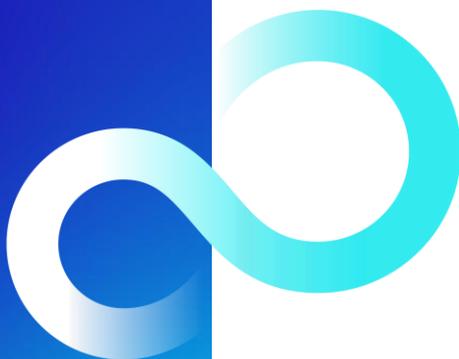


顔認証付き カードリーダー Caora

[概要](#)[特長](#)[製品仕様](#)[価格表](#)[注意事項](#)[FAQ / 資料](#)[ご紹介映像](#)[お問い合わせ](#)

- 2026年4月から8月に保守期限切れとなるお客様 -

現行Caoraの保守を2026年9月30日まで延長します！

後継機の販売開始予定日（10月）まで、安心してご利用いただけます。

【後継機のお問い合わせ先】リコージャパン株式会社 / 株式会社PFU

✉ contact_healthcare_caora@jp.ricoh.com

外来診療等におけるスマートフォンのマイナ保険証利用への対応について

スマホ搭載対応の汎用カードリーダーに関するすべてのご質問は、
「オンライン資格確認等コールセンター」へお問い合わせください。

電話番号：0800-080-4583（フリーダイヤル）

営業時間：月曜日～金曜日 8：00～18：00、土曜日 8：00～16：00（いずれも祝日を除く）

複数の患者受付に対応可能！

省スペースでコンパクトなオンライン資格確認用カードリーダー



操作説明資料はこちら

簡易版



詳細版



注意事項

本製品の納期（※1）はご注文から標準で2～3か月程度です。

納品後1～2週間程度で請求書をご郵送させていただきます。

なお領収書および納品書は、原則発行しておりませんのでご注意ください。

（※1）納期は在庫状況により変動します。詳細納期につきましては、別途Caoraサポート窓口までお問い合わせ願います。

契約形態

支払形態：一括

提供元：株式会社PFU

販売元：富士通Japan株式会社

サービス仕様書

- ご注文前に[サービス仕様書](#)をご確認ください。
- より詳細な特長は [株式会社PFUのホームページ](#)をご覧ください。

特長

コストダウン

複数台接続が可能・
先出しセンドバック
修理費用込み

- PC導入コストを削減、医療カウンタで複数の患者受付が可能で待ち時間を短縮（※）
※別途、追加ライセンスの購入が必要です。
- 5年間のセンドバック修理費用込みで、運用コストを削減
- オンライン資格確認端末のOSはWindows 10 Proにも対応（※）、既存レセプトコンピュータを活用可能
※サポートするバージョンはお問い合わせください。

柔軟な設置

照明の影響を
受けづらい構造・
コンパクトサイズ

- 洞窟構造で、直射日光や照明の差し込みによるカードの読み取りエラーを防止
- コンパクトかつ低重心の安定感



簡単・安心

軽いタッチと見やすい
画面・手元の操作や顔
写真の覗き見に配慮

- クリアで見やすい画面、軽いタッチ操作
- 左右からの覗き見を防止する画面フィルターを標準添付
- 画面表示とブザーでマイナンバーカードの取り忘れをお知らせ
- メガネやマスクをしていても、顔認証が可能（※）
※マスク着用時の状態、マスクの色柄や形状、マイナンバーカードの写真が不鮮明などの場合、顔認証されないことがあります。

製品仕様

表示機能	5インチ タッチパネルディスプレイ（静電容量方式）、 解像度 1280 x 720pixel
外形寸法（幅 x 奥行 x 高さ）	167 x 230 x 196mm
質量	約2.0kg
顔認証機能	眼鏡やマスクでも顔認証が可能（※2）
セキュリティ対策	セキュリティワイヤー取付機構
自動電源ON/OFF機能	オンライン資格確認端末（PC）と電源連動が可能
消費電力	10W以下
ハードウェア保守	導入後5年間の先出しセンドバック修理込み
オンライン資格確認端末（PC） 対応OS	Windows® 10 IoT Enterprise 2019 LTSC、 Windows® 10 Pro、Windows® 11 Pro（※3）
オンライン資格確認端末（PC） 接続仕様	<ul style="list-style-type: none">• USB3.0（3.2 Gen 1：USB2.0下位互換動作）、 USB2.0に対応（※4）• Caoraは最大4台まで接続可能（※5）
添付品	USBケーブル（1.8m）（※6）、ACケーブル、 ACアダプター、覗き見防止フィルター、マニュアル、 保証書
オプション （別途購入が必要）	USBケーブル（3.0m）（※6）

（※2） マスク着用時の状態、マスクの色柄や形状、マイナンバーカードの写真が不鮮明などの場合、顔認証されないことがあります。設置や運用に関する注意事項など、詳細は別途お問い合わせください。

（※3） サポートするバージョンはお問い合わせください。

（※4） 本製品はオンライン資格確認端末と通信を行うため、お客様のネットワーク環境によりポートフィルターやIPルーティングの設定が必要となります。設定内容等、詳細は別途お問い合わせください。

（※5） 1台のオンライン資格確認端末に本製品を2台以上接続する場合は、追加ライセンスを別途ご購入いただく必要があります。詳細は別途お問い合わせください。

（※6） オンライン資格確認端末と本製品はUSB接続が必要です。添付品のUSBケーブル、またはオプションのUSBケーブルが届く範囲で設置してください。また、USBハブなどを使ったカスケード接続は動作保証していません。

価格表

No.	本体及びオプション製品	ご提供価格 (税抜)	備考
1	複数台接続ライセンス	¥25,000	-
2	Caora本体 (1:1接続版)	¥170,000	先出しセンドバック保守標準同梱
3	Caora本体 (複数台接続版)	¥195,000	先出しセンドバック保守標準同梱 複数台接続ライセンス同梱
4	USBケーブル3.0m	¥2,000	標準添付のUSBケーブル（1.8m）に追加 ※本ケーブルは延長ケーブルではございません ※紛失や追加購入分としてご検討ください
5	USBケーブル1.8m	¥1,800	標準添付のUSBケーブル（1.8m）に追加 ※本ケーブルは延長ケーブルではございません ※紛失や追加購入分としてご検討ください
6	ACアダプタ・ACケーブル	¥9,400	標準添付のACアダプタ・ACケーブルに追加 ※紛失や追加購入分としてご検討ください

注意事項

製品ご購入に関する注意事項です。必ずご確認ください。

1. 複数台接続ライセンス

資格確認用端末1台に対し、支払基金様にてお申込みいただいたカードリーダーを複数台接続する場合は「複数台接続ライセンス」の購入が必須です。

尚、資格確認用端末に接続する1台目のカードリーダーに対してライセンスの購入は不要です。以下に購入例を記載します。

No.	資格確認端末1台に対する Caora（支払基金様申込分）接続台数	複数台接続ライセンス必要数
1	1台	不要
2	2台	1
3	3台	2

2. Caora本体（1:1接続版）

資格確認用端末 [1台] に対して1台のカードリーダーを接続（1:1接続）する場合は、本製品をご購入ください。

3. Caora本体（複数台接続版）

資格確認用端末 [1台] に対しカードリーダーを複数台接続する場合は本製品をご購入ください。尚、資格確認端末 [1台] に接続する1台目のカードリーダーについては「2. Caora本体（1:1接続版）」をご購入ください。

4. USBケーブル3.0m

標準添付のUSBケーブル（1.8m）に「追加」となります。
紛失や追加購入分としてご検討ください。
※本ケーブルは延長ケーブルではございません。

5.USBケーブル1.8m

標準添付のUSBケーブル（1.8m）に「追加」となります。
紛失や追加購入分としてご検討ください。
※本ケーブルは延長ケーブルではございません。

6.ACアダプタ・ACケーブル

標準添付のACアダプタ・ACケーブルに「追加」となります。
紛失や追加購入分としてご検討ください。

FAQ / 資料

ご不明点などは、以下のFAQ（よくある質問）およびQA集をご確認ください。
その他のお問合せは、Caoraサポート窓口までご連絡ください。

Caora導入前

- [FAQ（よくあるご質問）](#)

Caora導入後

- [エラーコード別 QA集](#)
- [その他（エラーコード以外） QA集](#)

周知素材

- [Caora操作説明資料（簡易版）](#)
- [Caora操作説明資料（詳細版）](#)
- [顔認証付きカードリーダーCaora ご説明資料](#)

- [Caoraイメージ画像①](#)
- [Caoraイメージ画像②](#)
- [Caoraイメージ画像③](#)

ご紹介映像



購入後のお問い合わせ

お電話でのお問い合わせ

0120-924-524

受付時間：9:00～17:00（土・日・祝日・
年末年始（12/29～1/3）・当社指定の休業日を除く）

メールでのお問い合わせ

fjj-caora-qa@ml.jp.fujitsu.com

当社はセキュリティ保護の観点からSSL技術を使用しております。

購入前のお問い合わせ・ご相談

（お見積り・ご注文に関するご相談も以下よりお願いいたします。）

購入前のお問い合わせは、
Webのみ受け付けております。

➤ **Webでのお問い合わせ**

当社はセキュリティ保護の観点からSSL技術を使用しております。

受付開始 (カードセット)

1 ○○○病院
スタートボタンを押してください

2 選択してください。
マイナンバーカードの方はこちら
スマートフォンの方はこちら

3 カードを奥に押し当ててください

顔認証

4 本人確認の方法を選んでください
本人確認の情報は、他の目的には使用しません

5 顔を認識しました

6 マイナンバーカードを置いたまま案内があるまでお待ちください

資格確認

確認事項選択

7 情報提供などについて同意されるかお聞きします

8 処方箋や診療情報提供書などを選択します

受付完了

9 ○○○様確認が完了しました。終了する場合は、マイナンバーカードを取り出してください。

10 終了しました。マイナンバーカードを取り出してください。

≡ カード取り出し

顔認証エラーが発生した場合の一例

A 顔認証ができませんでした。マスクをされている場合ははずしてから再撮影してください

B カードの券面を読取れませんでした。暗証番号入力に切り替えますか？

マイナンバーカードと保険証が紐づいていない場合利用登録します

ア マイナンバーカードを保険証として利用するための登録が必要です。

イ マイナポータルを利用して、マイナンバーカードを健康保険証として利用するための申込みをします

ウ マイナポータル利用規約

エ マイナンバーカードの保険証利用登録が完了しました

操作についてお問い合わせいただく際は左上の画面番号(①、A、アなど)も合わせてお伝えください。

一部の画面は医療機関・薬局ごとに表示内容が異なります。本人認証用カードリーダーソフトのバージョンアップに伴い表示内容が変わる場合があります。画面遷移の詳細については「顔認証付きカードリーダー 利用者操作マニュアル」をご覧ください。

(本人認証用カードリーダーソフト：v1.10.2.1)

受付開始 (iPhone の場合)

確認事項選択

受付完了

1 ○○○病院
スタートボタンを押してください

スタート

2 選択してください。

マイナンバーカードの方はこちら
スマートフォンの方はこちら

中止する 職員用ボタン

3 スマートフォンの種類を選択してください。

iPhone Android

中止する

4 iPhoneにて生体認証後、画面にマイナンバーカードを表示した状態でかざしてください

iPhoneをマイナンバーカードが選択されている状態にして、スマホ用カードリーダーにかざしてください。

中止する

5 スマートフォンをカードリーダーからはずし、次の操作に進みください。

資格確認

6 情報提供などについて同意されるかお聞きします

特定疾病療養受療証情報を提供しますか。

過去の医療情報等の提供に同意しますか。
【手術・傷病名、感染症/診療、お薬/健診】

個別に同意する 全て同意する

7 処方箋や診療情報提供書などを選択します

処方箋の発行方法を選択してください。

紙の処方箋 当薬局に提出する処方箋の種類はどれですか。

わからない 紙の処方箋 電子処方箋

画面の上部に患者氏名と中止ボタンが表示されます

8 杉ノ知様
確認が完了しました。
終了ボタンを押し、待合室でお待ちください。

終了する

スマートフォン読み取りエラーの場合の一例

A スマートフォンを正しくかざしたか確認してください。再度同様の操作が表示される場合は、受付窓口にご連絡ください。
【021:スマートフォンの認識】

B 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。再度同様の操作が表示される場合は、受付窓口にご連絡ください。
【020: 指定したスマホ用電子】

中止する やり直す

資格確認エラーが発生した場合の一例

ア 受付窓口にご連絡ください。また市区町村窓口で証明書の更新手続きをしてください。【006: 電子証明書の失効・有効期限切れ】

イ 受付窓口にご連絡ください。マイナンバー以外で手続きを行ってください。【023: 利用者証明書電子証明書の失効】

ウ 受付窓口にご連絡ください【016: 資格取得エラー】

エ マイナンバーカードを保険証として利用するための登録が必要です。スマートフォンからマイナンバー外へアクセスし手続きをお願いします。

終了する

操作についてお問い合わせいただく際は左上の画面番号(①、A、アなど)も合わせてお伝えください。

一部の画面は医療機関・薬局ごとに表示内容が異なります。
本人認証用カードリーダーソフトのバージョンアップに伴い表示内容が変わる場合があります。
画面遷移の詳細については「顔認証付きカードリーダー 利用者操作マニュアル」をご覧ください。
(本人認証用カードリーダーソフト：v1.10.2.1)

受付開始 (Android の場合)

1 ○○○病院
スタートボタンを押してください

スタート

2 選択してください。

マイナンバーカードの方はこちら

スマートフォンの方はこちら

中止する 職員用ボタン

3 スマートフォンの種類を選択してください。

iPhone Android

中止する

4 スマホ用利用者証明用電子証明書のパスワード (4桁) を入力してください。
(3回以上間違えるとロックされます)

電子証明書の暗証番号を入力してください	6	2	8
	7	0	1
	9	3	4
	中止	訂正	5

5 Android スマートフォンをスマホ用カードリーダーにかざしてください。

中止する

6 スマートフォンをカードリーダーからはずし、次の操作に進みます。

資格確認

確認事項選択

7 情報提供などについて同意されるかお聞きします

特定疾病療養受療証情報を提供しますか。

選択します 提供

過去の医療情報等の提供に同意しますか。
【手術・傷病名、感染症/診療、お薬/健診】

選択します

個別に同意する 全て同意する

8 処方箋や診療情報提供書などを選択します

処方箋の発行方法を選択してください。

選択します 紙の処方箋

当薬局に提出する処方箋の種類はどれですか。

選択します

わからない 紙の処方箋 電子処方箋

画面の上部に患者氏名と中止ボタンが表示されます

受付完了

9 杉ノ知様
確認が完了しました。
終了ボタンを押し、待合室でお待ちください。

終了する

スマートフォン読み取りエラーの場合の一例

A 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、受付窓口にご連絡ください。
【021:スマートフォンの認識】

選択します

中止する やり直す

B 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、受付窓口にご連絡ください。
【020:指定したスマホ用電子証明書】

選択します

中止する やり直す

解決しない場合は他の方法で資格確認を実施してください

資格確認エラーが発生した場合の一例

ア 受付窓口にご連絡ください。また市区町村窓口で証明書の更新手続きをしてください。【006:電子証明書の失効・有効期限切れ】

終了する

イ 受付窓口にご連絡ください。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】

終了する

ウ 受付窓口にご連絡ください
【016:資格取得エラー】

終了する

エ マイナンバーカードを保険証として利用するための登録が必要です。スマートフォンからマイナンバーカードへアクセスし手続きをお願いします。

終了する

操作についてお問い合わせいただく際は左上の画面番号(①、A、アなど)も合わせてお伝えください。

一部の画面は医療機関・薬局ごとに表示内容が異なります。
本人認証用カードリーダーソフトのバージョンアップに伴い表示内容が変わる場合があります。
画面遷移の詳細については「顔認証付きカードリーダー 利用者操作マニュアル」をご覧ください。

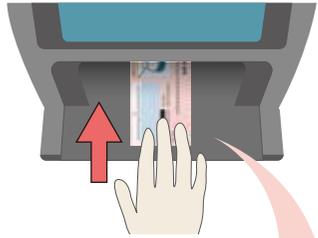
(本人認証用カードリーダーソフト : v1.10.2.1)

マイナンバーカードは **4 資格確認完了** まで抜かない

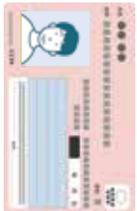
1

カードセット

カードを奥に押し当ててください



カードは
つきあたり奥まで

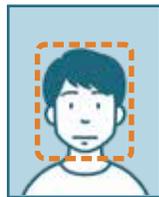


- ✓ たて向き
- ✓ カバーなし
- ✓ 顔写真が表

2

顔認証

顔を認識しました



約30cm

- ✓ 30cm くらいの距離

3

確認事項選択

特定疾病療養受療証情報を
提供しますか。

提供しない

提供

過去の医療情報等の提供に
同意しますか。
【手術・傷病名、感染症／診療、
お薬／健診】

個別に同意する

全て同意する

情報提供などについて
同意されるかお聞きします

処方箋の発行方法を
選択してください。

紙の処方箋を希望

電子処

当薬局に提出する処方箋の
種類はどれですか。

わからない

紙の処方箋

電子処方箋

処方箋について選択します

4

資格確認完了



終了しました。
マイナンバーカードを取り出し、
待合室でお待ちください



- ✓ カード取り出し

マイナ受付 — カードセット —

1

スタート

〇〇〇病院

スタートボタンを押してください

スタート

2

認証方法選択

選択してください。

マイナンバーカード
の方はこちら

スマートフォンの
方はこちら

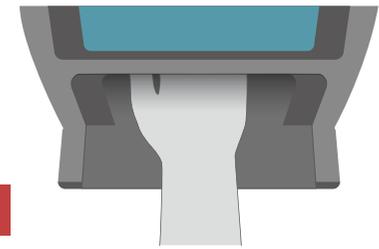
中止する

職員用ボタン

3

カードセット

カードを奥に押し当ててください

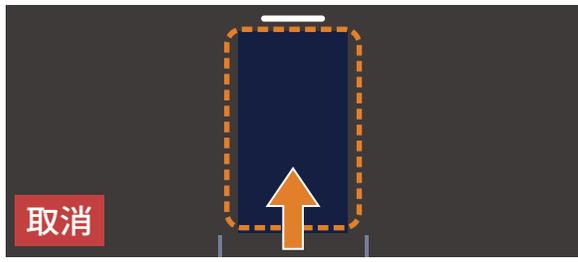


取消

4

カード挿入

カードを枠に合わせてください

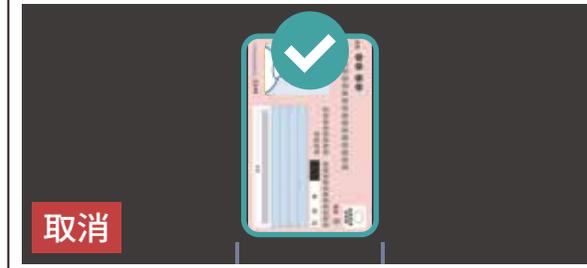


取消

5

カードセット完了

カードから手を離してください



取消

! カードを奥まで差し込む

6

カード検出

カードを検出しました
手を離してください



! カードから手を離す

1

認証方法選択

本人確認の方法を選んでください
本人確認の情報は、他の目的には使用しません

顔認証を行う

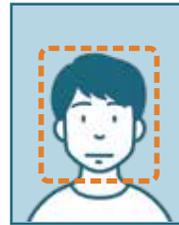
暗証番号を入力

終了する

2

顔検知

顔を認識しました



! 顔を枠内に収める

3

認証中

マイナンバーカードを置いたまま
案内があるまでお待ちください



! 画面が変わるまで待ちます

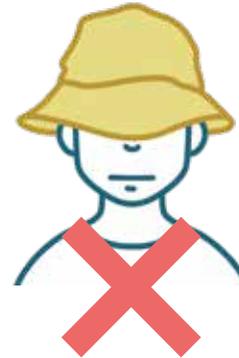
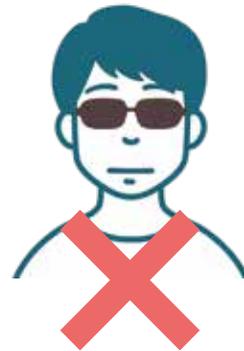
顔認証 NG 例



輪郭が覆われている
(暖色系のマスクも NG です)



目元が隠れている
(長い前髪、眼鏡の縁やレンズの反射、帽子など)



顔が傾いている

1

情報提供の同意確認

特定疾病療養受療証情報を提供しますか。

選択します

提供しない

提供する

2

情報提供の同意方法

過去の医療情報等の提供に同意しますか。
【手術・傷病名、感染症／診療、お薬／健診】

選択します

個別に同意する

全て同意する

3

情報提供の同意状況

過去の医療情報等の提供に同意しますか。

選択します

選択しなおす

現在の同意状況を引き継ぐ

現在の同意状況を見る

4

情報提供の同意確認

過去の手術・傷病名情報、感染症検査結果情報を当機関に提供することに同意しますか。

選択します

同意しない

同意する

5

診療情報提供書の選択

提出する紹介状を選択してください
発行日：4/1 (1/2)

XX医院
XX科

選択します

選択せずに次のページへ

選択して次のページへ

6

処方箋の発行方法

処方箋の発行方法を選択してください。

選択します

紙の処方箋を希望

電子処方箋を希望

1

情報提供の同意確認

特定疾病療養受療証情報を提供しますか。

選択します

提供しない

提供する

2

情報提供の同意方法

過去の医療情報等の提供に同意しますか。
【手術・傷病名、感染症／診療、お薬／健診】

選択します

個別に同意する

全て同意する

3

情報提供の同意状況

過去の医療情報等の提供に同意しますか。

選択します

選択しな

現在の同意状況を引き継ぐ

現在の同意状況をみる

4

情報提供の同意確認

過去の手術・傷病名情報、感染症検査結果情報を当機関に提供することに同意しますか。

選択します

同意しない

同意する

5

提出する処方箋の種類

当薬局に提出する処方箋の種類はどれですか。

選択します

わからない

紙の処方箋

電子処方箋

6

提出する電子処方箋

提出される電子処方箋はどれですか。

選択します

事前・未連絡両方

未連絡のもの

事前連絡済

マイナ受付 — 資格確認完了 —

マイナンバーカードの場合

1

資格確認完了

お客様
確認が完了しました。
終了する場合は、
マイナンバーカードを取り出し、
待合室でお待ちください

終了する

2

完了



終了しました。
マイナンバーカードを取り出し、
待合室でお待ちください

≡ カード取り出し

スマートフォンの場合

1

資格確認完了

お客様
確認が完了しました。
終了ボタンを押し、待合室で
お待ちください。

終了する

顔認証付きカードリーダー「Caora」 センドバック保守サービス（一括払サービス）仕様書

第1条 本保守サービスの実施

富士通 Japan 株式会社は「申込者」に対し、本仕様書に定めるセンドバック保守サービス（以下「本保守サービス」といいます）を実施します。

なお、本保守サービスは一般条項に定める「一括払サービス」に該当します。

第2条 サービス内容

(1) 保守受付／対応時間平日 9:00～17:00（土日祝祭日及び年末年始の 12/29～1/3、当社指定休日除く）

(2) コール受付方法

(a) 電話：別途ご案内の電話番号（2021 年 1 月頃ご案内予定）

(b) メール：fjj-caora-qa@ml.jp.fujitsu.com

(3) コール時連絡内容

故障発生時に装置故障か他部位故障かを判断いたしますので、以下の情報についてサポートセンターまでご連絡ください。

ご連絡内容：装置画面表示情報（エラーコード・メッセージ）、装置シリアル NO

(4) 保守対象期間

納品日翌月 1 日より 5 年間※保守期間の延長不可

(5) 送料負担

修理センターへの送料はお客様負担としております。

第3条 サービス種別

(1) 先出しセンドバック保守（本体標準同梱）

故障時にお客様より修理センターへご連絡後、弊社にて障害切り分けを実施し、ハードウェア障害と特定されたものについては直ちに交換品発送の手続きを進めます。※翌営業日の交換品発送を目標としておりますが交通状況や天候影響により到着に遅延が発生する場合がございます。

また、交換品が到着次第速やかに動作確認いただき、問題がない場合到着後 5 営業日以内を目標に故障品の発送をお願いいたします。

（発送先情報は交換品に添付のドキュメントを参照ください）

(2) 留意事項

(a)本サービスにおける交換品出荷目標について、お客様所在地が離島等遠地である場合追加で日数をいただく場合がございます。また、天候や交通状況によって交換品の到着に遅延が生じる場合がございます。

(b)故障品が修理センター到着後、弊社にて故障再現等確認が取れなかった場合、機器の返却をお願いする場合がございます。

(c)お客様の瑕疵（落下、水損、故意の破損等）によるものと判断された場合は保守受付対象外とさせて頂き、機器の返却をお願いいたします。

第4条 サービス提供前提条件

(1) 保守対象機器の設置先は日本国内とします。

(2) ハードウェア故障修理サービスのご提供となる為、OS やアプリケーションに関するサポート等は含まれておりません。

(3) 運送費はお客様・弊社双方元払いと致します。但し、送付先が離島等遠地の場合、別途運送費をいただく可能性がございます。

(4) 診断、修理を実施する為に、設定情報は工場出荷状態に初期化いたします。

- (5) 災害等が発生した場合、以下の事由により日程変更及び対応の見送りをさせていただきます。
- (a) 国が発令する災害救助法適用市町村に適用された地域
 - (b) 部品運送及び移動に制限及び支障がある場合
- (6) 保守作業で交換を実施した故障部品の所有権は当社に帰属することと致します。交換後の部品返却はいたしかねます。
- (7) 以下の場合については、保守契約の範囲外といたします。
- (a) お客様の故意または過失による故障の場合
 - (b) 天変地異その他不可抗力による故障の場合
 - (c) 受付・対応時間外に実施した作業（時間外の対応については原則お受けする事ができません）
 - (d) 当社以外の者による修理、加工、あるいは改造に起因した故障の場合
 - (e) ユーザ交換品となっている消耗品、当社指定の寿命部品材及び交換作業費用
 - (f) 本装置に対する設定作業、ソフトウェアのインストール作業
 - (g) 本体、周辺機器のソフトウェア、ファームウェアのバージョンアップ作業
 - (h) その他両社で定める特別作業
- (8) 保守契約満了後の機器回収・廃棄費用は含まれておりません。

以上

「Caora」FAQ一覧

No.	分類	質問内容	回答
1	特長	「Caora」の特徴は？	主に以下の3点となります。 ・複数台接続対応によるPC導入コストを削減、医療カウンタで複数の患者受付が可能待ち時間を短縮 ・5年間のセンドバック保守を内蔵 ・オンライン資格確認端末のOSはWindows 11 Proにも対応 サポートするバージョンについては、医療機関等向け総合ポータルサイトをご確認いただくか、オンライン資格確認等コールセンターへお問い合わせください。
2		カタログ記載の「照明の影響を受けづらい構造」とは？	洞窟構造で、直射日光や照明の差し込みによるカードの読取りエラーを防止する構造となっています。 そのため、設置場所を選ばず安定した読み取りを実現します。
3		カタログ記載の「軽いタッチと見やすい画面」とは？	普段お使いのスマートフォンと同様の静電容量方式のタッチパネルを採用しており、クリアで見やすい画面で軽いタッチ操作を提供します。
4		カタログ記載の「手元の操作や顔写真の覗き見に配慮」とは？	コンパクトなディスプレイと左右からの覗き見を防止する画面フィルターを標準添付(※)。後列や左右の方などからの覗き見を防止します。 ※ ご利用の環境に合わせて、お客様の判断より貼付けてご利用いただけます。
5	デモ/貸出し	画面含めて利用イメージを確認したい。デモは実施可能か？	個別のご相談をお願いします。但し、弊社体制にも限りがございますので状況によってお断りさせていただく場合がございます。 尚、イメージをつかんでいただくために別途動画を掲載しております。支払基金様HP、及び弊社HPをご確認ください。
6		使用感等を試したいので暫く貸してもらえないか？	申し訳ありませんが、顔認証カードリーダーの貸し出しは現在受け付けておりません。 必要な場合は個別調整させていただきますので、別途ご連絡をお願いいたします。
7	機能	複数台接続について	オンライン資格確認端末（PC）への接続は何台まで？
8		後から追加購入して複数台接続環境に変更できるのか？	追加変更可能です。 なお、2台以上の複数台接続をする場合は、 別途追加ライセンス・ライセンス同梱の複数台接続本体の購入 が必要です。
9		オンライン資格確認端末（PC）との接続について	USB接続のみか？ LAN接続は対応しているか？
10			無線には対応しているか？
11		電源について	USBバスパワーで動作するか？
12		顔認証精度について	顔認証精度はどの程度か？
13		高齢者でもわかりやすく、使いやすいか？	顔画像を撮影する際には、広角レンズであるため一定のフレーム内に収まっていれば認証できます。また、一般的なカウンターの高さであれば車椅子ご利用のままでも認証可能となるよう設計しているなど、高齢者様にもご利用しやすいように工夫をしております。
14		子供の認証も問題ないか？	国際線のイミグレーションと同等な精度で認証可能です。 尚、子供本人での認証が難しい場合には、法定代理人（親など）などによる数字4桁のPIN入力による本人確認も可能となっております。
15		マスクをしたまま顔認証ができるか？	マスク着用でも認証可能です。 ※マスク着用時の状態、マスクの色柄や形状で認証されないことがあります。認証できない場合はマスクを下げいただくなどが必要となります。
16		手袋をしたままでも認証可能か？	防寒用など、厚手の手袋には対応しておりません。 スマートフォン操作が可能なもの、医療用の薄手のものであれば対応可能な場合もございます。
17		顔認証は1人あたりどれくらい時間がかかるか？	厚生労働省様の定める要求仕様にある「本人確認方法選択画面で「顔認証」を選択から資格確認終了画面まで、原則、5秒以内であること。」を満たす性能値としております。
18		マイナンバーカード券面の読取り精度について	マイナンバーカードの券面の読取り精度はどの程度か？
			設置環境(照明の輝度や外光の有無)やマイナンバーカードの状態(キズ、劣化など)により精度は異なります。設置環境とカードの状態が一定以上であれば業務に差し支えない形でご利用いただけます。 今回の顔認証付きカードリーダーは支払基金様による機器審査が設けられています。本審査基準の一つに厚生労働省様の定める券面読み取り精度基準※も含まれており、「Caora」は本基準をクリアしたものとしてご提供致します。 ※生年月日6桁、有効期限の西暦4桁、セキュリティコード4桁において99.0%以上の認識率

19	オンライン資格確認端末（PC）との通信について	「オンライン資格確認端末と通信を行うため、お客様のネットワーク環境によりポートフィルターやIPルーティングの設定が必要となります」とあるが、どのような機能仕様か？	オンライン資格確認端末（PC）から本装置への接続と通信にTCP/IPを使用します。そのため、通信を阻害する設定の見直しや本装置のIPアドレスやネットワークアドレスがお客様ネットワークと重複する/しないなどの確認が必要となる場合があります。詳細についてのご質問があれば、別途お問合せください。								
20	その他	顔認証はマイナンバーカードの写真との照合になるのか？	マイナンバーカードのチップに内蔵されている写真データとの照合となります。								
21		顔認証のカメラは角度を変えることができるか？	カメラの確度は変わりませんが、広角レンズであるため画面に収まっていれば顔を動かす必要はございません。								
22		「Caora」で保険証の確認も可能か？	「Caora」にて保険証は利用できません。また今後の機能拡張も現時点で予定はございません。								
23		検温機能は搭載されているか？	「Caora」に検温機能の搭載はございません。また今後の機能拡張も現時点で予定はございません。								
24		紙の公費医療券・各種証明書（こども医療費受給者証・心身障害者医療費受給資格証）等の読み取りも可能か？	「Caora」はマイナンバーカード専用の装置であるため紙媒体の読み取りには対応しておりません。また今後の機能拡張も現時点で予定はございません。								
25		1台のオンライン資格確認端末（PC）に対し、「Caora」と他社製のカードリーダーを併用しているか？	動作検証をしていないため不可となります。また、障害発生時の原因の切り分けも困難となることから、ご遠慮いただきますようお願いいたします。								
26	動作環境	既存のPCをオンライン資格確認端末（PC）として使用する場合に気を付ける点は？	OSの種類・バージョンが要件を満たしている必要があります。詳細は医療機関等向け総合ポータルサイトをご確認いただくか、オンライン資格確認等コールセンターへお問い合わせください。 また、本装置を接続するためのUSB2.0/3.0(TypeA)のポートが確保されていることもご確認ください。								
27		設置後にWindowsのバージョンアップがあった場合、どう対応してもらえるのか？	その時点でサポートするバージョンについては、医療機関等向け総合ポータルサイトをご確認いただくか、オンライン資格確認等コールセンターへお問い合わせください。その上でバージョンアップのご検討をお願いします。								
28	設置環境	添付されるUSBケーブルの長さはどの程度か？また、USBの規格に指定はあるか？	1.8メートルです。また、オプション商品として3.0メートルも用意しておりますので、必要に応じて弊社WEBサイト（azmarche）よりご購入ください。 また、端子の規格はPC側Type-A、Caora側Type-Bとなっております。 ※以下のケーブルについては、弊社で正常動作を確認した実績がございます。ただし、同製品の品質を含めて弊社が動作保証するものではありませんので、ご参考までにお願いいたします。 <table border="1" data-bbox="1064 893 1467 1029"> <thead> <tr> <th>ケーブル</th> <th>長さ</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>USB2-ECO30</td> <td>3m</td> </tr> <tr> <td>USB2-ECO50</td> <td>5m</td> </tr> <tr> <td>USB2-EXA50 + CAORA添付ケーブル</td> <td>5m+1.8m</td> </tr> </tbody> </table>	ケーブル	長さ	USB2-ECO30	3m	USB2-ECO50	5m	USB2-EXA50 + CAORA添付ケーブル	5m+1.8m
ケーブル	長さ										
USB2-ECO30	3m										
USB2-ECO50	5m										
USB2-EXA50 + CAORA添付ケーブル	5m+1.8m										
29		装置を固定することはできないか？	お客様にて購入いただいた市販のセキュリティケーブル（盗難防止用）を接続可能です。								

30		設置場所で気を付ける点は？	<p>◆向き 本装置正面から内部に向けて照明や外光が差し込まない向きや場所を選んでください。 その際、光を遮ることのできない背の低い患者様をご利用になることを想定して置き場所をご検討願います。</p> <p>◆高さ 座位の105cmから立位の195cmに対応しています。頻繁に車いすの方が来る受付では、座位用のテーブルにも設置することをご検討願います。 参考：JISに規定されているカウンターの高さである100cm～110cmに設置した場合、145cm～195cmの身長の方が自然に顔認証できます。また、座位テーブルの高さである70cm～80cmに設置した場合、105cm～155cmの身長の方が顔認証できます。なお、顔撮影時に撮影画像のなかに顔全体を映すことで顔認証が可能となるため、上記身長以外の方も顔の位置に移動してもらうことで顔認証できます。</p> <p>◆ACアダプターおよびケーブルの断線を防ぐために ACアダプターおよびケーブルの破損、断線によるCaora本体の電源が入らないトラブルを防止するため、以下の点にご注意ください。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ACアダプターは、机の上、床など、安定した場所に設置し、宙浮りにほしないでください。 ・ACケーブルおよびACアダプターのケーブルは、小さく束ねないように設置してください。 (ケーブルがビニルタイで束ねられている場合は、取り外して設置してください。) ・ケーブルを接続したままCaora本体やACアダプターを移動させないでください。 ・Caora本体に同梱しております「安全上のご注意」には、安全にお使いいただくための重要な情報が記載されています。 Caora本体およびACアダプターをお使いになる前に、「安全上のご注意」を必ずお読みになり、理解されたうえでお使いください。
31	購入	オンライン資格確認端末（PC）も合わせて購入したいが可能か？	オンライン資格確認端末（PC）はおお客様ご自身で別途購入いただく形になります。 指定されたスベックのものをご準備頂く必要があり、導入作業等と合わせてシステムベンダ様へ購入のご相談をお願い致します。
32		スマホ搭載対応の汎用カードリーダーの購入方法は？	スマホ搭載対応の汎用カードリーダーは、弊社では取り扱っておりません。 購入方法や接続方法等、すべてのご質問については、オンライン資格確認等コールセンター（0800-080-4583）へお問合せください。 ご参考までに、医療機関等向け総合ポータルサイトにも掲載されておりますので、あわせてご確認ください。 (ご参考) https://iryohokenjyoho.service-now.com/csm?id=kb_article_view&sysparm_article=KB0012281
33		顔認証端末購入の他にかかるお金は？	顔認証装置の搬入費用は本体価格に含まれておりますが、機器設置、セットアップ作業、また、顔認証装置以外のオンライン資格確認用PCやオンライン請求ネットワーク関連、システム導入費用等についてはシステムベンダ様へ費用のご確認をお願い致します。
34		申込（注文）後、キャンセル可能か？	注文書を弊社が受領した時点で契約確定となり、それ以降はキャンセル及び返品は一切できかねます。
35		申込（注文）後、どのくらいで納品されるか？	カードリーダー本体の標準納期は2～3か月です。準備ができ次第発送となります。 ※納期（日付・時間）の指定はできかねますのでご了承ください。
36		デモや検証用としての購入は可能か？	検証向けの個別販売は行っておりません。検証用途であっても本番機をご購入いただく必要があります。
37		カードリーダー増設にかかる補助制度はあるか？	令和5年10月から令和6年7月までのいずれかの月のマイナ保険証の月間利用件数が1台当たり500件以上の保険医療機関・薬局様において、顔認証付きカードリーダーを増設した場合、増設に要した費用の一部が補助されます。詳細は以下をご確認ください。 https://iryohokenjyoho.service-now.com/csm?sys_kb_id=de818ac1c31fcad0a66d9c777a0131da&id=kb_article_view&sysparm_rank=1&sysparm_tsqueryId=fd949c8a83e3c21452d354e0deaad3c6#mcetoc_1hrfp6161qt なお、本件にかかるお問合せは、オンライン資格確認等コールセンターへお願いいたします。
38	導入	現場に設置して導入作業までお願いしたいが？	別途ご準備いただくオンライン資格確認端末（PC）導入等と合わせてお客様もしくはシステムベンダ様にて作業をお願いしております。
39		インターネット環境があれば接続可能か？	オンライン資格確認システムをご利用いただくにあたって、専用回線（オンライン請求ネットワーク）への接続が必須となっております。 回線敷設については支払基金様までお問い合わせいただけますようお願いいたします。
40		使い方を説明して欲しい。	あいにく現地での説明は行っておりません。別途、公開するマニュアルをご参照ください。 マニュアル記載内容について、ご質問・ご不明点があれば、別途お問合せください。

41	運用、保守	保守サービスはどのような内容か？	<p>5年間の先出しセンドバック保守修理サービスが製品にバンドルされております。以下、サービス概要を記載致します。</p> <p>◆保守サービス共通事項</p> <ul style="list-style-type: none"> ・保守受付／対応時間：平日9:00～17:00（土日祝祭日及び年末年始の12/29～1/3、当社指定休日除く） ・コール受付方法：電話 製品添付のスタートアップガイドに記載 / メール fj-caora-qa@ml.jp.fujitsu.com ・コール時連絡内容：エラーコードとメッセージより装置故障か他部位故障かを判断いたしますので、装置シリアルNOと合わせて、エラー事象が発生した際に弊社サポートセンターまでお問合せください。 ・保守対象期間：納品日翌月1日から5年間 ・送料負担：メーカー保守部門への送料はお客様負担としております。 ・留意事項：送付頂いた故障申告品について現象未再現の場合、良品としてお客様へ返却いたします。 また、お客様の故意または過失による故障の場合は対象外です。 お客様の故意または過失による故障で新規購入いただく場合は、故障機と同様の製品をご選択ください。 ex)1:1接続版が故障→1:1接続版を購入 複数台接続版が故障→複数台接続版を購入 ・修理期間：Caoraサポート窓口へご連絡後、翌営業日以内出荷目標 ※離島等遠地は追加日数がかかります ・留意事項：本体の納品日翌月の1日より5年以内でのご提供となります。
42		5年経過後の保守対応は可能か？	<p>納品より5年が経過している場合、現時点では保守対応は受付できない想定です。また、別途5年経過後の保守延長サービス等もございません。</p> <p>故障時は、新規のご購入をお願いいたします。</p> <p>なお、新規購入いただく場合は、故障機と同様の製品をご選択ください。</p> <p>ex)1:1接続版が故障→1:1接続版を購入 複数台接続版が故障→複数台接続版を購入</p>
43		センドバック保守機の設置作業をお願いできるか？	<p>お客様もしくはシステムベンダ様にて作業をお願いしております。</p>
44		センドバック保守は代替機を頂けるのか？	<p>新品交換となります。</p>
45		保守問合せの方法は？	<p>本装置のディスプレイに表示されるエラーコード、メッセージ、および本体シールに記載されたシリアル番号を添えて、サポートセンターまで電話もしくはメールにてお問合せいただけます。</p>
46		オンライン資格確認端末（PC）が故障した場合の保守サービスは？	<p>オンライン資格確認端末（PC）はお客様ご自身で別途購入が必要となります。購入先会社のサポート窓口へお問合せください。</p>
47	新型コロナ	新型コロナ等が心配、除菌できる清掃用品はあるか？	<p>新型コロナ対策で一般的に使用される、液体やアルコール素材での清掃は装置故障の恐れがあるため使用できません。</p> <p>装置の仕様前にアルコールで手指を消毒して手を乾かした状態で操作いただくようにお願いします。</p> <p>なお日常の汚れについては、イメージスキャナ用のクリーニングワイブ(※)をお使いください。</p> <p>※クリーニングワイブ:PFU Webオンラインショップ(https://www.pfu.fujitsu.com/direct/scanner/scanner-consumption/detail_articles1-2.html)</p>

Caora エラーコード別QA

エラーコード	エラー詳細コード	エラー区分 (見出し)	メッセージ内容	エラー種別 (エラーの発生原因)	原因	確認	お客様対応
						(医療機関等ベンダーまたはシステム担当者向け)	
001 FUJ001	0x03000001	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】	カードアクセスでエラーが発生した	<ul style="list-style-type: none"> ・Caora本体の横(または近く)にタッチ決済用端末等の電波を発生させている機器を設置している ・カードの保護袋を外していない ・マイナンバーカードを裏表逆に設置している ・カード読み取りセンサー部、カメラ部分が汚れている ・マイナンバーカードではないカードを設置している ・マイナンバーカードを置いてすぐ取り出している 	<ul style="list-style-type: none"> ・左記に記載した原因について確認する ・マイナンバーカードを正しく置いて、読み込み途中で抜かず置いてままの状態の結果が表示されることを確認する 	<p>左記に記載した原因について確認し、それでも復旧しない場合は以下手順をご確認ください。</p> <ol style="list-style-type: none"> ①マイナンバーカードのセット向きを180度反転させて試す ②他の患者のマイナンバーカードでの操作 ③Caora本体の再起動 ④資格確認端末の再起動 ⑤放電作業 (電源ケーブル、USBケーブルを外し1分放置)→電源ケーブルを押し直し1分放置→USBケーブルを押し直し資格確認端末を再起動) <p>上記でも復旧しない場合は、Caora開発元にて調査させていただきますので、お手数ですが、Caoraサポートデスクまでご連絡ください。</p>
	0x03000002			カードが見つからない			
	0x81000008			カードアクセスでエラーが発生した			
008	0x81000023	【職員】端末接続不良	職員は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】	カードリーダーが接続、認識されていない	<ul style="list-style-type: none"> ・資格確認端末に対し、Windows/リモートデスクトップ接続を行っている (特定のPC) 生体認証装置(指紋認証等)のドライバーがCaoraアプリの動作を妨げている 	<ul style="list-style-type: none"> ・資格確認端末に対し、Windows/リモートデスクトップ接続されているか確認する ・デバイスマネージャーに生体認証装置のドライバーが表示されているか確認する 	<p>以下手順をご確認ください。</p> <ol style="list-style-type: none"> ①Windows/リモートデスクトップにて接続されているかご確認ください。 <ul style="list-style-type: none"> ・リモートデスクトップ使用の場合 <ul style="list-style-type: none"> 一度リモートデスクトップを使用せずに、このエラーが発生するかご確認ください。 Windows/リモートデスクトップの動作仕様のためこのエラーが発生していると考えられます。Windows/リモートデスクトップでは、SmartCard(ICカード)リーダーのリモート操作を許可していないため、本現象が発生します。 リモート接続・操作を実現したい場合は、VNCなど他のリモート操作用ソフトウェアの使用をご検討ください。 ・Windows/リモートデスクトップを利用されていない場合は以下をご確認ください。 ②指紋認証等の生体認証装置がPCIに内蔵されていないか、外付けで利用されていないかご確認ください。これらの機能がCaoraの起動を妨げている可能性があります。 <p>【例】 [デバイスマネージャー]-[生体認証デバイス]-[ELAN WBF Fingerprint Sensor]</p> <p>使用されている場合は、無効化 (「デバイスを無効にする」+「資格確認端末再起動」) し、復旧するかご確認ください。</p>
	0x02000003			リーダーのオープンに失敗した			
FUJ008	22013C04-2			-	<ul style="list-style-type: none"> ・資格確認端末とCaoraとの通信が途中で切断されてしまった ・デバイスドライバに一時的な問題が発生している ・資格確認端末のスリープ機能が有効になっている 	<ul style="list-style-type: none"> ・デバイスマネージャーを確認する ・資格確認端末のスリープ機能が無効になっているか確認する 	<p>以下の手順をご確認ください。</p> <ol style="list-style-type: none"> ①デバイスマネージャーより、「ネットワークアダプタ」-「Remote NDIS based Internet Sharing Device」を右クリックし、「デバイスのアンインストール」を実行します ②資格確認端末側のUSBケーブルの抜き差しを行います ③Caoraの電源を入れたまま資格確認端末の再起動を行います <p>上記でも復旧しない場合、資格確認端末のスリープ機能、Windowsのロック機能が有効になっていないかご確認ください。有効の場合は無効にします。</p>
010	0x8100000B	【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】	初回登録に失敗	<ul style="list-style-type: none"> ・オンシステムに紐付先の保険情報がない状態で、マイナンバーカードの初回登録を行う ・マイナンバーから、以下のエラーコードが返却された <ul style="list-style-type: none"> 加入者情報未登録 加入者情報重複 オンライン番号エラー マイナポータルエラー その他エラー システム連携エラー 	<ul style="list-style-type: none"> ・接続検証環境で発生した場合は、マイナンバーカードにテストデータを正しく紐付けし再度実施する ・本番環境で発生した場合は、オンライン資格確認等コールセンターへ問合せする 	<p>該当のエラーは、「マイナンバーカードの初期登録に失敗している」旨のエラーとなります。マイナンバーカードに必要な情報が登録されていないことが原因と思われる。マイナンバーカードの登録状況についてご確認いただくともオンライン資格確認等コールセンターへお問合せ下さい。</p>

エラーコード	エラー詳細コード	エラー区分（見出し）	メッセージ内容	エラー種別（エラーの発生原因）	原因	確認	お客様対処
						（医療機関等ベンダーまたはシステム担当者向け）	
011	0x81000005	【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】	通信エラー	<ul style="list-style-type: none"> ・資格確認端末と支払基金サーバーとの通信で何らかの問題がありネットワーク未接続エラーが発生している ・LANケーブルの抜け ・IPSecIKEで接続していない ・無線LANの電波が弱い ・IPアドレス、DNS等の設定が間違っている ・その他ネットワーク設定に誤りがある 	<p>該当のエラーは、「資格確認端末と支払基金サーバーとのネットワーク接続に関する」エラーとなります。</p> <p>◆カードリーダーベンダーからご案内できる情報としては以下となります。</p> <p>「011エラー」及び「顔撮影または暗証番号入力後のFUJPS5、FUJJP70」は医療機関・薬局様へ オンライン資格確認等システム間の「ネットワーク通信エラーまたはタイムアウト」の可能性がございます。</p> <p>以下をご確認ください。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・院内ネットワークのLANケーブルの接続状況を確認してください。 ・ポータルサイト上で障害発生有無を確認してください。 <p>上記問題ない場合、以下（※1）の観点でご確認をお願いいたします。いずれかの対処により解消できることを確認しておりますが、詳細については、資格確認端末販売ベンダー、または資格確認端末製造ベンダーまでご確認いただきますようお願いいたします。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・資格確認端末搭載NICの「ARPオフロード」設定を無効化 ・外付けのNICを使用 ・IPv4を使用しないようにネットワーク設定を変更（IPv4を使用しないようにネットワーク設定を変更される場合は、医療機関等のネットワーク構成を確認の上、ご対応ください） <p>また、その他として本来、オンライン資格確認等システム側へいくべき通信が、院内NW側へ流れていないかの確認もお願いいたします。</p> <p>IP-VPNをご使用の場合は、医療機関等向けポータルサイトに「オンライン資格確認等システム接続ガイド(IP-VPN接続方式)」資料がございますので併せてご確認ください。</p> <p>※1) 医療機関等ONS(ベンダー向けサイト)より https://vendorons.service-now.com/sp?sys_kb_id=548dce251bf9190f011c99b234bcb20&id=kb_article_view&sysparm_rank=2&sysparm_tsqueryId=e50441571bb3551025f9ba25cc4cbcc</p>	<p>該当のエラーは、「資格確認端末と支払基金サーバーとのネットワーク接続に関する」エラーとなります。</p> <p>◆カードリーダーベンダーからご案内できる情報としては以下となります。</p> <p>「011エラー」及び「顔撮影または暗証番号入力後のFUJPS5、FUJJP70」は医療機関・薬局様へ オンライン資格確認等システム間の「ネットワーク通信エラーまたはタイムアウト」の可能性がございます。</p> <p>以下をご確認ください。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・院内ネットワークのLANケーブルの接続状況を確認してください。 ・ポータルサイト上で障害発生有無を確認してください。 <p>上記問題ない場合、以下（※1）の観点でご確認をお願いいたします。いずれかの対処により解消できることを確認しておりますが、詳細については、資格確認端末販売ベンダー、または資格確認端末製造ベンダーまでご確認いただきますようお願いいたします。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・資格確認端末搭載NICの「ARPオフロード」設定を無効化 ・外付けのNICを使用 ・IPv4を使用しないようにネットワーク設定を変更（IPv4を使用しないようにネットワーク設定を変更される場合は、医療機関等のネットワーク構成を確認の上、ご対応ください） <p>また、その他として本来、オンライン資格確認等システム側へいくべき通信が、院内NW側へ流れていないかの確認もお願いいたします。</p> <p>IP-VPNをご使用の場合は、医療機関等向けポータルサイトに「オンライン資格確認等システム接続ガイド(IP-VPN接続方式)」資料がございますので併せてご確認ください。</p> <p>※1) 医療機関等ONS(ベンダー向けサイト)より https://vendorons.service-now.com/sp?sys_kb_id=548dce251bf9190f011c99b234bcb20&id=kb_article_view&sysparm_rank=2&sysparm_tsqueryId=e50441571bb3551025f9ba25cc4cbcc</p>
	0x81000008		ただし処理が込み合っています。新しくやり直してください。 【FUJPS5:94/97】:		<ul style="list-style-type: none"> ・資格確認端末と支払基金サーバーとの通信で時間がかかって通信タイムアウトが発生している ・LANケーブルの抜け ・IPSecIKEで接続していない ・無線LANの電波が弱い ・IPアドレス、DNS等の設定が間違っている ・その他ネットワーク設定に誤りがある ・本人認証用カードリーダーソフトのバージョンが古い 		
FUJPS5	-	-	ただし処理が込み合っています。新しくやり直してください。 【FUJPS5:94/97】:	-	<ul style="list-style-type: none"> ・LANケーブルの抜け ・IPSecIKEで接続していない ・無線LANの電波が弱い ・IPアドレス、DNS等の設定が間違っている ・その他ネットワーク設定に誤りがある ・本人認証用カードリーダーソフトのバージョンが古い 	<ul style="list-style-type: none"> ・院内ネットワークのLANケーブルの接続状況を確認する ・ポータルサイト上で障害発生有無を確認する ・本人認証用カードリーダーソフトが最新化されているか確認する ・右記内容の確認をする 	<ul style="list-style-type: none"> ・資格確認端末搭載NICの「ARPオフロード」設定を無効化 ・外付けのNICを使用 ・IPv4を使用しないようにネットワーク設定を変更（IPv4を使用しないようにネットワーク設定を変更される場合は、医療機関等のネットワーク構成を確認の上、ご対応ください） <p>また、その他として本来、オンライン資格確認等システム側へいくべき通信が、院内NW側へ流れていないかの確認もお願いいたします。</p> <p>IP-VPNをご使用の場合は、医療機関等向けポータルサイトに「オンライン資格確認等システム接続ガイド(IP-VPN接続方式)」資料がございますので併せてご確認ください。</p> <p>※1) 医療機関等ONS(ベンダー向けサイト)より https://vendorons.service-now.com/sp?sys_kb_id=548dce251bf9190f011c99b234bcb20&id=kb_article_view&sysparm_rank=2&sysparm_tsqueryId=e50441571bb3551025f9ba25cc4cbcc</p>
FUJJP70	-	-	受付窓口にご連絡ください。職員は出力フォルダの権限設定等を確認してください。【FUJJP70:94/97】	-	-	<ul style="list-style-type: none"> ・院内ネットワークのLANケーブルの接続状況を確認する ・ポータルサイト上で障害発生有無を確認する ・本人認証用カードリーダーソフトが最新化されているか確認する ・右記内容の確認をする 	<ul style="list-style-type: none"> ・資格確認端末搭載NICの「ARPオフロード」設定を無効化 ・外付けのNICを使用 ・IPv4を使用しないようにネットワーク設定を変更（IPv4を使用しないようにネットワーク設定を変更される場合は、医療機関等のネットワーク構成を確認の上、ご対応ください） <p>また、その他として本来、オンライン資格確認等システム側へいくべき通信が、院内NW側へ流れていないかの確認もお願いいたします。</p> <p>IP-VPNをご使用の場合は、医療機関等向けポータルサイトに「オンライン資格確認等システム接続ガイド(IP-VPN接続方式)」資料がございますので併せてご確認ください。</p> <p>※1) 医療機関等ONS(ベンダー向けサイト)より https://vendorons.service-now.com/sp?sys_kb_id=548dce251bf9190f011c99b234bcb20&id=kb_article_view&sysparm_rank=2&sysparm_tsqueryId=e50441571bb3551025f9ba25cc4cbcc</p>
FUJJP60	-	-	受付窓口にご連絡ください。職員は資格確認端末の操作を確認してください。【FUJJP60:94/97】	-	<ul style="list-style-type: none"> ・オンライン資格確認等システムにて目視確認モードにて運用している 	<ul style="list-style-type: none"> ・オンライン資格確認等システムを起動し、目視確認モードに設定されているか確認する 	<p>Caoraにて顔認証を行う際は、「無人運転モードにて運用いただく必要があります。オンライン資格確認等システムを起動し、「目視確認モード」に設定を変更し、顔認証ができるかお確かめください。</p>
015	0x04000011	【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】	照合番号Bが正しくない(あと1回で閉塞)	・マイナンバーカードの照合番号Bを連続で9回誤り残り1回になった	<p>該当のエラーは、「汚れ等でマイナンバーカードの読み取りが正常に行えない」旨のエラーとなり、マイナンバーカードの券面の印字が非常に薄い、または細い場合やキズ、汚れ、劣化などにより発生いたします。また、券面カメラ、顔カメラの汚れに起因する場合もございます。その場合は、マイナンバーカードの券面および、Caoraの券面カメラ、顔カメラの2つのカメラの清掃を行ってください。</p> <p>上記を実施後も復旧しない場合や他のマイナンバーカードでも発生する場合は、Caora開発元にて調査させていただきますので、お手数ですが、Caoraサポートデスクまでご連絡ください。</p>	
	0x04000012			照合番号Bが正しくない(あと2回で閉塞)	・マイナンバーカードの照合番号Bを連続で8回誤り残り2回になった		
	0x04000013			照合番号Bが正しくない(あと3回で閉塞)	・マイナンバーカードの照合番号Bを連続で7回誤り残り3回になった		
	0x04000014			照合番号Bが正しくない(あと4回で閉塞)	・マイナンバーカードの照合番号Bを連続で6回誤り残り4回になった		
	0x04000015			照合番号Bが正しくない(あと5回で閉塞)	・マイナンバーカードの照合番号Bを連続で5回誤り残り5回になった		
	0x04000016			照合番号Bが正しくない(あと6回で閉塞)	・マイナンバーカードの照合番号Bを連続で4回誤り残り6回になった		
	0x04000017			照合番号Bが正しくない(あと7回で閉塞)	・マイナンバーカードの照合番号Bを連続で3回誤り残り7回になった		
	0x04000018			照合番号Bが正しくない(あと8回で閉塞)	・マイナンバーカードの照合番号Bを連続で2回誤り残り8回になった		
	0x04000019			照合番号Bが正しくない(あと9回で閉塞)	・マイナンバーカードの照合番号Bを1回誤り残り9回になった		
	0x04000020			照合番号Bが正しくない(再試行可能)	・マイナンバーカードの照合番号Bを誤った		
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】	（顔認証装置における読取り部分の故障）	<ul style="list-style-type: none"> ・マイナンバーカードの券面の読取り不可 	<ul style="list-style-type: none"> ① 明らか文字の汚れや汚れがないかを確認する ② 他のマイナンバーカードで読み取り可能か確認する ③ 右記問合せする 	<p>該当のエラーは、「マイナンバーカードの読み取りが正常に行えない」旨のエラーとなります。以下をご確認ください。</p> <p>①マイナンバーカードの汚れ等をご確認ください。 ②カードリーダー側のカメラ部の汚れを確認し、カメラ部の清掃を行っていただきますようお願いいたします。</p> <p>上記を実施後も復旧しない場合は、Caora開発元にて調査させていただきますので、お手数ですが、Caoraサポートデスクまでご連絡ください。</p>

エラーコード	エラー詳細コード	エラー区分（見出し）	メッセージ内容	エラー種別（エラーの発生原因）	原因	確認	お客様対応
						（医療機関等ベンダーまたはシステム担当者向け）	
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】	（顔認証装置におけるカメラ部分の故障）	・顔の撮影不可	① カメラレンズに明らか汚れがないかを確認する ② 再度顔の撮影を実施し、処理ができるかを確認する ③ 右記開合せする	該当のエラーは、「患者様の顔撮影が正常に行えない」旨のエラーとなり、患者様の顔の様子（帽子を深くかぶる、マスクを目元まで上げる等）に依存して発生いたします。 以下をご確認ください。 ①患者様にて、帽子やマスクを外した上で再確認をご案内ください ② Caora本体の顔カメラ部の清掃を行ってください ③ 暗証番号での認証に誘導をお願いします 上記でも復旧しない場合は、Caora開発元にて調査させていただきますので、お手数ですが、Caoraサポートデスクまでご連絡ください。
901	0xFO301D1A	オンライン資格確認等システムの障害	受付窓口にご連絡ください。職員はオンライン資格確認等システムの障害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】	Windowsリモートデスクトップ関連	・資格確認端末にてリモートデスクトップが「有効」となっている	・OS操作にてリモートデスクトップを「無効」にする	以下に変更手順を記載いたします。 詳細はOS操作のため資格確認端末を設置されたベンダー様へご相談ください。 ◆資格確認端末にて操作 ①「スタート」を右クリック ②「システム」をクリック ③左枠の「リモートデスクトップ」をクリック ④「リモートデスクトップを有効にする」を「オフ」にする ⑤資格確認端末を再起動 ⑥Caoralにマイナンバーカードを設置しエラーが表示されるか確認
905	0x8100004		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】	ログイン失敗	・アカウントがオン資格サーバーに登録されていない（機関用証明書誤り、接続検証環境/本番環境の違い） ・パスワードが間違っている ・パスワードにロックがかかっている ・利用開始日が未来（本番環境の使用申請が未） ・機関用証明書が複数登録されている	・顔認証用アカウントが、利用する環境ごとにオンライン資格確認等システムに登録されているか確認する ・ログインID、パスワードが誤っていないか確認する ・パスワードがロックされていないか確認する。ロックされている場合は、30分待つ、または、パスワードを初期化して再設定する ・利用開始日が到達しているか確認する（本番環境の場合） ・機関用証明書が複数登録されていないか確認する	該当のエラーは、「オンライン資格確認等システムへのログイン失敗」している旨のエラーとなり、オンライン資格確認等システム側に向かか原因があると考えられます。 以下をご確認ください。 -ログインアカウントがオン資格サーバーに正しく登録されていない -ログインアカウントを登録していない -登録した医療機関用証明書と、接続に使用している医療機関用証明書が異なる -オン資格「接続検証環境」に接続した状態で、ログイン名管理ツールで「新規追加」&「登録」を行ったが、「本番環境」に切り替えた後に「接続検証環境」用の顔認証付きカードリーダー用アカウントで「新規追加」&「登録」を行おうとしている場合、あるいは、その場合も該当します。 これは、支払基金/厚労省様提供の「環境切り替えツール」における以下の動作仕様のためです。 【環境切り替えツール 動作仕様】 接続検証/本番環境切り替え都度、登録情報環境ファイルが切替わるため、それぞれの環境で顔認証付きカードリーダーの「登録」が必要。 -パスワードが間違っている -パスワードにロックがかかっている -利用開始日が未来日、または本番環境の使用申請を行っていない -医療機関用電子証明書が複数登録されている 上記について該当するケースがないかご確認いただき、原因詳細・対応については、オンライン資格確認端末導入ベンダー様またはオンライン資格確認等コールセンターへお問合せをお願いします。
FUJ905	0x81000008	【資格確認端末】 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。 【FUJ905：資格確認端末の予期せぬ設定処理エラー】	通信タイムアウトエラー	・資格確認端末と支払基金サーバーとの通信で時間がかかっており通信タイムアウトが発生しています ・本人認証用カードリーダーソフトのバージョンが古い ・LANケーブルの抜け ・IPSecKEで接続していない ・無線LANの電波が弱い ・IPアドレス、DNS等の設定が間違っている ・その他ネットワーク設定に誤りがある	・院内ネットワークのLANケーブルの接続状況を確認する ・ポータルサイト上で障害発生有無を確認する ・本人認証用カードリーダーソフトが最新化されているか確認する ・右記内容の確認をする	該当のエラーは、「資格確認端末と支払基金サーバーとのネットワーク接続に関するエラー」となります。 ◆カードリーダーベンダーからご案内できる情報としては以下となります。 「011エラー」及び「顔撮影または暗証番号入力後のFUJ905」は医療機関・薬局様へオンライン資格確認等システム間のネットワーク通信エラーまたはタイムアウトの可能性がございます。 以下をご確認ください。 -院内ネットワークのLANケーブルの接続状況を確認してください。 -ポータルサイト上で障害発生有無を確認してください。 上記問題ない場合、以下（※1）の観点でご確認をお願いします。 いずれかの対応により解消できることを確認しておりますが、詳細については、資格確認端末販売ベンダー、または資格確認端末製造ベンダーまで確認いただきますようお願いいたします。 ・資格確認端末搭載NICの「ARPオフロード」設定を無効化 ・外付けのNICを使用 ・IPv4を使用しないようにネットワーク設定を変更 （IPv4を使用しないようにネットワーク設定を変更される場合は、医療機関等のネットワーク構成を確認の上、ご対応ください） また、その他として本来、オンライン資格確認等システム側へいくべき通信が、院内NW側へ流れていないかのご確認もお願いします。 IP-VPNをご使用の場合は、医療機関等向けポータルサイトに「オンライン資格確認等システム接続ガイド（IP-VPN接続方式）」資料がございますので併せてご確認ください。 ※1）医療機関等ONS（ベンダー向けサイト）より https://vendorservice.now.com/sp?sys_kb_id=548dce251bfb9190f01c99b234bcb20&id=kb_article_view&sysparm_rank=2&sysparm_tsqueryId=e50441571bb3551025f9ba25c44cbcb

エラーコード	エラー詳細コード	エラー区分（見出し）	メッセージ内容	エラー種別（エラーの発生原因）	原因	確認	お客様対処
						（医療機関等ベンダーまたはシステム担当者向け）	
906	0x0200001			リーダライタが見つかからない	<ul style="list-style-type: none"> ・初期化API呼出し後、カードリーダーが外された ・資格確認端末に対し、Windowsリモートデスクトップ接続を行っている 	<ul style="list-style-type: none"> ・カードリーダーが正しく接続されているか確認する（USBケーブルの抜き押しおよび電源など） ・資格確認端末に対し、Windowsリモートデスクトップ接続されているか確認する 	<p>Windowsリモートデスクトップにて接続されているかご確認ください。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・Windowsリモートデスクトップ使用の場合 一度Windowsリモートデスクトップを使用せずに、このエラーが発生するかご確認ください。 Windowsリモートデスクトップの動作仕様のためこのエラーが発生していると考えられます。 Windowsリモートデスクトップでは、SmartCard(ICカード)リーダーのリモート操作を許可していません。本現象が発生します。 リモート接続・操作を実現したい場合は、VNCなど他のリモート操作用ソフトウェアの使用をご検討ください。
	0x8100001			パラメータエラー	<p>【アカウント設定における登録重複エラー】</p> <p>【登録(regist)時】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・①顔認証ベンダアプリで、既にアカウント登録済みのdeviceIdを登録しようとした ・②顔認証ベンダアプリで、既にアカウント登録済みのカードリーダー名を登録しようとした <p>【更新(update)時】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・③顔認証ベンダアプリで、既にアカウント設定済みのカードリーダー名を別のdeviceIdとの組み合わせで更新しようとした ・④顔認証ベンダアプリで、未登録のdeviceIdを更新しようとした <p>※deviceIdは、顔認証用アカウントのログインIDのことを指す ※アカウント設定とは、顔認証ライブラリにおけるSetupのことを指す</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・顔認証用アカウントID/PWとカードリーダー名が1対1となっているか確認する（一つの顔認証用アカウントID/PWに対して複数のカードリーダー名が存在したり、複数の顔認証用アカウントID/PWに対して一つのカードリーダー名が存在しない場合はエラーとなる） ・①新規のdeviceIdを用意し登録する。または、資格確認端末内の登録情報を削除してから、顔認証ベンダアプリで再登録する（既存情報はなくなるため注意すること） ・②新規のカードリーダー名で登録する。または、資格確認端末内の登録情報を削除してから、顔認証ベンダアプリで再登録する（既存情報はなくなるため注意すること） ・③資格確認端末内の登録情報を削除してから、顔認証ベンダアプリで再登録する（既存情報はなくなるため注意すること） ・④更新ではなく登録を使用する 	<p>該当のエラーは、「パラメータエラー」が発生している旨のエラーとなり、オンライン資格確認等システム側のエラーとなります。</p> <p>原因詳細・対処については、オンライン資格確認導入ベンダー様または支払基金様へお問合せをお願いします。</p> <p>【考えられる原因の一例】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・一度登録済みのCaoraを他のログインID(顔認証付きカードリーダー用アカウント)で登録しようとした場合 ・電子証明書が2つ登録されている場合 (ブラウザでオンライン資格確認等システムに接続する際、複数の電子証明書が表示される場合に該当します)
	0x8100003	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]		機器未登録	<ul style="list-style-type: none"> ・初期化時、登録されていないdeviceId(F0xx)が指定された ・初めて接続検証環境から本番環境へ切替後、顔ベンダアプリでアカウント登録せずに初期化を呼び出した 	<ul style="list-style-type: none"> ・該当環境にて初めて接続する際には、顔ベンダアプリからアカウント登録する (接続検証環境と本番環境の各々で1回はアカウント設定が必要となります) 	<p>該当のエラーは「機器未登録」を意味しており、オンライン資格確認等システムのエラーとなります。</p> <p>想定される原因としては、 "接続検証環境"に接続した状態で、ログイン名管理ツールで「新規追加」&「登録」を行った場合、 "本番環境"に切り替えた後に「新規追加」&「登録」を行っていない場合、あるいはその逆の場合も該当します。</p> <p>これは、支払基金様/厚労省様提供の環境切り替えツールにおける動作仕様で、接続検証/本番環境切り替え都度、登録情報環境ファイルが切り替わるため、それぞれの環境で顔認証付きカードリーダーの「登録」が必要であるためです。</p> <p>上記の場合は、ログイン名管理ツールより登録済みのCaoraを「撤去」していただき、再度登録を行うことで復旧できます。</p> <p>環境の切り替えおよび再登録の実施についてご確認をお願いします。</p>
	0x8100013			モードが異なるため処理できない	<ul style="list-style-type: none"> ・モード取得が適切なタイミングでできない（目視確認API） ・特殊な方法でモード変更を行い、呼び出した処理とモードに不整合がおきている 	<ul style="list-style-type: none"> ・操作を最初からやり直すことで解消するか確認する ・解消しない場合は問合せする 	Caora開発元にて調査させていただきますので、お手数ですが、Caoraサポートデスクまでご連絡ください。
	0x0100004			指定リーダライタが監視中でない	<ul style="list-style-type: none"> ・CheckCardを呼ばずにEndCheckを呼出した ・CheckCardでエラー復帰したがEndCheckを呼出した 	-	Caora開発元にて調査させていただきますので、お手数ですが、Caoraサポートデスクまでご連絡ください。
	0x8100009			資格確認情報が存在しない	<ul style="list-style-type: none"> ・顔認証ベンダアプリが誤ったinsuranceIdを指定した 	-	Caora開発元にて調査させていただきますので、お手数ですが、Caoraサポートデスクまでご連絡ください。
	0x0100001			パラメータが不正である	<ul style="list-style-type: none"> ・顔写真情報読みAPIで顔ベンダアプリからのリクエストに誤りあり 	-	Caora開発元にて調査させていただきますので、お手数ですが、Caoraサポートデスクまでご連絡ください。
	0x0300006			他でカードアクセスされており、排他違反が発生した	<ul style="list-style-type: none"> ・複数プロセスからカードアクセスが発生し競合した。 例：CertPropSvcが動作している 	<ul style="list-style-type: none"> ・マイナンバーカードを正しく置いて、読み込み途中で抜かず置いてままの状態でご確認を 	<p>他プログラムからカードアクセスされており、排他違反が発生している場合に発生します。</p> <p>オンライン資格確認等システムのエラーとなります。</p> <p>Caoraとは別のカードリーダーが接続されていないか確認をお願いします。</p> <p>-----</p> <p>考えられる原因としては、</p> <ul style="list-style-type: none"> ・保健医療福祉分野PKI(HPKI)のカードを使用した、医療従事者による利用認証ソフトウェアと、Caoraとは別のICカードリーダーがオンライン資格端末(PC)で動作している場合 ・その他のソフトウェアと、Caoraとは別のICカードリーダーがオンライン資格端末(PC)で動作している場合 ・証明書伝達サービス(CertPropSvc)が動作している場合 (先述のHPKI用ソフトウェア他、電子証明書を利用するために、証明書伝達サービス(CertPropSvc:表示名"Certificate Propagation")が動作している場合) <p>上記の場合、各ソフトウェアが汎用ICカードではなく、Caora(ICカードリーダー)を使用中の状態でロック(排他)しているケースが考えられます。</p>

エラーコード	エラー詳細コード	エラー区分（見出し）	メッセージ内容	エラー種別（エラーの発生原因）	原因	確認	お客様対処	
						（医療機関等ベンダーまたはシステム担当者向け）		
FUJ906	xxxxC02-4			設定ファイルの破損	・Caoraアプリケーションの一部設定ファイルが破損している	資格確認端末の予期せぬシャットダウンや強制終了、停電等がなかったか確認する	<p>該当のエラーは資格確認端末やCaoraを強制終了した際に設定情報が消えてしまったと考えられます。以下手順を実施いただき復旧するかご確認ください。 詳細は資格確認端末（PC）設置ベンダーへ問合せください。</p> <p>-----</p> <p>【作業手順】※資格確認端末にて操作してください</p> <p>①C:\PFU-Caora\OnlineAuth\App\Execute\binにある「CJKAxxxxx.ini(シリアル番号.ini)」ファイルを右クリックし「削除」を選択し、ファイルを削除します</p> <p>②資格確認端末を再起動します（再起動にて、削除したファイルが再作成されます）</p> <p>③再起動後、エラー表示なく、Caoraの本体画面に「スタート」が表示されるか確認します</p> <p>-----</p>	
	xxxxC02-11					<p>・資格確認端末とCaoraとの通信が途中で切断されました</p> <p>・デバイスドライバに一時的な問題が発生している</p> <p>・資格確認端末のスリープ機能が有効になっている</p>	<p>・デバイスマネージャーを確認する</p> <p>・資格確認端末のスリープ機能が無効になっているか確認する</p>	<p>以下手順をお確かめください。</p> <p>①デバイスマネージャーより、「ネットワークアダプタ」-「Remote NDIS based Internet Sharing Device」を右クリックし、「デバイスのアンインストール」を実行します</p> <p>②資格確認端末側のUSBケーブルの抜き差しを行います</p> <p>③Caoraの電源を入れたまま資格確認端末の再起動を行います</p> <p>上記でも復旧しない場合、資格確認端末のスリープ機能、Windowsのロック機能が有効になっていないかご確認ください。 有効の場合は無効にします。</p>
	21700C26-2					<p>・本人認証用カードリーダーソフトのバージョンが古い</p>	<p>・タスクトレイにある「Caora管理ツール」を起動し、「本人認証用カードリーダーソフトバージョン」を確認する</p> <p>・医療機関等ポータルサイト内の「導入アプリケーション等のバージョン情報」より「顔認証付きカードリーダーアプリケーション」を確認し、最新が確認する</p>	<p>本人認証用カードリーダーソフトにつきましては、Caora本体に添付の「スタートアップガイド」-1ページ上段に記載のURLより、ダウンロードしていただきますようお願いいたします。</p>
	21200M23-F12 21200M24-F11 21600M63-F12 31150M24-F12 ※上記のいずれか					<p>設定ファイルの破損</p>	<p>・Caoraアプリケーションが破損している</p> <p>・OS、.NETFrameworkが破損している</p>	<p>本人認証用カードリーダーソフトのアンインストール、再インストールを実施いただきますようお願いいたします。 手順については、インストールマニュアルをご参照ください。 上記で復旧しない場合は、OS/カバリおよび再構築を実施いただきますようお願いいたします。</p>

Caora エラーコード以外QA

	カテゴリ	事象	考えられる原因	お客様対応
1	Caora画面タップ	画面タップが反応せず、Caora本体の電源が切れない。スタートボタンも反応しない。	<ul style="list-style-type: none"> ・Caoraを24時間稼働している ・Caoraを長時間再起動していない 	<p>Caora本体の帯電が考えられるため以下の操作をお願いいたします。</p> <ol style="list-style-type: none"> ① CaoraからUSBケーブル、電源ケーブルを抜いてください。 ② この状態で1分お待ちください。 ③ Caora本体へ電源ケーブルのみ接続してください。 ④ この状態でさらに1分お待ちください。 ⑤ Caora本体の電源ボタンを数秒間長押しし、電源を入れます。 ⑥ 電源が入ったら、電源ボタンを長押しし、「再起動」をタップして、タップが反応するか確認します。 ⑦ 「再起動」のタップが反応し、Caora再起動後、USBケーブルを差し直し、資格確認端末のみ再起動します。 ⑧ Caora画面にスタートが表示されたことを確認したら、「スタート」ボタンが反応するか確認します。
2	Caora画面タップ	Caoraの画面タップパターンが反応せず、Caoraの設定画面が表示されない。	<ul style="list-style-type: none"> ・タップパターンが異なっている ・6箇所タップしていない ・タップする場所がずれている ・タップするタイミングが早すぎる/遅すぎる 	<p>タップする箇所は6箇所となります。</p> <p>[タップの順番] 初期値の場合： 左上 → 右上 → 左下 → 右下 → 左上 → 右上</p> <p>うまくいかない場合は、画面の四隅から0.5ミリほど間を開け、押す指の圧力は軽めにし、タイミングは1秒間隔でタップしていただきますようお願いいたします。</p>
3	カードリーダーソフトインストール	本人認証用カードリーダーソフトのダウンロード方法を教えてください。	→	<p>本人認証用カードリーダーソフトにつきましては、Caora本体に添付の「Caora スタートアップガイド」-1ページ上段に記載のURLより、ダウンロードしていただきますようお願いいたします。</p> <p>【URL】 https://www.pfu.ricoh.com/caora/support/caora01/</p> <p>「個人情報の取扱いについて」をご一読のうえ、必要事項をご記入いただきましたら、「個人情報の取扱いに同意して確認画面へ進む」をクリックいただくようお願いいたします。</p>
4	カードリーダーソフトインストール	Caoraの各マニュアルのダウンロード方法を教えてください。	→	<p>Caoraの各種マニュアルにつきましては、Caora本体に添付の「Caora スタートアップガイド」-1ページ上段に記載のURLより、ダウンロードしていただきますようお願いいたします。</p> <p>【URL】 https://www.pfu.ricoh.com/caora/support/caora01/</p> <p>「個人情報の取扱いについて」をご一読のうえ、必要事項をご記入いただきましたら、「個人情報の取扱いに同意して確認画面へ進む」をクリックいただくようお願いいたします。</p>
5	カードリーダーソフトインストール	本人認証用カードリーダーソフトをインストールすると、エラーが発生する。Installer.exeを実行し、次の画面でインストール開始ボタンを押すと、「券面AP用ライブラリがインストールされていません。インストールについては、マニュアルをご覧ください。」と表示される。	<ul style="list-style-type: none"> ・オンライン資格確認等システムの各種アプリケーションが正常にインストールされていない 	<p>資格確認端末にオンライン資格確認等システムのプログラムがインストールされていない場合に表示されるメッセージとなります。</p> <p>資格確認端末のセットアップ手順をご確認いただき、端末のセットアップを正しく実施した状態でCaoraカードリーダーソフトのインストールを行っていただきますようお願いいたします。</p>
6	カードリーダーソフトインストール	カードリーダーソフトのインストーラーを実行すると、「インストールに失敗しました。インストールを再度実行してください。」とエラーが表示されインストールできない。	<ul style="list-style-type: none"> ・前回インストールしたカードリーダーソフトをアンインストール後、OS上に不要なファイルが残ってしまっている ・ダウンロードしたインストーラーが破損している 	<ul style="list-style-type: none"> ・資格確認端末からCaoraが接続されているUSBケーブルを外していただき、「C:¥PFU-Caora」のフォルダごと手動で削除後、改めてカードリーダーソフトのインストールを行っていただきますようお願いいたします。 ・最新版カードリーダーソフトをダウンロードし直していただき、ダウンロードしたPCで解凍が正常に完了できたことを確認後、資格確認端末に解凍したファイルをコピーし、再度インストールしていただくようお願いいたします。
7	カードリーダーソフトインストール	最新版のカードリーダーソフトをダウンロードした際の手動インストール方法を知りたい。	→	<p>以下の手順で手動インストールを行っていただきますようお願いいたします。</p> <ol style="list-style-type: none"> ① タスクトレイよりCaora管理ツールを起動し「受付終了」ボタンを押す。 ② 資格確認端末からCaoraが接続されているUSBケーブルを外す。 ③ ダウンロードしたカードリーダーソフトのインストールを実施。 ④ 資格確認端末へUSBケーブルを差す。 ⑤ Caoraの電源が入っていることを確認し、資格確認端末を再起動する。 ⑥ 再起動後、タスクトレイにある「Caora管理ツール」を起動して、本人認証用カードリーダーソフトバージョンを確認する。

	カテゴリ	事象	考えられる原因	お客様対応
8	ログイン名管理ツール	ログイン名管理ツールの「新規追加」ボタンがグレーアウトして押せない。	・ネットワークアダプタが何らかの理由で異常状態となった	<p>以下の内容をご確認いただきますようお願いいたします。</p> <p>①Caoraが接続されているUSBポートを別のポートへ差し直し、ログイン名管理ツールにて「最新の情報に更新」を押しいただき、「新規追加」が反応するかご確認ください。</p> <p>②デバイスマネージャより、「ネットワークアダプタ」-「Remote NDIS based Internet Sharing Device」が「無効」になっていないかご確認ください。</p> <p>・②-1「無効」になっている場合は、有効にしていいただき、ログイン名管理ツールにて「最新の情報に更新」-「新規追加」ボタンが反応するかご確認ください。</p> <p>・②-2「無効」になっていない場合は、一度「Remote NDIS based Internet Sharing Device」を右クリックし、「デバイスのアンインストール」を行い、PC側のUSBケーブルの抜き差しを行いログイン名管理ツールにて「最新の情報に更新」-「新規追加」ボタンが反応するかご確認ください。</p>
9	ログイン名管理ツール	ログイン名管理ツールにて「どのログイン名にも登録されていないCaora がN台接続されていません」が表示されません。	<p>・Caoraの電源が入っていない</p> <p>・USBケーブルが抜けている</p> <p>・ネットワークアダプタが何らかの理由で異常状態となった</p>	<p>以下の内容をご確認いただきますようお願いいたします。</p> <p>①Caoraが接続されているUSBポートを別のポートへ差し直し、ログイン名管理ツールにて「最新の情報に更新」を押しいただき、「新規追加」が反応するかご確認ください。</p> <p>②デバイスマネージャより、「ネットワークアダプタ」-「Remote NDIS based Internet Sharing Device」が「無効」になっていないかご確認ください。</p> <p>・②-1「無効」になっている場合は、有効にしていいただき、ログイン名管理ツールにて「最新の情報に更新」-「新規追加」ボタンが反応するかご確認ください。</p> <p>・②-2「無効」になっていない場合は、一度「Remote NDIS based Internet Sharing Device」を右クリックし、「デバイスのアンインストール」を行い、PC側のUSBケーブルの抜き差しを行い、ログイン名管理ツールにて「最新の情報に更新」-「新規追加」ボタンが反応するかご確認ください。</p>
10	ログイン名管理ツール	顔認証用のログイン名、パスワードを印刷した紙はどこにあるのでしょうか。	→	<p>「医療機関等向けポータルサイト」-「各種資料ダウンロード」-「端末の設定や操作について知りたい方はこちら」-「操作マニュアル(管理者編)_x.xx版.pdf」の内容をご確認いただき、「F0」で始まる「顔認証用アカウント (ログイン名)」とその「パスワード」をご自身で作成いただけますようお願いいたします。</p> <p>詳細については、オンライン資格確認等コールセンターへお問合せいただけますようお願いいたします。</p>
11	ログイン名管理ツール	ログイン名管理ツールにてCaoraを登録し、画面メッセージの登録を行ったが、Caora本体の画面に「スタート」が表示されない。	・初回設定の直後、Caora管理ツールにて「起動」を行っていない	<p>Caoraの表示情報の登録作業が完了した後は、「顔認証付きカードリーダーおよび本人認証用カードリーダーソフト運用管理マニュアル」-「第3章 Caoraの起動」の手順を行ってください。</p> <p>通常運用では、Caora本体の電源を入れた後、資格確認端末を起動していただくことで、自動でCaora本体の画面に「スタート」が表示されます。</p>
12	Caora設定/操作	画面メッセージの登録方法を教えてほしい。	→	<p>資格確認端末より「スタート」-[本人認証用カードリーダーソフト]にある「設定ツール」を起動し、詳細は、「本人認証用カードリーダーソフト インストールマニュアル」の「第3章 初期導入」にある「4.画面メッセージ登録」を参照ください。</p>
13	Caora設定/操作	Caora本体の起動タイミングを変更したい。	→	<p>以下の設定内容を変更いただくことでCaora本体の起動タイミングを変更いただくことが出来ます。</p> <p>※ご注意点※</p> <ul style="list-style-type: none"> ・誤って修正した場合は、アプリケーションが正常に起動しない場合がございます。十分に注意のうえ修正し、検証を行ってください。 ・将来のバージョンアップ時に本ファイルが変更される場合がありますので予めご了承ください。 <p>■資格確認端末起動後、300秒後にCaoraアプリが起動するように変更する場合</p> <p>①「C:¥PFU-Caora¥OnlineAuthApp¥App¥Execute¥bin¥StartUpEnv.bat」をメモ帳で開きます</p> <p>②「set WAIT_TIME_SECOND=40」と記載している部分について、「set WAIT_TIME_SECOND=300」等に修正・保存してください。(300=300秒)</p> <p>③保存した「C:¥PFU-Caora¥OnlineAuthApp¥App¥Execute¥bin¥StartUpEnv.bat」を「C:¥PFU-Caora¥OnlineAuthApp¥App¥AppStartUp¥bin¥StartUpEnv.bat」へ上書きコピーしてください。 ※上記の2フォルダの「StartUpEnv.bat」を同じものにしていただく必要があります。</p> <p>④資格確認端末を再起動してください。</p> <p>⑤次回の資格確認端末起動時に、Caoraアプリが設定した時間経過後に開始されることを確認してください。</p>

	カテゴリ	事象	考えられる原因	お客様対応
14	Caora設定/操作	資格確認端末の電源と連動して、Caora本体の電源をオン/オフする方法を知りたい。	→	①画面の四隅を6箇所タップし、管理者パスワード入力設定画面を開きます。 [タップの順番] 初期値の場合： 左上 → 右上 → 左下 → 右下 → 左上 → 右上 ②[システム]-[電源設定]より「電源連動」の項目にてPCとの電源連動の設定が行えます。 ※「オペレーターガイド」の28ページに記載がございます。
15	Caora設定/操作	資格確認端末の電源と連動して、Caora本体の電源をオンにする設定を行うと、予期しないタイミングでCaora本体が起動する場合があります。	・資格確認端末やUSBケーブルからの常時給電	Caoraの電源連動設定は、USBケーブルからの給電の有無を検知しON/OFFを実行しています。 資格確認端末をシャットダウンしても、Caora本体の電源が入ったままとなる場合や、Caora本体が再起動される場合は、資格確認端末のUSBポートが給電ポートである、またはUSBリーダーケーブルや電源付きHUBを使用している等でUSBケーブルから給電され続けていることが原因となります。 USBケーブルからの給電についてご確認をお願いいたします。
16	Caora設定/操作	●初期設定時の事象 Caoraの画面に「接続を待っています」と表示されたまま「スタート」画面が表示されない。	・カードリーダーソフトのインストールが完了し、ログイン名管理ツールにて登録を行った後、「起動パッチ」を実行していない	以下の手順を行ってください。 ①資格確認端末にて「スタート」-「本人認証用カードリーダーソフト」-「起動パッチ」を実行します。 ②Caora本体の画面に「スタート」が表示されるかご確認ください。
17	Caora設定/操作	●運用中の事象 Caoraの画面に「接続を待っています」と表示されたまま「スタート」画面が表示されない。	・Caoraの電源を入れるより先に資格確認端末の電源を入れている ・資格確認端末とCaoraとの接続が切断されている ・資格確認端末のスリープ機能が有効になっている ・資格確認端末から先のネットワークが途中で切断されてしまった ・OSのデバイスドライバに一時的な問題が発生した ・その他の原因	【全般】 まずは以下①～⑤を確認してください。 ①資格確認端末画面右下のタスクトレイにある「Caora管理ツール」を起動します。 ②「シリアルNo.」が表示されているか確認します。 ③表示されていない場合は、「最新の情報に更新」をクリックします。 ④「シリアルNo.」が表示されている場合は、「起動」ボタンをクリックします。 しばらく待ち、Caora画面にスタートが表示されるか確認します。 ⑤「Caora管理ツール」を「×」ボタンで閉じます。 【上記でCaora管理ツールに「シリアルNo.」が表示されない場合】 以下内容を確認します。 ●資格確認端末とCaoraとの接続が切断されている。 →USBケーブルの抜きや緩みがないかご確認ください。 USBケーブルを一度抜いて、差し直していただき、資格確認端末のみ再起動を行ってください。 ●資格確認端末のスリープ機能が有効になっている。 →スリープ機能を無効にし、資格確認端末のみ再起動を行ってください。 ●資格確認端末から先のネットワークが途中で切断されてしまった。 →011ネットワークエラーが発生している場合は、資格確認端末から先のネットワーク環境を見直してください。 ●OSのデバイスドライバに一時的な問題が発生した。 ①資格確認端末にて「スタート」を右クリックし、[デバイスマネージャー]を起動します。 ②[デバイスマネージャー]-[ネットワークアダプタ]の中を確認します。 ②-1[Remote NDIS Internet sharing device]が「無効」になっている場合 「有効」にし、資格確認端末のみ再起動を行ってください。 しばらく待ち、Caora画面にスタートが表示されるか確認します。 ②-2[Remote NDIS Internet sharing device]が有効となっている場合 [Remote NDIS Internet sharing device] 右クリックし「デバイスのアンインストール」を実施します。 資格確認端末よりCaora本体と接続しているUSBケーブルを抜き、差し直します。 資格確認端末のみ再起動を行ってください。 しばらく待ち、Caora画面にスタートが表示されるか確認します。 【上記作業でも復旧しない場合】 ●原因調査のためログ採取にご協力をお願いいたします。ログ採取手順は、No.29をご確認ください。
18	Caora設定/操作	Caora本体の設定項目にIPアドレスが設定されているのは何故でしょうか。 USB接続の機器のため、IPアドレスを削除してもいいでしょうか。	→	Caoraは資格確認端末上のCaoraアプリケーションとの間で、USBケーブルを介した独自のTCP/IP通信を行っております。 そのため、IPアドレスは削除しないようお願いいたします。
19	Caora設定/操作	Caora本体にIPアドレスが設定されているが、これを利用しシステムベンダーが医療機関に設置してあるCaora本体を遠隔で操作することは可能でしょうか。	→	Caora本体のIPアドレスは、資格確認端末上のCaoraアプリケーションとの間で、USBケーブルを介した独自のTCP/IP通信を行うためのものとなります。 従いまして、遠隔操作でご利用いただくことは出来ません。

	カテゴリ	事象	考えられる原因	お客様対応
20	Caora設定/操作	Windowsリモートデスクトップで遠隔操作が可能か確認したい。	→	Windowsリモートデスクトップでは、SmartCard(ICカード)リーダーのリモート操作を許可していないため、遠隔操作を行うとエラーが発生したり、Caoraの動作に支障をきたします。 リモート接続・操作を実現したい場合は、VNCなど他のリモート操作ソフトウェアのご使用をご検討ください。
21	Caora設定/操作	認証強度を変更したが、元に戻ってしまう。	→	「顔認証」の「認証強度」をご変更いただくことはお控えくださいますようお願いいたします。（「オペレーターガイド」の「付録A」-「A.5 機能権限」に記載がございます） また、認証強度(顔認証精度)は支払基金様/厚生省様のセキュリティポリシーによる一元管理が行われているため、お客様が個別に変更することはできないようになっております。 従いまして、どうしても顔認証が失敗する場合は暗証番号での対応をお願いいたします。
22	Caora設定/操作	複数台のCaoraの内、特定のCaoraだけ業務を「開始」する方法を教えてください。	→	「顔認証付きカードリーダーおよび本人認証用カードリーダーソフト運用管理マニュアル」の「第3章 Caoraの起動」にある「1.2 特定の資格確認業務を手動で開始する」の手順をご確認いただけますようお願いいたします。
23	Caora設定/操作	複数台のCaoraの内、特定のCaoraだけ業務を「終了」する方法を教えてください。	→	「顔認証付きカードリーダーおよび本人認証用カードリーダーソフト運用管理マニュアル」の「第4章 Caoraの終了」にある「1.2 特定の資格確認業務を手動終了させる」の手順をご確認いただけますようお願いいたします。
24	顔認証不可	マイナンバーカードを設置し、顔認証を行うと「タイムアウトしました」とCaoraの画面に表示される。	<ul style="list-style-type: none"> ・Caora本体と顔との距離が近すぎるまたは遠すぎる ・マスクや髪型などにより、「顔」として識別するための情報が十分に取得できない場合 ・設置環境(逆光や明るさ不足など)により特徴の抽出が難しい場合 	<p>●2023/7/25に配信されたCaoraバージョンアップにて顔認証の精度が飛躍的に向上しています。まずはお使いのカードリーダーソフト、ファームウェアのバージョンのご確認をお願いいたします。 以下バージョンより低い場合は、バージョンアップを実施してください。</p> <p><顔認証タイムアウト対策バージョン> ※バージョンは、Caora管理ツールより確認できます。 <ul style="list-style-type: none"> ・カードリーダーソフトバージョン：1.5.3.0（以降） ・Caoraファームウェアバージョン：CAORA_MSN_P2.11.7_A16.5.4（以降） </p> <p>●なりすましを含めた他人受け入れ排他の観点から、Caoraでは30秒でタイムアウトする動作仕様となっております。本人にも関わらずタイムアウトとなる要因として一般的に以下のケースが考えられます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・Caora本体と顔との距離が近い/離れすぎている場合 →30cm～50cm離してお試し下さい。 ・マスクや髪型などにより、「顔」として識別するための情報が十分に取得できない場合 →目元まで大きく覆ったマスクや、輪郭や目にかかる髪型をされた患者の場合、「顔」であることを識別できずにタイムアウトします。 この場合は、患者側に起因するため、Caoraや場所を変えても改善することはできません。 ・設置環境(逆光や明るさ不足など)により特徴の抽出が難しい場合 →設置場所を変えることで改善されるかお試しください。 ・マイナンバーカードを保護袋に入れたまま設置している場合→保護袋から外して設置してください。 ・顔読み取りカメラ、マイナンバーカード券面読み取りカメラが汚れている場合 →カメラ部分の清掃を行ってください。 ・顔のかざし方が適切ではない場合 →Caora本体と顔の向き、高さを平行にし、Caora正面のカメラ部を見て、顔認証をお試し下さい。 ・マイナンバーカード自体に問題がある場合 →他のマイナンバーカードでも同じくタイムアウトとなるかご確認ください。 <p>●「Caora顔認証ハンドブック」に顔認証が円滑に行えるよう、装置の設置環境や顔撮影時の操作方法などが掲載されています。</p>
25	USBポート	資格確認端末のUSBポートについて、日によってUSBポートを変更しても新たに設定せずCaoraを利用できるか。	→	新たな設定作業は不要でそのまま利用いただけます。 ただし、USBポートの変更にはOSによる再認識処理が伴うため、差し込み後、使用可能となるまで数十秒ほど時間がかかる場合がございます。

	カテゴリ	事象	考えられる原因	お客様対応
26	電源	Caora本体の電源が入らない。	<ul style="list-style-type: none"> 電源ケーブルの緩み、コンセントの通電、OAタップの容量不足 USBハブを介して資格確認端末へ接続されている Caora本体の帯電 	<p>以下のいずれかをご確認ください。</p> <ul style="list-style-type: none"> 電源ケーブルの差込に緩みがないか、コンセントの通電状況、OAタップをご利用の場合は電力容量をご確認ください。 USBハブを介してCaoraを接続されている場合は、資格確認端末とCaora本体を直接USBケーブルで接続していただき、Caora本体の電源が入るかご確認ください。（※USBハブを介しての使用は動作保証外となります） Caora本体の帯電が考えられるため以下の操作をお願いいたします。 <ul style="list-style-type: none"> ①CaoraからUSBケーブル、電源ケーブルを抜いてください。 ②この状態で1分お待ちください。 ③Caora本体へ電源ケーブルのみ接続してください。 ④この状態でさらに1分お待ちください。 ⑤Caora本体の電源ボタンを数秒間長押し、電源が入るかご確認ください。 ⑥電源が入りましたら、Caoraに「接続を待っています」が表示されたのち、USBケーブルを接続し、資格確認端末の再起動、もしくはCaora管理ツールから「最新の情報に更新」をクリック後、「起動」をクリックしてください。
27	ログの確認	Caora本体のログ確認方法を教えてほしい。	→	<p>以下の操作よりログをご確認いただけます。</p> <ol style="list-style-type: none"> ①タスクトレイにある「Caora管理ツール」を起動し「ログビュー」ボタンを押してください。 ②起動しましたログビューより、過去～現在までのログをご確認いただけます。 <p>詳細は「顔認証付きカードリーダーおよび本人認証用カードリーダーソフト運用管理マニュアル」の「第5章 トラブルへの対応」にある「2 エラー内容を確認する」をご確認ください。</p>
28	ログの確認	ログビューにて表示される件数の上限を知りたい。	→	<p>ログビューのログは当日から過去 61日目までのログを参照可能です。 また、表示される件数の上限はなく、日数で古いものから削除されます。</p>
29	ログの確認	ログ収集の手順を教えてほしい。	→	<p>★以下作業はCaoraの電源が入った状態で資格確認端末へ接続したまま行ってください。</p> <p>★資格確認端末に適用されている「本人認証用カードリーダーソフトのバージョン」により、ログ採取手順が異なります。 本人認証用カードリーダーソフトのバージョンは「Caora管理ツール」画面右上の「本人認証用カードリーダーソフトバージョン」よりご確認ください。</p> <p>■本人認証用カードリーダーソフトのバージョンが v 1.6.0.0以降の場合-----</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Caora管理ツールを起動します。 2. 左上の「最新の情報に更新」ボタンを押し、「シリアルNo.」が表示されているか確認します。 ※「シリアルNo.」が表示されない場合はCaora本体のログを採取できません。 その場合は、USBケーブルの状態確認などを実施し、改めて「最新の情報に更新」ボタンを押してください。 3. 状態が「停止中」であることを確認します。 「稼働中」の場合は、中段の「終了」ボタンを押してください。 「状態」が「停止中」になります。 4. 下段の「ログ収集」ボタンを押します。 自動でログ収集が実行されます。 ※下段の「停止中のCaoraに対しn分後に自動的に起動を試みます。」のチェックが入っている場合、n分経過後に自動で「稼働中」になります。 (nは1～5の設定値。初期値は3) その場合は、改めて3. の手順からやり直してください。 5. 「C:\PFU-Caora¥OnlineAuthApp¥App¥Execute¥logManualCollect」フォルダが自動で起動します。 ※「logManualCollect」フォルダが作成されるまで最大10分ほど要します。 6. 「CaoraLogCollect.zip」ファイルをメールが送付可能なPCにコピーしていただき、以下記載のログデータ送付先にログをご送付ください。 <p>-----</p>

	カテゴリ	事象	考えられる原因	お客様対処
				<p>■本人認証用カードリーダーソフトのバージョンがv 1.5.3.0以前の場合----- -----</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 「Caora管理ツール」が起動している場合、「受付終了」ボタンで終了します。 2. C:¥PFU-Caora¥OnlineAuthApp¥App¥Execute¥binフォルダ下の「ログ手動収集」ショートカットをダブルクリックします。 3. C:¥PFU-Caora¥OnlineAuthApp¥App¥Execute¥LogManualCollectフォルダにログ圧縮ファイル「CaoraLogCollect.zip」が作成されます。 ※「LogManualCollect」フォルダが作成されるまで最大10分ほど要します。 4. 「CaoraLogCollect.zip」ファイルをメールが送付可能なPCにコピーしていただき、以下記載のログデータ送付先にログをご送付ください。 <p>-----</p> <p>■ログデータ送付先 Caoraサポートデスク：fjj-caora-qa@ml.jp.fujitsu.com</p> <p>送付いただく際は、以下の情報についてもご記入をお願いします。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・医療機関名・薬局名（医療機関コード） ・ご連絡先 ・CaoraのシリアルNo.（Caoraの背面に貼付されているシールより「SER. NO.」をご確認ください） ・本人認証用カードリーダーソフトバージョン ・発生している事象（できるだけ具体的にお願いします） ・エラーが発生している場合は、エラーコード、エラー詳細コード ・事象の発生日時
30	バージョン確認	インストールされているカードリーダーソフトのバージョンを確認したい。	→	<p>タスクトレイ内より「Caora管理ツール」を起動し、「本人認証用カードリーダーソフトバージョン」をご確認ください。 詳細は、「本人認証用顔認証付きカードリーダーおよび本人認証用カードリーダーソフト運用管理マニュアル」の「第6章 逆引きガイド」にある「1.バージョンを確認したい」を参照ください。</p>
31	ネットワーク接続	Caora本体を資格確認端末へ接続した際に自動で作成される、「ネットワーク接続」-「Remote NDIS based Internet Sharing Devise」を誤って削除してしまった。	→	<p>資格確認端末の再起動を行っていただくことで、「ネットワーク接続」に「Remote NDIS based Internet Sharing Devise」が新規作成されます。</p>
32	医療機関コード変更	医療機関コードが変更となった場合のカードリーダー側の対処について確認したい。	→	<p>顔認証付きカードリーダー側で必要な作業手順について記載いたします。 補足内容を含めご確認ください。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 機関認証用電子証明書変更により <ul style="list-style-type: none"> ・医療機関コード ・電子証明書の番号 上記2つが別の値となった場合 2) オンライン資格確認端末はそのまま使用する場合 <p>上記の1)かつ2)の場合、以下の手順を行ってください。</p> <p>【手順1】 Caoraアプリケーションが保存している顔認証付きカードリーダー用アカウント情報の削除</p> <p>→「本人認証用カードリーダーソフト インストールマニュアル」の「第6章 Caoraの撤去」の「2. Caora接続情報の削除」①～④を参照いただき、撤去を実施ください。</p> <p>【手順2】 新しい顔認証付きカードリーダー用アカウントでのCaoraの再登録</p> <p>→「本人認証用カードリーダーソフト インストールマニュアル」の「第3章 初期導入」の「3. Caora接続情報の登録」⑤～⑧を参照いただき、登録を実施ください。</p> <p>【補足】 上記手順の前にオンライン資格確認等システム上に登録されている「旧機関認証用電子証明書」に関する情報の削除を実施いただく必要があります。 証明書に関する手順は、オンライン資格確認等システムにて提供される手順等を参照いただきますようお願いいたします。</p>

	カテゴリ	事象	考えられる原因	お客様対処
33	電子証明書の更新	機関認証用電子証明書を変更する場合のカードリーダー側の対処について確認したい。 (医療機関コードの変更なし。有効期限が迫っている等理由で証明書を入れ替える場合)	→	<p>顔認証DLL(顔認証ライブラリ)のバージョンによって対応方法が異なります。</p> <p>⇒ 顔認証DLLのバージョンが2.1.0J以前 ログイン名管理ツールによる再登録が必要です。No.32の手順をご実施ください。</p> <p>⇒ 顔認証DLLのバージョンが2.1.0J以降 ログイン名管理ツールによる再登録は不要です。 本人認証用カードリーダーソフト起動時に自動的に顔認証DLL内で更新処理が行われます。</p> <p>※顔認証DLLのバージョンに関わらず、医療機関コードの変更を伴う電子証明書の更新の際は、顔認証の再設定が必要です。 ※顔認証DLLのバージョンの確認方法については、オンライン資格確認端末導入ベンダー様またはオンライン資格確認等コールセンターへお問合せをお願いいたします。</p>
34	Caora初期化	Caora本体の初期化手順を教えてください。	→	<p>初期化に伴う注意事項や実施される状況を確認させていただき、初期化手順を口頭にてご説明させていただきます。 お手数ですが、Caoraサポートデスクまでご連絡ください。</p> <p>【Caoraサポートデスク】 TEL : 0120-924-524 / Mail : fjj-caora-qa@ml.jp.fujitsu.com</p> <p>Caoraサポートデスクでは以下内容をご確認させていただきます。事前にご準備をお願いいたします。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・初期化を行われる理由 ・現在の状況 ・異常が発生してから行われた作業内容

顔認証付きカードリーダー Caora ご説明資料

富士通 J a p a n 株式会社

1. 顔認証付きカードリーダーCaoraご紹介

2. 顔認証等のトラブル時の対応方法

- ① お問い合わせが多い事例
- ② 資格確認を完了させるために

3. 医療機関様の工夫事例

4. 質疑応答

5. その他

1. 顔認証付きカードリーダーCaoraご紹介

1. 顔認証付きカードリーダーCaoraご紹介

FUJITSU



Caora

コストダウン

複数台接続可能
先出しセンドバック対応

柔軟な設置

コンパクトかつ低重心の安定感

簡単・安心

軽いタッチと見やすい画面
覗き見への配慮

2. 顔認証等のトラブル時の対応方法

① お問合せが多い事例

2. 顔認証等のトラブル時の対応方法

◆ お問い合わせが多い事例 (1)顔認証タイムアウト

事象：顔認証を行うと「タイムアウトしました」と表示され顔認証出来ない。

回答：カードリーダー側のソフトが古い場合、最新版のバージョンを適用することで解決できる可能性があります。

カードリーダーソフトが最新版になっているかご確認ください。

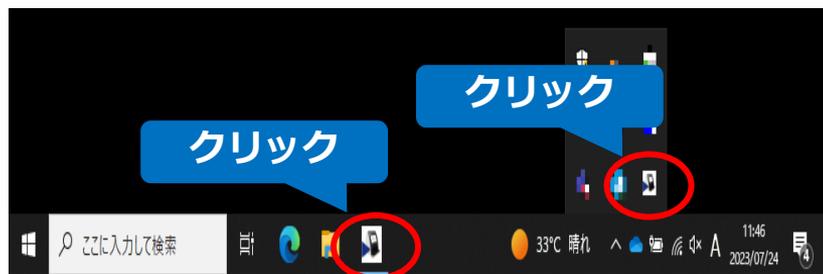
ソフトウェアのバージョン確認方法は
次ページでご説明します

2. 顔認証等のトラブル時の対応方法

◆ お問い合わせが多い事例 (1)顔認証タイムアウト

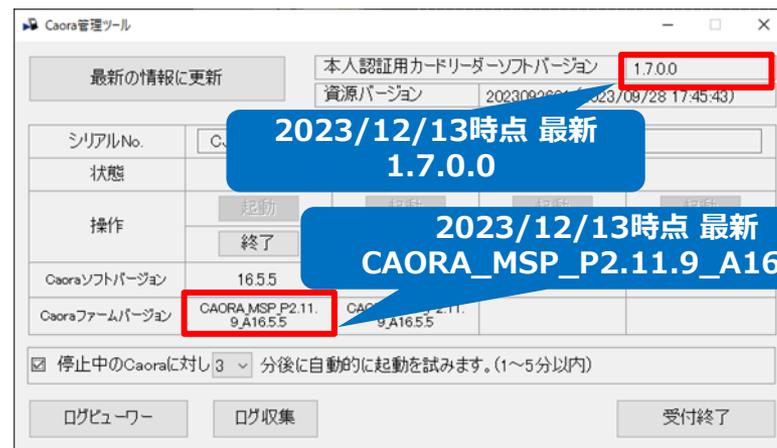
以下の手順でソフトウェア・ファームウェアのバージョンを確認してください。

1. 資格確認端末(PC)のタスクの「Caora管理ツール」アイコンをクリック



通常は、資格確認端末(PC)を再起動することで、最新版へのアップデートが実施されます。(P.8参照)

2. Caora管理ツールに記載があります



最新バージョンの版数は、
医療機関等向けポータルサイトの「お知らせ」に随時掲載されます

2. 顔認証等のトラブル時の対応方法

◆ 定期的に資格確認端末(PC)を再起動してください

資格確認端末(PC)が常時電源ONの場合、各種ソフトウェアのアップデートが適用されないため、**定期的に再起動**してください。（※Caora本体は電源ONのまま）



資格確認端末(PC)

2. 顔認証等のトラブル時の対応方法

◆ ソフトウェアの自動配信設定をご確認ください

通常、ソフトウェアは自動で配信される設定になっていますが、この設定が無効になっている場合があります。

以下の手順で**自動配信設定を有効**にしてください。

1. 資格確認端末(PC)の「オンライン資格確認 配信アプリケーション管理ツール」から「設定変更」をクリック



2. 「配信機能を無効化する」からチェックを外し、OKをクリック



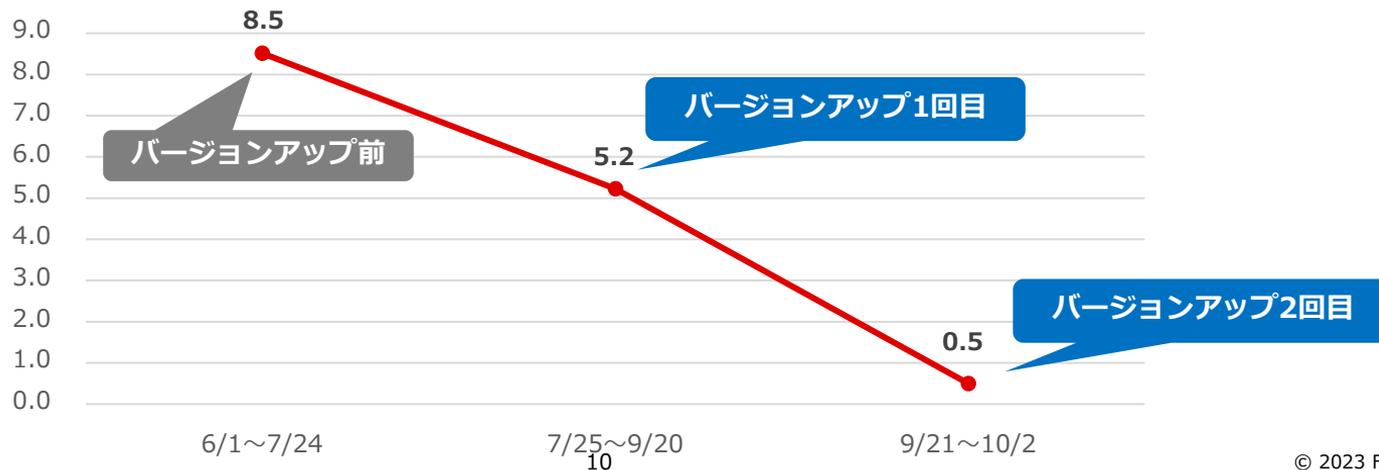
2. 顔認証等のトラブル時の対応方法

◆ ファームウェアアップデートのお願い

これまでにファームウェアを2回アップデートしています。
これにより、顔認証タイムアウト関連のお問合せも減少傾向にありますので、
最新バージョンのファームウェアを適用してください。

※ソフトウェアと同時適用となります。

顔認証タイムアウト関連のお問合せ件数(1日平均)



2. 顔認証等のトラブル時の対応方法

◆ お問い合わせが多い事例 (2)ネットワークエラー

事象：資格確認端末やCaora起動後にネットワークエラーが発生する。

回答：通信状況によって、Caora起動後にネットワークエラーの画面が表示されることがありますが、**自動的に接続をリトライ**する仕組みになっているため、しばらくすると復旧する場合があります。



受付窓口にご連絡ください
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】



ただいま処理が込み合っています
暫くしてからやり直してください
【FUJP55:タイムアウト】

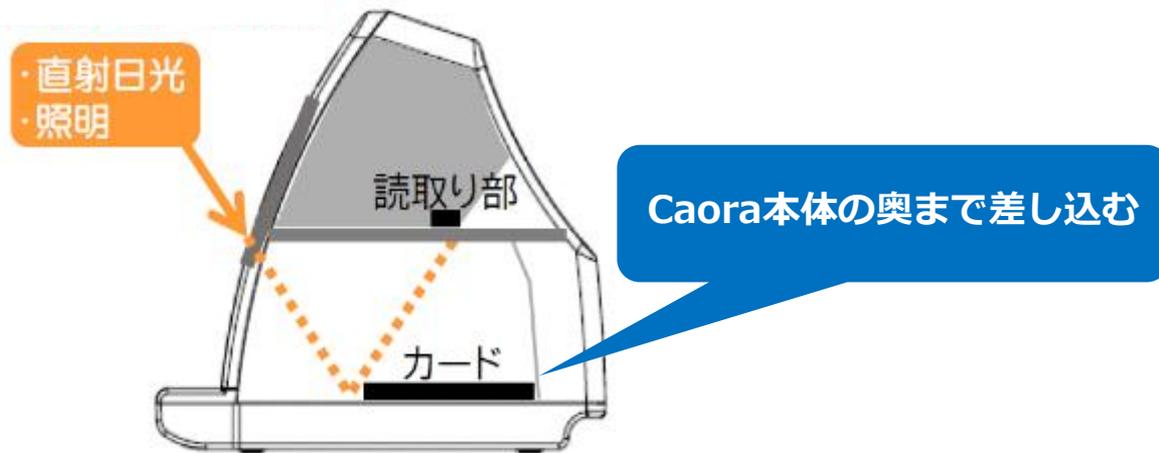
2. 顔認証等のトラブル時の対応方法

②資格確認を完了させるために

2. 顔認証等のトラブル時の対応方法

◆ カードをしっかりと奥まで差し込んでください

Caoraは直射日光や照明の差し込みの影響を受けないよう、洞窟構造となっているため、**カードを奥まで差し込んでください**。



2. 顔認証等のトラブル時の対応方法

◆ カードセット方法をお確かめください

以下のようにマイナンバーカードをセットすると、資格確認ができません。
適切にセットされているかを確認してください。



手を入れたまま



横向き



裏向き



フィルムケースに入ったまま

2. 顔認証等のトラブル時の対応方法

◆ 確認完了画面が出るまでカードを抜かないでください

「確認が完了しました」という画面が出るまで**カードを抜かない**でください。
途中でカードを抜くと、操作が完了しません。



カードは置いたまま操作してください

2. 顔認証等のトラブル時の対応方法

◆ マスクの大きさや色、付け方にご注意ください

- マスクの**大きさや色**によっては、顔認証がうまくいかない場合があります。
- 暖色系マスク（ベージュやピンクなど）は認識しづらいため、顔撮影の際はマスクを外してください。



深いマスク
大きいマスク

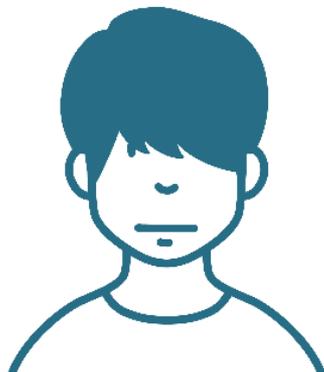


暖色系マスク
(ベージュ、ピンク)

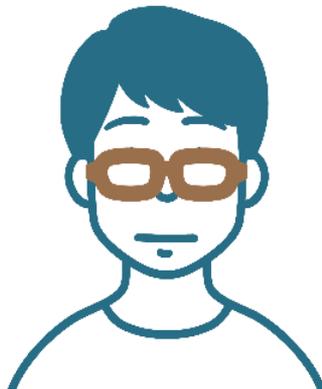
2. 顔認証等のトラブル時の対応方法

◆ 目元がよく見えるように撮影してください

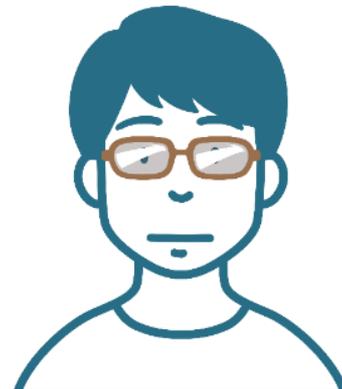
- 以下の状態では、顔認証がうまくいかない場合があります。
- **目元がよく見える状態**で撮影してください。
※マイナンバーカードの写真にも同様のことが言えます。



目元が隠れる
(前髪)



縁で目が隠れる



反射で目が隠れる

2. 顔認証等のトラブル時の対応方法

◆ 顔の位置にご注意ください

顔撮影の際に表示される枠内に顔を合わせて静止してください。



小さすぎる



大きすぎる

2. 顔認証等のトラブル時の対応方法

◆ 顔の距離にご注意ください

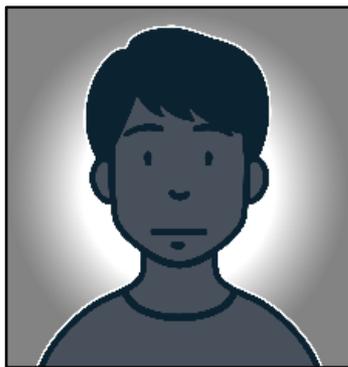
Caora本体と顔の位置は**約30cmが適切**です。
近付きすぎたり、遠すぎたりしないようにしてください。



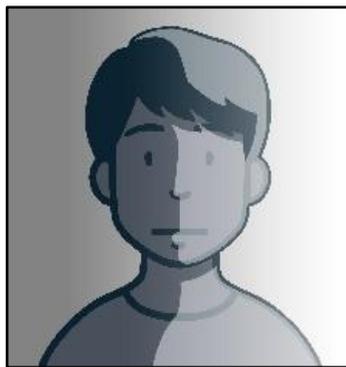
2. 顔認証等のトラブル時の対応方法

◆ 逆光や斜光にご注意ください

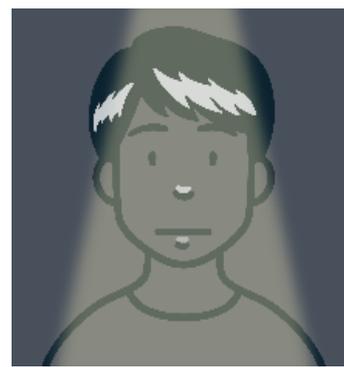
光の影響を受けないよう、**顔の明るさができるだけ均一になる場所**にCaoraを設置（場所や向きの変更）してください。また、逆光の場合は撮影モードを**顔検知モード**に変更することで改善する場合があります。（オペレーターガイド参照）



逆光



斜光



ダウンライト

推奨照明条件は顔面照度 150Lx以上です。
ご参考：ホテル客室 100Lx, オフィス 500Lx

3. 医療機関様の工夫事例

3. 医療機関様の工夫事例

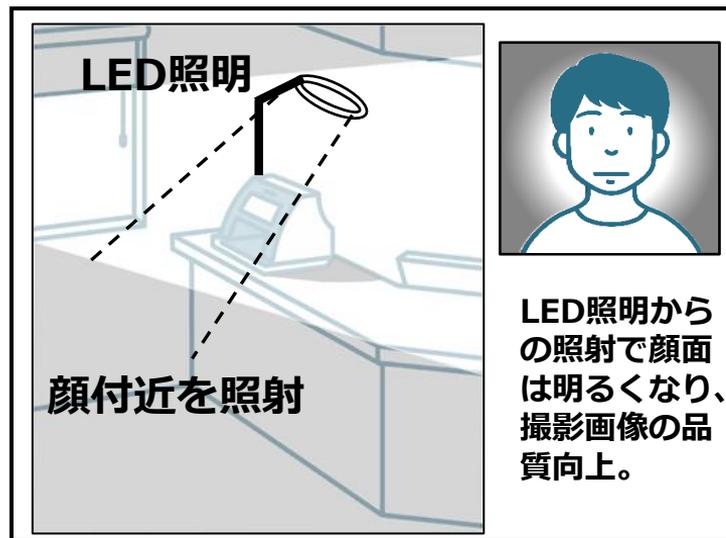
◆ A整形外科様 顔が映りやすいようライトを設置

設置場所が**逆光や暗い**場合は、顔に向けてライトを設置されております。

背面からの外来光で逆光の場合



LED照明を設置し、顔付近を照射



3. 医療機関の工夫事例

◆ Bクリニック様 操作方法等のポップを設置

患者様が操作に困らないよう、**院内の各所にポップ**が設置されています。

The image shows a person standing at a Caora terminal. A large flowchart titled "顔認証が完了するまでの流れ" (Flowchart of the process until face recognition is complete) is overlaid on the right side of the terminal. The flowchart consists of seven numbered steps:

- 開始** (Start): OOO病院 (OOO Hospital) starts by pressing the start button.
- カードを提出しました。手を離してください。 (Card presented. Please remove your hand.)
- 本人顔の写真を選んでください。本人情報は保存外に使用しません。 (Please select your own face photo. Personal information is not used for storage.)
- 本人確認を行います。 (Performing personal verification.)
- 過去の本人情報との照合に成功しました。この情報をもとにあなたの顔や健康状態のために活用します。 (Comparison with past personal information successful. This information will be used for your face and health status.)
- 顔認証が完了しました。マイナンバーカードを取り出し、指定された場所へお持ちください。 (Face recognition complete. Please take out your My Number Card and bring it to the designated location.)
- 完了** (End)

Below the main flowchart, there are two sections for additional information:

- 【顔認証エラー発生時】** (When face recognition error occurs): Includes instructions for "顔認証が完了しない場合" (When face recognition does not complete) and "顔認証が完了しない場合" (When face recognition does not complete).
- 【マイナンバーカードを初めて顔認証として利用する場合】** (When using My Number Card for face recognition for the first time): Includes instructions for "マイナンバーカードを初めて顔認証として利用する場合" (When using My Number Card for face recognition for the first time).

3. 医療機関様の工夫事例

◆ C市立病院様 総合受付にコンシェルジュを設置

以下2つの取り組みを実施されています。

- マイナンバーカードによる**資格確認の促進**
- 顔認証付きカードリーダーの**操作案内**



4. 質疑応答

4. 質疑応答

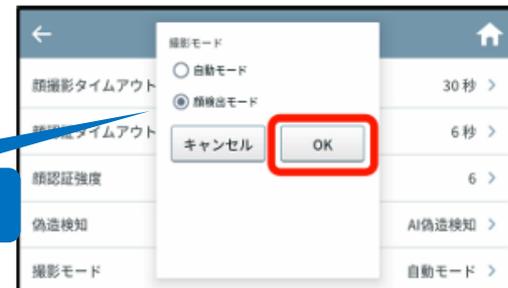
Q1 : 窓際にカードリーダーを設置すると、顔認証の画面に外の光があたり、顔認証が正常に動作しない。その場合の対処法を知りたい。

A1 : 光の影響を受けないよう、**顔の明るさができるだけ均一になる場所**にCaoraを設置してください。（場所や向きの変更）
逆光の場合は、撮影モードを**顔検知モード**に変更することで改善する場合があります。（オペレーターガイド参照）

変更しても改善しない場合は、
ライトを設置するなどをご検討ください。

5 撮影モードを選択し、「OK」ボタンをタップします。

顔検知モードを選択



Q2 : 顔認証付きカードリーダーの認証率向上に向け、どんな取り組みを実施しているか。

A2 : ソフトウェアとファームウェアの最新版にて認証率の向上を実施しています。現在のバージョンをご確認頂き、最新でない方は更新をお願いします。また、操作フロー説明のポップ作成等も実施し公開してまいります。
(p30参考)

Q3 : こどもは認証されづらい傾向にあるため、その場合の対処方法を教えてほしい。

A3 : 子供は成長が早いため、顔認証では認識が難しいことがあります。
その場合は**暗証番号または目視**による案内をお願いします。

5. その他

◆ その他周知素材は厚生労働省ホームページにも掲載されています

保険証の代わりにマイナンバーカードで
マイナ受付

マイナンバーカードをお持ちの方は
カードリーダーで受付を！

カンタン
受付！ カードリーダーに
マイナンバーカードを置いてください

× カバーあり ○ カバーなし

つきあたりまで
押し当てる

○ 縦向き

- 顔写真を表にして縦向きに置き、
つきあたりまで押し当ててください
- カバー等は外してください

マイナンバーカードを置いた後は 画面の指示に従って操作してください

1 受付完了後はマイナンバーカードを
忘れずにお取りください！

①万が一、カードリーダーにご自身以外の名前が表示された場合は、受付までお知らせください。

利用申込受付中！

**マイナンバーカードが
健康保険証として
利用できます！**

申込方法は
特設ページでも
確認できます！

https://mying.jp/portal/healthinsurance_my_number

どうやって
受つう？ スッと置いて
！ピッと認証！ 医療機関や薬局の受付で
マイナンバーカードを
顔認証付きカードリーダーに
置いて本人確認！

カードの顔写真を画像で撮影します。※顔写真は撮影に保存されません。

どんないことがあるの？

<p>より良い医療が 可能に！</p> <p>本人が同意をすれば、 初めての医療機関等でも、 特定健診情報や今までに受った 薬剤情報が医師等と共有できる！</p>	<p>自身の健康管理に 役立つ！</p> <p>マイナンバーで 自身の特定健診情報や 薬剤情報・医療費請求情報が 閲覧できる！</p>	<p>オンラインで医療費控除が より簡単に！</p> <p>マイナンバーを通じた 医療費控除情報の自動入力で、 確定申告の医療費控除が よりカンタンに！</p>
<p>カードリーダーのみ 医療機関等でマイナンバー 利用に必要。医療機関等 から必要！</p> <p>さらに、医療機関にも利用可能！</p>	<p>手続きなしで期間満了を 一時的な支払が不要に！</p> <p>期間満了適用認定がなくても 高額療養費制度における 期間満了を記入の支払が免除される！</p>	<p>健康保険証として ずっと使える！</p> <p>縦横・転写・引継ぎしても 健康保険証としてずっと使える！ 医療保険者が変わる場合は、 加入の届出が引き続き必要です。</p>

※マイナンバーカードの顔写真撮影は、ICチップ方向に「顔」を向き、背景は白、顔の中心が画面の中心になるように撮影してください。また、ご自身の顔がマイナンバーカードに写り込んでいないことを確認してください。顔写真の撮影は、顔写真の撮影が完了した時点で完了となります。

🔍 「オンライン資格確認 周知素材」などで検索してください

Thank you

