

# 目次

1	利用環境に関するもの	3
Q1.1	G ビズ ID でログインできません（エラーコード：E03004、E07001）	3
Q1.2	ログイン後、ワンタイムパスワードの入力画面となり、G ビズ ID マイページが表示される	3
Q1.3	ボタンを押しても反応がありません	4
Q1.4	システムから送付されるメールが届きません	4
2	操作マニュアルに関するもの	5
Q2.1	操作マニュアルはありますか	5
3	基本操作・システムの基本仕様に関するもの	6
Q3.1	誤った内容で申請や届出を送信してしまいましたが修正できますか	6
Q3.2	他の指定権者宛での申請を誤って提出してしまった場合	6
Q3.3	不要な届出を削除できますか	6
Q3.4	申請先選択画面で、プルダウンの選択肢に提出を行いたい自治体が表示されません	6
Q3.5	申請先選択画面で居宅介護支援が現れない	7
Q3.6	「差戻し」された申請・届出の「再申請」ボタンが非活性となって押せません	7
Q3.7	入力した様式や付表の内容をファイルとしてダウンロードできますか	7
Q3.8	「印刷」ボタンからダウンロードしたファイルが文字化けしています	8
Q3.9	「緩和した基準による訪問型サービス（定率）」でサービス提供責任者の変更ができない	8
4	添付書類に関するもの	9
Q4.1	zip ファイルをアップロードすることはできますか	9
Q4.2	添付書類ファイルのアップロードが失敗します	10
Q4.3	添付書類を追加提出したい	11
5	加算に関する届出に関するもの	12
Q5.1	加算に関する届出の様式入力画面が表示されません	12
6	G ビズ ID に関するもの	13
Q6.1	G ビズ ID のプライムとメンバーに違いはありますか	13
Q6.2	G ビズ ID エントリーでの利用は可能ですか	13
Q6.3	法人の代表者交代、統廃合等の際の必要な手続きについて知りたい	13

7	お問い合わせ窓口に関するもの.....	14
Q7.1	電子申請・届出システムの操作方法について質問したい.....	14
Q7.2	「差戻し」の連絡メールに質問内容を記載して送信しましたが回答がありません.....	14
Q7.3	様式の入力項目や制度について質問したい.....	14

## 1 利用環境に関するもの

### Q1.1 Gビズ ID でログインできません（エラーコード：E03004、E07001）

**A1.1** ●エラーコード：E03004 の場合、セキュアブラウザを利用した際に発生。推奨ブラウザからアクセスいただきますようお願いいたします。

「Edge 最新版（Internet Explorer モード（IE モード）は対象外）」「Safari 最新版」

「Google Chrome 最新版」となっております。

また、「Internet Explorer 11」は動作保証対象外となっております。

誠に恐れ入りますが、Edge や Google Chrome といった、他のブラウザにてご利用をお試しくださいようお願いいたします。

●エラーコード：E07001 の場合

Gビズ ID エントリーはご利用いただけない仕様となっております。

### Q1.2 ログイン後、ワンタイムパスワードの入力画面となり、Gビズ ID マイページが表示される

**A1.2** ブラウザやイントラ環境に導入された Web 無害化ツールなどのセキュリティソフトにより、電子申請・届出システムへのリダイレクトがアクセス拒否されている場合があります。

この場合は、電子申請・届出システム URL

(<https://www.kaigokensaku.mhlw.go.jp/shinsei/>) を社内で除外申請していただくことで解決できます。

解決しない場合は以下の方法で事象が解決する場合がございます。

-----

- ・別の PC でログインいただく
- ・別のネットワーク（携帯電話回線等を含む）でログインいただく
- ・ブラウザが Edge の場合、Internet Explorer モード（IE モード）で使用されている場合は通常モードを使用する
- ・Cookie を有効にする
- ・ほかの推奨ブラウザ（A1-1.を参照）を使用いただく

-----

### Q1.3 ボタンを押しても反応がありません

**A1.3** 本システムでは、システム上の機能を動かすために JavaScript を利用しておりますので、ブラウザの設定で JavaScript を無効にすると利用できなくなります。

お手数をおかけしますが、以下の 2 点についてご確認くださいませでしょうか。

-----

- ・利用しているブラウザの JavaScript の設定が有効になっているか
- ・利用しているセキュリティソフト等の影響で JavaScript が無効にされていないか

-----

JavaScript が有効であるにも関わらずボタンが押せない場合は、申請先の指定権者様までお問合せ下さい。

その際、ご利用のブラウザの情報をご教示いただけますでしょうか。

なお、当システム利用に際しての推奨環境は「A1-1.」をご確認ください。

### Q1.4 システムから送付されるメールが届きません

**A1.4** 本システムでは、「事業所が各種申請・届出情報の提出をした時」「指定権者が受付結果を登録した時」「事業所が申請・届出を取下げした時」にメールでお知らせする機能がございます。

通知メールの送付先は、右上「ユーザ情報」の「利用者メールアドレス」に登録したメールアドレスとなります。

メールが届かない場合は、登録したメールアドレスを再確認し、迷惑メールのフィルタリング設定がされていないかご確認をお願いいたします。

## 2 操作マニュアルに関するもの

### Q2.1 操作マニュアルはありますか

**A2.1** システムの各画面右上「ヘルプ」より表示される画面に、操作マニュアル等の資料を提供しております。

電子申請・届出システム

<https://www.kaigokensaku.mhlw.go.jp/shinsei/index.php>

### 3 基本操作・システムの基本仕様に関するもの

#### Q3.1 誤った内容で申請や届出を送信してしまいましたが修正できますか

**A3.1** 『申請届出状況確認』画面で「申請届出ステータス」が「申請(届出)済、未受付」の状態の場合は、「取下げ」をすることができます。「受付中」となっている場合は「取下げ」できませんので、申請先の自治体へ連絡し、「差戻し」をご依頼ください。

#### Q3.2 他の指定権者宛での申請を誤って提出してしまった場合

**A3.2** 一度申請済みとなった届出を別の自治体へ提出することはできません。そのため、申請先自治体を誤って提出した場合は、誤って提出した申請先の自治体へ「却下」の処理を行っていただくようご連絡をお願いいたします。

正規の申請先へは新たに申請・届出を作成し提出して下さい。

#### Q3.3 不要な届出を削除できますか

**A3.3** 電子申請・届出システムでは、不要な申請・届出を削除する機能はございません。不要な届出はそのままとするか、申請先の指定権者へ連絡の上、一度申請して「却下」で結果登録いただくか、または事業所様から「取下げ」としていただけますようお願いいたします。

#### Q3.4 申請先選択画面で、プルダウンの選択肢に提出を行いたい自治体が表示されません

**A3.4** 介護事業所がお問合せ先や申請先を選択する際、サービス分類ごとに表示されるプルダウンリストから申請先を選択します。

申請先選択画面で、申請を行う「サービス分類」が正しく選択されているかご確認ください。

※居宅介護支援事業所は「地域密着型」または「基準該当」の該当する方を選択してください

申請するサービスがどのサービス分類に該当するかについては、操作マニュアル（P10）「サービス分類選択および申請・届出先について」をご参照ください。

### Q3.5 申請先選択画面で居宅介護支援が現れない

#### A3.5

居宅介護支援事業所は「地域密着型」または「基準該当」の該当する方を選択してください。

### Q3.6 「差戻し」された申請・届出の「再申請」ボタンが非活性となって押せません

**A3.6** 「差戻し」された申請・届出の「再申請」ボタンが非活性となり「再申請」ができない場合は、申請を行った G ビズ ID と、再申請をしようとしている G ビズ ID が異なることが考えられます。電子申請・届出システムでは、同じ法人番号を使用した G ビズ ID（プライム ID および各メンバー ID）間での相互参照はできますが、相互編集はできない仕様となります。

この場合、同じ法人番号を使用した G ビズ ID プライムおよび各メンバー ID はそれぞれ異なる ID として認識されます。

「取下げ」や「一時保存」も同様に、申請を行った ID と同一の ID のみ実行可能となります。

例：G ビズ ID プライム、G ビズ ID メンバー A、G ビズ ID メンバー B、の 3 つの ID で運用している場合。

G ビズ ID メンバー A が作成した申請の一時保存、取下げや再開、差戻しからの再申請は、G ビズ ID メンバー A のみが可能。

G ビズ ID メンバー B や G ビズ ID プライムのアカウントでログインしている場合は編集できません。

### Q3.7 入力した様式や付表の内容をファイルとしてダウンロードできますか

**A3.7** 電子申請・届出システムから各様式及び付表の入力を行うと、各様式及び付表は Excel ファイルとして作成され、添付書類と合わせてダウンロードすることができます。

届出詳細画面の下部にある「印刷」ボタンからダウンロードいただけます。

### Q3.8 「印刷」ボタンからダウンロードしたファイルが文字化けしています

**A3.8** 解凍ソフトに Lhaplus を利用している場合に、文字化けする事象が報告されておりダウンロードファイルの解凍につきましては、Windows 標準機能で正常に解凍できることを確認済みです。

なお、ダウンロードファイルや展開時の保存先がご自身の端末ではなくネットワーク上の端末である場合は、ご自身の端末（デスクトップ等）に保存してお試しください。

Windows 標準機能を使用した解凍方法

1. ダウンロードした zip ファイルを右クリックします
2. [すべて展開]をクリックします
3. [展開]ボタンをクリックします

（Windows OS のバージョンによって細部が異なる場合がございます）

### Q3.9 「緩和した基準による訪問型サービス（定率）」でサービス提供責任者の変更ができない

**A3.9** 「付表第三号（一）訪問型サービス事業所の指定等に係る記載事項」において「サービス提供責任者」欄の入力は「介護予防訪問介護相当サービス」の場合のみとなります。そのため、「緩和した基準による訪問型サービス（定率）」では「サービス提供責任者の氏名、生年月日、住所及び経歴」の変更は入力できない仕様となります。

## 4 添付書類に関するもの

### Q4.1 zip ファイルをアップロードすることはできますか

**A4.1** 添付書類アップロード画面の該当の添付書類のファイル形式に「zip」が含まれている場合はアップロード可能です。

ただし、暗号化された zip ファイル（パスワード付き zip ファイル）はアップロードできませんのでご注意ください。

ファイル形式に「zip」が含まれていない場合はアップロードできません。

※ファイル形式の設定は申請先となる指定権者により異なります。

## Q4.2 添付書類ファイルのアップロードが失敗します

**A4.2** 添付ファイルのアップロードが失敗する場合に考えられる原因として以下がございます。

### 1. アップロードするファイルの拡張子が正しいか

「添付書類アップロード」画面の「ファイル形式」とアップロードするファイルの拡張子が異なっている場合に、アップロードができない仕様となっております。

「添付書類アップロード」画面の「ファイル形式」とアップロードするファイルの拡張子をご確認いただき、再度アップロードをお試しいただけますでしょうか。

### 2. アップロードするファイルのサイズが 10MB を超えていないか

アップロードする 1 ファイルの上限は 10MB となります。アップロードするファイルのサイズをご確認いただき、再度アップロードをお試しいただけますでしょうか。

### 3. 深い階層に保存したファイルではないか

アップロードするファイルがネットワーク上に保存されている場合や深い階層に保存されている場合は、端末のデスクトップ等に保存していただくからアップロードをお試しいただけますでしょうか。

### 4. パスワード付きの zip ファイルではないか

電子申請・届出システムでは、無害化処理を行っており、パスワード付きの zip ファイルはアップロードできない仕様となります。

添付書類マスタの「ファイル形式」で「zip」を許可している場合、パスワードのない zip ファイルはアップロードが可能です。

上記をご確認いただいても添付ファイルをアップロードできない場合には、お手数ですがアップロードできなかったファイルをメールに添付及び、アップロードを行おうとされていたサービス分類、様式番号、付表番号、添付書類の番号を記載していただき、申請先の指定権者までご連絡をお願いいたします。

## Q4.3 添付書類を追加提出したい

**A4.3** 『申請届出状況確認』画面で「申請届出ステータス」が「申請(届出)済、未受付」の状態の場合は、一度「取下げ」していただき、「再開」ボタンから、申請・届出内容の修正及び再提出ができますので、添付書類アップロード画面で追加のうえ提出してください。

「申請届出ステータス」が「受付中」となっている場合はそのままでは追加や修正できません。申請先の指定権者に連絡していただき、該当の届出の「差戻し」を依頼してください。「差戻し」された申請・届出は、「再申請」ボタンから修正可能となりますので、添付書類アップロード画面で追加のうえ再提出を行ってください。

## 5 加算に関する届出に関するもの

### Q5.1 加算に関する届出の様式入力画面が表示されません

**A5.1** 「加算に関する届出」や「他法制度に基づく申請届出」につきましては、画面上での入力項目は無く、作成済みの各申請届出ファイルをアップロードする方法となります。

各種指定（更新）等の申請・届出と併せて添付書類アップロード画面からアップロードできるように項目を設けております。また、メニュー画面から「加算に関する届出」もしくは「他法制度に基づく申請届出」のみを単独でご提出いただくこともできます。

提出可能な届出および様式等については、届出先の「保険者」へのご確認をお願いいたします。

（加算は保険者への提出）

※単独で「加算に関する届出」や「他法制度に基づく申請届出」を提出する際は、介護事業所番号の入力が必須となります。

## 6 G ビズ ID に関するもの

### Q6.1 G ビズ ID のプライムとメンバーに違いはありますか

**A6.1** プライム ID とメンバー ID で、電子申請・届出システムでできる操作に相違はございません。また、電子申請・届出システムでは、同じ法人番号を使用した G ビズ ID 間での相互参照はできませんが、相互編集はできない仕様となります。

そのため、同じ法人番号で複数の G ビズ ID を作成して運用している場合、届出を作成した ID 以外の ID では、一時保存した申請の編集や差し戻された申請の再申請はできません。

### Q6.2 G ビズ ID エントリーでの利用は可能ですか

**A6.2** 本システムは G ビズ ID エントリーはご利用いただけない仕様となっております。詳細につきましては、システムの各画面右上「ヘルプ」より表示される画面に、G ビズ ID の運用についてまとめた資料を提供しておりますので、そちらの資料の内容を確認ください。

### Q6.3 法人の代表者交代、統廃合等の際の必要な手続きについて知りたい

**A6.3** 統廃合等の際の必要な手続きにつきましては、システムの各画面右上「ヘルプ」より表示される画面に、G ビズ ID の運用についてまとめた資料を提供しておりますので、そちらの資料の内容を確認ください。

## 7 お問い合わせ窓口に関するもの

### Q7.1 電子申請・届出システムの操作方法について質問したい

**A7.1** 申請先の指定権者様へご確認をお願いいたします。

お問合せ先の確認方法

1. 電子申請・届出システム各画面の右上「お問合せ先」をクリック
2. 「1. サービス分類選択」から該当のサービス分類を選択  
※居宅介護支援事業所は「地域密着型」または「基準該当」の該当する方を選択してください
3. 「2. 都道府県選択」で申請先の都道府県を選択
4. 「3. お問合せ先選択」で申請先の指定権者を選択する
5. 「選択する」ボタンをクリックすると問合せ先が表示されます。

### Q7.2 「差戻し」の連絡メールに質問内容を記載して送信しましたが回答がありません

**A7.2** 「差戻し」等、システムから自動送付される通知メールに返信いただいてもお問合せにはお答えできません。

電子申請・届出システムの申請・届出に関するお問合せは、申請先の指定権者の担当部署・担当者までお願いいたします。

### Q7.3 様式の入力項目や制度について質問したい

**A7.3** 申請先の指定権者様へご確認をお願いいたします。