

医療機関等向け

オンライン資格確認等システム 操作マニュアル

システム障害時 編

■ 2023 年 12 月 第 3.02 版



社会保険診療報酬支払基金
Health Insurance Claims Review & Reimbursement Services

改定履歴




年月	版数	頁	変更区分	変更内容	改定者
2020 年 11 月	1.00	-		初版	
2021 年 1 月	1.10	全体	変更	・操作手順の画面ショットを最新のものにすべて差し替え 災害時をシステム障害時に文言変更	
		6	変更	・概要説明の変更	
		7	追加	・利用可能な状況の追加	
		12	追加	・画面項目説明の氏名、氏名（カナ）、保険者名の説明追加	
2021 年 2 月	1.11	7	変更	図の差し替え（方法 3 の保険者に修正）	
2021 年 6 月	1.12	18-19	変更	お問い合わせ先を追加	
2021 年 8 月	1.13	4	変更	・目次：第 1 章の 1 の（2）のタイトルを修正	
		6	追加	・1 概要説明の下部に該当医療機関についての注釈を追加	
		7	変更	・（2）のタイトルを修正	
		8	変更	・手順 2 の注意の文言を修正	
		9	変更	・図の差し替え（手順 1、2、補足を修正）	
		12	変更	・図の差し替え（手順 3 を修正）	
				・図の差し替え、項目の並び順を修正	
		14	変更	・次の患者へ・戻る項目の説明に注釈を追加	
		15	変更	・住所・保険者名項目の説明を修正（氏名・カナとの統一化） ・住所項目の説明を修正（文章の統一化、誤りを修正）	
2021 年 9 月	1.14	8	変更	一括登録機能の項目が表示されたメニューの画像に差し替え	
2022 年 6 月	1.15	18-19	追加	診療情報の追加に伴う文言の追加	
2022 年 9 月	1.16	18,19	追加	1 お問い合わせ先 問い合わせの機能に「電子処方箋管理サービス」を追加	
2023 年 2 月	1.17	12	変更	性別項目項目の説明に選択内容、注意事項の記載を追加	
2023 年 8 月	3.00	18,19	変更	1 お問い合わせ先 ①FAQ【概要】 ②チャットボット【概要】 ③問い合わせフォーム【概要】 「特定健診情報等閲覧」を「健診情報等閲覧」に修正 電子処方箋ポータルサイトの URL 及び QR コードを追加	
2023 年 11 月	3.01	18,19	変更	1 お問い合わせ先 ①FAQ【概要】 ②チャットボット【概要】 ③問い合わせフォーム【概要】 「健診情報等閲覧」を「特定健診情報等閲覧」に修正	
		18	変更	お問い合わせ先の「■ 電子処方箋管理サービスに係る不明点」の サイト名について「電子処方箋ポータルサイト」を「医療機関等向け 総合ポータルサイト」に修正	
2023 年 12 月	3.02	18,19	変更	1 お問い合わせ先 ①FAQ【概要】 ②チャットボット【概要】 ③問い合わせフォーム【概要】 「特定健診情報等閲覧」を「特定健診情報閲覧」に修正	

はじめに

本書は、システム障害等発生時のオンライン資格確認等システムの操作等について記載しています。

▼ 本書の表記について

本書内に記載されている記号の凡例は下表のとおりです。

	操作に関連するポイントについて説明しています。
 注意	操作に関連する注意点について説明しています。
 画面項目説明	画面項目説明のページがあることを表しています。
「 」	入力内容等を表しています。
《 》	画面項目やボタン名を表しています。
【 】	キーボードを表しています。
[]	画面名を表しています。
『 』	参照先の箇所を表しています。

本書内に記載されている表記は以下のように統一しています。

患者	医療機関にかかっている又はかかろうとしている人
職員	病院内での受付等でオンライン資格確認等システムを操作する医師、看護師等
薬剤師	病院外薬局で処方せんを取り扱う人。

- ◆ Microsoft、Windows、Microsoft Edge は、米国 Microsoft Corporation の、米国およびその他の国における商標または登録商標です。
- ◆ その他、記載されている会社及び製品などの名称は、各社の登録商標又は商標です。
- ◆ 本文で題材として使用している個人名、団体名、商品名、ロゴ、連絡先、メールアドレス、場所、出来事などは、全て架空のものです。
- ◆ 本書は、オンライン資格確認等システムの操作習熟にご利用いただくことを想定し作成しています。内容に変更があった場合は、適宜改訂を行う予定です。

目次

第 1 章	システム障害時のみ使用可能となる資格確認方法	5
1	概要説明	6
	(1) 緊急時医療情報・資格確認機能を使用できるユーザ	6
	(2) システム障害時における資格確認	7
2	4 情報で資格を確認する	8
3	画面項目説明	12
第 2 章	その他	17
1	お問い合わせ先	18

Memo 

第1章 システム障害時のみ使用 可能となる資格確認方法

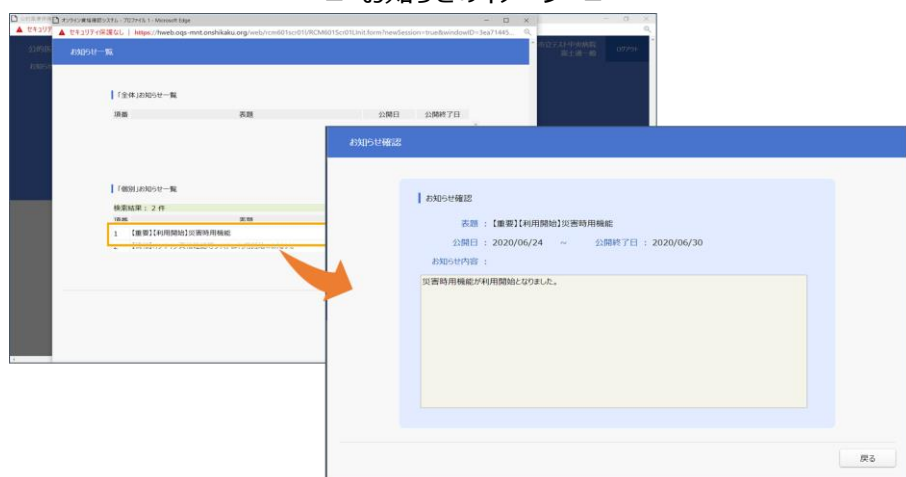
1 概要説明 -----	6
2 4 情報で資格を確認する -----	8
3 画面項目説明 -----	12

1 概要説明

オンライン資格確認等システム本体の障害等によりシステム不通となり、患者がマイナンバーカードを持参しても、資格情報照会ができない場合、患者のマイナンバーカードの券面よりあらかじめ4情報（①氏名、②生年月日、③性別、④保険者名又は患者の住所）を控えておき、システム復旧後に「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））メニューを使用して、4情報により資格確認を行います。

なお、本メニューが利用可能となる期間は、実施機関が定めた期間内（利用開始日～利用終了日）に限られ、その契機としてお知らせが通知されます。

■ お知らせのイメージ ■



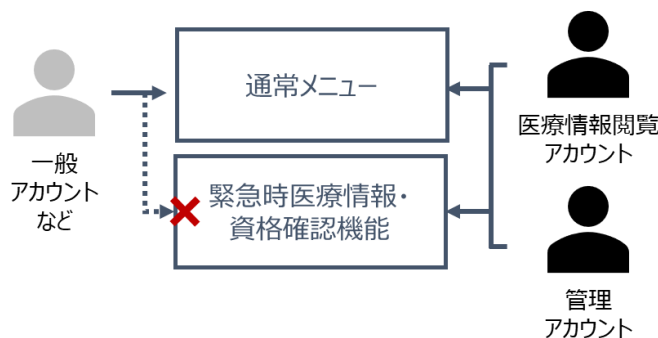
「緊急時医療情報・資格確認機能」は以下の流れで利用できるようになります。

- ① 実施機関にて、利用開始設定を行います。
- ② 該当の医療機関でログインすると、「緊急時医療情報・資格確認機能」メニューが表示されます。
※該当医療機関にはポータルサイトやメールでお知らせします。
※許可された医療機関のみ使用できる機能となります。

(1) 緊急時医療情報・資格確認機能を使用できるユーザ

緊急時医療情報・資格確認機能を使用できるユーザは、**医療情報閲覧アカウント**又は**管理アカウント**の**ユーザIDのみ**です。

- ・一般アカウントは表示されますが、利用できない機能である旨、メッセージが表示されます。
- ・一般アカウント以外のアカウントには表示されません。

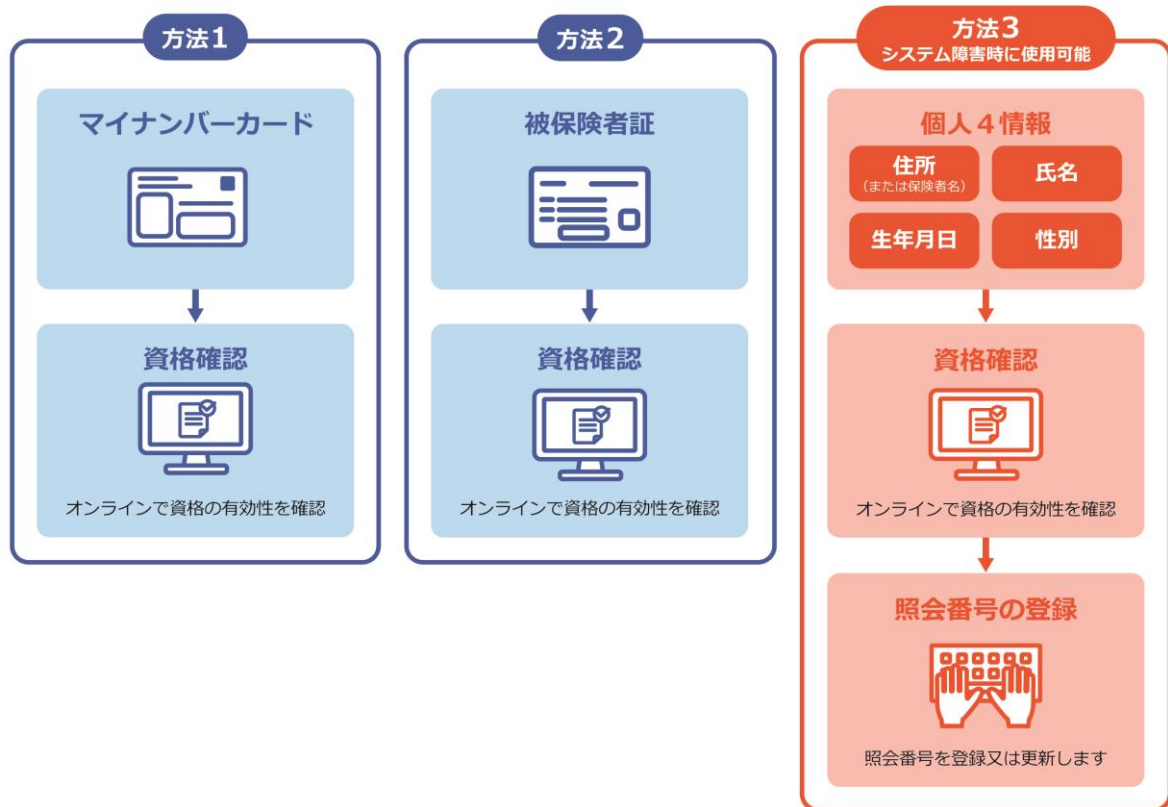


(2) システム障害時における資格確認

システム障害時におけるシステム復旧後の資格確認の流れは以下のとおりです。

本書では、システム障害時にのみ解放される「緊急時医療情報・資格確認機能」（下図の「方法3」）メニューについて説明しています。

その他のメニューの操作方法是、『医療機関等向け操作マニュアル 一般利用者・医療情報閲覧者編』を参照してください。



方法1から方法3の利用可能な状況は以下のとおりです。

	方法1	方法2	方法3
通常時	○	○	×
システム障害発生時	×	×	×
システム復旧後 システム障害中に 来院した新規患者	—	○ 保険証券面 コピーにより	○ 券面情報から控えた 4情報により
システム復旧後 システム復旧後に 来院した新規患者	○	○	×

○ 利用可
× 利用不可

2 4 情報で資格を確認する

「緊急時医療情報・資格確認機能」メニューからの資格情報照会手順について説明します。

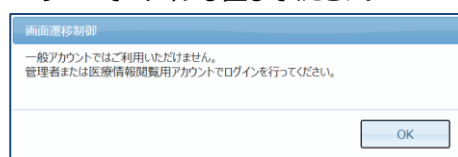


- 1 「メニュー」の《緊急時医療情報・資格確認機能》から《資格情報照会（システム障害時）》をクリックします。

+ 補足

一般アカウントで操作した場合、以下のようなメッセージが表示され、使用できません。

医療情報閲覧アカウント又は管理アカウントのユーザIDでログインし直してください。



- 2 「資格情報照会（システム障害時）」が表示されます。

画面項目説明 P.12

検索する

検索条件を入力し、《検索》をクリックします。

⚠ 注意 検索条件の指定について

***必須項目：は全て入力してください。**

※1：氏名、氏名（カナ）

どちらか一方は入力してください（完全一致で検索します）。

※2：住所、保険者名

どちらか一方は入力してください。

該当件数が 5 件を超える場合は一覧表示できません。検索入力条件を見直して再度検索してください。



住所や保険者名の入力内容について

住所および保険者名は一部または複数文言指定でも検索可能です。市区町村名や保険者名の特徴的な文言など、範囲を決めて検索するとヒットしやすくなります。

オンライン資格確認等システム
資格情報照会(システム障害時)

利用が制限された機能であるため、利用状況は実施機関で監視しています。

検索条件：マイナンバーカード券面情報 * 必須項目 ※1,※2 選択必須項目(どちらか一方はご入力ください)

※1氏名： 新橋太郎 ※2氏名(カナ)：
 *生年月日： 昭和 29 年 3 月 26 日 *性別： 男性
 ※2住所： 東京都
 ※2保険者名：
 *資格確認日： 2021/01/19

検索

クリア

複数の資格該当者が見つかりました。資格確認の該当者を以下から選択してください。

検索結果： 2 件

氏名	生年月日	性別	住所	保険者名
※1氏名 新橋 太郎	昭和29年3月26日	男	東京都港区〇〇5丁目	東京新橋サンプル保険者
※2氏名 新橋 太郎	昭和29年3月26日	男	東京都足立区皇居裏1	北海道新聞社健康保険組合

メニュー 戻る

3 複数の資格情報が見つかった場合は、画面下部に検索結果が表示されます。

+ 補足

個人が特定できたときは該当者一覧は表示されません（操作 4 に進みます）。

該当者を選択する

該当者をクリックします。

オンライン資格確認等システム
資格情報確認

この資格は有効です。

照会番号： [編集]

保険者番号： 06139000 保険者名： 東京新橋サンプル保険者
 記号： 9000 番号： 10001 校番： 01
 ※1氏名(姓) 新橋 太郎 性別(表裏)： 男 生年月日： 昭和29年3月26日

証区分：被保険者証（一般） 一部負担金割合： 資格喪失事由：
 有効開始日：令和2年1月1日 有効終了日： 氏名(その他)：新橋 他太郎
 本人・家族の別：本人 被保険者氏名：新橋 太郎
 郵便番号：151-1234 住所：東京都港区〇〇5丁目500-1

確認

メニュー ダウンロード 次の患者へ(システム障害時) 戻る

4 [資格情報確認] が表示されます。

画面項目説明 P.14

資格情報を確認する

資格情報を確認します。

<郵便番号、住所が表示されない画面例>

公的医療保険オンライン資格確認システム
資格情報確認

この資格は有効です。

照会番号： [編集]

保険者番号： 019904 保険者名： *
 記号： 札あ10 番号： 003 校番： 01
 ※1氏名(姓) 資格 三郎 性別(表裏)： 男 生年月日： 平成2年1月3日

証区分：被保険者証（一般） 一部負担金割合： 資格喪失事由：その他
 有効開始日：平成24年4月1日 有効終了日：令和3年3月31日
 郵便番号： 住所：

確認

メニュー ダウンロード 次の患者へ(システム障害時) 戻る

+ 補足

「郵便番号」「住所」が表示されていない場合は、必要に応じて患者本人に確認してください。

<照会番号が未登録の場合>

オンライン資格確認等システム
資格情報確認

サンプル医療機関名 管理者1 ログアウト

この資格は有効です。

照会番号: [] 編集

保険者番号: 06139000 保険者名: 東京海上日動火災保険株式会社 支店: 01

記号: 9000 番号: 1 校番: 01

氏名(表面): 新橋 太郎 性別(表面): 男 生年月日: 昭和29年3月26日

証区分: 被保険者証(一般) 一部負担金割合: 有効開始日: 令和2年1月1日 有効終了日: 資格喪失事由: 氏名(その他): 新橋 他太郎

本人・家族の別: 本人 被保険者氏名: 新橋 太郎 郵便番号: 151-1234 住所: 東京都港区〇〇5丁目500-1

メニュー タウンロード 次の番書へ(システム障害時) 戻る

5 照会番号を登録・更新する

照会番号が未登録の資格情報の場合で、照会番号を登録する場合《照会番号》にある《編集》をクリックします。

<照会番号が登録済みの場合>

オンライン資格確認等システム
資格情報確認

サンプル医療機関名 管理者1 ログアウト

この資格は有効です。

照会番号: 1234567890 編集

保険者番号: 06139000 保険者名: 東京海上日動火災保険株式会社 支店: 01

記号: 9000 番号: 1 校番: 01

氏名(表面): 新橋 太郎 性別(表面): 男 生年月日: 昭和29年3月26日

証区分: 被保険者証(一般) 一部負担金割合: 有効開始日: 令和2年1月1日 有効終了日: 資格喪失事由: 氏名(その他): 新橋 他太郎

本人・家族の別: 本人 被保険者氏名: 新橋 太郎 郵便番号: 151-1234 住所: 東京都港区〇〇5丁目500-1

メニュー タウンロード 次の番書へ(システム障害時) 戻る

照会番号が登録済みの資格情報の場合は、登録されている照会番号が表示されます。照会番号を更新するときは《編集》をクリックします。

<照会番号が未登録の場合>

オンライン資格確認等システム
資格情報確認

サンプル医療機関名 管理者1 ログアウト

この資格は有効です。

照会番号: [1234567890] 登録

保険者番号: 06139000 保険者名: 東京海上日動火災保険株式会社 支店: 01

記号: 9000 番号: 1 校番: 01

氏名(表面): 新橋 太郎 性別(表面): 男 生年月日: 昭和29年3月26日

証区分: 被保険者証(一般) 一部負担金割合: 有効開始日: 令和2年1月1日 有効終了日: 資格喪失事由: 氏名(その他): 新橋 他太郎

本人・家族の別: 本人 被保険者氏名: 新橋 太郎 郵便番号: 151-1234 住所: 東京都港区〇〇5丁目500-1

メニュー タウンロード 次の番書へ(システム障害時) 戻る

6 《照会番号》が編集可能な状態になります。

照会番号を登録／更新する

照会番号が未登録の資格情報の場合、「照会番号」を入力し《登録》をクリックします。

＜照会番号が登録済みの場合＞

オンライン資格確認等システム
資格情報確認

サンプル保険機関名 管理者1 ログアウト

この資格は有効です。

照会番号: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 0 更新

保険者番号: 06139000 保険者名: 東京新橋サンプル保険者
記号: 9000 番号: 10001 枝番: 01

氏名(表画): 新橋 太郎 性別(表画): 男 生年月日: 昭和29年3月26日

証区分: 被保険者証(一般) 一部負担金割合: 有効開始日: 令和2年1月1日 有効終了日: 資格喪失事由: 本人・家族の別: 本人 被保険者氏名: 新橋 太郎 氏名(その他): 新橋 他太郎
郵便番号: 151-1234 住所: 東京都港区〇〇5丁目500-1

メニュー ダウンロード 次の画面へ(システム障害時) 戻る

照会番号が登録済みの資格情報の場合、「照会番号」を入力し《更新》をクリックします。

照会番号登録

照会番号を登録しました。

OK

7 登録完了メッセージが表示されます。

登録／更新を完了する

《OK》をクリックします。

オンライン資格確認等システム
資格情報確認

サンプル保険機関名 管理者1 ログアウト

この資格は有効です。

照会番号: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 0 確認

保険者番号: 06139000 保険者名: 東京新橋サンプル保険者
記号: 9000 番号: 10001 枝番: 01

氏名(表画): 新橋 太郎 性別(表画): 男 生年月日: 昭和29年3月26日

証区分: 被保険者証(一般) 一部負担金割合: 有効開始日: 令和2年1月1日 有効終了日: 資格喪失事由: 本人・家族の別: 本人 被保険者氏名: 新橋 太郎 氏名(その他): 新橋 他太郎
郵便番号: 151-1234 住所: 東京都港区〇〇5丁目500-1

メニュー ダウンロード 次の画面へ(システム障害時) 戻る

8 照会番号が登録又は更新されました。登録内容を確認してください。

3 画面項目説明

資格情報照会（システム障害時）

オンライン資格確認等システム
資格情報照会(システム障害時)

サンプル医療機関
管理者

管理者 ログアウト

！ 利用が制限された機能であるため、利用状況は実施機関で監視しています。

検索条件：マイナンバーカード券面情報 * 必須項目 ※1,※2 選択必須項目(どちらか一方はご入力ください)

※1氏名： 新橋太郎 ※1氏名(カナ)： 検索

*生年月日： 昭和 29 年 3 月 26 日 *性別： 男性 クリア

※2住所： 東京都

※2保険者名：

*資格確認日： 2021/01/19

複数の資格該当者が見つかりました。資格確認の該当者を以下から選択してください。

検索結果： 2 件

氏名	生年月日	性別	住所	保険者名
新橋 太郎	昭和29年3月26日	男	東京都港区〇〇5丁目	東京新橋サンプル保険者
新橋 太郎	昭和29年3月26日	男	東京都足立区皇居裏1	北海道新聞社健康保険組合

メニュー 戻る

項目	説明	
① 検索条件		
氏名	氏名を入力します。(完全一致)	※どちらか一方入力必須 ※両項目入力した場合、両項目を検索条件とします。
氏名(カナ)	氏名をカタカナで入力します。(完全一致)	
生年月日	生年月日を入力します。▼をクリックし、元号又は西暦を選択し、年(元号：半角数字2桁、西暦：半角数字4桁)、月(半角数字2桁)、日(半角数字2桁)を入力します。初期値：和暦(昭和)	
性別	▼をクリックし、一覧(1:男、2:女、3:未設定)から選択します。 ※[検索条件に入力された情報が存在しません]と表示された場合は、保険者が登録している情報で再度検索して下さい。	
住所	住所(都道府県、市区町村)を入力します。(部分指定可)	※どちらか一方入力必須 ※両項目入力した場合、両項目を検索条件とします。
保険者名	保険者の名前を入力します。(部分指定可)	
資格確認日	資格確認日を西暦年月日8桁(入力例 2020/10/10)で入力するか、カレンダーボタンをクリックし、カレンダーから日付を選択します。 初期値：本日付	

項目		説明
② 検索結果		<p>複数の資格該当者が検索された場合に表示されます（5 件まで※）。</p> <p>該当者をクリックすると、[資格情報確認] が表示され、詳細を表示します。</p> <p>※5 件を超えた場合は、検索条件を再指定し、再検索してください。</p> <p>※「住所」は、先頭 10 桁まで表示されます。</p> <p>※保険者が住所をオンライン資格確認等システムに送信していない場合、「住所」は表示されません。</p>
③ 操作ボタン		操作ボタンが表示されます。
	検索	① に入力された検索条件で、資格情報を検索します。
	クリア	検索条件を消去します。
	メニュー	本画面を閉じ、[メニュー] が表示されます。
	戻る	本画面を閉じ、[メニュー] に戻ります。

資格情報確認

オンライン資格確認等システム
資格情報確認

サンプル医療機関名
管理者 1

管理者 ログアウト

① ○ この資格は有効です。

照会番号 : 編集

保険者番号 : 06139000 保険者名 : 東京新橋サンプル保険者

記号 : 9000 番号 : 10001 枝番 : 01

氏名(券面) : 新橋 太郎 性別(表面) : 男 生年月日 : 昭和29年3月26日

証区分 : 被保険者証 (一般) 一部負担金割合 : 有効開始日 : 令和2年1月1日 有効終了日 : 資格喪失事由 :
本人・家族の別 : 本人 被保険者氏名 : 新橋 太郎 氏名(その他) : 新橋 他太郎
郵便番号 : 151-1234 住所 : 東京都港区〇〇5丁目500-1

④ メニュー ダウンロード 次の患者へ(システム障害時) 戻る

< 資格情報が無効だった場合の画面 (イメージ) >

! この資格は無効です。

照会番号 : 編集

保険者番号 : 02199990 保険者名 : 全国健康保険協会 ○●船員保険部

記号 : 102000 番号 : 1020001 枝番 : 01

氏名(券面) : 佐藤 十五太 性別(表面) : 男 生年月日 : 平成3年4月22日

項目	説明
① 資格状況	患者の資格について有効／無効の判定結果が表示されます。
② 被保険者情報	<p>加入している保険の情報や患者の氏名など、基本的な情報が表示されます。</p> <p>生年月日が、資格確認をしている年度の 6 年前かつ 4/2 以降の場合に未就学と判定され、「義務教育就学前」と表示されます。</p> <p>【詳細】→ P.15 被保険者情報</p> <p>《照会番号》を登録、更新する場合は《編集》をクリックします。</p>
③ 資格情報	<p>加入している保険の有効期間や、本人・家族の別などが表示されます。住所や郵便番号は、保険者に届出のあった情報となります。</p> <p>【詳細】→ P.15 資格情報</p>
④ 操作ボタン	操作ボタンが表示されます。
メニュー	本画面を閉じ、[メニュー] が表示されます。
ダウンロード	資格情報を XML ファイルに出力します。
次の患者へ (システム障害時)	<p>[資格情報照会 (システム障害)] が表示されます。</p> <p>※前画面の検索条件はクリアされます。</p>
戻る	<p>本画面を閉じ、[資格情報照会 (システム障害)] に戻ります。</p> <p>※前画面の検索条件はクリアされません。</p>

■ 被保険者情報

項目	説明
照会番号	レセプトコンピュータ等の資格情報と資格確認結果を紐付けするために医療機関等で使用する情報
保険者番号	券面記載の保険者番号
保険者名	券面記載の保険者名称
記号	券面記載の被保険者証記号
番号	券面記載の被保険者証番号
枝番	保険者が登録した加入者の被保険者証記号・番号単位に設定される枝番（2桁の番号）
氏名（券面）	対象者本人から保険者等へ届出された券面記載の氏名（下段）及び券面記載の氏名の読み仮名（半角カナ）（上段）
性別（表面）	券面表面の性別（男、女、未設定のいずれか）
生年月日	券面記載の生年月日

■ 資格情報

項目	説明
証区分	被保険者証の種類（被保険者証（一般）、被保険者証（退職）、短期被保険者証（一般）、短期被保険者証（退職）、被保険者資格証明書、特例退職被保険者証のいずれか） ※登録されている証区分が、「短期被保険者証（一般）」「短期被保険者証（退職）」「被保険者資格証明書」の場合、赤字で表示されます。
一部負担金割合	後期高齢者の一部負担割合
有効開始日	被保険者証が有効である最初の日
有効終了日	被保険者証が有効である最後の日
資格喪失事由	資格喪失事由（死亡、生活保護受給開始、その他のいずれか）
本人・家族の別	本人・家族の別（本人、家族のいずれか）
被保険者氏名	被保険者の氏名 又は 被保険者の氏名（世帯主等の氏名）
氏名（その他）	氏名（その他）に値があるときのみ表示されます。
性別（裏面）	性別（裏面）に値があるときのみ表示されます。
郵便番号	保険者に届出された郵便番号 ※保険者が郵便番号をオンライン資格確認等システムに送信していない場合、表示されません。 ※表示される郵便番号は、保険者に届出を行った情報であるため、患者が問診票に記入した情報と異なる場合があります。
住所	保険者に届出された住所 ※保険者が住所をオンライン資格確認等システムに送信していない場合、表示されません。 ※表示される住所は、保険者に届出を行った情報であるため、患者が問診票に記入した情報と異なる場合があります。

Memo 

第2章 その他

1 お問い合わせ先	18
-----------------	----

1 お問い合わせ先

お問い合わせ先について説明します。

■ オンライン資格確認や薬剤情報、診療情報、特定健診情報閲覧に係る不明点

医療機関・薬局ごとに契約している医療機関・薬局システムベンダーへお問い合わせいただくか、または医療機関等向けポータルサイトをご活用ください。

医療機関等向けポータルサイト

URL: <https://www.iryohokenjyoho-portalsite.jp/>

QRコード



■ 電子処方箋管理サービスに係る不明点

医療機関・薬局ごとに契約している医療機関・薬局システムベンダーへお問い合わせいただくか、または医療機関等向け総合ポータルサイトをご活用ください。

医療機関等向け総合ポータルサイト

URL: https://iryohokenjyoho.service-now.com/csm?id=csm_index

QRコード



不明点の解消に向けては、以下の4つの解決方法（FAQ・チャットボット・問い合わせフォーム・電話）を用意しています。

①FAQ

【概要】

FAQは、オンライン資格確認や薬剤情報、診療情報、特定健診情報閲覧、電子処方箋管理サービスに関するよくある質問とその対応方法を記載しています。

【操作手順】

医療機関等向けポータルサイトから**よくあるお問い合わせ（FAQ）**のページへアクセスしてください。カテゴリーごとに対応方法が記載されています。また、キーワードを入力することで関連情報を検索できます。24時間利用可能です。

電子処方箋ポータルサイトからは、**よくある質問→電子処方箋に関するよくあるお問い合わせ（FAQ）**の順でアクセスしてください。

②チャットボット

【概要】

チャットボット シカク君は、オンライン資格確認や薬剤情報、診療情報、特定健診情報閲覧、電子処方箋管理サービスについて 24 時間 365 日相談できる問い合わせ窓口です。自動応答により、知りたい情報を即時に取得することができます。

【操作手順】

医療機関等向けポータルサイトを開くと、画面右下に表示されます。シカク君の案内に従って情報を入力・選択することで、知りたい情報が表示されます。

③問い合わせフォーム

【概要】

問い合わせフォームは、オンライン資格確認や薬剤情報、診療情報、特定健診情報閲覧、電子処方箋管理サービスについて担当者へメールで相談できる問い合わせ窓口です。24 時間 365 日問い合わせ可能ですが、担当者からの回答までに日数を要する場合があります。

【操作手順】

医療機関等向けポータルサイトから問い合わせフォームのページにアクセスしてください。返信用の連絡先と問い合わせ内容を入力し送信することで、担当者から回答があります。

④電話

【概要】

オンライン資格確認等コールセンターでは専任のスタッフが電話で直接対応します。窓口の混雑時や営業時間外はチャットボットや問い合わせフォームをご活用ください。

【お問い合わせ先】

電話番号：0800-080-4583（通話無料）

営業時間：平日 8:00～18:00、土曜 8:00～16:00（日曜、祝日及び年末年始 12 月 29 日～1 月 3 日は除く）