２０２５年11月２７日

2025年8月以降の マイナ保険証利用状況に 関わる実態調査

（中間報告）

国民医療の向上をめざす
全国保険医団体連合会

01

調査概要

01 調査期間・方法

- 2025年10月14日～11月14日
- 保険医協会・医会が会員医療機関へFAX送信もしくは郵送し、保団連が一括集計

02 送付数・回答数・回答率

- 送付数　47,482　医療機関
- 有効回答数　9580　医療機関
- 回答率　20.2%

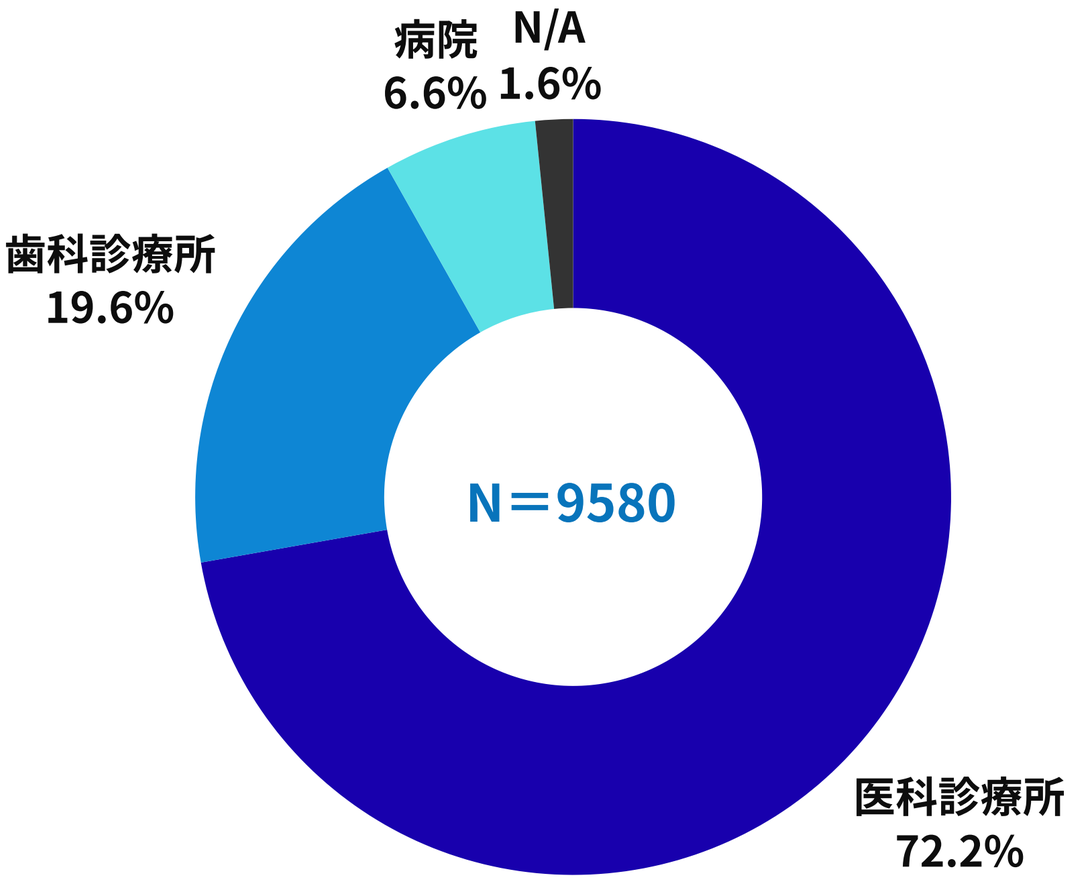
03 32都府県（34保険医協会・医会）で実施

青森、岩手、宮城、秋田、茨城、栃木、群馬、東京、神奈川、山梨、新潟、
富山、石川、長野、岐阜、静岡、愛知、三重、京都、兵庫、奈良、和歌山、
広島、山口、徳島、愛媛、福岡、佐賀、熊本、宮崎、鹿児島、沖縄

02

医療機関の区分

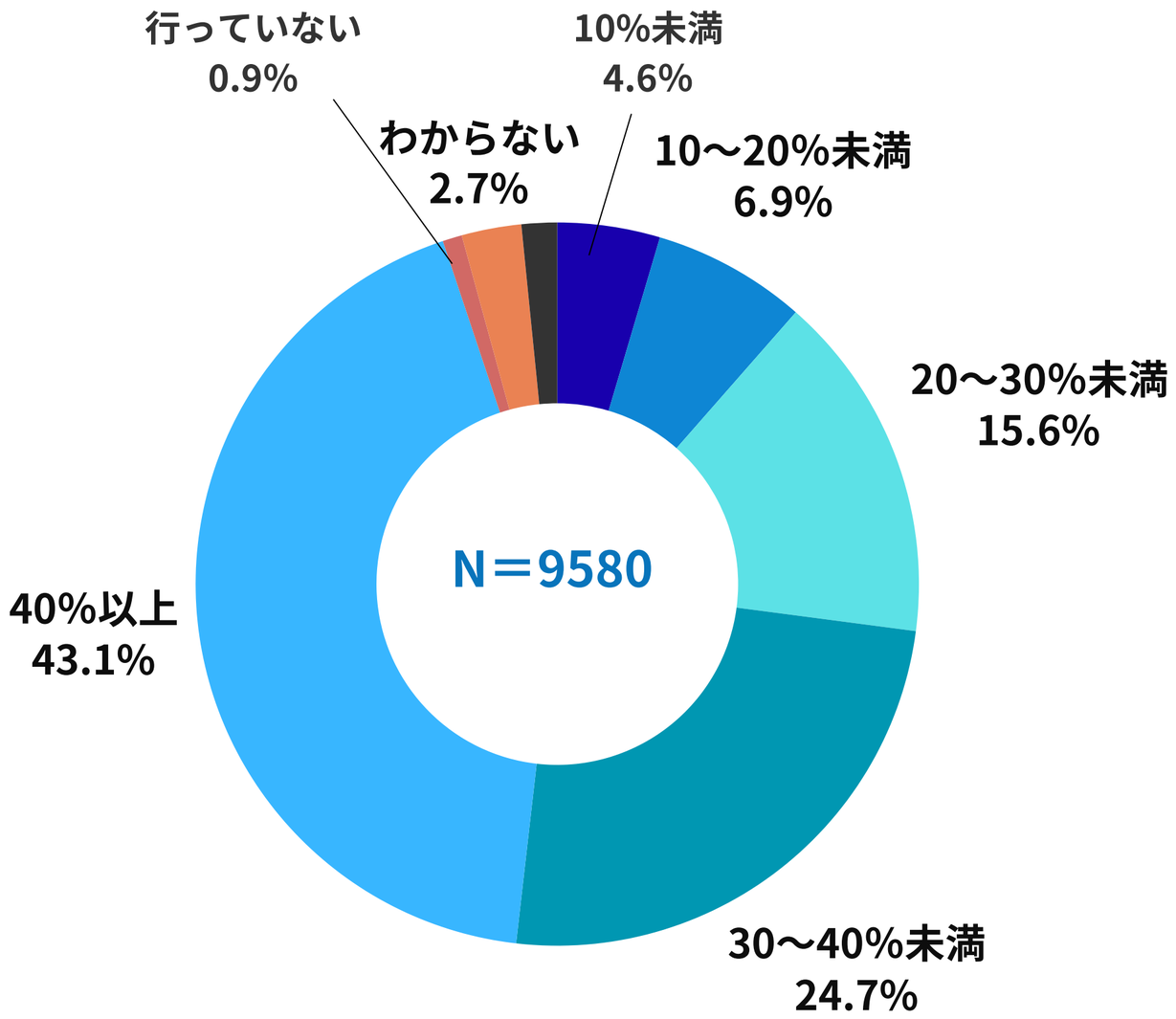
医科診療所	6919（72.2%）
歯科診療所	1878（19.6%）
病院	629（6.6%）
N/A	154（1.6%）



03

マイナ保険証利用率 約半数が40％未満

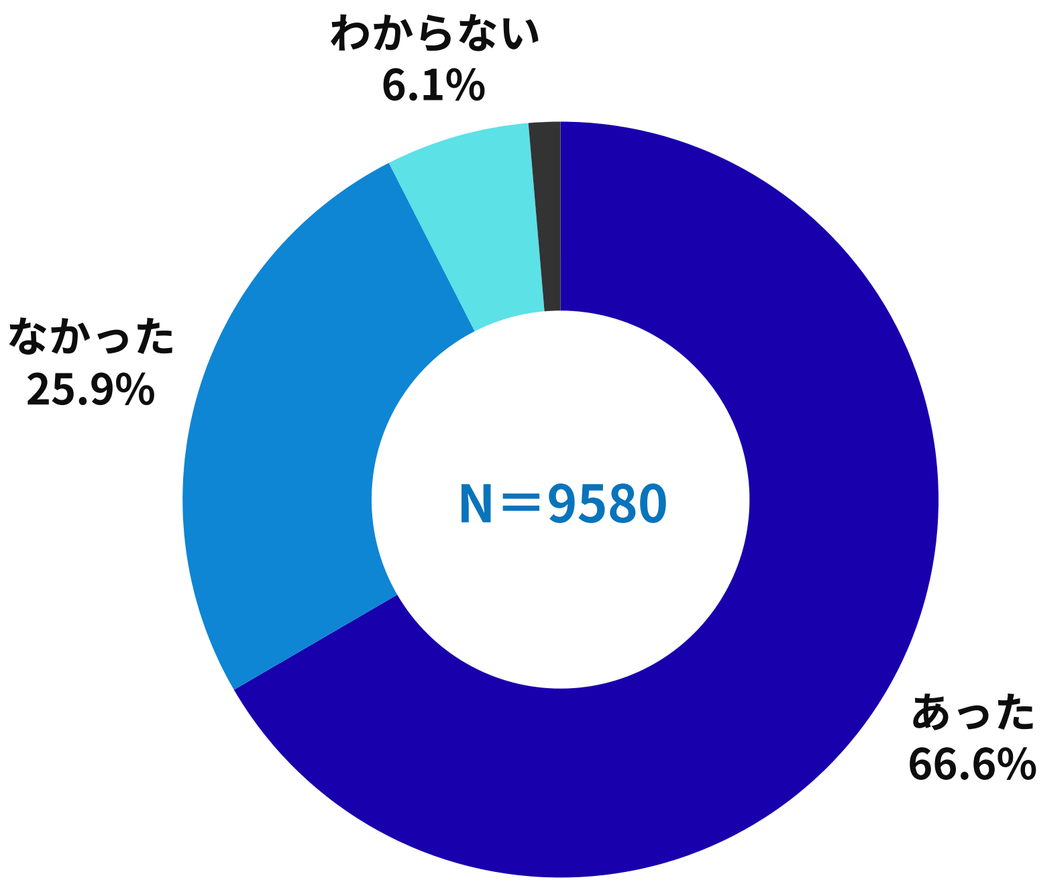
10%未満	439（4.6%）
10～20%未満	659（6.9%）
20～30%未満	1496（15.6%）
30～40%未満	2370（24.7%）
40%以上	4125（43.1%）
行っていない	83（0.9%）
わからない	256（2.7%）
N/A	152（1.6%）



04

期限切れ保険証や資格情報のお知らせのみの受診
6割以上が経験あり

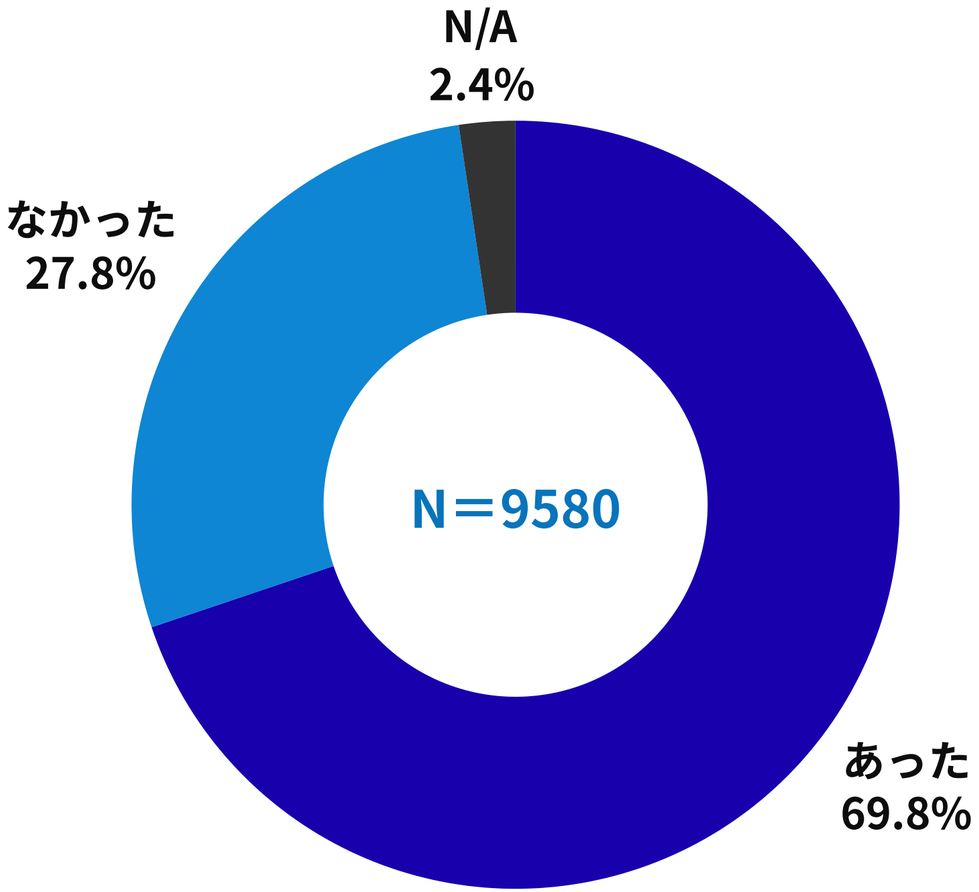
あった	6381（66.6%）
なかった	2480（25.9%）
わからない	589（6.1%）
N/A	130（1.4%）



05

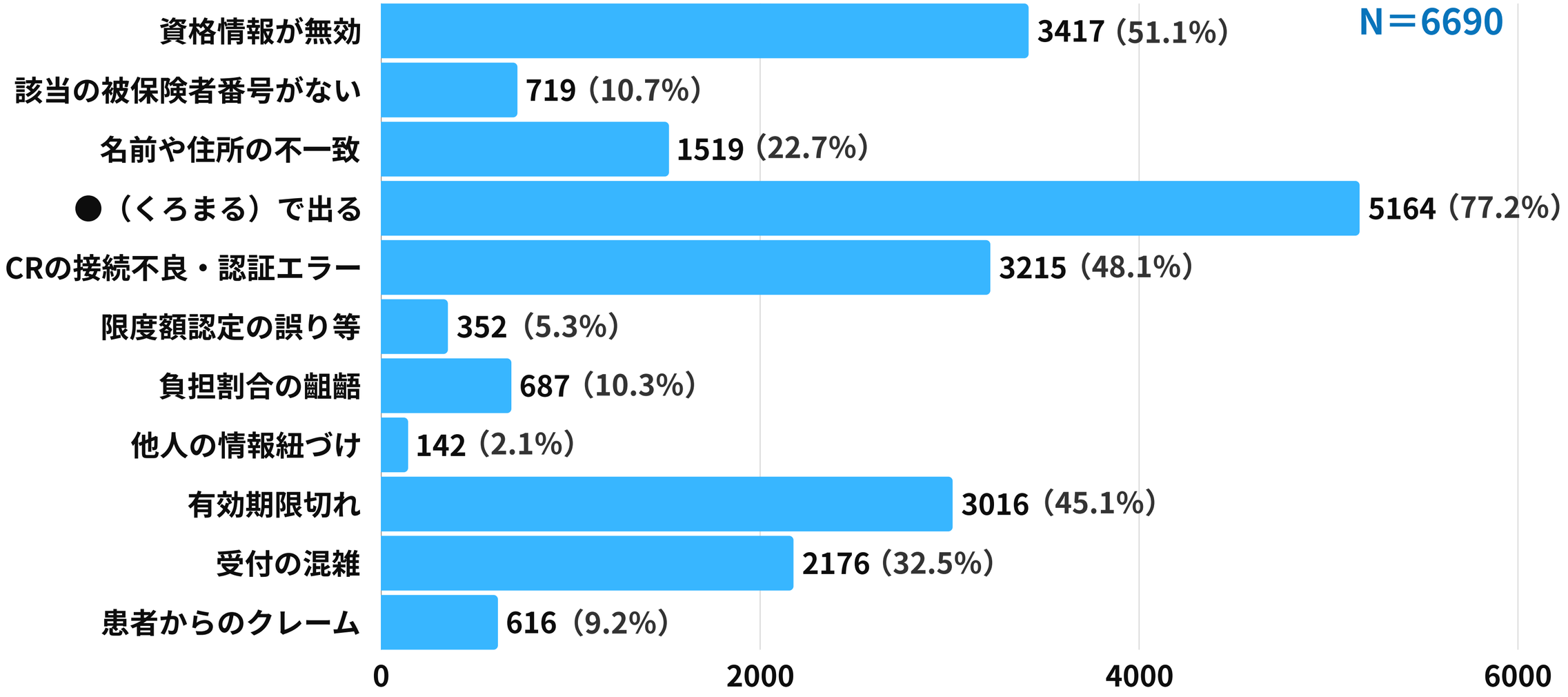
マイナ保険証による資格確認でのトラブル
医療機関の７割で発生

あった	6690 (69.8%)
なかった	2663（27.8%）
N/A	227（2.4%）



06

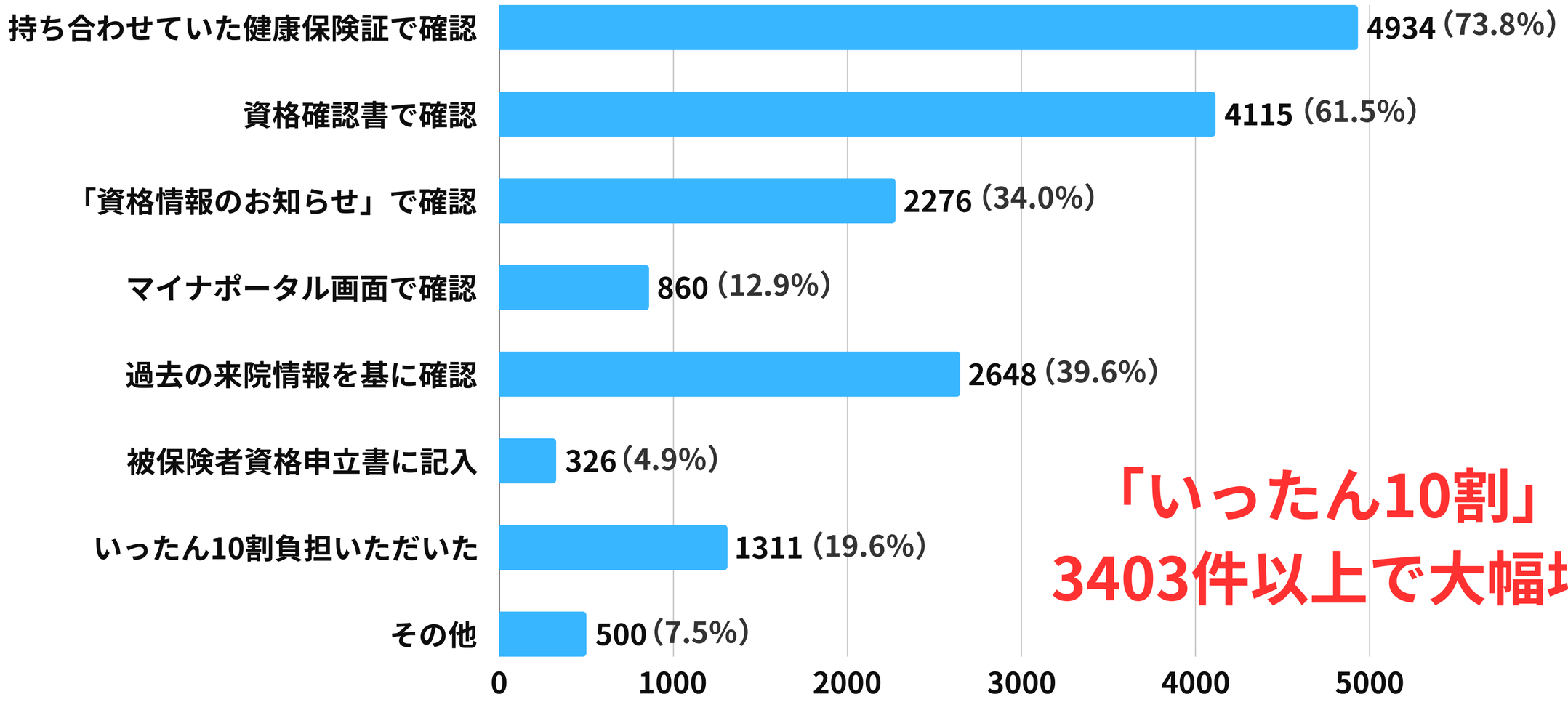
トラブルの内容（複数回答）
「有効期限切れ」さらに増加



07

トラブル対応方法（複数回答）
「健康保険証で確認」が７割超

N＝6690

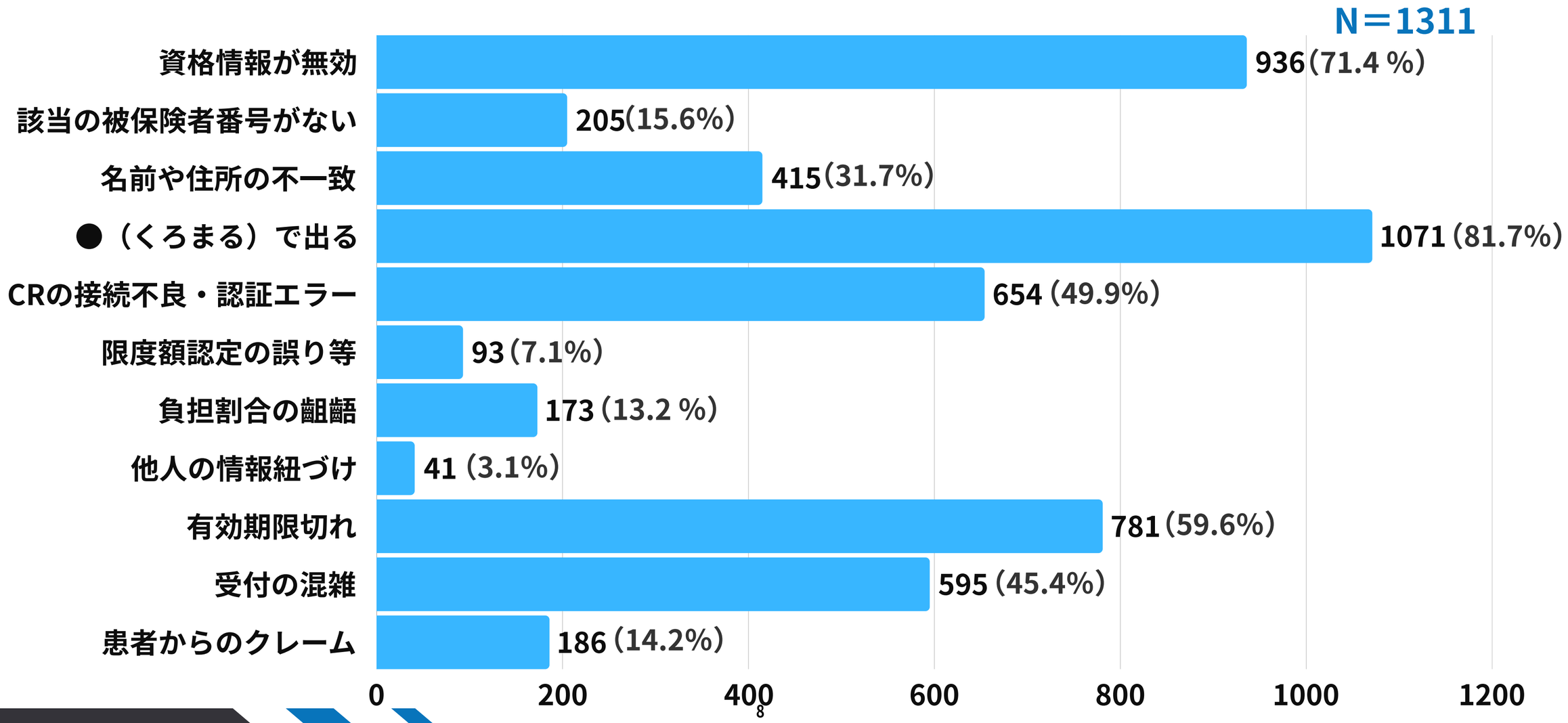


「いったん10割」
3403件以上で大幅増

08

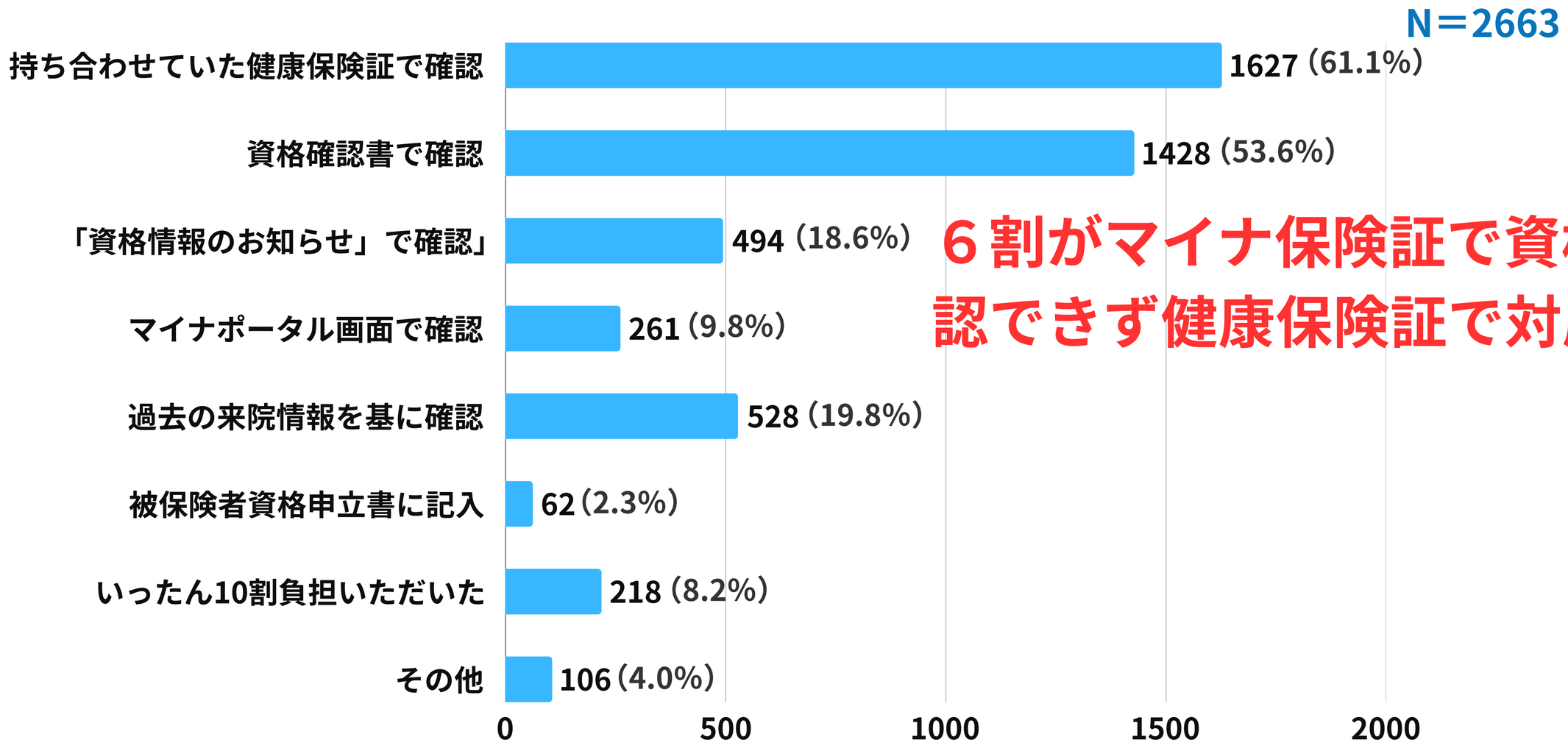
参考）「いったん10割」トラブル内容（複数回答）

資格情報無効、有効期限切れが多い



09

参考）「トラブルなし」回答者でもマイナ保険証で資格確認できなかった場合（複数回答）に回答



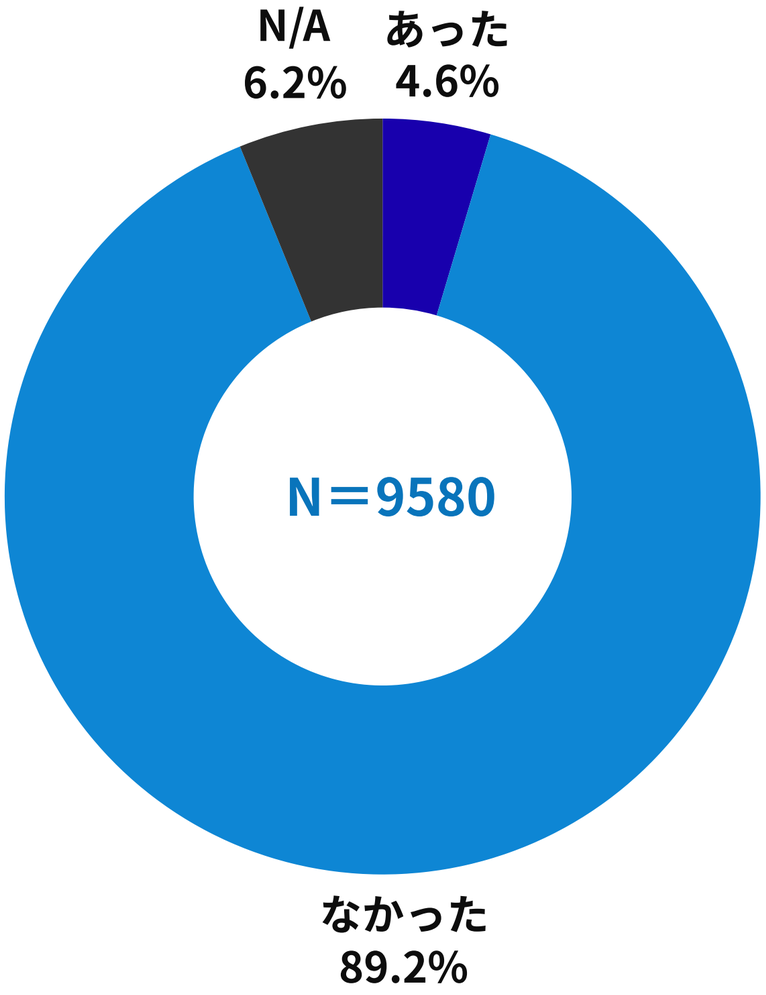
６割がマイナ保険証で資格確認できず健康保険証で対応

10

不詳レセプトで請求し「返戻」の事例

あった	442(4.6%)
なかった	8548（89.2%）
N/A	590（6.2%）

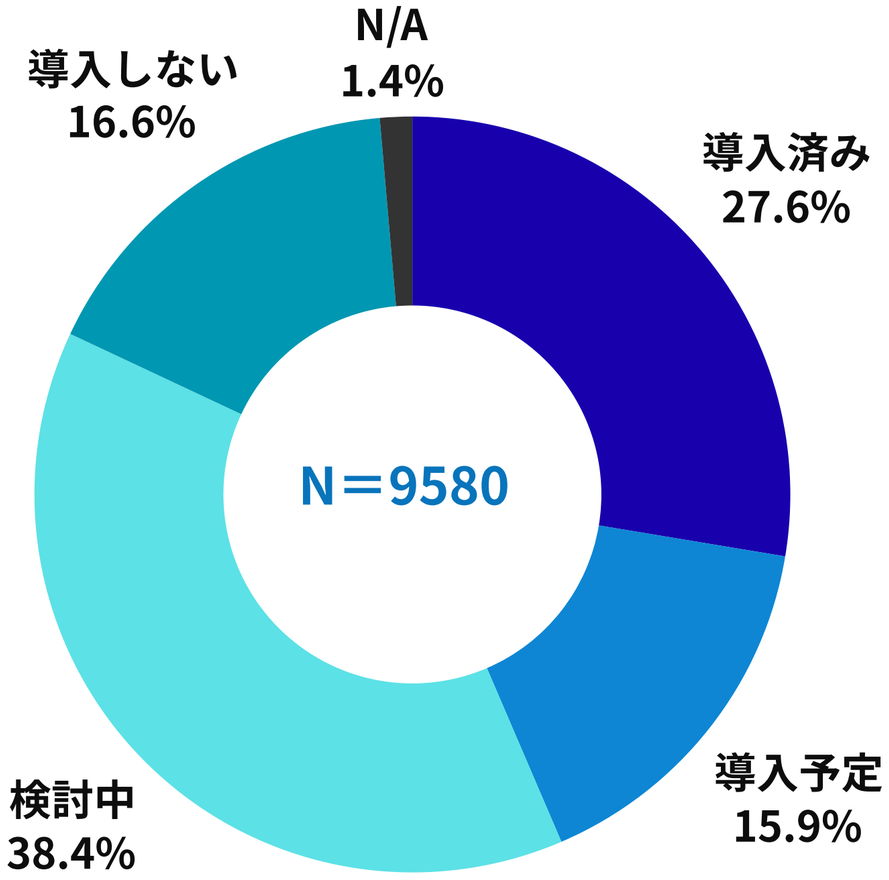
返戻の件数
828件以上発生



11

スマホ対応カードリーダーの導入

導入済み	2646（27.6%）
導入予定	1526（15.9%）
検討中	3682（38.4%）
導入しない	1594（16.6%）
N/A	132（1.4%）



２０２５年８月１日以降のマイナ保険証利用に関わる実態調査（中間集計）

２０２５年１１月２７日（木）保団連記者会見
全国保険医団体連合会

【ポイント】
・７割の医療機関でトラブル「あった」　トラブルの内容、状況は１年前からまったく改善せず
・トラブル内容では「有効期限切れ」が増加
・トラブル時の対応は、健康保険証による資格確認が７割超、資格確認書も６割超
・国保、後期高齢で保険証が手元からなくなり、「いったん 10 割負担」の件数が大幅に増加
・期限切れ保険証や「資格情報のお知らせ」のみの受診　６割以上が経験あり
・マイナトラブルも未解決なのにスマホマイナ！？　現場からは「これ以上は無理」の声

スライド 01-02　調査概要、回答医療機関の区分

2024 年 12 月２日で健康保険証の新規発行が停止され、2025 年７月末には後期高齢者医療制度および多くの自治体の国民健康保険で従来の健康保険証が有効期限を迎えた。そして、12 月１日には協会けんぽ、健保組合などの社保でも有効期限を迎え、従来の健康保険証が完全に廃止となる。しかし、直近９月のマイナ保険証の利用率はいまだ３割台と低迷している。医療現場では、マイナ保険証の利用によって、かえって受付の手間が増える、トラブルで資格確認ができないなどの事態が現在でも続いている。

当会では、12 月２日を前に、あらためて医療現場の状況、マイナ保険証によるトラブルの実態をつかむため、会員医療機関に対するアンケート調査を実施した。調査は 31 都府県（33 保険医協会・医会）で 10 月 14 日から実施し 11 月 14 日までに回答いただいた 9580 件（医療機関）を中間集計として本日報告する。

スライド 03　回答者の直近のマイナ保険証利用率　約半数が 40%未満

厚労省が公表した 25 年 10 月のマイナ保険証利用率は 37.14%であった。

回答医療機関の直近のマイナ保険証利用率は、10%未満が 4.6%（439 医療機関）、10～20%未満が 6.9%（659 医療機関）、20～30%未満が 15.6%（1496 医療機関）、30～40%未満が 24.7%（2370 医療機関）、40%以上が 43.1%（4125 医療機関）だった。利用率 40%未満の医療機関が約半数であった。全体として利用率の低迷が続いているが、国保、後期高齢者医療制度で従来の保険証が有効期限を迎え、少しずつマイナ保険証を使う人が増加している。

スライド 04　期限切れ保険証や「資格情報のお知らせ」のみの受診　６割以上が経験あり

政府は健康保険証の有効期限が切れた後も、2026 年３月末までの暫定措置として、有効期限切れの健康保険証や、本来は単体での受診が不可とされている「資格情報のお知らせ」のみでの受診も可能としている。この措置は、多くの国保と後期高齢者医療制度で７月末に従来の健康保険証の有効期限を迎えることに対応したもので、６月 27 日に厚労省から医療機関向けの事務連絡が発出された。しかし、患者・国民に対しては十分に周知されていない。

調査では、後期高齢者の健康保険証の有効期限が切れた今年８月以降、66.6%（6381 医療機関）が有効期限切れの保険証や「資格情報のお知らせ」のみでの受診を経験していた。

本来は不可とされている有効期限切れの健康保険証や「資格情報のお知らせ」単体での受診が一定数あることから、政府が弥縫策を次々と重ね、取り扱いの変更も多く、複雑になった資格確認方法について、正確な情報の周知すら不十分で、患者さんも医療現場もとても理解できている状況にはないことが推測される。トラブルの事例でも「資格情報のお知らせ」を従来の健康保険証や資格確認書と区別できていない患者さんがいるとの事例が寄せられている。

12 月２日には、社保も含むすべての健康保険証が有効期限を迎える。社保の被保険者は国保や後期高齢者医療制度の場合と異なり、健康保険証の更新に慣れておらず、今手元にある健康保険証が使い続けられるという誤解をする人もより多いと考えられる。11 月 12 日の事務連絡で、暫定措置はすべての保険で来年３月まで行われることとなった。すべての健康保険証が来年３月まで使えることになったが、この情報も国民には周知されていない。また、来年３月以降はいずれによる受診も不可となる。その際には医療機関での有効期限切れの健康保険証や「資格情報のお知らせ」のみでの受診が続出し、受付での対応にさらなる困難が生じることが予測される。

スライド 05　７割の医療機関でトラブル「あった」　トラブルは１年前からまったく改善せず

マイナ保険証での資格確認について、今年８月以降のトラブルの有無を聞いたところ、69.8%（6690 医療機関）が、トラブルが「あった」と回答した。これは当会の 1 年前の調査（24 年８月から９月にかけて実施）の結果と同じ割合である。医療機関でのトラブルの現状は、１年前から全く改善していない。また、後述するが、トラブルが「なかった」と答えている医療機関でも、後の設問への回答状況から、マイナ保険証で資格確認できない状況が一定生じていることがわかった。そのため、実際のトラブル発生率はもっと高いと考えられる。

スライド 06　トラブル内容では「有効期限切れ」が増加

医療機関で発生したトラブルの内容について、選択肢（複数回答）で聞いた。

前回（25 年２～４月）、前々回（24 年８～９月）に引き続き、「資格情報が無効」（3417 医療機関・51.1%）、「●（くろまる）で出る」（5164 医療機関・77.2%）、「カードリーダーの接続不良、認証エラー」（3215 医療機関・48.1%）、「有効期限切れ」（3016 医療機関・45.1%）が多い。

「有効期限切れ」は前々回調査と比較して割合が倍増している。2025 年度に電子証明書の更新が必要となるマイナカードは 2768 万件にのぼる。有効期限切れのマイナカードが増える中で、医療機関のトラブルも増加しており、今後もさらなる増加が予想される。今回回答の選択肢として新設した「受付の混雑」も 2176 医療機関（32.5%）で発生している。

（参考）24 年５月以降調査の結果（24 年８月６日～９月 30 日実施）

	24 年５月以降		25 年 8 月以降	
母数（「トラブルあり」と回答した医療機関）		8929		6690
資格情報が無効	4266	47.8%	3417	51.1%
該当の被保険者番号がない	1655	18.5%	719	10.7%
名前や住所の不一致	1795	20.1%	1519	22.7%
●（くろまる）で出る	6017	67.4%	5164	77.2%
カードリーダーの接続不良・認証エラー	4726	52.9%	3215	48.1%
限度額認定に誤り等があった	493	5.5%	352	5.3%
負担割合の齟齬	977	10.9%	687	10.3%

国保	371	4.2%	—	—
社保	159	1.8%	—	—
後期高齢	641	7.2%	—	—
他人の情報が紐づけられていた	189	2.1%	142	2.1%
マイナ保険証の有効期限が切れていた	1799	20.1%	3016	45.1%
受付の混雑	—	—	2176	32.5%
患者からのクレーム	—	—	616	9.2%

【有効期限切れの事例】

東京都	医科診療所	接続不良：再起動をして解決しました。マイナ有効期限切れ：ご本人様“期限間近”郵便がきていることに気付いていなかった。
山口県	医科診療所	マイナカードや電子証明書の有効期限が切れていることに患者本人が理解できない。
三重県	医科診療所	マイナカード・電子証明書の有効期限が切れていても、気付いていないケースが多い。
栃木県	歯科診療所	有効期限についてよくわかっていない患者さんがいた。
三重県	医科診療所	有効期限が違うのは不便。わかりにくい！期限が長くても何度も役所へ行くのは高齢者には困難。

スライド 07　トラブル時の対応は、健康保険証による資格確認が７割超、資格確認書も６割超

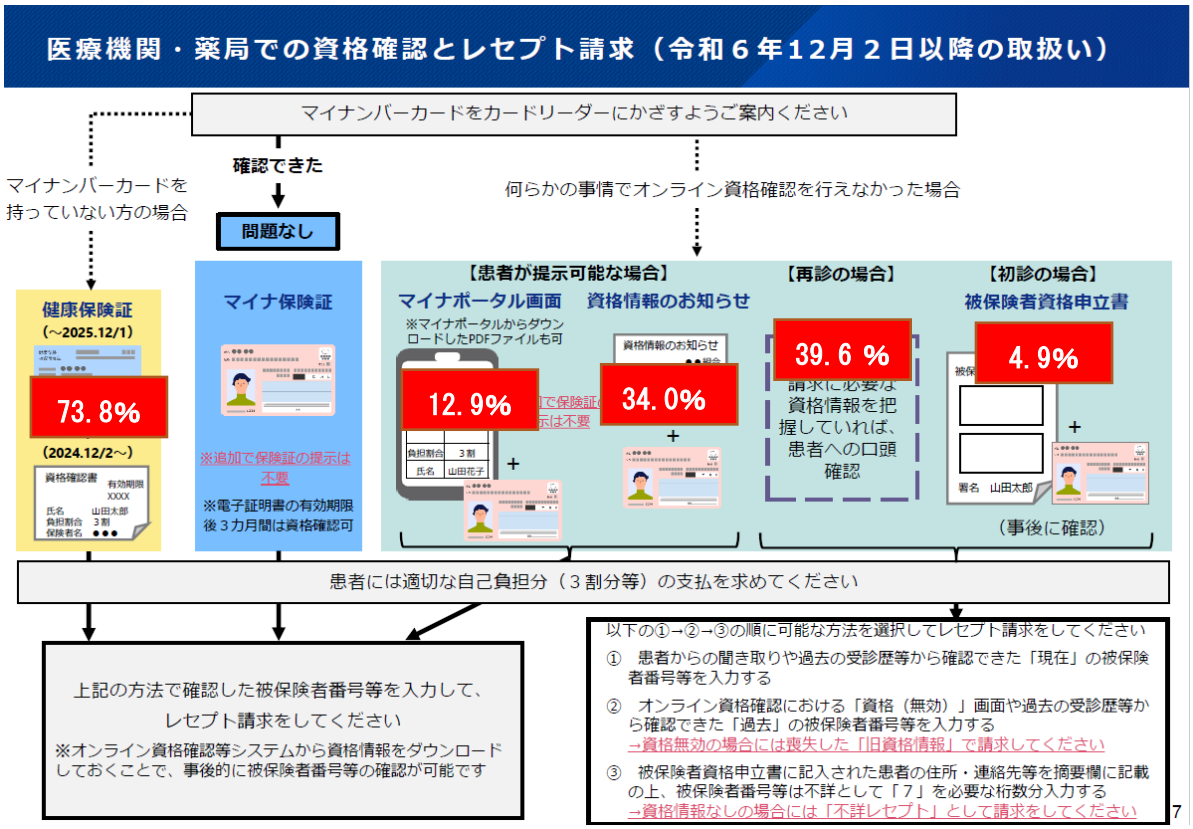
トラブル時にどのように対応したかを選択肢（複数回答）で聞いた。

健康保険証による資格確認が 73.8%（4934 医療機関）と圧倒的に多かった。資格確認書による確認も 61.5%（4115 医療機関）に上った。

続いて、「過去の来院情報をもとに確認」が 39.6%（2648 医療機関）、「資格情報のお知らせ」が 34.0%（2276 医療機関）となった。マイナポータルによる確認は 12.9%（860 医療機関）、被保険者資格申立書への記入は 4.9%（326 医療機関）と低い。

政府は、マイナ保険証で資格確認ができなかった場合には、「資格情報のお知らせ」や「マイナポータル」による確認、「被保険者資格申立書」に記入する、などを示しているが、政府の示している対応方法は、従来の健康保険証による資格確認には到底及ばない。

また、資格確認書による確認も高い割合を示している。後期高齢者は、1 年間（2026 年 7 月末まで）の暫定措置としてマイナ保険証保有の有無にかかわらず、全員が資格確認書を交付されている。これが資格確認時のトラブル対応方法として機能していると考えられる。後期高齢者以外は、原則としてマイナ保険証保有者には資格確認書が交付されず、後期高齢者についても来年８月以降暫定措置が延長されなければ、資格確認時の対応がより困難になる。



国保、後期高齢で保険証が手元からなくなり、「いったん 10 割負担」の件数が大幅に増加

また、「いったん 10 割負担いただいた」は 19.6%（1311 医療機関）で、少なくとも 3403 件以上発生していた。前々回調査の 1288 件（N＝1 万 2735 医療機関）、前回調査の 1891 件（N＝9741 医療機関）と比較して、大幅に増加している。

2026 年８月以降、国保および後期高齢者医療制度で従来の健康保険証が手元からなくなり、特に国保については一部の自治体を除いてマイナ保険証を持っている人には資格確認書も原則交付されなかったことで、患者が窓口で 10 割負担を求められるケースが増えていると考えられる。スライド 04 でも述べたように、資格確認方法を乱立させ複雑な仕組みにしてしまった上に、慣れ親しんだ健康保険証の廃止は、患者、医療機関から、資格確認のセーフティネットを奪うことになる。26 年３月末までの暫定措置も国民に周知していないことから、12 月２日以降、やむを得ずいったん 10 割負担となるケースがさらに増加することが懸念される。患者が安心して医療を受けられない事態が進行している。

スライド 08　「いったん 10 割負担」の回答者のトラブル内容

トラブル時の対応として「いったん 10 割負担」と回答した医療機関が、どのようなトラブルを経験しているかを調べた。

トラブルの内容としては、「資格情報が無効」が 71.4%（936 医療機関）、「有効期限切れ」が 59.6%（781 医療機関）と多かった。

スライド 09　「トラブルなし」回答者でも６割が「マイナ保険証で資格確認できず」

マイナ保険証による資格確認について、今年８月以降に「トラブルがなかった」と回答した医療機関も、多くが「マイナ保険証で資格確認できなかった際、どのように対応したか」との質問で、対応方法に回答していた。「保険証で確認」は 61.1%（1627 医療機関）、「資格確認書で確認」は 53.6%（1428 医療機関）に上っている。「トラブルなし」と回答した医療機関でも、「マイナ保険証

で資格確認できない」という状況を経験していることがわかる。このことから、医療機関でのトラブル発生割合は、実際には９割近いと考えられる。

スライド 10　不詳レセプトで請求し「返戻」の事例は 828 件

トラブルへの対応の最終手段として厚労省は「被保険者資格申立書」により資格情報「不詳」のまま請求できる対応を示している。これによりマイナカードによる資格確認が出来なくても「自己負担 10 割でなく、これまで通りの自己負担額です」とリーフ等で示し、医療機関に向けた当初の説明では、請求する保険者や被保険者番号が不明の場合でも、保険者の責任で資格を確認し、返戻されない仕組みとするとされていた。しかし、出された通知をみると返戻がありうる運用とされ、実際に保険医協会に返戻される事例の相談が寄せられたことから、今回、設問を設けた。

調査では、マイナ保険証により資格情報が確認できず、不詳レセプトで請求し、「返戻」されたケースは 4.6%（442 医療機関）で、828 件発生していた。

10 月 16 日に開催された社会保障審議会・医療保険部会に厚労省が示した資料では、大まかな不詳レセプトの件数と返戻数が示された。

	R5.9～R6.12（16か月）	R.7.1～R7.8（8か月）
不詳レセプトの件数	約36件/月	約651件/月
不詳レセプトを一旦返戻した件数	約20件/月（56%）	約359件/月（55%）

参考資料では「不詳レセプトの記載等における注意点」が示され、「マイナ保険証を持参していなかった場合も含め、本来不詳レセプトとして請求いただくケースではないものも見受けられる。今後、不詳レセプトの請求に関する留意点を周知し、返戻の減少を含めた請求の適正化を図っていく」として「請求時に注意いただきたいポイント」を一覧表で示した。

しかしそもそも「被保険者資格申立書」による不詳レセプトの取り扱いが分かりにくく、手間がかかる上に周知も不足している。にもかかわらず、返戻が起きているケース等について、医療機関側の対応の不備かのように説明し、留意点を示すのみで結局医療機関に対応を押し付けている。

返戻の理由としては、「記載事項の不備」「保険者の相違」「該当者なし」などが寄せられている。

スライド 11　スマホ対応カードリーダーを導入している医療機関は４分の１程度
マイナトラブルも未解決なのにスマホマイナ！？　現場からは「これ以上は無理」の声

スマホ対応カードリーダーの導入について聞いた。「導入済み」が 27.6%（2646 医療機関）、「導入予定」が 15.9%（1526 医療機関）、「検討中」が 38.4%（3682 医療機関）、「導入しない」が 16.6%（1594 医療機関）となった。４分の１程度の医療機関しか導入がされていない。また、「検討中」と「導入しない」が合わせて半数以上に上っているため、今後導入医療機関が順調に増えていくとも限らない。

９月 19 日からスマホのマイナ保険証利用ができると広報されているが、実際に使える医療機関はまだ限られており、患者さんがスマホのみを持参しても資格確認できないケースが多い。スマホマイナ保険証によるトラブルの事例では、実際に未導入医療機関にスマホのみを持参して受診しているケースが寄せられている。また、導入しない主な理由として、①利用者がいない、②経費増、費用対効果の問題、③システム上の問題や機器の置き場所の問題、④受付の業務負担増などが挙げられている。

医療現場はマイナ保険証だけでもすでにトラブルが頻発して対応に負担を感じている。その状況すら改善されないまま拙速にスマホのマイナ保険証の導入が進められ、対応が押し付けられており、

1717

「これ以上は無理」の声があがっている。

【導入しない主な理由】

兵庫県	医科診療所	カードリーダーでも混雑しているのにこれ以上は無理です。
佐賀県	医科診療所	コストがかかる。患者が利用しない。
東京都	医科診療所	これ以上の手間は、時間的にも金銭的にもしたくない。
東京都	歯科診療所	システムの改修に手間がかかる。
広島県	医科診療所	スマホを持っている人が少ない（高齢者が多い為）。
東京都	医科診療所	トラブルが増えそう。受付の負担が増えそう。
福岡県	医科診療所	ベンダー対応が現在のところ不可とのこと。
山口県	医科診療所	一時的には補助金が出るようたがこれからも費用がずっとかかる。
愛知県	病院	小児がメインなので 15 歳未満が使用できないため。
愛知県	医科診療所	小児科のため、スマホ 1 台につき 1 人の登録しかできず、保護者のスマホで複数の子どもの登録ができないため。
三重県	医科診療所	設置場所が確保できない。
東京都	医科診療所	電子カルテが未対応のため。
神奈川県	歯科診療所	販売がアマゾンビジネスのみなの不便。

「問７．トラブルの内容で特筆すべき事例」、「問 13．マイナ保険証に関してご意見や困っていることなどお聞かせください」より事例紹介

１．データ更新の遅れ

転職、転居、結婚等に伴う保険資格の変更情報が、データへ即時反映されない深刻なタイムラグが解消されていない。オンライン資格確認で「有効」と表示されたにもかかわらず、後日「資格無効」としてレセプトが返戻される事例も多く寄せられており、医療機関に事務負担、未収金の懸念なども生じている。

「正確な資格情報のリアルタイム確認」を前提に券面の廃止を強行したが、前提が完全に崩れる致命的な問題である。券面情報の更新のほうが正確かつ早いケースも報告されている。

タイムラグの解消について、厚労省は対応済としているが、マイナ保険証の本格導入後から現在まで状況はまったく改善されていない。

東京都	医科診療所	マイナカードで受付した際「資格情報が無効」と表示され、患者さまに確認すると、保険の切替中であった。新患でマイナカードで受付後、問診票と住所が違っており、マイナ情報は転出前住所であった。氏名が漢字表記されない患者さまがいる。突如ネットワークエラーになり、再起動しなければならない。新生児～3 ヵ月の患者さまで保険情報が反映されていなかった。
愛知県	医科診療所	県外から転居された国保の方が、市役所が登録しておらず無効だった。
熊本県	医科診療所	無効と出て本人は保険料を支払っており有効だと言われ、役場に確認したところマイナカードを紛失され再発行されていたが、再発行されたマイナカードでなく紛失したとされるマイナカードを持参される事案あり。
熊本県	医科診療所	マイナのみ持参で初診の患者。当日は、保険資格有効だったのに後日、社保/国保から、無効の連絡があった。
神奈川県	医科診療所	資格情報の更新が迅速ではない為、無効となった場合、受付に時間がかかり、混雑してしまう。
新潟県	医科診療所	他院では使えているのに当院では「資格無効」。
広島県	病院	受付時は有効だった資格情報が、後日実際は無効だったことが患者様の申告等でわかるという事例が何件かありました。
岐阜県	医科診療所	オンラインなのに資格情報が無効ではオンラインの意味がない

宮城県	医科診療所	初診時から保険無効だったのに、マイナ保険証で有効となり後日返戻された。
愛媛県	医科診療所	社保の組合の手続きミスによる無効。
東京都	医科診療所	マイナ保険証では無効だが、有効な資格確認書があり、それで対応（区にも確認済）。保険証切り替えで申請済なのに失効と表示される
栃木県	歯科診療所	資格情報が何カ月も更新されず無効のままである事が多い。
兵庫県	医科診療所	後期高齢者になって１ケ月以上経過していてもマイナ側の更新が出来ていない。
群馬県	医科診療所	資格情報が有効だったのに、後日返戻で無効だったと返ってきた。
岐阜県	病院	資格はオンライン上有効だが、保険変更している場合、新しい保険の手続き中と申し出があっても、実際は無保険となっている事があるため、有効な資格がないものとして取り扱いして良いか迷う。未収金となる事がないようにしたい。
長野県	医科診療所	①引っ越しの時市役所で誤って情報を消されてしまった。新しく手続きしても「選択した保険は資格喪失しています。保存して終了日を更新してください。」と表示され、情報が読み込めなかった。②診療時とレセプト送信時の割合が違った。マイナで取り込んだのになんでそのような事が起こるのか？

２．情報表示の問題

患者氏名の一部が「●（くろまる）」で表示され、特に初診患者の受付に支障をきたしている。また、氏名のフリガナにおける小文字（「ゃ」「ゅ」「ょ」など）が大文字で表示される住所表記のゆらぎ（全角、半角、×丁目○番地 or×－○など）など、カルテ情報との不一致による手間や手作業での修正が常時発生している。

「●（くろまる）」については、レセプト請求はそのままできるとされているが、領収書や処方箋、診断書などを●のまま出すことはできず、現場では患者さんに確認し手作業で修正するなど事務手間が生じている。「●問題」はシステム仕様上の致命的な欠陥と言える。

東京都	医科診療所	今後マイナ保険証のみに移行するのであれば、正しい名前の表記がされず、●（くろまる）は非常に困る、現状も個別に確認をしなければならず、混雑につながっている。
熊本県	医科診療所	4 文字のお名前で 3 文字●（くろまる）の方がいて困りました。

熊本県	医科診療所	初診で名前が●（くろまる）で出ると、さらに本人確認が必要になり時間がかかった。
愛知県	医科診療所	●（くろまる）や小文字が上手く反映されていないのがとても困ります。もう少しシステムの正確性をしっかり行ってほしい。
熊本県	歯科診療所	特別難しい漢字ではないのに●（くろまる）で表示されるのでイライラする。
山梨県	医科診療所	●くろまるは患者様にとっても嫌かと。再度本人確認して二度手間です。
神奈川県	医科診療所	●（くろまる）や小さい文字、住所など、正確な情報にしてほしい。
広島県	医科診療所	●（くろまる）が名前だと結局本人に情報を用紙に記入してもらわないといけない。
岐阜県	医科診療所	●（くろまる）が出る場合、初診患者だと本人が問診票に書く漢字でしか情報入力が出来なくて困ります。
三重県	歯科診療所	●（くろまる）は今後解消されるのでしょうか？意外に多いので困ります。
岩手県	医科診療所	氏名の●（くろまる）が頻繁にでるので業務に支障がでている。

3. 機器の不具合が患者や受付業務に負荷

カードリーダーの頻繁な接続不良、ネットワークエラー、フリーズなど多発し、その都度受付業務が滞るなどの事例が多数寄せられている。

また、顔認証の精度が低く、特に高齢者の顔のしわや子どもの成長による顔貌の変化を原因とするエラーが頻発する。結果的に暗証番号入力や目視確認モードへの切り替えが必要となるが、これがさらなる受付の遅延と負担を強いている。保護者が子どものマイナ保険証の暗証番号を覚えていないケースも多い。

カードリーダーや通信回線の不具合はトラブルの割合としても約 5 割と高く、いったん不具合が生じるとマイナ保険証で受診しているすべての患者に影響するため、現場の負担につながっている。

愛知県	医科診療所	顔認証が出来ない。暗証番号を忘れている。電話回線、ネット回線の故障、地域の停電後に 2 時間位復旧に時間がかかりその間資格確認がマイナ保険証で出来ない
愛知県	病院	コンピュータの故障でマイナ保険証が使用出来ない期間が半月程ありました。

東京都	医科診療所	カードリーダーが故障し、1 日使用できず、翌日代替機が届いた。1 日大変でした。
愛知県	医科診療所	（資格確認の）機器本体が故障してしまったが NTT 中国へ電話してもつながるまで 2～3 日かかり本体修理、部品交換が終わるまで半月かかりその間患者さんがマイナ保険証を使えなかった。
東京都	医科診療所	パソコンの USB 端子が突然故障し、修理に 1 週間以上かかった、その結果、その月のマイナ利用率が大きく低下しました。
神奈川県	医科診療所	停電後 PC のロデックボードが故障し修理まで 2 週間を要し、その間資格確認ができなかった。
京都府	歯科診療所	カードリーダーと接続しているパソコン（NTT 推奨）が 1 年で 3 回も故障した。
山口県	医科診療所	機械の故障、VPN につながらなくなった。
愛知県	医科診療所	機器の故障で 1 台使用不可（導入後約半年）の状態が続く。部品が入らず修理ができない。
福岡県	医科診療所	天候不良後にカードリーダーの部品の故障（復旧に 2～3 週間かかった。）
東京都	医科診療所	近隣工事のためカードリーダー認証エラーとなった。近くで電気等工事している所は知っておいた方が良いと思いました。NTT の認証が必要なトラブルだったので。
熊本県	医科診療所	ネットワークエラーで再起動する事が多々あり診療の妨げになる。
熊本県	歯科診療所	月はじめ、接続エラーが多発。
静岡県	医科診療所	カードリーダーの接続不良・認証エラーがかなり多い…。
岩手県	医科診療所	朝一の混雑時にサーバーエラーが出てより混雑が悪化した。
東京都	医科診療所	カードリーダーの不具合により、受付業務が止まってしまう

４．患者対応の負担～機器操作のサポート

高齢者や機器操作に不慣れな患者に対し、スタッフが付きっきりで操作補助を行う必要があり受付業務の負担が増しているとの事例が多数寄せられている。カードリーダーが 1 台しかない医療機関において、操作に時間がかかる患者がいると受付の混雑が発生する。また、受付の遅延が診療スケジュール全体に波及し、予約時間通りの診察を困難にしているとの声も出されている。患者側からの声として、医療機関ごとに導入されている端末機種が異なり、操作方法に一貫性がないため、混乱を助長しているとの事例も多数寄せられている。操作の煩雑さを理由に「面倒だ」「毎回やらなければいけないのか」と言われ、患者からのクレー

ムにもなっている。

東京都	医科診療所	患者自身での操作ができず受付に時間がかかる。
東京都	医科診療所	医療機関によって設置してあるカードリーダーの機種が違うので操作が分かりにくいと言われる。お年寄りは毎回スタッフによる説明が必要。
愛知県	歯科診療所	不具合が起きると事務（受付）が滞って予約通りに診療が進みにくくなるので 12 月以降が心配です。
愛知県	医科診療所	毎回操作をするのが面倒だと言われました。
熊本県	医科診療所	病院によって導入している機器が違うので、ご高齢の方が操作に戸惑われていることが多い。
愛知県	歯科診療所	腕の不自由な方々は画面操作が行えない（障害・年配の方々）。
山梨県	医科診療所	特に高齢の方は、操作に戸惑い、時間がかかってしまう。また、スタッフが付きっきりになってしまう。
奈良県	医科診療所	高齢者はカードリーダーの操作を覚えられず、受付スタッフがつきっきりで介助している。
広島県	医科診療所	マイナ保険の読みとり機が医療機関によって異なり、操作方法が違うので困るというクレームあり。
静岡県	歯科診療所	高齢者で前回来院の際は自分でマイナ保険証の操作ができたが数ヵ月ぶりに来院したときはできなくなっていた。
東京都	医科診療所	スムーズに操作出来ない方がいると、受付が混雑してしまう。スペースに限りがあるため、他の患者様から苦言を言われる事も。
福岡県	医科診療所	患者がマイナンバー操作中にカードを出してしまう。そこから画面が固まり動かずエラーになる。後続の方たちに迷惑がかかる
東京都	歯科診療所	外国の患者様が多いので、一々操作を通訳しなければいけない。なぜ外国語の表記がない?
福岡県	医科診療所	高齢の方は一人で機械操作できないことが多く、一人一人対応しないといけない。
和歌山県	病院	操作の手順を聞いてくる患者様が多く、時間がとられる（対応に）。
愛知県	医科診療所	前期高齢、後期高齢の方はマイナ保険証を廃止してほしい（操作が困難なため）。
群馬県	医科診療所	まず、保険証だったら手渡しですぐ受付できるのにマイナ保険証はいちいち操作の説明をしないとできない人も多く非常に時間がかかる。受付の混雑に繋がる。

栃木県	医科診療所	カードリーダーの操作案内のために、受付業務担当が１名多く必要になった。
静岡県	歯科診療所	杖をついた患者さんは、片手でカードリーダーの操作ができなかった。

５．患者対応の負担～資格確認の複雑さなど制度の不備に対する患者からの質問、不満の矢面に

マイナ保険証、資格確認書、資格情報のお知らせなど、資格確認方法の複雑化によって、確認作業が煩雑化している。この間、従来の健康保険証の有効期限切れを前に暫定措置が相次いで出された。法令上対応ができないはずの「資格情報のお知らせ」のみでの受診も可とされるなど、政府の対応は当初の説明から次々変わっている。医療現場および患者に正確な情報がいきわたらず、混乱を招いている。

暗証番号忘れや電子証明書の有効期限切れに関する問い合わせも多く、その対応に時間が割かれている。医療機関はこうした制度上の不備や行政の情報周知の不備に関する患者からの質問や不満の矢面に立たされ、本来行政が担うべき説明責任まで負わされている。

佐賀県	医科診療所	高齢者は慣れず、面倒と言われる。期限切れの更新になかなか行ってもらえない。
広島県	医科診療所	資格情報のお知らせと資格確認書の違いを理解されていない。資格情報のお知らせに本人 or 家族の表記がないため登録が困る。
佐賀県		PC の OS が破損して、カードリーダーが全く使えなくなった。みなさん「資格情報のお知らせ」を知らなくて対応に困った。
熊本県	医科診療所	ご高齢の方は、特にマイナ保険証での資格確認が難しい方が多い。マイナカード（個人情報）の重要性を理解されていない方も多く、簡単に他人に預けたりする。
東京都	医科診療所	電子証明書の有効期限切れで確認できず。役所に行って頂いたら、問題ないと言われたそうです。でも見れず。
三重県	医科診療所	マイナカード・電子証明書の有効期限が切れていても、気付いていないケースが多い。
兵庫県	医科診療所	暗証番号分からない方や、ロックされているが役所に行ってない方が増えてきている。
東京都	小児科	小児科（マイナンバーカードの顔写真があっても無くても）は暗証番号が分からないという事が多いので対応に困る、子どもの顔は赤ちゃんの頃から変わるので。預り金にする訳にもいかず困る。

山梨県	医科診療所	ほとんどの方が暗証番号を忘れている。

６．医療現場からの意見～保険証の復活を！

従来の保険証の新規発行停止から１年が経過するが、多岐にわたるトラブルが発生する状況はまったく改善していない。こうした状況のもとで、現場から最も強く寄せられているのは、従来の保険証を恒久的な選択肢として復活させるべきという要求である。

マイナ保険証の強引な推進によって、保険証一枚でみんなが安心して受診できていたしくみが損なわれてしまっている。政府が重ねた弥縫策や利用率の低迷は、それ自体が被保険者の情報が記載された券面の必要性を示している。今の混乱は保険証があればすべて解決する。患者さん、医療現場を最優先に考えるならば、保険証を復活すること、当面シンプルに全員に資格確認書を自動で交付することが必要であり、引き続き政府に対し求めていく。

福岡県	歯科診療所	「資格情報のお知らせ」を発行するなら、今まで通り保険証を発行するが、マイナ保険証との２枚持ちがいいです。
愛知県	歯科診療所	保険証で十分だったのに次々システム導入しないといけなくて受付のスペースもとられるし費用もかかるしスタッフも周知するのに時間がかかる。保険証に戻してほしい。手元に残る情報がないと不安。こんなにトラブルあるのに中止にならない。利権でしかない。
静岡県	歯科診療所	トラブルが多く、その度対応しなくてはいけない時間と労力が多すぎる。マイナ保険証の知識が浸透していないため、いろいろ説明させられる。現場に丸投げという印象しかない。
広島県	医科診療所	マイナ保険証一本になった時のことを考えるとゾッとする。従来の保険証も使えないと非常に困る。
奈良県	医科診療所	カードリーダー受付の際スタッフの介助のため、受付業務に非常に支障をきたしている、以前の保険証の方がよっぽどスムーズに業務が行えていた。支出、手間ひまが増えただけで、デメリットばかりである。悪策極まりなし。

問 12. スマホマイナ保険証による受診での具体的なトラブル

1	福岡県	歯科診療所	（自分の）スマホ操作に慣れていないので時間がかかる。
2	福岡県	歯科診療所	19 日以前に患者がスマホのみで受診した（導入日以前に）。
3	愛知県	歯科診療所	iPhone と android で認証方法が異なり、また手順が複雑で利用をあきらめる人が多い。
4	兵庫県	医科診療所	カードリーダーとスマホの画面の合わせ方が分からず、なかなか認承されない方がよくいらっしゃった。
5	福岡県	医科診療所	カードリーダーにスマホをかざしても読み込まない。
6	静岡県	医科診療所	カードリーダーのせいか、スマホのせいかは不明だが読み取りできず結局マイナンバーカードで対応した。
7	東京都	医科診療所	カードリーダーの納品が遅れ、導入できていない。
8	山口県	歯科診療所	スマホカードリーダー設置を業者に頼んだら 50000 円もした。はじめから計画をたててやってほしい！！
9	東京都	医科診療所	スマホしか持参しないで、初診時受診され、対応カードリーダーもないので、スマホのマイナの登録をしてもらいながら、受診してもらったが、2 人に対応の時間がかかるので、大変でした。
10	岐阜県	医科診療所	スマホでの読みとり機器を導入しておらず、資格確認ができなかった事例があった。
11	愛知県	医科診療所	スマホに表示される内容を確認して入力する際、携帯をお預りする事になるのがどうしたら良いか（初診）
12	神奈川県	医科診療所	スマホの操作が理解できておらず、その操作方法を教えるなど受付混雑の要因。
13	東京都	医科診療所	スマホマイナの認知度が低く、「スマートフォンを利用」を押してカードを差し込む方が多かった。
14	東京都	医科診療所	スマホマイナを入れるための手続が面倒、説明してほしいと言われたり一緒に登録してほしいと言われるととても困る。（特に高齢者が多いので。）
15	愛知県	医科診療所	スマホ対応カードリーダーを接続してかう、顔認証機の接続不良が頻発するようになった。
16	熊本県	医科診療所	スマホ対応は義務ではないのでまだ対応していないことを説明したところ怪訝な顔をされた。

17	東京都	医科診療所	トラブルではないが窓口でスマホマイナ保険証使えますか？と質問があった。使える病院はサイトに載っているとお伝えしたがそのことをご在知ない様子だった。周知してほしいと思う。
18	東京都	医科診療所	ネットがつながりにくいので、スマホでアプリ立ち上がらない人がいると思う。
19	岩手県	歯科診療所	マイナカードを持ち歩いていない方がいて困った
20	新潟県	医科診療所	マイナポータル画面がスマホマイナ保険証だと思っている方がいる。
21	神奈川県	医科診療所	まだ使う患者さんがいません。
22	山梨県	医科診療所	まだ利用者さんがいない。
23	兵庫県	医科診療所	暗証番号が分からない方が多い。
24	東京都	医科診療所	院内にスマホマイナの操作方法を掲示していても、不慣れなため受付が混雑した。
25	東京都	医科診療所	患者さんがスマホ側の操作を理解していない。
26	東京都	医科診療所	患者さんの勘違いで、スマホに入っていると言われるもマイナポータルはあるものの、カードにはなっていない？結局、マイナカードを持参してもらったが、半分おこっていた。
27	宮崎県	医科診療所	患者様がスマホマイナ保険証の表示方法をよくわかってない。
28	山梨県	歯科診療所	市役所でスマホマイナンバーに登録していればカード不要を案内されたのにリーダーがないから使えないとはどういうことが、と怒られた（複数人事例あり）。
29	神奈川県	医科診療所	読み込みがやりにくいので、結局、カードでやりました。

2727
●保険医協会　住所●　TEL●

2025年 8月以降 のマイナ保険証利用状況に関わる実態調査

返信先ＦＡＸ　０５０-３１４８-５８８５　締め切り●月●日

会員各位

●保険医協会では、医療機関における2025年8月以降のマイナ保険証利用状況に関わる実態調査を実施いたします。下記アンケートの□にチェック、または、囲み内にご記入の上、FAXにてご返信ください。ご協力をよろしくお願いいたします。**＊スタッフの方のご記入でも結構です。**

問１．開業地（　　都・道・府・県）

問２．医療機関分類　□病院　□医科診療所　□歯科診療所

問３．回答時点の貴院で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　□10～20％未満　□20～30％未満　□30～40％未満　□40％以上

□行っていない　□わからない

問４．来年３月末までの暫定措置として認められた「期限切れ保険証」や「資格情報のお知らせ」のみで受診したケースはありましたか。

□あった　□なかった　□わからない

問５．マイナ保険証による資格確認について、今年８月以降にトラブルはありましたか。

□あった　□なかった

問６．「あった」と回答された方は具体的な内容をお答えください（複数回答可）。

□資格情報が無効　□該当の被保険者番号がない　□氏名や住所の不一致

□●（くろまる）がでる　□カードリーダーの接続不良・認証エラー

□限度額認定に誤りがあった　□負担割合の齟齬　□他人の情報の紐づけ

□マイナカード・電子証明書の有効期限が切れていた　□受付の混雑

□患者からのクレーム（内容　　）

問７．問６の内容で特筆すべき事例がありましたらご記入ください。

〔　　〕

問８．マイナ保険証で資格確認できなかった際、どのように対応しましたか（複数回答可）。

□健康保険証で確認した　□資格確認書で確認した　□「資格情報のお知らせ」で確認した

□マイナポータル画面で確認した　□過去の来院情報をもとに確認した

□被保険者資格申立書に記入してもらった

□資格確認できずいったん10 割負担いただいた（件数：　　件）

□その他（　　）

問９．資格情報が確認できず不詳レセプトで請求をしたが「返戻」された事例はありましたか。

□あった（　　件）　□なかった

問10.「あった」と回答した方にお聞きします。「返戻」の理由をお答えください。

（　　）

問11.　９月19日から「スマホマイナ保険証」がスタートしました。スマホ対応カードリーダーの導入についてお聞きします。（※導入は義務ではありません。）

□導入済み　□導入予定　□検討中　□導入しない（理由　　）

問12.　スマホマイナ保険証による受診でトラブルがあればその内容を具体的にご記入ください。

（　　）

問13.　マイナ保険証に関してご意見や困っていることなどお聞かせください。

〔　　〕

ご協力ありがとうございました。