

## 2024年5月以降のマイナトラブル調査結果

実施期間：2024年8月30日～9月30日

対象：FAX登録がある開業医会員

回収数：165件（発送件数877件、回収率18.8%）

調査目的：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

回答用紙：別添

### マイナ保険証利用率13.87%でも7割の医療機関で今もトラブル

回答医療機関の71.5%（118医療機関）で2024年5月以降もマイナ保険証、オンライン資格確認に関するトラブルが「あった」と回答しました。

政府は「紐付け誤りが生じない仕組みを確保」したとして「不安払拭」を強調していますが、現場のトラブルは「紐づけ誤り」だけが原因ではありません。9月のマイナ保険証利用率は13.87%と低い利用率の現在でも7割の医療機関でトラブルが発生する現状のもと、このまま12月2日で保険証の新規発行が停止され、患者さんが原則マイナ保険証で受診するようになった場合、トラブルがさらに増加し、医療現場の混乱は必至です。

その時に、トラブル対応の確実な手段として保険証が併用されていれば多くの問題は解決します。トラブルが解決せず、利用率の増加に伴ってトラブルも増加すると所管大臣が認めている以上、患者さんの医療へのアクセスを保障するために、保険証を残すことが絶対に必要です。

### 「●が出る」などの発生割合が一番多い

トラブルの内容を見ると、「●が出る」72.0%（85医療機関）と一番多く、「カードリーダーの接続・認証エラー」61.0%（72医療機関）、「資格情報が無効」が42.4%（50医療機関）の順になっています。●が多すぎて入力の手間がとて増える、資格があるのに2ヶ月位無効のエラーが出ている、といったものや、他院で使用できたのに当院では”無効”となって受付できなかったという事例もありました。

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」と強弁しましたが、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ます。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」とは言えません。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ます。マイナ保険証のメリットとして、医療機関等において「スタッフの事務作業が減少する」と強調していることから考えても、「●問題」はシステム仕様上の致命的な欠陥と言えるのではないのでしょうか。

### 「負担割合の齟齬」「限度額認定の誤り」「他人の情報紐づけ」も依然として発生

「負担割合の齟齬」についても 11.0% (13 医療機関) ありました。「限度額認定の誤り」は 2.5% (3 医療機関)、「他人の情報が紐づけられていた」も 2.5% (3 医療機関) ありました。負担割合の齟齬により保険請求した場合、「返戻」、「事後精算」になり、患者さん、医療機関双方に多大な影響が生じます。

政府は総点検後、あらたな誤紐づけや負担割合の相違が生じない仕組みを確保したと説明していますが、依然としてとしてこれらのトラブルも発生していることが明らかとなりました。

### 機器の不具合は日常茶飯事？接続不良の不具合も

カードリーダーの認証エラー、接続不良も 61.0%と 2 番目に高い割合になりました。事例では認証に時間がかかる、回線の不具合、同じ患者さんで認証できた日もあったがその後は何度やってもエラーになってしまう、などの事例が寄せられています。再起動などの対応で時間がかかり、受付の混雑にもつながっています。現行の健康保険証が完全に廃止になった際、さらに大きな混乱が懸念されます。

### 顔認証できない、暗証番号を忘れている

顔認証がしづらいという事例が寄せられています。何度やり直しても顔認証できず、暗証番号は忘れてしまい確認できないといったものや、子どもの場合、顔認証での確認が難しく大変手間どるといったケースもありました。

### 有効期限切れが 2 割以上

今回新たに選択肢を設けた「マイナ保険証の有効期限切れ」は 22.9% (27 医療機関) でありました。電子証明書の有効期限切れに気付かず、更新手続きをしないまま医療機関を受診して資格確認ができない事例が起きています。

総務省が 5 月末に公表した資料によると 2024 年の更新必要枚数が 1076 万人で 23 年度 (236 万人) の 4.5 倍に増加します。25 年は 2768 万人が、更新が必要となり、23 年の 11.7 倍になります。今後、更新忘れによる有効期限切れで

資格確認できない人が急増することが懸念されます。

### 「いったん10割」は7医療機関も

トラブルがあったと回答した118医療機関のうち、いったん窓口で10割を請求した事例が「あった」との回答は7医療機関ありました。件数は少なくとも13件にのぼります。

これまで保団連は繰り返しマイナ保険証への一本化は患者さんの医療へのアクセスを阻害しかねないと指摘してきましたが、実際に受診を諦めるケースが生じており深刻です。患者さんからすれば政府の「マイナ保険証で受診できます」、「メリットがあります」、などの宣伝を信じてマイナ保険証で受診したのに、いったん10割負担は納得し難いと思います。医療機関にとってもやむを得ない状況とはいえ10割負担をお願いせざるを得ない状況は大きな負担です。

### 8割以上は現行の保険証で資格確認し「無保険扱い」を回避

トラブルを経験した118医療機関のうち、84.7%（100医療機関）が「健康保険証で資格確認した」と回答しています。健康保険証で「無保険扱い」（いったん10割）を回避しているのが実態です。

このまま健康保険証が廃止となれば、「無保険扱い」が増加することは避けられません。

### 廃止の延期、保険証を残すべきが9割

保険証が廃止された場合、「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」との回答は66.7%（110医療機関）にのぼりました。「待ち時間が長くなると思う」は52.7%（87医療機関）となりました。「スタッフを増やして対応せざるを得ない」も19.4%（32医療機関）ありました。

利用率が約1割の今でもトラブルが多発する状況のもと、保険証の廃止を「延期すべき」との回答が10.9%、「保険証は残すべき」が79.4%とあわせて9割にのぼりました。

私たちがトラブルの実態を調査し始めてから1年以上が経過し、政府側はトラブルの「解決に向けた対応」を示していますが、事態は一向に改善していません。

トラブルが生じて、現行の健康保険証が併用されていれば「無保険扱い」は回避できます。医療現場は切実に現行の健康保険証の存続を求めています。12月2日まであと1ヶ月あまりです。国民の受療権を守るため、政府は一刻も早く保険証を残す決断をすべきです。

問 2 医療機関の区分

N=165	件数	割合
医科診療所	106	64.2%
歯科診療所	47	28.5%
病院	8	4.8%
無回答	4	2.4%

問 3 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

N=165	件数	割合
あった	118	71.5%
なかった	40	24.2%
無回答	7	4.2%

問 4 トラブルの類型「あった」と回答した医療機関（複数回答）

N=118	件数	割合
資格情報が無効	50	42.4%
該当の被保険者番号がない	18	15.3%
名前や住所の間違い	17	14.4%
●が出る	85	72.0%
カードリーダーの接続不良・認証 エラー	72	61.0%
限度額認定に誤り等があった	3	2.5%
負担割合の齟齬	13	11.0%
国保	4	3.4%
社保	2	1.7%
後期高齢	8	6.8%
他人の情報が紐づけられていた	3	2.5%
マイナ保険証の有効期限が切れていた	27	22.9%

問 5：トラブル・不具合の具体的な内容（下記「主なトラブル事例」）

問 6 トラブル・不具合への対応（複数回答）

N=118	件数	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	100	84.7%
保険者・コールセンターに連絡をして相談した	11	9.3%
レセコンメーカーに相談をした	20	16.9%
前回来院時の情報をもとに対応をした	52	44.1%
その他	1	0.8%

問7 トラブル対応で「一旦10割負担を患者に請求した

	件数	割合
あった	7	5.9%
なかった	106	89.8%
無回答	5	4.2%

「あった」と回答した7医療機関で10割負担を請求した回数：計13回

問9 「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

N=165	件数	割合
あった	15	9.1%
なかった	110	66.7%
協力していない	29	17.6%
無回答	11	6.7%

問11 保険証が廃止された場合の受付業務（複数回答）

N=165	件数	割合
大きな混乱はないと思う	15	9.1%
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	110	66.7%
診察の待ち時間が長くなると思う	87	52.7%
スタッフを増やして対応せざるを得ないと思う	32	19.4%

問12 保険証が今年12月2日に廃止されることについて

N=165	件数	割合
賛成	7	4.2%
延期すべき	18	10.9%
保険証は残すべき	131	79.4%
無回答	9	5.5%

## 主なトラブル事例（抜粋）

### 【返戻】

・月の途中で保険者変更になったケース。変更した保険者情報が支払基金。国保連合会に届いておらず、ともに該当者なしで返戻されてしまった。

### 【機器不具合】

・認証に時間がかかる。回線の不具合。  
・顔認証しづらい。  
・同じ患者さんで認証できた日もあったがその後は何度やってもエラーになってしまう。

### 【資格変更】

・取得したばかりの資格は反映されていないのか、明らかに保険証は持っているのに「資格が無効」と表示される。  
・当院では、受診の都度資格確認を行っていますが、マイナ保険証の資格情報が当月内で更新されておらず旧証での確認になってしまったケースがあり手続き処理が大変でした。オンライン資格確認システムが接続エラーになり、一時使えない時がありました。

### 【顔認証ができない、暗証番号忘れ、ロック】

・子どもの場合、顔認証での確認が難しく大変手間どる。  
・新患でマイナのみ持参の方で”失効”と出てしまい情報が得ようがない。何度やり直しても顔認証できず、暗証番号は忘れてしまい確認できない。

### 【電子証明書の期限切れ、更新忘れ】

・マイナンバーカードの有効期限は有効期間だったのに期限切れのメッセージが表示される事がありました。  
・有効期限が出てこない。

### 【情報の更新が遅い】

・資格情報と持参した被保険者証の内容が異なる、情報の更新が遅い。

### 【無効】

・他院で使用できたのに当院では”無効”となって受付できなかった。ご主人

の扶養で保険証持参し、ご主人は受付できたが奥さんは”該当なし”となり受付できなかった。有効の保険証のはずなのに、”該当資格なし”となってしまう。

- ・資格が有効の方が無効となる（毎回同じ方が）。保険証が変わってすぐの方のタイムラグがあるので、保険証で確認を行っています。
- ・保険証も持参されたのに 2 ヶ月位無効のエラーが出てしまう患者さんがいました。

#### 【操作に時間がかかる、受付混雑、待ち時間が増える】

- ・認証するのに時間がかかる。

#### 【入力の手間】

- ・●が多々でてきて入力の手間がととも増える。

#### 【負担割合】

- ・保険証の負担割合の相違。
- ・負担割合が表示されない方がいた。
- ・後期高齢保険証の負担割合の間違い。市役所に問い合わせたが、マイナ保険証が正しいと、後日訂正の電話あり。

## 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。