

2025年3月27日

2024年12月2日以降の マイナ保険証利用に係る実態調査（中間集計）



01

調査概要

01

調査期間・方法

- 2025年2月13日～3月14日
- 保険医協会・医会が会員へ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 47387件
- 有効回答数 8330件
- 回答率 17.6 %

03

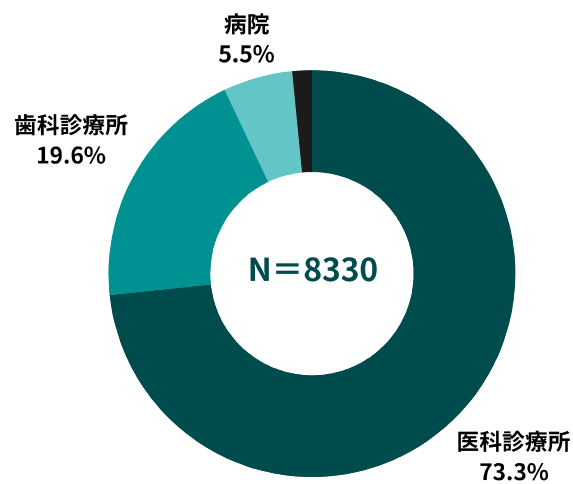
32都府県（34保険医協会・医会）で実施

青森、宮城、秋田、福島、茨城、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、大阪、奈良、和歌山、島根、岡山、広島、山口、香川、愛媛、福岡、佐賀、宮崎、鹿児島、沖縄

02

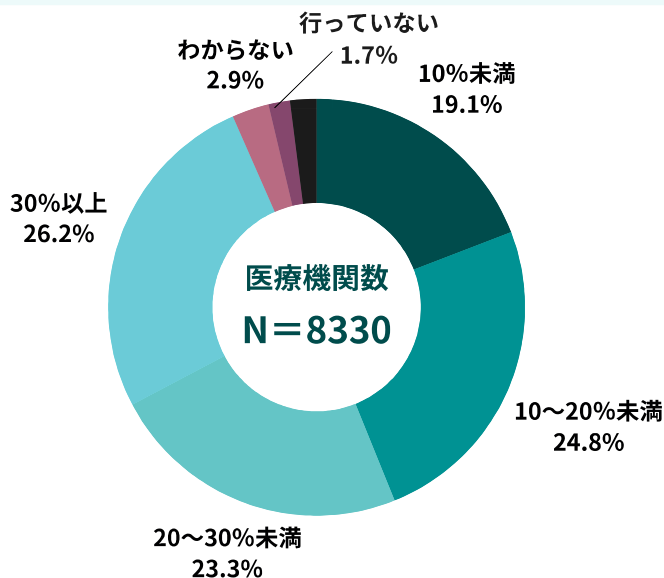
医療機関の区分

医科診療所	6107 (73.3%)
歯科診療所	1635 (19.6%)
病院	458 (5.5%)
N/A	130 (1.6%)



03

直近のマイナ保険証利用率 「30%未満」が7割

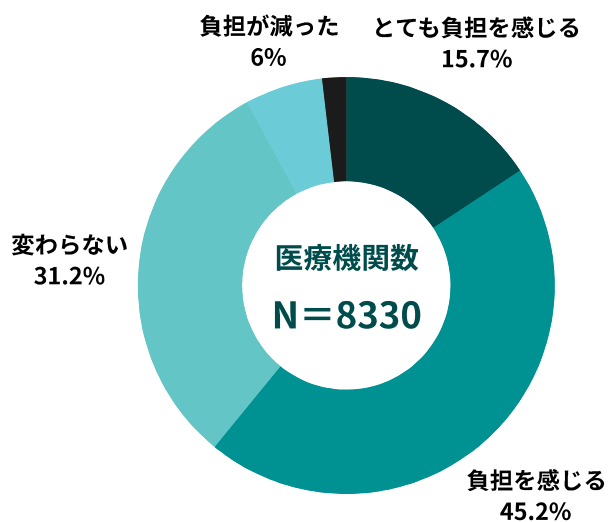


10%未満	1594 (19.1%)
10~20%未満	2063 (24.8%)
20~30%未満	1945 (23.3%)
30%以上	2180 (26.2%)
わからない	239 (2.9%)
行っていない	138 (1.7%)
N/A	171 (2.1%)

04

12月2日以降の窓口業務

6割が「負担感じる」



とても負担を感じる	1308 (15.7%)
負担を感じる	3766 (45.2%)
変わらない	2599 (31.2%)
負担が減った	501 (6.0%)
N/A	156 (1.9%)

05 窓口業務の負担感の内容

神奈川	歯科診療所	マイナンバーカードそのものの質問が多い。名前表記がくろまるになる。住所が消えてしまう。
島根	医科診療所	カードリーダーの使用が困難な患者さん（特に高齢者）の対応に時間がかかる。資格変更のあと、資格情報がなかなか更新されないことがある。
宮崎	医科診療所	高齢者の患者さんは一度の説明等では理解されず、事務がついた状態で毎行っている。患者さんが多い日は行列になり混雑している。薬剤情報等は直近の分は反映されないため、再度お薬手帳をあずかっている
広島	医科診療所	保険確認の方法が複雑になり分かりにくくなった。新しい保険情報の反映に時間がかかるため、患者から保険資格変更のお知らせがない場合、レセプト送信後に変更が発覚し、取下げをしないとイケない事例が何度もあり、手間だった。
新潟	医科診療所	2回目以降の方にもやり方を聞かれるので業務が止まる。字が読めないから代わりにやってと言われる。医療機関によってやり方がちがうと言われる。

05 窓口業務の負担感の内容

愛知	医科診療所	老眼鏡を持っていない、ディスプレイの文字を読む気力がない、そもそも覚える気がない等の理由で、来院するたびに使い方のサポート・説明を求める利用者が多い
三重	医科診療所	カードリーダーの使い方が分からない、カードリーダに表示されている文字が見えないとおっしゃる患者さんが多く、対応に時間を取られている。
岐阜	病院	顔認証ができない人は、窓口の据え置きではむずかしい（車いす、救急車で運ばれてストレッチャー）
広島	医科診療所	患者の年齢層が高く、一人でカードリーダーの操作ができない方には、毎回付きっきりで教えなくてはいけない。具体的には・マイナンバーカードを入れることができない。（入れる場所がわからない、裏表反対、入れる方向が逆、ケースから出せない等）・音声聞き取れない。・表示されている内容が理解できない（暗証番号か顔認証の選択、暗証番号入力、同意の有無、電子証明書の有効期限、暗証番号ロック等）・操作に時間がかかるのでカードリーダーの操作待ちが出る。

05 窓口業務の負担感の内容

石川	歯科診療所	老人ホーム入居者のマイナンバーカードを事前に窓口へ持って来られたが、本人不在でスタッフのみだったため読み取りができなかった。
島根	医科診療所	カードリーダーの使用が困難な患者さん（特に高齢者）の対応に時間がかかる。資格変更のあと、資格情報がなかなか更新されないことがある。
広島	医科診療所	資格情報のお知らせのみの提示。顔認証が出来ない。
長野	歯科診療所	機械トラブルが多い。保険証の切りかえがされてない時がある。公費のひもづけがない。「資格情報のお知らせ」を持参しない人が多い
静岡	医科診療所	資格確認書と、資格情報のお知らせを勘違いしている人が一定数いる。名前・漢字違い。マイナ保険証で受付する際、支援が必要な方が半数以上。以前なら必要のない業務で、患者側、従業員側ともにストレス。

05

窓口業務の負担感の内容

青森 歯科診療所 機械の操作方法を質問され、受付業務がストップしてしまう

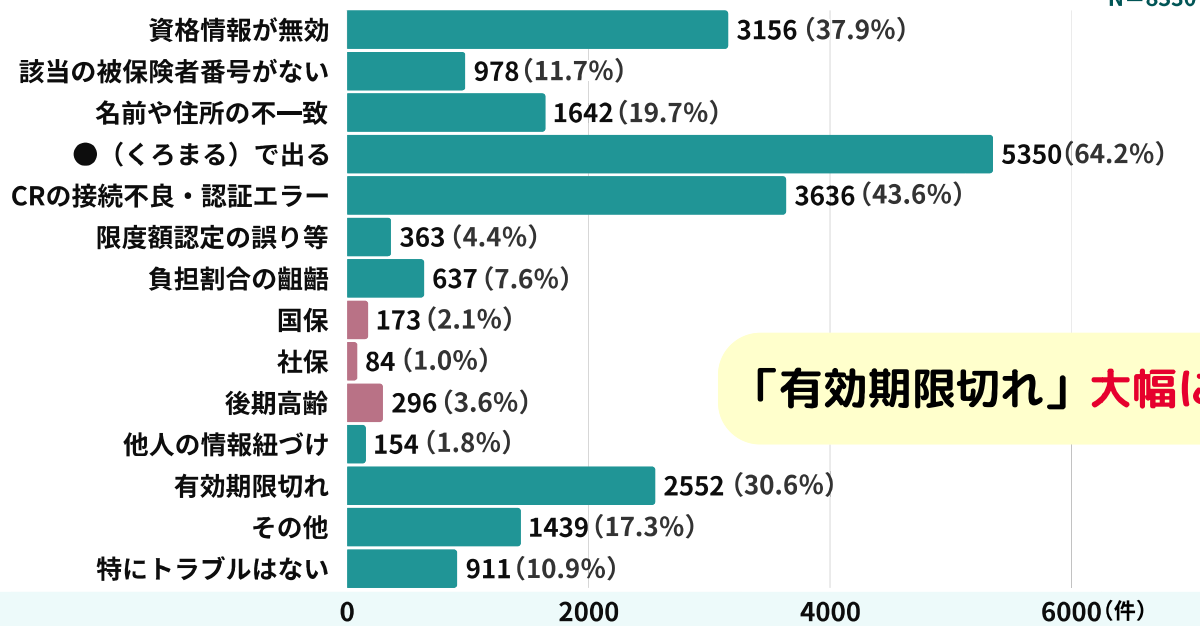
広島 医科診療所 更新等、市役所が対応すべき相談に対応しないといけないので困る。

大阪 医科診療所 マイナンバーカードの質問をされた際に、詳細が分からず患者さんに詳しく説明ができなかった。有効期限を知らない方が多く、対応に困っている

福島 病院 マイナンバーの有効期限切れ、暗証番号忘れた等の医療機関への質問ではない事の対応。限度額の確認が先月までは出来ていたが、翌月には確認出来なくなり、無効になる。受付人員の増員で対応せざるをえない状況

岐阜 医科診療所 マイナだからお薬の内容はわかるよね？と言われるが直近のデータが反映されていないため困る。「同意」についての質問が多く高齢者への説明に付きっきりになる。小さなお子さんの顔認証がうまく出来ずパスワードもまちがえてロックされ、市役所へ手続きにいけないといけなくなった。保険切替時に資格取得日がわからずとても困る。

06

トラブルの内容（複数回答）
医療機関 9 割で発生

「有効期限切れ」大幅に増加

06 トラブルの事例

京都	医科診療所	年未年始を狭んで手続きをされた方は特に情報の反映が遅かった為、結局、患者様の申告でしか、判断、処理できない事があり大変不便。夜間・休日の場合、問い合わせも出来ない場合は大変困るかと思います。
広島	医科診療所	R6.12.4～R6.12.21カードリーダーの接続不良やエラーで全く使えなかった。マイナタッチの故障が続き2回カードリーダーを交換（何度も電話したがカードリーダーが原因ではないと対応が悪く交換まで日数がかかった）毎日のようにベンダーに電話し大変だった。（コールセンターにも数回電話相談）患者さんからも毎日のようになぜ使えないのかとクレームで職員は対応するのに精神的にも大変な期間となった。
広島	医科診療所	2年以上前から使っているのにマイナで無効とでた。会社の上司まで来て、わざわざ保険証を取りに家に帰った。
静岡	医科診療所	資格があっても無効と出てくることで患者様に確認すると、怒る患者様がいる。
富山	医科診療所	資格無効と表示が出て、保険証が変更になっていないか聞いても、変わっていないと言われ困ることがある。

06 トラブルの事例

岐阜 医科診療所

視力の悪い患者さんでは画面が見えず、操作できず、代わりに操作してと言われます。高齢者はタッチパネル操作ができず、暗証番号を積極的に教えられ、代理させられます。病院によってカードリーダーの種類が違うため、若い患者さんでも戸惑っています。保険証の時と違い、来院のたびに操作するのが面倒、と言われます。資格確認書を発行するなら、保険証でいいのでは？とよく文句を言われます。操作方法が分からない方が最初にいると、後が詰まってしまい、受付業務が滞ります。（保険証受付では、順番を替えられ融通が利きます）カードリーダーの中に、マイナカードの置き忘れが多いです。顔認証の際、マスクしていて認証される人、されない人が分かります。暗証番号を忘れてしまっている人が多いです。

三重 医科診療所

受付時に行列が出来る。保険証の方に順番を抜かされたとクレームになる。

東京 医科診療所

「有効期限切れ」や「無効」の患者さんが多い。「有効期限切れ」に関しては、高齢者の方はあまり理解しておらず、説明しても次の来院時も切れたままになっている。

06

トラブルの事例

福島	医科診療所	マイナ有効期限切れのため受診せず、地元に戻り手続きをして頂き後日来院された。 (2時間かかる地元)・有効期限切れで更新の手続きを地元に戻ってしなければいけないのは厳しいのではないかな？
三重	歯科診療所	暗唱番号を忘れてしまった、マイナカードを忘れて帰宅した。
愛知	医科診療所	資格情報が半年ほど無効のまま（無効ではない）。転職したばかりで資格確認ができない。なぜそうなるか不明のため説明ができない事。
愛知	医科診療所	マイナポータルの扱いができない方が多いオンライン資格確認の時、無効と毎回でる。
神奈川	歯科診療所	国保、後期の有効期限が入力されておらず、割合負担が変更されている時期が不明なときがある。接続がわるいときや、入力された内容を確認したくても、コールセンターが全くtelが繋がらない。

07

トラブルへの対応方法（複数回答）

頼りになるのは健康保険証

持ち合わせていた健康保険証で確認

5784 (78.0%)

「資格情報のお知らせ」で確認

1400 (18.9%)

「マイナポータル」で確認

361 (4.9%)

保険者・コールセンターに相談

1034 (13.9%)

レセコンメーカーに相談

956 (12.9%)

前回来院時の情報をもとに対応

3119 (42.0%)

いったん10割負担いただいた

911 (12.3%)

その他

656 (8.8%)

「健康保険証で確認」 78%

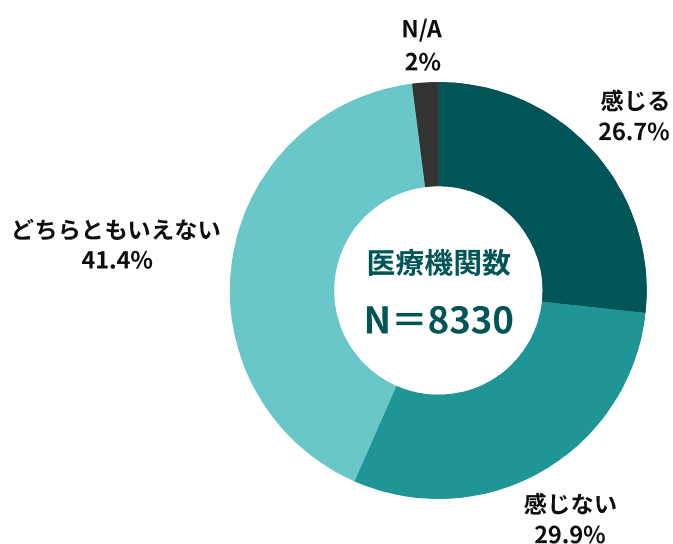
「いったん10割」 1720件以上

0 2000 4000 6000 (件)

N=7419

08

マイナ保険証利用のメリット 「感じる」は3割以下

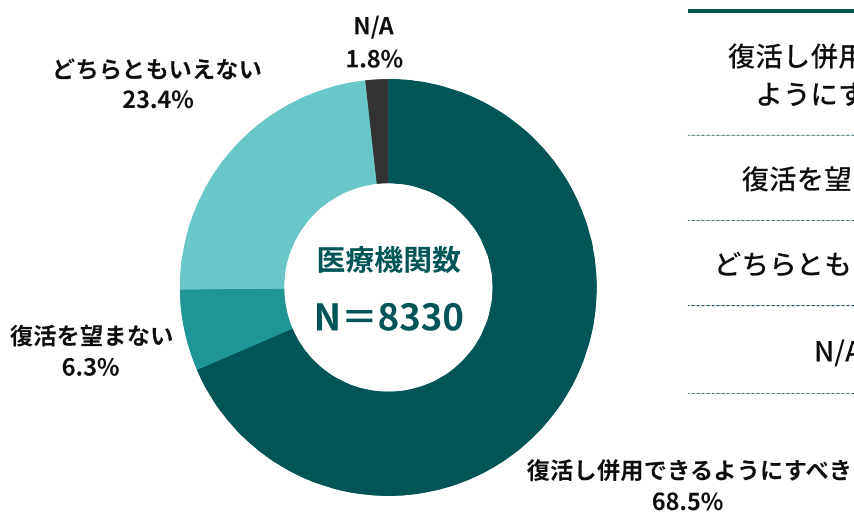


感じる	2226 (26.7%)
感じない	2489 (29.9%)
どちらともいえない	3448 (41.4%)
N/A	167 (2.0%)

08 メリットの内容

茨城	医科診療所	初診の登録は簡単になったと感じる
岐阜	医科診療所	他院の情報がみれる為薬の重複が防げる。ただし前月までの情報しか見れないのが残念
奈良	歯科診療所	薬剤情報が確認できる点は良いが、直近の情報を確認できない点は不便である。
東京	歯科診療所	初診時の入力は一楽。服薬状況の確認ができるのはよい。ただし、一度トラブルになるものすごく大変で時間をとられる
大阪	医科診療所	手入力せずにカルテに登録できるため、入力ミスが軽減された
島根	医科診療所	資格情報の入力が少し楽になった。←オンライン資格確認は保険証でもできるので、マイナ保険証でなくても良い

従来の健康保険証について 7割が復活・併用望む



復活し併用できるようにすべき	5709 (68.5%)
復活を望まない	526 (6.3%)
どちらともいえない	1949 (23.4%)
N/A	146 (1.8%)

10 医師・歯科医師の意見

青森	医科診療所	マイナ保険証と保険証、使用する人によって、使いやすさやメリット・デメリットもそれぞれ違ってくると思う。本格的に運用された現場にいる中、やはり従来の保険証の復活・マイナ保険証との併用ができるようになるべきと考える。高齢患者の中には、マイナ保険証を使いこなせないで、もう受診できないと言う人までいた。デジタル弱者である高齢者が、取り残されることのないよう、平等な医療を受けられるよう考えてもらいたい。
岐阜	医科診療所	ユニバーサルデザインの観点からも、アナログ世代、デジタル世代、障害者など、全国民が、医療を受けやすいよう、両方の保険証を継続してほしい。
愛知	医科診療所	ルータの接続不良でカードリーダー・パソコン等が使えない事があった、年に1回くらいはある事だと業者が軽く言っていたが、年に1回接続できない日があると、受付業務に支障が出る、従来の保険証ではあり得なかったアクシデントが多すぎ！！
福島	医科診療所	マイナ保険証も電子処方箋も急な対応を要求されているが、患者さんも医療機関もついていけない。現場の混乱を分かろうとしてほしい。オンラインからの情報も完全ではなく、機械に不具合が生じることもあり、診療の足をひっぱられている。

新潟	医科診療所	便利になったと実感できる制度を設計してほしい、コストばかりかけて不便なシステムを強要されたと感じている
京都	医科診療所	マイナ保険証はメリットもあるが、システムトラブルや有効期限の問題があるので、アナログな手法を残してもらう方がよいと思っています。資格確認書は持ち歩きに不便なことも多く、保険証の形をしている方が使いやすいと思います。
石川	医科診療所	診療情報や薬剤情報に関するメリットが誇張され過ぎている。
愛知	歯科診療所	顔認証の機械はいらない。普通のカードリーダーでよい。オンラインで資格が確認できるだけでよい。後から後から、追加の機能が発表、実施されるため、ベンダーに支払う機能利用料が雪だるま式にふくれあがっている。
静岡	医科診療所	保険証かマイナンバーカードでいいのでは？保険証を資格確認書にするのは、疑問です。（受付スタッフ記入）

2024 年 12 月 2 日以降のマイナ保険証利用に関わる実態調査

返信 FAX 050-3183-9316

までお願いいたします。

会員各位

保険証の新規発行停止となる 12 月 2 日を迎え、○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実態調査を実施いたします。ぜひご協力ください。*スタッフの方のご記入でも結構です。

※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。

問 1 医療機関の所在地（ 都・道・府・県）

問 2 区分 ☐ 医科診療所 ☐ 歯科診療所 ☐ 病院

問 3 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%未満 ☐ 20～30%未満 ☐ 30%以上

☐ 行っていない ☐ 分からない

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 負担を感じている内容や、患者さんからの質問・相談（クレーム対応）内容などご記入ください。

問 6 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 ☐ 名前や住所の不一致 ☐ ●（くろまる）で出る

☐ 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（→☐ 国保・☐ 社保・☐ 後期高齢） ☐ 他人の情報が紐づけられていた

☐ マイナ保険証（マイナンバーカード）の有効期限が切れていた

☐ その他（）

☐ 特にトラブルはない ※発熱外来での対応困難事例は、その他にご記入ください。

問 7 トラブル・不具合の際、どのように対応しましたか（複数回答可）。

☐ その日に持ち合わせていた健康保険証で資格確認をした

☐ 「資格情報のお知らせ」で確認した ☐ 「マイナポータル」（スマホ画面・PDF）で確認した

☐ 保険者・コールセンターに連絡をして相談した ☐ レセコンメーカーに相談をした

☐ 前回来院時の情報をもとに対応をした ☐ いったん 10 割負担いただいた（件数 ）

☐ その他（）

問 8 マイナ保険証の利用についてメリットを感じる事がありますか。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 9 従来の保険証の「復活法案」（併用法案）が国会に提出されました。保険証を復活し、併用できるようにすることについてどのように考えますか。

☐ 復活し併用できるようにすべき ☐ 復活を望まない ☐ どちらともいえない

問 10 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。

2024年12月2日以降、医療現場はどうなっている？ マイナ保険証利用に関わる実態調査（中間集計）

2025年3月27日（木）保団連記者会見
全国保険医団体連合会

01-02 調査概要

「従来の健康保険証（以下、健康保険証）を使い続けたい」との国民多数の願いを省みず、政府は昨年12月2日、健康保険証の新規発行を停止した。経過措置として健康保険証は最長1年間使うことができるが、それもこの4月の就職や転職、離職、そして7月末の後期高齢者医療制度の有効期限切れによって、いよいよ多くの人の手元から実際に健康保険証がなくなる状況になる。

当会では、患者さんや医療者が安心してマイナ保険証を利用できる状況となっているのか、実態について明らかにするため、マイナ保険証に関わる実態調査を実施した。健康保険証の新規発行停止後、初の全国調査となる。

調査は2月中旬から実施し、3月14日までに到着した回答8330件を中間集計としてとりまとめた。32都府県（34保険医協会・医会）からの回答となる。

03 回答者の直近のマイナ保険証利用率

厚労省が公表した25年2月のマイナ保険証利用率は26.62%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19.1%（1594医療機関）、10～20%未満が24.8%（2063医療機関）、20～30%未満が23.3%（1945医療機関）、30%以上が26.2%（2180医療機関）だった。利用率30%未満の医療機関が全体の約7割と低迷は続いている。

一方で、前回調査時（「2024年5月以降のマイナトラブル調査」24年8～9月実施）の厚労省発表のマイナ保険証利用率は10%前後であり、全体としては10%以上利用率が増えている。

04 12月2日以降、窓口業務に「負担を感じる」との回答が約6割

12月2日以降の窓口業務についてきいたところ、「とても負担を感じる」15.7%、（1308医療機関）、「負担を感じる」45.2%（3766医療機関）で、約6割が負担を感じている。逆に「負担が減った」との回答はわずか6.0%（501医療機関）であった。政府はマイナ保険証のメリットの一つに受付などの事務負担軽減を挙げていたが、むしろ負担感は増している医療機関が多い。

05 負担を感じている主な内容は、カードリーダー操作のサポート、トラブル時の対応、患者からの質問対応など。いずれも短期間では解消しない上に、医療機関では対応困難な質問や相談も具体的に負担を感じている内容を記述で聞いた。

患者さんがカードリーダーを一人で操作できず、付き添ってサポートしなければならない、操作に時間がかかり行列になるなどの声が多数寄せられた。毎回サポートが必要な患者さんもいるとの声や、カードリーダーのメーカーによって操作が異なるため、患者さんの側も慣れるのが大変な様子もうかがえる。もちろん徐々に慣れていく患者さんもいるが、顔認証や暗証番号入力など機器操作に困難を抱える患者さんは一定数おり、機器操作に係るサポート業務の負担一つとっても、短期間に解消するものではない。具体的な内容として、『「カードリーダーに表示されている文字が見えない」とおっしゃる患者さんが多く、対応に時間を取られている」、「老眼鏡を持っていない、ディ

スプレイの文字を読む気力がない、そもそも覚える気がない等の理由で、来院するたびに使い方のサポート・説明を求める利用者が多い」、「顔認証ができない人は窓口の据え置きではむずかしい(車いす、救急車で運ばれストレッチャー)」、「音声聞き取れない。表示されている内容が理解できない」などの事例が寄せられている。

頻発する機器のエラーや通信回線の不具合、資格情報が確認できない場合（資格情報無効など）等、トラブル時の対応も大きな負担となっている（トラブル内容の詳細は 06 参照）。回答割合が高い「資格情報が無効」は、引っ越しや就職・転職・退職、結婚など様々なライフイベントの際に必要な保険資格変更時の情報更新のタイムラグが主な要因で、今後も完全に解消されることはない。4 月から新年度が始まるが、新入職員の保険資格取得などで、大勢の人の保険資格が変更になるタイミングでもある。「資格情報の無効」の多発が懸念される。

- ・保険が変わってマイナンバーに情報が入っておらず、被保険者資格申立書を記入してもらい不詳レセプトで対応。本人は仕事を始めていて会社名を書かれたので社保で請求したら、実際は国保で返戻された。こちらでは何の保険に加入しているか分からないので不詳レセプトは意味がないと思います。すごく手間がかかります。→近くにお住いの患者さんはいいですが、これが県外になった場合が大変だと思います。（宮崎・医科診療所）
- ・国保の負担割合変更後などにタイムラグがあり反映されず、あとで差額を請求しなくてはならなかった。国保→社保変更後も同様に返戻となった。（群馬・医科診療所）
- ・社保の資格情報の更新がおそく、情報がないこともよくある。（愛知・医科診療所）

患者さんからは機器操作の質問だけでなく、マイナンバーカード（マイナ保険証）そのものへの質問、相談（有効期限切れへの対応、更新手続き、保険証がいつまで使えるのか、「資格確認書」・「資格情報のお知らせ」について、暗証番号忘れ・ロックの解除方法など）や不安・懸念（今後どうしたらよいか、持ち歩きの不安、個人情報保護など）が医療機関の窓口で多数寄せられている。本来、行政が事前に行うべき説明や情報の周知が十分にされておらず、医療機関の受付にその役割が押し付けられている。そもそも、マイナンバーカード（マイナ保険証）に関する質問や相談にすべて答えることは相談窓口ではない医療機関にはすべての相談や質問に対応することは困難である。「更新等、市役所が対応すべき相談に対応しないといけなくて困る」「マイナ保険証についての不安やどうしたら良いのか等の相談が多いので説明に時間がとられる」とのコメントが寄せられている。「以前なら必要のない業務で、患者側、従業員側ともストレス」とのコメントが医療現場の実態を端的に表している。

06 マイナ保険証のトラブルは増加 トラブル「なかった」は前回 24.6%から 10.9%に減少

マイナ保険証のトラブルの状況を選択肢で聞いた。「特にトラブルはない」との回答はわずか 10.9%（911 医療機関）で、回答した約 9 割の医療機関が何らかのトラブルに見舞われている。前回調査でトラブルが「なかった」との回答は 24.6%（3128 医療機関）あり、トラブルに見舞われる医療機関の割合は増加している。各医療機関でマイナ保険証を利用する人が少しずつ増えてきている中で、トラブルに見舞われる医療機関も増加している。

06 トラブルの内容では「有効期限切れ」が大幅に増加。「●（くろまる）」、「無効」、「カードリーダーの不具合」も依然多い

具体的なトラブル事例を選択肢で聞いた。「資格情報が無効」、「●（くろまる）で出る」「カードリーダーの接続不良・認証エラー」、「マイナ保険証の有効期限切れ」は引き続き割合が高い。特に「マイナ保険証の有効期限切れ」は前回調査より大幅に増加した。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 万件にのぼり、「有効期限切れ」はさらなる増加が懸念される。

「その他」で多いのは、発熱外来での対応困難である。ただでさえ混雑する感染症拡大時の医療機関窓口で、マイナ保険証のみでの受診の際の対応に苦慮している。

- ・「発熱外来時、院内に入れないので保険証も併用で持ってないと保険確認ができない」（青森）
- ・発熱で来院され、車で診察をする際に保険証を持ってきておらず、マイナ保険証のみの時、困る。（鹿児島）
- ・発熱で隔離していても暗証番号がわからず、待合に出てきて顔認証となる。（山口）
- ・夜間・休日の新患の対応が困難（遠方から来院している人は、再度来院しない）。発熱者と接触するようになる。（福島）
- ・マイナンバーのみ持参の発熱患者は混雑している受付で資格確認後、検査室へ誘導となる。保険証ならば預かって速やかに誘導出来ているのだが。（東京）

「資格情報が無効」などオンライン資格確認システム上の情報の不備、オンライン資格確認システムの根幹に関わるトラブルは、前回調査から減っていない。

平デジタル大臣は昨年 10 月 2 日の記者会見で、ユーザーがマイナ保険証の利用に慣れてくれば不具合は改善していくとの見解を示しているが、これらのトラブルは患者・医療機関側の慣れでは解消されない。厚労省は、それぞれのトラブルについて「解決に向けた対応策」（令和 6 年 7 月 3 日第 180 回社会保障審議会医療保険部会）を示しているが、トラブルは解消されていない。

（参考）※前回調査の割合については、比較するため回答医療機関数を母数にした％を出し直している

	24 年 5 月以降		24 年 12 月以降	
回答医療機関数	12735		8330	
資格情報が無効	4,266	33.5%	3,156	37.9%
該当の被保険者番号がない	1,655	13.0%	978	11.7%
名前や住所の間違い	1,795	14.1%	1,642	19.7%
●（くろまる）で出る	6,017	47.2%	5,350	64.2%
カードリーダーの接続不良・認証エラー	4,726	37.1%	3,636	43.6%
限度額認定に誤り等があった	493	3.9%	363	4.4%
負担割合の齟齬	977	7.7%	637	7.6%
国保	371	2.9%	173	2.1%
社保	159	1.2%	84	1.0%
後期高齢	641	5.0%	296	3.6%
他人の情報が紐づけられていた	189	1.5%	154	1.8%
マイナ保険証の有効期限が切れていた	1,799	14.1%	2,552	30.6%
その他	－		1,439	17.3%
特にトラブルなし（※）	3,128	24.6%	911	10.9%

※前回調査ではトラブルの「あり」、「なし」を単独で聞いた

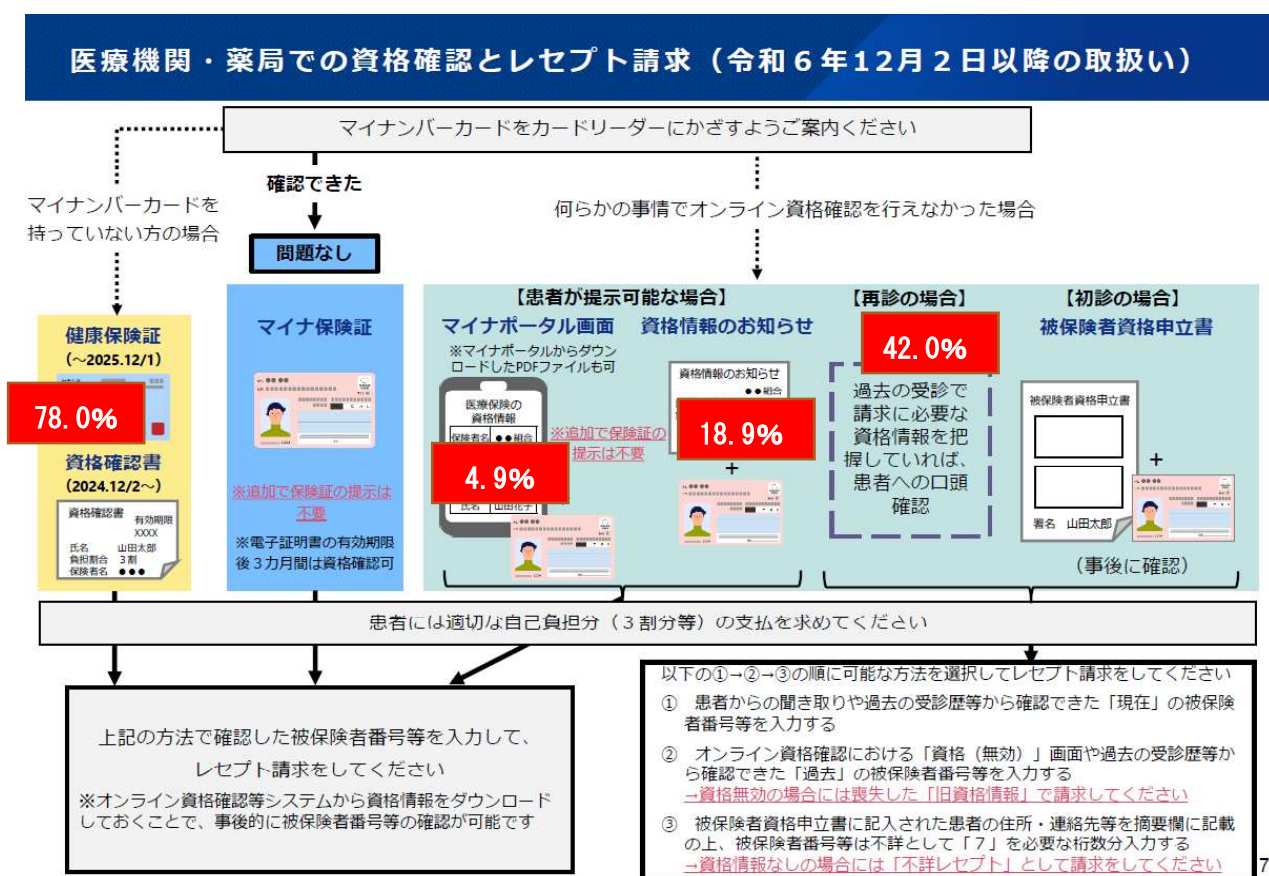
07 トラブル時の対応は、健康保険証による資格確認が約8割

トラブル時にどのように対応したかを選択肢で聞いた。もっとも多かったのが健康保険証による資格確認で78.0%（5784医療機関）と圧倒的であった。つづいて、「前回来院時の情報をもとに対応」42.0%（3119医療機関）、「資格情報のお知らせ」18.9%（1400医療機関）とつづく。「マイナポータル」による確認はわずか4.9%（361医療機関）であった。政府は12月2日以降の資格確認について、トラブル時の「資格情報のお知らせ」や「マイナポータル」による対応などを示しているが、多くの患者さんは使い慣れた健康保険証を持参しており、12月2日以降も健康保険証による資格確認でのトラブル対応が、圧倒的に割合が高い。

「資格情報のお知らせ」や「マイナポータル」について患者さんが知らない、使っていない、持っていないとの声も寄せられている。これら、政府の示しているトラブル時の資格確認方法は、慣れ親しんだ健康保険証に到底及ばない状況が明らかとなった。

また、政府はアナログの選択肢として「資格確認書」があると強調し、アナログとデジタルの「併用」だと印象付けているが、「資格確認書」は、原則マイナ保険証を持たない人を交付対象としているため、経過措置中の現在のように両方もっている状態という意味での「併用」にはなっていない。つまり、「資格確認書」では、マイナ保険証のトラブル時のバックアップにはなり得ない。

「健康保険証はいつまで使えるのか」、「これからどうしたらよいのか」といった不安の声が患者さんから寄せられており、健康保険証の有効期限が切れた後の対応に不安を抱いていることがわかる。患者さんも医療機関も安心して受診できる状況を維持するために、健康保険証を復活させ、併用することが必要である。



07 「いったん 10 割負担」も 12.3%・911 医療機関で少なくとも 1720 件発生。前回調査より増加

政府は資格確認についての患者向けのチラシで、「顔認証付きカードリーダーの不具合などでマイナ保険証による受付が上手くいかなくても 10 割負担にはならない」と強調している。

しかし、トラブル対応で「いったん 10 割負担いただいた」との回答は、12.3%、911 医療機関で件数は少なくとも 1720 件にのぼった。前回調査では、9.6%・857 医療機関・1241 件であったので、率、件数ともに増加している。

2024 年 12 月 2 日以降も従来の健康保険証は最長 1 年、有効期限まで使えるが、政府広報が不十分で、マイナ保険証しか使えなくなったとの勘違いや、就職、転職、退職、転居などで従来の健康保険証を持たない患者さんが増加し、マイナ保険証のみでの受診も少しずつ増えてきている。これまでバックアップ機能として大きな役割を果たしてきた健康保険証が患者さんの手元からなくなったとき、トラブルへの対応は困難を極め、「いったん 10 割負担」がさらに生じてしまう。

健康保険証は持参していれば、原則保険診療が受けられたが、マイナ保険証は持っているにもかかわらず「いったん 10 割負担」となる事例が生じてしまっている。

政府が後手後手の対応で資格確認方法を複雑にした上に、トラブルも解消されず、十分な情報の周知もしないまま、最大のバックアップ機能を果たしてきた健康保険証の廃止（新規発行停止）を強行したことが、この事態を引き起こしている。

08 マイナ保険証利用にメリット「感じない」が「感じる」を上回る

マイナ保険証のメリットについてきいたところ、26.7%（2226 医療機関）がメリットを「感じる」と回答した。メリットを「感じない」との回答は 29.9%（2489 医療機関）でメリットを「感じる」を上回った。「どちらともいえない」が 41.4%（3448 医療機関）だった。具体的なメリットとしては、「新患のカルテ入力の手間、入力ミスが減った」との声が多数を占めている。また「薬剤情報、健診情報が見られる」こともメリットとして挙げられている。

一方で、「初診時の入力は楽。服薬状況の確認ができるのはよい。ただし、一度トラブルになるとものすごく大変で時間をとられる」とのコメントにあるように、トラブルに見舞われている医療機関にとって、負担を上回るメリットは現時点では感じられないことが多く、その結果「どちらともいえない」との意見が多数となっていると考えられる。

09－10 7 割が従来の健康保険証の復活・併用を求める

立憲民主党によって、従来の保険証の「復活法案」（併用法案）が国会に提出されている。保険証を復活し、併用できるようにすることについてどのように考えるか聞いた。「復活し、併用できるようにすべき」が 68.5%（5709 医療機関）と約 7 割にのぼった。「復活を望まない」はわずか 6.3%（526 医療機関）だった。「どちらともいえない」は 23.4%（1949 医療機関）だった。

そもそも国民皆保険制度である以上、国・保険者が責任をもってすべての被保険者に申請なしで「健康保険証」を交付してきた原則を覆すことは許されない。医療現場は切実に健康保険証の復活を求めている。患者さんが安心して受診できることを第一に考え、すべての国民の受療権を守る立場から、政府に対し一刻も早く保険証を復活する決断を求めていく。