

2024年12月2日に健康保険証廃止されることについて「残すべき」、「延期するべき」と回答した医師・歯科医師は96.9%

群馬県保険医協会（群馬県前橋市）は、8月のマイナ保険証利用率が12.43%と微弱ではあるが増加しているが、医療現場におけるマイナトラブルも解消されておらず政府の示した24年12月の健康保険証廃止は困難な状況にあることなどから、全国保険医団体連合会（保団連）と連携し当会会員（医科、歯科の保険医）1002人に対して、マイナトラブル調査（第4弾）「2024年5月以降のマイナ保険証（オン資）トラブル調査」を実施しました。当会のアンケート結果は以下のとおりです。

□群馬県保険医協会調査結果

調査内容 マイナトラブル調査（第4弾）

「2024年5月以降のマイナ保険証（オン資）トラブル調査」

調査期間 2024年9月1日～9月30日

回答数 66件 回収率 6.6%

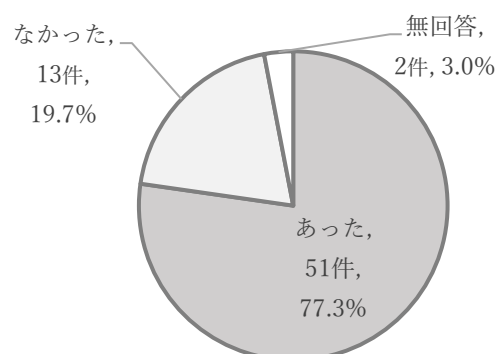
問1. 問1は都道府県を選択。群馬県内の医療機関を対象としたため掲載しません。

問2. 区分

	機関数	割合 (%)
医科診療所	34	51.5
歯科診療所	29	43.9
病院	2	3.0
無回答	1	1.6

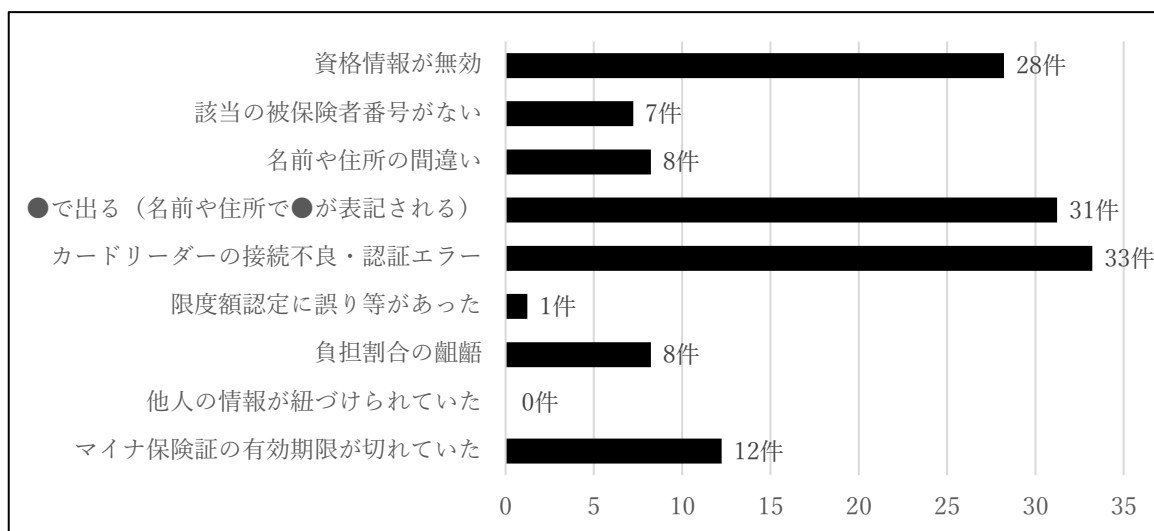
問3 今年5月以降にマイナ保険証（オン資）のトラブル・不具合について

	機関数	割合 (%)
あった	51	77.3
なかった	13	19.7
無回答	2	3.0



問4 「あった」方にお聞きします。(複数回答)

	機関数	割合 (%)
資格情報が無効	28	54.9
該当の被保険者番号がない	7	13.7
名前や住所の間違い	8	15.7
●で出る (名前や住所で●が表記される)	31	60.8
カードリーダーの接続不良・認証エラー	33	64.7
限度額認定に誤り等があった	1	2.0
負担割合の齟齬	8	15.7
・国保に誤り等があった	(2)	—
・社保に誤り等があった	(2)	—
・後期高齢に誤り等があった	(4)	—
他人の情報が紐づけられていた	0	0.0
マイナ保険証の有効期限が切れていた	12	23.5



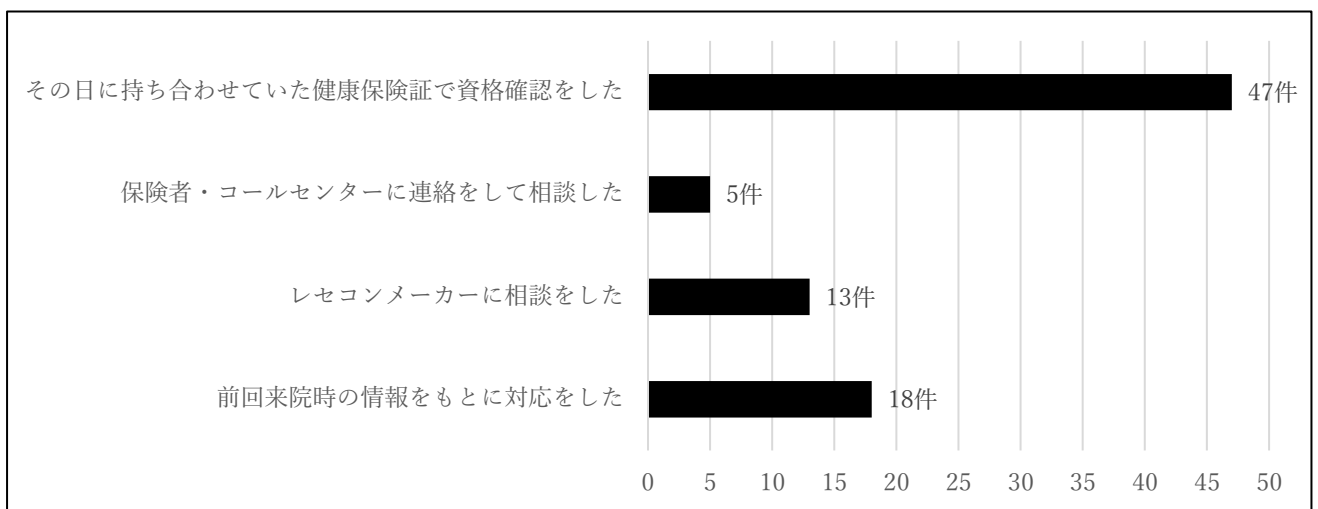
問5 トラブル・不具合の具体的な内容をご記入ください。

- ・発熱外来を駐車場の車内で行っているがマイナ保険証では屋外でカードリーダーが使用出来ない。
- ・以前のデータが全て消えた。
- ・保険情報が表示されない。
- ・マイナリーダーに通した時の内容でレセプト請求したのに返戻されてレセプトには「資格がありませんので再度提出して下さい」となっていた。
- ・持参された保険証が「資格無し」と出てきた。
- ・資格情報自体が表示されないことが度々ある。
- ・資格確認結果が見つかりませんと出る。
- ・資格取得日の間違いが多い。
- ・被保険者氏名が入力されていない。
- ・顔認証ができない。
- ・国家公務員の資格情報無効と表示された。

- ・国保の短期資格者は、資格を更新しても「オン資」では更新されていない。(間に合わない)
- ・住所が群馬県内なのに北海道になっていた。
- ・高齢者の多い地域での歯科医療をしている為、負担割合が不明だと苦情が出た。
- ・認証する PC の電源の不具合によりマイナンバーカード自体が使用できなかった。
- ・有効期限内の保険証登録で無効の表示が出た。
- ・カードリーダーの原因不明のエラーが出た。
- ・紐付けてある保険証が持参した保険証とちがう。最新の保険証に更新されていない。
- ・氏名のフリカナで小文字が大文字で入力される。(例、ショウイチ正) → ショウイチ違))
- ・ウイルス感染の疑いなどでカードリーダーまで患者さんが手続きにこられない。
- ・氏名の一部が●で表示される。
- ・急にフリーズしたり、認証エラー画面が何度しても出たりする。
- ・マイナンバーカード顔認証できなかった方が、暗証番号を忘れてしまっていた。
- ・医療券情報が登録されているにも関わらず生活保護者の医療券情報が登録されていませんと出てしまう。
- ・外国人の方の名前が出ない場合や、エラーになることがある。
- ・自衛官の保険がオンライン対象外のため確認できなかった。
- ・直近に保険変更された方の新しい保険情報が反映されていない。
- ・カードリーダーで読み込んででもパソコンに情報が反映されないことがある。

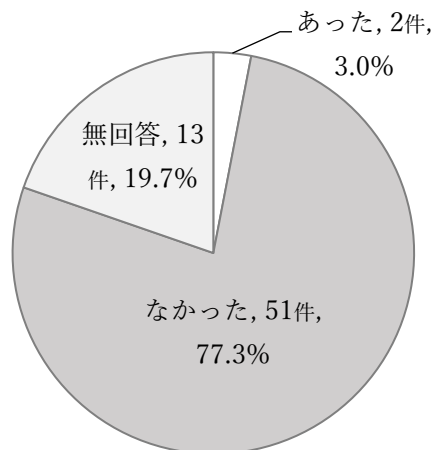
問 6. トラブル・不具合の際、どのように対応しましたか。(複数回答可)

	機関数	割合 (%)
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	47	92.2
保険者・コールセンターに連絡をして相談した	5	9.8
レセコンメーカーに相談をした	13	25.5
前回来院時の情報をもとに対応をした	18	35.3



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。

	機関数	割合 (%)
あった	2	3.0
なかった	51	77.3
無回答	13	19.7

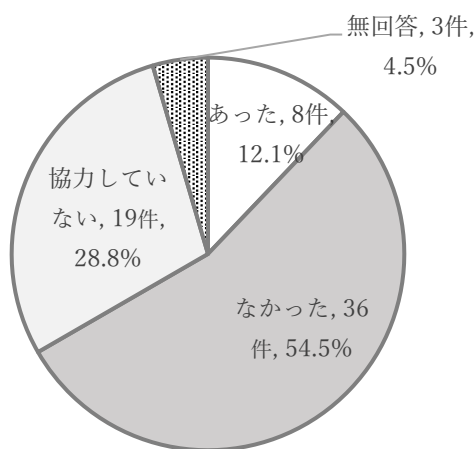


問8 「一旦10割負担を患者に請求した」具体的事例をご記入ください。

- ・マイナンバー資格ナンバーが不明だった事と、マイナンバーに関する説明がわからない為、また健康保険証も持っていなかった為、10割負担で請求し同月内に保険証をもってきてもらい差額を返金した。
- ・発熱患者の窓口を別対応にしている為、カードリーダーの使用ができず保険確認が出来なかった為、保険証を持っていない患者様には一旦10割負担で請求した。

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

	機関数	割合 (%)
あった	8	12.1
なかった	36	54.5
協力していない	19	28.8
無回答	3	4.5

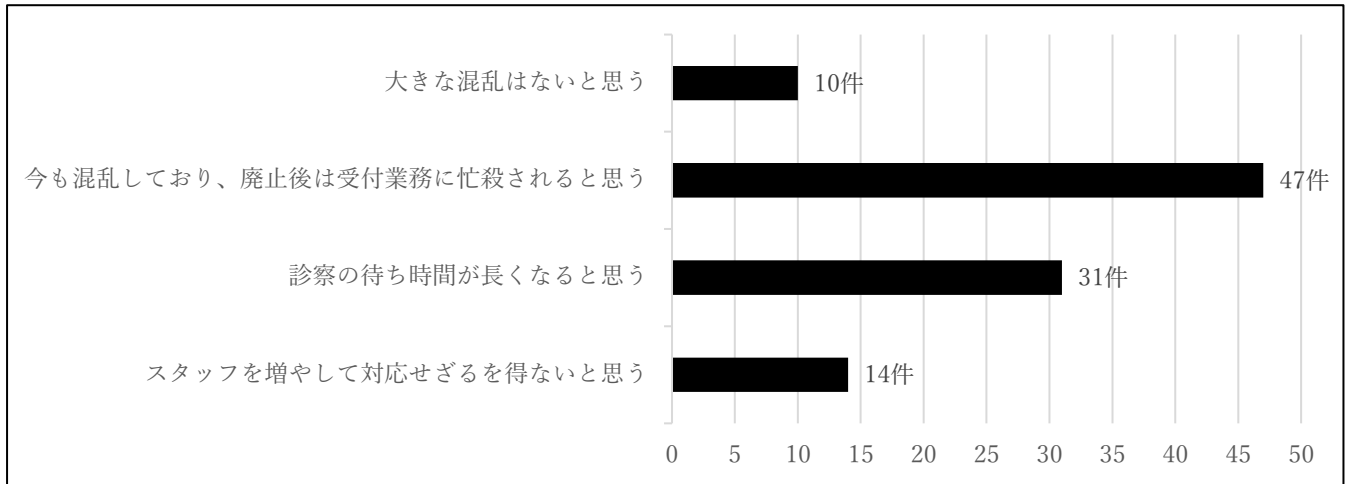


問10 マイナ保険証の利用促進による患者さんとのトラブルの具体的内容をご記入ください。

- ・「マイナ保険証は必要なし」、「マイナンバーは作らない」と言って来院する患者さんが多い。
- ・カードリーダーの不具合によるトラブルで保険証を自参していなかった為、後日確認しました。
- ・「マイナ保険証をつくりたくない」との意見がありました。
- ・「マイナンバーカードは面倒臭くて持っていない」と強めに拒否された。
- ・高齢の方で顔認証がうまくいかず、暗証番号も忘すれてしまったため、使用出来なかった。
- ・カードリーダー読み取りが出来ないと苦情があった。
- ・事前問診票と情報の了解到4割の方は、反対しています。
- ・年内で今までの保険証が全く使えないと思いこんでいる人が何人かいた。
- ・アプリが保険証だと思っている人がいた。
- ・マイナカードを日常的に携帯する事に不安を抱いている人が多い。

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）

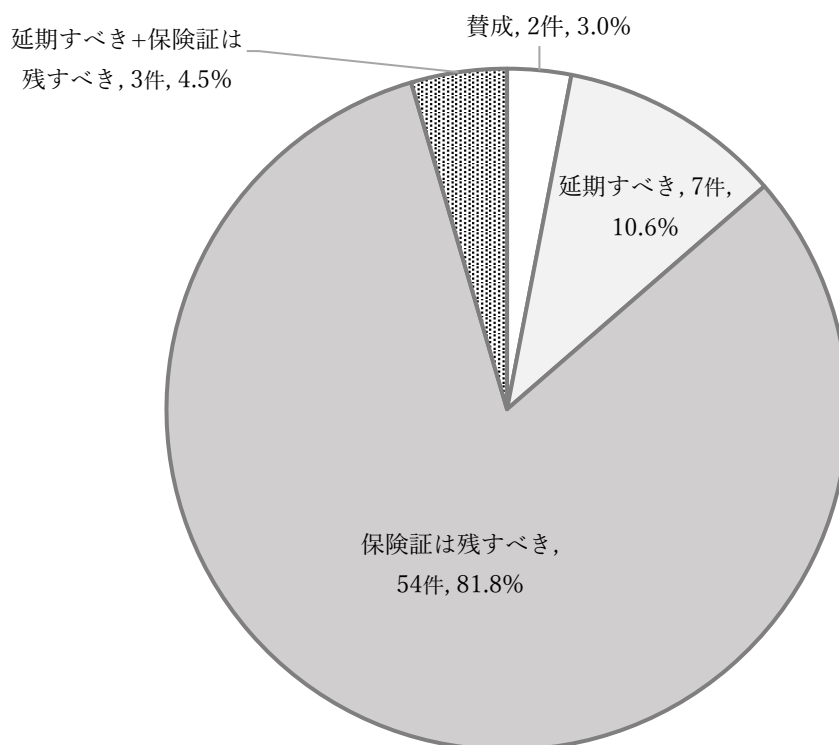
	機関数	割合 (%)
大きな混乱はないと思う	10	15.2
今も混乱しており、廃止後は受付業務に忙殺されると思う	47	71.2
診察の待ち時間が長くなると思う	31	47.0
スタッフを増やして対応せざるを得ないと思う	14	21.2



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

	機関数	割合 (%)
賛成	2	3.0
延期すべき	7	10.6
保険証は残すべき	54	81.8
延期すべき+保険証は残すべき	3	4.5

} 96.9%



本アンケートは、全国の保険医協会での同一の調査を行っております。
全国のアンケート集計結果は、保団連にて下記日程で記者会見が行われました。

【マイナ保険証トラブル調査第4弾（最終集計）記者会見】

5月以降のマイナ保険証トラブル調査（1万2700医療機関）

88%が保険証「存続を」トラブル 70%が経験

日時：2024年10月17日（木）14：00～15：10

場所：保団連4階会議室 新宿農協会館 渋谷区代々木2-5-5

※詳しくは、保団連ホームページよりご確認ください。

<https://hodanren.doc-net.or.jp/info/news/2024-10-17/>

※本件に関するお問い合わせは下記までお願いいたします。

群馬県前橋市本町2-15-10 前橋フコク生命ビル8F

群馬県保険医協会 事務局 川野

TEL：027-220-1125

Mail：kawano@gunma-hoken-i.com