

2024年4月11日

お客様 各位

三菱電機インフォメーションシステムズ株式会社

オンライン資格確認端末「てまさく」ノート PC の AC アダプタ接続時の仕様に関するご報告

拝啓 貴社ますますご清栄のこととお慶び申し上げます。平素は格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。

さて、弊社「てまさく」について、充電(電源バッテリー系統)に関するお問い合わせを多く頂戴しております。

製品故障のほか、お客様の利用方法や設置環境に依存しているケースも見受けられますので、AC アダプタ接続時の仕様および本仕様に基づく推奨のご利用方法等について、下記の通り弊社見解をご報告いたします。

たいへんお手間をおかけし誠に恐縮ですが、お客様へのご説明など、ご対応のほどよろしくお願い申し上げます。

敬具

記

1. お問い合わせ内容

以下のようなお問い合わせを頂戴しております。

- (1)電源コネクタを接続しているのに、「充電していません」と表示される(バッテリー残量 80%以上のケース)。
- (2)バッテリー残量が 80%未満になっても充電されない。
- (3)突然 PC が落ちる。画面が真っ暗になって使えなくなることがある。
- (4)バッテリーチェックでエラーとなる。

2. お問い合わせに対する対応

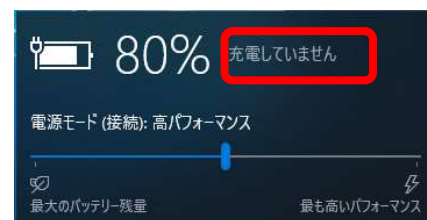
上記お問い合わせへの対応は以下の通りとなります。

- (1)電源コネクタを接続しているのに、「充電していません」と表示される(バッテリー残量 80%以上のケース)。
⇒ 正常動作です。そのままお使いください。
- (2)バッテリー残量が 80%未満になっても充電されない。
⇒ 別紙記載の対応を実施ください。
- (3)突然 PC が落ちる。画面が真っ暗になって使えなくなることがある。
⇒ 別紙記載の対応を実施ください。
- (4)バッテリーチェックでエラーとなる。
⇒ 故障と判断しますので、恐れ入りますが代替機と交換させていただきます。

3. AC アダプタ接続時の仕様 (お問い合わせ内容(1)の補足説明)

HP 製ノート PC では、バッテリー保護のため「HP Battery Health Manager」機能が有効になっており、バッテリーの寿命と持続時間がそれぞれ最大になるよう自動調整の設定がされております。

このため、右図のようにバッテリー残量が充電 80%以上で「充電していません」と表示されるケースは、「HP Battery Health Manager」が機能しているためであり、正常動作となります。



4. 前述仕様に基づく推奨のご利用方法等

メーカー(HP 社)より、以下 2 件の見解が出されています。

(1)24 時間を超える連続稼働は想定していない。

(2)定期的に PC をシャットダウンする場合でも、コネクタを常時接続したままの運用は想定していない。

なお、厚生労働省からも、アプリケーションのバージョンアップが行われない可能性があるため、24 時間連続運転せずに定期的に電源 ON/OFF する必要があるとの説明がありました。

※2024 年 4 月 8 日 第 10 回システム事業者導入促進協議会

これらを受け、弊社推奨のご利用方法は次の通りとさせていただきます。

【弊社推奨のご利用方法】

(1)について

故障およびバッテリー劣化の原因となり得ますので、24 時間を超える連続稼働は行わないようにお願いいたします。ノート PC では、24 時間連続稼働は、バッテリー加熱等の影響による故障の原因になるため一般的に保証されておられません。バッテリーだけでなく、他の基盤等への部位への影響もありますので、未使用時は電源をオフにする運用をお願いしております。

例えば、当社「てまさく」で採用している HP 製品では以下 URL のようなアナウンスがされています。

<https://jp.ext.hp.com/v-ivr/common/power/faq/06/>

このため、「てまさく」をご利用のお客様においても、診療終了後にシャットダウンするなど、稼働時間が 24 時間以内になるよう運用いただきたいと思います。

<ご参考>

バッテリー残量が 50%未満になっても充電が行われず、突然、シャットダウンしてしまう事象が発生しております。弊社にて該当機を確認したところ、24 時間連続稼働されていることが判明しました。

(2)について

週に 1 度、シャットダウン時に電源コネクタを外していただくようお願いいたします。

PC の連続稼働時間が 24 時間以内であっても、24 時間 365 日 電源コネクタを接続したままの稼働は想定されておらず、正常な動作が行えなくなる可能性があります。

(バッテリー残量が低下しても充電が再開されないなど)

※弊社検証環境にて、コネクタを挿したままの状態 で 9 時~17 時稼働の検証を行ったところ、バッテリー残量が 40%になっても充電されていない事象を確認しております。

なお、厚生労働省より「オンライン資格確認端末操作時は電源ケーブルを挿したまま使用ください」という旨のアナウンスが出されているかと存じますが、これはあくまで電源 ON 時(オンライン資格確認操作時)のことであり、電源 OFF 時(シャットダウン時)については電源ケーブルを外していただいて問題ありません。

念のため、設置環境のご確認もお願いいたします。

- ・電源アダプタおよび端末が通気の悪い場所に設置されていないこと
- ・周辺温度が 35℃を超えていないこと

<ご参考>

他のお客様にて、通期の悪い場所で稼働させていたことが原因で、基盤が焼け焦げるという事象が発生しております。

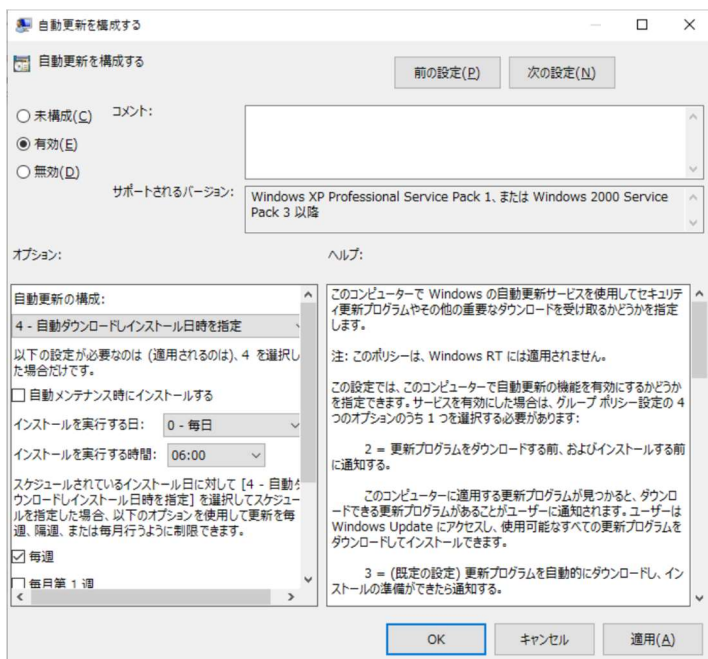
上記(1)を運用いただくにあたり、てまさくの設定を変更いただく必要があるため、以降の章で詳細をご説明いたします。

5. てまかく出荷時の設定について

てまかく出荷時は、以下の設定となっております。

① グループポリシー WindowsUpdate - 自動更新を構成する：有効

※「ベースモデル」のみ



② アクティブ時間

- このデバイスのアクティブ時間を、アクティビティに基づいて自動的に調整する：オフ
- 現在のアクティブ時間： 8:00 から 17:00

6. 基金の推奨している電源 ON/OFF 運用を行うために必要な設定

電源を日々ON/OFFして利用する場合に必要な設定は以下となります。

① WindowsUpdate - 自動更新を構成する：未構成



② アクティブ時間の設定

- ・このデバイスのアクティブ時間を、アクティビティに基づいて自動的に調整する：オフ
- ・現在のアクティブ時間： 開始時刻 = 業務開始時刻よりも前
終了時刻 = 業務終了時刻よりも後

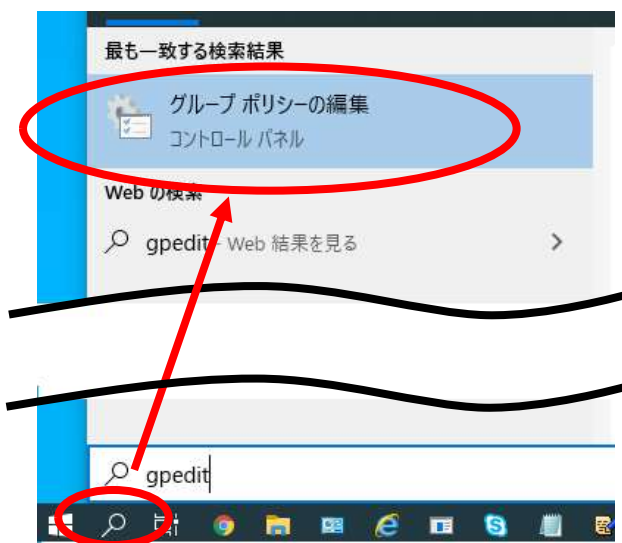
7. てまさく設定変更について

(1)すでに「てまさく」をご利用いただいているお客様

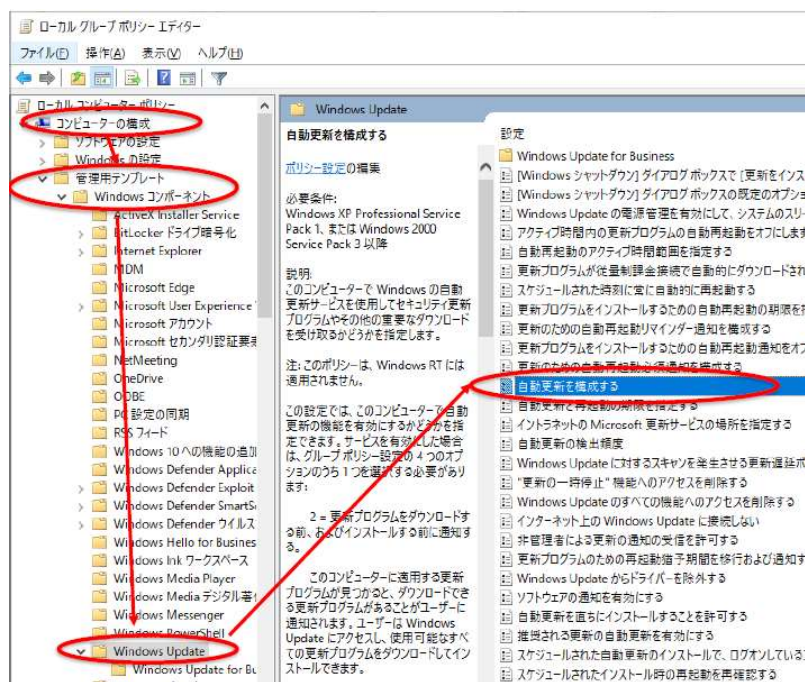
お手順をおかけしますが、以下手順にて設定変更をお願いいたします。

※以下①～④は「ベースモデル」のみ必要な設定変更となります

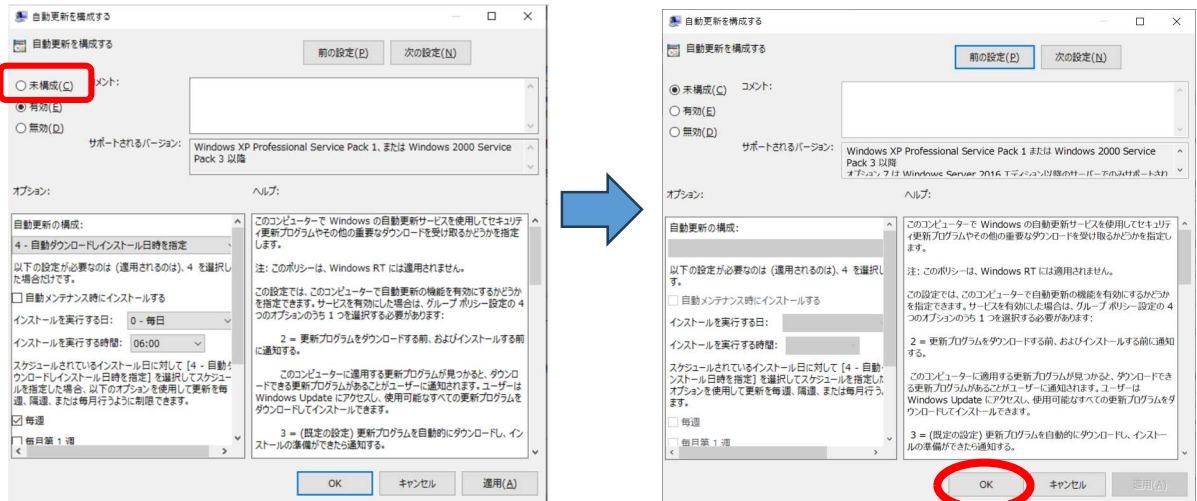
①OqsComApp ユーザーでサインインし、画面左下の検索ボックスから gpedit と入力し グループポリシーの編集 を起動してください。



②コンピュータの管理 をクリックし、管理用テンプレート > Windows コンポーネント > WindowsUpdate > 自動更新を構成する の順にダブルクリックしてください。

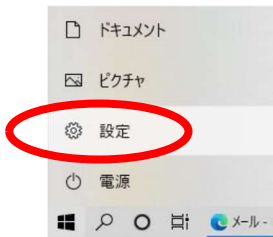


③未構成 を選択後、OK をクリックし、設定を保存してください。



④ローカルグループポリシーエディターを終了してください。

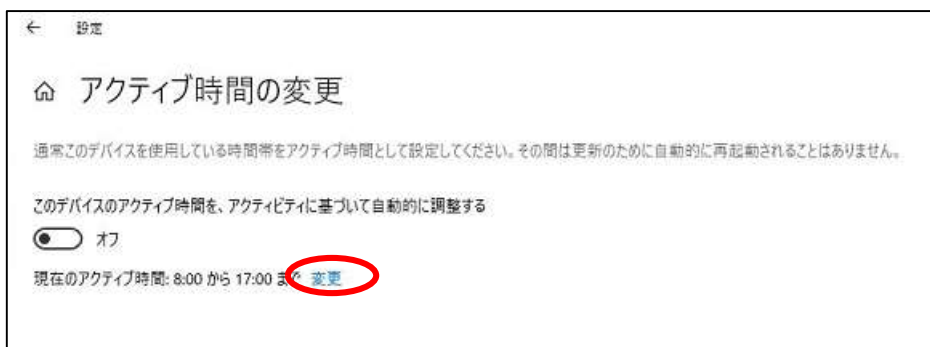
⑤スタートボタンから 設定 をクリックしてください。



⑥更新とセキュリティをクリックしてください。



⑦「現在のアクティブ時間：8:00 から 17:00 まで」の右側の 変更 をクリックしてください。



⑨端末の再起動を抑制したい時間帯を入力してください。

(画面例では 08:00～20:00 まで再起動を抑制します)

アクティブ時間

このデバイスを通常いつ使うかを知らせるアクティブ時間を設定します。アクティブ時間中は自動的に再起動せず、使用中かどうかを確認せずに再起動することはありません。

開始時刻

8	00
---	----

終了時刻(最大 18 時間)

20	00
----	----

保存 キャンセル

⑩保存をクリックして設定を終了します。

アクティブ時間

このデバイスを通常いつ使うかを知らせるアクティブ時間を設定します。アクティブ時間中は自動的に再起動せず、使用中かどうかを確認せずに再起動することはありません。

開始時刻

8	00
---	----

終了時刻(最大 18 時間)

20	00
----	----

保存 キャンセル

以上で、設定は終了です。

(2)今後出荷する「てまさく」について

弊社にて上記設定変更を実施の上、納品いたします。

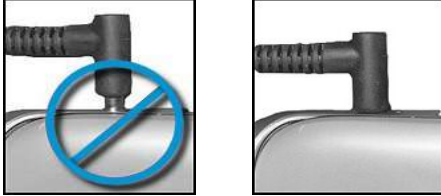
以上

別紙

1. 1. お問い合わせ内容(1)(2)に対する対応

(1)コネクタ・電源ケーブル 抜き差し

電源コネクタを外し、数分後、再接続してください。



※アダプタからバッテリーへの待機電力は供給されているが、バッテリー給電開始のトリガーが認識されない状態になっている可能性があるため、AC アダプタの抜き差しで給電が再開されるケースがあります。

(2)電源リセット

以下サイトをご参照いただき、電源リセットをお試しください。

<https://jp.ext.hp.com/v-ivr/common/trouble-check/faq/03/>

なお、電源リセット直後は事象が改善したとしても、また 1～2 日後に事象が再現する場合は、大変恐れ入りますが、代替交換をご依頼ください。

2. 1. お問い合わせ内容(3)について

バッテリー残量や、電源コネクタを接続している状態で充電されている・いない、電源ケーブルの接続有無に関わらず、何度も電源が落ちることは明らかに正常動作ではありません。

この場合は「故障」と判断できますので、大変恐れ入りますが、代替機交換をご依頼ください。