

「Web オンデマンド研修」よくあるご質問（FAQ）

1. 申込から修了までの手続きなどについて

Q 1. どのようなことが学べますか。

A 1. ホームページにプログラムを掲載していますので、そちらでご確認ください。

Q 2. 申込期間はいつですか。

A 2. それぞれの申込期間はホームページでご確認ください。

なお、受講料の入金をもって受講確定となります。申込フォーマットの記入のみでは受講確定とはなりませんので、ご注意ください

Q 3. 申込後の開講日（受講開始日）と受講可能期間を教えてください。また、受講可能期間の延長はできますか。

A 3. 申込期がある場合：開講日（受講開始日）は申込期によって異なります。

受講可能期間は開講通知メールに記載されている期間です。

申込期がない場合：受講料の入金後、一両日中に受講開始となります。

受講可能期間は研修によって異なります。各研修の詳細ページをご確認ください。

※どちらの場合も、受講可能期間の延長は承っておりません。

Q 4. 受講可能期間であれば、いつでもどこでも受講できますか。

A 4. 推奨環境を満たしたパソコン等であれば、受講可能期間内はいつでもどこでも受講できます。修了証書を発行した後も同様です。

Q 5. 申込方法を教えてください。

A 5. 当財団ホームページよりお申込みください。電話やFAXでのお申込みはできません。

Q 6. 受講料はいくらですか。

A 6. 各研修の詳細ページに掲載していますので、そちらをご確認ください。

Q 7. 領収書を発行してほしいです。

A 7. 入金方法によって異なりますが、基本的に受講料をお支払いいただいた際の明細書もしくは入金確認メールをご活用ください。

特段な理由で領収書が必要な場合は、当財団研修担当までご相談ください。

日本訪問看護財団「研修担当」TEL：03（5778）7005／e-mail：info-kensyu@jvnf.or.jp

Q 8. 修了要件を教えてください。

A 8. 受講可能期間内に全レッスン（講義動画）の受講を修了し、コース末のコースレビュー（アンケート）に回答・送信することが必要です。

Q 9. 修了証書の発行手続きを教えてください。

A 9. 修了要件を満たしたら、自動的にログイン後のページ（マイルーム）に修了証書ボタンが表示されます。

そのボタンをクリックすると修了証書が画面上に表示されます。修了証書は印刷することも可能ですの必要に応じて印刷してご活用ください。PDF で保存することも可能です。

※修了要件が満たされていない場合には、修了証書は発行できかねますのでご注意ください。

※修了証書が発行されても受講可能期間内は学習を継続できます。

※修了証書は、ユーザ ID・パスワードがあれば受講可能期間終了後でも表示することができます。

2. コース受講について

Q10. ユーザ ID・パスワードを記載したメールが送られてきません。

A10. ネットラーニングからのメールが迷惑メールボックスに自動的に振り分けられてしまう場合があります。迷惑メールボックスもご確認ください。ネットラーニングからのメールが届かない場合には、お手数ですがご利用のメーラーにて「@netlearning.co.jp」の受信設定を完了後、eラーニングヘルプデスク (support@netlearning.co.jp) に以下の内容を記載してメール再送をご依頼ください。

件名：「受講予定の研修名」受講のご案内再通知依頼

本文：氏名、ご登録メールアドレス

※24時間以内にご登録メールアドレス宛に回答します。（土・日・祝日・年末年始は除く）

Q11. ユーザ ID・パスワードを忘れてしまったのですが。

A11. 新規登録時に登録メールアドレス宛てに自動送信しております下記件名のメールに記載されておりますので、ご確認ください。

メール件名：■〇〇〇様へ マイルームのご案内■

なお、メールが見つからない場合は、ログインサイトの[ログイン]ボタンの下にある「パスワードを忘れた方はこちら」をクリックして、新パスワード発行機能をご利用いただくか、eラーニングヘルプデスク (support@netlearning.co.jp) 宛に、以下の内容を記載したメールをお送りください。

件名：「受講中の研修名」 ユーザ ID、パスワードの再通知依頼

本文：氏名、ご登録メールアドレス

※24時間以内にご登録メールアドレス宛に回答します。（土・日・祝日・年末年始は除く）

Q12. ログイン方法がわからないのですが。

A12. ログイン方法は次の通りです。

マイルームのご案内メールに記載されている URL アドレス、もしくは当財団のホームページ「訪問看護 eラーニング～訪問看護の基礎講座～」ページの「ログイン」よりログインできます。

1. ログインボックスにユーザ ID とパスワードを入力してください。

2. [ログイン] ボタンをクリックしてください。

3. [マイルーム] 画面が表示されます。

4. コース名の右横の [コース学習] ボタンをクリックすると、学習を開始することができます。

※詳しい学習方法につきましては、コース内の[目次]>[ご利用の手引き]もしくは[ガイダンス]をご参照ください。

Q13. 自宅と職場など別のパソコン・タブレット等で学習しても履歴は継承されますか。

A13. 推奨環境を満たしているパソコン・タブレット等であればどこからでもコースにログインすることができます。また、過去の履歴データなども継承されます。

ただし、ご利用になられているプロバイダやプロキシサーバー、フィルタリングの設定によっては、アクセス制限がかかる場合がございますのでご注意ください。

なお、複数の端末をご利用の場合、端末切り替えの際は、一度ログアウトしてから別端末でログインするようにしてください（複数端末で同時にログインをした状態で操作するとエラー画面が表示されたり履歴が正常に送信されなかったりする可能性があります）。

Q14. 推奨環境とはなんですか。

A14. 受講するために必要なパソコンやタブレット、インターネット回線、ソフトウェアなどの条件です。この条件を満たしていないと受講できません。（閲覧できる場合もありますが受講の保証はいたしかねます。）申込の際には必ず推奨環境をご確認ください。

Q15. コース内容の保存や印刷はできますか。

A15. コース内にPDF資料として掲載しているものについては、ダウンロード後、印刷が可能です。参考動画等はダウンロードできません。

※印刷手順はお使いのプリンターによって異なりますため、プリンターの取扱説明書をご覧頂くか、プリンター販売元メーカーへお問い合わせください。

Q16. タブレットやスマートフォン等でも受講できますか。

A16. iPad 等のタブレットでもご受講いただけますが、効果的な学習にはパソコンでの受講を主とし、スマートフォンは補助的に利用することを推奨しています。

Q17. Mac でも受講可能ですか。

A17. Mac 環境下での受講については、現時点での最新バージョンのOSでの動作確認を予定しております。ただし、お使いのパソコンによっては、不具合が生じることがございますので、予めご了承下さい。申込の際には必ず推奨環境をご確認ください。

3. ログインについて

Q18. ログインできません。

A18. ①「ユーザIDまたはパスワードが間違っています」と表示される場合、以下の項目にご注意の上、再度ユーザIDおよびパスワードを入力してみてください。

- ・入力モードが半角英数になっているか。
- ・英字O（オー）と数字0（ゼロ）、又は英字I（アイ）と数字1（いち）を間違えて入力していないか。
- ・コピー&ペーストで入力している場合、前後の空白までコピーしていないか。

②QA12に示したURLををクリックしてもログイン画面が表示されない場合

（Windowsパソコンをお使いの場合）：

1. 以下のURLにアクセスして、ログインページが表示されるかご確認ください。

<https://nlp.netlearning.co.jp/ns/portal/default.aspx>

2. 1.でアクセスできない場合は、以下3点をご確認ください。

- （1）デスクトップ左下の虫眼鏡アイコンの付いている「ここに入力して検索」欄に「インターネットオプション」と入力して検索結果から「インターネットオプション」をクリックしてください。

[詳細設定] タブの「セキュリティ」のブロックにある [TLS 1.0 を使用する] [TLS 1.2 を使用する] にチェックをつけて [OK] ボタンをクリックしてください。

- (2) 同じく「インターネットオプション」画面にて、[セキュリティ] タブ → [信頼済みサイト] にネットラーニングホームページの URL (<https://www.netlearning.co.jp/>) を追加してください。
- (3) インターネット接続がプロキシ経由の場合、同じく「インターネットオプション」画面にて、[接続] タブ → [LAN の設定] ボタン → [詳細設定] ボタンの「すべてのプロトコルに同じプロキシサーバーを使用する」にチェックが入っているかご確認ください。チェックが入っていない場合、入れてください。

3. 上記 (1) から (3) の設定を実行後、いったんブラウザを閉じ、以下の URL にアクセスして、ログインページが表示されるかご確認ください。

<https://www.netlearning.co.jp/ns/portal/default.aspx>

※職場の LAN 等に接続されているパソコンでは、危険な外部のサイトを表示しないようにするため、ブラウザの設定変更について規制されている場合があります。職場のパソコンで受講されている場合には、社内のネットワーク状況をご確認の上、ネットワーク管理ご担当者様に上記の設定変更についてあらかじめご確認いただきますようお願いいたします。

- ③ ログイン画面でユーザ ID・パスワードを入力しても、画面が変わらない場合

(Windows パソコンをお使いの場合) :

1. デスクトップ左下の虫眼鏡アイコンの付いている「ここに入力して検索」欄に「インターネットオプション」と入力して検索結果から「インターネットオプション」をクリックしてください。[プライバシー] タブで、スライダのつまみを「中-高」以下に移動し、[OK] ボタンをクリックしてください。
2. 同じく「インターネットオプション」画面にて、[全般] タブ内の [閲覧の履歴] において [削除] をクリックし、開いた画面で [インターネット一時ファイルおよび Web サイトのファイル] と [履歴] にのみ、チェックを入れて [OK] ボタンをクリックしてください。
※この時、一番上の [お気に入り Web サイトデータを保持する] にチェックが入っていないことも、念のため、ご確認ください。
3. 削除が完了しましたら、[OK] ボタンをクリックし、インターネットオプション画面を閉じてください。
4. 上記 1~3 の設定を実行後、いったんブラウザを閉じ、再度ログインをお試しくください。

(Edge をご利用の場合) :

1. 画面右上の「詳細(…)」から『設定』を開き、「プライバシー、検索、サービス」の、[クリアするデータの選択] をクリックしてください。
2. 「キャッシュされた画像とファイル」にチェックを入れ、[クリア] をクリックしてください。
3. いったん Edge を閉じ、再度ログインをお試しくください。

(Google chrome をご利用の場合) :

1. 画面右上の縦に点が 3 つ並んだアイコンをクリックして、[その他のツール] の中の [閲覧履歴を消去] をクリックします。
2. 「期間」プルダウンから「全期間」を選択の上、「キャッシュされた画像とファイル」にのみチェックを入れ、「データを削除」ボタンをクリックします。

※他の項目のチェックが外れていることを必ずご確認ください。

3. 小画面が消えたらクリア完了です。いったん **Google chrome** を閉じ、再度ログインをお試しください。

④上記のブラウザの設定をしてもなおログインできない場合：

プロキシやファイアウォール、フィルタリングソフト、データ受信容量制限などの設定で閲覧できる **Web** ページに規制がかかっている場合があります。

ご自宅でご受講されている場合は、ご契約のプロバイダ様、職場で受講されている場合は、社内のネットワーク管理ご担当者様設定をご確認いただく必要があります。以下の内容についてご確認ください、ご相談ください。

- ・いつ頃からログインできなくなったか
- ・他のホームページへアクセスできるか
- ・他のパソコンからログインできるか
- ・自宅やその他の環境からログインできるか

4. 学習中のエラーについて

Q19. 表示されたページが真っ黒もしくは真っ白になり、何も見られません。

A19. (Windows パソコンをお使いの場合)：

1. デスクトップ左下の虫眼鏡アイコンの付いている「ここに入力して検索」欄に「インターネットオプション」と入力して検索結果から「インターネットオプション」をクリックしてください。[セキュリティ]タブ→[信頼済みサイト] にネットラーニングホームページの URL (<https://www.netlearning.co.jp/>) を追加してください。
2. 同じく「インターネットオプション」画面にて、[プライバシー]タブで、スライダのつまみを「中・高」以下に移動し、[OK] ボタンをクリックしてください。
3. 同じく「インターネットオプション」画面にて、[全般] タブ内の [閲覧の履歴] において [削除] をクリックし、開いた画面で[インターネット一時ファイルおよび Web サイトのファイル] と[履歴]にのみ、チェックを入れて [OK] ボタンをクリックしてください。

※この時、一番上の[お気に入り Web サイトデータを保持する]にチェックが入っていないことも念のため、ご確認ください。

4. 削除が完了しましたら、[OK] ボタンをクリックし、インターネットオプション画面を閉じてください。
5. 上記の設定を実行後、一旦ブラウザを閉じ、再度起動してください。
6. 上記の設定を実行しても改善しない場合は、メールにて e ラーニングヘルプデスク (support@netlearning.co.jp)宛にご連絡ください。

Q20. 音声がかみません。

A20. 以下の内容を1つずつお試しください。

1. 他のサイトで音声がかみえるか、ご確認ください。
2. Windows のボリュームコントロールの音量が 0、またはミュート状態になっていないかご確認ください。
3. 外部スピーカーを取り付けている場合、そのパワーがオンになっているかご確認ください。
4. 外部スピーカーを取り付けている場合、パソコンの **LINE OUT** 端子または、スピーカー端子に接続されているかご確認ください。
5. ヘッドフォン端子がある場合、そこにヘッドフォンを接続して音声が聞こえるかご確認ください。

Q21. 学習中のページにエラーメッセージが出て、受講できません。

A21. 皆様に快適な学習環境を提供させていただくため、毎朝下記の時間帯にサーバーメンテナンスを行っております。

大変ご迷惑をおかけいたしますが、この時間のご利用はお控えくださいますようお願い申し上げます。

【サーバーメンテナンス時間】 毎日 午前5時30分～午前6時30分

毎月第二木曜日 午前0時30分～午前6時30分

また、上記の時間外にエラーメッセージが表示された場合は、以下項目を記載したメールを、eラーニングヘルプデスク(support@netlearning.co.jp)宛にお送りください。

なお、ネットワークの問題で一時的にエラーが発生する場合がありますので、念のためブラウザの更新やパソコンの再起動をお試しく下さい。

- ・お使いのブラウザ (1※)
- ・学習場所 (ご自宅/オフィス/その他)
- ・不具合の際のエラーメッセージ及びエラー画面のキャプチャ (2※)
- ・エラーが起きた日時

(1※) ウィンドウ右上をご覧頂き、縦に点が3つ並んだアイコンの場合は Google chrome、横に点が3つ並んだアイコンの場合は Edge です。

(2※) どのような操作を行ったときに、こういった表示がされるかをお知らせください。

Q22. 動画の再生が途切れたり、途中で止まってしまいます。

A22. お使いのインターネット回線の通信が不安定になっている可能性があります。有線 LAN で接続いただくか、別の端末や回線に切り替えてのご受講をお試しく下さい。

5. その他

Q23. お問い合わせの方法を教えてください。

A23. 問合せ先は以下の通りです。

【申込から受講確定まで】

公益財団法人日本訪問看護財団 研修担当

Eメール：info-kensyu@jvnf.or.jp

TEL：03-5778-7005（平日9：00～17：30、年末年始、土・日・祝日を除く）

【受講確定後（ユーザID・パスワード発行後から修了まで）】

日本訪問看護財団 eラーニング委託先「ネットラーニングヘルプデスク」

原則としてメールでのお問合せ対応となりますがそれが困難、またはお急ぎの場合は電話をお受けします。

Eメール：support@netlearning.co.jp

TEL：03-5860-5322（平日9：00～17：00、年末年始、土・日・祝日を除く）

※ユーザID・パスワードの再送、メールアドレスの修正・変更、氏名の誤字修正などのご依頼は必ずメールにてご連絡ください。

※お問い合わせの際には研修名をお知らせいただき、必ずお名前（フルネーム）と連絡先（メールアドレス）、受講者の場合はユーザIDも合わせてご教示ください。

※再発行したパスワードのご通知につきましてはお電話口ではお答えできかねます。(再発行のご依頼自体はお電話で承ることが可能ですが、再発行したパスワードは終話後にメールにてお送りいたします。)

Q24. 受講後に氏名・電話番号・メールアドレスを変更したい。

A24. メールにて e ラーニングヘルプデスク (support@netlearning.co.jp) 宛にご連絡ください。修了証書等の発行に必要な情報のため変更時には必ずご連絡ください。なお、氏名の変更は婚姻等による姓の変更のみ可能です。受講者の変更は承っておりません。