

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結果

87.1%の医療機関でトラブルがあったと回答し、
83.9%が保険証を復活し併用できるようにすべきと回答

政府は昨年 12 月 2 日、「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。

群馬県保険医協会（群馬県前橋市）では、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）996 人に対して、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を実施した。健康保険証の新規発行停止後、初の調査となる。

当会のアンケート結果は以下のとおりである。

□調査方法

調査期間：2025 年 3 月 1 日～3 月 31 日

調査方法：会員 996 名に調査書を郵送し FAX で回収

回 答 数：回答 63 件 回答率 6.3%（回答 62 機関）

□調査結果

調査内容 マイナトラブル調査（第 5 弾）

「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」

問 1. 問 1 は医療機関の所在地を選択。群馬県内の医療機関を対象としたため掲載しない。

問 2. 区分

	機関数	割合（%）
医科診療所	33	53.2
歯科診療所	24	38.7
病院	5	8.1
無回答	0	0

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。

	機関数	割合 (%)
10%未満	15	24.2
10～20%未満	18	29.0
20～30%未満	13	21.0
30%以上	13	21.0
行っていない	1	1.6
分からない	1	1.6
無回答	1	1.6

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。

	機関数	割合 (%)
とても負担を感じる	11	17.7
負担を感じる	35	56.5
変わらない	11	17.7
負担が減った	5	8.1

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。

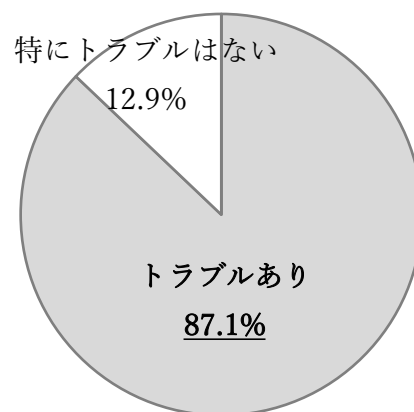
- ・マイナ保険証を機械に通すとき、入れ方がわからなく、なかなか画面が切り替わらないと言われることが多いので、その都度待合室へ行って教えながら一緒に行わないといけなくなるのが負担。
- ・患者さんが自分でカードリーダーを使えない人が多い為、付いて教えなければならない為、他の業務に支障が出る。
- ・高齢者はマイナ受付機の使い方が覚えられないので一緒に毎回受付しなくてはならない。
- ・使い方がわからない人が質問してくるので事務の人が対応に追われ時間のムダが多い。
- ・カードリーダーの通し方がわからない患者さんにやり方を教えなければならないお年寄は暗証番号入力が大変。
- ・保険確認に時間がかかる。
- ・パソコン、で画面確認操作に時間がかかる。
- ・いまだに●●の名前の表示や無効の表示の判断。
- ・患者に操作をおしえる必要がある。
- ・使い方がわからない。
- ・患者様より：個人情報漏洩の恐れがあるので作らない方がいる。
- ・やり方の説明が必要、お年寄は画面の字が見えづらい。
- ・受付に時間がかかる、高齢者を中心に利用方法がわからない人が多くその都度窓口で説明しなければならない。
- ・顔認証できない人が時々いるが暗証番号を覚えていないと利用できない。
- ・使い方の説明に時間がかかる。
- ・カードリーダーの使い方を説明しなくてはならない。
- ・使用方法がわからないと（特に年配者）言われ、利用を説明しながらの作業で時間を取られる事がある。
- ・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→社保変更後も同様で返戻となった。
- ・福祉の番号などは新規のときに入ってこないの紙で確認しないといけない。
- ・照合に時間がかかり、診察がスムーズにならない。
- ・フリーズする。機械が一台しかないの、機械の扱いが苦手な高齢者の方がいると詰まってし

- ・まい、受付が並んでしまう、混む、進まない。
- ・カードリーダーの読みこみが大変遅い。
- ・歯科は業務がふえた。
- ・マイナンバーカードの読み取りが出来ない事がある。
- ・診療所では1台で充分だと思うが、マイナンバーだと時間がかかるので混雑する。
- ・マイナンバーカードの暗証番号が分からないと言われる暗証番号が分からず、ロックがかかりそうになる。
- ・カードリーダーの暗証番号を忘れている患者さんが多い。そのつど操作方法を説明する負担がある。
- ・やり方が分かりづらく、暗証番号を覚えてない人が多い。
- ・「カードリーダーの使い方が分からない」と言われ画面の指示にしたがって…と言っても出来ないで受付の手間が増えた。
- ・使い方が分からない方がほとんどなので1人1人に対して手順を教えないといけないのでスタッフの業務がストップしてしまう。
- ・患者さんからのマイナ保険証の質問が多い。●（くろまる）で出た時の名前の確認、毎日マイナ保険証（カードリーダーの使い方の説明）の説明をしないとわからない患者さんがいる。
- ・スタッフ少ないのにマイナンバーカード不慣れな患者さん多く、ムダに時間をとられる。
- ・カードリーダーの操作を患者さん自身で実結することができずその度にスタッフが対応しなくてはならず業務がとまってしまう。
- ・マイナ保険証の認証方法に手間どり、受付が待合室に移動して説明。
- ・窓口で「使い方がわからない」という方が多い。会社員なのに登録がない方がいてご本人に確認する時、ご本人も「なぜ？」という顔をされる。
- ・カードリーダーの操作方法をかなりの頻度で聞かれ、何度も説明しなければならない。
- ・顔認証が上手くいかず、何度もやり直してもらうことや最終的には諦め、保険証に。タイムロスが多い。
- ・操作方法の説明に時間、人手を取られる。
- ・手順を教えても出来ない事ある。
- ・高齢者の方は、マイナ受付の仕方が分からない人が多数いるので、教えてあげるのに忙しい時だと少し大変だと感じる。マイナ受付をしてもらった患者様の保険情報を確認する時、パソコンを使っている時は、一度中断して確認しなければいけない事。
- ・高齢の患者さんには使い方を手助けする必要がある、マイナンバー使用に抵抗が強い人もいる、説明に時間を要する。
- ・高齢者への説明、押すボタンが多い。
- ・高齢者への操作説明に時間がかかり、受付が混雑する。
- ・高齢の方ほど、何についての同意かを聞かれて、説明がむずかしい。
- ・高齢者の方はひとりで出来ない端合があり、受付の職員といっしょに操作する場合がある。
- ・高齢の患者が多いため、その都度教えてあげないと出来ない。
- ・機械の操作が不慣れな方が多くマイナンバーの機械の所に列ができてしまい、職員が対。応しなくてはならない。
- ・老人はスムーズに受付できる人が少ない顔認証がうまくいかない。説明しないと操作することができない人が多いお薬情報がすぐ反映されない。
- ・保険変更時、新情報の反映に時間がかかりすぎ。
- ・保険変更後のデータのタイミングがあわない。
- ・保険情報の画面が見えにくい。
- ・保険証データの確認のタイミグがむずかしい。
- ・新しく保険証が変更になったが、マイナ保険証は変更なく古い番号のまま、保険証番号が入力できず、業務が難しい。
- ・なんで今迄のままでいけないのか。
- ・マイナンバーカードがない、つくりたくないとのクレーム。
- ・発熱外来の方は読み取り機がないので使うことができない。

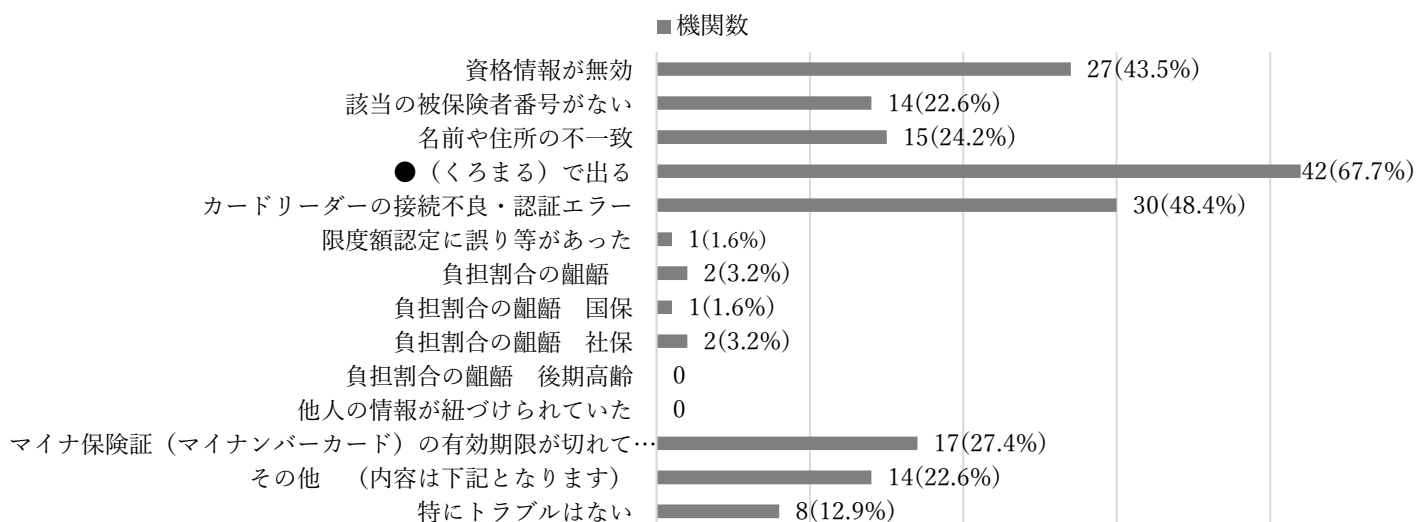
- ・電子証明書の有効が切れてしまいデータが読み込めない。更新方法を求められる。
- ・生活保護の番号も入ってこないで確認して下さいと表示された。
- ・資格確認のとれない人がいるため。
- ・マイナンバーカードがあるからと診察券を持ってこなくなった。
- ・マイナカードリーダーと電子カルテの連携ができていないためマイナカードのみ持参の方の方が手間がかかってしまう負担がある。
- ・使用の仕方がわからない。

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）

トラブルの有無	機関数	割合 (%)
トラブルあり	54	87.1
特にトラブルはない	8	12.9
無回答	0	0



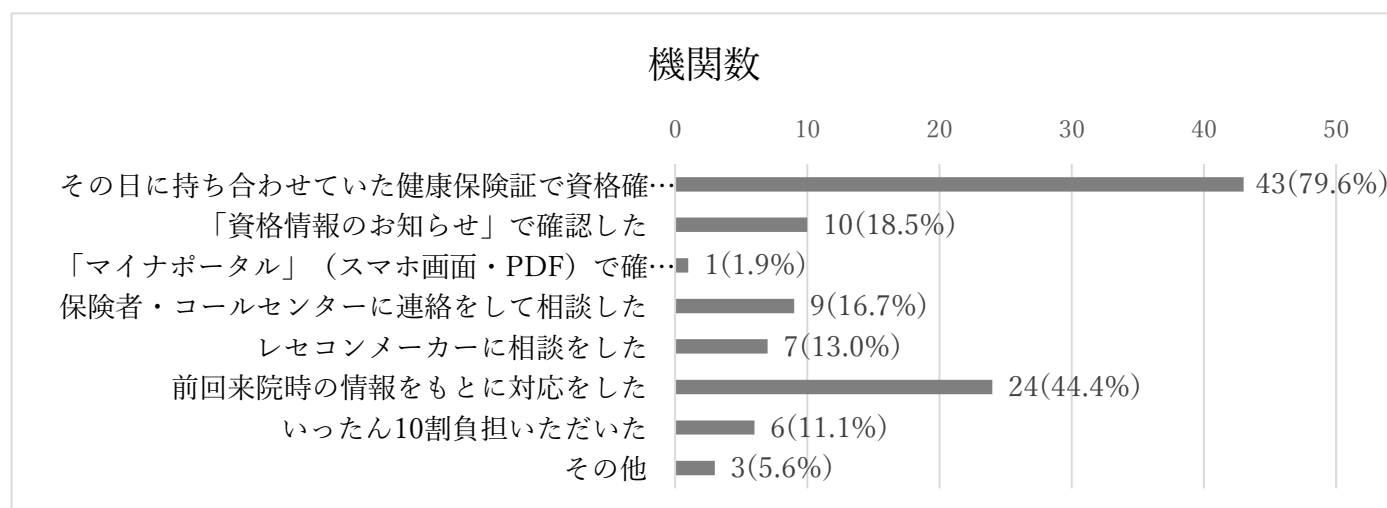
トラブルの内容（複数回答）	機関数	割合 (%)
資格情報が無効	27	43.5
該当の被保険者番号がない	14	22.6
名前や住所の不一致	15	24.2
●（くろまる）で出る	42	67.7
カードリーダーの接続不良・認証エラー	30	48.4
限度額認定に誤り等があった	1	1.6
負担割合の齟齬	2	3.2
負担割合の齟齬 国保	1	1.6
負担割合の齟齬 社保	2	3.2
負担割合の齟齬 後期高齢	0	0
他人の情報が紐づけられていた	0	0
マイナ保険証（マイナンバーカード）の有効期限が切れていた	17	27.4
その他（内容は下記となります）	14	22.6
特にトラブルはない	8	12.9



- ・有効期限がわからない氏名の黒まるが出ると直さなくてはならない。
- ・発熱患者が、駐車場で待機しているので、確認が、困難であった。
- ・発熱外来患者のマイナンバーカードでの対応ができない。
- ・発熱外来では患者さんが院内に入れないので患者さん了解の下でカードを預かり目視確認という手法で確認するが、読み取れないことが多い。マイナポータルで確認しないと 10 割負担になってしまう。
- ・負担割合が表示されなかった機器が読みとれなかった。
- ・保険が社保から国保へ変更されていたのに社保のままで保険の切り替えがされていない。
- ・代わりに家族が来ると確認できない。資格取得日、有効期間が保険証と違う保険変更して、すぐだとなおっていない。(タイムラグ)
- ・マイナ保険証と資格情報のお知らせが違う。
- ・保険証が変わって手続きした方の更新がまだ出来ていない。
- ・回線の関係でカルテソフトと未運動のため負担割合がわからない、新たな環境設定に 20 万以上かかる。
- ・マイナポータルで確認できない（どうにも確認できず）接続できない。
- ・暗証番号がわからない、また、3 回入れまちがえて使えなくなっていた。
- ・名前が例えばきょうこの(よ)が大きい文字で出る(きょうこ)本人に確認すると小さい(よ)(きょうこ)だと言われる住所の変更がされていなかった。

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）

	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	43	79.6
「資格情報のお知らせ」で確認した	10	18.5
「マイナポータル」(スマホ画面・PDF)で確認した	1	1.9
保険者・コールセンターに連絡をして相談した	9	16.7
レセコンメーカーに相談をした	7	13.0
前回来院時の情報をもとに対応をした	24	44.4
いったん 10 割負担いただいた	6	11.1
その他	3	5.6



■「その他」の内容

- ・保険証を家から持ってきてもらった。
- ・17 時以降、土曜日など、どこにも相談できない。
- ・くろまる●については情報を上書きしてない。

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。

	機関数	割合 (%)
感じる	16	25.8
感じない	25	40.3
どちらともいえない	20	32.3
無回答	1	1.6

■「感じる」と回答した方の具体的な内容

- ・新患、保険変更、手入力しなくても入力される。
- ・新患登録は番号入力なく入るのでよい。
- ・初診で入力が楽。(順調にいけばですが。)
- ・診察に初めて来た方の登録は楽になった。
- ・保険証の情報入力ミスが発生しないのが良い。
- ・確実な保険情報が入力できる。
- ・他院のお薬情報がわかる、しかし、保険請求する前の直近の処方情報がのらないので、一番欲しい情報が見れない。
- ・入力の手間は省けるが、不具合が生じた時にはかえって大変である。
- ・他医での処方ができる。
- ・他院の処方内容を確認できる点。
- ・入力間違いが減った。
- ・74才の患者が75才になった月に、患者自身が保険証が変わる事を認識していない時にメリットを感じた。
- ・限度額認定書を役所へ行って取得するよう案内する手間がなくなった。入院費の該算金額が当日にご案内できるようになった。
- ・保険証の確認作業が減る、マイナ保険証を使用することで保険変更があった際返戻されないのであればメリットと感じる。
- ・他での投薬状況や指導料等の算定が確認できる。

■「感じない」と回答した方の具体的な内容

- ・最近ではマイナンバーも月1回の確認でよいなどと毎回顔と本人を確認するためだったのに本末転倒な流れになってきているよう。バカなのか。
- ・日によってフリーズし作動が遅い、困る。高齢者の方が使い方を理解していない。

■「どちらともいえない」と回答した方の具体的な内容

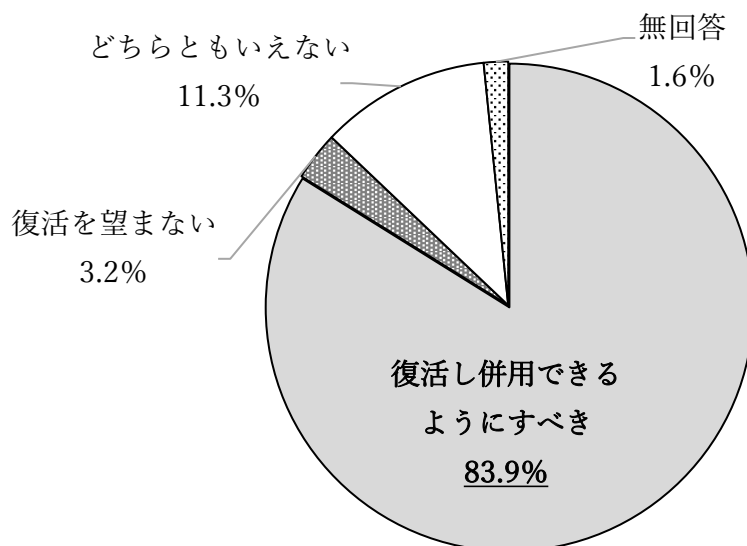
- ・新患登録する際、手入力しなくてもすぐ情報が患者原簿に自動反映してくれるのでそこは時短で便利です。
- ・手間が多い、資格の情報の確認、保険番号の有効性の有無に役立。
- ・マイナ保険証情報(N0.負担割・最新の連絡先が間違いなければ、メリットを感じる。
- ・薬の処方内容が見ることが出来るが直近は見れない。
- ・有効だと思うが、患者への説明、パスワード不明顔認証に時間がかかり受付事務員の手間が増える。
- ・メリットは新患の住所等が分かる、デメリット保険証データが更新されておらず、正しいか不明受診のタイミングと変更時のデータが入るタイミングがわるい。
- ・生年月日、保険証番号入力すると、名前、住所が登録される。
- ・メリット：保険証の更新内容の自動入力。デメリット：患者側の操作負担、それに伴う受付の多少の混雑。

■無回答の方の具体的な内容

- ・ヒューマンエラーが無くなると信じたい。

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。

	機関数	割合 (%)
復活し併用できるようにすべき	52	83.9
復活を望まない	2	3.2
どちらともいえない	7	11.3
無回答	1	1.6



問10 先生のご意見・お考えをお聞かせください。

- ・確認方法が何パターンもあるので、統一してほしいです。また、復活するのはいいですがマイナ保険証と従来の保険証どちらか一方のみにしていただきたいです。
- ・機器の導入や維持にコストがかかったが国が負担してくれないのは酷い。
- ・現行保険証の有効期限が切れるのをきっかけにマイナ保険証の利用者が増加するとトラブル、質問が増加することが予想される。困る。
- ・特筆なし。
- ・オンライン請求のノートパソコンの故障が1年以内に3回あり、大変な思いをしました、オンライン請求から、印刷操作が複雑すぎて、オンライン請求時は、3~4分の時間を必要として、大変な事が多すぎる。実際に、国会議員の方に、オンライン請求を体験してもらおうと、事情がわかると思うのですが。
- ・車の免許証と、併用にするのが無理である。DX関連の誰のための政策であると、強く感じる。
- ・個人、個人の考え方が(マイナを持つことに対して)あるので、全ての方がマイナに移行するのは難しいのではないのでしょうか、マイナ離脱を認めているのですから・・・
- ・これだけ世論や現場の意見を無視して従来の保険証を廃止してマイナ保険証を無理矢理導入しようとする姿勢を見ると、何か利権がからんでいるのではないかと思いたくなる。(マイナカード製造業者からの政治献金が天下りなど)
- ・受付が大変、個人情報もれる、年配の方の暗証番号違いでロックかかる、顔認証うまくいかない。
- ・窓口業務が減るもしくは無くなって欲しい受診時カードを入れればそのまま診療室に入れて、治療が終ればカードを受け取って帰れるようにして欲しい。
- ・8月の高齢者、受給者証がきれた方が大変と思われる。
- ・一部で保険証を復活させようとする動きがあるようだが時代に逆行する愚かな行為である。
- ・マイナカードを持っていない患者さんがいます。対応がこれからどのようにするのか説明できない。2年先とか3年先とか将来に関して。
- ・器材の維持、管理等にかかる費用に増大が見込まれ、それによって収入の減少が生じる可能性があり従業員給料アップどころか我々の収入はさらに右肩下がりであるのに、これ

では歯科医療器材の維持、管理等にかかる費用に増大が見込まれ、それによって収入の減少が生じる可能性があり従業員給料アップどころか我々の収入はさらに右肩下がりです。現在でも苦しい。

- ・老人や医院病院によって読み取り機が違うので扱いが少し違い、事務員が一人つかなくてはならない事多く、仕事が少し停滞してします事多い。
- ・マイナ保険証に賛成の立場です。
- ・一般診療所では、デメリットが多く、メリットはほとんどない、特に歯科では。
- ・資格確認証を発行するのであれば保険証を発行しても良いのでは・・・
資格確認証で受診できると患者が思ったらマイナンバーを利用する人が増えると思いません。
- ・マイナ保険証と従来の保険証を併用すべきマイナ保険証用の回線使用料（4万円/年）は国で負担すべき。
- ・マイナ保険証が機能して加入する健康保険の変更にすばやく対応し、他院での薬剤情報閲覧が自由にできるものなのか注目しています。
- ・個人の資格を確認できる保険証の代わりにマイナ保険証を採用したのなら、365日、24時間、相談保や、確認できる通信を完備してほしい。紙の保険証が無くなったら、どうやって確認するのが、全日本国民保険を持っているという事さえ根本的にゆらぐ事と思う。ぜひ併用できるようにすべきです。
- ・拙速に尽きると考えます。制度自体には賛成しますが斯のような混乱を起こしたことは行政業務の拙さの極みであり猛省をすべきと考えます。
- ・トラブルがあった時に、保険証があれば対処できるが、ないとしようがない。
- ・併用がいいと思う。
- ・マイナ保険証を多くの人が駆け込みで取得した為更新時に時間がかかっている。

2025年3月吉日

各 位

群馬県保険医協会
会長 小澤 聖史

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 ご協力のお願い

国民の大多数の保険証を使い続けたいという思いをかえりみることなく、2024年12月2日、現行の健康保険証の新規発行が停止されました。しかし、12月のマイナ保険証の利用率は25%といまだに低迷しており、マイナ保険証利用に対する国民の不安は払拭されていません。

また、医療現場では、マイナ保険証の利用者が増え、トラブルや受付での患者対応で負担が増しているとの声が上がっています。

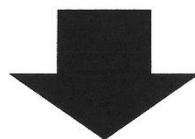
こうした中、今通常国会に立憲民主党から健康保険証の復活法案（マイナ保険証併用法案）が提出されました。医療現場や患者さんの状況・実態をあらためて可視化し、国会での法案審議を後押ししたいと考えております。

当協会では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の実施をいたします。大変お忙しいとは存じますが、アンケート調査にご協力賜りますようお願い申し上げます。

（アンケート回答要領）

- 裏面の「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」（調査用紙）記載し、返信FAX宛に3月31日を目途にご返信願います。アンケートの結果は6月の当会新聞に公表予定です。
- アンケート返送先は、**FAX：050-3183-9316**（保団連FAX）
- ご回答内容は、調査の目的以外には使用いたしません。
- 本アンケートに関するお問い合わせは、群馬県保険医協会担当 川野（TEL：027-220-1125）まで。

アンケートは裏面です



回答締切り 3月31日

群馬県保険医協会 群馬県前橋市本町 2・15・10 前橋フコク生命ビル 8F 電話：027-220-1125

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。

各 位

保険証の新規発行停止となる 12 月 2 日を迎え、群馬県保険医協会では、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 ☐ 内科診療所 ☐ 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。

※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