

【オンライン資格確認】 運用時のヘルプガイド

【医療機関・薬局の皆さまへ】

厚生労働省
医療情報基盤・診療報酬審査支払機構



目次

1. 資格確認結果に疑義が生じた場合の対応

- ① オンライン資格確認用端末/レセプトコンピュータ用端末で資格確認できるものの、表示された内容と資格確認書の券面情報と差異がある場合の対応
- ② 資格確認が「無効」や「該当資格なし」と表示された場合の対応
- ③ 資格確認の際に別人の情報が表示された場合の対応
- ④ 「高齢受給者証負担割合」と「限度額適用認定証適用区分」の組合せに齟齬が生じる場合の対応

2. その他のケースにおける対応

- ① 健康保険証利用申込（初回登録）ができない場合の対応
- ② 患者がマイナンバーカードの持参を忘れた場合の対応
- ③ 患者が転職等により保険者を異動した直後に医療機関・薬局を利用した場合の対応
- ④ 医療機関・薬局のシステム障害等に伴い資格確認ができない場合の対応
- ⑤ 患者の実物のマイナンバーカードが使用できない場合の対応

3. お問い合わせ先



1. 資格確認結果に疑義が生じた場合の対応

① オンライン資格確認用端末/レセプトコンピュータ用端末で資格確認できるものの表示された内容と資格確認書の券面情報と差異がある場合の対応

イレギュラーケース

オンライン資格確認用端末/レセプトコンピュータ用端末で資格確認できるものの、表示された内容と資格確認書の券面情報と差異がある場合

医療機関・薬局での対処方法

- **オンライン資格確認用端末/レセプトコンピュータ用端末に表示された内容のまま**のレセプト請求をしてください。（例外の場合（P6、P9）を除く）
- 資格確認書等の情報も活用し、各医療機関のご判断により、券面情報に基づいて資格情報の修正を行ってレセプト請求を行っていただいても差し支えありません。

補足説明

※ 下記の場合、オンライン資格確認で取得した資格情報と資格確認書の券面情報に差異が生じる可能性があります。

- ・記号・番号に「●」、「/」や「空白」が含まれているもの
- ・記号・番号の冒頭の「0」が省略されたり、逆に、不要な「0」で埋められているもの
- ・記号が「空白」であるほか、番号に「記号＋番号」が記載されているもの
- ・記号の漢字部分が省略されているもの
- ・本人・家族区分が異なっているもの
- ・氏名及びカナが正しく表示されていない
 - 例) カナが表示されていない
 - や空白が含まれている
 - カナの小文字が大文字になっているもの
 - 特定記号（＊、[、]、?、!、「」、`、#、+、/ 等）が含まれているもの



1.資格確認結果に疑義が生じた場合の対応

②資格確認が「無効」や「該当資格なし」と表示された場合の対応

イレギュラーケース

医療機関・薬局での対処方法

資格確認が「無効」や「該当資格なし」と表示された場合

- 下記、資格確認結果のケースと対処方法例をご参照ください。

資格確認結果のケースと対処方法例

※表示の例は、レセコンにより異なりますので、各医療機関・薬局で実際の表示をご確認下さい。

資格確認結果	表示の例	資格の状態	医療機関・薬局での対処方法
「無効（資格喪失）」 の場合	「現在無効の保険です」 「資格喪失」 「資格が無効でした」	マイナンバーカード、資格確認書情報による資格確認で、直近で資格を喪失している場合は、「無効」の旨が表示されます。 その時点の資格もしくは照会した資格情報は喪失していますが、新しい保険者のデータ登録が間に合っていないことにより、最新の資格情報がある場合もあります。 ※資格確認書情報による資格確認の場合、照会した資格が喪失していることとなります。	- 退職等で月末に資格を喪失した患者がその翌月の初めに来院した場合などに中間サーバー等からオンライン資格確認等システムに最新の資格情報が連携されていない場合があります。 ① 下記の方法のうち患者に確認可能な方法で資格確認を行ってください。 - 実物のマイナンバーカードと資格情報のお知らせを併せて提示 ※資格確認書を所持している場合、資格確認書を提示 ※オンライン資格確認データと実物のマイナンバーカードの券面情報/資格証類(資格情報のお知らせ、資格確認書が交付されている場合には資格確認書)のデータが異なる場合はオンライン資格確認データを優先するというルールの特例適用となります。
照会した資格は喪失しているが、新しい資格がある場合	「現在無効の保険です。新しい保険があるので確認してください」 「無効（新しい資格あり）」	資格確認書情報による資格確認で、照会した資格が無効でも、オンライン資格確認等システム上でその時点で有効な資格が存在する場合には、「無効（新しい資格あり）」というように表示されます。 照会した資格情報は喪失していますが、最新の資格情報がある状態です。	② ①による資格確認を行うことができない場合、患者に、実物のマイナンバーカードの券面情報（氏名、生年月日、性別、住所）、連絡先、保険者等に関する事項等を申し立てる被保険者資格申立書（様式はこちら）を記入いただき、医療機関等の窓口負担として、患者が申し立てた自己負担分（3割分等）の支払を求めてください。なお、過去に当該医療機関等への受診歴等がある患者について、その時から資格情報が変わっていないことを口頭で確認し、被保険者資格申立書に記載すべき情報を把握できている場合には、被保険者資格申立書の提出があったものと取り扱って差し支えありません。
「該当資格なし」 の場合	「該当する保険がありません」 「該当資格なし」	資格確認書情報による資格確認では、照会情報の入力誤りや新しい保険者のデータ登録が間に合っていない、個人番号が未登録などの理由により、「該当資格無し」の旨が表示されます。 マイナンバーカードによる資格確認では、ごく一部において保険者による登録が遅れていることにより「該当資格無し」の旨が表示されます。	こうした場合の診療報酬等の請求は、患者からの聞き取り等により現在の資格情報を確認できた場合には当該資格に基づき、これが困難である場合であって当該医療機関等の受診歴等から過去の資格情報を特定できた場合は、当該過去の資格情報に基づき請求してください。いずれもわからない場合には、被保険者資格申立書の提出があった患者について、保険者番号や被保険者資格に係る記号・番号が不詳のままだと、請求を行っていただくことが可能です。



1.資格確認結果に疑義が生じた場合の対応

③資格確認の際に別人の情報が表示された場合の対応

イレギュラーケース

資格確認の際に別人の情報が表示され、マイナンバー誤入力が疑われる場合

補足説明

顔認証付きカードリーダーの画面

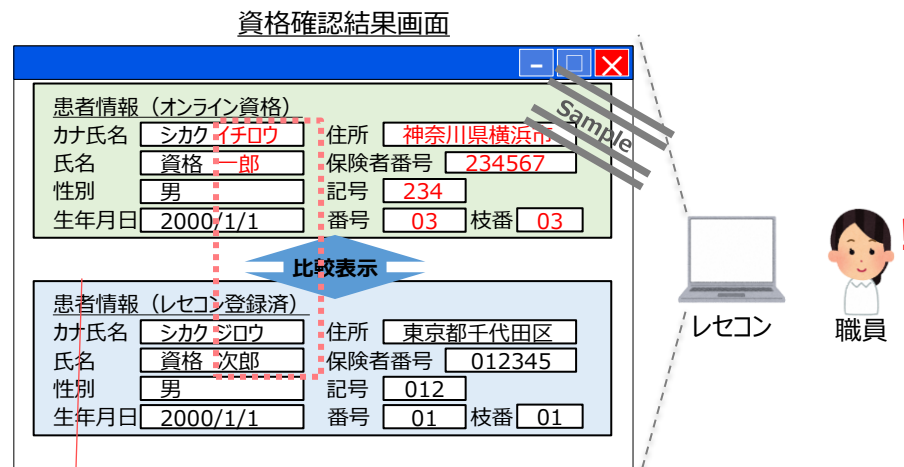


顔認証付きカードリーダーの資格確認後に、氏名が表示されるので、患者は、別人の情報が表示されている場合にはその旨気付くことができる。

医療機関・薬局での対処方法

- オンライン資格確認を実施した患者とは異なる人の情報が提供されますが、**氏名を確認することにより気付くことが可能**です。
- **オンライン資格確認等コールセンターにその旨お知らせいただく**とともに、**オンライン資格確認等システムからの提供情報の削除**をしてください。
- こうした場合の資格確認等については、P3の「②資格確認が「無効」や「該当資格なし」と表示された場合の対応」をご参照ください。

レセコン端末の画面（例. 再診の場合）



レセコンに登録済の情報とオンライン資格確認の結果が同じ画面内で比較表示されるので、登録情報を確認する際に、別人の情報が表示されていることに気付くことができる。

※初回の場合、問診票とオンライン資格確認を比較確認する

別人の情報が表示されていると気付いた場合には、以下2点の対応をお願いいたします。

- ① **オンライン資格確認等コールセンター（0800-080-4583）あてにその旨お知らせください。**医療情報基盤・診療報酬審査支払機構から保険者へ連絡し、情報の修正を依頼します。
- ② **オンライン資格確認等システムからの提供情報の削除**をお願いします（削除方法につきましては、レセコンベンダ宛てにご確認ください）。



1. 資格確認結果に疑義が生じた場合の対応

④「高齢受給者証負担割合」と「限度額適用認定証適用区分」の組合せに齟齬が生じる場合の対応

イレギュラーケース

「高齢受給者証負担割合」と「限度額適用認定証適用区分」の組み合わせに齟齬が生じている場合

医療機関・薬局での対処方法

- 世帯の構成に変更が生じた場合などにより齟齬が生じている可能性があるため、**保険者に確認をしてください。**

補足説明

	誤っている登録 (齟齬が生じている場合)		正しい登録	
#	高齢受給者証負担割合	限度額適用認定証区分	高齢受給者証負担割合	限度額適用認定証区分
1	1割または2割負担	現役並み	1割または2割負担	一般又は低所得
2	3割負担	一般又は低所得	3割負担	現役並み

2.その他のケースにおける対応

①健康保険証利用申込（初回登録）ができない場合の対応

イレギュラーケース

「マイナンバーカードの保険証利用登録に失敗しました。マイナンバーカードを取り出し、受付窓口までお越しください。」とメッセージが表示される場合

- 保険者が資格情報の未登録である、患者が保険資格を有していない等の事由により、オンライン資格確認等システム上に資格情報が存在しないケースと推測されます。患者の資格確認書で保険資格を確認し、**患者の自己負担分（3割分等）を受領**されるようご配慮ください。

「マイナンバーカードの保険証利用登録を受け付けました。処理しておりますので、お時間をおいて、再度マイナンバーカードを置いてください。」と表示される場合

- お手数ですが、2-3分程度時間をおいてから、再度マイナンバーカードの初回登録を実施していただくようご案内ください。
なお、その間に別の患者が顔認証付きカードリーダーをご利用頂いても問題ございません。



2. その他のケースにおける対応

② 患者がマイナンバーカードの持参を忘れた場合の対応

イレギュラーケース

患者がマイナンバーカードの持参を忘れた場合

医療機関・薬局での対処方法

- 資格確認書等・医療券を所持している場合、オンライン資格確認を行ってください。
- 【医療扶助対象】紙の医療券を所持していない場合、現行の運用に基づき、医療機関等から患者の属する福祉事務所に対して照会してください。



2. その他のケースにおける対応

③ 患者が転職等により保険者を異動した直後に医療機関・薬局を受診した場合の対応

イレギュラーケース

患者が転職等により保険者を異動した直後に医療機関・薬局を受診した場合

医療機関・薬局での対処方法

- (マイナンバーカードでの資格確認結果が「無効」と表示された場合)
- こうした場合の資格確認等については、P3の「②資格確認が「無効」や「該当資格なし」と表示された場合の対応」をご参照ください。



2.その他のケースにおける対応

④医療機関・薬局のシステム障害等に伴い資格確認ができない場合の対応

イレギュラーケース

システム障害等に伴い資格確認ができない場合

＜事例＞

□ 医療機関のシステム障害等に伴い資格確認ができない。

□ 停電

□ 施設の通信障害

□ 広範囲のネットワーク障害

※原因の確認方法等の詳細は「トラブルシューティング編」をご確認ください。

https://iryohokenjyoho.service-now.com/csm?id=kb_article_view&sysparm_article=KB0011365

医療機関・薬局での対処方法

通信障害等により、その場でオンライン資格確認ができない場合、

① 下記の方法のうち患者に確認可能な方法で資格確認を行ってください。

・実物のマイナンバーカードと資格情報のお知らせを併せて提示

・患者が自身のスマートフォン等によりマイナポータルにアクセスして医療保険の被保険者資格情報の画面を提示できる場合は、当該マイナポータルの画面を提示

※ マイナポータルからダウンロードした資格情報画面（PDF）を提示する場合は実物のマイナンバーカードを併せて提示

※ 資格確認書を所持している場合、資格確認書の提示

② ①による資格確認を行うことができない場合、患者に、実物のマイナンバーカードの券面情報（氏名、生年月日、性別、住所）、連絡先、保険者等に関する事項等を申し立てる**被保険者資格申立書（様式はこちら）**を記入いただき、過去に当該医療機関等への受診歴等がある患者については、その時から資格情報が変わっていないことを口頭で確認し、被保険者資格申立書に記載すべき情報を把握できている場合には、被保険者資格申立書の提出があったものと取り扱って差し支えありません。

※ オンライン資格確認等システムの「緊急時医療情報・資格確認機能」（資格情報照会（システム障害時））を立ち上げ、患者の氏名、生年月日、性別、住所又は保険者名で照会することにより、停電の復旧等によりオンライン資格確認等システムにアクセス可能になった後、資格確認を行うこともできます。

「緊急時医療情報・資格確認機能」（資格情報照会（システム障害時））利用手続きの流れ

医療機関・薬局



1. コールセンターへ連絡

- ・医療機関コード、医療機関・薬局名、担当者名をお伝えください。
- ・「緊急時医療情報・資格確認機能」利用希望の旨、お伝えください。

オンライン資格確認等
コールセンター



2. 電話確認 / 利用報告書送付依頼

- ・コールセンターから保険医療機関届に記載されている電話番号の担当者へお電話いたします。
- ・また、利用報告書をメールにて送付いたします。

医療情報基盤・
診療報酬審査支払機構



3. 「緊急時医療情報・資格確認機能」 利用設定 / 電話連絡

- ・医療情報基盤・診療報酬審査支払機構にて「緊急時医療情報・資格確認機能」利用設定を行い、担当者から医療機関・薬局へ電話連絡いたします。

医療機関・薬局



4. 「緊急時医療情報・資格確認機能」 利用 / 利用報告書提出

- ・「緊急時医療情報・資格確認機能」にて資格確認を行ってください。
- ・後日、「緊急時医療情報・資格確認機能」に関する利用報告書をコールセンターから届いたメールアドレスに提出してください。その際、タイトルを「システム障害時機能の利用報告」としてください。

【注記】

・「緊急時医療情報・資格確認機能」開放まで（1～3）およそ30分程度かかります。

・医療機関・薬局のシステム障害等に伴う「緊急時医療情報・資格確認機能」開放利用に係る問い合わせ先は以下になります。

オンライン資格確認等コールセンター：0800-080-4583（通話無料）月曜日～金曜日 8:00～18:00（祝日を除く）、土曜日8:00～16:00（祝日を除く）

2.その他のケースにおける対応

⑤患者の実物のマイナンバーカードが使用できない場合の対応

イレギュラーケース

患者の実物のマイナンバーカードが使用できない場合
＜事例＞

- ICチップ破損
- 利用者証明用電子証明書の有効期限切れ
(猶予期間を過ぎている場合)

※原因の確認方法等の詳細は「トラブルシューティング編」をご確認ください。

<https://iryohokenjyoho.service->

now.com/csm?id=kb_article_view&sysparm_article=KB0011365

医療機関・薬局での対処方法

- 実物のマイナンバーカードが読み取れないことで、その場で資格確認ができない場合、

① 下記の方法のうち患者に確認可能な方法で資格確認を行ってください。

- ・実物のマイナンバーカードと資格情報のお知らせを併せて提示
- ・患者が自身のスマートフォン等によりマイナポータルにアクセスして医療保険の被保険者資格情報の画面を提示できる場合は、当該マイナポータルの画面を提示

※ マイナポータルからダウンロードした資格情報画面（PDF）を提示する場合は実物のマイナンバーカードを併せて提示

※ 資格確認書を所持している場合、資格確認書を提示

② ①による資格確認を行うことができない場合、患者に、実物のマイナンバーカードの券面情報（氏名、生年月日、性別、住所）、連絡先、保険者等に関する事項等を申し立てる被保険者資格申立書（様式はこちら）を記入いただってください。なお、過去に当該医療機関等への受診歴等がある患者について、その時から資格情報が変わっていないことを口頭で確認し、被保険者資格申立書に記載すべき情報を把握できている場合には、被保険者資格申立書の提出があったものと取り扱って差し支えありません。



3.お問い合わせ窓口

運用における不明点について、「オンライン資格確認時に困ったときは（オンライン資格確認等運用マニュアル）」を読んで解決しない場合、医療機関・薬局ごとに契約しているシステムベンダー等へお問い合わせいただくか、またはオンライン資格確認等お問い合わせ窓口（お問い合わせフォーム、コールセンター）をご活用ください。

オンライン資格確認等お問い合わせ窓口

はじめに医療機関コード、医療機関・薬局名をお伝えいただきますようご協力をお願いいたします。



- 電話番号：0800-080-4583（通話無料）
- 問い合わせフォーム：https://iryohokenjyoho.service-now.com/csm?id=com_med_inquiry
- 対応時間：月曜日～金曜日 8:00～18:00
土曜日 8:00～16:00
（いずれも祝日を除く）

※レセプトコンピュータ、電子カルテシステム、調剤システムに係るご質問は各システムベンダへお問い合わせください。

※顔認証付きカードリーダーに係るご質問は顔認証付きカードリーダーメーカーへお問い合わせください。

富士通Japan株式会社：0120-924-524

-受付時間 9:00～17:00（土・日・祝日・年末年始（12/29～1/3）除く）

パナソニック コネクト株式会社：0120-878-400

-受付時間 9:00～17:30（土・日・祝日除く）

株式会社アルメックス：0120-346-400

-受付時間 24時間365日

キャノンマーケティングジャパン株式会社：03-6636-0333

-受付時間 9:00～17:30（土・日・祝日・年末年始・夏期休暇を除く）

アトラス情報サービス株式会社：06-6946-2488

-受付時間 9:00～20:00（土・日・祝日・年末年始を除く）

※以下リンクについてもご参照いただきますようお願いいたします。

- 医療機関等向け総合ポータルサイト：オンライン資格確認 利用規約

https://iryohokenjyoho.service-now.com/csm?id=kb_article_view&sysparm_article=KB0010372

- 医療機関等向け総合ポータルサイト：オンライン資格確認 運用マニュアル

https://iryohokenjyoho.service-now.com/csm?id=kb_article_view&sysparm_article=KB0011365

- 厚生労働省ホームページ：オンライン資格確認の導入について（医療機関・薬局、システムベンダ向け）

https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_08280.html