

茨城県保険医協会

茨城県社会保障推進協議会

Press Release

2024.5.1

【調査1】健康保険証廃止に関するアンケート(県民意向調査)

【調査2】「オンライン資格確認」「マイナ保険証」に伴う

医療機関トラブル調査(第3報)

私ども茨城県保険医協会は県内の医師・歯科医師2,100人余で構成する団体です。この度、茨城県社会保障推進協議会と共同で、「健康保険証廃止に関するアンケート調査(県民意向調査)」を行いました。

ご存知のとおり、政府は健康保険証の廃止を定める改正マイナンバー法の施行期日を2024年12月2日とすることを閣議決定しています。これにより、2024年12月2日以降、健康保険証は廃止され、医療機関を受診する際は、基本的にマイナンバーカード(※マイナ保険証)による受診が求められます。

これまで、弊会では、医療機関受付等でのマイナ保険証利用によるトラブル調査・報告を行ってきましたが、今回、医療機関を受診する側(地域住民)が、健康保険証廃止をどのように捉えているかについて、アンケート調査を行いました。

また、茨城県保険医協会では、この間、継続的に「医療機関でのマイナ保険証トラブル調査」を実施してきましたが、昨年10月以降のトラブル状況について第3弾の調査を実施しております。

マイナ保険証の利用率は5.47%(※2024年3月の利用率)と若干の増加傾向にありますが、今年12月の健康保険証廃止を目前に控え、利用率はまだ低い状況です。地域住民がメリットを感じるのであれば、利用率は上がるはずですが、マイナ保険証の利用に関して地域住民が不安を抱えていることは、この利用率からも十分に推察できるところです。

4月25日、厚生労働省はマイナンバーと健康保険証のひも付けミスが新たに545件あったことを公表しました。医療機関でのトラブルも続いています。

デジタル化推進は時代の流れではありますが、国民皆保険制度を維持存続させるためには、健康保険証の利用を継続していくことが必要であると考えます。

以下、調査結果を報告します。

〈本件に関するお問い合わせ先〉

〒300-0038 茨城県土浦市大町 12-31

一般社団法人 茨城県保険医協会

Tel: 029-823-7930 Fax: 029-822-1341

メール: shirokura@doc-net.or.jp

健康保険証廃止に関するアンケート(県民意向調査)

【調査方法】

実施期間:2024年1月~2月

実施方法:県内在住者 9,300 人に「健康保険証廃止に関するアンケート」を依頼。

※9,300 人の内訳は、茨城保健生活協同組合(5,000 人)、医療福祉生活協同組合
いばらき(3,500 人)、翠清福祉会(800 人)

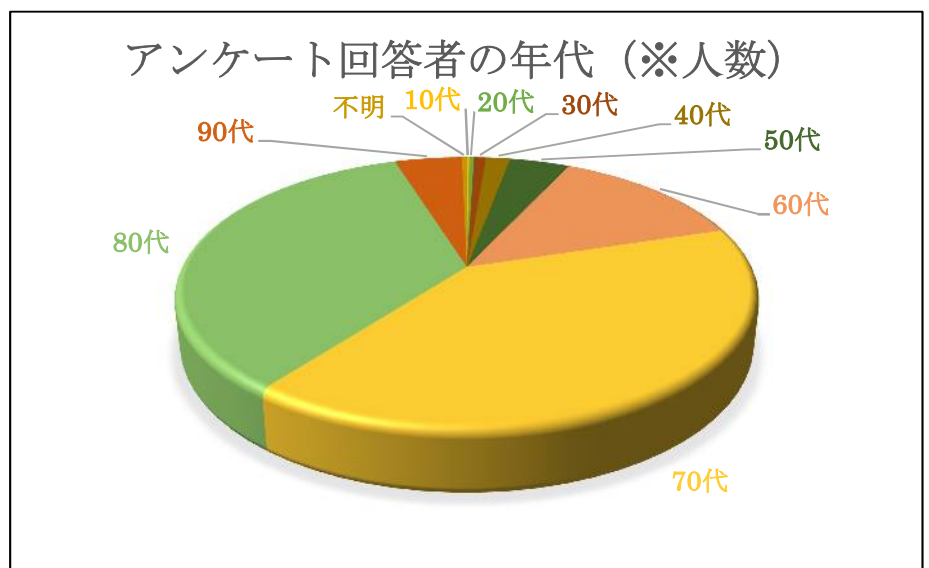
回答数:619 人が回答(回答率 6.7%)

【調査結果】

問1)回答者の年代(※人数)

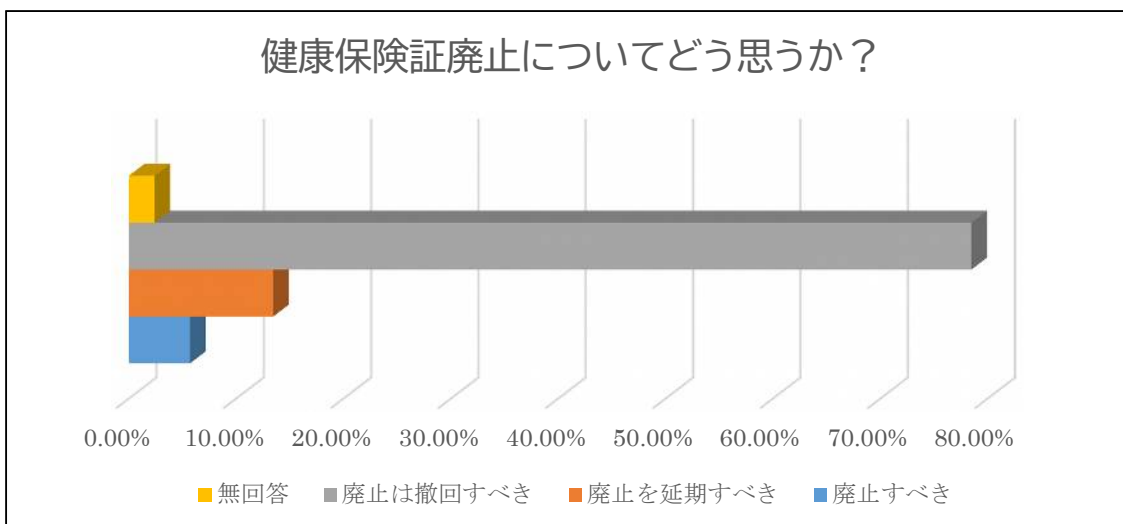
10代(1)、20代(2)、30代(5)
40代(10)、50代(25)、
60代(82)、70代(249)、
80代(215)、90代(28)、
不明(2)

※70代~80代の回答者が
75%を占める。



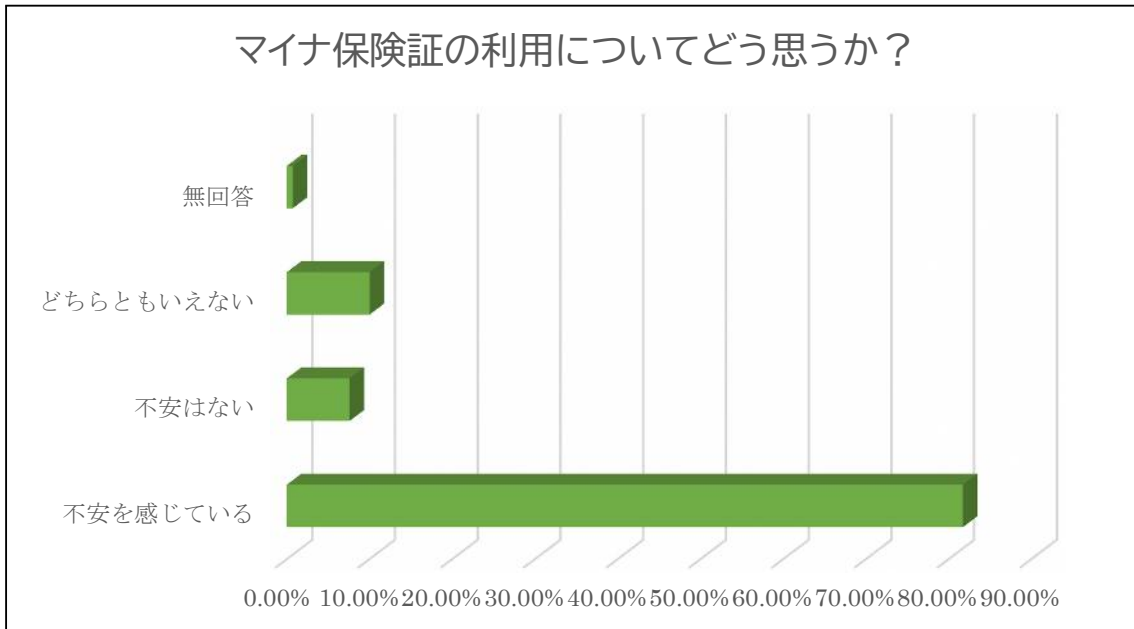
問2)健康保険証廃止について、どう思うか？

予定通り保険証を廃止するべき	35(5.7%)
保険証廃止を延期するべき	83(13.4%)
保険証廃止は撤回するべき	486(78.5%)
無回答	15(2.4%)



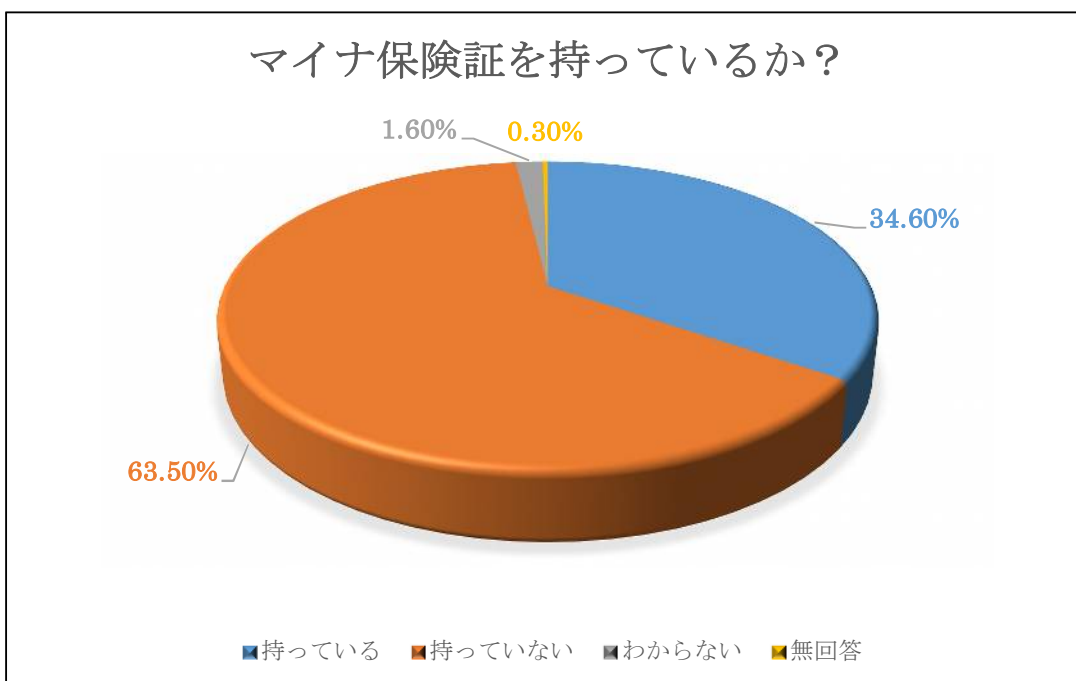
問 3)マイナ保険証を利用することについて、どのように思われるか？

<u>不安を感じている</u>	506(81.7%)
<u>不安は感じていない</u>	47(7.6%)
<u>どちらともいえない</u>	62(10.0%)
<u>無回答</u>	4(0.7%)



問 4)マイナ保険証を持っているか？

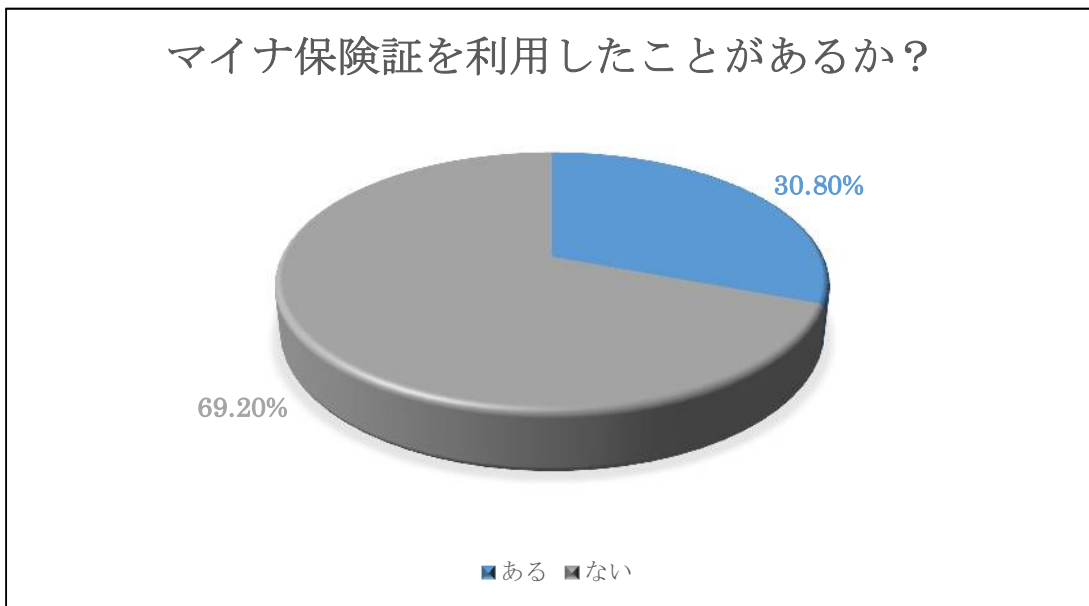
<u>持っている</u>	214(34.6%)
<u>持っていない</u>	393(63.5%)
<u>わからない</u>	10(1.6%)
<u>無回答</u>	2(0.3%)



問 5)マイナ保険証を利用したことがあるか？(利用したことがある場合、その感想)

〈※問 4 で「持っている」と回答した方(214 人)に占める割合〉

利用したことがある	66(30.8%)
利用したことがない	148(69.2%)



【マイナ保険証利用者の感想について】

マイナ保険証利用に肯定的な意見

- ・2カ所で使用したが、1カ所では顔認証ができなかった。暗唱番号ではスムーズに認証できた。
- ・マイナンバーカードでできることが増えれば便利な社会になる。お隣の韓国は素晴らしい。
- ・機械に通す感じで手間は感じない。
- ・とても便利。健康保険証廃止を声高に反対する理由がわからない。
- ・全く不自由なく使える。これによって医療システム全体の効率化が進むことは良いこと。一部の不自由やトラブルをもって全体の効率化を止めるのは愚か！不自由を感じる人には個別に手を差し伸べよいのであって、全体を止めるのはおかしい。
- ・2回ほど利用しましたが、機器に当てるだけで確認ができる。待つこともなくできました。カードなので他のカードと一緒に財布の中に入り便利だとも感じました。いろいろなトラブルを考えると時期尚早なのかも。
- ・1回利用しましたが、顔認証も含め特に問題なく便利だと思いました。ただ以前生じた事例のようなアクセシビリティ回避措置が完璧になるまでは、保険証廃止を急ぐべきではないと思います。
- ・誤情報が入力されているかどうか試しに使ってみた。大丈夫でした。これを使うと私がかかっている医療機関の情報が、診ている医師がわかるようで、良い点もあるし、心配な面もある。

マイナ保険証利用に否定的な意見

- ・クリニックでかざしても読み取りできない。
- ・何も変わらない。逆に面倒。薬局で使ってみたが出来なかった(原因不明)。ある病院で機械が故障しているため、利用不可のメモがあった。マイナンバーカードを紛失する可能性が増える。紛失した場合は病院に

かかれないのか？対策をしてから実施すべき。

・いつも健康保険証とマル福は持ち歩いている。

・マイナ保険証を利用している内科医院(高血圧)では、まだ保険証の人がいるので、どうなるのか不安がある。

・不安だけど仕方なく、窓口で「マイナンバーお持ちですか」と言われて。

・受付での操作が面倒だった。

・保険証の提示も同時に求められた。医療機関でも使いこなせていないのではないかな。

・受付の方にうながされてマイナ保険証を利用しました。私自身は不安を感じているので積極的に利用したいとは思いません。個人情報流出してしまうのが一番の不安です。

・紛失した時には恐ろしいので使えない。返上してもかまわない。暗証番号も面倒である。

・落してしまう(紛失)ことが一番心配。

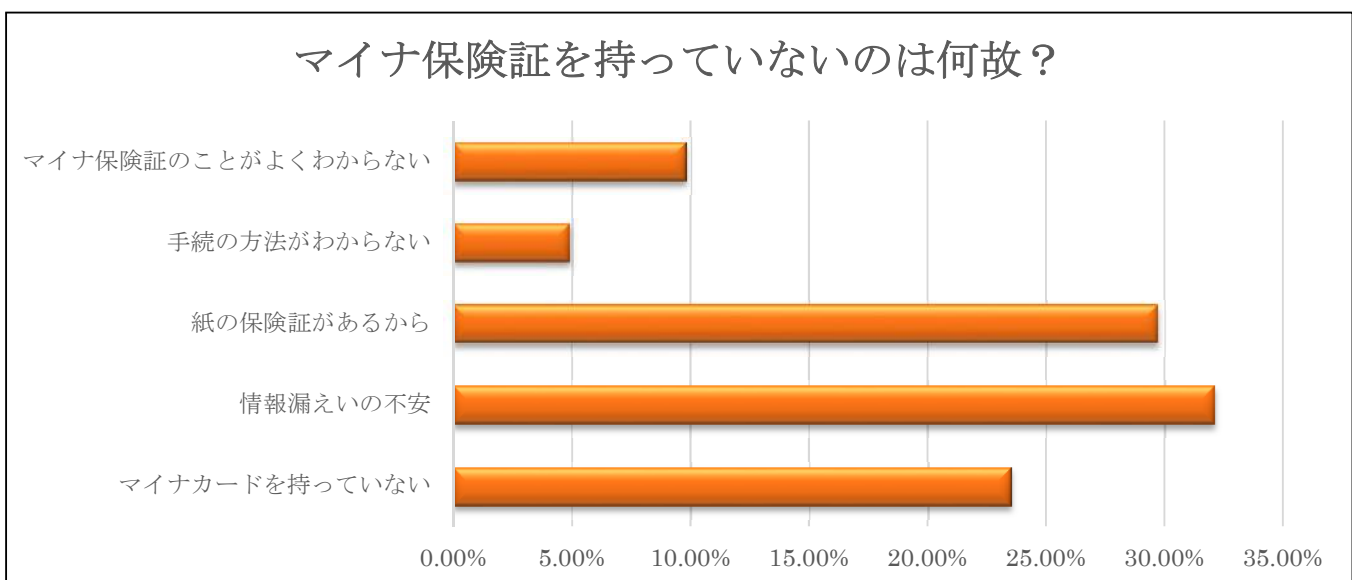
・病院で利用してみました。病院のシステムがわからず慣れないでまごついた。今は保険証を使っています。

・個人医院を開院している友人は保険証廃止になったら医院を閉めるしかないと嘆いています。

問6)マイナ保険証を持っていないのは、何故か(複数回答)?

〈※問4で「持っていないと回答した方(393)〉

<u>マイナンバーカードを持っていない</u>	203(23.5%)
<u>情報漏えいの不安がある</u>	278(32.1%)
<u>紙の保険証があるから</u>	257(29.7%)
<u>手続きの方法がわからない</u>	42(4.9%)
<u>マイナ保険証のことがよくわからない</u>	85(9.8%)



2023年10月1日以降の医療機関マイナ保険証トラブル調査

【調査方法】

実施期間:2023年11月24日~2024年1月10日

実施方法:茨城県会員医療機関にFAXで調査票を送付

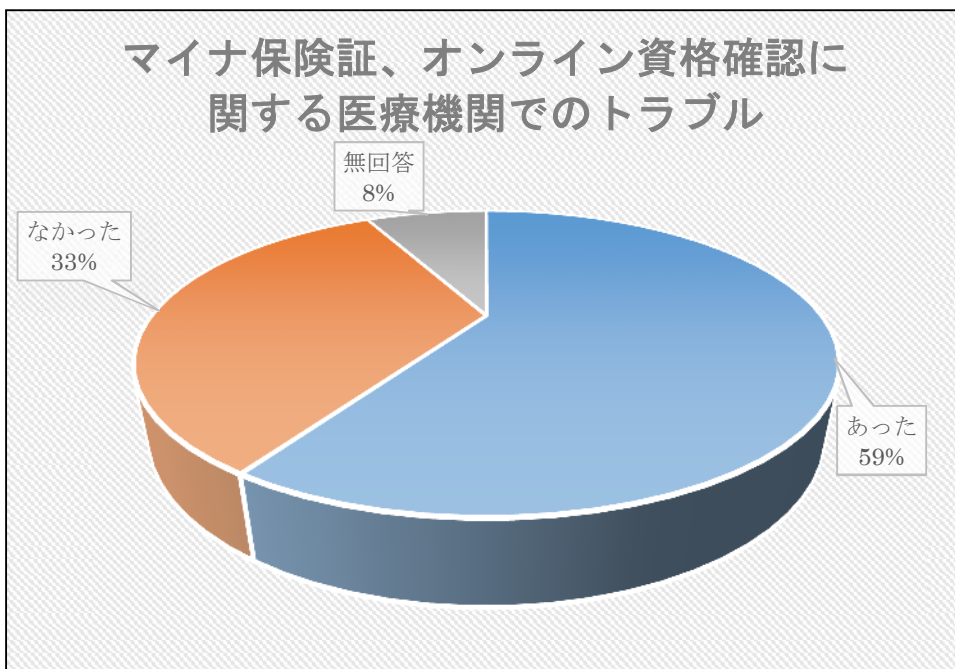
送付数:1,572件

回答数:332件(回答率21.1%)※回答施設内訳(医科診療所:228、歯科診療所:68、病院:36)

【調査結果】

問1)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について

あった	196/332(59%)
なかった	111/332(33.4%)
無回答	25/332(7.5%)



問2-1)トラブルが「あった」と回答した医療機関・トラブルの類型について(複数回答)

該当の被保険者番号がない	66/497(13.3%)
資格情報の無効がある	94/497(18.9%)
名前や住所の間違い	54/497(10.9%)
名前や住所で●が表記される	158/497(31.8%)
負担割合の齟齬(国保)	9/497(1.8%)
負担割合の齟齬(社保)	4/467(0.8%)
負担割合の齟齬(後期高齢)	18/497(3.6%)
限度額認定に誤り等がある	16/497(3.2%)
他人の情報が紐付け	4/497(0.8%)
間違った医療情報が紐付けられていた	5/497(1.0%)
カードリーダーでエラーが出る	69/497(13.9%)

問 2-2)トラブルの具体的内容(抜粋)

- ・利用者さんが使えずにスタッフが対応する場面が出てくる。
- ・有効な保険証を持っているが、マイナンバーでは無効と表示された。マイナ受付の方法がわからない、顔認証できない、暗証番号わからない、間違えた等でロックがかかってしまったことが多々ある。マイナ保険証の対応をしていると、通常業務が滞る。
- ・顔認証がうまくできない(暗証番号分からなかったので保険証で確認した。患者様からマイナカードを持ってきたのに意味がないと怒られた)。
- ・顔認証でエラーが出てしまう方がいる。
- ・カードが読み込めない。
- ・保険証の資格内容自体に誤りは無いが、マイナンバーカードの有効期限が入っているとエラー(間違い)と表示され、時間を取られてしまう。
- ・保険証が変更されている為「OK」をクリックすると、以前からの保険証も誤入力とされ、カルテの入れ直しが必要になる。
- ・暗証番号を忘れ(3回)ロックされ使用出来なかった。結局、保険証になった。
- ・紐づけしたと患者様はおっしゃっていたが、資格無効でマイナンバーが使用できなかった。
- ・資格確認が出来ない(無効となる)。
- ・資格確認時に兄弟の情報が出てきた。
- ・被保険者の家族だが、本人の所に名前が上がった。
- ・資格があるにもかかわらず、「該当なし」となってしまう。保険証の変更後も前の保険証情報で画面上、資格確認してしまう。
- ・目視で間違い無いのに無効になる。患者さんに確認するも「変更していない」とのこと。
- ・保険証が新しく変わっているのに、オンラインではまだ変更されていない(住所も含め)。
- ・自衛隊など、情報登録できていないようで、該当なしで情報が何も入ってこない。
- ・数日前に保険が変更になったという方のマイナ保険証が読み込めず保険証も持参していなく診察されずに帰られてしまった。
- ・国保の方で、国保に加入し当日中に受診した方 2人について、2~3日後に資格確認できた。
- ・後高齢の方には、対応時間がとられてしまう。
- ・国保加入者だが、社保で登録されていた。
- ・お名前の漢字が●で表記されてしまい、再診の方なのに新患で登録されてしまう。
- ・旧漢字は●で表示される。
- ・氏名カナが間違えて登録されていた。
- ・名前の変更をした方の情報が、3週間たっても修正されていない。
- ・協会健保・組合にてマイナ保険証とのヒモづけができてない企業が多い。
- ・前期高齢者の負担割合が誤っていた。
- ・後期高齢者の保険証は 2割、マイナの登録は 1割だった。
- ・限度額認定証、本人提示の物とオンライン区分が違う。
- ・機械更新が始まると半日以上カードリーダーが使用できない。

問 3)トラブルについてどのように対応したか(複数回答)

その日に持ち合わせていた健康保険証で資格確認した	159/308(51.6%)
オンライン資格確認のコールセンターに連絡した	6/308(1.9%)
保険者に連絡をして相談した	38/308(12.3%)
レセコンメーカーに相談した	24/308(7.8%)
前回来院時の情報をもとに対応した	81/308(26.3%)

問 4)トラブル対応で、「一旦 10 割負担を患者に請求した」事例

あった	17 医療機関(少なくとも 31 事例)
なかった	260 医療機関
無回答	55 医療機関

問 5)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・減点はあったか

返戻があった	48/332(14.5%)
減点があった	3/332(0.9%)
ない	241/332(72.6%)
無回答	40/332(12.0%)

問 6)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)

一定落ち着いていると思う	53/434(12.2%)
今も混乱しており、廃止後は受付業務に忙殺されると思う	182/434(41.9%)
診察の待ち時間が長くなると思う	129/434(29.7%)
スタッフを増やして対応せざるを得ないと思う	70/434(16.1%)

問 7)2024 年秋の健康保険証廃止について

賛成	13/332(3.9%)
延期すべき	48/332(14.5%)
保険証は残すべき	271/332(81.6%)

以上