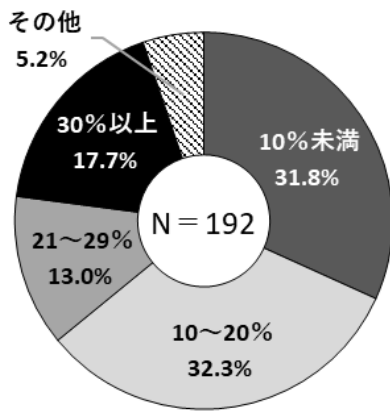


医療機関におけるマイナ保険証の利用に関わる 緊急調査結果

1) 医療区分

	件数	割合
無床診療所	121	63.0%
有床診療所	8	4.2%
病院	14	7.3%
歯科診療所	49	25.5%

2) 直近のマイナ保険証の利用率について

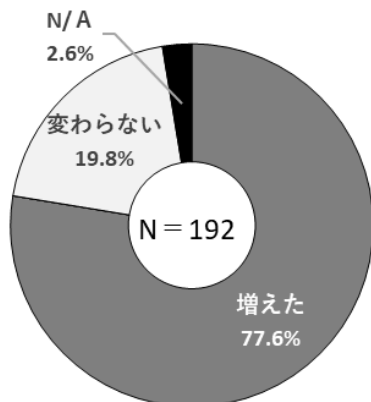


	件数	割合
10%未満	61	31.8%
10~20%	62	32.3%
21~29%	25	13.0%
30%以上	34	17.7%
その他	10	5.2%

(その他) の内容

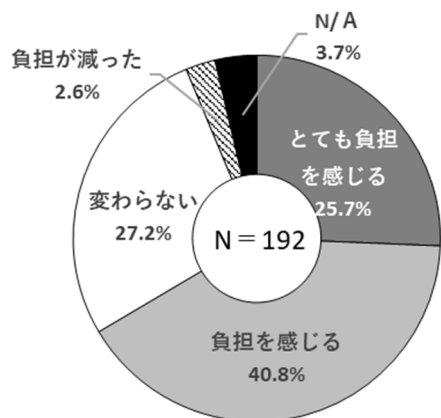
今のところなし
分からない
行っていない。3/31 までやりません
増加傾向にあったが、11/16 以降受付機の更新トラブルにより現状不明
未だ導入段階。機器設置準備中です。

3) 12月2日以降、マイナ保険証を利用する人について



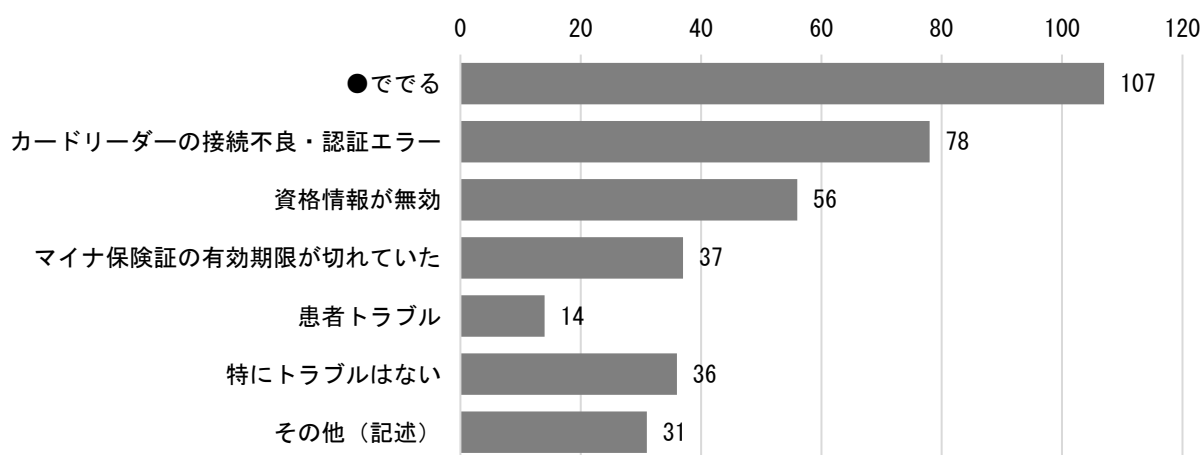
	件数	割合
増えた	149	77.6%
減った	0	0%
変わらない	38	19.8%
N/A	5	2.6%

4) 12月2日以降の窓口業務への負担について



	件数	割合
とても負担を感じる	49	25.5%
負担を感じる	78	40.6%
変わらない	52	27.1%
負担が減った	5	2.6%
N/A	7	3.6%

5) 12月2日以降、窓口において発生しているトラブル事例について

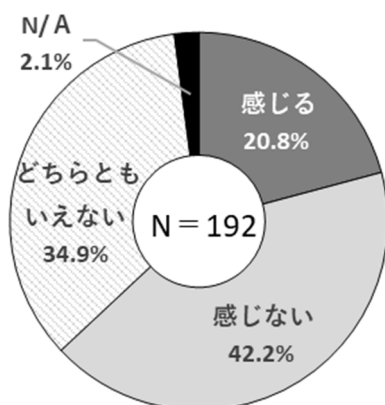


(その他)の内容

資格情報の変更ができていない
国保側のトラブルで12/8~12/9まで認証エラー
電カルが一時ストップし、その間マイナ保険証では受付ができませんでした。
患者へのカードリーダーの説明のため、カードリーダーに1人ついていなければならない
資格適用開始日がわからない
別の患者の情報がでた
転職前の保険証がでて有効になる。紙の保険証があるのに資格情報が存在しないと出る
患者がうまくできない
利用者が少ないため、トラブル事例もない
資格喪失していても有効と反映されている。反映が遅い(該当なしと表示される)
カードリーダーの使い方がわからない人が多い
マイナ保険証にて資格情報更新にタイムラグがある

<p>機械の不具合・上手く起動しない、受付できていない時がある。再起動に時間がとてもかかる。読み込んだ保険証でもチェックがひっかかる。パソコンに受付済みのお知らせ等がないので受付したか分からない。特にお年寄りに使い方が分からないと呼ばれることが多い。</p>
<p>国保で、役所側のシステムの不具合で、全ての保険証が無効と表示された。都度、市役所へ確認が必要で、とても負担が大きく大変だった。資格確認システムでは失効と表示が出た。</p>
<p>保険証、資格情報、マイナンバーカード何をだしたらいいか混乱する方が多い。</p>
<p>保険証と紐付けされていない状態で利用しようとする。暗証番号不明、顔認証通らない。</p>
<p>使い方がわからず、時間がかかり行列ができることがある。</p>
<p>保険者側の事務手続きが終わっていないようで、手続き中となり、使用できなかった。</p>
<p>暗証番号の入力間違い、ロック時の説明等、顔認証もマスクをとらないといけない</p>
<p>各受給証が必要なため、マイナカードだけでは済まない。電話番号が入らない</p>
<p>年配の方が一人で出来ないことが多い</p>
<p>使用者がいないので（問い合わせのみ多数）</p>
<p>ロックがかかってしまった。</p>
<p>レセコンが急に動かなくなった。負荷のかかりすぎと業者にいわれた</p>
<p>お子様の顔認証ができない。お子様の暗証番号が分からない等</p>
<p>マイナンバーでは患者の住所が変更されない</p>
<p>①マイナ保険証に当月分の薬の情報が紐づいていると勘違いされていた患者様が、薬手帳を持参しておらず、今月新しく貰った薬について服薬状況が分からなかった。</p>
<p>うまく読み込めないことあり</p>
<p>ほとんど使用していません</p>
<p>マイナカードの券面が汚れていたのか読み取り不良となりエラーがでた</p>
<p>前の保険証が有効になっている。更新してすぐだと新しい保険証の確認が取れない。病院や調剤薬局によってカードリーダーが違うため、操作の仕方で戸惑う。やらないといけないのと言われる。</p>

6) マイナ保険証を利用することのメリットについて



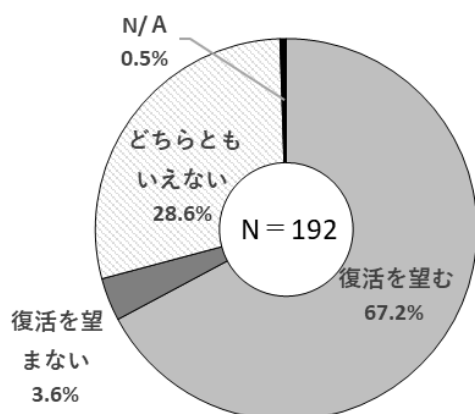
	件数	割合
感じる	40	20.8%
感じない	81	42.2%
どちらともいえない	67	34.9%
N/A	4	2.1%

メリットを感じる具体的な内容

薬の共有ができる
住所がわかるのは良いと思う。保険証の入力の手間が省けた。入力ミスがなくなり返戻がなくなった
内服薬の確認
初診時の保険証の読み取り、確認時間の短縮。特に年配の方がマイナの読み取りに手間取ること多々ありは難点。
投薬履歴の情報等が確認できる
PC入力（保険者入力）がなくなり、入力ミスもなくなる
保険証の登録を手入力しなくてよい（手入力しないので、入力間違いがない）
今まで気づかなかった患者さんの受診状況がわかること（定期的に歯科に行っていることなど）
保険証内容の目視確認をしなくてすむ。限度額適用認定証負担割合の見落としも防げる
慣れば問題はないが、エラーがでると手間。
高額医療の確認がスムーズにできる
新規患者の保険証内容の入力の手間が省ける
低所得者の情報を保険証だと本人が情報をくれないとわからないが、マイナ保険証だと自動的にわかること。
限度額区分がわかる
返戻が少なくなった
薬情閲覧できる
薬歴がわかる（直近がわからないのは困る）
限度額が確認できるところがメリットを感じる。他は特にメリットを感じられない。
後期高齢3割の方が、現役Ⅰ～Ⅲのどこに該当かすぐ判別できる
新規登録が簡単にできる
トラブルがないので、受付業務がスムーズ

薬事情報が見れること
保険証の確認、登録の時間が短縮された。保険による返戻が減少した。
高齢の方は取扱いをわかっていないため、スタートから説明している。
新患のカルテを作る時間が短縮できる
初診時の電カル入力が簡単になった
保険証の細かい確認がしなくて済むので、少しスムーズになった（新患の方等）
有効期限切れの保険なのかわかるようになり、レセプト返礼の件数が減った。
保険者番号間違いや負担割合の登録ミスが減る
新患登録が手入力なくて済むのは良い点。今のところは、それだけがメリットを感じる。毎回カードを挿入場所、操作方法、1から説明しなければならない患者が多い。
受付の負担が激減した。確認作業が楽になった。
受付でパソコンの入力時間が短縮された
条件つきですが、ネットトラブルなどトラブルがなくて、エラーもなくて、維持費が不要で、リーダーを少なくとも3台無償で供与頂いたならば、資格確認でメリットあると思います。それらができないのならばデメリットしかありません。
保険の確認が楽になった。新患の登録時に自動でデータが入力されるので、入力作業が楽になった。
初診患者のカルテ作成が楽になった。
必要な時に患者さんご自身が持参していない医療情報を閲覧可能などところ。
保険証確認のために預からなくてよいのは安心。
他院にかかりつけがある患者様が体調不良などで当院に突然受診された際、マイナ保険証を利用されると服薬状況などが把握しやすく、安全な医療提供できる
マイナ保険証をお預かりすることはないので、返却忘れや紛失の危険はなくなった
初診時、エラーがないとカルテ入力がスムーズに行えること
保険証の資格喪失の有無をすぐに確認できる

7) 健康保険証の復活について



	件数	割合
復活を望む	129	67.2%
復活を望まない	7	3.6%
どちらともいえない	55	28.6%
N/A	1	0.5%

8) ご意見ご感想など

インターネットの通信状況が悪いと「処理中」で長く止まったり、「認証できませんでした」と出るため、再度カードリーダーへの認証をお願いしたり、しばらく待っていただいたりと受付、患者が共に負担がある。その点で双方にストレスがあるように感じる。
資格証の発行など税金の無駄遣いだと思う
今迄の保険証でお願いしたい。
高齢者の窓口で停滞を防ぐには、従来の保険証を確認するしかないと考えます。
カードリーダーが不良で困る
エラーが出て、コールセンターに電話が繋がらないので体制を整えてほしい。
今後有効期限切れの方が多発しそう。過渡期であると思うので、今後システムトラブルも含めて改善されていくなら良い。
「発熱外来」の受付にマイナ保険証は使用不可です。カードリーダーが2台有る医療機関なら可能だと思いますが、1台だけだと無理です。患者さんからカードを預かり、暗証番号を聞けたらよいのですが、どの患者もカードを手渡したり、暗証番号を教えるはくれないと思います。
マイナ保険証不要
年配の患者さんがカードリーダーの使い方がわからず、そのたび職員が対応する必要があり、負担が増えた。保険証が使えなくなることに不安を感じている患者さんが多数います。
オンライン資格確認ができるため、保険証でも受付がスムーズになりました。電力がストップしてしまう場合があることも考えられ、保険証の存在は必要と思います。
ここまできて復活法案、政治の無策
小児科はマイナンバーカード自体、顔認証が変化するので使いにくく、暗証番号がわからなかったりしてマイナ保険証のオンライン資格確認ができないこともあり、とても不便。カードリーダーもしょっちゅうエラーがでる。何とかしてもらいたい。
実際マイナ保険証の利用者が少ない中の改正で厚労省の稚拙なやり方は遺憾である。
それほど便利でもない。保険証の内容がリアルタイムで反映されていない。
マイナ保険証は認められない。ICT化が必要なのであれば、保険証に「ICチップ」を埋め込めば済んだ話です。スマホにパスワードを入れると見れてしまうなら、顔認証装置など不要だったし、馬鹿みたいな話です。
一つに統一していただければよいです。
とても便利なので利用をどんどん促進してもらいたい。認知症や意識ない人の顔認証確認や本人確認はどうするのでしょうかね。
カードリーダーの使用方法について、特にご年配の方からのご質問が多く、スムーズに受付することができず、時間がかかる。
政府からの説明が行きわたっていないように思う。よくわからないという患者さんが多い。わかりやすい媒体で、使い方のレクチャーが必要に思う。
レセコンと連動していない（現時点で院内システムが完備されていない状態での利用となって

いる為使いづらい)
発熱外来を外で行っていますが、そのような患者さんがマイナンバーカードだった場合、今後どう対応するか苦慮しています。
高齢患者が多いため、病院スタッフの手助けが必要になっています。
やってみるとマイナ保険証も便利だが、保険証も使えた方がよい
何かと手間がかかる。マイナ保険証の利用はどちらでもよいが、保険証は必要。
資格情報がないと出ることが多々ある。マイナ保険証が間違っても確認ができない。暗証番号だと他人が使ってもわからない。
メリットもあると思いますが、もう少し整備が整う必要があると思います。
電子カルテに住所の入力は自動でできないので入力必要
カードリーダーの使用方法が分からない方（特に高齢の方）が多く、負担があるため、「復活法案」を望みます。
保険証とマイナ保険証の両方を運用する方が、特に高齢者の方には良いと思います。
ETCカードの普及にも時間を要したのと同じかと思われる。早急な普及は難しいのではないかな。
紙の保険証で問題ない。継続すべきです。
12月2日から保険証は使用できないと思っている患者さんがけっこういます。国がきちんと国民に説明をしていないことで、マイナ保険証を無理矢理利用させようという魂胆が丸見えである。
高齢の方は、新しいことを覚えるのが難しい、もともとのやりの方が定着している。お子さんがいる方はマイナのほかに子ども医療受給者証が必要なのを知らない方が多い。今後期限切れが出てきたら、今よりトラブルが増えると困る。今でもやり方が分からないと言って受付業務を止めて教えてるので困っている。カードリーダーが使えないとマイナが使えないことを知らない人が多く、説明するのに時間もかかるし、仕事が増える。病院によって使ってるカードリーダーの仕様が違くて、患者さんが困惑する。
院外での診察が困難になる。リアルタイムの情報提供が必要。高齢者にもできる改善が必要。
マイナ保険証で有効とでるのに本人は間違いなく退職して無効と。結局問い合わせることになったが、個人情報だからとスムーズにいかない。子どもの受給者証等がひもづけされるともつと良い。
現在の保険証を望みます
・保険証変更時の無効・有効の切り替えのタイミングがもっと早くならないか。タイムリーに変更にならないと、返戻の数が増加すると思われる。前保険証が「有効」表示になっていれば失効しているとは疑わないので、もっとスムーズな切り替えは必須だと思う。・会社側にマイナンバーの書類提出が不備があったりして、いまだに紐付けが完全にされておらず「無効」と出る方が多い。すでにシステムは稼働している状況であるのに、システムに不足がありすぎて医院側の負担が大きすぎる。
新しいことを始める前にもっと現場の意見をきいてから進めないと混乱すると思います。
マイナ保険証は個人の自由でよろしいと思います。個人の環境、状況にもよりますから、自由選択でよいと思います

<p>保険証が失効しており、国保申請中という患者さんの資格情報がマイナ保険証でも間に合っておらず、メリットを感じられなかった。処方薬も即時の反映がされないとのことだが、今後改善されるとのことなので期待している。</p>
<p>高齢者の理解が進まず、利用時の説明が非常に負担となっている。救急での対応、発熱外来の受付等課題が多い。</p>
<p>高齢者、低年齢、往診は以前の保険証しか使えない。セキュリティーはどうなのか心配はある。</p>
<p>高齢者の多い場所ではいろいろ厳しい。</p>
<p>患者さんは毎回マイナンバーカードの認証をしなくてはならないので大変そう。特にお年寄り。</p>
<p>トラブル防止のため患者様には必ず紙の保険証も持参するよう伝えている</p>
<p>高齢者が多く、タッチパネルの操作が難しい。機械が統一されていないので、尚のこと大変!!</p>
<p>情報共有進めばメリットでるかも。不正防止にはなるかと。</p>
<p>施設に入居している方などマイナ保険証を作る以前にマイナンバーカードを作ることが困難なケースが多々あります。閉鎖冒頭入院患者など、対応をきめ細かくしてほしい。</p>
<p>現在主保険のみのマイナ保険証ですが、他保健（重身、自立、難病等は紙保険提示となっています。全て早急のマイナ保険証にて確認できるようお願いします。患者様にももっと利用いただける（提示）よう広報していただきたい。</p>
<p>後期高齢者の資格確認書をお持ちになった方がいました。いちばんシンプルで見やすいものと思われまます（区分も同紙に記入されています。）</p>
<p>従来の保険証とマイナ保険証の併用がよいと思います。</p>
<p>記号番号間違いの返戻がなくなった（枝番など）、とりあえず様子を見ていきたいと思います。</p>
<p>高齢者が多い現状、二つの方法併用が望ましいと思う。</p>
<p>高齢者にマイナ保険証の使用は無理、困難だと思います。マイナ保険証の登録（紐付け）したかどうかもわかっていない人が大半です。従来の保険証に戻してください。</p>
<p>高齢で初めて使用する場合、カードリーダーの前に行列ができます。受付の滞留時間が増えました。</p>
<p>早く元に戻してもらいたいです。DX化早すぎてついていけません。廃業、閉院される先生方のお気持ちがよくわかります。</p>
<p>まだエラーが多いのでそこが少なくなってくると便利かと思います。</p>
<p>国が多くのトラブル、反対意見もかえりみず、マイナ保険証を推進して行く意図を解説してほしい。</p>
<p>保険証とマイナ保険証を併用し、利点が理解できれば徐々に変わっていくと思う。それに現在はトラブルが多く、本来の診療にまで影響が出てしまう。急すぎるデジタル化は、高齢者には害（デメリットが大きすぎる）、詐欺も増えているし。</p>
<p>高齢者の方が、マイナ保険証を利用することが難しいため、従来の保険証の方が利用しやすいと思います。</p>
<p>マイナ保険証への切り替えは準備不足で時期尚早ではありませんか？</p>

保険医協会はマイナ反対派だと伺える。その他政治的メッセージを強く出しすぎている。一部の否定意見を誇張してはいけないと思う。保険医協会の発行する雑誌や新聞に政治的な発言をしないでいただきたい。するなら新たに政治組織を作ってそちらでやってもらいたい。

各医院でのマイナンバーの普及率で点数が変わるのは不公平

当分の間はどちらも使えるようにしたほうがメリットが大きいと思う。
世代が変わっていけばスマホの使い方と同じで受け入れやすいと思う。

自分としては、マイナ保険証利用を進めた方が良いと思っているが、事務方からすると、災害時や普通の停電時、パソコンのトラブル等で、確認出来なくなることを考えると、従来の保険証が良いとの事であった。モバイルでの資格確認を進めれば解決すると思うが、金がかかる。医療機関側としては、反対するのではなく、利用を進めたければ、システム構築のための資金を全額補助、メンテナンスも国の責任で行う事を要求していくべきと思う。

便利な面も大いにあるので、一様に反対するのは良くないと思います。
ただ、機器のトラブル時やネットワークが不安定な場合もあるので、保険証と併用でも良いとは思いますが。

不便なところを挙げると、当院の電子カルテでは各 PC から直接閲覧できなく、オン資 PC から印刷しなければならない部分。

マイナ保険証の認証機ソフトは、日々アップデートされていて使用しやすくなっている部分は評価できるのでは。

幸いこれまで当院では大きなトラブルがなかったので、マイナ保険証のデメリットがピンと来ないのですが、認証できないなどのトラブル発生を想定するとゾッとします。

ただし、保険証の復活はさらなる混乱をきたす予感があるので、やめてほしい。

①患者にとってメリットが大きく、当院でもそれを発信しているが、なかなか普及しないのが現状。事務部門での仕事での負担が大きく増えたとは感じないが、心理的負担が増えていると感じる。厚労省からのお達しで医療機関から患者への声かけが必要な為、当院でも「マイナ保険証お持ちですか?」「作ったら次回お持ちください」などと、患者へ説明している所だが、「作る気は無い!」「何回も聞くな!」「聞かれることが不快だ!」などと、受付窓口で怒号をあげられる患者も度々おられるのが実情である。

②体調不良者と動線を分離するため、モバイル端末でのオンライン資格確認が可能になったと11月末にお知らせが届いた。当院にとっては非常にありがたい話であり、また財政支援もあったので、早速レセコン業者に連絡をしたところ、対応していない(改修不可)との事であった。こういったことが非常に多く、厚労省や支払基金から早期の導入をお願いしますと書面やメールが多く届くが、当院としては導入しようにも導入できないというのが実情である。今後レセコン業者がようやく対応し、後から当院に導入できたとしても、その時にはすでに財政支援の申請は終了していたりするので、不利益なことが多い。金銭的な問題でレセコン業者の開発が進まないのだろうと考えられるが、そちら側の財政支援はどうなっているのだろうか。このままだと使用しているレセコンの問題で、医療機関同士に格差が生まれ広がってしまうと思う。

- ・保険証変更などの確認が分かりづらい。マイナンバーの方が確認作業が増える。・マイナンバー導入により事務作業が増えた。人手不足のため従来保険証の復活を強く望みます！
- ・保険証かマイナンバー提出どちらでも良いと声掛けをしてみると、保険証を提出する人がほとんどです。
- ・高齢患者には、マイナンバー認証作業もスタッフが付き添わなくてはならず、他業務に遅れがでたり、患者に迷惑が掛かってしまうことがあります。

資格証明書について、種類が多い、生年月日等、保険証のデータが全て入っていないこともあり、保険証があれば問題がないと思われることが多いので復活を望む

当院は紙カルテのため、保険証の情報を画面を見て入力するしかなく、今まで治療入力しているので、他の受付がカルテに保険証情報を記入できたのですが、今は仕事の分担ができない。

機械が1台しかなく、列ができてしまう。また、高齢者には何度説明をしても機械操作が困難であり、受付から1人スタッフがとられてしまう。

スタッフの負担が増えています。紙の保険証を残してほしいと思います。

患者さんの対応が増えて困っている

マイナ保険証の有用性は理解できますが一本化は相当の無理強いだと思います。当面は従来の保険証とマイナ保険証のダブルスタンダードが現実的だと思います。