顔認証付きカードリーダーが正常に動作しない際は、このチェックシートをご活用ください

手順１：ご確認ください

※CR：顔認証付きカードリーダー　PC・ノートPC：資格確認端末

（CRの設置場所） 直射日光の当たる場所に設置されていませんか？	CRの正面カメラ部分に、直射日光が当たっていないことを確認してください。
（エラーメッセージ） CRの画面に、エラーメッセージは表示されていませんか？	資格確認端末の管理画面に表示された、数字3桁のエラーコード（例【011】）を確認して、「トラブルシューティング編」の対処方法に従ってください。 https://iryohokenjyoho.servicenow.com/csm?id=kb_article_view&sysparm_article=KB0011365 ※「運用について知りたい方はこちら」＞「業務の流れや留意事項等について知りたい方はこちら」＞「故障やエラーの際」 ※よくあるエラーコードと対処法は裏面をご確認ください
（PC等機器は正常に起動していますか） ・PCは、正常に起動していますか？ ・ノートPCは、折りたたまれていませんか？ ・ルーター、ハブ、ONU（光回線終端装置）の正常動作ランプは点灯していますか？ ・デスクトップPCの場合、常時モニタはついていますか？	・確認後、正常に起動していない場合は、再起動またはスリープの解除を実施してください。 ・起動後は、ノートPCのカバーを閉じないようにしてください。 ・正常動作ランプが、正しく点灯していることを確認してください。 ※ルーター、ハブ、ONUがどのような機器かわからない場合は、システムの接続構成（例）に機器の例を記載していますので、ご確認ください。
（ケーブルは抜けていませんか） ・CRとPCをつなぐUSBケーブルは、正しく装着されていますか？ ・PCとルーターは、LANケーブルで正しくつながっていますか？ ・USB延長ケーブルを使用していませんか？	・CR付属のUSBケーブル（CRメーカ推奨の純正品）を必ず使用してください。 ・ケーブルの差し込み部分に緩みがないことを確認してください。 ・ルーターの正しい場所にLANケーブル等が接続されていることを確認してください。 ・USBケーブルが、PCのUSB3.0以上のポートへ正しく装着されていることを確認してください。 ・USB延長ケーブルを使用している場合は外してください。 ※USB3.0以上のポートが分からない場合は、PCのマニュアルを確認してください。
（ネットワークの確認） PCをつなぐネットワークに、Wi-Fi機器、スマートホーム機器、動画配信機器等が接続されていませんか？	接続機器がある場合には、機器を取り外してください。

（ポータルサイトでのお知らせはありませんか）
医療機関等向け総合ポータルサイトで、ネットワークの障害やソフトウェア更新のためのサービス中断のお知らせがないかご確認ください。 https://iryohokenjyoho.service-now.com/csm?id=csm_index
また、ポータルサイトでは、オンライン資格確認システムが正常に動作しない場合に役立つ情報を「よくあるお問い合わせ（FAQ）」、「チャットボット シカク君」によりお知らせしていますのでご確認ください。

手順2：手順1で正常に動作しない場合は、再起動してみてください

一旦、全ての機器の電源をoffにしてから、①PC → ②CR(基本的にPC起動後に自動で起動) → ③レセコンの順番で起動してください。

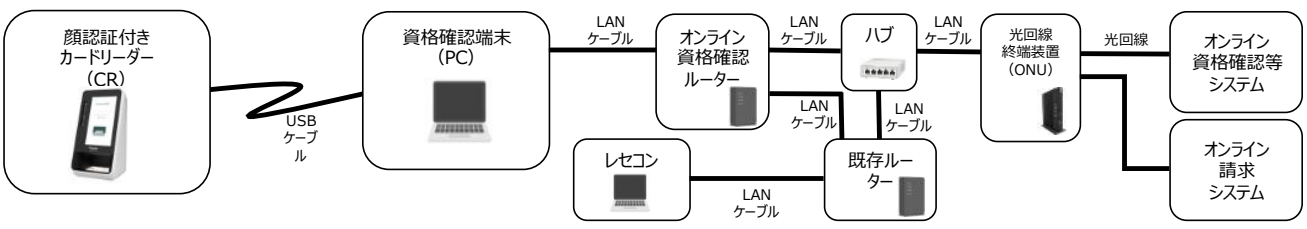
それでも正常に動作しない場合：お問い合わせください

1.オンライン資格確認等コールセンター
電話：**0800-080-4583**（通話無料）
月曜日～金曜日（祝日を除く）：8:00～18:00 、土曜日（祝日を除く）：8:00～16:00
※システム障害等に伴う「緊急時医療情報・資格確認機能」開放利用に係る問い合わせ時間
月曜日～金曜日（祝日を除く）：9：00～17：00
※ネットワーク接続ガイドもご覧ください。
https://iryohokenjyoho.servicenow.com/csm?id=kb_article_view&sysparm_article=KB0011365
「端末の設定や操作について知りたい方はこちら」＞「ネットワーク接続ガイド」

2.システム事業者
オンライン資格確認等システムの導入を支援したシステム事業者、同システムのサポートを請け負っている事業者等にご連絡ください。

3.CRメーカー・サポートデスク
顔認証付きカードリーダーのサポートサイトをご確認ください。
https://connect.panasonic.com/jpja/products-services/facial-recognition/onlineinfo/support
（右記QRコードからもご覧いただけます。）
E-mail：face_cr@ml.jp.panasonic.com
※PCにモニタが接続され、キーボードとマウスが操作できる状態でご連絡ください。
※ご利用のPCの機種名をご確認のうえ、ご連絡ください。

システムの接続構成（例）



社会保険診療報酬支払基金
Health Insurance Claims Review & Reimbursement Services

代表的なエラーコード／エラーメッセージとエラーの原因及び対処方法

※CR：顔認証付きカードリーダー　PC：資格確認端末

エラーコード／エラーメッセージ	エラーの原因及び対処方法
011：【ネットワーク】ネットワークエラー	LANケーブルが抜けていることやIPアドレス、DNS等の設定が間違っている等の原因が考えられます。ケーブルの接続状況を確認しそれでも解消しない場合は、ネットワーク設定ベンダーへ問合せを行い確認して下さい。また、ポータルサイトに障害発生状況が掲載されていないかどうかも確認して下さい。
905：【資格確認端末】【テスト不備】資格確認端末の予期せぬ設定処理エラー	PCの設定処理の誤りが原因と考えられます。資格確認端末を最初に導入したときに初期設定を行ったベンダーに問合せしてください。 自施設で初期設定を行った場合、オンライン資格確認等コールセンターに問合わせしてください。
901：【オンライン資格確認等システム】【障害】オンライン資格確認等システムの障害発生	システム障害が発生していることが原因と考えられます。ポータルサイトに障害発生状況が掲載されていないか確認してください。
906：【顔認証装置】【テスト不備】顔認証装置の予期せぬ設定処理エラー	まずは設置ベンダーに問い合わせを行い、それでも解決しない場合は、CRメーカーに問合せを行い確認して下さい。
008：【手順誤り】【職員】端末接続不良	CRとPCのUSBケーブルの接続部分が緩んでいることが原因と考えられます。 CRが正しく接続されているか確認して下さい。
013：【資格確認端末】【端末設定】資格確認端末の環境設定エラー	PCの出力フォルダの権限設定等のエラーが考えられます。PCの環境設定に誤りがないか確認して必要に応じて権限等を変更して下さい。
001：【手順誤り】マイナンバーカードの認識不可	マイナンバーカードがCRに正しく置かれていないことが原因と考えられます。正しく置かれていることを確認して下さい。
101：【顔認証装置】【ハードウェア（読取り部分）・アプリエラー】マイナンバーカードの券面読取り不可	マイナンバーカードが汚れていることが原因と考えられます。マイナンバーカードの文字の擦れや汚れ等を拭き取ってください。

上記以外のエラーコード／エラーメッセージが表示された場合には、「トラブルシューティング編」の対処方法に従ってください。
https://iryohokenjyoho.service-now.com/csm?id=kb_article_view&sysparm_article=KB0011365
※「運用について知りたい方はこちら」　＞「業務の流れや留意事項等について知りたい方はこちら」
　＞「故障やエラーの際」をご確認ください。

社会保険診療報酬支払基金
Health Insurance Claims Review & Reimbursement Services