

マイナ保険証(オン資)トラブル調査 第4弾アンケート結果(速報値)

2024年9月6日

愛媛県保険医協会

1. 目的

現行の健康保険証は12月2日に廃止され、マイナンバーカードを使った「マイナ保険証」に移行することが決まっている。マイナ保険証は、医療機関での手続きが簡素化され、医療情報の共有によりより良い医療が受けられるとされているが、2024年3月時点の利用率は僅か5.47%であった。

低迷するマイナ保険証の利用を促進するため、「マイナ保険証利用促進集中取組月間」が、2024年5月から7月まで実施された。しかし、2024年6月のマイナ保険証の利用率は9.9%と低迷を続けている。

このような状況の中、医療機関の現場での実態調査のため、5月以降のマイナ保険証利用に関するトラブルアンケート調査を実施した。

2. 調査機関 2024年8月30日(金)～実施中

3. 実施方法 会員医療機関へアンケート用紙をFAX送信 FAX・Googleフォーム回答受付

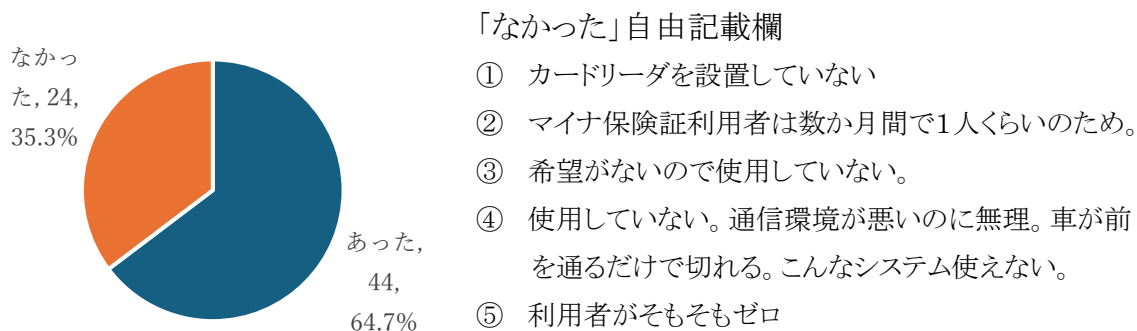
4. 回答率 16.7% 回答68件

5. アンケート結果

(1) 回答数

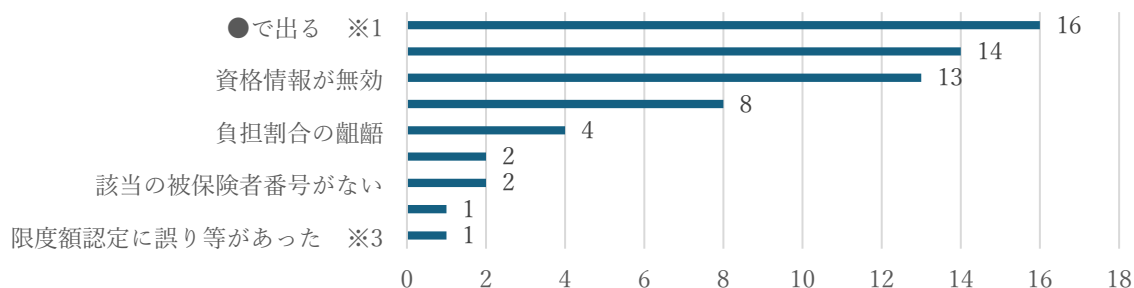
病院	医科診療所	歯科診療所	計
10	46	12	68

(2) トラブル・不具合



※ 「なかった」との回答でも上記理由が記載されていた。これらの回答では、実質使用していないためトラブルを経験した率は、69.8%であると推測される。

(3) トラブルが「あった」事例 (複数回答)



※ 1 「●が出る」

住民基本台帳に登録されている漢字が旧漢字等のためエラーとなり、本人に確認する必要がある

※ 2 「マイナ保険証の有効期限が切れていた」

マイナンバーカードの有効期限は、18歳以上10年、18歳未満は5年とされている。マイナカードに格納されている電子証明書の有効期限は、年齢に関係なく発行日から5回目の誕生日とされているため、発行後5年以上経過しているマイナンバーカードは更新をしなければ、マイナ保険証の資格確認ができないシステムとなっている。

2020年よりマイナンバーカードが急激に交付されていることから、今後、有効期限切れのマイナンバーカードが急増すると思われる。マイナンバーカード面に有効期限の記載がないことが更新できない一因になっていると思われる。

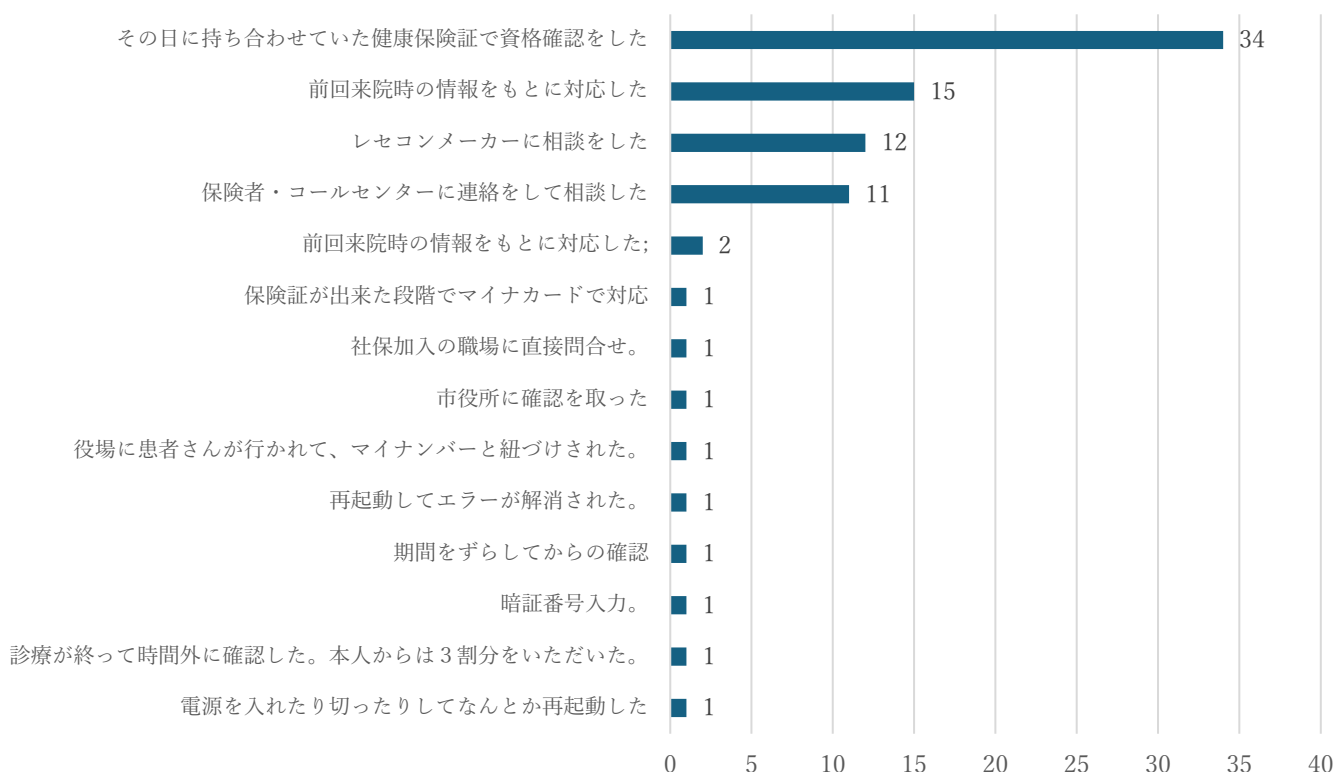
※ 3 「限度額認定に誤り等があった」

現行の保険証でもオンラインで限度額を調べることができる。

実例) 県立中央病院では、現行の保険証の場合「オンラインで限度額を調べてもよいですか」と患者に尋ね、限度額を把握している。

マイナンバー情報の紐づけに関する総点検は、デジタル庁を中心に2023年6月から始まり、2024年1月に完了した。マイナンバーと各種情報の紐づけ誤りが確認され、修正が行われたにも拘らず、紐づけに関するトラブルが未だに発生している。また、機器の障害によるトラブルも起っている。

(4) トラブル時の対応

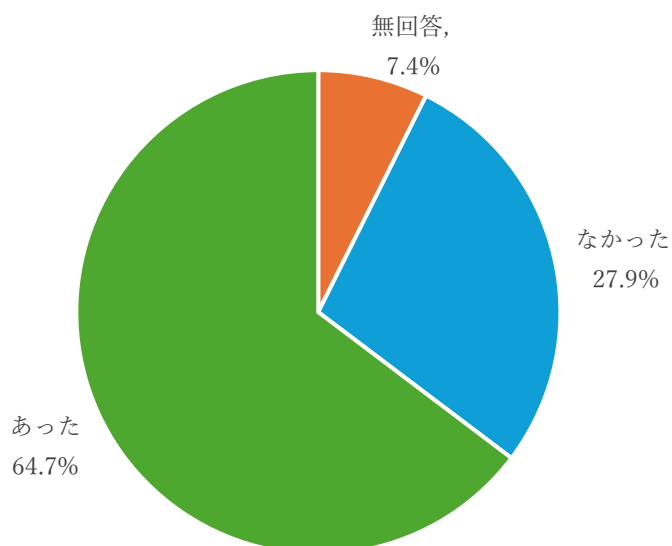


トラブルが「あった」と回答した66件では、現行の保険証で確認した件数が34件(51.5%)と最も多い。役場や保険者、レセコン業者への問い合わせも多く、問い合わせをする時間が患者の待ち時間に大きく影響していると思われる。

(5) 患者さんに「一旦10割負担を患者に請求した事例」

2件の医療機関で患者さんに10割負担をお願いしていた。

(6) マイナ保険証の利用促進による患者さんとのトラブル



無回答のご意見

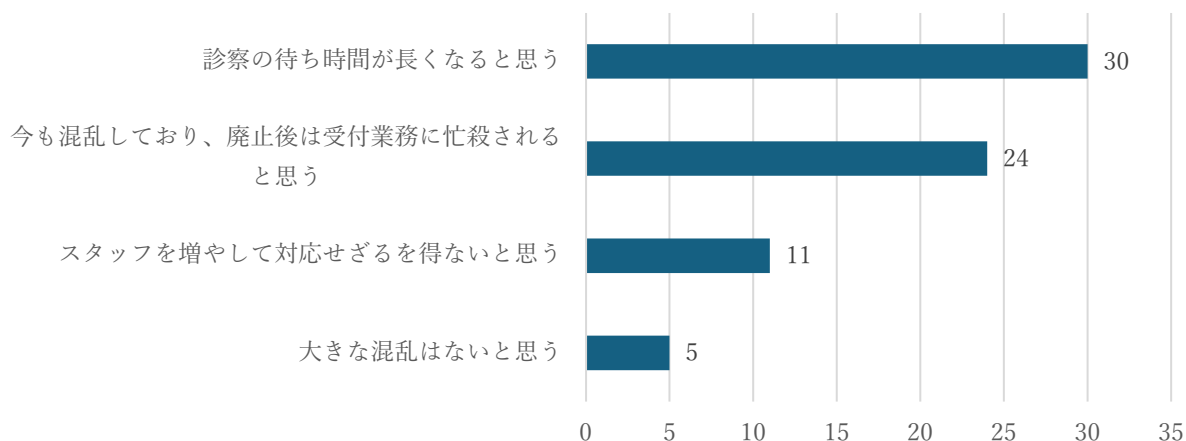
- ① 使用していない。通信環境が悪いのに無理。車が前を通るだけで切れる。こんなシステム使えない。
- ② 希望がないので使用していない。
- ③ 利用者がそもそもゼロ
- ④ カードリーダーを設置していない
- ⑤ マイナ保険証利用者は数か月間で1人くらいのため。

利用促進のお願いをすることでトラブルに発展するケースが見受けられる。

トラブルの具体的な内容

- ① 操作がめんどくさいと叱責された。
- ② マイナ保険証が使えないと伝えたと帰られた。
- ③ 患者さんから保険証を残せとクレームされます。河野さんはこんなことして凶々しく総裁選に出るべきではありません。朝日放送の玉川さんの言う通り残すべきです。国民皆そう思ってます。
- ④ トラブルにはなっていない。読み取りできず、協会けんぽに確認し、患者さまには不愉快な思いをさせてしまった。謝罪のTELを追ってしました。今は、ほとんどマイナカードの受診者はいません。
- ⑤ (延期すべきにもチェック) 意見 マイナ受付のリーダーが故障したときの対応が十分でないので(多くの医療機関がリーダーを複数もっていないので。予備のリーダーの必要あり)
- ⑥ マイナ保険証の提示を拒む患者がいた。無理には言わなかった。大切なものだから持ち歩きたくないという方もいらした。
- ⑦ 発熱患者さんは院外待機してもらうのでカード利用が難しい。院内に入らないとカード利用できない。
- ⑧ 暗証番号忘れが多い。
- ⑨ マイナ保険証を一度カードリーダーで読み込ませたら、次の受診の時は同じ作業をしなくてもよいと思っている人がほとんどなので、毎回どの患者さんにも受診の度にカードリーダーへ入れてと伝えると「めんどうだ」「こんな事する意味がわかり」と言われる。
- ⑩ トラブルはないが、小児科なので小さい子の顔認証がむずかしい。特に乳児はむずかしい。また、オンラインが10分で切れてしまうので、毎回ログインするので時間がかかる。
- ⑪ マイナ保険証を利用する方が1カ月で2~3人程なので、今はまだよくわかりません。

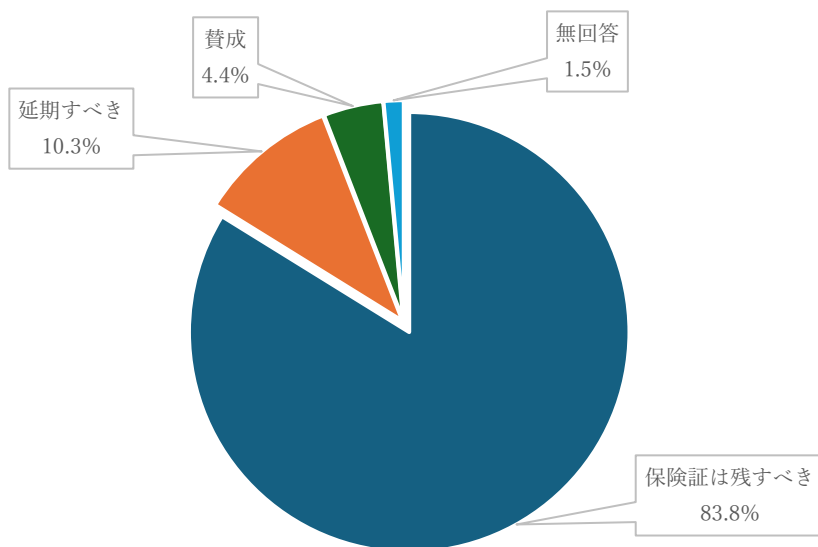
(7) 今年 12 月 2 日で健康保険証が廃止された場合の受付業務について(複数回答可)



診察の待ち時間が長くなっていることが推察される。7月の利用率が10%を超えた段階でこのような状況であれば、保険証廃止後の混乱は、火を見るよりも明らかである。

スタッフの方からと思える回答では、スタッフ増員を望んでいるが、現実的に無理、といった切実な記載があった。

(8) 健康保険証が今年 12 月 2 日に廃止されることについて



前回のアンケート調査では、「延期すべき」と「保険証を残すべき」の回答は拮抗していたが、第4弾アンケートでは「保険証を残すべき」との意見が大幅に増えている。

(9) その他ご意見

- ① 本当にやめてもらいたい。政策としておかしい点がたくさんあるのに、それをかくして強行しようとしている。これを止められないと大変なことになると考える。
- ② マイナ保険証を利用して、国民の資産状況等、総てを把握して、ドレイ化するのが目的でしょう。
- ③ スタッフ 現実には増員してもらえません！！
- ④ 保険証廃止 どちらともいえない