

山梨県保険医協会 医療機関におけるマイナ保険証の利用に関わる緊急調査結果

山梨県保険医協会は、県内の医科歯科保険医を会員とする自主的な団体です（会長 長田高典）。このたび、保険証廃止（新規発行停止）となる12月2日を迎え、医療機関や患者さんの動向やマイナ保険証のトラブル事例がどうなったのかを調査するため、「医療機関におけるマイナ保険証の利用に関わる緊急調査」を実施いたしました。その結果を報告します。

山梨県保険医協会 事務局長 伊藤龍吾
〒400-0862 山梨県甲府市朝気1-3-26
TEL 055-227-5434 fax055-227-5435
Mail info@yamanashi-hk.jp

この件に関する問い合わせは、伊藤龍吾（協会 055-227-5434、または携帯 080-5928-5514）まで

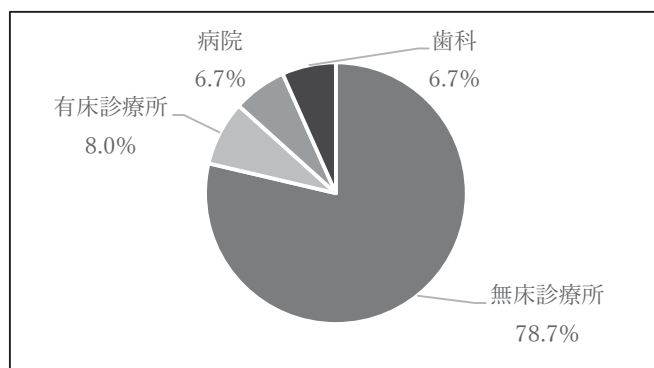
調査の概要

- ・調査期間 2024年12月13日(金)～2024年12月20日(金)
- ・調査対象 FAX登録のされた山梨県保険医協会の医療機関275件に送付し、FAXや Google フォームにて回答をいただいた
- ・回答数 75医療機関
- ・回答率 27.3%

※ 調査期間が8日間と短かったが27.3%の回答率は、過去に保険医協会が行ったアンケートや調査の回答率よりも多い（10月23日に報道発表した同様の調査は24.5%の回答率）。それほど医療機関にとって大きな関心事といえる。

問1 医療区分

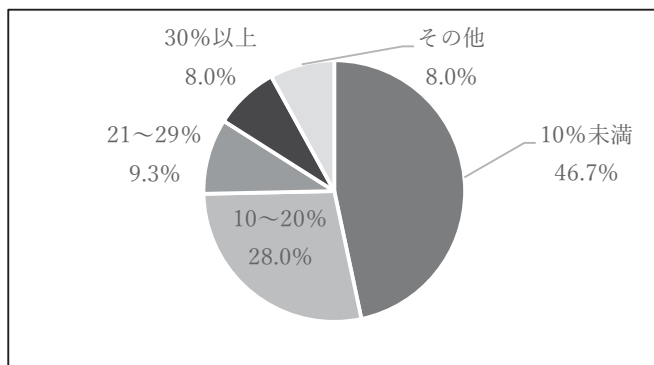
無床診療所	有床診療所	病院	歯科診療所
59 (78.7%)	6 (8.0%)	5 (6.7%)	5 (6.7%)



回答の約8割が、無床診療所からだった。無床診療所・有床診療所を合わせると**9割近い回答が医科診療所**から。
※無床診療所・有床診療所ともに医科

問2 直近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%	21～29%	30%以上	その他
35 (46.7%)	21 (28.0%)	7 (9.3%)	6 (8.0%)	6 (8.0%)



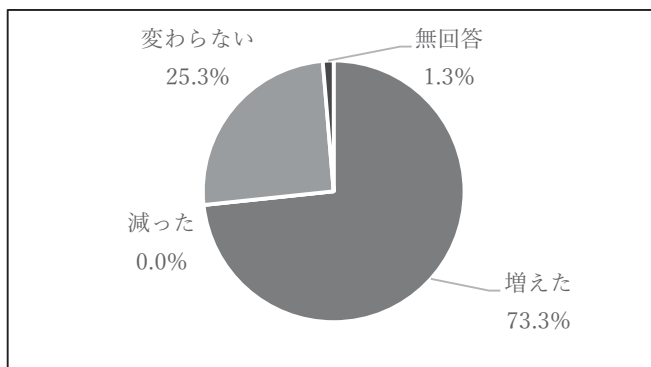
直近のマイナ保険証の利用率については、約半数の医療機関で10%未満となっている。次いで10～20%が約3割となっている。

8割超の医療機関でマイナ保険証の利用率が3割未満と低迷している。

その他については、分からない・統計を取っていないなどの回答者

問3 12月2日以降、マイナ保険証を利用する人は増えましたか

増えた	減った	変わらない	無回答
55 (73.3%)	0 (0%)	19 (25.3%)	1 (1.3%)



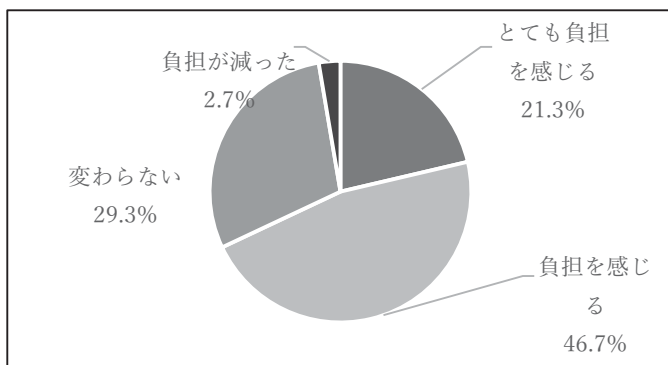
12月2日以降、「従来の健康保険証が使えなくなる」と思った患者さんがマイナ保険証での受診へと切り替わることが想定された。

マイナ保険証を利用する患者さんが「増えた」医療機関が7割を超えた。もちろん「減った」医療機関はなかったが、「変わらない」医療機関も4分の1程度あった。

問2と併せてみると、厚労省がこの間、様々な利用促進のためのキャンペーンを行ってきた。しかし、12月2日を境にマイナ保険証の利用者は増えた。しかし、厚労省が公立病院や各保険者に11月末時点で50%の利用率の目標設定を依頼してきたが、利用率は厚労省の目標としていた11月末で50%には程遠い。

問4 12月2日以降の窓口業務について、負担が生じたと感じますか

とても負担を感じる	負担を感じる	変わらない	負担が減った
16 (21.3%)	35 (46.7%)	22 (29.3%)	2 (2.7%)



12月2日以降の窓口業務について「とても負担を感じる (21.3%)」「負担を感じる (46.7%)」を合わせると 7割近くがいままでよりも負担が生じたと感じている。3割近い医療機関は「変わらない」と回答だった。

問3のマイナ保険証の利用者の数とのクロス集計では、窓口業務について「とても負担を感じる」と回答した16医療

機関のうち、マイナ保険証の利用率が「増えた13 (81.3%)」「変わらない2 (12.5%)」「無回答1 (6.3%)」、「負担を感じる」と回答した35医療機関のうち、マイナ保険証の利用率が「増えた26 (74.3%)」「変わらない9 (25.7%)」、「変わらない」と回答した22医療機関のうち、マイナ保険証の利用率が「増えた14 (63.6%)」「変わらない8 (36.4%)」、「負担が減った」と回答した2医療機関は、マイナ保険証の利用率がすべて「増えた」と回答している。

問5 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

12月2日以降も相変わらず多くのトラブル事例が起こっている。およそ5割で名前の漢字が正確に表示されず「●で出る」が多く、次いで「カードリーダーの接続不良・認証エラー」が約3割と続く。

利用率が増え、安定的な運用ができるまで「マイナ保険証の有効期限が切れていた」や今回新たに回答に加えた「患者とのトラブル」は今後増えていくことが予想される。また、「その他」の項では様々なトラブルが記載された。一方で「特にトラブルはない」医療機関も24%あった。

参考資料として前回(10月23日)報道発表したものと比較してみた。

マイナ保険証の利用率は上がったが、前回調査よりも「マイナ保険証の有効期限切れ」を除き、トラブルの割合は少なくなっているが、トラブルがなくなったわけではなく、以前として続いている。

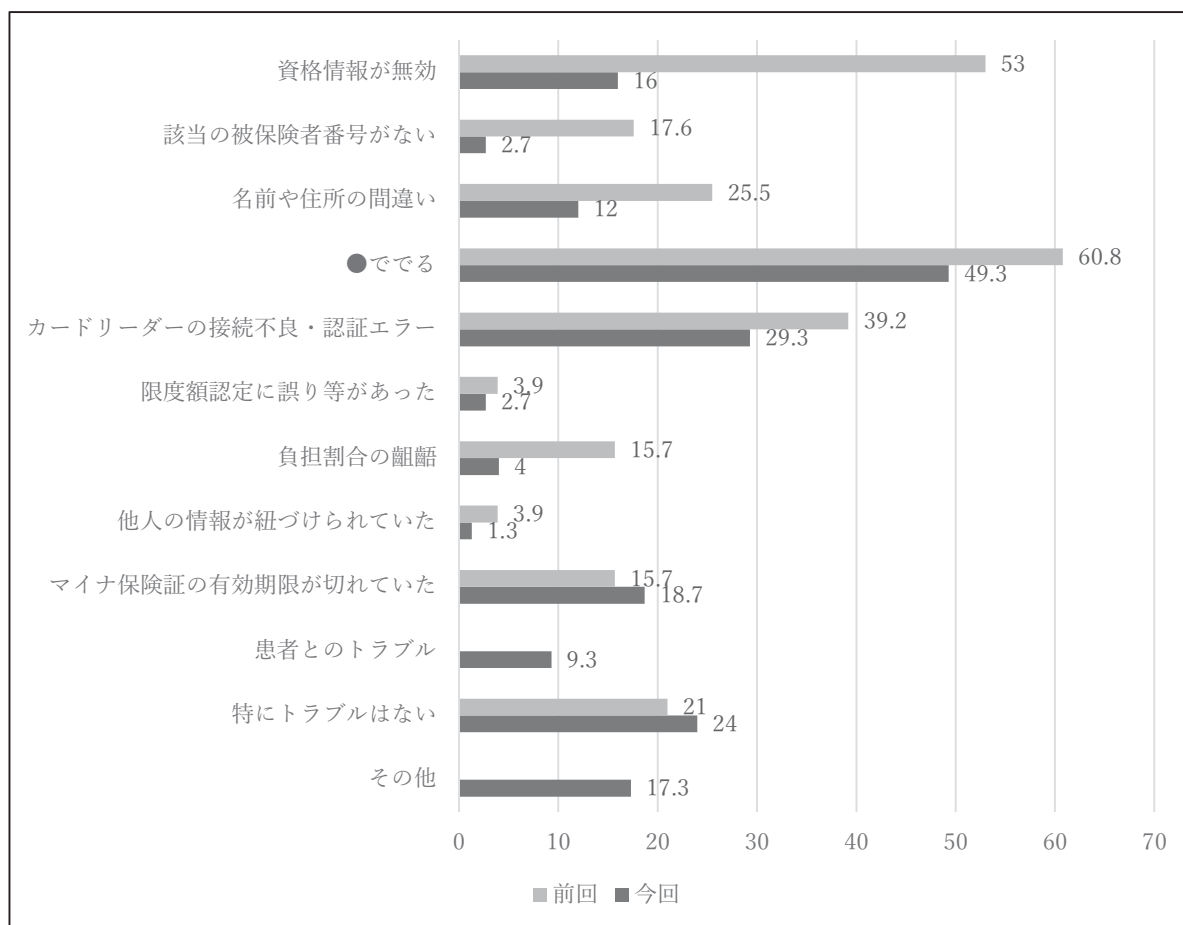
(複数回答可)

資格情報が無効	該当の被保険者番号がない	名前や住所の間違い	●で出る
12 (16.0%)	2 (2.7%)	9 (12.0%)	37 (49.3%)
カードリーダーの接続不良・認証エラー	限度額認定に誤り等があった	負担割合の齟齬	他人の情報が紐づけられていた
22 (29.3%)	2 (2.7%)	3 (4.0%)	1 (1.3%)
マイナ保険証の有効期限が切れていた	患者とのトラブル	特にトラブルはない	その他
14 (18.7%)	7 (9.3%)	18 (24.0%)	13 (17.3%)

※その他の内容

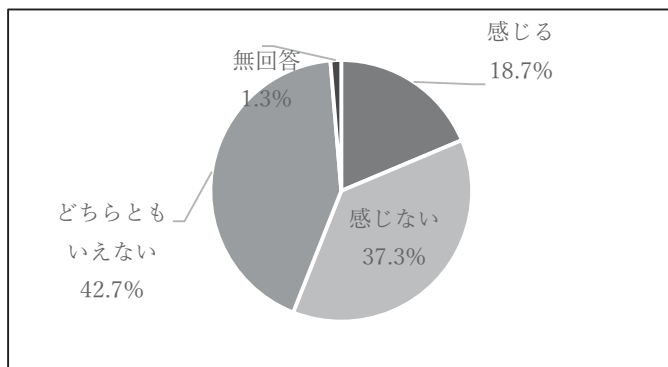
窓口業務の負担が増えた▼一緒に操作しないとエラーが起こる人が多い▼使う人がいません▼顔認証ができない▼資格確認中の表示のまま保険証情報が出てこない▼ハイフン全角と半角の違い▼資格取得日の違い▼現住所の違い▼2～3 時間でデータが見られなくなり、確認ができない▼マイナ自体の有効期限が切れていた▼特に高齢者の方は、操作が分からないと言われる▼「面倒」と言われる▼カードリーダーの使い方が分からずスタッフの仕事が増えてしまっている▼資格取得日など保険証との日付が合っていないことが多い▼本人マル保に加入せずマイナ使用 8 回などあった▼保険証や限度額認定証の有効期限が確認できない▼斉・齋などの漢字の違い▼受給者証の番号まで反映されないため、持参ない場合困る▼保険証変更になったら取得日など不明▼外国人の方の読み仮名相違▼

※【参考】2024年5月以降のマイナトラブル調査と今回の比較（単位 %）



**問6 マイナ保険証の利用についてメリットを感じることはありますか。
メリットを感じると回答した方は、具体的な内容もお教えてください**

感じる	感じない	どちらともいえない	無回答
14 (18.7%)	28 (37.3%)	32 (42.7%)	1 (1.3%)



マイナ保険証のメリットを感じるかの設問については、およそ 2割が「感じる」と回答した。一方でメリットを「感じない」が37.3%、「どちらともいえない」42.7%の回答だった。

現在起きているトラブルが解消されればメリットを「感じる」は増えると推測する。メリットの具体的な内容については、「登録が楽になった」や「他院の薬

剤情報が見られる」などだった。一方で、デメリットなどの内容もあったので分類をした。

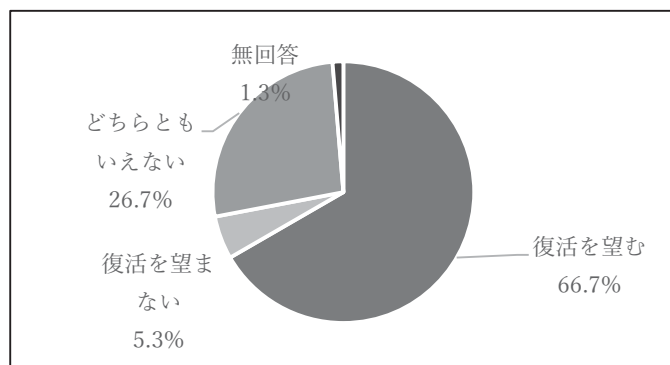
※具体的な内容

(メリット) 保険証の返し忘れがない▼カルテ登録がスムーズにできる▼新患の受け入れがスムーズになった▼保険番号の確認が楽になった▼登録の短縮▼患者様の過去の情報が取得できリスク管理になる▼保険証確認が楽になった▼新患の患者さんがお薬手帳を持ってこなかった場合は確認できること▼眠剤の他院での重複処方がチェックしやすくなった▼保険証の確認業務が簡素化された▼患者同意の下だが、他院での受診内容や内服情報が参照できること▼名前の読み方、住所の入力がされること▼薬と健康診断の結果が見られるので▼入力作業（カルテへ）等は楽になった▼新患や変更の入力が楽になった▼確認や入力の手間が省ける▼限度額確認が簡単にでき、患者さんが役場に行く手間が省ける。また、OPEの大体の金額を事前に伝えることができる

(デメリットなど) 医療機関の対応に経費がかかりすぎる▼薬の情報が見られるのはいいが、その他の不都合事案がデメリット▼パソコンの容量の問題でアプリの立ち上げエラーが頻発する▼窓口にてマイナンバーカードについて色々聞かれるのが時間とられる

**問7 従来の保険証「復活法案」が今後提出されるとの報道があります。
保険証の復活についてどのように考えますか**

復活を望む	復活を望まない	どちらともいえない	無回答
50 (66.7%)	4 (5.3%)	20 (26.7%)	1 (1.3%)



野党が保険証の「復活法案」を検討しているとの情報があるため、保険証の復活について聞いたところ **66.7%が「復活を望む」と回答**した。

マイナ保険証のトラブルの際の確認書類が従来の健康保険証など、高齢者など不自由を抱えている患者さんにとって毎回の認証は手続きが大変であること

など、マイナ保険証と従来の健康保険証の併用を望んでいることの表れと推測する。

なお、問6でマイナ保険証利用のメリットを「感じる」と回答した14件の医療機関は保険証の復活について「復活を望む3(21.4%)」「復活を望まない4(28.6%)」「どちらともいえない7(50%)」となった。

メリットを「感じない」と回答した28件の医療機関は保険証の復活について「復活を望まない」はなく「復活を望む26(92.9%)」「どちらともいえない1(3.6%)」「無回答1(3.6%)」となった。

「どちらともいえない」と回答した32件の医療機関は保険証の復活について「復活を望まない」はなく「復活を望む20(62.5%)」「どちらともいえない12(37.5%)」となった。

メリットの感じ方は別にして多くが復活を望んでいる。

問8 先生のご意見・お考えをお聞かせください

- 医療機関への受診は高齢者の割合が高いが、カードリーダーでの手続きが困難な人が多い。スタッフが手伝わなければならないことが多いので、かえってスタッフの手がかかる。
- 余分な金を使い、その分のメリットなく不要。行政(官僚)の現場を無視した内容に迷惑以外何もなし。Cf.日本医師会もこの件に関してダンマリ無責任。
- 受付スタッフの感覚でアンケートしました。
- 診療報酬等ダウンの中、人件費等、マイナンバーの設置費用などが増え、大変厳しい。
- システムをもう少し確実にしてから運用してほしい。それまでは保険証でいいのでは。
- 復活
- 今後も高齢者の多い当院では、何科と手間がかかることは避けられないと思われます。従来の保険証の方が確実です。
- マイナ保険証は老人・障害者は特に何のメリットもなく時間のムダ。
- 従来保険証とマイナ保険証の併用でよい。本人の意思でどちらでも選べるようにしてほしい。
- マイナ保険証を利用するのが大変な方の為に従来の保険証も併用して利用できるようにして

ほしい（保険証の発行も継続）。

- そもそも未だマイナ保険証を患者に使われていません。設備・環境は導入済みですか、トラブルがあると嫌なので従来の保険証の提示をお願いしています。
- マイナ関係のレセコン（20万）の追加工事やアプリ（遠隔で顔認証をするアプリ 18万）の追加で 40 万近くかかりました。補助金が出るそうですがメディコムなどが儲かるだけのようです。
- マイナ保険証、廃止が良い。
- 務方の意見ですが、マイナ使用は患者さんのご負担が大きいです。目の悪い方も多く、お一人での受診の場合、こちら（医療者）の介助がないと使用できず、こちらの負担も生じます
- 今後マイナ保険証を使用する人が増えた時、問題が増加する可能性あり。保険証との併用を望む（高齢者・認知症・施設入所の方も問題あり）
- 高齢者様の患者が多く、入れ方から理解できず、操作の進め方も困難な方がいます。資格は無効で暗証番号が分からない方もいらっしゃいます
- 復活を望みます!!
- 者さん、スタッフ、どちらも負担が多く感じられる。
- 車いすの患者さん等は自分でカードリーダーの操作ができず困っている。
- コロナ・インフルエンザを疑う患者さんが病院内で検査をしていないので、カードリーダーを使うことができない。
- 停電になってしまった場合などは、どうしたらいいのだろうか？
- 特に高齢者は大変だと思う。
- 周知の通り、マイナカード任意とマイナ保険証強制の整合性メチャクチャ。
- 従来の保険証との併用はなぜ行わないのか（不完全なシステムを棚に上げてなぜ拙速にする必要あるのか？自民党（太郎君）の実績づくり？）。
- 国民の健康にかかわる保険証を人質にして、おどしてマイナカードを進める国や厚労省に怒りを感じる。同じことは保険証をグレードアップすることで実現可能。
- マイナ保険証は政府が医療統制をするためにやっているとしか思えない。
- 訪問診療（患家）でマイナ保険証が利用しやすいシステム（アプリ等）実用ができればと思います。
- ここまでマイナ保険証を政府が進めたのだから、どっちつかずな対応、例えば従来の保険証を復活させるなどは現場も患者も混乱するのでこのまま進めて行って欲しい。
- 本人の希望で併用でも良いと思う
- 後期高齢者は今まで通り保険証の方が良いと思う。簡単な操作も覚える気がなく、認知症へ近づいていて大変!!
- 目の不自由な方や身長の高い方など使いづらそう
- 併用を望む
- 登録内容に齟齬があり、患者さんにも不利益が生じ職員も負担が大きいと感している。個人情報情報の漏洩などセキュリティ面も心配

まとめ

厚労省はこの間、マイナ保険証の利用促進のためのキャンペーンを行ってきた。その結果12月2日以降、「マイナ保険証しか使えなくなる」と判断した患者さんや、この間の医療機関の声掛けなどによってマイナ保険証の利用者は増えた。

12月19日厚労省は、12月2日から8日までの1週間のマイナ保険証利用率は、先月の18.52%から、28.29%にまで上昇したと明らかにした。しかし、12月2日を境にマイナ保険証の利用者は増えたが、利用率は厚労省の目標としていた11月末で50%には程遠い。

同時に、厚労省は19日、マイナ保険証の登録を解除する申請が、受け付けを開始した10月下旬から11月末までの約1カ月間で1万3147件あったと公表した。先月12日に福岡厚労相が会見で明らかにした792件から、わずか20日間で16倍にまで激増した。

今回の調査は12月2日以降、医療機関でのマイナ保険証の利用状況や医療機関でのトラブル、医療機関側がどう感じているかの調査を短期間ながら行った。回答率からもわかるが、この件については当然ながら医療機関にとって大きな関心事と言える。

マイナ保険証の利用率については、8割超の医療機関で3割未満となっている。山梨県内の病院・医か診療所・歯科診療所の医療機関合計では90.8%の医療機関でマイナ保険証が利用できる(2024年10月27日時点)。

マイナ保険証の利用者については7割を超える医療機関で「増えた」と回答している。その結果、7割近くの医療機関で窓口業務が今までよりも負担を感じていると回答している。その理由となるトラブル事例では、以前よりも割合は減っているが、システムトラブルからヒューマントラブルまで多岐にわたり、以前トラブル事例はなくなってはいない。システムトラブルについては早急な改善を望む。

一方で、マイナ保険証のメリットを感じる医療機関も少なくなく、メリットを感じない約4割に対して、2割がメリットを感じている。

保険証の復活については7割近くが復活を望んでおり、わざわざ新たな「資格確認書」の発行経費に莫大な税金を費やすよりも、いままでの健康保険証を利用しマイナ保険証と併用できるようにすることがよい。そうすれば、マイナ保険証のトラブルの際に使用する「資格情報のお知らせ」も不必要となる。

山梨県保険医協会では、医療DXやマイナ保険証について、反対の立場ではなく、取り残される方がいないように慎重かつ丁寧な施策を望んでいる。

マイナンバーカードは任意の前提を崩していない政府の方針の中、マイナ保険証については、必要な方は取得を進めながらも、トラブルが未解決のまま強引かつ拙速な一本化をせず、また「資格確認書」の発行など新たな国庫負担をせずに、「いままでの健康保険証」を残す(復活する)ことによって無用なトラブルを回避できると考えている。

回答締切り 12月20日(金)

発信先 山梨県保険医協会 甲府市朝気 1-3-26

TEL 055-227-5434 FAX 055-227-5435

医療機関におけるマイナ保険証の利用に関わる緊急調査

会員各位

保険証廃止（新規発行停止）となる12月2日を迎え、山梨県保険医協会では、医療機関におけるマイナ保険証の利用に関わる緊急調査を実施いたします。ぜひご協力ください。



ネットからの
回答はこちら

問1 医療区分 無床診療所 有床診療所 病院 歯科診療所

問2 直近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% 21～29% 30%以上

その他（分からない、行っていない等

問3 12月2日以降、マイナ保険証を利用する人は増えましたか。

増えた 減った 変わらない

問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。

とても負担を感じる 負担を感じる 変わらない 負担が減った

問5 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）

資格情報が無効 該当の被保険者番号がない 名前や住所の間違い

●ででる カードリーダーの接続不良・認証エラー 限度額認定に誤り等があった

負担割合の齟齬 他人の情報が紐づけられていた マイナ保険証の有効期限が切れていた

患者とのトラブル 特にトラブルはない

その他（

問6 マイナ保険証の利用についてメリットを感じることはありますか。メリットを感じると回答した方は、具体的な内容もお教えてください。

（メリット） 感じる 感じない どちらともいえない

（具体的な内容）〔

問7 従来保険証「復活法案」が今後提出されるとの報道があります。保険証の復活についてどのように考えますか。

復活を望む 復活を望まない どちらともいえない

問8 先生のご意見・お考えをお聞かせください。

〔

以上、ご協力ありがとうございました。

ご返信は FAX 055-227-5435 までお願いいたします