

## ● オンライン資格確認 Q&A 集

～目次～

### P3

- ① 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
- ② 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どうしたらいいか
- ③ 公費や福祉はオンライン資格確認から情報は出てこないのですか？
- ④ 生保はオンライン資格確認に反映しないのですか？
- ⑤ 「有効期限」が出てこないのですが、どうすればいいですか？

### P4

- ⑥ 「資格取得日」が出てこないのですがどうすればいいですか？
- ⑦ 薬剤情報・特定健診情報の見方を教えてください
- ⑧ 患者が薬剤情報・特定健診に同意したかどうかはどこで確認できますか？
- ⑨ オンライン資格確認結果で表示されたとおりに上書きしなければいけないか？
- ⑩ 顔認証付カードリーダーの画面が真っ暗になっている
- ⑪ 顔認証付カードリーダーの画面に「準備中」の表示が出ている
- ⑫ 顔認証付カードリーダーの画面が横向きに表示されてしまっている

### P5

- ⑬ Profit 上で資格確認を実施した結果「該当する保険がありません」「該当資格なし」のメッセージが表示される
- ⑭ Profit 上で資格確認を実施した結果「現在無効の保険です」「資格喪失」「資格が無効でした」のメッセージが表示される
- ⑮ Profit 上で資格確認を実施した結果「現在無効の保険です。新しい保険があるので確認してください」「無効（新しい資格あり）」のメッセージが表示される

### P6

- ⑯ Profit 上で資格確認を実施した結果、「オンライン資格確認結果：複数該当」のメッセージが表示される
- ⑰ Profit 上で資格確認を実施した結果「一定時間経過しましたが応答がありませんでした。再度継続待機しますか？」のメッセージが表示される

- ⑱ Profit 上で資格確認を実施した結果「システム異常が発生しました。再確認で解消する可能性があります。」のメッセージが表示される
- ⑲ 「待ち患者画面」の状態表示に「✓」「!」「×」が表示されるのですが、これはどういう意味ですか？

#### P7

- ⑳ 違う患者に顔認証紐づけしてしまった
- ㉑ 昨日マイナンバーを読み取った患者が顔認証紐づけ画面に表示されない
- ㉒ 顔認証紐づけの作業は毎回行わなければいけないですか？
- ㉓ 保険証と限度額認定を持参した患者で「才資確認」を行ったが、高額療養費が出てこない
- ㉔ マイナンバーを持参しているのに、初診のシステム加算が 6 点になってしまう
- ㉕ 顔認証リーダーの画面は正常だが、「才資確認」「顔認証紐付け」が出来ない
- ㉖ 特定患者だけ「才資確認」ができない。再確認や、後日でも同様

#### P8

- ㉗ 一日に数回、「才資確認」ができなくなることがある
- ㉘ 朝、待患者画面を開くと全て「×」になっている、又は予約患者が「×」になっている
- ㉙ 待患者画面にオン資の表示が出ていない

#### P9

##### ◆オンライン資格確認復旧手順

#### P10

##### ◆オンライン資格確認関連 各種問い合わせ先

## ① 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

オンライン資格確認サービス側のデータ登録にて、外字等が表現出来ない場合に「●」で表示されてしまいます。オンライン資格確認サービス側のデータ修正を待っている状態となります。

資格確認情報が「●」で表示された場合は、下記画面のとおり、「レ」を外して上書更新や履歴追加を行い、「●」は取り込まないようにしてください。

③相違点を確認します。

④「Profit上のデータ」と「資格確認した結果」に相違がある項目のチェック欄に「☑」が付いています。チェック欄に「☑」がついているものはすべて取り込まれます。取り込みたくないデータがある場合は「☑」を外してください。

※次の場合は「☑」を外してください。「オンライン資格確認情報」の漢字氏名の一部が「●」で表示される場合は「☑」を外してください。「●」が入力された項目に「☑」がついていると「●」の状態に取り込まれてしまうので注意してください。

⑤相違点についての処理をおこないます。この画面上で「保険追加」同様の処理を行うことができます。

「上書更新」:現状の保険情報に上書きします  
「履歴追加」:保険履歴追加処理を行います

⑥何もせず終了する場合は、「取消」ボタンを押します

現在の登録情報	オンライン資格確認情報	全選択
カナ氏名 漢字氏名 性別 生年月日 保険者番号 記号 番号 枝番	カクシの 資格 二郎 男 S25/ 6/ 2 139980 喜う10 002 01	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
負担区分 負担率 被保険番号 診療開始日 最終診療日 保険証確認 高額療養費	本人 20 % 喜う10 R 3/ 8/ 1 初来院日 特別療養費 負担区分 (本人・家族) 負担割合 (高齢) 負担割合 (高齢) 70歳以上(一般) 無	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

## ② 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

『枝番』箇所が相違で出てくる場合は、『上書更新』で取込んでください。

## ③ 公費や福祉は、オンライン資格確認から情報は出てこないのですか？

現在は情報取得出来ておりません。

## ④ 生保は、オンライン資格確認に反映しないのですか？

現在は反映致しません。

## ⑤ 『有効期限』が出てこないのですがどうすればいいですか？

『有効期限』として登録されている、オンライン資格確認サービス側（支払基金側）のデータに誤りが判明しております。保険者で登録した日付が有効期限として登録されており、誤った日付となっているため正しい有効期限への改善を待っている状況です。『有効期限』が出ていなくても、そのまま登録してください。

## ⑥ 『資格取得日』が出てこないのですがどうすればいいですか？

『資格取得日』として登録されている、オンライン資格確認サービス側（支払基金側）のデータに誤りが判明しております。保険者で登録した日付が有効期限として登録されており、誤った日付となっているため正しい資格取得日への改善を待っている状況です。

「資格取得日」が表示されなくても、表示された保険情報は現在有効な保険となりますのでそのまま登録してください。

## ⑦ 薬剤情報・特定健診情報の見方を教えてください

受付業務、「オン資履歴」タブ内の顔認証データ紐付け結果をクリックし、オン資履歴タブ「薬剤」「健診」ボタンをクリックして閲覧します。

※詳細は、別マニュアル「14 オンライン資格確認：薬剤情報の閲覧方法.pdf」をご参照下さい。

## ⑧ 患者が薬剤情報・特定健診に同意したかどうかはどこで確認できますか？

受付業務内、「オン資履歴」タブ内の顔認証データ紐付け結果行の「薬剤情報要求期限」「健診情報要求期限」に日付が入っている場合は、患者様に同意いただいております。

## ⑨ オンライン資格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？

オンライン資格確認サービスにて得られる情報が、マイナンバーと保険情報が紐付いた結果となります。レセプト請求に係る情報ですので、情報更新をお願いします。

但し、一部のデータでは、オンライン資格確認サービスにて更新が間に合っていないため、実際の保険証と異なる場合もございます。保険証の情報もあわせて確認していただき、更新のご判断をお願い致します。

## ⑩ 顔認証付カードリーダーの画面が真っ暗になっている

本書 P.9「オンライン資格確認復旧手順」をお試し下さい。

## ⑪ 顔認証付カードリーダーの画面に「準備中」の表示が出ている

本書 P.9「オンライン資格確認復旧手順」をお試し下さい。

## ⑫ 顔認証付カードリーダーの画面が横向きに表示されてしまっている

本書 P.9「オンライン資格確認復旧手順」をお試し下さい

**⑬ Profit 上で資格確認を実施した結果、「該当する保険がありません」「該当資格なし」のメッセージが表示される**

【顔認証紐付けの場合（マイナンバーカードの場合）】

オン資サービス側のデータの保険情報が正しくない、もしくは実際に無保険の状態である可能性があります。患者様の保険証をご確認いただきますようお願いいたします。

【才資確認の場合（保険証確認の場合）】

Profit に登録されている保険情報が無効になっている可能性があります。患者様の保険証をご確認いただきますようお願いいたします。

※[保険証の枝番が未入力の場合も](#)、このエラーになる可能性がございます。

保険証等で枝番をご確認いただき、ご入力ください。

**⑭ Profit 上で資格確認を実施した結果、「現在無効の保険です」「資格喪失」「資格が無効でした」のメッセージが表示される**

【顔認証紐付けの場合（マイナンバーカードの場合）】

オン資サービス側のデータの保険情報が正しくない、もしくは実際に無保険の状態である可能性があります。患者様の保険証をご確認いただきますようお願いいたします。

【才資確認の場合（保険証確認の場合）】

Profit に登録されている保険情報が無効になっている可能性があります。患者様の保険証をご確認いただきますようお願いいたします。

※[保険証の枝番が未入力の場合も](#)、このエラーになる可能性がございます

保険証等で枝番をご確認いただき、ご入力ください。

**⑮ Profit 上で資格確認を実施した結果、「現在無効の保険です。新しい保険があるの  
で確認してください」「無効（新しい資格あり）」のメッセージが表示される**

【顔認証紐付けの場合（マイナンバーカードの場合）】

オン資サービス側のデータの保険情報が正しくない、もしくは実際に無保険の状態である可能性があります。患者様の保険証をご確認いただきますようお願いいたします。

【才資確認の場合（保険証確認の場合）】

Profit に登録されている保険情報が無効になっている可能性があります。患者様の保険証をご確認いただきますようお願いいたします。

※[保険証の枝番が未入力の場合も](#)、このエラーになる可能性がございます

保険証等で枝番をご確認いただき、ご入力ください。

**⑩ Profit 上で資格確認を実施した結果、「オンライン資格確認結果：複数該当」のメッセージが表示される**

同一世帯（同一保険者・記号番号）の場合、生年月日と枝番で個人を特定するため双子などの場合で、枝番の入力なく「才資確認」を行うと、個人が特定できず「複数該当」となります。

保険証にて枝番をご確認いただきますようお願いいたします。不明の場合は、保険者にお問い合わせいただくか、保険証の情報のまま登録してください。

**⑪ Profit 上で資格確認を実施した結果、「一定時間経過しましたが応答がありませんでした。再度継続待機しますか？」のメッセージが表示される**

「再確認」を実施してください。結果が同様の場合は、オンライン資格確認サービスとオンライン資格確認端末間もしくは、Profit とオンライン資格確認間の接続が切れてしまっている可能性があります。本書 P.9「オンライン資格確認復旧手順」をお試し下さい。

**⑫ Profit 上で資格確認を実施した結果、「システム異常が発生しました。再確認で解消する可能性があります。」のメッセージが表示される**

「再確認」を実施してください。結果が同様の場合は、オンライン資格確認サービスとオンライン資格確認端末間もしくは、Profit とオンライン資格確認間の接続が切れてしまっている可能性があります。本書 P.9「オンライン資格確認復旧手順」をお試し下さい。

**⑬ 「待ち患者画面」の状態表示に「✓」「!」「×」が表示されるのですが、これはどういう意味ですか？**

「来患登録」を行うと、自動で才資確認が実施されます。又、e-Apo3 をご使用の場合は初回起動時に当日の予約患者全てについて、自動で才資確認が実施されます。その実施結果が記号にて表示される仕様です。

「✓」：保険は有効

「!」：保険は有効だが、相違あり

「×」：保険は無効

※詳細は、別マニュアル「18 オン資マニュアル待患者画面からオンライン資格確認.pdf」をご覧ください。

## ⑳ 違う患者に顔認証紐づけしてしまった

【当日の場合】

正しい患者様を呼び出していただき、改めて紐付け処理を実施して下さい。

【後日の場合】

オン資履歴タブにて、削除して下さい。

※詳細は、別マニュアル「紐付けデータの削除方法.pdf」をご参照下さい。

## ㉑ 昨日マイナンバーを読み取った患者が顔認証紐づけ画面に表示されない

顔認証結果は、当日のみ閲覧可能です。日付が変わると一覧がクリアされます。

## ㉒ 顔認証紐づけの作業は毎回行わなければいけないですか？

ご本人確認のため、毎回ご来院の度にマイナンバーカードでの読み取りを実施いただき、その都度、顔認証紐付け処理をお願いします。

## ㉓ 保険証と限度額認定を持参した患者で「才資確認」を行ったが、高額療養費が出てこない

受付業務の高額療養費同意チェックが付いていない状況と思われます。チェックをつけていただき、再度「才資確認」を実施お願いします。

※詳細は、別マニュアル「11 受付業務画面「オン資履歴」タブ&「高額療養同意」について.pdf」をご参照下さい。

## ㉔ マイナンバーを持参しているのに、初診のシステム加算が6点になってしまう

加算の条件が、「顔認証を実施の上、薬剤情報（健診情報）の同意を頂いており、薬剤情報（健診情報）を閲覧していること」なります。その条件を満たさない場合は、加算が6点となります。

## ㉕ 顔認証リーダーの画面は正常だが、「才資確認」「顔認証紐付け」が出来ない

本書 P.9「オンライン資格確認復旧手順」の(8)以降をお試しください。

## ㉖ 特定患者だけ「才資確認」ができない。再確認の実施や後日の「才資確認」でも同様

※保険証や保険者、基金に聞くと正しい保険だと言われる

※子供だけが出てこない、兄弟のうち一人だけ出てこない

オンライン資格確認側にて正しい紐付けが行われていない可能性がございます。

レセプト処理は、登録している保険証のまま実施ください。

## ㉗ 一日に数回、「才資確認」ができなくなることがある

本書 P.9「オンライン資格確認復旧手順」をお試し下さい。

## ㉘ 朝、待患者画面を開くと全て「×」になっている、又は予約患者が「×」になっている

Profitでは、初回起動時に、当日予約患者について Profit 側より自動で「才資確認」が実行される仕組みとなっています。その際、何らかの理由により共有フォルダとの連携ができず予約患者全ての資格確認結果が取得できない状況が発生し、「×」の表示になっています。

待ち患者画面より、患者を選択し「頭書参照」ボタンをクリックしてください。

再度「才資確認」が行われ、記号表示が変わります。（※資格確認結果が無効の場合は「×」のままです。）何人かの患者で実施いただき、実施した患者全てが「×」のまま解消しない場合は、Profit とオンライン資格確認間の接続が切れてしまっている可能性があります。

本書 P.9「オンライン資格確認復旧手順」をお試し下さい。

## ㉙ 待患者画面にオン資の表示が出ていない

Profit 側より、何らかの理由により共有フォルダとの連携ができず、資格確認結果が表示されていないという状況となります。㉘の事象と同じ要因となります。

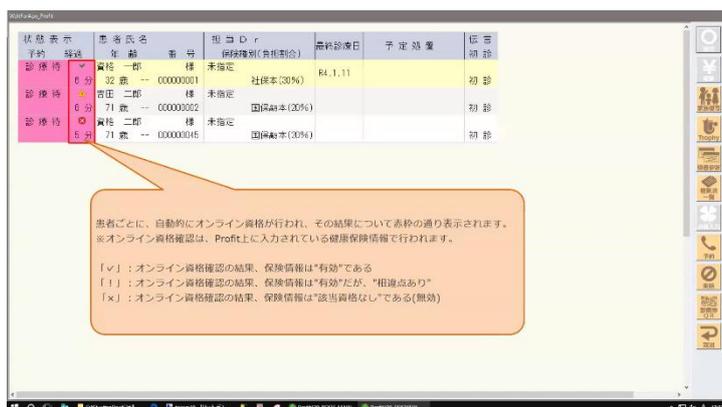
待ち患者画面より、患者を選択し「頭書参照」ボタンをクリックしてください。

再度「才資確認」が行われ、記号表示が変わります。（※資格確認結果が無効の場合は「×」のままです。）何人かの患者で実施いただき、実施した患者全てが「×」のまま解消しない場合は、Profit とオンライン資格確認間の接続が切れてしまっている可能性があります。

本書 P.9「オンライン資格確認復旧手順」をお試し下さい。

### Profit 待患者画面のオン資の仕組み

- ・ e-APO3 をご利用の場合、初回 Profit 起動時のみ当日予約患者全てについて、自動で「才資確認」が行われます。
- ・ 「受付業務」から「来患登録」を行った時点で、自動で「才資確認」が行われます。
- ・ 「待患者画面」の「頭書参照」から受付業務を開くと自動で「才資確認」が行われ、比較画面が表示されます。その後「待患者画面」に戻ると、結果表示が更新されます。



「✓」：保険は有効

「！」：保険は有効だが、相違あり

「×」：保険は無効

# ==== オンライン資格確認復旧手順 ====

下記事象の場合に実施する作業です

- 顔認証リーダーの表示がおかしい場合
- 「オ資確認」「顔認証紐づけ」が出来ない場合 ※(8)以降を実施

- (1) リモートデスクトップでオン資端末（PC）にログインします
- (2) オン資端末（PC）のデスクトップに入ります
- (3) Windows スタートボタンを右クリックします
- (4) 再起動を選択します。
- (5) リモートデスクトップの画面が終了します。
- (6) 顔認証リーダーの画面が真っ黒になります。
- (7) 再起動されてくると、USB 認識音が鳴ります。4～5回
- (8) Profit 側で Windows スタートボタンを右クリックし、「ファイルを指定して実行」をクリックします。(図 1)
- (9) 「ファイル名を指定して実行」画面が開きますので、オン資共有フォルダのパスを入力します。(図 2)

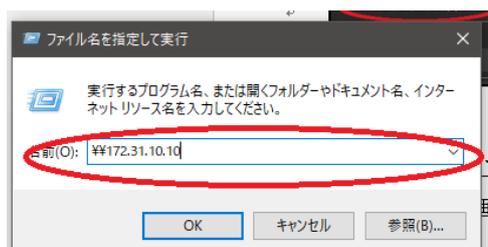
※菱洋エレクトロにて設置している場合：**¥¥172.31.10.10**

※NTTにて設置している場合：**¥¥10.51.1.2**

図 1



図 2

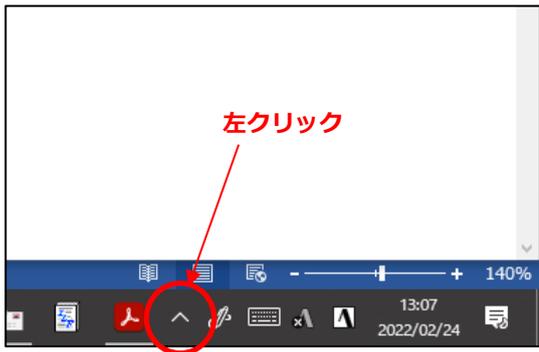


- (10) 共有フォルダが参照できたら再起動完了です。このとき顔認証リーダーの画面も待受画面（●●歯科医院 マイナンバーをセットして下さい等）になっていれば OK です。

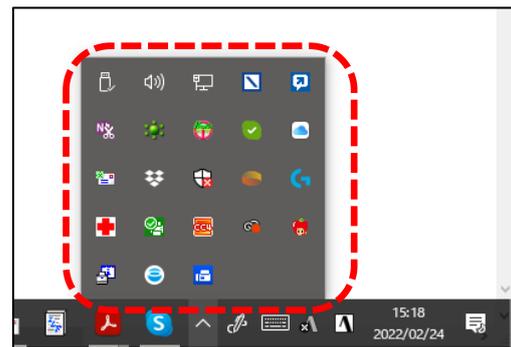
- (11) Profit 側との連携を復旧させるため、Profit マネージャを終了します。(図 3)

### 【図3】 Profit マネージャの終了方法

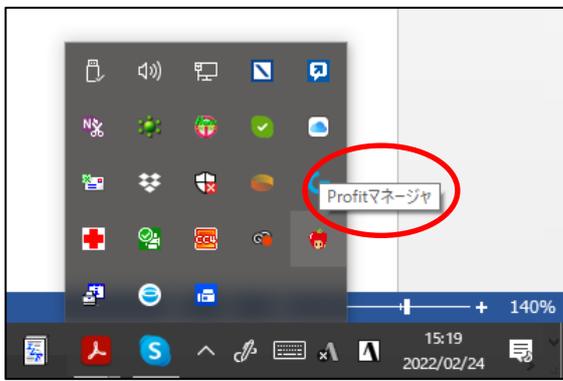
① デスクトップ画面右下の「時刻」の左側の矢印を左クリックします。



② 「タスクトレイ」が表示されます。



③ 「タスクトレイ」から「Profit マネージャ」を探します。  
(赤いマークでマウスを合わせると、Profit マネージャと表示されます)

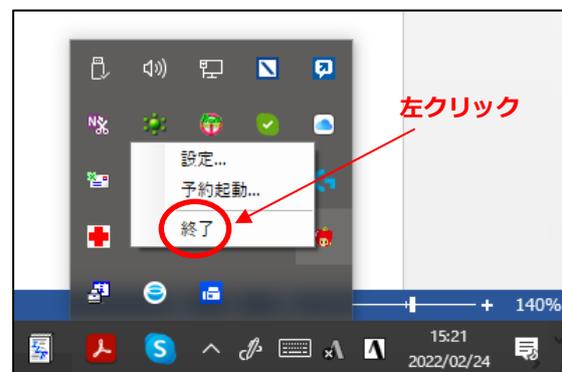


④ 「Profit マネージャ」を右クリックするとメニューが表示されますので、「終了」を左クリックします。



※タスクバーに表示されている場合もあります。

※Profit のオプションによってマネージャのアイコンの種類が違います。下記どれかです。



- (12) Profit マネージャ終了後に、Profit を起動し直します。
- (13) マネージャが起動し、Profit のメインメニューが出て連携が行われます。
- (14) 受付業務で「才資確認」ボタンで確認して出てくれば連携出来ております。

上記作業にて復旧しない場合は、保守対応のご依頼をご検討下さい。

保守のご依頼はオンライン資格確認端末の設置業者へご連絡ください

◆菱洋エレクトロ株式会社にてオンライン資格確認を設置しているお客様

**菱洋エレクトロ オンライン資格確認端末故障受付センター : 03-6731-4510**

**※月～金曜日 9 : 00～17 : 00 (祝日、年末年始を除く)**

## == オンライン資格確認関連 各種問い合わせ先 ==

### ◆ 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）

### ◆ 顔認証付カードリーダー 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
- ・ キヤノン : 03-6636-0333

### ◆ 菱洋エレクトロ株式会社にてオンライン資格確認を設置しているお客様

**菱洋エレクトロ オンライン資格確認端末故障受付センター : 03-6731-4510**

**月～金曜日 9:00～17:00（祝日、年末年始を除く）**

※上記は菱洋エレクトロにて設置したお客様のみのご利用となっております。

菱洋エレクトロ以外で設置した場合は、設置業者へお問い合わせください。