薬局向け

オンライン資格確認等システム

運用マニュアル

■ 令和 5 年 11 月 14 日　2.60 版

医療扶助情報は 2024 年 2 月以降提供予定

社会保険診療報酬支払基金
Health Insurance Claims Review & Reimbursement Services
公益社団法人 国民健康保険中央会
All-Japan Federation of National Health Insurance Organizations

改訂履歴

日付	版数	改訂内容
令和２年７月 31 日	β版	-
令和２年 11 月 30 日	初版	・関連情報のアップデートに伴う内容の更新 ・対象者別（病院・診療所、薬局）に「運用マニュアル」を作成
令和３年１月 21 日	1.01 版	・第１章に「本書の改訂について」を追加 ・マイナンバーカードでの本人確認手順の記載において、「暗証番号」の用語定義内容を変更 ・関連文書の名称変更に伴い、本文中の当該文書名を変更 ・関連文書の新規追加に伴い、本書の位置付け全般を更新 ・第６章④「電話」にお問い合わせ先電話番号を追加し、営業時間を更新
令和３年３月４日	1.10 版	・関連情報のアップデートに伴う内容の更新 ・第２章 A（7）「患者情報の取り込み」に「レセプトコンピュータ用端末の操作」をコラムとして追加
令和３年７月２日	1.20 版	・第２章に「資格確認結果の取扱い・留意事項」を追加 ・関連情報のアップデートに伴う内容の更新
令和３年８月 25 日	1.30 版	・資格確認端末で医療情報を閲覧できる仕組みの実現に伴う修正 ・第２章「マイナンバーカードの健康保険証利用の申込み（初回登録）が未実施の場合」に留意事項を追加 ・第２章「薬局が受領する電子レセプトに関する連絡内容」に記載の注釈の軽微な修正
令和３年 10 月 27 日	1.40 版	・第１章④厚生労働省 HP に保険者別の特定健診情報・後期高齢者健診情報のデータ登録状況が掲載されたことに伴う内容の修正 ・第３章（２）同上
令和３年 12 月 20 日	1.50 版	・第２章（２）②照合番号（B）がロックされた際の対応について、内容を追記 ・第５章の質問と回答について、内容を追記
令和４年３月 31 日	1.60 版	・第５章「概要」文中のマニュアル名称を修正
令和４年６月 30 日	1.70 版	・診療情報を閲覧する機能の追加に伴う内容の更新
令和４年８月 31 日	1.80 版	・電子処方箋管理サービスの運用を追記（電子処方箋管理サービス運用マニュアルβ版）
令和４年 11 月 25 日	1.90 版	・第５章の質問と回答について、内容を修正
令和４年 12 月 22 日	2.00 版	・第３章に「重複投薬等チェックの結果の表示項目一覧」を追加 ・第３章に「注意事項　調剤結果登録時の枝番の取扱いについて」を追加 ・第５章の質問と回答について、内容を追記・修正
令和５年１月 25 日	2.10 版	・第５章に「その他　よくある質問」を追加し、セキュリティインシデントの発生が疑われる場合の対応等について追記。
令和５年３月８日	2.20 版	・顔認証付きカードリーダーの画面追加（手術情報）に伴う内容の追記
令和５年４月 18 日	2.30 版	・第５章の質問と回答について、内容を修正
令和５年６月２日	2.40 版	・第５章の質問と回答について、内容を修正
令和５年８月 25 日	2.50 版	・第５章の質問と回答について、内容を修正
令和５年 11 月 14 日	2.60 版	・医療扶助対応に伴う内容の更新 ・「本書の位置づけ」を最新情報に更新 ・第１章の「運営からのお知らせについて」を更新 ・第２章、第３章の軽微な修正

目次

本書の位置付け 4

第１章　はじめに 7

第２章　オンライン資格確認 13

第３章　処方箋の確認・調剤　（電子処方箋管理サービス対応薬局　　向け） 45

第４章　薬剤情報、診療情報、 処方・調剤情報、特定健診情報等の閲覧 58

第５章　困った時には 62

第６章　お問い合わせ 87

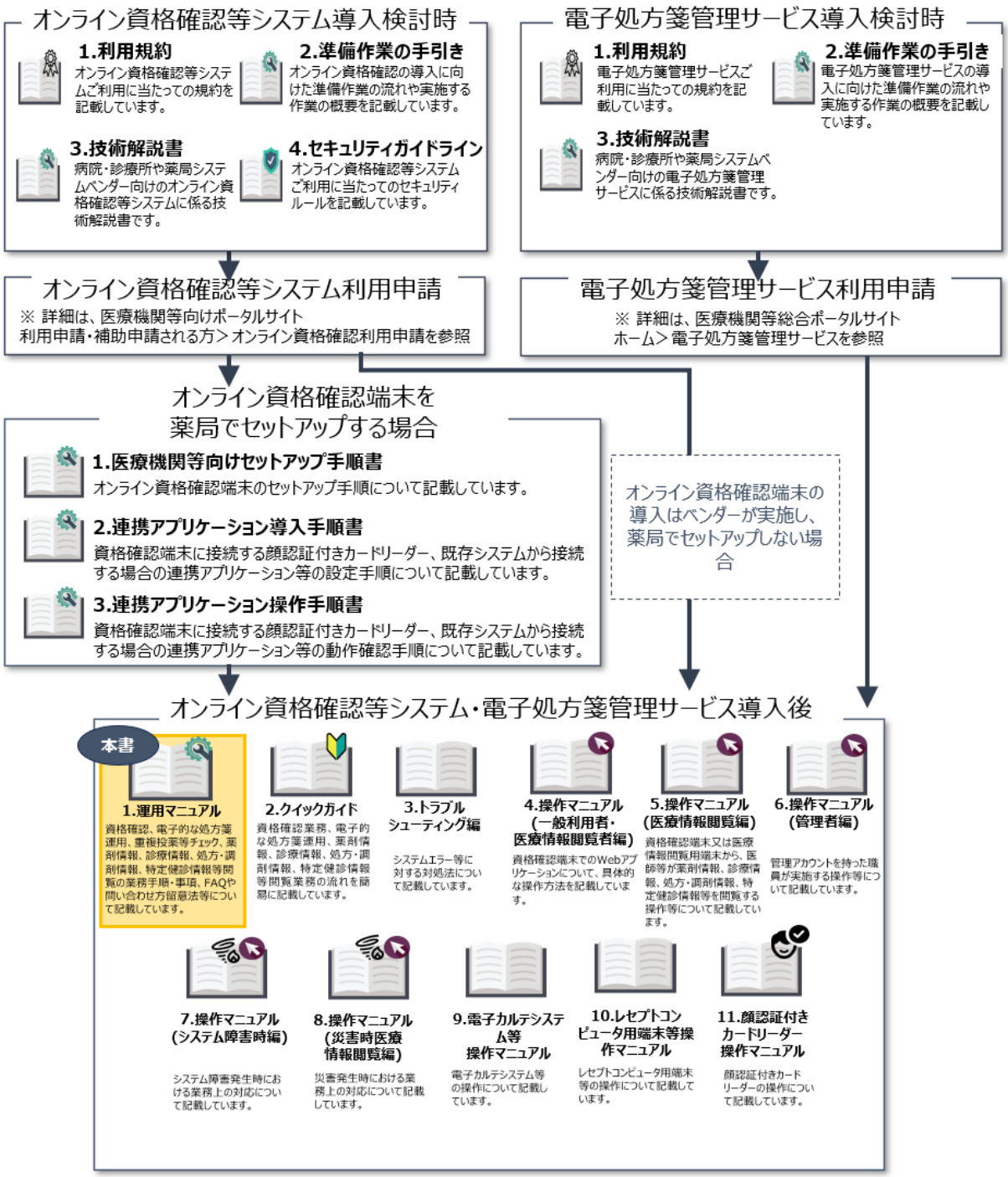
【別紙】 参考資料

本書の位置付け

本書は、オンライン資格確認等システム、電子処方箋管理サービスを導入した薬局の受付担当者や薬剤師向けに、業務の流れや留意事項等を記載しています。

具体的なシステム操作方法について知りたい場合は「操作マニュアル（一般利用者・医療情報閲覧者編）」、「操作マニュアル（医療情報閲覧編）」、「顔認証付きカードリーダー操作マニュアル」、災害時の対応について知りたい場合は「操作マニュアル（災害時医療情報閲覧編）」をご確認いただくなど、必要に応じて各ドキュメントをご参照ください。

下図に示すドキュメントの掲載場所については次頁の表をご参照ください。



前頁の図で示しているドキュメントの掲載名と正式ドキュメント名の関係は以下の表を参照してください。掲載場所/ドキュメントリンクをクリックすると、対象のドキュメントに遷移します。

〇オンライン資格確認等システム導入検討時

No	掲載名 正式ドキュメント名	掲載場所／ ドキュメントリンク
1	利用規約 オンライン資格確認等システム利用規約	医療機関等向けポータルサイト（オンライン資格確認利用申請）
2-1	準備作業の手引き オンライン資格確認導入に向けた準備作業の手引き	医療機関等向けポータルサイト（オンライン資格ってなに？）
2-2	準備作業の手引き ネットワーク整備を含むオンライン資格確認導入に向けた準備作業の手引き	
3	技術解説書 オンライン資格確認等システムの導入に関するシステムベンダ向け技術解説書	ドキュメントリンク
4	セキュリティガイドライン オンライン資格確認等、レセプトのオンライン請求及び 健康保険組合に対する社会保険手続きに係る電子申請システムに係るセキュリティに関するガイドライン	医療機関等向け総合ポータルサイト（「手順書・マニュアル」の一覧）

〇電子処方箋管理サービス導入検討時

No	掲載名 正式ドキュメント名	掲載場所／ ドキュメントリンク
1	利用規約 オンライン資格確認等システム利用規約	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申請）
2-1	準備作業の手引き オンライン資格確認導入に向けた準備作業の手引き	医療機関等向けポータルサイト（オンライン資格ってなに？）
2-2	準備作業の手引き ネットワーク整備を含むオンライン資格確認導入に向けた準備作業の手引き	
3	技術解説書 オンライン資格確認等システムの導入に関するシステムベンダ向け技術解説書	ドキュメントリンク
4	セキュリティガイドライン オンライン資格確認等、レセプトのオンライン請求及び 健康保険組合に対する社会保険手続きに係る電子申請システムに係るセキュリティに関するガイドライン	医療機関等向け総合ポータルサイト（「手順書・マニュアル」の一覧）

〇オンライン資格確認端末を薬局でセットアップする場合

No	掲載名 正式ドキュメント名	掲載場所／ ドキュメントリンク
1	医療機関等向けセットアップ手順書	医療機関等向け総合ポータルサイト（「手順書・マニュアル」の一覧）
	医療機関等向けセットアップ手順書（資格確認端末編）	
2	連携アプリケーション導入手順書	
	連携アプリケーション導入手順書	
3	連携アプリケーション操作手順書	
	連携アプリケーション操作手順書	

〇オンライン資格確認等システム・電子処方箋管理サービス導入後

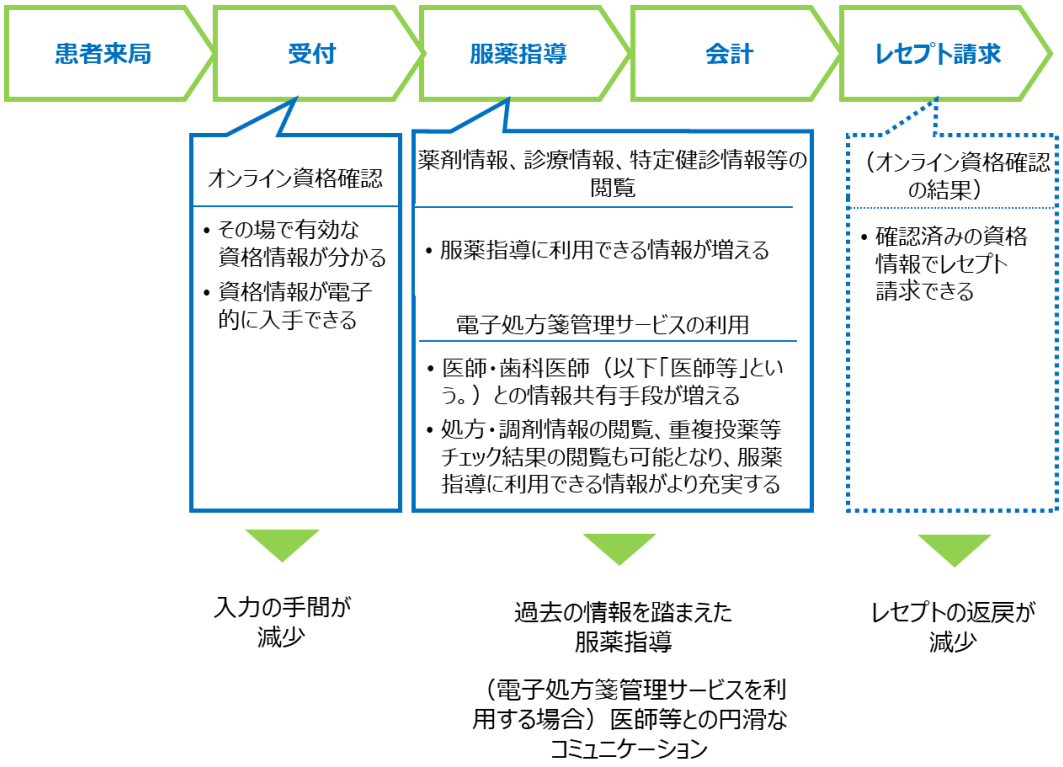
No	掲載名 正式ドキュメント名	掲載場所／ ドキュメントリンク
1	運用マニュアル（本書）	医療機関等向け総合ポータルサイト（「手順書・マニュアル」の一覧）
	病院・診療所向けオンライン資格確認等システム運用マニュアル	
2	クイックガイド	
	病院・診療所向け オンライン資格確認・電子処方箋クイックガイド	
3	トラブルシューティング編	
	トラブルシューティング編	
4	操作マニュアル(一般利用者・医療情報閲覧者編)	
	オンライン資格確認等システム操作マニュアル(一般利用者・医療情報閲覧者編)	
5	操作マニュアル(医療情報閲覧編)	
	オンライン資格確認等システム操作マニュアル(医療情報閲覧編)	
6	操作マニュアル(管理者編)	
	オンライン資格確認等システム操作マニュアル(管理者編)	
7	操作マニュアル(システム障害時編)	
	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)	
8	操作マニュアル(災害時医療情報閲覧編)	
	オンライン資格確認等システム操作マニュアル(災害時医療情報閲覧編)	
9	電子カルテシステム等操作マニュアル	—
	（担当ベンダーにご確認ください。）	
10	レセプトコンピュータ用端末等操作マニュアル	—
	（担当ベンダーにご確認ください。）	
11	顔認証付きカードリーダー操作マニュアル	—
	（担当ベンダーにご確認ください。）	

第１章　はじめに

オンライン資格確認・電子処方箋導入のメリット

オンライン資格確認等システム、電子処方箋管理サービスを導入することで、主に以下のとおり業務が変わります。

なお、オンライン資格確認等システム、電子処方箋管理サービスは 24 時間 365 日いつでも利用可能です。

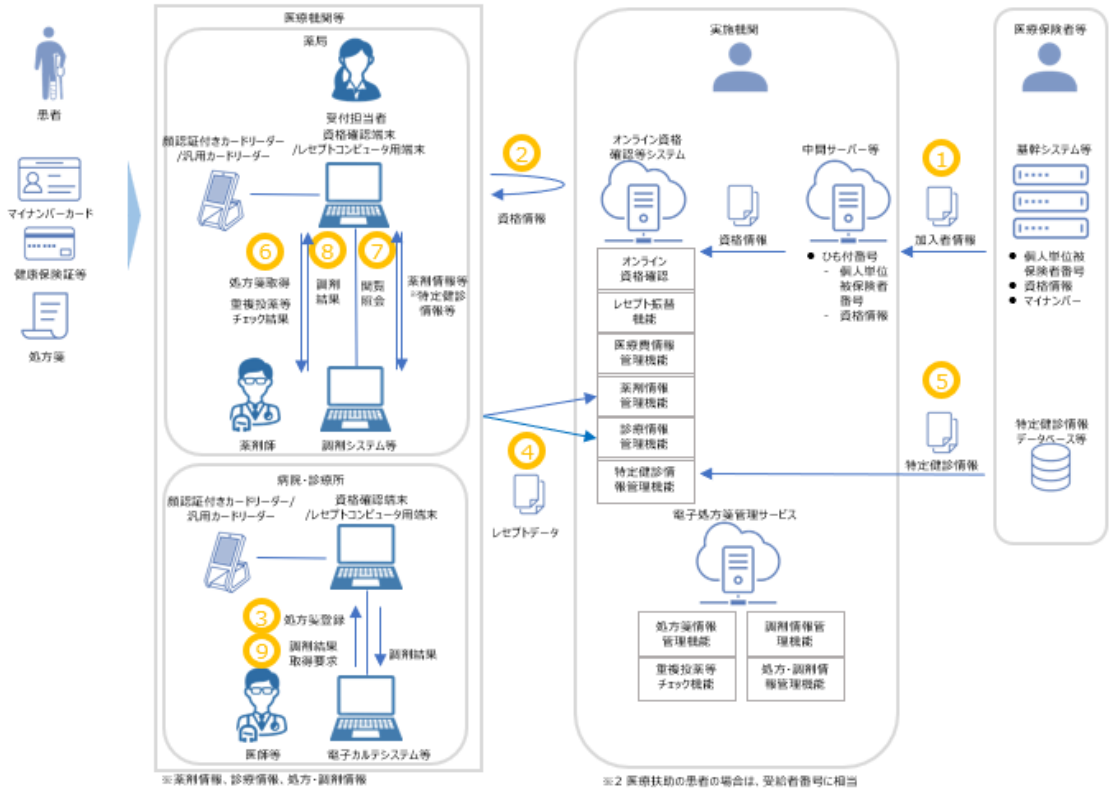


受付においては、受付担当者がオンライン資格確認を行えるようになります。オンライン資格確認とは、患者の有効な公的医療保険の資格や生活保護（医療扶助）の資格をその場で電子的に確認できる仕組みであり、資格情報入力の手間を削減します。また、オンラインで有効な資格情報を確認した上でレセプト請求が可能になることから、レセプト返戻の削減が期待されます（レセプト振替機能については公費負担及び高額療養費該当等以外の電子レセプトが対象です。）。

服薬指導においては、薬剤情報、手術情報を含む診療情報（以下、「診療情報」という。）、特定健診情報等を閲覧できるようになるため、過去のこれらの情報を踏まえた服薬指導が可能になります。

さらに、電子処方箋管理サービスを導入することで、重複投薬・併用禁忌のチェック（以下、当機能を「重複投薬等チェック」という。）を行うことができ、重複投薬・併用禁忌の薬剤の処方の防止が可能となります。服薬指導時には、処方・調剤情報を閲覧することができるようになるため、処方・調剤情報を踏まえた服薬指導が可能になります。処方・調剤情報は、レセプト由来の薬剤情報と異なり、医師等、薬剤師が電子処方箋管理サービスに登録した処方情報、調剤した薬剤の情報を基にしており、登録の都度データとして反映されるため、より最新の情報に基づいた服薬指導が可能です。また、電子的な処方箋の運用により、医師等への情報共有が効果的に行えます。

オンライン資格確認等システム・電子処方箋管理サービスの全体像



①資格情報の登録

医療保険者等は個人単位の加入者情報（資格情報を含む）を中間サーバー等に登録します。中間サーバー等からオンライン資格確認等システムに資格情報が連携されます。

②資格情報の照会

薬局は、医療保険者等が登録した資格情報を照会します。マイナンバーカードによる資格確認の際には、カードの IC チップに格納された利用者証明用電子証明書※1 を利用します。

※1 マイナンバーカードの IC チップに格納された、「利用者本人であること」を証明する電子証明書です。有効期限は発行日から 5 回目の誕生日までです。

③処方箋情報の登録

医師等は、重複投薬等チェックの結果を確認の上、電子処方箋管理サービスに患者の処方箋情報を登録します。

④薬剤情報・診療情報の抽出

オンライン資格確認等システムでは、毎月 5～10 日までに受け付けたレセプトから薬剤情報・診療情報が一括して 11 日の朝までに抽出されます。11～12 日に受け付けたレセプトはそれぞれ翌朝までに登録されます。

⑤特定健診情報等の登録

医療保険者等は、個人単位被保険者番号※2 を含む特定健診情報等を登録します。健診受診年度の翌年度 11 月 1 日までに全保険者が法定報告を実施し、報告された特定健診情報等がオンライン資格確認等システムに登録されます。法定報告が行われるまでに、保険者によっては実施された特定健診の情報が順次登録される場合もあるため、個人ごとに特定健診情報等の表示時期が異なる場合もあります。保険者が最新の特定健診情報を登録する時期につきましては、厚生労働省 HP 掲載の各保険者の特定健診情報登録予定をご参照ください。

生活保護受給者に対して実施された健診の場合は、福祉事務所によって健診情報がオンライン資格確認等システムに随時登録されます。

※2 被保険者証記号・番号（世帯単位）に 2 桁の被保険者証枝番がついた番号です。医療扶助においては、受給者番号に相当します。

⑥処方箋の取得・重複投薬等チェック結果の確認

薬剤師は、電子処方箋管理サービスから、患者の処方箋を取得します。重複投薬等チェック結果を閲覧でき、患者が同意した場合は、関連する過去の処方・調剤情報も閲覧できます。

⑦薬剤情報、診療情報、処方・調剤情報、特定健診情報等の閲覧

患者が受付時に同意した場合、調剤システム等の端末やセキュリティ基準を満たした閲覧用端末及び資格確認端末から薬剤情報、診療情報、処方・調剤情報、特定健診情報等を閲覧できます※3。

※3 利用目的以外の用途で使用するなどの行為は禁止されています。違反が判明した場合、実施機関へ直ちに報告してください。一定期間違反行為の是正がされない場合、サービス提供停止等となる場合があります。また、実施機関は報告等の提出を求めることができます。詳細は「オンライン資格確認等システム利用規約」第 25 条、第 26 条、「電子処方箋管理サービス利用規約」第 24 条、第 25 条を参照してください。

⑧調剤結果の登録

薬剤師は、調剤を行い、調剤結果を電子処方箋管理サービスに登録します。

⑨調剤結果の取得

医師等は、電子処方箋管理サービスに登録された自医療機関の調剤結果を取得し、調剤結果及び薬剤師からの伝達事項を確認します。

運営からのお知らせについて

オンライン資格確認等システムの運営に関わるお知らせについては、①ポータルサイトへのお知らせの掲載、②ポータルサイトのアカウント取得時に登録したメールアドレス宛にお知らせの送信、③オンライン資格確認端末の Web ブラウザへの表示の３つの方法で実施しております。それぞれの掲載内容、方法について以下に記載しておりますので、ご参照の上、日々お知らせをご確認ください。

災害時や緊急時のお知らせは、医療機関等向けポータルサイトのほか、メールにてお知らせいたしますので併せてご確認ください。

①ポータルサイトへのお知らせの掲載

オンライン資格確認等システムの運営に関わるお知らせは医療機関等向けポータルサイト※1、電子処方箋管理サービス、及びオンライン資格確認等システムの機能拡充・利用拡大等の運営に関わるお知らせは医療機関等向け総合ポータルサイト※2 に掲載されます。

二次元コード

※1 医療機関等向けポータルサイト（オンライン資格確認等システム）

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

※令和５年度末を目途に医療機関等向け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統合することを予定しております。（令和５年 10 月時点）

※2 医療機関等向け総合ポータルサイト

（電子処方箋管理サービス、オンライン資格確認等システムの拡充機能（医療扶助））

URL:https://iryohokenjyoho.service-now.com/csm

※電子処方箋ポータルサイトは、医療機関等向け総合ポータルサイトとしてリニューアルしました。

②ポータルサイトのアカウント取得時に登録いただいたメールアドレスへのお知らせ送信

「災害時医療情報閲覧」機能の利用開始案内や各種申請結果等は、医療機関等向けポータルサイトへのアカウント取得時にご登録いただいたメールアドレス宛に送信されます。

③オンライン資格確認端末の Web ブラウザへの表示

各薬局のお知らせは、資格確認端末にてオンライン資格確認等システムのログイン時にポップアップにて表示されます。

本書の改訂について

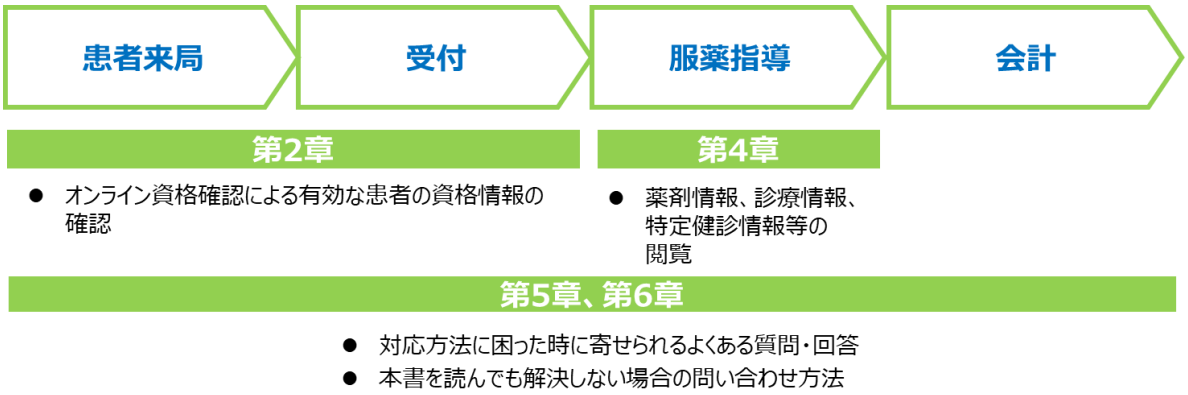
本書は、オンライン資格確認等システム、電子処方箋管理サービスを導入した薬局において、業務理解のためにご利用いただくことを想定し作成しています。内容に変更があった場合は、適宜改訂を行う予定です。

※医療扶助のオンライン資格確認について、医療扶助は令和６年３月から運用開始予定です。本書では、それまでの運用テスト期間において、これらを活用する場合の薬局における業務の流れや留意事項等を記載していますが、内容については運用開始に向けて随時見直しを行う予定です。

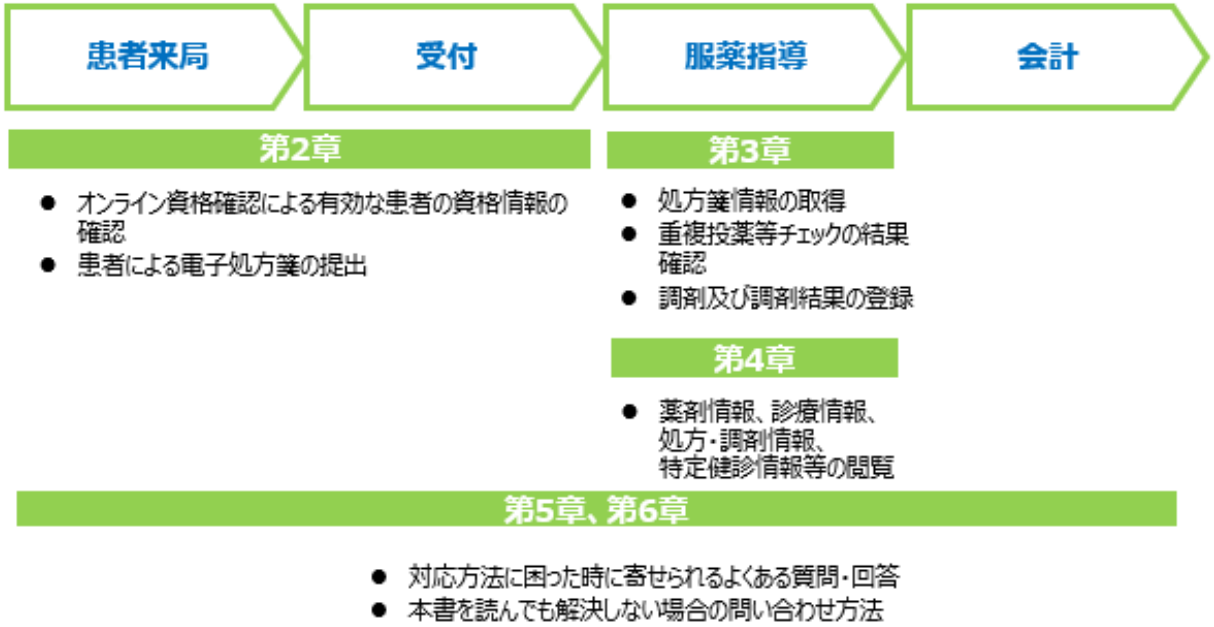
本書の閲覧対象箇所について

オンライン資格確認等システムのみを利用する薬局、同システムに加えて電子処方箋管理サービスを利用する薬局では、本書の閲覧対象箇所が異なります。

- オンライン資格確認等システムのみを利用する薬局
  閲覧対象：第３章以外の全て



- オンライン資格確認等システム及び電子処方箋管理サービスを利用する薬局
  閲覧対象：本書全て



第２章　オンライン資格確認

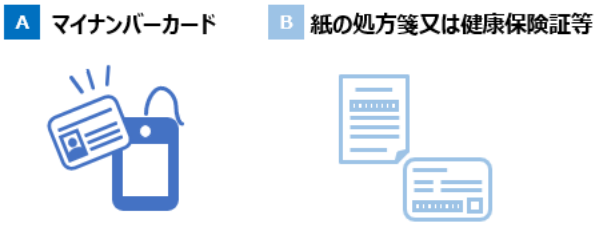
概要

オンライン資格確認等システムでの資格確認には、「患者が来局した際に実施する資格確認（マイナンバーカード、紙の処方箋又は健康保険証等）」があります。また、オンライン資格確認等システムでは、運用上の機能として、「患者が来局する前に実施する個人単位被保険者番号による資格情報の確認（一括照会）」、「医療扶助において患者が来局した後に実施する資格確認（一括照会）」があります。

なお、業務上で問題が発生した場合には「第５章　困った時には」をご確認ください。

患者が来局した際の資格確認及び処方箋受付

高齢受給者証、限度額適用認定証、限度額適用・標準負担額減額認定証及び特定疾病療養受療証を提示された場合でもマイナンバーカード、紙の処方箋又は健康保険証等の提示を求め、オンライン資格確認を実施してください。



A 患者がマイナンバーカードを持参した場合

※ 電子処方箋管理サービスを利用する薬局のみ

B 患者が紙の処方箋又は健康保険証等を持参した場合

A 患者がマイナンバーカードを持参した場合

（１）来局

患者が来局し、マイナンバーカードを顔認証付きカードリーダーに置きます。

ポイント **マイナンバーカードの取扱い**

> 個人情報保護の観点から、原則として患者本人がカードリーダーに置くようにしてください。職員はマイナンバーカードに記載してあるマイナンバーを書き留めたり、保管したりしてはいけません。

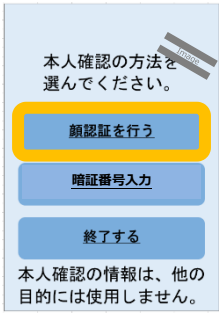
（２）本人確認

顔認証付きカードリーダーによる無人運転モードでの顔認証、暗証番号認証によって、マイナンバーカードが患者本人のものであることを確認します※。

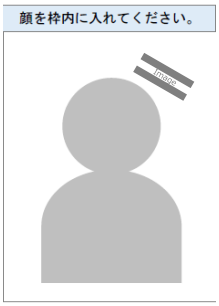
※ 資格確認端末から設定することで、モードを固定することも可能です。

※ 顔認証、暗証番号認証ができない場合、職員在席時のみ目視確認も可能です。

顔認証の手順

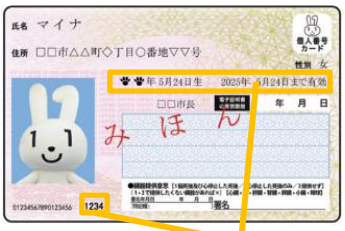


① 患者は顔認証付きカードリーダーの画面から「顔認証を行う」を選択します。



② 患者は自身の顔を顔認証付きカードリーダー画面の枠内に映し、顔認証を実施します※。

※ 顔認証では券面の照合番号（B）を活用します。券面がかすれている等の理由で照合番号（B）の読み取りに失敗することがあります。
照合番号（B）の読み取りに連続で失敗すると、照合番号（B）がロックされます。ロックされた場合は暗証番号認証又は目視確認に移行してください。
なお、ロックを解除するには住民票がある市区町村の窓口での券面事項確認アプリケーションの解除手続等が必要となります。
下記資料を印刷し、市区町村窓口に印刷物を提示することで解除手続等がスムーズに行えることを患者にお伝えください。



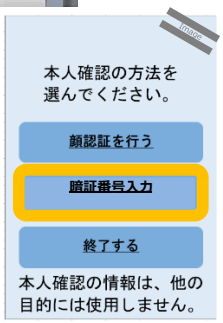
【照合番号(B)該当箇所】
照合番号(B)とは、券面の生年月日、有効期限、セキュリティコードを組み合わせた文字列です。

「医療機関等において顔認証付きカードリーダーを用いた際にロックがかかったマイナンバーカードに対するご対応について」
https://www.iryohokenjyoho-portalsite.jp/news/docs/MCtaiou2.pdf

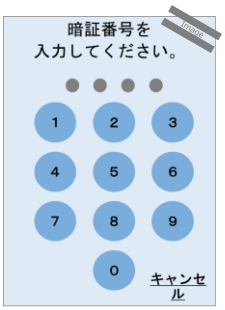
ポイント **顔認証に失敗するケース**

顔認証ではマイナンバーカードの IC チップに格納された顔写真と撮影した顔写真を照合するため、患者が子ども等で顔に変化がある場合や、マスクをしている場合には顔認証に失敗することがあります。顔認証に失敗した場合は、暗証番号認証又は目視確認に移行してください。なお、顔写真の照合が不一致であっても 4 桁の暗証番号がロックとなることはありません。

暗証番号認証の手順



① 患者は顔認証付きカードリーダーの画面から「暗証番号入力」を選択します。



② 患者は暗証番号を入力します。

暗証番号とは

マイナンバーカードを市区町村の窓口などで受け取った際に、利用者証明用電子証明書に設定した数字 4 桁の暗証番号のことです。

ポイント **代理人が窓口に来たら／暗証番号がロックされたら**

患者が窓口などに来られない場合、家族等が本人に代わりマイナンバーカードを持参し暗証番号認証を行うことがあります。

暗証番号の入力を連続で 3 回間違えると暗証番号がロックされます。ロック解除及び暗証番号の初期化は、住民票がある市区町村の窓口でのみ実施可能です。

目視確認の手順　※ 顔認証・暗証番号認証ができない場合

① 患者を資格確認端末がある窓口へ案内します。

② 資格確認端末からオンライン資格確認等システムにログインし、「顔認証付きカードリーダー操作」を押下します。

③ 「目視確認」ボタンを押下し、顔認証付きカードリーダーの設定を目視確認モードに切り替えます。

※ 職員の目視による本人確認が終了したら、目視確認モードを無人運転（又は暗証番号認証固定）に切り替えてください。

④ 顔写真を目視で確認し本人確認を行います※。
患者がマイナンバーカード所有者本人であれば、資格確認端末画面の「目視で本人確認完了」にチェックを入れます。

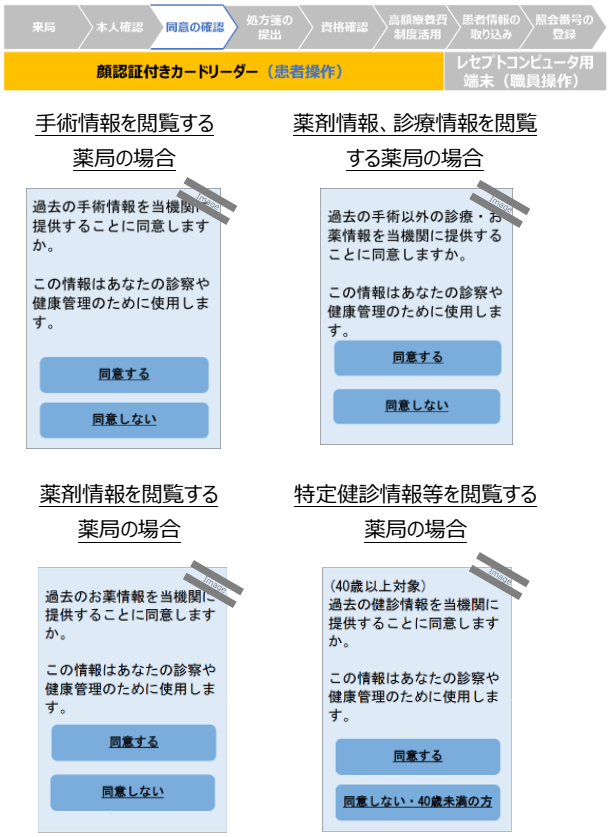
※ 原則として患者本人が職員に顔写真を提示するようにしてください。

⑤ マイナンバーカードを顔認証付きカードリーダーに置きます。

ポイント **目視確認の留意事項**

目視確認は、本人確認作業を薬局職員の判断で行うため、第三者の利用を防止する上でも本人確認に相違がないようお願いします。

（３）同意の確認



薬剤師が患者の薬剤情報、診療情報、処方・調剤情報、特定健診情報等を閲覧することについて、患者から同意を取得します※。

※　診療情報と薬剤情報は、「診療・お薬情報」として一括して同意を取得します。

※　診療情報の閲覧に対応していない薬局の場合は、「お薬情報」として薬剤情報のみに対して同意を取得します。

※　処方・調剤情報の閲覧同意は、「お薬情報」の閲覧の同意と合わせて取得します。なお、処方・調剤情報は、電子処方箋管理サービスを利用する薬局のみ閲覧可能です。

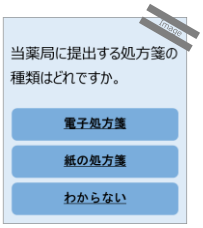
ポイント　**手術情報、診療/薬剤情報（処方・調剤情報含む）、特定健診情報等の書面を用いた同意取得／閲覧可能時間**

顔認証付きカードリーダーを用いずに同意を取得したい場合は、医療機関等向けポータルサイトに掲げている例を参考に書面等を用いて、患者に対し情報閲覧に関する説明を行い、同意を取得してください。

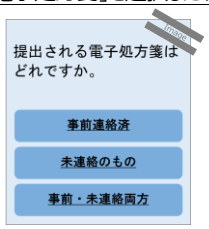
同意情報登録後の 24 時間に限り、オンライン資格確認等システムにて薬剤情報、診療情報、処方・調剤情報、特定健診情報等の閲覧が可能です。

（4）処方箋の提出（電子処方箋管理サービス対応の場合）

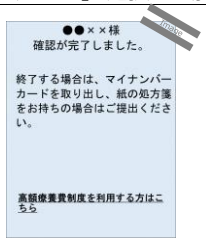
処方箋の種類の選択



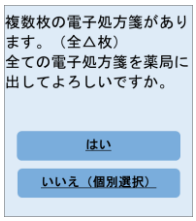
処方箋の種類の選択で「電子処方箋」を選択した場合



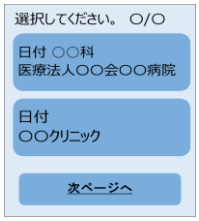
処方箋の種類の選択で「紙の処方箋」を選択した場合



「未連絡のもの」「事前・未連絡両方」を選択し、電子処方箋が複数枚ある場合



いいえ（個別選択）を選択した場合



患者は、薬局に提出する処方箋の種類を選択します。「電子処方箋」を選択した場合、「事前連絡済み」、「未連絡のもの」、「事前・未連絡両方」の中から該当するものを選択します。複数枚候補がある場合は、提出する電子処方箋を選びます。

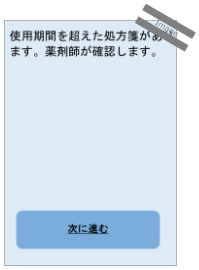
患者が紙の処方箋を持っている場合は、患者から紙の処方箋を受け取ります。

患者が「わからない」を選択した場合、処方箋を持参しているか等、患者に確認してください。

事前連絡済み・未連絡とは

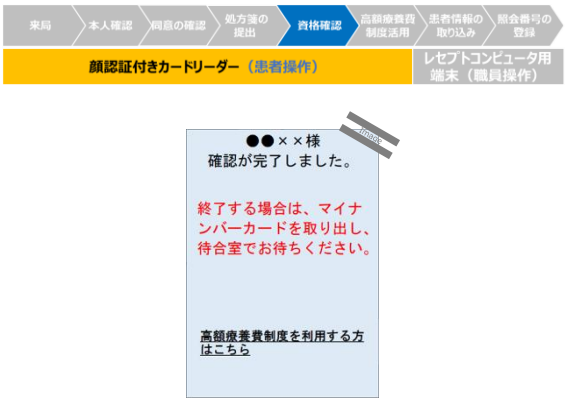
事前連絡済みとはアプリ等を用いて引換番号や被保険者番号等を薬局に事前に連絡している処方箋のことであり、未連絡は事前連絡を実施していない処方箋のことをさします。

ポイント　電子処方箋の有効期限が切れている場合



電子処方箋の有効期限が切れている場合、顔認証付きカードリーダー上に処方箋が有効期限切れである旨が患者に表示されます。また、調剤システム等においても、期限切れの旨が表示されるため、患者に説明を行ってください。

（5）資格確認



オンライン資格確認で最新の資格情報を確認します※。

※ 交付年月日が同一の資格が複数存在する場合は、
- ・有効開始日が直近のもの
- ・保険制度の市町村国保以外のもの
- ・有効終了日が遠いもの

を条件に資格を自動的に特定します。

※ 医療扶助の場合は、
- ・資格取得年月日が直近のもの
- ・資格喪失年月日が遠いもの

を条件に資格を自動的に特定します。

オンライン資格確認により取得可能な資格情報の項目例※

- 氏名
- 性別
- 生年月日
- 保険者番号
- 被保険者証記号・番号・枝番
- 被保険者証有効開始年月日
- 被保険者証有効終了年月日

※全項目については本マニュアル「第２章 オンライン資格確認」の「資格確認結果の取扱い・留意事項」をご参照ください。

ポイント **電子証明書の有効期限切れ／有効な資格が存在しないケース**

マイナンバーカードの利用者証明用電子証明書の有効期限が過ぎており、資格確認ができない場合は、処方箋に記載された被保険者番号でオンライン資格確認を実施します。

中間サーバー等からオンライン資格確認等システムに資格情報が連携されていない場合は、患者の所有する処方箋に記載された資格情報を確認し、当該資格の負担割合に応じて会計してください。

※医療扶助において、マイナンバーカードの利用者証明書用電子証明書の有効期限が過ぎており、資格確認ができない場合は、以下の対応を行ってください。

・患者が紙の調剤券を所持している場合は、調剤券に記載された公費負担者番号・受給者番号でオンライン資格確認を実施します。中間サーバー等からオンライン資格確認等システムに資格情報が連携されていない場合は、患者の所持する調剤券に記載された資格情報等を確認し、被用者保険との併用の有無に応じて会計してください。

・患者が紙の調剤券を所持していない場合は、現行の運用に基づき、患者の属する福祉事務所への照会対応を実施してください。

マイナンバーカードでの資格確認時に有効な資格が存在しない場合の照会結果

照会結果	想定されるケース
資格を喪失している（資格が無効）と表示される	✓ 転職等で月末に資格を喪失しているが、転職先の保険者でデータ登録が間に合っていないケース
該当する資格がないと表示される	✓ 令和２年 10 月１日以前から現在まで同一の勤務先に勤務しているが、該当保険者においてオンライン資格確認等システムで利用するデータの登録が行われていないケース
有効（未登録）と表示される	✓ オンライン資格確認等システムに資格情報が登録されている生活保護受給者が、福祉事務所から未委託の状態（調剤券未発行）で薬局に来局したケース

資格証類等におけるオンライン資格確認可否一覧※

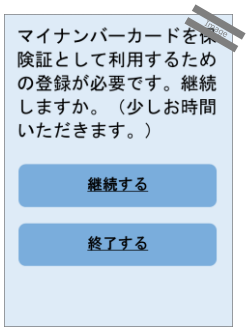
No.	資格証類	オンライン資格確認 (可能:○、不可:×)
1	健康保険被保険者証/共済組合組合員証/私立学校教職員共済加入者証/船員保険被保険者証/共済組合船員組合員証	○
2	国民健康保険被保険者証	○
3	国民健康保険被保険者証兼高齢受給者証/高齢受給者証	○
4	後期高齢者医療被保険者証	○
5	退職被保険者証	○
6	短期被保険者証	○
7	子ども短期被保険者証	○
8	修学中の被保険者の特例による被保険証（マル学保険証）	○
9	住所地特例制度による被保険者証	○
10	被保険者資格証明書	○
11	限度額適用認定証	○
12	限度額適用・標準負担額減額認定証、標準負担額減額認定証	○
13	特定疾病療養受療証	○
14	自衛官診療証、自衛官限度額適用認定証、自衛官限度額適用・標準負担額減額認定証、自衛官特定疾病療養受療証	×
15	被保険者受給資格者票	×
16	特別療養費受給票	×
17	船員保険療養補償証明書/船員組合員療養補償証明書	×
18	船員保険継続療養受領証明書/船員組合員継続療養受療証明書	×
19	一部負担金等減免（免除・徴収猶予）証明書	×
20	公費負担・地域単独事業の受給証	×
21	生活保護受給者に交付される医療券等	○

※ 順次対象範囲を拡大していく予定です。

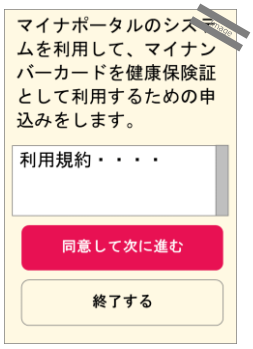
電子処方箋の対象医療保険者等

No.	対象となる医療保険者等
1	全国健康保険協会
2	健康保険組合
3	国民健康保険組合
4	後期高齢者医療広域連合
5	国家公務員共済組合
6	地方公務員共済組合
7	日本私立学校振興・共済事業団
8	市町村国民健康保険
9	福祉事務所（生活保護）

マイナンバーカードの健康保険証利用の申込み（初回登録）が未実施の場合

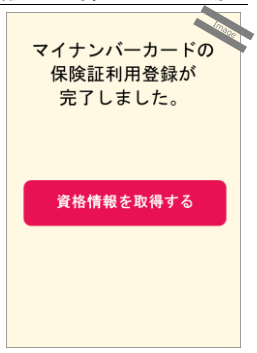


① 「継続する」を選択します。

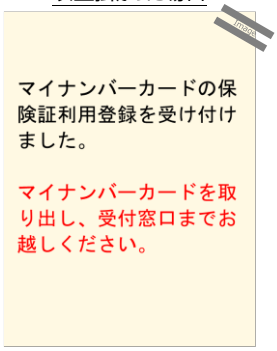


② マイナポータルのシステムを利用した、マイナンバーカードを健康保険証等として利用するための申込みについて、患者から同意を取得します。

健康保険証利用の申込み（初回登録）に成功した場合



システム処理に 25 秒以上掛かった場合



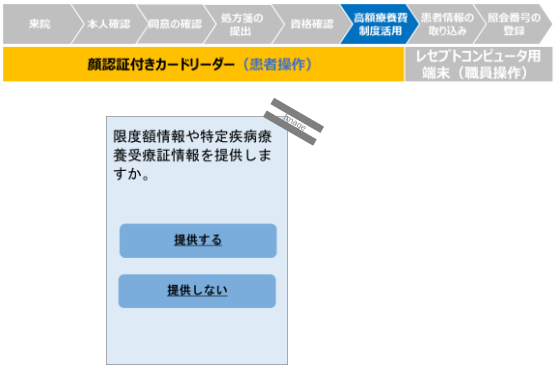
③ マイナンバーカードの健康保険証利用を登録します※。

※ 健康保険証利用の申込み（初回登録）には、目安として 15 秒前後要します（令和３年２月 15 日時点）。また、システム処理に 25 秒以上掛かった場合、数分たって処理が完了すれば、次回以降は通常どおり資格確認をご利用いただけるため、数分経ってからもう一度マイナンバーカードを顔認証付きカードリーダーに置き、利用できるかご確認ください。

※ ただし、メンテナンス等によるシステム停止の際は健康保険証利用の申込み（初回登録）をご利用いただけないため、健康保険証等を用いて資格確認を実施してください。

- 毎日午前 3 時から午前 6 時はご利用いただけません。
- メンテナンスの予定は医療機関等向け総合ポータルサイト等をご確認ください。

（６）高額療養費制度活用



患者が高額療養費制度の活用を希望する場合、以下の情報をオンラインで取得できます※。

※　特定疾病療養受療証情報が患者にあり、特定疾病療養受療証情報を使用する薬局の場合のみ、特定疾病療養受療証の情報を提供します。

※　70 歳未満で適用区分が（ウ）又は（エ）、70 歳以上 75 歳未満で一般所得者（現役並み所得者は除く）のいずれかに該当する患者の場合、入院/手術が決まった時に保険者へ非課税申告することで患者の費用負担が軽くなることがあります。

オンライン取得が可能な高額療養費制度情報（マイナンバーカードの場合）

対象となる証類	主に表示される内容
限度額適用認定証	適用区分
限度額適用・標準負担額減額認定証、標準負担額減額認定証	適用区分（長期入院該当年月日）
特定疾病療養受療証	認定疾病名（自己負担限度額）

（７）患者情報の取り込み

自動的に取り込まれる患者の資格情報をレセプトコンピュータ用端末で確認します。

※　レセプトコンピュータ用端末への資格情報の取り込み方法はレセプトコンピュータ用端末の仕様により異なる可能性があります。

コラム：レセプトコンピュータ用端末の操作

患者情報をレセプトコンピュータ用端末から確認する際の標準的な手順を示します。なお、レセプトコンピュータ用端末によって手順や画面に差異がある場合があります。詳細な操作手順は、「レセプトコンピュータ用端末等操作マニュアル」を参照してください。

① 資格確認済みの患者のリストから、レセプトコンピュータ用端末に資格情報を取り込む患者を選択します。

② 初回の来局の場合、オンライン資格確認により取得した資格情報が表示されます。

③ 2 回目以降の来局の場合、オンライン資格確認により取得した資格情報と、レセプトコンピュータ用端末に登録済みの資格情報が表示されます。情報に差異がある項目がハイライトされます。

④ オンライン資格確認により取得した資格情報をレセプトコンピュータ用端末に登録します。※

※ 各項目のイレギュラーケースにおいては、37 ページの「資格確認結果の取扱い・留意事項」に記載の所定の手順で業務を行ってください。

（8）照会番号の登録

薬局ごとに任意で照会番号をオンライン資格確認等システムに登録しておくことができます。

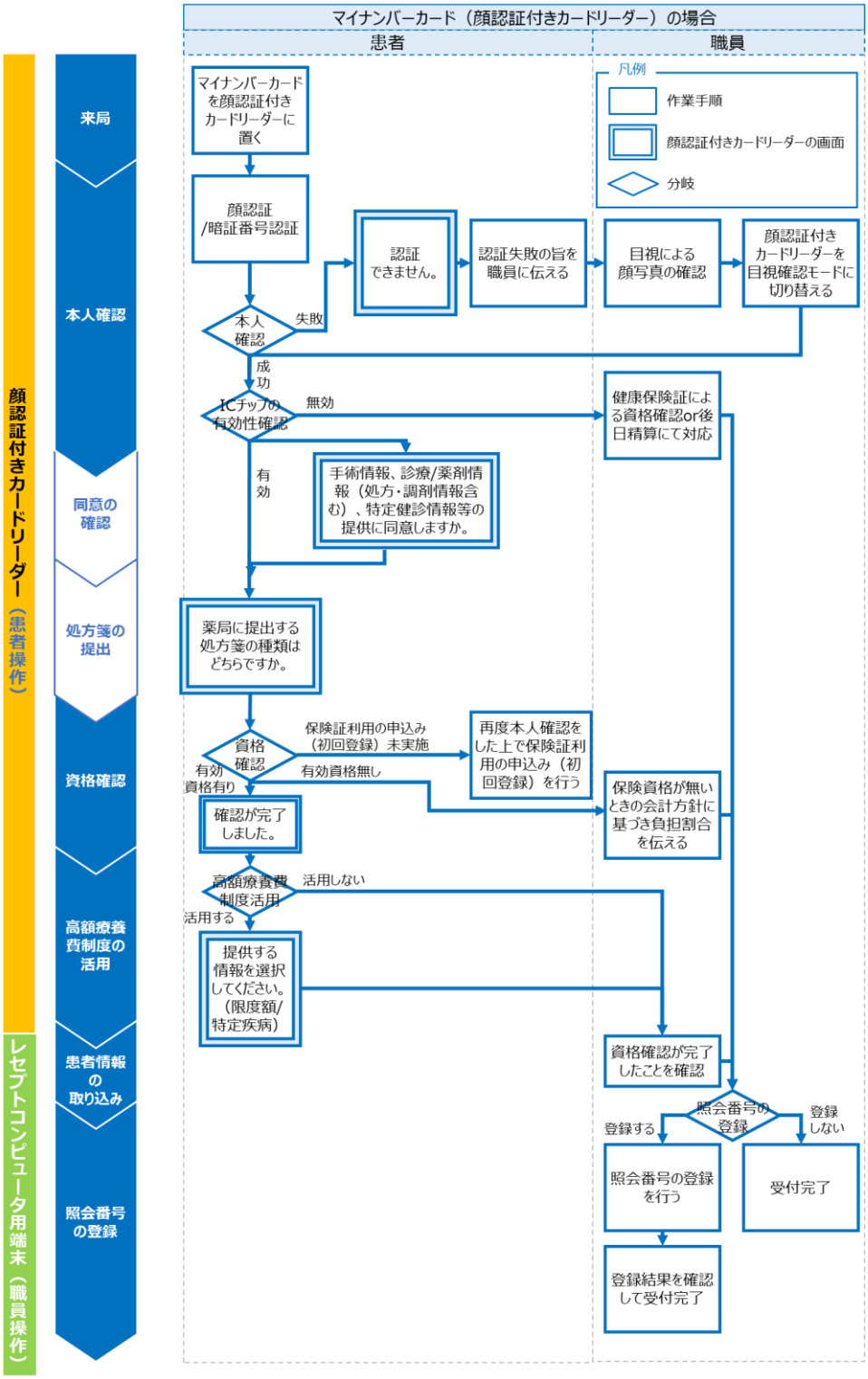
照会番号とは

調剤システムやレセプトコンピュータ用端末等と連携される、患者を特定する番号です。

ポイント **照会番号の登録のメリット**

照会番号の登録は任意ですが、登録しておくことで前回の来局時点から保険者等を異動した患者が再度来局した場合でも、スムーズに患者を特定できます。

A 患者がマイナンバーカードを持参した場合の対応手順フロー



補足　顔認証機能を伴わない汎用カードリーダー（公的個人認証サービスに対応した IC カードリーダー）を設置している場合は、暗証番号認証又は目視確認にて本人確認を実施してください。また、処方箋選択時は、資格確認端末からオンライン資格確認等システムにログインし、引換番号（「第３章　処方箋の確認・調剤（電子処方箋管理サービス対応薬局向け）」参照）を入力して電子処方箋を取得します。

B 患者が紙の処方箋又は健康保険証等を持参した場合

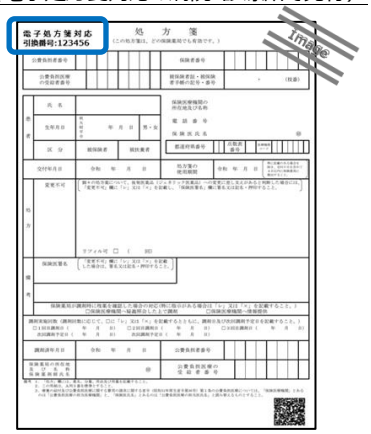
（１）来局

患者が来局し、紙の処方箋※又は健康保険証等を提示します。

※ 患者の家族が本人に代わり処方箋を提出する場合、患者本人の情報が記載されている処方箋を持っていることで本人からの依頼を受けていると解釈します。

※ 引換番号が印字された紙の処方箋は、電子処方箋対応の病院・診療所で発行されており、「電子処方箋対応」の記載がありますが、紙の処方箋として取り扱います。

引換番号が印字された紙の処方箋
（電子処方箋対応の病院・診療所で発行）



（２）現物確認

紙の処方箋又は健康保険証等の現物を確認します。

患者が高額療養費制度の活用を希望する場合は、受付時に患者から口頭にて同意を取得した上で以下の情報をオンラインで取得できます。※

※70 歳未満で適用区分が（ウ）又は（エ）、70 歳以上 75 歳未満で一般所得者（現役並み所得者は除く）のいずれかに該当する患者の場合、入院/手術が決まった時に保険者へ非課税申告することで患者の費用負担が軽くなることがあります。

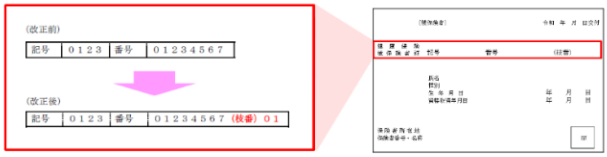
オンライン取得が可能な高額療養費制度情報（処方箋の場合）※

対象となる証類	主に表示される内容
限度額適用認定証	適用区分
限度額適用・標準負担額減額認定証、標準負担額減額認定証	適用区分（長期入院該当年月日）

※特定疾病療養受療証の情報取得には、マイナンバーカードが必要です。

（３）資格確認

被保険者証枝番の追加イメージ



紙の処方箋又は健康保険証等に記載された保険者番号、被保険者証記号・番号・枝番、生年月日をレセプトコンピュータ用端末に入力※し、オンラインで資格情報を照会します。

※　被保険者証記号と被保険者証番号が分かれていない場合には、どちらも被保険者証番号欄に入力してください。

※　検索がヒットしない場合、健康保険証の印字がかすれているなどの理由で入力に誤りがないか今一度ご確認ください（“C”と“０”等）。

※　医療扶助においては、「保険者番号」は「公費負担者番号」、「被保険者証記号・番号・枝番」は「受給者番号」に相当します。

被保険者証枝番とは

令和３年４月以降※に発行される健康保険証には、被保険者番号を個人単位化するための被保険者証枝番が記載されます。後期高齢者医療被保険者証は現在も個人単位であるため変更はありません。

※　令和２年10月以降、保険者ごとに被保険者証枝番が記載された健康保険証は順次発行されています。

ポイント　**枝番なしでの資格確認**

令和３年３月以前に発行された健康保険証には被保険者証枝番の記載はありませんが、保険者番号、被保険者証記号・番号、生年月日を入力することで、被保険者証枝番を含む情報の照会が可能です。

処方箋又は健康保険証等での資格確認時に有効な資格が存在しない場合の照会結果

照会結果	想定されるケース
資格を喪失している（資格が無効）と表示される	✓ 転職等で月末に資格を喪失しているケース ※ 患者が提示した資格証類が無効でも、オンライン資格確認等システム上でほかに有効な資格が存在する場合には、その旨がレセプトコンピュータ用端末の画面に表示されます。
該当する資格がないと表示される	✓ 令和 2 年 10 月 1 日以前から現在まで同一の勤務先で勤務しているが、該当保険者においてオンライン資格確認等システムで利用するデータの登録が行われていないケース

紙の調剤券での資格確認時に有効な調剤券情報が登録されていない場合の照会結果

照会結果	想定されるケース
有効（未登録）と表示される	✓ 生活保護受給者が属する福祉事務所でデータ登録が間に合っていないケースのため、福祉事務所への照会対応を実施してください。

（４）患者情報の取り込み

自動的に取り込まれる患者の資格情報をレセプトコンピュータ用端末で確認します※。

（患者がマイナンバーカードを持参した場合と同様です。）

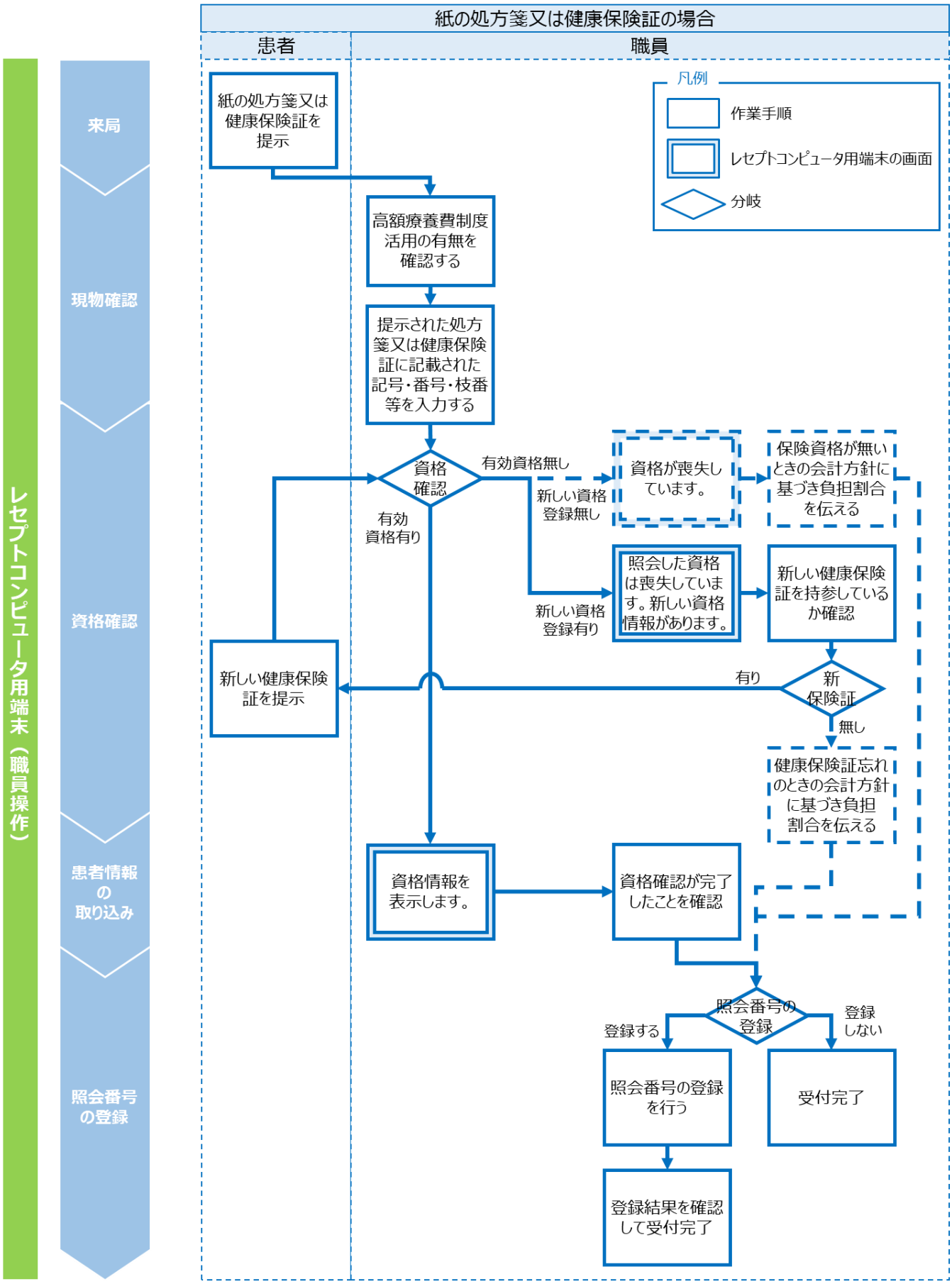
※　患者情報をレセプトコンピュータ用端末から確認する際の標準的な手順は 27 ページの「コラム：レセプトコンピュータ用端末の操作」を参照してください。

（５）照会番号の登録

薬局ごとに任意で照会番号をオンライン資格確認等システムに登録することができます。

（患者がマイナンバーカードを持参した場合と同様です。）

B 患者が紙の処方箋又は健康保険証等を持参した場合の対応手順フロー

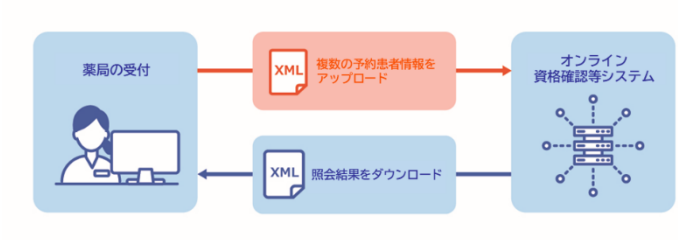


患者が来局する前の資格情報の確認

患者が事前に予約している場合には、資格情報の有効性や変更の有無などを一括照会機能にて確認することができます。

一括照会は、保険者番号・個人単位被保険者番号・生年月日が既にレセプトコンピュータ用端末に登録されている患者に対して実施可能です※。

※医療扶助においては、「保険者番号」は「公費負担者番号」、「個人単位被保険者番号」は「受給者番号」に相当します。



ポイント **枝番なしでの一括照会**

一括照会は、レセプトコンピュータ用端末に被保険者証枝番の情報がなくても照会可能です。ただし被保険者証枝番の情報がない場合には、１件の照会に対し複数（双子等）の資格が該当した際に確認できません。

注意事項 **重複投薬等チェックの事前処理のタイミング（電子処方箋管理サービス導入薬局向け）**

重複投薬等チェックに関しても、来局前に事前処理を要求することが可能ですが、直近の処方・調剤情報の内容が反映された状態でチェックを行うことが重要であるため、調剤前のタイミングで実施することを推奨します。

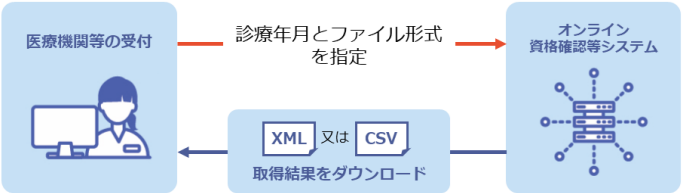
一括照会における制限事項

項目	制限事項
回答される資格情報	照会時点の情報
限度額適用認定証関連情報	照会可（変更有無のみ） ※ 照会要求時に薬局が保有する「限度額適用認定証区分」「限度額適用認定証適用区分」を入力することで、最新の資格情報と比較し、各区分の変更の有無を照会できます。
特定疾病療養受療証情報	照会不可 ⇒ 患者の来局時に確認してください。
利用回数	原則１回/日
照会可能件数	1～5000 件/回
照会結果の表示制限（Web 画面）	過去３回分の照会結果を表示 ※ 照会から 14 日以上経過した情報は表示できません。

医療扶助において患者が来局した後に実施する資格確認

医療扶助の場合は、医療機関コード単位で、自機関が委託先になっている患者の資格情報や調剤券情報を一括照会機能にて確認することができます。

医療扶助の患者が、未委託の薬局に来局した場合や福祉事務所の情報登録が遅延した場合には、患者の調剤券情報を閲覧できません。その場合は、福祉事務所が調剤券情報を登録した後に、委託先資格情報の一括取得を実施し、生活保護受給者の再来局を不要とした上で事後的に資格確認を実施してください。



⚠ 注意事項 **<u>未委託かつ初診での一括照会</u>**

医療扶助の患者が、未委託かつ初診の薬局に来局した場合、一括取得で取得した調剤券情報と患者情報をひも付ける照会番号が存在しません。そのため、来局時に登録した患者情報と一括取得で取得した調剤券情報を確認し、氏名・年齢・性別等から情報のひも付けを実施してください。

資格確認結果の取扱い・留意事項

【資格確認結果を踏まえた取扱い】

✓オンライン資格確認にて取得できる情報は**医療保険者等が登録した正確な情報**のため、**表示された内容のままレセプト請求していただくことが可能**です。なお、被保険者証等の情報も活用し、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。

✓各医療保険制度や公費負担医療制度の被保険者証等における項目と、オンライン資格確認で提供する項目の差異や留意事項を以下にまとめています。

基本情報及び資格情報（証情報）

	オンライン資格確認データ項目	内容
基本情報※ ※過去の日付で資格確認した場合であっても、現時点での氏名や住所等の情報を提供します。		
1	氏名	**【照会結果に係る留意事項】** ○「●」が含まれる ・旧字等について一部変換を行っているものの、変換できないものについては「●」として表示されます。 ・**表示された内容のまま、レセプト請求していただくことが可能です。**
2	氏名カナ	**【照会結果に係る留意事項】** ○ 空欄になっている ・医療保険者等に可能な限りデータ登録を依頼している項目ではありますが、任意項目であるため、該当情報が空白となる場合があります。 ○ 被保険者証における記載項目との違い ・「氏名カナ」の小文字が大文字になっている（例：ｷｮｳｺがｷｮｳｺとなっている）場合については、現在保険者にて修正対応中です。
3	氏名 (その他) 氏名カナ (その他)	**【項目説明】** ・通称等の理由で、本名とは別の氏名を被保険者証の表面に記載している場合、本項目では対象者本人の本名が設定されます。
4	性別 1	**【項目説明】** ・被保険者証の表面記載の性別となります。
5	性別 2	**【項目説明】** ・被保険者証の裏面記載の戸籍上の性別となります。 ・対象者本人から、被保険者証の表面に性別を記載されることを希望しない届出があった場合に設定されます。
6	生年月日	**【照会結果に係る留意事項】** ○「1900-01-01」と表示されている ・医療扶助の場合において、生活保護受給者の生年月日が不明な場合は、「1900-01-01」が設定されます。
7	住所 郵便番号	**【照会結果に係る留意事項】** ○ 空欄になっている ・医療保険者等に可能な限りデータ登録を依頼している項目ではありますが、任意項目であるため、該当情報が空白となる場合があります。 ○「住所」に「●」が含まれる ・旧字等について一部は変換を行っているものの、変換できないものについては「●」として表示されます。
資格情報（証情報）		
8	被保険者証区分	**【項目説明】** ・被保険者証の種類を示す項目となります。 ・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、自衛官診療証、医療扶助のいずれかを表示します。
9	被保険者証記号 被保険者証番号 被保険者証枝番	**【照会結果に係る留意事項】** ・医療扶助の場合、被保険者番号は受給者番号に相当します。 ○ 記号が空欄になっている ・医療扶助の場合、空欄となります。 ○ 枝番が空欄になっている ・後期高齢者医療制度、医療扶助の場合、空欄となります。
10	本人・家族の別	**【項目説明】** ・被保険者本人（国保の場合は世帯主）か家族かを表す項目となります。 **【照会結果に係る留意事項】** ○ 空欄になっている ・後期高齢者医療制度、医療扶助の場合、加入するのは本人のみであることから空欄となります。

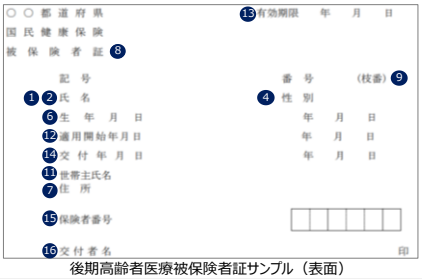
11	被保険者氏名	**【照会結果に係る留意事項】** ○ 当面の間の取扱い ・当面の間、オンライン資格確認結果には空白が設定されます。 ○ 空欄になっている ・医療扶助の場合、空欄となります。
12	被保険者証有効開始年月日	**【項目説明】** ○ 各被保険者証における以下の項目に該当しますが、被保険者証によってはオンライン資格確認と日付が異なる場合があります。 ・健康保険被保険者証：資格取得年月日（認定年月日） ・国民健康保険被保険者証（市町村国保）：適用開始年月日 ・国民健康保険被保険者証（国保組合）：資格取得年月日（認定年月日） ・後期高齢者医療被保険者証：資格取得年月日、発効期日 ・船員保険被保険者証：資格取得年月日（認定年月日） **【照会結果に係る留意事項】** ○ 空欄になっている ・医療扶助の場合、空欄となります。 **【補足事項】** ○被保険者証とオンライン資格確認で日付が異なる場合は、以下の理由が考えられます。 ・市町村国保の場合、被保険者証の適用開始年月日は国民健康保険への加入日ですが、被保険証有効開始年月日は年次の被保険者証の更新日としている場合があります。 ・市町村国保以外においては、被保険者証有効開始年月日を被保険者証の更新/再発行日や事業所変更日としている場合があります。
13	被保険者証有効終了年月日	**【項目説明】** ・オンライン資格確認では原則として空欄で返却されますが、保険者によっては次の証の更新日や75歳到達日前日を入れている場合があります。
14	被保険者証交付年月日	**【照会結果に係る留意事項】** ○ 記号が空欄になっている ・医療扶助の場合、空欄となります。 **【補足事項】** ○被保険者証とオンライン資格確認で日付が異なる場合は、以下の理由が考えられます。 ・継続して同一の保険者に加入している場合、国民健康保険被保険者証、後期高齢者医療被保険者証は定期更新されますが、オンライン資格確認のデータとしての交付年月日は、更新処理を省略するために、加入時の被保険者証の日付のままとしている場合があります。
15	保険者番号	**【項目説明】** ・医療扶助の場合は、公費負担者番号に該当します。
16	保険者名称	**【項目説明】** ・医療扶助の場合は、自治体・福祉事務所名に該当します。 **【照会結果に係る留意事項】** ○ その他関連項目の提供について ・各種証類に記載されている「保険者所在地」「保険者連絡先」については提供されません。
17	被保険者証一部負担金割合	**【照会結果に係る留意事項】** ○ 空欄になっている ・「一部負担金割合」は後期高齢医療の場合のみ割合を設定し、それ以外の制度では空白を設定します。

オンライン資格確認システム固有項目

-	資格取得年月日	**【項目説明】** ・加入者資格の取得日となります。 ・医療扶助の場合は、原則、生活保護が開始または再開した年月日を設定します。
-	資格喪失年月日	**【項目説明】** ・加入者資格の喪失日となります。 ・医療扶助の場合は、原則、生活保護を停止または廃止した年月日を設定します。
-	未就学区分	**【項目説明】** ・義務教育就学前の患者への２割負担の適用が漏れないように、生年月日を基に年齢を算出し、対象者の場合には未就学であることをお知らせします。
-	資格喪失事由	**【項目説明】** ・資格を喪失した理由として、死亡、生活保護受給開始、医療保険等の資格取得、その他のいずれかが設定されます。 ・75歳到達日を設定している場合など、喪失していない段階でも、設定されることがあります。
-	照会番号	**【項目説明】** ・医療機関等からオンライン資格確認の資格情報に対して任意で登録する番号となります。 ・「照会番号」を登録することでオンライン資格確認の際に、登録した「照会番号」を付加して資格確認結果を医療機関に提供します。 **【照会結果に係る留意事項】** ○ 登録に伴う利便性について ・「照会番号」は一度登録すれば、患者の保険者が変わっていても、同一人であればオンライン資格確認システムにおいて同じ「照会番号」で管理されるため、スムーズに患者の特定ができます。 ・診察券番号・カルテ番号等の医療機関等で患者を一意に特定する番号を登録して、オンライン資格確認結果を医療機関等システムにひも付け、取り込んでいただく際に利用することを想定しています。

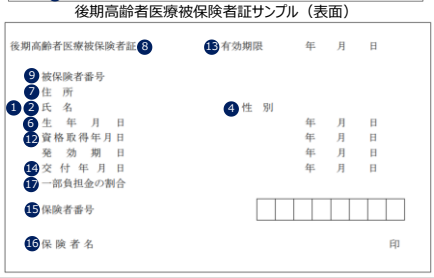
患者の持参する被保険者証の種類に応じて、以下で示す被保険者証サンプルを参照の上、本資料をご確認ください。
・国民健康保険被保険者証（保険者が市町村国保、国民健康保険組合）：市町村国保被保険者証サンプル（表面）、被保険者証サンプル（裏面）をご参照ください。
・健康保険被保険者証（保険者が健康保険組合、全国健康保険協会、共済組合）：健康保険被保険者証サンプル（表面）、被保険者証サンプル（裏面）をご参照ください。
・後期高齢者医療被保険者証：後期高齢者医療被保険者証サンプル（表面）、被保険者証サンプル（裏面）をご参照ください。

市町村国保被保険者証サンプル（表面）

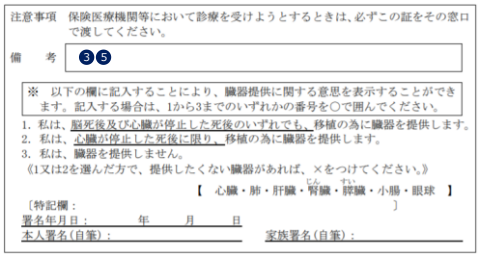


健康保険被保険者証サンプル（表面）

後期高齢者医療被保険者証サンプル（表面）



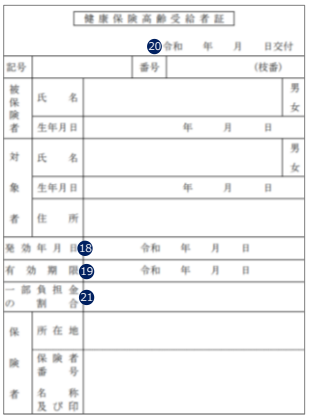
被保険者証サンプル（裏面）

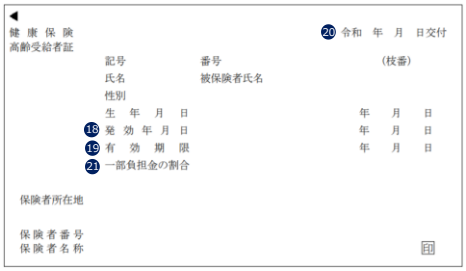


高齢受給者証

オンライン資格確認データ項目		内容
高齢受給者証情報		
18	高齢受給者証有効開始年月日	**【項目説明】** ・健康保険高齢受給者証や船員保険高齢受給者証における「発効年月日」、国民健康保険高齢受給者証や後期高齢者医療被保険者証における「発効期日」に該当します。
19	高齢受給者証有効終了年月日	**【項目説明】** ・各種高齢受給者証における「有効期限」に該当します。
20	高齢受給者証交付年月日	**【補足事項】** ○高齢受給者証とオンライン資格確認で日付が異なる場合は、以下の理由が考えられます。 ・高齢受給者証の年次更新時、オンライン資格確認のデータとしての交付年月日は、更新処理を省略するために、初回発行時の高齢受給者証の日付のままとしている場合があります。
21	高齢受給者証一部負担金割合	-

高齢受給者証サンプル

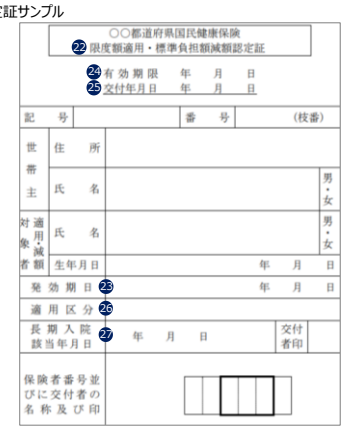




限度額適用認定関連情報

オンライン資格確認データ項目		内容
限度額適用認定関連情報		
22	限度額適用認定証区分	-
23	限度額適用認定証有効開始年月日	**【項目説明】** ・健康保険限度額適用認定証や船員保険限度額適用認定証における「発効年月日」、国民健康保険限度額適用認定証や後期高齢者医療限度額適用認定証における「発効期日」に該当します。
24	限度額適用認定証有効終了年月日	**【項目説明】** ・オンライン資格確認では原則空欄で返却されますが、保険者によっては次の限度額適用認定証の更新日を入れている場合があります。
25	限度額適用認定証交付年月日	**【補足事項】** 〇限度額適用認定証とオンライン資格確認で日付が異なる場合は、以下の理由が考えられます。 ・限度額適用認定証の年次更新時、オンライン資格確認のデータとしての交付年月日は更新処理を省略するために、初回発行時の限度額適用認定証の日付のままとしている場合があります。
26	限度額適用認定証適用区分	-
27	限度額適用認定証長期入院該当年月日	-

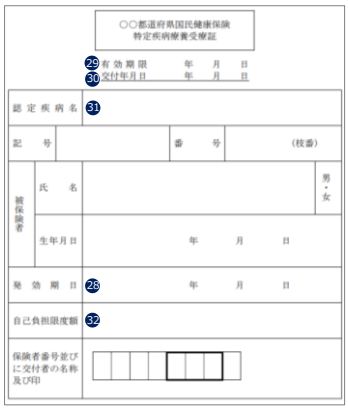
限度額適用認定証サンプル

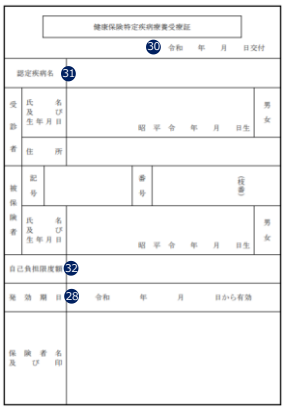


特定疾病療養受療証

オンライン資格確認データ項目		内容
特定疾病療養受療証情報		
28	特定疾病療養受療証有効開始年月日	**【項目説明】** ・各種特定疾病療養受療証における「発効期日」に該当します。
29	特定疾病療養受療証有効終了年月日	**【項目説明】** ・オンライン資格確認では原則として空欄で返却されますが、保険者によっては次の特定疾病療養受領証の更新日を入れている場合があります。
30	特定疾病療養受療証交付年月日	**【補足事項】** 〇特定疾病療養受療証とオンライン資格確認で日付が異なる場合は、以下の理由が考えられます。 ・特定疾病療養受療証の70歳未満の年次更新時、オンライン資格確認のデータとしての交付年月日は更新処理を省略するために、初回発行時の特定疾病療養受療証の日付のままとしている場合があります。
31	特定疾病療養受療証認定疾病区分	**【項目説明】** ・各種特定疾病療養受療証における「認定疾病名」に該当します。
32	特定疾病療養受療証自己負担限度額	-

特定疾病療養受療証サンプル





医療券・調剤券

オンライン資格確認データ項目		内容
医療券・調剤券情報		
-	医療券・調剤券別	**【項目説明】** ・医療券・調剤券別が設定されます。
-	医療券・調剤券有効開始年月日	**【項目説明】** ・医療券・調剤券に記す診療年月において、有効開始となる日付が設定されます。 ※医療券・調剤券は毎月切り替わります。
-	医療券・調剤券有効終了年月日	**【項目説明】** ・医療券・調剤券に記す診療年月において、有効終了となる日付が設定されます。 ※医療券・調剤券は毎月切り替わります。
-	交付番号	**【項目説明】** ・交付番号が設定されます。
-	診療年月	**【項目説明】** ・生活保護受給者が診療を受ける年月が設定されます。
-	指定医療機関コード	**【項目説明】** ・生活保護受給者を委託する指定医療機関コードが設定されます。
-	指定医療機関確認フラグ	**【項目説明】** ・病院・診療所の医療機関コードと医療券・調剤券の指定医療機関コードが不一致の場合に、「不一致」と設定されます。 ※不一致の例 ・承継等により医療機関コードが変更となるケースにおいて、旧医療機関コードで要求があった場合、新しい医療機関コードの医療券・調剤券も返却するケース ・医科歯科併設医療機関において、医科の医療機関コードで要求があった場合、歯科の医療機関コードの医療券も返却するケース
-	指定医療機関名	**【項目説明】** ・生活保護受給者を委託する指定医療機関名が設定されます。
-	処方箋発行元医療機関コード	**【項目説明】** ・処方箋発行元医療機関コードが設定されます。
-	処方箋発行元医療機関名	**【項目説明】** ・処方箋発行元医療機関名が設定されます。
-	傷病名1	**【項目説明】** ・医療券・調剤券に記す傷病名が設定されます。
-	傷病名2	**【項目説明】** ・医療券・調剤券に記す傷病名が設定されます。
-	傷病名3	**【項目説明】** ・医療券・調剤券に記す傷病名が設定されます。
-	診療別	**【項目説明】** ・診療別が設定されます。
-	本人支払額（自己負担額）	**【項目説明】** ・医療券・調剤券に記す本人支払額（自己負担額）が設定されます。
-	地区担当員名	**【項目説明】** ・医療券・調剤券の内容点検を行った地区担当員名が設定されます。
-	取扱担当者名	**【項目説明】** ・医療券・調剤券の交付事務における取扱責任者名（医療事務担当者名）が設定されます。
-	単独・併用別	**【項目説明】** ・医療券・調剤券に記す診療年月における単独・併用別が設定されます。
-	社会保険状況	**【項目説明】** ・社会保険の該当有無が設定されます。
-	社会保険状況の整合性フラグ	**【項目説明】** ・マイナンバーカードによる資格確認で、医療券・調剤券情報の社会保険状況は「あり」になっているにも関わらず有効な医療保険の資格データが存在しない場合や、医療券・調剤券情報の社会保険状況が「なし」になっているにも関わらず有効な医療保険の資格データが存在する場合に、不整合が起きている旨を通知します。
-	感染症の予防及び感染症の患者に対する医療に関する法律第37条の2の該当状況	**【項目説明】** ・生活保護受給者の感染症の予防及び感染症の患者に対する医療に関する法律第37条の2の該当有無が設定されます。
-	後期高齢者医療の該当状況	**【項目説明】** ・生活保護受給者の後期高齢者医療の該当有無が設定されます。
-	都道府県費の該当状況	**【項目説明】** ・生活保護受給者の都道府県費の該当有無が設定されます。

	-	備考1	**【項目説明】** ・以下のいずれかに該当する場合に、傷病名または公費医療の名称が設定されます。 ①「傷病名1」「傷病名2」「傷病名3」以外に、医療券・調剤券に記す傷病名がある場合 ②障害者自立支援法等の公費負担医療が適用される生活保護受給者である場合
	-	備考2	**【項目説明】** ・以下のいずれかに該当する場合に、傷病名または公費医療の名称が設定されます。 ①「傷病名1」「傷病名2」「傷病名3」以外に、医療券・調剤券に記す傷病名がある場合 ②障害者自立支援法等の公費負担医療が適用される生活保護受給者である場合
	-	備考3	**【項目説明】** ・以下のいずれかに該当する場合に、傷病名または公費医療の名称が設定されます。 ①「傷病名1」「傷病名2」「傷病名3」以外に、医療券・調剤券に記す傷病名がある場合 ②障害者自立支援法等の公費負担医療が適用される生活保護受給者である場合

薬局が受領する電子レセプトに関する連絡内容

審査支払機関が実施する電子レセプトでの資格確認※結果に応じて、レセプトの送付先が変更となる場合があり、薬局が審査支払機関から連絡を受ける場合があります。

※電子レセプトでの資格確認では、レセプトに記録された処方月日等を「受診日」として扱います。

資格登録状況ごとの薬局への連絡内容

<table>
<tr><th rowspan="2">#</th><th colspan="3">審査支払機関の対応</th><th rowspan="2">薬局が受領する
連絡内容</th></tr>
<tr><th colspan="2">想定ケース</th><th>具体的な対応内容</th></tr>
<tr><td>1</td><td rowspan="2">受診日時点で有効な資格が１件</td><td>受診日時点での保険者がレセプトに記録された資格と一致している場合</td><td>レセプトに記録された保険者へ送付</td><td>-</td></tr>
<tr><td>2</td><td>受診日時点での保険者がレセプトに記録された資格と異なる場合</td><td>資格が有効である保険者へ送付※1</td><td>レセプトを別の保険者へ振り替えた旨を受領</td></tr>
<tr><td>3</td><td colspan="2">受診日時点で有効な資格が複数存在する場合</td><td>レセプトに記録された資格が有効である場合、レセプトに記録された保険者へ送付</td><td>レセプトに記録された保険者から変更した場合、別の保険者へ振り替えた旨を受領</td></tr>
<tr><td>4</td><td rowspan="3">受診日時点で有効な資格が存在しない</td><td rowspan="2">資格確認日の直近で喪失した資格がある</td><td>健康保険証回収日が受診日より前の場合</td><td>薬局へ返戻</td><td>「資格喪失」である旨と併せて返戻されたレセプトを受領</td></tr>
<tr><td>5</td><td>健康保険証回収日が受診日より後の場合</td><td>レセプトに記録された保険者へ送付</td><td>レセプトに記録された保険者の資格が喪失している旨を受領</td></tr>
<tr><td>6</td><td colspan="2">資格が１件も登録されていない場合※2</td><td>レセプトに記録された保険者へ送付</td><td>-</td></tr>
</table>

※1　公費併用レセプト及び高額療養費該当等レセプトは振替対象外とします。

※2　次の事例が該当します。

・新資格の健康保険証により薬局を受診したが、レセプトの提出時点においても資格の登録が遅れている者

・マイナンバーの提出拒否者等

第３章　処方箋の確認・調剤
（電子処方箋管理サービス対応薬局向け）

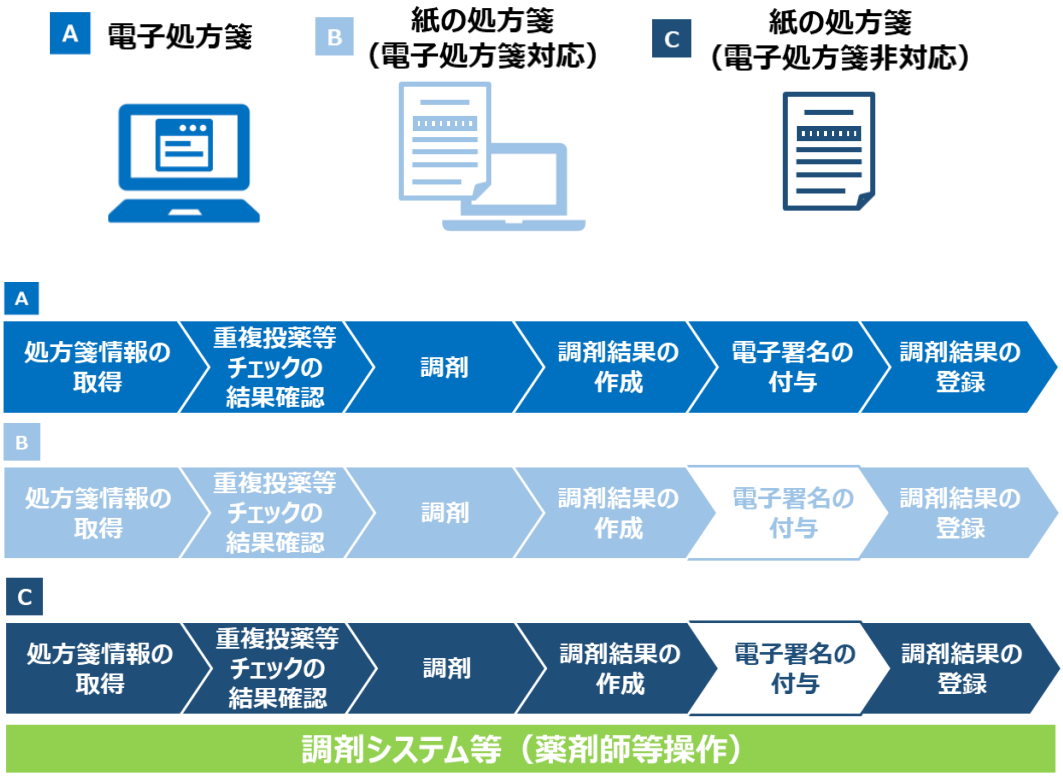
概要

薬剤師は、処方箋情報を調剤システム等に取り込んだ際、重複投薬等チェックの結果を確認し、調剤予定の薬剤について重複投薬や併用禁忌がないか確認します。調剤後、調剤結果を電子処方箋管理サービスに登録します。

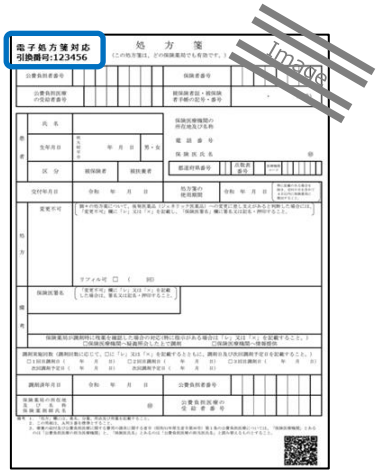
なお、業務上で問題が発生した場合には「第５章　困った時には」をご確認ください。

手順

患者が提示する処方箋の種類によって、対応手順が異なります。



（１）処方箋情報の取得



A 電子処方箋の場合

患者が顔認証付きカードリーダーで受付を行っていない場合は、患者から引換番号を伝達してもらうか、処方内容（控え）を患者から受領してください。

患者の被保険者番号及び引換番号を調剤システム等に入力し、電子処方箋を取得します。

電子処方箋を取得した後は、患者に処方内容（控え）を返却してください。

※　患者がマイナンバーカードを持参し、顔認証付きカードリーダーで受付を行った場合は、（２）重複投薬等チェックの結果確認から作業を行ってください。

B 紙の処方箋（電子処方箋対応）の場合

「電子処方箋対応」と印字された紙の処方箋を基に、被保険者番号と引換番号を調剤システム等に入力し、処方箋情報が記載されたファイルを取得します。

二次元コード出力に対応する薬局の場合は、処方箋の二次元コードから被保険者番号と引換番号の読み取りが可能です。

引換番号とは

病院・診療所が電子処方箋管理サービスに処方箋情報のファイルを登録した場合に、患者が薬局に処方内容を伝えるために使用する番号です。患者は、マイナンバーカードによる受付のほかに被保険者番号と引換番号を薬局に伝えることで、薬局は処方箋情報を確認することができます。

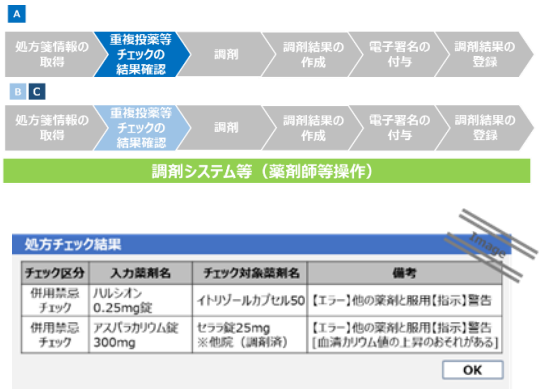
処方内容（控え）とは

原本が電子となる電子処方箋を選択した患者が、自身の処方内容を確認できるようにするために、病院・診療所から患者に渡される紙です。引換番号も印字されています。**処方箋原本ではないので、原本は必ず電子処方箋管理サービスから取得してください。**

C 紙の処方箋（電子処方箋非対応）の場合

二次元コードの読み取り等、薬局で定めた方法に従って、紙の処方箋の内容を調剤システム等に取り込みます。

（2）重複投薬等チェックの結果確認



A B 電子処方箋/紙の処方箋（電子処方箋対応）の場合

調剤システム等上で、電子処方箋又は処方箋情報が記載されたファイルとともに表示された重複投薬等チェックの結果を確認します。重複や併用禁忌ありの結果の場合、必要に応じて処方した病院・診療所へ疑義照会を行います。

※ 病院・診療所側で、同様のチェック結果が検出され、医師等が問題ないと判断した場合は、薬局で取得した処方箋情報において、判断結果（必要に応じて理由）を確認することができます。

※ 上記のタイミング以外にも、任意のタイミングで重複投薬等チェックを行うことが可能です。

C 紙の処方箋（電子処方箋非対応）の場合

調剤システム等上で、重複投薬等チェックを実施し、結果を確認します。必要に応じて処方した病院・診療所へ疑義照会を行います。

重複投薬等チェックの結果の主な表示項目

閲覧同意なしでの参照可否	区分説明	表示項目
閲覧不可	**過去の**処方／調剤内容に関する情報	重複投薬等チェックで重複／併用禁忌となる薬剤が検知された場合、過去に処方／調剤されたうち、該当する薬剤について主に以下の情報が表示されます。 これらの情報は、患者の薬剤情報閲覧同意がない場合、**非表示**となります。 • いつ処方／調剤されたか。（処方箋交付日／調剤実施日） • どこで処方／調剤されたか。（医療機関／保険薬局名称） • どの薬剤が、重複投薬／併用禁忌にあたるか。（医薬品名称）
閲覧可能	**今回の**重複投薬等チェックに関する情報	重複投薬等チェックで重複／併用禁忌となる薬剤が検知された場合、 今回調剤しようとする薬剤について、主に以下の情報が表示されます。 これらの情報は、患者の薬剤情報閲覧同意の有無にかかわらず表示されます。 • どの薬剤が重複／併用禁忌に該当するか。（医薬品名称、成分名称） • 該当の薬剤は重複投薬となるか、併用禁忌となるか。

重複投薬等チェックとは

患者に過去 100 日以内に処方・調剤された薬剤の成分情報と、新たに処方・調剤される薬剤の成分情報を突合し、同一投与経路、同一成分の重複又は併用禁忌がないかを確認する機能です。チェック結果は、調剤、服薬指導に当たっての参考情報として活用してください。

患者が処方日当日に服用中である薬剤を特定するに当たり、服用期間を以下の方法で判定します。

- 用法等を基に服用期間が判定可能な医薬品（内服薬など）は、該当する服用期間を利用する。
- 服用期間が判定不可能な医薬品（外用薬や頓服薬など）は、一律 14 日間を仮の服用期間とみなす。

重複投薬等チェックは、保険適用の医薬品のみが対象となります。

併用禁忌は、医薬品の添付文書上で「併用禁忌」と定義されている情報を対象にチェックを実施します。

⚠ 注意事項 **重複投薬等チェックの結果の表示項目が制限されるケース**

患者が薬剤情報の閲覧に同意したかどうかによって、重複投薬等チェックで表示される項目が異なります。患者が薬剤情報の閲覧に同意していない場合、今回処方された薬剤と重複又は併用禁忌である過去に患者に処方・調剤された薬剤に関する情報は表示されません。

処方箋情報の中で重複又は併用禁忌に該当した薬剤に関する情報は表示されることから、必要に応じて患者に確認するなどの対応をしてください。

ポイント **処方箋の受付取消/回収を行う場合**

医薬品の在庫不足等で調剤できないと判断した場合、電子処方箋又は処方箋情報の記載されたファイルの受付取消を行います。受付取消を忘れた場合、他の薬局で受付ができなくなるため、忘れずに受付取消を実施するようにしてください。

また、疑義照会等を踏まえ調剤すべきでないと判断した場合、他の薬局で調剤されることを防ぐために、調剤を行わない旨及び理由を、処方箋回収機能を用いて登録します。

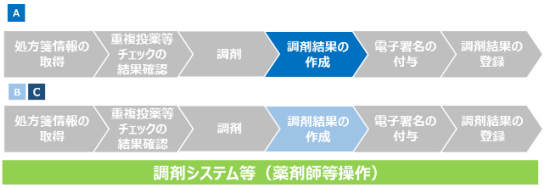
（3）調剤

A B C

電子処方箋/紙の処方箋共通

電子処方箋又は紙の処方箋に記載の内容及び疑義照会等の結果を踏まえて、調剤します。

（4）調剤結果の作成



A **電子処方箋の場合**

調剤システム等で、調剤する薬剤の名称や医薬品コード、医師への伝達事項等を記録した調剤結果情報を作成します。

B C **紙の処方箋の場合**

調剤システム等で、調剤する薬剤の名称や医薬品コード、医師への伝達事項等を記録した調剤結果情報を作成します。

原本の紙の処方箋は、調剤済み処方箋として保管します。

（5）電子署名の付与

A 電子処方箋の場合

調剤結果情報等を含んだ電子処方箋管理サービス送信用のファイルが作成されます。ファイルに対し薬剤師の電子署名を付与します。

B C 紙の処方箋の場合

調剤結果情報等を含んだ電子処方箋管理サービス送信用のファイルが作成されます。電子署名の付与は任意です。（手順は電子処方箋の場合と同様）

（6）調剤結果の登録

A B C 電子処方箋/紙の処方箋共通

調剤システム等で、電子処方箋管理サービス送信用のファイルの確定操作を行います。

※ 誤った調剤結果情報等を電子処方箋管理サービスに登録してしまった場合、登録した調剤結果の取消/変更を行うことができます。

調剤後は遅滞なく調剤結果登録を実施してください。

※ 病院・診療所が処方箋情報を登録してから 100 日を経過すると調剤結果を登録することができません。

ポイント 分割調剤を行った場合

電子処方箋について、**薬剤師判断**で分割調剤を行う場合は、以下に留意してください。

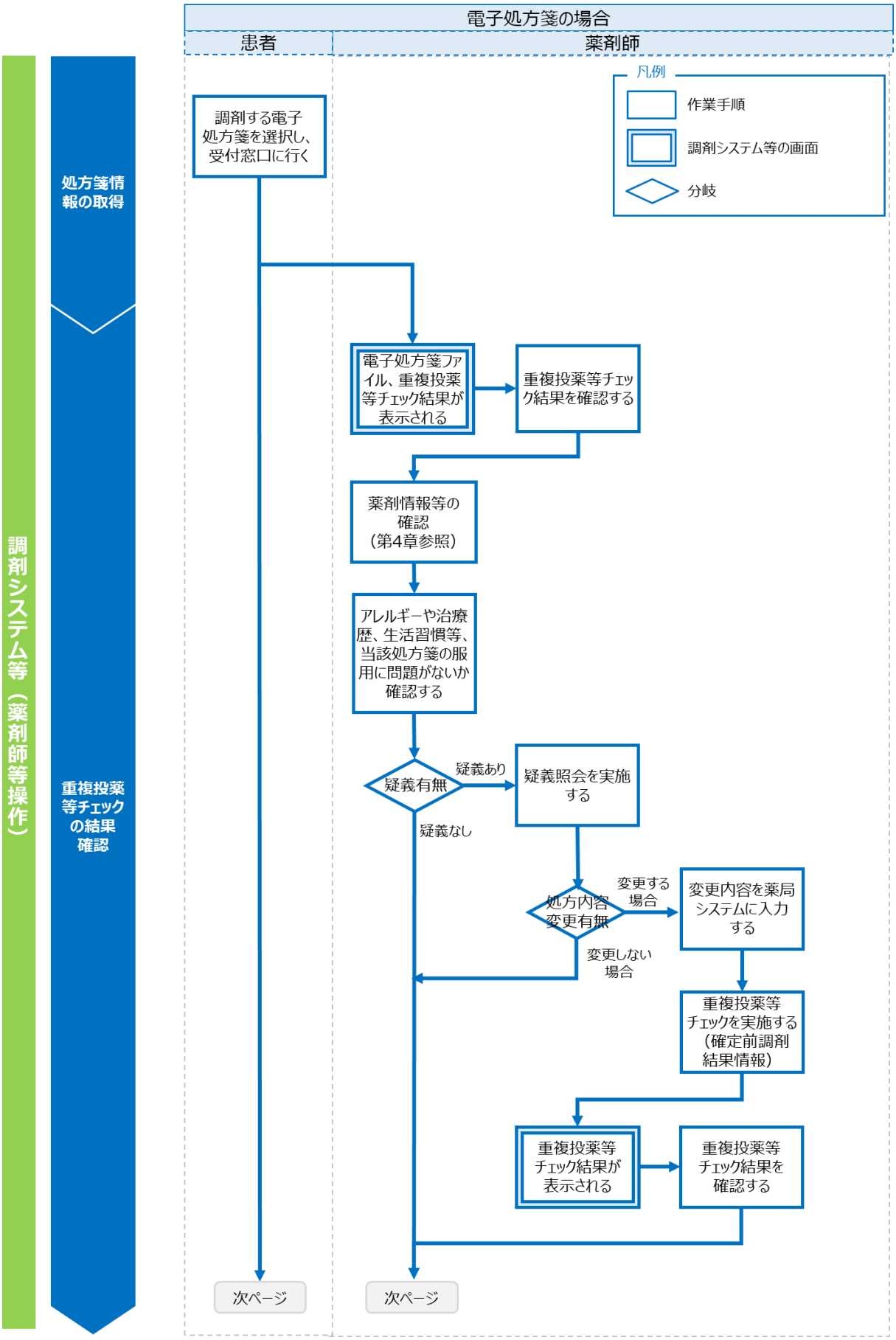
- **処方箋が調剤済みとなるまで、原則、自局で調剤する必要があることを患者にお伝えください。**
- 重複されて調剤されることを防ぐため、最後の調剤がなされるまでの間、電子処方箋は受け付けたままにしておいてください。
- 1 回目、2 回目の調剤結果も、電子処方箋管理サービスに登録してください。
- 調剤の都度、調剤結果を処方内容（控え）に記入の上、患者へ返却してください。

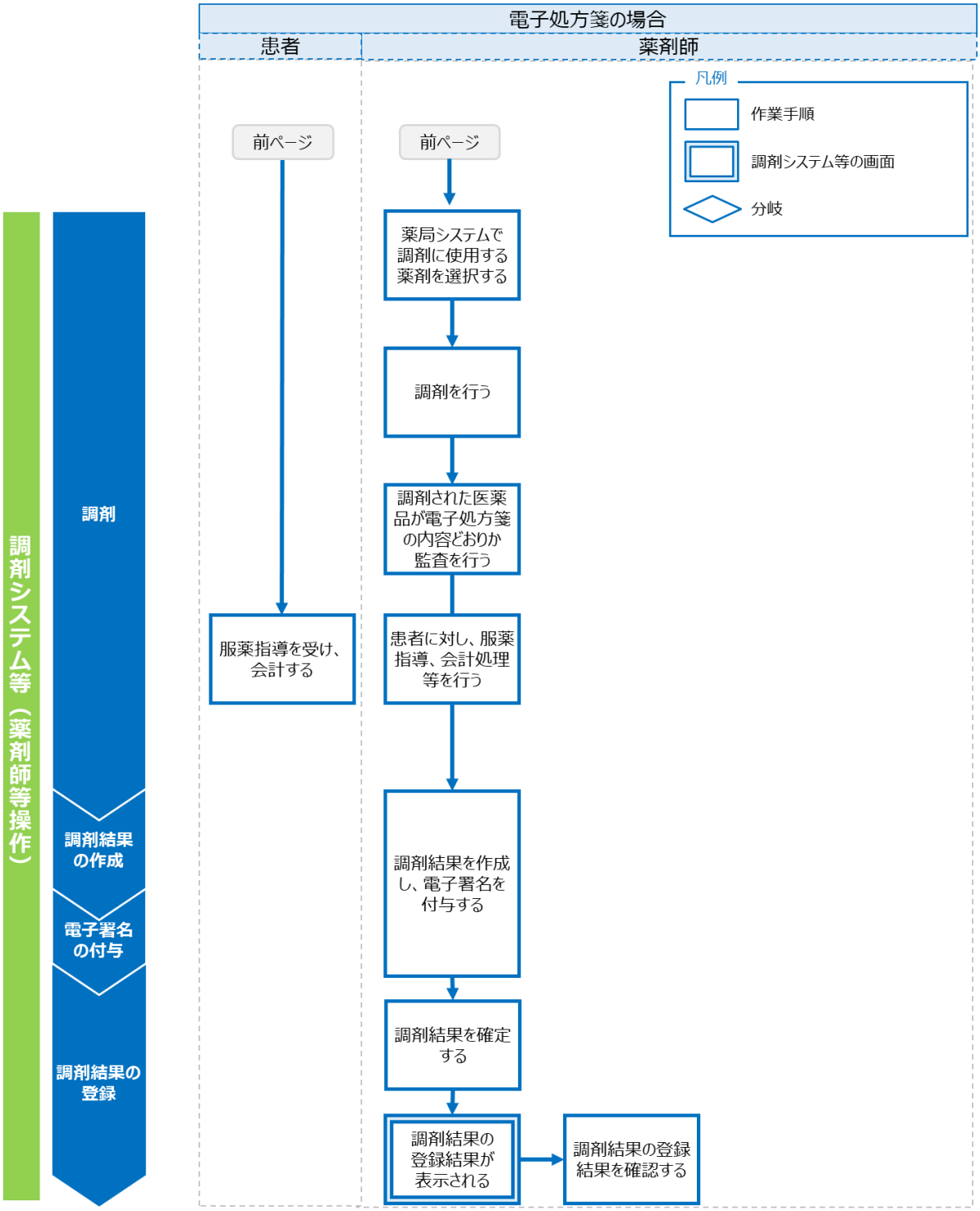
⚠ 注意事項 **調剤結果登録時などの枝番の取扱いについて**

電子処方箋管理サービスでは処方箋を個人単位で管理するため、重複投薬等チェックや調剤結果登録の際に枝番が必要となります。オンライン資格確認などにより枝番を確認してください。

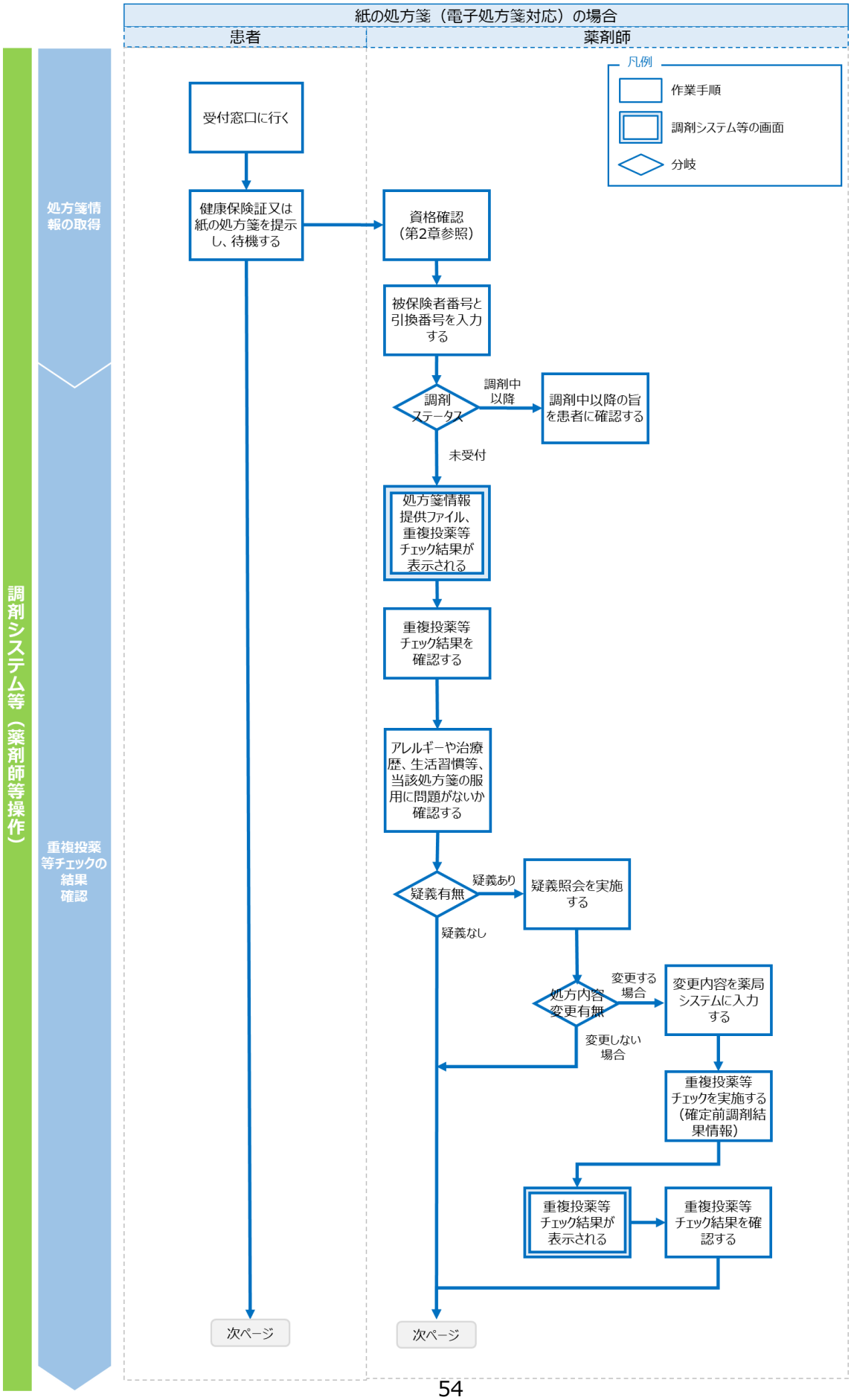
なお、後期高齢者医療制度の患者の場合は、枝番なしで重複投薬等チェック及び調剤結果の登録が可能です。

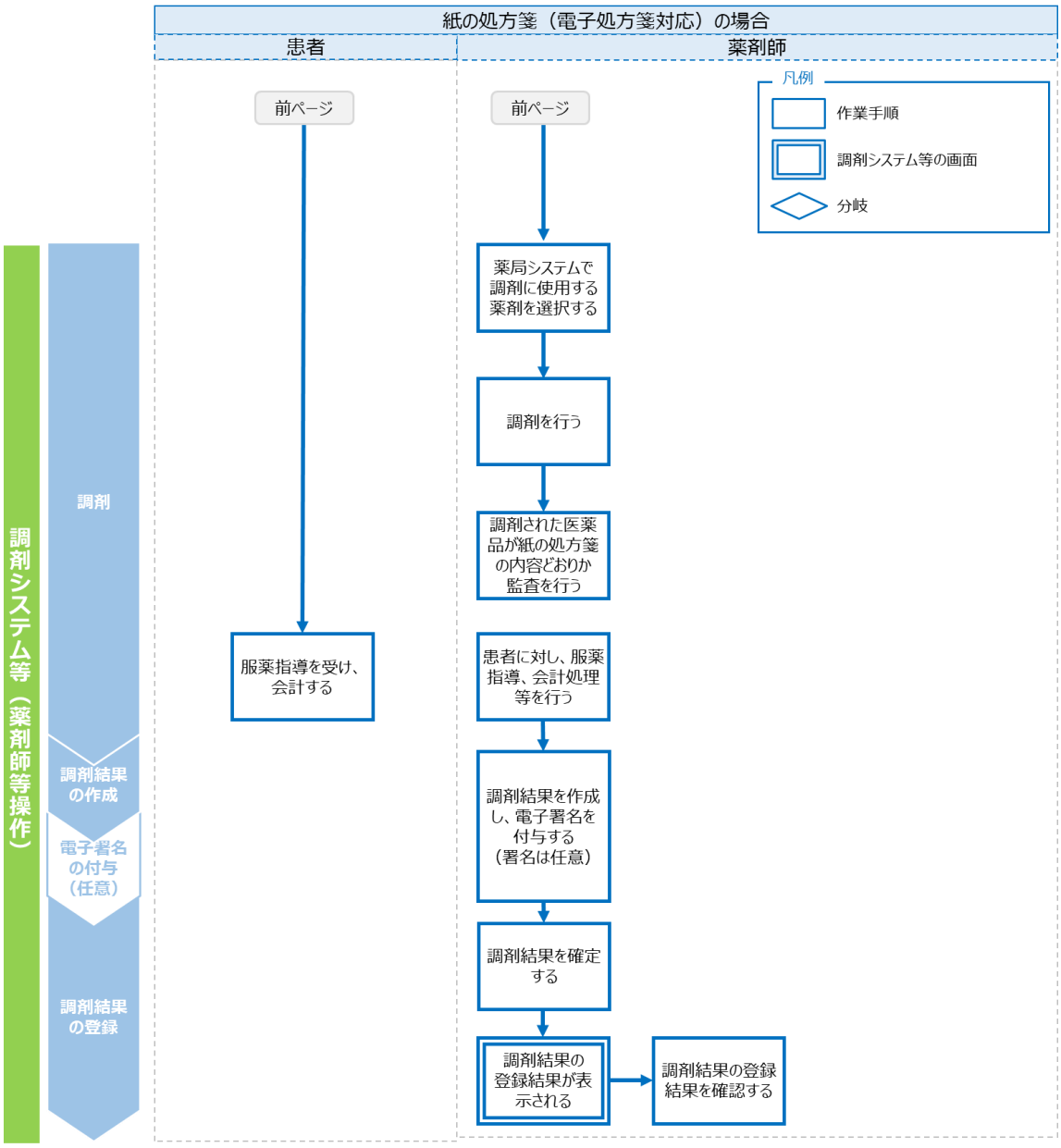
A 電子処方箋を基に調剤を行う場合の手順フロー



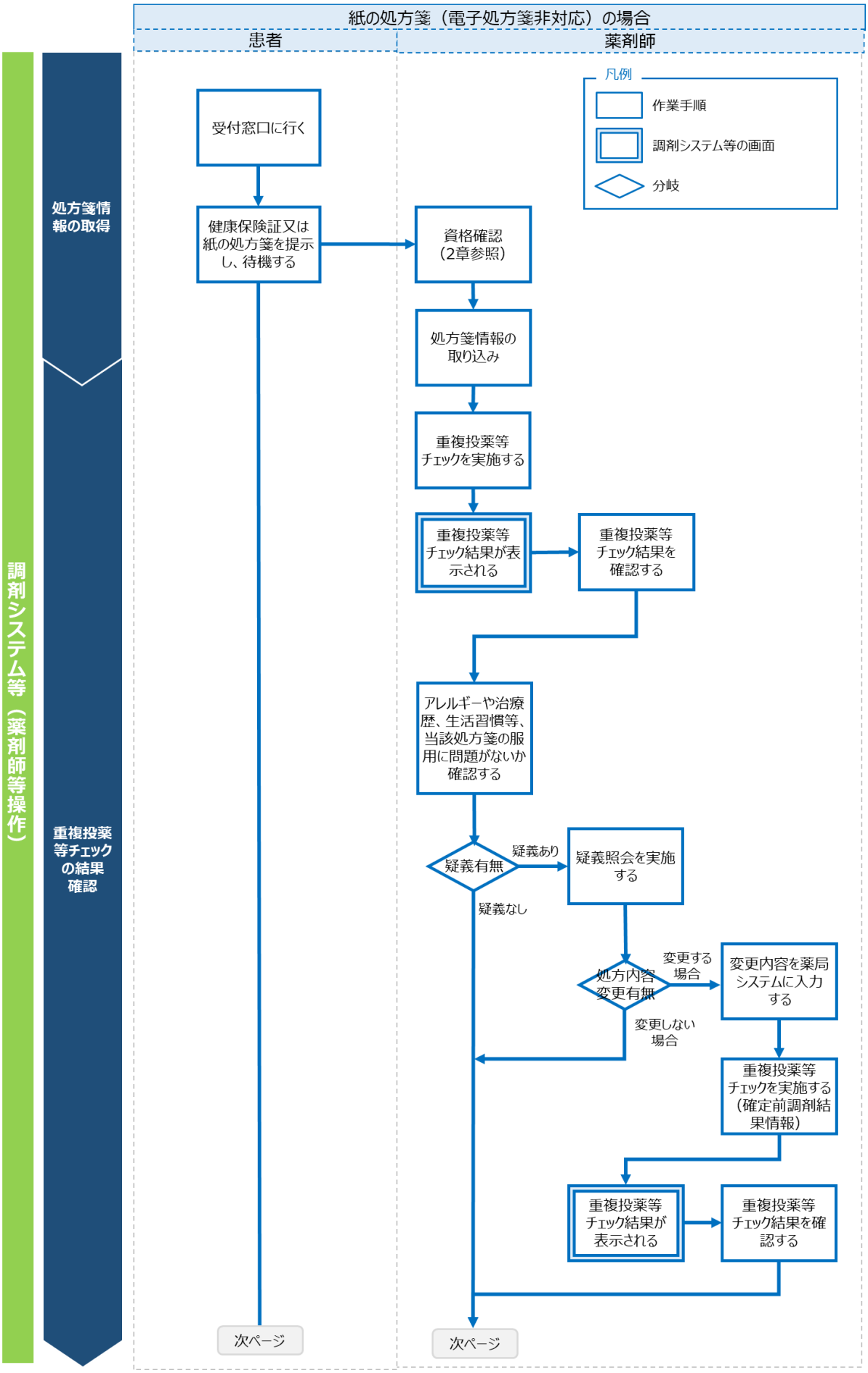

電子処方箋の場合
患者
薬剤師
凡例
作業手順
調剤システム等の画面
分岐
前ページ
前ページ
薬局システムで調剤に使用する薬剤を選択する
調剤を行う
調剤された医薬品が電子処方箋の内容どおりか監査を行う
患者に対し、服薬指導、会計処理等を行う
服薬指導を受け、会計する
調剤結果を作成し、電子署名を付与する
調剤結果を確定する
調剤結果の登録結果が表示される
調剤結果の登録結果を確認する
調剤システム等（薬剤師等操作）
調剤
調剤結果の作成
電子署名の付与
調剤結果の登録

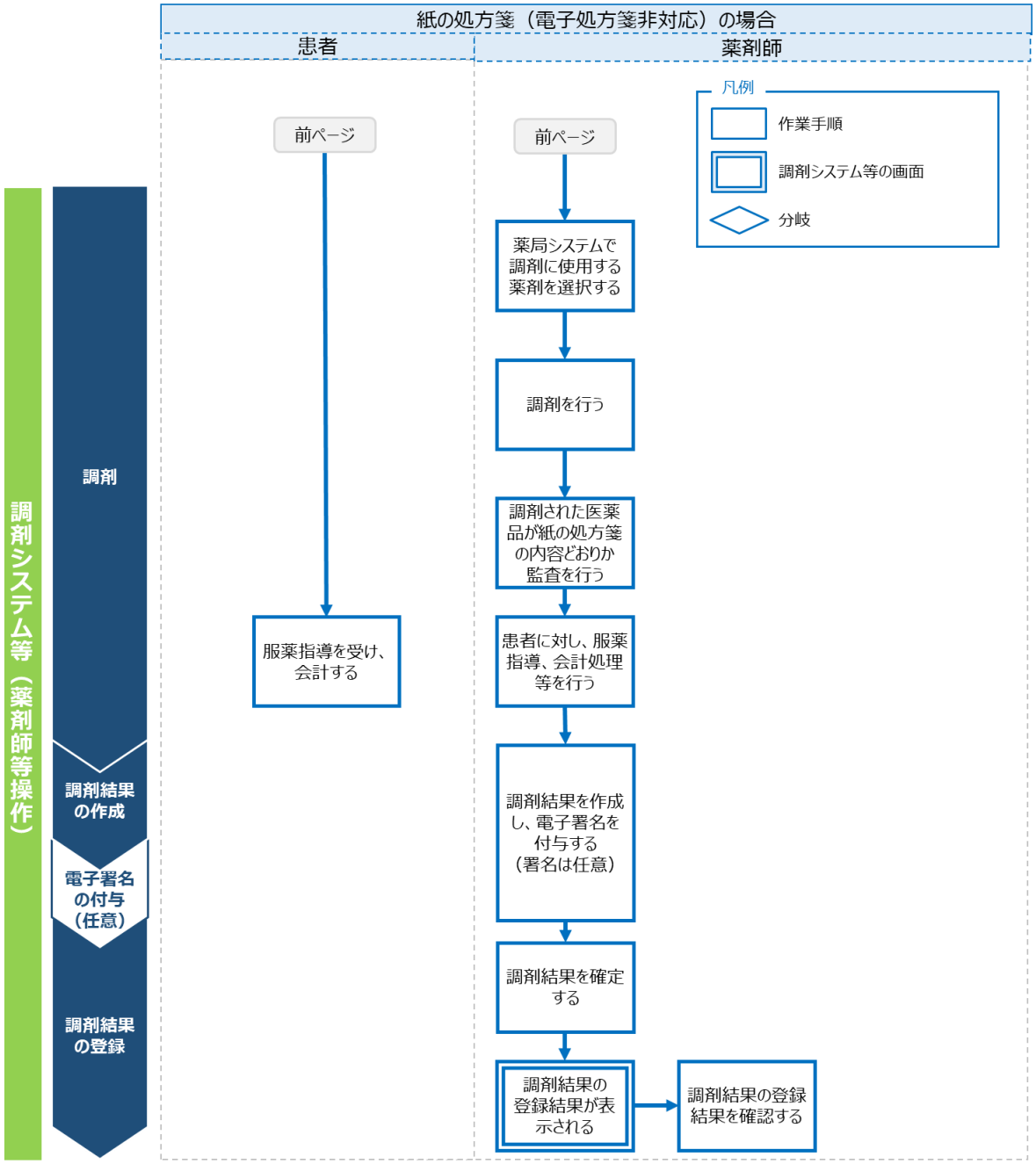
B 紙の処方箋（電子処方箋対応）を基に調剤を行う場合の手順フロー




紙の処方箋（電子処方箋対応）の場合
患者
薬剤師
凡例
作業手順
調剤システム等の画面
分岐
前ページ
前ページ
薬局システムで調剤に使用する薬剤を選択する
調剤を行う
調剤された医薬品が紙の処方箋の内容どおりか監査を行う
患者に対し、服薬指導、会計処理等を行う
調剤結果を作成し、電子署名を付与する（署名は任意）
調剤結果を確定する
調剤結果の登録結果が表示される
調剤結果の登録結果を確認する
服薬指導を受け、会計する
調剤システム等（薬剤師等操作）
調剤
調剤結果の作成
電子署名の付与（任意）
調剤結果の登録

C 紙の処方箋（電子処方箋非対応）を基に調剤を行う場合の手順フロー




紙の処方箋（電子処方箋非対応）の場合
患者
薬剤師
凡例
作業手順
調剤システム等の画面
分岐
調剤システム等（薬剤師等操作）
調剤
調剤結果の作成
電子署名の付与（任意）
調剤結果の登録
前ページ
服薬指導を受け、会計する
前ページ
薬局システムで調剤に使用する薬剤を選択する
調剤を行う
調剤された医薬品が紙の処方箋の内容どおりか監査を行う
患者に対し、服薬指導、会計処理等を行う
調剤結果を作成し、電子署名を付与する（署名は任意）
調剤結果を確定する
調剤結果の登録結果が表示される
調剤結果の登録結果を確認する

第４章　薬剤情報、診療情報、処方・調剤情報、特定健診情報等の閲覧

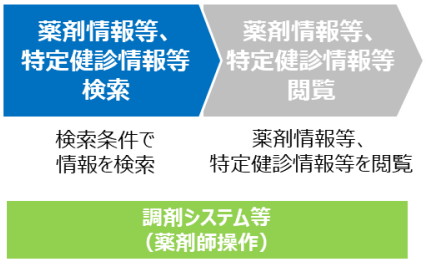
概要

薬剤師は、手術情報、薬剤情報、診療情報、処方・調剤情報、特定健診情報等（本章においては、「薬剤情報等、特定健診情報等」とする。）の閲覧を許可されたアカウントを利用し閲覧業務を行います。

なお、業務上で問題が発生した場合には「第５章　困った時には」をご確認ください。

手順

（１）薬剤情報等、特定健診情報等検索



患者が受付時に薬剤情報等、特定健診情報等の閲覧に同意している場合、閲覧が可能です。

対象患者の情報を確認し、薬剤情報、診療情報、処方・調剤情報については調剤・診療期間を指定した上で調剤システム等の端末から検索します。

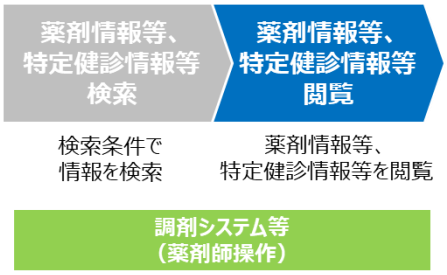
特定健診情報等については、照会可能な全ての情報を取得するため期間の指定はありません。

※ 処方・調剤情報は、電子処方箋管理サービスを利用する薬局のみ閲覧可能です。

ポイント **薬剤情報等、特定健診情報等の閲覧可能時間**

同意情報登録後の 24 時間に限り、オンライン資格確認等システムで薬剤情報等、特定健診情報等の閲覧が可能です。

（２）薬剤情報等、特定健診情報等閲覧



調剤システム等の端末から当該患者の薬剤情報等、特定健診情報等を閲覧します※。

※ 閲覧可能な薬剤情報等、特定健診情報等の全項目については、本マニュアル別紙の参考資料「薬剤情報項目一覧」、「薬剤情報・診療情報項目一覧」、「処方・調剤情報項目一覧」及び「特定健診情報等項目一覧」をご参照ください。

※ ファイル形式がXMLの場合、調剤システム等側の開発により、デザイン、表示項目等が編集されている場合があります。

ポイント **閲覧上の留意点**

閲覧照会は薬剤師のアカウントからのみ可能であり、その他の職員のアカウントから閲覧することはできません。

また、一度調剤システムサーバー等に登録された薬剤情報等、特定健診情報等は、服薬指導日以降も常時閲覧が可能です。

⚠注意事項 **特定健診情報等が閲覧できないケース**

特定健診情報等の保険者による登録は任意となっており、患者によって特定健診情報等が表示されない場合があります。保険者が最新の特定健診情報を登録する時期につきましては、厚生労働省 HP に掲載の各保険者の特定健診情報登録予定をご参照ください。

○ 40 歳以上で健診を受診していない者

○ 保険者等の登録が完了していない場合

薬剤情報とは

病院・診療所や薬局から審査支払機関に提出された令和３年９月分以降のレセプトから抽出した、診療（調剤）の医薬品データです。毎月 5～10 日までに受け付けた医薬品データは一括して 11 日の朝までに登録されます。11～12 日に受け付けたレセプトはそれぞれ翌朝までに登録されます。閲覧・保存期間は３年間です。

診療情報とは

病院・診療所から令和 4 年 6 月以降に提出されたレセプトから抽出した診療行為データです。（令和３年９月以降に行われた診療行為に限ります。）毎月 5～10 日までに受け付けた診療行為データは一括して 11 日の朝までに登録されます。11～12 日に受け付けたレセプトはそれぞれ翌朝までに登録されます。閲覧・保存期間は３年間です。

処方・調剤情報とは

電子処方箋管理サービスを利用している病院・診療所・薬局が、電子処方箋管理サービスに登録した情報（発行された処方箋における処方情報及び発行された処方箋に基づいて薬局が調剤した薬剤の情報）から、病院・診療所・薬局及び患者からの参照等を目的として抽出された医薬品データです。薬剤情報とは異なり、医師等、薬剤師が電子処方箋管理サービスに情報を登録した都度データとして反映されます。なお、閲覧・保存期間は 100 日です。

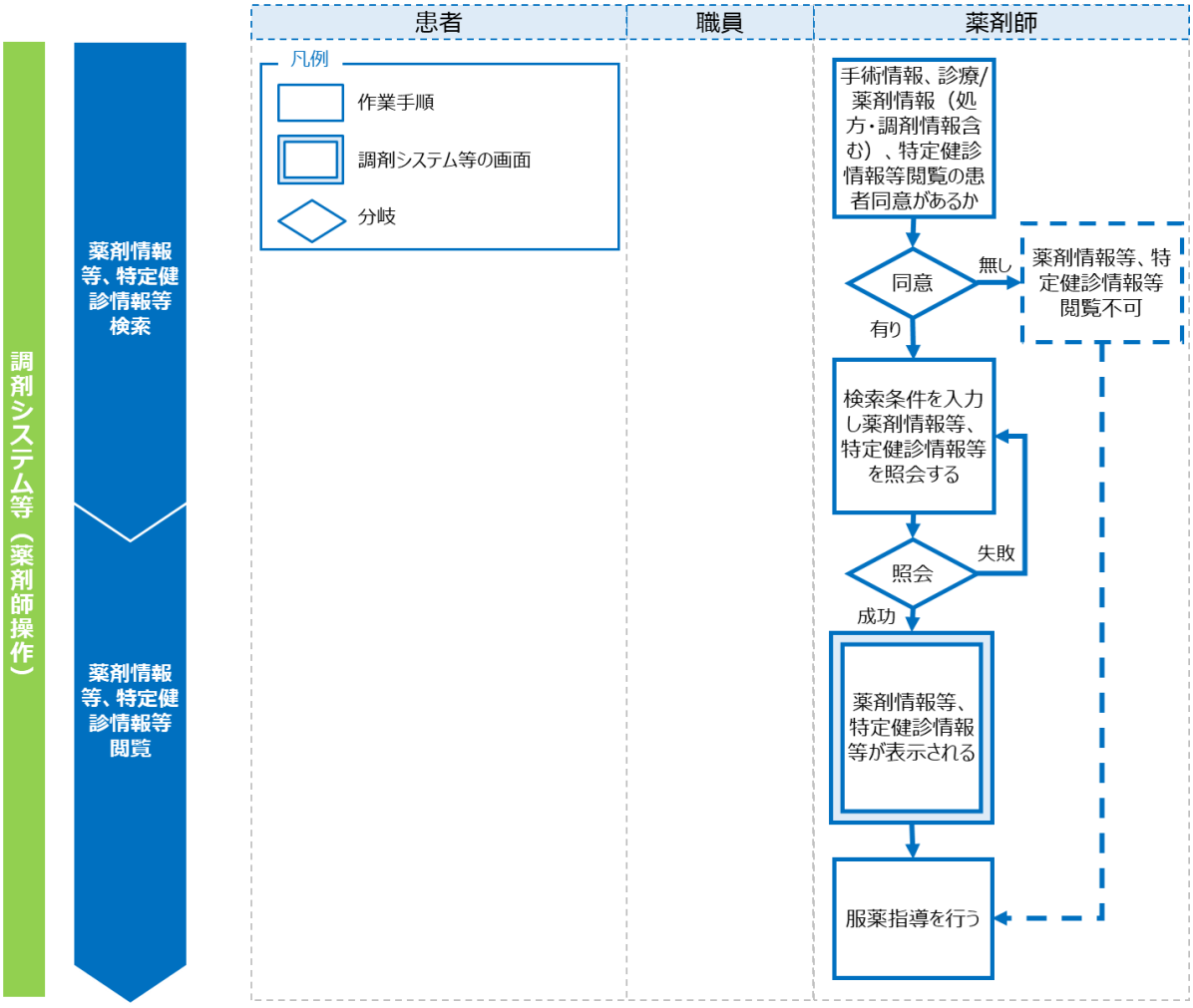
特定健診情報等とは

医療保険者が、40 歳以上 74 歳以下の被保険者及び被扶養者に対する特定健診（高血圧や脂質異常症、糖尿病その他の内臓脂肪の蓄積に起因する生活習慣病に関する健康診査）、75 歳以上の後期高齢者に対する健診、並びに市町村（特別区を含む）が健康増進法に基づき実施した健診の情報の総称です。

連携可能な医療保険者等が順次、令和２年度分以降の情報を提供・登録します。登録完了時期は健診受診年度の翌年度 11 月 1 日までとなります※。なお、閲覧・保存期間は５年間です。

※健康増進法に基づき実施した健診の登録時期は、月次又は年次となります。

薬剤情報等、特定健診情報等の閲覧手順フロー



補足　閲覧用端末又は資格確認端末で薬剤情報等、特定健診情報等を閲覧している場合、受付時に閲覧に同意している患者がリストに表示されるため、必要な患者を選択してください。また、閲覧用端末又は資格確認端末を使用する場合、PDF 形式でのみ薬剤情報等、特定健診情報等の閲覧が可能です。

第５章　困った時には

概要

オンライン資格確認業務、電子処方箋対応薬局での調剤業務及び薬剤情報、診療情報、処方・調剤情報、特定健診情報等閲覧業務において、対応方法に困った時に寄せられる、よくある質問と回答を記載します。

端末等にエラーメッセージが表示される場合には、「トラブルシューティング編」をご確認ください。

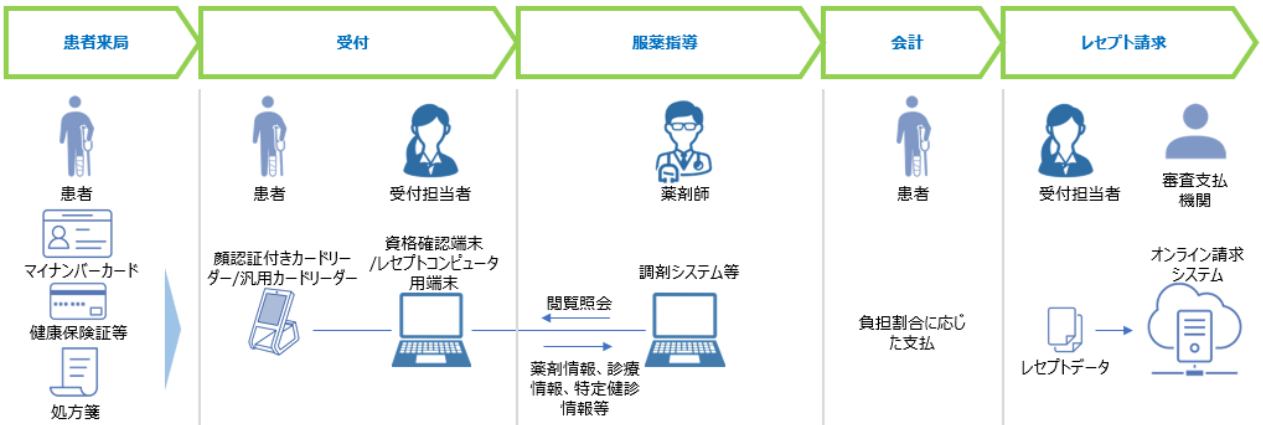
システムの操作方法が分からない場合には、「操作マニュアル（一般利用者・医療情報閲覧者編）」・「操作マニュアル（医療情報閲覧編）」をご確認ください。

問題が解決しない場合には「第 6 章　お問い合わせ」を参照し、各問い合わせ先に確認又は対応方法を相談してください。

オンライン資格確認等システム よくある質問

質問/回答集

問題が起きたタイミングを下の図でご確認ください。記載されている番号は、質問/回答の表と対応していますので、質問/回答の検索にご活用ください。



患者来局	受付	服薬指導	会計	レセプト請求
● 患者が準備する物に関して ➡#1～#2 ● 患者来局時の手順に関して➡ #3～#5	● 本人確認手順に関して➡#6～#11 ● 資格確認手順に関して➡#12 ● オンライン資格確認の照会結果に関して➡#13～#20 ● 初回登録に関して➡ #21～#24 ● 高額療養費制度活用に関して➡#25～#26 ● 手術情報、診療/薬剤情報（処方・調剤情報含む）、特定健診情報等閲覧の同意取得に関して➡ #27 ● 電子処方箋非対応薬局の対応に関して➡ #28 ● 災害時に関して➡ #29 ● オンライン資格確認等システムの障害時に関して➡ #30～#31 ● 患者のマイナンバーカードが使用できない場合に関して➡ #32 ● カードリーダーの故障等に関して➡ #33	● 薬剤情報、診療情報、特定健診情報等の閲覧方法に関して➡ #34 ● 薬剤情報、診療情報、特定健診情報等の照会結果に関して➡ #35～#36	● 負担割合に関して➡#37	

（１）患者来局

#	質問	回答
	患者が準備する物に関して	
1	患者がマイナンバーカードを保有していない。	●健康保険証・調剤券/処方箋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。 ●健康保険証を所持していない場合、患者からは 10 割分を受領してください。後日、保険資格を確認後、7 割分を患者に払い戻してください。ただし、2 回目以降の来局時においては薬局で保有している情報をもって、後日精算とはしない運用も行われていることから、薬局ごとに定められた運用を行ってください。 ●【医療扶助対象】紙の調剤券を所持していない場合、現行の運用に基づき、薬局から患者の属する福祉事務所に対して照会対応を実施してください。
2	自治体が管理している公費負担・地方単独事業に伴う証類もオンライン資格確認できるか。	令和 6 年 3 月から、生活保護受給者に交付される調剤券等によるオンライン資格確認が可能になります。対応している資格証類については本マニュアル「第 2 章 オンライン資格確認」の「資格証類等におけるオンライン資格確認可否一覧」をご参照ください。
	患者来局時の手順に関して	
3	再来の患者に対しても都度の資格確認が必須か。	●原則として、マイナンバーカード又は健康保険証等/処方箋の提示を求め、都度のオンライン資格確認を行ってください。 ●なお、薬局のレセプトコンピュータ用端末に患者の被保険者番号※が既に登録されており、予約した患者の資格情報の有効性を事前に照会したい場合に、複数の患者の被保険者番号で一括して照会することができます。 一括照会については本マニュアル「第 2 章 オンライン資格確認」の「患者が来局する前の資格確認」をご参照ください。 ※医療扶助においては、公費負担者番号・受給者番号で照会します。

#	質問	回答
4	患者本人がマイナンバーカードを顔認証付きカードリーダーにかざすことが難しい場合、代理人がかざしてもよいか。	家族等が患者本人のマイナンバーカードをカードリーダーにかざしてください。
5	患者本人が自宅等で休養しており窓口に来られないが、家族等が窓口に処方箋を持参した。	●所持している処方箋で、オンライン資格確認を行ってください。

（２）受付

#	質問	回答
	本人確認手順に関して	
	顔認証	
6	患者が顔に大けがを負っているなど、顔認証が使えない。	●暗証番号認証又は職員の目視による本人確認を行い、資格確認を行ってください。
7	照合番号（B）がロックされた。	●暗証番号認証又は職員の目視による本人確認を行い、資格確認を行ってください。 ●薬局ではロック解除等の対応ができないため、住民票がある市区町村の窓口で券面事項確認アプリケーションの解除手続等が必要となります。 下記資料を印刷し、市区町村窓口に印刷物を提示することで解除手続等がスムーズに行えることを患者にお伝えください。 「医療機関等において顔認証付きカードリーダーを用いた際にロックがかかったマイナンバーカードに対するご対応について」 https://www.iryohokenjyoho-portalsite.jp/news/docs/MCtaiou2.pdf
	暗証番号認証	
8	患者本人が暗証番号を入力できない場合、代理人による入力は可能か。	暗証番号認証による資格確認は原則として患者本人が行う必要があります。顔認証又は職員の目視による本人確認を行い、資格確認を行ってください。

#	質問	回答
		例外として、乳幼児又は成年被後見人については法定代理人が代わって暗証番号を入力することが可能です。
9	患者が暗証番号の入力を３回連続で失敗し、患者のマイナンバーカードがロックされた。	●来局の場合、顔認証又は職員の目視による本人確認を行い、資格確認を行ってください。 ●薬局ではロック解除の対応ができないため、住民票がある市区町村の窓口で手続を行っていただくよう、患者にご案内ください。
10	代理人が暗証番号を知らない。	●来局で患者ご本人が同行している場合、顔認証又は職員の目視による本人確認を行い、資格確認を行ってください。
11	暗証番号認証を行う際、明らかに本人であることに疑いがある。	必要に応じて、患者に本人確認書類の提示を求めることができます。 【本人確認書類（例）】 運転免許証、運転経歴証明書（平成 24 年４月１日以降交付のもの）、旅券（パスポート）、個人番号カード（マイナンバーカード）、在留カード、特別永住者証明書、官公庁が顔写真を貼付した書類（身体障害者手帳等）など
	資格確認手順に関して	
12	被保険者証枝番が分からない。あるいは、レセプトコンピュータが被保険者証枝番の入力に対応していない。	被保険者証枝番がなくても、保険者番号、被保険者証記号・番号、生年月日を用いた照会が可能です。患者が双子等複数の資格該当者が該当した場合は複数の照会結果が返却されます。
	オンライン資格確認の照会結果に関して	
13	マイナンバーカードでの資格確認の結果、資格を喪失しているなど有効な資格が存在しない。	●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局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患者が健康保険証等/処方箋を持参している場合は、健康保険証等/処方箋を確認し、資格確認を行ってください。 ※オンライン資格確認データと健康保険証等のデータが異なる場合はオンライン資格確認データ

#	質問		回答
			を優先するというルールの例外適用となります。 ②①による資格確認を行うことができない場合、患者に、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、薬局の窓口負担として、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、過去に当該薬局の利用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。 ●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薬局の利用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等記号・番号が不詳のままでも、請求を行っていただくことが可能です。 ●【医療扶助対象】紙の調剤券を所持していない場合、現行の運用に基づき、薬局から患者の属する福祉事務所に対して照会対応を実施してください。
14		医療扶助の患者について、オンライン資格確認の結果、複数の調剤券情報が表示されることはあるのか。	医療扶助の場合において、複数の調剤券情報が登録されている場合、自機関にひも付く全ての調剤券情報を表示します。
15		照会結果について患者から異議申立てがあった。	患者に最新の資格証類の所持の有無を確認してください。 ●所持している場合、券面情報を確認した上

#	質問		回答
			で資格確認を実施してください。 ※オンライン資格確認データと健康保険証等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例外適用となります。 ●所持していない場合、患者に、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。 ●別の方と考えられる資格情報が表示されている場合は、オンライン資格確認等コールセンターへご連絡をお願いいたします。 ●【医療扶助対象】紙の調剤券を所持していない場合、現行の運用に基づき、薬局から患者の属する福祉事務所に対して照会対応を実施してください。
16		照会結果の氏名（名）が、レセプトコンピュータに登録済み又は診療申込書に記載の患者情報と異なる。	別人の情報が表示されている可能性があるため、患者にどちらの氏名が正しいか確認し、レセプトコンピュータに患者情報を登録してください。また、別人の情報が表示された旨をオンライン資格確認等コールセンターに連絡してください。 なお、氏名（姓）は婚姻等により変更の可能性があります。また、氏名（漢字）については、医療保険者等から登録される情報に、オンライン資格確認等システムでは対応していない文字（旧字等）が含まれる場合、その文字は黒丸「●」で表示されます。

#	質問	回答
		そのため、同一人物にもかかわらず、相違点ありと表示されてしまうことがありますので、カナ氏名（名）の目視確認をお願いいたします。 ※オンライン資格確認データと健康保険証等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例外適用となります。
17	資格確認の際に別人の情報が表示され、マイナンバーの誤入力が疑われる。	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、資格情報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を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、＃13をご参照ください。 ●【医療扶助対象】紙の調剤券を所持していない場合、現行の運用に基づき、薬局から患者の属する福祉事務所に対して照会対応を実施してください。
18	医療扶助を利用する患者が来局した際、オンライン資格結果として「社会保険状況に不整合があります。患者に現在の加入資格を確認して下さい。」と表示された。	患者が属する福祉事務所又は医療保険者等に、社会保険状況の整合性を確認してください。
19	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、表示された内容と健康保険証の券面情報と差異がある。	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（#13、#15、#16、#17、＃20、#23）を除く。）。健康保険証等の情報も活用し、各薬局のご判断により、券面情報に基づいて資格情報を修正し、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。
20	市町村国保の被保険者	保険者において被保険者が保険料を納付後、

#	質問	回答
	が来局した際、オンライン資格確認結果として「健康保険証区分」が「被保険者資格証明書」と表示された患者から「短期健康保険証（一般）」を提示された。	直ちに薬局を利用した場合に生じます。健康保険証の発行日等を確認した上で、患者提示の健康保険証を優先して取り扱ってください。 ※オンライン資格確認データと健康保険証等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例外適用となります。
	初回登録に関して	
21	患者がマイナンバーカードの健康保険証利用の申込み（初回登録）を行っていない。	●顔認証付きカードリーダーを用いて、健康保険証利用の申込み（初回登録）が可能です。 ●健康保険証利用の申込み（初回登録）については本マニュアル「第２章 オンライン資格確認」の「マイナンバーカードの健康保険証利用の申込み（初回登録）が未実施の場合」をご参照ください。
22	汎用カードリーダーで健康保険証利用の申込み（初回登録）は可能か。	汎用カードリーダーを用いた健康保険証利用の申込み（初回登録）はできません。本マニュアル「第２章 オンライン資格確認」の「マイナンバーカードの健康保険証利用の申込み（初回登録）が未実施の場合」をご参照の上、顔認証付きカードリーダーを用いて実施してください。
23	「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。	保険者が資格情報を登録していない、患者が保険資格を有していないなどの事由により、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。 ●こうした場合の資格確認等については、＃13をご参照ください。
24	「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。	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、その間に別の患者に顔認証付きカードリーダーをご利用いただいても問題ありません。
	高額療養費制度活用に関して	
25	健康保険証を用いて資格	●限度額適用認定証、限度額適用・標準負

#	質問	回答
	確認を行った際に、高額療養費制度情報閲覧の同意をどのように取得すればよいか。	担額減額認定証、及び標準負担額減額認定証の情報については、窓口職員等による口頭での同意確認で取得可能です。 ●なお、特定疾病療養受療証の情報については、要配慮個人情報に該当することから、厳格な本人確認と同意確認を要するとし、従来の健康保険証では取得不可としています。マイナンバーカードによりオンライン資格確認を実施した場合にのみ取得可能です。
26	「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ている。	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。
27	手術情報、診療/薬剤情報（処方・調剤情報含む）、特定健診情報等閲覧の同意取得に関して	
	健康保険証/処方箋を用いて資格確認を行った際に、手術情報、診療/薬剤情報（処方・調剤情報含む）、特定健診情報等の同意を取得し閲覧したい。	薬剤情報、診療情報、特定健診情報等は、マイナンバーカードを使用して資格確認を行った場合に閲覧できます。 これらの情報の閲覧に係る同意取得については本マニュアル「第２章 オンライン資格確認」の「A.患者がマイナンバーカードを持参した場合（３）同意の確認」をご参照ください。
28	電子処方箋非対応薬局の対応に関して	
	電子処方箋管理サービス非対応であるが、電子処方箋発行済みの患者が来局した。	患者に処方箋発行元の病院・診療所から、電子処方箋非対応の紙の処方箋を取得した上で来局していただく、近隣の電子処方箋管理サービス対応薬局を案内するなどの対応を行ってください。
29	災害時に関して	
	大規模災害発生時には、薬剤情報、診療情報、特定健診情報等閲覧のための同意をどのように取得すればよいか。	●患者から口頭で同意を取得できます。患者から口頭で同意を取得することが困難な場合、同意の取得は不要です。 ●また、資格確認端末のセットアップ時に医療情報閲覧用のショートカットを置いていなかった場合でも、資格確認端末の資格確認用アプリケーションによって薬剤情報、診療情報、特定

#	質問	回答
		健診情報等の提供を求めることができます。 ●詳細は「操作マニュアル（災害時医療情報閲覧編）」をご参照ください。
	オンライン資格確認等システムの障害時に関して	
30	医療機関のシステム障害等に伴い資格確認ができない。 ＜事例＞ □停電 □施設の通信障害 □広範囲のネットワーク障害	●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や、患者が健康保険証等/処方箋を持参している場合は、当該マイナポータルの画面や、健康保険証等/処方箋を確認し、資格確認を行ってください。 ②①による資格確認を行うことができない場合、患者に、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）を記入いただいてください。なお、過去に当該薬局の利用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。 ※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））（以下「システム障害時モード」という。）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。 ●【医療扶助対象】紙の調剤券を所持していない場合、現行の運用に基づき、薬局から患者の属する福祉事務所に対して照会対応を実施してください。
31	「緊急時医療情報・資格	①コールセンターにご連絡いただき、医療機関

#	質問	回答
	確認機能」（資格情報照会（システム障害時））を立ち上げたい場合、どうすれば良いか。	コード、医療機関・薬局名、担当者名をお伝えいただき、「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。 ②電話確認、利用報告書送付依頼を行いますので、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。 ③医療保険情報提供等実施機関にて「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・薬局へ電話で連絡いたします。 ④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。 （※） ・「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 9：00～17：00 （いずれも祝日を除く）
32	患者のマイナンバーカードが使用できない場合に関して	
	マイナンバーカードが読み取れないため、資格確認ができない。 ＜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	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患者が健康保険証等/処方箋を持参している場合は、健康保険証等/処方箋を確認し、資格確認を行ってください。 ②①による資格確認を行うことができない場合、患者に、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

#	質問	回答
		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）を記入いただいてください。なお、過去に当該薬局の利用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。
	カードリーダーの故障等に関して	
33	顔認証付きカードリーダーが作動せず、マイナンバーカードの読み取りができない。	●顔認証付きカードリーダーが正しく接続されているか、設置場所が適切か等を確認ください（「トラブルシューティング編も併せてご確認ください。」）。 ●機器が故障している場合、ご使用の顔認証付きカードリーダーベンダーへご連絡ください。 ●顔認証付きカードリーダーの故障等により、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や、患者が健康保険証等/処方箋を持参している場合は、当該マイナポータルの画面や、健康保険証等/処方箋を確認し、資格確認を行ってください。 ②①による資格確認を行うことができない場合、患者に、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）を記入いただいてください。なお、過去に当該薬局の利用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。 ※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

#	質問	回答
		（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。 ●【医療扶助対象】紙の調剤券を所持していない場合、現行の運用に基づき、薬局から患者の属する福祉事務所に対して照会対応を実施してください。

（３）服薬指導

#	質問	回答
	薬剤情報、診療情報、特定健診情報等の閲覧方法に関して	
34	手術情報、診療/薬剤情報（処方・調剤情報含む）、特定健診情報等閲覧の同意を取得したにもかかわらず閲覧できない。	●特定健診情報等の保険者による登録は、健診受診年度の翌年 11 月 1 日までに全保険者が完了する予定ですが、登録時期は保険者ごとに異なるため、患者によっては表示されない場合があります。 ●また、使用しているアカウントをご確認ください。薬剤情報、診療情報、特定健診情報等の閲覧を許可された薬剤師のアカウントからのみ閲覧が可能であり、その他の職員のアカウントから閲覧することはできません。 ●詳細は「操作マニュアル（管理者編）」をご参照ください。
	薬剤情報、診療情報、特定健診情報等の照会結果に関して	
35	令和 2 年度分など過去の薬剤情報、診療情報、特定健診情報等の閲覧は可能か。	●薬剤情報は、令和３年９月分以降のレセプトに登録された情報を閲覧できます。 ●診療情報は、病院・診療所から令和４年６月以降に提出されたレセプトから抽出した診療行為（令和３年９月以降に行われた診療行為に限る。）を閲覧できます。 ●特定健診情報等は令和 2 年度分の情報が連携可能な医療保険者等から順次、提供・登録され閲覧できます。登録完了は令和３年 11

#	質問	回答
		月を予定しています。 ●薬剤情報、診療情報、特定健診情報等の閲覧については本マニュアル「第 4 章 薬剤情報、診療情報、処方・調剤情報、特定健診情報等の閲覧」の手順「（２）薬剤情報等、特定健診情報等閲覧」をご参照ください。
36	表示された特定健診情報が誤っている。	服薬指導の中で患者が修正を希望する場合は、現保険者等へ問い合わせを行うよう促してください。

（４）会計

#	質問	回答
	負担割合に関して	
37	患者の資格確認ができない場合の負担割合はどうすればよいか。	●①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や、患者が健康保険証等/処方箋を持参している場合は、当該マイナポータルの画面や、健康保険証等/処方箋を確認し、資格確認を行い、薬局の窓口負担として、患者の自己負担分（３割分等）の支払を求めてください。 ②①による資格確認を行うことができない場合、患者に、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、薬局の窓口負担として、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、過去に当該薬局の利用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。 ●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

#	質問	回答
		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薬局の利用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等記号・番号が不詳のままでも、請求を行っていただくことが可能です。この場合、患者が加入している保険者を最終的に特定できなかった場合においても、薬局において医療費をご負担いただくことはありません。

電子処方箋管理サービス よくある質問

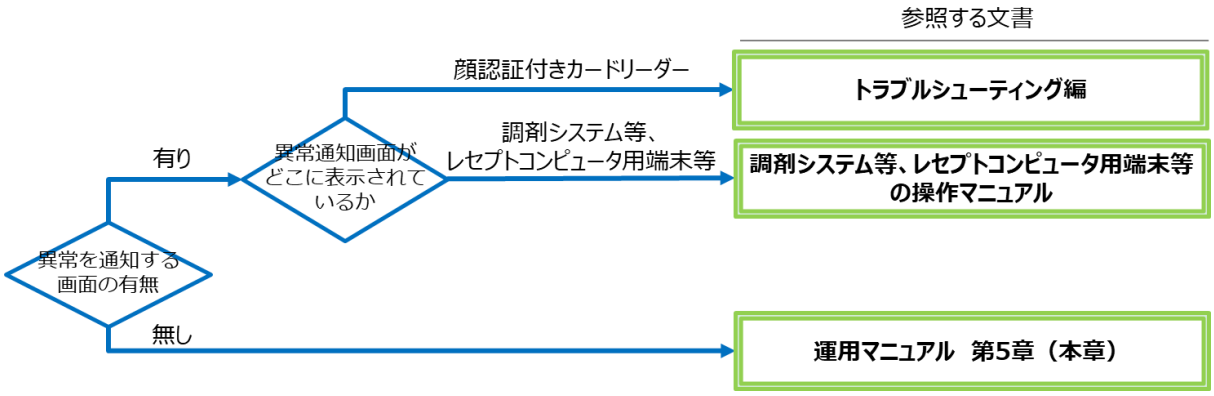
参照する文書について

運用マニュアル「第 3 章 処方箋の確認・調剤 （電子処方箋管理サービス対応薬局向け）」、「第４章 薬剤情報、診療情報、処方・調剤情報、特定健診情報等の閲覧」では、業務の流れや業務上の注意事項を示しています。システムや端末等の操作で不明点がある場合、注意事項を確認したい場合は、以下の文書をご確認ください。また、異常は発生していないものの、表示された画面の意味を知りたい場合や仕様（電子処方箋管理サービスでできること）について確認したい場合も、運用マニュアル「第３章 処方箋の確認・調剤（電子処方箋管理サービス対応薬局向け）」、「第４章 薬剤情報、診療情報、処方・調剤情報、特定健診情報等の閲覧」や、以下の文書をご確認ください。

システムや端末等の操作で不明点がある場合に参照する文書

不明点のあるシステム/端末	参照する文書
調剤システム等	調剤システム等操作マニュアル ※薬局ごとに契約している薬局システムベンダー（薬局システムの導入作業を行ったベンダー）が提供
レセプトコンピュータ用端末等	レセプトコンピュータ用端末等操作マニュアル ※薬局ごとに契約している薬局システムベンダー（薬局システムの導入作業を行ったベンダー）が提供
オンライン資格確認等システム（Web アプリケーションによる薬剤情報等の閲覧）	操作マニュアル（管理者編）、 操作マニュアル（一般利用者・医療情報閲覧者編）、 操作マニュアル（医療情報閲覧編）、 操作マニュアル（災害時医療情報閲覧編） ※医療機関等向けポータルサイトに掲載
顔認証付きカードリーダー	顔認証付きカードリーダー操作マニュアル ※利用している顔認証付きカードリーダーを製造しているベンダーが提供

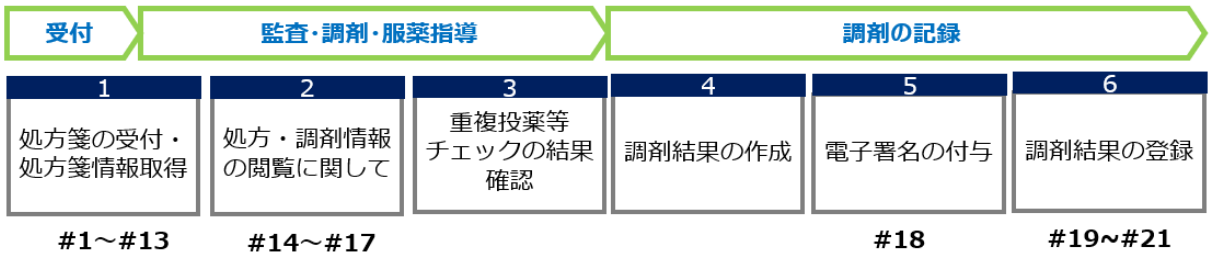
問題が発生している場合は、以下をご確認ください。



問題が解決しない場合には「第 6 章 お問い合わせ」を参照し、各問い合わせ先に確認又は対応方法を相談してください。

質問/回答集

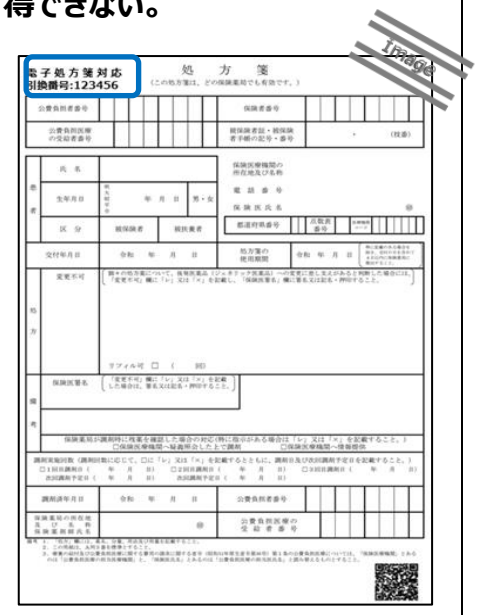
問題が起きたタイミングを下の図でご確認ください。記載されている番号は、質問/回答の表と対応していますので、質問/回答の検索にご活用ください。



#	質問	回答
	処方箋の受付・処方箋情報取得	
1	患者の**マイナンバーカードの電子証明書の有効期限が切れて**おり、顔認証付きカードリーダーで調剤対象の電子処方箋を患者が選択できない。	処方内容（控え）を患者から受領してください。 **患者が処方内容（控え）を持っている場合** 調剤対象の処方内容（控え）に記載の被保険者番号等及び引換番号を調剤システム等に入力し、電子処方箋を取得してください。 **患者が処方内容（控え）を持っておらず、引換番号が不明の場合** 薬局又は患者から病院・診療所へ引換番号を問い合わせてください。 負担割合に関しては、オンライン資格確認等システムのよくある質問＃37 を確認してください。
2	顔認証付きカードリーダーの故障により、**患者が提出する電子処方箋**	処方内容（控え）を患者から受領してください。 **患者が処方内容（控え）を持っている場合**

#	質問	回答
	を選択することができない。	調剤対象の処方内容（控え）に記載の被保険者番号等及び引換番号を調剤システム等に入力し、電子処方箋を取得してください。 **患者が処方内容（控え）を持っておらず、引換番号が不明の場合** 薬局又は患者から病院・診療所へ引換番号を問い合わせてください。
3	顔認証付きカードリーダーで**患者に対し対象の電子処方箋が表示されない。**	**●電子処方箋を発行していない場合、顔認証付きカードリーダーには表示されないため、患者に電子処方箋の発行有無を確認してください。** **＜患者が電子処方箋を発行している場合＞** **●処方内容（控え）を患者から受領してください。** **患者が処方内容（控え）を持っている場合** 調剤対象の処方内容（控え）に記載の被保険者番号等及び引換番号を調剤システム等に入力し、電子処方箋を取得してください。 **患者が処方内容（控え）を持っておらず、引換番号が不明の場合** 薬局又は患者から病院・診療所へ引換番号を問い合わせてください。 **●上記で解決しない場合は、患者が来局前に別の薬局へ訪れていないか確認してください。** **患者が来局前に別の薬局へ訪れている場合** 対象の薬局へ連絡を行い、調剤を行っていない旨を確認した上で、受付の取消処理を依頼してください。 **●上記で解決しない場合は、処方箋発行元の病院・診療所へ連絡してください。** 誤って処方箋の取消処理を行っていないか確認し、取消処理によって削除した処方箋の復元機能（UNDO 機能）を使用するよう依頼してください。 **●上記で解決しない場合は、電子処方箋管理サービスの障害時の対応に沿って対応してください。** #6 の対応をご確認ください。

#	質問	回答
4	患者が処方内容（控え）を紛失してしまい、**処方箋の引換番号が分からない。**	マイナンバーカードをお持ちでない患者等については、薬局又は患者から病院・診療所へ引換番号の問い合わせを行ってください。なお、マイナンバーカードにより資格確認を行う場合には、引換番号がなくても取得が可能です。
5	調剤対象の処方内容（控え）に記載の被保険者番号等及び引換番号を調剤システム等に入力したが、**対象の電子処方箋が取得できない。**	**●患者が来局前に別の薬局へ訪れていないか確認してください。** **患者が来局前に別の薬局へ訪れている場合** 対象の薬局へ連絡し、調剤を行っていない旨を確認した上で、受付の取消を依頼してください。 **●上記で解決しない場合は、処方箋発行元の病院・診療所へ連絡してください。** 誤って処方箋の取消を行っていないか確認し、取消によって削除した処方箋の復元機能（UNDO 機能）を使用するよう依頼してください。 **●上記で解決しない場合は、障害時の対応に沿って対応してください。** #6 の対応をご確認ください。
6	電子処方箋管理サービスの障害又は調剤システム等の障害、災害によるシステムへの接続不可等によって、**電子処方箋を取得できない。** ※ 病院・診療所側も被害を受けているような大規模災害時には、災害救助法適用地域における処方箋の取扱いに沿って対応してください。	短時間で復旧しない場合、以下のどちらかの対応を行ってください。以下の対応とともに、処方箋発行元の病院・診療所へ、電子処方箋管理サービスへ登録した電子処方箋、処方箋情報が記載されたファイルを取り消すよう依頼してください。 ■ 患者に、発行元の病院・診療所から従来どおりの紙の処方箋を取得するよう依頼する。 ■ 薬局から発行元の病院・診療所へ処方内容を照会し、FAX 等で受領した内容を基に調剤を行う。別途、病院・診療所から、従来どおりの紙の処方箋を郵送等の手段で入手し、確認を行う。
7	患者が顔認証付きカードリーダーで調剤対象の電子処方箋を選択したが、**薬局側のシステムで取り込みができなかった。**	処方箋の受付取消を行った後、以下のいずれかの対応を行ってください。 **受付取消が行えた場合** 以下のいずれかの対応を行ってください。 ■ 再度患者に顔認証付きカードリーダーを操作していただき、調剤対象の電子処方箋を選択してい

#	質問	回答
		ただく。 ■ 患者から引換番号を伝達いただき、引換番号を基に対象の電子処方箋を取得する。 **受付取消が行えない場合** 電子処方箋が取得できない場合の対応に沿って、対応してください。#6 の対応をご確認ください。
8	患者が**紙の処方箋**（電子処方箋対応、図を参照）を持参したが、**処方箋情報が記載されたファイルを電子処方箋管理サービスから取得できない。**  	以下のいずれかの対応を行ってください。 ■ 従来どおりの紙の処方箋を受け付けた場合と同様の対応を行う。 ■ 患者が来局前に別の薬局へ訪れていないか確認する。 **患者が来局前に別の薬局へ訪れている場合** 対象の薬局へ連絡を行い、調剤を行っていない旨を確認した上で、受付の取消処理を依頼してください。 ➢ **調剤前に対象の薬局へ受付の取消処理を依頼し、処理が実行されたことを確認できた場合** 処方箋情報が記載されたファイルを取り込んだ上で調剤を行ってください。 ➢ **調剤前に対象の薬局で受付の取消処理が実行されたことを確認できない場合や受付の取消処理の依頼を調剤後に行う場合** 従来どおりの紙の処方箋を受け付けた場合と同様の対応を行ってください。 **患者が来局前に別の薬局へ訪れていない場合** 従来どおりの紙の処方箋を受け付けた場合と同様の対応を行ってください。

#	質問	回答
9	患者が**紙の処方箋**（電子処方箋対応、図を参照）を持参したが、電子処方箋管理サービスの障害又は調剤システム等の障害、災害による**システムへの接続不可等によって処方箋情報が記載されたファイルを電子処方箋管理サービスから取得できない。** 	処方箋情報が記載されたファイルを取得せず、調剤結果を電子処方箋管理サービスに登録してください。 ※ 調剤結果を登録できない場合は、#19 をご確認ください。
10	**オンライン資格確認で有効な被保険者番号を確認できない**場合、どのように対応すればよいか。	患者が持参した、調剤対象の処方内容（控え）に記載の被保険者番号及び引換番号を調剤システム等に入力し、電子処方箋を取得してください。 患者が紙の処方箋（電子処方箋対応、図を参照）を持参しており、処方箋情報が記載されたファイルを取得する場合も同様の対応を行ってください。

#	質問	回答
		負担割合に関しては、オンライン資格確認等システムのよくある質問＃37 を確認してください。
11	処方箋受付の取消 処方箋受付の取消処理を行ったが、**対象の電子処方箋が未受付の状態に戻らない。**	短時間で復旧しない場合、患者に、発行元の病院・診療所から従来どおりの紙の処方箋を取得するよう依頼してください。復旧後に、対象の電子処方箋の受付取消を行い、その上で、処方箋発行元の病院・診療所へ、電子処方箋管理サービスへ登録した電子処方箋、処方箋情報が記載されたファイルを取り消すよう依頼してください。
12	**薬剤師判断で**分割調剤を行ったが、対象の処方箋が調剤済みとなる前に、患者が**別の薬局で調剤**を受けることになった。	別の薬局で調剤を継続するために、対象の処方箋の受付取消を行ってください。自薬局で調剤した分の調剤結果は、通常どおり電子処方箋管理サービスに登録してください。また、既に登録した調剤結果の取消は不要です。
13	電子処方箋の受付時に**署名検証結果が NG** となった。	以下のいずれかの対応を行ってください。 また、処方箋 ID が分かる場合は、対象の電子処方箋を回収してください。 ■ 患者に、発行元の病院・診療所から従来どおりの紙の処方箋を取得するよう依頼する。 ■ 薬局から発行元の病院・診療所へ処方内容を照会し、FAX 等で受領した内容を基に調剤を行う。別途、病院・診療所から、従来どおりの紙の処方箋を郵送等の手段で入手し、確認を行う。 署名検証結果は、検証を行った処方箋情報が改ざんされているか、医師が電子署名を付与した際の電子証明書が有効期限切れ又は失効となっている場合に NG となります。詳細な原因確認のため、担当の薬局システムベンダーにご連絡ください。
	処方・調剤情報の閲覧に関して	
14	**健康保険証/処方箋を用いて資格確認を行った際に、処方・調剤情報の同意を取得**し閲覧したい。	健康保険証/処方箋で資格確認を行った場合は、同意取得ができないため、処方・調剤情報の閲覧はできません。 処方・調剤情報は、マイナンバーカードを使用して資格確認を行った場合に閲覧できます。 ※ 処方・調剤情報の同意取得については本マニュ

#	質問	回答
		アル「第２章 オンライン資格確認」の「A.患者がマイナンバーカードを持参した場合 （３）同意の確認」をご参照ください。
15	処方・調剤情報の**同意を取得したにもかかわらず閲覧できない。**	使用しているアカウントをご確認ください。処方・調剤情報の閲覧を許可された薬剤師のアカウントからのみ閲覧が可能であり、その他の職員のアカウントから閲覧することはできません。
16	令和４年度分など**過去の処方・調剤情報の閲覧は可能か。**	処方・調剤情報は、令和 5 年 1 月の電子処方箋管理サービス稼働後の情報を閲覧できます。なお、患者が電子処方箋を利用したことがある場合に限られます。
17	**大規模災害発生時には、処方・調剤情報閲覧のための同意**をどのように取得すればよいか。	大規模災害発生時には、マイナンバーカードを使用せずに、患者から口頭で同意を取得できます。ただし、患者から口頭で同意を取得することが困難な場合、同意の取得は不要です。 このような場合における処方・調剤情報の閲覧については、「災害時医療情報閲覧」機能を使用してください。 ※ 通常時の処方・調剤情報の閲覧において、調剤システム等を使用しており、資格確認端末又は閲覧用端末に医療情報閲覧用のショートカットがない場合でも、資格確認端末の資格確認用アプリケーションから「災害時医療情報閲覧」機能の利用が可能です。 ※ 詳細は「操作マニュアル（災害時医療情報閲覧編）」をご参照ください。
	電子署名の付与	
18	IC カードリーダーの故障等により、薬剤師資格証が読み込めず、調剤結果に対し**電子署名を付与できない。**	電子処方箋に基づいて調剤を行った場合、電子署名が付与されていない調剤結果を電子処方箋管理サービスに登録することはできません。不具合が解消された後、電子署名を付与した上で調剤結果を登録してください。 ※ 紙の処方箋を原本として調剤を行っている場合、電子処方箋管理サービスに登録する調剤結果に対する電子署名は任意です。

#	質問	回答
	調剤結果の登録	
19	登録 電子処方箋管理サービスの障害又は調剤システム等の障害等に伴い、**調剤結果を登録できない。**	調剤システム等において実装されているリトライ登録機能によってリトライ登録がされるため、薬局における対応は不要です。 ※　調剤システム等の障害が長期化する場合は、医療機関等ベンダーにご相談ください。
20	変更・取消 電子処方箋管理サービスの障害又は調剤システム等の障害等に伴い、**誤って登録した調剤結果の変更又は取消ができない。**	不具合が解消された後、再度調剤結果の取消を行ってください。
21	処方箋の回収 電子処方箋管理サービスの障害又は調剤システム等の障害等に伴い、**処方箋の回収機能が動作しない。**	**対象が電子処方箋の場合** 復旧するまで受付済みのままとし、復旧後に処方箋回収機能を使用してください。 **引換番号のある電子処方箋対応の紙の処方箋の場合** 原本の紙の処方箋を回収してください。処方箋情報が記載されたファイルは復旧するまで受付済みのままとし、復旧後に処方箋回収機能を使用してください。

その他 よくある質問

#	質問	回答
	セキュリティインシデントの発生が疑われる場合	
1	自薬局にて**医療情報の漏えい等のセキュリティインシデント発生の疑い**があるが、どのように対応すればよいか。	本人同意を得て閲覧した医療情報や処方箋情報を調剤システム等に保存することはできますが、「医療情報システムの安全管理に関するガイドライン」等を踏まえ、適切な情報管理を行っていただくことが必要です。 その上で、オンライン資格確認等システム及び電子処方箋管理サービスの利用にあたって、薬局が保有するシステムにおいて医療情報等（本人同意を経て閲覧した医療情報や処方箋情報など）を保存・管理している間に発生したセキュリティインシデントについては、薬局の責任範囲となります。 また、薬局からオンライン資格確認等システム及び電子処方箋管理サービスにデータを送信して到達するまでの間に生じたセキュリティインシデントについても、電気通信事業者等が薬局との契約に基づき責任を負う通信経路で生じた場合等は、薬局の責任範囲となる場合があります。 各薬局に対するサイバー攻撃等によって医療情報システムに障害が発生し、医療情報の漏えい等のセキュリティインシデントが疑われる場合は、以下の連絡先に速やかに報告してください。 **医政局特定医薬品開発支援・医療情報担当参事官室** 電話番号：03-6812-7837 メールアドレス：igishitsu@mhlw.go.jp また、「医療情報システムの安全管理に関するガイドライン」に基づき、併せて必要な所管官庁への連絡等を行ってください。 ※ なお、電子処方箋管理サービスを維持・運営する実施機関と、サービス利用者となる薬局の責任分界については、「電子処方箋管理サービス利用規約」において詳細に定められておりますので、ご参照ください。

第６章　お問い合わせ

オンライン資格確認や薬剤情報、診療情報、処方・調剤情報、特定健診情報等閲覧、電子処方箋管理サービスに係る不明点について、「第 5 章 困った時には」を読んでも解決しない場合、薬局ごとに契約している薬局システムベンダーへお問い合わせいただくか、又は医療機関等向けポータルサイト※をご活用ください。

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。

※医療機関等向けポータルサイト

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

二次元コード

① FAQ

24 時間対応

【概要】FAQ は、オンライン資格確認や薬剤情報、診療情報、処方・調剤情報、特定健診情報等閲覧、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 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。

② チャットボット

24 時間対応

【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、処方・調剤情報、特定健診情報等閲覧、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、処方・調剤情報、特定健診情報等閲覧、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、担当者の回答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、担当者が回答いたします。

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。コールセンター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。）