

2025年8月以降のマイナ保険証利用状況に関わる 実態調査 報告 最終集計 (福岡県)

概要

調査期間	2025年10月27日～11月14日		
対象地域	福岡県		
対象機関	医科・歯科医療機関		
調査方法	会員医療機関へFAX送付		
回答方法	FAX、WEB回答		
FAX送付件数	医科：1,954件	歯科：1,209件	計：3,163件
回答件数	医科：719件	歯科：150件	NA：20件 計：889件
回収率	医科：36.8%	歯科：12.4%	計：28.1%

取扱団体：福岡県保険医協会、福岡県歯科保険医協会
〒812-0016 福岡市博多区博多駅南1-2-3博多駅前第1ビル8F
医科：TEL092-451-9025 FAX092-451-6642 歯科：TEL092-473-5646 FAX092-473-7182

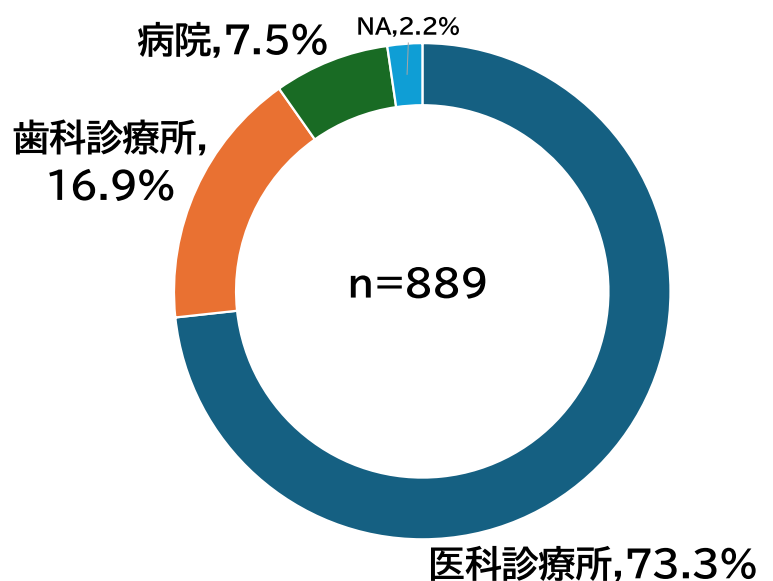
1. 医療機関の区分

医科診療所 652件

歯科診療所 150件

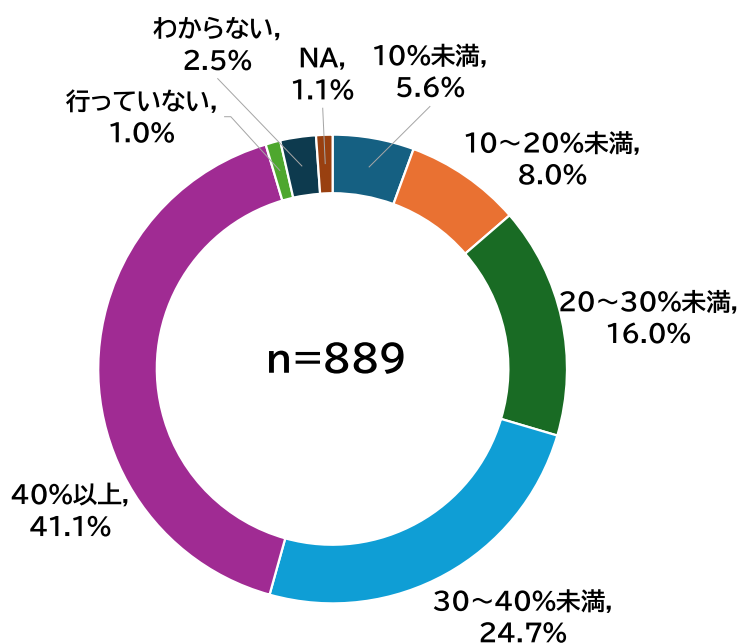
病院 67件

無回答 20件



2. マイナ保険証利用率 「40%未満」が半数超

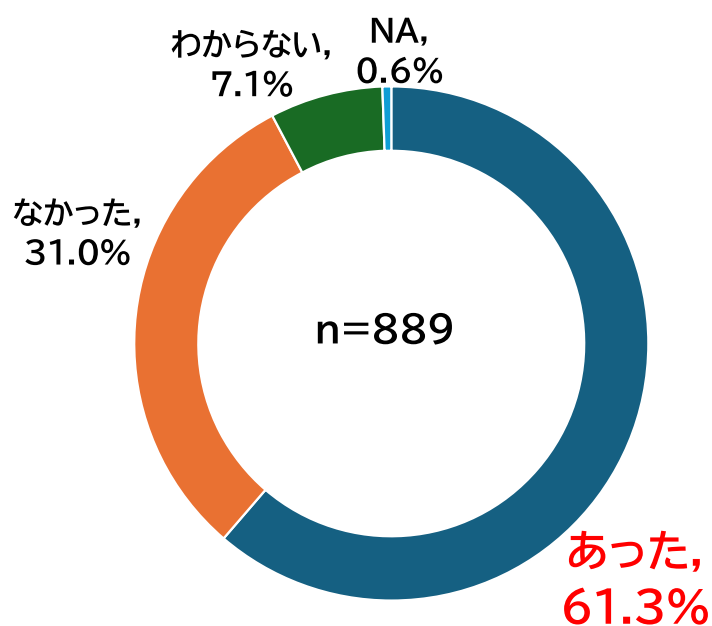
10%未満	50	(5.6%)
10～20%未満	71	(8.0%)
20～30%未満	142	(16.0%)
30～40%未満	220	(24.7%)
40%以上	365	(41.1%)
行っていない	9	(1.0%)
わからない	22	(2.5%)
N/A	10	(1.1%)



3. 「期限切れ保険証」や「資格情報のお知らせ」のみの受診

6割以上が経験あり

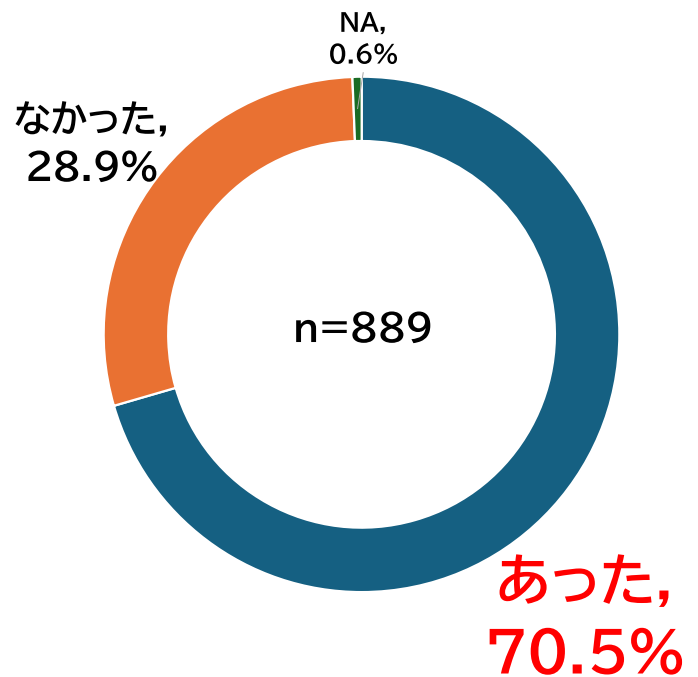
あった	545	(61.3%)
なかった	276	(31.0%)
わからない	63	(7.1%)
N/A	5	(0.6%)



4. 今年8月以降のマイナ保険証（オン資）のトラブルについて

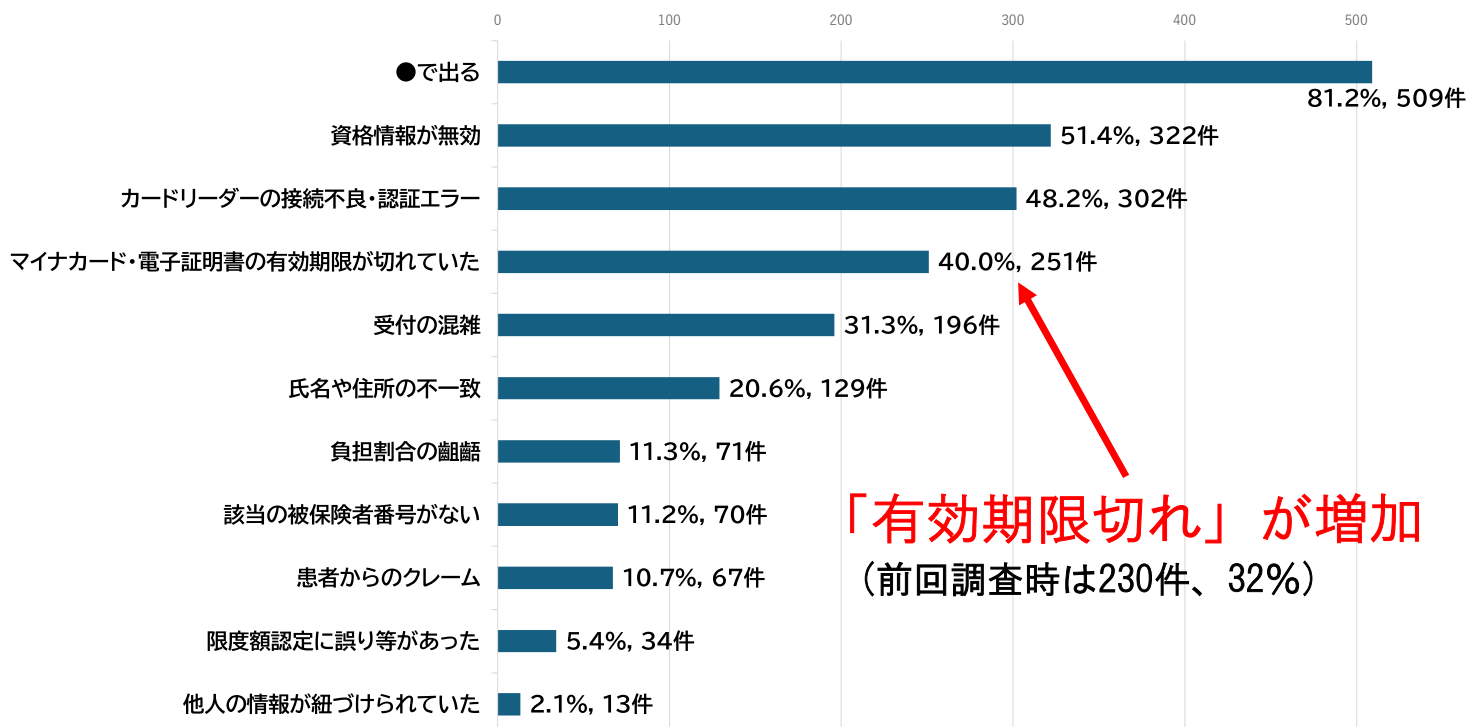
医療機関の7割で発生

あった	627 (70.5%)
なかった	257 (28.9%)
N/A	5 (0.6%)

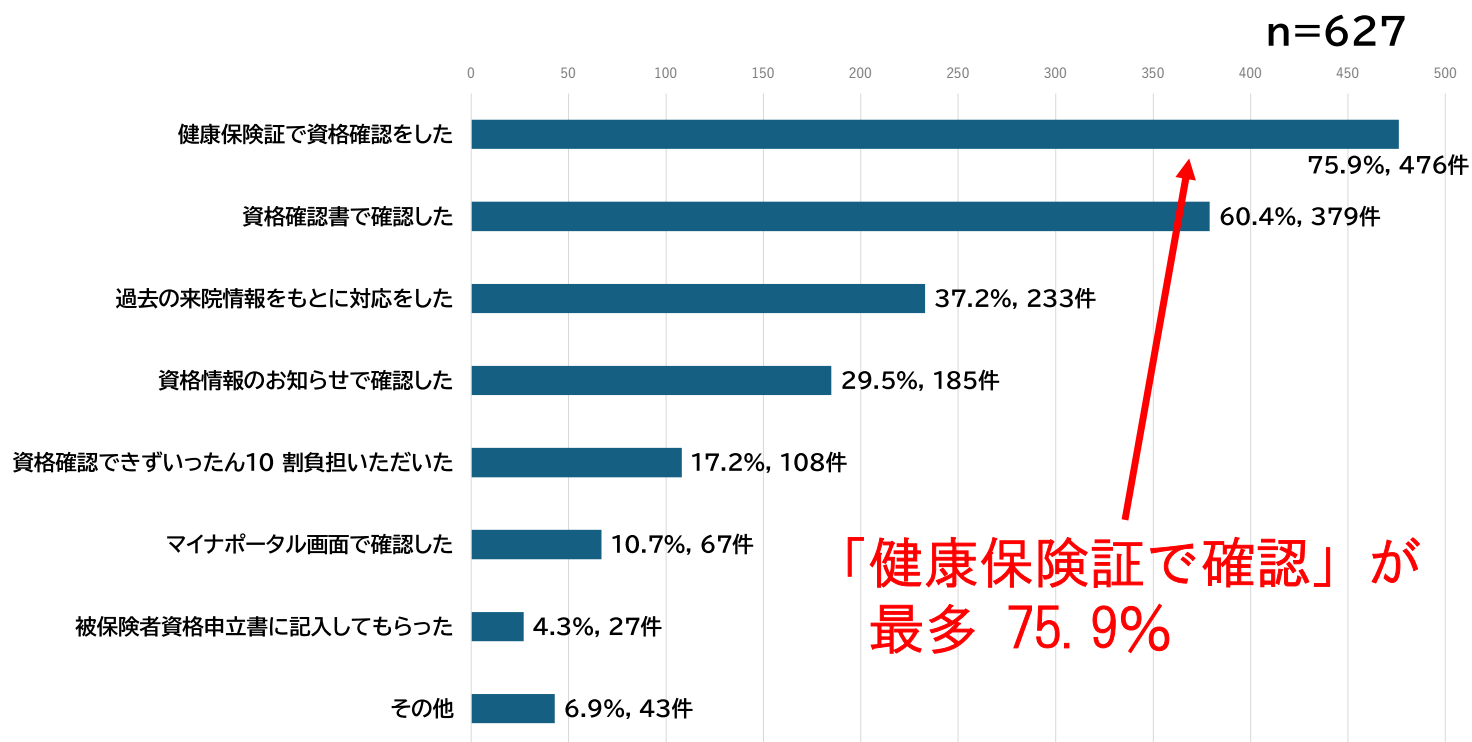


5. トラブルの種類（複数回答可）

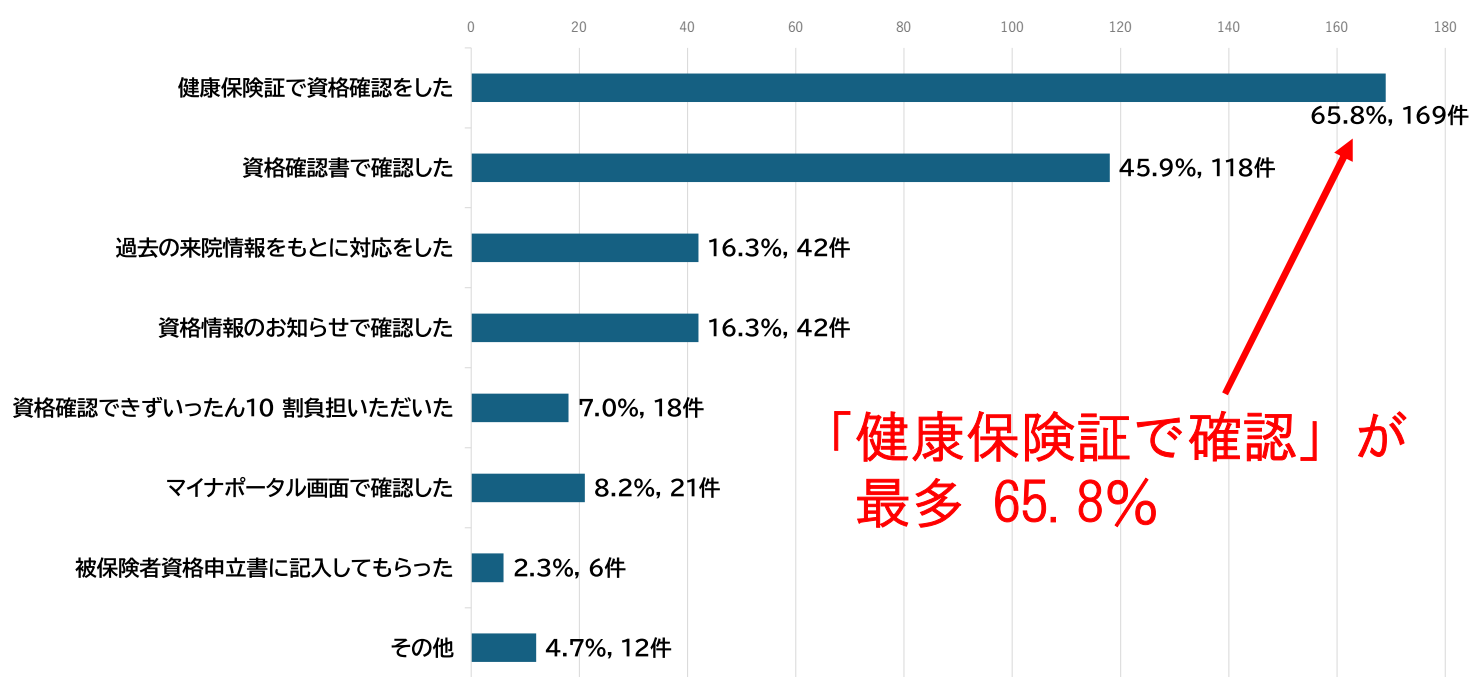
n=627



6. マイナ保険証で資格確認できなかった場合の対応方法(複数回答可)

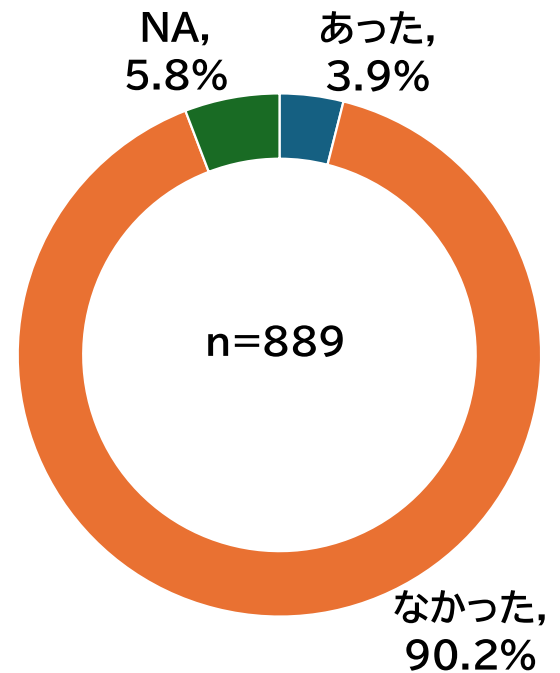


7. 参考) 「トラブルなし」回答者でもマイナ保険証で資格確認できなかった場合の対応方法(複数回答可)に回答



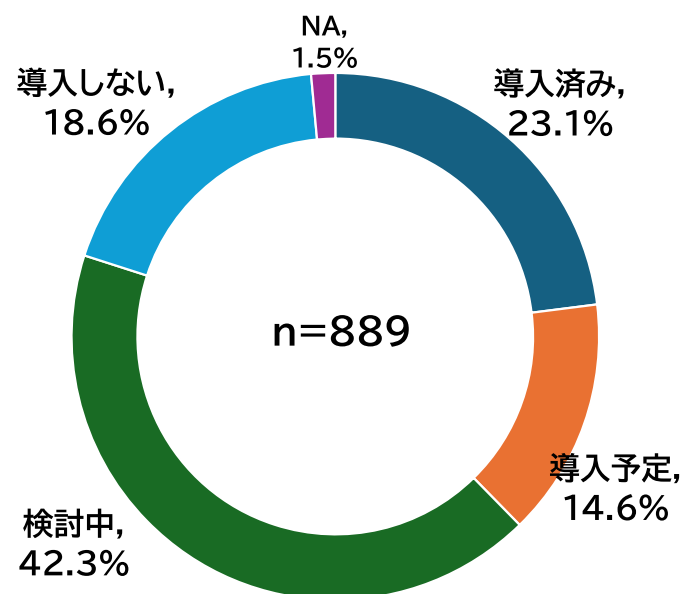
8. 不詳レセプトで「返戻」された事例

あった	35 (3.9%)
なかった	802 (90.2%)
N/A	52 (5.8%)



9. スマホ対応カードリーダーの導入について

導入済み	205 (23.1%)
導入予定	130 (14.6%)
検討中	376 (42.3%)
導入しない	165 (18.6%)
N/A	13 (1.5%)



患者からのクレーム内容(抜粋)

1	歯科	処理中が長い。顔認証出来ない。
2	歯科	保険証は月1回提示するだけでよかったのに、マイナ保険証は来院の都度であるため面倒。
3	歯科	情報を知られたくない。
4	歯科	他の病院ではうまく認証できたが、当院では何で資格がないとか出るのか。
5	歯科	保険証が切り替わったばかりでマイナ保険証を持参してもエラーになる。ICチップが読み取れない。
6	歯科	保険証がいい。
7	病院	顔認証できない、暗証番号忘れた、子供だけで来院し使い方がわからない。
8	病院	マイナンバーカードが使いづらい、「マイナンバーカードの持参有無は次回から問わないでほしい」と言われたことがある。
9	医科	患者自身が会社にマイナ保険証の情報を提出していないにもかかわらず、画面に無効と出たため、クレームがあった。申請の仕方が分からないようであった。
10	医科	面倒くさいと言われる。
11	医科	同意を求められる画面が分かりにくい。
12	医科	顔認証カードリーダーの使用方法が分かりづらい、字が小さい、タッチがきかない等。
13	医科	顔認証に時間がかかる、暗証番号入力に時差があり間違えて入力された。
14	医科	紐づけが遅い、面倒等。
15	医科	各医療機関や薬局によって、カードの差し込み口など使用機器が異なるため、患者さんが困惑する。
16	医科	カードリーダーの操作が難しい。
17	医科	面倒。公費負担は紙で出すので二度手間。暗証番号わからない等。
18	医科	カードの読み込みに時間がかかり、患者を待たせる事が多い。
19	医科	勤め先が変わったばかりでまだ紐づけされていなかった。
20	医科	他院との使用方法が違うため難しい（年よりの方より）。
21	医科	保険証で良いだろうと怒られる方が複数名いた。
22	医科	役場での変更手続きが反映されていない！！遅すぎる。
23	医科	患者自身が暗証番号を忘れているのに受付が怒られる。
24	医科	顔認証の読み込みが遅い。
25	医科	資格があるはずなのに出来ない。
26	医科	高齢の患者さんから、操作が難しいので、今まで通りの保険証の方がいいと言われた。
27	医科	資格なしと出たため、他の医療機関では問題なかったと言われた。
28	医科	ご年配の方はパスワード忘れ、操作困難多数あり。
29	医科	4月に社保本人になった方がまだ家族のままで変更されていなかった。

マイナ保険証トラブルの特筆すべき内容(抜粋)

1	歯科	外国人の方への対応がむずかしい、患者さんの理解力がとぼしい。
2	歯科	生活保護の方も、マイナ保険証を利用するようにと通達があったが全く紐付けされてない。今までと何らかわらず医療券で確認している。
3	歯科	資格情報があれば病院受診できるという方が多い。(マイナカードをもってこない!)
4	歯科	転職により保険切替中との事だったが、マイナンバーカードでの確認に2ヶ月程かかった。
5	歯科	氏名で「庄司」「城島」など小さい「ゃ」「ゅ」「ょ」のフリガナが大文字で表記されるのをどうにかしていただきたい。
6	歯科	兄弟姉妹同士、他人の顔で認証できてしまう。
7	歯科	資格情報のお知らせに生年月日も記入してほしい。
8	歯科	保険証切替後すぐの情報が反映されていなかった。
9	歯科	突然カードリーダーが使用できなくなる。
10	歯科	「●」はなかなか多くのケースで認められる、また「番号」の半角表示がエラーとされる。
11	病院	保険証の他に、医療費助成制度(障害やひとり親)の医療証等、別々に確認しなくてはならないため、患者さんの手間になっている
12	病院	ネットワーク回線でエラーが出ると他に対応の仕様がでない。
13	病院	必ずマイナンバー受付に1人スタッフが必要。
14	病院	資格情報が有効であったにもかかわらず、国保連から資格無効の連絡があった。
15	病院	紙の限度額認定証が「低所得」の区分だったが、同じ有効期間でマイナカードは「一般」となっていた。
16	病院	保険情報や氏名変更の反映が遅すぎる。
17	医科	「資格が無効」の表示がありその保険者に電話して確認すると有効であったことが数件ある。
18	医科	国保の8月更新でいくつかの市町村でエラーが出ていて確認できなかった。
19	医科	山●→山崎、旧漢字が登録できない。
20	医科	旧漢字では全て●になる。資格が有効であるはずだが無効となり保険確認に時間を取られる。
21	医科	原因不明の接続不良で半日マイナンバーが使用できず。
22	医科	保険情報が2つはいており2つ共に有効だった。
23	医科	マイナカードも浸透していないのにスマホ利用が始まり、患者様も困惑している。
24	医科	カードを更新切れの方が比較的多い。
25	医科	子供だけの受診で顔認証できず暗証番号も分からず困った。
26	医科	カードリーダーが「同意する」を選択する画面でかたまっても先に進まない。マスクをしたままだと顔認証が上手くいかず、マスク外して再撮影になること多数。
27	医科	2025.6月末付で退職、親の扶養に入り、2025.8月から国保加入となっており、7月は無保険の状態であった。国保にその後7月だけ加入したものの、国保の情報が分からず、本人に市役所で確認してきてもらった。時間がかかり、オンライン資格確認できない状況がありました。
28	医科	役場の都合で割合が変更されていなかったのに返戻にされた。
29	医科	マイナ保険証で保険が変わっても、資格情報のお知らせが発行されないケースがある。
30	医科	高齢の方は一人で機械操作できないことが多く、一人一人対応しないといけない。
31	医科	カードリーダーとオンライン資格確認が使えなくなり、関係連絡先すべてに電話したが、たらいまわしにされ、復旧に2週間以上かかった。
32	医科	高 or 高が●で出るので入力しても、次回も再び●で出る。何度も登録しないとけない。

マイナ保険証トラブルへの対応「その他」抜粋

1	歯科	別日に予約を変更していただいた。
2	歯科	本人に職場に問い合わせてもらい、後日確認。
3	歯科	目視確認をしました。
4	歯科	保険者等に確認。
5	歯科	別日に資格確認書を持ってきてもらった。
6	歯科	保険者へ確認の電話をした
7	歯科	役場に行ってもらい再度来院してもらった。
8	歯科	市町村の健康保険の係に問い合わせた。
9	歯科	マイナポータルに新しい保険情報が反映されるまで予約を変更した。
10	歯科	無効が有効になるのを待ち、その間、従来通り3割で診療を進めた。
11	歯科	市町村役場に確認後、資格確認書で確認。
12	病院	受診できなかった。
13	医科	お住まいの市町村に電話してもらった。
14	医科	次回までに患者さんご本人に保険者に確かめてもらった。
15	医科	保険者に問い合わせた。
16	医科	電話で問い合わせて確認をした。
17	医科	加入している健保に資格確認した。
18	医科	マイナンバーカードしか持って来てなかった。
19	医科	社保、国保に問い合わせる。
20	医科	次回、確認させてもらう。
21	医科	保険者に電話確認。
22	医科	患者様へ口頭で確認。
23	医科	出産直後の新生児のマイナ保険証が確認できなかった。
24	医科	10割いただこうと思ったら、それなら薬がいらないと帰られました。
25	医科	会社や保険者に電話をした。
26	医科	手続き中だった為、前の保険が出たため数日後に再度来院していただいた。
27	医科	持参データにたまたま保険情報一部あり、住所より保険者を調べて対応した。
28	医科	月遅れで後日確認をしてレセプト請求をした。
29	医科	保険者へ電話にて確認した。
30	医科	機械の再起動、保険証での再確認。

「返戻」された理由(抜粋)

1	歯科	負担割合の相違。
2	歯科	マイナカード番号が違う。
3	歯科	別の保険者になっていた。
4	歯科	保険証、医療証の番号、負担割合違い。
5	病院	被保険者登録がない。
6	病院	「そんな患者はいない」、「有効期限が切れている」。
7	医科	資格情報が不明のため。
8	医科	負担割合の変更。
9	医科	枝番、負担割合の違い等。
10	医科	過去の情報で請求するようにとのこと。新生児は保険者に情報が登録されてから請求するようにとあった。
11	医科	保険未加入。
12	医科	受診当日マイナンバーで確認したが、レセプトに記載された資格からの変更。
13	医科	2割から3割など負担割合の送付。
14	医科	国保から社保へ変更。
15	医科	資格確認では有効だったが、実際は資格喪失後の受診であった。
16	医科	負担割合の相違や社保と国保の相違。
17	医科	振替が出来なかったため。
18	医科	「個々で確認しろ」と指導された。
19	医科	事前に資格喪失した保険者（国保）より連絡があり、「被保険者資格申立書」にて請求してほしいとの連絡があったため、その様に行った。しかし、返戻があった。
20	医科	有効期限が切れていた。基金から多数返戻になった。

スマホ保険証導入しない理由(抜粋)

1	歯科	これ以上、後付けで費用追加負担はふざけている。
2	歯科	マイナ保険証は受け付けていない。
3	歯科	手続きが大変そう。
4	歯科	場所がない。
5	歯科	次から次へ色々出てきて、これからも変更がありそうだから。
6	歯科	スマホを使う患者が少ない。
7	歯科	予算がない。
8	歯科	高齢者が多い。忙しくてそれどころではない。
9	歯科	お金が無いからです。
10	歯科	費用が必要。スマホでない人もいる。
11	歯科	設備費がかかる。マイナ保険証で充分。
12	歯科	スマホマイナ保険証を持参する人がいないので必要性を感じない。
13	歯科	費用負担が困難。
14	歯科	老人患者が多くスマホ保険証の利用者が少ない。
15	歯科	これ以上複雑にたくない。
16	歯科	おそらく導入しないと思いますトラブルのもとだと思います。
17	歯科	経費的に無理（補助があっても）。それでもエラーが増加しそう。
18	病院	高齢者の患者さんが多く需要が少ないため。
19	病院	設置場所、費用。
20	医科	訪問診療専門クリニックのため使う場面がない。
21	医科	今のところ必要性がない。
22	医科	導入の必要性を感じない。
23	医科	費用の問題。
24	医科	マイナ保険証自体の利用率が低い。
25	医科	高齢者が多く、スマホを持っていない人や、持っても操作が困難な方が多いため。
26	医科	利用者なしの為
27	医科	経営的について行けない。手が足りない。
28	医科	受付の手間が増加する。
29	医科	訪問診療の為、現場に機械を持参できない。
30	医科	メリットがない必要性を感じない。
31	医科	手間ばかりかかる。利用者が少ないと予想される。
32	医科	現状で十分。
33	医科	高齢の患者様が多いため需要が見込めない。
34	医科	高齢者が多い、トラブルが予想される。
35	医科	お年寄りが多いため。
36	医科	高齢者が多いため必要性を感じない。
37	医科	アマゾン経由でしか購入できないため。
38	医科	小児科のため。子どもの情報は親のスマホでは紐づけできないとを確認した。
39	医科	お年寄りが多いため。

40	医科	お金も場所もない。端末一体化をしてくれればいいのに。
41	医科	補助金がでても今後対応できないため。
42	医科	採算が悪化。
43	医科	ベンダー対応、現在のところ不可とのこと。
44	医科	利用の問い合わせもなく利用者の見込みないため。
45	医科	高齢者が多いため
46	医科	受付の混雑のため
47	医科	小児科のため。
48	医科	患者さんは高齢者が多いため。
49	医科	費用負担したくない

スマホ保険証での受診によるトラブル(抜粋)

1	歯科	顔認証がうまくできない、4桁の番号も覚えてない方が多いので、顔認証でする人が多いが、たまに反応しない。
2	歯科	(自分の) スマホ操作に慣れていない、時間がかかる。
3	歯科	患者様が使用されても、更新が間に合っていないのか(無効など)使えない時がある。
4	歯科	反映できないパターンが多い。
5	歯科	①特に記号・番号に関して「半角入力」したものがエラーとされる②「有効期限」が全く表示されない)
6	歯科	患者側のスマホの設定がうまくできていないようで、認識されなかった。
7	病院	スマホ操作が出来ない患者さん多く受付が混雑する。
8	病院	スマホマイナが未設定のまま来院して、受付が混雑した。
9	病院	資格情報がリアルタイムで反映されない事があった。
10	病院	患者様とのトラブルはありません。都度説明に尽力しています。
11	病院	第一、利用者がいない。
12	医科	カードリーダーにスマホ認証装置が認識されず、利用不可。
13	医科	Android の患者さんで出来ない方がいた。おそらくスマホに機能が搭載されていないタイプだったため。
14	医科	手順が多く、難しいとクレーム。
15	医科	高齢者の操作トラブル(操作出来ない事による受付の混雑)。
16	医科	カードリーダーの読み取りがうまく行かず、結局マイナンバーカードで受付しました。
17	医科	小児科なので、利用者がいない。
18	医科	うまく操作できずにマイナカードで受付。Google Pixel では使えないのだろうか。
19	医科	補助金が Amazon なので複雑で利用してないです。
20	医科	スマホ対応カードリーダーは導入したが、そのカードリーダーを USB にてオンライン資格確認端末に挿したままオンライン資格確認端末を立ち上げると顔認証がエラーとなる。また、対応スマホがないため実際にそのカードリーダーが使用できるのか確認できていない。
21	医科	カードリーダーにスマホをかざしても読み込まない。
22	医科	マイナ在宅受付 Web で確認ができており問題ありません。
23	医科	スマホをかざして頂いてもなかなか反映しなく結局マイナンバーカードを使われて 2 度手間になった事があった。
24	医科	患者側スマホの操作が分かりにくいようで、かざしてもならないなど、何回もして確認できた。
25	医科	使ってみようという患者がいない。

マイナ保険証に関する自由意見(抜粋)

1	歯科	マイナ保険証はいらない、普通の保険証が一番いい。
2	歯科	いくら医療機関を対応させても、母子とか生保は自治体が対応してないので話にならない。
3	歯科	マイナ保険証はいりません！税金の無駄使いです！
4	歯科	「●」を改善してほしい。長い名前への対応。期限切れ、更新の周知。新しい保険者になった際の切り替え期間でも問題ないように対応してほしい。
5	歯科	「有効期間切れ間近」と出てくるのをみて、「期限切れ」と勘違いされる方が多く、マイナ保険証から資格確認書や保険証の使用に戻ってしまう方が多い。声かけはしているが面倒だと拒否される。
6	歯科	便利ではあると思いますが、保険証の切り替え、負担割合の切り替えがわからない。「●」字をどうにかしてほしい。
7	歯科	マイナ保険証は月初めだけで良いのでしょうか？医院によって異なるみたいで患者さんから問い合わせがあります。当院では毎回マイナ保険証を通してもらっています。
8	歯科	ポンコツシステムは要らない
9	歯科	今までの紙の保険証の方が混雑が少ないと思います。エラーがでる。まだ、受付側の操作が分からない。教えてもらうために金銭がかかるため、自力で操作覚えている所です。
10	歯科	本来の保険証に戻してほしい。IT ベンダーへの利益供与をやめるべき。
11	歯科	「●」がでるたびに名前を修正している。
12	歯科	受付の手間が増えて面倒。
13	歯科	高齢者やまだマイナ保険証に慣れていない方は、使い方がわかっていないため、スタッフと一緒に操作しないとイケない。付きっきりになる。「●」が出たり、名前に小さい字が入ってる人は大きい文字で出るから打ち直さないといけないので手間がかかる。
14	歯科	幼児の顔認証ができないことがある。
15	歯科	反映が遅い
16	歯科	機械に種類がある為か、患者様が置き方・操作方法に戸惑う方が多いと感じています。
17	歯科	資格情報が有効なのに無効になる事が何回もあり大変困りました。この情報を元に受付も対応しますので、資格情報だけは、確実にお願いしたいです。
18	歯科	ネット回線の故障などあった場合、確認できなくなったら不安です。
19	歯科	高齢者は、顔認証できない時に暗証番号がわからない。
20	歯科	オンライン資格確認でつながらないことがある。
21	歯科	利用率が悪いと医院に対しての評価が下がってしまうことです。
22	歯科	資格確認書が今までの保険証と同じ様式なので患者様に区別がついていない。新しい保険証を発行されたと思っている。患者様の理解が追いついていない。
23	歯科	顔認証ができない患者様が多い。月に数度マイナ保険証での読み込みができない事がある。(朝方でできない事が多い) 認証エラーになります。
24	歯科	「資格情報のお知らせ」を発行するなら、今まで通り保険証を発行して、マイナ保険証との 2 枚持ちがいいです。
25	歯科	紙の保険証の方が老人には使いやすいです。
26	歯科	更新が間に合っていないせいで使えないのだとしたら、一旦 10 割請求する時もあるので申し訳ない気持ちになる。
27	歯科	情報が正しいのか不安。
28	歯科	紙保険証に戻して欲しい。

29	歯科	後期高齢者は全員に資格確認書が発行されると聞いていたが、75歳未満の後期高齢被保険者には送られて来てないとのこと（役所より発行しないと回答されたそう）。わかりにくい。
30	歯科	マイナ保険証に対応していないため、本年12月以降の診療ができなくなるのではと心配しています。
31	歯科	高齢の方はなかなかスムーズにできません（時間がかかるケースが多い）。
32	歯科	政府主導で行うのであれば、助成ではなく全額国の負担にして欲しいです。
33	歯科	月初めに集中するためと思われるが、データの読み込みに時間がかかる。後でやり直す必要のあるケースが多くある。
34	歯科	小文字+大文字のエラーは毎回見ないといけないのが大変。
35	歯科	新しい保険証（保険証の切り替え）の情報がデータベースに登録されるのが遅い。
36	歯科	所得区分ではじかれる場合、その方の区分が分からず入力方法が分からない。
37	歯科	維持費用がかからないように、保険証の発行を続けてもらいたい。
38	歯科	マイナ保険証で有効と出たが、実際は変わっていた。後日来院された時にわかり、負担割合も変わっていたので事情を説明して、不足分の金額をいただいた。保険証の変更は即時に行ってほしい。
39	歯科	保険証の切り替え直後や、医療証の負担割合の反映がおそい。
40	歯科	保険証と同様に受付にカードを差し出されて毎回説明しないといけなくなった。
41	歯科	訪問診療先の保険証確認が困難になるのではないかと不安がある。
42	歯科	いろんなケースがあり確認がスムーズにいかないことがある。
43	歯科	患者さんからマイナ保険証についてよく質問され、対応に時間がかかり従来の受付業務を圧迫している。資格情報のお知らせは何か？どこで電子証明書を更新するのか？など。
44	歯科	早く元に戻してほしい。
45	歯科	人手不足で院内スタッフはバタバタしているなかで、これ以上保険証でのトラブルの煩雑さに忙殺されては困ります。
46	歯科	とにかく「併用」にして下さい！！特に高齢者は、まだ理解できない方の方が多いです。
47	病院	カードリーダーの接続不良、顔認証エラー。
48	病院	「暗証番号を忘れた」が多く、余計な時間をとられる。マイナ保険証を使うための列ができる。
49	病院	高齢者が使い方が分からない事が多い、保険証と違い毎回マイナンバーカードで受付をする事を嫌がる方がおられる。保険証だと毎月初回の確認で良かったため。
50	病院	保険証で十分ではないでしょうか？各医療証は別で見せていただくのに、保険証だけでは非効率。手間に感じております。
51	病院	後期高齢者資格確認書は、申請しなくても、所得区分が印字されると助かるのと思う。
52	病院	実際に保険証は合っているのに、「該当なし」と表示される方がいて困っています。
53	病院	生活保護の方は受給者番号が無いと確認出来ないが、初診の場合は受給者番号が無いので確認出来ない。公費を持っている人は今も紙の確認なので不便。
54	病院	高齢者が多いので受付が混雑する（職員の手がとられてしまう）。
55	病院	直近の保険変更はマイナ保険証に反映されずタイムラグがある。高齢の方は暗証番号が分からず、顔認証に時間がかかる。
56	病院	暗証番号をうまく押せなくてロックがかかる方がいる（お年寄りに多い）。
57	病院	とりあえず、マスクを外したり、暗証番号を失敗したり、スタッフが必ず1人毎日必要。

58	病院	生保・自治体の福祉医療、難病などの公費も早く紐付けしてほしい。特に国保はカードトラブルの際に問い合わせできる窓口を役所等に創設してほしい。現在は個人情報で問い合わせ不可。
59	病院	顔認証や暗証番号を通した後に処理中になる。処理中の時間が長いとき、アプリを立ち上げ直すと正常に戻るが、他に方法がわからない。処理中にならないでほしい。
60	病院	マイナ保険証のトラブル事例に対して、かなり苦慮しています。マイナ情報を取り込みしても、目視確認しなければ、負担割合などが正しく反映しない事例が多々あります。
61	病院	リアルタイムに番号が反映されないので資格がなくても使えたり、保険番号が変わっているのに旧番号だったりする。
62	病院	マイナ保険証で確認したのに、後日来院された際、再度マイナで保険情報を確認したところ、前回確認した時点から保険証が切り替わり、新しい資格になっていた。リアルタイムに保険情報が反映されない。
63	病院	毎回やり方がわからないと呼ぶ方が多数いるため窓口が混み合います。
64	病院	公費がつながっていないなど一部だけつながっても困ります。また介護保険は紙。マイナ保険証の声かけも多く受付は煩雑になっております。
65	病院	できないものは、導入するな。導入するなら、返戻するな。
66	医科	iPhone にてマイナンバーを読み取っていますが、感度がとても悪く読みとれない事例がある。
67	医科	顔認証で失敗する事がよく発生します。スタッフの目視確認で対応しています。
68	医科	訪問診療を主として行っております。患者様はご高齢の方がほとんどで、マイナ保険証の手続きをしていない患者さんのほうが多い状況です。
69	医科	実際には資格があるのに「無効」と出る原因はどこにあるのか知りたい。改善されるのでしょうか？
70	医科	医療費受給者証を選択する画面と終了の画面が一緒になっているので終わりでいいかわからない、間違えて押したままカードを取ってしまい、次の人が使えないことがある。わかりやすくしてほしい。
71	医科	加算を与えることで利用率を上げようというやり方は疑問がある。
72	医科	なぜかマイナンバーの提示を求めると怒られることがある。
73	医科	正しくカードリーダーを使えない方が多く受付が混雑する。カードリーダーがエラーを起こし、レセコンの再起動に時間がかかる。無資格のエラーが出る。漢字の「●」。負担割合の誤り。
74	医科	保険証の方が受付窓口がスムーズにまわる。
75	医科	保険加入後、資格確認書が届いているのに、マイナ保険証に反映されていないのは困る。もっとスピーディに反映させてほしい。
76	医科	マイナンバーカードの電子証明書期限切れを知らない方が多い。
77	医科	結局生活保護のマイナ保険証の利用もオンラインの医療登録も全くされておらず意味がないように感じます。せめて子ども医療に関してはマイナンバーで資格確認できるようにしてもらいたいです。
78	医科	オンライン資格確認時に保険変更の反映が遅い場合がある。
79	医科	以前の紙の保険証で継続して欲しいです。手間が増えて大変です。
80	医科	資格有効でも、保険が違っていて返戻になるのは困ります。(月2-3件有り)
81	医科	マイナの変更が遅く保険情報が更新されるまで時間がかかる。
82	医科	お年寄が多く毎回説明が必要な方もいらっしゃって、手間が減らない。

83	医科	年配の患者が多く、使用法方を毎回教しえないといけない。同じ患者に毎回なので、他の仕事 が手に負えなくなる、又カードリーダーが1つしかないため大変混雑してしまう。
84	医科	従来の保険証の方が良かった。手間が増える。
85	医科	保険変更の情報に時間がかかる。同時に社会保険の手続きをしても、兄弟間で時差があり、対 応に苦慮した。
86	医科	高齢の方にマイナ保険証の扱いは難しく、毎月来院されていてもやり方がわからなく受付対応 が大変。
87	医科	「●（くろまる）」が出て、正しい漢字の名前がわからなくて困っています。同月2回目以降で 限度額が違ふことがある。
88	医科	氏名の●（くろまる）がでる方は、結局ご本人に名前を書いていただかないといけない。受付 の中に私達がいて、カードリーダーのある所に行き、患者さんに説明しないといけないので、 かえって手間がかかり、大変です。
89	医科	インフル予防接種のみの受付時（今までに当クリニックでの受診歴がない方）など、区分を確 認する事ができない。
90	医科	接続エラーが多い。患者さんがマイナンバーになれない。年配者の顔認証がうまくいかない。 時間がかかる。暗証番号を3回間違えてロックがかかりクレームがあった。
91	医科	カードリーダーの操作で、受付が混雑することがある。
92	医科	機器は国が用意して配布されたいかがですか？（費用面で）
93	医科	機種依存文字が含まれていると必ず「●」になり、変更すると、それに伴う作業に時間がかか るので大変困る。
94	医科	資格手続は済んでいるが、登録が間に合っておらず資格確認ができなかった。（「資格無効」の 表示）
95	医科	御年配の方には難しく、スムーズに使用できない事が多い。一人一人時間がかかり、受付が混 雑する。
96	医科	カードリーダーの不具合が多く、確認ができないので受付で困惑する。
97	医科	マイナ保険証が使用できない場合、“資格情報のお知らせ”等が必要である事が認知されてい ない為、説明に時間がかかる。分かりにくい。保険証のままで良いと思う。
98	医科	面倒だし、混雑の元です。
99	医科	公費が紐づいてないため不便。
100	医科	名前のフリガナの小さい文字が大きい文字ででる。例リュウ→リユウ。
101	医科	マイナンバーカードを作成するつもりで、市役所へ行ったが、急がなくて良いという案内があ り作成しなかった方がいた。市の対応に困っています。
102	医科	機器の反応が遅く、暗証番号の確認がスムーズにできないことが多く困る（パナソニック）。
103	医科	暗証番号が不明で、身体不自由な方でカメラで顔認証できる場所へ顔を持って来れない方がお られる。
104	医科	「資格情報のお知らせ」を保険証の代わりとして持参し、資格確認書との違いを知らないなど、 患者様はまだまだご理解されていない方が多い。
105	医科	資格確認書では本人、家族の確認が出来ないので困ります。
106	医科	資格確認書を全員に発行されているため、マイナンバーの提示をお願いしても提示しない!した くない!と言われる方が多い。

107	医科	今後、デジタル化、IT 化が進むにつれ、今まで起こらなかったトラブルが生じる可能性がある。カードリーダー、PC エラーなどセキュリティ対策をしても、情報の流出なども不安が高まる。マイナ保険証を持っていれば、持参を忘れても、どのような形でも OK にしようとしている様に思える。申立書での対応では時間がかかりすぎて、患者様を待たせてしまうのではないのかと思う。申立書は患者様側が理解されているのか対応に不安が残る。
108	医科	マイナ保険証でカードリーダーにて受付するも、該当の被保険者番号がないという事が比較的多かったため、その辺りを特に改善していただきたい。
109	医科	公費の登録がなされていないのに、全てマイナ保険証で確認できると思い、公費の医療証を持参されないことがあり困った。
110	医科	朝一、連休明けの読み込みが悪い。
111	医科	高齢者や独居が多いので、マイナンバーカードを保有していない方が多い。また、介護や障害者などの各種医療証が紐づいていない。
112	医科	確認中が長く続き、時間がかかることがある、高齢者等が、操作方法を、何度説明しても、一人でできない。
113	医科	旧漢字は対応するようにして欲しい。氏名で黒丸はいかがなものかと思います。
114	医科	保険変更時の紐付けが遅い。
115	医科	マイナンバーカードのみで来院。別で医療証も必要なのを理解していない人が多い（医療証忘れが多い）。
116	医科	障がい者医療証がマイナ保険証で確認できない。
117	医科	入力の手間は軽減したが、機器トラブルが多いのが不満。すぐに反映されない（資格情報・薬等）のでポンコツだなあと思う。いまいちメリットがわからない。
118	医科	マイナカードを作っていないのに、「資格情報のお知らせ」のみ発行され、持参した患者がいた。
119	医科	名前に「●」が出るのが困る。
120	医科	マイナンバーカードと一緒にする必要はない。業務作業は複雑化し、紙は減らない。クリニックは振り回される。導入しないと点数を下げるという強迫的な制度。
121	医科	資格情報は無効と表示がでたが、保険組合などに問い合わせると資格が有効だったケースが何件かあった。資格確認の PC モニターを一定時間（10 分程度）操作しなかった場合にタイムアウトとなり、再度ログインの操作からやり直しをしなければいけないため、作業手間が一日に何度も必要となり作業効率が大変悪い。
122	医科	高齢の患者様は画面操作に慣れていない方が多く、その度に受付の手が取られる。
123	医科	認証エラーで役所に行くも、資格情報のお知らせで対応され、マイナンバーカードがずっと使用できない。資格情報が無効と表示され、患者様に確認すると、不安になられていた。
124	医科	カードリーダーの使用方法についてわかりやすい資料を用意していただきたい。
125	医科	窓口がとても混雑して困っています。
126	医科	保険証を申請してすぐにマイナンバーに反映されないので困ります。
127	医科	オン資で保険割合等、保険資格の確認をした上で、変更があった等の連絡があり、返戻となる場合、変更になった処理は保険者でしていただきたい。
128	医科	受付の混雑が一番です。並んでいるので時間かかる。やり方が分からない方もいるので業務がストップしてしまう。子供だけの受診の時一人でできないので困る。
129	医科	高齢者の方は目が悪い方が多く、カードリーダーに近づいて操作するため顔認証の読みとりができず手こずることが多い。そのためか暗証番号入力を選ぶ方も多いが、暗証番号を覚えてい

		なかったり、打ち間違えたりすることも多く、その対応と説明に手間がかかる。保険証であればお互いにこんな負担はないのと思う。
130	医科	定額のメンテナンス費がサブスク状態で負担となっている。ランニングコストも補填すべき。
131	医科	発熱等で個室へご案内した患者さんの確認がやりづらい。
132	医科	資格確認書と保険証の違いが不明。
133	医科	健康保険証とマイナ保険証の負担割合が異なり、役所に確認しマイナ保険証の負担割合でレセプト請求を行った。
134	医科	医療機関毎にカードリーダーの機種が違っていて分かりづらいとクレームあり。確認作業に時間をとられる。
135	医科	システムの完成度が低すぎるため導入しない。導入費用、維持費用負担が大きすぎる。
136	医科	子どもの顔認証が上手くいかないときがある。マイナ保険証の保険情報の更新が遅く反映していないことが多々ある。
137	医科	国保の保険者番号・記号・番号の変更はないが資格取得日と有効期間が１年で区切られているため、保険変更ではなく保険追加をしなければならない。PC登録上保険が変わってないのに、変わったという処理になるため分かりにくい。
138	医科	ポスター等で「マイナで受付ができる」、「保険証の紐付けができる」等の記載があるが、当院のリーダーが非対応なのでそれに関して苦言を言われて困っている。
139	医科	リーダーの読み取り感度が低く、読み取りにくい時がある。
140	医科	マイナ保険証に関する個別対応業務が増えた。
141	医科	保険変更の際、新しい保険番号への反映に時間がかかっていることが多いです。
142	医科	操作方法が覚えられず、毎回職員の手がかかる人が多い（高齢者の患者が多いため）。受付が混雑する。
143	医科	病院ごとにカードリーダーが違い、カードを入れる方向や表示画面が違うのでスムーズにいかない。カード入れて、顔認証又は暗証番号入力したらカードを抜いてしまい、情報が読み込めないケースが多数発生。
144	医科	当院は、カードリーダーがなく、今迄の保険証や資格情報等で確認するため、患者さん各々の対応に時間がかかり、受付が困っている状況にあります
145	医科	情報の反映が遅い。
146	医科	枝番が付くことによって、過去の請求がほとんど「誤」になってしまう。
147	医科	発熱等で、隔離室などで受付をする際、カードリーダーを移動できないため、保険証や資格確認書が今後も必要です。
148	医科	高齢者の方が多くお１人で来院される際に、受付から１人ご案内しないといけなくなり受付がストップしてしまう。
149	医科	今までの保険証に戻すべき!!
150	医科	住所の切替えができていないことがある。
151	医科	毎回、パスワード等を入力しないと対応できないのが時間のロスになっている。はしご高のような漢字に対応していないので、「●」だけでは、どの文字なのかわからず困る。
152	医科	今後マイナ保険証の有効期限切れが増えてくると思われる。
153	医科	使用する際に必ず職員を呼び、聞きながら操作する方がいる。もう何度も操作しているがわからないと言う。人手が足りない。
154	医科	保険の切り替えを反映するのが遅い。非常に困る。

155	医科	生保のマイナ保険証について、手続きはしているのに読取不可。
156	医科	在宅診療で患家にてマイナ保険証をスマホアプリで読み込む際、読み込めないことの方が多く、結局家族が来院しオンライン端末で認証することになって困っている。
157	医科	患者様が操作するマイナ読み取り機器の操作スピードと機器の認識するスピードとの差異があり、エラーがよく起こる。
158	医科	現行の保険証は残すべき、すべてマイナ保険証にするのはどうかと思う。どちらも併用して、患者に選択させるべき。
159	医科	来院のたびに必要なのは、実際難しいと思います。カードの向きを変えたりしてもできない人がいる。なぜできないのか理由も分からない。
160	医科	従前に戻して欲しい。
161	医科	便利ではあるが、とにかく手間がかかる。
162	医科	利用したい機能があるのにベンダーも対応できず何もできない。
163	医科	受付の混雑。高齢の方への対応。住所の不一致。
164	医科	受付に時間がかかる。
165	医科	高齢者が操作できない。保険証は反映されても医療証が反映されなくて困る。割合等が違って返戻がくるのは困る。更新手続きから反映されるまで時間がかかりすぎる。お薬情報が、マイナカードの人、スマホの人、お薬手帳の人とバラバラで困る。
166	医科	患者さんがマイナンバーカードの暗証番号を間違い、ロックがかかってしまう。
167	医科	職場変更時などにすぐにマイナ保険証が反映されないため、10割支払いを求めたところ、患者の金銭的負担となり、必要な薬を自己中断される方もいる。治療に影響が出ている。
168	医科	保険者によって登録の仕方が違うのか、半角だったり、全角だったりする。住所の表記が違う。資格取得日が認定年月日ではなく、交付日になっている。子どもの人数分操作しなければならないので、保険証を受け取るだけより時間がかかる。
169	医科	手間がかかり、受付で混雑する。
170	医科	暗証番号をよく聞かれる。
171	医科	こども医療の登録や保険番号、負担金が当院のカードリーダーで反映されない。
172	医科	メリットが感じられない。新患登録は早いので助かる。こども医療証とマイナ保険証が一体化されていないことがデメリット。感染症の方には対応できない。受付が混雑する（時間がかかる、暗証番号を覚えてない顔認証がうまく反応しないなど）。
173	医科	カードリーダーが1台のみのため追加購入したいが高額なため難しい。受付が混雑する。
174	医科	顔認証でカメラが起動しないことが多々ある。
175	医科	マイナ保険証の情報が間違っていた場合、健康保険証のように目視確認ができない。
176	医科	小文字が大文字で登録される。
177	医科	保険変更があった際、新しい番号の反映が遅いと感じる。
178	医科	カードリーダーの接続不良が多い。再起動に時間がかかるため患者さんを待たせてしまう。
179	医科	氏名のふり仮名間違いがある、（例えば金（キン）なのに（カネ）。
180	医科	1台しかないので受付に時間がかかる。高齢者が多く、使い方の説明に人手がいるので業務に支障がでる。
181	医科	この程度のトラブルは想定内ですが、早く落ち着いて欲しい。
182	医科	機器のエラーがあった場合、紙面確認できる物を持参されていないと混雑するし、他の患者様にも迷惑がかかる。

183	医科	社保から国保への切り替えが遅く反映されていないことがある。
184	医科	公費の読み取りまで一つのカードで対応してほしい。
185	医科	受付まで自動でできている方が多く、受付待ちになる事がある。「やり方が分からない」とすぐあきらめる人が多い。
186	医科	マイナカードと保険資格の紐づけが病院でできるとされている高齢者の対応。暗証番号の入力間違いでロックがかかる方がいる。
187	医科	いろいろと面倒があり時間もかかり、認証がうまくいかない等、患者さんがイヤな思いをされることもあります。
188	医科	当院患者の大半が後齢者のためマイナンバーカードを取得されておらず、マイナ保険証への移行が進んでいない。
189	医科	小児科という診療科の特性上、保護者の方が暗証番号を失念されているケースや顔認証を試みてもお子さまが動いてしまい認証がうまくいかないケースが見受けられます。その結果、医療証を別途ご提示いただき最終的には従来の保険証で確認を行う場合があります。
190	医科	頻繁に、カードリーダーの接続不良が起こる。
191	医科	高齢者の方の操作方法の手伝い等、時間がかかるため受付の負担が大きくなる。
192	医科	旧字の時に「●」が出るので、きちんと漢字又はカタカナで表示されてカルテが作れるようにしてほしいです。
193	医科	たまに接続が途切れて、電源を入れていても、顔認証付カードリーダーが反応しない時があります。今のところ管理画面を一度消して、開きなおすことで使えるようになっていますが、今後それで復旧できない場合があると困ります。
194	医科	患者さん側からは病院によってカードリーダーが異なるので困る、との意見が一番多いです。病院側からすると、マイナンバーカードを使用することに対しての不満を言われ、対応に困る時があります。
195	医科	登録と実際の資格取得日に差（タイムラグ）があるため、ご本人からお話がないと保険が変わったことに気づけないことがあります。また、保険が変わったと言われるがマイナンバーに変更なく、資格情報のお知らせもお持ちでない場合があります。困りました。
196	医科	資格情報が無効になっている方に対して紐づけるように促す通知を出してほしいです。
197	医科	「今保険の登録がない状態」と患者が気付かず来院するので、余計な対応が増える。全く無意味な手間であり国民にこの欠点の周知が必要。
198	医科	マイナ保険証の仕組みを患者さんがわかっていない。カードリーダーを毎回することも嫌がられます。エラーが出た際、保険証で対応する事が多いため、12月以降が大変かと思われます。
199	医科	オンライン資格確認後の資格情報表示画面のコピーができれば、そのまま頭書登録や修正に使用できて便利ではないかと思います。
200	医科	受付の際に本人確認で時間がかかり、カードリーダーに列ができてしまう。
201	医科	患者様のマイナ保険証に対する思い込みがあり、こちらで説明しようとしても受け入れていただけないことがある。
202	医科	訪問診療で、患者様がパスワードを忘れていることが多い。
203	医科	医療証を提示してくれないことがあるため、マイナ保険証と紐付けてほしい。
204	医科	当院は高齢や超高齢の患者さんの外来や往診が多い。マイナ保険証ではうまくいかないのを従来の保険証もぜひ残してほしい。知人の先生も患者デジタル化についていけないと閉院されました。また、別の先生は電子カルテが義務化されたら閉院すると言っています。

205	医科	初診で来られた患者様で、マイナンバーとオンライン資格確認で保険を毎月確認し、通院していただいていたが、数カ月後に、マイナンバーを通すと、初診日より前に保険が切れていました。ご本人様も驚かれています、遑って、保険が終了されていて困っています。
206	医科	訪問診療においては高齢者独居や施設入居者のマイナ保険証の確認ができない時もある。
207	医科	保険変更手続きが反映するのに2、3日かかると役所から言われた。早急に対応してほしい
208	医科	医療証もマイナ保険証に早急に紐付けして欲しいです。
209	医科	保険変更後、マイナ保険証へ情報が反映されるのに時間がかかる。
210	医科	上意下達で一方的であり憤慨している。
211	医科	他院での処方薬や健診の実施がある人で、閲覧に関して全て同意をしているのに、データが閲覧できない場合がある。更新される前のデータであれば仕方ないが、更新されているはずのデータでも閲覧ができない。
212	医科	期限切れになっていることを知らない方もいました。顔認証カードリーダーが場所（病院、診療所）によって違うので、使い方の違いに戸惑う患者が多いです。
213	医科	資格があるのに資格なしと出る。
214	医科	更新されていない方が多く、持参していても受付できない事が多い。
215	医科	保険証の資格確認日がわからない。世帯主及び保険本人名がわからない。保険者（社保勤務先名称）がわからない。
216	医科	資格確認書とオンライン確認が違っていた。氏名変更がマイナンバーに反映されていなかった。
217	医科	保険証とマイナの情報が違う場合、どちらを信じてよいかわからない。
218	医科	資格確認書と資格確認情報で戸惑うことがある、12月からどう対応してよいのか不安。
219	医科	操作がわからなかったり、失敗したりで受付業務の負担が増えた。
220	医科	任意継続の有効期限が入っていない。
221	医科	医療券のマイナンバーが読み取れない。
222	NA	医療証などもマイナ保険証に入っていると助かります。
223	NA	アマゾンからカードリーダー購入の引き換えクーポンを発行するなど、手順が複雑です。
224	NA	突然電源がおちる顔認証できない場合多い（暗証番号忘れ）。
225	歯科	特になし、スムーズに移行できている。
226	歯科	うまく利用すればなかなか手間が省けていいと思います。
227	歯科	当院は30分に2人くらいの予約のため受付が混むことがないので老人の方もゆっくり受け付マイナンバー確認ができトラブルはない。
228	医科	処方歴があるとして眠剤の長期処方を希望する患者が来院した。転居による混乱で、前医の診察券やお薬手帳は紛失したとして処方歴がわからなかった。そのため短時間の処方に留めたか、複数医療機関で繰り返している可能性もあり、マイナ保険証であれば犯罪に繋がる可能性のある処方を防ぐことができるマイナ保険証は国民全員が使用すべきものとする。
229	医科	紙かマイナに早く一本化して欲しいです。
230	医科	スマホマイナ保険証は一般利用者にとって便利なのでもっと普及してほしいと思います、自分が利用するならマイナカードを持ち歩かずに済むので、これを利用したいです。
231	医科	案外うまくいっています。

2025 年 8 月以降 のマイナ保険証利用状況に関わる実態調査

返信先 FAX 050-3148-5885

締め切り 11 月 14 日

会員各位

福岡県保険医協会では、医療機関における 2025 年 8 月以降のマイナ保険証利用状況に関わる実態調査を実施いたします。下記アンケートの□にチェック、または、囲み内にご記入の上、FAX にてご返信ください。ご協力をよろしくお願いいたします。*スタッフの方のご記入でも結構です。

問 1. 開業地 (福岡県)

問 2. 医療機関分類 □病院 □医科診療所 □歯科診療所

問 3. 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 □30~40%未満 □40%以上
□行っていない □わからない

問 4. 来年 3 月末までの暫定措置として認められた「期限切れ保険証」や「資格情報のお知らせ」のみで受診したケースはありましたか。

□あった □なかった □わからない

問 5. マイナ保険証による資格確認について、今年 8 月以降にトラブルはありましたか。

□あった □なかった

問 6. 「あった」と回答された方は具体的な内容をお答えください (複数回答可)。

□資格情報が無効 □該当の被保険者番号がない □氏名や住所の不一致
□●(くろまる)がでる □カードリーダーの接続不良・認証エラー
□限度額認定に誤りがあった □負担割合の齟齬 □他人の情報の紐づけ
□マイナカード・電子証明書の有効期限が切れていた □受付の混雑
□患者からのクレーム (内容)

問 7. 問 6 の内容で特筆すべき事例がありましたらご記入ください。

()

問 8. 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)。

□健康保険証で確認した □資格確認書で確認した □「資格情報のお知らせ」で確認した
□マイナポータル画面で確認した □過去の来院情報をもとに確認した
□被保険者資格申立書に記入してもらった
□資格確認できずいったん 10 割負担いただいた (件数: 件)
□その他 ()

問 9. 資格情報が確認できず不詳レセプトで請求をしたが「返戻」された事例はありましたか。

□あった (件) □なかった

問 10. 「あった」と回答した方にお聞きします。「返戻」の理由をお答えください。

()

問 11. 9 月 19 日から「スマホマイナ保険証」がスタートしました。スマホ対応カードリーダーの導入についてお聞きします。(※導入は義務ではありません。)

□導入済み □導入予定 □検討中 □導入しない (理由)

問 12. スマホマイナ保険証による受診でトラブルがあればその内容を具体的にご記入ください。

()

問 13. マイナ保険証に関してご意見や困っていることなどお聞かせください。

()

ご協力ありがとうございました。