

保険証廃止（国民健康保険と後期高齢者）後における医療機関の状況に関する調査報告

「負担感じる」医療機関は76%に
「保険証を残すべき」は多数の声

2025年11月13日
埼玉県保険医協会

【保険証の新規発行停止以降、国保・後期高齢の以降の状況】

昨年12月に保険証の新規発行が停止された後、さまざまな経過措置によってこれまでどおりに患者は受診が続けられているために大きな混乱は生じていないこと、しかしながら、患者から医療機関に対して様々な説明が求められることが急増し、医療機関の受付窓口では「負担を感じる」とする回答が7割近くになっていることを、本会調査として今年3月に発表しているところである。

同調査発表の際には、今年7月に県内市町村の国民健康保険や後期高齢者医療の保険証が廃止されるため、従来からの保険証によって簡易・確実に行ってきた患者の資格確認が困難になることが見込まれることも付言していた。

その後、4月になると厚労省から後期高齢者には保険証が廃止される8月以降にも全加入者に資格確認書を交付することが発表された。保険証と同様の使用方法である資格確認書が全ての加入者に交付されたことで、マイナ保険証とアナログツールを併走させる形になった。

国民健康保険では全員に資格確認書の交付を認めない一方で、7月になって厚労省は期限の切れた保険証を暫定期間は使用が可能であるとし、マイナ保険証と併走させることを認めた。

【開業医アンケートについて】

本会ではこれまでも医療機関におけるマイナ保険証システムの不具合・トラブルを調査発表してきている。本アンケート調査は今年8月25日～9月30日に埼玉県保険医協会が実施したもので、開業医会員を対象に、8月以降の医療機関窓口における患者の様子、医療機関の対応状況、マイナ保険証システムのエラーやトラブル経験などを設問としている。3月に発表した調査の続編的な性格である。

昨年12月以降に、従前の保険証が使用できなくなったと勘違いするケース、お試しでマイナ保険証を持参しカードリーダーの操作方法を求められるケースなど、患者の多くが医療機関の窓口で様々な説明を求めることになったが、同様の状況は尚も続いている。

窓口業務について「とても負担を感じる」「負担を感じる」としたのは、76%と前回調査時の68.9%からさらに増え、その理由として81%が「受付の対応が増えたこと」としている。患者から求められる説明事項は多岐にわたり、保険証の有効期限やカードリーダー操作などの他、カードリーダーのシステム本体のこと、同意事項の内容、保険証の紐づけ、マイナ保険証作成の是非、など一過性に留まらない内容も多く、医療機関の業務が圧迫されることが懸念される。

マイナ保険証の登録から5年となり更新手続が必要となっているケースも増えていることから、「有効期限が切れていた」とするトラブルが伸びている。1年前の調査から2倍に増えていることも判った。資格確認ができず「10割負担をいただいた」としたのは14%に上った

保険証やシステムに関する説明は発行元の市町村自治体や保険者、政府機関が担うべきものであり、マイナ保険証の使用は患者本人が判断することとされている。本調査では医療機関が応えていくべき役割を超えている事項の対応に迫られている様子が示された。

一方で保険証の廃止後に、資格確認が困難となる事態を未然に防ぐために、有効期限切れの保険証も使用を容認するなどの様々な代替措置が執られており、結果的には大きな混乱は生じていない。「有効期限切れの保険証で確認したことがある」としたのは56%と半数を超えた。

【求められている併走 「マイナ保険証」と「保険証」】

現行の運用では、マイナ保険証を持たない場合には「資格確認書」が自動的に交付されることになっているが、保険証が交付義務のもとに発行されていたことと異なり、発行判断は発行元の保険者に委ねられている。有効期間も保険者の判断に委ねられており、患者にも医療機関にも判りづらい。

また、保険証に替わる「資格確認書」、マイナ保険証にエラーが生じた場合に使用する「資格情報のお知らせ」の説明も不足している。マイナ保険証が更新時期を迎える患者も多数である。こうした事態のもとでは、全ての患者、医療機関に馴染みのある保険証は欠かせない。保険証は国民皆保険のバックアップ証書である。政府には保険証の復活を求めたい。

埼玉県保険医協会

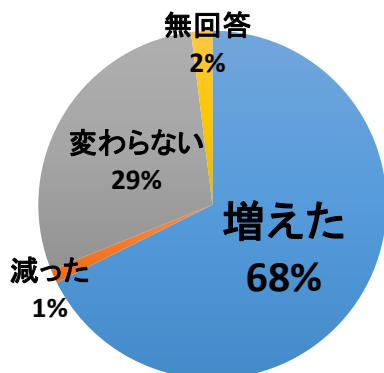
県内の開業医師、開業歯科医師で構成し、会員数は4300人（25年11月現在）。医科開業医の45%、歯科開業医の55%が加入する任意団体。（代表者＝理事長：渡部義弘）健康保険証によって行う診療を保険診療といい、担当する医師を「保険医」という。

「保険医療の充実と改善により国民・県民医療を守る」「開業医の生活と権利を守る」の2つを掲げて、諸活動を行っている。保険医協会は全国各都道府県に設立されており、その連合体が全国保険医団体連合会（保団連）。10万6千人の医師・歯科医師が加入している。

保険証新規発行停止後の医療機関状況に関する調査 報告

調査期間 25/8/25(月)～9/30(火)

8月以降マイナ保険証の利用率は増えたか？

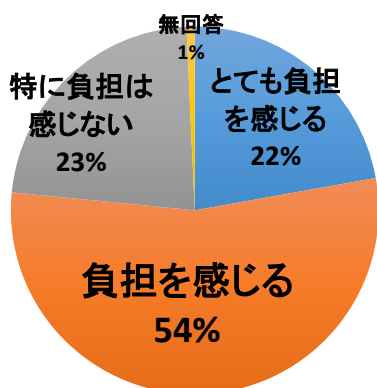


◎7割近くの回答者が「増えた」と回答している。

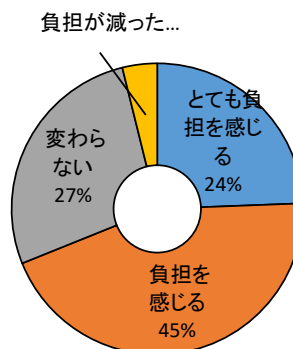
◎厚労省の発表でも国保・後期高齢者の保険証の期限切れに伴い8月より増加してる。

【出:問3】

マイナ保険証に関する窓口業務やトラブル対応に負担を感じることはあるか？



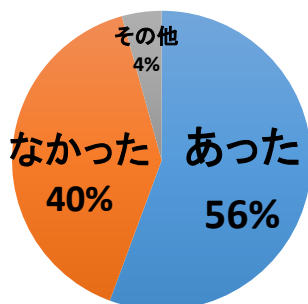
【参考】 24年12月



◎「負担を感じる」「とても負担を感じる」と合わせると76%が負担を感じている。 【出:問8】

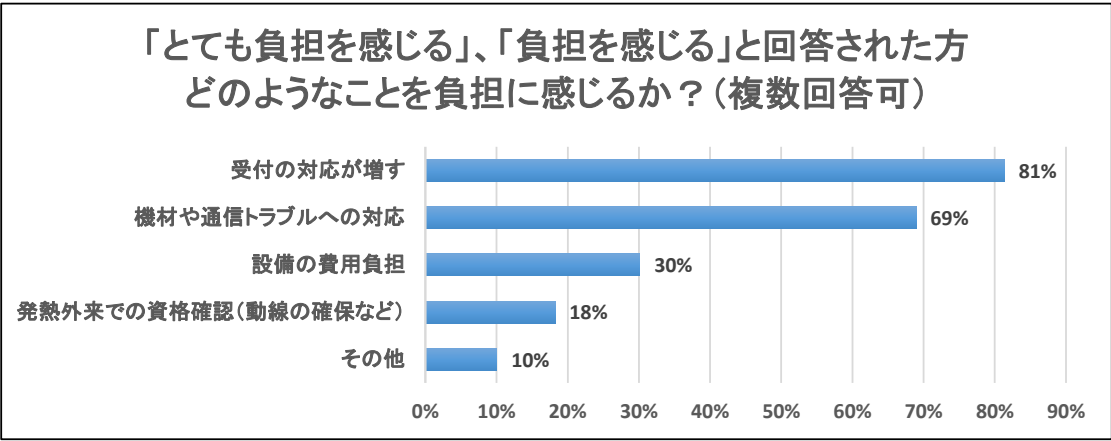
◎新たにマイナ保険証を使用する患者の増加に伴い操作方法などに応えたり、新たに使用する資格確認書、資格情報お知らせに関する患者のお尋ねにも応えることで、負担感は昨年12月よりも高まった。

有効期限切れの保険証で確認した経験は？



◎6割近くの会員が有効期限切れの保険証での資格確認を実施したと回答。会員からは国保・後期高齢者の期限切れ保険証が使えることに安堵の声が聞かれる一方、情報を知らず患者からクレームを受けたという会員も少数いる。

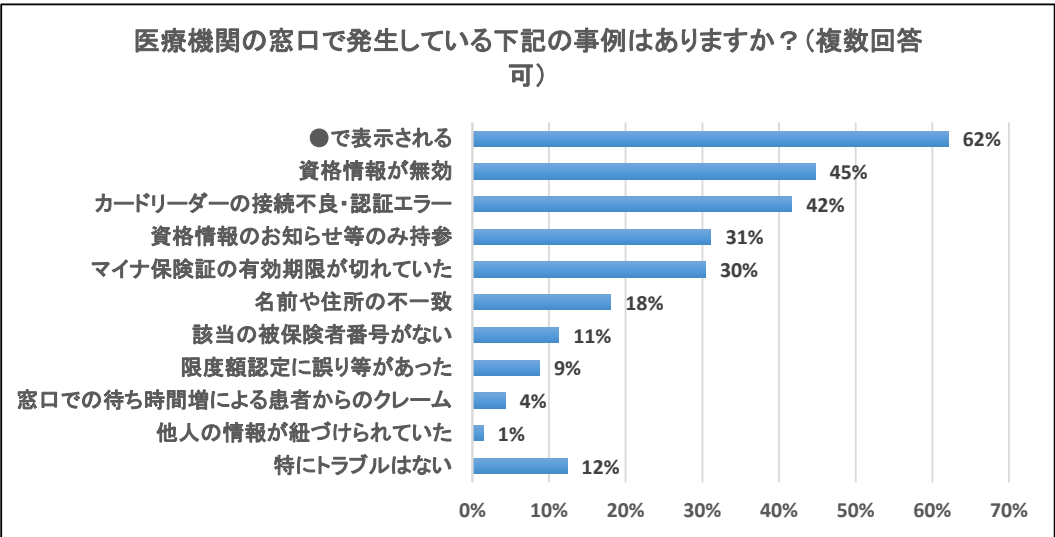
【出:問10】



◎「受付の対応が増す」が8割、「機材や通信トラブルへの対応」が7割と多数。特に受付対応については、問6同様患者トラブル事例が多数寄せられた。
【出：問9】

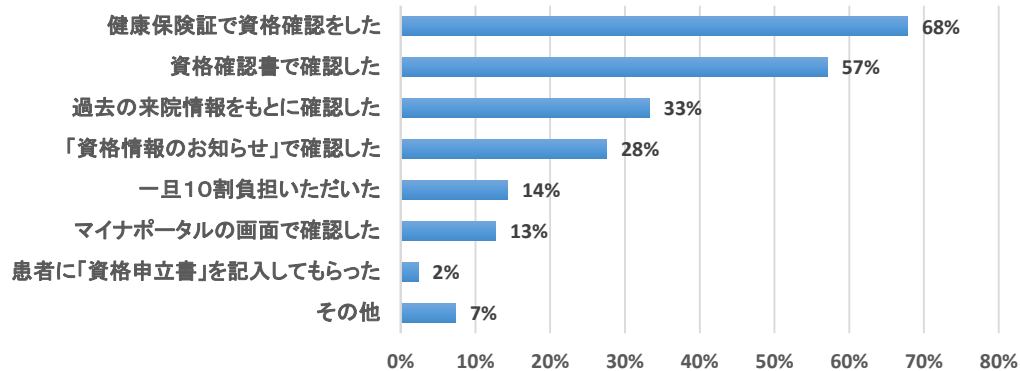
医療機関の窓口で発生している下記の事例はありますか？（複数回答可）

	昨年12月	昨年8月	昨年8月との差
●で表示される	56%	56%	+ 6%
資格情報が無効	21%	44%	+ 1%
カードリーダーの接続不良・認証エラー	48%	50%	▲8%
資格情報のお知らせ等のみ持参	追加項目	追加項目	追加項目
マイナ保険証の有効期限が切れていた	22%	15%	+ 15%
名前や住所の不一致	15%	16%	+ 2%
該当の被保険者番号がない	7%	12%	+ 1%
限度額認定に誤り等があった	5%	4%	+ 5%
窓口での待ち時間増による患者からのクレーム	4%	追加項目	追加項目
他人の情報が紐づけられていた	2%	2%	▲1%
特にトラブルはない	14%	追加項目	追加項目
合計	1488	n=559	



◎最も多かったのは「●で表示される」。問題が放置されているため7割の回答者が遭遇している。
 ◎「資格情報が無効」は半数近くが遭遇しており、中にはレセプトの返戻を受けている会員もいる。
 ◎「カードリーダーの接続不良・認証エラー」も多くなっており、以前からの機械トラブルが解決されていないことが明らか。
 ◎「患者からのクレーム」の選択は少ないが、記述欄では操作方法の説明や暗証番号、顔認証のトラブルによる受付の混乱が多く挙がっており、クレームに発展していないものの受付トラブル事例が頻発していることがわかる。
 ◎前回24年8月の調査と比較すると、機材トラブル、他人の情報紐付け以外の回答割合は全て上昇。
 ◎「マイナ保険証の有効期限切れ」が伸びている。昨年8月調査から2倍に伸びている。【出：問5】

マイナ保険証で資格確認できなかった際、どのように対応しましたか。(複数回答可)



◎健康保険証で資格確認をした回答がおよそ7割と最多だが、資格確認証での確認した回答も6割近くになっており、資格確認書が活用され始めていることがわかる。

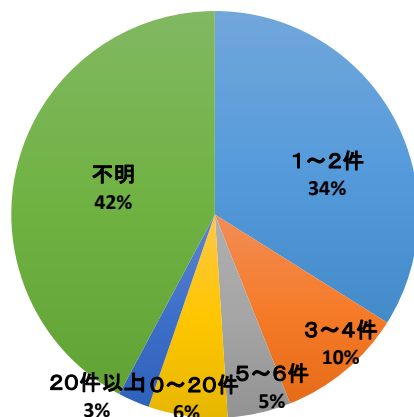
◎「資格情報のお知らせ」よりも再診の患者について過去の来院情報をもとに確認している回答が多くなっている。今後、国保・後期高齢者の患者は来年3月まで資格情報のお知らせのみで受診できるため割合が上がってくる可能性がある。

◎資格申立書の記入はわずか13件の回答であり、有効活用されていない。患者説明の煩雑さや周知不足が原因と思われる。

◎その他の回答では、行政への連絡の他オンライン資格確認システム利用や予約変更対応も挙げられた。

【出:問7】

10割負担の件数



保険証新規発行停止後の医療機関状況に関する調査 集計結果

アンケート対象数(開業医会員):3404

回答割合:16%

559 件(うちWEB回答73件)

問1 先生の年齢

20代	0	0%
30代	11	2%
40代	80	14%
50代	147	26%
60代	199	36%
70代～	122	22%
合計	559	100%

問2 区分

医科診療所	344	61%
歯科診療所	195	35%
病院	20	4%
合計	559	100%

問3 8月以降、マイナ保険証の利用率は増えましたか？

増えた	378	68%
減った	7	1%
変わらない	163	29%
無回答	11	2%
合計	559	100%

問4 回答時点の貴院で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	54	9%
10～20%未満	69	12%
20～30%未満	149	27%
30%以上	257	46%
行っていない	3	1%
分からない	27	5%
合計	559	100%

<参考>

問3で「増えた」と回答した会員のみの割合

10%未満	26	7%
10～20%未満	46	12%
20～30%未満	112	30%
30%以上	173	46%
行っていない	0	0%
分からない	21	5%
合計	378	100%

問3で「変わらない」と回答した会員のみの割合

10%未満	28	17%
10～20%未満	22	14%
20～30%未満	33	20%
30%以上	72	44%
行っていない	3	2%
分からない	5	3%
合計	163	100%

24年12月アンケートよりマイナ保険証利用率が増えた医療機関(78.8%)の利用率の内訳

10%未満	116	29%
10～20%	138	35%
21～29%	53	13%
30%以上	53	13%
その他など	34	9%
合計	394	100%

◎利用率30%以上が4割、20～30%未満が3割。

◎問3で利用率が「増えた」と回答した会員のみの割合をみると、30%以上が4割、20～30%未満が3割と多くなっており、急激に利用率が増加した可能性がある。

◎「変わらない」と回答した会員の利用率は、30%以上が4割、30%未満の合計が5割となっており、マイナ保険証が定着した医療機関では利用率の二極化が進んでいる。

◎24年12月調査と比較すると、マイナ保険証利用率が増えた医療機関の割合は減っているが、それぞれの利用率は20～30%以上の割合が倍以上に増加しており、急速に利用率が増加していることが読み取れる。

問5 医療機関の窓口で発生している下記の事例はありますか？(複数回答可)

●で表示される	347	62%
資格情報が無効	250	45%
カードリーダーの接続不良・認証エラー	233	42%
資格情報のお知らせ等のみ持参	174	31%
マイナ保険証の有効期限が切れていた	170	30%
名前や住所の不一致	101	18%
該当の被保険者番号がない	63	11%
限度額認定に誤り等があった	49	9%
窓口での待ち時間増による患者からのクレーム	24	4%
他人の情報が紐づけられていた	8	1%
特にトラブルはない	69	12%
合計	1488	n=559

問6 上記のトラブルの具体的な内容について、特筆することがあればご記入ください。

< 1. 資格情報が無効・該当の被保険者番号がない >

- 同じ保険証番号を使用しているのに、当院では「資格が確認できません」と言われ、最寄りの薬局ではその文言は出ていないと言われた。
- 保険証原本を確認すると入力情報に誤りは無いが、オンライン資格確認で資格情報が無効と出る。1～2ヶ月毎に通院しているが、毎回そのメッセージが出る。
- 資格情報無効が多すぎる
- 生保で「医療券が未登録です」と表示される。0歳児で、「該当資格がありません」と表示される
- 生活保護の方は、情報が一切確認できない。手間が減るように市で情報をひもづけて欲しい。
- 保険証を切り替えたあと、マイナンバーが更新されていないことがある
- マイナンバーの保険証を変更すると、1週間は変更されない。エラーになる
- 新しい保険証がオンラインに反映されていない
- ホンダの保険者番号が変更になる関係で、一時期該当しないことがあった。旧漢字などが●で表示される。
- まず、社保か国保か分からない。(新患カルテを用意するとき、マイナンバー確認後、番号カウントしてから)。いつからの保険なのか全く分からない。子供(子育ての番号)がのってない。本人か家族か分からない。→家族の場合、保険者のところがまるっきり空白。
- 保険証が4か月以上前に変わっているのに、旧保険証が有効になっている
- 期限切れですのメッセージが流れる
- マイナンバーの該当なしの場合の患者への説明、この対応が多い。保険者へ問い合わせする事もかなりある。カードリーダーの接続不良となることもしばしばあり、使用できないことも何回もあった

< 2. 名前や住所の不一致等 >

- 保険証の不一致(吉が出るのに吉だったり、フリガナが異なっていた)、マイナ保険のデータ移行に時差がある。すぐには反映されていない
- 名前の漢字が一緒なのに差異が出る
- 患者さんの名前、小書文字が大文字で記載される。
- 「しょうたろう」「りょうたろう」等の小書き文字を含むお名前の方の場合、マイナ保険証の登録が小書き文字になっていないため、そのままだとエラーになり登録できない。
- ●表示される他に、フリガナの小さい文字が全て大文字になっている。
例)ショウ → ショウ 例)ニッタ → ニツタ
- 転居した患者さんの新情報が載って来ない
- 転居に伴い住所が新しい所に反映されない
- 保険証が変わってからすぐ来院されると保険情報が更新されていないため、新患だと非常に困る

- マイナ保険証と資格確認証の両方持参した患者様がいましたが、情報に相違点があり確認をしたら、資格確認証の方が正しい情報でした
- オンラインでのエラー（資格情報の誤りがある）
- 住所間違い、住所なし、負担割合間違い、性別なしなど

< 3. ●で表示される >

- 旧字がすべて■で表示されるので、登録時、不便
- 新患者で氏名が●●で表示されたこと
- 名前の1文字が毎回●表示される。毎回漢字を入れ直さなければいけないので、患者様を待たせたり、打ち直しが本当に面倒
- ●で表示されると、領収書の名前も●になってしまうため毎回変更が必要になり面倒
- ●は保険請求上問題ないということです

< 4. カードリーダーの接続不良・認証エラー >

- カードリーダー接続不良により、使用できないことに対して、患者様からクレームが多発している。資格情報のお知らせやマイナポータルを持参していない患者様が多い。
- カードリーダーの不具合が年に数回ある
- こちらに非のない、カードリーダーの接続不良が頻繁に起こり、その都度対応におわれる。ものすごいストレスを感じる。
- カードリーダーの接続不良がたびたび起こるため、受付業務に支障をきたすことがある。
- カードリーダーが突然使用できなくなり、電話で問い合わせしても復旧せず、しかも担当者は2週間経っても来院せず
- カードリーダーが不具合を起こし1～2時間レセプトが不使用となってしまった。手書きで会計・処方箋をだした。たいへん面倒なことになった。復旧に時間がかかる！！
- 訪問版のオン資／マイナ確認を行ってみたが、読み取りエラーが多く、時間がかかり、実用的でない。限度額や有効期限が表示されず、結局資格確認書も必要になるケースが多い。外来版も時間が手間が増えた。
- 医療情報の閲覧に同意していただいたが、エラーがでて確認できなかった
- 顔認証・暗証番号が未登録と出た。他院では使えるのに、自院ではカードが反応しない
- エラー（ネット回線？）

< 5. 負担割合等に誤りがあった >

- 負担割合の誤り
- マイナンバーオンライン上の割合の間違い
- 資格確認では2割であったが、マイナ保険証は3割だったので広域連合に問合せして2割と確認した
- 特に国保（自治体）で割合変更の登録ができていなかった（8月初め）。間に合っていないかも
- 紙の保険証とデータベースで負担割合が違う！高齢者医療複雑過ぎる
- 患者が持っている認定証とマイナ保険証で限度額の区分が異なる人がいた
- 資格問い合わせをすると限度額認定や負担割合が資格確認書と違う人がいた
- 国保で有効期限が反映されていない。負担割合が反映されていない。
- 患者負担割合の相違がありました
- 有効期限や有効開始日に誤りや齟齬が見られる場合がある
- 公費を抜けてるかどうか、聞かないといけない。
- 有効期限が更新不可。
- 有効期限・負担割合の記載がない。反応が遅いことが多い。

< 6. 資格情報のお知らせのみ持参等、患者対応でのトラブル >

- 資格情報のお知らせのみ持参する高齢者が多いです。
- 資格情報のお知らせ内に枝番が記入されていない。
- 患者の言い分なので確かではないが、資格情報のお知らせの紙だけ見せれば保険診療が受けられると説明された（2件・市役所で）
- 他院では「資格情報のお知らせ」だけでも受診できたのに、とクレームをよく言われて困る。
- 「なんで毎回カードを通さなきゃ治療受けられないんだ」と叫ばれた。
- 市に連絡したりなどで対応に時間がかかるケースあり。機械の読み込みに時間がかかり、患者様が不快に思われることがある。
- マイナ資格確認ではとにかく時間がかかる。朝、午後の受付開始時間などカードリーダーの前に行列ができ、操作がわからない人がいるとスタッフが対応しなければならないなどとにかく手間。
- 患者からの直接的なクレームはないが、マイナンバーの操作がわからないなどで受付に時間がかかり、機械の操作待ちの列ができてしまう（当院には機械が1台しかないため）
- 受付で今までは診察券と保険証をお預かりするのみでしたが、カードリーダーにマイナンバーカードを入れて
- 患者さんから、手間かかるから面倒と言われる。保険証の確認よりも時間がかかる。マイナ保険証に反映されていないことがある。高齢者の方がやり方わからないことが多い
- 操作するので、その分受付に立っている時間が長くなり、皆順番をとろうと受付に列ができてしまい負担に感じる
- 受付にて操作説明事項が増え、患者さま対応に時間がかかってしまう
- 手伝わないと1人でできない人が多く、受付業務が増え、他の患者さんを待たせてしまう
- 患者さんに「使い方はどうすれば？」と聞かれることがあるが、「個人情報の問題もあるので私が手伝うのは難しいです」と答えるので、結局確認書で確認。
- 高齢の方が操作できない。暗証番号が分からないなど…。カードリーダーの接続不良エラーで新患の時に薬局に行って保険者番号等を教えてもらっている

- お年寄りには毎回使用方法を聞かないと一人で利用できない。家族や代理の人が来た場合、暗証番号を知らない場合があり、不便
- 使い方が分からない年寄りのために毎回説明
- 高齢者への説明が難しい(なかなか理解してもらえない)。エラーが出たときの対応に時間をとられ、業務が滞る
- そもそも患者さん自身がシステムを理解していない。高齢者が多いので受付業務が増えただけ
- 外国人の方が日本語だけの表記で困っていました。苗字が変わって手続きしてもマイナンバーの情報が更新されるのに時間がかかっている。お子様の顔認証が出来ないことが多いです
- 外国の方がマイナの機械が日本語のみで使えないとクレームあり。お子さんの顔認証ができないことが多く、暗証番号も覚えていない方が何名かいらっしゃいました。新しい保険証番号が入っていないことも多いです
- 暗証番号の忘れあり。読み取れない
- 暗証番号を忘れている人が多く、資格情報をtelして確認する人多数
- 暗証番号の間違えが回数を超えて使用できなかった。顔認証が通らなかった。
- 0歳で顔写真がなく、暗証番号での認証もできなかった(すでに3回間違えていた)など、マイナポータルも使えない
- マイナンバーカードの写真と本人との相違が著しいケース。顔認証がうまくいかなかった
- 顔認証なかなかあわない
- 「資格情報のお知らせ」を理解していない患者が多い。マイナ受付の有効期限切れがわかりづらい
- マイナに保険証が紐付けされていない患者さんへの対応
- 電子証明書の有効期限が切れることを知らない方が多いので、説明することが多い。
- カード自体と電子証明書としての2つの期限を知らない方が多く患わしい。説明してもなかなか理解できない方が多い。
- 新規患者でマイナ保険証の持参なく連絡が取れなくなった
- マイナンバーカード本体を持ち歩いておらず、コピーを持ってきましたと紙を出されたことがありました
- 患者への周知が不十分なため
- 困ってます。
- 有効期限の切れた保険証を持参し、新聞等に掲載している通りこの保険証が使えると言い張る人が何人かいる。実際は有効期限切れの保険証とマイナカードが必要だと思うが、マイナカード不要だと見せていただけない等ある

< 7. 資格無効で返戻された等保険切替関連のトラブル >

- 保険が切り替わってから2カ月以上経つはずなのに資格無効となっており返戻されてきた。レセプト振替機能はどうなっているのか？
- 情報の不一致で返戻(社保・本田技研)(退職者)。情報の確認するのに半日かかった
- 有効期限切れの保険証を持って来て、新しい保険証がマイナンバーカードの提示を求めたところ、新しいものはない、マイナも保険証もひも付いてないと言われ困ったことがあります
- ひもづけしても1週間は反映されないので使えない
- 保険変更時のマイナ保険証の変更作業が遅い

< 8. その他機材・システム関連のトラブル >

- 落雷で停電すると大変
- 停電後の復旧に時間がかかった。
- 姉のマイナンバーで妹が顔認証をパスしてしまった！！
- 朝8:30過ぎの受付の場合に、カードリーダーやレセコンの接続数が増えるのか、時間がかかったり上手く読み込めなかったりなどがある。特に5のつく日など混む日は…
- 8月～患者負担割合の変更があった場合に、マイナ保険証で変更があったときに点滅するとか変更あるとかもっと分かるような表示が必要。頭書きを上書きしてしまうと前月のレセプトに反映するので月初の確認は負担が大きい。資格確認書で患者が負担変更を理解していれば良いが、文書で目で確認していないとクレームが出そうでこわい。
- フリガナの時に余白が30文字以上分入力されているようで、既存のカルテと紐付けできないデータが何件あった。8月初旬、データの負担割合が間違っており、1割の方が2割になっていたケースが1件あり。自治体に問い合わせ、本人申告があっていることを確認し、1割で処理。その後国からデータが間違っていた期間があったと知らせがきました
- R7. 8/25にバージョンアップしたPCにて入力時に「資格確認キー関連項目に差異あり」とメッセージが出て、頭書きよりいろいろ修正させられる。とても手間がかかり入力に支障がある。
- カードリーダーでの手続きに時間がかかる(スタッフが一緒に手続きする必要がある)
- マイナンバーカードを作成していない患者様で、何度申請しても資格確認書が届かない。一時的に10割負担
- 訪問診療なので在宅でマイナンバーしかない場合対応に困る
- 在宅診療所では、介護施設(有料老人ホームやサ高住、特養など)の診療をしているが、入居者のマイナンバーカードを施設が預かることができず利用率の母数に入れることは不合理
- 紙の資格証も確認している

問7 マイナ保険証で資格確認できなかった際、どのように対応しましたか。(複数回答可)

健康保険証で資格確認をした	379	68%
資格確認書で確認した	319	57%
過去の来院情報をもとに確認した	186	33%
「資格情報のお知らせ」で確認した	154	28%
一旦10割負担いただいた	80	14%
マイナポータルの画面で確認した	71	13%
患者に「資格申立書」を記入してもらった	13	2%
その他	41	7%
合計	1243	n=559

◎その他の記載内容

- ☐ 役所、行政に電話で確認
- ☐ 市役所、保険事務所に電話
- ☐ 市に連絡
- ☐ 市役所に問い合わせ
- ☐ 市役所等への問い合わせ
- ☐ 市役所にTEL確認
- ☐ 市役所に本人確認をもらった
- ☐ 転居前及び転居後の市役所に資格確認をした。
- ☐ 資格問い合わせ、市役所に問い合わせる
- ☐ 資格情報照会で有効を確認した
- ☐ 保険者への確認の問い合わせ
- ☐ 保険組合にTELして確認した
- ☐ 社保→国保の連絡ミス
- ☐ 担当保健所に電話した
- ☐ オンライン資格確認
- ☐ オンラインで確認
- ☐ オンライン資格確認で検索した
- ☐ 目視確認で確認した
- ☐ 目視
- ☐ 門前薬局のリーダーで確認
- ☐ 薬局に番号を確認した
- ☐ 口頭で確認した
- ☐ 自費
- ☐ 次回、資格確認書の持参をお願いした
- ☐ 予約を変更して診察しなかった
- ☐ 予約の変更
- ☐ 翌日まで待った
- ☐ 摘要欄に旧資格の旨を記載してレセ提出
- ☐ レセプト業者に確認してもらったが、患者が来院した当日、業者が休みで、確認が2日遅れた。
- ☐ 再起動にて解消する接続不良あり。患者が暗証番号忘れて使用できない、本人がカードリーダー使用法不明で脇に付き教える、資格情報のお知らせは来ていないと言い張る、保険証変更なしと言い資格情報のお知らせ持参なし(画面には資格情報無効と表示)のケースあり。また、資格情報に保険者番号がないものがある。患者が資格確認書発行に市役所に行ったが発行してもらえなかったと連絡あり

問8 マイナ保険証に関する窓口業務やトラブル対応に負担を感じることがありますか？

			昨年8月	昨年8月との差
とても負担を感じる	124	22%	24%	▲2%
負担を感じる	304	54%	45%	+ 9%
特に負担は感じない	127	23%	27%	▲4%
無回答	4	1%		
合計	559	100%		

問9 前問で「とても負担を感じる」、「負担を感じる」と回答された方にお聞きます。
どのようなことを負担に感じますか？(複数回答可)

受付の対応が増す	348	81%
機材や通信トラブルへの対応	295	69%
設備の費用負担	129	30%
発熱外来での資格確認(動線の確保など)	78	18%
その他	43	10%
合計	893	n=428

◎その他の記載内容

- < 1. 受付対応で困っている事例 >
- ☐ 混雑する

- かえって時間がかかる
- 職員の対応で確認事項が増える
- 対応できる時間が限られている
- 患者様を待たせてしまう
- マイナ保険証で確認したのか、健康保険証で確認したのか、分からない。保険証がいつから変更になったのか分かりにくい。受付がつまる(混雑して)
- カードリーダーの順番の列ができてしまう
- マイナを持参しない人、そもそも持っていない人がいる。そのため対応が一定にならない
- 歩行が難しい方、小さいお子様は大変。機械に慣れていない方も多し。マイナの列ができる。
- 子供の顔
- 子供の顔認証NG → 親がパスワードわからない → 目視で受付が行う
- 乳幼児の場合、顔認証がうまくできないことはほとんど。暗証番号が分からない等で保険証で受付する場合の倍以上時間がかかる。子ども医療の受給者証を結局提出してもらう必要がある
- 高齢の患者さんが多いので説明しても理解してもらえないことが多い。
- 高齢者がうまくカードリーダーに入れられないなど手伝えることも多い
- 高齢者への説明の負担増し(保険証が使えなくなると思っている)
- 年寄りの方が使い方がわからない、覚えられない
- 年配の方は、まずカバーから出すことから始まり、同意するをタッチするまでに非常に時間がかかります。スムーズに1人でできる年配の方は、ほほいません
- 障害のある人には伝わらない。使えない
- 同じ事を何度も聞かれる、説明させられる
- 患者の理解の低さ、公費の確認の手間が増える
- やり方がわからない方が多い
- 資格が無効になった場合の対応
- 時間外、休日の対応に苦慮している。
- マイナで確認できなかったらどうしようと思う(受付の感想です)
- 公費の一部がマイナ保険証に対応していないため、患者への案内が必要
- 受給者証の確認がまだマイナンバーで確認できず、受給者証を持っている人が多いため、マイナ保険証、受給者証提示の声がけ、確認が必要となっている
- 月一度ではなく、毎回確認が必要になること

< 2. 機材トラブルや操作で困っている事例 >

- 新しい機材導入がめんどろ
- 読み取り機やパソコンを置くスペースがない
- スムーズに見れない、時間がかかる時がある
- 元々機械操作等に弱く収入も多くない立場としては、今でさえつらい状況なのに今後色々追加されるのは恐ろしい。(訪問時の対応、電子処方箋)
- 入力時に手間が生じている。おそらくマイナンバー側の登録時に間違えていると思われる。
- 住所変更後の更新が反映されていない。旧性申請後の更新、反映がされていない事がある。
- ●の表示がされた人の対応が面倒
- ●で表示されたり、フリガナの小さな文字が大文字表記されたりして✓を外す手間がある
- 契約が大変。自分でやろうとしたら難しすぎた

< 3. その他 >

- オンライン診療でのマイナ保険確認照会等
- 負担割合変更時の対応、同じ生年月日で別の患者さんの名前が出る
- マイナ保険証の資格情報が更新されるのが遅く、患者が転職や退職をした際等の資格情報の更新が後追いで行われていることが困る。患者受信時、医療機関側にはマイナ保険証での資格確認における事後処理上の不備がないにもかかわらず、レセプト提出後に旧保険者から資格喪失等を理由としてレセプトに対しての照会および返戻という加害の通知が届くことがある(※)。返戻扱いにならないだけ良いとはいえ、それらの通知が来れば都度対応しなければならない手間が増えると言うことを理解して国にはシステム構築をしていただきたい。資格情報等の更新がリアルタイムで行われていればこのようなやりとりは発生せず、余計な手間やコストは発生しない。保険診療においてマイナ保険証を主とするならば、上記のような事象は当たり前に回避できるよう、資格情報の更新がリアルタイムで行われる等もう少し丁寧にシステムを作り込んでからにすべきであると改めて感じる。(※)医療機関としては患者受信時の資格確認手続きに不備がないため返戻同意伺いに「不同意」との回答を旧保険者へ提出したが、その場合は旧保険者から患者側に当該医療費の過誤分を返戻請求するとのこと。患者側もマイナ保険証を利用して受診しただけで特別な落ち度はないのに、医療費の返戻請求が突然来たら困るはずである。
- 医療DX推進体制整備加算の利用率引き上げに伴い、マイナンバーカードご持参くださいと何度も声をかけることに疲れる。いくらやっても60%は無理

問10 市町村国保と後期高齢者は8月以降も有効期限が切れた保険証で受付が可能になっています。貴院で有効期限切れの保険証で確認したことがありますか？(FAXのみの設問)

あった	269	56%
なかった	196	40%
その他	21	4%
合計	486	100%

n=486

問11 マイナ保険証に関して、先生のご意見・お考えをお聞かせください。

< 1. 保険証を残してほしい・併用したい声 >

- ☐ 保険証を残してほしい
- ☐ 従来の保険証の方が良かったと感じています
- ☐ やはり保険証の方が間違えなく良い
- ☐ 従来の保険証の方が使いやすい。マイナ関係は不便
- ☐ 従来の保険証の持続を求めます
- ☐ 保険証は残してほしい
- ☐ 高齢の方は制度が変わるたびに対応するのは難しそうです。紙の保険証は残していただきたい
- ☐ 保険証の廃止はしないでほしい
- ☐ 従来の保険証に戻してほしい
- ☐ 従来の健康保険証が使えるようにしてほしい
- ☐ 従来の保険証を存続させてほしかった
- ☐ 保険証はやっぱ必要！
- ☐ マイナ保険証のみになるのはトラブル等不安が大きいです。保険証は存続してほしいです
- ☐ マイナ保険証と通常の保険証の両者併用が望ましいと考えます。
- ☐ 紙の保険証も選択できるように、両方OKにほしい
- ☐ 紙の保険証と併用してほしい
- ☐ 資格情報が無効だったり、機器のトラブル等でオンライン資格確認ができないことを考え、保険証は残してほしい。
- ☐ 現状のまま、マイナンバーカードと保険証両方利用出来る方が良い。
- ☐ 今まで通り保険証を発行して使えるようにする。患者さんが保険証にするかマイナカードにするか決めればよい。マイナカード普及のため保険証を廃止するのはまちがい
- ☐ マイナ保険証はあってもいいが、それとは別に、従来の保険証も発行してほしい。保険証の方が業務が楽で早かった
- ☐ マイナ保険証自体を否定しませんが、保険証を廃止せず、運転免許証同様に選択制がいいと思います
- ☐ マイナ保険証自体は否定しませんが、保険証との併用のほうがストレスはないと思います
- ☐ 保険証との併用でも良いと思う
- ☐ マイナ保険証の一本化は現状難しいと思う
- ☐ 両方残してもらうのが当然じゃないでしょうか
- ☐ 以前の保険証にもどしてほしい。
- ☐ 以前の保険証の方がよいと思います。
- ☐ マイナ保険証廃止希望
- ☐ マイナは廃止してほしい！！
- ☐ マイナ保険証いらない
- ☐ 不便(2件)
- ☐ 今まで通りのシステムでお願いしたい。マイナ保険証は必要ない。
- ☐ 紙カルテを使用する者としては前の方が良かった。わかりやすかった
- ☐ 旧保険証との併用、医療DX移行の中止

< 2. 資格確認書を必要とする声 >

- ☐ 資格確認証は今後も続けてほしい
- ☐ 全てに資格確認書を発行してほしい
- ☐ マイナ保険証の有無にかかわらず、資格確認書を全員に発行してほしい。
- ☐ 紙の保険証あるいは資格確認書もあらゆる人に発行してほしい
- ☐ 皆さん「資格確認証」を持参されているので、資格確認証があれば問題なく受診できています。

< 3. 政府の政策への不満・要望 >

- ☐ 紙と併用するのならなぜカードをすすめたのか
- ☐ 最低最悪のシステムであり、即刻廃止すべき
- ☐ まったく納得がいかない制度である。
- ☐ 余計なものです。資格情報のお知らせと一緒にもってきてもらう。
- ☐ 無駄。厚労省役人の天下り先確保のため
- ☐ 受付の業務負担の増大の99%はこの問題です。
- ☐ これ以上負担を増やさないでほしい(費用も含めて)
- ☐ マイナ保険証は患者さん及び医療機関にメリットを感じない。政府・役人は現場のことを全く理解してない。システムに費用を投じるのは多大な税金の無駄使いだ！
- ☐ 現時点でマイナ保険証を基本とするという方針自体馬鹿げている。現状無視するな。従来の保険証の復活・併用しか現状では解決法がない。
- ☐ どうしてこんな世の中、時代になってしまったのでしょうか。頑張れるだけ頑張りますが、対応できないところは淘汰されるということでしょうか。同調圧力は恐ろしい。

- こんな訳の分からないシステムを即刻廃止して欲しい。この制度でもうかったのはNTTデータ、富士通などですよ。政治家の利権です。
- ヤルならヤル、ヤらないならヤらないハッキリして欲しい！ 資格確認証急遽発生で現場は混乱です。
- システムをしっかり整えてから普及していただきたいです
- 本来は国が利用者である患者に対し、使い方意味など理解させなければならないのに全くせず、全て医院側の事務仕事が増えるだけ
- 受付業務等の負担が増えている以上、補助をもっと手厚くしてほしい。
- 高齢者にはすべて使用できる状態でそれぞれ送るなどしてほしい
- 医療機関にトラブルの責任を押し付けず、行政でトラブルの解決をし、その旨を国民に周知してほしい。
- 行政は現場を見てマイナ保険証の改善もしくは撤回を考えてほしい。今年12月以降の社保の期限切れ後の対応を考えると大変な労力と時間がかかることが予想される
- マイナ保険証そのものではないが、従来の保険証が期限切れでも受付可能であること、受付可能にせざるを得ない現状をなんとかしてほしい。行政での告知を徹底するとか
- 高速道路のETCもJRの改札も現金を使えるところを残してあるのに、なぜ保険証だけ早急になくし大混乱を招いているのか。(医療という一番大事なところで)
- 元々感染者用、往診用は前提でなく、とりあえずカードを発行、後付けでさらなる読み取り機械に膨大な費用をかけてつづま合わせをしている状況
- マイナ保険証でさえこのような欠点が多すぎる上に、厚労省はスマホ対応を半強制的にマスコミを利用して導入させようとしている。全くけしからん！
- 今またスマホ対応でバタバタしている。どうして導入を急いだのか理解に苦しむ
- 資格の確認をするだけなのになぜこれだけ様々なアップデートや確認の作業が必要なのか。事務部門の負担が多すぎる。さらに、資格確認ツールのためにはかなりの税金も使われていると思うが、その費用があったら診療報酬の引き上げにまわしてほしい
- 社保も国保も同じ保険証カードを作ればすむのでは？
- めんどくです
- 面倒が増えた。

< 4. 受付対応・診療に関連するトラブルの訴え >

- 受付の仕事が減ると言われていたが逆に増えたと受付に不評。年齢が高い方がマイナカードについて不信感強く不評
- 現場のスタッフの負担が増えないようにすべき、と思います
- 窓口の負担増、患者さんの理解がまちまちで大変です
- 患者への説明、医院側での確認変更にかかる時間がかりすぎて待ち時間が増えます。毎回やるのが面倒と言われる(患者からの苦情)。不自由不便である
- 患者さんたちが我先にとカードリーダーにマイナンバーカードを入れようとするので声かけや受付での対応にストレスを感じます
- マイナンバーカードリーダーのやり方を知らない人が多く、何人も対応すると時間がかかる。顔認証の読み込みがうまくいかない事が多く、時間かかる
- 高齢者は特に変化に対応するのが難しいと思う
- 高齢者が多いので対応がむずかしいです。
- 高齢の方は機械の操作が苦手。タッチパネルの反応鈍い
- 利用者の認知不足を感じます。受付にマイナカードを預けようとして困ります。高齢の方の機械への苦手意識があり、「以前の方がよかった」の声が多数
- 皮膚科の冷凍外来は1週間に1回あり、毎回マイナンバーカードで受付は面倒だと患者さんから言われました。診療所・薬局で使用する機械が増え、老人は戸惑ってしまう様子があります。
- 従来の保険証での対応が一番良いと感じる。マイナンバーは受付で預からないが、年配の方だと「返してもらっていない」等仰ることもあり対応に困ります
- 資格確認書の発行があるので、結局マイナンバーカードを作らない人が多い。高齢者は面倒くさいと言ってマイナ保険証を通さない人が多い。デジタル化はまだ難しいのでは…。事務の仕事も増えます
- お年を召した方はマイナ保険証が使いこなせず、受付で毎回お手伝いする状況。資格確認書と言っても通じなかったり保険証が届かないと理解していない人への対応に時間を費やすことがある。かかりつけでない人が、マイナンバーの相談に来ることがある。
- マイナ保険証を確認するための手順が多く、説明しながらの受付業務となり、負担となっている。
- 公費受給者証を持参不要と思ってしまう方が多く、確認が取れないことがある。マイナと一緒にしてほしい
- 往診で高齢者施設へ行っていますが、今月より資格確認書で対応。外来では、マイナ保険証の方も増加して来ています。今月は割合が変わった方もいらして負担が増えています。以前の保険証の方が良かったです。
- カードリーダーのエラーで診察を受けられない患者もいる。半日経過してから何度もやり直した分が反映されていた。
- マイナについて不安をお持ちの方が多いというのが印象です
- 当面、マイナ保険証と普通の保険証を両方、持参いただかないとうまくいかないです。
- マイナンバーカードを所持していると新しい保険証は届かないということを理解なさってない方が大変多いです。
- 7/31で保険証有効切れ、8/1から番号は変わりませんが、資格確認証を見ると、負担額変わってる患者さんいらっしゃいます。有効期限切れの保険証受付可能というのも変です。
- 保険証の期限切れを利用できると知っている患者に(国保前期高齢者)8月に資格確認書がマイナンバーの有無を尋ねたら「期限切れでも使えると知らないのか」と怒られた。オンライン上で確認したら割合が変わっていたが前の保険証の割合が保険証出すとそのまま引き継がれると思っていたようで再度怒られた。(割合が増えていたため)
- 停電時とマイナンバーカードしか持っていない方がいらした時の備えがない。マイナンバーカードとひもづけしてない方も毎日見かけます。政府や市が更に積極的にひもづけをするよう促して欲しいです。

- 当院にはカードリーダーが現在1台であるため、発熱外来で来院した患者には保険証で確認することもしばしばあり、今後の対応方法について検討中である
- マイナ保険証は毎回の受診時の確認となっているが、なぜ月1回じゃダメなのか。結構聞かれる
- マイナ保険証は来院毎に確認のはずだが、他の病院は違うとかめんどくさいとか言われてとても不快に思う。また、マイナ保険証のメリットを何も感じ無いのに手間と費用負担だけで増えてとても迷惑。
- 暗証番号を3回間違えて使えなくなったり、暗証番号をマイナンバーカードに記入している高齢者がいる。保険証も使える様に残すべきだと思う。
- 通信トラブルがあると全く無効になってしまう。暗証番号のトラブルがある(大声で番号を話す高齢患者さん多い)。いくつか4ケタの数字を見せてどれか分からないという方も
- 時々顔認証不可のケースがあった。マイナ保険証になったからと言って特に何も変わらず
- トラブルの際に紙の保険証があると入力ではできるけど無いと診療に影響あり
- 手間と時間がかかり負担が増える。(1件に数十秒エラーで時間がかかるだけでも、現場の負担は全体として大変)。結局、全員紙ベース(資格確認書)を使用している。
- 仕事量が増え、正常な業務が行えない不安がある。
- 手間がかかる。負担増えるので面倒に感じる
- 今のところ少ないのでなんとか対応できているが、これから増えてくるととても不安
- 紙カルテなのでカルテ記載に時間が余計かかる。やり方が強引、早急すぎる。
- オンライン資格確認は有用であるが、マイナ保険証は不要。薬剤情報には「まるめ」を常用しているサプリの情報がなく、患者から必要時間診する必要がある、有用性に乏しい。費用対効果から考えると非常に無駄です。レセプト情報を鵜呑みにすると非常に危険である。

< 5. システムや制度の不備を挙げる声 >

- あまりにもシステム上の問題が多すぎです
- 更新等に問題あり
- 電子カルテと資格確認の連動が不十分
- 登録されているデータが信用しづらいので結局紙(確認書等)を頼ってしまいます。
- お薬手帳の持参は不要とのことだったが、前月分の処方表示されず正確な内服状況が確認できない
- 紛失したら大変なことになるマイナカードを、病院を受診する程度のことで持ち歩きたくない
- ほとんどが資格確認書を持参している。マイナンバーはトラブルが多すぎる。私達への説明も不十分で理解できていない
- オンラインのトラブルは医院側では手の打ちようがないので不安が残る。また、個人情報の漏洩もオンラインであれば起こる可能性がある
- スタッフも患者もまだ慣れるまでに時間がかかりそうです。機器のトラブルが大変であり、もう少しわかりやすく簡単な形にしてほしい
- 公費も反映するようにしてほしい
- 生保に子ども医療費、処方箋への対応できるシステムにバージョンアップするたび高額な費用がかかりとても負担です
- スマホ利用、子ども医療、生保もシステム導入しても「一度も」利用したことがない
- 国保と社保での対応が違うのは現場に混乱をきたします。とにかく進んでいくしかないマイナ保険証ですね
- 当院はオンライン資格確認の義務化対象外の医療機関だが、簡易型の資格情報のみ確認できるシステムを導入している。保険証と比べ手間がかかるだけで何一つメリットはない。通信障害やパソコンの不調の心配が常にある。
- 機材・通信のトラブルに対応する体制が構築されていない。マイナ保険証のみにはできないと思う。NTTが無責任すぎる
- 要らない。初期に設置したノートPCの不具合(初期トラブル)のために修理・設定費を当院が負担するのは理不尽
- マイナ、いらないと思う。停電後のトラブルなど早急になんとかしてもらいたい
- マイナ保険証使用が増えてきた。その分トラブルも増えた。カードリーダーの不具合でレセコン使用不可となってしまう手で処方箋・会計を行った。いつ何時何があるかはわからない
- マイナ保険証読み取り機材を増したいが、動線や機種を悩み身動きできない。受付待ち行列ができてしまう。
- 全てのデータや薬剤歴が入っているとは限らないので必ずしも必要ではない。個人情報の保証がない。
- カードリーダーの読み取り終了の合図(音)があると、たすかるとのことでした
- 対応機械対応、次々と追加される内容には負担を感じる。全て完成してから実行に移してほしい。
- 何回か同様のことを書いているが、マイナ保険証は1日の患者数が限られているクリニックには向いていると思うが、1日200人以上来院するクリニックでは対応できないのが現状。このまま社保・後期高齢者医療も保険証・資格確認書がなくなるととても対応できない
- マイナカードで住所が変更されていても、保険証の頭書きが上書きされない為、手間がかかる。今年は資格確認書が発行されたが、今後のことが心配である。8月～窓口負担額の変更があった様に報道されているが、実際分らないと思う。保険証の無効だけでなく、変更があったら変更時の変更内容がすぐにわかるような表示になるような対策をうってほしい。

- 施設患者のマイナンバーカードは預かれないため、利用率の母数から外してほしい
- 10月から医療DX推進体制整備加算の%が上がり、9月までの加算がとれません。段階的にUPLし、マイナ保険証を使用するよう患者さんを煽ることになりますが、それには限界があります。当方も負担です。厚労省に煽られています。
- 旧保険証の期限延長など煩雑さがある
- 免許証のようにフレキシブルに3通りの持ち方があれば便利だと思います

< 6. マイナ保険証に賛成する声 >

- マイナ保険証には賛成です
- それなりに便利に使っている
- 私は、今年の4月から、マイナ保険証、オンライン請求を始めましたが、レセコン導入費用負担以外は、思いのほか快適です。
- 紙保険証の不備（通称使用など）が解消された。マイナ保険証の利便性が上回る。
- 特に限度額がマイナカードの保険情報でわかるので助かる
- オンライン上で処方薬や特定健診の記録を確認できるのは便利だと思う
- 投薬情報は利便性が高いと思います。
- 以前のトラブルの方が問題で現状はかなりラクです。
- ネットハッキングや情報の流出が防げれば良いのでは

< 7. マイナ保険証に賛成・活用するが問題点を挙げる声 >

- 服薬情報を確認できるので助かっている。一方で、カードリーダーの接続不良、問い合わせ窓口の混雑により、つながりにくい部分は改善の検討をして頂きたいと思います。
- 薬剤情報を確認できることはよいが、やはり機器のトラブル等を考え、保険証は残してほしい
- 薬の重複処方を防ぐ等情報の共有良い点もあると思うが、保険証をなくしてしまうことには不便さと不安がある。幸いなことに当方ではマイナの不具合は今のところないが、これからの繁忙期にトラブルがおけると大変なことになるとスタッフは危惧している。
- 投薬情報等が確認出来るのは便利だが、それ以上に設備の費用負担や受付での説明など、負担に感じている事の方が多く、保険証のままでよかったのではないかと考えております。
- 保険証デジタル化の利便性、意図はある程度理解できるが、未だ体制整っておらず、普及のさせ方が強引で不信感を持っています。
- 目立ったトラブルはないが、機械トラブルや電力トラブルの際の不具合が生じる可能性はあると思うので保険証と両方あった方が安心です。
- 幸い現在のところ大きなトラブルにはなっていませんが、問題はこれからだと思います。マイナンバーカードの期限切れカードリーダーの老朽化、故障、窓口では手にあまるエラーの発生など不安は尽きません。
- 資格喪失の保険証が分かるのはとても良い。ただお年寄りなどは受付に時間がかかるため、スムーズにはいかなかったのが不便
- マイナ保険証の導入にて、昔と違って本人確認がしっかり出来ている感があります。利用について慣れた人はスムーズですが、年配の方等慣れない人は利用に抵抗があり、定着にはまだまだ時間がかかりそうです。
- 保険証の使い回しができないようになりたり資格確認がスムーズになっているが、カードリーダーなどの機材トラブルの際の資格確認がどうなるのか不安。
- 他人の保険証で受診することがなくなるので、マイナ保険証自体は悪くないと思いますが、システムがゴミすぎて負担が多い
- 保険証の資格喪失が確認できるメリットもあるが、それが機械側の不具合の可能性もあるため、口頭で患者に確認するものの「喪失していない」と言われるとそのまま対応を終わらせてしまいます
- スマホ対応など便利になるのはいいが、医療機関側はカネも“ヒマ”もかかる。マイナ保険証の対応は全国一律で問題ないので厚労省で機器の設置・更新など対応してはどうか。マイナ保険証で何でもできるような印象を与えるCMIは止めてほしい！！
- マイナ保険証自体には賛成だが（スミマセン）導入の手間が大変すぎて他の電子申請（e-taxや登記）にくらべると大変で、業者必須になってしまう

◎保険証を残す・マイナ保険証と併用することを希望する声が多数。受付対応・機材トラブルを訴え「やはり紙媒体で確認したい」とする意見も挙がった。
 ◎また、資格確認証の一律交付を希望する声もみられた。
 ◎政府に対しては、マイナ保険証と紙の書類を併用するチグハグな対応がされていること、医療機関に対応が丸投げされていることや周知不足に対する不満の声が多く挙がっていた。
 ◎マイナ保険証を活用できている・有効であるとする一方で、問題点を挙げて改善を求める声が多かったのも特徴的。調査後半では、スマホ保険証への意見もみられた。

アンケートに
ご協力ください

全国 保険証新規発行停止後の 医療機関状況に関する調査のお願い

これまでも実施してきた調査です。今回は特に今年7月に保険証が有効期限切れとなった後期高齢者、市町村国保の状況や社会保険も含めてマイナ保険証の利用状況の実態を把握するため、調査を実施します。ご協力のほどよろしくお願いします。

【アンケート回答要領】※切り 9月30日(火)

*下記アンケートの□内にチェック、または、囲み内にご記入の上、F A Xにてご返信ください。

返信 F A X 宛先 埼玉県保険医協会 048-824-7547

【問1】 先生の年齢 □1) 20代 □2) 30代 □3) 40代 □4) 50代 □5) 60代 □6) 70代～

【問2】 区分 □医科診療所 □歯科診療所 □病院

【問3】 8月以降、マイナ保険証の利用率は増えましたか？
□1 増えた □2 減った □3 変わらない

【問4】 回答時点の貴院で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5】 医療機関の窓口で発生している下記の事例はありますか？ (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 □●で表示される
□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
□マイナ保険証の有効期限が切れていた □資格情報のお知らせのみ持参
□窓口での待ち時間増による患者からのクレーム □特にトラブルはない
□他人の情報が紐づけられていた

【問6】 上記のトラブルの具体的な内容について、特筆することがあればご記入ください。

【問7】 マイナ保険証で資格確認できなかった際、どのように対応しましたか。(複数回答可)

- 健康保険証で資格確認をした □資格確認書で確認した □「資格情報のお知らせ」で確認した
□マイナポータルで確認した □過去の来院情報をもとに確認した
□患者に「資格申立書」を記入してもらった □一旦10割負担いただいた(件数: 件)
□その他 ()

【問8】 マイナ保険証に関する窓口業務やトラブル対応に負担を感じることがありますか？

- とても負担を感じる □ 負担を感じる □ 特に負担は感じない

【問9】 前問で「とても負担を感じる」、「負担を感じる」と回答された方にお聞きします。どのようなことを負担に感じますか？(複数回答可)

- 受付の対応が増す □ 機材や通信のトラブルへの対応 □ 設備の費用負担
□ 発熱外来での資格確認(動線の確保など)
□ その他 ()

【問10】 市町村国保と後期高齢者は8月以降も有効期限が切れた保険証で受付が可能になっています。貴院で有効期限切れの保険証で確認したことがありますか？

- あった □ なかった □ その他 ()

【問11】 マイナ保険証に関して、先生のご意見・お考えをお聞かせください。

ご協力ありがとうございました。

※ご協力いただいた回答の内容についてお尋ねしてもよい場合は、ご記入をお願いいたします。

医療機関名

お名前

電話番号

※回答頂いたアンケート結果は公表しますが、医療機関名や個人名は公表いたしません。