

緊急記者会見

# 10月1日以降のマイナ保険証 トラブル調査(1次集計)



📍 東京都渋谷区代々木2-5-5 新宿農協会館5F

🌐 <https://hodanren.doc-net.or.jp/>

☎ 03-3375-5121

# 概要 01

- 調査期間 - 2023年11月24日～12月1日（1次集計:12月11日）
- 調査方法 - 保険医協会・医会が会員へFAX送付  
(集計は保団連が一括)
- 送付件数 - 8533件  
(静岡、新潟、広島、山口、愛媛、福岡、佐賀)
- 回答件数 - 1000件

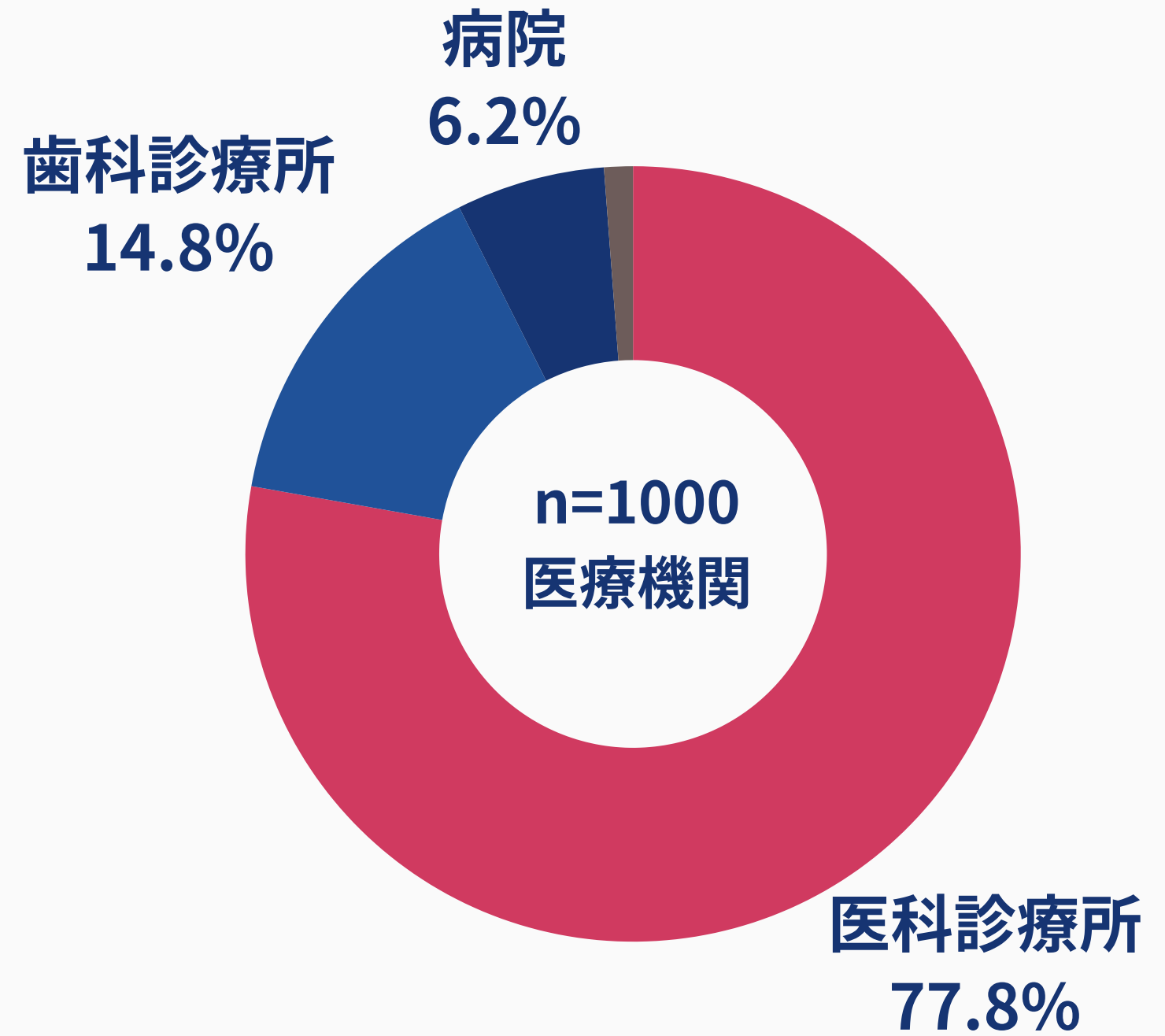
調査は2024年1月まで実施  
※中間集計発表:12月20日  
※最終集計発表:2024年1月予定

内科診療所 778

歯科診療所 148

病院 62

無回答 12



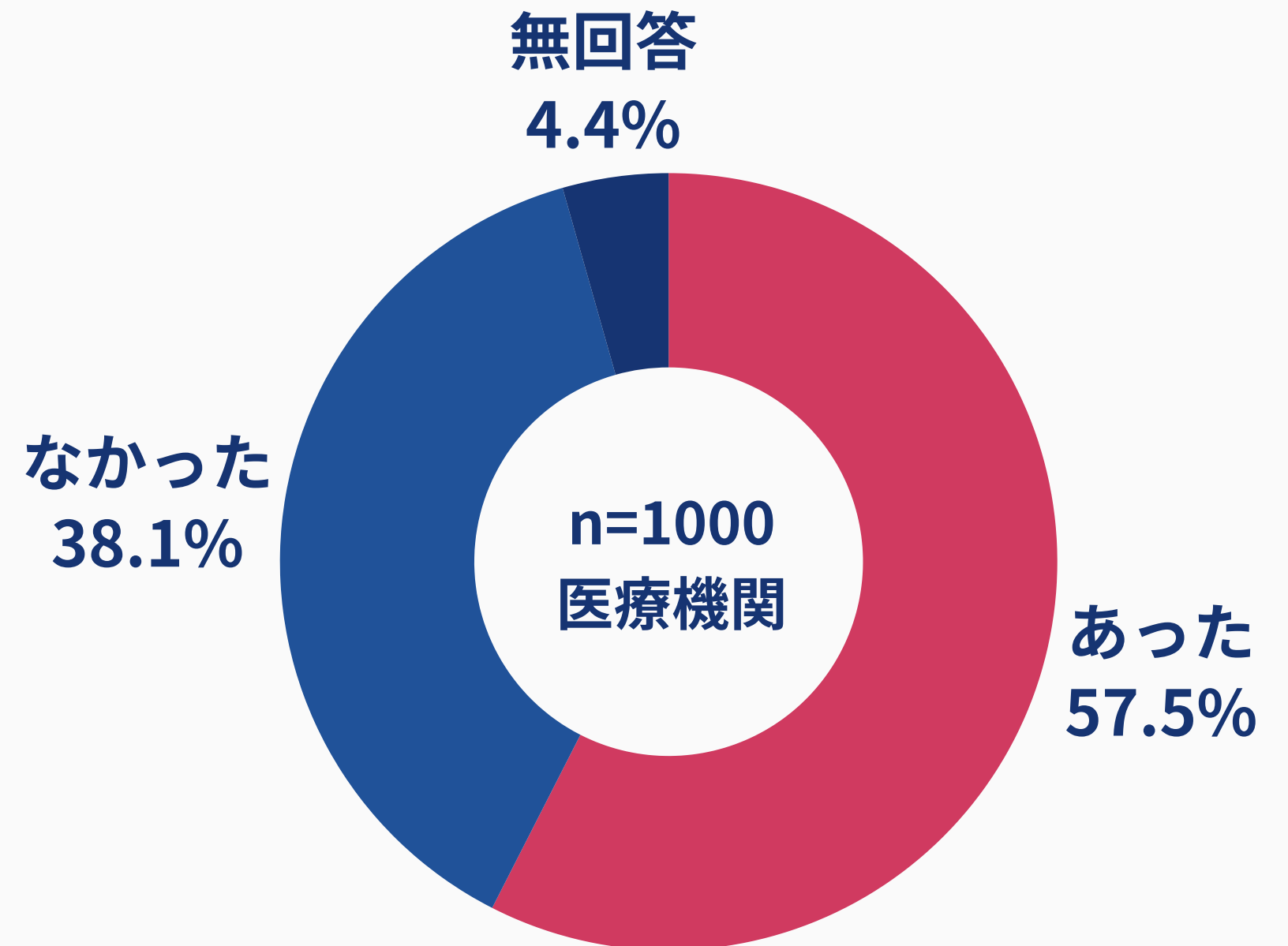
(2023年12月11日時点のデータ)

## 10月1日以降のマイナ保険証、 オンライン資格確認に関するトラブル

あった 575

なかった 381

無回答 44



(2023年12月11日時点のデータ)

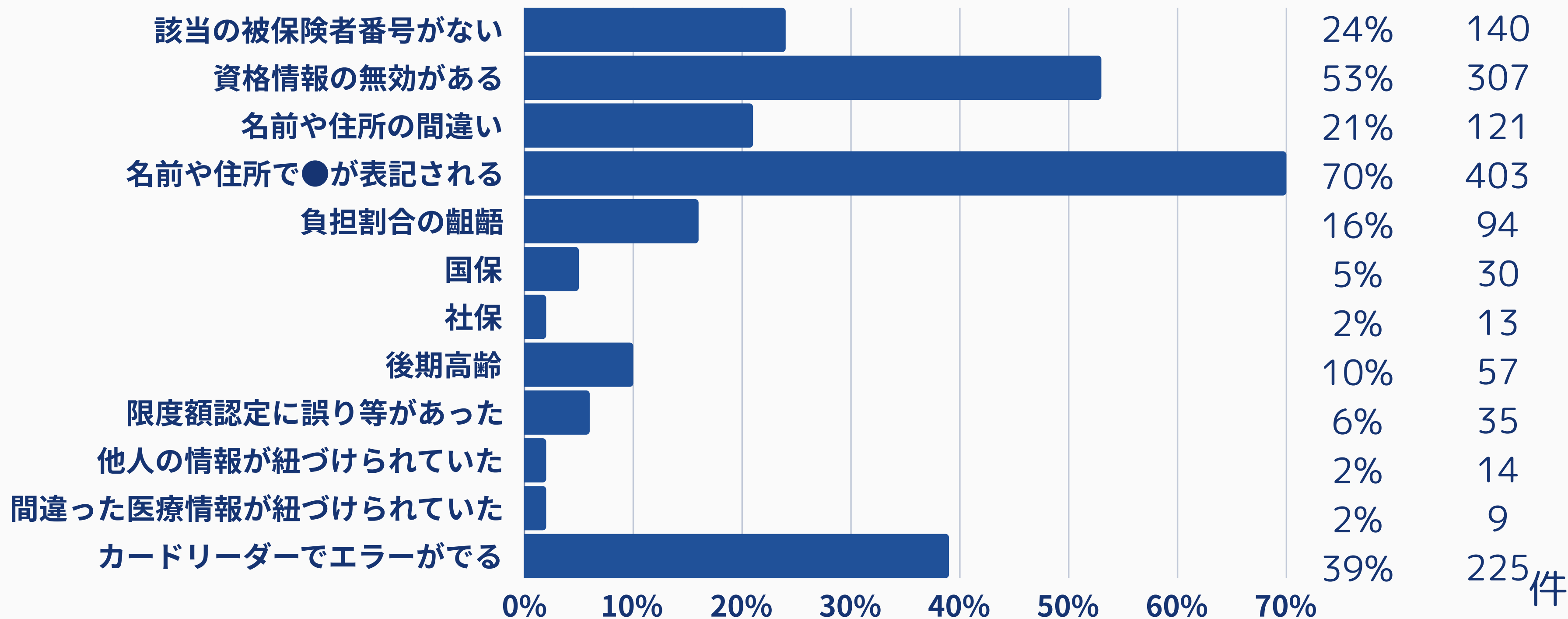
## トラブルの種類

### 「あった」と回答された方（複数回答）

n=575

医療機関

(2023年12月11日時点のデータ)



静岡県浜松市 医科診療所

電子証明書の有効期限切れも多く見受けられる。・保険変更時のデータ更新が遅く反映されるまでにタイムラグが発生、保険証のほうが早い

新潟県 医科診療所

資格問合せでシステムエラーが発生しましたとコメントが出た。9月はコメントは出なかった方です。新患の方の情報で資格確認ができない事があり、本人に確認し、保険者に請求しました。

新潟県 医科診療所

資格があるのにエラーが出る（かなり多い件数）・新保険エラー・旧保険確認OKになる・複数の保険が同時に確認できる。

新潟県 医科診療所

保険証の変更がないのに資格なしとなって確認ができなかった。その時は持ってる保険証を確認した。本人にも会社かわっていないと確認した。

静岡県浜松市 医科診療所

一度有効で確認したのに次月以降来院の際（それ以後も）無効になってしまう

静岡県磐田市 医科診療所

就労中の会社の保険証を持ってきた患者のオンライン資格確認を実施した際、資格情報が無効とでたことが2回あった。

静岡県浜松市 歯科診療所

有効な保険証（社保、本人）が「該当者なし」と表示され、保険者（加入会社）まで電話したら有効だった、余分な事務仕事が増えた。

福岡県

3ヶ月前の資格喪失した患者が「有効」で表示され続けていた。◎カードリーダーとレセコンの連携ができたのに半日使用できない日が時である。

山口県 歯科診療所

コンピュータの処理が追いついていないのか、保険証を持って来てあってもオンライン上は資格無しになる。・割合が違う方が何人かいた。



福岡県 医科診療所

該当なしとなる特に乳児に多い・名前や住所で●が表記される

山口県 歯科診療所

職場が変わり、新しい保険証を持参されているにもかかわらずオンラインで確認すると旧保険証のまま更新されてない、何のためのオンラインがわからない。

山口県 歯科診療所

資格があるにもかかわらず資格なしとどる組合保険に多い。

静岡県浜松市 医科診療所

身に覚えのない住所が登録されていた

新潟県 医科診療所

家族なのに本人になっていた。→紙の保険証とマイナカードの内容が違う名前での●が表記多い。

福岡県 医科診療所

名前の読み方が違う・住所の地名が無く番地のみだった。で番地も違ってました。・回線(?)がうまくいかず、pcの再起動が必要になる。(その間、受付が出きなくなる)

静岡県浜松市 歯科

顔認証がうまくいかず、暗証番号の入力を依頼したら他の医者ではうまくいったのに、と怒鳴り散らされた。

新潟県 医科診療所

顔が認証されない・カメラがそもそも付かず、顔を写せない（顔認証選択後、画面が白くなる）

新潟県 医科診療所

他人の顔で認証できる。

静岡県浜松市 医科診療所

顔認証がうまくいかずエラーとなる。・暗証番号を憶えてない。・エラーに気付かず、「アレ?アレ?」  
といいながら、何度も繰り返しています。・エラーが3回になると、高齢の患者は、役所に行かなければ  
ならないため、エラーNGをスタッフが気をつけて、確認しなければいけないため、手数が増えた。・保  
険証の種類（自衛隊等）は、まったく資格情報の確認がとれず、結局、保険証の提示をお願いしている。

静岡県島田市 医科診療所

以前のアンケートでも答えましたが、カードリーダーの反応が非常に遅く、マイナンバーカードを読み  
取ることができません。そのせいで患者からの苦情が多いです。「他の病院はもっと早い」「この機械  
壊れてるんじゃないの」などクレームがあり、その対応で受付業務が中断され診療に支障が出ていま  
す。レセコン会社に連絡してもベンダーに言ってと言われ、ベンダーはエラーが出ないを対応できない  
と言われポータルサイトに連絡しろと言ってきます。ポータルサイトに連絡してもベンダーに連絡する  
とならい回しにされるだけで全く対応してくれません。何度も訴えても私たちの声はとどきません。

新潟県 医科診療所

顔認証が認識されず困惑する方が何人もいた、（いろいろされる方も）

静岡県静岡市 医科診療所

保険情報が確認できないと出るが、他では問題なく使用できたと言う、特定のカードリーダーの問題か？→キャノン使用・給付率がオンライン資格確認システムから取得できないと出るが、これも他では問題なく使用できると言う

広島県 病院

顔認証でのエラーが多発している

## 山口県 歯科診療所

高齢者は暗証番号を3回まちがえて、エラーがでます。・カミナリで停電して、よく1w1回はエラーがでます。

## 福岡県 医科診療所

カードリーダーで901エラーがよく出る・家族の場合、被保険者名がわからず、カルテが空欄になるのが困る。・負担割合の齟齬については、マイナンバーの方はそれしか持参されないの、正しい情報なのか、誤っていないかがわからない。(負担割合の間違いがあったとしても、こちらではマイナカードの情報を信じるしかない)

## 山口県 医科診療所

・顔認証がなかなか出来ない。・操作がめんどくさいと保険証確認へ変更された・操作か後ろから見えるので気になるので使いたくないといわれる。

新潟県 医科診療所

持ち合わせの保険証の負担割合と合致しない。顔認証が読み込めず暗証番号でしか対応できない方がいます・毎月資格情報が無効になる患者様がいます

新潟県 医科診療所

1割負担と思いこんでいたが、実は2割負担だった。マイナ保険証から確認できず、保険者に確認するという手間がかかった。

広島県 医科診療所

社保の患者、11/1で70歳を迎え、11/25 3割から2割になった保険証（負担割合）を持参されたがオンライン上は3割と表示されたため、患者の同意を得て一旦3割で精算させてもらうことにした。

## 広島県 医科診療所

保険証の変更の反映に時間がかかるため、請求トラブルがあった、氏名変更の確認がとれない、マイナンバーで確認した人の返戻が増えた。

## 新潟県 医科診療所

枝番が保険証（紙）と異なる↓その後返戻喰らった大迷惑

## 愛媛県 医科診療所

マイナンバーカードをカードリーダーに入れた時に、いつもと逆方向に入れないと反応しない時があった。・マイナンバーでは1割負担があったが保険証では2割負担となっていた。



佐賀県 医科診療所

保険証で確認したら1割で資格確認すると有効期限切れの3割で登録されていた。名前や住所は簡単な字でも黒丸●の表示になることが多い。

福岡県 医科診療所

会計終了後、患者様に戻ってきていただいて、不足分の窓口負担額を支払いしてもらった。（負担割合の齟齬）

静岡県静岡市 医科診療所

来院時にマイナンバーで確認した負担割合と相違があり、返戻が来た。・マイナンバーに登録された住所と現住所が違う。情報が反映されるまでのタイムラグがあり過ぎて信用できません。保険が切り替わった時点で速やかにマイナンバーカードに反映されなければ意味がありません。

## トラブルの具体的な内容

### 【発熱外来で使えない】 【資格取得日・枝番エラー】

新潟県 医科診療所

新患の発熱外来外で（車で）診療を行うためマイナンバーカードの確認ができない→後日会計で対応。

静岡県掛川市 医科診療所

資格取得日が入力されないのので、いつから適用されたのかわからない保険変更後、国保は反映するまでに2～3日かかるので、確認は市役所問い合わせでは手間がかかる

福岡県 医科診療所

マイナ保険証により保険情報を登録した際に、枝番号が番号欄に自動入力されるという誤登録があった。返戻後、電話にて本人に確認を取った。

## トラブルの具体的な内容

【まだ届かない】 【一旦10割負担】 【紐づけミス】

静岡県浜松市 医科診療所

2023.10.23に開院しました、2023.10月始めに本体を注文しましたが、未だに届いておりません、60万円ほど支払い、補助金等も一切なく、利用することすらできません開業の邪魔をしたいのではと心底、腹立たしい気持ちです、ぶさけるな！

福岡県 医科診療所

保険証資格があるのに、喪失していると出たので、患者様に会社に確認をお願いしたところ、自費（10割負担）で良いとのことで、一旦自費で対応したが、後日、保険証が使えたとのことで、再度計算し直して、差額返金した。

福岡県 医科診療所

双子の紐づけが間違っていることが多い。

## トラブルの具体的な内容

【持参なし】 【ストレス】 【システムエラー】

福岡県 医科診療所

そもそも持ってくる人が月に1人くらい。

福岡県 医科診療所

機械トラブルが多い・勤務先がわからない・負担割合等あてにならない、毎日ストレス！

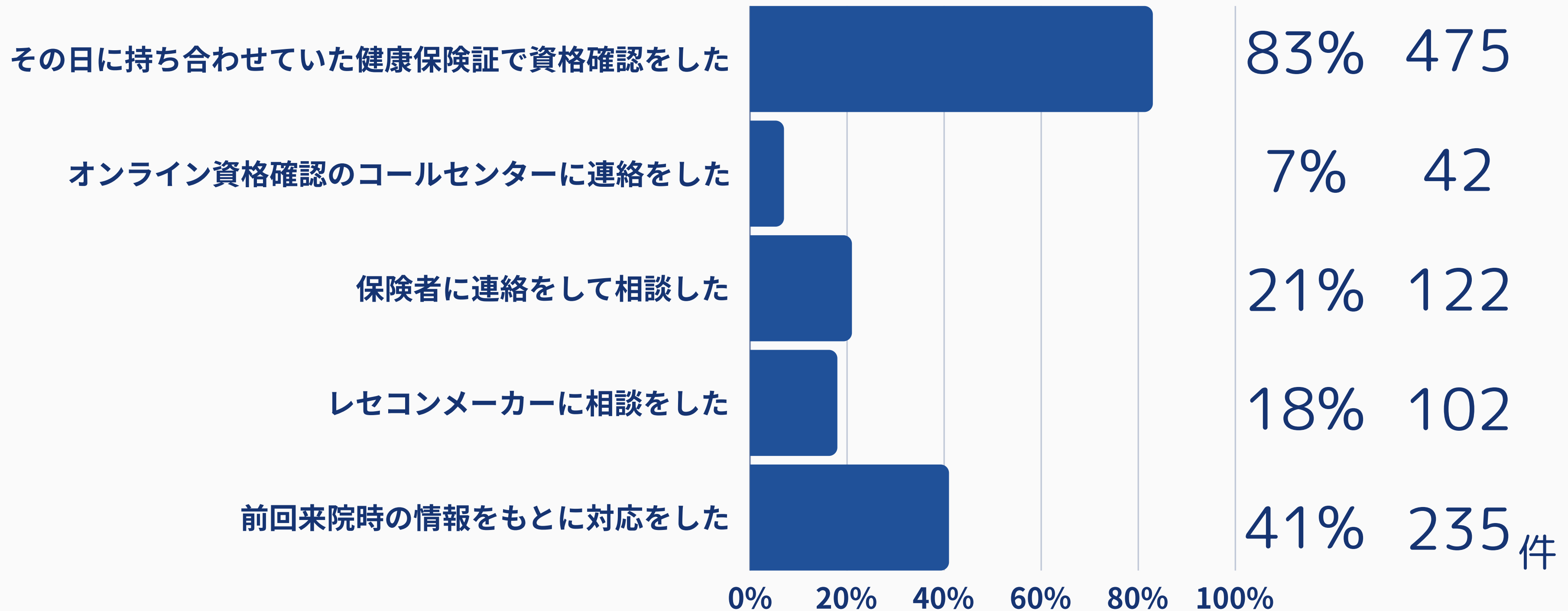
山口県 医科診療所

支払基金との通信が繋がらなくて、10日間くらい、オンライン資格確認が出来なくなった

## トラブルについてどのように対応しましたか。 (複数回答可)

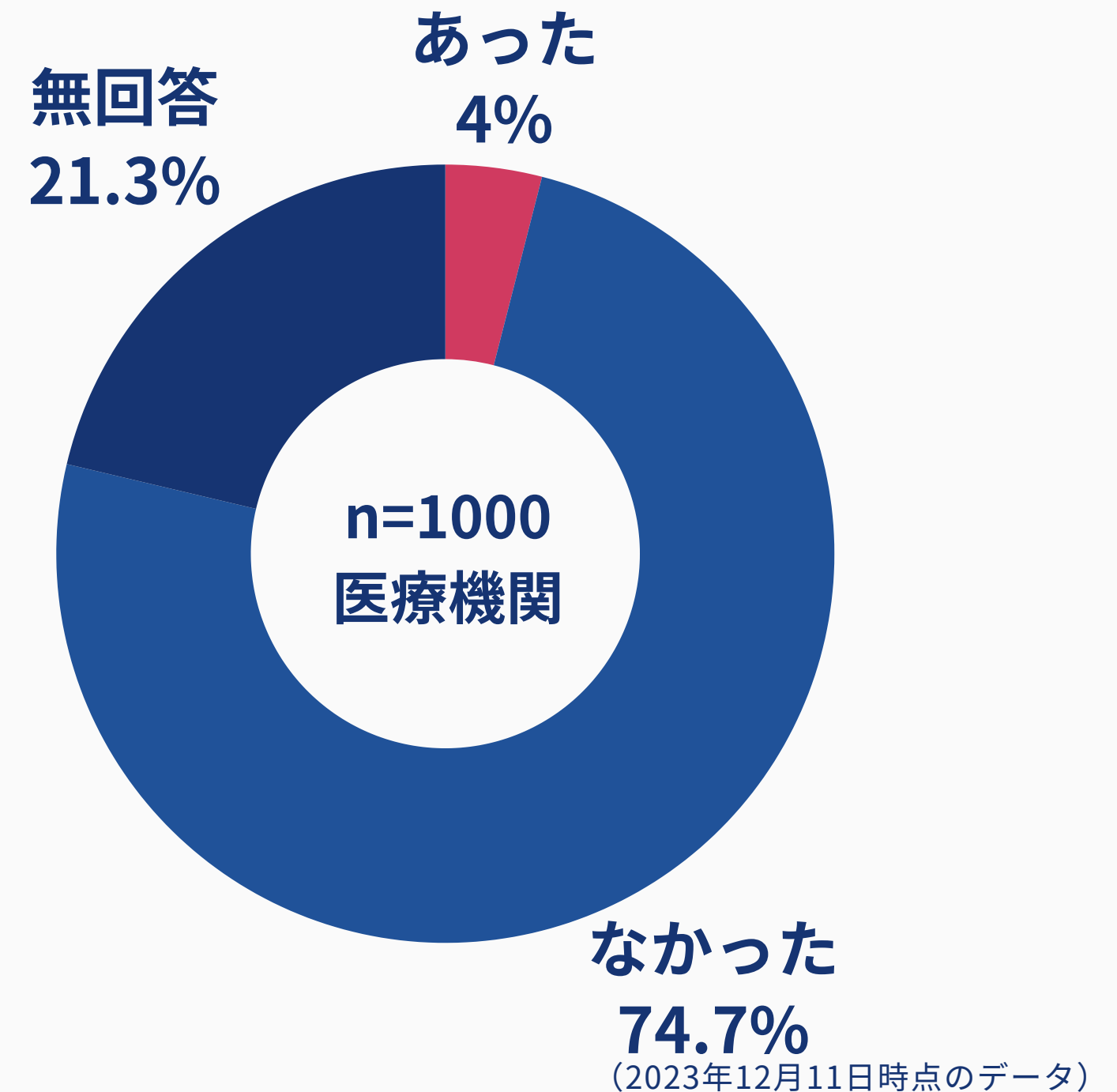
n=575  
医療機関

(2023年12月11日時点のデータ)



## トラブル対応で、「一旦10割負担を患者に請求した」事例はありましたか

**あった 40**  
**→少なくとも86事例**  
**なかった 747**  
**無回答 213**



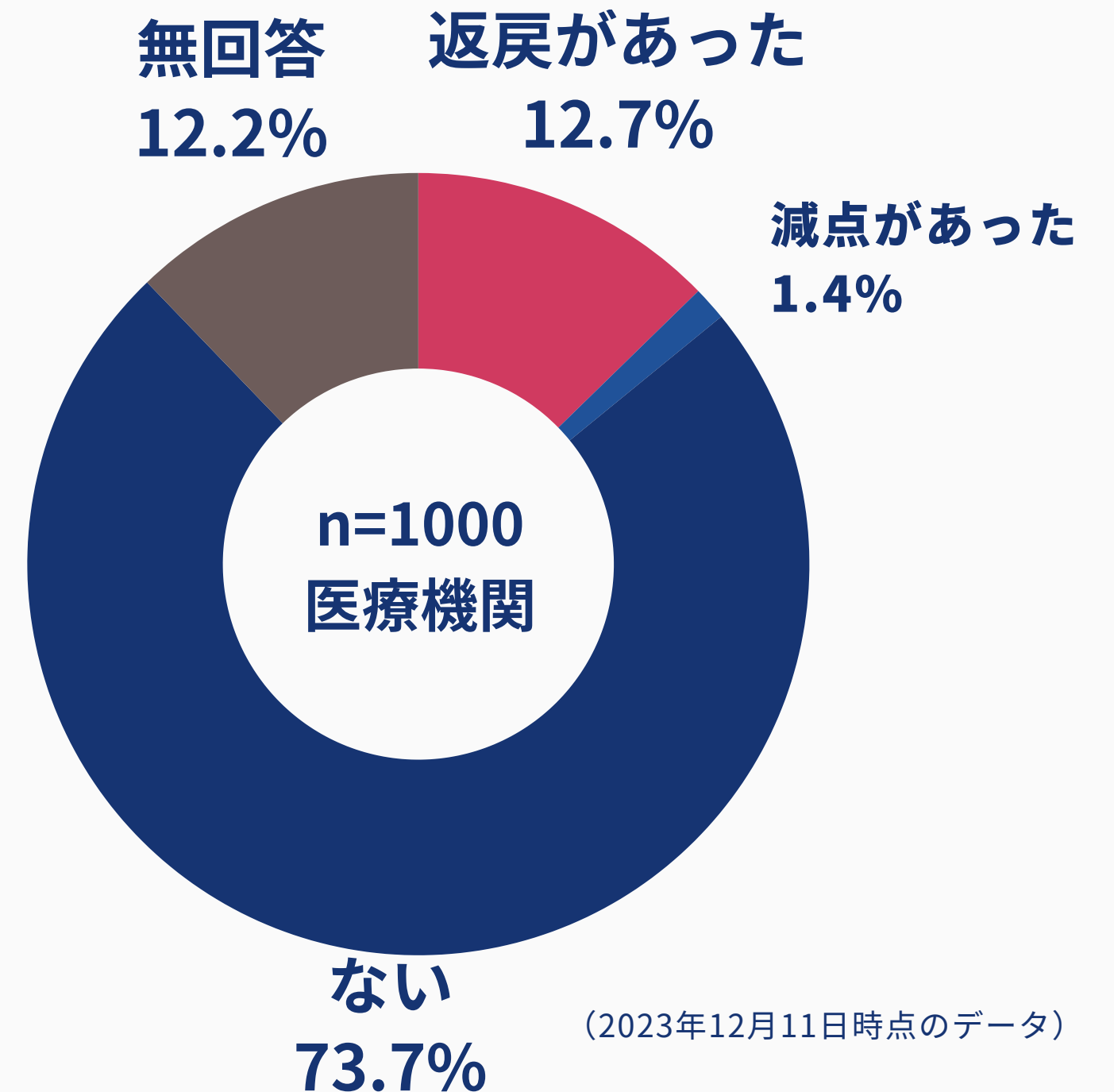
## 保険資格や負担割合の齟齬、限度額認定の誤りなどで、保険者から返戻または減点がありましたか

**返戻があった 127**

**減点があった 14**

**ない 737**

**無回答 122**

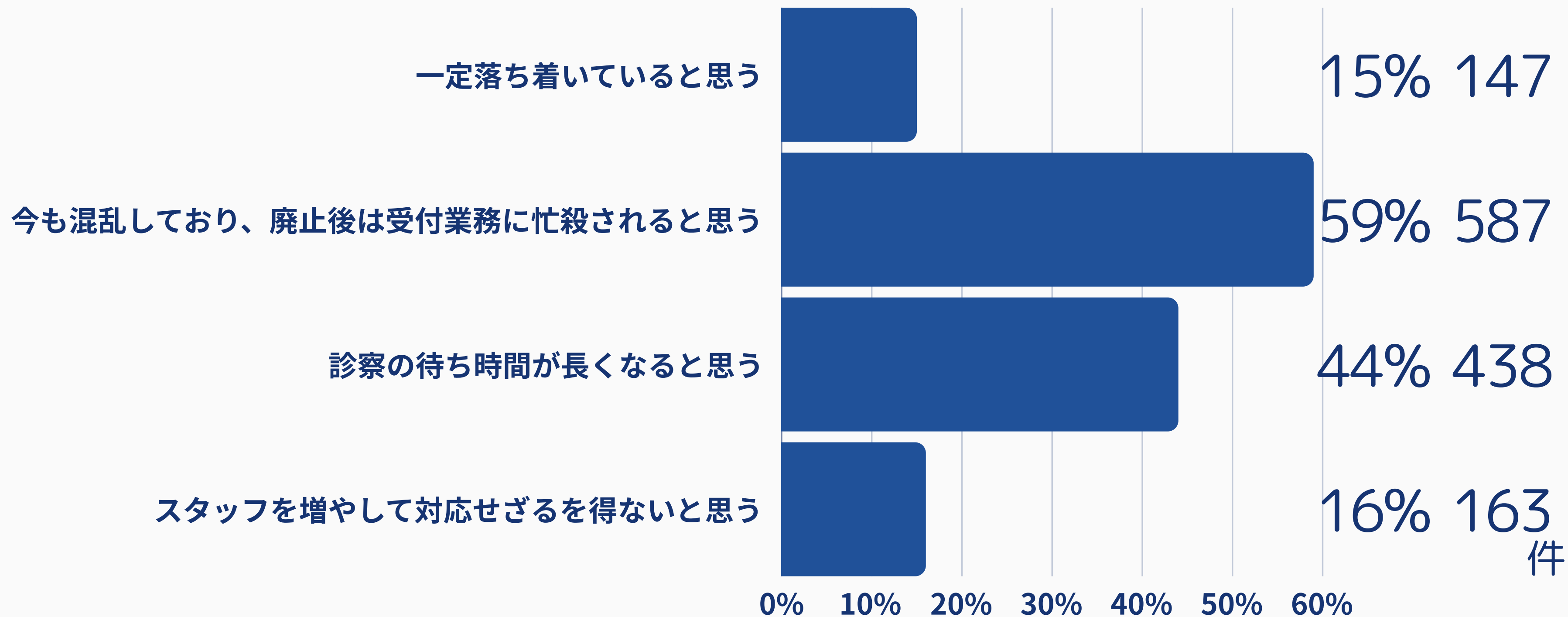


# 健康保険証が廃止された場合の受付業務について (複数回答可)

n=1000

医療機関

(2023年12月11日時点のデータ)





**賛成 45**  
**延期すべき 120**  
**保険証は残すべき 825**  
**無回答 10**

