

東京都介護職員・介護支援専門員居住支援特別手当事業 東京都障害福祉サービス等職員居住支援特別手当事業

マイページ申請 エラーメッセージ対応手順書

令和7年2月
東京都居住支援特別手当事務局

<https://www.kyojushientokubetsuteate.jp/>

はじめに

■マイページ申請 エラーメッセージ対応手順書について■

本手順書は、「東京都介護職員・介護支援専門員居住支援特別手当事業」及び「東京都障害福祉サービス等職員居住支援特別手当事業」のマイページ申請時に、エラーメッセージが発生した場合の対応方法について説明を行うものです。

なお、本手順書に掲載している画像等のイメージは参考画像です。実際のマイページ画面では、介護はオレンジ色、障害は緑基調ですが、基本機能は同じです。

手順通り対応しても改善が見られない場合や、ご不明な点がある場合は、事務局へお問い合わせください。

目 次

場面	エラーメッセージ／エラーの内容	対応 ページ
1 新規登録	(1) エラー「パスワードは数字・英大文字・小文字を含む8文字以上で、メールアドレスを含めないよう入力してください」	P. 4
	(2) 確認コードのメールが届かない	P. 5
	(3) エラー「認証できませんでした。確認コードを再度入力してください」	P. 6
2 ログイン・パスワード	(1) エラー「ログインに失敗しました。ユーザー名とパスワードが正しいかご確認ください」	P. 7
	(2) パスワード リセットメールが届かない	P. 8
	(3) エラー「ユーザー名をパスワードの一部として使用することはできません。」	P. 9
3 口座情報登録	(1) エラー「使用できない文字が含まれています。使用可能文字を確認してください」	P. 10
	(2) エラー「交付申請情報を登録中にエラーが発生しました。もう一度お試しください」	P. 11
4 その他	(1) エラー「unable to generate security token」	P. 12
	(2) エラー「無効なメールアドレス」	P. 13
お問い合わせ		P.14

1 新規登録

(1) 新規登録時、メールアドレスとパスワードを入力し、「サインアップ」を押しても下記のエラーメッセージが表示され、登録が出来ない。



エラー

パスワードは数字・英大文字・小文字を含む8文字以上で、メールアドレスを含めないように入力してください



エラー

パスワードは数字・英大文字・小文字を含む8文字以上で、メールアドレスを含めないように入力してください



サインアップを押すと
画面上部にエラーが表示される

東京都介護職員・介護支援専門員
居住支援特別手当事業申請マイページ

メールアドレス

xxxxx@xxxx.co.jp

パスワード

.....

パスワード (確認)

.....

パスワードは数字・英大文字・小文字含む8文字
以上で入力してください
メールアドレスをパスワードの一部として使用する
ことはできません

サインアップ



考えられる原因：

- ① パスワードが数字・英大文字・小文字を含む8文字以上になっていない。
- ② メールアドレス（ユーザー名）をパスワードの一部としている。
例）メールアドレスが「aiueo@xxxxx.co.jp」の場合、「aiueo」等が含まれたパスワードは登録できません。

改善方法：

- ① パスワードを数字・英大文字・小文字含む8文字以上にする。
- ② メールアドレス（ユーザー名）を含まないパスワードで設定する。



ご利用の機器のメモ帳ソフト等にて正しく新規パスワードを作成し、「パスワード」欄にコピー＆ペーストすると、入力間違い等を防ぐことができます。

1 新規登録

(2) 新規登録時、メールアドレスとパスワードを入力し、「サインアップ」を押しても
入力したメールアドレス宛に **確認コードのメールが届かない。**

東京都介護職員・介護支援専門員
居住支援特別手当事業申請マイページ

メールアドレス
xxxxxx@xxxx.co.jp

パスワード
.....

パスワード（確認）
.....

パスワードは数字・英大文字・小文字含む8文字
以上で入力してください
メールアドレスをパスワードの一部として使用する
ことはできません

サインアップ

本来、サインアップボタンを押すと
確認コードがメールで送付される

考えられる原因：

- ① 入力したメールアドレスに誤りがある。
- ② 迷惑メール・受信設定がされている。

改善方法：

- ① メールアドレスを正しく入力し、再度サインアップを押下する。
- ② メールアドレスに誤りがない場合は、メールの受信BOXの送受信の更新を行い、以下を確認する。

<確認ポイント>

- ・他のメールは問題なく届いているか
- ・迷惑メールBOXに入っていないか
- ・事務局からのメールを受信可能な設定にしているか



東京都居住支援特別手当事務局 メールアドレス（送信専用）
noreply@kyojushientokubetsuteate.jp

以上を確認しても届いていない場合は事務局へお問い合わせください。

1 新規登録

(3) 確認コードを入力したが、下記のエラーが表示され、次の画面に進めない。



エラー

認証できませんでした。確認コードを再度入力してください



エラー

認証できませんでした。確認コードを再度入力してください



確認コードを入力して
「検証」ボタンを押すと
画面上部にエラーが表示される

東京都介護職員・介護支援専門員
居住支援特別手当事業申請マイページ

確認コード

000000

コードを再発行

検証



考えられる原因：
入力した確認コードに、誤りがある。

改善方法：
メールに記載された確認コードをコピー＆ペースト等にて正しく入力する。



介護・障害の両方でユーザー新規登録する場合、確認コードはそれぞれ異なります。届いたメールに記載された事業名（介護または障害）を確認の上、コードを入力してください。

2 ログイン・パスワード

ログインボタンを押すと
ここにエラーが表示される

東京都介護職員・介護支援専門員
居宅介護特別手当事業申請マイページ

ログインに失敗しました。ユーザー名とパスワードが正しいかご確認ください。

 xxxxx@xxxx.co.jp

ログイン

これらのアイコンをクリックすると、
入力中のパスワードが表示されます



A screenshot of a password input field. The field is empty and has a lock icon on the left. A red box highlights the eye icon on the right, which is used to toggle password visibility. A hand cursor is pointing at the eye icon.

(1) ログインしようとしても下記のエラーメッセージが表示され、ログインできない。

ログインに失敗しました。ユーザー名とパスワードが正しいかご確認ください。

考えられる原因：

- ① 入力したユーザー名に誤りがある。
- ② 入力したパスワードに誤りがある。

改善方法：

- ① 新規登録完了時のお知らせメールを確認する。**
メール件名：【東京都居住支援特別手当】マイページ登録完了のお知らせ
- ・お知らせメールに記載のユーザー名を入力する。
 - ・ユーザー名に「_1」など、枝番が付いていないか確認する。

i ユーザー名は基本的に新規登録時のメールアドレスと同一ですが、同一のメールアドレスを使用してマイページを複数回登録した場合には、メールアドレスに枝番が付いたものになります。

- ② 大文字・小文字含め登録したパスワードと一致しているか確認する。

以上を確認してもログインできない場合、パスワードをリセットしてください。
(パスワードリセットの方法はP8参照)

2 ログイン・パスワード

(2) 「パスワードをリセットする」を押しても、パスワードの再設定に必要な パスワード リセットメールが届かない。

① 「パスワードをお忘れの場合は こちら」を押下

東京都介護職員・介護支援専門員
居住支援特別手当事業申請マイページ

ログインに失敗しました。ユーザー名とパスワードが正しいかご確認ください。

ユーザー名: xxxxx@xxxx.co.jp

パスワード:

ログイン

パスワードをお忘れの場合はこちら
ユーザー新規登録はこちら

② 「パスワードをリセットする」を 押下

東京都介護職員・介護支援専門員
居住支援特別手当事業申請マイページ

パスワードリセット

ユーザー名を入力してください。
パスワードのリセット手順を登録メールアドレスにお送りします。

ユーザー名: xxxxx@xxxx.co.jp

パスワードをリセットする

③ この画面が表示されたが、パスワードリセットメールが届かない

東京都介護職員・介護支援専門員
居住支援特別手当事業申請マイページ

メールをご確認ください

パスワードリセットメールを登録メールアドレス宛に送信しました。メールが届かない場合は、下記 コールセンターにお問い合わせください。

東京都居住支援特別手当事務局
電話：03-4500-0111

[ログイン画面に戻る](#)

考えられる原因：

- ① 入力したユーザー名に誤りがある。
- ② 迷惑メール・受信設定がされていて届かない。

改善方法：

- ① 新規登録完了時のお知らせメールに記載のユーザー名を入力する。(P7参照)
 - ・ユーザー名に「_1」など枝番が付いていないか確認してください。
 - ・正しく入力していることを確認の上、再度リセットしてください。



パスワードリセットの前にはユーザー名が正しいか必ず確認してください

- ② 迷惑メールや受信設定を確認する。
 - ・パスワードリセットメールが迷惑メールBOXに入っていないか、その他のメールは届いているかを確認してください。

以上を確認しても届かない場合は事務局へお問合せください。

2 ログイン・パスワード

(3) 下記のエラーメッセージが表示され、パスワード変更が出来ない。

ユーザー名をパスワードの一部として使用することはできません。

考えられる原因：

入力したパスワードの中に、メールアドレス（ユーザー名）が含まれている。

改善方法：

メールアドレス（ユーザー名）を含まないパスワードを設定する。



アドレスの一部分と同一の文字列が含まれたパスワードは登録できません。
含まないパスワードを設定する必要があります。

例) メールアドレスが「aiueo@xxxxx.co.jp」の場合、「aiueo」等が含まれたパスワードは登録できません。

「パスワードを変更」を押すと、
ここにエラーが表示される

東京都介護職員・介護支援専門員
居住支援特別手当事業申請マイページ

パスワードを変更する

xxxxaaabbbbcc@xxxx.co.jp_1 の新しいパスワードを入力してください。少なくとも次のものを含めてください:

- 8文字以上
- 1個以上の大文字
- 1個以上の小文字
- 1個以上の数値

* 新しいパスワード

***** 有効

* 新しいパスワードの確認

***** 一致

ユーザー名をパスワードの一部として使用することはできません。

パスワードを変更

3 口座情報 登録

(1) 口座名義人（カタカナ）を入力すると、下記のエラーが表示され、次の画面に進めない。

使用できない文字が含まれています。使用可能文字を確認してください。

口座名義人（カタカナ）

※通帳のカタカナ表記と一致させてください
※半角カタカナ、半角英数字で入力してください

※文字数が最大30文字を超える入力はできません

※文字数が30文字を超える場合は、30文字までを入力してください

※全角カタカナ、半角カタカナで入力できます

※促音（ッ）や拗音（ャユョ）等は半角カタカナで入力してください
中黒「・」はピリオド「.」に、「ー」はハイフン「-」に変換されます

※使用できる文字は[こちら](#)を確認してください

必須

カ) キョジュウ・シエン

使用できない文字が含まれています。使用可能文字を確認してください

入力欄の下にエラーが表示される

使用可能な文字を確認するには
こちらをクリックしてください

考えられる原因：

使用できない文字が含まれている。

改善方法：

- ・通帳に記載された口座名義人名（カタカナ）のとおりに入力する。
- ・使用可能な文字、記号のみを入力する。



- ・（ ） = 全角カッコは使用できないため、() = 半角カッコを使用する。
全角カッコから半角カッコへは自動で変換されません。
- ・全角カタカナ、全角英数字は自動で半角に変換される。
- ・小さいカタカナ（促音、拗音）は自動で大きいカタカナに変換される。
- ・「ヲ」は「オ」に自動で変換される。
- ・「・」「ー」は自動で「.」「-」に変換される。

必須

カ) キョジュウ・シエン

①全角カッコを

必須

カ) キョジュウ・シエン

②半角カッコに直し、

必須

カ) キョジュウ・シエン

③項目外で1回クリック
するとエラーが消えます

3 口座情報 登録

(2) 口座情報登録時に下記のエラーが表示され、次の画面に進めない。

エラーが発生しました

交付申請情報を登録中にエラーが発生しました。もう一度お試しください

The screenshot displays a five-step progress bar at the top: 1. 法人情報の入力 (Completed), 2. 口座情報の入力 (Current step), 3. 提出書類アップロード, 4. 申請内容の確認, and 5. 提出内容の確認. Below the progress bar, a red-bordered box highlights an error message: "エラーが発生しました" (An error occurred) and "交付申請情報を登録中にエラーが発生しました。もう一度お試しください" (An error occurred while registering the application information. Please try again). Below this, the "口座情報を入力してください" (Please enter account information) section is visible, including a checkbox for "補助金の受け取りを委託する場合はチェックしてください" and a text field for "本店名" (Head Office Name) with "東京都庁公営企業出張所" entered. A red arrow points from the error message box to the "口座情報" section.

口座情報を入力してください

責任者情報

☐ 補助金の受け取りを委託する場合はチェックしてください（委任状の提出が必要となります）

口座情報

金融機関名
※金融機関名又は金融機関コードを入力すると
金融機関情報が表示しますので選択してください
※情報が表示しない場合はコールセンター（03-
4500-0111）にご連絡ください

本店名
※本店名又は支店コードを入力すると本店
情報が表示しますので選択してください
※情報が表示しない場合はコールセンター（03-
4500-0111）にご連絡ください

東京都庁公営企業出張所

口座情報を入力し、「提出書類アップロードへ」
又は「一時保存して中断」を押すと
画面の上部にエラーが表示される

考えられる原因：

- ① 口座名義人（カタカナ）が30文字を超えている。
- ② 支店コードに誤りがある。

改善方法：

- ① 口座名義人を30文字以内にする。
i 濁点や半濁点も1文字カウントになるため、それも考慮して30文字以内で入力してください。
- ② 支店コード等に誤りがないか確認し修正する。

以上を確認してもエラーが解消しない場合は事務局へお問い合わせください。

4 その他 (新規登録時)

(1) 新規登録時にメールアドレスとパスワードを入力してサインアップを押しても、下記のエラーが表示され、次の画面に進めない。



エラー

Unable to generate security token.



エラー

Unable to generate security token.



サインアップボタンを押すと
画面上部にエラーが表示される

東京都介護職員・介護支援専門員
居住支援特別手当事業申請マイページ

メールアドレス

xxxxx@xxxx.co.jp

パスワード

パスワード (確認)

パスワードは数字・英大文字・小文字含む8文字
以上で入力してください
メールアドレスをパスワードの一部として使用
することはできません

サインアップ



考えられる原因：

同じメールアドレスで複数回連続でサインアップボタンを押下する等、同一操作を連続して行った場合、セキュリティの観点により操作ができない状態となります。

改善方法：

このエラーの場合は時間をおいてから再度お試しください。
時間をおいても解消しない場合は、事務局へお問い合わせください。

4 その他 (新規登録時)

(2) 新規登録時にメールアドレスとパスワードを入力してサインアップを押しても、下記のエラーが表示され、次の画面に進めない。

 エラー
Insert failed. First exception on row 0; first error: INVALID_EMAIL_ADDRESS, メール: 無効なメールアドレス:
xxxxxx@xxxx.co.jp : [Email]

 エラー
Insert failed. First exception on row 0; first error: INVALID_EMAIL_ADDRESS, メール: 無効なメールアドレス:
xxxxxx@xxxx.co.jp : [Email]

 サインアップボタンを押すと
画面の上部にエラーが表示される

東京都介護職員・介護支援専門員
居住支援特別手当事業申請マイページ

メールアドレス

xxxxxx@xxxx.co.jp

パスワード

.....

パスワード (確認)

.....

パスワードは数字・英大文字・小文字含む8文字
以上で入力してください

サインアップ

考えられる原因：
無効なメールアドレスが入力されている。

改善方法：
正しいメールアドレスを入力し、再度サインアップしてください。



@以降のドメインのどこかに誤って記号などが入っていないか、ご確認ください。

<事務局のお問い合わせ先>

東京都居住支援特別手当 マイページ申請エラーメッセージ対応手順書

お問い合わせ

 **03-4500-0111**

(9 : 00 ~ 17 : 30)

※土曜日、日曜日、祝休日及び年末年始（12月29日～1月3日）は除く

東京都居住支援特別手当
ポータルサイト

<https://www.kyojushientokubetsuteate.jp>



東京都居住支援特別手当
お問い合わせフォーム

<https://forms.office.com/r/CMDdx6rDN9>

