

2026年1月29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 (最終報告)

01

調査概要

01

調査期間・方法

- 2025年10月14日～12月1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

※25年8月以降のトラブル状況について聞く調査用紙を、上記期間に送付し集計した。

02

送付数・回答数・回答率

- 送付数 49,288 医療機関
- 有効回答数 10,519 医療機関
- 回答率 21.3%

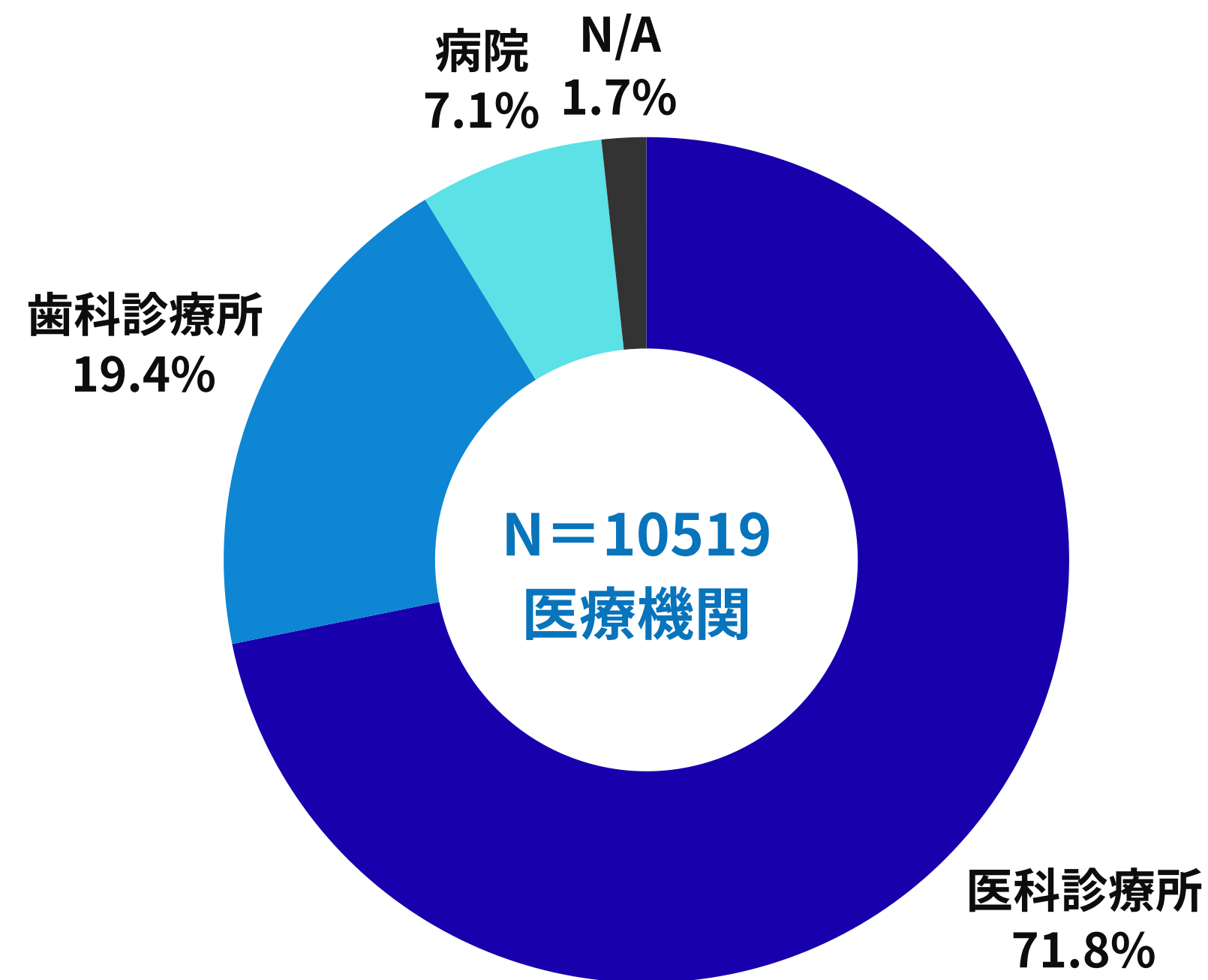
03

33都府県（35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、高知、福岡、佐賀、熊本、宮崎、鹿児島、沖縄

医療機関の区分

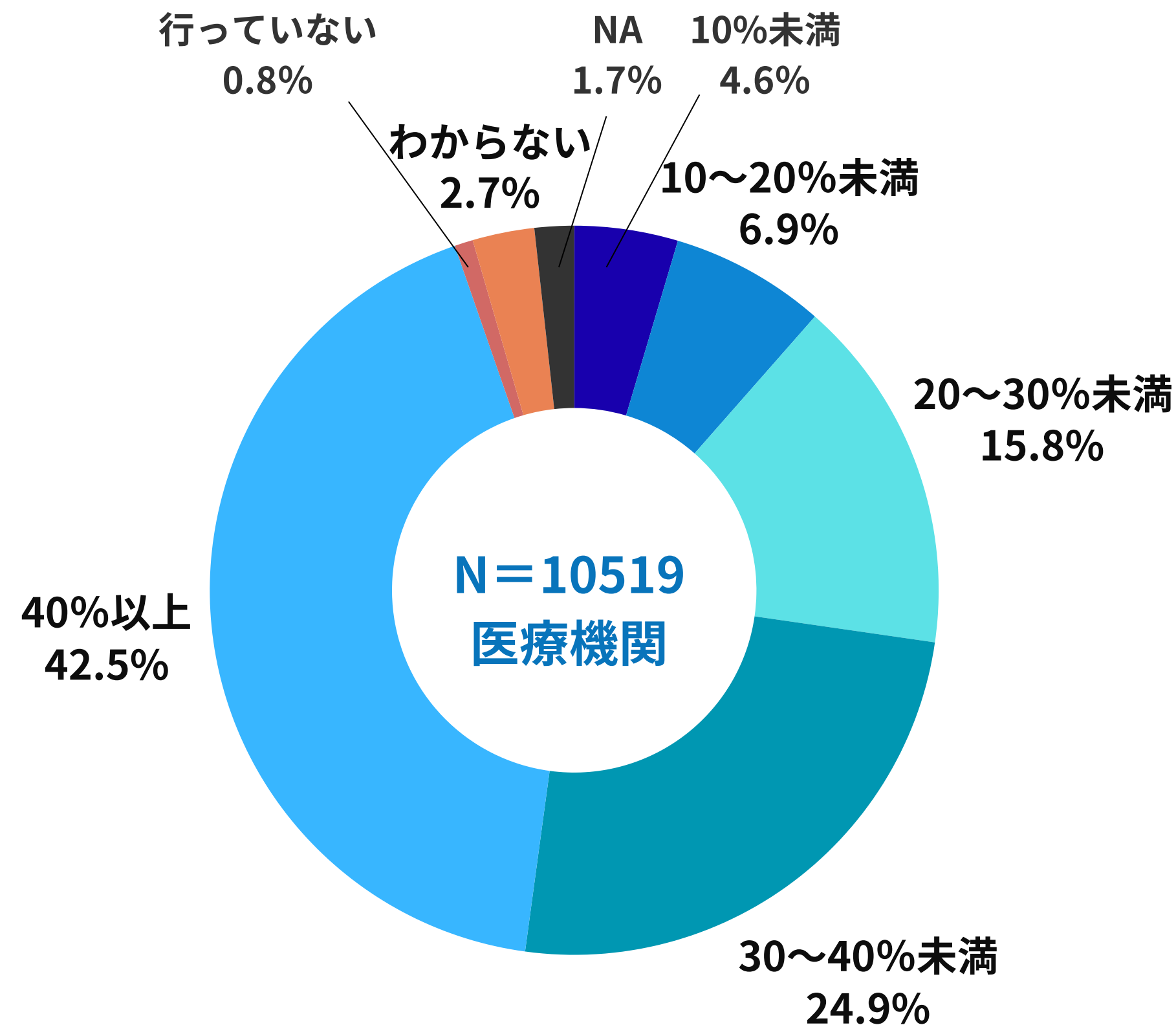
医科診療所	7554 (71.8%)
歯科診療所	2043 (19.4%)
病院	743 (7.1%)
N/A	179 (1.7%)



03

マイナ保険証利用率 約半数が40%未満

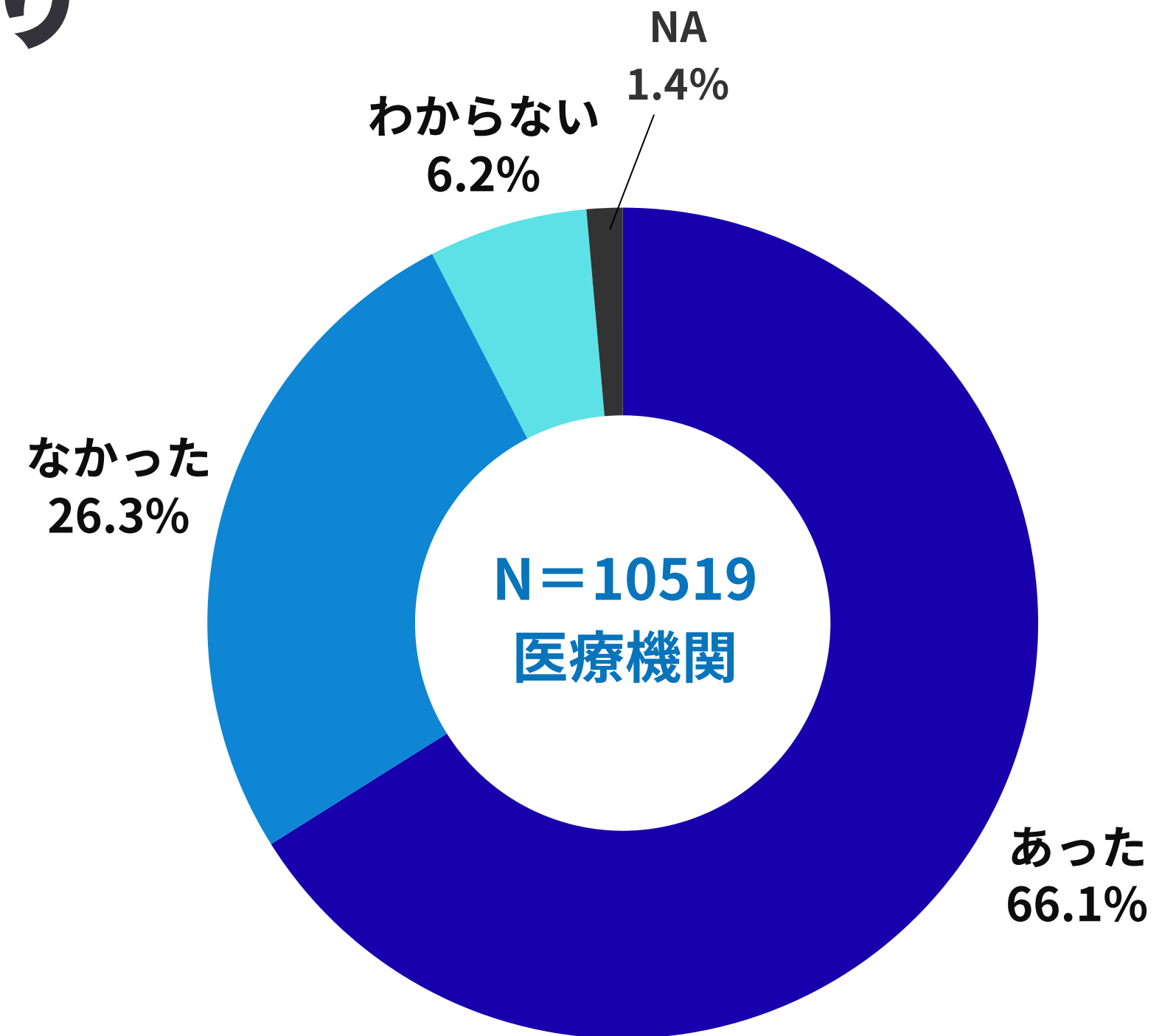
10%未満	483 (4.6%)
10～20%未満	725 (6.9%)
20～30%未満	1662 (15.8%)
30～40%未満	2616 (24.9%)
40%以上	4474 (42.5%)
行っていない	86 (0.8%)
わからない	289 (2.7%)
N/A	184 (1.7%)



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	6950 (66.1%)
なかった	2771 (26.3%)
わからない	651 (6.2%)
N/A	147 (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	7346 (69.8%)
なかった	2924 (27.8%)
N/A	249 (2.4%)

なかった
27.8%

N/A
2.4%

N=10519
医療機関

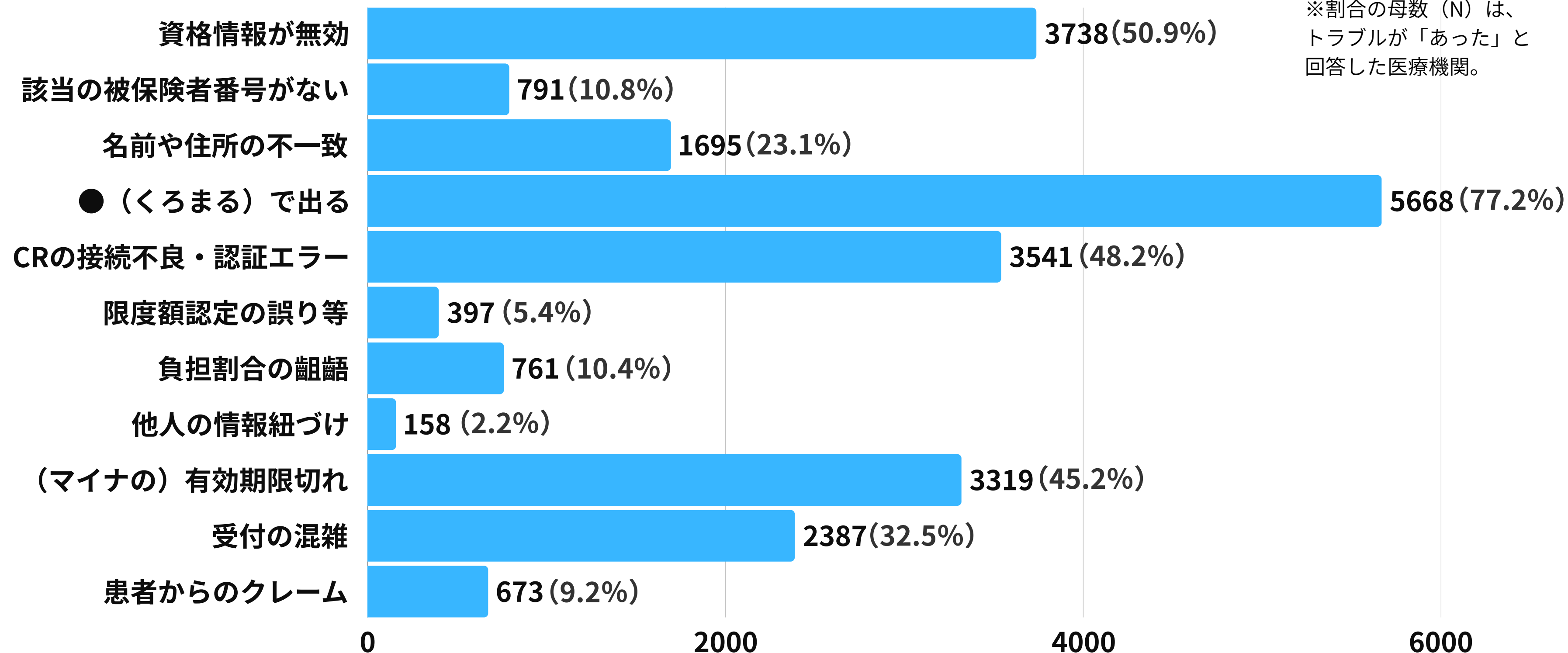
あった
69.8%

06

トラブルの内容（複数回答） 「有効期限切れ」さらに増加

N=7346医療機関

※割合の母数（N）は、
トラブルが「あった」と
回答した医療機関。



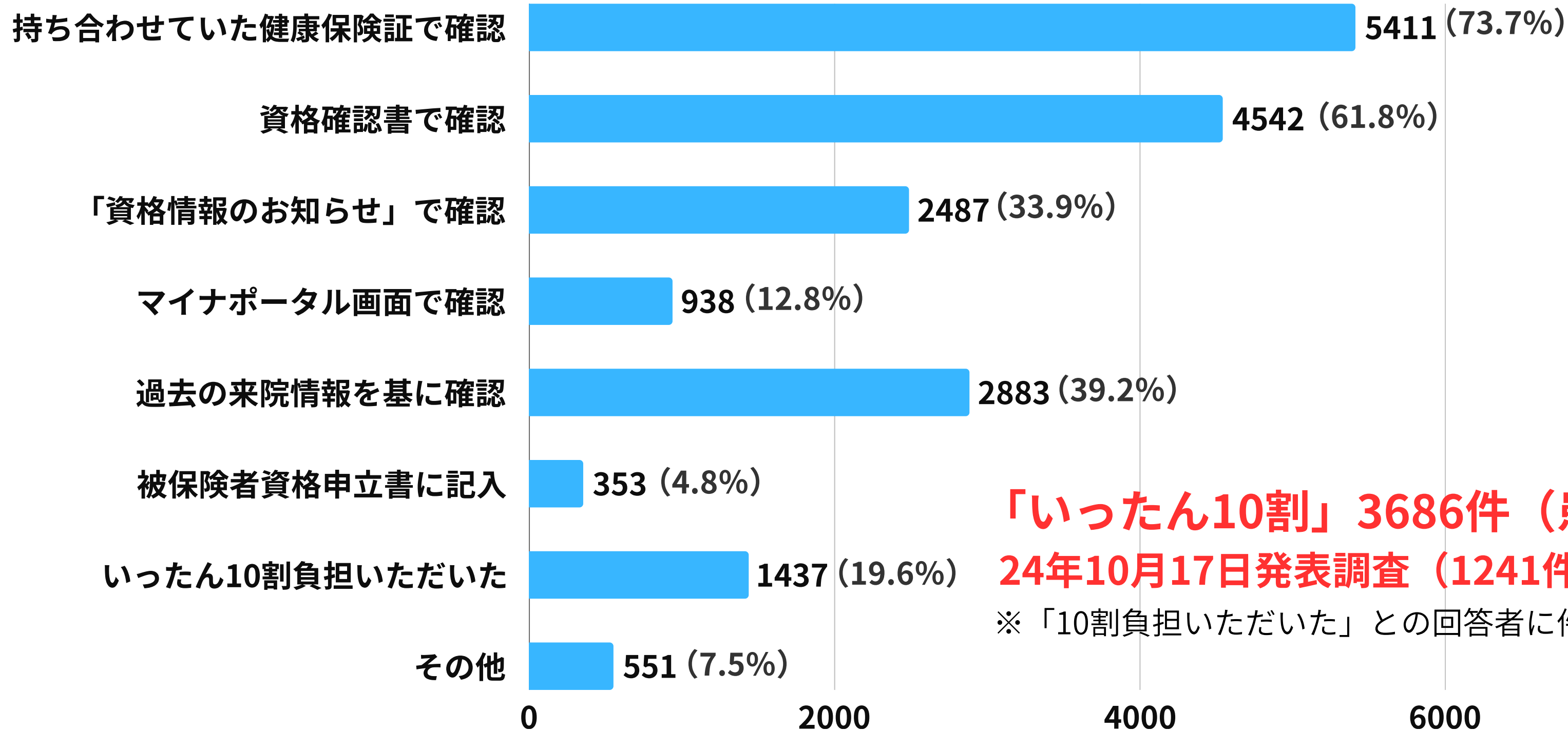
07

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=7346医療機関

※割合の母数（N）は、
トラブルが「あった」と
回答した医療機関



「いったん10割」3686件（患者数）以上
24年10月17日発表調査（1241件）より大幅増

※「10割負担いただいた」との回答者に件数を聞き積算した

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

N=2924医療機関

持ち合わせていた健康保険証で確認 1794 (61.4%)

資格確認書で確認 1555 (53.2%)

「資格情報のお知らせ」で確認 540 (18.5%)

マイナポータル画面で確認 296 (10.1%)

過去の来院情報を基に確認 580 (19.8%)

被保険者資格申立書に記入 68 (2.3%)

いったん10割負担いただいた 240 (8.2%)

その他 116 (4.0%)

**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**

※割合の母数(N)はマイナ保険証によるトラブルが「なかった」と回答した医療機関。「トラブルなし」と回答した医療機関でも、61.4%が資格確認できず、「持ち合わせていた健康保険証で確認」と回答している。このことから、トラブルを経験した医療機関の割合は、実際には9割近いと考えられる。

9

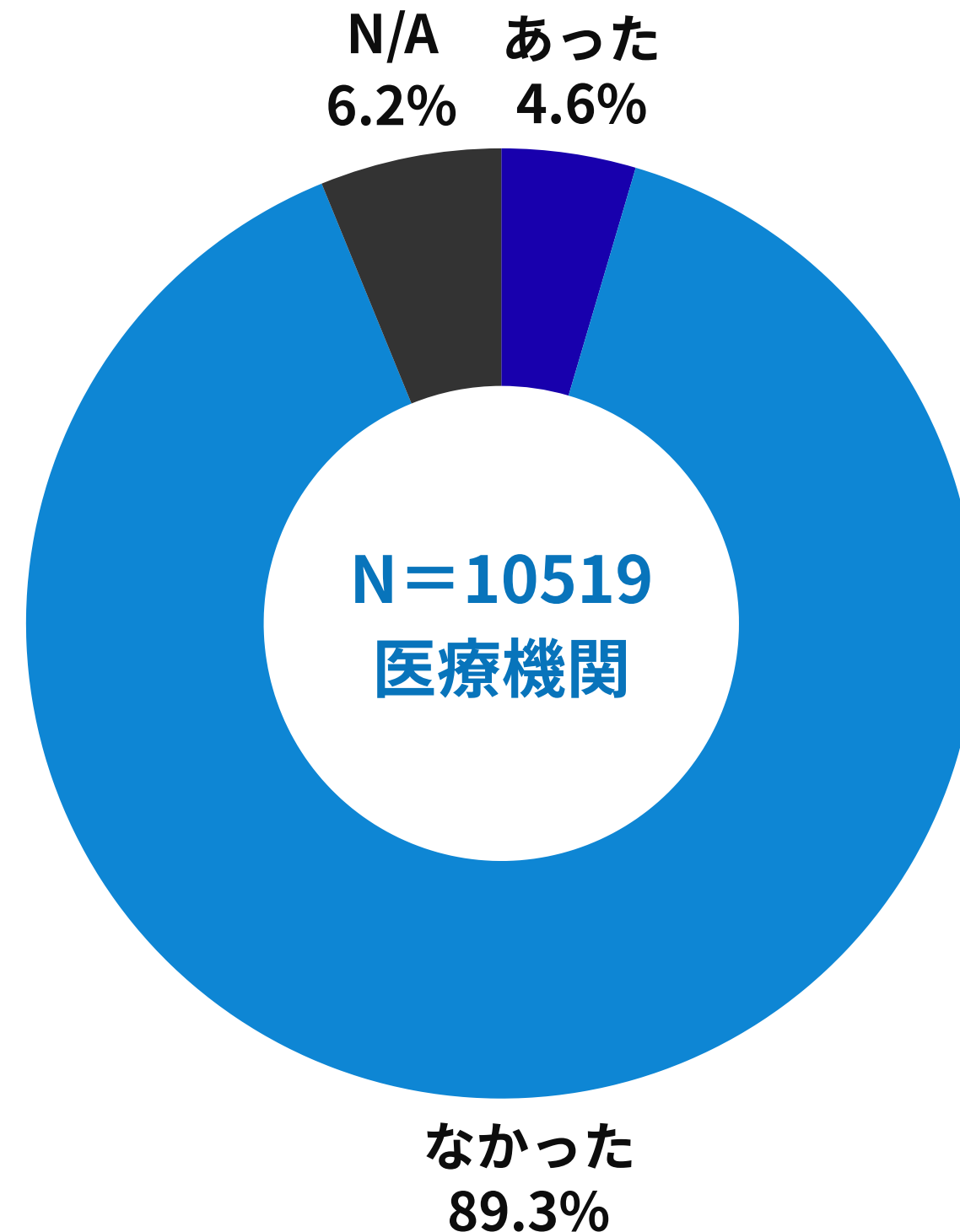
不詳レセプトで請求し「返戻」の事例

あった	480 (4.6%)
なかった	9390 (89.3%)
N/A	649 (6.2%)

※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」されたケースを聞いた。

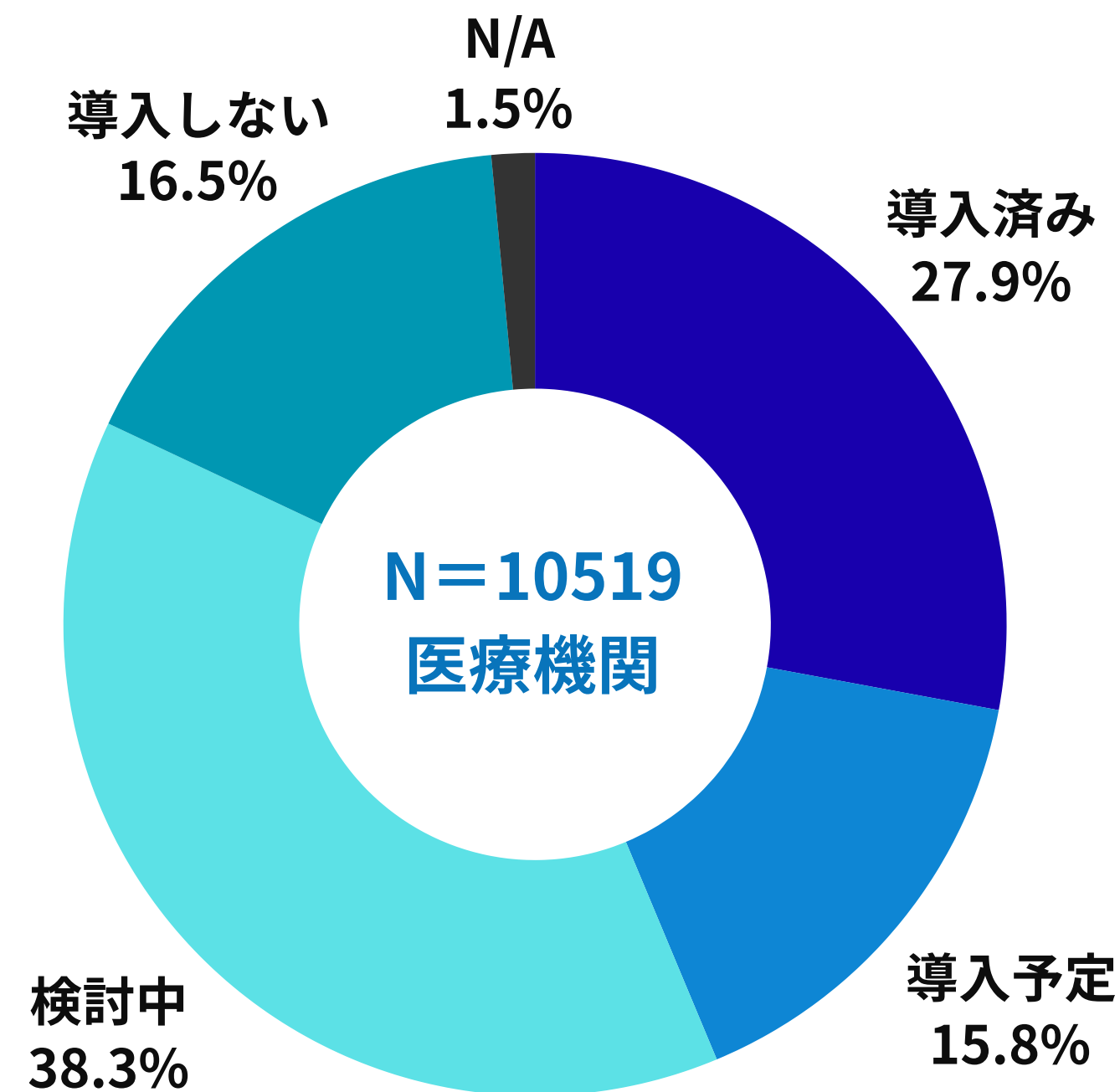
返戻の件数 883件以上発生

※返戻が「あった」との回答者に件数を聞き積算した



スマホ対応カードリーダーの導入

導入済み	2936 (27.9%)
導入予定	1661 (15.8%)
検討中	4029 (38.3%)
導入しない	1737 (16.5%)
N/A	156 (1.5%)



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 □内科診療所 □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。

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（最終集計）

2026年1月29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
- ・ 「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
- ・ 総選挙で保険証復活の審判を！

スライド 01-02 調査概要、回答医療機関の区分

全国保険医団体連合会は、10月14日から12月1日にかけて、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。33都府県(35保険医協会・医会)で実施し、10,519医療機関から回答が寄せられた(回答率21.3%)。

調査では、後期高齢者医療制度、国民健康保険で従来の保険証が有効期限を迎えた2025年8月以降のマイナ保険証の利用に関わる医療現場の状況を聞いた。

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

厚労省が公表したマイナ保険証利用率は25年10月37.14%、11月39.24%であった。

回答した医療機関の直近のマイナ保険証利用率は、10%未満が4.6%（483医療機関）、10～20%未満が6.9%（725医療機関）、20～30%未満が15.8%（1662医療機関）、30～40%未満が24.9%（2616医療機関）、40%以上が42.5%（4474医療機関）だった。25年8月以降、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、マイナ保険証を使う人が増えている。

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た。国保、後期高齢者については6月27日に、社保については11月12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なかった。

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、66.1%、6950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。

次々に暫定措置が追加され、原則と特例が入り交じり資格確認方法が非常に複雑になっている。情報の周知も不十分で、医療機関も患者側も正確に把握することが難しく、対応に苦慮している様子が伺える。

暫定措置が終了すれば4月以降いずれによる受診も不可となるが、「有効期限切れの健康保険証」や「資格情報のお知らせ」のみでの受診は引き続き生じる事が想定される。受付での対応や説明にさらなる困難が生じることが予測される。

場当たりの対応を繰り返すのではなく、健康保険証を復活することが必要である。

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%（7346 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（2024年10月17日発表）の結果とほぼ同じ割合である。医療機関でのトラブルの現状は、1年前からまったく改善していない。

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。

「資格情報が無効」（3738 医療機関・50.9%）、「●（くろまる）で出る」（5668 医療機関・77.2%）、「カードリーダーの接続不良、認証エラー」（3541 医療機関・48.2%）、「有効期限切れ」（3319 医療機関・45.2%）が多い。これは1年前の調査結果と同じ傾向で、問題が全く解決していない。

また、「有効期限切れ」は1年前の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、2026年度は2020万件にのぼる。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2387医療機関（32.5%）で発生している。また、「患者からのクレーム」は673医療機関（9.2%）の回答があった。

マイナ保険証のメリットとして、事務負担の軽減が挙げられていたが、逆に医療現場や患者さんに負担になっている実態が明らかとなっている。

（過去の調査との比較）

記者発表日	2024年1月31日発表		2024年10月17日発表		2026年1月29日発表	
	23年10月1日以降の状況		24年5月以降の状況		25年8月以降の状況	
母数（「トラブルあり」と回答した医療機関）	5,188		8,929		7,346	
資格情報が無効	2554	49%	4266	47.8%	3738	50.9%
該当の被保険者番号がない	1321	25%	1655	18.5%	791	10.8%
名前や住所の不一致	1071	21%	1795	20.1%	1695	23.1%
●（くろまる）で出る	3492	67%	6017	67.4%	5668	77.2%
カードリーダーの接続不良・認証エラー	2063	40%	4726	52.9%	3541	48.2%
限度額認定に誤り等があった	307	6%	493	5.5%	397	5.4%
負担割合の齟齬	776	15%	977	10.9%	761	10.4%
国保	246	5%	371	4.2%	—	—
社保	126	2%	159	1.8%	—	—
後期高齢	448	9%	641	7.2%	—	—
他人の情報が紐づけられていた	102	2%	189	2.1%	158	2.2%
マイナ保険証の有効期限が切れていた	—	—	1799	20.1%	3319	45.2%
受付の混雑	—	—	—	—	2387	32.5%
患者からのクレーム	—	—	—	—	673	9.2%
間違った医療情報が紐づけられていた	99	2%				

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

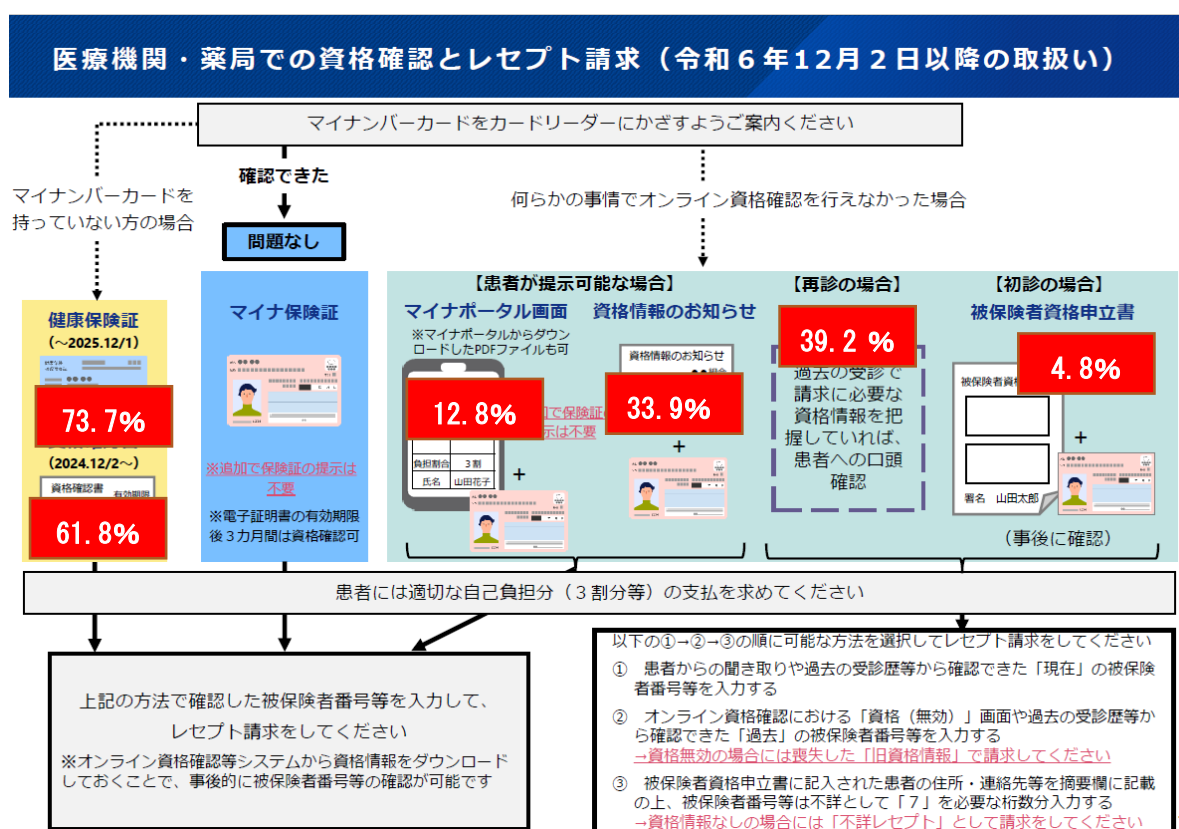
トラブル時にどのように対応したかを選択肢（複数回答）で聞いた。

健康保険証による資格確認が 73.7%（5411 医療機関）と圧倒的に多かった。資格確認書による確認も 61.8%（4542 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 39.2%（2883 医療機関）、「資格情報のお知らせ」が 33.9%（2487 医療機関）となった。マイナポータルによる確認は 12.8%（938 医療機関）、被保険者資格申立書への記入は 4.8%（353 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月以降暫定措置の見直しが提案されている。今後、資格確認時にトラブルに見舞われた際、現場の対応はより困難になる。



スライド 07 「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%（1437 医療機関）で、少なくとも 3686 件以上発生していた。2024 年 10 月 17 日に発表した調査の 1241 件（N＝8929 医療機関）と比較して、大幅に増加した。

慣れ親しんだ健康保険証が廃止され、患者、医療機関から、資格確認のセーフティネットを失い、やむを得ずいったん 10 割負担となるケースが増加している。「資格情報のお知らせ」は保険証にくらべ定着しておらず、常時携帯している人が少ない。26 年 3 月末までの暫定措置の終了も迫ってお

り、今後、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 「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 61.4%（1794 医療機関）、「資格確認書で確認」は 53.2%（1555 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 09 不詳レセプトで請求し「返戻」の事例は 883 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%（480 医療機関）で、883 件発生していた。

2025 年 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 10 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 27.9%（2936 医療機関）、「導入予定」が 15.8%（1661 医療機関）、「検討中」が 38.3%（4029 医療機関）、「導入しない」が 16.5%（1737 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。

2025 年 9 月 19 日からスマホのマイナ保険証利用ができると大々的に広報されたが、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。「患者からのクレーム」でも、スマホマイナが使えないことへの苦情の事例も寄せられた。

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、「これ以上は無理」の声があがっている。

【患者さんからのクレーム】

岐阜県	医科診療所	スマホでの受付ができないのか。
東京都	病院	スマホのマイナのみで良いと説明を受けてきていて、スマホ対応末のためクレーム案件になる。
東京都	医科診療所	スマホマイナに対応していないことでクレーム（マイナンバーカードは持ち歩いていないため）
京都府	歯科診療所	スマホマイナ保険証はできないのか？！
富山県	歯科診療所	スマホ対応できないの？

【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だ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は不便。

総選挙で「保険証復活」を争点に～政府・与党の責任を問う

2021 年 10 月 20 日から、本格運用が開始されたマイナンバーカードの健康保険証利用（マイナ保険証）だが、大きな問題となった他人の情報との誤紐づけから始まり、オンラインで正確な資格情報が確認できない、機器のトラブルや通信障害も多い、マイナ保険証をもっているのにトラブルで

「いったん 10 割負担」になるなど、運用開始以降ずっと医療現場のトラブルは続いている。

マイナ保険証のトラブルの解決が見通せないにも関わらず、2022 年 10 月、政府は突然保険証を廃止することを表明し、2023 年の通常国会で保険証廃止法案を可決成立させた。保険証 1 枚で安心して受診できる仕組みを壊し、一方で、トラブルへの対応として弥縫策を重ね、現場をさらに混乱させている。

私たち全国保険医団体連合会は、一貫して保険証を残すべきだと訴えてきた。デジタル化自体を否定するものではないが、本来、私たちの暮らしを便利にするはずのデジタル化なのに、マイナ保険証は高齢者や子ども、障害を持つ人などにとってむしろ使いにくく、ただでさえ忙しい医療機関の事務にも負担となっている現状を解決してほしいというのが現場の切実な要望だ。

それは、保険証を使い続けられるようにさえしていれば可能であった。保険証を残す判断をする機会はこれまでに何度もあったはずである。現在、衆議院選挙が行われているが、あらためて政府・与党に保険証廃止による現場の混乱の責任を問いたい。

すべての国民に漏れや遅れなく、国、保険者の責任で健康保険証が交付される体制は、国民皆保険制度の土台であり、その仕組みを取り戻すことが必要である。あらためて、健康保険証の復活、当面の資格確認書の全員交付を求めていく。

【参考】

2025 年 11 月 21 日の中医協総会には、医療DX（デジタル化）の取り組みに関する 2024 年度改定検証結果が報告された。マイナ保険証をめぐる、病院の 70.8%、診療所の 65.4%が「IT に不慣れな患者への対応による負担が増加している」と回答。「システム障害時、診療に影響が出る」と答えた病院は 56.3%、診療所では 71.9%に達している。同様に、システム導入・運用に費用負担がかかることをあげた病院は 61.3%、診療所も 57.6%に及ぶ。マイナ保険証をめぐる、医療現場の負担やリスクが改めて浮き彫りになっている。

図表 2-16 マイナンバーカードの健康保険証利用の課題（複数回答）（病院）
【医療DX推進体制整備加算の届出状況別】

	合計	病院-医療DX推進体制整備加算1	病院-医療DX推進体制整備加算2	病院-医療DX推進体制整備加算3	病院-医療DX推進体制整備加算4	病院-医療DX推進体制整備加算5	病院-医療DX推進体制整備加算6	病院-届出無
回答数（件）	579	56	86	45	25	48	61	212
IT に不慣れな患者への対応による負担が増加していること	70.8	67.9	69.8	71.1	52.0	64.6	77.0	73.6
登録情報の不備によるトラブル対応による負担が増加していること	36.8	41.1	34.9	53.3	24.0	33.3	36.1	34.9
スタッフが機器操作を習得するまでに時間を要すること	17.4	23.2	16.3	20.0	12.0	16.7	19.7	17.5
システム障害時、診療に影響が出ること	56.3	58.9	52.3	46.7	52.0	56.3	63.9	56.1
システムの導入や運用に費用負担がかかること	61.3	71.4	64.0	66.7	48.0	62.5	57.4	57.5
個人情報保護等、万全なセキュリティ対策が必要となること	28.3	28.6	31.4	37.8	28.0	18.8	24.6	27.8
マイナンバーカード及び電子証明書に有効期限があること	53.5	66.1	62.8	46.7	56.0	43.8	55.7	49.1
その他	9.7	8.9	15.1	11.1	12.0	8.3	8.2	7.1
無回答	0.5	0.0	0.0	2.2	0.0	2.1	0.0	0.5

※マイナンバーカードの健康保険証利用により、診療情報・薬剤情報・特定健診情報の「すべてまたは一部を活用している」と回答した医療機関が対象

※「病院-医療DX推進体制整備加算 4」の回答数は 30 件以下であり、結果のばらつきが大きくなる可能性があるため、参考値として掲載している。

図表 2-17 マイナンバーカードの健康保険証利用の課題（複数回答）（診療所）
【医療 DX 推進体制整備加算の届出状況別】

	合計	診療所(有床+無床)-医療DX推進体制整備加算1	診療所(有床+無床)-医療DX推進体制整備加算2	診療所(有床+無床)-医療DX推進体制整備加算3	診療所(有床+無床)-医療DX推進体制整備加算4	診療所(有床+無床)-医療DX推進体制整備加算5	診療所(有床+無床)-医療DX推進体制整備加算6	診療所(有床+無床)-届出無
回答数（件）	526	69	88	36	26	45	23	159
ITに不慣れな患者への対応による負担が増加していること	65.4	59.4	63.6	77.8	65.4	73.3	65.2	64.8
登録情報の不備によるトラブル対応による負担が増加していること	37.1	27.5	38.6	27.8	30.8	51.1	39.1	37.1
スタッフが機器操作を習得するまでに時間を要すること	16.7	11.6	17.0	13.9	7.7	20.0	13.0	19.5
システム障害時、診療に影響が出ること	71.9	73.9	71.6	75.0	69.2	84.4	65.2	67.3
システムの導入や運用に費用負担がかかること	57.6	62.3	64.8	66.7	53.8	53.3	43.5	51.6
個人情報保護等、万全なセキュリティ対策が必要となること	31.2	31.9	35.2	33.3	30.8	20.0	34.8	29.6
マイナンバーカード及び電子証明書に有効期限があること	52.1	53.6	55.7	63.9	34.6	44.4	39.1	53.5
その他	10.1	10.1	10.2	2.8	11.5	6.7	13.0	12.6
無回答	1.0	0.0	1.1	2.8	0.0	0.0	0.0	1.3

※マイナンバーカードの健康保険証利用により、診療情報・薬剤情報・特定健診情報の「すべてまたは一部を活用している」と回答した医療機関が対象

※「診療所(有床+無床)-医療DX推進体制整備加算4」「診療所(有床+無床)-医療DX推進体制整備加算6」の回答数は30件以下であり、結果のばらつきが大きくなる可能性があるため、参考値として掲載している。

図表 4-7 マイナンバーカードの健康保険証利用の課題（複数回答）
【医療 DX 推進体制整備加算の届出状況別】

	合計	医療DX推進体制整備加算1	医療DX推進体制整備加算2	医療DX推進体制整備加算3	医療DX推進体制整備加算4	医療DX推進体制整備加算5	医療DX推進体制整備加算6	届出無
回答数（件）	599	38	41	13	68	83	42	201
ITに不慣れな患者への対応による負担が増加していること	71.8	78.9	68.3	61.5	61.8	68.7	78.6	74.6
登録情報の不備によるトラブル対応により負担が増加していること	41.2	34.2	43.9	46.2	44.1	38.6	50.0	41.8
スタッフが機器操作を習得するまでに時間を要すること	27.2	34.2	39.0	38.5	23.5	19.3	23.8	28.4
システム障害時、診療に影響が出ること	68.8	76.3	70.7	69.2	70.6	65.1	76.2	66.7
システムの導入や運用に費用負担がかかること	58.4	63.2	73.2	61.5	55.9	62.7	52.4	56.2
個人情報保護等、万全なセキュリティ対策が必要となること	36.4	36.8	41.5	61.5	33.8	32.5	33.3	39.3
マイナンバーカード及び電子証明書に有効期限があること	54.8	47.4	51.2	46.2	60.3	59.0	52.4	52.2
その他	6.2	10.5	12.2	7.7	5.9	2.4	4.8	5.5
無回答	0.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.5

※マイナンバーカードの健康保険証利用により、診療情報・薬剤情報・特定健診情報の「すべてまたは一部を活用している」と回答した歯科診療所が対象

※「医療DX推進体制整備加算3」の回答数は30件以下であり、結果のばらつきが大きくなる可能性があるため、参考値として掲載している。

トラブルの具体的事例より

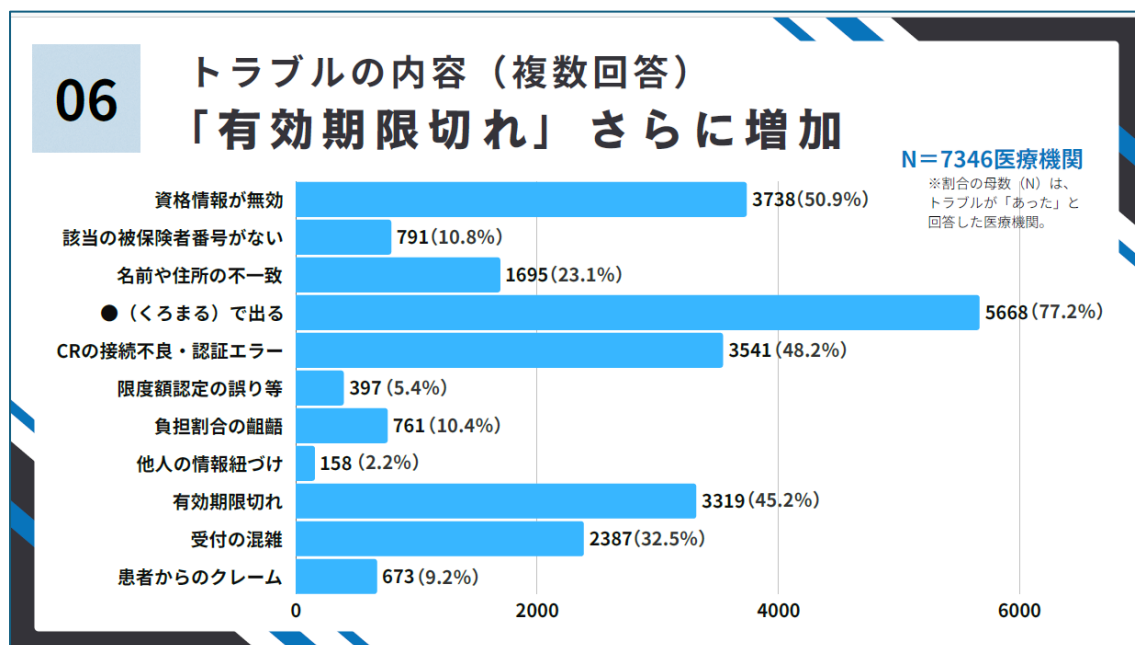
2026 年 1 月 29 日
全国保険医団体連合会

▼トラブルの状況は改善していない

今回の調査では、問 5 でトラブルが「あった」と回答した方に、問 6 でその内容について選択肢で聞いた。問 7 で、特筆すべきトラブル内容を自由記載で聞いた。

トラブルの内容は、回答が多い順番に①黒丸が出る、②資格情報が無効、③カードリーダーの接続不良・認証エラー、④（マイナの）有効期限切れ、となっている。①～④のトラブルは「あった」と回答した医療機関の半数近くで起きている。

それぞれの具体的事例は別紙をご参照いただきたい。



▼2025 年 12 月 2 日以降も状況は変わらず～利用者増でトラブルの増加懸念

厚労省が公表した 12 月のマイナ保険証の利用率は 47.73% となった。すべての保険証の有効期限が終了し、マイナ保険証の利用者は増加している。一方でマイナ保険証をめぐるトラブルの状況は報告した通り、現状で全く改善されておらず、利用者の増加に伴い、トラブルがさらに増加することが懸念される。

大阪府保険医協会は現在独自に 12 月以降のマイナ保険証の利用実態調査を行っており、2 月に公表予定である。

現在、集計中とのことだが、トラブル内容は変わらず、受付窓口での説明が増えた、黒丸●表示や情報登録のタイムラグ等のトラブルが多い、患者から不満を言われることが増えた、公費負担医療の医療証の持参忘れ、患者がマイナ保険証・資格確認書・資格情報のお知らせそれぞれの意味を理解していないなどの事例が寄せられている。トラブル内容はこれまでと同様で、件数が増えていて受付業務が大変になっている様子が伺えるとのことだ。

（参考）【大阪府保険医協会調査に寄せられた 12 月以降の事例】

- * 「期限切れ保険証」を持参された方が、本来はマイナ保険証 or 資格確認書のどちらにあたるのか理解できていない人が多いので、説明に時間がかかって大変。（小児科）
- * 暗証番号のエラーが多く、ロックがかかる前の 2 回目のエラー時に暗証番号の入力をやめてもらうように声掛けをしているのも時間を費やす（小児科）
- * 「資格確認書」と「資格情報のお知らせ」を混同している人がいるので説明に時間をとる（内科）
- * 「マイナ保険証を使いたくない→資格確認書は保険者に請求しないと発行してもらえない」という事例があり、時間がかかった（外科）
- * 「資格情報のお知らせ」のみで受診できていると思っている。マイナンバーカードとは別にマイナ保険証があると思っている（内科）
- * マイナ保険証の読み取りで診療受付が出来ていると思われ、受付漏れのトラブルが発生している（内科）

▼高齢の患者さんの対応困難～後期高齢者への資格確認書の全員交付は継続を

厚労省は、2025 年 12 月 18 日の社保審医療保険部会において、2026 年 8 月以降、後期高齢者に対する資格確認書の申請無しでの全員交付について、見直すことを提案した。75 歳から 84 歳については、利用実績があれば、自動交付は行わないとしている。

しかし、高齢者に関するマイナ保険証のトラブル事例は非常に多く、操作の困難さ、認証エラーといった事例が多数報告されている。マイナ保険証を利用している高齢者でも、負担や困難を感じながら、使わなければいけないと思い、無理をして利用している実態もうかがえる。何度やっても覚えられないという患者さんもいる。

マイナ保険証での資格確認のしくみは高齢者にとって使い勝手が悪く、医療機関の受付ではそのフォローのために人手が必要になり、人手不足と混雑を引き起こしている。

この状態で、利用実績があるからといって、後期高齢者への資格確認書の全員交付をやめてしまえば、医療機関の受付はさらに混乱することは目に見えている。

少なくとも後期高齢者への資格確認書の全員交付は継続すべきである。

【高齢の患者さんの事例】

1	東京都	医科診療所	カードリーダーの液晶が見えないとの訴えが多い
2	徳島県	医科診療所	暗唱番号を声に出しながら押す方が多い（高齢者）
3	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
4	東京都	医科診療所	マイナンバーカードが読みこめず、資格確認証で対応した（高齢者）
5	奈良県	医科診療所	自分でカード設置できない高齢の方の為に受付の仕事量が増えた
6	愛知県	歯科診療所	資格情報の住所が現住所と違う。名前の漢字 4 文字中●が 2 つで正しいのかわからない人がいた。高齢者の方はマイナ保険証のカードリーダーに対応できなくて受付が手とり足とり教えなくてはならないので、受付が混雑してしまう。

7	神奈川県	歯科診療所	高齢者はやり方がわからない方が多数。暗証番号忘れ多数。
8	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。
9	東京都	医科診療所	使い方がわからない患者（特に高齢者）は未だ多く受付の負担大きい
10	神奈川県	医科診療所	高齢者の方でマイナの顔写真が数年前のものだと認識しない事がある。
11	茨城県	医科診療所	高齢者には皆、無理と言われます。
12	静岡県	医科診療所	高齢者が多く、職員がつかないとマイナ保険証が使えない。
13	静岡県	歯科診療所	高齢の患者さんが窓口でマイナカードを置きっぱなしにして放置している。
14	宮城県	医科診療所	高齢者の負担割合が2ヶ月分も遡って変更された事。
15	静岡県	医科診療所	高齢者の方で毎回、やり方の説明を必要とされる方も多く、受付の負担が増した。
16	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けない。
17	東京都	歯科診療所	顔認証ができず、暗証番号を忘れていた高齢者
18	鹿児島県	歯科診療所	暗証番号を忘れてロックがかかった。（多数有）←高齢者の方に多く困っています、ガラケー利用者
19	東京都	医科診療所	高齢で顔が変わり本人確認不可。（暗証番号は本人も分からず）。
20	愛知県	医科診療所	前期高齢、後期高齢の方はマイナンバーを廃止してほしい（操作が困難なため）
21	富山県	医科診療所	電子証明の更新が5年毎というシステムに高齢者はハードルが高いと感じる
22	兵庫県	歯科診療所	高齢の方は何回来院されて何度もマイナ保険証を使っても説明が必要で混雑する
23	東京都	医科診療所	高齢患者はマイナ保険証を理解されていない。資格確認書との違いなど混乱さがる方多数。説明しても理解出来ず、不備対応等ご自身で行うのも困難。

▼患者からのクレームの内容

問6トラブルの内容の選択肢に「患者からのクレーム」を追加した。回答の割合としては9.2%（673医療機関）であった。

最も多い声が、毎回の提示・操作が「面倒」、操作方法が分からない・難しい（特に高齢者）などの声である。「月1回でよかったのに毎回は手間だ」といった声が非常に多く寄せられている。

資格情報の反映遅れ・無効表示などのトラブルも患者さんとのトラブルの要因となっている。転職や引越などの資格の切り替え後、新しい情報が即座に反映されないことへの怒りが受付にぶつけられている。「手続きは済ませたはずなのに、なぜ資格なしと出るのか」と窓口で激怒される事例も寄せられた。

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本人が気づかず、窓口で初めて知らされて立腹するケースも寄せられた。

機器の操作に時間がかかることや接続不良により、受付に長蛇の列ができ、待ち時間が長くなることへの苦情も寄せられている。「なぜ保険証ではダメなのか」「情報を知られたくない」「(マイナカードの)作成を強制されるのか」といったマイナナンバーカードそのものへの不信感・反発の声も寄せられている。トラブルや政府の強引なマイナ保険証の推進のしわ寄せが患者さん、医療現場に押し付けられている形だ。

従来の保険証がすべて 2025 年 12 月 1 日で有効期限を迎えたが、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。

保険証の廃止によって、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。あらためて、政府・与党には、その責任を問いたい。

【患者さんとのトラブル事例】

1	奈良県	病院	カードリーダーのエラーで受付業務が滞ってしまい受付までの待ち時間が長くなり遅いと怒っておられました。
2	新潟県	医科診療所	マイナカードをお持ちか聞いたら「絶対作らないとダメか？作る気ない」と怒られた
3	岐阜県	歯科診療所	顔認証ができなかった人にもう一度読み取りを頼んだら怒られた。
4	石川県	医科診療所	顔認証出来ない。自分で操作することを知らなくて怒る。
5	愛知県	医科診療所	高齢の方がむずかしいと怒っていらっしゃいました。
6	東京都	医科診療所	資格なしに対して怒りのクレーム
7	静岡県	医科診療所	資格のお知らせのみ持って来て、マイナカードは持参しない方に、カードが必要と説明したが怒られた事が数人。
8	熊本県	医科診療所	診察券を求めたら、マイナナンバーをしたのにと激怒された。
9	石川県	病院	操作なんかできないと怒り、カードを投げつける
10	東京都	医科診療所	認証エラーの為、紙の保険証の確認をお願いしたところ拒否。他院ではマイナ保険証を使用できたのにと怒られる
11	神奈川県	医科診療所	保険証なら受付に出すだけで良かったのにとの怒り。
12	広島県	歯科診療所	毎回マイナ保険証を持ってこないといけないのはなんでだと忘れてきた方に怒りをぶつけられた。
13	東京都	医科診療所	マイナナンバーカード作成は強制なのかと強い口調で言われた。
14		医科診療所	有効期限が切れていて、わからなかったと、怒られました。

問 7、問13 トラブル事例

1	東京都	医科診療所	●（くろまる）や小文字の「っ」「ゅ」など一致しない。
2	富山県	医科診療所	・1年以上前に資格喪失しているのに有効として情報が残っている。・スタッフの人員が少ないので混雑時に、カードリーダーの使い方がわからない等トラブル時に対応できない
3	長野県	医科診療所	・マイナカードの氏名（漢字）と画面内容が違った。（入力ミス？）（本人申告もちがう為）・●（くろまる）の漢字、新患だと確認出来ない！！
4	愛知県	医科診療所	・顔認証が出来ない・暗証番号を忘れてる電話回線、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で出来ない
5	福岡県	医科診療所	・国保の8月更新でいくつかの市町村でエラーが出ていて確認できなかった（数日）。医療証の確認ができないものばかりである。
6	三重県	医科診療所	10/3～10/10ネットワークエラー頻発のため受付が混雑。ペンダーに対応してもらうが原因不明。現在は復旧している。
7	兵庫県	歯科診療所	10月末に受診されたのに負担割合が2割→3割が反映されておらず、未収金及びレセプト返戻が発生
8	兵庫県	医科診療所	1年前に転居しているのに前の住所のままだった
9	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。
10	兵庫県	医科診療所	8月に新しい事業所に入社したのに、11月になってもマイナに反映していなかった。
11	奈良県	歯科診療所	9月誕生日の方が10月1日に受診した際反映されず、役場に個別に問い合わせをした。（国保）→（後期高齢）
12	東京都	医科診療所	ICチップの不具合でカードリーダーで読みとれない事例があった
13	三重県	医科診療所	R7.4～社保加入、R7.7まではマイナ使用で正常に表示されていたがR7.8に以前加入していた国保が表示された。本人に確認したところ現在も社保加入中との事、「資格確認証」にて確認した。
14	栃木県	医科診療所	オン資で表示された保険でレセプトを請求したが、保険内容相違の連絡があり、レセプトが返戻されてしまった。2件あり
15	高知県	医科診療所	カードリーダーが不具合で使できない時が多々ある。
16	東京都	医科診療所	カードリーダーのエラーが多発
17	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…。
18	兵庫県	医科診療所	カードリーダーの接続不良で受付業務に大変な遅れでご迷惑をおかけした。復旧に3日くらいかかった。
19	兵庫県	医科診療所	キョウコがキヨウコになっている等、小さい字が大きい字で表示される
20	東京都	医科診療所	くろまるは、よくあります。特に難しい漢字でなくても●とでます。
21	兵庫県	医科診療所	すべて改善してから保険証の使用を止めてほしかったです
22	兵庫県	医科診療所	ネット環境が悪いようで、カードリーダーでの認証に6回くらいかかることがよくある。気の短い人は怒ることもあり対応に手を取られてしまい、受付が混雑してしまう
23	富山県	医科診療所	バージョンアップなどのため認証エラーが出やすく、いつそのようになるか分からず、その度、受付けが大混乱になり困っています。
24	東京都	医科診療所	一人では操作できない人がいる、とくに外国人
25	新潟県	医科診療所	フリガナの大字と小字でエラーがかかる
26	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。
27	神奈川県	歯科診療所	マイナカード自体の期限更新の為ご予約延期された例あり、手続きの為手元になく空白ができたとのこと
28	栃木県	歯科診療所	マイナンバーカードにて6月社保A7月国保8月社保Bと確認したが7月分も社保Bであり7月分は返戻となり再請求を行なう
29	東京都	医科診療所	マイナ保険確認で実際の住所と全く違う住所が入力されていた。オンラインのカナ読み表記が本人が言うものと違った
30	兵庫県	歯科診療所	マイナ保険証による資格確認をしましたが負担割合の齟齬により返戻され、患者様の会計精算に支障をきたしました。
31	栃木県	医科診療所	やり方がわからないという人が多く、混雑時は対応がなかなか出来ない。

32	新潟県	医科診療所	暗証番号を覚えていない、顔認証がエラーでロックがかかり、患者様の負担が増えた。
33	奈良県	医科診療所	暗証番号を教えてもらっていない（市役所から）と自分で決めてると説明しても納得されずトラブルになることが数人いらっしゃいました
34	高知県	病院	医療機関ごとにカードリーダーが違うため、患者様が操作が分からなくなり、混乱している。
35	鹿児島県	医科診療所	院内のWi-Fiを変更したら、接続できなくなった
36	熊本県	医科診療所	何度も受診されており保険証も変更ない方だが毎回「無効」の表示が出る（レセプトの返戻になったことはない）
37	高知県	医科診療所	患者さんより保険が変わったとの申告があってからマイナに反映されるまで時間がかかり患者さん側が不安になられるという事があった
38	東京都	歯科診療所	区役所より、資格確認書が送られてこない
39	福岡県	歯科診療所	兄弟姉妹同士、他人の顔で認証できてしまう。
40	神奈川県	医科診療所	結婚等で氏名が変わり、手続きも済んでいるのに氏名が変わらないと患者から訴えがあった
41	愛知県	医科診療所	月初になると、オンラインの接続が遅くなる。
42	東京都	医科診療所	限度額認定が実際と異なる場合が複数回あった。ご本人も把握できていないこともあった。
43	東京都	医科診療所	限度額認定違いで返戻が多くあった。
44	三重県	医科診療所	後ろから他人のものをのぞく人がいて、のぞかれた方とトラブルになりかけた。（受付からものぞかないでと声をかけたり、掲示しているがのぞく方が多くいらっしゃいます。）
45	静岡県	歯科診療所	高齢な患者さんが窓口でマイナカードを置きっぱなしにして放置している。
46	高知県	病院	高齢者だけでなく、画面の文章を読まず、受付に「どうしたら？」と聞いてくる。画面に手順がというと、文句をいう。
47	岩手県	歯科診療所	高齢者で画面が見えにくい、機械によってカードの置き方、向きが違うので混乱する。
48	兵庫県	医科診療所	国保から社保に変更になっているが、国保でも資格有となった
49	兵庫県	医科診療所	黒丸表記に関しては改善して頂きたい、3文字のお名前で2文字黒丸の方もいらっしゃいました
50	愛知県	医科診療所	混雑時にマイナカードを通せば受付完了したと思われ名前が呼ばれないと申し出があり、診察まで時間がかかってしまった
51	東京都	医科診療所	混雑時受付に渋滞が発生する
52	愛知県	医科診療所	姉妹でしたが姉のマイナで妹さんの顔認証でできたこと
53	愛知県	医科診療所	子どものマイナの暗証番号を間違えてロックがかかり、受付が滞ることがある。
54	福岡県	医科診療所	子供だけの受診で顔認証できず暗証番号も分からず困った
55	東京都	病院	資格情報が前の会社のもののまま更新されていない→会社にPtに問い合わせしていただく→会社よりTELで病院側の問題だと言われる。
56	京都府	歯科診療所	資格情報が無効と表示され、保険証の確認をして下さいと表示されても患者さんはマイナカードしか持ち合わせていなかった
57	福岡県	病院	資格情報が有効であったにもかかわらず、国保連から資格無効の連絡があった。
58	愛知県	歯科診療所	資格情報の住所が現住所と違う。名前の漢字4文字中●が2つで正しいのかわからない。人がいた。高齢者の方はマイナ保険証のカードリーダーに対応できなくて受付が手とり足とり教えなくてはいけないので、受付が混雑してしまう。
59	東京都	医科診療所	資格情報は無効となっていたが、実際は現在、加入している保険であった。
60	兵庫県	医科診療所	住所がちがう、変更が追いついていないなどが多い
61	栃木県	歯科診療所	住所変更や保険変更が反映されるまで1ヶ月近くかかることがあった。
62	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。
63	東京都	医科診療所	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）暗証番号が分からないという事が多いのでなので対応に困る、子供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。
64	福岡県	医科診療所	新しい職場に変わっていたり、国保の更新をしているのにマイナ保険証に数ヶ月反映されておらず、トラブルになった。
65	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）
66	神奈川県	医科診療所	転職から20日以上すぎてもマイナ保険証に紐づいていない。
67	茨城県	医科診療所	電子証明書の期限切れで使用不可（本人は期限切れと認識なし）

68	兵庫県	医科診療所	年配のかたに毎回やり方指導しないといけない（覚えられない）外国のかたで、日本語が分からない人が使えない。	
69	青森県	歯科診療所	有効期限が切れていた為市役所等に行き手続きをしても登録までに2日ぐらいかかると言われた。その為、変更当日マイナは使えない。前の保険証で番号等を確認した。手間がかかった	
70	岩手県	医科診療所	当院ではマイナカードをお預かりしないようにしていますが、リーダーで使用後に見当たらなくなったと問い合わせが、患者さんからくる事例が数件ありました。持ち歩くのが不安な方も多いようです。従来の保険証での確認の方が、トラブルも少なく現場では助かっていました。患者さん自身も、マイナ利用のルールを理解していない方が多く、説明が大変です。資格情報のお知らせも重要性が分からず粉失される方が多いようです。	問13
71	東京都	医科診療所	毎日のようにメールで「厚生労働省からの重要なお知らせ」が届いて、大変煩わしい。煩雑な対応を現場に強いており大変不愉快である。導入は時期尚早であった。	問13
72	兵庫県	医科診療所	所得区分と有効期限を明確にしてほしい。いろいろ中途半端だと思います、投薬情報がすぐに反映されない、保険証の内容が変わっていても旧情報で反映されている、やはり保険証がなくなるのは不安です、マイナの情報は絶対正しいのですか??	問13
73	岐阜県	医科診療所	・トラブル時の対処法がわかりません。・資格情報のお知らせを携帯している人がほぼいません。	問13
74	茨城県	歯科診療所	マイナカードと共に資格情報のお知らせを持参する人がまずいない。全くの初診の時に所属がわからず患者情報が充分といえない	問13

【参考・11/27 中間報告資料】

「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、それに対応（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ヶ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 ×ー○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 のロド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かったと思います。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。お年寄りに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い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。