

No	カテゴリ	Q	A	備考
1	処方せん受付システム	指定のURLにアクセスできない (証明書が無効です等のメッセージが表示される)	<p>1. 処方せん受付システム（自動印刷用）を起動するにあたり、下記をご確認ください。</p> <p>①システムをご利用するPCへクライアント証明書のインストールしたか確認。 ②システムをご利用するPCへ.NET Frameworkのダウンロードしたか確認。 ※Windows10は初めからダウンロードされている場合がございます。 ③インターネットブラウザは「Internet Explorer11」を選択したか確認。 ※Google chrome等のほかのブラウザでは起動できません。 ※URLへアクセスする際、Internet Explorerタブを追加して起動した場合は、正常に起動できない場合がございます。その場合はInternet Explorerを起動しなおし処方せん受付システムのURLのみ接続するようにしてください。</p> <p>2. システム起動手順は下記の通りとなります。</p> <p>①3-1処方せん受付システム（自動印刷用）のURLへInternet Explorerでアクセス ②店舗用アプリをクリック ③証明書確認画面が表示される ④発行者「okusurinote CA」の証明書が選択されていることを確認し「OK」をクリックする。 ※証明書発行者が他の名前の場合、証明書確認画面の「その他」のボタンをクリック→隠されていた証明書が表示される→証明書一覧から発行者「okusurinote CA」の証明書を選択し「OK」をクリックする。 ⑤システムログイン画面が表示される ⑥拠点ID/初期パスワードを入力する ⑦パスワード変更画面が表示されるのでパスワードを変更する ⑧再度ログイン画面が表示されるので拠点ID/変更後のパスワードを入力する ⑨システムが起動します。</p>	
2	処方せん受付システム	店舗用起動ボタンを押下してもログイン画面が表示されない (「WindowsによってPCが保護されました」と表示される)	<p>①「WindowsによってPCが保護されました」の画面上にある「詳細情報」をクリック ②隠されていた「実行」ボタンが表示される ③「実行」ボタンをクリックする ④「証明書の選択」画面が表示される ⑤発行者「okusurinote CA」の証明書が選択されているか確認をし「OK」をクリックする。 ※証明書発行者が他の名前の場合、証明書確認画面の「その他」のボタンをクリック→隠されていた証明書が表示される→証明書一覧から発行者「okusurinote CA」の証明書を選択し「OK」をクリックする。 ⑥システムが起動します</p>	
3	処方せん受付システム	アプリから処方箋を送る際、自分の店舗が表示されない	<p>処方せん送信先として、自分の店舗が表示されない場合、以下をご確認ください。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・本部管理画面 使用不可店舗メニューを選択した際、自店舗が下のボックスに表示されている場合は、上のボックスへ移動（リストから削除ボタンを押下）させてください。 ・処方箋送信先店舗の処方箋受付時間の設定をご確認ください。受付時間外の場合、アプリの処方箋送信先には表示されません。 ・以前の日薬 e お薬手帳アプリからは、処方せんの受信ができません。新しいeお薬手帳アプリをご利用されているかご確認ください。 	
4	処方せん受付システム	アプリから処方箋を送ったのに、処方せん受付システム上で確認ができない。	<p>処方せん送信を行ったのは、新しい「日薬 e お薬手帳」アプリ（本のアイコンに e のマーク）でしょうか？ これまでご利用いただいていたアプリから送付された場合、新システムへ移行した後は受信ができません。 今一度ご確認のほどお願い申し上げます。</p>	
5	共通	1つのPCでは起動できたが、別のPCでは接続ができない。	<p>以下についてまずはご確認をお願いいたします。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・証明書のインストールはお済でしょうか？ ・接続先のURLは正しく入力されていますか？ ・レセコン、薬歴システムをお使いのPCにてご利用の場合、製品側において接続先URLへのアクセス許可や各種実行ファイルのダウンロードが許可されていますか？（ご不明な場合は営業担当者様等にご確認ください） 	

No	カテゴリ	Q	A	備考
6	共通	クライアント証明書を削除したい	<p>クライアント証明書の削除方法は下記へ記載させていただきます。 ※クライアント証明書はレセコンシステムや薬歴システム等にも使用されているケースが多いため、削除の際は必要な証明書をご確認の上、作業をお願いいたします。</p> <p>【クライアント証明書の削除方法】</p> <ol style="list-style-type: none"> ① I E を起動 ② I E の設定(歯車のマーク)をクリック ③ 一覧から「インターネットオプション」をクリック ④ ポップアップした画面タブの「コンテンツ」をクリック ⑤ 「証明書」の「証明書」をクリック ⑥ 「個人」のタブから不要な証明書を削除します。 <p>※個人タブの中には、現在 P C にインポートされているクライアント証明書が表示されます。 ※おくすり手帳システム関連のクライアント証明書は「発行者がokusurinodeCA」となります。 ※削除の際は、誤って必要な証明書を削除しないようご注意ください。</p>	
7	共通	ログイン時、パスワードの有効期限が切れていた。どうすればいいのか	<p>ログイン時パスワードの有効期限切れと表示された場合の手順</p> <ol style="list-style-type: none"> ① 起動したいシステムの URL へアクセス ② ログイン画面右下にある「パスワード変更」をクリック ③ ID と初期パスワード、新パスワードを入力しパスワード変更をする ④ ログイン画面に戻ったら ID と新パスワードを入力しログインをする <p>本部管理画面のパスワード忘れの場合、再設定処理が必要となりますので、問い合わせ窓口（okusuri-toiawase-ml@nttdocomo.com）までメールにてご連絡ください。</p>	
8	処方せん受付システム	処方せんの自動印刷がうまく機能しない	<p>処方せんの自動印刷がされない問題は以下の可能性がございます。内容をご確認の上、問題の切り分けにご協力をお願い申し上げます。</p> <p>【システム動作条件】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・OS : Windows10 ・ブラウザ : InternetExplorer11 <p>ご利用 P C が、上記動作条件を満たしている際は、以下の確認手順へ進んで下さい。</p> <p>【切り分け】</p> <ol style="list-style-type: none"> ① 処方せんの自動印刷は、「3-1.処方せん受付システム（自動印刷用）」の URL にアクセスして ご利用頂く必要がございます。アクセス先の URL をご確認ください。 ② 自動印刷機能をご使用するパソコンにプリンターはデフォルト接続されておりますでしょうか。デフォルト接続の手順をご案内致します。 <p>【設定手順】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 「スタート」ボタンをクリックし、すべてのアプリの一覧から「Windows システムツール」→「コントロールパネル」の順にクリックします。 2. 「デバイスとプリンターの表示」をクリックします。 3. 通常使うプリンターに設定するプリンターを右クリックし、表示されるメニューから「通常使うプリンターに設定」をクリックします。 <p>上記①・②のどちらにも該当しない際は、お手数ではございますが、再度問い合わせ窓口（okusuri-toiawase-ml@nttdocomo.com）までメールにてご連絡ください。</p>	
9	証明書のインストール	クライアント証明書の P W が間違っていると出てくる。	<p>パスワードをコピーしてから貼り付けで入力している場合、スペースが入ってしまい、パスワードの一文字としてカウントされる場合がございます。そのため、コピーしたものをペーストするのではなく、お手数ですが手入力をお試しいただきますようお願いいたします。</p>	