

電子処方箋導入に向けた 準備作業の手引き

【医療機関・薬局の方々へ】

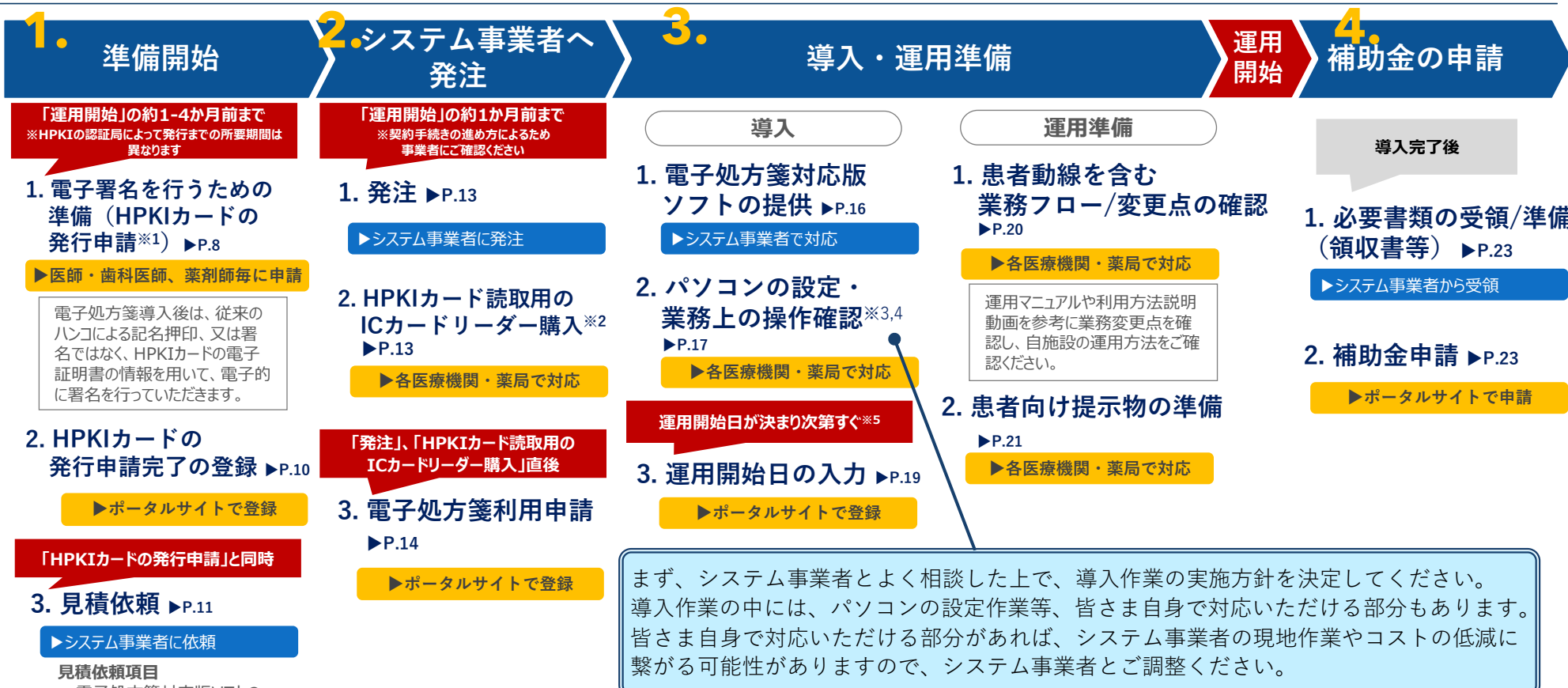
令和4年10月 1.1版
厚生労働省 医薬・生活衛生局

版数	改訂年月日	該当箇所	主な改訂内容
1.0	2022/9/30	全体	初版作成
1.1	2022/10/11	P.14 「電子処方箋利用申請」	・利用申請後、電子処方箋管理サービスのシステムに接続できるようになる時期を追記。

準備作業のステップについて

電子処方箋の導入に向けた準備作業は以下の4ステップになります。

電子署名を行うための準備（HPKIカードの発行申請等）、システム事業者（現在ご利用の電子カルテシステム等の事業者）との調整に期間を要するため、お早めに準備を開始してください。



※1 電子署名の方法は、HPKIカードに限られませんが、現時点でご利用いただける電子署名方式としては本方式のみです。

HPKIカードの発行方法は、医師・歯科医師、薬剤師によってHPKIカード発行の申請先が異なります。詳細はP.8をご確認ください。

※2 現在ご利用いただいているシステムとの互換性を担保するため、システム事業者にご相談の上、現在ご利用いただいているシステムで正常に動作する適切なICカードリーダーを選択してください。

※3 施設毎に作業内容が異なりますが、用法マスタの確認等の作業があります。詳細はP.17をご確認ください。

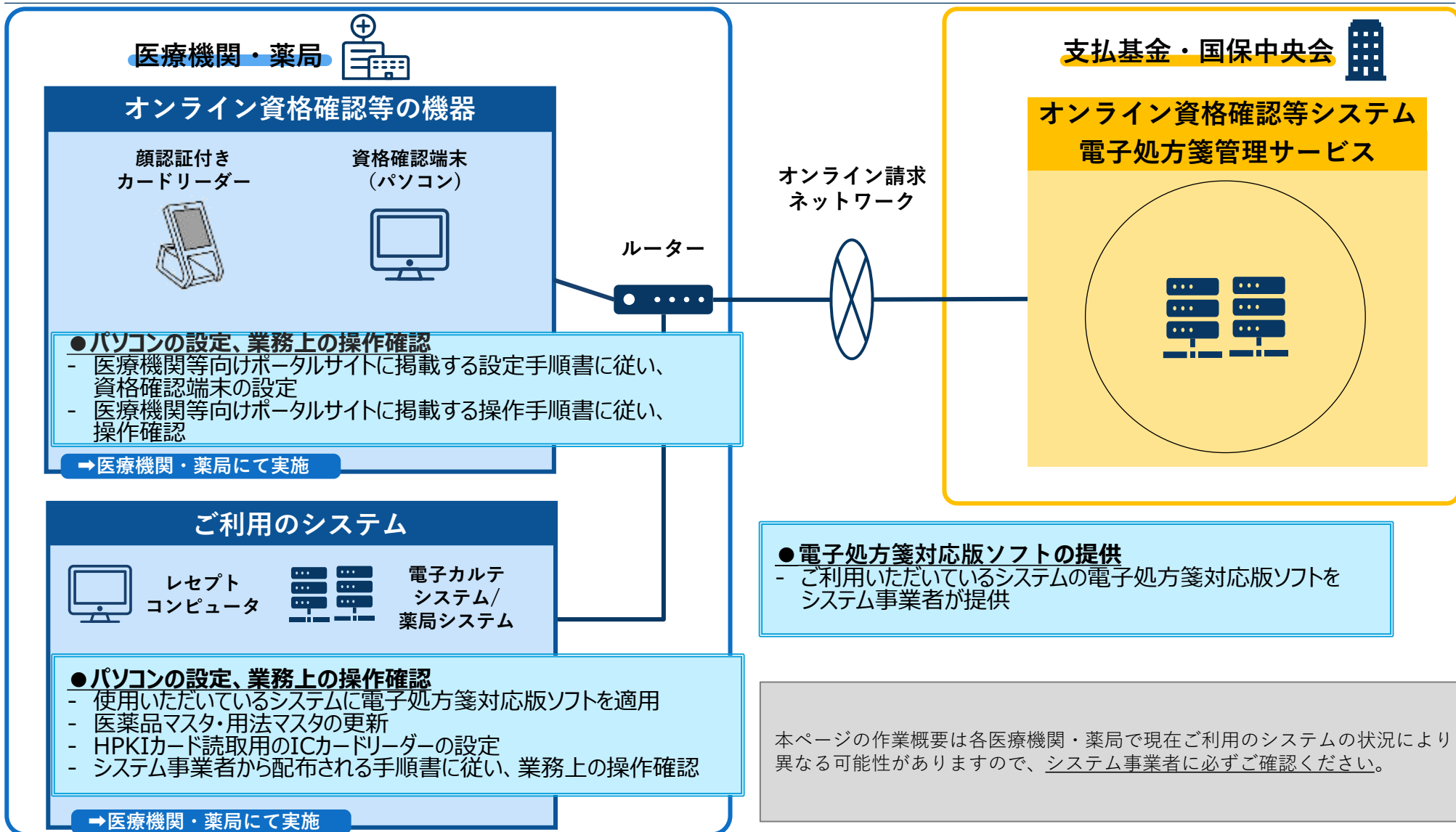
※4 パソコンとは、オンライン資格確認等の機器（資格確認端末等）、ご利用のシステム（電子カルテシステム、レセプトコンピュータ等）が該当します。

※5 本運用開始日をもって電子処方箋に対応する施設とし、後日、厚労省HP等で公表させていただきますので、運用開始日が決まり次第、必ずご入力をお願いします。

上記は、一般的な診療所・薬局を想定した準備作業のステップとなります。病院やチェーン展開の薬局については、施設規模等によって準備作業のステップが異なる場合がありますので、システム事業者へご確認ください。

<参考> 電子処方箋の導入に必要な作業概要

電子処方箋の導入にあたっては、オンライン資格確認等の機器、及びご利用のシステム（電子カルテシステム・薬局システム等）を、電子処方箋の運用に対応させるため、電子処方箋対応版ソフトの適用やシステム設定等を実施いただく必要があります。
次頁参照のうえ、準備をお願いいたします。



<参考>「導入・運用の準備」作業を実施する際のポイント

電子処方箋の導入にあたっては、現在ご利用のオンライン資格確認等の機器、及びご利用システム（電子カルテシステム・薬局システム等）を、電子処方箋へ対応した設定へ変更いただきます。設定変更が必要な箇所は限定的※1ですが、各医療機関・薬局の事情により、必要な作業内容は異なるため、下記参照のうえ、システム事業者へご相談をお願いします。

今後、オンライン資格確認等の基盤を利用した諸々サービス追加時においても、同様に簡易な設定変更のみでご利用いただける予定です。

作業項目		「オンライン資格確認等」導入時	「電子処方箋」導入時
1 オンライン資格確認等の機器	パソコンの設定	システム事業者による 現地訪問での対応が必須ではないが、 訪問時に対応	システム事業者と相談した上で、 医療機関・薬局の皆さまにて実施する ことも可能
	パソコンの設置 初期セットアップ	システム事業者による 現地訪問での対応が必須	作業不要
2 ご利用システム (レセプトコンピュータ、 電子カルテシステム、 薬局システム)	電子処方箋対応版ソフト の提供	※システム事業者による 現地訪問での対応が必須ではないが、 訪問時に対応	システム事業者が提供
	ソフトをアップデート 業務上の操作確認		システム事業者と相談した上で、 医療機関・薬局の皆さまにて実施する ことも可能
3 ネットワーク	ネットワーク敷設	システム事業者による 現地訪問での対応が必須	※基本的な構成の場合、作業不要※2 ただし、システム構成などによるため、 システム事業者にご確認ください

まず、システム事業者とよく相談した上で、導入作業の実施方針を決定してください。
導入作業の中には、パソコンの設定作業等、皆さま自身で対応いただける部分もあります。
皆さま自身で対応いただける部分があれば、システム事業者の現地作業やコストの低減に繋がる可能性がありますので、システム事業者とご調整ください。

※1 電子処方箋の導入に伴う設定変更箇所は、医療機関・薬局によって異なります。

※2 接続方式をWeb APIによる方式に変更する場合等、ルーターの設定作業が追加となるケースがありますので、システム事業者にご確認ください。

準備作業を始める前に

準備作業を始める前に

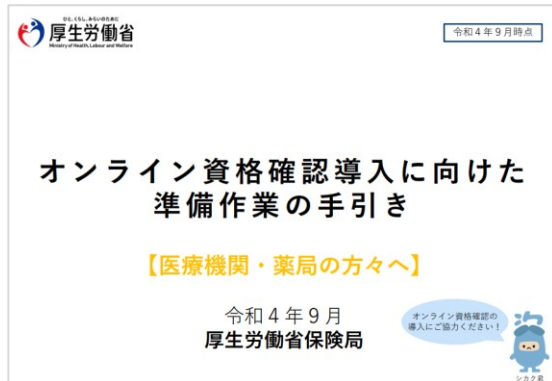
本文書は、電子処方箋の導入に向け、医療機関・薬局の皆さまに対応いただきたい準備作業を示します。
オンライン資格確認の導入に向けた準備作業を実施中、あるいは、これから開始する医療機関・薬局が電子処方箋との同時導入を予定している場合、「オンライン資格確認の導入に向けた準備作業の手引き」を先ずご確認ください。

オンライン資格確認の準備状況に応じて確認いただきたい文書

オンライン資格確認導入状況	確認いただきたい文書	
	オンライン資格確認 準備作業手引き	電子処方箋 準備作業手引き（本書）
導入作業開始前※	○	○
導入作業実施中※	○	○
運用開始済み	-	○

関連資料

● オンライン資格確認の導入に向けた準備作業の手引き



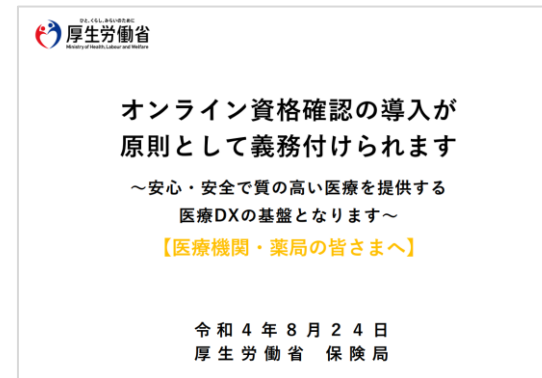
▼アクセスはこちらからも可能です



<https://www.mhlw.go.jp/content/10200000/000699397.pdf>

オンライン資格確認導入の原則義務化について

● オンライン資格確認の原則義務化に向けた説明会の動画



▼アクセスはこちらからも可能です



<https://youtu.be/1H3mhnEd-U8>

※ 「経済財政運営と改革の基本方針（骨太方針2022）」において、令和5年4月から、オンライン資格確認の導入を原則、義務付ける方針が決定しました。オンライン資格確認と電子処方箋の同時導入をご希望の場合、令和4年度中にオンライン資格確認を導入することを最優先とし、導入計画を策定するようにお願いします。

1. 準備開始



1 電子署名を行うための準備（HPKIカードの発行申請等）

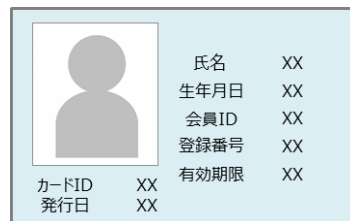
「運用開始」の約1-4か月前まで
※認証局によって発行までの所要期間は異なります

▶医師・歯科医師、薬剤師毎に申請

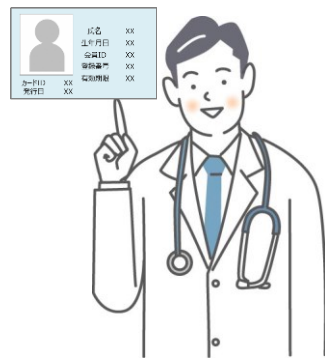
- 電子署名を行うための準備として、まずは、医師・歯科医師、薬剤師の皆さまはHPKIカードの発行申請をお願いします。
 - ・ 医療機関が電子処方箋を発行する場合、または、薬局が電子処方箋を受け付けた場合に、それぞれ処方内容/調剤内容を含む電子ファイルに電子署名をしていただく必要があります。（HPKIカードについては次頁参照）
 - ・ 申請から取得まで、約3-4か月要する可能性があるため、**ご希望の時期から運用を開始するためにも、お早めに申請をお願いします。**
 - ・ 問題なく運用を開始できるよう、医師・歯科医師、薬剤師のカード取得状況は定期的に医療機関・薬局内で確認してください。

HPKIカードの 申請対象者	院外処方箋を発行する医師・歯科医師、処方箋を調剤済みにする薬剤師毎にHPKIカードを申請してください。*1,2		
申請先	<p>医師・歯科医師、薬剤師に応じてHPKIカードの申請先が異なります。</p> <table border="0"> <tr> <td style="vertical-align: top;"> <p><医師></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 日本医師会 電子認証センター https://www.jmaca.med.or.jp/application/ ・ 一般財団法人医療情報システム開発センター (MEDIS) http://www.medis.or.jp/8_hpki/index.html <p><歯科医師></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 一般財団法人医療情報システム開発センター (MEDIS) http://www.medis.or.jp/8_hpki/index.html </td> <td style="vertical-align: top;"> <p><薬剤師></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 日本薬剤師会認証局*3 https://www.nichiyaku.or.jp/hpki/index.html#S30 ・ 一般財団法人医療情報システム開発センター (MEDIS) http://www.medis.or.jp/8_hpki/index.html </td> </tr> </table>	<p><医師></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 日本医師会 電子認証センター https://www.jmaca.med.or.jp/application/ ・ 一般財団法人医療情報システム開発センター (MEDIS) http://www.medis.or.jp/8_hpki/index.html <p><歯科医師></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 一般財団法人医療情報システム開発センター (MEDIS) http://www.medis.or.jp/8_hpki/index.html 	<p><薬剤師></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 日本薬剤師会認証局*3 https://www.nichiyaku.or.jp/hpki/index.html#S30 ・ 一般財団法人医療情報システム開発センター (MEDIS) http://www.medis.or.jp/8_hpki/index.html
<p><医師></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 日本医師会 電子認証センター https://www.jmaca.med.or.jp/application/ ・ 一般財団法人医療情報システム開発センター (MEDIS) http://www.medis.or.jp/8_hpki/index.html <p><歯科医師></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 一般財団法人医療情報システム開発センター (MEDIS) http://www.medis.or.jp/8_hpki/index.html 	<p><薬剤師></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 日本薬剤師会認証局*3 https://www.nichiyaku.or.jp/hpki/index.html#S30 ・ 一般財団法人医療情報システム開発センター (MEDIS) http://www.medis.or.jp/8_hpki/index.html 		
申請方法	申請先によって異なるため、HP等をご確認ください。		

HPKIカード（イメージ）



医師・歯科医師、薬剤師毎に1枚ずつ発行申請をお願いします！



*1 HPKIカードは、医師・歯科医師、薬剤師毎に1枚ずつ取得してください。複数の医療機関・薬局で勤務する場合でも、1枚のHPKIカードで対応できます。また、異動等で新たに着任される医師・歯科医師、薬剤師についても、HPKIカードの取得状況を確認の上、必要に応じて取得を依頼してください。

*2 各医療機関・薬局内でHPKIカードの申請をとりまとめ、一括で郵送することも可能です。受取方法・場所についても、カード発行機関とご調整ください。

*3 日本薬剤師会認証局では、HPKIカードの発行を令和4年9月26日より再開しています。

1. <参考>HPKIカードとは？

準備開始

システム
事業者へ
発注

導入・
運用準備

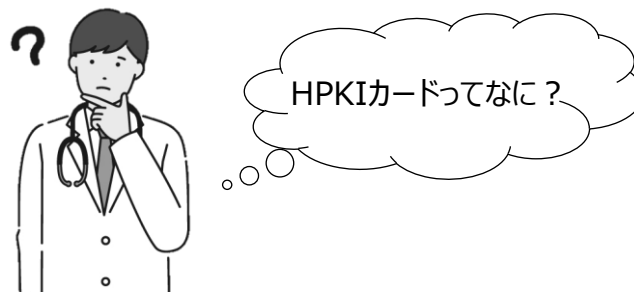
補助金の
申請

1 電子署名を行うための準備（HPKIカードの発行申請等）

「運用開始」の約1-4か月前まで
※認証局によって発行までの所要期間は異なります

医師・歯科医師、薬剤師本人であることを電子的に証明し、
安心して電子文書をやり取りするために「電子署名」が必要となります！

電子署名方式として、ご利用いただける方式（令和4年9月時点）は**HPKIカードを用いた電子署名方式のみ**
※1,2です。



HPKIカードとは、

- 所持する人が**医師・歯科医師、薬剤師の資格を有する者であることを証明する**物理的なカードです。
- 認証局（※）が、電子的に資格を証明するための**「電子証明書」を発行し、HPKIカードに内蔵されるICチップに格納**されています。
※ 電子証明書の発行・管理を行う機関です。
- 従来の処方箋に対する記名押印、又は署名の代わりに、電子証明書の情報を用いて、電子処方箋へ署名を行うことができ、資格を有する者が処方箋を発行したことを電子的に確認できます。

※1 医師等の国家資格確認を有する者による作成を求められている文書については、HPKIカード以外に、クラウド型電子署名など電子署名事業者が提供する電子署名（電子署名法第2条第1項の要件を満たすもの）であって適切な外部からの評価を受けるなど一定の要件を満たすものや国家資格確認に対応した公的個人認証サービス（マイナンバーカード）を用いた電子署名なども利用可能ですが、現時点で実際に事業者から既に提供されている電子署名等はHPKIカードのみとなっております。

※2 「電子処方箋に関するよくあるお問い合わせ（FAQ）」も併せてご確認ください。（<https://www.iryohokenjyoho-portalsite.jp/hpki.html>）

2 電子署名を行うための準備（HPKIカードの発行申請等）完了の登録

▶ポータルサイトで登録

- 電子署名を行うための準備（HPKIカードの発行申請等）が完了した後は、必ず医療機関等向けポータルサイトで発行申請完了の登録を行ってください。

完了の登録についての留意事項

- （これから申請する場合）各医療機関・薬局内で、1人以上の医師・歯科医師、薬剤師が発行申請を完了した後、速やかに登録をお願いします。
運用開始までには、必要分のHPKIカードを取得できるよう発行申請手続きを進めてください。
（既に1人以上の医師・歯科医師、薬剤師がHPKIカードを申請、または取得済みである場合）速やかに登録をお願いします。
- 医療機関等向けポータルサイトへの登録は、各施設1回のみとなります。
- オンライン資格確認の導入に当たって作成した医療機関等向けポータルサイトのアカウントでログインを行う必要があります。

導入状況をご登録いただいた後は、状況に応じて役立つ情報等を提供します！



所要時間1分程度

電子署名を行うための準備（HPKIカード発行申請等）完了登録画面

https://shinsei.iryohokenjyoho-portal.jp/pc/enquete/hpki_registration/

アクセスはこちらからも可能です▶



3 見積依頼

「電子署名を行うための準備」と同時

▶医療機関・薬局で対応

- ①電子署名を行うための準備（HPKIカードの発行申請等）と同時に、システム事業者にご連絡し、見積をご依頼ください。その際に、電子処方箋の運用開始を希望する時期も併せてお伝えください。

- システム事業者のスケジュール等によっては、対応に時間を要するため、**お早めにシステム事業者にご連絡ください。**
- システム事業者から各医療機関・薬局に対して確認が発生する可能性があります。代表的なものは下記のとおりです。

システム事業者からの確認事項（例）

- 電子処方箋の運用開始に伴い、医師・歯科医師、薬剤師はどの端末に処方内容/調剤内容を入力し、電子署名を付与するか。
 - 現在、既にオンライン資格確認等システムに接続している端末はどれか。
 - 電子処方箋の運用に使用する各端末のメーカー名は何か。
 - 医薬品マスタ、用法マスタは独自で変更したことがあるか。
 - 患者動線の変更はあるか。また、変更ある場合は、どこが変更となるのか。
- 電子署名を行うための準備として、HPKIカード読取用のICカードリーダーも購入する必要がありますが、現在ご使用いただいているシステムとの互換性の観点で、どのカードリーダーを購入すべきかシステム事業者にご相談ください。

※ オンライン資格確認の導入に向け、これからシステム事業者に見積依頼を行う場合は、電子処方箋の見積依頼と併せて実施できないかご検討ください。なお、P.6に記載するとおり、電子処方箋と同時導入する場合は、令和4年度中にオンライン資格確認を導入いただく必要があることも踏まえ、システム事業者とスケジュールについてよくご相談ください。

2. システム事業者へ発注



1 発注

「運用開始」の約1か月前まで

※契約手続きの進め方によるため
事業者にご確認ください

▶システム事業者へ依頼

- 提示された見積をご確認の上、システム事業者への発注をお願いします。※1

発注タイミングについての留意事項

- システム事業者においては、他施設の対応等により、発注から実際に作業に取り掛かるまで時間を要する可能性があります。令和5年3月までに導入し、導入費用に係る高い補助率が適用されるよう、発注する内容が確定次第お早めに発注をお願いします。

- ※1 オンライン資格確認と電子処方箋の同時導入を検討しており、令和4年度中にオンライン資格確認を導入できることをシステム事業者とも確認できた場合は、同時に発注することをご検討ください。
- ※2 物理的なHPKIカードを用いた電子署名の仕組みは実装いただく必要がありますが、今後、HPKIカードを用いたカードレス署名を行うことも可能となる予定です。詳細は、令和4年10月頃にお知らせします。
- ※3 医師等の国家資格確認を有する者による作成を求められている文書については、HPKIカード以外に、クラウド型電子署名など電子署名事業者が提供する電子署名（電子署名法第2条第1項の要件を満たすもの）であって適切な外部からの評価を受けるなど一定の要件を満たすものや国家資格確認に対応した公的個人認証サービス（マイナンバーカード）を用いた電子署名なども利用可能ですが、現時点で実際に事業者から既に提供されている電子署名等はHPKIカードのみとなっております。

2 HPKIカード読取用のICカードリーダー購入

▶医療機関・薬局で対応

- HPKIカードの電子証明書を読み取るためのICカードリーダーを購入してください。



電子署名を行う端末毎にICカードリーダーが必要となります。※2,3

購入するICカードリーダーについては、「1-③見積依頼」等のタイミングで、あらかじめシステム事業者にご相談しておくことを推奨します。

3

電子処方箋利用申請

「発注」、
「HPKIカード読取用のICカードリーダー購入」
直後

▶医療機関・薬局で対応

- システム事業者への発注、HPKIカード読取用のICカードリーダーの購入手続きが完了した後は、医療機関等向けポータルサイトで電子処方箋の利用申請をしてください。
 - 電子処方箋の利用申請を行った約1週間後から、現在ご使用いただいているシステムから電子処方箋管理サービスが稼働するシステムに接続できるようになります。^{※1}
 - 申請前に、医療機関等向けポータルサイトで「電子署名を行うための準備（HPKIカードの発行申請等）完了の登録」（P.10）が完了していることを確認してください。まだ完了していない方はすぐにご対応をお願いします。
 - 過去にオンライン資格確認の利用申請を行った際に入力した内容は、変更しないようご留意願います。

申請時に登録する内容

- 電子処方箋管理サービスの利用規約への同意有無



電子処方箋利用申請フォーム

（オンライン資格確認利用申請画面と同じ）

<https://shinsei.iryohokenjyoho-portal.jp/pc/enquete/online/>

アクセスはこちらからも可能です ▶



所要時間1分程度

※1 業務上の操作確認（P.17）をするためのシステムは、令和4年11月から利用可能となります。準備作業が完了し、業務を開始した後は患者の実データを取り扱うシステムをご利用いただきますが、当システムの利用開始日については、別途医療機関等向けポータルサイトなどでお知らせします。

3. 導入・運用準備



1 電子処方箋対応版ソフトの提供（電子処方箋の機能を追加）

▶システム事業者にて対応

- **電子処方箋対応版ソフトウェア自体は、システム事業者から提供されます。**
ソフトウェアのアップデート作業は、システム事業者によって対応が異なりますので、システム事業者とよく相談のうえ、実施方針を決定してください。

基本的には、通常のソフトウェアの更新と同じ方法でご対応いただけます。

（例）

- システム事業者がリモートで更新する方法
- 医療機関・薬局の皆さまが手動で更新する方法
- システム事業者がCD媒体を持ち込む方法 等

2 パソコンの設定・業務上の操作確認

▶医療機関・薬局で対応

パソコンの設定

業務上の操作確認※5

(※システム事業者と相談した上で、医療機関・薬局の皆さまにてパソコンの設定・業務上の操作確認を実施する場合)

- 医療機関・薬局の皆さまにて、医療機関等向けポータルサイトに掲載される、またはシステム事業者から配布される手順書等に従い、パソコンの設定作業を行ってください。※1,2
 - システム事業者から配布される手順書等に従い、電子処方箋用の機能を実際に操作し、業務上問題がないか確認してください。
- システム事業者と設定作業を確認した上で、医療機関・薬局の皆さままで対応可能と判断した場合、手順書等に従い作業を実施してください。
 - 一方で、普段からシステム事業者にパソコンの設定作業を対応してもらっている等の理由により、自分たちで対応が難しいと判断した場合はシステム事業者にご依頼ください。

オンライン資格
確認等の機器

- 資格確認端末上の各種アプリケーションの更新※3
- 電子処方箋管理サービスと処方内容/調剤内容をやり取りするためのアプリケーション上の設定

ご利用の
システム
(電子カルテ
システム等)

- HPKIカード読取用のICカードリーダーの接続、HPKIカードドライバのインストール
- 医薬品マスタ、用法マスタの更新 (必要に応じて実施※4)

※1 システム事業者と調整の上、ネットワークの設定等、追加の設定作業が必要である場合は、併せて実施してください。

また、各設定作業の順序についてはシステム事業者にご確認ください。

※2 オンライン資格確認の導入に当たっては、原則、システム事業者が医療機関等で現地作業を行うこととなります。電子処方箋との同時導入をご検討いただいている場合、現地作業の際に電子処方箋の導入に向けた設定作業をシステム事業者を実施してもらうことも可能です。

※3 オンライン資格確認の導入に当たり、配信アプリケーションにより自動で更新する設定にしている場合は、特段作業は不要です。

※4 電子処方箋管理サービスで管理する医薬品マスタや用法マスタ内の情報と、各医療機関・薬局で現在使用する同マスタの情報を紐づける作業が必要です。

※5 電子署名の操作についてもご確認いただく必要があるため、HPKIカード取得後に実施ください。

3-1. <参考>パソコンの設定に当たり参照する手順書等

準備開始

システム
事業者へ
発注

導入・
運用準備

補助金の
申請

(※システム事業者と相談した上で、医療機関・薬局の皆さまにてパソコンの設定・業務上の操作確認を実施する場合)

オンライン資格確認等の機器に関する設定については、医療機関等向けポータルサイトに掲載する手順書等を参考に、医療機関・薬局の皆さままで対応いただくことも可能ですので、システム事業者にご相談ください。現在ご使用いただいている電子カルテシステム等のパソコンの設定についても、システム事業者にて手順書や説明動画等を用意していないかをご確認の上、皆さままで対応できないか、システム事業者にご相談のうえ、ご検討ください。

オンライン資格確認等の機器に関する設定

以下のように支払基金が手順書をシステム事業者向けに公開していますので、システム事業者より受領の上、ご確認ください。

● 資格確認端末の設定手順書



● 資格確認端末の操作手順書



医療機関等向けポータルサイトに掲載する手順書等を確認し、不明点等がある場合はお問い合わせいただくことも可能です。

■ お問い合わせ先：オンライン資格確認等コールセンター

MAIL: contact@iryohokenjyoho-portalsite.jp

☎ 0800-080-4583 (通話無料)

平日 8:00~18:00、土曜日 8:00~16:00

(※) お電話でのお問合せは、混み合うことがございます。メールでのお問合せを推奨します。

ご利用のシステム

手順書、操作マニュアルや説明動画等が用意できないか、困ったとき等には、問い合わせることができるか等、システム事業者にご相談ください。

3 運用開始日の入力

▶医療機関・薬局で対応

- パソコンの設定や業務上の操作確認が完了したら、必ず医療機関等向けポータルサイトで運用開始日を入力してください。

運用開始日の入力フォームや作業詳細は整理中ですので、決まり次第、速やかに更新いたします。

1 患者動線を含む業務フロー/変更点の確認

導入後の業務の理解

▶各医療機関・薬局で対応

- 医療機関等向けポータルサイトに掲載の動画【電子処方箋利用方法】、運用マニュアル等で導入後の受付業務等の流れをご確認ください。

システム事業者より操作マニュアル等の提供がある場合にはそちらもご参照ください。

動画

医療機関向け



<https://www.youtube.com/watch?v=aIvAozT0mL8>

薬局向け



<https://www.youtube.com/watch?v=fOeu4D-MuI4>

運用マニュアル

医療機関向け



https://www.iryohokenjyoho-portal.jp/download/docs/unyou_manual.pdf

薬局向け



https://www.iryohokenjyoho-portal.jp/download/docs/unyou_manual_pharmacy.pdf

自施設における変更点の確認

- 患者の動線に沿って、診察や処方箋の発行、処方箋の受付や調剤等の業務に係る変更点をご確認ください。

具体的な作業内容例

- 自施設における医師・歯科医師、薬剤師、職員や患者の動きをイメージし、電子処方箋導入後の受付業務等の確認を行ってください。
- 上記について医師・歯科医師、薬剤師、職員の方に周知し、運用開始に向けた準備を行ってください。
- 必要に応じて、医療機関・薬局における業務手順書等も更新してください。

2

患者向け掲示の準備

▶各医療機関・薬局で対応

- 電子処方箋に対応していることを示すポスターを掲示してください。

ポスター等の広報物は厚生労働省HPからもダウンロードできます。

<https://www.mhlw.go.jp/stf/denshishohousen.html>

ポスター



4. 補助金の申請



4. 補助金申請

準備開始

システム
事業者へ
発注

導入・
運用準備

補助金の
申請

1 必要書類の受領/準備（領収書等）

▶システム事業者から受領

▶各医療機関・薬局で対応

2 補助金申請

▶ポータルサイトで申請

導入完了後

補助金の申請手続については検討中ですので、決まり次第、速やかに更新いたします。

補助金の詳細についてはこちら

<https://www.iryohokenjyoho-portalsite.jp/post-12.html>

お問い合わせ

電子処方箋に係る不明点の解消に向けては、以下の4つの解決方法（FAQ・チャットボット・問い合わせフォーム・電話）を用意しています。

FAQページ



24時間
対応

- **概要**
FAQは、電子処方箋に関するよくある質問とその対応方法を記載しています。
- **操作手順**
医療機関等向けポータルサイトからFAQのページへアクセスして下さい。カテゴリごとに対応方法が記載されています。また、キーワードを入力することで関連情報を検索できます。



アクセスは[こちら](#)

チャットボット



24時間
対応

- **概要**
チャットボットは、オンライン資格確認や電子処方箋、薬剤情報・特定健診情報閲覧について24時間365日相談できる問い合わせ窓口です。自動応答により、知りたい情報を即時に取得することができます。
- **操作手順**
医療機関等向けポータルサイトからチャットボットのページにアクセスして下さい。チャットに表示される案内に従って情報を入力・選択することで、知りたい情報が表示されます。



アクセスは[こちら](#)

問い合わせフォーム



- **概要**
問い合わせフォームは、電子処方箋について担当者へメールで相談できる問い合わせ窓口です。24時間365日問い合わせ可能ですが、担当者からの回答までに日数を要する場合があります。
- **操作手順**
医療機関等向けポータルサイトから問い合わせフォームのページにアクセスして下さい。返信用の連絡先と問い合わせ内容を入力し送信することで、担当者から回答があります。



アクセスは[こちら](#)

電話



- **概要**
コールセンターでは専任のスタッフが電話で直接対応します。ただし、窓口の混雑時や営業時間外はチャットボットや問い合わせフォームをご活用下さい。
- **営業時間:** 平日8:00~18:00 土曜日8:00~16:00（いずれも祝日を除く）
- **電話番号:** 0800-080-4583（通話無料）