

# 「ポピーねっとやまがた」運用ポリシー

平成29年3月1日  
山形市医師会

# ICT を活用した在宅医療・介護情報連携システム

## 「ポピーねっとやまがた」運用ポリシー

### (目的)

第1条 この運用ポリシーは、山形市におけるICTを活用した在宅医療・介護情報連携システム「ポピーねっとやまがた」(以下「ポピーねっとやまがた」と略)で使用される機器、ソフトウェア及び運用に必要な仕組み全般について、その取扱い及び管理に関する事項を定め、ポピーねっとやまがたを適正に利用することに資することを目的とする。

### (ポピーねっとやまがたの目的)

第2条 ポピーねっとやまがたの目的は、地域包括ケアに関わる多職種及び患者・家族の間で、ICTを用いたコミュニケーションを行うことで、人と人の連携を深め、地域の医療・看護・介護の質を向上させ、安全性を高め、最終的には、地域包括ケアシステムの構築と発展に貢献することである。

### (使用ICTシステム)

第3条 ポピーねっとやまがたでは、ICTシステムとして、(株)日本エンブレースが運営する完全非公開型医療介護専用SNS「メディカルケアステーション」(以下、MCSと略)を使用する。

### (ポピーねっとやまがたの位置付け)

第4条 ポピーねっとやまがたはコミュニケーションのための連絡手段であり、診療・看護・介護等の記録ではない。ポピーねっとやまがたは、「顔の見える関係」を基盤とした上で、従来の連絡手段を補完・補強する形で利用する。

### (他の連絡手段との使い分け)

第5条 状況に応じて、電話、FAX、面談など他の連絡手段との使い分けや併用を行う。特に、緊急の用件ではポピーねっとやまがたのみの連絡は行わないで、電話を利用する。

### (運営)

第6条 ポピーねっとやまがたの運営に関する協議は、在宅医療・介護連携室「ポピー」運営会議の中で協議する。

### (事務局)

第7条 「ポピーねっとやまがた事務局」は、一般社団法人山形市医師会内部に置く。

### (利用の対象者)

第8条

- 1) 山形市内の地域包括ケアに関係する事業所に属する者。
- 2) 山形市内の利用者が地域包括ケアを行う上で関わりがある山形市外の地域包括ケアに関係する事業所に属する者。

### (法令及びガイドライン)

第9条 利用者は、刑法、医師法、保健師助産師看護師法、個人情報保護法等の各種法令を遵守し、以下のガイドラインを十分理解したうえで、ポピーねっとやまがたを利用することとする。

- ・厚生労働省 医療情報システムの安全管理に関するガイドライン 最新版
- ・厚生労働省 医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイドライン 最新版
- ・一般社団法人保健医療福祉情報安全管理適合性評価協会 医療情報連携において、SNS を利用する際に気をつけるべき事項 最新版

### (目的外使用の禁止)

第10条 ポピーねっとやまがたを本運用ポリシーで定めた目的以外に使用することを禁止する。

### (利用者への注意、指導)

第11条 ポピーねっとやまがた運営委員会は、本運用ポリシー、法令及び公序良俗等に反する利用をしたと判断した利用者に対し、注意や指導を行うことができる。

### (利用申し込み)

第12条 1) 新たにポピーねっとやまがたを利用する事業所は、山形市医師会に対して【事業所登録依頼書・利用に係る連携守秘誓約書 別紙様式1】の原本を提出し、利用事業所の登録を行う。

依頼書には利用事業所と係りのある医師を「**主たる連携医師**」として**1名以上記入する。**

2) 利用事業所として登録した事業所がポピーねっとやまがたを使用する従事者の登録をする場合は【**使用従事者登録申請書 別紙様式2**】をポピーねっとやまがた事務局までメールで提出し、従事者の登録を行う。

#### (事業所MCS管理者の設置)

第13条 利用事業所の長は、事業所内でポピーねっとやまがたの管理を行うものとして事業所 MCS 管理者を設置し、ポピーねっとやまがたの適正な管理運用を行う。

#### (管理者の責務)

第14条 1) 利用事業所の長、及び事業所 MCS 管理者は、従事者が、本運用ポリシー、法令、ガイドライン等に従い、適正に使用するように管理運用を行う。

2) 以下の業務を行う。

- ・ポピーねっとやまがたの管理台帳を作成し、使用従事者を管理する。
- ・ポピーねっとやまがたの患者情報、個人情報等のセキュリティ管理全般
- ・ポピーねっとやまがたで利用する IT 機器管理
- ・ポピーねっとやまがたの ID 管理
- ・ポピーねっとやまがたへの事業所内使用従事者登録及び削除
- ・追加登録や削除を行った従事者について、その都度、又は年に2回（4月と10月の末日まで）ポピーねっとやまがた事務局へメールで通知する。

#### 【使用従事者登録変更通知書 別紙様式3】

- ・ポピーねっとやまがたに関わるトラブルのポピーねっとやまがた事務局への連絡

#### (スタッフ誓約書と教育)

第15条 利用事業所の長は、ポピーねっとやまがたを利用する従事者と個人情報保護に関する誓約書を交わすとともに、事業所MCS管理者及び利用者に対して定期的に教育を行うこと。なお、既に個人情報保護に関する誓約書を取り交わしている場合は、省略できるものとする。

従事者誓約書の記載内容のポイントは以下のとおりである。【**従事者誓約書 別紙様式4**】

- 1) 従事者は、就業規則やマニュアルなどの諸規定を遵守し、患者等の個人情報のみならず、事業所内で知り得た業務に関連する一切の情報をも許可なく漏えいしてはならない。
- 2) 退職後も知り得た情報を漏えいしない。
- 3) IT 機器について、適切な取扱い及び管理を行う。
- 4) 事業者が定めた利用目的外での使用を禁止する。
- 5) 患者その他の第三者のプライバシーその他の権利を侵害するような行為を一切しない。

#### (MCSの管理 患者タイムライン)

第16条 1) 患者タイムラインでは、一人一人の患者に関して、地域包括ケアを行う上で必要な患者個人情報を含む多職種間のコミュニケーションを行う。

2) 患者タイムラインの管理（設置、参加する多職種の登録・削除など）は、主治医又は主治医の指示を受けた多職種が行う。

3) 患者タイムラインに、全ての患者を登録する必要はない。

4) 当該患者の地域包括ケアに関係しており、信頼関係の確立している多職種のみを参加させる。

5) 任意で、患者・家族参加のタイムラインを設置できる。

6) 患者が死亡した場合は、タイムライン管理者が適切な時期に、患者タイムラインを保管リストへ移動する。

7) 患者・家族から、患者タイムラインの内容の完全削除の希望があった場合は、運営会社に削除を依頼する。

8) 患者タイムラインの具体的な使い方に関しては、タイムライン管理者を中心に、参加者の間で、事前に、取り決めをしておくことが望ましい。

#### (MCSの管理 自由グループ)

第17条 1) 自由グループでは、地域の多職種間の情報交換・交流を行う。

2) 自由グループでは、患者の個人情報は扱わない。

3) 自由グループの管理（設置、参加者の登録・削除など）は、職種の制限なく、自由に行うことができる。

4) 自由グループのグループ管理者は、そのグループの趣旨・使い方などを、参加者に伝える。

5) 自由グループのグループ管理者は、グループを、運用ポリシー、法令、公序良俗に反しないように、適正に管理する。

#### （MCS の管理 つながり）

第 18 条 1) つながりでは、1対1のメッセージのやりとりを行う。

2) つながりで、患者個人情報を扱う場合は、情報漏洩に十分な配慮を行う。

#### （患者の同意取得）

第 19 条 患者タイムライン又はつながりにおいて、患者の個人情報をやりとりする場合は、主治医又は主治医の指示を受けた多職種が、患者もしくはその家族と「個人情報使用同意書」を交わし、双方が所持する。（既に患者と同意を交わしてポピーねっとやまがたを活用している場合この限りではない）【個人情報使用同意書（甲）（乙）別紙様式5】

例外として、患者タイムラインが設置されていない状態では、主治医以外の多職種が、患者もしくはその家族から「患者同意書」を取得した上で、「つながり」だけを使って、患者の個人情報を他の多職種とやりとりすることも可能とするが、なるべく早く、患者タイムラインの設置を目指すようにする。

#### （ポピーねっとやまがた利用上の留意事項）

第 20 条 事業所MCS管理者及び利用者は、別紙「ポピーねっとやまがた 利用上の留意事項①及び②」に留意して、ポピーねっとやまがたを利用する。

#### （ID・パスワードの管理）

第 21 条 ポピーねっとの ID 及びパスワードについては、以下の事項により管理することを推奨する。

1) パスワードは、人目にふれないように細心の注意を払って利用者個人が管理する。

2) 1つの ID を複数人で共有しない。

3) パスワードは、英数混合8ケタ以上とし、定期的（数か月に1回）に必ず変更する。

4) パスワードは、システム上に保存しない。

5) 利用が終わった場合や利用端末から離れる場合は、必ずログアウトする。

6) スマートフォンやタブレット端末機器、パソコンなど、利用するすべての端末には起動時のロックをかける。

#### （IT 機器のセキュリティ対策）

第 22 条 1) IT 機器のセキュリティ対策については、別紙「ポピーねっとやまがた 利用上の留意事項 ①」に従い、管理することを推奨する。

2) モバイル端末は、「厚生労働省 医療情報システムの安全管理に関するガイドライン 6.9 情報及び情報機器の持ち出しについて」の内容に従った管理を行う。

3) 個人所有端末の使用許可は、各施設又は組織の判断に任せるが、できるだけ、業務用端末の支給に努める。もし、個人所有端末の使用を許可する場合は、必ず、上記2)の内容に従った管理を行う。

#### （内容の二次利用の原則禁止）

第 23 条 ポピーねっとやまがたの内容（テキスト、画像、各種ファイル等）の二次利用（利用端末にダウンロードする、コピーする、印刷するなど）は原則として禁止する。ただし、患者の地域包括ケアのために直接利用する（ポピーねっとやまがたの内容を診療・看護・介護記録に残す、施設の他の従事者に伝える、患者・家族への説明に使うなど）目的の場合は、その内容の提供者が許可すれば、二次利用しても良い。その場合でも、他の施設からの情報提供書などの文書などの内容は、二次利用を禁止する。事前に、参加者の間で、二次利用に関する取り決めをしておくことが望ましい。

ポピーねっとやまがたの内容を、患者の地域包括ケアに直接関係しない目的（勉強会・学会発表など）で使用する場合は、患者タイムラインの管理者及び内容提供者の許可を得た上で、患者や内容提供者の個人情報が漏洩しないように、抜粋や加工を行うなど、十分な配慮を行う。

**(掲載内容の配慮)**

第24条 1) 患者・家族の体や家屋などを撮影する場合は、その都度、同意を得る。

2) 他の事業所から提供された情報提供書などの文書は、必要な部分のみを掲載する。その文書の提供元である事業所が、ポピーねっとやまがたへの文書の掲載を許可しない方針である場合は、それに従う。

**(事業所MCS管理者連絡網)**

第25条 MCSに、「ポピーねっとやまがた」事業所MCS管理者グループを作成し、ポピーねっとやまがた事務局からの通知用に用いる。

**(ポピーねっとやまがた ホームページ)**

第26条 1) 山形市医師会在宅医療・介護連携室「ポピー」ホームページにポピーねっとやまがたの情報を掲載する。

**(その他)**

第27条 その他、この規程の実施に関し必要な事項がある場合は、事業所がこれを別に定めることができる。

**附則**

第1条 この規程は平成29年3月1日から施行する。

## 【ポピーねっとやまがた 利用上の留意事項①】

### (1) ポピーねっとやまがたのセキュリティ対策

#### (利用機器の管理とパスワードについて)

- ① 利用事業所の管理者はポピーねっとやまがたを利用する従事者と利用機器について把握し、台帳に記 載し、適正に利用されているか確認してください。
- ② ポピーねっとやまがた (MCS) のパスワードは保存しないで下さい。メモを残したりせず、人目にふれないように細心の注意を払って利用者個人が管理してください。2 ヶ月に 1 回程度パスワードを変更してください。
- ③ 情報及び情報機器を持ち出す場合には、持ち出す情報の内容、格納する媒体、持ち出す目的、期間等を書式で事業所管理者に届け出て、承認を得ること。
- ④ BYOD (利用者個人所有の端末の業務使用) を許可するかどうかは、事業所ごとの判断となりますが、紛失時等の情報漏洩リスクを考慮し、機器のセキュリティ対策は同様の運用を行ってください。
- ⑤ 機器を他者 (自分の家族も含む) に渡す (機種変更・譲渡・リースを終えて返却する・等) 場合には、必ず、内容を徹底的に消去し、他者がポピーねっとやまがたを利用したり、機器内に残っているデータを閲覧できないようにしてください。

#### (利用機器の紛失・盗難の際の対応)

- ① 直ちに、他の機器を使い、メディカルケアステーションにアクセスし、自分のパスワードを変更してください。
- ② 直ちに、事業所 MCS 管理者に詳しい状況を報告してください。
- ③ ポピーネットやまがた事務局に詳しい状況を電話やメールで通知してください。
- ④ 必要に応じて、運営会社である日本エンブレース社に連絡し、その利用者の利用を一時停止するよう手配してください。

#### 相談窓口

〒107-0061 東京都港区北青山 1-3-2 クローバー青山 ONE 9F

株式会社 日本エンブレース サポートデスク

TEL : 03-6447-2061 FAX : 03-6447-2062 (受付時間 月～金 祝祭日を除く 10時～16時)

- ⑤ 直ちに、機器の携帯電話会社に連絡し、可能なら、機器のリモートロックなどの処置をしてもらってください。

#### (IT 機器のセキュリティ対策・ウイルス感染対策・情報漏洩対策)

IT 機器のセキュリティ対策・ウイルス対策・情報漏洩対策については、以下の事項により対策を行ってください。

- ① 情報機器に対して起動時パスワード (英数混合 8 文字以上) を設定する。設定にあたっては推定しやすいパスワードを避け、定期的に変更する。
- ② OS やアプリは常に最新の状態にアップデートする。
- ③ 情報機器には、定められている以外のアプリケーションはインストールしない。例えばファイル交換ソフト (Winny 等) をインストールしない。
- ④ アプリをインストールする場合は、信頼できる場所 (メーカーやキャリアが用意する正規のアプリケーションストア) からインストールする。Android 端末の設定画面で「提供元不明のアプリ」という項目のチェックを外しておく

- ⑤ Android 端末では、アプリをインストールする際にアクセス許可を確認する。不自然なアクセス許可や疑問に思うアクセス許可を求められた場合には、そのアプリのインストールを中止する。
- ⑥ 情報機器には適切なウイルス対策ソフトをインストールしておく。
- ⑦ ブラウザは ID やパスワードを記憶する設定にしない。
- ⑧ ポピーネットやまがたの操作においては、定められた手順を守り、情報のダウンロード、コピーやスクリーンショットの取得を行わない。
- ⑨ リモートワイプサービスを利用することを検討する。
- ⑩ 緊急回線停止サービスを利用することを検討する。
- ⑪ 端末管理・利用者管理（MDM）サービスを利用することを検討する。
- ⑫ 安全な回線（施設内の回線や無線 LAN、携帯電話回線）を使用すること。街中などの無線 LAN スポットでは利用しない。
- ⑬ 許可された従事者以外とは、機器の共有をしない。（自分の家族にも使わせない）。

## （２） ポピーねっとやまがた管理台帳の内容

各施設又は組織において、完全非公開型・医療介護専用SNS「メディカルケアステーション」（以下、MCSと略）の利用に関して、下記の内容の台帳を作成し、管理してください

- ① ポピーねっとやまがたの事業所登録の内容
- ② 事業所MCS管理責任者
- ③ 事業所MCS管理者として、MCSに登録した者（実際に、スタッフの登録・削除・変更などの作業を行う者）
- ④ MCSの管理権限を付与した者（施設内1名以上登録・複数可）
- ⑤ MCS利用者のリスト
  - ・氏名・所属・職種
  - ・MCSのID（登録メールアドレス）
  - ・利用開始日
  - ・利用端末（複数の場合全て）
    - 種類（PC、タブレット、スマホ）・機種の種類
    - 利用端末の利用場所施設内・施設外（具体的に）
    - 利用するネットワークの種類（施設内有線LAN・施設内無線LAN・キャリア）注意：公衆無線LANは不可
    - 端末起動時パスワードの設定の有無
    - コンピュータウイルス対策ソフトの導入の有無
    - 業務に使用しないアプリケーションや機能について削除又は停止、あるいは、業務に対して影響がないことを確認したか
  - ・ポピーねっとやまがた運用ポリシー・利用上の留意事項①②・投稿のルールを読んだか
  - ・ポピーねっとやまがたに関する研修会の受講の有無・参考資料ビデオの視聴の有無・など
  - ・従業者誓約書の取得年月日
- ⑥ 施設の利用規程

## 参考資料 厚生労働省 医療情報システムの安全管理に関するガイドライン第4.3版

### 6.9 情報及び情報機器の持ち出しについて

#### C. 最低限のガイドライン

- 1 組織としてリスク分析を実施し、情報及び情報機器の持ち出しに関する方針を運用管理規程で定めること。
- 2 運用管理規程には、持ち出した情報及び情報機器の管理方法を定めること。
- 3 情報を格納した可搬媒体もしくは情報機器の盗難、紛失時の対応を運用管理規程に定めること。
- 4 運用管理規程で定めた盗難、紛失時の対応に従業者等に周知徹底し、教育を行うこと。
- 5 医療機関等や情報の管理者は、情報が格納された可搬媒体もしくは情報機器の所在を台帳を用いる等して把握すること。
- 6 情報機器に対して起動パスワードを設定すること。設定にあたっては推定しやすいパスワード等の利用を避けたり、定期的にパスワードを変更する等の措置を行うこと。
- 7 盗難、置き忘れ等に対応する措置として、情報に対して暗号化したりアクセスパスワードを設定する等、容易に内容を読み取られないようにすること。
- 8 持ち出した情報機器をネットワークに接続したり、他の外部媒体を接続する場合は、コンピュータウイルス対策ソフトの導入やパーソナルファイアウォールを用いる等して、情報端末が情報漏えい、改ざん等の対象にならないような対策を施すこと。なお、ネットワークに接続する場合は「6.11 外部と個人情報を含む医療情報を交換する場合の安全管理」の規定を順守すること。特に、スマートフォンやタブレットのようなモバイル端末では公衆無線LAN を利用できる場合があるが、公衆無線LAN は6.5 章C-11 の基準を満たさないことがあり、使用する場合は6.11 章で述べている基準を満たした通信手段を使うこと。
- 9 持ち出した情報を取り扱う情報機器には、必要最小限のアプリケーションのみをインストールすること。業務に使用しないアプリケーションや機能については削除あるいは停止するか、業務に対して影響がないことを確認して用いること。
- 10 個人保有の情報機器（パソコン、スマートフォン、タブレット等）であっても、業務上、医療機関等の情報を持ち出して取り扱う場合は、管理者は1～5 の対策を取るとともに、管理者の責任において上記の6、7、8、9 と同様の要件を順守させること。

#### D. 推奨されるガイドライン

- 1 外部での情報機器の覗き見による情報の露見を避けるため、ディスプレイに覗き見防止フィルタ等を張ること。
- 2 情報機器のログインや情報へのアクセス時には複数の認証要素を組み合わせる用いること。
- 3 情報格納用の可搬媒体や情報機器は全て登録し、登録されていない機器による情報の持ち出しを禁止すること。
- 4 スマートフォンやタブレットを持ち出して使用する場合、以下の対策を行うこと。
  - ・個人の所有する、あるいは個人の管理下にある端末は原則として使用せず、機器の設定の変更は管理者のみが可能とすること。
  - ・紛失、盗難の可能性を十分考慮し、可能な限り端末内に患者情報を置かないこと。やむを得ず患者情報が端末内に存在するか、当該端末を利用すれば容易に患者情報にアクセスできる場合は、一定回数パスワード入力を誤った場合は端末を初期化するなどの対策を行うこと。



## 【ポピーねっとやまがた 利用上の留意事項②】

### (1) 主治医又は主治医の指示を受けた多職種（患者タイムライン管理者）

- ・主治医又は主治医の指示を受けた多職種（患者タイムライン管理者）は、ポピーねっとやまがたで患者単位のタイムラインを作り、それぞれの患者ごとにアクセスする必要がある事業所内外の医療・介護従事者のみを招待して患者単位のチームを作る。1つのタイムラインで1人の患者を運用する。また、1人の患者について複数のタイムラインを作成することは避ける。
- ・主治医又は主治医の指示を受けた多職種（患者タイムライン管理者）は、該当する利用者が辞めた時や担当から外れた時には、従事者の削除や参加している患者タイムラインのメンバーから解除するなど適切な処理を行う。また定期的に、患者タイムラインごとに、参加しているサポーターが適切であるかどうかの精査を行う。

### (2) 事業所MCS管理者

- ・事業所MCS管理者は、事業所として担当しなくなった患者について、「アーカイブ機能」を使って速やかにアーカイブする。
- ・事業所MCS管理者は、従事者の追加登録や削除が必要な従事者がいた場合は追加登録や削除を行う。追加登録や削除を行った従事者については、随時又は年に2回（4月と10月の末日まで）もれなくポピーねっとやまがた事務局へメールで通知する。
- ・事業所MCS管理者は、ポピーねっとやまがたの安全かつ適正な運用管理を図り、不正利用が発生した場合等は、ポピーねっとやまがたの使用を制限もしくは禁止する権限を有する。
- ・事業所MCS管理責任者も、以下に示すポピーねっとやまがた使用者の利用方法を遵守する。

### (3) ポピーねっとやまがた使用者（多職種連携参加メンバー・ユーザー）

- ・ポピーねっとやまがたの使用者は登録後速やかに本人認証の手続きを行う。（申し込み時点で認証を依頼しているものを除く）
- ・ポピーねっとやまがたの患者タイムラインや自由グループでは常にだれが参加しているのかをわかりやすくする必要があり。したがって、登録後は速やかに、個人設定で利用者ごとにプロフィールと顔写真を登録する。
- ・情報セキュリティに十分に注意し、ポピーねっとやまがたのID やパスワードを、事業所の従事者を含む使用者本人以外の者に利用させたり、情報提供してはならない。
- ・患者タイムラインに招待を受けたポピーねっとやまがた使用者は、自分がその患者タイムラインに参加することがふさわしいかどうかを判断してから、招待の受理を行う。また、その際に、自分の所属する事業所がポピーねっとやまがたの「事業者登録依頼書・利用に係る連携守秘誓約書」を山形市医師会へ提出済みかどうかを確認し、未提出の場合には、その提出・誓約を行うように事業所へ打診する。
- ・その上で、誓約書を提示しない事業所に属する個人を招待する場合には、招待した患者タイムライン管理者が、その責任を負う。
- ・自分が担当からはずれた時には、該当する患者タイムラインから、すみやかにメンバーから「解除」を行う。

- ・事業所を辞めた時など、ポピーねっとやまがたを使用する必要がなくなった時は、事業所から貸与されている端末があれば返却し、業務情報保持に関する誓約書に基づいて、必要な手続きを行う。
- ・ポピーねっとやまがた使用者は、与えられたアクセス権限を越えた操作を行わないこと。
- ・ポピーねっとやまがた使用者は、MCS のシステム異常を発見した場合、または使用する機器が紛失もしくは盗難等にあった場合には、速やかに事業所MCS管理者に報告し、その指示に従う。
- ・ポピーねっとやまがた使用者は、不正アクセスを発見した場合、速やかに事業所 MCS 管理者に連絡しその指示に従う。

#### (4) ポピーねっとやまがた・投稿と閲覧のルール

- ・各患者タイムラインへの書き込みは、その患者に関することのみとし、別の患者の情報を書き込まない。
- ・各患者タイムラインへの書き込みは、ポピーねっとやまがたの位置づけを十分理解した上で、適切な範囲での情報共有の場として利用する。
- ・ポピーねっとやまがた使用者は、書き込みの際して、確定操作（入力情報が正しい事を確認する操作）を行って、入力情報に対する責任を明示する。
- ・投稿は出来るだけ日中のみ行う。原則として、21 時以降の投稿は禁止とする。
- ・投稿・閲覧は勤務時間内のみとする。
- ・緊急対応・相談を要請する場合は、電話で連絡する。
- ・長文の投稿は避け、簡潔で分かりやすい文面での投稿を心掛けること。専門用語の多用も避ける。
- ・投稿を確認した場合は、必ず了解ボタンを押す。
- ・『つながり』（メール機能）を利用して、個別に私的な内容を送ったり事業所のPRをすることはしない。

#### (5) 連携方法の使い分け・併用

メディカルケアステーションは連携手段の一つであり、万能ではありません。状況に応じて、従来の連携方法との使い分けや併用をしてください。

- ・急ぐ場合は電話で連絡する。
- ・デリケートな内容の場合には、対面で話しあう。
- ・カンファレンスやサービス担当者会議などは、従来通りに招集・開催する。