

コード	エラー区分 (見出し)	メッセージ内容	お調べください	原因・対処法	資料のリンク先	機器・システム 障害発生有無 (暫定運用要否)
001	【手順誤り】マイナンバーカードの認識不可	患者はマイナンバーカードが正しく置かれているか確認してください。再度同様のエラーが表示される場合は、受付窓口ご連絡して下さい。【001：マイナンバーカードの認識不可】	再度患者が実物のマイナンバーカードを、顔認証付きカードリーダーに置いた場合でも同様のエラーが表示される場合は、右記の対応を行ってください。	<p><オンライン資格確認等システム・電子処方箋管理サービス・電子カルテ情報共有サービス 共通></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 顔認証付きカードリーダーが故障しているか、患者の実物のマイナンバーカードが原因で顔認証付きカードリーダーが認識できないため、顔認証付きカードリーダーのペンダに接続してください。汎用カードリーダーを使うか。 ① 下記の方法のうち患者に確認可能な方法で資格確認を行ってください。 ・実物のマイナンバーカードの場合 <ul style="list-style-type: none"> ○ 実物のマイナンバーカードと資格情報のお知らせを併せて提示 ○ 患者が自身のスマートフォン等でマイナンバーにて本人認証を行い、医療保険の被保険者資格情報を表示した上で、その画面（マイナンバーからダウンロードした資格情報画面（PDF）も可）と実物のマイナンバーカードを併せて提示 ・スマートフォンのマイナンバーの場合 <ul style="list-style-type: none"> ○ 患者が自身のスマートフォン等でマイナンバーにて本人認証を行い、医療保険の被保険者資格情報を表示したうえで、その画面を提示 ※ 資格確認書を所持している場合、資格確認書を提示 ② ①による資格確認を行うことができない場合、患者に、マイナンバーカード（実物のカード）の券面情報（氏名、生年月日、性別、住所）、連絡先、保険者等に関する事項等を入力した被保険者資格申立書（様式はこちら）を記入いただき、窓口負担として、患者が申し立てた自己負担分（3割分等）の支払を求めてください。なお、過去に当該施設の利用歴等がある患者については、その時から資格情報が変わっていないことを口頭で確認し、被保険者資格申立書に記載すべき情報を把握できている場合には、被保険者資格申立書の提出があったものと取り扱って差し支えありません。 ○ オンライン資格確認等コールセンターに問合せを行い、緊急時医療情報・資格確認機能が利用可能になった後に、保険資格の確認を行ってください。 詳しくは、「オンライン資格確認_運用時のヘルプガイド」の「④医療機関・薬局のシステム障害等に伴い資格確認ができない場合（初回の患者の場合等）」の対応をご覧ください。 また、災害発生時のオンライン資格確認等システムの操作等については、「操作マニュアル(システム障害時編)_3.04版」をご確認ください。 <p><電子処方箋管理サービスを利用している病院・診療所></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 汎用カードリーダー、又は上記の方法で資格確認ができた場合は、患者から口頭や問診票等で処方箋の発行方法を確認してください。 ○ 患者の最新の資格を確認できない場合は、処方箋情報の登録は行わず、引換番号のない電子処方箋非対応の紙の処方箋を発行してください。 <p><電子処方箋管理サービスを利用している薬局></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 患者に、電子処方箋に基づく調剤を希望しているかを確認してください。電子処方箋の受付を行う場合は、処方内容（控え）を受領し、被保険者資格に係る記号・番号・枝番等及び引換番号を用いて電子処方箋を取得してください。 <p><電子カルテ情報共有サービスを利用している病院・診療所></p> <p>（診療情報提供書の閲覧同意を行っていない患者が、紹介先の病院・診療所に来院した場合）</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 汎用カードリーダーで資格確認ができた場合は、医療機関等向け総合ポータルサイトに掲げている同意書等の画面を用いて、患者に対し情報閲覧に関する説明を行い、同意を取得してください。 ○ 汎用カードリーダーがなく、実物のマイナンバーカードを用いた資格確認ができない場合は、患者に確認の上、電話等により紹介元の病院・診療所へ、紙の診療情報提供書の発行・送付を依頼してください。 	<p>オンライン資格確認_運用時のヘルプガイド</p> <p>操作マニュアル(システム障害時編)</p>	○
002	【手順誤り】マイナンバーカード以外	患者はマイナンバーカードが置かれているか確認してください。再度同様のエラーが表示される場合は、受付窓口ご連絡して下さい。【002：マイナンバーカード以外】	顔認証付きカードリーダーに実物のマイナンバーカード以外のカードを置いていませんか？	<ul style="list-style-type: none"> ○ 実物のマイナンバーカード以外のカードをかざしても処理できないため、実物のマイナンバーカードの所持有無を確認してください。所持していなかった場合は下記の方法でオンライン資格確認を行ってください。 ● 資格確認書を所持している場合、オンライン資格確認を行ってください。 		-
003	【手順誤り】暗証番号入力誤り	患者は再度暗証番号を入力してください。暗証番号はあとn回間違えるとロックされます。【003：暗証番号入力誤り】	※ 患者において再度暗証番号の入力を行う対応となるため、対応すべき事項はありません。	-		-
004	【手順誤り】マイナンバーカードのロック	患者は受付窓口ご連絡して下さい。また、市区町村で暗証番号のロック解除を行ってください。【004：マイナンバーカードのロック】	※ 原因が特定されていることから、右記の対応を行ってください。	<ul style="list-style-type: none"> ○ 患者の実物のマイナンバーカードの暗証番号がロックされているため、顔認証又は目視確認にて、オンライン資格確認を行ってください。詳しくは、「マイナンバーカードの照合番号（B）ロックとなった方への医療機関等受付窓口でのご対応について」をご確認ください。 	マイナンバーカードの照合番号（B）ロックとなった方への医療機関等受付窓口でのご対応について	-
005	【カード不備】照合番号Bのロック	患者は受付窓口ご連絡して下さい。また、市区町村でマイナンバーカードの交換を行ってください。【005：照合番号Bのロック】	※ 原因が特定されていることから、右記の対応を行ってください。	<ul style="list-style-type: none"> ○ 患者の実物のマイナンバーカードから顔写真データを取得するための読み取りができないため、暗証番号認証又は目視確認にて、オンライン資格確認を行ってください。 ○ また、患者が所持する実物のマイナンバーカードの文字等が読み取りにくくなっている状態であるため、市区町村で実物のマイナンバーカードの交換を行うよう、患者にお伝えください。詳しくは、「マイナンバーカードの照合番号（B）ロックとなった方への医療機関等受付窓口でのご対応について」をご確認ください。 	マイナンバーカードの照合番号（B）ロックとなった方への医療機関等受付窓口でのご対応について	-
006	【手続き不備】利用者証明用電子証明書の失効・有効期限切れ	患者は受付窓口ご連絡して下さい。また、市区町村窓口にお問い合わせください。【006：利用者証明用電子証明書の失効・有効期限切れ】	※ 原因が特定されていることから、右記の対応を行ってください。	<p><オンライン資格確認等システム・電子処方箋管理サービス・電子カルテ情報共有サービス 共通></p> <p>○ 令和6年12月2日以降、実物のマイナンバーカードの利用者証明用電子証明書の更新を失念している人や何らかの事情で更新手続きができていない人が、医療機関等において資格確認が行えず、困らないための救済措置として、電子証明書の有効期間満了日の属する月の末日から3ヵ月間（以下「猶予期間」という。）においては、資格情報、処方箋の発行形態のみ、オンライン資格確認等システムで確認が可能です。</p> <p><猶予期間を過ぎている場合></p> <p>猶予期間を過ぎており、資格確認ができない場合は資格確認書等か、実物のマイナンバーカードと資格情報のお知らせを併せて提示するか、または、マイナンバーからダウンロードした資格情報画面（PDF）と実物のマイナンバーカードを併せて提示することで、資格確認を行ってください。</p> <p><電子処方箋管理サービスを利用している病院・診療所></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 上記の方法で資格確認ができた場合は、患者から口頭や問診票等で処方箋の発行方法を確認してください。 ○ 患者の最新の資格を確認できない場合は、処方箋情報の登録は行わず、引換番号のない電子処方箋非対応の紙の処方箋を発行してください。 <p><電子処方箋管理サービスを利用している薬局></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 患者に、電子処方箋に基づく調剤を希望しているかを確認してください。電子処方箋の受付を行う場合は、処方内容（控え）を受領し、被保険者資格に係る記号・番号・枝番等及び引換番号を用いて電子処方箋を取得してください。 <p><電子カルテ情報共有サービスを利用している病院・診療所></p> <p>（診療情報提供書の閲覧同意を行っていない患者が、紹介先の病院・診療所に来院した場合）</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 患者に確認の上、電話等により紹介元の病院・診療所へ、紙の診療情報提供書の発行・送付を依頼してください。 		-

コード	エラー区分 (見出し)	メッセージ内容	お調べください	原因・対処法	資料のリンク先	機器・システム 障害発生有無 (暫定運用要否)
007	【手続き不備】マイナンバーカードアプリの故障	患者は受付窓口で連絡して下さい。また、市区町村でマイナンバーカードの再発行手続きをしてください。【007：マイナンバーカードアプリの故障】	※ 原因が特定されていることから、右記の対応を行ってください。	<p><オンライン資格確認等システム・電子処方箋管理サービス・電子カルテ情報共有サービス 共通></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 患者の実物のマイナンバーカードのアプリが故障しているため、①下記の方法のうち患者に確認可能な方法で資格確認を行ってください。 ・実物のマイナンバーカードと資格情報のお知らせを併せて提示 ・患者が自身のスマートフォン等でマイポータルにて本人認証を行い、医療保険の被保険者資格情報を表示した上で、その画面（マイポータルからダウンロードした資格情報画面（PDF）も可）と実物のマイナンバーカードを併せて提示 <p>※資格確認書を所持している場合、資格確認書を提示</p> <p>②①による資格確認を行うことができない場合、患者に、マイナンバーカード（実物のカード）の券面情報（氏名、生年月日、性別、住所）、連絡先、保険者等に関する事項等を申し立てる被保険者資格申立書（様式はこちら）を記入いただき、窓口負担として、患者が申し立てた自己負担分（3割分等）の支払を求めてください。なお、過去に当該施設の利用歴等がある患者について、その時から資格情報が変わっていないことを口頭で確認し、被保険者資格申立書に記載すべき情報を把握できている場合には、被保険者資格申立書の提出があったものと取り扱って差し支えありません。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ オンライン資格確認等コールセンターに問合せを行い、緊急時医療情報・資格確認機能が利用可能になった後に、保険資格の確認を行ってください。 詳しくは、「オンライン資格確認 運用時のヘルプガイド」の「④ 医療機関・薬局のシステム障害等に伴い資格確認ができない場合（初回の患者の場合等）の対応」をご確認ください。 また、災害発生時のオンライン資格確認等システムの操作等については、「操作マニュアル(システム障害時編)_3.04版」をご確認ください。 <p><電子処方箋管理サービスを利用している病院・診療所></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 上記の方法で資格確認ができた場合は、患者から口頭や問診票等で処方箋の発行方法を確認してください。 ○ 患者の最新の資格を確認できない場合は、処方箋情報の登録は行わず、引換番号のない電子処方箋非対応の紙の処方箋を発行してください。 <p><電子処方箋管理サービスを利用している薬局></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 患者に、電子処方箋に基づく調剤を希望しているかを確認してください。電子処方箋の受付を行う場合は、処方内容（控え）を受領し、被保険者資格に係る記号・番号・枝番等及び引換番号を用いて電子処方箋を取得してください。 <p><電子カルテ情報共有サービスを利用している病院・診療所></p> <p>（診療情報提供書の閲覧同意を行っていない患者が、紹介先の病院・診療所に来院した場合）</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 患者に確認の上、電話等により紹介元の病院・診療所へ、紙の診療情報提供書の発行・送付を依頼してください。 	<p>オンライン資格確認 運用時のヘルプガイド</p> <p>操作マニュアル(システム障害時編)</p>	-
008	【手順誤り】職員）端末接続不良	職員は、顔認証装置が正しく接続されているか確認してください。【008：端末接続不良】	顔認証付きカードリーダーと資格確認端末のUSBケーブルが抜けていませんか？ また、顔認証装置が資格確認端末ではなく、USBハブに接続されていませんか？	<ul style="list-style-type: none"> ○ 認証付きカードリーダーと資格確認端末をUSBケーブルで接続した上で、同様の手順を行ってください。 		-
009	【手順誤り】職員）処理中の運転モード変更	職員は端末の運転モードの設定を確認してください。【009：処理中の運転モード変更】	顔認証付きカードリーダーの運転モードが設定したいモードになっていますか？	<ul style="list-style-type: none"> ○ 処理中に運転モードが変更されたため、資格確認端末のメニュー「顔認証付きカードリーダー管理」から設定したい運転モードに変更してください。詳しくは、「オンライン資格確認等システム操作マニュアル 一般利用者編」をご確認ください。 	<p>オンライン資格確認 運用時のヘルプガイド</p> <p>操作マニュアル(システム障害時編)</p>	○
009	【手順誤り】職員）処理中の運転モード変更	職員は端末の運転モードの設定を確認してください。【009：処理中の運転モード変更】	顔認証付きカードリーダーの運転モードが設定したいモードになっていますか？	<ul style="list-style-type: none"> ○ 処理中に運転モードが変更されたため、資格確認端末のメニュー「顔認証付きカードリーダー管理」から設定したい運転モードに変更してください。詳しくは、「オンライン資格確認等システム操作マニュアル 一般利用者編」をご確認ください。 	<p>オンライン資格確認等システム操作マニュアル 一般利用者編</p>	-

コード	エラー区分 (見出し)	メッセージ内容	お調べください	原因・対処法	資料のリンク先	機器・システム 障害発生有無 (暫定運用要否)
010	【手順誤り】【医療保険者等】初回登録エラー	マイナンバーカードの保険証利用登録ができませんでした。マイナンバーカードを取り出し、受付窓口までお越しください。 【010：初回登録エラー】	※ 原因が特定されていることから、右記の対応を行ってください。	<p><オンライン資格確認等システム・電子処方箋管理サービス・電子カルテ情報共有サービス 共通></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ マイナポータルシステムでエラーが発生しているため、不具合が解消するまでは、 ①資格確認書・医療券を所持している場合、オンライン資格確認を行ってください。 ②①による資格確認を行うことができない場合、患者に、マイナンバーカード（実物のカード）の券面情報（氏名、生年月日、性別、住所）、連絡先、保険者等に関する事項等を申し立てる被保険者資格申立書（様式はこちら）を記入いただき、窓口負担として、患者が申し立てた自己負担分（3割分等）の支払を求めてください。なお、過去に当該施設の利用歴等がある患者について、その時から資格情報が変わっていないことを口頭で確認し、被保険者資格申立書に記載すべき情報を把握できている場合には、被保険者資格申立書の提出があったものと取り扱って差し支えありません。 <p>○ オンライン資格確認等コールセンターに問合せを行い、緊急時医療情報・資格確認機能が利用可能になった後に、保険資格の確認を行ってください。</p> <p>詳しくは、「オンライン資格確認 運用時のヘルプガイド」の「④医療機関・薬局のシステム障害等に伴い資格確認ができない場合（初回の患者の場合等）の対応」をご確認ください。</p> <p>また、災害発生時のオンライン資格確認等システムの操作等については、「操作マニュアル(システム障害時編)_3.04版」をご確認ください。</p> <p><電子処方箋管理サービスを利用している病院・診療所></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 汎用カードリーダー、又は上記の方法で資格確認ができた場合は、患者から口頭や問診票等で処方箋の発行方法を確認してください。 ○ 患者の最新の資格を確認できない場合は、処方箋情報の登録は行わず、引換番号のない電子処方箋非対応の紙の処方箋を発行してください。 <p><電子処方箋管理サービスを利用している薬局></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 患者に、電子処方箋に基づく調剤を希望しているかを確認してください。電子処方箋の受付を行う場合は、処方内容（控え）を受領し、被保険者資格に係る記号・番号・枝番等及び引換番号を用いて電子処方箋を取得してください。 <p><電子カルテ情報共有サービスを利用している病院・診療所></p> <p>（診療情報提供書の閲覧同意を行っていない患者が、紹介先の病院・診療所に来院した場合）</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 汎用カードリーダーで資格確認ができた場合は、医療機関等向け総合ポータルサイトに掲げている同意書等の書面を用いて、患者に対し情報閲覧に関する説明を行い、同意を取得してください。 ○ 汎用カードリーダーがなく、実物のマイナンバーカードを用いた資格確認ができない場合は、患者に確認の上、電話等により紹介元の病院・診療所へ、紙の診療情報提供書の発行・送付を依頼してください。 	<p>オンライン資格確認 運用時のヘルプガイド</p> <p>操作マニュアル(システム障害時編)</p>	○
011	【ネットワーク】ネットワークエラー	職員は院内のLANケーブル接続状況を確認してください。 【011：ネットワークエラー】	院内ネットワークのLANケーブルが抜けていませんか？ 医療機関等向けポータルサイトにおいてネットワークの障害発生状況が掲載されていませんか？	<p>○ LANケーブルが抜けていることでネットワークに接続されていないため、LANケーブルを接続した上で、同様の手順を行って下さい。</p> <p><オンライン資格確認等システム・電子処方箋管理サービス・電子カルテ情報共有サービス 共通></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ オンライン資格確認等システム側でネットワーク障害が発生しているため、不具合が解消するまでは、 ①下記の方法のうち患者に確認可能な方法で資格確認を行ってください。 <p>・実物のマイナンバーカードの場合</p> <p>患者が自身のスマートフォン等でマイナポータルにて本人認証を行い、医療保険の被保険者資格情報を表示した上で、その画面（マイナポータルからダウンロードした資格情報画面（PDF）も可）と実物のマイナンバーカードを併せて提示</p> <p>・スマートフォンのマイナンバーカードの場合</p> <p>患者が自身のスマートフォン等でマイナポータルにて本人認証を行い、医療保険の被保険者資格情報を表示した上で、その画面を提示</p> <p>※資格確認書を所持している場合、資格確認書を提示</p> ②①による資格確認を行うことができない場合、患者に、マイナンバーカード（実物のカード）の券面情報（氏名、生年月日、性別、住所）、連絡先、保険者等に関する事項等を申し立てる被保険者資格申立書（様式はこちら）を記入いただき、窓口負担として、患者が申し立てた自己負担分（3割分等）の支払を求めてください。なお、過去に当該施設の利用歴等がある患者について、その時から資格情報が変わっていないことを口頭で確認し、被保険者資格申立書に記載すべき情報を把握できている場合には、被保険者資格申立書の提出があったものと取り扱って差し支えありません。 <p>○ オンライン資格確認等コールセンターに問合せを行い、緊急時医療情報・資格確認機能が利用可能になった後に、保険資格の確認を行ってください。</p> <p>詳しくは、「オンライン資格確認 運用時のヘルプガイド」の「④医療機関・薬局のシステム障害等に伴い資格確認ができない場合（初回の患者の場合等）の対応」をご確認ください。</p> <p>また、災害発生時のオンライン資格確認等システムの操作等については、「操作マニュアル(システム障害時編)_3.04版」をご確認ください。</p> <p><電子処方箋管理サービスを利用している病院・診療所></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 短時間で復旧しない場合、処方箋情報の登録は行わず、引換番号のない電子処方箋非対応の紙の処方箋を発行してください。 <p><電子処方箋管理サービスを利用している薬局></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 短時間で復旧しない場合、以下のどちらかの対応をとり、併せて処方箋発行元の病院・診療所へ、電子処方箋管理サービスへ登録した電子処方箋、処方箋情報が記載されたファイルを取り消すよう依頼してください。 ・ 患者に、発行元の病院・診療所から電子処方箋非対応の紙の処方箋を取得するよう依頼する。 ・ 薬局から発行元の病院・診療所へ処方内容を照会し、FAX等で受領した内容を基に調剤する。別途病院・診療所から、電子処方箋非対応の紙の処方箋を郵送等の手段で入手し、確認する。 <p><電子カルテ情報共有サービスを利用している病院・診療所></p> <p>（診療情報提供書の閲覧同意を行っていない患者が、紹介先の病院・診療所に来院した場合）</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 短時間で復旧しない場合、患者に確認の上、電話等により紹介元の病院・診療所へ、紙の診療情報提供書の発行・送付を依頼してください。 	<p>オンライン資格確認 運用時のヘルプガイド</p> <p>操作マニュアル(システム障害時編)</p>	○

コード	エラー区分 (見出し)	メッセージ内容	お調べください	原因・対処法	資料のリンク先	機器・システム 障害発生有無 (暫定運用要否)
			<p>※医療機関等向けポータルサイトにおいてネットワークの障害発生状況が掲載されていない場合、資格確認端末導入設定ベンダ又はネットワーク設定ベンダに連絡し、右記の対応を行ってください。</p>	<p><オンライン資格確認等システム・電子処方箋管理サービス・電子カルテ情報共有サービス 共通> ○ ネットワーク障害（院内/院外かは不明）が発生しているため、資格確認端末導入設定ベンダ又はネットワーク設定ベンダに連絡してください。不具合が解消するまでは、 ①下記の方法のうち患者に確認可能な方法で資格確認を行ってください。 ・実物のマイナンバーカードの場合 ・実物のマイナンバーカードと資格情報のお知らせを併せて提示 患者が自身のスマートフォン等でマイポータルにて本人認証を行い、医療保険の被保険者資格情報を表示した上で、その画面（マイポータルからダウンロードした資格情報画面（PDF）も可）と実物のマイナンバーカードを併せて提示 ・スマートフォンのマイナンバーカードの場合 患者が自身のスマートフォン等でマイポータルにて本人認証を行い、医療保険の被保険者資格情報を表示した上で、その画面を提示 ※資格確認書を所持している場合、資格確認書を提示 ②①による資格確認を行うことができない場合、患者に、マイナンバーカード（実物のカード）の券面情報（氏名、生年月日、性別、住所）、連絡先、保険者等に関する事項等を申し立てる被保険者資格申立書（様式はこちら）を記入いただき、窓口負担として、患者が申し立てた自己負担分（3割分等）の支払を求めてください。なお、過去に当該施設の利用歴等がある患者について、その時から資格情報が変わっていないことを口頭で確認し、被保険者資格申立書に記載すべき情報を把握できている場合には、被保険者資格申立書の提出があったものと取り扱って差し支えありません。 ○ オンライン資格確認等コールセンターに問合せを行い、緊急時医療情報・資格確認機能が利用可能になった後に、保険資格の確認を行ってください。 詳しくは、「オンライン資格確認_運用時のヘルプガイド」の「④医療機関・薬局のシステム障害等に伴い資格確認ができない場合（初回の患者の場合等）の対応」をご確認ください。 また、災害発生時のオンライン資格確認等システムの操作等については、「操作マニュアル(システム障害時編)_3.04版」をご確認ください。 <電子処方箋管理サービスを利用している病院・診療所> ○ 短時間で復旧しない場合、処方箋情報の登録は行わず、引換番号のない電子処方箋非対応の紙の処方箋を発行してください。 <電子処方箋管理サービスを利用している薬局> ○ 短時間で復旧しない場合、以下のどちらかの対応をとり、併せて処方箋発行元の病院・診療所へ、電子処方箋管理サービスへ登録した電子処方箋、処方箋情報が記載されたファイルを取り消すよう依頼してください。 ・患者に、発行元の病院・診療所から電子処方箋非対応の紙の処方箋を取得するよう依頼する。 ・薬局から発行元の病院・診療所へ処方内容を照会し、FAX等で受領した内容を基に調剤する。別途病院・診療所から、電子処方箋非対応の紙の処方箋を郵送等の手段で入手し、確認する。 <電子カルテ情報共有サービスを利用している病院・診療所> （診療情報提供書の閲覧同意を行っていない患者が、紹介先の病院・診療所に来院した場合） ○ 短時間で復旧しない場合、患者に確認の上、電話等により紹介元の病院・診療所へ、紙の診療情報提供書の発行・送付を依頼してください。</p>	<p>オンライン資格確認_運用時のヘルプガイド</p> <p>操作マニュアル(システム障害時編)</p>	○
012	【資格確認端末】 【端末設定】端末の電子証明書エラー	職員は証明書の再発行申請を行ってください。【012：端末の電子証明書エラー】	※ 原因が特定されていることから、右記の対応を行ってください。	<p><オンライン資格確認等システム・電子処方箋管理サービス・電子カルテ情報共有サービス 共通> ○ 医療機関等において設定する電子証明書が失効、又は有効期限切れであるため、有効な電子証明書を設定もしくは再発行申請を行ってください。 ○ 新たな電子証明書を設定するまでは、 ①下記の方法のうち患者に確認可能な方法で資格確認を行ってください。 ・実物のマイナンバーカードの場合 ・実物のマイナンバーカードと資格情報のお知らせを併せて提示 患者が自身のスマートフォン等でマイポータルにて本人認証を行い、医療保険の被保険者資格情報を表示した上で、その画面（マイポータルからダウンロードした資格情報画面（PDF）も可）と実物のマイナンバーカードを併せて提示 ・スマートフォンのマイナンバーカードの場合 患者が自身のスマートフォン等でマイポータルにて本人認証を行い、医療保険の被保険者資格情報を表示した上で、その画面を提示 ※資格確認書を所持している場合、資格確認書を提示 ②①による資格確認を行うことができない場合、患者に、マイナンバーカード（実物のカード）の券面情報（氏名、生年月日、性別、住所）、連絡先、保険者等に関する事項等を申し立てる被保険者資格申立書（様式はこちら）を記入いただき、窓口負担として、患者が申し立てた自己負担分（3割分等）の支払を求めてください。なお、過去に当該施設の利用歴等がある患者について、その時から資格情報が変わっていないことを口頭で確認し、被保険者資格申立書に記載すべき情報を把握できている場合には、被保険者資格申立書の提出があったものと取り扱って差し支えありません。 ○ オンライン資格確認等コールセンターに問合せを行い、緊急時医療情報・資格確認機能が利用可能になった後に、保険資格の確認を行ってください。 詳しくは、「オンライン資格確認_運用時のヘルプガイド」の「④医療機関・薬局のシステム障害等に伴い資格確認ができない場合（初回の患者の場合等）の対応」をご確認ください。 また、災害発生時のオンライン資格確認等システムの操作等については、「操作マニュアル(システム障害時編)_3.04版」をご確認ください。 <電子処方箋管理サービスを利用している病院・診療所> ○ 電子処方箋管理サービスを利用できないため、処方箋情報の登録は行わず、引換番号のない電子処方箋非対応の紙の処方箋を発行してください。 <電子処方箋管理サービスを利用している薬局> ○ 電子処方箋管理サービスを利用できないため、患者が電子処方箋に基づく調剤を希望している場合は、①又は②の対応を行ってください。 ①電子処方箋管理サービスを利用している別の薬局を案内する。 ②以下のどちらかの対応をとり、併せて処方箋発行元の病院・診療所へ、電子処方箋管理サービスへ登録した電子処方箋、処方箋情報が記載されたファイルを取り消すよう依頼する。 ・患者に、発行元の病院・診療所から電子処方箋非対応の紙の処方箋を取得するよう依頼する。 ・薬局から発行元の病院・診療所へ処方内容を照会し、FAX等で受領した内容を基に調剤する。別途病院・診療所から、電子処方箋非対応の紙の処方箋を郵送等の手段で入手し、確認する。 <電子カルテ情報共有サービスを利用している病院・診療所> （診療情報提供書の閲覧同意を行っていない患者が、紹介先の病院・診療所に来院した場合） ○ 患者に確認の上、電話等により紹介元の病院・診療所へ、紙の診療情報提供書の発行・送付を依頼してください。</p>	<p>オンライン資格確認_運用時のヘルプガイド</p> <p>操作マニュアル(システム障害時編)</p> <p>電子証明書発行申請</p>	-

コード	エラー区分 (見出し)	メッセージ内容	お調べください	原因・対処法	資料のリンク先	機器・システム 障害発生有無 (暫定運用要否)
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	職員は出力フォルダの権限設定等を確認してください。 【013：資格確認端末の環境設定エラー】	資格確認端末の環境設定に誤りはありませんか？ ※ 環境設定を変更しても同様のエラーが表示される場合、右記の対応を行ってください。	<p>○ 医療機関等のシステム管理者に連絡してください。システム管理者は、出力フォルダの権限等を確認し、必要に応じて変更してください。詳しくは、「連携アプリケーション導入手順書」をご確認ください。</p> <p><オンライン資格確認等システム・電子処方箋管理サービス・電子カルテ情報共有サービス 共通> ○ 資格確認端末の機器が故障しているため、端末導入設定ベンダに連絡してください。不具合が解消するまでは、①下記の方法のうち患者に確認可能な方法で資格確認を行ってください。</p> <p>・実物のマイナンバーカードの場合 実物のマイナンバーカードと資格情報のお知らせを併せて提示 患者が自身のスマートフォン等でマイナンバーにて本人認証を行い、医療保険の被保険者資格情報を表示した上で、その画面（マイナンバーからダウンロードした資格情報画面（PDF）も可）と実物のマイナンバーカードを併せて提示 ・スマートフォンのマイナンバーカードの場合 患者が自身のスマートフォン等でマイナンバーにて本人認証を行い、医療保険の被保険者資格情報を表示した上で、その画面を提示 ※資格確認書を所持している場合、資格確認書を提示 ②①による資格確認を行うことができない場合、患者に、マイナンバーカード（実物のカード）の券面情報（氏名、生年月日、性別、住所）、連絡先、保険者等に関する事項等を申し立てる被保険者資格申立書（様式はこちら）を記入いただき、窓口負担として、患者が申し立てた自己負担分（3割分等）の支払を求めてください。なお、過去に当該施設の利用歴等がある患者について、その時から資格情報が変わっていないことを口頭で確認し、被保険者資格申立書に記載すべき情報を把握できている場合には、被保険者資格申立書の提出があったものと取り扱って差し支えありません。</p> <p>○ オンライン資格確認等コールセンターに問合せを行い、緊急時医療情報・資格確認機能が利用可能になった後に、保険資格の確認を行ってください。 詳しくは、「オンライン資格確認_運用時のヘルプガイド」の「④医療機関・薬局のシステム障害等に伴い資格確認ができない場合（初回の患者の場合等）の対応」をご確認ください。 また、災害発生時のオンライン資格確認等システムの操作等については、「操作マニュアル(システム障害時編)_3.04版」をご確認ください。</p> <p><電子処方箋管理サービスを利用している病院・診療所> ○ 電子処方箋管理サービスを利用できないため、処方箋情報の登録は行わず、引換番号のない電子処方箋非対応の紙の処方箋を発行してください。</p> <p><電子処方箋管理サービスを利用している薬局> ○ 電子処方箋管理サービスを利用できないため、患者が電子処方箋に基づく調剤を希望している場合は、①又は②の対応を行ってください。 ①電子処方箋管理サービスを利用している別の薬局を案内する。 ②以下のどちらかの対応をとり、併せて処方箋発行元の病院・診療所へ、電子処方箋管理サービスへ登録した電子処方箋、処方箋情報が記載されたファイルを取り消すよう依頼する。 ・患者に、発行元の病院・診療所から電子処方箋非対応の紙の処方箋を取得するよう依頼する。 ・薬局から発行元の病院・診療所へ処方内容を照会し、FAX等で受領した内容を基に調剤する。別途病院・診療所から、電子処方箋非対応の紙の処方箋を郵送等の手段で入手し、確認する。</p> <p><電子カルテ情報共有サービスを利用している病院・診療所> (診療情報提供書の閲覧同意を行っていない患者が、紹介先の病院・診療所に来院した場合) ○ 患者に確認の上、電話等により紹介元の病院・診療所へ、紙の診療情報提供書の発行・送付を依頼してください。</p>	<p>連携アプリケーション導入手順書</p> <p>オンライン資格確認_運用時のヘルプガイド</p> <p>操作マニュアル(システム障害時編)</p>	-
014	【資格確認端末】 【ハードウェアエラー】資格確認 端末のハードウェア エラー	職員は資格確認端末の再起動を実施してください。【014：資格確認端末のハードウェアエラー】	資格確認端末の再起動を行いましたか？ ※ 資格確認端末の再起動を実施しても同様のエラーが表示される場合、右記の対応を行ってください。	<p>○ 資格確認端末のメモリ不足等のため、資格確認端末の再起動を行ってください。</p> <p><オンライン資格確認等システム・電子処方箋管理サービス・電子カルテ情報共有サービス 共通> ○ 資格確認端末の機器が故障しているため、端末導入設定ベンダに連絡してください。不具合が解消するまでは、①下記の方法のうち患者に確認可能な方法で資格確認を行ってください。</p> <p>・実物のマイナンバーカードの場合 実物のマイナンバーカードと資格情報のお知らせを併せて提示 患者が自身のスマートフォン等でマイナンバーにて本人認証を行い、医療保険の被保険者資格情報を表示した上で、その画面（マイナンバーからダウンロードした資格情報画面（PDF）も可）と実物のマイナンバーカードを併せて提示 ・スマートフォンのマイナンバーカードの場合 患者が自身のスマートフォン等でマイナンバーにて本人認証を行い、医療保険の被保険者資格情報を表示した上で、その画面を提示 ※資格確認書を所持している場合、資格確認書を提示 ②①による資格確認を行うことができない場合、患者に、マイナンバーカード（実物のカード）の券面情報（氏名、生年月日、性別、住所）、連絡先、保険者等に関する事項等を申し立てる被保険者資格申立書（様式はこちら）を記入いただき、窓口負担として、患者が申し立てた自己負担分（3割分等）の支払を求めてください。なお、過去に当該施設の利用歴等がある患者について、その時から資格情報が変わっていないことを口頭で確認し、被保険者資格申立書に記載すべき情報を把握できている場合には、被保険者資格申立書の提出があったものと取り扱って差し支えありません。</p> <p>○ オンライン資格確認等コールセンターに問合せを行い、緊急時医療情報・資格確認機能が利用可能になった後に、保険資格の確認を行ってください。 詳しくは、「オンライン資格確認_運用時のヘルプガイド」の「④医療機関・薬局のシステム障害等に伴い資格確認ができない場合（初回の患者の場合等）の対応」をご確認ください。 また、災害発生時のオンライン資格確認等システムの操作等については、「操作マニュアル(システム障害時編)_3.04版」をご確認ください。</p> <p><電子処方箋管理サービスを利用している病院・診療所> ○ 電子処方箋管理サービスを利用できないため、処方箋情報の登録は行わず、引換番号のない電子処方箋非対応の紙の処方箋を発行してください。</p> <p><電子処方箋管理サービスを利用している薬局> ○ 電子処方箋管理サービスを利用できないため、患者が電子処方箋に基づく調剤を希望している場合は、①又は②の対応を行ってください。 ①電子処方箋管理サービスを利用している別の薬局を案内する。 ②以下のどちらかの対応をとり、併せて処方箋発行元の病院・診療所へ、電子処方箋管理サービスへ登録した電子処方箋、処方箋情報が記載されたファイルを取り消すよう依頼する。 ・患者に、発行元の病院・診療所から電子処方箋非対応の紙の処方箋を取得するよう依頼する。 ・薬局から発行元の病院・診療所へ処方内容を照会し、FAX等で受領した内容を基に調剤する。別途病院・診療所から、電子処方箋非対応の紙の処方箋を郵送等の手段で入手し、確認する。</p> <p><電子カルテ情報共有サービスを利用している病院・診療所> (診療情報提供書の閲覧同意を行っていない患者が、紹介先の病院・診療所に来院した場合) ○ 患者に確認の上、電話等により紹介元の病院・診療所へ、紙の診療情報提供書の発行・送付を依頼してください。</p>	<p>オンライン資格確認_運用時のヘルプガイド</p> <p>操作マニュアル(システム障害時編)</p>	-

コード	エラー区分 (見出し)	メッセージ内容	お調べください	原因・対処法	資料のリンク先	機器・システム 障害発生有無 (暫定運用要否)
019	【手順誤り】 スマホ用電子証明書 のロック	患者は受付窓口に連絡して下さい。マイナポータルで手続きを行ってください。【019：スマホ用電子証明書のロック】	※ 原因が特定されていることから、右記の対応を行ってください。	○暗証番号がロックされているため、マイナポータルでロックの解除を行うよう案内して下さい。スマートフォンでのロックの解除方法についてはマイナポータルの「02パスワードを初期化する（パスワードのロックを解除する）」をご確認ください。	02パスワードを初期化する（パスワードのロックを解除する）	-
020	【手順誤り】 指定したスマホ用 電子証明書の取得 失敗	患者はスマートフォンのマイナンバーカードの状態を確認の上、再度かざして下さい。再度同様のエラーが表示される場合は、受付窓口に連絡して下さい。【020：指定したスマホ用電子証明書以外】	患者の所持するスマートフォンの機種が顔認証付きカードリーダーで選択した機種と同じであることを確認しましたか？ スマートフォンがiPhoneの場合は、ウォレットを立ち上げ直し、タイムアウトする前に生体認証を行った上で、確認してください。	○顔認証付きカードリーダーで選択したスマートフォンのマイナンバーカードと異なるICカードが読み取られたため、以下をご案内ください。 ●iPhoneを選択した場合 ウォレットでマイナンバーカードを選択し、生体認証されていることを確認したうえで再度かざして下さい。 Androidをお持ちの場合は、顔認証付きカードリーダーでスマートフォンの機種を選択し直して下さい。 スマートフォン以外のICカードをかざした場合は、選択した機種での読み取りを行ってください。 ●Androidを選択した場合 iPhoneをお持ちの場合は、顔認証付きカードリーダーでスマートフォンの機種を選択し直して下さい。 スマートフォン以外のICカードをかざした場合は、選択した機種での読み取りを行ってください。	「スマートフォンのマイナ保険証利用について」	-
021	【手順誤り】 スマートフォンの認識 不可	患者はスマートフォンを正しくかざしたか確認してください。再度同様のエラーが表示される場合は、受付窓口に連絡して下さい。【021：スマートフォンの認識不可】	再度スマートフォンをかざしても同様のエラーメッセージが表示される場合は、右記の対応を行ってください。	○スマートフォンのマイナンバーカード情報（電子証明書）が読み取りできなかったため、以下を行った後にかざしてください。 ・スマートフォンケースを外す ・カードリーダーから少し離す ・Androidスマートフォンの画面をスリープの状態にする ・スマートフォンのNFCとカードリーダーの読み取り位置を調整する ※各機種のNFC位置の詳細については、公的個人認証サービスポータルサイトの「スマートフォンのICカードセット位置について」をご確認ください。 ・スマートフォンの設定で省電力モードをオフにする ・NFC/おサイフケータイが画面ロック中は使用できないスマートフォンの設定をオフにする ・スマートフォンを再起動する	「スマートフォンのICカードセット位置について」	-
022	【手順誤り】 暗証番号入力誤り	患者は再度暗証番号を入力してください。暗証番号はあとn回間違えるとロックされます。【022：暗証番号入力誤り】	※ 原因が特定されていることから、右記の対応を行ってください。	○暗証番号による認証に失敗し、試行可能回数が1回又は2回残っている状況のため、試行残り回数が少なくなったため、暗証番号を再度ご確認の上入力するよう、患者に促してください。		-
023	【手続き不備】 利用者証明用電子 証明書の失効	患者は受付窓口に連絡して下さい。マイナポータルで手続きを行ってください。【023：利用者証明用電子証明書の失効】	※ 原因が特定されていることから、右記の対応を行ってください。	○利用者証明用電子証明書が失効しています。実物のマイナンバーカードを用い資格確認を行ってください。 ※資格確認書を所持している場合、資格確認書を提示		-
024	【手順誤り】【職員】 端末接続不良	職員はスマートフォン用の汎用カードリーダーが正しく接続されているか確認してください。【024：端末接続不良】	汎用カードリーダーとオンライン資格確認端末が接続されているか確認しましたか？	○汎用カードリーダーが正しく接続されていないため、汎用カードリーダーとオンライン資格確認端末の接続を確認してください。		-

コード	エラー区分 (見出し)	メッセージ内容	お調べください	原因・対処法	資料のリンク先	機器・システム 障害発生有無 (暫定運用要否)
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の読取り不可	患者はマイナンバーカードの汚れがないかを確認してください。再度実施してもできない場合は、職員をお呼びください。 【101：マイナンバーカードの券面の読取り不可】	患者が置いた実物のマイナンバーカードの券面に文字の擦れや汚れ等はないですか？ 再度患者が実物のマイナンバーカードを、顔認証付きカードリーダーに置いた場合でも同様のエラーが表示される場合は、右記の対応を行ってください。	○ 読み取る実物のマイナンバーカードに文字の擦れや汚れがある場合、システム処理を正常に行えないことがあります。顔認証付きカードリーダーのカード読み取り部分が故障していないか確認するために、 汚れを拭き取った実物のマイナンバーカードを置いて、同様の手順を行うよう、患者に促してください。 <オンライン資格確認等システム・電子処方箋管理サービス・電子カルテ情報共有サービス 共通> ○ 顔認証付きカードリーダーのカード読み取り部分が故障しているか、患者の実物のマイナンバーカードが原因で顔認証付きカードリーダーが認識できないため、 顔認証付きカードリーダーベンダに連絡してください。不具合が解消するまでは、汎用カードリーダーを使うか、①下記の方法のうち患者に確認可能な方法で資格確認を行ってください。 ・実物のマイナンバーカードと資格情報のお知らせを併せて提示 ・患者が自身のスマートフォン等でマイナポータルにて本人認証を行い、医療保険の被保険者資格情報を表示したうえで、その画面（マイナポータルからダウンロードした資格情報画面（PDF）も可）と実物のマイナンバーカードを併せて提示 ※資格確認書を所持している場合、資格確認書を提示 ②①による資格確認を行うことができない場合、患者に、マイナンバーカード（実物のカード）の券面情報（氏名、生年月日、性別、住所）、連絡先、保険者等に関する事項等を申し立てる被保険者資格申立書（様式はこちら）を記入いただき、窓口負担として、患者が申し立てた自己負担分（3割分等）の支払を求めてください。なお、過去に当該施設の利用歴等がある患者について、その時から資格情報が変わっていないことを口頭で確認し、被保険者資格申立書に記載すべき情報を把握できている場合には、被保険者資格申立書の提出があったものと取り扱って差し支えありません。 ○ オンライン資格確認等コールセンターに問合せを行い、緊急時医療情報・資格確認機能が利用可能になった後に、保険資格の確認を行ってください。 詳しくは、「オンライン資格確認_運用時のヘルプガイド」の「④医療機関・薬局のシステム障害等に伴い資格確認ができない場合（初回の患者の場合等）の対応」をご確認ください。 また、災害発生時のオンライン資格確認等システムの操作等については、「操作マニュアル(システム障害時編)_3.04版」をご確認ください。 <電子処方箋管理サービスを利用している病院・診療所> ○ 汎用カードリーダー、又は上記の方法で資格確認ができた場合は、患者から口頭や問診票等で処方箋の発行方法を確認してください。 ○ 患者の最新の資格を確認できない場合は、処方箋情報の登録は行わず、引換番号のない電子処方箋非対応の紙の処方箋を発行してください。 <電子処方箋管理サービスを利用している薬局> ○ 患者に、電子処方箋に基づく調剤を希望しているかを確認してください。電子処方箋の受付を行う場合は、処方内容（控え）を受領し、被保険者資格に係る記号・番号・枝番等及び引換番号を用いて電子処方箋を取得してください。 <電子カルテ情報共有サービスを利用している病院・診療所> （診療情報提供書の閲覧同意を行っていない患者が、紹介先の病院・診療所に来院した場合） ○ 汎用カードリーダーで資格確認ができた場合は、医療機関等向け総合ポータルサイトに掲げている同意書等の書面を用いて、患者に対し情報閲覧に関する説明を行い、同意を取得してください。 ○ 汎用カードリーダーがなく、実物のマイナンバーカードを用いた資格確認ができない場合は、患者に確認の上、電話等により紹介元の病院・診療所へ、紙の診療情報提供書の発行・送付を依頼してください。	資料のリンク先 オンライン資格確認_運用時のヘルプガイド 操作マニュアル(システム障害時編)	-
102	【顔認証装置】 【ハードウェア(カメラ部分)・アプリエラー】顔の撮影不可	職員はカメラレンズに汚れがないかを確認してください。 【102：顔の撮影不可】	顔認証付きカードリーダーのカメラレンズに明らかに損傷や汚れはないですか？ 再度撮影を行った場合でも同様のエラーが表示されますか？	○ 顔認証付きカードリーダーのカメラが破損していないかを確認するために、 カメラレンズの汚れをふき取り、患者に同様の処理を行うよう促してください。 <オンライン資格確認等システム・電子処方箋管理サービス・電子カルテ情報共有サービス 共通> ○ 顔認証付きカードリーダーのカメラが破損しているため、 顔認証付きカードリーダーベンダに連絡してください。不具合が解消するまでは、汎用カードリーダーを使うか、①下記の方法のうち患者に確認可能な方法で資格確認を行ってください。 ・実物のマイナンバーカードと資格情報のお知らせを併せて提示 ・患者が自身のスマートフォン等でマイナポータルにて本人認証を行い、医療保険の被保険者資格情報を表示したうえで、その画面（マイナポータルからダウンロードした資格情報画面（PDF）も可）と実物のマイナンバーカードを併せて提示 ※資格確認書を所持している場合、資格確認書を提示 ②①による資格確認を行うことができない場合、患者に、マイナンバーカード（実物のカード）の券面情報（氏名、生年月日、性別、住所）、連絡先、保険者等に関する事項等を申し立てる被保険者資格申立書（様式はこちら）を記入いただき、窓口負担として、患者が申し立てた自己負担分（3割分等）の支払を求めてください。なお、過去に当該施設の利用歴等がある患者について、その時から資格情報が変わっていないことを口頭で確認し、被保険者資格申立書に記載すべき情報を把握できている場合には、被保険者資格申立書の提出があったものと取り扱って差し支えありません。 ○ オンライン資格確認等コールセンターに問合せを行い、緊急時医療情報・資格確認機能が利用可能になった後に、保険資格の確認を行ってください。 詳しくは、「オンライン資格確認_運用時のヘルプガイド」の「④医療機関・薬局のシステム障害等に伴い資格確認ができない場合（初回の患者の場合等）の対応」をご確認ください。 また、災害発生時のオンライン資格確認等システムの操作等については、「操作マニュアル(システム障害時編)_3.04版」をご確認ください。 <電子処方箋管理サービスを利用している病院・診療所> ○ 汎用カードリーダー、又は上記の方法で資格確認ができた場合は、患者から口頭や問診票等で処方箋の発行方法を確認してください。 ○ 患者の最新の資格を確認できない場合は、処方箋情報の登録は行わず、引換番号のない電子処方箋非対応の紙の処方箋を発行してください。 <電子処方箋管理サービスを利用している薬局> ○ 患者に、電子処方箋に基づく調剤を希望しているかを確認してください。電子処方箋の受付を行う場合は、処方内容（控え）を受領し、被保険者資格に係る記号・番号・枝番等及び引換番号を用いて電子処方箋を取得してください。 <電子カルテ情報共有サービスを利用している病院・診療所> （診療情報提供書の閲覧同意を行っていない患者が、紹介先の病院・診療所に来院した場合） ○ 汎用カードリーダーで資格確認ができた場合は、医療機関等向け総合ポータルサイトに掲げている同意書等の書面を用いて、患者に対し情報閲覧に関する説明を行い、同意を取得してください。 ○ 汎用カードリーダーがなく、実物のマイナンバーカードを用いた資格確認ができない場合は、患者に確認の上、電話等により紹介元の病院・診療所へ、紙の診療情報提供書の発行・送付を依頼してください。	オンライン資格確認_運用時のヘルプガイド 操作マニュアル(システム障害時編)	-

コード	エラー区分 (見出し)	メッセージ内容	お調べください	原因・対処法	資料のリンク先	機器・システム 障害発生有無 (暫定運用要否)
103	【顔認証装置】 【ハードウェア(液晶部分)・アプリエラー】スクリーンキーボード不良	職員は液晶部分に損傷がないかを確認してください。【103：スクリーンキーボード不良】	顔認証付きカードリーダーの再起動を行いましたか？ ※ 顔認証付きカードリーダーの再起動を実施しても同様のエラーが表示される場合、右記の対応を行ってください。	<p>○ 顔認証付きカードリーダーの液晶が破損していないかを確認するために、顔認証付きカードリーダーの再起動を行ってください。</p> <p><オンライン資格確認等システム・電子処方箋管理サービス・電子カルテ情報共有サービス 共通> ○ 顔認証付きカードリーダーの液晶が破損しているため、顔認証付きカードリーダーベンダに連絡してください。不具合が解消するまでは、汎用カードリーダーを使うか、 ① 下記の方法のうち患者に確認可能な方法で資格確認を行ってください。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・実物のマイナンバーカードの場合 ・実物のマイナンバーカードと資格情報のお知らせを併せて提示 患者が自身のスマートフォン等でマイナンバーにて本人認証を行い、医療保険の被保険者資格情報を表示した上で、その画面（マイナンバーからダウンロードした資格情報画面（PDF）も可）と実物のマイナンバーカードを併せて提示 ・スマートフォンのマイナンバーカードの場合 患者が自身のスマートフォン等でマイナンバーにて本人認証を行い、医療保険の被保険者資格情報を表示した上で、その画面を提示 ※ 資格確認書を所持している場合、資格確認書を提示 ② ①による資格確認を行うことができない場合、患者に、マイナンバーカード（実物のカード）の券面情報（氏名、生年月日、性別、住所）、連絡先、保険者等に関する事項等を申し立てる被保険者資格申立書（様式はこちら）を記入いただき、窓口負担として、患者が申し立てた自己負担分（3割分等）の支払を求めてください。なお、過去に当該施設の利用歴等がある患者について、その時から資格情報が変わっていないことを口頭で確認し、被保険者資格申立書に記載すべき情報を把握できている場合には、被保険者資格申立書の提出があったものと取り扱って差し支えありません。 <p>○ オンライン資格確認等コールセンターに問合せを行い、緊急時医療情報・資格確認機能が利用可能になった後に、保険資格の確認を行ってください。 詳しくは、「オンライン資格確認 運用時のヘルプガイド」の「④ 医療機関・薬局のシステム障害等に伴い資格確認ができない場合（初回の患者の場合等）の対応」をご確認ください。 また、災害発生時のオンライン資格確認等システムの操作等については、「操作マニュアル(システム障害時編)_3.04版」をご確認ください。</p> <p><電子処方箋管理サービスを利用している病院・診療所> ○ 汎用カードリーダー、又は上記の方法で資格確認ができた場合は、患者から口頭や問診票等で処方箋の発行方法を確認してください。 ○ 患者の最新の資格を確認できない場合は、処方箋情報の登録は行わず、引換番号のない電子処方箋非対応の紙の処方箋を発行してください。</p> <p><電子処方箋管理サービスを利用している薬局> ○ 患者に、電子処方箋に基づき調剤を希望しているかを確認してください。電子処方箋の受付を行う場合は、処方内容（控え）を受領し、被保険者資格に係る記号・番号・枝番等及び引換番号を用いて電子処方箋を取得してください。</p> <p><電子カルテ情報共有サービスを利用している病院・診療所> （診療情報提供書の閲覧同意を行っていない患者が、紹介先の病院・診療所に来院した場合） ○ 汎用カードリーダーで資格確認ができた場合は、医療機関等向け総合ポータルサイトに掲げている同意書等の画面を用いて、患者に対し情報閲覧に関する説明を行い、同意を取得してください。 ○ 汎用カードリーダーがなく、実物のマイナンバーカードを用いた資格確認ができない場合は、患者に確認の上、電話等により紹介元の病院・診療所へ、紙の診療情報提供書の発行・送付を依頼してください。</p>	<p>オンライン資格確認 運用時のヘルプガイド</p> <p>操作マニュアル(システム障害時編)</p>	-
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	職員はオンライン資格確認等システムの障害発生状況を確認してください。【901：オンライン資格確認等システムの障害発生】	医療機関等向けポータルサイトにおいてオンライン資格確認等システムの障害発生状況が掲載されている場合、右記の対応を行ってください。	<p><オンライン資格確認等システム・電子処方箋管理サービス・電子カルテ情報共有サービス 共通> ○ オンライン資格確認等システムの障害が発生しているため、不具合が解消するまでは、① 下記の方法のうち患者に確認可能な方法で資格確認を行ってください。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・実物のマイナンバーカードの場合 ・実物のマイナンバーカードと資格情報のお知らせを併せて提示 患者が自身のスマートフォン等でマイナンバーにて本人認証を行い、医療保険の被保険者資格情報を表示した上で、その画面（マイナンバーからダウンロードした資格情報画面（PDF）も可）と実物のマイナンバーカードを併せて提示 ・スマートフォンのマイナンバーカードの場合 患者が自身のスマートフォン等でマイナンバーにて本人認証を行い、医療保険の被保険者資格情報を表示した上で、その画面を提示 ※ 資格確認書を所持している場合、資格確認書を提示 ② ①による資格確認を行うことができない場合、患者に、マイナンバーカード（実物のカード）の券面情報（氏名、生年月日、性別、住所）、連絡先、保険者等に関する事項等を申し立てる被保険者資格申立書（様式はこちら）を記入いただき、窓口負担として、患者が申し立てた自己負担分（3割分等）の支払を求めてください。なお、過去に当該施設の利用歴等がある患者について、その時から資格情報が変わっていないことを口頭で確認し、被保険者資格申立書に記載すべき情報を把握できている場合には、被保険者資格申立書の提出があったものと取り扱って差し支えありません。 <p>○ オンライン資格確認等コールセンターに問合せを行い、緊急時医療情報・資格確認機能が利用可能になった後に、保険資格の確認を行ってください。 詳しくは、「オンライン資格確認 運用時のヘルプガイド」の「④ 医療機関・薬局のシステム障害等に伴い資格確認ができない場合（初回の患者の場合等）の対応」をご確認ください。 また、災害発生時のオンライン資格確認等システムの操作等については、「操作マニュアル(システム障害時編)_3.04版」をご確認ください。</p> <p>障害の解消目途や状況は、医療機関等向けポータルサイトで随時確認して下さい。</p> <p><電子処方箋管理サービスを利用している病院・診療所> ○ 短時間で復旧しない場合、処方箋情報の登録は行わず、引換番号のない電子処方箋非対応の紙の処方箋を発行してください。</p> <p><電子処方箋管理サービスを利用している薬局> ○ 短時間で復旧しない場合、以下のどちらかの対応をとり、併せて処方箋発行元の病院・診療所へ、電子処方箋管理サービスへ登録した電子処方箋、処方箋情報が記載されたファイルを取り消すよう依頼してください。 ・ 患者に、発行元の病院・診療所から電子処方箋非対応の紙の処方箋を取得するよう依頼する。 ・ 薬局から発行元の病院・診療所へ処方内容を照会し、FAX等で受領した内容を基に調剤する。別途病院・診療所から、電子処方箋非対応の紙の処方箋を郵送等の手段で入手し、確認する。</p> <p><電子カルテ情報共有サービスを利用している病院・診療所> （診療情報提供書の閲覧同意を行っていない患者が、紹介先の病院・診療所に来院した場合） ○ 短時間で復旧しない場合、患者に確認の上、電話等により紹介元の病院・診療所へ、紙の診療情報提供書の発行・送付を依頼してください。</p>	<p>オンライン資格確認 運用時のヘルプガイド</p> <p>操作マニュアル(システム障害時編)</p>	○
			医療機関等向けポータルサイトにおいてオンライン資格確認等システムの障害発生状況が確認できない場合、右記の対応を行ってください。	<p><オンライン資格確認等システム・電子処方箋管理サービス・電子カルテ情報共有サービス 共通> ○ オンライン資格確認等コールセンターに連絡してください。不具合が解消するまでは、① 下記の方法のうち患者に確認可能な方法で資格確認を行ってください。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・実物のマイナンバーカードの場合 ・実物のマイナンバーカードと資格情報のお知らせを併せて提示 患者が自身のスマートフォン等でマイナンバーにて本人認証を行い、医療保険の被保険者資格情報を表示した上で、その画面（マイナンバーからダウンロードした資格情報画面（PDF）も可）と実物のマイナンバーカードを併せて提示 ・スマートフォンのマイナンバーカードの場合 患者が自身のスマートフォン等でマイナンバーにて本人認証を行い、医療保険の被保険者資格情報を表示した上で、その画面を提示 ※ 資格確認書を所持している場合、資格確認書を提示 ② ①による資格確認を行うことができない場合、患者に、マイナンバーカード（実物のカード）の券面情報（氏名、生年月日、性別、住所）、連絡先、保険者等に関する事項等を申し立てる被保険者資格申立書（様式はこちら）を記入いただき、窓口負担として、患者が申し立てた自己負担分（3割分等）の支払を求めてください。なお、過去に当該施設の利用歴等がある患者について、その時から資格情報が変わっていないことを口頭で確認し、被保険者資格申立書に記載すべき情報を把握できている場合には、被保険者資格申立書の提出があったものと取り扱って差し支えありません。 <p>○ オンライン資格確認等コールセンターに問合せを行い、緊急時医療情報・資格確認機能が利用可能になった後に、保険資格の確認を</p>	<p>オンライン資格確認 運用時のヘルプガイド</p>	

コード	エラー区分 (見出し)	メッセージ内容	お調べください	原因・対処法	資料のリンク先	機器・システム 障害発生有無 (暫定運用要否)
				<p>行ってください。</p> <p>詳しくは、「オンライン資格確認_運用時のヘルプガイド」の「④医療機関・薬局のシステム障害等に伴い資格確認ができない場合（初回の患者の場合等）の対応」をご確認ください。</p> <p>また、災害発生時のオンライン資格確認等システムの操作等については、「操作マニュアル(システム障害時編)_3.04版」をご確認ください。</p> <p>障害の解消目途や状況は、医療機関等向けポータルサイトで随時確認して下さい。</p> <p><電子処方箋管理サービスを利用している病院・診療所> ○ 短時間で復旧しない場合、処方箋情報の登録は行わず、引換番号のない電子処方箋非対応の紙の処方箋を発行してください。</p> <p><電子処方箋管理サービスを利用している薬局> ○ 短時間で復旧しない場合、以下のどちらかの対応をとり、併せて処方箋発行元の病院・診療所へ、電子処方箋管理サービスへ登録した電子処方箋、処方箋情報が記載されたファイルを取り消すよう依頼してください。 ・ 患者に、発行元の病院・診療所から電子処方箋非対応の紙の処方箋を取得するよう依頼する。 ・ 薬局から発行元の病院・診療所へ処方内容を照会し、FAX等で受領した内容を基に調剤する。別途病院・診療所から、電子処方箋非対応の紙の処方箋を郵送等の手段で入手し、確認する。</p> <p><電子カルテ情報共有サービスを利用している病院・診療所> (診療情報提供書の閲覧同意を行っていない患者が、紹介先の病院・診療所に来院した場合) ○ 短時間で復旧しない場合、患者に確認の上、電話等により紹介元の病院・診療所へ、紙の診療情報提供書の発行・送付を依頼してください。</p>	<p>操作マニュアル(システム障害時編)</p>	○
902	【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特定期間認証エラー	職員はヘルプデスクに問合せを行ってください。【902：オンライン資格確認等システムの特定期間認証エラー】	※ 原因が特定されていることから、右記の対応を行ってください。	<p><オンライン資格確認等システム・電子処方箋管理サービス・電子カルテ情報共有サービス 共通> ○ 資格確認を行う際の認証エラーが発生しているため、オンライン資格確認等コールセンターに連絡してください。不具合が解消するまでは、 ①下記の方法のうち患者に確認可能な方法で資格確認を行ってください。</p> <p>・実物のマイナンバーカードの場合 実物のマイナンバーカードと資格情報のお知らせを併せて提示 患者が自身のスマートフォン等でマイナンバーにて本人認証を行い、医療保険の被保険者資格情報を表示した上で、その画面（マイナンバーからダウンロードした資格情報画面（PDF）も可）と実物のマイナンバーカードを併せて提示 ・スマートフォンのマイナンバーの場合 患者が自身のスマートフォン等でマイナンバーにて本人認証を行い、医療保険の被保険者資格情報を表示した上で、その画面を提示 ※資格確認書を所持している場合、資格確認書を提示 ②①による資格確認を行うことができない場合、患者に、マイナンバーカード（実物のカード）の券面情報（氏名、生年月日、性別、住所）、連絡先、保険者等に関する事項等申し立てる被保険者資格申立書（様式はこちら）を記入いただき、窓口負担として、患者が申し立てた自己負担分（3割分等）の支払を求めてください。なお、過去に当該施設の利用歴等がある患者について、その時から資格情報が変わっていないことを口頭で確認し、被保険者資格申立書に記載すべき情報を把握できている場合には、被保険者資格申立書の提出があったものと取り扱って差し支えありません。</p> <p>○ 資格確認を行う際の認証エラーが解消後、オンライン資格確認等コールセンターに問合せを行い、緊急時医療情報・資格確認機能が利用可能になった後に、保険資格の確認を行ってください。詳しくは、「オンライン資格確認_運用時のヘルプガイド」をご確認ください。</p> <p>また、災害発生時のオンライン資格確認等システムの操作等については、「操作マニュアル(システム障害時編)_3.04版」をご確認ください。</p> <p><電子処方箋管理サービスを利用している病院・診療所> ○ 短時間で復旧しない場合、処方箋情報の登録は行わず、引換番号のない電子処方箋非対応の紙の処方箋を発行してください。</p> <p><電子処方箋管理サービスを利用している薬局> ○ 短時間で復旧しない場合、以下のどちらかの対応をとり、併せて処方箋発行元の病院・診療所へ、電子処方箋管理サービスへ登録した電子処方箋、処方箋情報が記載されたファイルを取り消すよう依頼してください。 ・ 患者に、発行元の病院・診療所から電子処方箋非対応の紙の処方箋を取得するよう依頼する。 ・ 薬局から発行元の病院・診療所へ処方内容を照会し、FAX等で受領した内容を基に調剤する。別途病院・診療所から、電子処方箋非対応の紙の処方箋を郵送等の手段で入手し、確認する。</p> <p><電子カルテ情報共有サービスを利用している病院・診療所> (診療情報提供書の閲覧同意を行っていない患者が、紹介先の病院・診療所に来院した場合) ○ 短時間で復旧しない場合、患者に確認の上、電話等により紹介元の病院・診療所へ、紙の診療情報提供書の発行・送付を依頼してください。</p>	<p>オンライン資格確認_運用時のヘルプガイド</p> <p>操作マニュアル(システム障害時編)</p>	○

コード	エラー区分 (見出し)	メッセージ内容	お調べください	原因・対処法	資料のリンク先	機器・システム 障害発生有無 (暫定運用要否)
903	【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電子証明書エラー	職員はヘルプデスクに問合せを行ってください。【903：オンライン資格確認等システムの電子証明書エラー】	※ 原因が特定されていることから、右記の対応を行ってください。	<p><オンライン資格確認等システム・電子処方箋管理サービス・電子カルテ情報共有サービス 共通></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 医療機関等において設定する電子証明書を正しい認証処理でエラーが発生しているため、オンライン資格確認等コールセンターに連絡してください。不具合が解消するまでは、 ① 下記の方法のうち患者に確認可能な方法で資格確認を行ってください。 ・実物のマイナンバーカードの場合 実物のマイナンバーカードと資格情報のお知らせを併せて提示 患者が自身のスマートフォン等でマイナポータルにて本人認証を行い、医療保険の被保険者資格情報を表示した上で、その画面（マイナポータルからダウンロードした資格情報画面（PDF）も可）と実物のマイナンバーカードを併せて提示 ・スマートフォンのマイナンバーカードの場合 患者が自身のスマートフォン等でマイナポータルにて本人認証を行い、医療保険の被保険者資格情報を表示した上で、その画面を提示 ※資格確認書を所持している場合、資格確認書を提示 ②①による資格確認を行うことができない場合、患者に、マイナンバーカード（実物のカード）の券面情報（氏名、生年月日、性別、住所）、連絡先、保険者等に関する事項等を申し立てる被保険者資格申立書（様式はこちら）を記入いただき、窓口負担として、患者が申し立てた自己負担分（3割分等）の支払を求めてください。なお、過去に当該施設の利用歴等がある患者について、その時から資格情報が変わっていないことを口頭で確認し、被保険者資格申立書に記載すべき情報を把握できている場合には、被保険者資格申立書の提出があったものと取り扱って差し支えありません。 ○ 認証処理のエラーが解消後、オンライン資格確認等コールセンターに問合せを行い、緊急時医療情報・資格確認機能が利用可能になった後に、保険資格の確認を行ってください。詳しくは、「オンライン資格確認_運用時のヘルプガイド」をご確認ください。 また、災害発生時のオンライン資格確認等システムの操作等については、「操作マニュアル(システム障害時編)_3.04版」をご確認ください。 <p><電子処方箋管理サービスを利用している病院・診療所></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 短時間で復旧しない場合、処方箋情報の登録は行わず、引換番号のない電子処方箋非対応の紙の処方箋を発行してください。 <p><電子処方箋管理サービスを利用している薬局></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 短時間で復旧しない場合、以下のどちらかの対応をとり、併せて処方箋発行元の病院・診療所へ、電子処方箋管理サービスへ登録した電子処方箋、処方箋情報が記載されたファイルを取り消すよう依頼してください。 ・患者に、発行元の病院・診療所から電子処方箋非対応の紙の処方箋を取得するよう依頼する。 ・薬局から発行元の病院・診療所へ処方内容を照会し、FAX等で受領した内容を基に調剤する。別途病院・診療所から、電子処方箋非対応の紙の処方箋を郵送等の手段で入手し、確認する。 <p><電子カルテ情報共有サービスを利用している病院・診療所></p> <p>（診療情報提供書の閲覧同意を行っていない患者が、紹介先の病院・診療所に来院した場合）</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 短時間で復旧しない場合、患者に確認の上、電話等により紹介元の病院・診療所へ、紙の診療情報提供書の発行・送付を依頼してください。 	<p>オンライン資格確認_運用時のヘルプガイド</p>	○
904	【資格確認端末】 【アプリ（基金提供）エラー】 資格確認端末の予期せぬアプリケーション不良	職員はヘルプデスクに問合せを行ってください。【904：資格確認端末の予期せぬアプリケーション不良】	※ 原因が特定されていることから、右記の対応を行ってください。	<p><オンライン資格確認等システム・電子処方箋管理サービス・電子カルテ情報共有サービス 共通></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 資格確認端末のアプリケーションでエラーが発生しているため、オンライン資格確認等コールセンターに連絡してください。不具合が解消するまでは、 ① 下記の方法のうち患者に確認可能な方法で資格確認を行ってください。 ・実物のマイナンバーカードの場合 実物のマイナンバーカードと資格情報のお知らせを併せて提示 患者が自身のスマートフォン等でマイナポータルにて本人認証を行い、医療保険の被保険者資格情報を表示した上で、その画面（マイナポータルからダウンロードした資格情報画面（PDF）も可）と実物のマイナンバーカードを併せて提示 ・スマートフォンのマイナンバーカードの場合 患者が自身のスマートフォン等でマイナポータルにて本人認証を行い、医療保険の被保険者資格情報を表示した上で、その画面を提示 ※資格確認書を所持している場合、資格確認書を提示 ②①による資格確認を行うことができない場合、患者に、マイナンバーカード（実物のカード）の券面情報（氏名、生年月日、性別、住所）、連絡先、保険者等に関する事項等を申し立てる被保険者資格申立書（様式はこちら）を記入いただき、窓口負担として、患者が申し立てた自己負担分（3割分等）の支払を求めてください。なお、過去に当該施設の利用歴等がある患者について、その時から資格情報が変わっていないことを口頭で確認し、被保険者資格申立書に記載すべき情報を把握できている場合には、被保険者資格申立書の提出があったものと取り扱って差し支えありません。 ○ 資格確認端末の不具合が解消後、オンライン資格確認等コールセンターに問合せを行い、緊急時医療情報・資格確認機能が利用可能になった後に、保険資格の確認を行ってください。詳しくは、「オンライン資格確認_運用時のヘルプガイド」をご確認ください。 また、災害発生時のオンライン資格確認等システムの操作等については、「操作マニュアル(システム障害時編)_3.04版」をご確認ください。 <p><電子処方箋管理サービスを利用している病院・診療所></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 短時間で復旧しない場合、処方箋情報の登録は行わず、引換番号のない電子処方箋非対応の紙の処方箋を発行してください。 <p><電子処方箋管理サービスを利用している薬局></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 短時間で復旧しない場合、以下のどちらかの対応をとり、併せて処方箋発行元の病院・診療所へ、電子処方箋管理サービスへ登録した電子処方箋、処方箋情報が記載されたファイルを取り消すよう依頼してください。 ・患者に、発行元の病院・診療所から電子処方箋非対応の紙の処方箋を取得するよう依頼する。 ・薬局から発行元の病院・診療所へ処方内容を照会し、FAX等で受領した内容を基に調剤する。別途病院・診療所から、電子処方箋非対応の紙の処方箋を郵送等の手段で入手し、確認する。 <p><電子カルテ情報共有サービスを利用している病院・診療所></p> <p>（診療情報提供書の閲覧同意を行っていない患者が、紹介先の病院・診療所に来院した場合）</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 短時間で復旧しない場合、患者に確認の上、電話等により紹介元の病院・診療所へ、紙の診療情報提供書の発行・送付を依頼してください。 	<p>オンライン資格確認_運用時のヘルプガイド</p> <p>操作マニュアル(システム障害時編)</p>	○

コード	エラー区分 (見出し)	メッセージ内容	お調べください	原因・対処法	資料のリンク先	機器・システム 障害発生有無 (暫定運用要否)
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	職員は初期設定を行った端末 導入設定ベンダに問合せを 行って下さい。【905：資格確 認端末の予期せぬ設定処理エ ラー】	※ 原因が特定されていること から、右記の対応を行ってくだ さい。	<p><オンライン資格確認等システム・電子処方箋管理サービス・電子カルテ情報共有サービス 共通></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 資格確認端末の設定処理エラーのため、並未導入設定ベンダに連絡してください。不具合が解消するまでは、①下記の方法のうち患者に確認可能な方法で資格確認を行ってください。 ・実物のマイナンバーカードの場合 実物のマイナンバーカードと資格情報のお知らせを併せて提示 患者が自身のスマートフォン等でマイポータルにて本人認証を行い、医療保険の被保険者資格情報を表示した上で、その画面（マイポータルからダウンロードした資格情報画面（PDF）も可）と実物のマイナンバーカードを併せて提示 ・スマートフォンのマイナンバーカードの場合 患者が自身のスマートフォン等でマイポータルにて本人認証を行い、医療保険の被保険者資格情報を表示した上で、その画面を提示 ※資格確認書を所持している場合、資格確認書を提示 ②①による資格確認を行うことができない場合、患者に、マイナンバーカード（実物のカード）の券面情報（氏名、生年月日、性別、住所）、連絡先、保険者等に関する事項等を申し立てる被保険者資格申立書（様式はこちら）を記入いただき、窓口負担として、患者が申し立てた自己負担分（3割分等）の支払を求めてください。なお、過去に当該施設の利用歴等がある患者について、その時から資格情報が変わっていないことを口頭で確認し、被保険者資格申立書に記載すべき情報を把握できている場合には、被保険者資格申立書の提出があったものと取り扱って差し支えありません。 <p>○ 資格確認端末の設定処理エラーが解消後、オンライン資格確認等コールセンターに問合せを行い、緊急時医療情報・資格確認機能が利用可能になった後に、保険資格の確認を行ってください。詳しくは、「オンライン資格確認 運用時のヘルプガイド」をご確認ください。また、災害発生時のオンライン資格確認等システムの操作等については、「操作マニュアル(システム障害時編)_3.04版」をご確認ください。</p> <p><電子処方箋管理サービスを利用している病院・診療所></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 電子処方箋管理サービスを利用できないため、処方箋情報の登録は行わず、引換番号のない電子処方箋非対応の紙の処方箋を発行してください。 <p><電子処方箋管理サービスを利用している薬局></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 電子処方箋管理サービスを利用できないため、患者が電子処方箋に基づく調剤を希望している場合は、①又は②の対応を行ってください。 ①電子処方箋管理サービスを利用している別の薬局を案内する。 ②以下のどちらかの対応をとり、併せて処方箋発行元の病院・診療所へ、電子処方箋管理サービスへ登録した電子処方箋、処方箋情報が記載されたファイルを取り消すよう依頼する。 <ul style="list-style-type: none"> ・ 患者に、発行元の病院・診療所から電子処方箋非対応の紙の処方箋を取得するよう依頼する。 ・ 薬局から発行元の病院・診療所へ処方内容を照会し、FAX等で受領した内容を基に調剤する。別途病院・診療所から、電子処方箋非対応の紙の処方箋を郵送等の手段で入手し、確認する。 <p><電子カルテ情報共有サービスを利用している病院・診療所></p> <p>（診療情報提供書の閲覧同意を行っていない患者が、紹介先の病院・診療所に来院した場合）</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 患者に確認の上、電話等により紹介元の病院・診療所へ、紙の診療情報提供書の発行・送付を依頼してください。 	<p>オンライン資格確認 運用時のヘルプガイド</p> <p>操作マニュアル(システム障害時編)</p>	○
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】	職員は顔認証装置ベンダに問 合せを行ってください。【906： 顔認証装置の予期せぬ設定 処理エラー】	※ 原因が特定されていること から、右記の対応を行ってくだ さい。	<p><オンライン資格確認等システム・電子処方箋管理サービス・電子カルテ情報共有サービス 共通></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 顔認証付きカードリーダーの設定処理エラーのため、顔認証付きカードリーダーベンダに連絡してください。不具合が解消するまでは、汎用カードリーダーを使うか、①下記の方法のうち患者に確認可能な方法で資格確認を行ってください。 ・実物のマイナンバーカードの場合 実物のマイナンバーカードと資格情報のお知らせを併せて提示 患者が自身のスマートフォン等でマイポータルにて本人認証を行い、医療保険の被保険者資格情報を表示した上で、その画面（マイポータルからダウンロードした資格情報画面（PDF）も可）と実物のマイナンバーカードを併せて提示 ・スマートフォンのマイナンバーカードの場合 患者が自身のスマートフォン等でマイポータルにて本人認証を行い、医療保険の被保険者資格情報を表示した上で、その画面を提示 ※資格確認書を所持している場合、資格確認書を提示 ②①による資格確認を行うことができない場合、患者に、マイナンバーカード（実物のカード）の券面情報（氏名、生年月日、性別、住所）、連絡先、保険者等に関する事項等を申し立てる被保険者資格申立書（様式はこちら）を記入いただき、窓口負担として、患者が申し立てた自己負担分（3割分等）の支払を求めてください。なお、過去に当該施設の利用歴等がある患者について、その時から資格情報が変わっていないことを口頭で確認し、被保険者資格申立書に記載すべき情報を把握できている場合には、被保険者資格申立書の提出があったものと取り扱って差し支えありません。 <p>○ オンライン資格確認等コールセンターに問合せを行い、緊急時医療情報・資格確認機能が利用可能になった後に、保険資格の確認を行ってください。詳しくは、「オンライン資格確認 運用時のヘルプガイド」をご確認ください。また、災害発生時のオンライン資格確認等システムの操作等については、「操作マニュアル(システム障害時編)_3.04版」をご確認ください。</p> <p><電子処方箋管理サービスを利用している病院・診療所></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 汎用カードリーダー、又は上記の方法で資格確認ができた場合は、患者から口頭や問診票等で処方箋の発行方法を確認してください。 ○ 患者の最新の資格を確認できない場合は、処方箋情報の登録は行わず、引換番号のない電子処方箋非対応の紙の処方箋を発行してください。 <p><電子処方箋管理サービスを利用している薬局></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 患者に、電子処方箋に基づく調剤を希望しているかを確認してください。電子処方箋の受付を行う場合は、処方内容（控え）を受領し、被保険者資格に係る記号・番号・枝番等及び引換番号を用いて電子処方箋を取得してください。 <p><電子カルテ情報共有サービスを利用している病院・診療所></p> <p>（診療情報提供書の閲覧同意を行っていない患者が、紹介先の病院・診療所に来院した場合）</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 汎用カードリーダーで資格確認ができた場合は、医療機関等向け総合ポータルサイトに掲げている同意書等の書面を用いて、患者に対し情報閲覧に関する説明を行い、同意を取得してください。 ○ 汎用カードリーダーがなく、実物のマイナンバーカードを用いた資格確認ができない場合は、患者に確認の上、電話等により紹介元の病院・診療所へ、紙の診療情報提供書の発行・送付を依頼してください。 	<p>オンライン資格確認 運用時のヘルプガイド</p> <p>操作マニュアル(システム障害時編)</p>	○
950	【電子処方箋管理 サービス】【障 害】電子処方箋 管理サービスの障 害発生	職員は電子処方箋管理サービ スの障害発生状況を確認してく ださい。【950：電子処方箋管理サー ビスの障害発生】	医療機関等向けポータルサイ トにおいて電子処方箋管理サー ビスの障害発生状況が掲載さ れている場合、右記の対応を 行ってください。	<ul style="list-style-type: none"> ○ 電子処方箋管理サービスの障害が発生しているため、短時間で復旧しない場合、病院・診療所においては、不具合が解消するまで処方箋情報の登録は行わず、引換番号のない電子処方箋非対応の紙の処方箋を発行してください。 ○ 電子処方箋管理サービスを利用できないため、短時間で復旧しない場合、薬局においては以下のどちらかの対応をとり、併せて処方箋発行元の病院・診療所へ、電子処方箋管理サービスへ登録した電子処方箋、処方箋情報が記載されたファイルを取り消すよう依頼してください。 <ul style="list-style-type: none"> ・ 患者に、発行元の病院・診療所から電子処方箋非対応の紙の処方箋を取得するよう依頼する。 ・ 薬局から発行元の病院・診療所へ処方内容を照会し、FAX等で受領した内容を基に調剤する。別途病院・診療所から、電子処方箋非対応の紙の処方箋を郵送等の手段で入手し、確認する。 		○
952	【電子カルテ情報 共有サービス】【障 害】診療情報提 供書情報取得失 敗	職員はシステムの運用情報を 確認してください。【952：診療情報提 供書情報取得失敗】	医療機関等向け総合ポータル サイトにおいて電子カルテ情報 共有サービスの障害発生状況 が掲載されている場合、右記 の対応を行ってください。	<ul style="list-style-type: none"> ○ 短時間で復旧しない場合、患者に確認の上、電話等により紹介元の病院・診療所へ、紙の診療情報提供書の発行・送付を依頼してください。 		○
			医療機関等向け総合ポータル サイトにおいてオンライン資格確 認等システムの障害発生状況 が確認できない場合、右記 の対応を行ってください。	<ul style="list-style-type: none"> ○ オンライン資格確認等コールセンターに連絡してください。障害の解消目途や状況は、医療機関等向け総合ポータルサイトで随時確認してください。 ○ 短時間で復旧しない場合、患者に確認の上、電話等により紹介元の病院・診療所へ、紙の診療情報提供書の発行・送付を依頼してください。 		○