

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	「WindowsによってPCが保護されました」の青い画面が表示される。	「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				「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			製品ダウンロードボタンをクリックした際に、以下いずれかが発生する場合 ①「一般的にダウンロードされていません」とエラーが表示され、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」とエラーが表示され、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」とエラーが表示され、アプリをダウンロードできない。	製品ダウンロードボタンをクリックした際に、以下いずれかが発生する場合 ①「一般的にダウンロードされていません」とエラーが表示され、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」とエラーが表示され、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」とエラーが表示され、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			初回起動時のエラー	デスクトップ上のアプリのアイコンをダブルクリック（起動）した際に、「アプリケーションのコンポーネントで、ハンドルされていない例外が発生しました。」のエラーが発生する場合	①以下の方法で最新版のMicrosoft Edgeに更新いただくことで、エラーが解消する可能性があります。 > Microsoft Edgeを起動後、画面右上の「…」をクリックし、メニュー下の「設定」をクリックします。 > 画面左側の「設定」の中から、「Microsoft Edgeについて」をクリックし、表示されているバージョンを確認します。 > 最新版ではない場合、自動的に更新が始まります。画面内の「再起動」をクリックし、アップデートをお願いします。 ②最新版のMicrosoft Edgeを使用しているにも関わらずエラーが表示される場合、以下の方法で最新版の「.NET 6.0」をインストールいただくことで、エラーが解消する可能性があります。 > 「.NET 6.0 のダウンロードサイト」（ https://dotnet.microsoft.com/ja-jp/download/dotnet/6.0 ）にアクセスします。 > 画面上の「.NET デスクトップ ランタイム 6.0.xx（OS：Windowsインストーラー：x64）」のリンク（xxは最新版）をクリックして、ダウンロードします。（32bitの場合、x86をクリックします） > ダウンロードしたzipファイルを解凍し、dotnet.exeをダブルクリックしてインストールを完了してください。 > 「.NET デスクトップ ランタイム 6.0.xx」のインストール完了後に、再度アプリの起動をお試しください。 ③上記①②を実施してもエラーが表示される場合、以下の方法で最新版の「WebView2」をインストールいただくことで、エラーが解消する可能性があります。 > WebView2のダウンロードサイト（ https://developer.microsoft.com/ja-jp/microsoft-edge/webview2/consumer/ ）にアクセスします。 > 画面上の「WebView2をダウンロード」のボタンをクリックし、最新版をダウンロードします。 > ダウンロードした「MicrosoftEdge Webview2 Setup」ファイルをダブルクリックして、インストールを完了してください。 > 「MicrosoftEdge Webview2」のインストール完了後に、再度アプリの起動をお試しください。
5	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。
6	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「有効期限切れ」と表示される。	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。

No.	大分類	中分類	小分類	事象	対応策
7				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、管轄の国保連合会に発行申請いただく必要があります。 管轄の国保連合会へ「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」を入手します。 ※ログイン方法は本FAQのNo.6「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。」を参照ください
8	各種不具合・エラー (続き)	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。
9				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場合に発生するエラーのため、以下の要因が考えられます。 ・ご利用の端末内に電子証明書がインストールされていない ・インストールされている電子証明書が、本システムをご利用いただく事業所のKJから始まるユーザIDに紐づいていない ・インストールされている電子証明書が、代理請求用の電子証明書もしくは別事業所の電子証明書である ・複数事業所分のKJから始まる事業所IDに紐づく電子証明書がインストールされている ・電子証明書の有効期限が切れている ■以下の方法で、電子証明書を確認します > サポートサイト> お知らせ一覧> 「別紙 1 電子証明書の確認方法」を参照のうえ、発行先名称が「KaigoJigyousho」または「CarePlanJigyousho」と表記された、有効期限内の電子証明書がインストールされていることをご確認ください ※代理請求用の電子証明書（発行先にDairininという文字が入っているもの）では、本システムをご利用いただけません。 ※確認したい電子証明書を選択した状態で、「表示」ボタンをクリック、「詳細」タブより「サブジェクト」の値にて事業所番号を確認可能です。 > 以下No10-12の対処方法を参照のうえ、正しい電子証明書をインストールして、再度送信をお試しください。 すべての対応策を実施しても、エラーが解消されない場合は、ヘルプデスクへお問い合わせください。
10				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。」 ■No9の方法で電子証明書を確認した結果、正しい証明書がインストールされていない。	■正しい電子証明書をインストールする ①「介護保険証明書」を既に発行（ご利用）済み場合は、ご利用の端末にインストールします。 > サポートサイト> お知らせ一覧> 「別紙3-1 介護電子請求受付システム操作マニュアル3.6.3章」を参照のうえ、発行済みの「介護保険証明書」のインストールし、再度送信をお試しください。 ②「介護保険証明書」が未発行で、新しく電子証明書を取得される場合は、無償の「請求委任事業所用ケアプラン証明書」を取得し、ご利用の端末にインストールします。 > サポートサイト> お知らせ一覧> 「別紙3-3 介護電子請求受付システム操作マニュアル3.7章」を参照のうえ、「請求委任事業所用ケアプラン証明書」の発行申請をお願いします。 > 発行申請完了後、証明書が発行済みとなりましたら、上記マニュアル内の「3.7.3. 請求委任事業所用ケアプラン証明書をダウンロード・インストールする」を参照のうえ、ご利用の端末内に電子証明書のインストールをお願いします。 ※発行申請完了から発行済みとなるまで、数日お時間を要する可能性がございます。 > インストール完了後、再度送信をお試しください。
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。再度実行してください。」 ■No10の方法で請求委任事業所用ケアプラン証明書を発行申請したいが、証明書発行用パスワードを失念（紛失）しており、発行申請ができない。	■証明書発行用パスワードを失念（紛失）された場合 電子請求受付システム内にて、証明書発行用パスワードの再発行が可能です。 > サポートサイト> お知らせ一覧> 「別紙3-2 介護電子請求受付システム操作マニュアル3.6.4章」を参照のうえ、「証明書発行用パスワード」の再発行をお願いします。 ※再発行した証明書発行用パスワードでは、以前の証明書発行用パスワードで申請した電子証明書をインストールすることはできません。

No.	大分類	中分類	小分類	事象	対応策
12	各種不具合・エラー（続き）	アプリ操作時のエラー（続き）	データ送信時のエラー（続き）	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
13	各種不具合・エラー（続き）	アプリ操作時のエラー（続き）	データ送信時のエラー（続き）	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。
14	各種不具合・エラー（続き）	アプリ操作時のエラー（続き）	データ送信時のエラー（続き）	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。
15	各種不具合・エラー（続き）	アプリ操作時のエラー（続き）	データ受信時のエラー	受信が成功せず、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。」	原因および対応策は、No 9「送信に失敗しました。再度実行してください。」と同様となります。 No9の対応策をご参照のうえ、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た状態で、再度受信をお試しください。