

## 各システム共通

項番	御質問	御回答
1	https://t-portal.metro.tokyo.lg.jp/ にアクセスしたが接続できない。	クライアント証明書を PC・スマホ端末にインストールしないと東京都多職種連携ポータルサイトに接続できません。クライアント証明書のインストールをご確認ください。 また、東京都多職種連携ポータルサイトは TLS 接続のみ許可しています。SSL/TLS の設定で SSL接続のみとなっている場合は、TLS接続をオンにしてください。 なお、医療機関のネットワーク環境によっては、プロキシサーバでアクセスを制限している場合があります。プロキシサーバで制限がある場合は接続可能にする設定をお願いします。
2	「証明書インストール説明書」にそって操作を行ったが、証明書のインストールができない。	ダウンロード時に入力する 4 桁の文字が間違えている、またはパスワードを間違えている可能性があります。再度ご入力内容をご確認ください。 ・半角で入力されていますか。 ・大文字・小文字に間違いはありませんか。 ・入力の桁数は合っていますか。 ・ID・パスワードの前後にスペースが入っていませんか。 以上をご確認いただき、それでもわからない場合は以下問い合わせ先までご連絡ください。 《問合せ先》 東京都多職種連携ポータルサイト サイト管理者 電話： 0 5 7 0 - 0 3 7 - 2 7 5 ※ 平日 9 : 0 0 - 1 7 : 0 0
3	「利用マニュアル」に沿って操作を行ったが、ログインができない	ログイン ID は、半角の英文字数字を組み合わせた 1 1 桁で設定されています。ログインパスワードは、8 桁で設定されています。再度、ご入力内容をご確認ください。 ・半角で入力されていますか。 ・大文字・小文字に間違いはありませんか。 ・入力の桁数は合っていますか。 ・ID・パスワードの前後にスペースが入っていませんか。 ・パスワードについて、誤って「証明書インストール用パスワード通知票」に記載のパスワードを入力していませんか。
4	ID、パスワードを忘れてしまった。	下記までご連絡ください。 《問合せ先》 東京都多職種連携ポータルサイト サイト管理者 電話： 0 5 7 0 - 0 3 7 - 2 7 5 ※ 平日 9 : 0 0 - 1 7 : 0 0
5	クライアント証明書Downloadの画面にアクセスしようとするとうエラーが表示されてしまう。	サーバまでリクエストが到達していない可能性があります。 プロキシやルータ等の設定でアクセス可能なサイトが制限されていないでしょうか。
6	証明書を複数の端末にインストールしてもいいのか。	問題ございません。
7	証明書のセットアップを行っているが、マニュアルと異なる個所がある。	OSのバージョンにより若干の差がでる場合がございます。
8	URLを入力すると別のページに飛んでしまう	Google等の検索からではなく、URLに直接アクセスしてください。
9	ログインID、パスワードをシステムに保存できないか。	セキュリティ上保存できません。パスワードを保存する機能を持ったブラウザもあるためそちらをご利用いただくことも可能ですが、ご利用には十分ご注意ください。

## 転院支援システムについて

項番	御質問	御回答
1	ポータルサイトを部署ごとに分けて利用したいが共用での利用になるのか。	アカウントは1施設に1つであるため、部署ごとに分けることはできません。1施設内では共用での利用となります。
2	多職種連携ポータルサイトへログインしたいが以前登録していたかどうか不明。 ログインID、パスワードも不明なのだが登録の有無は確認できるか。	システムのリリース時点で、都内有床病院・診療所全てにアカウントを付与しております。また、医療機関の新設があった場合も東京都医療機関案内サービス「ひまわり」（以下URLをご参考ください）に登録された情報をもとに毎月更新しています。 <a href="https://www.himawari.metro.tokyo.jp/qq13/qqport/tomintop/">https://www.himawari.metro.tokyo.jp/qq13/qqport/tomintop/</a>

## 多職種連携タイムラインについて

項番	御質問	御回答
1	多職種連携タイムラインの利用申請はどこからするのか。	東京都HP（動画の下あたり）に利用申請書を掲載しておりますので、必要事項を記載の上東京都（customer@t-portal-tokyo.jp）宛てにメールしてください。
1	多職種連携タイムラインのアカウントは使いまわしていいのか。	アカウントは一人一人個別に用意されるものですので、別途利用申請を行っていただく必要がございます。

2	既に多職種連携タイムラインを利用しているうえで今回再度申請を送ったが問題はないか。	問題ありません。
3	ログインパスワードを意図しない文字列に変えてしまいログインできない。	初期パスワードに戻しますので、以下までご連絡をお願いいたします。 <<問合せ先>> 東京都多職種連携ポータルサイト サイト管理者 電話： 0570-037-275 ※ 平日9:00-17:00
4	多職種連携タイムラインに連携先の多職種連携システムの投稿が反映されません。	タイムラインに情報を反映するにあたっては、患者様から、多職種連携タイムライン上で自分の情報が取り扱われてもよいという旨の承諾をいただき、各多職種連携システム上で登録する必要があります。この登録を行わないと、一般の医療・介護従事者の方々が多職種連携タイムラインを利用しても、担当患者様の情報が反映されません。
5	前任が多職種連携タイムラインを使用していたようだがログインのやり方がわからないので教えて欲しい。	多職種連携タイムラインについては一人1アカウントずつタイムラインの利用申請が必要となりますので、都HPに掲載してございます利用申請書にて、改めて利用申請をお願いします。
6	多職種連携ポータルサイトは施設のPCだけでなく個人の携帯等でも利用することができるのか。	スマートフォン・タブレット端末でも利用可能です。 証明書インストール説明書に、スマートフォン・タブレットの場合のDL方法も記載されているのでご参照ください。

その他のシステムの使い方に関するお問い合わせについては、下記までご連絡ください。

<<問合せ先>>

東京都多職種連携ポータルサイト サイト管理者

電話： 0570-037-275

※ 平日9:00-17:00