

エラー関連FAQ

No.	大分類	中分類	小分類	事象	対応策
1	各種利用申請・ダウンロード・インストール	利用申請・製品ダウンロード・インストール	製品・マニュアルダウンロードの方法	クライアントソフトダウンロード時に青いポップアップと以下のメッセージが表示される。 「WindowsによってPCが保護されました」	「詳細情報」をクリックすると表示される「実行」ボタンをクリックします。
2				クライアントソフトダウンロード時に以下の事象が発生する。 「WindowsによってPCが保護されました」の画面の「詳細情報」をクリックしても、「実行」ボタンが表示されない。	Windowsのスタートボタンより、「すべてのアプリ」をクリックします。 > Windowsセキュリティまたは、Windows Defenderセキュリティセンターをクリックします。 > アプリとブラウザコントロールから「評価ベース保護設定」をクリックします。 > アプリとファイルの設定を「オフ」にします。 > ユーザアカウント制御が表示されますので、「はい」をクリックして、右上のXを押して閉じます
3				サポートサイト内ダウンロードページで製品ダウンロードボタンをクリックした際、以下いずれかの事象が発生する。 ①「一般的にダウンロードされていません」と表示され、アプリをダウンロードできない。 ②「お使いのデバイスに問題を起こす可能性があるため、ブロックされました」と表示され、アプリをダウンロードできない。 ③「安全にダウンロードすることはできません」と表示され、アプリをダウンロードできない。	エラーメッセージにマウスポインターを合わせます。 > 「…」→「保存」ボタンの順にクリックします。 > (ファイル名)を開く前に、信頼できることを確認してくださいと表示されるため、「詳細表示」をクリックします。 > 確認画面が表示されるため、安全性が確認できる場合は「保持する」ボタンをクリック、アプリケーションやファイルの提供元が不明など、安全性が確認できない場合は「削除」ボタンをクリックします。 > エラーメッセージが消えたことを確認 > 「ダウンロード フォルダーを開く」ボタンをクリックします > 以降「ケアプランデータ連携システム操作マニュアル」2.3 アプリのインストールについてをご参照ください。
4	連携システム操作方法	連携システム操作方法	アプリログイン方法	クライアントソフト起動時にログインが出来ない。 (Cから始まるIDが分からない)	ケアプランデータ連携システム利用申請Webページにアクセスします。 > KJから始まる事業所ユーザIDとパスワードでログインします。 > トップ画面にて個人ユーザID及びパスワード (Cから始まるIDとパスワード) が表示されます。 > 表示された個人ユーザID及びパスワードにてアプリへのログインします。
5	各種不具合・エラー	利用申請・ダウンロード時のエラー	利用申請・更新時のエラー	利用申請サイトにログインできない。 KJから始まるIDとパスワードを入力すると以下のメッセージが表示される。 「パスワードの有効期限が切れています」	仮パスワードを入力している、もしくは、有効期限切れのパスワードを入力している可能性が御座います。 電子請求受付システム (http://www.e-seikyuu.jp/) でパスワードの変更して再度ログインをお試し下さい。 変更方法は以下になります。 電子請求受付システムにアクセスします。 > 介護保険の請求はこちらからKJから始まるIDでログインをします。 > 利用規約に同意をしてパスワードの変更実施します。 > 変更したパスワードで再度利用申請サイトにログインします。
6				パスワードを入力しても、利用申請サイトにログインできない。 パスワードが分からない為、利用申請サイトにログインできない。	ID、パスワードを再度お確かめの上、半角、大文字・小文字に気を付けて、入力ください。 KJから始まるIDパスワードがわからない場合は、所在地の国保連合会に発行申請いただく必要があります。 所在地の国保連合会へ「電子請求受付システムにログインするためのKJから始まるID/パスワードを発行したい」旨をお伝えして発行申請し、「電子請求登録結果に関するお知らせ」を取得します。 (参照) 本FAQのNo.5「利用申請サイトにログインできない。KJから始まるIDとパスワードを入力すると「有効期限切れ」と表示される。」を参照してログインします。

エラー関連FAQ

No.	大分類	中分類	小分類	事象	対応策
7	(続き) 各種不具合・エラー	アプリ操作時のエラー	データ送信時のエラー	送信が成功せずに、以下のメッセージが表示される。 「ログインに失敗しました。ケアプランデータ連携システムWeb サイトより利用申請を行った後に再度実行してください。」	ご入力いただいた事業所ユーザIDにて、利用申請が完了していない可能性がございます。利用申請いただいてから、再度送信お願いいたします。
8				送信が成功せずに、以下のメッセージが表示される。 「送信に失敗しました。再度実行してください。」	ご利用の端末内に正しい電子証明書がインストールされていない可能性がございます。利用申請時と同じKJから始まる事業所ユーザIDに紐づく、介護証明書もしくは請求委任事業所用ケアプラン証明書が端末内にインストールされているかをご確認下さい。 (確認方法) サポートサイト> お知らせ一覧> 「電子証明書の確認方法 (pdf) 」
9				送信が成功せずに、以下のメッセージが表示される。 「ファイルの組み合わせが正しくありません。CSVファイルの組み合わせを確認してください。」	添付いただいたファイルの組み合わせが、本システムにて送信可能なファイルの組み合わせと相違している可能性がございます。今一度、ファイルの組み合わせをご確認下さい。 (参照) 「ケアプランデータ連携システム操作マニュアル」> 4.2.3 送信できるファイルの組み合わせ ※一度の送信で、①1表と2表と補足情報、②6表と7表と補足情報の組み合わせを、同事業所に送信することはできません
10				送信が成功せずに、以下のメッセージが表示される。 「ケアプランデータの書式フォーマットが正しくありません。ケアプランデータ内の書式を確認してください。」	添付いただいたケアプランデータの内容が、標準仕様に準拠していない可能性がございます。介護ソフトより出力されたケアプランデータが標準仕様に準拠しているかは、介護ソフトベンダにお問い合わせください。
11				送信が成功せずに、以下のメッセージが表示される。 「送信に失敗しました。 送信先事業所がケアプランデータ連携システムの利用申請を行っていない、または現在有効なライセンスを持っていません。 送信先事業所が利用申請を行った後に再度送信してください。」	送信先の事業所にて、ケアプランデータ連携システムの利用申請が完了していない可能性がございます。送信先の事業所へ、利用申請状況をご確認下さい。
12			データ受信時のエラー	受信が成功せずに、以下のメッセージが表示される。 「受信に失敗しました。再度実行してください。」	ご利用の端末内に正しい電子証明書がインストールされていない可能性がございます。利用申請時と同じKJから始まる事業所ユーザIDに紐づく、介護証明書もしくは請求委任事業所用ケアプラン証明書が端末内にインストールされているかをご確認下さい。 (確認方法) サポートサイト> お知らせ一覧> 「電子証明書の確認方法 (pdf) 」