

2025年5月8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（最終集計）



01 調査概要

01

調査期間・方法

- 2025年2月13日～4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 4万9775件
- 有効回答数 9741件
- 回答率 19.6%

03

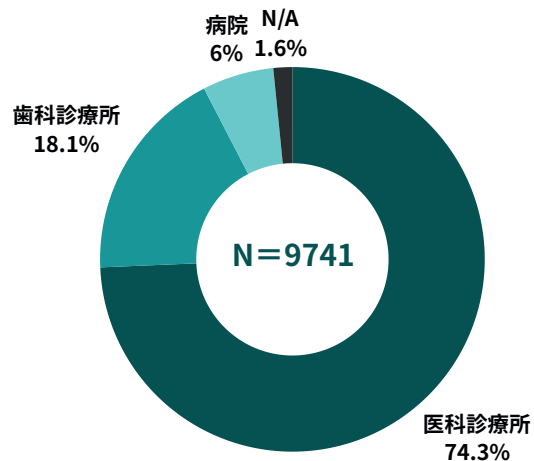
33都府県（36保険医協会・医会）で実施

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、高知、福岡、佐賀、宮崎、鹿児島、沖縄

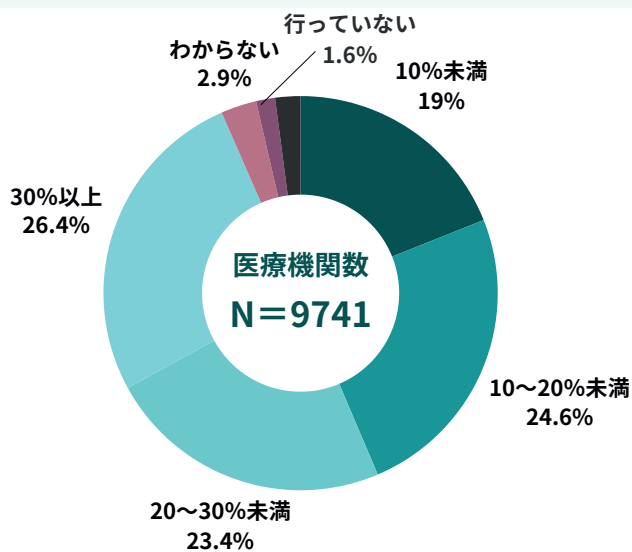
02

医療機関の区分

医科診療所	7241 (74.3%)
歯科診療所	1760 (18.1%)
病院	585 (6.0%)
N/A	155 (1.6%)



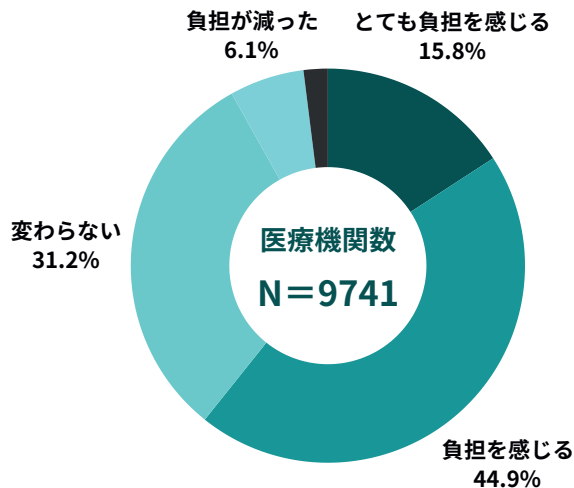
03

直近のマイナ保険証利用率
「30%未満」が7割

10%未満	1846 (19.0%)
10~20%未満	2401 (24.6%)
20~30%未満	2281 (23.4%)
30%以上	2574 (26.4%)
わからない	285 (2.9%)
行っていない	152 (1.6%)
N/A	202 (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	1542 (15.8%)
負担を感じる	4374 (44.9%)
変わらない	3035 (31.2%)
負担が減った	597 (6.1%)
N/A	193 (2.0%)

05

窓口業務の負担感の内容 操作のサポートで人手が必要

福岡	医科診療所	カードリーダーの操作についての指導に一人は必ず人員を割く形になっていること、読みとり時に表示される質問内容の意味が分からない、読めない等、画面の横に立って説明する為、朝の受付時は必ず、忙しいにも関わらず、人員を1人もっていかれる。
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回行っている。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
福岡	医科診療所	高齢の患者が多く、ひとりひとり説明しないと（しかも毎月）受付ができず、受付業務が滞る。機械が1台のため、時間帯によっては列ができ、患者がイライラしている。ビニールのケースから取り出すよう、紙にも書いているがそのまま入れる人が多く、カードリーダーがエラーになり、再起動が必要になり、時間をとられる
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ると言われる。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 使いにくい機器

高知	医科診療所	カードリーダーの画面が小さく、文字も小さい（画面タッチがしにくい）。高齢者や手指の不自由な方、車イスの方等、カードリーダーの操作が難しい。できない方が多い。
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）
高知	医科診療所	お年寄りの患者さんは操作が憶えられず毎月教えるため他の業務ができない。病院ごとに機械が違ってとまどうと言われた。視覚障害で見えなくてできないと言われた。
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る必要はない。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 本来行政が対応すべき質問や相談への対応

神奈川	歯科診療所	有効期限のことや暗証番号ロックなど行政窓口で行うことについて質問される。暗証番号ロックがかかってしまい不機嫌になられ、あたられることがあった。
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か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。

05

窓口業務の負担感の内容 機器や回線の不具合

静岡	医科診療所	機械トラブルの際、レセコンメーカー・カードリーダーメーカー・オンライン資格確認コールセンター各所が「こちらの担当ではない」とたらい回しになり復旧まで1週間以上要した事がある。
岐阜	歯科診療所	顔認証システムが使えない事が多すぎる。機械をかえたり、コールセンターに伝えても、改善されないため困っています。
神奈川	歯科診療所	日曜に多く発生するカードリーダーの不具合により保険資格確認ができず、患者さんからもクレームが出ます。
東京	歯科診療所	カードリーダーとレセコンの間のPCの不具合が多く使用できない事が多々あった。使用できない期間、初診で困る事が多かった。
茨城	病院	機械が使えなくなってしまう、システム会社にその都度電話をし対応している。当院は日曜診療しているので日曜にトラブルが起きると困る。
香川	医科診療所	ネット回線がしばしば不通になり、メーカーに聞いても根本的な処置法がない。

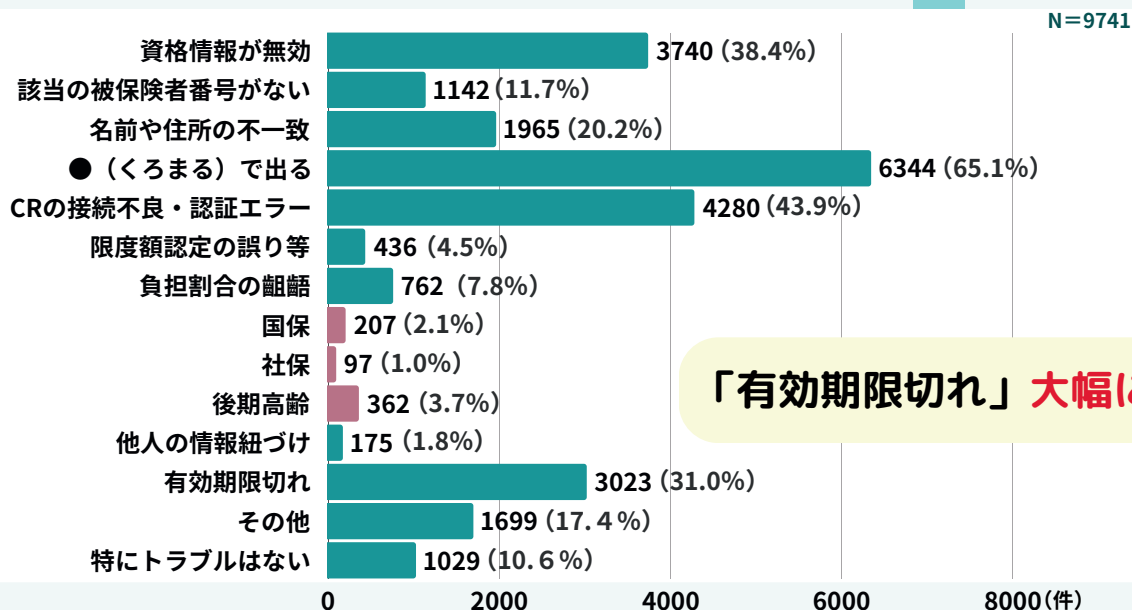
05

窓口業務の負担感の内容 複雑な資格確認方法 「資格情報のお知らせ」だけで受診

東京	医科診療所	「資格情報のお知らせ」だけで受診できると思われる方が多く分かりづらいとクレームがある。
青森	医科診療所	マイナ保険証と「資格情報のお知らせ」だけでは、不足情報があり、その都度、市役所等へ電話確認をしなければならない。
佐賀	医科診療所	「資格確認書」と「資格情報のお知らせ」の違いが分かりにくいと混乱している。マイナ上負担割合が変更になっていても、本人は割合変更になったことを知らない場合がある。
長野	病院	高齢者が多いので操作説明する時間がかかる。「資格情報のお知らせ」を保険証だと認識している人がいる。
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。
宮城県	医科診療所	マイナ保険証手続中で「資格情報（のお知らせ）」のみ持参で来院された患者さんが、職場から保険診療で大丈夫と言われたとのことで、行政窓口への確認や患者さんへの説明対応で時間を費やした

06

トラブルの内容（複数回答） 医療機関 9 割で発生



06

トラブルの事例

京都	医科診療所	年末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異なるため、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のなら、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

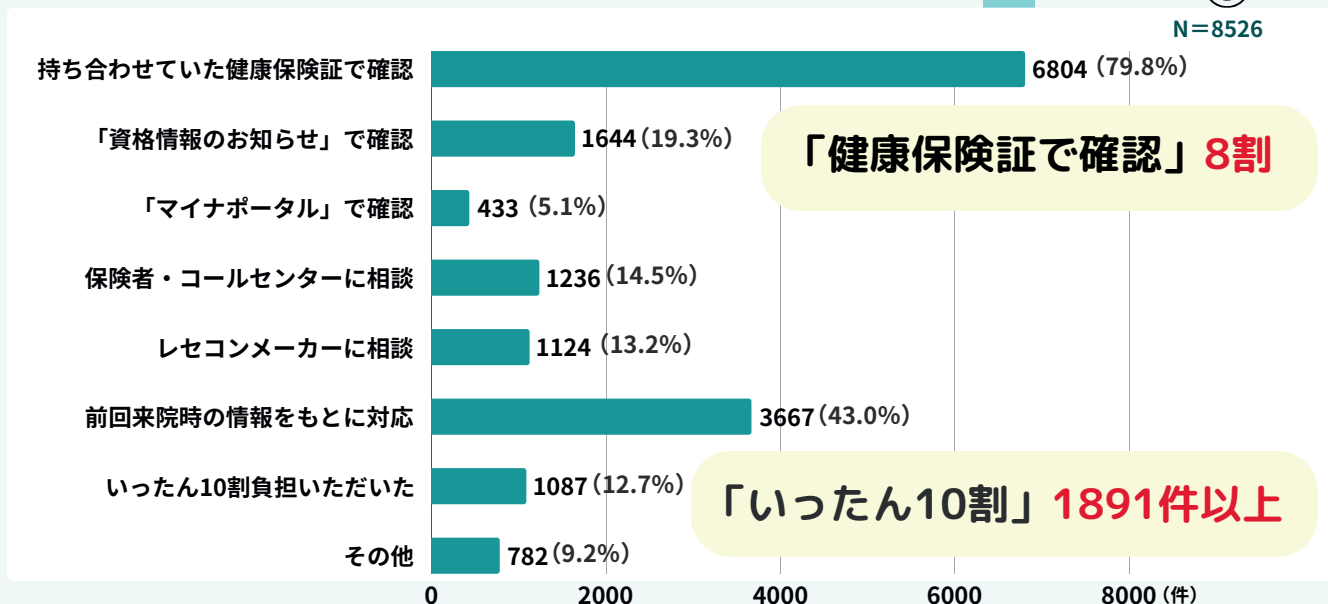
トラブルの事例

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	暗証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（本来は無効ではない）。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。

06 トラブルの事例～発熱外来

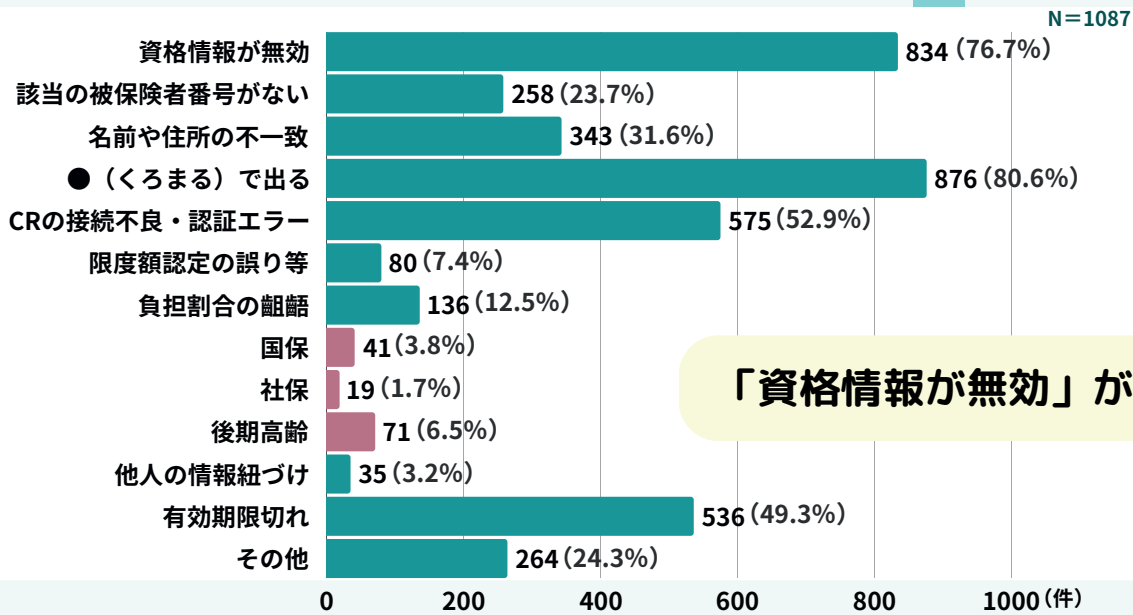
福岡	医科診療所	発熱外来で来院の患者は動線を分けたいのだが、読み取り機が受付にしかないため、結果的に他患を感染の危険にさらしてしまう。
大阪	医科診療所	発熱外来での対応困難→受付が混雑する、家族（代理）での受付→暗証番号がわからない
茨城	医科診療所	発熱外来で、自身のスマートフォンから行って頂いたが、本人はできたと思っていた、できていない事が多い
沖縄	医科診療所	発熱外来では車での対応をするため、保険証が必ず必要となり、持参しなかった人が保険証を取りに家まで帰ることがあった。
神奈川	医科診療所	新患の発熱外来時の保険証確認時にマイナンバーカードだと困っています。通常の受付ではない為あずかれません。

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



07

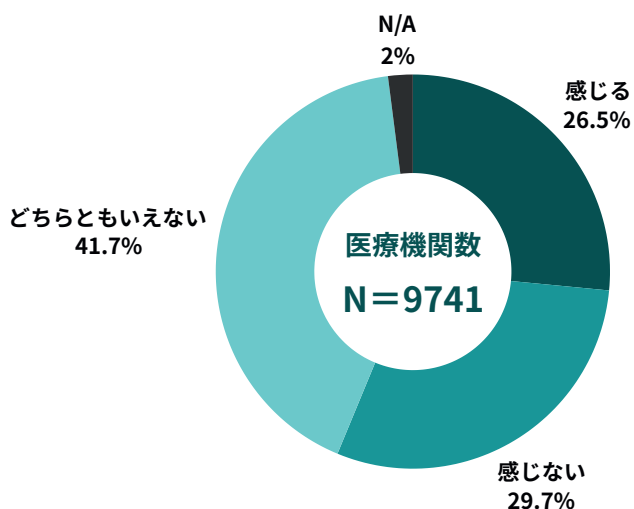
(参考)「いったん10割」
トラブルの内容 (複数回答)



「資格情報が無効」が多い

08

マイナ保険証利用のメリット
「感じる」は3割以下

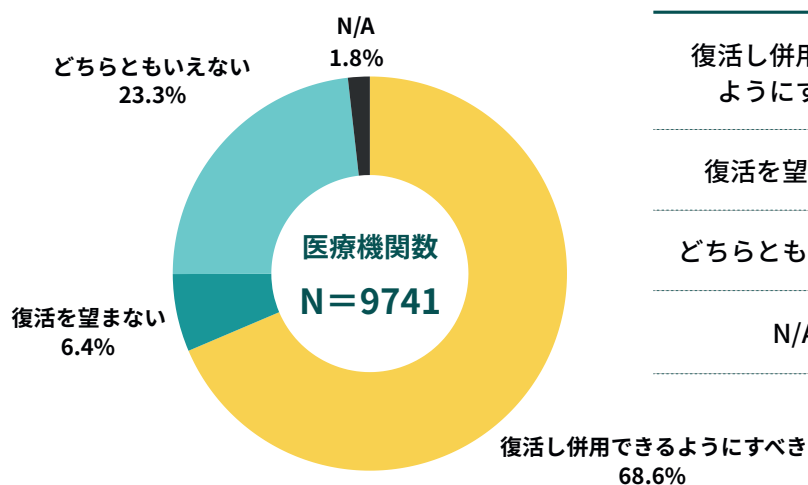


感じる	2584 (26.5%)
感じない	2895 (29.7%)
どちらともいえない	4065 (41.7%)
N/A	197 (2.0%)

08 メリットの内容

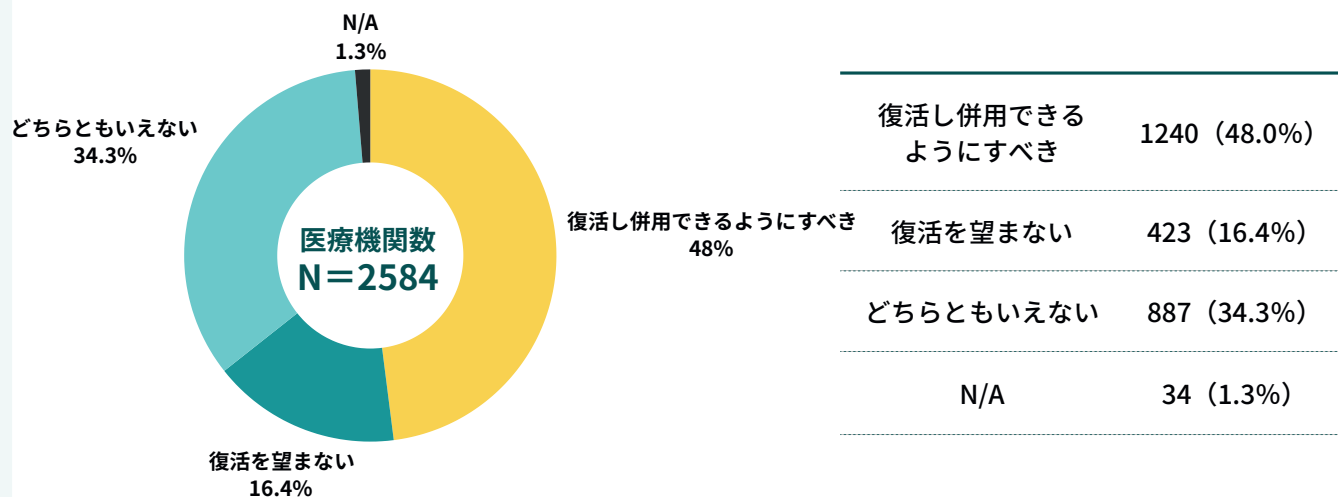
茨城	医科診療所	初診の登録は簡単になったと感じる
岐阜	医科診療所	他院の情報がみれる為薬の重複が防げる。ただし前月までの情報しか見れないのが残念
奈良	歯科診療所	薬剤情報が確認できる点は良いが、直近の情報を確認できない点は不便である。
東京	歯科診療所	初診時の入力は一楽。服薬状況の確認ができるのはよい。ただし、一度トラブルになるものすごく大変で時間をとられる
大阪	医科診療所	手入力せずにカルテに登録できるため、入力ミスが軽減された
島根	医科診療所	資格情報の入力が少し楽になった。←オンライン資格確認は保険証でもできるので、マイナ保険証でなくても良い

09 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	6682 (68.6%)
復活を望まない	620 (6.4%)
どちらともいえない	2265 (23.3%)
N/A	174 (1.8%)

(参考) メリット「感じる」でも従来の健康保険証 5割が復活・併用望む



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、平等な医療をう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、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（最終集計）

2025年5月8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、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、国民健康保険でも7月末に有効期限を迎える自治体が多く、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ことになる。後期高齢者約2000万人については、資格確認書の全員交付の暫定措置が取られたが、そのことの周知も十分に行われていない。

こうした状況の下、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、12月2日以降に医療現場でおきていること、実態を明らかにするため、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33都府県（36保険医協会・医会）で2月中旬から4月14日まで実施し、9741医療機関から回答を得た。

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3月のマイナ保険証利用率は27.26%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19.0%（1846医療機関）、10～20%未満が24.6%（2401医療機関）、20～30%未満が23.4%（2281医療機関）、30%以上が26.4%（2574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」15.8%、（1542医療機関）、「負担を感じる」44.9%（4374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6.1%（597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、むしろ負担を感じ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。

（1）カードリーダー操作のサポート 人員も割かれる

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。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。

もっとも配慮が必要とされる医療機関で使用されるにもかかわらず、現行のカードリーダーは表示される文字が小さい、音声聞き取りにくい、操作がメーカーによって異なる、テンキーが搭載されていないなど、すべての人に使いやすいものになっていないことも大きな問題である。

厚労省も現行のカードリーダーの運用上の課題をあげているが（25 年 4 月 3 日社保審医療保険部会）、次期顔認証付きカードリーダーでの対応は少なくとも 1 年以上かかる見込みだ。しかも、販売価格の値上げが示唆されており、導入費用は各医療機関の負担となる。本来、マイナ保険証の本格運用の前に解決すべき課題を解決せずに、誰もが使い慣れた従来の健康保険証の廃止を強行したことで、患者、医療機関に負担、不便を強いている。この点だけをとっても、ただちに健康保険証を復活し併用できるようにすべきである。

次期顔認証付きカードリーダーについて

- ・ 現行の顔認証付きカードリーダーは、医療DXの基盤となるオンライン資格確認を行うための重要なインフラとして普及を推進し、概ねすべての医療機関等へ導入が完了。
- ・ マイナ保険証を基本とする仕組みへの移行も踏まえ、更なるカードリーダーの利便性向上のため、保守期限の到来（令和 8 年 3 月末から順次）に向けて次の規格の顔認証付きカードリーダーの仕様を令和 7 年 2 月 17 日に公表し、メーカーを公募。令和 8 年夏頃から販売開始見込み。

次期顔認証付きカードリーダーの仕様に係る検討方針

マイナ保険証での資格確認に当たっては、顔認証が医療機関・薬局に浸透しつつある中、現状では引き続き顔認証付きカードリーダーが必要であり、これまでの運用での課題や今後のニーズを踏まえ、患者・医療機関双方の利便性が向上されるよう、カードリーダーの製造に当たっての要件を追加しつつ、性能改善を図る。

現行のカードリーダーの運用上の課題・ニーズ

- ・ 今後搭載予定のスマホ用電子証明書の読み取りには一部機種しか対応していない（外付けの汎用カードリーダーが必要）
- ・ 視覚障害者が一人でカードリーダー上の操作（顔認証、暗証番号の入力等）を行うことが困難
- ・ 端末によって画面（特に同意ボタン）がバラバラで操作しづらい、高齢者にとっては文字が判読しづらい
- ・ 顔認証やその他の場面でエラーが起きて受付に時間がかかる

次期顔認証付きカードリーダーでの対応

- ・ 顔認証付きカードリーダー単体でのスマホ用電子証明書の読み取りに対応
- ・ 認証状況やエラーの発生に関する音声案内機能
- ・ 操作手順に関する音声案内機能、テンキー搭載（※）
- ・ 画面レイアウトの統一や、視認性、操作性の改善等によるユーザビリティの向上
- ・ 顔認証精度の向上による顔認証エラーの低減、エラー時の自動再接続による復旧時間の短縮 等

このほか、接続エラー低減のための端末接続部の耐久性強化や、複数台の顔認証付きCRを1台の資格確認端末（PC）に対して接続する等の性能改善も実施。

※販売価格の増加が想定されるため、要件として強く推奨しつつも、最終的な搭載有無はメーカー判断

10

（2）質問、相談、クレーム等への対応 本来行政が対応すべき

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・クレーム（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。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困難である。

（3）カードリーダーや通信回線の不具合への対応 コールセンターなどの対応も不十分

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）。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4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。1台しかない機器が故障し、修理にも時間がかかるなどの事例も寄せられている。コールセンターやベンダー、行政の窓口業務が時間外の夕方、夜間、土日祝日などは特に対応に苦慮している。コールセンターに電話をしてもつながらない、対応してもらえないなどの声も寄せられている。

06 マイナ保険証のトラブルは増加 トラブル「なかった」は10.6%（前回調査24.6%）

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10.6%（1029 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（「2024年5月以降のマイナトラブル調査」24年8～9月実施）でトラブルが「なかった」との回答は24.6%（3128 医療機関）であった。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増えている中で、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。

（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		9741	
資格情報が無効	4,266	33.5%	3,740	38.4%
該当の被保険者番号がない	1,655	13.0%	1,142	11.7%
名前や住所の不一致	1,795	14.1%	1,965	20.2%
●（くろまる）で出る	6,017	47.2%	6,344	65.1%
カードリーダーの接続不良・認証エラー	4,726	37.1%	4,280	43.9%
限度額認定に誤り等があった	493	3.9%	436	4.5%
負担割合の齟齬	977	7.7%	762	7.8%
国保	371	2.9%	207	2.1%
社保	159	1.2%	97	1.0%
後期高齢	641	5.0%	362	3.7%
他人の情報が紐づけられていた	189	1.5%	175	1.8%
マイナ保険証の有効期限が切れていた	1,799	14.1%	3,023	31.0%
その他	—		1,699	17.4%
特にトラブルなし（※）	3,128	24.6%	1,029	10.6%

※前回調査ではトラブルの「あり」、「なし」を単独で聞いた

06「資格情報無効」は解消の目途がたっていない

「資格情報が無効」などオン資サーバー上の情報の不備、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。「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。年度が替わる4月や国保、後期高齢の更新時期など、大勢の人の保険資格が一斉に変更になるタイミングは特に保険者の事務手続きの負担が増し、対応が追い付かず、「資格情報の無効」や「負担割合の誤り」などの多発が懸念される。

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。

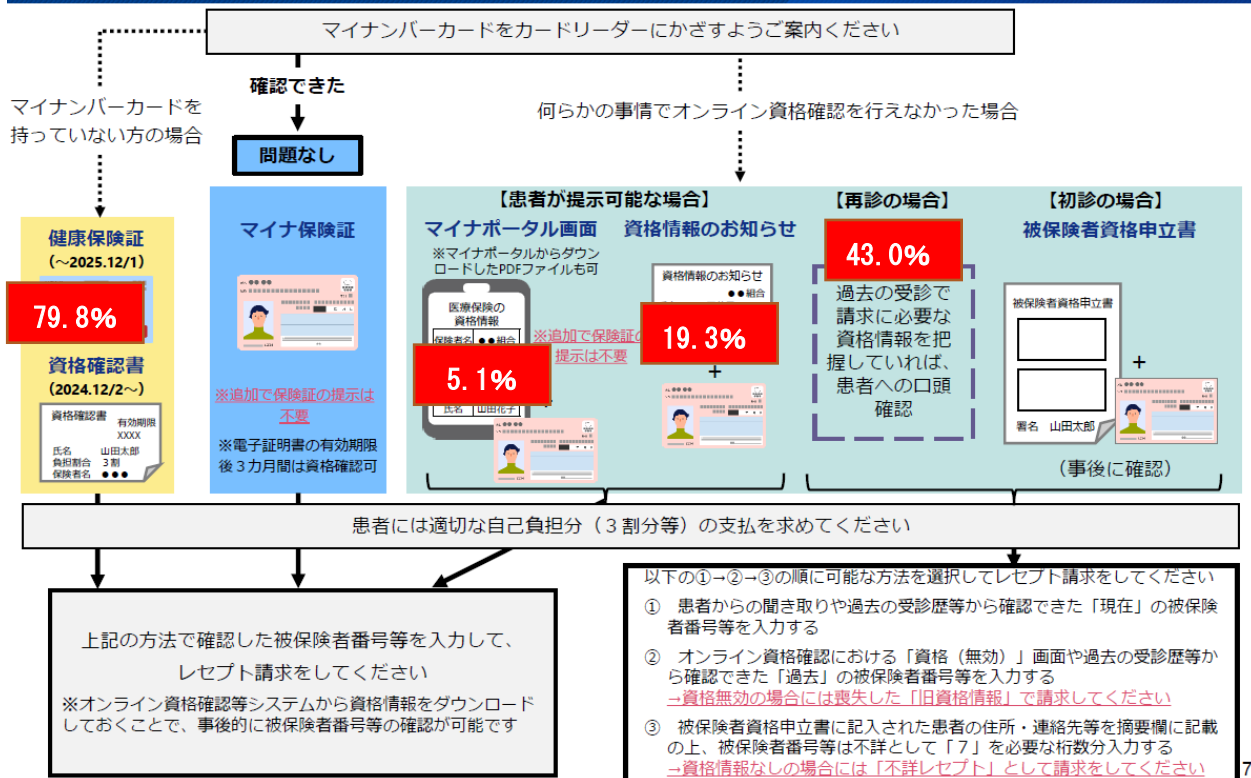
06 ●は「仕様」で済まされない

トラブルのうち、一番割合が高いのが、「●が出る」65.1%・6344医療機関である。発生原因はJ-LISや市町村など住民記録が扱う漢字・住所などの文字コードと医療保険者向け中間サーバーが対応している文字コードが異なることから生じる「文字化け」。河野前デジタル大臣は9月20日の記者会見において、「黒丸が出てくるのは、トラブルではなく仕様」と強弁した。厚労省は、●問題についての対応策としてレセプト請求はそのままできると説明している。しかし、医療機関は患者さんに「そのような仕様になっているので領収書や処方箋が●になっていても我慢してください」とは言えない。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。

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79.8%（6804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」43.0%（3667医療機関）、「資格情報のお知らせ」19.3%（1644医療機関）とつづく。「マイナポータル」による確認はわずか5.1%（433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。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。

医療機関・薬局での資格確認とレセプト請求（令和6年12月2日以降の取扱い）



07「資格確認書」「資格情報のお知らせ」の混乱 資格確認方法が複雑すぎる

政府が弥縫策を重ねた結果、資格確認方法が複雑化し、情報の周知も行き届いていない。「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。特に名称が似ている「資格確認書」と「資格情報のお知らせ」の区別がついていない患者さんも多く、「資格情報のお知らせ」のみ持参する患者さんもあるとの事例が寄せられている。一部の例外を除き「資格情報のお知らせ」単独での資格確認は法令違反となることから、今後のトラブルが懸念される。

<https://www.mhlw.go.jp/content/10808000/001330934.pdf>

07「資格申立書」→「不詳レセプト」で請求できるが「返戻」事例も

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、受診できる取扱いを宣伝している。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が、出された通知をみると返戻がありうる運用とされ、実際に返戻される事例が生じている。

これまで初診の場合で資格が確認できない場合は、10 割負担いただく運用が常識であったが、それを 180 度転換する取扱いが示されたこととなる。しかしそうするからには確実に不詳請求で支払われることが必要である。しかし請求が返戻される、支払が遅れる等の運用が前提では、それが担保されるとはいいがたい。これらの懸念などから「資格申立書」は使いにくい状況がうかがえる。

※「返戻」とは・・・レセプト（診療報酬請求書）が差し戻されること

○水谷医療介護連携政策課長（2023年6月29日社保審医療保険部会）

マイナンバーカードで受診をしていただいて、その場でオンライン資格確認ができない場合において、こうしたプロセス、事務的負担をおかけしますが、医療機関あるいは患者に御協力をいただいた上で、それでも現在の資格情報が分からないという場合には、今であれば返戻されてしまうが、被保険者番号、保険者番号が不詳のままでも返戻されないで請求していただける仕組みを御提案させていただいた。

【寄せられた事例】

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）

07 「いったん10割負担」12.7%・1087医療機関で少なくとも1894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、12.7%、1087医療機関で件数は少なくとも1891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。

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。

政府が弥縫策を重ね、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、26.5%（2584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29.7%（2895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41.7%（4065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68.6%（6682 医療機関）と約7割にのぼった。「復活を望まない」はわずか6.4%（620 医療機関）だった。「どちらともいえない」は23.3%（2265 医療機関）だった。

08でマイナ保険証にメリットを「感じる」と回答した医療機関でも半数は保険証の復活・併用を求めている。

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。

「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。

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る。

資格確認方法が複雑すぎる 「資格確認書」「資格情報のお知らせ」で大混乱 国保有効期限が7月末の自治体はどうなる？

「資格確認書」と「資格情報のお知らせ」の区別がついていない、「資格情報のお知らせ」を保険証と勘違いしている、などの事例が多数寄せられた。

マイナ保険証を持っている人に送付される「資格情報のお知らせ」は、法令上、マイナカードとセットで使うこととされ、それ単独では資格確認できない運用となっている。一方で、「資格確認書」はマイナ保険証を持たない人に交付され、従来の健康保険証と同様、単独で資格確認をすることができる。

「資格確認書」と「資格情報のお知らせ」は見かけや名称が似通っており、記載されている情報もほとんど同じことから区別がつきにくく、また周知が十分にされておらず患者さんも混同している。今後、「資格情報のお知らせ」をめぐるトラブルの増加が懸念される。

後期高齢者については、従来の健康保険証が7月末でいっせいに有効期限を迎えるが、暫定措置として全員に資格確認書が交付されることとなった。一方で、同様に多くの自治体で7月末に有効期限をむかえる国保については、マイナ保険証をもつ人には「資格情報のお知らせ」、持たない人には「資格確認書」が交付される。65～74歳の市町村国保加入者で、マイナ保険証をもっている人は、粗い試算で635万人おり、この方々には「資格情報のお知らせ」のみ送付される。8月以降、「資格情報のお知らせ」を健康保険証と勘違いして持参する患者が増加することなどが懸念される。その場合、法令上の資格確認が困難となり、いったん10割負担となるケースも生じかねない。

令和6年9月の市町村国保の被保険者数 2271万人

市町村国保の前期高齢者（65歳～74歳） 978万人

マイナ保険証利用登録率 人口の65%

→前期高齢者で市町村国保に加入している635万人がマイナ保険証利用登録

【寄せられた事例】

1	青森県	医科診療所	マイナ保険証と資格情報のお知らせだけでは、不足情報があり都度、市役所等へ電話確認をしなければならない。
2	沖縄県	医科診療所	「資格情報のお知らせ」のみを持って来る方がいた。保険変更の場合、照らし合わせが出来ないので不要
3	広島県	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。
4	愛知県	歯科診療所	「資格情報のお知らせ」を見ても必要な情報が書かれていない、電話で確認する手間が増えた。
5	大阪府	医科診療所	そもそも患者様が資格確認書、資格情報のお知らせ、マイナ保険証のことへの理解が低いので、今までよりも説明、対応に時間をとられる事が多くなりとても負担に感じている。
6	福島県	医科診療所	毎回、職員の手助けが必要な患者が多い。「資格情報のお知らせ」だけしか持ってこない。1度使えば登録されたと思って2度目から使わなくてよいと思っている。自分でやるのがめんどくさいと言われた
7	大阪府	医科診療所	保険変更をした際、「資格情報のお知らせ」をもたず「資格情報のお知らせ」が必要だとまだ認識されていない。スマホで確認しても最新情報の更新に時差があり、保険変更したのにな...と患者さんが困っておられた。
8	神奈川県	医科診療所	資格情報のお知らせを持ってきた（マイナカードを作っていない方）
9	神奈川県	医科診療所	高齢者の方や、操作に不慣れの方が多いので、操作説明で時間をとられる同意をもらってから、資格情報のお知らせで確認する作業が大変
10	神奈川県	医科診療所	紙レセプトなので義務化対象外だが、来院患者から「そのようなクリニックでもマイナ保険証で受診できると役所で言われた」と取り扱いを強要された。以後はマイナカード+資格情報のお知らせで対応している。
11	佐賀県	医科診療所	マイナ保険証自体の登録ミス。期限切れを患者さん自身で把握できていない、保険証、資格証明書、資格情報のお知らせなど分かりにくい。読みこめない。機械の操作説明。来院時診察券ない場合の対応、暗証番号不明。
12	神奈川県	医科診療所	カードリーダーの操作等の説明に時間がかかる。「資格情報のお知らせ」「資格確認書」があって、混乱する。
13	神奈川県	医科診療所	機械の不具合が発生したとき、保険証や“資格情報のお知らせ”がない場合保険情報が確認できない。
14	長野県	歯科診療所	機械トラブルが多い、保健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
15	愛知県	医科診療所	カードリーダーの使用方法や「資格情報のお知らせ」について聞かれるのでその説明に時間をとられる。

16	静岡県	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来る。マイナンバーで受付する際、支援が必要な方が半数以上。以前までなら必要のない業務で、患者側、従業員側共にストレス。
17	長野県	病院	高齢者が多いので操作説明する時間がかかる。資格情報のお知らせを保険証だと認識している人がいる。
18	佐賀県	医科診療所	資格確認書と資格情報のお知らせの違いが分かりにくいため混乱している。マイナ上負担割合が変更になっていても、本人は割合変更になったことを知らない場合がある。
19	島根県	医科診療所	患者が資格確認のお知らせだけで資格確認ができと思っていた。
20	茨城県	NA	マイナを持って来たが情報が反映されてなく、マイナと一緒に持って来る資格情報のお知らせの存在すら知らないと、これで受付がストップしてしまい、患者さんは当院が悪いと思って怒ってくる
21	東京都	医科診療所	資格情報のお知らせと資格確認書と混同していてマイナンバーじゃなくてもこれでいいだろうと言われる(意味ないと思う)。マイナンバーカードをカードリーダーにそもそも高齢者は置けない、ずっとついていないといけなく通常業務が止まってしまう、今後の保険証の質問が多く(知られていないので)通常業務が止まってしまう
22	岡山県	医科診療所	顔認証ができない。上手く取込みができておらず再度依頼。「資格情報のお知らせ」だけしか持参されない方がいる。
23	東京都	医科診療所	資格確認書や資格情報のお知らせなど同じような内容で種類が多く患者さんの混乱をまねいている。
24	愛知県	歯科診療所	資格確認書、資格情報のお知らせ、スマホでの確認と様々な方法での確認の仕方があり、受付が混乱する。
25	東京都	医科診療所	資格情報のお知らせだけで受診できると思われる方が多く分かりづらいつクレームがある。
26	岡山県	医科診療所	患者さん自身がマイナンバーのことをよく分かっていない(マイナンバー持参なく資格情報のお知らせのみ提示されたり…)
27	東京都	医科診療所	保険証、資格確認書、資格情報のお知らせ、と混在するので患者さんも困惑して、説明も大変です。
28	京都府	病院	操作のお手伝いが必要なので、対応に困ることがあります。患者様にマイナ保険証と資格確認書と資格情報のお知らせのちがいを説明するのも大変です。本人確認の認証が上手くいかないときもあり、何度も操作していただくこともあります。
29	東京都	医科診療所	マイナンバーカードをオン資で確認、期限が切れていた。資格情報のお知らせを持参。(オン資と同番号) 資格情報のお知らせがあるから、お金は発生しないのではないかと相談されました。

30	京都府	医科診療所	“資格情報のお知らせ”の取扱いがわかりにくい。保険証代わりで持参される方がある。「該当資格なし」とオン資格確認時に表示され、保険者に電話確認することが時々ある。
31	東京都	医科診療所	患者様がマイナ保険証の使い方をわかっていないので、説明する必要がある、資格情報のお知らせや、マイナポータルの活用についても認知されていないと感じる、わかりにくくて、手間だと苦情がある。
32	東京都	医科診療所	患者さん側が、保険証はもう使えないと思い込んでいたり、マイナアプリの操作がわからず資格情報を提示してくれなかったり。ひとりひとりに対応する時間と手間が大幅に増えたと感じています。
33	愛知県	医科診療所	マイナナンバーカードを持参されず、「資格情報のお知らせ」だけを持参されてこれだけでできると会社からは言われたと強く言われた。
34	広島県	医科診療所	資格情報のお知らせだけを持参される方がいる（周知不足）
35	佐賀県	医科診療所	「資格情報のお知らせ」事務職員の知識不足でそのまま受付した所も多いのでは？当院でも初回は受付しようとしたが私に確認に来たため、受付に不可と説明。
36	岐阜県	医科診療所	資格情報のお知らせのみで受診できると言われた、他の医療機関でも、これだけで受診できている！！と言いはる方がいた。
38	福岡県	医科診療所	「資格情報のお知らせ」の紙のみを持ってくる人が多い。

小児診療の現場におけるマイナ保険証の問題点

1. マイナ保険証利用時は3種類必要

マイナ保険証利用による小児科受診は、以下3種類が必要になります（東京都）。

①小児本人のマイナ保険証

②「資格情報のお知らせ」

③子ども医療費助成制度（乳幼児医療費助成制度、義務教育就学児医療費助成制度、高校生等医療費助成制度）の医療証（自治体で異なる）。

②は通常は不要ですが、マイナ保険証のトラブル時に備えて持参が必要です。一方、資格確認書（または従来の健康保険証）で受診する場合には、資格確認書と③の2種類で資格確認が可能です。

2. 暗証番号共有・失念の不安

マイナ保険証利用時に、暗証番号を失念し、3回間違えるとロックがかかります。小児科受診時に同伴する養育者*は、小児一人に対し多岐に渡ります。この養育者全員に暗証番号を確実に共有することは困難です。3人子どもがいれば3つの暗証番号を養育者らで共有しなくてはなりません。このことから、マイナ保険証を登録しなかったり、登録しても使用しない養育者が多いのが現状です。

*父親、母親、祖父母、ベビーシッター、保育園の看護師・職員など

3. マイナ保険証が診療の阻害因子となる

オンライン資格確認システムやPC不具合、停電、保護者の転職・転居等に伴う資格情報の更新中などで資格確認ができないときは、「資格確認申立書」の記入が必要となります（10割負担回避目的）。しかし、この記入は煩雑で時間がかかるため、急患が多い小児科では診療の阻害因子となります。

一方、休日の当番医療施設では、1回限りの受診者が多く、事後的資格確認が不確実で不安があるため、トラブルで資格確認ができない場合、10割負担をお願いすることもあると聞きました。このため、患者側にとっても負担の大きい制度となっています。

また、顔認証できる小児でも養育者の介助が不可欠であることから、受付スタッフの補助業務が増え、医師の診察を受けるまでの時間もかかり、関係者全員にとって不利益が生じています。

4. 子ども医療証がマイナ保険証に紐付いていない

2024年11月時点で、子ども医療証とマイナ保険証の紐付けを採択している自治体は約8.6%です。全国の市町村数1724に対し、149市町村にすぎません。

マイナ保険証だけで受診できるとの誤解から、子ども医療証を持参しない患者も出

ています。

医療 DX とは名ばかりで、子ども医療費助成制度のデジタル化は遅々としてすすんでいません。

5. 保護者の同伴受診時にはマイナ保険証が必須

就学旅行等の学校行事における被保険者資格の確認は「『資格情報のお知らせ』の写し」や「『資格確認書』の写し」が認められました（本年2月12日付、厚労省保険局医療課・保険局医療介護連携政策課事務連絡）。

一方、保護者が同伴して受診する際には「写し」は不可とされたままで、子どものマイナ保険証の持参が必要となっているのは不合理です。

【寄せられた事例】

1	青森県 医科診療所	子ども医療の受給証など、マイナナンバーで情報が出ないので、結局両方確認が必要なので手間が増えた。
2	茨城県 歯科診療所	子どもの顔認証ができないことが多い。
3	三重県 医科診療所	子どもの顔認証が90%通用しない。その場合にパスワードを忘れている人が多い。
4	佐賀県 病院	子ども医療費受給者証が反映されていない
5	岡山県 医科診療所	顔認証が子どもなので難しい、時間がかかる
6	京都府 医科診療所	子どもは顔認証ができない
7	岐阜県 医科診療所	受給者証と紐づけされていないのを患者様が知らないため、当日、お金の持ち合わせが無く、帰られることが多い。（後日、改めて来院されないこともあります）
8	岐阜県 医科診療所	受給者証情報についてもマイナ保険証に紐付けされていると思われる方が多く、こちらから声かけをしないと提示されない（母子父子、重度障害は特にこちらから声をかけにくい）。
9	愛知県 医科診療所	医療証とセットで提示しないといけないことを患者様が知らないため手間になる。
10	青森県 医科診療所	子どもを保護者が抱っこして顔認証が大変と言われた。エラー多数発生。子どもが複数人だと暗証番号覚え切れないと言われた。
11	茨城県 医科診療所	顔認証ができない。特に小さい子ども。暗証番号を覚えてないかわからない。だっこしながらの操作が大変。顔認証するも画面に子どもの顔を入れることが大変。なかなか画面をみない
12	三重県 医科診療所	小児科なので、顔認証が難しい。子を連れてしていると操作もスムーズにいかないときありパスワードを覚えていない人が、顔認証をしようとしても子どもなので上手いかわからない
13	奈良県 医科診療所	患者さんが小さい子供複数人をつれて診察にこられた時、それぞれマイナナンバーを通さないとダメなので大変そう