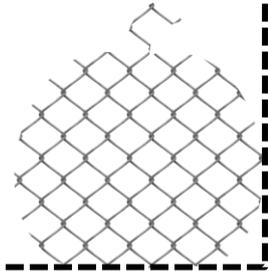


# 解放の心理学へ

## ー ブラックボックス ー (5)

藤 信子



先回は病院の業務と電子カルテのことから、疎外について考えていた。そんな時、時々受診する近所の医院の待合室に「〇月から電子カルテを導入するため・・・」しばらく会計に時間がかかり、お待ちいただくことになります、という趣旨の張り紙があった。なかなか率直というか、これから起こるちょっとした混乱を小さくするための方策なんだろう、と思うけれど、新しいシステムを導入する時に生じる戸惑いや混乱を予測し、前もって知らせることは事態を把握し、待っている患者さんへ受付のスタッフも対応しやすくなるのだろうと思った。こういうところでの対応に比べて、マイナンバー・カード普及は、人の作業をあまり考慮しないで進めているために、エラーが生じた時に、不安を持つ人が増えているのでないだろうかと感じた。

先日奈良のある駅で、交通系カードにチャージしようとしたけれど、うまくいかなかった。入れた紙幣が戻ってくるのに、カードの残高が増えていた。そこは無人駅で、今まで見たことも無い券売機だったこともあって、何が起きたのかわからなかったため。後で大きな駅に行って駅員さんに事情を話して、調べてもらおうと、ポイントでチャージしたことになると言われた。何年も使用していたけれど、うかつというか、ポイントが付くことは知らなかった。デパートのポイントは、レシートに記されているので利用できる。近所の商店のポイントは、カードの判を押してもらえるので、わかる。大体、交通系のカードでいつポイントが付くのか、知らない私が無知なのかと思って家族に聞くと、異なる交通系カードを持つ家族も知らなかった。インターネットで調べると、時間帯指定

ポイントとか、いくつか説明してあるけれど、そんなに利用したかな？と思うくらい。一番使うのは、長崎に行く時の空港バスなのかな、いやJRで奈良に行ったり、してるなとか考える、それが何年か知らないうちに溜まったのかなと思う、全く心許ない。金額が減ったわけではないけれど、見えないうちに使える金額が増えるというのも、私にはちょっと困惑の種になる。そこでもまだ、これは確かに私が利用したことに基づいたポイントなんだろうか、とも思う。何かの都合で他人のポイントが私のカードについていたりすることはないだろうか？……。こういうことは考え出すと切りがない。私のポイントだと思って使うしかない。もしかするといつか、私のカードの残高が他の人のカードに入るかも知れないし(?)と思うことにする。こういうシステムはブラックボックスとは言わないだろうか？私が分かっていないだけなんだろうか。

この話は交通系カードの残額の話だから、この程度で済むけれど、マイナンバーカードの問題になると簡単ではないような気がする。定期健診に行く歯科で、今年の12月には今の健康保険証が使用できなくなります、早めにマイナンバーカードを申請した方が良いでしょうよと言われた。きっと患者さんの中に私のようなマイナンバーカードについて良くわからない人が多いのかな、とも思った(政

府がワイワイ言っていることもあると思うけれど)。大体マイナ保険証のメリットというのが、よくわからない。診療情報が分かるというけれど、そういうことは、受診する本人が医師に告げれば良いことだろう、何かの間違いで、本来は守秘義務のある診療情報が、漏洩する危険性がないとは言えない。その方がよほど問題だろう。メリットの中で、そうかもしれないと思ったのは、医療費の限度額が区役所に申請に行かなくても、病院・医院で分かるというものだけれど、私は最近区役所で認定書をもたらってきたけれど、初めての経験だった。そんなによく使う制度なのだろうか？

マイナンバーカードの普及率が今年の3月時点で60%弱という時に、マイナ保険証への切り替えを急ぐのも良くわからない。しばらく前に、マイナポイントといって、TV等で騒いでいたけれど、ポイントがついても、取得する人はあまり増えなかったのだろうか？私のように、個人情報があれこれ紐づけられることへの不安が強い人が多いのだろうか。マイナンバーカードを普及させるためのマイナポイントというもおかしな話だったと思う、便利なものなら、そんなことをしなくても人は持つだろう。なんだろう、このうさんくさは？と思わせるような進め方が目立つので余計に気になる。急ぐと手続きをする役所で人為的なミスが出るのは当たり前

だろう、落ち着いてカードの利用が当たり前になったら、保険証と一緒にする作業をしたら良いと思うけれど、なぜ政府は急いでいるのだろうか？システム構築のための会社との契約のため？遅れるとお金がかかるのかしら？なんだかよくわからない中で、せかされるのは余計不安をあおることになると思うけ

れど……。とにかく、手続きが見えてこないのは、大変にストレスになる。役所の仕事をもう少し見えやすくしてもらいたい。こういうのもブラックボックスというか疎外の状況だと思う。見えないことは不安を強くする、ということを考える役人はいないのか知らん、と思う。