

## 24年5月以降のマイナ保険証（オン資）トラブル調査

返信FAX 050-3183-9595

会員各位

12月2日の保険証廃止（新規発行の終了）が迫る中、マイナ保険証のトラブルの実態をあらためて把握するため、下記のアンケートを実施いたします。ぜひご協力下さい。\*スタッフの方のご記入でも結構です。

問1 医療機関の所在地（ 都・道・府・県）

問2 区分  内科診療所  歯科診療所  病院

■今年5月以降のマイナ保険証（オン資）のトラブル・不具合についてお聞きします。

問3 今年5月以降にマイナ保険証（オン資）のトラブル・不具合について

 あった  なかった

問4 「あった」方にお聞きします。下記事例で該当する事例に☑をお願いします（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 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  マイナ保険証の有効期限が切れていた

問5 トラブル・不具合の具体的な内容をご記入ください。

問6 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 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  その他（ ）

問7 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。

 あった（ 件）  なかった

問8 「一旦10割負担を患者に請求した」具体的事例をご記入ください。

■政府の「マイナ保険証利用促進集中取組月間」についてお聞きします。

問9 5～7月のマイナ保険証の利用推進による患者さんとのトラブルが

 あった  なかった  協力していない

問10 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な内容をご記入ください。

■今年12月2日の健康保険証の廃止についてお聞きします。

問11 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（複数回答可）

 大きな混乱はないと思う  今も混乱しており、廃止後は受付業務に忙殺されると思う 診察の待ち時間が長くなると思う  スタッフを増やして対応せざるを得ないと思う

問12 健康保険証が今年12月2日に廃止されることについて

 賛成  延期すべき  保険証は残すべき

以上、ご協力ありがとうございました。

2024年10月17日 記者会見

2024年5月1日以降のマイナ保険証  
トラブル調査（最終集計）



 東京都渋谷区代々木2-5-5 新宿農協会館5F  
 <https://hodanren.doc-net.or.jp>  
 03-3375-5121

2024年11月27日 記者会見

2024年5月1日以降のマイナ保険証  
トラブル調査（最終集計）

佐賀県保険医協会

 佐賀市駅前中央1-9-45 大樹生命ビル4F  
 <http://saga-doc.jp>  
 0952-29-1933

## 01 調査概要

- 調査期間 - 2024年8月6日～9月30日  
調査方法 - 保険医協会・医会が会員へFAXで送付  
(保団連が一括集計)  
送付件数 - 67,112 件 (39都道府県\*)  
回答件数 - 12,735 件 (回答率 19.0%)

\*39都道府県 (43協会・医会)

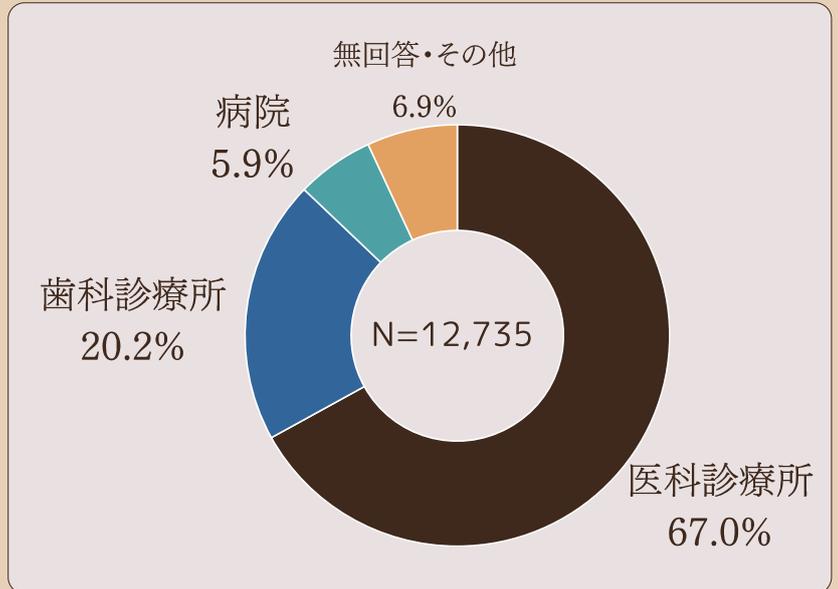
(青森、岩手、宮城、秋田、茨城、栃木、群馬、埼玉、千葉、東京[医科・歯科]、神奈川、山梨、新潟、富山、石川、福井、長野、岐阜、静岡、愛知、三重、滋賀、京都[医科・歯科]、大阪[医科・歯科]、兵庫、奈良、和歌山、広島、山口、徳島、香川、高知、福岡[医科・歯科]、佐賀、熊本、大分、宮崎、鹿児島、沖縄)

## 01 調査概要

- 調査期間 - 2024年8月28日～9月30日  
調査方法 - 佐賀県保険医協会が開業医会員へ  
FAXで送付 (佐賀県保険医協会が集計)  
送付件数 - 629 件  
回答件数 - 146 件 (回答率 23.2%)

02医療機関の区分

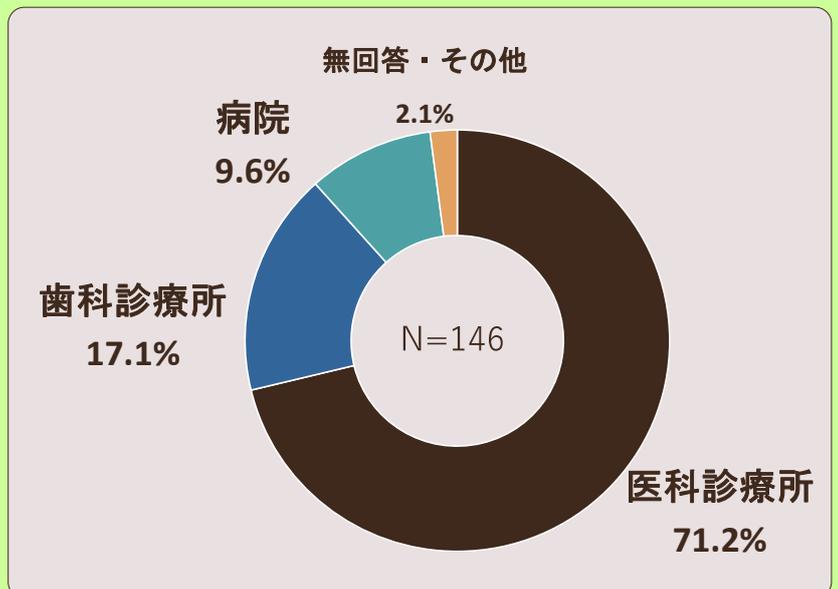
医科診療所	8,529
歯科診療所	2,574
病院	754
無回答・その他	878



全国保険医団体連合会

02医療機関の区分

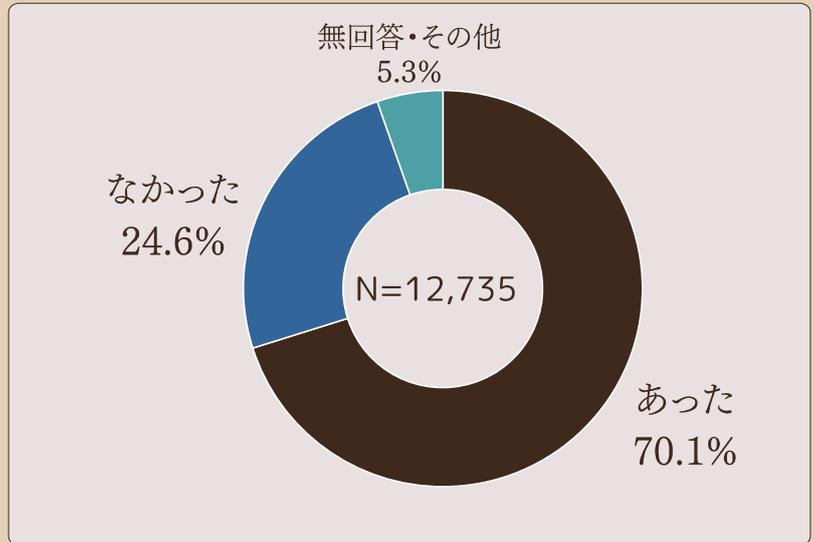
医科診療所	104
歯科診療所	25
病院	14
無回答・その他	3



佐賀県保険医協会

03今年5月以降のマイナ保険証、  
オンライン資格確認のトラブル・不具合

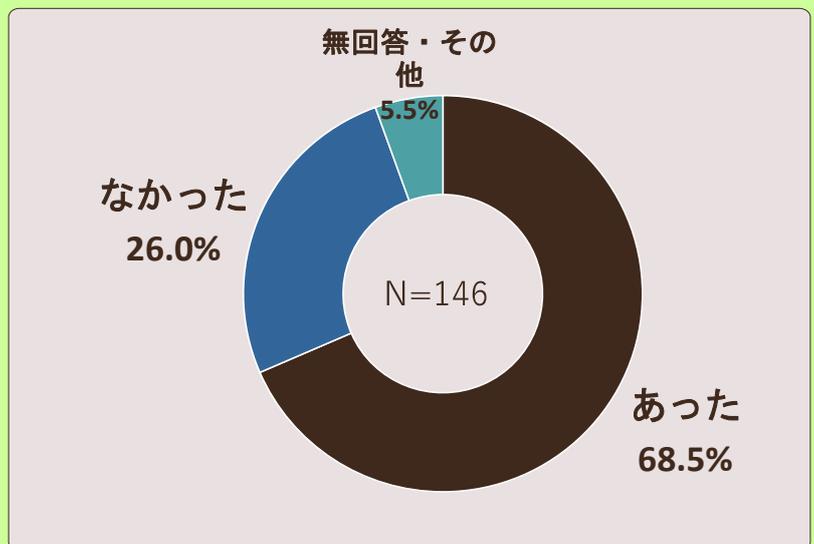
あった	8,929
なかった	3,128
無回答・その他	678



全国保険医団体連合会

03今年5月以降のマイナ保険証、  
オンライン資格確認のトラブル・不具合

あった	100
なかった	38
無回答・その他	8



佐賀県保険医協会

### 04トラブルの類型 「あった」と回答した医療機関（複数回答）

N=8,929  
医療機関



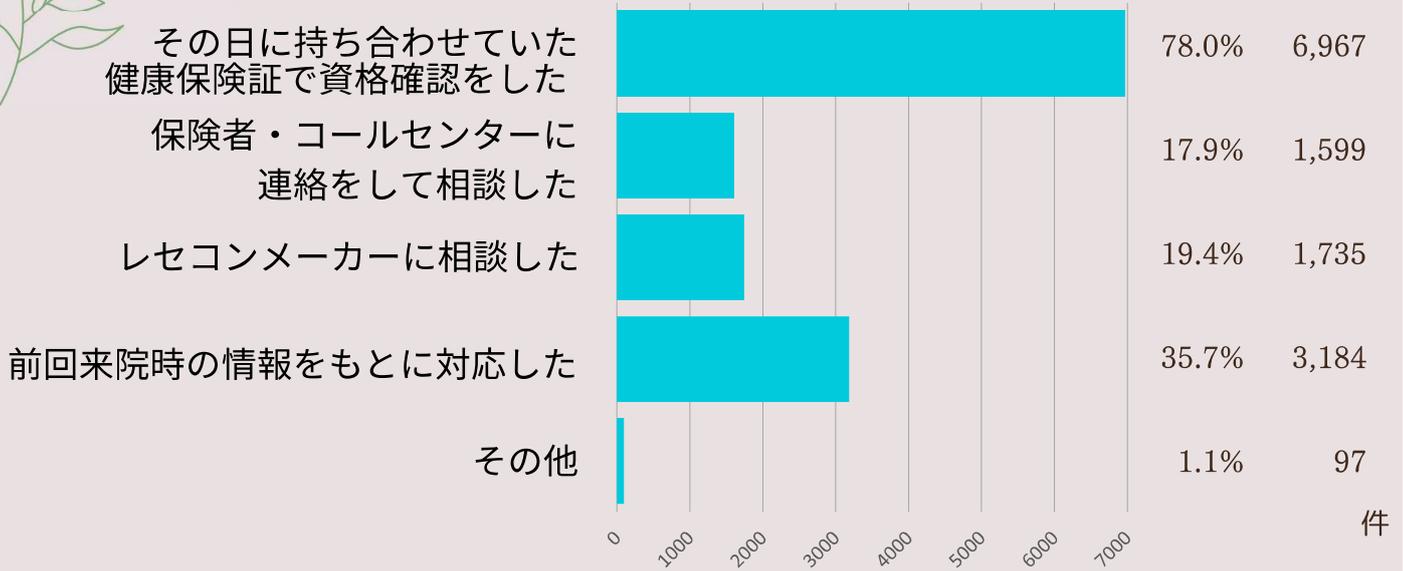
### 04トラブルの類型 「あった」と回答した医療機関（複数回答）

N=100  
医療機関



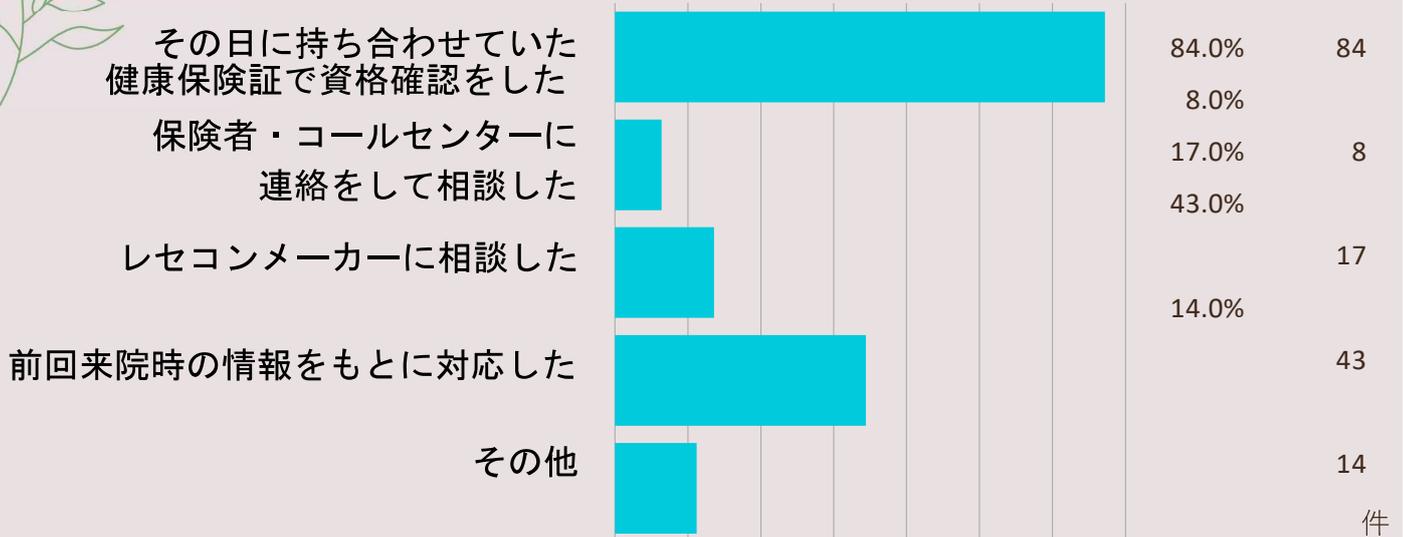
05トラブル・不具合への対応  
(複数回答)

N=8,929  
医療機関



05トラブル・不具合への対応  
(複数回答)

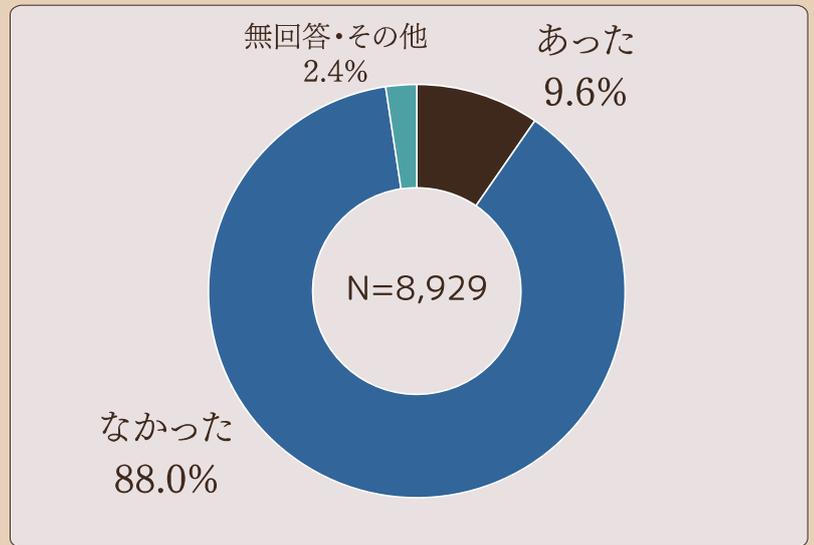
N=100  
医療機関



06トラブル対応で、  
「一旦10割負担を患者に請求した」



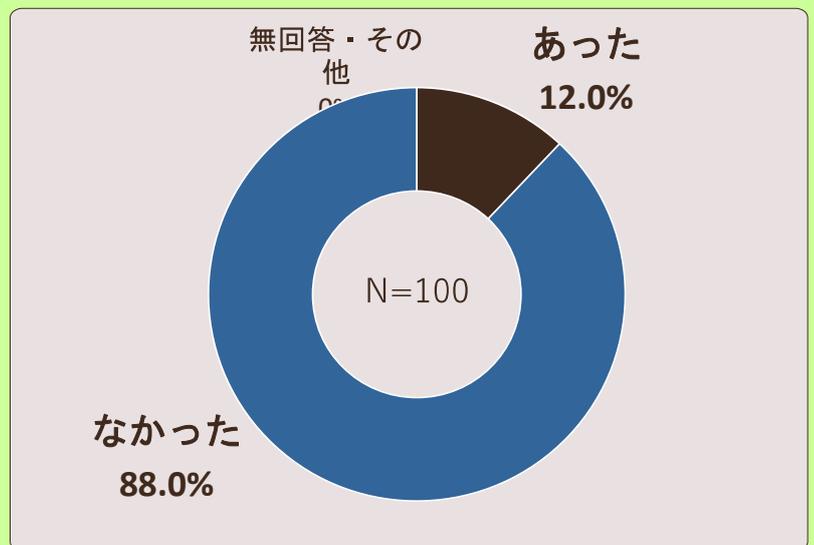
あった	857
なかった	7,858
無回答・その他	214
※少なくとも 1,241件	



06トラブル対応で、  
「一旦10割負担を患者に請求した」

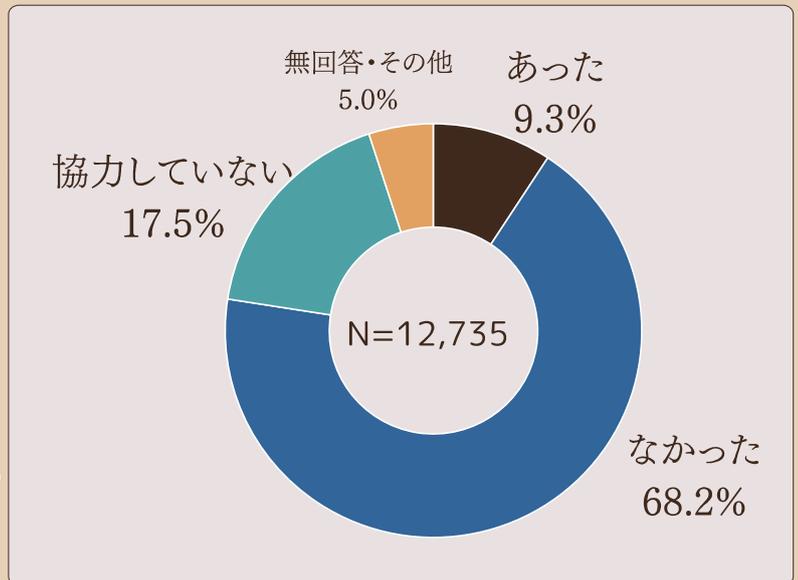


あった	12
なかった	88
無回答・その他	0
※少なくとも 20件	



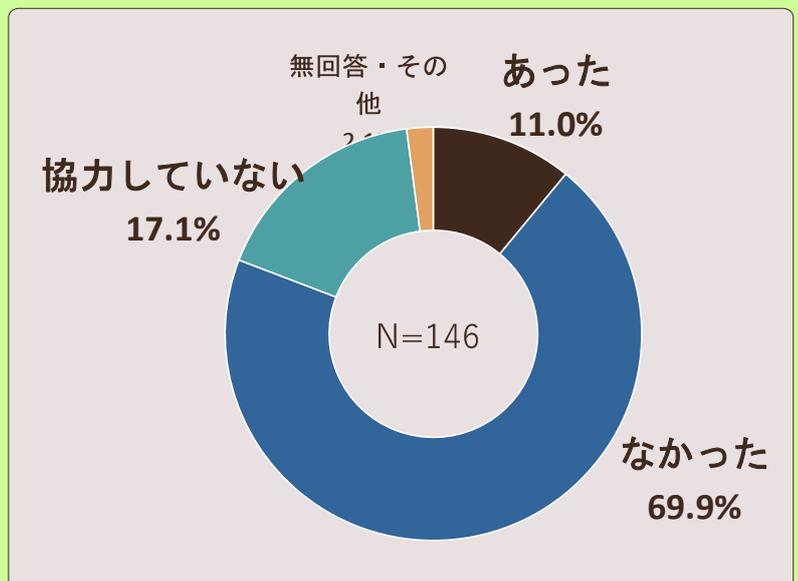
07 「マイナ保険証利用促進集中取組月間」について  
利用促進による患者さんとのトラブル

あった	1,179
なかった	8,685
協力していない	2,233
無回答・その他	638



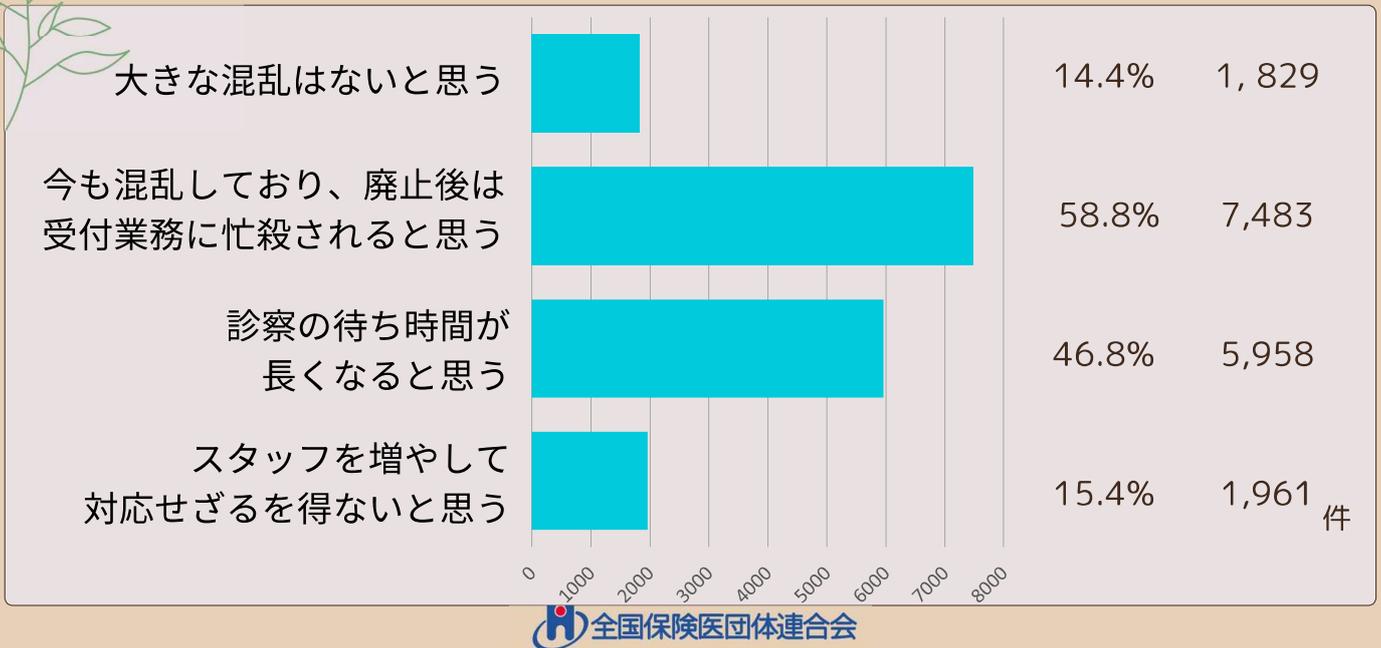
07 「マイナ保険証利用促進集中取組月間」について  
利用促進による患者さんとのトラブル

あった	16
なかった	102
協力していない	25
無回答・その他	3



08保険証が廃止された場合の受付業務  
(複数回答)

N=12,735  
医療機関



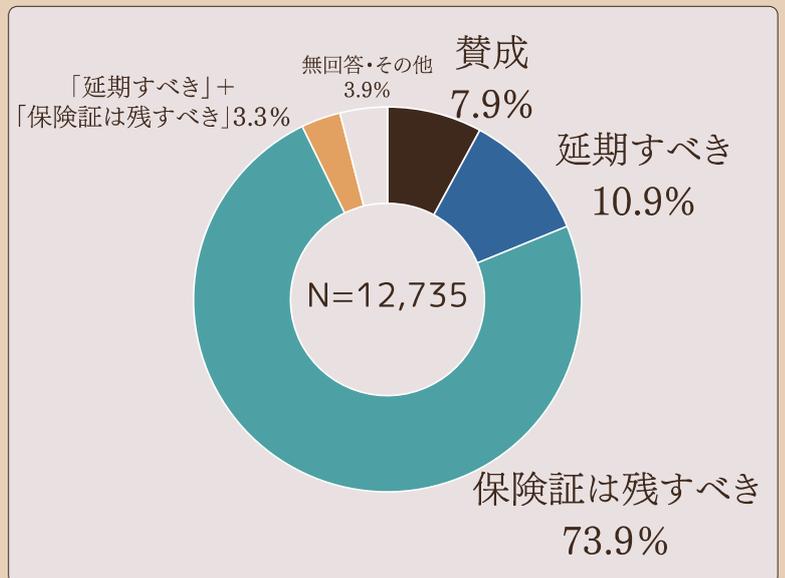
08保険証が廃止された場合の受付業務  
(複数回答)

N=146  
医療機関



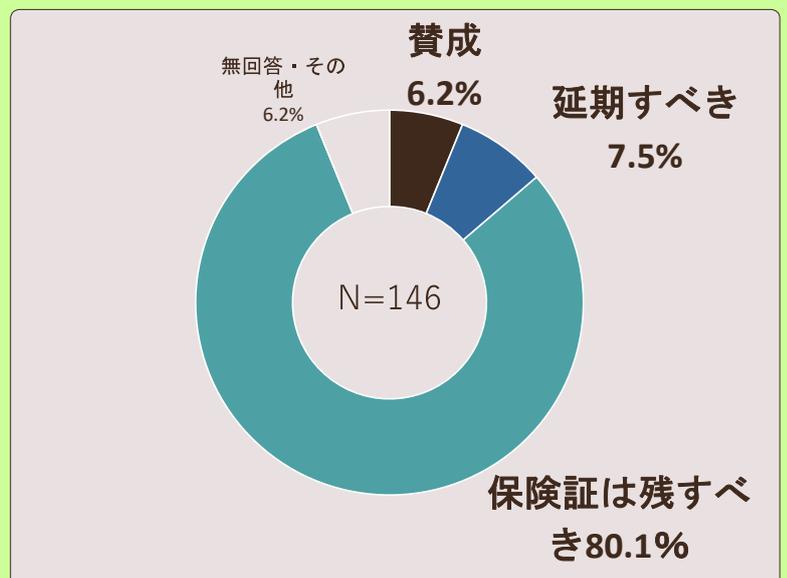
09 保険証が今年12月2日に廃止されることについて

賛成	1,007
延期すべき	1,388
保険証は残すべき	9,416
延期すべき+保険証は残すべき	421
無回答・その他	503



09 保険証が今年12月2日に廃止されることについて

賛成	9
延期すべき	11
保険証は残すべき	117
無回答・その他	9



## 問5 トラブルの具体的な内容を記載してください（佐賀分）

- ・負担割合が反映されていない
- ・1件限度額認定の適用区分が間違っで登録された。
- ・患者さんの自己申告では保険失効してるのに、マイナンバーでは以前の保険が有効のままになっている
- ・保険証、住所の反映がされていない。
- ・顔認証が、できない（エラー）高齢者はカードリーダーの扱いがわからず、事務の人が教えに行く手間がかかる。
- ・「●で出る」は、レセコン上、仕方ないと対処しております。（旧文字のことが多いので）
- ・カードリーダーでの読みとり時点での情報に上記のエラーが発生
- ・接続エラーで使用できなかった。
- ・住所が違って、どうしてそうなるのかと、聞かれるが対応をどこにして良いのかわからないので市役所に聞いて下さいと伝えている。
- ・☆そもそも高齢者が多い為機械の操作が出来ない☆受付で待たせでる☆マイナンバーのクレームがとにかく多い☆保険証での対応がいいと言われる
- ・初診の患者だったので問診●で対応した。オン資で●で出て●、正しい字を入れても、改善しない
- ・双子の方の名前、それぞれ入れ違っていた。
- ・社保終了から次の保険への変更に関して不具合（タイムラグあり）後から判明する為、作業が増える。
- ・氏名の一部が●で出た住所が現在の住所とちがっていた。
- ・カードリーダーの不良、対応先のオペレーター態度、サービスが悪い
- ・市町村にデータ入力等を丸なげしている●でしょうが国が責任もって対応して欲しい。
- ・国保の有効期限がマイナにリンクされていない。↓保険証（紙）を再度確認
- ・旧字体が●で出る。資格取得日が反映されない。健保取得手続き後、即日反映されず、資格情報が無効と出た。
- ・資格情報無効だったが確認すると保険証変更なしと言われた。
- ・暗唱番号を忘れている。保険証には枝番がないがマイナンバーだと枝番がある。子供の医療費受給資格証の確認ができない。マイナンバーに問い合わせるとき時間がかかる。
- ・ヤ・ユ・ヨなど小文字大文字のまちがい。・家族で1人だけ資格無効となっており、その状態が数ヶ月も続いている。
- ・マイナカードの期限あったが期限間近の為読み込みできなくて確認をお願いしますと出る
- ・手続きは済んでいると言われたが、カードリーダーを通して反映していなかった。
- ・問4の通り
- ・持参していた保険証が無効と出てきた
- ・マイナ保険証の利用が少なく、カードリーダーの接続が切断されていてまた接続するのに時間がかかり、患者様を待たせてしまった
- ・外国人が入院時に高額医療費の分類がアであり、そのまま請求したら市役所より TEL がありオであり、その度確認してもらえませんかと言われた
- ・同人物で最初マイナンバー本体の期限切れが発覚し、すぐ支役所へ出向き、作成されて来院され、同じ様に手続きをするが保険証が反映されず、手入力で入力へ（前回の情報を元に）
- ・フリガナが違っていた（濁点の有無）マイナカードと保険証で
- ・手術をうけられる患者様がマイナ保険証で保険確認をされた際、限度額情報を提供されたため、従って限度

## 調査結果

額を登録しましたが、国保連合より限度額はありませんと連絡がありました。

- ・ ネット不良・認証エラー・電源を切っても治らない・マイナカードを提示されたが無保険だった高齢者が覚える気があまりない・機種によってやりにくい
- ・ 資格情報がレセコンに反映されていない。
- ・ 名前が●になっているので再来の人でも新患扱いになる新資格の情報が表示されない
- ・ マイナ保険証が反映しない保険証がある（自衛隊）
- ・ 名前の漢字が表記されず、●となっている場合がとても多い。
- ・ カメラが起動しない。
- ・ マイナ保険証で受付した際、有効期限切れとメッセージがでてくる時があり、患者さんに役場から、更新手続きの案内がきていないか確認しても、きていないと言われる。また、役場で有効期限延長の手続きを後、すぐ病院に戻って来られて、マイナ保険証で手続きされたが「手続き中のため、しばらく●ってから」のメッセージが出てきたため、保険証にて確認を行った。
- ・ 特殊な漢字は表示されない情報の更新が出来ておらず、住所、保険情報、保険の割合が違う。
- ・ ケーブルの接続し直し、パソコンの再起動
- ・ 雷によるネットワークエラー
- ・ ●●で出てくる
- ・ カードリーダー接続不良、住所の間違い（昔の地名になってた、番地）名前に●黒丸で出る、有効期限が切れてる、資格取得日が、保険証とマイナで違う。
- ・ カードリーダーの接続ができない（業社側の問題）
- ・ 有効期限が更新されない、新保険証に更新されるのがおそい。
- ・ 保険証情報が更新されていなかった。（現在加入の情報がなかった。）資格喪失の保険証が有効と表示されていた。
- ・ オン資確認をしたところ、1割負担になっていたが、保険証では2割負担となっていた。
- ・ 患者氏名●のふりがな小さい文字が（や、ゆ、よ、つ等大きく表示される）例：びょういん→びよういん
- ・ 顔認証がなりにくい（認証される時にされる）
- ・ 名前の一部が黒丸になる
- ・ オン資確認をしたところ、1割負担になっていたが、保険証では2割負担となっていた。
- ・ カードリーダー認証エラー
- ・ 自衛隊員の資格が毎回無効となる、他の保険証でも、多々同じ不具合がおこっている。
- ・ 資格はあるはずなのに無効となる、漢字が●で出るため手書きで確認した、負担割合が保険証と違う、マイナ保険証の有効期限は切れていないのに電子証明書の有効期限が切れていると出て、市役所に行くよう案内が出たためわざわざ行ってもらったが市役所では「病院で対応できる」と言われたと言われた、でもうちでは対応できなかった・4ケタの暗証番号を3回ほどまちがわれて、ロックがかかってしまった市役所に行ってもら●しかなか
- ・ カードリーダーの接続不良、顔認証の不具合
- ・ 自衛隊の方の保険証が使えるのにオンラインでは資格無効になる。
- ・ 国保と社保が同時に存在していた
- ・ 保険資格情報が確認出来ない日が1日だった、ベンダーより、全国的なシステムトラブルがあっているとの回答があった、望日より確認出来るようになっていた。

問 8 「一旦 10 割負担を患者に請求した」 具体的事例をご記入ください。

(佐賀分)

- ・ 保険が有効か分からないため
- ・ 保険情報が反映されていなかった為。
- ・ 市役所等に行って確認してもらったりで 2 度手間になったりした
- ・ 一旦 10 割での対応は出来なかった。伝えてもこちらのカードリーダートラブルであり患者さんに不備があるわけではないのでできない
- ・ 問 5 との方の事です。
- ・ 転職されて、保険証の手続き中ということでしたが月末でもあった為（前職の保険証番号が有効となっていた為）
- ・ マイナ保険証の有効期限が切れていたのか、情報かみれなかったため。
- ・ 一旦 10 割支払いに頂き、保険証が出来したい、持参し、返金した。
- ・ マイナンバーカードで資格情報無効で患者様に確認すると保険切替中とのことだったので 10 割負担でいただいた
- ・ 当月より保険証が変更になったが、マイナンバーを読み込みましたが、無効だったため、10 割負担をしていただいた。
- ・ 新患でマイナカードのみ持参されていたが、カードリーダー認証しても保険証情報が無かったため本人了承のもと 10 割負担でお支払いされた。

問 10 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をご記入ください。(佐賀分)

- ・マイナンバーカード申請について、お年寄り（寝たきり）はどうするのかなどクリニック窓口で尋ねられ、通常業務がとまる。
- トラブルでは、はいが、コロナ疑いの患者さんは院内に入れないので、マイナカードの利用が出来はいため保険証を返りに帰ってもらった
- ・子供の顔認承が出来なかった。その為、保険証を取りに帰られた。・マイナンバーカードを作る気がないとされた。
- ・患者さまの使い方がまだ理解できていない
- ・操作が大変、受付がスムーズにいかない、機械がうまく動かない等で不満がおき、クレーム等がありトラブルがあった。
- ・任意なのか強制なのか判然としない●
- ・使用するのが面倒だ・何のメリットがあるのかわからない 8 月から新しい保険証をもらったのに意味がない利用をするのが上記のように言われ固辞された。
- ・**トラブルではありませんが。「あなたたちがお金をもらえるから、マイナをすすめるんでしょ？」と何人の方からも言われた。**
- ・高齢者が多い地域ですので、操作のお手伝いが必要で時間をとられます。正直、大変です。
- ・後期高齢の方で新しい保険証とまだ受け取られておらずマイナ保険証は持参されてたので利用して頂きましたが期限切れで番号の確認ができませんでした
- ・マイナンバーを持参された時機械トラブルで使用出来なかった
- ・機器の不具合、接続（オンライン）で●ない→再起動して OK になった●作が進まず認承できない
- ・高齢者の方が多いので「操作がわからない・面倒くさい・覚えれない・説明されてもわからないから代わりにして下さい・マイナンバーカードをまだ信用してない」という声が多い。
- ・高齢者は、使い方が分からない人が多い
- ・トラブルはないが、高齢の方は自身で操作するのが面倒な方が多くほぼ利用されません。
- ・高齢者の方の操作が困難、（タッチパネルの操作や暗証番号を声にだすなど）朝の患者様が殺到される時間帯にリーダーへの行列など
- ・小さな混乱が了●される、停電、PC の故障までにそよえバックアップをもつべき。
- ・顔認証が認証されにくいので諦めて保険証を出されたパスワードを忘れている方が多い
- ・保険証より手続きが面倒で、嫌がられる方も多い

2024年11月27日

佐賀県保険医協会

会長 中山 利浩

## 健康保険証についての要請書

政府は、2024年12月2日以降、健康保険証の新規発行を停止し、任意取得であるマイナ保険証に一本化させる方針です。住民の間では12月からすぐに保険証が使えなくなるかのような誤解と混乱が起きています。

佐賀県保険医協会が今年8月に行った県内医療機関の調査でも、「マイナ保険証の資格確認のトラブルがあった」と答えたのが100医療機関68.5%に上り、昨年末よりもトラブルの件数・割合ともに増えています。このままでは12月以降に更に大きな混乱が起こることが懸念されます。

佐賀県保険医協会はマイナ保険証のメリットを否定するものではありませんが、任意取得であるはずのマイナ保険証を強制する政府のゴリ押し姿勢は患者・住民と医療機関に混乱をもたらして国民皆保険制度に大きな禍根を残すことになりかねません。

佐賀県保険医協会は政府に対して12月以降も現行健康保険証を存続してマイナ保険証と併用できるように求めています。●市長におかれては、現行健康保険証を今後も存続するように国に要望していただきたい。また当面のトラブル防止のために、すべての被保険者に資格確認書を交付していただくことで、事実上保険証を交付しているのと同じ措置が可能です。

国民皆保険制度を守り、住民の医療を受ける権利を第一に考えていただきたく、以下要請いたします。

1. マイナ保険証を持っている場合も、(トラブル防止のために) マイナ保険証だけでなく現行の保険証を併せ持って受診するよう住民に勧めてください。
2. 現行の健康保険証が12月2日以降も有効期限内は使えること、およびマイナ保険証の利用登録解除を受付中であることを広報してください。
3. マイナ保険証を持っている人を含めたすべての(国保・後期高齢者)被保険者に対して資格確認書をプッシュ型で一律に交付してください。

以上