

オンライン資格確認 Q&A

オンライン資格確認(レセコン/オンライン資格確認端末/顔認証カードリーダー)に関する、お問い合わせの多い内容をQ&Aにしてまとめました。
保管して、ご活用ください。

<レセコン連携>

①	Q	マイナンバーや資格確認で取得した患者の氏名が●で表示されてしまう
	A	文字コード変換に対応できない特殊な氏名が外字等であると●になります。そのまま取り込むと氏名の該当箇所が空白になるので、取込の[レ]チェックを外して上書き登録してください。
②	Q	マイナンバーや資格確認で取得したデータに枝番が記載されている場合はどうしたらいいか
	A	保険証にまだ枝番が無い場合でも、保険者からは枝番付でデータが来ますのでそのまま取り込んで上書きで登録してください。(保険追加の必要はありません。)
③	Q	公費や福祉は出てこないのですか？
	A	現在、公費負担・地域単独事業の受給証はオンライン資格確認の対象外です。
④	Q	有効期限が出てこないのですがどうすればいいですか？
	A	有効期限がある保険とない保険があります。社会保険(協会けんぽ・組合健保など)には有効期限がありません。そのまま上書き登録してください。
⑤	Q	薬剤情報・特定健診情報の見方を教えてください。
	A	カルテ入力画面上部【薬情・特建・診療】ボタンより表示できます。 ※顔認証付きカードリーダー操作時に患者さんの同意が必要です。(当日に同意した場合のみ)
⑥	Q	薬剤情報・特定健診に同意したかどうかはどこで確認できますか？
	A	今回の改定プログラム(V33-01)を実行すると「資格情報比較画面」上部に、薬剤情報/特定健診/診療情報の同意欄が追加されますので、そちらでご確認ください。
⑦	Q	確認結果で表示されたとおりに上書きしなければいけませんか？
	A	住所番地の数字が半角と全角で違うなど、間違っているわけではないが違いがある項目は上書きで登録してください。差異を反映しない場合(今のままの登録)はレチェックを外して上書きしてください。現時点では異なる方の保険情報が出る可能性があるため、内容をご確認の上、反映可否の判断を行って下さい。
⑧	Q	「オンライン資格確認の結果、該当保険は無効でした。保険証をご確認ください。」のメッセージが表示される
	A	登録している保険証の資格が切れている場合に表示されます。しかしながら、有効な保険証に関わらず、基金サーバーや保険者側の対応が追いついていない(or登録誤り)の場合にも表示されることがあります。その場合はオン資ポータルや保険者へお問合せください。
⑨	Q	「オンライン資格確認の結果、該当保険は「無効(新しい資格あり)」でした。保険証をご確認ください。」のメッセージが表示される
	A	登録している保険証から新保険に変更されている場合に表示されます。有効な保険証にも関わらず表示された場合はオン資ポータルや保険者へお問合せください。

<レセコン連携> ※続き

⑩	Q	「オンライン資格確認の結果、該当保険は「該当資格なし」でした。保険証をご確認ください。」のメッセージが表示される
	A	登録している保険証の資格がない場合に表示されます。しかしながら、有効な保険証にも関わらず、基金サーバーや保険者側の対応が追いついていない(or登録誤り)の場合にも表示されることがあります。その場合はオン資ポータルや保険者へお問合せください。 ※医療機関コードが変わったのに、オン資端末側のコード再設定をしていない時にもこのエラー表示(全員)となります。
⑪	Q	「オンライン資格確認の結果、該当保険は「複数該当」でした。保険証をご確認ください。」のメッセージが表示される
	A	枝番が入っていない状態で資格確認を行った場合で同一保険者番号、同一記号番号、同一生年月日の方が複数いる場合に表示されます(双子以上、または同一生年月日のご夫婦) ※枝番がわかる場合は、患者情報画面にて登録していただき、不明の場合は保険者にお問い合わせの上、患者情報画面にて登録してください。
⑫	Q	「オンライン資格確認システムから応答がありません。時間をおいて再度実行してください。」のメッセージが表示される
	A	このメッセージは応答なし(オン資端末にアクセスできないorタイムアウト)を意味しています。まずは、レセコンサーバーのデスクトップにある【オン資共通再起動.cmd】をダブルクリックしてください。それでも改善しなければ、オン資端末の再起動をお試しください。
⑬	Q	患者が持参した保険証は有効期限内だが、資格確認結果が「無効」もしくは「該当資格無し」と出てしまう
	A	有効な保険証にも関わらず、基金サーバーや保険者側の対応が追いついていない(or登録誤り)の場合にも表示されることがあります。その場合はオン資ポータルや保険者へお問合せください。
⑭	Q	資格確認の結果、登録してある所得区分と違う所得区分が表示された。
	A	マイナンバーで確認した場合 →患者さんが同意した場合に所得区分が表示されます。[レ]チェックを付けて[上書き]更新してください。 ※履歴として残す場合は[保険追加] 保険証で確認した場合 →患者さんが限度額認定証を提示していない場合は、[レ]チェックを付けずに登録してください。 患者さんが限度額認定証を持参した場合、または口頭で高額療養費使用の同意を得た場合は、[レ]チェックを付けて[上書き]更新してください。※履歴として残す場合は[保険追加]
⑮	Q	資格確認の結果、所得区分が表示されたがどうすればいいか？
	A	マイナンバーで確認した場合 →患者さんが同意した場合に所得区分が表示されます。[レ]チェックを付けて[上書き]更新してください。 ※履歴として残す場合は[保険追加] 保険証で確認した場合 →患者さんが限度額認定証を提示していない場合は、[レ]チェックを付けずに登録してください。 患者さんが限度額認定証を持参した場合、または口頭で高額療養費使用の同意を得た場合は、[レ]チェックを付けて[上書き]更新してください。※履歴として残す場合は[保険追加]
⑯	Q	マイナンバー確認日が更新されない
	A	左右比較画面で差異が無く、【確定】をクリックした場合は「マイナンバー確認日」は更新されません。必要な場合は、手動で確認日を更新してください。 ※更新されるのは、【上書き】/【保険追加】をクリックした場合のみです。
⑰	Q	マイナンバー確認日の欄が保険証確認日になってしまった
	A	当日の場合は再度マイナンバーボタン押下からやり直してみてください。なお、左右比較画面を経由して最終的に窓口は確定→患者終了で抜ける必要があります。 後日の場合は、次回マイナンバー持参のときに、上記方法をお試しください。

<レセコン連携> ※続き

⑱	Q	確定すると毎回資格確認が行われますが、出ないようにすることはできますか？
	A	ユーザー仕様No.3912: 確定時のオンライン資格確認を「0:しない」に設定変更してください。
⑲	Q	マイナンバー取得一覧に患者が表示されない
	A	<p>マイナ保険証の読み取り情報(同意情報等)および、取得した医療情報(薬情/特定健診/診療情報)の保持期間は当日のみとなっています。翌日になると、前日取得した全患者情報がクリアされて一覧から消える仕組みです。 ※前日以前の取得情報をさかのぼって参照することはできません</p> <p>本日来院した患者さんがマイナンバー取得一覧に表示されない場合は、下記の順にお試しください。 1. 一覧更新のボタンを押してみてください。 2. 「取込済みの患者を表示」のチェックボックスにチェックを入れても表示されませんか？ 3. 特に回線がIPSecの場合、通信遅延により反映が遅れる場合があるようです。窓口業務を一旦終了し、デスクトップの「オン資共通再起動.cmd」のバッチ実行をしてみてください。窓口を起動し直して一覧更新を押してください。</p>
⑳	Q	マイナンバーを持参しているのに、初診のシステム充実加算が6点になってしまう ※充実加算＝医療情報・システム基盤整備体制充実加算
	A	<p>充実加算の算定は、リーダー認証時に、患者が情報提供に同意し、かつ、その医療情報を診療時に活用することが条件です。また、マイナ保険証は毎回受診のたびに提示していただく必要があります。上記の条件を満たし、診療入力の前にマイナンバーの比較画面にて保険追加/上書き/確定を行ったうえで患者情報画面にて確定→患者終了すると、点数が自動算定されます。患者が同意していない場合や、当日にマイナンバーを提示していない場合、また診療入力後にマイナンバーの比較画面の操作を行った場合は6点が自動算定されてしまいます。</p>
㉑	Q	マイナンバーを持参しているのに、再診時に充実加算(2点)が入ってしまう ※充実加算＝医療情報・システム基盤整備体制充実加算
	A	<p>充実加算の算定は、リーダー認証時に、患者が情報提供に同意し、かつ、その医療情報を診療時に活用することが条件です。また、マイナ保険証は毎回受診のたびに提示していただく必要があります。上記の条件を満たし、診療入力の前にマイナンバーの比較画面にて保険追加/上書き/確定を行ったうえで患者情報画面にて確定→患者終了すると、点数が自動算定されます。患者が同意していない場合や、当日にマイナンバーを提示していない場合、また診療入力後にマイナンバーの比較画面の操作を行った場合は再診時に2点が自動算定されてしまいます。</p>
㉒	Q	薬剤情報や特定健診情報を見るときにパスワード画面が出てきてしまう
	A	<p>各情報を表示するには、薬情/特定健診の参照用にパスワードの設定が必要となります。デスクトップにある「オンライン資格確認操作マニュアル」の「薬剤情報/特定健診情報/診療情報の参照について」以降のページを参照し、パスワードを設定してください。</p>
㉓	Q	資格確認中の画面でフリーズする
	A	<p>フリーズした際に何かエラーメッセージが出るのであれば、メッセージ内容をメモした上で、お問い合わせください。 また、無意識にダブルクリック運用をしていないか、窓口複数起動による同時資格確認も極力避けた方がよいかもしれません。</p>
㉔	Q	資格確認を行うと「共通APから以下のエラーが返されました」というメッセージが表示される
	A	<p>共通APの起動し直して改善する場合があります。デスクトップにある「オン資共通再起動.cmd」をWクリック実行してみてください。 ※メッセージが「共通APから以下のエラーが返ってきました。システムエラーが発生しました。アプリケーションログをご確認ください。」である場合は、Windowsログ(アプリケーションログ)の内容確認が必要ですので、お問い合わせください。</p>

<オンライン資格確認端末>

①	Q	オンライン資格確認等システムのログインID、パスワードがわからない。	
	A	<ul style="list-style-type: none"> ・菱洋(OKI)にて設置したお客様 ユーザーID:「onsadmin」、パスワード:「REons_123」または「REons_1234567890」 ・菱洋(OKI)以外で設置したお客様 設置業者にお問い合わせください。 	
②	Q	Windowsのライセンス認証をしてくださいのメッセージが表示。	
	A	運用上は問題無く、しばらくすると表示が消えます。そのままお使いください。	
③	Q	資格確認端末を再起動すると立ち上がるまで時間がかかる。	
	A	アプリケーションの起動をしていますのでしばらくお待ちください。10分経過しても起動しない場合は、菱洋(OKI)等の設置業者にお問い合わせください。	

<顔認証カードリーダー>

①	Q	パナソニック	オン資端末の顔認証カードリーダー管理ツール画面に011エラーが表示されている。
		パナソニック以外	カードリーダーの画面に011エラーが表示されている。
	A	機器の電源が入っていることを確認してください。また、オン資端末の再起動を行ってください。それでも解消しない場合は、カードリーダーメーカー(P.5)にお問い合わせください。	
②	Q	パナソニック	オン資端末の顔認証カードリーダー管理ツール画面に008エラーが表示されている。
		パナソニック以外	カードリーダーの画面に008エラーが表示されている。
	A	機器の電源が入っていることを確認してください。また、オン資端末の再起動を行ってください。それでも解消しない場合は、カードリーダーメーカー(P.5)にお問い合わせください。	
③	Q	パナソニック	オン資端末の顔認証カードリーダー管理ツール画面に103エラーが表示されている。
		パナソニック以外	カードリーダーの画面に103エラーが表示されている。
	A	カードリーダーメーカー(P.5)にご連絡ください。液晶部分に損傷がないかを確認してください。【103:スクリーンキーボード不良】(顔認証装置における液晶部分の故障)	
④	Q	パナソニック	カードリーダーの画面に「職員は院内のLANケーブル接続を確認してください。」と表示されている。
		パナソニック以外	
	A	機器の電源が入っているかご確認ください。オン資ルーター、カードリーダー、オン資端末、レセコン端末の順で再起動してください。再起動しても復旧しない場合は、カードリーダーメーカー(P.5)にお問い合わせください。	

<顔認証カードリーダー> ※続き

⑤	Q	パナソニック	オン資端末の顔認証カードリーダー管理ツール画面に905エラーが表示されている。
		パナソニック以外	カードリーダーの画面に905エラーが表示されている
A	<p>直近3ヶ月くらいで医療機関コードが変更になっていた場合は、オンライン資格確認システムの設定変更作業が必要になります。通常のお問い合わせ先にご連絡ください。</p> <p>※医療機関コードが変更になっていない場合は、以下の順で実施してください。</p> <p>①顔認証カードリーダーとオンライン資格端末接続しているUSBケーブルの抜き差し</p> <p>②オンライン資格確認端末→レセコン端末の順で再起動</p>		
⑥	Q	パナソニック	カードリーダーの画面が真っ黒になっている
		パナソニック以外	
A	<p>機器の電源が入っているかご確認ください。</p> <p>オン資ルーター、カードリーダー、オン資端末、レセコン端末の順で再起動してください。</p> <p>再起動しても復旧しない場合は、カードリーダーメーカー(P.5)にお問い合わせください。</p>		
⑦	Q	パナソニック	顔認証カードリーダーにマイナンバーカード読ませても反応しない。
		パナソニック以外	
A	<p>機器の電源が入っていることを確認してください。</p> <p>リーダーのUSBケーブルを抜き差ししてください。</p> <p>オン資ルーター、カードリーダー、オン資端末、レセコン端末の順で再起動してください。</p> <p>再起動しても復旧しない場合は、カードリーダーメーカー(P.5)にお問い合わせください。</p>		
⑧	Q	パナソニックのみ	オン資端末の顔認証カードリーダー管理ツール画面に907エラーが表示されている
	A	パナソニック(0120-878-400)にご連絡ください	

オンライン資格確認関連 お問い合わせ先

◆オンライン資格確認ポータルサイト コールセンター：0800-080-4583
 ※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）

◆顔認証カードリーダー メーカー各社

- ・パナソニック：0120-878-400
- ・アトラス：06-6946-2488
- ・アルメックス：0120-346-400
- ・富士通PFU：0120-924-524
- ・キャノン：03-6636-0333