

令和6年5月8日

## 【重要】造血幹細胞移植支援システム 医療機関支援機能 アクセスエラーの対処法について

平素より造血幹細胞移植支援システム「医療機関支援機能」をご利用いただき、誠にありがとうございます。本書では、医療機関支援機能のログイン画面にアクセスした際にエラー画面が表示された場合の対処方法をご案内いたします。

### 記

#### 1. 事象について

医療機関支援機能のログイン画面に遷移しようとした際、エラー画面が表示されてログイン画面に到達しない事象が稀に発生することを確認しております。

#### 【アクセスエラー画面】

Cookieの上限値を超えています。GoogleChromeを使用されている場合は、以下手順をご参考に「jrc.or.jp」のCookieの削除をお願いいたします。

- 1.パソコンで GoogleChrome を開きます。
- 2.右上の他のアイコン (3点リーダー) を押し、[設定]を押下する。
- 3.[プライバシーとセキュリティ]を押し、[サードパーティ Cookie]を押下する。
- 4.[すべてのサイトデータと権限を復元]を押下する。
- 5.右上の検索ボックスに「jrc.or.jp」を入力し、検索する。
- 6.サイトの右にある削除を押下する。
- 7.[削除]を押下して確定する。

※すべてのCookieを削除してしまうと、他のサイトの認証の情報等も消えてしまうので、ご注意ください。  
※医療機関支援機能をご利用の方でCookieを削除しても事象が解消されない場合は、お手数ですが下記お問い合わせフォームよりお問合せ下さい。  
[https://www.bs.jrc.or.jp/bmdc/iryotoiwase\\_input.html](https://www.bs.jrc.or.jp/bmdc/iryotoiwase_input.html)

#### 2. 事象が発生した際の対処方法について

当該事象は、ブラウザのCookieが原因で発生することが確認されております。上記の【アクセスエラー画面】が表示された場合は、画面に表示されたCookieの削除手順に沿ってブラウザの設定画面より「jrc.or.jp」のCookieを削除したうえで再度アクセスをお試しください。

ご参考までに画面に表示されるCookieの削除手順を以下に記載させていただきます。

- 
- 1.パソコンで GoogleChrome を開きます。
  - 2.右上のその他アイコン（3点リーダー）を押下し、[設定]を押下する。
  - 3.[プライバシーとセキュリティ]を押下し、[サードパーティ Cookie]を押下する。
  - 4.[すべてのサイトデータと権限を表示] を押下する。
  - 5.右上の検索ボックスに「jrc.or.jp」を入力し、検索する。
  - 6.サイトの右にある削除を押下する。
  - 7.[削除] を押下して確定する。
- 

※すべての Cookie を削除してしまうと、他のサイトの認証の情報等も消えてしまうので、ご注意ください。

上記対処を実施しても事象が解消されない場合は、下記お問合せ先までお問合せ下さい。

以上

※お問合せは、原則、お問合せフォームのご利用をお願いいたします。

なお、移植の停止や遅延につながるような緊急時に限り、日本赤十字社 造血幹システム担当の電話受付にお問合せいただきますようお願いいたします。

お問合せ方法	受付時間	お問合せ先
オンラインでのお問合せ	24 時間 (ヘルプデスク営業時間内での 対応となります。)	造血幹細胞移植支援システム・ヘルプデスク お問合せ Web フォーム <a href="https://www.bs.jrc.or.jp/bmdc/iryotoiawase_input.html">https://www.bs.jrc.or.jp/bmdc/iryotoiawase_input.html</a>
緊急時お問合せ先	10:00～16:30 休業日：土日祝日・年末年始 (12月29日～1月3日)・ 5月1日	日本赤十字社 血液事業本部 造血幹システム担当 電話：03-6452-9236

造血幹細胞移植支援システムに関する最新情報は、造血幹細胞移植情報サービス「お知らせページ」をご参照ください。

造血幹細胞移植情報サービス「お知らせページ」:

[https://www.bs.jrc.or.jp/bmdc/medicalpersonnel/m5\\_07\\_notice.html](https://www.bs.jrc.or.jp/bmdc/medicalpersonnel/m5_07_notice.html)

日本赤十字社 血液事業本部  
造血幹システム担当