

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	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、受付窓口にご連絡して下さい。【001：マイナンバーカードの認識不可】	他職員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ますか？	<ul style="list-style-type: none"> ○ 機器が故障しているため、顔認証付きカードリーダーベンダー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3割分（※）を受領してください。 <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 ○ 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等システム操作マニュアル システム障害時編」をご確認ください。 	○
			※ 他職員のマイナンバーカードを置いて、正常に処理された場合、右記の対応を行ってください。	<ul style="list-style-type: none"> ○ 機器の故障等ではなく、患者のマイナンバーカードに原因があることから、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。 	-
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。所持していなかった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るため、対応すべき事項はありません。	-	-
004	【手順誤り】 マイナンバーカードのロック	患者は受付窓口にご連絡して下さい。また、市区町村で暗証番号のロック解除を行ってください。【004：マイナンバーカードのロック】	※ 原因が特定されていることから、右記の対応を行ってください。	○ 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、資格確認 を行ってください。	-
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して下さい。また、市区町村でマイナンバーカードの交換を行ってください。【005：照合番号Bのロック】	※ 原因が特定されていることから、右記の対応を行ってください。	<ul style="list-style-type: none"> ○ 患者の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、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。 	-
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	患者は受付窓口にご連絡して下さい。また、市区町村でマイナンバーカードの証明書の更新手続きをしてください。【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。	<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。 	-

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	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	患者は受付窓口ご連絡して下さい。また、市区町村でマイナンバーカードの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。	○ 患者の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。	-
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？	○ 顔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？	○ 機器が故障しているため、 顔認証付きカードリーダーベンダーに連絡 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3割分（※）を受領してください。 ・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等システム操作マニュアル システム障害時編」をご確認ください。	○
009	【手順誤り】【職員】 処理中の運転モード変更	職員は端末の運転モードの設定を確認してください。【009：処理中の運転モード変更】	顔認証付きカードリーダーの運転モードが設定したいモードになっていますか？	○ 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。	-
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。	○ マイナポータルシステムでエラーが発生しているため、 不具合が解消するまでは、患者に健康保険証を出してもらい、現物を用いて資格確認 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3割分（※）を受領してください。 ・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等システム操作マニュアル システム障害時編」をご確認ください。	○

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	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？	<p>○ LANケーブルが抜けていることでネットワークに接続されていないため、LANケーブルを接続した上で、同様の手順を行って下さい。</p> <p>○ オンライン資格確認等システム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てもらい、現物を用いて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。</p> <p>○ 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3割分（※）を受領してください。</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 <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等システム操作マニュアル システム障害時編」をご確認ください。</p>	-
			※ 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>○ 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、ネットワーク設定ベンダ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、現物を用いて資格確認を行ってください。</p> <p>○ 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3割分（※）を受領してください。</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 <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等システム操作マニュアル システム障害時編」をご確認ください。</p>	○
012	【資格確認端末】【端末設定】 端末の電子証明書エラー	職員は証明書の再発行申請を行ってください。【012：端末の電子証明書エラー】	※ 原因が特定されていることから、右記の対応を行ってください。	<p>○ 医療機関等において設定する機関認証用電子証明書が失効、又は有効期限切れであるため、機関認証用電子証明書の再発行申請を行ってください。</p> <p>○ 新たな機関認証用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、現物を用いて資格確認を行ってください。</p> <p>○ 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3割分（※）を受領してください。</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 <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等システム操作マニュアル システム障害時編」をご確認ください。</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	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？	○ 医療等機関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。	-
			※ 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。	○ 機器が故障しているため、 端末導入設定ベンダ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、現物を用いて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3割分（※）を受領してください。 ・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等システム操作マニュアル システム障害時編」をご確認ください。	○
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。	-
			※ 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。	○ 機器が故障しているため、 端末導入設定ベンダ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、現物を用いて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3割分（※）を受領してください。 ・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等システム操作マニュアル システム障害時編」をご確認ください。	○

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	機器・システム障害発生有無（暫定運用要否）
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？	○ 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、同様の処理を行うよう、患者に促してください。	-
			他職員のマイナンバーカードを置いた場合でも同様のエラーが表示されますか？	○ 機器が故障しているため、 顔認証付きカードリーダーヘンダーに連絡 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3割分（※）を受領してください。 ・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等システム操作マニュアル システム障害時編」をご確認ください。	○
			※ 他職員のマイナンバーカードを置いて、正常に処理された場合、右記の対応を行ってください。	○ 顔認証付きカードリーダーに異常はなく、患者が提示したマイナンバーカードに原因があるため、 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。	-
016	【手順誤り】【医療保険者等】 資格取得エラー	患者は受付窓口ご連絡して下さい。【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。	○ 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。 ※ 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。	-
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。	○ 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、現物を用いて資格確認 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。 ○ 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。	-

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	機器・システム障害発生有無（暫定運用要否）
101	【顔認証装置】【ハードウェア(読取り部分)・アプリエラー】 マイナンバーカードの券面の読取り不可	患者はマイナンバーカードの汚れがないかを確認してください。再度実施してもできない場合は、職員をお呼びください。【101：マイナンバーカードの券面の読取り不可】 マイナンバーカードの券面の読取り不可	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？	○ 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、同様の処理を行うよう、患者に促してください。	-
			他職員のマイナンバーカードを置いた場合でも同様のエラーが表示されますか？	○ 顔認証付きカードリーダーのカード読み取り部分が故障しているため、 顔認証付きカードリーダーへバンダーに連絡 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3割分（※）を受領してください。 ・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等システム操作マニュアル システム障害時編」をご確認ください。	○
			※ 他職員のマイナンバーカードを置いて、正常に処理された場合、右記の対応を行ってください。	○ 顔認証付きカードリーダーに異常はなく、患者が提示したマイナンバーカードに原因があるため、 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。	-
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】 顔の撮影不可	顔認証付きカードリーダーのカメラレンズに明らかな損傷や汚れはないですか？	○ 顔認証付きカードリーダーのカメラが破損していないかを確認するために、 カメラレンズの汚れをふき取り、患者に同様の処理を行うよう促してください。	-
			再度撮影を行った場合でも同様のエラーが表示されますか？	○ 顔認証付きカードリーダーのカメラが破損しているため、 顔認証付きカードリーダーへバンダーに連絡 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3割分（※）を受領してください。 ・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等システム操作マニュアル システム障害時編」をご確認ください。	○

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	機器・システム障害発生有無（暫定運用要否）
103	【顔認証装置】【ハードウェア(液晶部分)・アプリエラー】 スクリーンキーボード不良	職員は液晶部分に損傷がないかを確認してください。【103：スクリーンキーボード不良】	顔認証付きカードリーダーの再起動を行いましたか？ ※ 顔認証付きカードリーダーの再起動を実施しても同様のエラーが表示される場合、右記の対応を行ってください。	○ 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。 ○ 機器が故障しているため、 顔認証付きカードリーダーベンダーに連絡 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3割分（※）を受領してください。 ・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等システム操作マニュアル システム障害時編」をご確認ください。	-
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ませんか？ ※ 医療機関等向けポータルサイト上、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、現物を用いて資格確認 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3割分（※）を受領してください。 ・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等システム操作マニュアル システム障害時編」をご確認ください。	○
			※ 医療機関等向けポータルサイト上、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、現物を用いて資格確認 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3割分（※）を受領してください。 ・氏名（漢字）又は氏名（カナ） ・性別 ・生年月日 ・住所又は保険者名 ○ 上記と併せて、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等システム操作マニュアル システム障害時編」をご確認ください。	○

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	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。	○ 資格確認を行う際の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、現物を用いて資格 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3割分（※）を受領してください。 ・氏名（漢字）又は氏名（カナ） ・性別 ・生年月日 ・住所又は保険者名 ○ 上記と併せて、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等シ ステム操作マニュアル システム障害時編」をご確認ください。	○
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。	○ 医療機関等において設定する機関認証用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、現物を用いて資格確認 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3割分（※）を受領してください。 ・氏名（漢字）又は氏名（カナ） ・性別 ・生年月日 ・住所又は保険者名 ○ 上記と併せて、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等シ ステム操作マニュアル システム障害時編」をご確認ください。	○
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。	○ 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、現物を用いて資格 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3割分（※）を受領してください。 ・氏名（漢字）又は氏名（カナ） ・性別 ・生年月日 ・住所又は保険者名 ○ 上記と併せて、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等シ ステム操作マニュアル システム障害時編」をご確認ください。	○

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	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。	<ul style="list-style-type: none"> ○ 資格確認端末不良のため、端末導入設定ベンダ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、現物を用いて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3割分 (※) を受領してください。 <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 ○ 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等システム操作マニュアル システム障害時編」をご確認ください。 	○
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。	<ul style="list-style-type: none"> ○ 機器が故障しているため、顔認証付きカードリーダーベンダー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3割分 (※) を受領してください。 <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 ○ 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等システム操作マニュアル システム障害時編」をご確認ください。 	○

(※) 患者の資格の負担割合相応