

# 「マイナ保険証」トラブル調査第 4 弾集計まとめ

2024.10.22/高知保険医協会

医療機関での「マイナ保険証」を使った保険資格確認等でのトラブルは今も継続して発生しています。当協会では全国保険医団体連合会（保団連）の呼びかけに応じて、現在のトラブルの実態について、会員医療機関を対象とした調査を行いました。以下に調査全体の総括と、高知県内の医療機関から回答があった分の集計結果について報告します。

## 全体総括

今回の「トラブル調査」では、マイナ保険証のトラブルが問題になり、政府もシステムの不具合の解消の手立てをとってきた中でもなお、また現行の健康保険証の新規発行中止まで約 3 か月という時期になってもなお、いまだに 7 割を越える医療機関でトラブルが起きていること、そしてトラブルとなった事例の 8 割で現行の健康保険証を使って対応したとなっていることがわかったことが大きな特徴である。このまま現行の健康保険証をなくせば、大きな混乱が起きることも想定され、本当に健康保険証をなくしていいのかを改めて考える必要があり、現在行われている衆議院選挙でも大きな争点とされるべきと考えている。

12 月 2 日以降新たな保険証の発行がされなくなったとしても、最長で 1 年間は現行の保険証が使えること、またマイナ保険証を持っていない人には「資格確認証」が送付され、それで受診ができること、マイナ保険証でトラブルとなった場合は「資格情報のお知らせ」を提示することで受診ができること等から、大きな問題とはならないのではないかとの見方もある。ただ「資格確認証」の有効期限は 5 年間で、5 年後どうなるのか、ずっと保険証代わりとして発行され続けるのかは明確にはなっていないし、トラブルが発生することでの医療機関受付での負担が増える問題の解決にはならない。12 月以降窓口での保険資格確認の方法は 8 パターンと複雑になる。保険証を残しておけば、何かの時にはそれで確認することで解決する。現在わずか 1 割強のマイナ保険証利用がさらに増えればトラブル事例も増加するし、マイナ保険証とあわせて「資格情報のお知らせ」も持ち歩かなければならないことの周知が不足すれば、窓口 10 割負担を求める例も増えることが想定される。命に係わる問題の発生もあり得る。

そもそもこの問題の原点は、「マイナンバーカードの取得は任意である」にも関わらず、保険証を人質に国民にその取得を強制し、なんら義務のない医療機関に「マイナ促進」を押し付けているところにある。「任意」の原点に戻って、マイナ保険証の利用か現行の健康保険証の利用か、国民が自由に選択できるようにすべきである。

## 集計結果

調査期間：2024年8月30日（金）～9月10日（火）

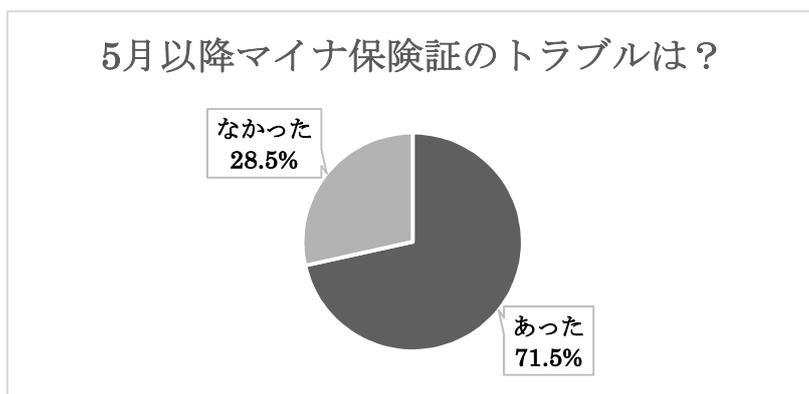
対象：高知保険医協会開業医会員医療機関440件

回答数：144件（回収率32.7%）

回答医療機関種別内訳：医科診療所86件、歯科診療所25件、病院33件

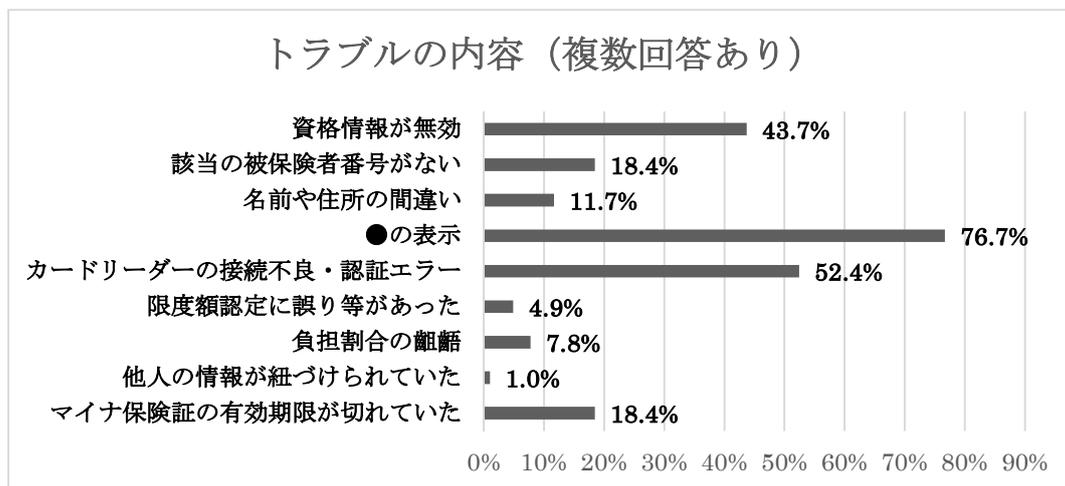
## 回答内容

質問① 今年5月以降にマイナ保険証（オンライン資格確認）のトラブル・不具合は？



全国集計では「あった」が70.1%

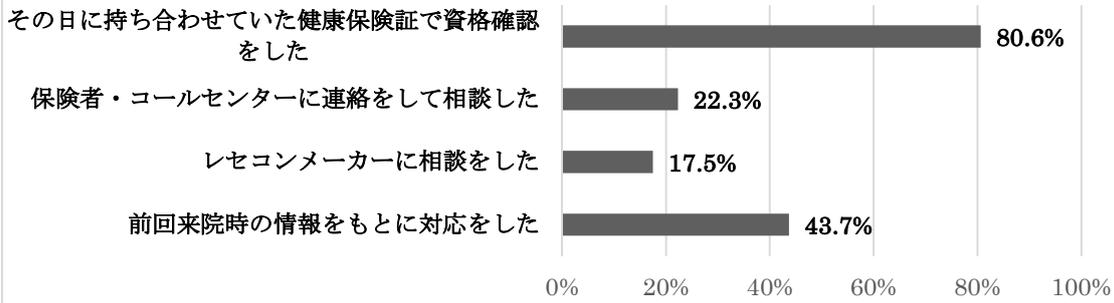
質問② ①で「あった」方にお聞きします。トラブル・不具合の内容は？（複数回答あり）



全国集計では、①「●の表示」67.4%、②「接続不良・認証エラー」52.9%、③資格情報が無効」47.8%

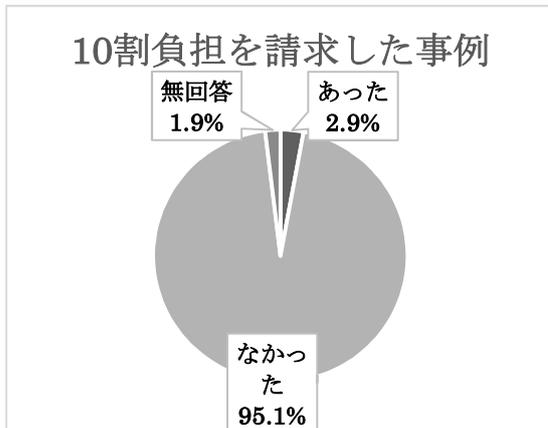
質問③ トラブル・不具合の際、どのように対応しましたか？（複数回答あり）

### トラブルの対応（複数回答あり）



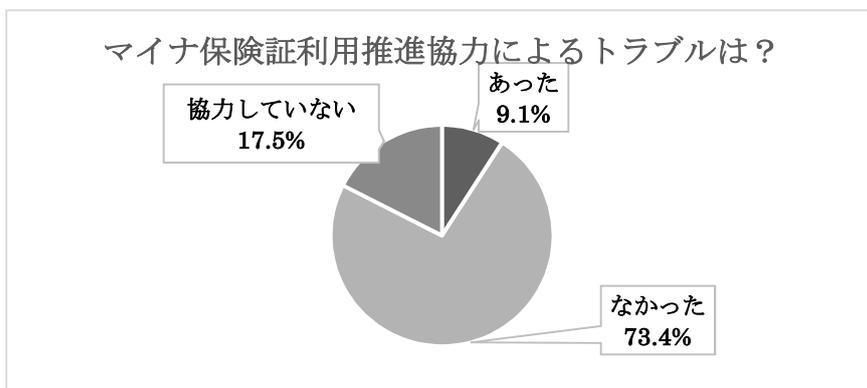
全国集計では、①「保険証で確認」78.0%、②「前回の情報」35.7%

質問④ トラブル対応で「一旦10割負担を患者に請求した」事例はありましたか？



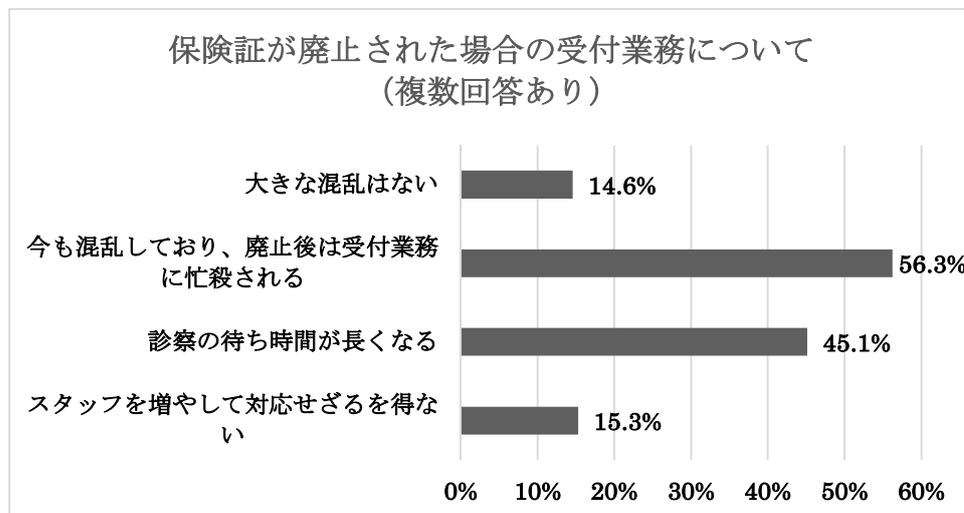
全国集計では、「あった」が857件（9.6%）

質問⑤ 政府の「マイナ保険証利用促進集中取組月間（5～7月）」中に、利用推進による患者さんとのトラブルは？



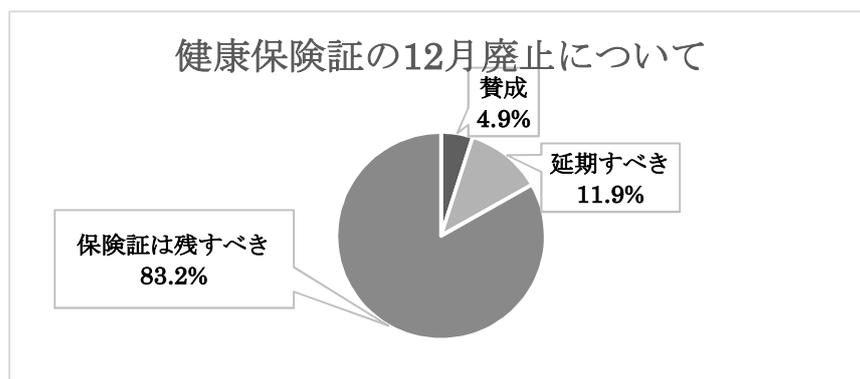
全国集計では、「あった」9.3%、「なかった」68.2%、「協力していない」17.5%

質問⑥ 今年12月2日で健康保険証が廃止された場合の受付業務について(複数回答あり)



全国集計では、①「受付業務に忙殺」58.8%、②「待ち時間が長く」46.8%、③「スタッフ増やして対応」15.4%、④「混乱はない」14.4%

質問⑦ 健康保険証が12月2日で廃止されることについて



全国集計では、「保険証残すべき」73.9%、「延期すべき」10.9%、「賛成」7.9%

◎トラブル・不具合の具体的な内容

- ・資格情報が無効だったため結局患者様に保険証を提示していただいた。住所がずいぶんと前の住所で登録されていた。名前・住所等に●が出てくる。
- ・カードリーダー取り込み後、データが送られてこない。数十分後にデータは入ってきました。
- ・今まで有効の表示があったものが急に無効と表示された。患者に確認したところ、保険証変更もないとのことで、有効時の情報のままで対応している。(3か月ほどその状態。リセ戻りもないですが…) カードリーダーの不具合、読み取りができず、保険証の持参もなかったため帰られた患者さんはいました。カードリーダーの交換に1か月以上要したため、患者には迷惑をかけていました。

- ・新しい保険証情報に変わっていないことがある。接続不良・エラーにより、1日に何回もPC再起動等の対応が必要であった。
- ・今まで有効期限があった（国保などの）のに、マイナ保険証の場合、有効期限がなくなっているが、これでOKなのか。自動的に更新されると考えれば、確かに有効期限不要と思いますが。
- ・自衛隊の本人のデータがなかった。旧字体が●で出た。
- ・接続ができず使用できなかった。
- ・崎と崎等の違いで認証してくれない。保険上の住所とマイナンバーカードの住所が異なり、認証不可。顔認証を受け付けてくれずパソコンに取り込めない。
- ・住所の一部が「？」になっている。
- ・住所、氏名、常用漢字以外の時●で表示されているときがある。
- ・顔認証がうまくできない。カードリーダーが処理待ち、読み込み中から動かない。
- ・保険証が変わっていたが、変更した先の登録が間に合っていないのか、「該当資格なし」「資格情報が無効」と出る。保険証があれば対応可能だが、マイナ保険証だけとなると、保険証変更時に登録が追い付けるか心配です。
- ・有効な保険資格が無効と表示される。氏名の旧字等が●で出る。
- ・保険一覧に有効な保険がなく認証できない。
- ・高齢者の方で持っても面倒だと保険証を提出されます。
- ・名字、名前ともに●で出る方がいた。
- ・本人以外に他人の情報が3名登録されていた。疑資格の表示。保険が変更になったばかりだと旧保険情報が表示される（新しい保険の反映が遅い）。
- ・負担の区分の誤り。有資格期限超えの人が有資格で表示された。
- ・マイナ保険証を使う方がいないので混乱はないが、保険証がなくなるとかなり混乱すると思います。マイナカード持参の方はいたが、保険証と紐付けがなかった（1例）。
- ・使用者が少ないのでトラブルはありません。
- ・マイナンバーの期限切れ（市町村に来てくださいの表示が出た）。保険証（前期高齢）の期限がきれていない時の割合とマイナンバーの割合に相違があった。福祉の医療費助成の情報がないので利便性が悪い。
- ・生年月日が間違っていた人がいた。
- ・負担割合が保険証とポータルサイトで違っていた。資格無効のはずが有効となっていた。
- ・資格喪失後もオン資では資格有りと表示される（多数）。R6.7.8診療開始直後から終日、オン資サーバーエラーの為使用できず、保険確認に支障があった。
- ・顔認証ができない（認識されない）際に高齢者が多い為、暗証番号を忘れていた事が多々あり、マイナンバーが使えない事がある。
- ・文字化け。紐付けができていない（ご本人はしているとのことだが）。
- ・月初めに接続不良で資格確認できなかった。

- ・認証エラーで受付するまでにかなりの時間を要した。
- ・資格情報が無効な為、保険者に問い合わせした。名前の漢字が表示されず、前回情報をもとに対応。
- ・マイナカードの有効期限内だったが、保険内容の読み取りが出来なかった。健診・薬剤情報の取得ができない人がいた。来所時に全て「同意する」を選択していても●になり取得できず後日◎になる事があった。
- ・カードリーダーの故障。保証で取り換え可。
- ・通信エラーで使用できない。
- ・受付不能の時間があった。画面にメッセージが出ていたが、以前もあったので何も対処しないでいたら、いつの間にか直っていた。
- ・マイナンバーカードの写真の読み込みが出来なかった。
- ・氏名の漢字が外字の場合に「●」が出る。
- ・患者様の名前の読み方の変更を聞いてくる。読みにくい名前。負担割合の変更が1回できない。
- ・顔認証が反応しない。時間外にマイナ保険証しか持っておらず、対応できなかった。保険証を捨ててしまった方がいる。資格がないと表示された。
- ・前期高齢対象になってすぐ受診に来られ、マイナンバーを通していただいたが無効となった。
- ・オンラインで表示された限度額区分と実際の区分が違っていた。患者から現在の所得と比べて区分が違うのではないかと質問があった。
- ・接続ができず、情報が見れないことがあった。端末の再起動等したが改善せず。
- ・資格情報が無効と表示され、保険情報の確認が取れない。
- ・名前の漢字がまちがっていた。カードリーダーで受け付けができなかった。
- ・8月1日国保等の更新日直後は、資格情報が取得できないことがありました。
- ・カードリーダーの接続が遅い。何らかのエラーが出たこともありました。
- ・限度額のオンライン確認を実施しているが、資格無効や限度額に誤りが見られた。
- ・システムの不具合
- ・無効や該当資格なしと出るが、患者さんに確認するも保険資格に変わりはないと言われる。カードリーダーが急に停止し、使用不可となる。マイナを持参されていても、有効期限が切れており更新手続きに行くのはめんどくさいと結局保険証での受付になる。
- ・生年月日が間違っていた人がいた。
- ・資格確認にかかる時間が長すぎだし、結果取得できない。使用しようとするエラーになる。
- ・R6.8月以降の限度額床のオンライン確認する際に、更新手続きに時間を要しているの  
で、何日か確認できなかった。(国保のみ)
- ・昼前と夕方にシステムエラーが起きやすい。公費の確認ができない。

- ・電子証明が切れており、保険証を持っておらず、今日は受診をやめると帰られた。
- ・保険証が登録されていない。
- ・資格がない人がいた。

#### ◎「一旦 10 割負担を患者に請求した」具体的事例

- ・マイナンバーカードを持参したが、紐づけてなく、紐付けの登録も面倒ということで、一旦 10 割請求となった。後日、保険証を持参し払い戻した。

#### ◎マイナ保険証の利用促進による患者さんとのトラブルの具体的内容

- ・マイナ保険証の場合、毎回来院時に通してもらう必要があるとお伝えしたところ、月 1 回でなんでいかんの？と言われた。マイナ保険証の場合、月の途中で保険証が変わっても、通さない限り保険証が変わったことが分からない、毎回確認が必要と説明。めんどくさいと言っていました。
- ・暗証番号間違いで認証不能となり、患者さんに職員が怒られることがあった。
- ・マイナにしたくない等強めに言われる（まだ使わんでえいやろ等）
- ・機械操作をいやがる高齢者が多い。救急車でこられた患者様は動けない方が多いので、マイナンバーの使用（機械受付設置の為）が出来ない。
- ・促進の話すら聞きたくない、マイナ利用になるなら受診しない。
- ・家族が主治医に相談のため受診した際に、マイナ利用（顔認証）できない。結局保険証で確認が必要であった。入院中の認知症患者の毎月の保険証確認に疑問がある。