

7、障害者総合支援 よく寄せられる問い合わせ

平成25年5月1日現在

* 電話等によく寄せられる問い合わせ一覧です。ご活用ください。また、一覧表右端の電子請求受付システムFAQ番号はログイン後のFAQ番号になります。

NO.	分類	質問	回答	電子請求受付システムFAQ番号
1	電子請求受付システム	現在、電子請求受付システムを使用しているパソコンを、新しいパソコンに切り替えたいが、その導入方法を教えてください。	電子請求受付システムのFAQの添付ファイルをご参照ください。	302 別のパソコンへの移行手順
2		IDとパスワードがたくさんあるのですが、それぞれどのような場合に使用するのでしょうか。	<p>【電子請求受付システム】 * 本会より「電子請求登録結果に関するお知らせ」にて通知</p> <p>①テスト用ID/(仮)パスワード…テストで請求情報を送信</p> <p>②証明書発行用パスワード…電子証明書の発行申請およびパソコンへのダウンロード・インストール</p> <p>③本番用ID/(仮)パスワード…本番の請求情報を送信</p> <p>【簡易入力システム】</p> <p>④簡易入力パスワード…請求情報を作成するシステムで使用。初期設定:『0000』</p>	
3		電子請求受付システムにログインできません。	本会から送付されている「電子請求登録結果に関するお知らせ」に記載されているIDと(仮)パスワード(*ただし、パスワードを変更した後は、変更後のパスワード)が正しく入力されているか確認してください。IDとパスワードについては大文字と小文字、半角と全角を区別します。	
4		(仮)パスワードから変更したパスワードを忘れてしまった場合、どうすればよいでしょうか。	<p>まずは、変更したパスワードが正しく入力されているか、確認してください。間違えやすい項目としては以下が挙げられます。</p> <p>①大文字と小文字の区別</p> <p>②全角と半角の区別</p> <p>③スペースが入力されている場合</p> <p>* パスワードを変更する際は、忘れにくいものを設定するか、控えを取り厳重に保管してください。あらかじめ「メモ帳」などにパスワードを入力し、その文字列をパスワード欄にコピー・貼り付け等を行うことで入力ミスを防ぐことができます。</p> <p>また、万が一忘れてしまった場合は、本会へご連絡・手続きのうえで再発行となります。新しいパスワードの通知は郵送となるため、再発行までにある程度(2、3日程)の日数が必要ですので、あらかじめご了承ください。</p>	
5		電子請求受付システムにログインする際、パスワードの入力を間違えてしまい、ロックされてしまいました。どうすれば解除されますか。	約30分程度で自動的に解除されますので、時間をしばらくおいた後再度正しいパスワードを入力してください。	

NO.	分類	質問	回答	電子請求 受付システム FAQ番号
6	電子 証 明 書	「電子証明書の有効期間切れに伴う更新について」というお知らせが通知されました。有効期間が切れるまでまだ期間があるのですが、早めに更新申請をしてもよいのでしょうか。それとも有効期限が切れる日が近くなってから更新した方がよいのでしょうか。	「電子証明書の有効期間切れに伴う更新について」のお知らせは証明書の有効終了年月日の90日前に通知されますので、その時点で更新申請をしても問題ありません。なお、更新申請後に発行された証明書の有効開始日は、更新申請を行った日からではなく、現在の証明書の有効終了年月日の翌日から1年間となります。	
7		電子証明書の発行申請を行うために、証明書発行用パスワードを入力したところ、「証明書発行パスワードが正しくありません。パスワードを確認してください。」というエラーメッセージが表示されて先に進めません。	<p>本会から送付された「電子請求登録結果に関するお知らせ」(代理人の場合は「証明書発行用パスワード通知書」)に記載されている「証明書発行用パスワード」が正しく入力されているか確認してください。大文字と小文字、半角と全角を区別します。</p> <p>上記の「電子請求登録結果に関するお知らせ」を紛失してしまった場合は、電子請求受付システムより、パスワードの再発行を行ってください。再発行後、再発行した証明書発行用パスワードを使用して証明書の発行申請を行ってください。</p>	
8		証明書の発行申請をしようとしたら、【証明書種類選択】画面が表示されました。新規証明書と継続証明書のどちらを選択すればよいでしょうか。	新規に事業所を開設または事業所番号が変更になった等、新しく電子証明書を取得する場合は、【新規証明書】を選択してください。平成24年4月の制度改正に伴い、障害児通所支援へ移管された事業所において継続証明書の取得を希望する場合は【継続証明書】を選択してください。	
9		電子証明書のインストール作業が完了したのですが、パソコンに正しくインストールされているか確認する方法はありますか。	電子請求受付システムのFAQの添付ファイルをご参照ください。	254 証明書の確認方法
10		証明書のダウンロード・インストールを実施後に、パソコンの故障が発生した場合、もしくはパソコンの買い替えを行った場合には、「電子請求受付システム」より再度、同じ証明書をダウンロードすることは可能でしょうか。それとも、新たに電子証明書を発行申請しなければならないのでしょうか。	ダウンロードは可能です。既に有効な電子証明書を発行申請していて、その証明書の発行申請を行った際に使用した「証明書発行用パスワード」があれば、新たに発行申請を行う必要はありません。新しいパソコンに、再度電子証明書のダウンロード・インストールを行ってください。	

NO.	分類	質問	回答	電子請求 受付システム FAQ番号
11	電子 証明書	請求情報を送信した際に、到達確認画面に「付与された証明書を検証した結果、証明書エラーになりました。パソコンにインストールされた証明書の有効期限が切れています。証明書の更新及びインストールを行い、再度請求情報を送信してください。」が表示されました。しかし、証明書の更新を行い、新しい有効期間で【発行済み】となっていますが、どのようにすればよいのでしょうか。	左記のエラーはお使いのパソコンにインストールされている電子証明書の有効期間が切れている場合に発生します。つまり、更新をして【発行済み】になっていても、その新しい証明書をパソコンにダウンロード・インストールされていない可能性がありますので、ご確認ください。 確認方法につきましてはNO. 9をご参照ください。 なお、新しい証明書が【発行済み】になっているにもかかわらず再度発行申請を行うと、証明書発行手数料2600円が発生しますので、ご注意ください。	286 請求情報を送信した際の証明書エラーの対処方法
12		現在、電子証明書の有効期間を過ぎており、有効な電子証明書がない状態です。しかし、請求情報の送信及び通知文書の取得を行うことができました。有効期間が過ぎていた電子証明書でも、請求情報の送信等はできるのでしょうか。	請求情報の送信日時が電子証明書の有効期間を過ぎている場合であっても、送信する請求情報のサービス提供年月が電子証明書の有効終了年月日より前の場合、請求情報の送信を行うことができます。 (例) 請求情報送信日:24. 11. 10 (サービス提供年月 24年10月分) 証明書有効期間:23. 11. 6~24. 11. 5 なお、送信した請求情報に対する通知文書は、請求情報を送信した際の電子証明書がパソコンに登録されていれば、有効期間に関わらず取得することができます。	
13	簡易 入力 システム	「簡易入力システム」の操作方法について、手引き等はないのでしょうか。新規事業所のため、何もわかりません。	電子請求受付システム内の『マニュアル』からダウンロードできるようになっておりますので、ご参照ください。また、「電子請求受付システム」のマニュアルも同様です。	
14		【事業所情報(明細)】画面の『サービス提供単位番号』欄には何を入力すればよいのでしょうか。	同一サービス種類で報酬を算定するための要件が、サービス提供の単位でそれぞれ異なる場合、『サービス提供単位番号』欄に【00】～【99】までの番号から任意の番号を設定します。 指定基準が1つしかない場合、任意の番号【00】を設定します。 詳細につきましては、電子請求受付システムのFAQの添付ファイルをご参照ください。	307 サービス提供単位 番号について

NO.	分類	質問	回答	電子請求 受付システム FAQ番号
15		【事業所情報(明細)】画面の『定員区分』および『多機能型等定員区分(加算)』欄には何を入力すればよいでしょうか。	<p>多機能型や複数の単位で事業を実施している場合、本体報酬と一部の加算において、報酬算定上の定員数が異なる場合があります。</p> <p>『定員区分』 ……報酬上算定する定員数 『多機能型等定員区分(加算)』 ……サービス種類ごと、またはサービス提供単位ごとの定員数</p> <p>* 上記以外の単独型等で事業を実施している場合、『多機能型等定員区分(加算)』は『定員区分』に設定した定員数と同様の定員数を設定します。 詳細につきましては、電子請求受付システムのFAQの添付ファイルをご参照ください。</p>	308 多機能型等定員区分(加算)について
16	簡易入力システム	受給者が長期入院するなどの理由により、当月のGH・CHの本体報酬および加算の請求がない場合、特定障害者特別給付費等の請求はどのように行えばいいでしょうか。	<p>本体報酬および加算(長期入院時支援特別加算、入院時支援特別加算)の算定がない場合、GH・CHの特定障害者特別給付費のみをシステムから請求することはできません。GH・CHの特定障害者特別給付費のシステムによる請求は、共同生活介護および共同生活援助にかかる介護給付費と併せて請求することとなっております。 上記内容につきましては、厚生労働省より公開されておりますので以下の資料をご参照ください。 「障害者自立支援給付支払等システムに係るQ&A」:問1 (23年10月改正)</p> <p>なお、これに伴い、特定障害者特別給付費のみの請求の場合は本会を通じての支払はできかねますので、直接該当市町村へお尋ねください。</p>	
17		サービス提供実績記録票において、『送迎加算には、加算する場合は「1」～「9」を入力してください』と表示されているが、何を入力すればよいでしょうか。	<p>「1」～「9」は、送迎の回数を意味しています。 片道1回につき、1をカウントしますので、例えば、一往復の送迎を行った場合、『送迎加算(往)』欄に「1」、『送迎加算(復)』欄に「1」と、それぞれ回数を入力します。</p>	
18		【事業所情報(基本)】画面で【地域区分設定】画面に『経過措置の有無』欄がありますが、「有り」「無し」のどちらを設定すればよいでしょうか。	<p>経過措置対象の事業所の場合、「有り」を選択し、それ以外は「無し」を設定します。なお、経過措置対象の事業所とは、以下の事業所を指します。</p> <p>①平成24年3月以前の障害児施設支援において、加齢児を受け入れていた事業所が、平成24年4月以降、障害福祉サービスに移行し、生活介護および施設入所支援のサービス提供を行う場合 ②平成24年3月以前の障害福祉サービスにおいて、児童デイサービスの提供を行っていた事業所が、平成24年4月以降、障害児支援事業所に移行し、児童発達支援または放課後等デイサービスのサービス提供を行う場合</p>	

NO.	分類	質問	回答	電子請求 受付システム FAQ番号
19	請求 送信	既に請求情報を5日に送信しましたが、翌日6日に請求内容に誤りがあることが判明しました。請求情報を修正したいのですが、修正することは可能でしょうか。	<p>1日～10日までの請求受付期間内では可能です。 電子請求受付システムにて、送信したデータを取り下げ、修正後再送信することが可能です。ただし、送信データを取り下げはファイルごととなり、利用者単位ではできませんのでご注意ください。</p> <p>なお、取り下げ方法については、 「電子請求受付システム 操作マニュアル（事業所）編」P34【2. 2. 請求取下げ依頼】をご参照ください。</p> <p>* 取り下げを行わないまま修正後の正しいデータを送信しても、1回目の誤った送信データで11日以降の点検は行われ、2回目以降の正しいデータは重複請求となり返戻となりますので、必ず誤ったデータを取り下げてから修正後の正しいデータを再送信してください。</p>	
20		請求受付締切日(毎月10日)以降に請求誤りに気付いた場合、取り下げは可能でしょうか。また、訂正の手続きはどのようになるのでしょうか。	<p>電子請求受付システムで請求取り下げが可能なのは、請求受付期間である1～10日までです。10日を過ぎた場合は、請求取り下げはできませんので、その月の審査終了以降の手続きとなります。</p> <p>①審査でエラー・返戻となった場合は、翌日以降に再請求してください。 ②返戻とならずに支払がされた場合(返戻一覧表なし)は、該当市町村に「過誤調整依頼書」にて過誤申立後、再請求してください。</p>	
21	通知	返戻一覧表で実績記録票が、「PP19 支給量:実績記録票に該当するサービスが明細書にありません。」というエラーで返戻になりました。しかし、明細書は送信しています。どうしたらよいでしょうか。	このエラーは、サービス実績記録票に対する『 正当な 』請求明細書が存在しない場合に発生します。つまり、請求明細書が送信されていない場合のほか、請求明細書を送信したが審査の結果エラーで返戻になった場合も該当します。その場合は、請求明細書を修正し、併せて実績記録票も再度送信してください。	

NO.	分類	質問	回答	電子請求 受付システム FAQ番号
22	その他	サービス事業所として新規の事業所指定を受けました。請求に必要な手続き等を教えてください。また、書類等はいつ入手できますか。	<p>①事業所指定を受けた翌月1日以降、県障害福祉課より本会へ新規事業所の情報が提供されます。</p> <p>②提供された情報を本会にて登録を行い、</p> <p>i)「電子請求登録果に関するお知らせ」 …テスト用IDと(仮)パスワード、証明書発行用パスワードが記載</p> <p>ii)「障害福祉サービス費等の請求および受領に関する届」 …障害福祉サービス費等の振込口座情報等を設定</p> <p>iii)その他請求関係書類 を事業所へ送付します。(毎月2日以降)</p> <p>③事業所は「障害福祉サービス費等の請求および受領に関する届」を記入し、本会へ提出します。</p> <p>④本会において提出された口座情報等を登録し、請求情報送信に必要な本番号IDと(仮)パスワードを事業所へ送付します。</p> <p>⑤事業所は請求情報を作成し、10日までに請求します。</p>	
23	その他	電子請求受付システムに関する、問い合わせ先を教えてください。	<p>国保中央会電子請求ヘルプデスク</p> <p>◆TEL:03-5911-1559</p> <p>◆FAX:03-5911-1599</p> <p>◆受付時間 請求期間(毎月1～10日) 平日10:00～19:00/土曜日10:00～17:00 上記以外(毎月10日～月末) 平日10:00～17:00 *各受付時間内の12:00～13:00は、電話による受付を行いません。</p> <p>◆E-mail: mail@e-seikyuu-help.jp E-mailでのお問い合わせは、『問い合わせ票』を添付してください。 『問い合わせ票の』詳細は、電子請求受付システムのFAQをご参照ください。</p> <p>《重要》 毎月1～10日は、電話が混み合いつながりにくくなることが予想されますので、FAX・E-mailでのお問い合わせにご協力をお願いします。</p>	<p>204</p> <p>・問い合わせ票 ・問い合わせ票 (記載例)</p>