

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、受付窓口にご連絡ください。 【001：マイナンバーカードの認識不可】	再度患者が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、受付窓口にご連絡してください。 【001：マイナンバーカードの認識不可】	<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 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、又は患者に健康保険証を出してもらい、被保険者証記号・番号・枝番等を用いてオンライン資格確認を行ってください。 ○ 患者が初回の来院/来局で、かつ健康保険証を所持していなかった場合は、マイナンバーカードの券面から以下の情報を控えてください。患者からは自己負担分（3割分等）を受領することも可能です。 ※ 健康保険証を忘れた際に、各医療機関等で異なる個別運用を実施している場合は、そちらを優先することも可能です。 <p>・氏名（漢字）又は氏名（カナ） ・性別 ・生年月日 ・住所又は保険者名</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。 <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)_1.15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、又は健康保険証等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、被保険者証記号・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>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)_1.15版</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、受付窓口にご連絡ください。 【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"> ○ 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、マイナンバーカードの所持有無を確認してください。所持していない場合は患者に健康保険証を出してもらい、被保険者証記号・番号・枝番等を用いてオンライン資格確認を行ってください。 ○ 患者が初回の来院/来局で、かつ健康保険証を所持していなかった場合は、患者からは10割分を受領してください。後日、保険資格を確認後、資格の負担割合に応じて患者に返してください。 ※ 健康保険証を忘れた際に、各医療機関等で異なる個別運用を実施している場合は、そちらを優先することも可能です。 		-
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ります。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	患者は受付窓口にご連絡ください。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	患者は受付窓口にご連絡ください。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対応について	-
006	【手続き不備】利用者証明書電子証明書の失効・有効期限切れ	患者は受付窓口にご連絡ください。また、市区町村でマイナンバーカードの証明書の更新手続きをしてください。 【006：利用者証明書電子証明書の失効・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 共通></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 患者のマイナンバーカードにおける証明書の有効期限が切れているため、患者に健康保険証を出してもらい、被保険者証記号・番号・枝番等を用いてオンライン資格確認を行ってください。また、マイナンバーカードの更新手続きを行うよう、患者にお伝えください。 ○ 患者が初回の来院/来局で、かつ健康保険証を所持していなかった場合は、患者からは10割分を受領してください。後日、保険資格を確認後、資格の負担割合に応じて患者に返してください。 ※ 健康保険証を忘れた際に、各医療機関等で異なる個別運用を実施している場合は、そちらを優先することも可能です。 <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"> ○ 健康保険証等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、被保険者証記号・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。 		-

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。 ○ 原因が特定されていること ○ 患者がマイナンバーカードのアプリが故障しているため、 患者に健康保険証を出してもらい、被保険者証記号・番号・枝番等を用いてオンライン資格確認 を行ってください。 ○ 患者が初回の来院/来局で、かつ健康保険証を所持していなかった場合は、マイナンバーカードの券面から以下の情報を控えてください。患者からは自己負担分（3割分等）を受領することも可能です。 ※ 健康保険証を忘れた際に、各医療機関等で異なる個別運用を実施している場合は、そちらを優先することも可能です。 ・氏名（漢字）又は氏名（カナ） ・性別 ・生年月日 ・住所又は保険者名 ○ 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)_1.15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> ○ 健康保険証等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、被保険者証記号・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>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)_1.15版</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？ 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？	○ 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。 <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 共通> ○ 顔認証付きカードリーダーが故障しているため、 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。 不具合が解消するまでは、汎用カードリーダーを使うか、又は患者に健康保険証を出してもらい、被保険者証記号・番号・枝番等を用いてオンライン資格確認 を行ってください。 ○ 患者が初回の来院/来局で、かつ健康保険証を所持していなかった場合は、マイナンバーカードの券面から以下の情報を控えてください。患者からは自己負担分（3割分等）を受領することも可能です。 ※ 健康保険証を忘れた際に、各医療機関等で異なる個別運用を実施している場合は、そちらを優先することも可能です。 ・氏名（漢字）又は氏名（カナ） ・性別 ・生年月日 ・住所又は保険者名 ○ 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)_1.15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、又は健康保険証等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、被保険者証記号・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>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)_1.15版</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？	○ 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>	-
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。 ○ 原因が特定されていること ○ マイポータルの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、患者に健康保険証を出してもらい、健康保険証で資格確認 を行ってください。 ○ 患者が初回の来院/来局で、健康保険証を所持しておらず、かつ診療時間内で復旧されない場合は、マイナンバーカードの券面から以下の情報を控えてください。患者からは自己負担分（3割分等）を受領することも可能です。 ※ 健康保険証を忘れた際に、各医療機関等で異なる個別運用を実施している場合は、そちらを優先することも可能です。 ・氏名（漢字）又は氏名（カナ） ・性別 ・生年月日 ・住所又は保険者名 ○ 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)_1.15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、又は健康保険証等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、被保険者証記号・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>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)_1.15版</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)
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？	○ 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。 <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 共通> ○ 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、患者に健康保険証を出し、健康保険証で資格確認 を行ってください。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。 ○ 患者が初回の来院/来局で、健康保険証を所持しておらず、かつ診療時間内で復旧されない場合は、マイナンバーカードの券面から以下の情報を控えてください。患者からは自己負担分（3割分等）を受領することも可能です。 ※ 健康保険証を忘れた際に、各医療機関等で異なる個別運用を実施している場合は、そちらを優先することも可能です。 ・氏名（漢字）又は氏名（カナ） ・性別 ・生年月日 ・住所又は保険者名 ○ 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)_1.15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。	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)_1.15版	-
		※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。		<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 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、患者に健康保険証を出してもらい、健康保険証で資格確認 を行ってください。 ○ 患者が初回の来院/来局で、かつ健康保険証を所持していなかった場合は、マイナンバーカードの券面から以下の情報を控えてください。患者からは自己負担分（3割分等）を受領することも可能です。 ※ 健康保険証を忘れた際に、各医療機関等で異なる個別運用を実施している場合は、そちらを優先することも可能です。 ・氏名（漢字）又は氏名（カナ） ・性別 ・生年月日 ・住所又は保険者名 ○ ネットワーク障害が解消後、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)_1.15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。	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)_1.15版	○
012	【資格確認端末】 【端末設定】 【端末設定】 【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 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、 患者に健康保険証を出してもらい、健康保険証で資格確認 を行ってください。 ○ 患者が初回の来院/来局で、かつ健康保険証を所持していなかった場合は、マイナンバーカードの券面から以下の情報を控えてください。患者からは自己負担分（3割分等）を受領することも可能です。 ※ 健康保険証を忘れた際に、各医療機関等で異なる個別運用を実施している場合は、そちらを優先することも可能です。 ・氏名（漢字）又は氏名（カナ） ・性別 ・生年月日 ・住所又は保険者名 ○ 有効な電子証明書を設定後、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、「電子証明書発行申請」及び「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)_1.15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。	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)_1.15版 電子証明書発行申請	-

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。	○ 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 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、患者に健康保険証を出してもらい、健康保険証で資格確認 を行ってください。 ○ 患者が初回の来院/来局で、かつ健康保険証を所持していなかった場合は、マイナンバーカードの券面から以下の情報を控えてください。患者からは自己負担分（3割分等）を受領することも可能です。 ※ 健康保険証を忘れた際に、各医療機関等で異なる個別運用を実施している場合は、そちらを優先することも可能です。 ・氏名（漢字）又は氏名（カナ） ・性別 ・生年月日 ・住所又は保険者名 ○ 資格確認端末の機器の不具合が解消後、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)_1.15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。	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)_1.15版	-
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 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、患者に健康保険証を出してもらい、健康保険証で資格確認 を行ってください。 ○ 患者が初回の来院/来局で、かつ健康保険証を所持していなかった場合は、マイナンバーカードの券面から以下の情報を控えてください。患者からは自己負担分（3割分等）を受領することも可能です。 ※ 健康保険証を忘れた際に、各医療機関等で異なる個別運用を実施している場合は、そちらを優先することも可能です。 ・氏名（漢字）又は氏名（カナ） ・性別 ・生年月日 ・住所又は保険者名 ○ 資格確認端末の機器の不具合が解消後、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)_1.15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。	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)_1.15版	-
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 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、又は患者に健康保険証を出してもらい、被保険者証記号・番号・枝番等を用いてオンライン資格確認 を行ってください。 ○ 患者が初回の来院/来局で、かつ健康保険証を所持していなかった場合は、マイナンバーカードの券面から以下の情報を控えてください。患者からは自己負担分（3割分等）を受領することも可能です。 ※ 健康保険証を忘れた際に、各医療機関等で異なる個別運用を実施している場合は、そちらを優先することも可能です。 ・氏名（漢字）又は氏名（カナ） ・性別 ・生年月日 ・住所又は保険者名 ○ 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)_1.15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、又は健康保険証等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、被保険者証記号・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。	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)_1.15版	-

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)
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。	<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 共通></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 患者に有効な資格が確認できない旨をお伝えした上で、健康保険証を出してもらってください。 ○ 有効な資格が確認できない場合は、患者からは10割分を受領してください。後日、保険資格を確認後、資格の負担割合に応じて患者に返してください。 <p>※ 健康保険証を忘れた際に、各医療機関等で異なる個別運用を実施している場合は、そちらを優先することも可能です。</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"> ○ 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。 <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、被保険者証記号・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。 		-
017	【手順誤り】【医療保険者等】保険者確認	あなたの保険証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。	<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 共通></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 医療保険者等が必要情報を登録していないため、患者に健康保険証を出してもらい、健康保険証で資格確認を行ってください。 ○ 患者が初回の来院/来局で、かつ健康保険証を所持していなかった場合は、患者からは10割分を受領してください。後日、保険資格を確認後、資格の負担割合に応じて患者に返してください。 <p>※ 健康保険証を忘れた際に、各医療機関等で異なる個別運用を実施している場合は、そちらを優先することも可能です。</p> <p>○ なお、医療保険者等に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。</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"> ○ 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。 <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、被保険者証記号・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。 		-
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】	<p>患者が置いた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？</p> <p>再度患者が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>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 読み取る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。 <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 共通></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 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、又は患者に健康保険証を出してもらい、被保険者証記号・番号・枝番等を用いてオンライン資格確認を行ってください。 ○ 患者が初回の来院/来局で、かつ健康保険証を所持していなかった場合は、マイナンバーカードの券面から以下の情報を控えてください。患者からは自己負担分（3割分等）を受領することも可能です。 <p>※ 健康保険証を忘れた際に、各医療機関等で異なる個別運用を実施している場合は、そちらを優先することも可能です。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・氏名（漢字）又は氏名（カナ） ・性別 ・生年月日 ・住所又は保険者名 <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」をご確認ください。 <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)_1.15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、又は健康保険証等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、被保険者証記号・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>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)_1.15版</p>	-
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】	<p>顔認証付きカードリーダーのカメラレンズに明らかな損傷や汚れはないですか？</p> <p>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？</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 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。 <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 共通></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 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、又は患者に健康保険証を出してもらい、被保険者証記号・番号・枝番等を用いてオンライン資格確認を行ってください。 ○ 患者が初回の来院/来局で、かつ健康保険証を所持していなかった場合は、マイナンバーカードの券面から以下の情報を控えてください。患者からは自己負担分（3割分等）を受領することも可能です。 <p>※ 健康保険証を忘れた際に、各医療機関等で異なる個別運用を実施している場合は、そちらを優先することも可能です。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・氏名（漢字）又は氏名（カナ） ・性別 ・生年月日 ・住所又は保険者名 <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」をご確認ください。 <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)_1.15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、又は健康保険証等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、被保険者証記号・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>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)_1.15版</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)
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。 <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 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へンダに接続 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、又は患者に健康保険証を出してもらい、被保険者証記号・番号・枝番等を用いてオンライン資格確認 を行ってください。 ○ 患者が初回の来院/来局で、かつ健康保険証を所持していない場合は、マイナンバーカードの券面から以下の情報を控えてください。患者からは自己負担分（3割分等）を受領することも可能です。 ※ 健康保険証を忘れた際に、各医療機関等で異なる個別運用を実施している場合は、そちらを優先することも可能です。 ・氏名（漢字）又は氏名（カナ） ・性別 ・生年月日 ・住所又は保険者名 ○ 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)_1.15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、又は健康保険証等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。電子処方箋の交付を行う場合は、処方内容（控え）を受領し、被保険者証記号・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。	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)_1.15版	-
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 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、患者に健康保険証を出してもらい、健康保険証で資格確認 を行ってください。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。 ○ 患者が初回の来院/来局で、かつ健康保険証を所持していない場合は、マイナンバーカードの券面から以下の情報を控えてください。患者からは自己負担分（3割分等）を受領することも可能です。 ※ 健康保険証を忘れた際に、各医療機関等で異なる個別運用を実施している場合は、そちらを優先することも可能です。 ・氏名（漢字）又は氏名（カナ） ・性別 ・生年月日 ・住所又は保険者名 ○ 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)_1.15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。	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)_1.15版	-
			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 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、患者に健康保険証を出してもらい、健康保険証で資格確認 を行ってください。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。 ○ 患者が初回の来院/来局で、かつ健康保険証を所持していない場合は、マイナンバーカードの券面から以下の情報を控えてください。患者からは自己負担分（3割分等）を受領することも可能です。 ※ 健康保険証を忘れた際に、各医療機関等で異なる個別運用を実施している場合は、そちらを優先することも可能です。 ・氏名（漢字）又は氏名（カナ） ・性別 ・生年月日 ・住所又は保険者名 ○ 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)_1.15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。	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)_1.15版	-

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 共通></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 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、患者に健康保険証を出してもらい、健康保険証で資格確認を行ってください。 ○ 患者が初回の来院/来局で、かつ健康保険証を所持していなかった場合は、マイナンバーカードの券面から以下の情報を控えてください。患者からは自己負担分（3割分等）を受領することも可能です。 ※ 健康保険証を忘れた際に、各医療機関等で異なる個別運用を実施している場合は、そちらを優先することも可能です。 ・氏名（漢字）又は氏名（カナ） ・性別 ・生年月日 ・住所又は保険者名 ○ 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)_1.15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>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)_1.15版</p>	○
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 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用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、患者に健康保険証を出してもらい、健康保険証で資格確認を行ってください。 ○ 患者が初回の来院/来局で、かつ健康保険証を所持していなかった場合は、マイナンバーカードの券面から以下の情報を控えてください。患者からは自己負担分（3割分等）を受領することも可能です。 ※ 健康保険証を忘れた際に、各医療機関等で異なる個別運用を実施している場合は、そちらを優先することも可能です。 ・氏名（漢字）又は氏名（カナ） ・性別 ・生年月日 ・住所又は保険者名 ○ 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)_1.15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>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)_1.15版</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 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、患者に健康保険証を出してもらい、健康保険証で資格確認を行ってください。 ○ 患者が初回の来院/来局で、かつ健康保険証を所持していなかった場合は、マイナンバーカードの券面から以下の情報を控えてください。患者からは自己負担分（3割分等）を受領することも可能です。 ※ 健康保険証を忘れた際に、各医療機関等で異なる個別運用を実施している場合は、そちらを優先することも可能です。 ・氏名（漢字）又は氏名（カナ） ・性別 ・生年月日 ・住所又は保険者名 ○ 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)_1.15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>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)_1.15版</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。	<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 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、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、患者に健康保険証を出してもらい、健康保険証で資格確認を行ってください。 ○ 患者が初回の来院/来局で、かつ健康保険証を所持していなかった場合は、マイナンバーカードの券面から以下の情報を控えてください。患者からは自己負担分（3割分等）を受領することも可能です。 ※ 健康保険証を忘れた際に、各医療機関等で異なる個別運用を実施している場合は、そちらを優先することも可能です。 ・氏名（漢字）又は氏名（カナ） ・性別 ・生年月日 ・住所又は保険者名 <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。</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)_1.15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。 ・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>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)_1.15版</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 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（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、又は患者に健康保険証を出してもらい、被保険者証記号・番号・枝番等を用いてオンライン資格確認を行ってください。 ○ 患者が初回の来院/来局で、かつ健康保険証を所持していなかった場合は、マイナンバーカードの券面から以下の情報を控えてください。患者からは自己負担分（3割分等）を受領することも可能です。 ※ 健康保険証を忘れた際に、各医療機関等で異なる個別運用を実施している場合は、そちらを優先することも可能です。 ・氏名（漢字）又は氏名（カナ） ・性別 ・生年月日 ・住所又は保険者名 <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。</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)_1.15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、又は健康保険証等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、被保険者証記号・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>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)_1.15版</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。 ・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。 		○