

## よく寄せられるお問い合わせ

### 障害福祉請求受付

質問(Q)	回答(A)															
新しく障害福祉事業所を開設した/事業所番号が変更になった。連合会へはどういった手続きを行えばよいか。	新規指定を受けた翌月初週を目途に本会から必要書類等をお送りいたします。すでに開設されている事業所が新規事業所番号を取得された場合も同様です。詳細は本会HPに掲載している「 <b>事業所開設後の請求の流れ</b> 」をご参照ください。なお、既存事業所にて新規サービスの追加指定のみを受けた(新規の事業所番号が発行されない)場合は、そのままの事業所番号で通常通り請求可能です。															
既に当月分を提出したが、誤りが判明した。差替えは可能か。	○請求締切前(10日まで)の場合・・・電子請求受付システムから自由に請求の取消・再送ができます。本会への連絡は不要です。取消・再送方法についてはマニュアルを確認するか、システムヘルプデスクにお問い合わせください。  ○請求締切後(11日以降)の場合・・・電子請求受付システムから請求明細書の取消・送信が出来なくなります。また、本会で請求データの内容修正はできません。請求後誤りが判明した明細書については翌月以降以下の処理を行ってください。 エラー等で返戻になった場合・・・次月以降に正しい明細書を再請求してください。 返戻にならず支払いが確定した場合・・・市町村へ過誤調整依頼書を提出し、過誤調整後、再請求してください。															
やむを得ない事情があり提出期限(10日)に請求が間に合わなかった、または間に合わない可能性がある。	直ちに本会へご連絡ください。															
請求をしようとしたら、電子証明書エラーがでた。	発行済みの有効な電子証明書がある場合は端末にインストールしてください。ない場合は直ちに発行申請を行う必要があります。電子証明書は有効期限が切れる90日前から更新が可能で、前証明書の有効期限終了日の翌日から有効な証明書が発行されます。															
電子証明書とはなにか。	電子請求をする際に必ず必要なものです。電子証明書の発行・請求用端末へのインストールが済んでいなければ請求を行うことは出来ません。電子証明書は3年毎に更新が必要で、下記手数料が発生します。手数料の支払いが相殺の場合は発行後事業所請求額から自動的に相殺されますが、振込の場合は入金を確認出来てからの発行となりますのでご注意ください。 <table border="1"> <thead> <tr> <th>形態</th> <th>保険種類</th> <th>手数料(円)</th> <th>支払方法</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>単独</td> <td>障害</td> <td>7800</td> <td>相殺のみ</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">代理請求</td> <td>介護・障害</td> <td>13900</td> <td>相殺・振込</td> </tr> <tr> <td>障害のみ</td> <td>7800</td> <td>振込のみ</td> </tr> </tbody> </table>	形態	保険種類	手数料(円)	支払方法	単独	障害	7800	相殺のみ	代理請求	介護・障害	13900	相殺・振込	障害のみ	7800	振込のみ
形態	保険種類	手数料(円)	支払方法													
単独	障害	7800	相殺のみ													
代理請求	介護・障害	13900	相殺・振込													
	障害のみ	7800	振込のみ													
代理請求とはなにか。	複数の事業所の請求情報を1つの代理人ID(HDから始まるID)で請求することが出来ます。電子証明書もひとつで済むので、事業所毎に発行する必要がありません。代理請求を行うかどうかは事業所の判断であり、複数の事業所を運営していても個別請求(HJから始まるIDでの請求)したり、途中で代理請求に切り替えたりすることが可能です。ただし、個別請求と代理請求の切り替えをする場合、それまで使用していた電子証明書が使えなくなるのでご注意ください。詳細は本会HP「 <b>代理人申請電子請求をはじめる前に</b> 」を御参照ください。															

### 過誤調整

過去に請求した請求明細書に誤りがあることが判明した。どういった手続きを行えばよいか。	該当の市町村へ過誤調整依頼書を提出してください。明細書の一部だけの調整は出来ず、該当の明細書の実績内容が全て取り下げられるためご注意ください。また、返戻された明細書に対しては過誤申請をしないでください。 詳しくは本会ホームページ「 <b>過誤について</b> 」をご参照ください。
過去に提出したサービス提供実績記録票や上限額管理票に誤りがあることが判明した。どういった手続きを行えばよいか。	サービス提供実績記録票や上限額管理票では請求明細書のような過誤処理はできません。サービス提供実績記録票は対応する明細書を過誤すると自動的に取消になります。上限額管理票については提出済みのものを訂正する場合は作成区分を「修正」に、取り消す場合は作成区分を「取消」にして再提出する必要があります。

## システム関連

<p>障害請求で使用するシステムにはどんなものがあるか。</p>	<p>○電子請求受付システム            障害の電子請求の基本となるシステムで全事業所が必ず利用する。請求情報の状況照会・取消、お知らせの確認、マニュアルや通知書の取得、各種ソフトウェアのダウンロードなどが可能。インターネットブラウザからログインする。</p> <p>○簡易入力システム            請求情報作成から送信まで行うシステム。電子請求受付システムを通して国保中央会が提供するもので、無料で使用できる。</p> <p>○取込送信システム            簡易入力システム以外で作成した請求情報を送信する場合に使用。国保中央会が提供するもので、無料で使用できる。</p> <p>○その他システム            請求情報作成に関しては他民間企業が開発・販売しているシステム等を使用することも可能です。その場合、システムの購入や操作方法は開発・販売会社へお問い合わせください。</p>
<p>システムの各種マニュアルはどこか。</p>	<p>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。ログイン前とログイン後でマニュアルの種類が異なりますので両方確認をお願いします。</p>
<p>IDとパスワードが複数あるが、それぞれの場合に使用するのか。</p>	<p>【電子請求受付システム】</p> <p>①テスト用ID/(仮)パスワード            事業所開設の翌月に障害福祉サービス費等の請求及び受領に関する届と一緒に連合会から送付されます。請求送信は出来ませんが、本番用IDが届くまで各種設定を行うことが可能。ID構成は「TJ+事業所番号」</p> <p>②本番用ID/(仮)パスワード            連合会へ必要書類を提出すると発行されます。電子請求受付システムログイン時及び請求情報を送信時使用します。ID構成は「HJ+事業所番号」</p> <p>③代理人用ID/(仮)パスワード            事業所が代理請求をする際に使用します。必要に応じて電子請求受付システムで代理人申請をすることで取得できる。ID構成は「HD+代理人番号」</p> <p>④証明書発行用パスワード            電子証明書の発行申請、パソコンへのダウンロード・インストールに使用します。</p> <p>※最初に発行される(仮)パスワードは初回使用時変更が必要</p> <p>【簡易入力システム】            簡易入力パスワード            簡易入力システムログイン時に使用。初期設定『0000』</p>
<p>パスワード入力が上手くいかない。</p>	<p>以下の原因が考えられます。</p> <p>○異なる種類のパスワードを入力している。            (誤り例)            ・電子請求受付システムログインに「証明書発行用パスワード」を入力            ・電子証明書の発行依頼に「システムログイン用パスワード」を入力</p> <p>○パスワードの入力誤りをしている。            (誤り例)            ・大文字を小文字で入力(あるいはその逆)            ・全角文字で入力            ・スペースを入力</p> <p>○変更前のパスワードを使用している            「仮パスワード」は電子請求受付システムへの初回ログイン時に使用し、ログイン後事業所で変更していただいています。また、その後も定期的に変更していただいています。</p> <p>※「変更したパスワードが分からなくなった」「パスワードを紛失した」等の場合は再発行処理をいたしますので本会へご連絡ください。なお、パスワードはセキュリティ上事業所側で管理していただいているため本会では把握しておりません。</p>
<p>電子請求受付システムへのログインパスワードを紛失した。どうしたらよいか。</p>	<p>再発行の手続きを行いますので、直ちに本会へ御連絡下さい。なお、再発行後は元のパスワードは無効になります。</p>

<p>証明書発行用パスワードを紛失した。どうしたらよいか。</p>	<p>電子請求受付システムから事業所の操作で再発行の手続きを行ってください。証明書発行用パスワードは事業所が新規開設した際に本会から最初に送付される「電子請求登録結果に関するお知らせ(テストIDが記載のもの)」にのみ記載されており、それ以降本会での再発行は出来ません。また、以下の点にご注意ください。</p> <p>①電子証明書の発行・更新申請時にパスワードが分からなくなった 前述の通り電子請求受付システムから証明書発行用パスワードを再発行し、新しく発行されたパスワードで電子証明書の発行申請、インストール作業を行ってください。</p> <p>②発行済みの電子証明書を端末にインストールする際にパスワードが分からなくなった 発行済みの電子証明書を端末にインストールする際には、その電子証明書の発行申請時に使用したものと同一のパスワードが必要です。再発行したパスワードでインストール作業のみを行うことは出来ません。 この場合、再発行したパスワードを使用して電子証明書の発行手続きから行っていただく必要があります。発行手数料が再度発生しますのでご了承ください。</p>
<p>パスワードを複数回誤って入力し、システムにロックがかかった。</p>	<p>電子請求受付システムはパスワード入力を3回誤ると自動ロックされます。1時間程度で解除されますので再度正しいパスワードを入力してください。</p>
<p>新しいPC端末に切り替えたが、システムの移行などはどうすればよいか。</p>	<p>電子請求受付システムにログインしFAQをご参照ください。カテゴリは「システム導入」、FAQ番号はFAQ000000302です。</p>
<p>新しいPC端末に切り替えた場合、電子証明書は再取得する必要があるか。</p>	<p>新しいパソコンにシステムを導入し発行済みの有効な電子証明書を再ダウンロードすることで継続して使用可能です。再ダウンロードには証明書の発行申請時に使用したものと同一の証明書発行用パスワードが必要です。</p>
<p>証明書発行手数料が残っているが、どうすればよいか。</p>	<p>電子証明書の発行をすると発行手数料が発生します。単独請求の場合、この発行手数料は事業所の請求額と相殺されますが、ひと月の請求金で相殺しきれなかった場合は、残金が翌月以降に持ち越され、支払が完了するまで自動的に相殺され続けます。再度手続きをする必要はありません。</p>
<p>その他システムに関してのお問合せ(操作方法、入力ができない、送信がうまくいかない、エラーが出る等)</p>	<p>各システムのマニュアル等をご確認ください。電子請求受付システム/簡易入力システム/取込送信システムの場合、電子請求受付システムのメニューからマニュアルやFAQが確認できます。それでも解決できない場合は下記へお問い合わせください。</p> <p>障害者総合支援電子請求受付システムヘルプデスク 電話番号:0570-059-403</p> <p>それ以外のシステムに関連する問い合わせは、開発・販売会社へお問い合わせください。</p>

**請求情報作成関連**

<p>台帳情報とは何か。</p>	<p>台帳情報は2種類あります  <input type="radio"/>事業所台帳                      事業所の届出内容に基づき県や一部市町村が認定し本会へ情報を送信しています。また、現時点で本会に登録されている事業所登録情報が電子請求受付システムから確認できますのでご活用ください。</p> <p><input type="radio"/>受給者台帳                      市町村が利用者の資格認定を行い、本会へ情報を送信しています。</p> <p>事業所が提出した請求明細書は、本会に登録された事業所台帳、受給者台帳と突合され、内容に齟齬がある場合返戻になることがあります。本会では登録された台帳情報自体の過不足や正誤が判断できないため、登録情報に疑問がある場合は内容に応じて上記の通り認定先へ確認を行ってください。</p>
<p>【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か。</p>	<p>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、マニュアルをご参照ください。</p>
<p>【事業所情報(明細)画面の『定員区分』および『多機能型定員区分(加算)』欄には何を入力すればよいか。</p>	<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><input type="radio"/>定員区分                      当該事業所の全サービス併せた総定員数(本体報酬)</p> <p><input type="radio"/>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(一部加算)</p> <p>※単独型で事業を実施している場合、『多機能型等定員区分(加算)』は設定されません。</p>
<p>自治体助成(独自助成)とは何か。</p>	<p>自治体助成(独自助成)とは、対象のサービスを利用している利用者の負担額を市町村が助成する制度です。対象サービス、対象利用者、助成率は市町村ごとに異なりますので、ご不明な点は市町村へご連絡ください。</p>
<p>利用者負担額欄の入力について。</p>	<p>受給者情報や事業所の届出によって内容が異なります</p> <p><input type="radio"/>一割相当額                      総費用額の一割を入力</p> <p><input type="radio"/>利用者負担額②                      通常の場合・・・一割相当額を入力                      第二子軽減対象者・・・一割相当額の半額                      無償化対象障害児、第三子軽減対象者の場合・・・0円</p> <p><input type="radio"/>上限月額調整額                      利用者負担上限月額①と利用者負担額②のうち少ない方</p> <p><input type="radio"/>上限額管理後利用者負担額                      通常の場合・・・空欄                      上限額管理をしている場合・・・上限額管理結果額を入力</p>
<p>夜間支援等体制加算対象人数について。</p>	<p>共同生活援助の夜間支援等体制加算(Ⅰ)(Ⅱ)の対象人数は、原則、事業所全体の利用者数ではなく建物ごとの利用者数で算定します。また、利用者数は現入居者数でなく、前年の利用者数の平均人数から算出されます。事業所の実態や自治体の判断によって対象人数の認定がこの通りでないこともあるので、届出提出先に確認をお願いします。</p> <p>(例)建物が3つ、それぞれ3人、3人、2人の夜間支援等体制加算対象人数設定                      原則は夜間支援等体制加算(Ⅰ)(Ⅱ)は対象人数3人か2人で算定する                      夜間は全ての利用者を一人の職員でみている等、事業所の実態と自治体の判断によっては対象人数8人で算定する可能性もある</p>

## 上限額管理関連

上限額管理とは何か。	利用者によっては負担上限額が設けられています。上限額が設定されている利用者はひと月にこの定められた金額までしか負担をしません。しかし、複数の事業所を利用された場合、事業所間で利用者に請求する負担金を調整しないといけないことから、上限額管理事業所を設定し、上限額の管理を行います。上限額管理事業所は必要な場合は上限額管理結果票を提出します。上限額管理事業所の利用がない月でも他事業所で利用があれば、上限額管理加算のみの算定が可能です。きょうだい障害福祉サービスを利用する際にも上限額管理が必要な場合がありますので、自治体へお問い合わせください。																				
きょうだい間の上限額管理はどのように行えばよいか。	きょうだい間で上限額管理を行う場合、本会へは上限額管理結果票を提出しません。市町村によって取り扱いが異なりますので該当の市町村に確認をお願いします。																				
未就学障害児の無償化とは何か。	満3歳4月から3年間、未就学児が利用する児童発達支援等の対象サービスの利用者負担額が無償化される制度です。詳細は厚労省HP等をご参照ください。																				
上限額管理、事業者減免、自治体助成(独自助成)の優先順位と関連性はどうか。	事業者減免→上限額管理→自治体助成(独自助成)の順に計算します。 <table border="1" style="margin: 10px auto;"> <tr> <td>例)</td> <td> <table border="1"> <tr><td>総費用額</td><td>30000円</td></tr> <tr><td>負担上限額</td><td>4600円</td></tr> <tr><td>事業所減免額</td><td>「減額」</td></tr> <tr><td>自治体助成率</td><td>50%</td></tr> </table> </td> <td>この場合</td> <td> <table border="1"> <tr><td>一割相当額</td><td>3000円</td></tr> <tr><td>事業所減免額</td><td>1500円</td></tr> <tr><td>決定利用者負担額</td><td>1500円</td></tr> <tr><td>自治体助成請求額</td><td>750円</td></tr> </table> </td> </tr> </table> <p>この時、利用者の負担上限額の残りは3100円です(自治体助成により免除された負担金は考慮しない)。</p>	例)	<table border="1"> <tr><td>総費用額</td><td>30000円</td></tr> <tr><td>負担上限額</td><td>4600円</td></tr> <tr><td>事業所減免額</td><td>「減額」</td></tr> <tr><td>自治体助成率</td><td>50%</td></tr> </table>	総費用額	30000円	負担上限額	4600円	事業所減免額	「減額」	自治体助成率	50%	この場合	<table border="1"> <tr><td>一割相当額</td><td>3000円</td></tr> <tr><td>事業所減免額</td><td>1500円</td></tr> <tr><td>決定利用者負担額</td><td>1500円</td></tr> <tr><td>自治体助成請求額</td><td>750円</td></tr> </table>	一割相当額	3000円	事業所減免額	1500円	決定利用者負担額	1500円	自治体助成請求額	750円
例)	<table border="1"> <tr><td>総費用額</td><td>30000円</td></tr> <tr><td>負担上限額</td><td>4600円</td></tr> <tr><td>事業所減免額</td><td>「減額」</td></tr> <tr><td>自治体助成率</td><td>50%</td></tr> </table>	総費用額	30000円	負担上限額	4600円	事業所減免額	「減額」	自治体助成率	50%	この場合	<table border="1"> <tr><td>一割相当額</td><td>3000円</td></tr> <tr><td>事業所減免額</td><td>1500円</td></tr> <tr><td>決定利用者負担額</td><td>1500円</td></tr> <tr><td>自治体助成請求額</td><td>750円</td></tr> </table>	一割相当額	3000円	事業所減免額	1500円	決定利用者負担額	1500円	自治体助成請求額	750円		
総費用額	30000円																				
負担上限額	4600円																				
事業所減免額	「減額」																				
自治体助成率	50%																				
一割相当額	3000円																				
事業所減免額	1500円																				
決定利用者負担額	1500円																				
自治体助成請求額	750円																				

## 返戻・通知書関連

通知書とは何か	事業所が本会へ請求を行うと、審査結果に応じて各種通知書が発行され電子請求受付システムにて送付されます。審査月末に返戻通知書(返戻がある時のみ)、審査翌月7日頃に支払決定通知書、支払内訳書、福祉・介護職員処遇改善加算のお知らせ(処遇改善加算を請求している時のみ)、過誤決定通知書(過誤処理をした時のみ)が発行されます。通知書を確認するには、電子請求受付システムにログインし、「照会一覧」と「お知らせ」をご確認ください。他システム経由で閲覧する場合、一部通知書がうまく表示できない場合があります。また、照会一覧に掲載される通知書の取得期限は3か月です。これを過ぎると通知書の閲覧・取得ができなくなるため、毎月必ずご確認ください。なお、「福祉・介護職員処遇改善加算等総額のお知らせ」のみ照会一覧ではなくお知らせに掲載されます。お知らせ欄の表示期限は基本3か月間ですが、お知らせ一覧画面にて「すべての記事を表示」を選択すれば、過去1年分閲覧することが可能です。詳細は本会ホームページの「各通知書の見方」を御参照ください。
通知書の取得期限を過ぎてしまった。どうしたらいいか。	取得期限の過ぎた通知書は電子請求受付システムから閲覧・取得ができなくなります。過去の通知書が必要な場合は本会へご連絡ください。※通知書の再発行の問い合わせが増加しております。すべての通知書を再発行できるわけではありませんので、必ず事業所で取得・保管をお願いいたします。
返戻一覧表が届いた。どのような処理が必要なのか。過誤調整をする必要があるのか。	返戻とは請求明細書等が審査に通らず事業所への支払いがされていない状態のことです。市町村へ過誤を申し立てる必要はありません。備考欄にあるエラーコードや内容を確認後、誤りを正しく修正し、再請求してください。
返戻になった原因が不明。	本会ホームページに「返戻事例」を掲載していますのでそちらもご確認ください。それでも判明しない場合は、Sから始まるエラーや資格関係のエラーは市町村へ、事業所台帳や算定要件に関係するエラーは本会へお問い合わせください。その際、市町村番号(46から始まる6桁の数字)、受給者番号(10桁)、事業所番号をもとに確認しますのでご準備ください。

## その他

その他お問合せ	本会にお問い合わせの際は電話だけでなくFAX質問票もご利用ください。また、FAX質問票には個人が特定できる情報(氏名、市町村番号と受給者番号のセット等)を記入されないようお願いします。
---------	----------------------------------------------------------------------------------------------