

# ふくいみまもりSNS よくあるご質問

## ■セットアップ関連

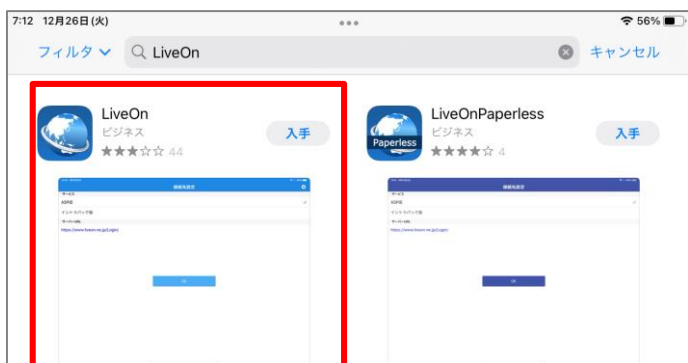
### Q1.SNSがインストールできません

PC/タブレット端末のOSが古い、または対応していないOSの可能性があります。

ふくいみまもりSNSが対応しているOSは、「ふくいみまもりSNS 運用ポリシー」を確認してください。

### Q2.LiveOnアプリをインストールする際に、どのアプリを選択すればいいですか

「JAPAN MEDIA SYSTEMS Corp」が発行している「LiveOn」をインストールしてください。



### Q4.インターネットが繋がりません

#### ①インターネットに接続できず、「Yahoo」や「Google」等を検索しても、WEBページが表示されません

Wifi/LANケーブルに使用している機器が接続されているか確認してください。

接続に問題ない場合はネットワーク回線事業者に相談してください。

#### ②VPN(Web会議)を使用した後、インターネットに繋がらなくなりました

VPNを切断し、インターネットに繋がるか確認してください。

VPNの接続/切断に関しては「初期セットアップ手順」の「VPN接続設定」を参照してください。

### Q5.証明書を選択できません

クライアント証明書がインストールされていない可能性があります。インストール手順については、

「初期セットアップ手順」の「クライアント証明書の登録」を参照してください。

クライアント証明書のインストールがされている場合には、SNS起動時に証明書選択画面が表示されます。

「SNS\_01\_C0026」をクリックし、OKボタンを押下してください。



※例：Windowsの場合

### Q6.VPNが繋がりません

・接続先情報、ユーザ名、パスワード等に間違いがないか確認してください。

（詳細は「初期セットアップ手順」の「VPN接続設定」を参照してください。）

・インターネットに正常に接続されているか確認してください。

・お使いのルータのネットワーク回線設定でVPN接続が許可されているか確認してください。

不明な場合はネットワーク回線事業者に相談してください。

### Q7.Web会議が繋がりません

VPNに接続されていない可能性があります。「初期セットアップ手順」の「VPN接続設定」を参照し、

VPN接続を行ってください。

### Q8.VPNに接続したらSNSが開かない

VPN使用時はSNSへの接続URLが異なります。VPN接続時は<http://192.168.140.211/commucare/>に接続してください。

### Q9.メンバー登録等のメールが届きません

メールソフトの設定によって、メールが届いていない可能性があります。

ご使用のメールソフトで「@myportal.humanbridge.net」からのメールを受け取れる設定にしてください。

■ID／パスワード関連

Q10.ログインIDを変更したい場合はどうすればよいですか？

「<https://myportal.humanbridge.net/personal/>」にアクセスし、ログイン後「メールアドレス変更」から新しくIDとして使用するメールアドレスを登録してください。

HumanBridge portal

共通メニュー

メールアドレス変更

規約

サービス一覧

HumanBridge SNS

デマナー画

サービス利用履歴検索

メールアドレスの変更

メールアドレスの変更を行います。  
セキュリティのため、現在のメールアドレスをご確認の上、パスワードの入力をお願いします。  
変更するボタンをタップすると、変更後のメールアドレスに確認メールをお送りいたします。

現在のメールアドレス

※必須

パスワード

※必須

変更後のメールアドレス

※必須

変更後のメールアドレス（再入力）

変更する

Q11.ログインIDを忘れた場合はどうすればよいですか？

各事業所のSNS施設内管理者に連絡し、IDを確認してください。  
事業所のSNS施設内管理者はスタッフ一覧からスタッフのID（メールアドレス）を確認できます。

Q12.パスワードを忘れたときはどうすればよいですか？

「<https://myportal.humanbridge.net/personal/>」にアクセスし、「パスワードを忘れた場合はこちら」からパスワードを変更してください。

メールアドレス

パスワード

パスワードを忘れた場合こちら

ログイン

Q13.パスワードを変更したいときはどうすればよいですか？

「<https://myportal.humanbridge.net/personal/>」にアクセスし、ログイン後「パスワード変更」から新しくIDとして使用するパスワードを登録してください。

HumanBridge portal

パスワード変更

パスワード変更

※必須

現在のパスワード

※必須

新しいパスワード

※必須

新しいパスワード（再入力）

キャンセル

変更を保存

パスワード変更

ユーザー情報設定

規約

サービス一覧

HumanBridge SNS

デマナー画

サービス利用履歴検索

■その他

Q14.機種変更した場合は必要な手続きがありますか？

運用は「ふくいみまもりSNS 運用ポリシー」を参照して下さい。

Q15.iPhone/iPadでスケジュール一覧が起動しません

ブラウザ用のクライアント証明書がインストールされていない可能性があります。「初期セットアップ手順」の「クライアント証明書の登録」を参照してインストールを行ってください。

Q16. SNS機能を使うときのセキュリティ管理はどのようになっていますか？

SSL/TLS1.2による暗号化で安全な通信環境を実現しています。  
また、WEB会議の使用の際は、VPN(※1)を使用し、より安全な形で通信を行います。  
2要素認証を実施しており、医療情報システムの安全管理に関するガイドラインに準拠しています。

※1 VPN：公衆回線を経由して構築された組織内ネットワークや、それを実現する技術。  
セキュリティ強度を上げ、情報漏洩等のセキュリティリスクを下げるために使用されます。

その他、運用面に関するFAQについては、以下をご参照ください。  
ふくいみまもりSNSホームページ>>FAQ  
<https://www.fukui.med.or.jp/fukuimedical-net/sns/>

