



本チェックシートは顔認証付きカードリーダーで不具合が発生した際、不具合の解消に役立つチェックシートです

顔認証付きカードリーダー（以下「CRという」）の不具合の解消に向けて、「手順1」・「手順2」の順番でご対応ください。「手順2」をお試しいたいても不具合が解消しない場合、「オンライン資格確認等コールセンター」または「CRメーカー・サポートデスク」へお問い合わせください。また、「**接続を待っています**」と表示される場合は、**P2の『接続を待っています』と表示される際の対処方法**をご覧ください。

手順1：ご確認ください

(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に、エラーメッセージは表示されていませんか？	• CR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、「 チャットボットのシカク君 」に以下の順で解消方法を聞いてください。 • 「医療機関・薬局の方はこちら」をクリック • 「顔認証付きカードリーダーが正常に動作しない」をクリック • 「エラーコードの入力」をクリック ※シカク君は医療機関等向け総合ポータルサイトの右下アイコンをクリックいただくことでご利用いただけます。  
(接続機器) • PC（パソコン）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？	• 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。
(ケーブル) • CRとPCをつなぐUSB（ユニバーサル・シリアル・バス）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（ローカル・エリア・ネットワーク）ケーブルで正しくつながっていますか？	• CR付属の純正USBケーブルを、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、接続されていることを確認してください
(ネットワーク) • 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) 医療機関等向け総合ポータルサイト（ https://iryohokenjyoho.service-now.com/csm?id=csm_index ）では、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の中断をお知らせしています。 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。	

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、①CR → ②PC → ③レセコン の順番で起動してください。
また、CR起動後15～30秒後に、PC及びレセコンを起動してください。なお、エラー発生時の再起動についても、同様の順番となります。

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

2.CRメーカー・サポートデスク

富士通Japanホームページに、FAQや詳細情報が掲載されているので、確認をしてください。

<https://www.fujitsu.com/jp/solutions/industry/healthcare/products/caora/>

受付窓口：Caoraサポートデスク

E-mail：fjj-caora-qa@ml.jp.fujitsu.com

電話：0120-924-524（月～金：9:00～17:00 土・日・祝日・年末年始(12/29～1/3)を除く）

「接続を待っています」

と表示される際の対処方法

接続を待っています

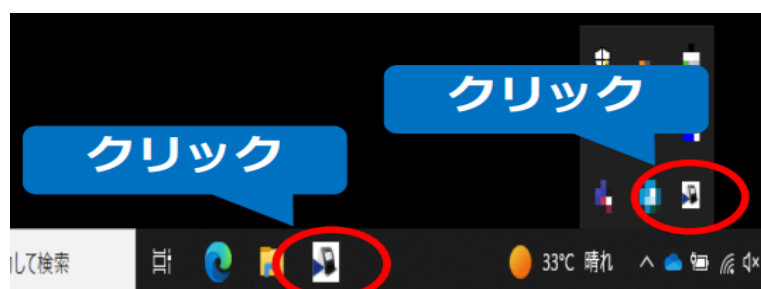


表示画面例

- ✓ **CRとPCをつなぐUSBケーブルが正しく接続されているか確認してください。**
 - PC側・CR本体側とも、USBケーブルの抜き差しを行ってください。
 - それでも解消しない場合、USBケーブルが接続されているポート（接続口）を変更してください。

- ✓ **PCを再起動してください。**
 - CR起動後にPCを再起動してください。
※PC起動直後やCRの電源を入れた直後は、接続されるまでに数分程度時間がかかる場合があります。しばらくお待ちください。

- ✓ **Caora管理ツールを開き、状態が「稼働中」かどうか確認してください。**
 - Windowsの画面下部からCaora管理ツールのアイコンをクリックしてください。
 - シリアルNo.に対象のCRのシリアルNoが表示されていない場合は、「最新の情報に更新」を押してください。
 - シリアルNo.が表示され状態が「停止中」の場合は、「起動」ボタンを押してください。



Windows画面

Caora管理ツール				
最新の情報に更新		本人認証用カードリーダーソフトバージョン 1.6.0.0		
		資源バージョン 2023082801 (2023/08/29 10:33:40)		
シリアルNo.	A01A000001	A01A000002		
状態	稼働中	停止中		
操作	起動	起動	起動	起動
	終了	終了	終了	終了

管理ツール画面

※上記で解消しない場合、オンライン資格確認を設置した、システム事業者にご連絡ください。