鶴岡市地域福祉連携ネットワーク
利用の手引き ver.5

鶴岡市長寿介護課

目　　次

１．ネットワークの概要・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　２
（１）目的
（２）業務遂行
（３）導入ツール
（４）導入対象
（５）ネットワーク登録（＝専用アカウント付与）
（６）ネットワーク費用負担
２．受注者による各種業務の内容・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　４
（１）連携ネットワークの構築・運用管理、コンサルティング業務
（２）利用方法・運用活性化等の研修会の開催
（３）利用状況調査・集計・フィードバック業務
（４）個人情報の管理指導
（５）コールセンターの整備
（６）トラブル等への対応
３．FiNE-LINK PLUS 導入の流れ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　５
（１）事業者説明会への参加
（２）ネットワーク導入誓約書・事業所情報登録票の提出
（３）FiNE-LINK PLUS 事務局からの設定案内メール受領
（４）各事業所で使用するデバイスに LINE WORKS を設定
（５）スタートアップミーティングへの参加
４．FiNE-LINK PLUS で利用できるサービス・・・・・・・・・・・・・・・・・・　７
（１）LINE WORKS 基本機能によるサービス
（２）FiNE-LINK PLUS 専用 BOT システムサービス
５．ネットワーク利用に係る留意事項・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　８
（１）基本的な運用ルール
（２）ID 及びパスワードの管理
（３）市からの情報提供及び市への問合せ・書類提出
６．問合せ先・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・１１

様式集・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・１２
様式１　鶴岡市地域福祉連携ネットワーク/FiNE-LINK PLUS 導入誓約書
様式２　鶴岡市地域福祉連携ネットワーク/FiNE-LINK PLUS 事業所情報登録票
様式３　鶴岡市地域福祉連携ネットワーク/FiNE-LINK PLUS 事業所登録取消届
履歴・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・１７

1. ネットワークの概要

（１）目的

ビジネスチャットツール「LINE WORKS」のプラットフォームと融合した専用のネットワーク構築基盤を用いて、市及び市内全介護サービス事業所間の連携ネットワーク（以下「本ネットワーク」という。）を構築し、市業務のスリム化・経費削減や災害等の有事の際の情報共有等の円滑かつ迅速化を推進するとともに、介護サービス事業者の業務効率化・経費削減を通じて介護サービスの質向上及び介護人材の確保・定着を支援する。

（２）業務遂行

「鶴岡市地域福祉連携ネットワーク構築業務委託」の受注者である「株式会社ＡＧＥＮ（エイジン）」（以下「受注者」という。）が、本ネットワーク構築及び運用管理に係る各種業務を実施する（※業務の詳細については、２を参照）。

（３）導入ツール

LINEWORKS 株式会社の提供するビジネスチャットツール「LINE WORKS」のプラットフォームと融合した専用のネットワーク構築基盤「FiNE-LINK PLUS（ファインリンク プラス）」

（４）導入対象

① 市内全介護サービス事業所・施設

【対象サービス種別（介護予防含む、医療系みなし指定除く）】
訪問介護、訪問看護、訪問入浴介護、訪問リハビリテーション、通所介護、通所リハビリテーション、短期入所生活介護、短期入所療養介護、特定福祉用具販売、福祉用具貸与、定期巡回・随時対応型訪問介護看護、小規模多機能型居宅介護、認知症対応型共同生活介護、認知症対応型通所介護、地域密着型通所介護、地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護、介護老人福祉施設、介護老人保健施設、軽費老人ホーム、養護老人ホーム、特定施設入居者生活介護、有料老人ホーム、サービス付き高齢者向け住宅、地域包括支援センター、鶴岡市介護予防・日常生活支援総合事業のみの指定を受けている事業所

② 市内居宅介護支援事業所に所属するケアマネジャー
③ 市内地域医療連携機関
④ 鶴岡市（長寿介護課・地域包括ケア推進課）

（５）ネットワーク登録（＝専用アカウント付与）

■ 各事業所・施設及び地域医療連携機関は、1 事業所ごと１登録（＝専用アカ

ウント付与）

- 居宅介護支援事業所は、ケアマネジャー各１人に対して１登録（＝専用アカウント付与）
- 鶴岡市は、長寿介護課及び地域包括ケア推進課でそれぞれ１登録（＝専用アカウント付与）

（６）ネットワーク費用負担

事業所等での費用負担なし（市による地域内連携基盤構築事業のため）

2. 受注者による各種業務の内容

受注者は、専用のネットワーク構築基盤「FiNE-LINK PLUS（ファインリンク プラス)」を用いて、事業所間連携ネットワークの構築及び運用全般に係る以下の業務を実施する。

（１）連携ネットワークの構築・運用管理、コンサルティング業務

- FiNE-LINK PLUS 専用 ID の管理業務
- FiNE-LINK PLUS のインストール、使用方法などの説明会
- ネットワーク構築に係る助言及び指導
- 使用方法等に関する事業所等からの問合せに係る随時対応

（２）利用方法・運用活性化等の研修会の開催

- 事業所等を対象とした各種研修会（スタートアップ研修、フォローアップ研修等）

（３）利用状況調査・集計・フィードバック業務

- 本ネットワーク利用状況調査の定期的な実施
- 調査結果の市への報告
- 研修会等を通じた事業所等への調査結果のフィードバック

（４）個人情報の管理指導

- 事業所等を対象とした個人情報の適切な取扱いに係る周知及び指導

（５）コールセンターの整備

- 事業所等からの質疑や問合せ等への対応
- コールセンター営業時間外における緊急時に連絡が取れる必要な措置

【コールセンター営業時間】
月曜日から金曜日の午前１０時から午後５時
（祝日及び１２月２９日から１月３日までを除く）

（６）トラブル等への対応

- 「LINE WORKS」の提供元である LINEWORKS 株式会社が発表する情報に係る事業所等への説明会
- セキュリティトラブル等に対する必要な対策

3. FiNE-LINK PLUS 導入の流れ

事業所等の利用者は、FiNE-LINK PLUS 導入にあたり、以下の流れに従って手続きを行う。

（１）事業者説明会への参加

- ネットワークの概要、運用ルール、今後の手続き等について説明。
- 原則、市から案内する指定の日時から参加可能な日時を選択し、参加すること。
- なお、ネットワーク運用開始後に、事業所を新規開設した事業者等が利用を希望する場合は、個別に説明を行うこともある。



（２）ネットワーク導入誓約書・事業所情報登録票の提出

- 別紙「様式１　鶴岡市地域福祉連携ネットワーク/FiNE-LINK PLUS 導入誓約書」及び「様式２　鶴岡市地域福祉連携ネットワーク/FiNE-LINK PLUS　事業所情報登録票」を、指定する期限までに市長寿介護課へ提出すること。
- なお、提出にあたっては、ワード又はエクセルファイルのまま（※PDF に変換しないでください‼）市長寿介護課代表アドレス宛にメールで提出すること。

  ＜長寿介護課代表アドレス＞

  kaigo@city.tsuruoka.yamagata.jp



（３）FiNE-LINK PLUS 事務局からの設定案内メール受領

- FiNE-LINK PLUS 事務局より、事業所情報登録票（様式２）に記載されたアドレス宛に、下記の書類をメールで送付。
- FiNE-LINK PLUS 事務局　送付アドレス（info@fine-link.club）

  ＜送付書類＞

  - LINE WORKS インストールの手引き（PDF）
  - 使い方マニュアル（PDF）
  - FiNE-LINK PLUS 専用 LINE WORKS の ID と初期パスワード
  - スタートアップミーティング等日時の確認と参加 Zoom URL



（４）各事業所で使用するデバイスにLINE WORKSを設定

- LINE WORKSインストールの手引きに従い、事業所のパソコン・タブレット・スマホなど、LINE WORKSを使うデバイスにアプリケーションをインストール。
- インストール完了後、FiNE-LINK PLUS専用LINE WORKSのIDと初期パスワードでログイン。
- スタートアップミーティング日時までにログインを完了し、利用できる環境を構築すること。

※FiNE-LINK PLUS事務局で、LINE WORKSへのログイン状況・履歴を確認し、ログインが完了していない事業所には、FiNE-LINK PLUS事務局から電話で連絡し、設定をサポートする場合もある。

（５）スタートアップミーティング等への参加

- スタートアップミーティングや合同研修ウェビナー【初級編】等は、原則、オンライン（Zoom）で開催。
- 案内のあった日時でスタートアップミーティング等へ参加すること。

ネットワーク導入完了!!　利用スタート!!

【補足】

- 導入後の使用方法などのお問合せは、専用のコールセンターへ。
- 利用開始後も、フォローアップ研修会を開催するので、参加すること。
- 本ネットワークの利活用状況調査への協力など、本ネットワークの活性化が図られるよう、市やFiNE-LINK PLUS事務局と連携して取り組むこと。

4. FiNE-LINK PLUS で利用できるサービス

事業所等の利用者は、FiNE-LINK PLUS 導入により、以下のサービスを利用することができる。



（1）LINE WORKS 基本機能によるサービス

- １対１、グループでのチャット（トーク）
  - スタンプも使用可。
  - 既読確認あり。
    （※グループチャットでは、個別単位で既読確認可）
- ファイル、画像や動画の送信（Word、Excel、PDF 等）
- 音声通話、ビデオ通話
- ノート機能（グループ）
  - 選択したグループへの情報周知、会議の議事録や各種資料の保存・共有等などに便利。
  - チャット同様に個別単位で既読確認可。
- アンケート機能
  - 各種調査や出欠確認などに便利。
  - 既存のテンプレートからアンケートを簡単に作成可。
  - 回答も自動で集計。

etc.

（2）FiNE-LINK PLUS 専用 BOT システムサービス

- 条件に合う施設・サービス探し（事業所等間のマッチングサービス）
- 情報の受付、地域一斉配信（研修・活動案内、事業所 PR 案内等）



5.ネットワーク利用に係る留意事項

（１）基本的な運用ルール

① FiNE-LINK PLUS を導入・利用できる端末は、所属する法人・事業所等が所有するパソコン、タブレット、スマートフォンとすること。

② これまで電話、メール、ＦＡＸ等で情報伝達・情報共有していた情報等で、FiNE-LINK PLUS が活用可能な場合は、優先して利用すること。

（使用例）

イ）サービス担当者会議、他面会等の日程調整

ロ）サービス担当者会議、他面会等のリモート参加

ハ）サービス利用中の様子等の共有

ニ）ケアプラン、給付実績票等の送受信

ホ）業務上における問い合わせや報告、連絡、相談、案内等の共有

③ FiNE-LINK PLUS は、業務稼働日、業務時間内での利用に努めること。

④ 業務稼働日、業務時間内において、１日１回以上の着信確認や内容の確認を行うこと。

⑤ 行政機関からのお知らせや緊急連絡等があった場合は、速やかに内容を確認し、必要に応じて迅速に対応すること。

⑥ 個人情報の取り扱いについて、これまでの電話、メール、ＦＡＸ等同様に情報伝達・情報共有していた、サービスの必要な範囲内での活用とすること。

⑦ 本ネットワークで取扱う情報は、本ネットワーク内の FiNE-LINK PLUS 専用アカウント登録間での活用に限る。

⑧ 本ネットワークに関して、業務の効率化や地域内連携基盤の強化等を目的としているため、定期的な研修会へ積極的に参加し、都度の利用方法のアドバイスや不明点などが生じた場合は、FiNE-LINK PLUS 事務局に積極的に問合せを行うこと。

⑨ 情報漏洩等を防止するため、本ネットワーク内の FiNE-LINK PLUS 専用アカウント登録外の者と、本ネットワークを用いた連絡等を行うことはできないこと。

（２）ID 及びパスワードの管理

① 取得した専用アカウントは、同一の法人内や事業所内での管理を徹底した上での使用とすること。

② 人員変動や入退職等の関係で担当変更した場合は、利用にあたる引継ぎ等を徹底し、セキュリティ上の管理として都度のパスワード変更や定期的なパスワード変更を行い、管理を徹底すること。

③ 事業所の休止・廃止、個別登録での異動や退職等によりネットワーク登録が不要になった場合は、速やかに長寿介護課に「様式３　鶴岡市地域福祉連携ネットワーク/FiNE-LINK PLUS　事業所登録取消届」を提出すること。

④ メール、FAX 等と同様に、万一の人的要因でのミスや端末紛失等により漏洩が生じた場合は、各事業所等が責任を負うこと。

（３）市からの情報提供及び市への問合せ・書類提出

① 本ネットワーク運用開始後、市からの各種情報提供・案内は、原則、LINE WORKS で行う。

② これまで電話、メール、ＦＡＸ等で行っていた市への各種お問合せは、緊急の場合を除き、原則、LINE WORKS で行うこと。

（問合せ例）

- 事業所の新規指定、指定更新、休止・廃止、変更届等の提出書類に関すること。
- 事業所の人員基準・設備基準に関すること。
- 算定する加算の要件に関すること。
- 請求全般、過誤請求、限度額、住宅改修等に関すること。

  ＜トーク記載例＞

  【住宅改修】

  被保険者番号　氏名

  支給限度額の残額

  ※一行目に【住宅改修】と記載する。
- 要介護等認定一次判定・審査会日程に関すること。

  ＜トーク記載例＞

  【認定】

  被保険者番号　氏名　届出済か一緒に提出かを記載

  引取日時

  ※一行目に【認定】と記載する。

  ※引取はこれまでどおり長寿介護課窓口で行う。
- 要介護等認定審査会資料の請求に関すること。

  ＜トーク記載例＞

  【認定】

  被保険者番号　氏名

  知りたい情報（審査会日程・一次判定）を記載

  ※一行目に【認定】と記載する。

③ これまで電話、メール、ＦＡＸ等で行っていた以下の市への提出書類は、原則、LINE WORKS で提出すること。

（提出書類例）

- 事故報告書
- 事業所の指定更新申請、休止・廃止届出、変更届

- 介護給付費算定に係る体制等に関する届出、介護予防・日常生活支援総合事業費算定に係る体制等に関する届出
- 協力医療機関に関する届出
- 居宅介護支援費に係る特定事業所集中減算に伴う報告書
- 運営指導に係る事前提出資料
- 要介護等認定調査予定表・認定調査データ
- 県主催各種研修（認知症介護実践者研修等）の受講申込に係る市への提出書類
- 市主催各種研修やセミナーの受講に係る申込書やアンケート回答

（４）トーク使用に係る共通ルール

① トークへのメッセージ送信は、送付先、メッセージ内容、添付書類などをしっかりと確認した上で行うこと。

② 人的要因での誤送信により個人情報の漏洩が生じた場合は、各事業所等が責任を負うこと。

⇒トークの【送信取消】は、24 時間以内のトークに限られることに留意すること。

③ 「鶴岡市　行政専用チャンネル」、「鶴岡市タイムズ」、「サービス依頼情報（サービスカテ・鶴岡市)」については、情報発信専用のトークルームであるため、メッセージ投稿は行わないこと。

⇒メッセージが投稿された場合、マスターFiNE-LINK+事務局がトークの送信取消を行っているが、メッセージ投稿による通知が一旦全利用者に発せられるため、不用な通知が届くことへの不快感が生じていることから、ルールを厳守すること。

④ 「緊急用チャンネル」のトークルームについては、メッセージ投稿が可能であるが、当該トークルームは緊急時の配信に限定されたものであることから、趣旨を理解して利用すること。

6.問合せ先

＜ID 管理、使用方法全般、システムトラブル、等＞

●FiNE-LINK PLUS 事務局の個別アカウント（LINE WORKS）へチャット
または
FiNE-LINK PLUS 事務局（コールセンター）へ連絡
TEL：0120-373-338　　MAIL：info@fine-link.club
【営業時間】
月曜日から金曜日の午前１０時から午後５時
（祝日及び１２月２９日から１月３日までを除く）

●時間外・緊急時の連絡
FiNE-LINK PLUS 事務局の個別アカウント（LINE WORKS）へチャット
（※ただし、万一の緊急時のみとすること。）

＜本手引き、ネットワーク構築に関すること、等＞

●鶴岡市 健康福祉部 長寿介護課
TEL：0235-35-1289　　MAIL：kaigo@city.tsuruoka.yamagata.jp

様　式　集

様式１

鶴岡市長　様

鶴岡市地域福祉連携ネットワーク/FiNE-LINK PLUS 導入誓約書

当社は、鶴岡市地域福祉連携ネットワーク（以下「本ネットワーク」という）の導入にあたり、下記の事項を遵守することを誓約します。

１　当社は、個人情報の保護の重要性を認識し、本ネットワークの導入に際しては、個人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報の取扱を適切に行います。

２　当社は、本ネットワークの利用にあたり、貴市で定められた利用ルールを遵守し、利用ルールの周知徹底を行います。

３　当社は、本ネットワークにより知り得た個人情報を、業務範囲外において第三者に漏えいさせません。また、本ネットワークの利用を終了した後においても同様の取扱とします。

４　当社は、当社に所属する者に対して、在職中および退職後においても、本ネットワークにより知り得た個人情報を第三者に知らせ、又は不当な目的に利用してはならないことなど、個人情報の保護に必要な事項を周知徹底します。

５　当社は、人事異動や退職等により本ネットワークを使用する従業員が変更となった場合は、当該誓約書の内容や本ネットワークの利用ルールを周知徹底させるとともに、利用を終了する者に対し、引き続き当該誓約書の内容を遵守するよう指導します。

６　当社は、付与されたネットワーク専用アカウントの ID、パスワード等の管理を適切に行い、本ネットワークを利用しない者に ID、パスワード等のアカウント情報を知らせることのないよう徹底します。

７　当社は、保有するアカウント等について、第三者に譲渡、承継、売買等を一切行わないこととします。

８　当社は、廃業や事業整理等に伴い、本ネットワークの利用を終了する場合は、必ず貴市に報告します。

９　当社にて、個人情報の管理不十分、利用ルールの違反等により、個人情報やアカウント情報の漏えい、その他損害を発生させた場合は、当社において責任を負うこととします。

１０　当社は、当該誓約書の内容や本ネットワークの利用ルールに反していることが判明したとき又は反する事態になったときは、速やかに貴市まで申し出るとともに、貴市が行う措置について何ら異議を申し立てないことを誓約します。

令和　　年　　月　　日

（住　　所）

（法　人　名）

（代表者氏名）

【導入事業所及び管理者名を記載】

事業所名	管理者名

【居宅介護支援事業所は、導入するケアマネジャー名を記載】

様式２

鶴岡市地域福祉連携ネットワーク/FiNE-LINK PLUS　事業所情報登録票

※事業所情報を記入ください。

サービス種別	
事業所名	
担当者名（フリガナ）	
事業所住所	
事業所電話番号	
メールアドレス	
法人名	
法人住所	
法人電話番号	

※居宅介護支援事業所は、登録するケアマネジャーの氏名・フリガナを記入してください。

担当者名（フリガナ）		使用中のアカウントの継続を希望する　□
担当者名（フリガナ）		使用中のアカウントの継続を希望する　□
担当者名（フリガナ）		使用中のアカウントの継続を希望する　□
担当者名（フリガナ）		使用中のアカウントの継続を希望する　□

★提　出　先：鶴岡市長寿介護課

★提出方法：長寿介護課代表アドレスへメール

【アドレス：kaigo@city.tsuruoka.yamagata.jp】

様式３

鶴岡市地域福祉連携ネットワーク/FiNE-LINK PLUS
事業所登録取消届

※事業所情報を記入ください。

サービス種別	
事業所名	
担当者名（フリガナ）	
事業所住所	
事業所電話番号	
メールアドレス	
法人名	
法人住所	
法人電話番号	

※居宅介護支援事業所は、登録取消するケアマネジャーの氏名・フリガナを記入してください。

担当者名（フリガナ）			
担当者名（フリガナ）			
担当者名（フリガナ）			
担当者名（フリガナ）			

★提　出　先：鶴岡市長寿介護課

★提出方法：長寿介護課代表アドレスへメール

【アドレス：kaigo@city.tsuruoka.yamagata.jp】

【履歴】

施行　令和６年１２月　１日
改正　令和７年　３月３１日
改正　令和７年１０月３１日
改正　令和８年１０月　１日

発行：鶴岡市 健康福祉部 長寿介護課
電話 0235-35-1277　　MAIL kaigo@city.tsuruoka.yamagata.jp