

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 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 付窓口に連絡して下さい。 【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。	<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ベンダに連絡してください。汎用カードリーダーを使うか、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 ○ 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。 ○ 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> ○ 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)	○
002	【手順誤り】マイ 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、受付窓口に連絡して 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？	○ 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。 ● 資格確認書等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 ンバーカードのロ ック	患者は受付窓口に連絡して下 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。	○ 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	患者は受付窓口に連絡して下 さい。また、市区町村でマイナ 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。	○ 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	患者は受付窓口に連絡して下 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。	<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> ○ 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カ月間（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。 <猶予期間を過ぎている場合> 猶予期間を過ぎしており、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、マイナポータル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。 <電子処方箋管理サービスを利用している病院・診療所> ○ 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> ○ 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。	<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> ○ 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、 ④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 ※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。 ○ 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> ○ 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> ○ 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)	—
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？	○ 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。		—
		再度マイナンバーカードをかざ し、同様のエラーメッセージが表 示されますか？		<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が故障しているか、患者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連絡してください。汎用カードリーダーを使うか、 ④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> ○ 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)	○
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？	○ 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。	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	—

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)
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。	<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、 ④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。 ○ 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> ○ 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) 電子証明書発行申請	—
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？	○ 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。 <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、端末導入設定ページに接続してください。不具合が解消するまでは、 ④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。 ○ 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> ○ 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。	連携アプリケーション導入手順書 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)
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。	○ 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。 <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、④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。 ○ 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> ○ 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)	○
015	【資格確認端末】 【アプリエラー】マイ ナンバーカードから 顔写真の引き出し不可	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。【015：マイナンバーカードから顔写真の引き出し不可】	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？ 再度患者の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。機器等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が故障しているか、患者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ベンダに連絡してください。汎用カードリーダーを使うか、④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 ※ 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> ○ 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)	○
016	【手順誤り】【医療保険者等】資格取得エラー	患者は受付窓口で連絡して下さい。【016：資格取得エラー】	※ 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。	<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> ○ 患者に有効な資格が確認できない旨をお伝えした上で、④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。 <電子処方箋管理サービスを利用している病院・診療所> ○ 有効な資格が確認できないため、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> ○ 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> ○ 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)
017	【手順誤り】【医療保険者等】保険者確認	あなたの保険資格の情報がシステムに登録されていないため、保険証利用登録できませんでした。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。お勤め先、又はお住まいの市区町村へお問い合わせください。【017：保険者確認】	※ 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。	○保険者が資格情報を登録していない、患者が保険資格を有していないなどの事由により、オンライン資格確認等システム上に資格情報が存在しないケースと推測されます。 <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> ○ 医療保険者等が必要情報を登録していないため、 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。 ○ なお、医療保険者等が必要情報を登録いただき、次回以降の資格確認において同エラーが発生しないように、患者に医療保険者等へ照会するよう促してください。 <電子処方箋管理サービスを利用している病院・診療所> ○ オンライン資格確認等システムによる資格確認を行えないため、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> ○ 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> ○ 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。		—
018	【関連システム】マイナンバーの計画停止	マイナンバー等のシステムがメンテナンス中のため、マイナンバーカードの保険証利用登録できませんでした。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。【018：システム停止】	※ 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。	○マイナンバーが計画停止中のため、再開するまでは以下の通り、資格確認を行ってください。 <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> 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。 <電子処方箋管理サービスを利用している病院・診療所> ○ オンライン資格確認等システムによる資格確認を行えないため、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> ○ 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> ○ 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。		—
019	【手順誤り】スマートフォン電子証明書のロック	患者は受付窓口で連絡して下さい。マイナンバーで手続きを行ってください。【019：スマートフォン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、マイナンバーでロックの解除を行うよう案内してください。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ンバーの「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、受付窓口で連絡して下さい。【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ください。 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ください。 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ください。 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ンバー利用について」	—
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、受付窓口で連絡して下さい。【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	患者は受付窓口で連絡して下さい。マイナンバー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ことを確認しましたか？	○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)
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。	<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、④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。 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。 <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> ○ 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。	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)	○
			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。	<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、④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。 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。 <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> ○ 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。	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)
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機関認証エラー	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機関認証エラー】	※ 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。	<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、④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。 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> ○ 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。	オンライン資格確認_運用時のヘルプガイド	○
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。	<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を開いた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、④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。 <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> ○ 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。	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)
904	【資格確認端末】 【アプリ（機構提供）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。	<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。 <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> ○ 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。	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)	○
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ー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。	<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> ○ 資格確認端末の設定処理エラーのため、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。 ・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。 <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> ○ 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)
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。	<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（顔認証装置ベンダ）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」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> ○ 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)	○
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。	○ 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。 ・ 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。		○