

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。

- ・使用方法の説明、問い合わせが多い
- ・患者さんに説明しながらやる。
- ・マイナカードは毎回なので月に何回も来院する患者は面倒がる。
- ・ひとり受付している場合その人が手間取っていると次の人が受付できない。
- ・マイナー保険証がすぐに反映されていない場合がある、切り換えた時のタイミングで、診察時すぐにわからないこともある。
- ・時間がかかる。
- ・確認に時間がかかる、出来ない人には手伝いにいがないとできない
- ・カードリーダーで認証する際、お手伝いをする必要がある、保険証確認をしたあと、受付をするという二度の手間が発生する
- ・ずっと付きそって、指示等増です。
- ・患者様への説明
- ・薬剤情報のえつ覧の同意を得て薬剤情報を確認したが、勝手に見られたとクレームになった。
- ・顔認証にとても時間がかかる。
- ・やり方が分からぬ読み込みない
- ・マイナポータルを初めて使う、慣れない方に説明するために移動しなければならない。身長の低い方の顔認証のカメラが届かない。
- ・これまで保険証ですと目視で済んでた確認作業が、カードリーダーの操作の説明をお1人お1人行うのが大変なことと、かたくなにマイナンバーカードを拒否なさる方、保険証の方が良い、マイナンバー怖いなどの声が多数あります。
- ・社会保険の方でオンライン確認上無効となった。協会けんぽに確認したところマイナンバーをお持ちではない方がひも付けが出来ない為、無効となり、確認するのに電話をしたりとても時間がかかった
- ・患者さんへの使用方法の説明や、機械のエラー対応が負担
- ・患者さま本人が使い方が分からぬいため、付いていて教えるのが大変。
- ・初めて利用される方への使い方の説明（主に年配の方）
- ・顔認証がすんなりできず、時間がかかる
- ・お年寄か暗証番号がわからぬ受付に時間がかかる
- ・カードリーダーの操作指導が大変・70才以上の負担割合の確認が、大変・発熱外来のため、また別のシステムを導入した、お金がかかる。
- ・慣れない方の手伝いに行き、人の手がとられてしまう。
- ・保険の切替が反映されていない、エラーになる、前保険証のまま無効と出る、年配の方は一緒に画面を見ながらでないと出来ない、保険証と同じと思われ、受付に直接手渡しされるためその都度説明が必要
- ・カードが汚れてかぬのに「汚れていて読み取れない」と画面に出る事が度々あること
- ・患者さん高令対応に時間が必要
- ・患者さんに暗証番号をきかれた（忘れてしまった）やり方が不明等きかれる

- ・8月以後閉院予定
- ・患者1人で操作ができない。（患者の多くは老人で操作はムリです）（受付で時間がかかることが多い事がある）
- ・保険の切り替わり等の情報反映が遅く、最新情報が取得できない。
- ・マイナ操作方法が不明である患者様が多くご案内が大変、又、新しい情報の更新にタイムラグ。あり、以前の情報のままカルテを作成したりしてしまい患者様より指摘を受な事がある。
- ・窓口での説明に時間がかかる
- ・●多い！
  - ・マイナンバーの機械の操作方法を毎回教えないといけない患者さんが多い、保険証はいつまで使えるのか、ひもづけするにはどうしたらいいかなど聞かれることが多い。
  - ・通信が遅いので1人1人に時間がかかる。「世帯主の名前」や「資格取得日」が入らないので手間がかかる。患者様が、今まで保険証を窓口に出すだけで良かった所、毎回顔認証などするのがわざらわしいとおっしゃってます。
  - ・マイナンバー保険証を患者さん1人では上手にカードリーダにて、手続きできず職員の手伝いが必要（特に高令者）2回目以降は遠慮する方も出てくる
  - ・操作方法のご案内に手間がかかる
  - ・受付での認証確認。操作の手伝い。
  - ・すぐに社保か国保か全くわからないのですぐにカルテ用紙を用意できない、社保の場合、勤務先が不明、カードリーダーを通さないと全く可動しない、暗証番号忘れる方多し。
  - ・ベンダーのシステムが起動せず結局マイナが使えないことがある
  - ・従来の保険証で必要十分であり、効率的である。
  - ・マイナ受付に1人1人時間がかかる、それに伴い対応しているスタッフが時間とられ業務に支障がでている。
  - ・システム障害あり・毎回マイナンバーカードを出して頂くので保険証の月に1回での確認にくらべて患者さんの受付での負担が大きいと感じました。
  - ・登録方法がわからない、持ち歩くのが怖いとの声があります。
  - ・わからない人に1人ついてないとむり
  - ・発熱外来（別の建物で診療）での患者さんの保険確認でカードリーダーが1台の為発熱外来では確認困難です。
  - ・顔認証がスムーズに行かない名前に●印が多い
  - ・マイナンバーを入れる向きや、顔認証まで時間がかかる場合があり、時間がかかる事がある。
  - ・従来の保険証が使用できないと思っている高令者の方が多く、その都度、説明をするようになつた。
  - ・後期高齢者の方はカードリーダーの使い方がわからない方が多い。
  - ・機械が統一していないので患者さんがとまどって使用しづらい様です
  - ・マイナ保険証の使い方がわからない方が多く、その都度対応しなければいけない
  - ・ご高齢者には使用しづらい

- ・発熱外来は駐車場対応しています、QRコードを患者さんのスマホで取り込むのですが、そこが・上手くいかず、困っています。
- ・パソコン作業が増えた、まだ、手続きしていない患者さんもいるため声掛けが必要になり業務が忙しい
- ・患者さんの機械操作、説明
- ・マイナカードを保険証の様にただ提出される方が多く説明が大変・機械の操作説明に時間がとられる。
- ・受付での対応では、多種への対応に追われる事や、説明での時間が多くかかるようになった。高令者の方々への説明と対応は以前よりも時間がかかる、毎回必要な事にまだ慣れていらない方もいる。
- ・一緒に操作しないと使えない方がいる。
- ・使い方やカードを忘れた場合などの諸々の説明・住所が空欄になってしまったり、フリガナ小文字が大文字になってしまったり毎回修正しなくてはならない。
- ・機械トラブルが多い、保健証の切りかえがきれてない時がある。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
- ・保険が変わっても、変更されるのが遅い。限度額引用の際過去のデータが変わってしまう。・カードリーダー等の設置が入院で●いついていない。
- ・機械の使い方を説明するのが負担です。
- ・カードリーダーの使い方の説明
- ・患者さん自身が操作できない場合がある
- ・操作方法のお手伝。・ケースから出す面倒さ。・暗証番号を忘れた不安。・画面案内の内容が良くわからない等
- ・認証に失敗したり、時間がかかる。
- ・今のところ、患者さんから苦情等無いです。
- ・うまく読み取れない・説明に時間が取られる
- ・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。
- ・カードリーダーの読み込み方法の運用。患者様自身で対応できない時の補助など。
- ・カードリーダーの利用方法の説明に労力がかかる
- ・カードリーダーの扱い方が分からない人が多く説明に時間が取られる
- ・福祉受給証の情報が入っていない・暗証番号が分からない患者さんの顔認証で写真の顔が生まれたての顔の場合子どもさんが成長していて顔がかなり変わっており認証ができない現在の保険情報と古い情報の両方がオンライン上で有効になっている・本来後期高齢の患者さんに国保の情報が入っていた暗証番号がわからない、リーダーの操作方法が分からない等、初歩的なことで時間が取られる。画面に表示されるのに、それを読まない、理解できていない
- ・特に高齢者の方のカードリーダー操作、理解が難しくできなかつたり時間がかかる。・情報を確認するタイミングや手間・氏名が●で出る時の訂正
- ・患者さんが操作に不慣れな為、説明などで、受付に時間がかかってしまう事。

- ・顔認承に時間がかかるため他の患者さんをまたせる。・高齢な方は機械を使う事が難しい。・氏名漢字が●になることで毎回氏名の修正入力が必要なので手間がかかる。
- ・高齢の患者さんへの説明。
- ・受付方法が分からないと相談される場面が増えた。
- ・マイナンバーの確認作業に時間がかかる。
- ・とまどう高齢者がいる。顔認証でマスクをしたまま、マイナカードのカバーをはずさない。デジタルの説明を読まない。聞こえないetc高齢者特有のものである。
- ・高齢の方だとマイナ保険確認の機械操作が分からず、スタッフの手が必要。・患者さんからは、マイナは「めんどうだ」との声が多い。
- ・お年寄は時間がかかる
- ・お年寄りはまだやり方がわからず、受付から出て直接お教えしないといけないので、仕事が増えた。・マイナンバーをやれば受付が済んだ、と思ってる方が多く、診察券を出さない方が増えて困る。
- ・新しい保険証とひも付け出来ているかみてほしいと言う方が多い・（確認し、旧情報のまま）・新しい保険情報の反映までに時間有することを、窓口で怒鳴る方がいた・暗証番号を声に出しながら入力する人がいる・マイナと暗証番号が書かれたメモを同じケースに入れ、職員で入力してくれと言う人がいた。
- ・患者さんの中にはマイナンバーカードを使用しようとするが自分で操作することに抵抗を感じ保健証を出されたり、説明を必要とする方がいてこちらの作業が中断する。
- ・従業員の人数が限られている中、使い方がわからない方に対応しなければならず、受付が大変になる外人の方が画面の文字が読めない
- ・受付に時間がかかる。患者さんも慣れていないため説明しなければいけない。受付が混み合う。

お年寄り選択ボタン全て説明しながら（同人毎回）顔認証できない時暗証番号忘れ理解力ない人文章理解できず受付で説明「器械任せで仕事するな」とクレームあり

- ・（有効期限切れ）使ってない保も通信すると有効になり、返戻がおきる
- ・マイナ保険証の情報が不十分（保険使証の有効期限が分からず、認定（交付日）年月日の日付が実際の保険証と異なる等）保険変更してから、情報が反映されるまで時間がかかる保険証で確認した方が早いし正確。保険証があるのに資格情報が無効と表示される高齢者など、カードリーダーの使用法が分からず。職員の手が取られる。表示される
- ・保険証が変更になった際、マイナンバーカード入の情報が反映されるまで時間がかかりすぎる為。資格証明書等の発行と依頼する案件多数、自費で会計し、あとから返金することも多数あり大変だった。
- ・当院では高齢の患者さんが多く、ご自身でマイナ保険証による受付をスムーズに進められないことが大変多いため、スタッフは対応に負担がかかっている。
- ・高齢の患者様が多い分マイナ読み取り機の説明を必要とされる方が多く、そこに時間をとられる。・マイナ読み取り機と院内の受付が連動していない為むしろ受付の手間や口頭案内が増えた。・訪問先の介護施設との保険情報の共有がマイナでは困難である。
- ・高齢の方は面倒だとおっしゃいます。
- ・システムの不備やトラブル対応、正確な情報が取得できなかったこともあります。

- ・高齢の患者さんが多いので、マイナ保険証の操作に手間取る事が多く、その都度説明したり画面の操作に付き添ったりしているので受付に時間が掛かる、施設毎にマイナの機械が違うので操作に一貫性がない
- ・保険が変更になった患者さん来院時、マイナ保険証に反映されていないことがある。いつから変更になったのか調べられない。

#### 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）のその他内容

- ・旧かな使いの人が読みとれない
  - ・発熱外来の場合、リーダーが備え付けのため、確認が難しいのには苦労する
  - ・カード未発行の方が受診時に資格確認書が間に合っていないことがあった。
  - ・発熱外来時、車対応となるためマイナカードでは内容確認できない。
  - ・切替をしてオンライン上未だ反映されておらず、市町村に確認をした
  - ・発熱外来の受付で院内に入つもらわないといけないのが困る。
  - ・保険証が変更になっていると申し出があったが、新情報が入つてこない。顔認証が時間がかかる。
  - ・保険証変更から間もなく反映されていない。
  - ・発熱外来で、別の部屋に案内し動線を分けているが、マイナンバーだと普通の待合にきて受付しなければいけない。
  - ・カードが汚れていないのに「汚れていて読み取れない」という事が度々ある
  - ・カードリーダーの設置なし
  - ・保険者が入力されていない、住所が入っていない。
  - ・顔認証、再撮影のメッセージ
  - ・使う人が少なく、したがって問題もないが耳●するトラブルを知るにつけ現場を知らない役人にあきれる。
  - ・住所変更後、管轄の市町村が違う。
  - ・発熱外来の患者様を院外対応する際は、マイナンバーが使えない
  - ・資格確認証に有効期限の記載がなかった。
  - ・少しいユなどが大文字（普通の文字）で出てくる。
  - ・新患者の外対応のため保険証確認ができない
  - ・顔写真が明らかに昔の写真で作られているため顔認証が出来ない。
  - ・住所の登録がされていない・住所相違（PCと情報が同じ内容にもかかわらず）と出る
  - ・発熱外来の診療場所にカードリーダーがない
- マイナ資格確認アプリで情報確認をしたところ、保険証と紐付けがされておらずエラーになってしまった。
- ・発熱患者の場合動線確保の為、カードリーダー使用出来ない。
  - ・正しい向きでセットしているが、上下をひっくり返すようにアナウンスが出る人がいた。  
→ひっくり返しても、結局認証できず。●でもらった事がある。
  - ・名前的小文字が大文字である。双子の方の情報がうまくでてこなかつた。
  - ・顔認証ができない。何度もやっても読み取れない時がある。写真が今と違いすぎる人もい

る。

- ・昔い保前の前に使っていた保NOの入力をしても有効のまま
- ・屋外での診察となる発熱外来の受付時にマイナ保険証のみ持参された場合は待合室案内ねばならず対応が困難
- ・保険証変更事例→すでに新しいものが紐づけされているとの事で読み込みましたが紐づけされていなかった。
- ・発熱外来での対応困難
- ・発熱外来で来た初診の方がマイナンバーカードしか持っておらず、更に保険証を切り変えたばかりで保険証も持っていないので一旦10割で頂いた。
- ・保険証が切り替わっていない

問8 マイナ保険証の利用についてメリットを感じる事はありますか。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ください。

### 具体的な内容

- ・新患のカルテ作成がラクになった。
- ・証の内容を入力しなくて良い。
- ・リアルタイムで本人確認と保険証確認が出来る但し、トラブルがなければ
- ・最新の保険証情報が得られるため。
- ・初診の登録が早くすむ
- ・手間が増えた（資格確認用PCのログイン、番号等の確認）
- ・保険者番号の変更などがあった場合、入力しなくても簡単に変更できる。初診のカルテが早くつくれる。
- ・保険の有効、相違などがすぐにわかる。
- ・処方内容を確認できることは助かりますが、同月のものも確認できるともっとありがたいと感じました。
- ・1ヵ月前の情報ではあるが処方内容が解かる。・保険証を忘れても受診ができる。・健診結果を持参し忘れても見えることがある（反映は遅い）
- ・マイナ保険証の受付作業に時間がかかる目視の方が間違いが少なく、確認時間も早い
- ・初診の方のカルテの作製がスムーズ（保険証情報を入力しなくてよいので）
- ・他院での診療内容や処方薬がわかる
- ・手動で入力する事がないので、番号まちがえがなく住所も確認できるのでとてもスムーズになった
- ・他医の処方内容がわかること
- ・資格喪失後の来院なし
- ・薬剤情報の共有
- ・データーは米企業の利用目的ですから
- ・マイナ保険証反対
- ・入力しなくても、保険証情報、住所がとり込める、限度額がわかる
- ・初診の登録が楽になった

- ・新しい保険情報はコピー登録できるので便利。
- ・カルテ作成は楽になったがデメリット面もある。
- ・入力項目が少なくなって、時間短縮した。
- ・年配の方の使用方法がわからず、毎回説明の手助けが必要、その分手間が増えた。
- ・初診の方は、患者登録の入力間違いがなくて、とても良いのですか？毎月マイナで取り込み確定してしまうと、保険パターン欄が多くなってしまい、慣れてない人だと、どれを選べばよいかわからなくなるようです。
- ・新患登録、資格確認の効率が良くなつた
- ・保険変更の際の不安がある。
- ・情報が一回で入るので楽
- ・重複処方を防げる、なりすまし受診できない、健診薬剤情報を共有できる。
- ・薬剤情報や電子処方せんでの薬剤重複投与の警告が表示されること。
- ・国保→社保の●
- ・住所、保険者番号がレセコンに自動登録されるのはありがたいです。
- ・カルテの記入する場所が少なくなった。
- ・住所、Tel 番、今まで手書だったものが自動で入力されるので手間が省けメリットを感じる。
- ・訪問診療時のかくにんや、発熱外来時の対応が大変。モバイルを利用しても手間が多い。
- ・初診の方で、以前の検診結果がわかること。
- ・住所等入力されていて初診受付時の手間が省ける
- ・保険証番号、患者情報の入力が簡単になった
- ・新患の方の入力が楽になった。
- ・健診結果、処方内容の確認できる点
- ・福祉医療、公費の対応がされていない
- ・新患入力時名前の漢字が間違えない事、住所が入力される事など入力の手間が省ける
- ・保険証の資格確認が簡単に行える
- ・手入力にて新規登録を行うよりはマイナ保険証からのオン資格登録した方が正確さを感じます。
- ・初診入力が楽になった。
- ・事務的な返戻が無くなった事。内服薬を正確に、把握できる事。
- ・限度額認定の申請が不要。保険証番号の誤りの返戻が減った。
- ・高齢者が多く対応出来ていない様子。
- ・保険証と減度額適用証の確認がマイナのみで行える（持参忘れが多かった）
- ・新患登録に労力がかからない
- ・保険証には記載してあることが、マイナ保険証には記載がない部分がありカルテ作成に困った。
- ・住所が反映される人と、されない人が居るのはなぜですが、名前の漢字の一部が「●」黒丸になる人が居るのはなぜでしょうか。基本的に、名前の漢字、住所も郵便番号が入って新規登録の手間が省けているが一部、上記の事象があり、不便。
- ・受付業務が部分的に省略された

- ・入力ミスが減った
- ・特定健診のデータ、服薬状況がわかる。電子処方せんの利用。
- ・患者が慣れてくれれば全てがスムーズに行く。医療機関係のヒューマンエラーがなくなる。お薬手帳の確認が不要になる。
- ・限度額証明書?は出さない方が多いので、マイナ保険証でわかることが多い。・新患登録が楽、でもやっぱ色々手間は増えた気がする。
- ・現在有効な保険情報が登録されている場合の保険確認はスムーズだとは思う。
- ・カードリーダーを使用してもらうと被保険者情報が入力しなくとも画面に出てくるので初診時のカルテ作製は楽になった。
- ・新患情報が入力しなくともいいところ
- ・限度額が当日から使用できる
- ・薬情報
- ・便利
- ・新患登録が楽になった
- ・患者さんに言われなくても保険変更がわかる、手続き中だと古い方が正しくなってしまう。
- ・初診患者の登録の際、保険者番号等を入力する手間は省けるが、その入力自体に対してそこまで面倒には感じていない
- ・初診時、受付でカルテ作成の時間が短くなる。・保険証だとわかる情報が、保存できない時がある。
- ・変更があった場合すぐわかる患者登録が簡素化された

#### 問10 先生のご意見・お考えをお聞かせください。

- ・視覚障害のある患者や暗証番号を覚えていない患者が多数いますその点をどうお考えでしょうか?
- ・マイナ保険証の暗証番号がある限り高齢者の運用はむずかしい。
- ・カードリーダーはあるのですが従来の保険証で対応していますのでマイナ保険証のメリットが感じられません。
- ・マイナンバーカードの更新が心配
- ・高齢者などカードリーダーの操作に手間どる。代理の方が来院した時に暗証番号がわからないと確認できない。マイナンバーカードでチェックインすると処方内容が確認できるのは良いが、直近の内容は結局、お薬手帳で確認するので併用する方が良いと思う。
- ・全てを電子化するのは難しい。
- ・高齢は毎年保険証が変わって、紛失や受け取たがどれかわからなくなることが多かった、途中で負担割合が変わった場合等、保険者と本人でやり取りしてもらいたい。
- ・高齢の世代スマホにも慣れていない外来患者層の多い医療界において何故この制度を進めたのが未だに疑問
- ・マイナ保険証、不要と思います
- ・従来の保険証と、マイナ保険証の併用が望ましい。
- ・いきるりデジタル化は無理があります。柔軟な移行が良いと思います

- ・資格確認証、資格情報のお知らせと保険証の代用品ばかり発行していて、ムダが多く、煩雑。保険の切替変更がない限り、マイナ保険証を使用しなくて良い運用にすべき。患者病院共に省力化できます。
  - ・保険証は従来のものも必要だと感じます。
  - ・保険治療のために有意義である
  - ・従来の保険証の廃止は、完全な人種侵害（医療を受ける権利）であり憲法違反である、・利便性、効率の問題ではない
  - ・大賛成！！だそうです。
  - ・マイナンバー利用率で医療 DX 推進整備加算の点数を分ける、算定できないとか医療キカンで●が出るのはよくない国は DX 推進させたいなら全医療キカンに固定点数が算定できるようにすべきである。
  - ・私自身、マイナカードを作ったのですが、期限が切れてから忙しくて作りに行けていないので、復活してほしい。
  - ・医療の IT 化の足をひっぱるべきではない保険医協会の姿勢に大いに疑問を感じる。左翼団体でしかないではないか
  - ・カードの利用は患者さん個人個人で判断すればよいと思う、個人情報が国で管理されることには反対である。
  - ・すべての人が有する貴重な保険証を、作っても作らなくてもよいマイナンバーカードと一緒にすること自体全くおかしいことであると思う。・ランニングコストが大きくメリットを感じないマイナ保険証はすぐはでもやめて欲しい。
  - ・マイナ保険証のメリットは全くない！
  - ・スムーズにマイナンバに切り替え、対応できないお年寄りの事も、しっかり考慮すべきだと思う
  - ・情報を周知してから開始することを望みます。
  - ・マイナ保険は便利だが後期高齢の患者には扱いが難しいところもある為、従来の保険証の「復活法案」に賛成です。
  - ・機器を導入したり、新しいやり方を把握したり、忙しいところが、もっと忙しくなるので本当に面倒です
  - ・生命と健康に関わる保険証が、なぜこのような状況になってしまったのでしょうか？運転免許証に関しては保険証に学んだのか？併用の方法が行なわれるようだが、保険証でもやろうと思えば出来るのではないか？国、政府は今後医療費や介護福祉の面を切り捨てようとしているのではないか？と、思わせるような最近の流れに、現場としては、憤りを禁じ得ない！
  - ・そとそもマイナ保険証の導入が拙速にすぎた上、トラブルが多すぎる。
  - ・せっかくマイナンバーカードの案内をしているため完全にマイナンバーに移行して頂きたい保険証、マイナンバーどちらも使えるというのが1番負担がかかり大変です。
- 従来の保険証を復活していただきたい
- ・資格確認、電子処方せんの推進にともなう医療機関の労力、金銭的負担を意図的に軽視されていると感じます。
  - ・マイナ保険証に銀行口座、ポイントカード、運転●etc、ヒモ付けすることは情報漏洩

が心配、そもそもマイナカードは自宅で大切に保険するものではないか?「マイナンバー付、保険証」であれば問題ないと思う。

- ・資格確認証とマイナ保険の内容が一致していないなど、保険変更したときにすぐ反映されてないことが多く、窓口での負担が多いと感じている。
- ・保険証との併用を希望します。
- ・いろいろな世代の人がいることを素直にとらえて、柔軟に対応してほしいと思います。
- ・使用促進必要。
- ・デジタル社会が著しく遅れている日本でマイナカードを否定するのはおかしい。保険証の不正使用が出来なくなる等のメリットもある。
- ・今年の7月末で、後期高齢者の保険証が使えなくなつてからのことを考えるとこかいです。
- ・高齢者の方がマイナンバーを申請していない方がいる、保険証とマイナンバーのひもづけを拒否する方がいるマイナンバーカードの作成を拒否している方がいる。まだマイナンバーを理解できていない方も多いいるため、保険証との併用のほうがよい気がします。
- ・お年寄りにマイナンバー講習会運転免許（高齢者講習）のようにやってほしい
- ・もっと準備をしっかりしてから段階的に導入した方が良かったのではないかと思います。
- ・メリットは思い当たらない、患者もメリットを感じておらず、利用時には患者、スタッフ処方に相当の手間を生じている。診療、薬剤情報も電カル反映まで数ヶ月のタイムラグがあり、薬剤手帳に勝るメリット無し。電子処方せんと併せ、システム普及のための診療報酬差別化としか感じない。資格確認書で全く問題が無いことを患者側は全く知らず、現行の紙運用+マイナ普及はムダとしか言えず、「利権」と批判されても仕方が無いだろう。高齢者や訪問診療している人に優しい対応を望みます
- ・保険証の復活を強く望みます！

## まとめ

2024年12月2日以降に実施された第5弾アンケート調査（長野県分）では、全国集計と同様に、マイナ保険証に関する多数の課題が浮き彫りとなった。利用率は依然として低水準で、窓口業務への負担や患者対応の煩雑さが多くの医療機関で報告された。特に高齢患者や操作が困難な方への対応、人員の確保、トラブル時の対応など、現場の業務量は増加しており、制度の全面的な一本化には現実的な困難が伴うことが明白である。

一方で、一部ではメリットを感じている声もあり、初診受付や情報確認の効率化に対する前向きな評価も存在する。しかし、それ以上に負担や混乱、対応の限界を訴える声が上回っており、制度改善においては現場の声を重く受け止める必要がある。

現時点で最も支持されているのは、従来の健康保険証との併用である。復活・併用により、トラブル時の対応力を確保しつつ、段階的なデジタル移行を進めることができ、現場・患者双方にとって最も現実的かつ合理的な方策ではないだろうか。