

自立支援医療（精神）オンライン申請に関する Q & A

Q.	マイナ（ポータル）アプリに関することを聞きたい。	A.	びったりサービスヘルプデスク:050-3818-2216へ問い合わせてください。
Q.	申請画面でエラーが出る等、システムに関することを聞きたい。	A.	びったりサービスヘルプデスク:050-3818-2216へ問い合わせてください。
Q.	利用者証明用電子証明書の暗証番号や電子証明書署名用パスワードが違うと出る等、暗証番号に関して聞きたい。	A.	市民課マイナンバー担当へお問い合わせください。
Q.	マイナンバーカードを作成する際、電子証明書署名用パスワードを作成しなかったが、電子申請は可能か。	A.	電子署名パスワードを設定していない方は電子申請は利用できません。
Q.	マイナンバーカードの暗証番号を変更・再設定したい。	A.	再設定方法のページをご確認ください。（ https://www.jpki.go.jp/jpkidreset/howto/index.html ）※「マイナンバー パスワード初期化」で検索可能。
Q.	電子申請を利用したいが、やり方がわからない。	A.	市公式ホームページ（ https://www.city.kasukabe.lg.jp/kenko_hoken_fukushi/shogaishafukushi/iryohinosei/37799.html ）に申請手順の動画が公開されているため、参照してください。※「自立支援 オンライン」で検索可能。
Q.	申請ページへのアクセスの仕方がわからない。	A.	申請ページのQRコードを読み取ってアクセスするか、マイナポータルにログイン後、右下「さがす」ページから検索してください。 （①市公式HP、②窓口で配布した案内、③申請対象者に送付した案内通知 にQRコードを記載しています）
Q.	パソコンで申請する時は何が必要なのか。	A.	ICカードリーダライタが必要です。（またはスマートフォンをリーダー代わりに連動させることも可能です。）
Q.	本人以外の者が代わりに申請してもいいか。	A.	原則、マイナンバーカードを使用した申請は本人のみとなります。
Q.	電子申請が始まるとの案内が郵送で届いた。全員電子申請しなければならないのか？	A.	電子申請が可能な方を対象に案内を送付しており、電子申請を利用されない場合は、これまでどおり窓口または郵送での申請受付が可能です。
Q.	電子申請したが、内容に間違いがあったことに気が付いた。どうすればいいか？	A.	障がい者支援課で申請内容を確認のうえ、必要書類や不備があった場合はこちらから連絡いたします。
Q.	電子申請したが、ちゃんと申請が完了しているか不安。	A.	電子署名後、「申請を正しく受付ました」というページが表示されていれば申請は完了しています。 ご自身で確認できない場合は、障がい者支援課にお問い合わせください。
Q.	ファイルのアップロードができない。	A.	撮影した画像サイズが大きすぎると弾かれる可能性があります。画質設定を下げるか、圧縮してアップロードしてください。 また、ExcelやWord形式はデータ破損の原因になるため、PDFや画像形式が推奨されています。
Q.	申請途中でエラーになってしまった。	A.	申請途中でエラーが発生した場合、再度申請が必要です。 申請途中でのエラーについては、びったりサービスヘルプデスク:050-3818-2216へTELし、エラー原因を確認してください。
Q.	「マイナアプリが起動できません」とエラーが出る。	A.	ブラウザがプライベートモード（シークレットモード）になっていると連動できません。 通常モードのSafariやChromeで開き直してください。
Q.	なぜ電子申請では医療機関や保険の変更があると申請不可なのか？	A.	いつから変更となるか確認が必要であり、場合によっては現在の受給者証の変更を伴うため、窓口での対応をさせていただきます。
Q.	なぜ意見書（診断書）不要の年だけなのか？	A.	意見書（診断書）の電子データ化による記載情報不明瞭のリスクや、添付漏れリスクが懸念されるため、原則窓口での申請としています。
Q.	手帳の申請が同時にある場合はどうすればいいか？	A.	これまでどおり窓口か郵送での申請をお願いします。
Q.	電子申請後の控えが届くまでの間に、通院する場合はどうすればいいか？	A.	電子申請後、控えが郵送で届くまで3～5日程度要します。 受給者証が届くまでの医療費の窓口負担については、各医療機関にご確認をお願いします。
Q.	電子申請の申請が完了した旨の画面を控えの代わりに使用することは可能か？	A.	申請完了画面は控えとして使用することはできません。 後日郵送する紙面の控えを使用してください。
Q.	生活保護受給中だが、受給者証の写真添付は必要か？	A.	春日部市生活保護受給中の場合は不要です。他市援護の場合は添付が必要です。 なお、生保受給中で社保併用の場合は保険情報が確認できるものを添付してください。
Q.	保険情報は何を添付すればいいのか？	A.	詳細は市公式ホームページをご確認ください。 ※必要な保険情報は窓口と同様です。口頭で案内する場合は以下を案内してください。 ・医療保険の資格が確認できる書類（例：資格確認書を撮影した写真データ、マイナポータルで資格情報をPDFデータで保存したファイル、マイナポータルの保険情報の画面をスクリーンショットしたファイル等） ・国民健康保険（市・組合）→世帯の国保加入者全員 ・後期高齢者医療保険→世帯の後期高齢者医療加入者全員 ・健康保険、共済組合→受診している本人 （注意）対象者が被扶養者の場合、被保険者名（加入者名）がわかる書類の添付が必要。