

都の調査結果から見るPMHの利用者満足度と医療機関等の業務量削減効果について

- 都は、PMH接続による利用者満足度と利便性向上を定量的かつ定性的に把握するため、令和7年度に以下の調査を実施

- I. マイナンバーカードと医療費助成受給者証の一体化に関する利用者アンケート調査
- II. 都内先行実施自治体の子育てひろば利用者へのPMHに関するヒアリング調査
- III. 医療機関・薬局におけるPMH導入による業務量削減効果把握調査

- これらの調査結果から明らかになったPMHの利用者満足度と医療機関・薬局における業務量削減効果等を紹介



I. マイナンバーカードと医療費助成受給者証の一体化に関する利用者アンケート調査

1. 調査概要

■ 調査目的

PMHの利便性（利用者満足度）を定量的に把握し、都のDX施策推進に活用

■ 調査対象

医療機関・薬局でマイナンバーカードを医療費助成受給者証として利用した都民

■ 調査期間

令和7年10月15日～令和8年2月13日

■ 調査方法

- アンケートフォームQRコードを印刷したチラシを都内医療機関・薬局38施設に設置
- 東京都公式アプリ（東京アプリ）内のキャンペーン詳細ページにアンケートフォームURLを掲載
- 都内先行実施自治体の職員掲示板にアンケートチラシとURLを掲載

■ 有効回答数

1,144件

東京都 PMH(Public Medical Hub)先行実施事業について

マイナンバーカードを医療費助成受給者証として利用された皆様へ
アンケートにご協力ください！

従来
マイナ保険証 + 医療費助成受給者証
又は
従来の健康保険証が資格確認書

PMH導入後
マイナ保険証
マイナ保険証1枚で受診できるようになります！

医療機関で利用
以下の医療費助成受給者証があります。
情報を提供しますか。
○医療費助成受給者証
提供する
提供しない

アンケート回答はこちらから
以下のURLからご回答いただけます。
<https://forms.office.com/r/iQ1fffsKk4>

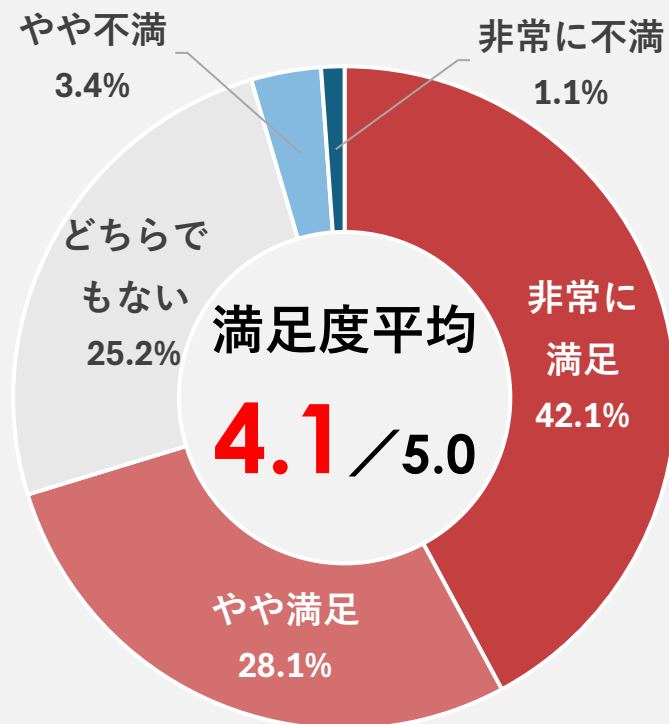
回答先着1,000名様に
東京ポイント(100pt)！
東京ポイントは、「東京アプリ(東京都公式アプリ)」内でポイントを貯めて、決済サービスのポイントや、都立施設等で使えるチケットへ交換できます。
詳細は以下のURLまたは右のQRコードよりご覧ください。
<https://www.tokyoapp.metro.tokyo.lg.jp/>

1. マイナンバーカードと医療費助成受給者証の一体化に関する利用者アンケート調査

2. 調査結果（利用者満足度）

- ▶ マイナンバーカードを医療費助成受給者証として利用した満足度は、5点満点中4.1点
- ▶ 年齢別に見ると、10歳代以下の子どもが利用した際の満足度が最も高く、4.3点
- ▶ 7割以上の利用者が「満足」（「非常に満足」42.1%、「やや満足」28.1%）と回答

Q マイナンバーカードを医療費助成受給者証として利用された満足度を教えてください



利用者の年齢	回答数					合計	満足度
	非常に満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	非常に不満		平均 (5点満点)
10歳代以下	87	51	29	4	2	173	4.3
20歳代～50歳代	331	220	227	23	10	811	4.0
60歳代以上	64	51	32	12	1	160	4.0
合計	482	322	288	39	13	1,144	4.1

1. マイナンバーカードと医療費助成受給者証の一体化に関する利用者アンケート調査

3. 調査結果（利用者満足度の主な意見）

「非常に満足」「やや満足」と回答した利用者の主な意見

- 1枚のカードで全てスムーズに確認が終了し楽だった
- 今まではマイナンバーカードの他にサイズの大きい紙の受給者証を持参する必要があったが、マイナ1枚でよくなった
- 受診時、受給者証を忘れて取りに帰ったり、後で持っていったりしていたが、それが無くなり大変便利
- 通院時は、いつも受給者証の忘れ物がないかをチェックしていたので、気持ちの負担が軽くなり大変満足
- 子どもを連れての受診は、体調の悪い子どもを抱っこし、自分の持ち物に加えて、子どもの持ち物もあったりと、とにかく荷物が多く身動きが取りにくいいため、マイナンバーカードのみの対応になりとても助かった
- 引っ越したばかりで、新しい受給者証がまだなく、立て替えることになるかと思っていたら、マイナンバーカードを受給者証として使えたので何の手間もなく良かった
- 職場近くの薬局がマイナンバーカード1枚で利用できたので、受給者証を取り出したり、声に出して医療費助成受給対象者であることを自己申告しなくて済んだのはありがたかった

1. マイナンバーカードと医療費助成受給者証の一体化に関する利用者アンケート調査

3. 調査結果（利用者満足度の主な意見）

「どちらでもない」「やや不満」「非常に不満」と回答した利用者の主な意見

- マイナンバーカードでの受給者証情報の提供に同意し、デジタル化による効率化を期待したが、受付で「原本の確認が必要」と言われ非常に困惑した
- マイナンバーカードで認証した後も、確認のため窓口で改めて受給者証の提示を求められ、二度手間になった
- 病院の受付の人の理解度によって、紙の受給者証も出す必要があり、結局持ち歩いているから
- 対応する医療機関が限られているから
- マイナンバーカードの受付をする機械が病院に1台しか置いておらず、受付までに以前より時間がかかったため



1. マイナンバーカードと医療費助成受給者証の一体化に関する利用者アンケート調査

4. 調査結果（今後の利用希望）

▶ 今後もマイナンバーカードを医療費助成受給者証として「利用したい」は96.9%

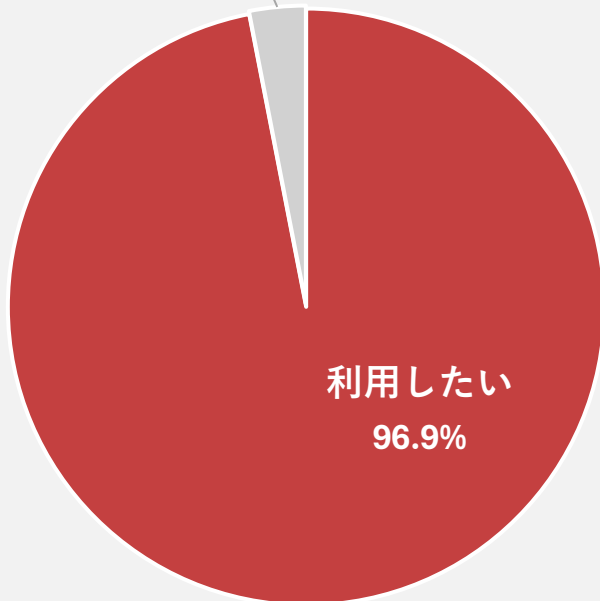
「利用したくない」は3.1%

▶ 利用したくない理由は「紛失したら困る」「安全性が心配」など

Q 今後もマイナンバーカードを医療費助成受給者証として利用したいですか？

利用したくない

3.1%



利用したい

96.9%

	回答数			割合	
	利用したい	利用したくない	合計	利用したい	利用したくない
10歳未満	90	4	94	95.7%	4.3%
10歳代	78	1	79	98.7%	1.3%
20歳代	137	1	138	99.3%	0.7%
30歳代	209	7	216	96.8%	3.2%
40歳代	224	9	233	96.1%	3.9%
50歳代	214	10	224	95.5%	4.5%
60歳代	129	3	132	97.7%	2.3%
70歳代	24	0	24	100.0%	0.0%
80歳以上	4	0	4	100.0%	0.0%
合計	1109	35	1144	96.9%	3.1%

「利用したくない」理由の主な意見

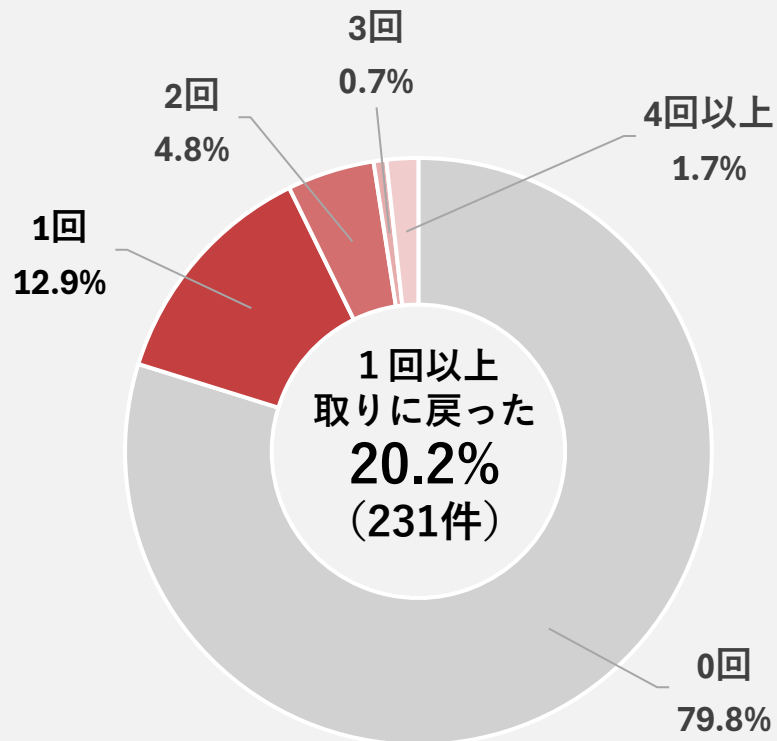
- マイナンバーカードを紛失すると困るので持ち歩きたくない
- 安全性が心配なため
- 医療費助成受給者証にかぎらず、全ての証明がマイナンバーになることに抵抗があるから
- 紙の受給者証とマイナンバーカードの両方の提示を求められるために手続きが煩雑だから

1. マイナンバーカードと医療費助成受給者証の一体化に関する利用者アンケート調査

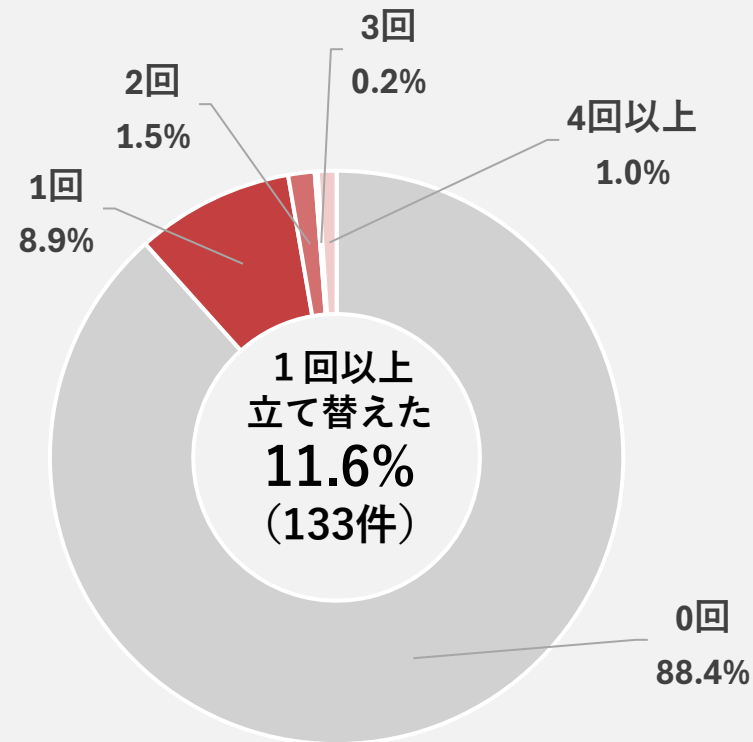
5. 調査結果（紙の受給者証を取りに戻った回数、償還払いをした回数）

- ▶ 過去1年間で、紙の医療費助成受給者証を忘れ、自宅に取りに戻った回数は「1回以上」が約2割
- ▶ 一旦立て替えた上で、後日役所で医療費の返還手続きをした回数は「1回以上」が約1割

Q 過去1年間で、紙の医療費助成受給者証を忘れ、**自宅に取りに戻った**ご経験はありますか？おおよその回数を教えてください



Q 過去1年間で、紙の医療費助成受給者証を忘れ、**一旦立て替えた**上で、後日役所で医療費の返還手続きをされた経験（償還払い）はありますか？おおよその回数を教えてください。



II. 都内先行実施自治体の子育てひろば利用者へのPMHに関するヒアリング調査

1. 調査概要

■ 調査目的

マイナンバーカードを子ども医療費助成の受給者証として利用された方の生の声を収集し、PMHの利用者満足度を定性的に把握することで、PMH接続推進施策に活用

■ 調査対象・調査方法

調布市内の子育てひろば（※）を訪問し、子育て当事者に聞き取り調査を実施

※つつじヶ丘、緑ヶ丘、東部、国領、調布ヶ丘、佐須、多摩川、西部、富士見の計9箇所の子育てひろば

■ 調査期間

令和7年11月12日～令和8年1月13日

■ ヒアリング内容

- ・マイナンバーカードを子ども医療費助成の受給者証として利用したことがあるか
- ・実際に利用してみてどのような点が便利だと感じたか 等

■ 調査に御協力いただいた子育て当事者の人数

101人（うちマイナンバーカードを子ども医療費助成の受給者証として利用された方は30人）



II. 都内先行実施自治体の子育てひろば利用者へのPMHに関するヒアリング調査

2. 調査結果（子育て当事者のPMHの利便性に関する主な意見）

子どもを抱っこして病院に連れていく時、マイナンバーカード1枚だと片手が空くし、カードリーダーだけで受付できるのが良いですね

我が家は小さい子どもが複数人いるので、紙の医療証を人数分出すだけでも大変だったのですが、マイナンバーカード1枚で受診できるようになって楽になりました

受付で子どもの受給者証を忘れたことに気付いたら「マイナ1枚で大丈夫ですよ」と言われて、そのまま受診出来て本当に助かりました

便利になりました！小さい子どもを連れていけるので、病院の窓口で出すものが少ないと本当に助かります。紙の受給者証は大きいので、財布に入らず、持ち運びも不便なんです。早くどの病院でもマイナンバーカード1枚で受診できるようになればいいですね

2枚出さずにカードだけで受診できるのが便利だと思います。紙の受給者証は持ち運びが手間ですが、カードならポケットから出せばよいので楽です

この子が生まれてからずっとマイナンバーカード1枚で受診していたので、特段便利とか意識したことはありませんでした。でも、紙の受給者証を持っていくことを考えると、マイナ1枚で受診できるのは便利ですね

III. 医療機関・薬局におけるPMH導入による業務量削減効果把握調査

1. 調査概要

■ 調査目的

医療機関・薬局におけるPMH導入前（従来の紙の受給者証）と導入後（マイナ保険証によるオンライン資格確認）の1患者あたり受付所要時間を調査し、PMH導入による業務量削減効果等を定量的に把握することで、都のDX施策推進に活用

■ 調査対象

東京都PMH接続補助金交付医療機関・薬局、調布市内PMH接続医療機関・薬局

■ 調査期間

令和7年10月23日～11月28日

■ 調査方法

Web調査（自記式タイムスタディ調査）

■ 有効回答数

191件（回答率12%）



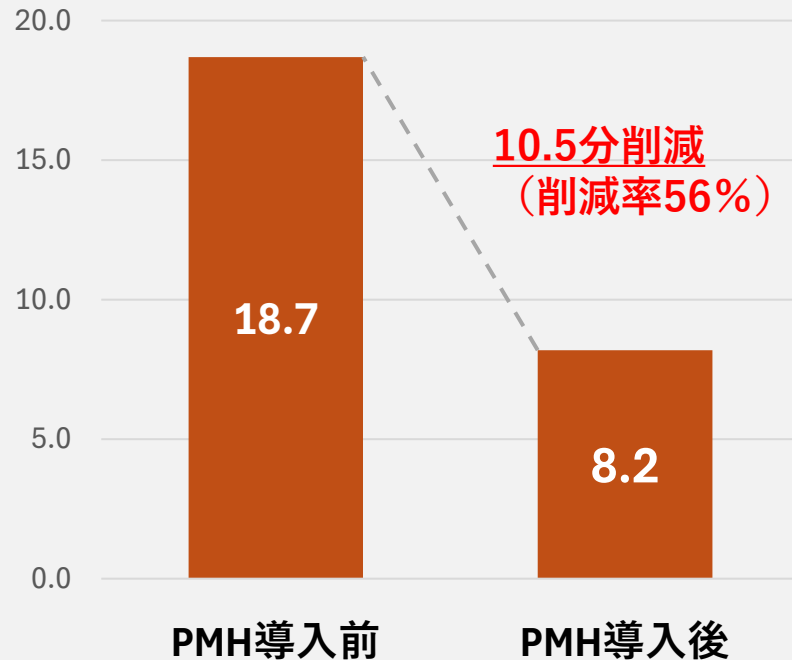
III. 医療機関・薬局におけるPMH導入による業務量削減効果把握調査

2. 調査結果（医療機関・薬局における業務量削減効果）

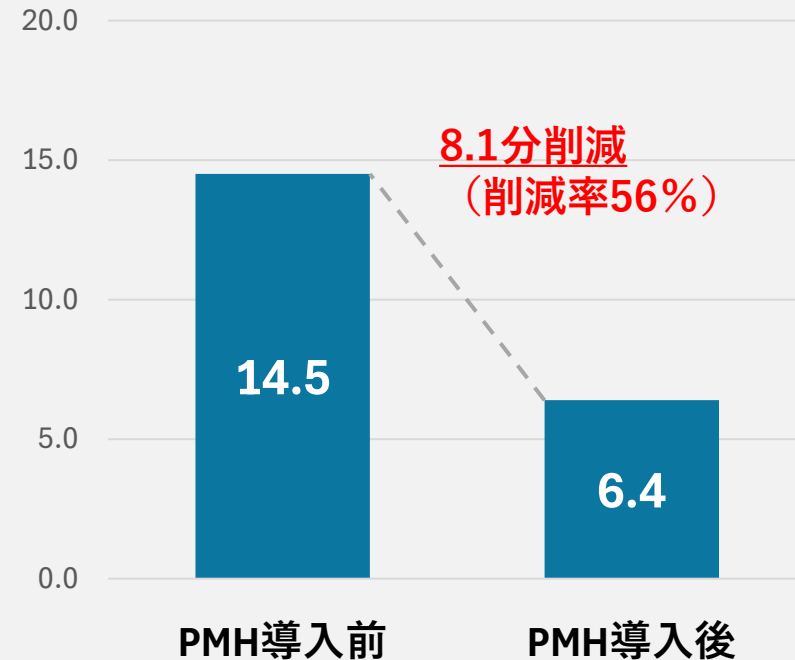
▶ PMH導入前後の患者1人当たりの受付所要時間（※）を比較すると、初診時は10.5分、再診時は8.1分削減しており、削減率はいずれも56%

※ 受給者証受領、内容確認、コピー・返却、システム入力等にかかる所要時間

初診時受付等平均所要時間（分）



再診時受付等平均所要時間（分）



III. 医療機関・薬局におけるPMH導入による業務量削減効果把握調査

3. 調査結果（医療機関・薬局からの自由意見「PMHによりメリットを感じた具体的な事例」）

メリット①「資格確認・入力業務が省力化」主な意見

- 受給者証の確認が飛躍的に速くなった
- 医療費助成受給者番号が即時確認でき、業務効率が良くなった
- 負担割合が頻繁に変わる患者はミスが無いよう時間をかけて確認していたが、PMHにより確認時間が短縮し受付の負担が軽減
- 受給者証のコピーが必要無くなったため、コピーの同意をいただく時間とコピーした証の管理業務が軽減
- 医事会計システムへの手動での入力が不要となり、医療費助成の情報が自動で取得できることはメリット

メリット②「返戻等の減少」主な意見

- 自動入力になったため、記載ミスがなくなり、レセプトの返戻がほとんどなくなった
- 桁数の多い数字の入力ミス等がなくなり、正しい請求につながっている
- 変更、期限切れ等による返戻が激減
- 有効期限内の受給者証を持参していても、実は変更になって新しい証が家に届いているケースがあり、この場合、紙だと古い証であることに気付けないが、PMHにより相違に気付くことができるため、返戻が減少
- 患者名・保険番号・負担割合変更が生じた場合、瞬時に確認でき、返戻件数が大幅に減少

III. 医療機関・薬局におけるPMH導入による業務量削減効果把握調査

3. 調査結果（医療機関・薬局からの自由意見「PMHによりメリットを感じた具体的な事例」）

メリット③「受給者証不携帯でも対応可」主な意見

- 紙の受給者証不携帯の場合でも確認ができるので、後日受給者証の確認や返金の為に来院してもらうなどの患者様の負担が減った
- 受給者証の切り替え時には、古い証だけ持参するケースが多いが、PMHにより確認できるため、自宅に取りに行ってもらわなくなった
- 紙受給者証の不携帯・期限切れへの対応が無くなった

メリット④ その他の意見

- PMHを導入してから、窓口の職員は余裕が出て、患者サービスの充実につながった
- 受給者証を預からなくてよいので、返し忘れのトラブルが無くなった
- 認知機能が低下された患者の確認において確実性を感じる

