

## Caora エラーコード以外QA

カテゴリ	事象	考えられる原因	お客様対処	
1	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"> <li>・Caoraを24時間稼働されている</li> <li>・Caoraを長時間再起動していない</li> </ul>	<p>Caora本体の帯電が考えられるため以下の操作をお願いします。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①CaoraからUSBケーブル、電源ケーブルを抜いてください。</li> <li>②この状態で1分お待ちください。</li> <li>③Caora本体へ電源ケーブルのみ接続してください。</li> <li>④この状態でさらに1分お待ちください。</li> <li>⑤Caora本体の電源ボタンを数秒間長押し、電源が入るか確認します。</li> <li>⑥電源が入ったら、電源ボタンを長押し、「再起動」のタップが反応するか確認します。</li> <li>⑦「再起動」のタップが反応し、Caora再起動後、USBケーブルを押し直し、資格確認端末（PC）のみ再起動します。</li> <li>⑧Caora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。</li> </ol>	
	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。	→	<p>タップする箇所は6か所となります。（4か所ではないのでご注意ください）</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>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>	
カードリーダーソフトインストール	本人確認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「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】 <a href="https://www.pfu.ricoh.com/caora/support/caora01/">https://www.pfu.ricoh.com/caora/support/caora01/</a></p>	
	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「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】 <a href="https://www.pfu.ricoh.com/caora/support/caora01/">https://www.pfu.ricoh.com/caora/support/caora01/</a></p>	
	本人確認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。	オンライン資格確認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ことが原因と考えられます	資格確認端末にオンライン資格確認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。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。	
	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"> <li>・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ことが原因と考えられます</li> <li>・ダウンロードしたインストーラーが破損している可能性が考えられます</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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、解凍が正常に完了できたことを確認後、再度インストールしていただくようお願いいたします。</li> </ul>	
	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>下記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"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>④資格確認端末へUSBケーブルを挿す。</li> <li>⑤Caoraの電源が入っていることを確認し、資格確認端末（PC）を再起動</li> <li>⑥再起動後、タスクトレイにある「Caora管理ツール」を起動していただきウィンドウ右上のカードリーダーソフトバージョンを確認</li> </ol>	
	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てしまった	<p>下記の内容をご確認いただけますようお願いいたします。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①Caoraが接続されているUSBポートを別のポートへ押し直し、ログイン名管理ツールにて「最新の情報に更新」を押していただき、「新規追加」が反応するかご確認ください。</li> <li>②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」が「無効」になっていないかご確認ください。 <ul style="list-style-type: none"> <li>・②-1「無効」となっている場合は、有効にいただき、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。</li> <li>・②-2「無効」と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。</li> </ul> </li> </ol>

	カテゴリ	事象	考えられる原因	お客様対処
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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>Caoraの電源が入っていない</li> <li>USBケーブルが抜けている</li> <li>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</li> </ul>	<p>下記の内容をご確認いただけ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挿し直し、ログイン名管理ツールにて「最新の情報に更新」を押していただき、「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ーより、「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」となっている場合は、有効にしていただき、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」と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		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>「支払基金様ポータルサイト」-「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」を行っていないためと考えられます	Caoraの表示情報の登録作業が完了した後は、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。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。
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。	→	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。
13		Caora本体の起動タイミングを変更したい。	→	<p>下記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できます。</p> <p>※ご注意点※</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul> <p>■資格確認端末（PC）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」を同じものにして頂く必要があります。</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（PC）起動時、本人認証用カードリーダーソフト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>
14		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。	→	<p>①画面の四隅を6か所タップし、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</p> <p>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。</p> <p>※「Caoraオペレーターガイド」の28ページに記載しております。</p>
15	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（PC）やUSBケーブルからの常時給電が考えられます。	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LON/OFFを実行しています。資格確認端末（PC）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（PC）のUSBポートが給電ポートである、またはUSBリピーターケーブルや電源付きHUBを使用している等でUSBケーブルから常時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	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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>●初期設定時の事象</li> </ul> <p>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、「起動バッチ」を実行されていないことが考えられます。</p>	<p>下記の手順を行ってください。</p> <p>①資格確認端末（PC）にて「スタート」-「本人認証用カードリーダーソフト」-「起動バッチ」を実行します。</p> <p>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。</p>

	カテゴリ	事象	考えられる原因	お客様対処
17	Caora設定/操作	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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>●運用中の事象</li> <li>・Caoraの電源を入れるより先に資格確認端末（PC）の電源を入れている。</li> <li>・資格確認端末（PC）とCaoraとの接続が切断されている。</li> <li>・資格確認端末（PC）のスリープ機能が有効になっている。</li> <li>・資格確認端末（PC）から先のネットワークが途中で切断されてしまった。</li> <li>・OSのデバイスドライバに一時的な問題が発生した。</li> <li>・その他の原因。</li> </ul>	<p>【全般】 まずは下記①～⑤を確認してください。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①資格確認端末（PC）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。</li> <li>②「シリアルNo」が表示されているか確認します。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>⑤「Caora管理ツール」を「×」ボタンで閉じます。</li> </ol> <p>【上記でCaora管理ツールに「シリアルNo」が表示されない場合】</p> <p>下記内容を確認します。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●資格確認端末（PC）とCaoraとの接続が切断されている。 →USBケーブルの抜けがないかご確認ください。 抜けていた場合は押し直していただき、資格確認端末（PC）のみ再起動を行ってください。</li> <li>●資格確認端末（PC）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（PC）のみ再起動を行ってください。</li> <li>●資格確認端末（PC）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（PC）から先のネットワーク環境を見直ししてください。</li> <li>●OSのデバイスドライバに一時的な問題が発生した。 <ol style="list-style-type: none"> <li>①資格確認端末（PC）にて「スタート」を右クリックし、「デバイスマネージャ」を起動します。</li> <li>②[デバイスマネージャ]-[ネットワークアダプタ]の中を確認します。 <ol style="list-style-type: none"> <li>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（PC）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。</li> <li>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（PC）よりCaora本体と接続しているUSBケーブルを抜き、押し直します。 資格確認端末（PC）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。</li> </ol> </li> </ol> </li> </ul> <p>【上記作業でも復旧しない場合】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●原因調査のためログ採取にご協力をお願いします。</li> </ul> <p>★下記作業はCaoraの電源が入った状態で資格確認端末（PC）へ接続したまま行ってください。</p> <p>★資格確認端末（PC）に適用されている「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。 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「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>-----</p> <p>■カードリーダーソフトが最新化されている場合（v 1.6.0.0以降）</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Caora管理ツールを起動します。</li> <li>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。</li> <li>3. 状態が「停止中」であることをご確認ください。 「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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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、</li> </ol>

	カテゴリ	事象	考えられる原因	お客様対処
				<p>本メールに全員返信にてログをご送付ください。</p> <p>-----</p> <p>■カードリーダーソフトが最新ではない場合（v1.5.3.0以前）</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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、本メールに全員返信にてログをご送付ください。</li> </ol> <p>[ログデータ送付先] fjj-caora-qa@ml.jp.fujitsu.com（Caoraサポートデスク宛て）</p>
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。
20		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、遠隔操作はできません。 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		認証強度を変更したが、元に戻ってしまう。	→	「オペレーターガイド」の「付録A」-「A.5 機能権限」に記載がありますように、「顔認証」の「認証強度」は変更なさらないようお願いいたします。 また、認証強度(顔認証精度)は支払基金/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		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。	→	「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		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。	→	「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。
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"> <li>・Caora本体と顔との距離が近すぎるまたは遠すぎる。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>	<p>【全般】</p> <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が最新となっているかご確認をお願いします。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・カードリーダーソフトバージョン：1.5.3.0（以降）</li> <li>・Caoraファームウェアバージョン：CAORA_MSN_P2.11.7_A16.5.4（以降）</li> </ul> <p>※Caora管理ツールより確認できます。</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"> <li>・Caora本体と顔との距離を30cm～50cm離してお試し下さい。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・マイナンバーカードの透明な包装袋はとられていますでしょうか。</li> <li>・顔読み取りカメラ部、マイナンバーカード券面読み取りカメラ部の2つのカメラの清掃を行ってください。</li> <li>・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。</li> <li>・Caora本体と顔の向き、高さを平行にし、Caora正面のカメラ部をみて顔認証をお試し下さい。</li> </ul>

	カテゴリ	事象	考えられる原因	お客様対処
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差込口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、使用可能となるまで変更差し込み後、数十秒ほど時間がかかる場合がございます。
26	電源	Caora本体の電源が入らない。	<ul style="list-style-type: none"> <li>電源ケーブルの緩み、コンセントの通電、OAタップの容量不足が考えられます</li> <li>USBハブを介して資格確認端末へ接続されている</li> <li>Caora本体の帯電が考えられます</li> </ul>	<p>以下のいずれかをご確認ください。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>電源ケーブルの差込に緩みが無いか、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。</li> <li>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（PC）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）</li> <li>Caora本体の帯電が考えられるため以下の操作をお願いします。 <ol style="list-style-type: none"> <li>CaoraからUSBケーブル、電源ケーブルを抜いてください。</li> <li>この状態で1分お待ちください。</li> <li>Caora本体へ電源ケーブルのみ接続してください。</li> <li>この状態でさらに1分お待ちください。</li> <li>Caora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。</li> </ol> </li> </ul>
27	ログの確認	Caora本体のログ確認方法を教えてほしい。	→	<p>下記の操作よりログをご確認いただけます。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>タスクトレイにある「Caora管理ツール」を起動し「ログビューワー」ボタンを押してください。</li> <li>起動しましたログビューワーより、過去～現在までのログをご確認いただけます。</li> </ol> <p>詳細は「カードリーダーソフト 運用管理マニュアル」の「第5章 トラブルへの対処」にある「2 エラー内容を確認する」をご確認ください。</p>
28		ログビューワーにて表示される件数の上限を知りたい。	→	<p>ログビューワ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	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>
30	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>

	カテゴリ	事象	考えられる原因	お客様対処
31	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> <p>1) 機関認証用電子証明書変更により ・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（PC）はそのまま使用する場合</p> <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  → Caoraインストールマニュアル「第6章 Caoraの撤去」の「2. Caora接続情報の削除」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(※)  → インストールマニュアル「第3章 初期導入」の「3. Caora接続情報の登録」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ございます。 証明書に関する手順は、オンライン資格確認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>
32	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サポートデスク窓口では下記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"> <li>・初期化を行われる理由</li> <li>・現在の状況</li> <li>・異常が発生してから行われた作業内容</li> </ul>