読みも全て大文字で出る例→ショウハイがシヨウハイ等。転職して2週間とかたってもまだ反映されていない。

## （別紙3） メリットを感じる事例(97件)

### 「入力が楽になった」から一部抜粋

- ・スムーズにできた時は間ちがえがない。
- ・電カルにそのまま反映できる。
- ・カルテ作成時など、入力する手間が減ったのでカルテ作りが楽になりました。
- ・初診の方の受付が楽にはなった。
- ・新患の場合カルテ作成が早くなり、情報の打ちまちがいが少ない。
- ・住所を記入されるので良い。
- ・情報がPCに反映されるので入力の手間が少ない(重複処方がわかりやすい)逆にタイムラグがある為旧情報のままの場合もある。

### 「入力ミスが減った」から一部抜粋

- ・手入力で起きるミスが減った。
- ・保険情報の登録あやまりが少なくなった。
- ・保険登録がスムーズに行え限度額認定証の提示忘れ等による所得区分、負担割合の登録ミスが無くなった。

### 「薬剤情報・健診情報が分かる」から一部抜粋

- ・健診結果がわかる。
- ・他院の処方内容がリアルタイムに分かる。
- ・他院の処方がわかる。しかし月おくれではあるが。
- ・紹介状なしで突然来院された方の薬情などを確認できた。
- ・お薬手帳を忘れてたり、服用している薬を聞いた時に、答えられない場合など。
- ・本人が申し出ていなかった薬の処方があり、重複に気付けた。

### 「限度額確認ができる」から一部抜粋

- ・限度額確認は簡単になった。しかし誤っていることがある。
- ・限度額の情報を得られる事は大きなメリット。

### 「リアルに資格確認ができる」から一部抜粋

- ・名前や住所や、保険番号などの間違いに気づく。
- ・負担金を間違えることがなくなった、確認できて良い(低所得者高額療養者)。
- ・保険証の期限切れ等の資格確認が容易になった。

### その他

- ・公費の医療券をもっているにも確認できた。
- ・資格確認がスムーズ。
- ・保険証が変更になった場合、保険証での確認が即できる。
- ・一人一人説明するのが大変です。(特に高齢の方)
- ・患者が1人だけ自発的に顔認証してくれるので早い。
- ・顔認証は安心だが、診察券を出し忘れる方も…

### (別紙4) 先生のご意見・お考えをお聞かせください

#### 保険証を復活させ併用望む (43件から一部抜粋)

- ・器械のトラブルは避けられないので、当面は併用が重要と考える。
- ・今のマイナ保険証は使い方がわからないので、せめて従来の保険証と両方使用可にすべきです。保険証の代わりになる物を発行しないと業務に支障が生じ大混乱になると思います。
- ・当院は保険証と併用していますが「保険証で大丈夫ですよ」と声をかけるとホッとする方が多い様に思います。「よそではマイナカードで、と言われるので助かります」との事、患者様も相当ストレスがかかっている様に感じます保険証の復活を強く望みます
- ・不具合が多く、スタッフに負担をかけることを国が強制している。不合理である。ここまで問題の多い商品を買ったのなら、普通の企業であれば倒産の危機である、このようなことが許されているのは国だけである。もっと現場に目を向け、しかるべき対策をお願いしない。保険証を復活させ、マイナ保険証はしっかり見直し、不具合が起きなくなった段階で再開すれば良いと思う。
- ・そもそもマイナンバーカードは義務ではない。負担割合が保険証とマイナで違うこともあるが患者さん本人もよくわかっていない方がおられるので確認に手間取る。割合が違うことがあり、減点された。
- ・災害時障害時(天災、サーバシステム障害等)を考えれば併用がリスクマネジメント的に正しいと考える。(選択性で良い)
- ・施設入居者の方や、高齢者の方は保険証でいいと思っているのに強引にするのはおかしいと思います、あとマイナンバーカードの顔認証がだめな場合は受付が確認するのでいいとされましたが、事務員にこれ以上手間をかけさせるのはやめてほしいです。

## 国に対する不信・怒り（19件から一部抜粋）

- ・制度、管理もできない状態で施行しているのが愚の骨頂！
- ・もともとマイナンバーカードもマイナ保険証も「任意」だったはず、「強制」するのはおかしい。
- ・職場が変わり新保険証(従来)を持参されてもマイナ保険証では未登録となっていることが多い。3か月位たっても未登録ということもまれではない(よくある)。保険証情報を扱うのであるから、旧字体やまれな漢字でも出てくるのが当然と思われるが、安易な漢字でも●が多い。パソコンで普通に出る漢字がなぜこのシステムでは●になるのか。
- ・数兆円もの莫大な資金を投じたもののトラブル多発し、メリットの少ない愚かなシステム。デジタル庁と厚生省は亡国組織である。
- ・誰のための何のための制度なのかわからない。
- ・カードリーダーがなくてもスマホのアプリさえあれば現行のシステムを稼働させることができたわけで、結局は富士通やキャノン等も含めて企業の利害が関連しているのが見える。

## 手間がかかりすぎ（11件から一部抜粋）

マイナ保険証にメリットを感じない。受付業務の妨げになっている。特に高齢者は扱いが不案内で、時間がかかり。処理に時間がかかり、他の患者を待たせている。

発熱等の感染症疑いの方に操作してもらう事に感染のリスク等も含め手間がかかる。(消毒等もしないといけないので)

顔認証システムが起動するまで時間がかかる。発熱外来対策用に「マイナ資格確認アプリ」も導入したが事務処理がとても複雑で結局、使いものになりません！！

新規患者様がマイナ受付されたとき、患者様の氏名に小さい「ゃ」「よ」が含まれる場合、大きい文字でフリガナが登録されてしまう。電話で問い合わせの際、氏名検索で表示されないの、負担となってしまいます。

有効期限の日付が入力されていない。業務に不担当が生じています。

## 更新遅れ・遅い（4件から一部抜粋）

- ・被保険者資格申立書というものがあるが、転職等により保険証が発行されているものの、データ登録中のためオンライン資格確認ができない場合とかあるが、保険証発行しているのにデータ登録中の意味がわからない。資格無効は保険あつかいできないにしたら、会社もさっさと登録するのではないかと思う。今のお薬の名前がしりたいのに1カ月前の薬の名前がわかってても意味がない(変更になってることも多い)。
- ・保険が変更になった時に反映されるのがおそい。公費もマイナンバーで確認できるように早くしてほしい。
- ・オンライン資格確認ポータルサイトの反映が遅いため、逆に資格誤りで返戻のケースが目立ちます。リアルタイムで反映するのであれば保険証廃止でも問題ないが、そうでなければ保険証も当分必要と感じます。

## 情報の漏洩・見られる（5件から一部抜粋）

- ・マイナ保険証の人に個人の受診歴、投薬歴など他院にバレバレで、セカンドオピニオンもできないと相談を受けました。解除方法教えました。こんな個人情報医療従事者がだれでもみれて医師法にふれないのですか？(守秘義務)

- ・マイナンバーカードを自分で管理できない年齢(小児)にもカードを普及させ保険証をひもづける事は個人情報管理にリスクが多いと思う。
- ・患者さんより情報が共有されるのが嫌との意見がありました。

### マイナ保険証いらない (9件から一部抜粋)

- ・資格確認書の有効が最長5年、保険証やん！！マイナ保険証いらないでしょ。
- ・マイナに意味なし。不便だけである。

### 更新の不安・紛失不安・災害時不安 (4件から一部抜粋)

- ・マイナンバーカードを紛失される方が増えると思う。紙の保険証のようにすぐに再発行できるのか心配。
- ・電気、通信が必要な制度。災害時どうなるでしょうか？
- ・バックアップの考え方が必要、マイナ便利なきときもあるが使えないときの対応は必要。

### 公費扱いが不十分 (3件から一部抜粋)

- ・保険証と自立支援がひも付いていない為、便利と感じない。
- ・オンラインで資格確認する事は有効マイナ保険証でなくても可能なのでは？公費など確認が難しい事もあり、トータルなシステム改正が必要です。
- ・難病、自立支援等の管理票、診察券などもある事から、一括して電子データでの受付ができないシステムである現状、保険証の情報、薬情報だけが電子化になっても効率は変わらない様に思います。

### 国は方針を変えるな (11件\*他と重複回答あり)

- ・全体最適、どうすればより良くなるか考えてしてほしい。復活は長期的、コスト面でイマイチ。
- ・全部マイナにするか、やめるか、どちらが早く統一してほしい。入力方法が増えると手間もふえる。国民IDカードと名称変えるべき、マイナ維持費が、中抜き含めて上がっていくなら、反対する。栗田へのバラマキは許さない。
- ・国はマイナ保険証推進するのかわからないのか非常に中途半端な対応とします。
- ・どちらでもよいので、ぶれないで進めてほしい。
- ・マイナンバーに変更するなら、すみやかに切りかえてほしい。中途半端な移行期間や特例は混乱をおこす。
- ・復活すると混乱する。
- ・申し訳ないが、マイナ保険証推進派です。社会の電子化、手続きの簡素化、不正防止の観点から、マイナ保健証に切り替えていない人は、何かしら後ろめたいことや、クレーム気質があるのではないかと、警戒します。
- ・資格確認証とマイナ保険証の併用可能状況が、総合的にみて、いいのではなかと感ずる。
- ・マイナ保険証と従来の保険証の両方併用が一番混乱する原因となるように思います。