

## 2024年12月2日以降のマイナ保険証利用に係る 実態調査（長野県分）

実施期間：2025年2月13日～4月14日

対象：FAX登録がある開業医会員

回収数：184件（発送件数846件、回収率21.7%）

### 問2 区分

N=184	件数	割合
医科診療所	113	61.4%
歯科診療所	60	32.6%
病院	10	5.4%
無回答	1	0.5%

### 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。

利用率は「10～20%未満」が最多（31.0%）、続いて「10%未満」（22.8%）。利用率が30%以上の医療機関は21.7%にとどまっており、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。

N=184	件数	割合
10%未満	42	22.8%
10～20%未満	57	31.0%
20～30%未満	32	17.4%
30%以上	40	21.7%
行っていない	6	3.3%
分からぬ	5	2.7%
無回答	2	1.1%

### 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」（15.8%）、「負担を感じる」（42.9%）の合計が58.7%にのぼり、依然として過半数以上の医療機関が窓口業務における負担を感じている実態が明らかとなっている。特に高齢者や操作困難者への対応が必要な点や、操作補助、エラー対応に人手と時間を要する点が指摘されている。

N=184	件数	割合
とても負担を感じる	29	15.8%
負担を感じる	79	42.9%
変わらない	60	32.6%
負担が減った	10	5.4%
無回答	6	3.3%

### 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。

＜主な意見＞

## 高齢者を中心に操作が困難で、職員の付き添いや説明が必要

- ・顔認証・暗証番号入力が難しい
- ・カードリーダーの使い方を毎回教える必要がある
- ・聞き取りづらい、デジタル案内が理解されにくい

## 受付対応に時間がかかり、業務負担が大きくなっている

- ・患者一人ごとの説明・支援で業務が停滞
- ・操作に時間を要し、受付の待ち時間・混雑が発生

## システムトラブルや情報反映の遅れが多い

- ・保険の切り替えがマイナ側に反映されず無効表示
- ・通信障害やカードリーダーの読み取りエラーが頻発

## マイナ保険証に関する患者の理解不足や不安が多い

- ・「保険証のほうがいい」「マイナンバーは怖い」との声
- ・操作に自信がなく、通常の保険証を提出されることも

## 制度としての利便性に疑問が多く、従来の保険証の方が良いという声が根強い

- ・保険証は「目視で済む」「早い」「正確」との評価
- ・従来の保険証の継続使用を望む意見が多数

### 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）

第4弾と比較して、全体的に各トラブルの割合は減少しているものの、最多は「●で出る」(59.2%)、次いで「カードリーダーの接続不良・認証エラー」(38.0%)、「資格情報が無効」(34.2%)となった。また、「トラブルなし」の割合が24.2%→15.8%に減少し、8割以上の医療機関でトラブルが報告されていることが明らかとなった。特に「●表示」や「接続不良」「有効期限切れ」など、操作面・仕様面の問題が依然として多い。「有効期限切れ」も23.4%と微増にとどまっているが、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。

	第5弾(n=184)		第4弾(n=118)	
	件数	割合	件数	割合
資格情報が無効	63	34.2%	50	42.4%
該当の被保険者番号がない	21	11.4%	18	15.3%
名前や住所の不一致	19	10.3%	17	14.4%
●（くろまる）で出る	109	59.2%	85	72.0%
カードリーダーの接続不良・認証エラー	70	38.0%	72	61.0%
限度額認定に誤り等があった	3	1.6%	3	2.5%
負担割合の齟齬	10	5.4%	13	11.0%
国保	4	2.2%	4	3.4%
社保	0	0.0%	2	1.7%
後期高齢	6	3.3%	8	6.8%
他人の情報が紐づけられていた	1	0.5%	3	2.5%
マイナ保険証（マイナンバーカード）の有効期限が切っていた	43	23.4%	27	22.9%
特にトラブルはない	29	15.8%	40	24.2%
その他	34	18.5%		

無回答

6

3.3%

### その他内容の主な意見

- ・発熱外来や屋外診療でマイナ保険証が使えないケースが多く、運用が困難。
- ・保険証の切替後に情報がオンラインに反映されずおらず、資格確認できないことがある。
- ・顔認証が失敗する（写真が古い／何度も読み取れない／再撮影を求められる）。
- ・受付での案内・操作補助が必要で、手間や時間がかかる。
- ・住所や保険者番号の登録ミス、文字化け、双子の情報不一致などシステム上の不具合がある。

### 問7 ブラブル・不具合の際、どのように対応しましたか（複数回答可）。

もっとも多かったのが健康保険証による資格確認で77.9%と依然として「健康保険証」による対応が主流である。つづいて、「前回来院時の情報をもとに対応」47.0%、「資格情報のお知らせ」18.1%であったが、「マイナポータル」による確認はわずか6.0%であった。一方で「10割負担による請求」が前回より増加していることは深刻であり、患者負担の増加と混乱を招く可能性がある。

	第5弾 (n=149)		第4弾 (n=118)	
	件数	割合	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	116	77.9%	100	84.7%
「資格情報のお知らせ」で確認した	27	18.1%		
「マイナポータル」（スマホ画面・PDF）で確認した	9	6.0%		
保険者・センターに連絡をして相談した	21	14.1%	11	9.3%
レセコンメーカーに相談をした	19	12.8%	20	16.9%
前回来院時の情報をもとに対応をした	70	47.0%	52	44.1%
いったん10割負担いただいた	18	12.1%	7	5.9%
その他	22	14.8%	1	0.8%

### 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。

「どちらともいえない」39.1%が最多となっており、評価が定まらない医療機関が多いことがうかがえる。「メリットを感じる」25.0%と回答した医療機関では、初診時の登録簡素化や他院の処方確認、限度額認定の自動反映といった利点が挙げられている。

N=184	件数	割合
感じる	46	25.0%
感じない	62	33.7%
どちらともいえない	72	39.1%
無回答	4	2.2%

#### <具体的な内容（主なもの）>

- ・新患登録やカルテ作成が簡単・迅速になった  
→保険証情報や住所・氏名が自動で入力され、入力ミスも減少。
- ・保険資格の確認がリアルタイムで正確にできる

→保険の有効性や変更が即時に把握でき、返戻も減少。

- ・薬剤情報・診療履歴の確認が可能になった

→他院での処方や重複投与を確認でき、安全性向上に寄与。

- ・限度額認定証の提示が不要になった

→限度額情報がシステム上で確認でき、患者・事務双方の負担軽減。

**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。**

72.8%の医療機関が従来の健康保険証の復活・併用を望んでおり、現場の大多数がマイナ保険証への一本化に対して否定的な意見を持っていることが明らかとなった。自由記述でも『高齢者対応に限界がある』『現場での混乱が多すぎる』『従来の保険証が必要十分である』など、制度設計や導入プロセスへの批判、柔軟な運用を求める声が目立った。復活法案への期待とともに、現場の声が政策に反映されることが求められている。

N=184	件数	割合
復活し併用できるようにすべき	134	72.8%
復活を望まない	10	5.4%
どちらともいえない	40	21.7%

**問 10 先生のご意見・お考えをお聞かせください。**

＜自由記載意見の傾向分析＞

- ・最も多く見られた意見は「高齢者対応への困難」であり、顔認証・暗証番号入力・カーデリーダー操作等に不慣れな方への対応が医療現場の負担となっている。
- ・システムエラーや情報の未反映、認証失敗など技術的な不具合への苦情も多く、医療機関側が対応に追われている様子が顕著。
- ・「●が出る」問題に対しては、領収書や処方箋の表記修正が必要になるなど、業務上の手間が増えているとの指摘が多数。
- ・一方で、保険情報や処方履歴が即座に確認できる点を評価する声もある。
- ・制度設計や導入プロセスに対しては「拙速」「現場無視」との強い批判も多く見られ、保険証との併用や制度の柔軟化を求める意見が多数派を占めた。

## 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。

現時点でも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、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。