

医療機関等窓口における対応について

1. 問い合わせに対する対応方法の整理

1-2. 問い合わせに対する対応方法（医療機関等）（1/2）

凡例

●国：国民での対応 ●患：患者での対応 ●医：医療機関等窓口での対応

#	業務	発生事象	問い合わせ原因	1次対応	2次対応
1	初回登録	以下のエラーメッセージが表示されている。 -----エラーメッセージ----- 患者は受付窓口にて連絡して下さい。【010：初回登録エラー】	<ul style="list-style-type: none"> ・中間SVに該当被保番がない ・オン資に該当被保番がない ・オン資に該当紐付番号が複数ある 	●患 医療機関等窓口にて問い合わせる。	●医 勤め先又は市区町村にて問い合わせるよう回答する。
2		初回登録したにも関わらず、次の資格確認で再度初回登録画面に遷移する。 ※初回登録でエラーだったが、非同期処理によってエラーメッセージとして画面表示されなかった	<ul style="list-style-type: none"> ・中間SVに該当被保番がない ・オン資に該当被保番がない ・オン資に該当紐付番号が複数ある 	●患 医療機関等窓口にて問い合わせる。	●医 勤め先又は市区町村にて問い合わせるよう回答する。
3	資格情報の閲覧	以下のエラーメッセージが表示されている。 -----エラーメッセージ(被保番照会)----- 検索条件に入力された情報が存在しません。	<ul style="list-style-type: none"> ・オン資に該当被保番がない ・照会キー不一致（オン資保有データが前ゼロあり） 	●医 保険証の資格情報に基づいて対応する。 勤め先又は市区町村にて問い合わせるよう患者に案内する。	●患 勤め先又は市区町村にて問い合わせる。
4		マイナンバーカードで照会した際、資格情報が無効である。	<ul style="list-style-type: none"> ・新しい保険者等にて資格情報が登録されていない 	●医 (保険証がある場合)新しい保険証に基づいて対応する。 (保険証がない場合)保険適用外として対応する。 現保険者等にて資格情報を登録依頼するよう患者に声掛する。	●患 現保険者等にて問い合わせる。
5		保険証で照会した際、資格情報が無効である。 ※新しい資格情報がある場合は、資格情報がある旨表示される。	<ul style="list-style-type: none"> ・新しい保険者等にて資格情報が登録されていない 	●医 (保険証がある場合)新しい保険証に基づいて対応する。 (保険証がない場合)保険適用外として対応する。 現保険者等にて資格情報を登録依頼するよう患者に声掛する。	●患 現保険者等にて問い合わせる。
6		表示された資格情報に別人の情報が表示されている。 オン資とレセコンに登録済みの情報に、氏名(名)の差異がある。	<ul style="list-style-type: none"> ・誤った個人番号が登録されている ・誤った氏名で登録されている 	●医 医療機関等コールセンターにて問い合わせる。	

1. 問い合わせに対する対応方法の整理

1-2. 問い合わせに対する対応方法（医療機関等）（2/2）

凡例

●国：国民での対応 ●患：患者での対応 ●医：医療機関等窓口での対応

#	業務	発生事象	問い合わせ原因	1次対応	2次対応
7	薬剤情報の閲覧	患者が往訪した医療機関等の薬剤情報が表示されているが、数量等が誤っている。	・レセプト記載ミス	※患者から問い合わせがあった場合は、以下の運用を患者に案内する。 ●患 対象の医療機関等へ、対象の薬剤情報について問い合わせる。	●医 対象の薬剤情報について確認し、回答する。確認結果として非表示とする場合は支払基金に連絡する。
8		患者が往訪した医療機関等の薬剤情報が表示されない。	・レセプトの診療月+2月以降の提出 ・紙レセプト ・自由診療 ・直接審査医療機関	※医療機関等にてFAQを確認いただくため問い合わせは発生しないが、発生した場合は以下の運用を案内する。 ●医 FAQにて薬剤情報が表示されない原因を確認する。	
9		患者が往訪していない医療機関等の薬剤情報が表示されている。	・レセプト記載ミス	※患者から問い合わせがあった場合は、以下の運用を患者に案内する。 ●患 対象の医療機関等へ、対象の薬剤情報について問い合わせる。	●医 対象の薬剤情報について確認し、回答する。確認結果として非表示とする場合は支払基金に連絡する。
10	特定健診等情報の閲覧	特定健診等情報が表示されない。	・保険者等にて特定健診等情報が登録されていない	※医療機関等にてFAQ又は厚労省HPを確認いただくため問い合わせは発生しないが、発生した場合は以下の運用を案内する。 ●医 FAQにて特定健診等情報が表示されない原因、また厚労省HPで保険者での特定健診等情報の登録状況を確認する。	
11		表示された特定健診等情報が誤っている。	・保険者等にて誤った特定健診等情報が登録されている	●医 現保険者等に直接問い合わせるよう患者に依頼する。	●患 現保険者等に問い合わせる。
12	共通	閲覧可能な情報を非表示としたい。	・医療機関等へ特定の情報を公開したくない。	●医 マイナンバーCCまたはマイナポータル問い合わせフォームに問い合わせる。問い合わせるよう患者に依頼する。	●国 マイナンバーCCまたはマイナポータル問い合わせフォームに問い合わせる。 ※国民には「3～4日程度経過してから、再度確認してください」と回答する。

2. 医療機関窓口での主要な対応

- オン資稼働後に発生する問い合わせに対して、医療機関等窓口または保険者等で実施する対応内容を以下にまとめる。

アクター	問合せケース・対応内容
医療機関等窓口	<ul style="list-style-type: none">✓ 患者から初回登録でエラーが発生した旨の問い合わせを受けた場合、患者から直接勤め先又は市区町村に問い合わせるよう声かけする。✓ 資格情報がなかった場合、新しい保険証の有無を確認し、保険適用の判断を行う。 また、患者から直接勤め先又は市区町村に問い合わせるよう声かけする。✓ 表示された資格情報が別人であることが疑われる場合、医療機関等コールセンター（運営：支払基金）に問い合わせる。✓ 表示された特定健診等情報に誤りがあった場合、患者から直接勤め先又は市区町村に問い合わせるよう回答する。