

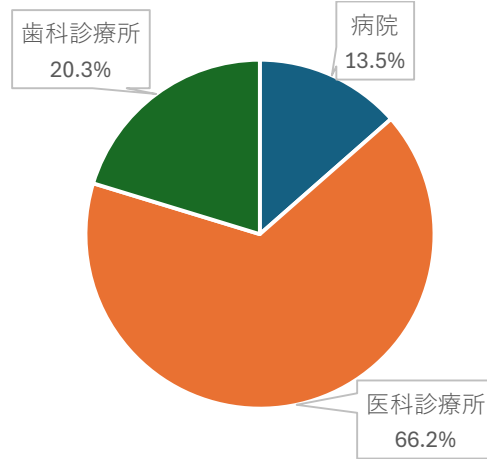
# 2024年12月2日以降のマイナ保険証利用に関する実態調査結果

2025年3月26日

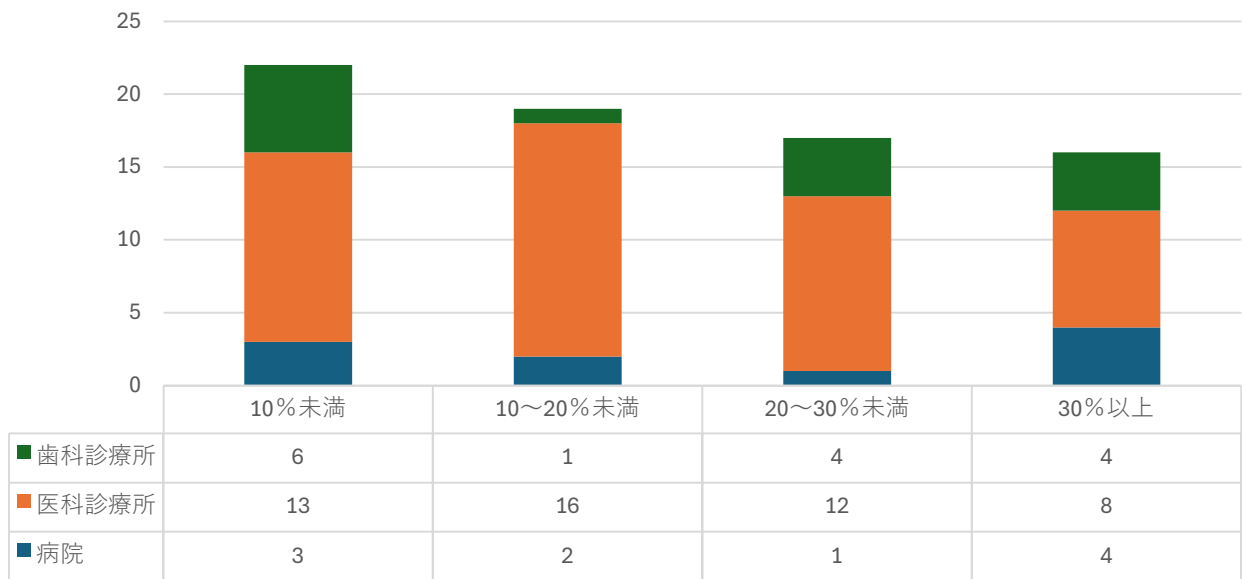
愛媛県保険医協会

1. 調査期間 2025年3月7日～3月17日

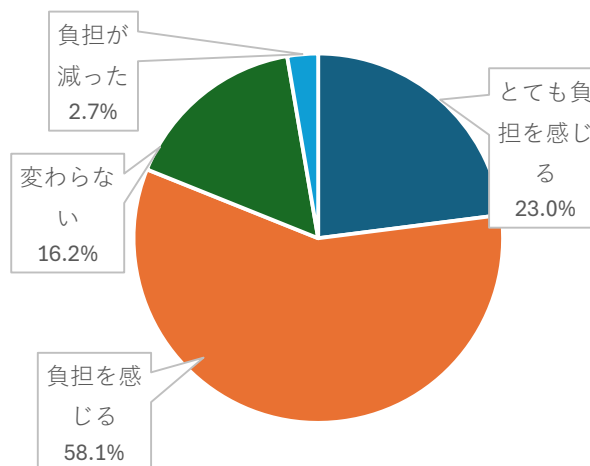
2. 形態 N=74



3. 直近のマイナ保険証の利用率



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。



## 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。

### (1) システムや機器の動作・表示に関する問題

- 1) 機械の故障
- 2) 顔認証がうまくいかないとき
- 3) マイナ端末の操作の仕方。顔認証ができにくい(認証されにくい)
- 4) マイナンバーのカバーを外すかどうか。画面が見にくい。マイナンバーの通し方が分からない。顔認証しにくい。
- 5) マイナンバーカードに反映される保険情報がリアルタイムでないので変更などがあつた場合、遅れる。発熱外来でPtが外にいる時、モバイル等でマイナカードを確認するが、電波が遠くまで届かなくて確認できない。老人がうまく使えなくて人手がいる。PL やエラーが起こると対応に時間が掛かる。
- 6) うまくできない患者には顔リーダーの前まで行って説明する。時々取り込めない時がある。すぐに画面に出ないこともある。

### (2) 操作方法が機器ごとに異なり、統一性がなく混乱を招いている

- 1) 保険情報が自動で登録されないため、確認まで時間がかかる。公費の確認が別で必要。手続きを理解していない患者様が多く説明が必要。機械の種類が統一されていないため、戸惑う患者様が多い。
- 2) 公費は目視での確認のため、便利さを感じない。持ち運びできない。
- 3) 機械によって操作が違う(マイナンバーカードを入れる向きなど)ため、説明が必要。こちらで操作がきちんと出来ているか確認できないため、後からやり直してもらふことも多い。受付に時間がかかるため、毎回確認は負担になる。
- 4) マイナンバーカードに保険証番号を紐づけていない場合が多々ある。(マイナンバーカードを持っていけばよいと勘違いされている患者様が多く、仕組みの説明が不十分)

### (3) 情報表示・登録の問題

- 1) 手間が増えた。有効期限切れ等のある場合、対応に時間を取られる。
- 2) 手間がかかる
- 3) 限度額を入れる作業が増えた。
- 4) 一般の患者様で前回マイナンバーカードを確認して、限度額の適用で登録しているが、今回接続不良での確認となると所得区分？限度額確認外で登録し直すのは手間です。マイナ保険証の受付法の説明、資格確認情報の齟齬。
- 5) 受診の際、毎回の提示を呼びかけますが、毎回の手続きをめんどうだと思われていたり、毎回持ってきていないという方がいます。

### (4) 表示される漢字に不備があつたり、名前の誤表示

- 1) 保険証の名前と異なることがある 「じゅんこ」さんが「じゆんこ」
- 2) 表示されない漢字があり、結局保険証の提示をお願いすることがあり二度手間である。保険区分も確認しないとイケない。
- 3) 患者様の苗字や名前など反映されず●になることや、カードリーダーアプリが正常に動かない等、新患の方の予約内容が消えてしまうこと。高齢の方は、操作方法が分からない方、暗証番号、顔認証できない等。

## (5) 患者側の操作理解不足とその対応

- 1) 機械の操作方法が分からないと言われる。顔認証の際、カメラの枠内に顔を入れるが、難しいのか、顔がはみ出したり、半分しか映ってないのにそのままじっと画面が変わるのを待っている人が多い。
- 2) 操作方法が分からない方への説明。エラーが出た時の対応。1台しかないので待ち時間が生じる。
- 3) 操作方法が分からないと言われるために他の作業が止まる。
- 4) 操作説明に手を取られる。患者さんが手続き完了したと言われても、データ確認できない時がある。
- 5) 操作が分からないと言われるので説明に行かなければならない。顔認証がうまくいかないときがある。結局、保険証で確認する方が早い。
- 6) 使い方が分からない患者様が多く、一緒に作業するために1人が患者さんにつきっきりとなる為、受付業務が止まってしまう。また機械がエラーになって使用不可となる際、サポートセンターに電話しても繋がらず解決方法が分からない。
- 7) 使い方が分からないと言われ、必ず誰かが付き添わなければならない。
- 8) 使い方が分からないとかなり言われる。操作の説明に人が取られる。
- 9) 患者さんに機械の使い方を聞かれる事。
- 10) 患者さんが慣れていないのが大きいです。
- 11) 患者が認証を手間だと感じていることがある。
- 12) ほとんどの患者さんが機械を使いこなせず、操作に手を取られる。
- 13) お年寄りが多いので説明に時間を取られる。マイナの機器にパスワードを入れるのが(毎度×2)手間である。すぐにロックがかかる。
- 14) 患者さんのマイナンバー認証がおぼつかず時間がかかる。

## (6) 暗証番号

- 1) 暗証番号を記憶していないので自宅に帰らないと分からない。マイナ保険証の期限切れで手続きをしなければならない。マイナ保険証は世帯主や資格取得年月日、事業所の記載が無く不便。資格確認書を持参してくれる方はほとんどいない。
- 2) 暗証番号を覚えていない やり方をいつも説明しないとイケない。
- 3) とおすのが面倒、保険証が一本化されて不安(急に保険証が無くなって戸惑っている)

## (7) 受付・業務プロセスの混雑と時間的負担

- 1) スタッフが少ないので対応するのに時間がかかってしまう場合がある。
- 2) 受付前の混雑。使用方法が分からず説明のための人員が必要。時間が掛かる。毎回カードリーダーを通す必要がある。使い勝手が悪い。システムの費用が高い。
- 3) 受付に時間が掛かる(受付カウンターが狭いため、次の受付ができない。順番待ちが出来てしまう。利用数からリーダー1台しか補助が出ない)患者様の理解度が低いと感じる(情報がきちんと周知されていない)
- 4) 確認作業に手間がかかるので混雑した時には、患者さんに迷惑をかけることになるケースが多い。紙の保険証ですっと使えるようにしてほしい。
- 5) スタッフと一緒に操作の手順を教える場合が多く、時間が取られる。いつまで保険証

が使えるのか、よく質問される。

- 6) 受診の際、毎回の提示を呼びかけますが、毎回の手続きをめんどうだと思われていたり、毎回  
は持ってきていないという方がいます。
- 7) レセコンと連動していないため、確認のパソコンにパスワードを入れたり、一定時間が経つと  
再度ログインしたりと手間がかかる。
- 8) 受診の際、毎回の提示を呼びかけますが、毎回の手続きをめんどうだと思われていたり、毎回  
は持ってきていないという方がいます。
- 9) 新生児がマイナンバーカードだけでは、子ども医療受給者証を発行してもらえなかった。資格  
確認証がいると言われた。高齢者が機械の操作が出来なくて、一緒にしてあげなければなら  
ない。(人手不足、受付が渋滞する)暗証番号を忘れて多い。
- 10) 出張診療所はレセコンがないので使えない

#### (8) 家族や氏名変更の事例

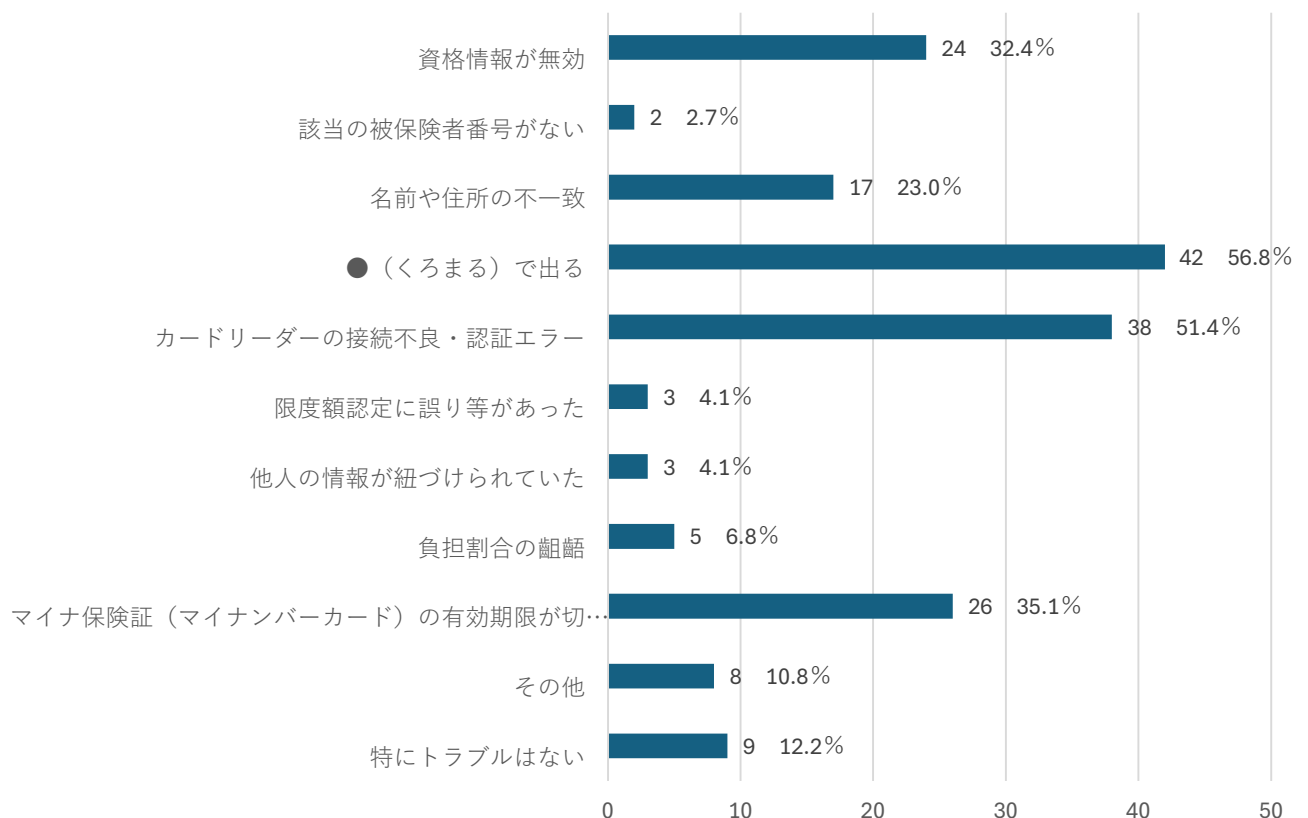
- 1) 結婚し名字が変わったことを受付時に言わなかったのでそのまま旧姓で会計したら、「名字が  
変わってマイナンバーも変えたんですが」と言われた。変えて数日～1カ月くらいは反映され  
ないことを本人に伝えたら、こちらのミスだと思われた。

#### (9) 連携の不備

- 1) レセコンと連動していないため、確認のパソコンにパスワードを入れたり、一定時間が経つと  
再度ログインしたりと手間がかかる。
- 2) マイナンバーカードに保険証番号を紐づけていない場合が多々ある。(マイナンバーカード  
を持っていけばよいと勘違いされている患者様が多く、仕組みの説明が不十分)

### 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)

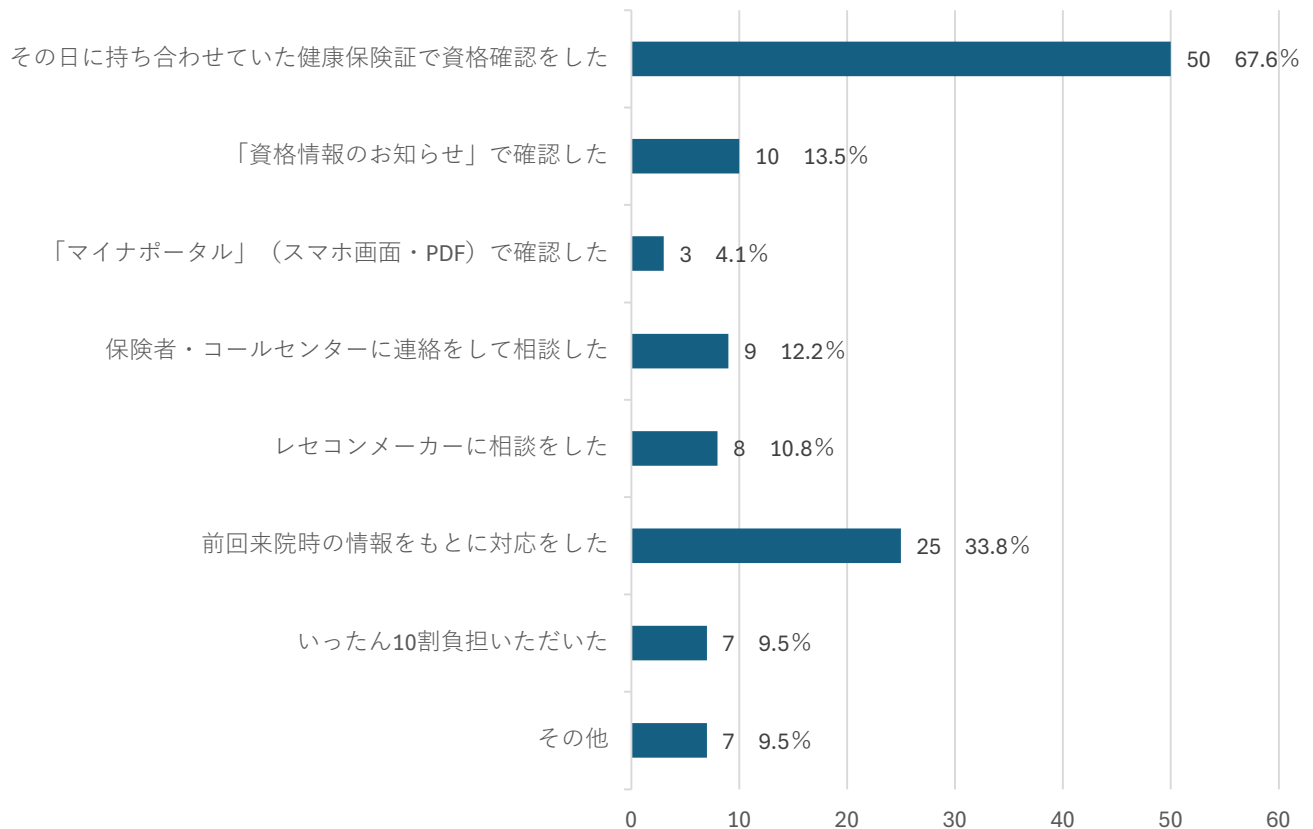
※発熱外来での対応困難事例は、その他にご記入ください。



## その他ご意見

- 1) 薬剤情報がなかった
- 2) 本人なのに顔認証ができない時があった。
- 3) 発熱外来は院外待機なので、マイナンバーカードしか持っていないいない方は院内に来てもらわないといけない。感染予防の意味がない。
- 4) 発熱で院外対応のため顔認証に入ってもらえず対応できる所に行ってもらった。正月休みなどレセコンを動かしておらず事務も不在、保険証は無いことで断った。
- 5) 直近で保険証が変わった方がオンラインに反映されていないのが多数あり。
- 6) 暗証番号忘れ
- 7) マイナの有効期限でなく、電子証明書の有効期限が切れているのが何件かあった。改姓がなかなか反映されない。
- 8) オンライン資格確認用のタブレットを準備しているが、使える機器の基準が不明確で導入が進まない。

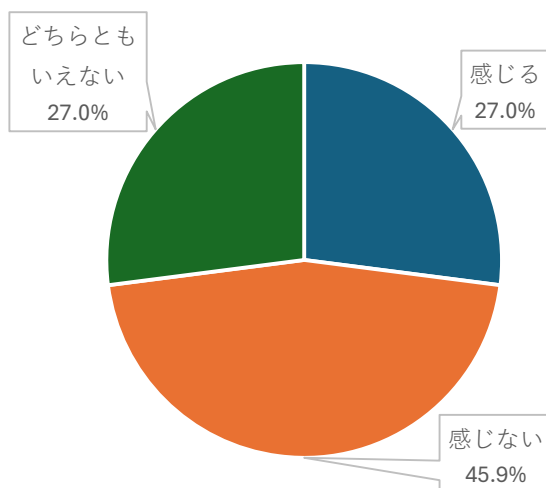
## 7. トラブル・不具合の際、どのように対応しましたか(複数回答可)。



## その他 回答

- 1) カードリーダー再起動
- 2) カードリーダーを複数設置しているので他のカードリーダーをご案内した。
- 3) 患者に確認
- 4) 健康保険証を自宅まで取りに帰ってくれた。
- 5) 後日再度確認した。(申請後すぐだったので向こうになっていた)オンライン情報がタイムリーでない。
- 6) 市の健康保険課に問い合わせ

## 8. マイナ保険証の利用についてメリットを感じる事はありますか。



## 9. 感じたことの具体的内容

### (1) メリット(利点・改善点)

- 1) 目視、手入力より正確。
- 2) 保険証内容を手入力していた時より、間違いが減った。
- 3) 手入力ではないので入力誤りがない。
- 4) 手入力しなくてよい。
- 5) 一括で情報が入手できて登録もミスもなくなった。
- 6) 了承を得た上で限度額認証の確認が出来る。
- 7) 保険証の切り替えがすぐに分かる。
- 8) 限度額認定区分が分かる(入院時)
- 9) 限度額の確認が不要。
- 10) 限度額がすぐわかる。薬の情報、健診の情報分かる。
- 11) 現時点での保険情報の正確性と変わっても振り替えてくれる
- 12) 登録作業が楽になった。
- 13) 新患の登録が簡単になった。
- 14) 初診時入力の手間が減った。
- 15) 初診患者の登録の手間が省ける。お薬情報の確認。
- 16) レセコンと連動しているので患者情報が取り込める。
- 17) 他院での処方等がみられるのが便利。限度額認定証や高齢者受給者証が不要なところも良い。
- 18) 情報量
- 19) お薬の情報分かる
- 20) なりすまし防止
- 21) かざすだけで情報を読み取れるのでいいなと思います。
- 22) 持ってる保険証が有効かどうかの確認が出来る(メリット)
- 23) なりすまし防止
- 24) かざすだけで情報を読み取れるのでいいなと思います。

### (2) デメリット(課題・不満点)

- 1) 手間がかかるだけ
- 2) 手間がかかる。もっと簡単に見れるようにしてほしい。

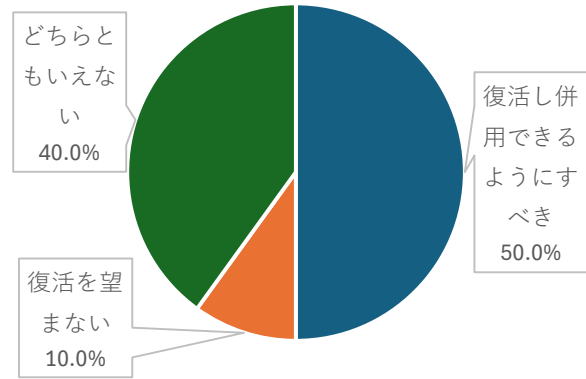
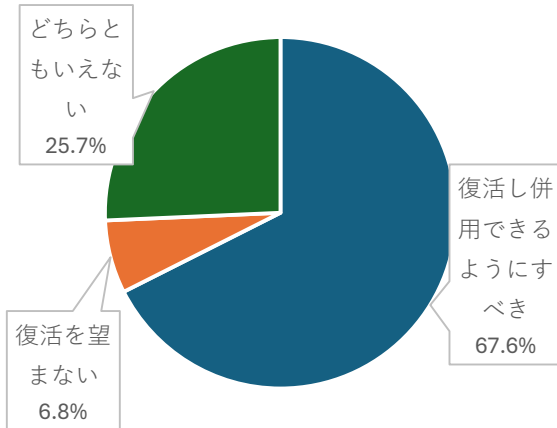
3) 時間の無駄、手間の無駄。

4) NTT や富士通、NEC などの金儲けのための政策だろう！

10. 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。

全体 N=74

マイナ保険証にメリットを感じている N=20



11. 先生のご意見・お考えをお聞かせください。

(1) 混乱・移行の課題

- 1) これ以上情報が増えると混乱する人が出てくると思います。
- 2) 移行期間が必要だと思います。
- 3) 後期高齢者はマイナンバーカードを使うのが難しい。

(2) マイナ保険証の普及を求める意見

- 1) スマートフォンを使いこなすお年寄りが多いのに、マイナカードを使えないというのは変。始めた以上速く利用を一般的に。
- 2) どんどん広がって欲しい。旧保険証は不要。
- 3) マイナンバーは国の責任で義務化すればよいだけだと思うが。
- 4) 画面操作なく、マイナ保険証の認証が出来るようにして欲しい。
- 5) 現在約5割の患者がマイナ受付です。開始時と比べるとスムーズな運用が来ていますが、改善が必要な点も多いと感じます。リーダー増設の補助について、条件を緩和したうえで継続する必要があると思います。発熱外来用の端末は、顔認証に対応しないと困る医療機関が多いのではないのでしょうか。
- 6) 任意ではなく強制にすべき。

(3) デジタル化・コスト面の課題

- 1) 不具合が発生した場合、ベンダーなどをたらい回しにされ、一体どこが担当なのかわからないこと、インターネット回線を別で設けているため月々の支払が負担。
- 2) 併用されると余計に手間がかかる。無駄(税金)。デジタル化が目的となっている気がする。効率化の手段としてデジタル化であれば良いが、効率は非常に悪い。人員やシステムの費用負担増はどこが賄ってくれるのか？

(4) 従来の保険証の必要性・併用を求める声

- 1) マイナ保険証の場合、職業が分からない。その職業に特有の疾患等もあることもあるので、情報が取りにくくはなった。また、所属が分からないことは医療者にとっては不気味だし、患者側にとっては、身分を明かさずに、医療行為を受けることになり、カスタマーハラスメントやモンス

ターペイシエントを産むことになる可能性はないだろうか？

- 2) 往診の患者さんにはマイナ保険証でなく従来の保険証をもって欲しい。日曜日も従来保険証の方が対応しやすい。発熱者など感染症の方も従来保険証の方が対応しやすい。
- 3) 保険証で問題を感じていなかった。
- 4) 保険証との併用を望みます。
- 5) 保険証とマイナ保険証の併用が望ましいと考えます。
- 6) 保険証は残しておいてもらいたい。
- 7) 様々な状況の患者さんがおられるので、問9でお答えしたように保険証、マイナンバーカードどちらでも使用できるのが良いと思う。
- 8) 両方が MIX するのが最も大変なのでどちらか一つにして欲しい。
- 9) 話にならないので、従来の保険証に戻すべき。

**(5) 制度運用・政府の進め方への疑問**

- 1) 表向きのメリットで進めている。国が本当にやりたいことを隠して強引に進めているとしか思えない。しっかり議論をして進めるべき。
- 2) 同じ公的資格証の代表になる運転免許証と同じにしてほしい。