


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」をお試しいただ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、①「顔認証付きCR本体の画面が真っ暗になる」、②「CR画面に「準備中」と表示される」③「CRが起動しない（「起動中」と表示される）」といった不具合が発生する場合は、**P2以降の解消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 <small>※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。</small> 
（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

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/jp-ja/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

電話：0120-878-400（月～金：9:00～17:30 土・日・祝日・年末年始、会社指定の休日を除く）



顔認証付きCR本体の 画面が真っ暗になる 際の対処方法



表示画面例

☑ 電源ケーブルやUSBケーブルが抜けていないか、接続が緩くないか確認してください。

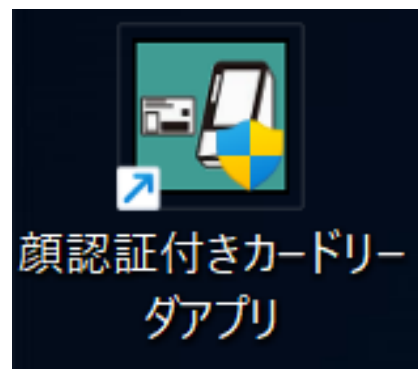
➤ PCと電源ケーブル・USBケーブルの接続状況、ACアダプタと電源ケーブルの接続状況、コンセントの接続状況を確認してください。

☑ 顔認証付きカードリーダーアプリが起動しているか確認してください。

➤ PCに右記の管理画面が表示されているか確認してください。表示されていない場合、PC上にある右記のアイコンをダブルクリックし、アプリを起動してください。



管理画面



アイコン

☑ ディスプレイ設定が「表示画面を拡張する」が選択されているか確認してください。

➤ PCで [Windowsキー] + [I] を押して、「設定」を開いたのち、「ディスプレイ」をクリックし、ディスプレイ設定が「表示画面を拡張する」になっているか確認してください。なっていない場合、「表示画面を拡張する」に変更してください。



ディスプレイ設定画面

※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。

CR画面に 「準備中」と表示される 際の対処方法



表示画面例

☑ PCとルーターが、LANケーブルで正しくつながっているか確認してください

- LANケーブルを抜き差しし、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ケーブルが接続されていることを確認し、PCを再起動してください。

☑ オンライン資格確認等システムトップページの「マイナンバーカードで確認」を選択している場合、「戻る」を押す。

- オンライン資格確認等システムトップページの「マイナンバーカードで確認」を選択しているが、CRを利用した資格確認を実施したい場合、画面右下の「戻る」ボタンを押してください。

☑ ルーターを再起動してよいかシステム事業者を確認してください。

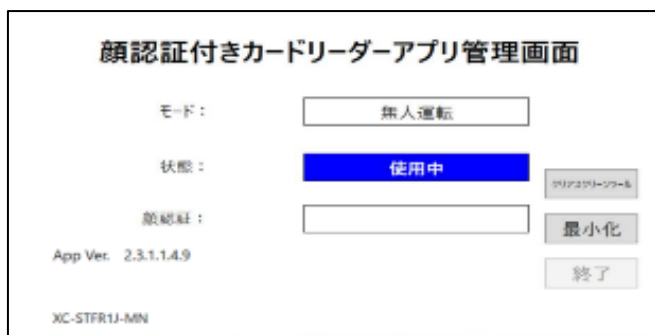
- オンライン資格確認を設置したシステム事業者に連絡し、ルーターを再起動してよいか確認してください。再起動しても問題ない場合、再起動してください。

CRが起動しない （「起動中」と表示される） 際の対処方法

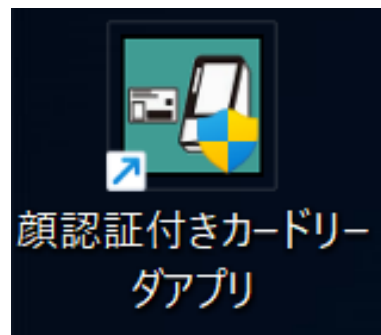


表示画面例

- ☑ **PCとルーターが、LANケーブルで正しくつながっているか確認してください**
 - LANケーブルを抜き差しし、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ケーブルが接続されていることを確認し、PCを再起動してください。
- ☑ **顔認証付きカードリーダーアプリが起動しているか確認してください。**
 - PCに右記の管理画面が表示されているか確認してください。表示されていない場合、PC上にある右記のアイコンをダブルクリックし、アプリを起動してください。



管理画面



アイコン

- ☑ **ディスプレイ設定が「表示画面を拡張する」が選択されているか確認してください。**
 - PCで [Windowsキー] + [I] を押して、「設定」を開いたのち、「ディスプレイ」をクリックし、ディスプレイ設定が「表示画面を拡張する」になっているか確認してください。なっていない場合、「表示画面を拡張する」に変更してください。



ディスプレイ設定画面

- ☑ **ルーターを再起動してよいかシステム事業者を確認してください。**
 - オンライン資格確認を設置したシステム事業者に連絡し、ルーターを再起動してよいか確認してください。再起動しても問題ない場合、再起動してください。

※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。