

顔認証付きカードリーダー QA一覧（購入後）

No	カテゴリ	質問	回答詳細	備考
1	導入	セットアップマニュアル、アプリケーションの入手場所は	ホームページよりダウンロードできます。 https://web.canon.jp/ht/lineup/hicara/index.html	
2		マイナンバーカード挿入時の券面はどんな向きでも読み取れますか？	マイナンバーカードを挿入ガイド部に差し込んでください。マイナンバーカードの表面をカメラに向けて差し込んでください。裏面では読み取れません。上下逆は読み込むことは可能です。	
3		機械操作が苦手な患者様でも問題なく操作可能でしょうか？	ATM操作画面のような対話式操作画面で患者様の操作への負担を軽減します。 本体上部のステータスランプの色で受付の方でも状況の確認ができる仕様となっております。	
4		状態表示LED「ステータスランプ」の緑、青、赤の3色のそれぞれの意味を教えてください。	緑・・・スタンバイ 青・・・正常動作 赤・・・エラー発生時	
5		スピーカーが付いているようですが、操作方法を音声で案内してくれるのでしょうか？	音声ガイド機能があります。音量は変更することが可能です。	
6		車椅子を利用していても問題なく操作は可能でしょうか？	必要に応じて本体の取り外しが可能ですので、手で持ちの高さに受診者に合わせることで確実に顔認証することが出来ます。	
7		メガネ、マスクをつけたままでも顔認証は可能でしょうか？	メガネ、マスクをつけたままでも顔認証は可能です。 箱用の状態、色柄によって認証できない場合があります。認証できない場合はマスクを下げて頂くようお願い致します。	
8		手袋をしたままでも操作可能でしょうか？	タッチパネルは静電容量方式の為、一般的な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であれば操作可能な場合もございます。	
9		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ですか？	「Hi-CARA」はマイナンバーカードの読み取り専用の装置です。 紙媒体の読み取りには対応しておりません。	
10		カード挿入はどこか	操作部の下部手前にあります。挿入ガイドに合わせて挿入して下さい。待ち受け画面に挿入に関するアニメーションが表示されます。	
11	操作	顔認証の撮影可能領域を教えてください。	100cmのカウンターに設置した際、機器とは60cmの距離での顔認証の撮影可能領域は129cm～194cmとなります。	
12		正しい認証されません。	①マイナンバーカードは表面が読み取れる状態でセットしていますか？（カード券面の汚れていたり、カバーに入ってしまったままでは正しい読み取りできません） ②本人確認の方法を選択していますか？（顔認証を行う・暗証番号入力） ③顔認証時（顔を枠内に合わせてください）に、Hi-CARAの画面に表示される枠内に患者様の顔が表示されるようにしてください。 ④暗証番号入力時に、正しい暗証番号を入力していますか？ ⑤Hi-CARAの画面、または資格確認端末にエラーが表示されていませんか？	
13		暗証番号での認証ができません	暗証番号入力画面で正しい暗証番号を入力してください。 暗証番号で認証できない場合は、顔認証をお試しください。3回連続で失敗するとロックがかかります。	
14		医療機関コード変更時の対応方法は	アカウントの紐づけ解除、登録作業が必要になります。 1. Hi-CARAと旧医療機関コードで発行、登録済みの顔認証用アカウントの紐づけ解除（削除） →「顔認証付きカードリーダーHi-CARAセットアップマニュアル」の「4.2.Hi-CARAと顔認証用アカウントの①～③の紐づけ解除操作を実施。 2.Hi-CARAと新医療機関コードで発行した顔認証用アカウントでの紐づけ設定（登録） →「顔認証付きカードリーダーHi-CARAセットアップマニュアル」の「3.3.Hi-CARAと顔認証用アカウントの紐づけ設定」を実施。	
15		故障時の問い合わせはありますか？	Hi-CARACUーザサポートセンターに対応させていただきます。	
16		故障時の手続きについて教えてください。	Hi-CARACUーザサポートセンターにて受付し、故障内容確認後、良品をお客様にお送りします。 機器が届きましたら、故障した機器はHi-CARACUーザサポートセンターまでお送りください。 なおお送りいただいた故障機はお戻ししませんので、届いた機器をそのままお使いください。 Hi-CARACUーザサポートセンターの連絡先、対応時間等については製品同様の取扱説明書をご覧ください。	
17	お問い合わせ	無償保証期間内でも有償修理となるケースについて教えてください。	対象期間内であっても、次の場合は本サービスの適用外とし、交換修理を受ける場合には別途有償となります。 ・取扱説明書、製品マニュアルに従った正しい使用がされなかった場合 ・弊社または株式会社シスターキャスト以外の者が分解、改造、修理などを行った場合 ・使用上、取り扱い上の過失または事故による故障や損傷の場合 ・異常電圧、指定外の電圧による故障や損傷の場合 ・本製品の付属品以外のACアダプタ、USBケーブル、延長ケーブル、USBハブを使用したことによる故障 ・本製品を指定外の機器と接続されたことによる故障や損傷の場合 ・落下、水濡れ、湿気などの痕跡がある場合 ・自然災害（地震、風水害、落雷など）の天災地変等の不可抗力ならびに火災、雷害、による故障や損傷の場合 ・お客様の使用環境、管理方法に起因して生じた故障、損傷の場合（錆、カビ、虫の侵入などによる故障など） ・消耗品の故障の場合 ・お客様の故意または過失、誤用、その他異常な条件下での使用による故障や損傷の場合 ・本製品を国外に持ち出したことによる故障。 ・その他弊社が有償交換修理と判断した場合	
18		先出しセンドバック時に納品される機器は新品ですか？	新品ではありませんが、外表、機能をチェックして問題のない良品をお送りします。	
19		本体のアルコール除菌は可能でしょうか？	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原因となる場合があるため使用できません。 そのため本体の清掃方法としては、濡れた布をよそって頂き、ふき取りその後、乾いた布で軽くふき取っていただきますようお願いいたします。	
20		サポートの曜日と時間を教えてください。	サポートセンターの対応日時は、平日の9:00～17:30です。 土・日・祝日、年末年始その他当社所定の休業日を除きます。	