

## 電子@連絡帳利用にかかる質疑応答集

### 【電子@連絡帳利用開始に関するQ&A】

Q1 オンラインで施設登録申請をした後、証明書インストールのメールが届きましたが、証明書のインストールがうまくできません。

A1 証明書のインストールについては、ポータルサイトの最下部に「資料」として掲出してあります「電子@連絡帳の使い方」(PDFファイル)を参照して作業してください。P8～P18までが証明書インストールにかかる作業手順となります。(実際には3分程度の作業)

※Windows の場合を紹介しています。その他の端末の場合は、ポータルサイト画面右側にある「証明書インストール手順」を参考にしてください。

Q2 証明書は、正常にインストールできているはずなのに、ポータルサイトの「利用開始」を押してもエラーメッセージが出て、先へ進めません。

A2 パソコンを再起動してから、再度、「利用開始」を押してみてください。再起動した後で試しても先に進めない場合は、証明書が正常にインストールできていない可能性が高まりますので、A1のとおり、再度、証明書のインストールを行ってください。

Q3 事業所には代表メールアドレスが1つあるだけで、スタッフ個人用にはメールアドレスがありません。この場合、電子@連絡帳へは代表者だけの登録となり、その登録をみんなで使いまわすのでしょうか。とても不便に感じます。

A3 メールアドレスが重複していると、電子@連絡帳への登録はできません。この場合、代表メールアドレスから枝分かれさせるような形で、電子@連絡帳の中でのみ有効となるダミーアドレスを作成し、スタッフ登録することをお勧めします。

ただし、記事投稿の通知メールなどは全て大元のメールアドレスあてに届きますので、事業所内にて、通知メールの割り振りなどを必要に応じて行ってください。

ダミーアドレスを作成したい場合は、電話でやりとりしながら一緒に作業させていただきますので、電子@連絡帳の画面を開いた状態で、事務局(在宅医療連携推進センター)までお問い合わせください。

Q4 iPhoneに電子@連絡帳をインストールしようとしたのですが、うまくいきません。

A4 docomo、au、Softbank等の違いにより、ブラウザにも違いがあります。ブラウザがSafari以外だと、このような現象が起こることがあります。

まずは、ご利用のブラウザを確認いただき、Safariにて再度インストール作業を試みてください。

### 【電子@連絡帳の操作・機能等に関するQ&A】

Q5 文書作成時に出てくる「文書タグ」というのは何のためのものでしょうか？ 入力しなくても、特に何の支障も感じていないのですが、入力が必要なものなのでしょうか？

A5 文書タグについては、なるべく入力しておくことをお勧めします。

電子@連絡帳の表示は、アコーディオン形式といって、投稿された記事はアコーディオンのようにたたまれて表示されますので、投稿される記事が増えるほど、後で投稿記事を確認したい際に探し出すのが難しくなります。

このような際、文書タグに「〇〇について」というような見出しがついていると探しやすく、文書タグを用いて検索もできるため、非常に便利です。

Q6 電子@連絡帳の登録を、自事業所の都合で社内アドレスを持っている管理者以上のみで行っていますが、利用者の情報・問い合わせがアドレスを持っていない各ケアマネジャー宛に届くことがあり、気がつかずに他事業所に迷惑をかけたことがありました。利用者の情報は個別の対応が必要になる為、チームのメンバー（特にケアマネジャー）の把握が大事ですが良い方法があったら教えていただきたいと思います。

A6 A3と同様、ダミーアドレスを作成して、スタッフの登録を行うことをお勧めします。この場合においても、ダミーアドレスを用いて登録したスタッフあての記事投稿等の通知メールは、全て、大元のメールアドレスに届くこととなりますので、事業所内にて、通知メールの割り振りなどを必要に応じて行ってください。

Q7 社内アドレスをそのまま連絡帳の登録に使用しましたが、社内情報の漏えいに対し他部門から心配の声が上がりました。セキュリティはどのようなになっているのでしょうか。

既存のシステム（電子カルテや介護事業者支援システム）との連携導入は、セキュリティの心配があります。

A7 電子@連絡帳自体のセキュリティについては、国の示す基準をクリアしています。

また、電子@連絡帳はクラウド上のデータを見に行く形なので、既存のシステムと直接連結しているものではありません。（現状、クラウド上でのやりとりのため、既存のシステムと一部重複入力の手間があり、利便性向上のための検討が進められているところです。）

なお、個人情報の取扱いに関しては、平成27年7月1日、「電子@連絡帳システム利用にかかる個人情報取扱いガイドライン」を制定し、ポータルサイトへ掲出していますので、必ずご覧ください。（厚生労働省が作成したガイドラインの内容に、電子@連絡帳に関する事項を上乗せした内容となっています。）

Q8 電子@連絡帳の登録施設を見ることはできますか。

A8 ポータルサイト右上に、「豊川市地域包括ケアシステム協力施設一覧」がありますので、そちらをクリックし、確認してください。

なお、このページは定期的に更新しますが、更新までの間、新規登録施設は表示されませんので、時点のズレについてはご了承ください。

Q9 デモ患者を見ることはできません。

A9 デモ患者については、事務局（在宅医療連携推進センター）のほうで、電子@連絡帳を利用する全ての方が閲覧できるような処理をしています。施設の登録申請の際は、オンラインで申請いただいた時点で事務局が把握できるためすぐに処理できますが、施設内でスタッフ登録をした際は、その時点で事務局が把握することができません。ご一報いただければ、すぐにデモ患者を見ることできるよう処理させていただきますので、お手数をおかけしますが、施設内スタッフ登録をした旨の連絡いただきますようお願いいたします。

Q10 患者を重複登録してしまったので、削除の方法を教えてください。

A10 削除したい該当患者の画面を開き、画面左上にある「患者サマリ」をクリックします。「支援中止設定」をクリックし、支援中止理由を「支援中止（その他）」とし、適用に「重複登録のため削除」と記載してください。

現状は、氏名、性別、生年月日、連絡先で重複チェックされていますが、固定電話、携帯電話、2台目携帯電話、番号の変更など、多様化しているため、重複登録のリスクは0%にはできません。患者登録作業の中で、ご本人の申し出により気付いたり、登録後、支援チーム内で気付いたら、その際に、しっかり中止設定をしていただくことが重要になります。

なお、医師、看護師、ケアマネジャーなど、どなたが患者登録を行って電子@連絡帳上の支援チームを作るのか、事前に関係者間での調整がとれていると重複登録のリスクは激減します。

Q11 患者タグの「期間」について教えてください。通常「過去1週間以内」となっていますが、変えたい場合は、毎回、手動で変えるしかないのでしょうか。

A11 毎回、手動で変える方法と、管理画面から設定自体を変える方法があります。設定自体を変える場合は、画面左下にある「管理」から「期間設定」をクリックし、お好みの期間へ変更した後、「保存」をクリックします。

Q12 担当者の選択について、簡単な探し方がありますか。

A12 抽出・検索パネルを利用することで、施設名や担当者名などからキーワード検索する方法があります。

Q13 退職するスタッフがいます。担当利用者をそのまま後任者に引き継ぐ場合、前任者の電子@連絡帳のIDを後任者に引き継いでも大丈夫ですか。

A13 大丈夫です。ただし、IDをそのまま引き継ぐ場合、そのIDに紐付いているものはないか、問題はないか（患者やプロジェクトなどで、入ってはいけないチームの中に入っていないか等）の確認を必ず行ってください。

なお、IDをそのまま引き継ぐ場合は、もう1点注意すべき点があります。前任者が、過去に書き込みなどを行っている場合、その時点での氏名も後任者の氏名で表示されることとなりますので、前任者による過去の書き込みがないのかもご確認ください。

Q14 豊橋の事業所の方と連携したいのですが、豊橋でのドメインの登録も必要ですか。

A14 ドメイン間で連携できるので、豊橋での登録は不要です（逆に、豊橋のドメインで電子@連絡帳を利用している事業所の方が、豊川の事業所と連携したいような場合、豊川での登録は不要です）。1対1で単発のものならメッセージでやりとりできますし、今後続くような情報共有の場ということでしたらプロジェクトを作って活用することもできます。

また、患者の支援チームも、市をまたいでチームを作ることができます。

Q15 電子@連絡帳が開けなくなってしまいました。

A15 電子@連絡帳が開けなくなる原因には、下記のようなものがありますので、あてはまるものがないか、ご確認ください。

- ・パソコンを変えたり、OSのアップグレードなどを行った  
→ 証明書を追加発行し、インストールしなおす必要があります
- ・ID、パスの入力誤り
- ・無線LANのアクセスポイントの誤り

Q16 電子@連絡帳の利用状況は分かりますか。

A16 利用状況は、日々変動します。患者登録数や記事数など、どのくらい利用されているのか気になる場合は、事務局（在宅医療連携推進センター）へお問い合わせください。

## 【活用方法等に関するQ&A】

Q17 リハビリテーション会議への応用は、今後、可能か否か。

A17 リハビリテーション会議に関わらず、電子@連絡帳を用いたやりとりを正式な会議録として扱えるかどうかについては、そのような扱いが可能となることを求める声が多いのが現状ですが、まだ、明確な通知等はない状況です。

報酬の請求根拠となる正式な会議録等として扱うことが可能となれば、電子@連絡帳を利用する多職種にとっても利便性が向上することとなると考えますので、今後の展開としてそのような取扱いが可能となることを期待しているところです。

また、フェイス to フェイスの会議、電子@連絡帳を利用した会議を状況等に合わせて使い分けることで、多職種連携の更なる推進にも寄与するものと考えています。

Q18 デモでのやり取りを見たが、電子@連絡帳システムを使って、どこまで活用していくのか考えを教えてください。

A18 デモ患者でのやりとりは、あくまでも一例を示したものとなっていますので、ケースによって、関わる多職種の数や多職種間のやりとりなど千差万別だと思います。今後、ケースの蓄積により、「このケースでのやりとりは多くの方の参考になる」と思われるものがありましたら、是非、情報提供ください。氏名等、個人情報に配慮し、新たなデモ患者として登録させていただきたいと思います。（デモ患者の「諏訪 望」さんのやりとりは、創作した事例ではなく、このような趣旨により、実際にケアマネジャーさんから情報提供いただいたものです。なお、情報提供いただく際には、事前に、患者等の同意を得ておいてください。）

使い勝手の部分においては、統一書式等の整備を検討しているほか、A17にもあるとおり、電子@連絡帳を用いた多職種のやりとりが正式な会議録等として扱うことが可能となれば、今後、活用の幅はさらに広がっていくものと考えます。

Q19 電子@連絡帳システムを使って多職種で情報共有する場合、患者等の同意を得る必要があると思うが、誰が、どのように同意を得るのか、例を挙げて説明してほしい。また、その後の患者等の登録についても同様に、誰が、どのように登録するのか、例を挙げて説明してほしい。

現状、患者等の登録にあたり、とてもハードルが高いように感じます。

A19 電子@連絡帳への患者等登録については、事前に、同意書書式に基づいて患者等へ説明し、同意を得てから行います。同意の取得、電子@連絡帳への患者等登録は、全ての職種の方が行うことができますが、多くの場合、医師、看護師、ケアマネジャー、訪問看護師の方となると想定しています。（患者等との関係性もあるため、どの職種という限定はしていません。）

なお、患者等への同意取得の際に説明がしやすくなるよう、リーフレット「在宅医療・介護の連携で広がる安心～東三河ほいっぴネットワーク（電子@連絡帳）のご紹介～」を作成し、ポータルサイト下部の「資料」に掲載しています。電子連絡帳の概要、活用例、セキュリティのほか、よくある質問なども掲載していますので、同意書書式と併せて、是非、ご活用ください。

Q20 電子@連絡帳を利用する中で、「こうしてほしい」、「ここに不便を感じる」といった要望等については、事務局へ伝えたほうがよいのでしょうか、それとも、気づいた時点で、各自が、その他タグにある「ご要望」に記載したほうがよいのでしょうか。

A20 電子@連絡帳の開発側も、事務局が集約（時には取舍選択）して記載するより、多様な職種、多様な方の率直な意見・要望を求めていると思われるので、「間違っていたらどうしよう」というように気兼ねすることなく、気づいた時点で、気づいた人が、その他タグにある「ご要望」に記載していくのがよいと考えています。

もちろん、事務局にて確認のうえ、必要に応じて記載してほしいというような場合は、事務局へ連絡していただければ結構です。

Q21 プロジェクトについて、選択担当者が増えてきたら、処理スピードが極端に遅くなってしまい、タイムアウトしてしまうこともあります。解決方法はありますか。

A21 処理スピードの低下等については、まず、お使いのパソコンに問題がある場合があります。具体的には、社内規則等により、個人が簡単にアップデート等を行えないような環境の場合、ブラウザ（インターネットエクスプローラーなど）のバージョンが古い、アドビ等の更新が溜まっているといった状況から、処理スピードが極端に低下してしまっているケースがありますので、ご確認ください。

また、電子@連絡帳上の問題としては、プロジェクト等の選択担当者が増えてくると、処理に極端な時間がかかり、タイムアウトしてしまうことがあります。（記事の投稿処理、通知メール処理等が並行して行われているため。）このような場合、選択担当者欄に直接メンバーを追加していくのではなく、あらかじめ担当者のグループを登録しておき、そのグループを選択担当者欄に入れてあげることで、タイムアウトを解消することができます。

お困りの際は、事務局まで気軽にご相談ください。

Q22 医師会未加入クリニックは電子連絡帳が使えないのはなぜですか。

A22 医師会、歯科医師会、薬剤師会及び介護保険関係事業者連絡協議会に未加入の事業所等であっても、電子連絡帳を利用することは可能です。ただし、利用規約上、これらの団体に所属していない事業所等にあっては、電子@連絡帳の利用にあたり、システムに登録する患者等 1 人につき、月額 500 円（税別）の利用料を徴することとしています。

Q23 今後の活用方法として、患者等に可能な範囲で一部開示も必要ではないか。

A23 そのような活用方法を実施しているところもありますが、豊川市では、現在のところ、多職種連携のツールとして、関係者のみの利用としています。

ご意見のとおり、今後の活用として検討していくことは必要と考えています。