

よくあるご質問

番号	質問	回答
No. 1	姫路市電子申請システムの開き方がわからない。	インターネットで「姫路市ポータルサイト」と検索するか、下記URLにアクセスしてください。 https://lgpos.taskasp.net/cu/282014/ea/residents/portal/home
No. 2	新規登録の方法がわからない。	姫路市介護保険課ホームページに公開されている「事業者用閲覧申請簡易マニュアル」の手順に沿って登録をお願いいたします。
No. 3	ログインの方法がわからない。	姫路市ポータルサイトの右上にある「ヘルプ」を参照ください。
No. 4	以前登録していたが、利用者IDを忘れた。	利用者ID（登録したメールアドレス）を忘れた場合は、再度、利用者情報の登録を行ってください。すでに登録がされている、メールアドレスの場合、登録の際に「このメールアドレスは既に使用されています」と表示される仕様になっています。
No. 5	以前登録していたが、パスワードを忘れた。	姫路市ポータルサイト（電子申請ページ）の「ログイン」のボタンを押した際に出てくるページの「パスワードを忘れた方はこちら」よりパスワードを初期化してください。
No. 6	誤ってアカウントを「事業所用」でなく「個人用」で登録してしまった。どうしたらいいか。	ログイン後、マイページ→利用者情報の「照会・変更」に進んでいただき、「利用者情報を削除する」を押下し情報を削除後、再度事業者アカウントで登録してください。
No. 7	以前から県の電子システムを利用して閲覧申請をしていたが、市の電子申請システムへの移行に際して手続きが必要か。	まだ姫路市ポータルサイトに登録されたことがなければご登録をお願いします。登録の際、以前ご利用いただいていた電子申請システムで登録していた情報から何か変更がある場合（メールアドレスや事業所名などの情報に変更がある場合）は、登録画面のコピーと姫路市ホームページに掲載されている「要介護認定関係資料閲覧等電子申請利用登録申請書」（様式第5号）を姫路市介護保険課までご提出ください。
No. 8	以前県の電子申請システムを利用しており、すでに姫路市の電子申請システムに登録があるが、県の電子申請システムで登録していた情報から変更されている情報がある。どうしたらいいか。	姫路市ホームページに掲載されている「要介護認定関係資料閲覧等電子申請利用登録申請書」（様式第5号）を姫路市介護保険課までご提出ください。
No. 9	県の電子申請システムを含め、過去一度も電子で閲覧申請を行ったことがない。初めての電子申請を行いたいのが何をしたらいいか。	【完全新規の方】 姫路市ポータルサイトへのご登録をお願いします。登録画面のコピーと姫路市ホームページに掲載されている「要介護認定関係資料閲覧等電子申請利用登録申請書」（様式第5号）を姫路市介護保険課までご提出ください。
No. 10	5号様式とセットで出す登録画面のコピーの画面を間違えて閉じてしまった。	マイページ→右下の「利用者情報の照会・変更」を押すと出てきます。印刷方法は画面上で右クリック→印刷、もしくはCtrl + Pのボタンで印刷画面を出してお使いのプリンターを選択のうえの上印刷をお願いします。
No. 11	要介護認定資料の受け取りに必要な書類は何か？	姫路市介護保険課ホームページに公開されている「事業者用閲覧申請簡易マニュアル」にも記載しておりますが、①交付決定のメールの写し（【姫路市オンライン手続ポータルサイト】交付手続き完了のご連絡（要介護認定関係資料閲覧等申請（事業所用）））、②姫路市ポータルサイトよりダウンロードできる「交付対象リスト」、③「要介護（要支援）認定関係資料等電子申請 本人同意書」の3点が必要です。
No. 12	手続き完了後の交付対象リストのダウンロード方法がわからない。	姫路市ポータルサイトにログイン後、「マイページ」より印刷可能です。詳細な手順は姫路市介護保険課ホームページに公開されている「事業者用閲覧申請簡易マニュアル」の手順に沿ってダウンロードをお願いします。なおダウンロード期限は交付決定後、約1か月となっておりますのでお早めにダウンロードをお願いします。
No. 13	受け取りに必要な資料を忘れたらどうなるか？	交付不可となります。
No. 14	申請したがメールが届かない。	審査に時間を要している場合がございます。審査完了日から起算して3日後にメールを発信します。またネットワークの状況やメールサーバーの容量の関係、メール受信設定など、事業者様の環境に起因する問題の可能性もあります。こちらに関してはお答えしかねますのであらかじめご了承下さい。
No. 15	交付までどのくらい日数がかかるか？	新しい電子申請システムの仕様上、待ち日数が以前より長くなります。想定では10日～14日（休日含む）を見込んでいます。
No. 16	被保険者の名前の漢字が旧字や変体文字、もしくはマンション名がローマ数字で電子申請する際に入力できないと表示される（例：濱、昇、巳、吉、高、禮、廣、Ⅱ、空白の文字など）	該当漢字は、カタカナで入力をお願いします。 またローマ数字は通常のアラビア数字で入力してください。
No. 17	被保険者番号など数字の入力できない。数字が入力されているのにエラーが出る。	数字は半角でご入力をお願いいたします。全角で入力した後、エンターキーを押すと自動で半角に修正する仕組みになってはいますが、エンターキーを押さずにマウスのカーソル処理で次の入力ボックスに移ると全角のまま固定されてしまい、エラーが出て申請ができませんのでご注意ください。
No. 18	5人以上申請したいがどうしたらいいか。	2回に分けてご申請ください。申請の人数の内訳は問いません。
No. 19	5人まとめて申請をしたが、そのうちの1人の申請内容に不備があった場合どうなるのか。	1つの申請をまとめて交付しますので一旦5人分すべて差し戻します。修正は1人分行っていただき、再度申請をお願いします。
No. 20	差し戻しの修正期限はあるか。	基本的には差し戻された日から7日です。ただし、こちらの事務処理の混雑状況によっては後ろ倒しになる場合があります。（前倒しはありません）
No. 21	手続き内容を修正したい。	一度手続きを行った内容を修正することはできません。 お手数ですが、内容に問題があった場合、差し戻し処理を行いますので再度手続きを行ってください。
No. 22	手続きを取り下げたい。	介護保険課認定担当までご連絡ください。
No. 23	差し戻しの修正方法がわからない。	姫路市介護保険課ホームページに公開されている「事業者用閲覧申請簡易マニュアル」の手順に沿って登録をお願いいたします。