

「あなたの調剤薬局」よくあるご質問

# 目次

(1) 薬局管理機能について .....	1
Q1. ログインするためのパスワードを忘れてしまったのですが。 .....	1
Q2. 調剤予約・お問い合わせが入ってもお知らせ音が鳴らないのですが。 .....	1
Q3. 管理画面 TOP を表示しているとお知らせ音が鳴り続けるのですが。 .....	2
Q4. お子さまのお薬手帳データを、お父さまの LINE アカウントと連携していたのですが、お父さまではな くお母さまの LINE アカウントに連携したいといわれました。 .....	2
Q5. 管理画面 TOP に表示されている、投薬後フォローのリストはいつまで表示されますか。 .....	2
Q6. 患者さまからフォローの文章の順番がおかしいといわれました（中間日メッセージ⇒初回メッセージ の順番で配信された）。 .....	3
Q7. 管理画面 TOP に表示されている、調剤予約、LINE お問い合わせ管理、投薬後フォローのリス トが消えません。 .....	3
Q8. 服薬情報提供書をダウンロードしたのですが、ダウンロードした場所がわからなくなりました。 .....	3
Q9. 管理画面 TOP に表示されていた、電話フォローの付箋のようなものを誤って消してしまいました。 再表示させることはできますか。 .....	4
Q10. 投薬後フォローのメッセージで、中間日は追加・削除ができますが、初日・最終日を削除するこ とはできますか？また、初日・最終日にメッセージ枠を追加することはできますか？ .....	4
Q11. 管理画面の服薬情報提供書に患者さまとのメッセージのやり取りを転記したいのですが。 .....	4
Q12. 患者さまからのお問合せが管理画面 TOP に表示されず、患者さまへの回答が遅くなってしま いました。 .....	5

Q13. 投薬後フォローのテンプレートを編集したいのですが、他の店舗への影響はないのでしょうか？	5
Q14. テンプレート編集していたものを、初期に設定されていたデフォルトのものに戻したいのですが。.	5
Q15. 薬剤別テンプレートの中に存在しないハイリスク薬に対して、テンプレートメッセージを設定することはできないでしょうか？	6
Q16. 投薬後フォローの設定はお薬手帳用 QR コードを読み込む度に、設定しないといけないのでしょうか？	6
Q17. 患者さまからの投薬後フォロー（SMS、E メール）の回答内容を確認したいのですが、どこから確認できますか？	6
Q18. 処方箋管理画面に表示される、患者さまの名前が全てカナ文字、一部カナ文字の方がいます。レセコン上では漢字表記なのですが、どうしてでしょうか？	7
Q19. 調剤予約・LINE お問合せが入った際に、プッシュ通知が表示されないのですが？	7
Q20. 管理画面 TOP を表示して放置していると、予約・相談が入ってもお知らせ音が鳴らなくなる	8
ことがあるのですが。	8
<b>(2) 店頭アプリについて</b>	<b>11</b>
Q1. 店頭アプリで複数のお薬手帳用 QR コードを読み込みましたが、読み込んだ情報が誤っていることがあります。	11
Q2. 店頭アプリでお薬手帳用 QR コードを読み込むと、患者さまの氏名の一部がカナで読み込まれます。	11
Q3. 店頭アプリが操作中に反応なくなりました。	11
<b>(3) 連携 EXE アプリについて</b>	<b>12</b>

Q1. 連携 EXE アプリを実行しているのですが、お薬手帳テキストファイルが読み込まれません。 .....12

Q2. 誤って連携 EXE アプリのファイル（または、設定ファイル）を削除してしまいました。 .....12

Q3. 連携 EXE アプリの画面で「..failed」と表示されてしまいました。 .....12

Q4. 入力したお薬手帳データが誤っていたため、入力を訂正しました。その後、「あなたの調剤薬局」の  
薬局管理画面をみると入力を誤ったデータも取り込まれていました。どうしたらよいでしょうか？ ...13

#### (4) LINE の操作について（患者側） ..... 14

Q1. 患者さまの LINE アカウントを連携しようとしたところ、権限許可画面から先に進めません。ずっと権  
限許可画面が表示される。 .....14

Q2. 患者さまの LINE アカウントを連携しようとしたところ、権限許可画面から先に進めません。ずっと権  
限許可画面が表示される。 .....14

Q3. 患者さまから、「1つの LINE アカウントで子ども2人分のお薬手帳データを連携したい」といわれ  
ました。 .....14

Q4. 患者さまから、「複数枚の処方せんを調剤予約したい」といわれました。 .....15

Q5. 患者さまが店舗に来られ、「LINE から調剤予約をしました」といわれましたが、管理画面の調剤  
予約リストに表示されていませんでした。 .....15

Q6. 患者さまから、「問い合わせをしたいのに、『「調剤予約」もしくは「お問合せ」を選択してください。』  
とのメッセージが送られてきます。」といわれました。 .....15

Q7. 店頭アプリで表示した LINE 友だち登録用 QR コードを、患者さまのスマートフォンで読み込んで  
いただき、上部に出る URL をタップすると「ページを開けません。・・・」とのメッセージが表示され、先  
に進めませんでした。 .....16

Q8. 店頭アプリで表示した LINE 友だち登録用 QR コードを、患者さまのスマートフォンで読み込んで  
いただくと、LINE のメールアドレス、パスワードを入力する画面が表示されます。どうしたらよいでしょ

うか？ .....16

Q9. 患者さまから、LINE で問合せした内容に対してすぐに既読がついたのに、回答が遅かったといわれました。 .....16

## (1) 薬局管理機能について

### Q1. ログインするためのパスワードを忘れてしまったのですが。

A

ログイン画面の下部にございます、「パスワード再設定」のボタンをクリックしていただき、必要事項を入力しパスワード再発行を実施してください。  
事前に登録されているメールアドレス宛に、新規のパスワードが送付されます。

### Q2. 調剤予約・お問い合わせが入ってもお知らせ音が鳴らないのですが。

A

お手数ですが下記をご確認ください。

- ・薬局管理の TOP 画面（ログイン後に表示される画面）を表示している必要があります。
- ・調剤予約、または、お問い合わせにおいて、1 件でも未読のメッセージがあること  
※一度メッセージを参照してしまうと、お知らせ音が鳴る対象から外れます
- ・パソコン、または、ブラウザのスピーカーがミュート、または、音量が小さく設定されていないこと
- ・ブラウザの音声が「許可」となっていること。

※「Google Chrome」の場合

「設定」⇒「プライバシーとセキュリティ」⇒「サイトの設定」⇒「すべてのサイトに保存されている権限とデータを表示」⇒「yppp.jp」⇒「音声」のリストボックスを「許可」に設定をお願いいたします。

※OS が「iOS (iPhone、iPad など)」の場合、お知らせ音は鳴りません。

- ・Q20 の内容もご確認ください。

### **Q3. 管理画面 TOP を表示しているとお知らせ音が鳴り続けるのですが。**

**A**

調剤予約、LINE お問い合わせリストに、閲覧していないメッセージがあると、1 分間隔でお知らせ音が鳴ります。

リストをクリックしていただき、未読メッセージを確認していただくことでお知らせ音が鳴らなくなります。

### **Q4. お子さまのお薬手帳データを、お父さまの LINE アカウントと連携していたのですが、お父さまではなくお母さまの LINE アカウントに連携したいといわれました。**

**A**

お子さまの処方箋画面より「連携解除」ボタンで、LINE アカウントとの連携を解除してください。

その後、再度お子さまのお薬手帳データとお母さまの LINE アカウントを連携してください。連携解除方法は運用マニュアルの「9. (6). フォローに対する回答を確認する (薬局側)」をご参照ください。

連携方法は運用マニュアルの「8. (3). お薬手帳データと患者 LINE アカウントを連携する」をご参照ください。

### **Q5. 管理画面 TOP に表示されている、投薬後フォローのリストはいつまで表示されますか。**

**A**

投薬後フォローのリストは、患者さまからの回答から 2 週間表示されます。

ただし、投薬後フォローのリストから患者さまの処方せん一覧の画面に移動し、フォロー結果の横にある「完了」ボタンをクリックすることで、そのフォローを投薬後フォローリストから削除できます。

**Q6. 患者さまからフォローの文章の順番がおかしいといわれました（中間日メッセージ⇒初回メッセージの順番で配信された）。**

**A**

投薬後フォローのメッセージ配信日が、初回と中間日が同日となっているかもしれません（または、中間日⇒初回で配信される日程になっているかもしれません）。

1人の患者さまのフォローにおいて、初回・中間日が同日や、中間日1・中間日2が同日といった設定をされている場合、配信順序が前後する可能性があります。

**Q7. 管理画面 TOP に表示されている、調剤予約、LINE お問い合わせ管理、投薬後フォローのリストが消えません。**

**A**

下記をご確認ください。

- ・調剤予約：リストをクリックした先の画面の「準備完了」、  
「投薬完了」、「キャンセル」のいずれかのボタンをクリックすると消えます
- ・LINE お問い合わせ管理：リストをクリックした先の画面の  
「完了」ボタンをクリックすると消えます
- ・投薬後フォロー：リストをクリックした先の画面の、  
対象のフォローの横に表示されている「完了」ボタンをクリックすると消えます  
※投薬後フォローは、時間経過により自動削除されます（本紙 Q5 参照）

**Q8. 服薬情報提供書をダウンロードしたのですが、ダウンロードした場所がわからなくなりました。**

**A**

ご使用中のブラウザの設定によりますが、一般的には「Download」フォルダにダウンロードされます。

「Download」フォルダにダウンロードされていない場合、ご使用のブラウザの設定画面から、ダウンロード場所をご確認ください。



**Q9.** 管理画面 TOP に表示されていた、電話フォローの付箋のようなものを誤って消してしまいました。再表示させることはできますか。

**A**

電話フォローの付箋は 1 度削除してしまうと、その際に表示されていた情報については再表示されません  
再表示させるためには、電話フォロー設定画面から再度登録をしていただくことで再表示が可能です。

**Q10.** 投薬後フォローのメッセージで、中間日は追加・削除ができますが、初日・最終日を削除することはできますか？また、初日・最終日にメッセージ枠を追加することはできますか？

**A**

初日・最終日のメッセージに関しては削除することができない仕組みとなっております。  
また、初日・最終日にメッセージ枠を追加することはできません。  
今ある 1 枠に対して、メッセージを設定することは可能です。

**Q11.** 管理画面の服薬情報提供書に患者さまとのメッセージのやり取りを転記したいのですが。

**A**

対象の患者さまとのチャット画面から、服薬情報提供書に転記したいメッセージを選択し（マウスで範囲選択）、コピーを行ってから服薬情報提供書の上に貼り付けを行うことで転記が可能です。

**Q12.** 患者さまからのお問合せが管理画面 TOP に表示されず、患者さまへの回答が遅くなってしまいました。

**A**

患者さまからのお問合せが、管理画面 TOP の LINE 問合せ管理のリストに表示されないケースは、患者さまが LINE のリッチメニューから「調剤予約・お問合せ」をタップした状態で、メッセージを送信した場合が考えられます。

上記をタップした場合、「調剤予約をされますか?」、「お問合せをされますか?」のどちらかをタップしていただかないと、システム側では患者さまが「調剤予約」、「お問合せ」をしたいかの判断がつかないため、

管理画面 TOP の LINE 問合せ管理に表示できません。

大変申し訳ございませんが、ご了承ください。

**Q13.** 投薬後フォローのテンプレートを編集したいのですが、他の店舗への影響はないのでしょうか?

**A**

テンプレートは店舗ごとに分かれておりますので、他の店舗への影響はありません。テンプレートを編集すると患者さまへのフォローメッセージが変更となりますので、その点だけお気を付けてください。

※既にフォロー設定をしており、まだ配信していない患者さまへのフォローメッセージも変更されますので、ご注意ください。

**Q14.** テンプレート編集していたものを、初期に設定されていたデフォルトのものに戻したいのですが。

**A**

テンプレート編集したものを、初期のものに戻すことは、現状のシステムではできません。

**Q15.** 薬剤別テンプレートの中に存在しないハイリスク薬に対して、レポートメッセージを設定することはできないでしょうか？

**A**

薬剤別テンプレートにハイリスク薬を個別に追加することは、現状のシステムではできません。薬剤別テンプレートのお薬は随時更新していきますので、追加されるまでしばらくお待ちいただくこととなります。

**Q16.** 投薬後フォローの設定はお薬手帳用 QR コードを読み込む度に、設定しないとイケないのでしょうか？

**A**

初回読み込み時には、フォロー方法の設定が必要となりますが、2回目以降は、前回のフォロー方法が適用されます。

フォロー方法、回数、配信日、メッセージを変更する場合は、別途設定を行ってください。

ただし、電話フォローの場合は、日にち、時間を毎回設定する必要があります。

※LINE 連携された患者さまは、LINE でのフォローが自動的に

設定されます。ただし、「対応無し」を設定されている場合は、

自動的に設定されませんので、ご注意ください。

**Q17.** 患者さまからの投薬後フォロー（SMS、E メール）の回答内容を確認したいのですが、どこから確認できますか？

**A**

SMS、E メールでの投薬後フォローの回答内容については、管理画面 TOP の投薬後フォローリストから、確認したいフォローのリンクをクリックしていただき、移動した先の画面で、対象の「個別服薬情報提供書を出力する」ボタンをクリックしていただくと、トレーシングレポート編集画面で確認することができます。

ただし、SMS、Eメールの患者さまへの連絡については、本システム上で実施することができませんので、別途電話等の手段を用いて実施する必要があります。

**Q18.** 処方箋管理画面に表示される、患者さまの名前が全てカナ文字、一部カナ文字の方がいます。レセコン上では漢字表記なのですが、どうしてでしょうか？

**A**

あなたの調剤薬局に登録される患者さまのお名前は、レセコンから JAHIS 仕様で出力された情報を元としております。

対象の患者さまのお名前は、レセコンにて全てカナ文字、一部カナ文字で出力されたためです。

詳細はご利用されております、レセコン会社様にお問合せをお願いいたします。

**Q19.** 調剤予約・LINE お問合せが入った際に、プッシュ通知が表示されないのですが？

**A**

下記をご確認ください。

・ブラウザは「Google Chrome」または「Microsoft Edge」をご利用であること

・「Google Chrome」はバージョン 50 以降、「Microsoft Edge」は、Windows10 のバージョン 1803 以降であること

※OS が「iOS (iPhone、iPad など)」の場合、プッシュ通知は表示されません

・ブラウザの設定で「通知」が「許可」となっていること

「Google Chrome」

「設定」⇒「プライバシーとセキュリティ」⇒「サイトの設定」⇒「通知」で「通知の送信を許可するサイト」に「https://yppp.jp」が設定されていること

「Microsoft Edge」

「設定」⇒「Cookie とサイトのアクセス許可」⇒「通知」⇒「許可」に「https://yppp.jp」が設定されていること

**Q20.** 管理画面 TOP を表示して放置していると、予約・相談が入ってもお知らせ音が鳴らなくなることがあるのですが。

**A**

ブラウザのタブの「メモリ自動解放」処理が行われているかもしれません。ブラウザが自動的に参照していないページだと判断してしまい、管理画面 TOP の情報更新が停止されてしまうことがあります。

ブラウザ「Google Chrome」を使用されている場合、「メモリ自動解放」の無効設定ができません。

「Microsoft Edge」であれば、「メモリ自動解放」の無効設定ができます。

本件でおこまりでしたら、「Microsoft Edge」をご利用いただき、「メモリ自動解放」の無効設定を行っていただければと思います。

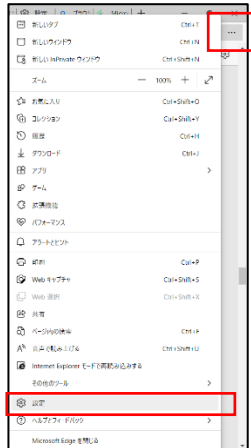
※次ページに「メモリ自動解放」の無効設定の方法を記載しています。

※「Microsoft Edge」はバージョン「88」から設定可能。

※「Google Chrome」はバージョン「110」から設定可能。

## ■「Microsoft Edge」の「メモリ自動解放」無効設定

①Microsoft Edge を立ち上げて、右上の「…」を押下する。表示されたリストの、「設定」を押下する。



②設定画面の左メニューの「システムとパフォーマンス」を押下する。



③「パフォーマンスの最適化」欄の「これらのサイトをスリープ状態にしない」の追加 ボタンを押下する。



④「サイトの追加」で「yppp.jp」を入力し、「追加」ボタンを押下する。



⑤「パフォーマンスの最適化」欄の「これらのサイトをスリープ状態にしない」の下に、「yppp.jp」が表示されていれば完了。



## ■「Google Chrome」の「メモリ自動解放」無効設定

①Google Chrome を立ち上げて、右上の「:」を押下する。表示されたリストの、「設定」を押下する。



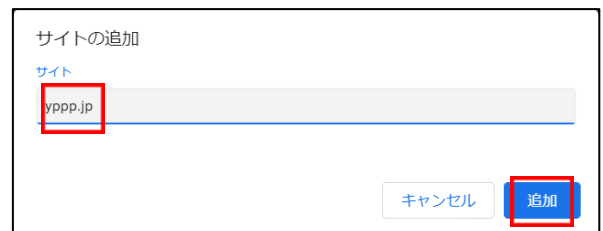
②設定画面の左メニューの「パフォーマンス」を押下する。



③「メモリセーバー」欄の「常にアクティブにするサイト」の追加 ボタンを押下する。



④「サイトの追加」で「yppp.jp」を入力し、「追加」ボタンを押下する。



⑤「メモリセーバー」欄の「常にアクティブにするサイト」の下に、「yppp.jp」が表示されていれば完了。



## (2) 店頭アプリについて

### **Q1. 店頭アプリで複数のお薬手帳用 QR コードを読み込みましたが、読み込んだ情報が誤っていることがあります。**

**A**

お薬手帳用 QR コードが複数ある場合は、左の QR コードから順番に読み込みを行ってください。  
順番通りに読み込まない場合、正しく読み込めない場合がございます。

### **Q2. 店頭アプリでお薬手帳用 QR コードを読み込むと、患者さまの氏名の一部がカナで読み込まれます。**

**A**

店頭アプリではお薬手帳用 QR コードから読み込んだ氏名を、漢字からカナに変更する処理は行っておりません。  
環境依存文字（外字や異体字など）を使用されている場合、レセコンからお薬手帳用 QR コード出力時にカナに変換されている可能性があります。

### **Q3. 店頭アプリが操作中に反応しなくなりました。**

**A**

お手数ですが、店頭アプリを一度再起動していただけますでしょうか。  
それでも直らない場合は、iPad/iPhone を再起動していただいてから、ご確認ください。



### (3) 連携 EXE アプリについて

#### **Q1.** 連携 EXE アプリを実行しているのですが、お薬手帳テキストファイルが読み込まれません。

**A**

お手数ですが、下記をご確認ください。

- ・連携 EXE アプリ画面の、「実行」ボタンをクリックしていること
- ・レセコンの設定でお薬手帳テキストファイルが出力される設定になっていること
- ・連携 EXE アプリの設定ファイル「jahis\_trans.exe.config」のレセコン JAHIS データ取得ディレクトリの設定値が正しいこと運用マニュアルの「8. (1). 連携 EXE アプリで登録する」をご参照ください。

#### **Q2.** 誤って連携 EXE アプリのファイル（または、設定ファイル）を削除してしまいました。

**A**

お知らせ一覧に、連携 EXE アプリをダウンロードできるリンクがございますので、そちらから再度ダウンロードしてください。

#### **Q3.** 連携 EXE アプリの画面で「..failed」と表示されてしまいました。

**A**

設定ファイルの内容が誤っている可能性がございます。特にパスワード変更を行った後はご注意ください。

運用マニュアルの「8. (1). 連携 EXE アプリで登録する」をご参照ください。

**Q4.** 入力したお薬手帳データが誤っていたため、入力を訂正しました。その後、「あなたの調剤薬局」の薬局管理画面をみると入力を誤ったデータも取り込まれていました。どうしたらよいでしょうか？

**A**

自動連携を実施していて、レセコンからお薬手帳テキストファイルが出力されると、「あなたの調剤薬局」にデータが登録されます。

誤ったデータでもお薬手帳テキストファイルが出力されてしまうと登録されてしまいます。

お手数ですが、誤ったデータは薬局管理画面にて薬歴削除を実施してください。

詳細は運用マニュアルの「9. (6). フォローに対する回答を確認する（薬局側）」をご参照ください。

## (4) LINE の操作について (患者側)

### **Q1.** 患者さまの LINE アカウントを連携しようとしたところ、権限許可画面から先に進めません。ずっと権限許可画面が表示される。

**A**

権限許可画面で「友だち追加」に☑を入れ忘れていた可能性があります。  
お手数ですが、運用マニュアルの「8. (3). お薬手帳データと患者 LINE アカウントを連携する」をご参照ください。  
ただし、スマートフォンの機種、OSバージョン (Android、iOS)、LINEバージョン、ブラウザの設定等の組み合わせによっては、どうしても連携が難しい場合がございますので、ご承知おきください。

### **Q2.** 患者さまの LINE アカウントを連携しようとしたところ、権限許可画面から先に進めません。ずっと権限許可画面が表示される。

**A**

権限許可画面で「友だち追加」に☑を入れ忘れていた可能性があります。  
お手数ですが、運用マニュアルの「8. (3). お薬手帳データと患者 LINE アカウントを連携する」をご参照ください。  
ただし、スマートフォンの機種、OSバージョン (Android、iOS)、LINEバージョン、ブラウザの設定等の組み合わせによっては、どうしても連携が難しい場合がございますので、ご承知おきください。

### **Q3.** 患者さまから、「1つの LINE アカウントで子ども2人分のお薬手帳データを連携したい」といわれました。

**A**

1つの LINE アカウントで、複数人のお薬手帳データと連携することが可能です。  
連携方法は運用マニュアルの「8. (3). お薬手帳データと患者 LINE アカウントを連携する」をご参照ください。

**Q4. 患者さまから、「複数枚の処方せんを調剤予約したい」といわれました。**

**A**

1枚目の処方せんの調剤予約完了後に、2枚目以降の処方せんをカメラで撮影して、送信してもらうようにしてください。

2枚目以降は LINE 問い合わせとして管理画面 TOP に表示されますので、ご注意ください。

**Q5. 患者さまが店舗に来られ、「LINE から調剤予約をしました」といわれましたが、管理画面の調剤予約リストに表示されていませんでした。**

**A**

患者さまの調剤予約の操作が未完了である可能性がございます。

処方せん画像の送信まで実施いただかないと、調剤予約は完了しません。

運用マニュアルの「6. (2). 調剤予約を行う (患者側)」をご参照ください。

**Q6. 患者さまから、「問い合わせをしたいのに、『「調剤予約」もしくは「お問合せ」を選択してください。』とのメッセージが送られてきます。」といわれました。**

**A**

LINE から「調剤予約」、「お問合せ」を行う場合、

画面下部にあるリッチメニューの「調剤予約・お問合せ」ボタンをタップ⇒「LINE で調剤予約・お問合せを受付中です。」のメッセージ内にある、「調剤予約をされますか?」、「お問合せをされますか?」のメッセージをタップしてから開始となります。

**Q7.** 店頭アプリで表示した LINE 友だち登録用 QR コードを、患者さまのスマートフォンで読み込んでいただき、上部に出る URL をタップすると「ページを開けません。…」とのメッセージが表示され、先に進めませんでした。

**A**

QRコード読み込後に表示される URL を押下すると、インターネットへのアクセスが行われ  
ます。  
もしかすると、患者さまのスマートフォンが一時的にインターネット接続できない状態、または、  
アクセス制限をされている可能性が考えられます。

**Q8.** 店頭アプリで表示した LINE 友だち登録用 QR コードを、患者さまのスマートフォンで読み込んでいただくと、LINE のメールアドレス、パスワードを入力する画面が表示されます。どうしたらよいでしょうか？

**A**

表示された画面の下部にある「LINE アプリでログイン」リンクをタップしていただき、その後表  
示される画面に従って進んでいただくことで、正常に連携が可能です。

**Q9.** 患者さまから、LINE で問合せした内容に対してすぐに既読がついたのに、回答が遅かったといわれました。

**A**

LINE の自動応答の仕組み上、患者さまからのメッセージに対してすぐに既読がついてしま  
います。  
申し訳ございませんが、ご承知おきください。

以上