

**【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
社会保険診療報酬支払基金**



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、表示された内容と健康保険証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
- ⑤ 市町村国保の被保険者が来院・来局された際に「健康保険証区分」と患者提示の健康保険証と差異がある場合の対応

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
（健康保険証も持参していない場合）
- 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健康保険証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、表示された内容と健康保険証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（P3、P4、P6、P7、P9）を除く）
- 健康保険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。

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健康保険証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、健康保険証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。 ※健康保険証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になります。	【被保険証情報を持参している場合】 ・ 患者が 健康保険証を持参している場合は、健康保険証を医療機関・薬局の受付窓口に提示することにより確認 を行ってください。 【マイナンバーカードのみ持参している場合】 ・ 上記による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、 医療機関・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、過去に当該医療機関・薬局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。 ・ 診療報酬等の請求は、「マイナンバーカードによるオンライン資格確認を行うことができない場合の対応について」（ 保発0710第1号 ）を参照し請求してください。
「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」	健康保険証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、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。	
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）」	健康保険証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。	・ 新資格の健康保険証、又は、保険者の証明書を提示された場合は、患者の自己負担分（3割分等）を受領してください。 ・ 新資格の健康保険証、又は、保険者の証明書が提示されない場合は、医療機関・薬局の判断により健康保険証を忘れた際の取り扱いとしてください。



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

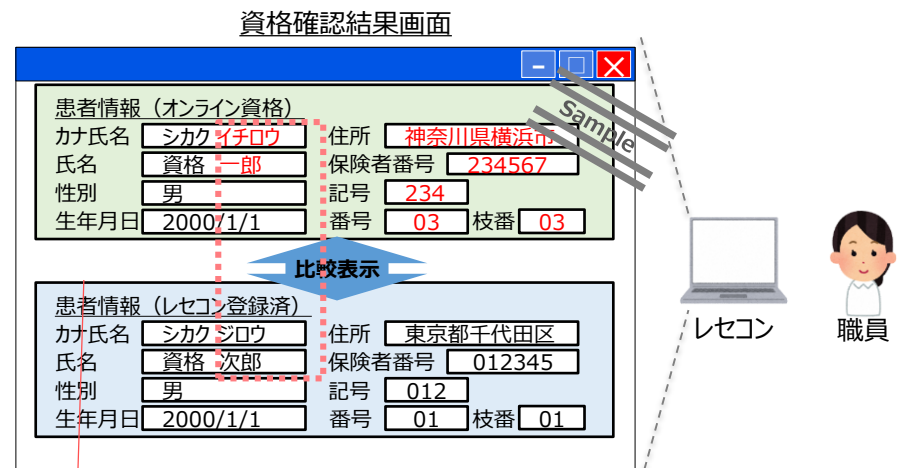


顔認証付きカードリーダーの資格確認後に、氏名が表示されるので、患者は、別人の情報が表示されている場合にはその旨気付くことができる。

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ます。

※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。**支払基金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



1. 資格確認結果に疑義が生じた場合の対応

⑤ 市町村国保の被保険者が来院・来局された際に「健康保険証区分」と患者提示の健康保険証と差異がある場合の対応

イレギュラーケース

市町村国保の被保険者が来院・来客された際、
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）」を提示された場合

医療機関・薬局での対処方法

- 保険者において被保険者が保険料を納付後、直ちに医療機関・薬局を利用した場合に生じます。医療機関・薬局は、健康保険証の発行日等を確認したうえで、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。

補足説明

※市町村国保において、患者が直前に保険料の支払後、直ちに医療機関・薬局へ利用した場合、オンライン資格確認等システムのデータが更新されるまでの間、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」と表示される可能性があります。（データ更新後は「短期健康保険証（一般）」と表示されます。）

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。
- 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。

「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（健康保険証も持参していない場合）

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
（健康保険証も持参していない場合）

医療機関・薬局での対処方法

- 現状の**健康保険証を忘れた場合と同様**の対応としてください。

（対応例）

- 一時的に**10割負担**とし、後日、被保険者資格を医療機関で確認した上で自己負担割合に応じた額（7割分等）を患者に返す。



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＞

- 停電
- 施設の通信障害
- 広範囲のネットワーク障害
- 顔認証付きカードリーダーの故障

※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。

●運用について知りたい方は[こちら](#) > 故障やエラーの際 > [トラブルシューティング編](#)

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、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、健康保険証を医療機関・薬局の受付窓口](#)に提示することにより確認を行ってください。
上記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）](#)を記入いただいでください。なお、過去に当該医療機関・薬局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。
※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。本機能の操作方法については「[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）](#)」をご確認ください。
- 端末の設定や操作について知りたい方は[こちら](#) > [操作マニュアル](#) > [オンライン資格確認等システム本体の障害等によるシステム不通、復旧後の操作手順](#) > [操作マニュアル（システム障害時編）](#)

「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。

医療保険情報提供等
実施機関



3.「緊急時医療情報・資格確認機能」 利用設定 / 電話連絡

- ・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 9：00～17：00（いずれも祝日を除く）



2. その他のケースにおける対応

⑤ 患者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

※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。

3. 運用について知りたい方はこちら > ① 業務の流れや留意事項等について知りたい方はこちら [F ラブルシューティング編](#)

医療機関・薬局での対処方法

- 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**健康保険証を持参している場合は、健康保険証を医療機関・薬局の受付窓口に提示することにより資格確認を行ってください。**
② ①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）を記入いただってください。**なお、過去に当該医療機関・薬局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）
- メール：contact@iryohokenjyoho-portalsite.jp
- 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等システム 利用規約

[こちらをクリック](#)

- 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等システム 運用マニュアル

[こちらをクリック](#)

3. 運用について知りたい方はこちら> ①業務の流れや留意事項等について知りたい方はこちら> C オンライン資格確認等システム運用マニュアル

- 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）

[こちらをクリック](#)