

1 4 障害者総合支援電子請求について

平成26年度事業所集団指導及び障害
保健福祉行政等に関する説明会議

障害者総合支援電子請求に係る

よくある質問（FAQ集）

和歌山県国民健康保険団体連合会

平成27年3月19日・20日

目次

| | |
|-------------------------------|----|
| 1 全体スケジュール (例：平成27年3月サービス提供分) | 1 |
| 2 請求受付 | 2 |
| (1) システムにログインできない | |
| (2) パスワードを忘れてしまった | |
| (3) IDがロックされた | |
| (4) 請求情報を取り下げしたい | |
| (5) 簡易入力ソフト等の操作方法が分からない | |
| 3 通知文書取得 | 7 |
| (1) 過去に取得した通知文書が消失されている | |
| (2) 返戻理由が分かりません | |
| 4 代理人による請求 | 18 |
| (1) 代理請求は、どのような場合に利用するのか | |
| (2) 介護保険のインターネット請求を開始したい | |

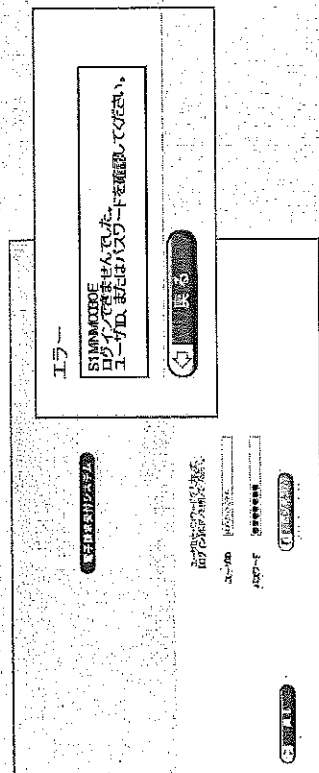
全体スケジュール

【例：平成27年3月サービス提供分】

| 平成27年4月 | | 5月 | |
|---|---|--|--|
| 1～10日 | 11～30日 | 1日 | 15日 |
| 請求受付 | 点検・審査 | 通知文書取得 | 支払処理 |
| <p>毎月、1～10日に請求を行います。請求情報の作成・送信を行うことができます。</p> <p>※受付期間中は24時間請求することができます。ただし、締切日10日は、18時までとなります。</p> <p>※受付期間中には請求の取り下げを行うことができます。</p> | <p>請求情報について、国保連での点検後、市町村等にて審査を行います。</p> | <p>電子請求受付システムに接続して通知文書を取得することができます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・支払決定額通知書 ・支払決定額内訳書 ・返戻等一覧表 ・支払決定額増減表 ・処遇改善加算総額のお知らせ | <p>障害福祉サービス費等が振り込まれる日となります。</p> <p>※振込時間は、銀行によって異なります。</p> |

請求受付①

Q1 障害者総合支援電子請求受付システムにログインできない (新規事業所)



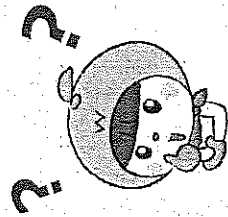
A1 「電子請求登録結果に関するお知らせ」に記載されているユーザIDと (仮) パスワード (パスワードを変更した後は、変更後のパスワード) が正しく入力されているか確認してください。

また、ログイン時に使用するパスワードにはセキュリティ上、180日の有効期限が設定されており、期限が切れた際には、パスワードの変更が必ず必要になります。

※電子請求受付システム 導入マニュアル (事業所編) 3.1.8. 仮パスワードの変更を参照ください

請求受付②

Q2 変更したパスワードを忘れてしまったが
どうすればよいか



A2 まずは、変更したパスワードを正しく入力しているか、確認してください。間違いやすい操作としては、以下が挙げられます。

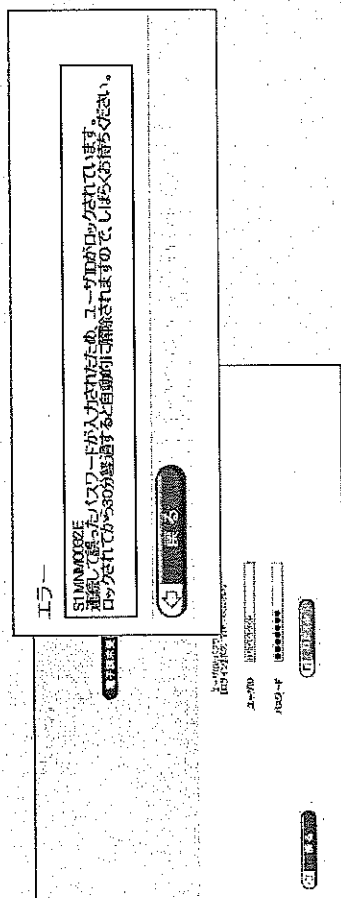
1. 大文字/小文字 の区別
2. 全角/半角 の区別
3. スペースが入力されている（コピーして貼り付けを行った場合、可能性があります）

それでもログインできない場合は、国保連合会へお問い合わせください

⇒ ☎073-427-4670

請求受付③

Q3 IDがロックされました。
どうすれば解除できるの
でしょうか

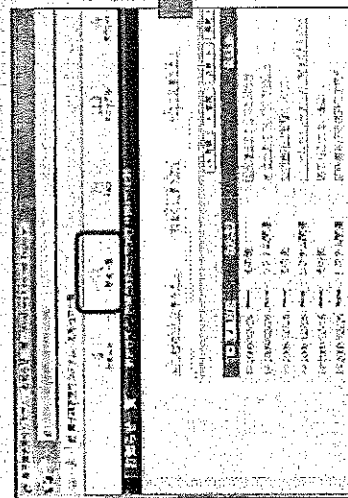


A3 約30分程でロックが解除されますので、しばらくお待ち
ください。
パスワードは大文字と小文字を区別しますので、正確に入力
してください。

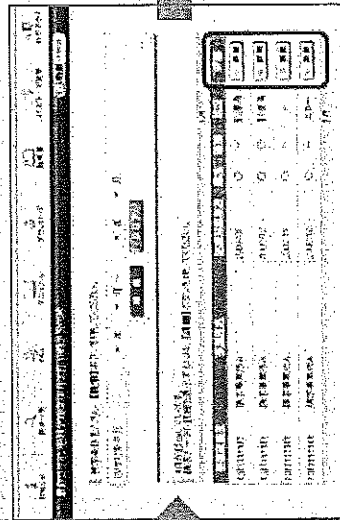
請求受付④

Q4 送信した請求情報に不備があったので、請求情報を取り下げたい

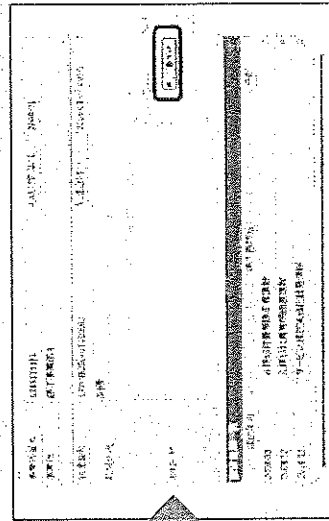
A4 請求受付期間内（10日まで）であれば、電子請求受付システムから請求情報の取下げ依頼を行うことができます。



① 《メインメニュー》より「照会一覧ボタン」をクリックします。



② 【照会一覧】画面が表示されるので、取下げを行いたい請求情報の「詳細ボタン」をクリックします。



③ 【請求情報詳細】画面が表示されるので、内容を確認し、「取下げボタン」をクリックします。その後、次の画面で「送信ボタン」をクリックします。

※電子請求受付システム 操作マニュアル（事業所編） 2.2 請求取下げ依頼を参照ください

請求受付⑤

Q5 国保中央会作成の簡易入力ソフト・取込送信ソフトの操作方法が分からない

A5 お手数ですが、障害者総合支援電子請求ヘルプデスクへお問い合わせください。

障害者総合支援電子請求ヘルプデスク【☎ 03-5911-1559】

① 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

※請求期間中に受付を行う詳細な日時については、「お知らせ」をご参照ください。

請求期間以外(毎月11日～月末)

平日 10:00～17:00

※土・日・祝日の受付は行いません。

② 混雑状況

ヘルプデスクの混雑状況の目安は以下の通りです。

請求期間後半は、特に電話でのお問い合わせが集中し、大変混みあいます。

また、つながりやすい時間帯であっても状況によっては混みあう場合がございますので、あらかじめご了承ください。



通知文書取得①

Q1 過去に取得した通知文書（処遇改善加算総額のお知らせ等）が電子請求受付システムから消去されています

A1 通知文書の保管期間は、すべての通知文書を取得し、状況が[完了]となつてから3 カ月となります。

| 請求番号 | 請求事業所 | 請求年月 | 請求状況 | 取得状況 |
|------------|--------|---------|------|------|
| 1311111111 | 請求事業所A | 2009/01 | 完了 | 取得済 |
| 1311111111 | 請求事業所A | 2009/02 | 完了 | 取得済 |
| 1311111111 | 請求事業所A | 2009/11 | - | 取得済 |
| 1311111111 | 請求事業所A | 2009/10 | - | 取得済 |

【完了】請求の翌月に国保連合会より通知される通知文書をすべて取得した状態

【到達済】請求情報が国保連合会に正常に到達し、通知文書をすべて取得する前の状態

毎月、通知文書をダウンロードし、きちんと所定フォルダ等に保存することをお勧めいたします。

通知文書取得②

Q2 返戻等一覧表をダウンロードしたのですが、なぜ返戻にならなかったのかわかりません

A2 以下に発生件数が多いエラーコード（上位5）と次ページからエラーの詳細について記載します。

障害者エラー発生件数（上位5）

| 順位 | 情報種別 | 点検区分 | エラーコード | 発生件数 |
|----|--------------|------|--------|------|
| 1 | 請求明細書 | 資格 | EG13 | 31 |
| 2 | 計画相談支援 | 資格 | EG02 | 10 |
| 3 | 請求明細書 | 資格 | EG12 | 9 |
| 4 | 請求明細書(GH・CH) | 資格 | ED01 | 8 |
| 5 | 請求明細書 | 資格 | EG51 | 5 |

障害児エラー発生件数（上位5）

| 順位 | 情報種別 | 点検区分 | エラーコード | 発生件数 |
|----|------------------|------|--------|------|
| 1 | 請求明細書 (通所・入所) | 資格 | EG13 | 28 |
| 2 | 請求明細書 (通所・入所) | 資格 | EG05 | 23 |
| 3 | 請求明細書 (通所・入所) | 資格 | EG12 | 6 |
| 4 | 請求明細書 (通所・入所) | 資格 | EN24 | 6 |
| 5 | 請求明細書 (通所・入所) | 資格 | EG17 | 4 |

※平成27年1月処理分エラー発生件数

ED01【者4位】

基本情報が重複しています

【正常の場合】

例) 介護給付費・訓練等給付費明細書(様式第二)(点検で正常)の場合

| 介護給付費・訓練等給付費明細書(様式第二) | | 介護給付費明細書(基本情報) | |
|-----------------------|-----------|----------------|-----------|
| 介護給付費 | 訓練等給付費 | 介護給付費 | 訓練等給付費 |
| 2010.03 | 2010.03 | 2010.03 | 2010.03 |
| 991111 | 991111 | 991111 | 991111 |
| 991091111 | 991091111 | 991091111 | 991091111 |
| 990000001 | 990000001 | 990000001 | 990000001 |

【エラー原因】

過去に同一の請求情報が送信されています。

【対処方法】

過去に同一の請求情報を送信していないか確認してください。すでに処理された請求情報について修正を行う場合は、市町村へ過誤申立を行ってから、請求情報を送信してください。

EG51【者5位】

補足給付有効期間外の受給者です

【正常の場合】

例) 介護給付費・訓練等給付費等明細書(併式第二(点検で正常)の場合)

| 介護給付費 | 訓練等給付費 | 給付額 | 受給者番号 | 要介護区分 | 要介護日数 | 要介護区分 | 訂正年月日 | 訂正区分 |
|----------|----------|----------|--------|-------|------------|-------|-------|------|
| 10000000 | 10000000 | 10000000 | 991111 | 5-要介護 | 2010.04.01 | 1-訂正 | — | — |

| 要介護者台帳(原本) | 訂正台帳 |
|-------------------|-------------------|
| 要介護者番号: 991111 | 要介護者番号: 991111 |
| 要介護区分: 5-要介護 | 要介護区分: 5-要介護 |
| 訂正年月日: 2010.04.01 | 訂正年月日: 2010.04.01 |
| 訂正区分: 1-訂正 | 訂正区分: 1-訂正 |

| 訂正台帳 | 訂正年月日 | 訂正区分 | 訂正内容 |
|--------|------------|------|------|
| 991111 | 2010.04.01 | 1-訂正 | 訂正内容 |

| 訂正台帳 | 訂正年月日 | 訂正区分 | 訂正内容 |
|--------|------------|------|------|
| 991111 | 2010.04.01 | 1-訂正 | 訂正内容 |

【エラー原因】

請求明細書のサービス提供年月が受給者台帳の補足給付有効期間外です。

【対処方法】

サービス提供年月が補足給付有効期間内か確認してください。

E G O 5 【見2位】

上限額管理事業所として登録されていません

【正常の場合】

例) 介護給付費・訓練等給付費等明細書(様式第二)(点検で正常)の場合

| 利用者番号 | | 受給者番号 | | 契約区分 | | 訂正年月日 | | 訂正区分 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|------------|--|------------|--------------------------|------------|-------|--|------|--|---------------|--------|--|------------|--------------------------|------------|-------------|---|-------------------------------------|------------|---------------------|------------|--|------------|--------------------------|------------|--|--|--|--|-------------|---|-------------------------------------|------------|---------------------|------------|--|--|--|--|
| 991111 | 9900000001 | 2004 | 04 | 01 | 1 | 新規 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <table border="1"> <tr> <td>利用者負担 上限月額</td> <td>24,000</td> <td>利用者負担上限額超過情報 利用者負担上限額超過の有無 (標準年月日)</td> <td>2008-04-01</td> <td>利用者負担上限額超過の有無 (終了年月日)</td> <td>2012-03-31</td> </tr> <tr> <td>上限額管理 有無</td> <td>2</td> <td>利用者負担上限額超過情報 上限額管理の有無 (標準年月日)</td> <td>2005-04-01</td> <td>上限額管理の有無 (終了年月日)</td> <td>2012-03-31</td> </tr> </table> | | | | | | | | | | 利用者負担 上限月額 | 24,000 | 利用者負担上限額超過情報 利用者負担上限額超過の有無 (標準年月日) | 2008-04-01 | 利用者負担上限額超過の有無 (終了年月日) | 2012-03-31 | 上限額管理 有無 | 2 | 利用者負担上限額超過情報 上限額管理の有無 (標準年月日) | 2005-04-01 | 上限額管理の有無 (終了年月日) | 2012-03-31 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 利用者負担 上限月額 | 24,000 | 利用者負担上限額超過情報 利用者負担上限額超過の有無 (標準年月日) | 2008-04-01 | 利用者負担上限額超過の有無 (終了年月日) | 2012-03-31 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 上限額管理 有無 | 2 | 利用者負担上限額超過情報 上限額管理の有無 (標準年月日) | 2005-04-01 | 上限額管理の有無 (終了年月日) | 2012-03-31 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <table border="1"> <tr> <td>利用者番号</td> <td>991111</td> <td>受給者番号</td> <td>9900000001</td> <td>契約区分</td> <td>01</td> <td>訂正年月日</td> <td></td> <td>訂正区分</td> <td></td> </tr> <tr> <td>利用者負担 上限月額</td> <td>24,000</td> <td>利用者負担上限額超過情報 利用者負担上限額超過の有無 (標準年月日)</td> <td>2008-04-01</td> <td>利用者負担上限額超過の有無 (終了年月日)</td> <td>2012-03-31</td> <td colspan="4"></td> </tr> <tr> <td>上限額管理 有無</td> <td>2</td> <td>利用者負担上限額超過情報 上限額管理の有無 (標準年月日)</td> <td>2005-04-01</td> <td>上限額管理の有無 (終了年月日)</td> <td>2012-03-31</td> <td colspan="4"></td> </tr> </table> | | | | | | | | | | 利用者番号 | 991111 | 受給者番号 | 9900000001 | 契約区分 | 01 | 訂正年月日 | | 訂正区分 | | 利用者負担 上限月額 | 24,000 | 利用者負担上限額超過情報 利用者負担上限額超過の有無 (標準年月日) | 2008-04-01 | 利用者負担上限額超過の有無 (終了年月日) | 2012-03-31 | | | | | 上限額管理 有無 | 2 | 利用者負担上限額超過情報 上限額管理の有無 (標準年月日) | 2005-04-01 | 上限額管理の有無 (終了年月日) | 2012-03-31 | | | | |
| 利用者番号 | 991111 | 受給者番号 | 9900000001 | 契約区分 | 01 | 訂正年月日 | | 訂正区分 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 利用者負担 上限月額 | 24,000 | 利用者負担上限額超過情報 利用者負担上限額超過の有無 (標準年月日) | 2008-04-01 | 利用者負担上限額超過の有無 (終了年月日) | 2012-03-31 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 上限額管理 有無 | 2 | 利用者負担上限額超過情報 上限額管理の有無 (標準年月日) | 2005-04-01 | 上限額管理の有無 (終了年月日) | 2012-03-31 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

【エラー原因】

受給者台帳の上限管理事業所番号と
請求明細書の上限管理事業所番号が
一致していません。

【対処方法】

請求明細書に入力された上限額管理
事業所番号が正しいか確認してくだ
さい。

EG17【見5位】

上限額管理対象外の受給者です

【正常の場合】

例) 介護給付費・訓練等給付費等明細書(様式第二)(点検で正常の場合)

| 受給者台帳(基本) | | 訂正年月日 | | 訂正区分 | | 異議区分 | | 委託番号 | | 委託種別 | |
|-----------|------------|-------|------|--------|------------|------------|--------|--------|-------|-----------|-----------|
| 市町村番号 | 受給者証番号 | 訂正年月日 | 訂正区分 | 異議区分 | 異議年月日 | 異議年月日 | 異議区分 | 委託番号 | 委託種別 | 上限額 | 管理期間 |
| 991111 | 9900000681 | - | - | 1. 未利用 | 2007.01.01 | 2007.01.01 | 1. 未利用 | 992722 | 介護給付 | 2,157,900 | 2,157,900 |
| 992722 | 9900000682 | - | - | 2. 未利用 | 2007.01.01 | 2007.01.01 | 2. 未利用 | 992722 | 訓練等給付 | 2,157,900 | 2,157,900 |

| 市町村番号 | 受給者証番号 | 訂正年月日 | 訂正区分 | 異議区分 | 異議年月日 | 異議年月日 | 異議区分 | 委託番号 | 委託種別 | 上限額 | 管理期間 |
|--------|------------|-------|------|--------|------------|------------|--------|--------|-------|-----------|-----------|
| 991111 | 9900000681 | - | - | 1. 未利用 | 2007.01.01 | 2007.01.01 | 1. 未利用 | 992722 | 介護給付 | 2,157,900 | 2,157,900 |
| 992722 | 9900000682 | - | - | 2. 未利用 | 2007.01.01 | 2007.01.01 | 2. 未利用 | 992722 | 訓練等給付 | 2,157,900 | 2,157,900 |

【エラー原因】

上限額管理対象外の受給者の請求明細書に上限額管理情報の入力が行われていません。

【対処方法】

上限管理を行っている受給者が確認してください。
 受給者台帳に登録された上限管理の有無を確認してください(事業所⇒市町村)。
 対象外であれば請求明細書内の上限額管理情報を入力しないでください。

通知文書取得③

Q3 エラーコードPP19について教えてください

A3 「PP19実績記録票に該当するサービスが明細書にありません。」については、請求明細書が何らかのエラーにより、返戻となった場合、サービス実績記録票も返戻とするため、このエラーコードを使用します。正しく訂正した請求明細書とサービス実績記録票を再度提出して下さい。

Q4 アルファベットの「S」から始まるエラーコードについて教えてください(例：SA11)

A4 市町村にて設定されたコードになります。内容については、該当の市町村にお問い合わせください。

代理人による請求①

Q1 代理請求は、どのような場合に利用するものですか

A1 代理請求とは、障害者総合支援、または介護保険における介護給付費等の請求事務を代理人が事業所に代わって行うことです。代理請求の主なパターンは以下の通りです。

| No. | 主なパターン |
|-----|--|
| 1 | 事業所から請求事務を委任された代理請求事業者等が請求を行う場合 |
| 2 | 複数の事業所や支店を運営する法人等で、本店等が複数の事業所分の請求をまとめて行う場合 |
| 3 | 複数の事業所番号が指定されている事業所等で、複数の事業所番号分の請求をまとめて行う場合 |
| 4 | 介護保険事業所と障害者総合支援事業所を運営している法人等で、双方の請求をまとめて行う場合 |

代理人による請求②

Q2 障害者総合支援とは別に介護保険でもインターネット請求を開始したいのですが、新たに電子証明書の発行が必要なのでしょうか

A2 介護保険証明書を別に取得するパターンと、代理人として介護・障害共通証明書を取得するパターンとがあります。

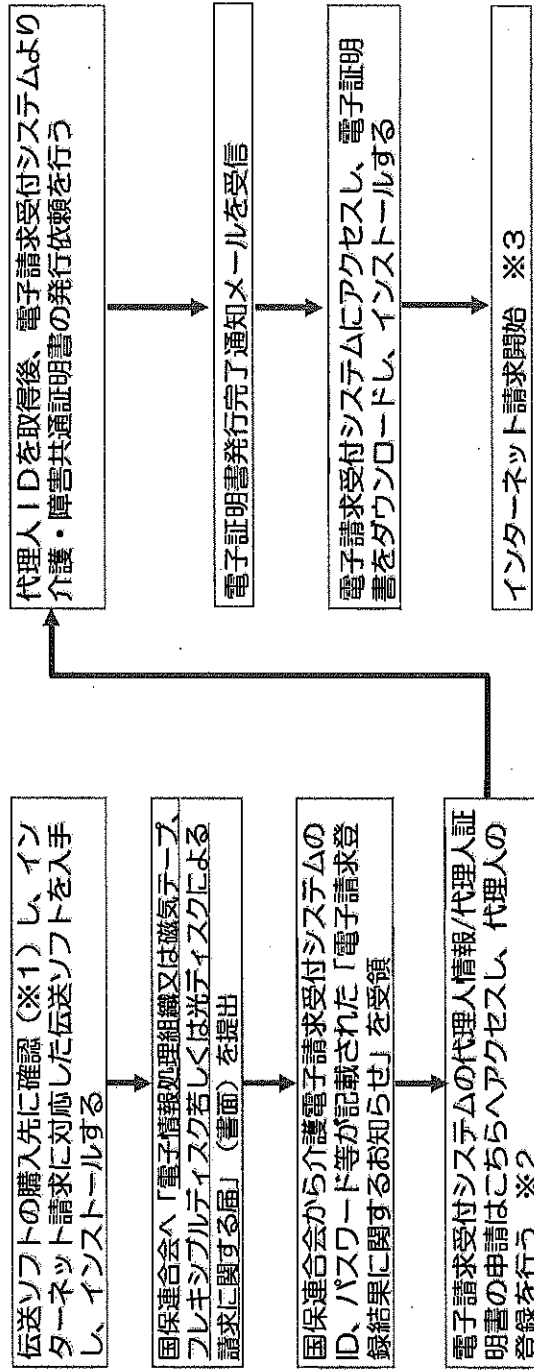
| No. | 証明書利用区分 | 有効期間 | 発行手数料 | 説明 |
|-----|------------|------|---------|---------------------------------------|
| 1 | 障害者総合支援証明書 | 3年 | 7,800円 | 障害者総合支援事業所、または代理人が、障害者総合支援の請求に使用する証明書 |
| 2 | 介護保険証明書 | 3年 | 13,200円 | 介護保険事業所、または代理人が、介護保険の請求に使用する証明書 |
| 3 | 介護・障害共通証明書 | 3年 | 13,900円 | 代理人が、障害者総合支援及び介護保険の請求に使用する証明書 |

※介護・障害共通証明書を取得する場合は、代理人電子請求受付システム操作マニュアルを参照ください

代理人による請求③

介護保険インターネット請求を開始するため以下の手順をご確認ください！

【代理人による介護保険インターネット請求開始の流れ】



※1 介護伝送ソフトを国保中央会から直接ご購入頂いている事業所は、国保中央会の介護電子請求ヘルプデスク（下記）までご連絡ください。
 ※2 既に代理人として登録している場合は、電子請求受付システムより委任事業所の追加を行い、次の手順に進んでください。
 ※3 インターネットでの初回の請求の審査結果を受け取るまで、念のためISDN回線を解約しないでください。

代理人による請求④

介護電子請求ヘルプデスクにもご相談ください

介護保険インターネット請求開始の手続きなどについては、
介護電子請求ヘルプデスクまでお問い合わせください。

介護電子請求ヘルプデスク

【連絡先】 ☎03-3985-3277 FAX 03-3985-6643
☎050-3388-7065

【電子メール】 mail-kaigo@e-seikyuu-help.jp

【電子請求受付システムのアドレス】 <http://www.e-seikyuu.jp/>

上記アドレスより、インターネット請求を開始するまでの準備作業を記載した資料を入手できます。

■手順

- (1) 上記アドレス（電子請求受付システム総合窓口）画面にて「介護保険の請求はこちら」をクリックします。
- (2) ログイン前の「お知らせ一覧」画面が表示されますので、移行手順書の取得に関するお知らせを確認し、移行手順書を入手してください。