

【資料（3）】

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29年度障害福祉サービス事業者
集団指導

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30年3月27日

目次

1 全体スケジュール（例：平成30年4月サービス提供分）	1
2 請求受付	
（1）システムにログインできない	2
（2）パスワードを忘れてしまった	3
（3）IDがロックされた	4
（4）請求情報を取り下げしたい	5
（5）簡易入力ソフト等の操作方法が分からない	6
3 通知文書取得	
（1）過去に取得した通知文書が消去されている	7
（2）返戻理由が分かりません	8
4 代理人による請求	
（1）代理請求は、どのような場合に利用するのか	18
（2）介護保険のインターネット請求を開始したい	20
5 平成30年度下期から返戻となる請求事例	22

1 全体スケジュール

【例：平成30年4月サービス提供分】

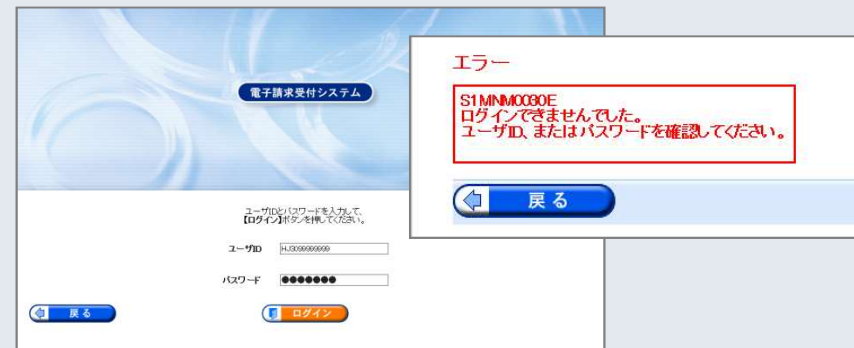
※平成30年4月サービス提供分より国保連合会において、一次審査が始まります。

平成30年5月		6月	
1～10日	11～30日	1日	15日
請求受付	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、24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、国保連での一次審査後、市町村等にて二次審査を行います。</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の振込日となります。</p> <p>※振込時間は、銀行によって異なります。</p>

2 請求受付

(1) システムにログインできない

Q 1 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)



A 1 「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。

2 請求受付

(2) パスワードを忘れてしまった

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）

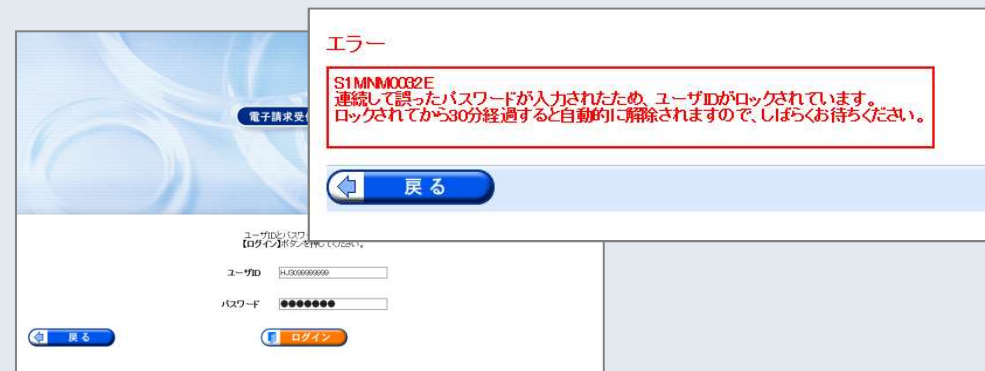
それでもログインできない場合は、国保連合会へお問い合わせください

⇒ ☎073-427-4670

2 請求受付

(3) IDがロックされた

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。



A 3 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。

2 請求受付

(4) 請求情報を取り下げしたい

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したい。

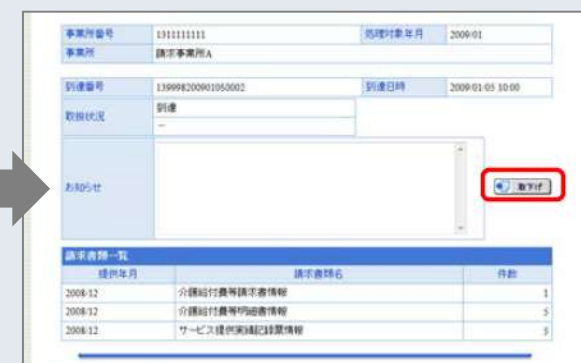
A4 請求受付期間内（1～10日まで）であれば、電子請求受付システムから請求情報の取下げ依頼を行うことができます。



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。

2 請求受付

(5) 簡易入力ソフト等の操作方法が分からない

Q5 国保中央会提供の簡易入力ソフト・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 【☎ 0570-059-403】



3 通知文書取得

(1) 過去に取得した通知文書が消去されている

Q 1 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る。

A 1 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]となってから3 カ月となります。

事業所番号	事業所名	処理対象年月	請求	通知	状況	詳細
131111111	請求事業所A	2009/01	○	-	到達済	詳細
131111111	請求事業所A	2008/12	○	○	完了	詳細
131111111	請求事業所A	2008/11	○	-		詳細
131111111	請求事業所A	2008/10	○	-	エラー	詳細

【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、所定フォルダ等に保存することをお勧めいたします。

3 通知文書取得

(2) 返戻理由が分かりません

Q2 返戻等一覧表をダウンロードしたのですが、なぜ返戻になったのか分かりません。

A2 以下に発生件数が多いエラーコードと次ページ以降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

No	情報種別	点検区分	エラーコード
1	請求明細書	資格	ED01
2	請求明細書	資格	EG03
3	請求明細書	受付	EC01
4	請求明細書	資格	EG02
5	請求明細書	資格	EG13

障害児エラー発生件数

No	情報種別	点検区分	エラーコード
1	障害児相談支援	資格	ED02
2	請求明細書 (通所・入所)	資格	EG13
3	請求明細書 (通所・入所)	資格	EN21
4	請求明細書 (通所・入所)	資格	EN24
5	請求明細書 (通所・入所)	資格	ED01

3 通知文書取得

(2) 返戻理由が分かりません

エラーコードE G 0 2 受給者台帳に該当の受給者情報が存在しません

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

申請番号	991111	年度	2	事業	4	月	初
受給者番号	9900000001	事業所	A事業所				

市町村番号	受給者証番号	訂正年月日	訂正区分	異動年月日	異動区分	証記載 市町村番号	...
991111	9900000001	-	-	2007.04.01	1:新規	991111	...
992222	9900000002	-	-	2007.04.01	1:新規	992222	...

【エラー原因】

存在しない受給者番号です。または請求明細書のサービス提供年月が障害程度区分認定有効期間外です。

【対処方法】

受給者番号が正しいか確認してください。またはサービス提供年月が受給者証の有効期間内か確認してください。

3 通知文書取得

(2) 返戻理由が分かりません

エラーコードEG13 該当サービスが支給決定有効期間外の受給者です

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

介護給付費・訓練等給付費等明細書(確認リスト)
(居宅介護、行動援護、重症訪問看護、重症障害者等包括支援、児童デイサービス、短期入所、療養介護、生活介護、施設入所支援、田舎施設支援、自立訓練、就労移行支援、就労継続支援)

申請番号 991111 年度 2020年 4月分
 助成行政体番号 991111
 支給決定番号 B900000001
 支給決定年度 2020年 4月
 申請者氏名 〇〇〇〇〇〇〇〇
 申請種別 〇〇〇〇〇〇〇〇
 申請種別区分 〇〇〇〇〇〇〇〇
 申請種別区分 〇〇〇〇〇〇〇〇

利用者氏名 〇〇〇〇〇〇〇〇
 指定事業所番号 9910011111
 事業所名称 〇〇〇〇〇〇〇〇
 管理番号 〇〇〇〇〇〇〇〇
 管理種別 〇〇〇〇〇〇〇〇

サービス種別	サービスコード	サービス名	異動年月日	異動区分
生活介護	22211	生活介護	2020.04.01	1:新規
居宅介護	22900	居宅介護	2020.04.01	1:新規
施設入所	32211	施設入所	2020.04.01	1:新規
施設入所	32900	施設入所	2020.04.01	1:新規

受給者台帳(支給決定)

市町村番号	受給者証番号	決定サービスコード	異動年月日	異動区分
991111	9900000001	221000	2010.04.01	1:新規

訂正年月日 訂正区分 証記載市町村番号 決定支給期間(開始年月日) 決定支給期間(終了年月日)

-	-	991111	2010.04.01	2013.03.31
---	---	--------	------------	------------

介護給付費等明細書情報(契約情報)

サービス提供年月	市町村番号	事業所番号	受給者証番号	決定サービスコード
2010.04	991111	9940011111	9900000001	221000

【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支給決定サービスコードの有効期間外です。

【対処方法】

サービス提供年月が支給決定の有効期間内か確認してください。

3 通知文書取得

(2) 返戻理由が分かりません

エラーコードEN21 利用者負担額②の計算値が不正です

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

介護給付費・訓練等給付費等明細書(確認リスト)													
(原簿介護、重度訪問介護、移行支援、行動援護、重度障害者等包括支援、短期入所、療養介護、生活介護、施設入所支援、自立訓練、就労移行支援、就労継続支援)													
市町村番号	991111												
期末日消体系数	平成 24 年 4 月分												
支給者証番号	990000001												
指定事業所番号	991001111												
支給決定障害者等氏名	支給 太郎												
支給決定に係る障害児氏名													
利用者負担上限月額①	9,300												
利用者負担上限額	管理結果												
サービス種別	24 平成 24 年 4 月 1 日 平成 24 年 4 月 26 日												
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">サービス内容</th> <th colspan="2">給付費等のの特例情報</th> </tr> <tr> <th>市町村番号</th> <th>受給者証番号</th> <th>市町村が定める額の適用有無</th> <th>市町村が定める額</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>991111</td> <td>990000001</td> <td>2:有り</td> <td>30,000</td> </tr> </tbody> </table>		サービス内容		給付費等のの特例情報		市町村番号	受給者証番号	市町村が定める額の適用有無	市町村が定める額	991111	990000001	2:有り	30,000
サービス内容		給付費等のの特例情報											
市町村番号	受給者証番号	市町村が定める額の適用有無	市町村が定める額										
991111	990000001	2:有り	30,000										
サービス種別	24 平成 24 年 4 月 1 日 平成 24 年 4 月 26 日												
サービス内容	生活訓練 241												
給付単位数	11,030												
給付単位数	10,800												
給付単位数	119,124												
1割相当額	11,912												
利用者負担額②	11,912												
利用者負担額①	9,300												
利用者負担額②	11,912												
利用者負担額③	0												
利用者負担額④	0												
利用者負担額⑤	0												
利用者負担額⑥	0												
利用者負担額⑦	0												
利用者負担額⑧	0												
利用者負担額⑨	0												
利用者負担額⑩	0												
利用者負担額⑪	0												
利用者負担額⑫	0												
利用者負担額⑬	0												
利用者負担額⑭	0												
利用者負担額⑮	0												
利用者負担額⑯	0												
利用者負担額⑰	0												
利用者負担額⑱	0												
利用者負担額⑲	0												
利用者負担額⑳	0												
利用者負担額㉑	0												
利用者負担額㉒	0												
利用者負担額㉓	0												
利用者負担額㉔	0												
利用者負担額㉕	0												
利用者負担額㉖	0												
利用者負担額㉗	0												
利用者負担額㉘	0												
利用者負担額㉙	0												
利用者負担額㉚	0												
利用者負担額㉛	0												
利用者負担額㉜	0												
利用者負担額㉝	0												
利用者負担額㉞	0												
利用者負担額㉟	0												
利用者負担額㊱	0												
利用者負担額㊲	0												
利用者負担額㊳	0												
利用者負担額㊴	0												
利用者負担額㊵	0												
利用者負担額㊶	0												
利用者負担額㊷	0												
利用者負担額㊸	0												
利用者負担額㊹	0												
利用者負担額㊺	0												
利用者負担額㊻	0												
利用者負担額㊼	0												
利用者負担額㊽	0												
利用者負担額㊾	0												
利用者負担額㊿	0												

1割相当額と市町村が定める額のうち小さい方の額: 11,912 (円)

【エラー原因】

利用者負担額②の値が、請求額集計欄の1割相当額と異なる。

【対処方法】

利用者負担額②の値が、請求額集計欄の1割相当額と等しいことを確認してください。

3 通知文書取得

(2) 返戻理由が分かりません

エラーコードEN24 利用者負担額②の計算値が不正です(多子軽減後の額)

例)障害児通所給付費・入所給付費等明細書(点検で正常)の場合

障害児通所給付費・入所給付費等明細書(確認リスト)

都道府県番号	991111	年度	20	年	10	月	分
都道府県支庁番号		指定事業所番号	995000001				
受給者証番号	990000001	事業所及びその事業所の名称	A事業所				
給付決定保護者氏名	受給 太郎	障害児氏名	受給 花子				
給付決定に係る障害児氏名	受給 花子	地域区分	一般地				
利用者負担上限月額(①)	37,200						

障害児支援受給者台帳(基本)

証記載 都道府県番号	受給者証番号	都道府県等が定める額の適用有無	給付費等の額の特例情報			多子軽減対象区分	...
			都道府県等が定める額	都道府県等が定める額の有効期間(開始年月日)	都道府県等が定める額の有効期間(終了年月日)		
991111	990000001	2:有り	30,000	2014.04.01	2015.03.31	1:第2子軽減対象児童	...

1 割相当額と多子軽減後の額と都道府県等が定める額のうち最も小さい額: 14,309 (円)

項目	金額	項目	金額	合計
給付決定額	25,737			25,737
単位数乗率	11,700			
給付額	26,136			
1割相当額	26,136			
多子軽減後の額	14,309			
利用者負担額	14,309			14,309
給付決定額	271,599			271,599
利用者負担額	14,309			14,309
給付決定額	271,599			271,599

【エラー原因】

利用者負担額②の値が、多子軽減後の額と異なる。

【対処方法】

利用者負担額②の値が、

①第2子軽減対象児童の場合は、総費用額×5/100(小数点以下切捨)

②第3子以降軽減対象児童の場合は、0円となっているか確認してください。

3 通知文書取得 (2)

(2) 返戻理由が分かりません

Q3 エラーコード P P 1 9 について教えてください。

A3 「P P 1 9 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: S A 1 1)

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。

4 代理人による請求（1）

（1）代理請求とはどのような場合に利用するのか

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	<u>介護保険事業所</u> 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

4 代理人による請求（1）

（1）代理請求とはどのような場合に利用するのか

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

A 2 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

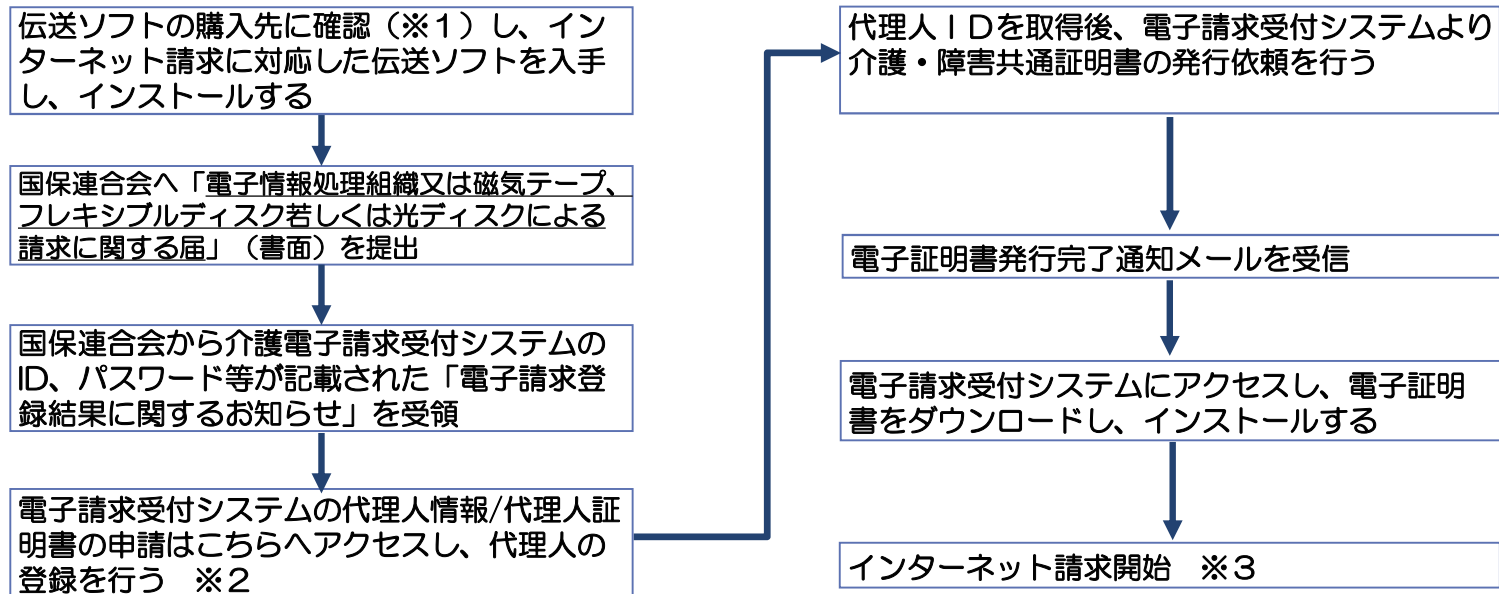
※介護・障害共通証明書を取得する場合は、代理人電子請求受付システム操作マニュアルを参照ください

4 代理人による請求（2）

（2）介護保険のインターネットを開始したい

介護保険インターネット請求を開始するために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（次項）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。

4 代理人による請求（2）

(2) 介護保険のインターネットを開始したい

介護電子請求ヘルプデスクにご相談ください

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】 ☎0570-059-402 FAX 0570-059-422
mail-kaigo@support-e-seikyuu.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。

5 平成30年度下期から返戻になる請求事例

エラーコード	エラー内容
EE34	受付：請求明細書の利用日数管理票の「原則日数の総和」が「対象期間（開始）」から「対象期間（終了）」の原則日数の合計を超えています
EL03	受付：請求明細書の「開始年月日」に「サービス提供年月」以降の年月が設定されています
EL04	受付：請求明細書の「終了年月日」に「サービス提供年月」以前、または以降の年月が設定されています
EL07	受付：請求明細書の「開始年月日」に「終了年月日」以降の年月日が設定されています
EL12	受付：請求明細書の「利用日数」「入院日数」「外泊日数」を合計した日数が当該月の日数を超えています
EL57	受付：実績記録票の「日付」が「利用開始日（年月日）」以前の請求は受付できません
PA60	受付：初期加算を算定する場合、サービス開始年月日の年月がサービス提供年月と同月、またはその前月であることが必要です
PA61	受付：入所時特別支援加算を算定する場合、サービス開始年月日の年月がサービス提供年月と同月、またはその前月であることが必要です
PA72	受付：初回加算を算定する場合、サービス開始年月日の年月がサービス提供年月と同月であることが必要です。
PS33	受付：実績記録票の「終了時間」の形式が不正です