



Q&A 集

# こんな時には・・・・

有限会社 システムプラネット 2023年12月20日 作成 <u>目次</u>

### 1. 基本情報

- 1-1. 利用者を登録したが、検索で名前が表示されない。または、新規登録で利用者を登録し、保存ボタン を押すと「既に登録されています」のメッセージが表示される。
- 1-2.利用者の被保険者番号が変更になった。
- 1-3.利用がなくなった利用者を表示しないようにしたい。
- 1-4. 自社のサービス種類を追加したい。
- 1-5. 他社のサービス種類を追加したい。
- 1-6. 他社事業所の事業所番号を間違って登録したので変更したい。
- 1-7. 退職した職員をログインできないようにしたい。

#### 2. 予定実績

- 2-1.「利用票」「提供票」画面を開くと、「要介護度が認定されました。申請中から認定済に変更し、再取 得してください」のメッセージが表示される。
  - または、「利用票」「提供票」の利用者検索画面で、「保険者」欄と「被保険者番号」欄が2段で「—」 と表示されている。
- 2-2.「別表」画面を開くと、単位数が「0」で表示される。
- 2-3. 事業所番号が変更になり他社情報で新しく登録したが、利用票・提供票画面で変更ができない。
- 2-4. 予防から介護のサービス、または介護から予防のサービスに変更したい。
- 2-5.「利用票」「提供票」の利用者検索画面に、名前が表示されない。

#### 3. 国保連請求

- 3-1.「(警)「利用票」(「提供票」)が再確定されているため、再度データ作成をしてください」のメッセ ージが表示される。
- 3-2. 伝送の取消をしたい。(兵庫県以外)
- 3-3. 伝送の取消をしたい。(兵庫県の場合)
- 3-4. ひと月分だけ伝送したい。
- 3-5. 伝送を取り消した後に再度伝送したデータが「エラー」になっている。

#### 4. アセスメント(アセスメント・計画書・予防アセスメント・通所介護計画書・訪問介護計画書)

4-1. 家族図・身体図・住居図を作成したい。

4-2. 要支援から要介護(または、要介護から要支援)になったので、「居宅介護支援経過」または「支援 経過」で登録していた内容が呼び出せなくなった。

#### 5. その他

5-1. 新しいパソコンで「楽々ケアクラウド」を使いたい。

5-2. 両面印刷したい。

### 1. 基本情報

1-1.利用者を登録したが名前が表示されない。または新規登録で利用者を登録し、保存ボタ ンを押すと「既に登録されています」のメッセージが表示される。

利用者情報の「利用サービス」が登録されていない場合は利用者検索で表示されません。 利用者を呼び出す場合は、下記の方法で検索を行ってください。

1 上部メニューの[基本情報]をクリックし、サイドメニューの[利用者情報]をクリックします

事業所選択	基本	情報 予定実績 国保法	<b>車請</b> 求	利用者請求	計資料	通所介證	數計画   一括	処理状況確認	LIFE	システ	る設定	
<u>、ップページ</u> > <u>基本情報</u> > <u>利用者情報</u> > 利用者検索												
利用者情報	>	利用者検索基	本情報	利用サービス	認	定情報	公費情報	負担割合	委託	自主	住所地	特例
他社情報	>	利用者情報 新規	登録									
職員情報	>											
自社情報	>	氏名かな										
保険者情報	>	性別 利用者コード	☑ 男性	生 🗹 女性								
利用者一覧	>	事業所					~					
		要介護度	全7	< v				分類			~	
		利用状況	〇利用	用中 ◉ 全て							検	索

- 2 「氏名かな」欄、または「利用者コード」欄に、呼び出したい利用者の氏名かな、もしくはコードを入力します。
- 3「事業所」欄をクリックし、空欄を選択します。
- 4「利用状況」欄を、「全て」にチェックします。
- 5 [検索]ボタンをクリックします。
- 6 該当の利用者が表示されましたら、「編集」をクリックし、上部の「利用サービス」タブをクリックします。
- 7 利用サービスを入力し、保存します。

### 1-2.利用者の被保険者番号が変更になった。

被保険者番号が変更になった場合は、「基本情報」の「利用者情報」で「新規登録」ボタンをクリックし、新たに 新しい利用者コードで登録します。

また現在登録している利用者コードは、「利用サービス」タブを開き、「適用終了日」を入力し保存します。 (「利用状況」欄は、「利用中」のままにしておきます。)

### 1-3.利用がなくなった利用者を表示しないようにしたい。

- 1 「基本情報」の「利用者情報」で該当利用者を検索し、「編集」で開きます。
- 2 「利用サービス」タブを開き、登録されている内容の「編集」をクリックします。

3 「適用終了日」を入力し、[保存]ボタンをクリックします。

### 【参考】

「利用状況」欄は「利用中」のまま保存します。利用中のままですと、入力している利用期間(利用開始日 から利用終了日)の「利用票」・「提供票」の検索画面で利用者名が表示されます。 「中止」にすると、利用期間でも「利用票」・「提供票」の検索画面で利用者名が表示されません。

1-4. 自社のサービス種類を追加したい。

自社のサービス種類を追加したい場合は、ご契約が必要となりますので弊社サポートセンターまでご連絡くだ さい。(別途利用料金が必要な場合があります。)

1-5. 他社のサービス種類を追加したい。

- 1 「基本情報」の「他社情報」で該当事業所を検索します。
- 2「台帳」欄の「編集」をクリックします。
- 3 [コピー]ボタンをクリックします。

	新規登録 コピー									
	編集	適用期間	事業所名	3称	地域区分					
	<u>編集</u>	2020年1月~	楽々プラス	ス 灘	4 級地					
1	算定要件 新規登録									
	詳細	適用期間	5	算定要件						
	<u>編集</u>	2020年1月~		施設	⊠分:通常規模	、処遇改善加算:加算丨	、特定処遇改善加算:			

4 内容が全てコピーされます。

「サービス種類」欄で追加したいサービス種類を選択します。 (事業所番号を確認し、事業所番号が異なる場合は修正します。) 「適用開始年月」欄を変更し、[保存]ボタンをクリックします。

5 事業所検索画面に戻ります。

追加したサービス種類で算定要件(施設の規模や処遇改善加算など)を登録する場合は、「編集」をクリックし、「算定要件」を入力します。

- 1 「基本情報」の「他社情報」で該当事業所を検索します。
- 2「台帳」欄の「編集」をクリックします。
- 3 [コピー]ボタンをクリックします。

			新	規登録 コピー
編集	適用期間	事業所名称	地域区分	
編集	2020年1月~	楽々プラス 灘	4 級地	
算定要件			新	規登録
詳細	適用期間	8		算定要件
	0000 - 1 -	3-44		

4 内容が全てコピーされます。

「指定事業所番号」欄の事業所番号を修正し、[保存]ボタンをクリックします。

5 事業所検索画面に戻ります。

追加したサービス種類で算定要件(施設の規模や処遇改善加算など)を登録する場合は、「編集」をクリック し、「算定要件」を入力します。

### 1-7. 退職した職員をログインできないようにしたい。

- 1 「基本情報」の「職員情報」で該当職員を検索します。
- 2「編集」をクリックします。
- 3「ログイン可」欄のチェックを外します。

生年月日	▲ 月 日
郵便番号	
住所	
TEL	
メールアドレス	
分類コード	~
ログイン可	☑ ログイン可

4「保存」ボタンをクリックします。

### 2. 予定実績

- 2-1.「利用票」「提供票」を開くと、「要介護度が認定されました。申請中から認定済に変更し、 再取得してください。」のメッセージが表示される。 または、「利用票」「提供票」の利用者検索画面で、「保険者」欄と「被保険者番号」欄が 2段で表示され「一」で表示されている。
- 1 「利用票」・「提供票」を開いた時のメッセージは、[閉じる]ボタンで閉じます。
- 2 [利用者情報]ボタンをクリックします。

	利用者検索	提供票	別表	保険外							
ſ	申請中:要介護2 <b>令和5年12月 氏名</b> :										
ļ	▲ 利用者情報										
	+ サービス油	â加 C	〕前回複写	2	選択欄チェック分						

3 [保険者変更]ボタン(下図 ①)をクリックします。

■ 利用者情報					
保険者		1	17 <b>3</b>	単	位数
保険者番号		○ 認定済 () 申	請中	計画単位数	0
保険者名 2		要介護度要介	護2 🗸	区分支給 限度基準額	19,705
適用期間 ~		変更日: 変更後:		■ 限度適用期間 ~	
		有効期間 ~			
保険者変更	請求停止:	: 🗌 国保連 🛛 利	川用者	~	

4 確認画面が表示されます。確認して[変更]ボタンをクリックします。

保険者変更	
変更前保険者情報 なし	
変更する保険者を選択して、変更ボタンをクリックしてください。	
保険者:大分市 被保険者番号:0006482642	~
変更しない	変更

- 5「保険者」欄(上図 ②)に表示された内容を確認します。
- 6 「認定」欄(上図 ③)が「申請中」にチェックが入っている場合は、「認定済」にチェックします。

7 確認画面が表示されます。[はい]ボタンをクリックします。

確認	
利用者の認定情報より再取得します。	
	いいえはい

8 「認定」欄に表示された内容を確認し、[保存]ボタンをクリックします。

2-2. 「別表」を開くと、単位数が「0」で表示される。

「別表」画面は、「予定別表」と「実績別表」の2つで構成されています。

入力済サービスのうち、1日でも実績に「1」が立っている、もしくは実績合計欄に「1」が立っている場合は 「実績別表」が表示されますので、実績が入力されていないサービスは単位数が「0」と表示されます。

利用者検索	利用票 別表 保険外						Г	_											_
認定済: 要介護1	サービス提供月:2023年1	2月		氏名	:	園山 る	りえ		実績 され	り いて	表が いる	長亓	÷ '	1	予定表示	Ā (	実績表	示	]
実績別表	提供体制加算の超過単	单位数	: 0	)自動	力詞	整○∋	€入力										E EF	刷	
提供事業所 事業所番号	サービス内容 サービスコード	単位数	割引流	適用後	回数	サービス 単位/金額	給付管理 単位数	種	類支給 超過	限度基準 基準内	区分支給限 超過	皮基準  基準内	単位数	費用総額 保険/事業	約付率(%)	保険 事業費	利用 定期利用	者負担 保険	額 全額
	7 5/14 1		apa % 1	単位数			TILM	¥	首位数	単位数	単位数	単位数	t —	対象分		請求額	単価金額	対象分	負担分
楽々ヘルパーぷらす (2345678910)	身体4 · Ⅱ (112601)	729				0	0				0		10.84	ł	90		_		
デイサービス (281111111)	通所介護   3 1 (152341)	567				0 0	0												
デイサービス (281111111)	通所介護個別機能訓練加算   1 (155051)	56				0 0	0			ł	畐祉庰	具	0J	り実約	責がフ	ſ			
デイサービス (281111111)	通所介護合計					(0)	(0)			7	カされ	ιτ	いる	るため	め、身	Ē			
介護レンタルショップ (280000017)	車いす貸与 (171001)	1000				1,000	1.000			¥	責別表	そが	表表	示され	ってし	1		1.000	
楽々ヘルパーぷらす (2345678910)	訪問介護処遇改善加算   (116275)					(0)			$\ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ $		ます。								
楽々ヘルパーぷらす (2345678910)	訪問介護特定処遇改善加算 II (116279)					(0)													
楽々ヘルパーぷらす (2345678910)	訪問介護ペースアップ等支援加算 (116281)					(0)							10.84	Ļ	90				
	区分支給限度基準額(単位)	1	6,765	i	合計	1,000	1.000				0	1.00	b	10,000	D	9,000		1,000	0

「利用票」「提供票」画面にもどり、実績が入っているサービスがないか確認してください。

2-3. 事業所番号が変更になり他社情報で新しく登録したが、「利用票」画面で変わらない。

既に作成済の「利用票」で、事業所を変更することはできません。 新たに[+サービス追加]ボタンをクリックし、正しい事業所番号でサービスを入力します。 その後、間違っている事業所番号のサービスは行選択し、[サービス削除]ボタンで削除してください。 既に作成済の「利用票」で、予防から介護、介護から予防のサービスに変更することはできません。 新たに[+サービス追加]ボタンをクリックし、サービスを入力します。 その後、もとのサービスは行選択し、[サービス削除]ボタンで削除してください。

2-5.「利用票」「提供票」の利用者検索画面に、名前が表示されない。

「利用票」「提供票」の利用者検索画面に名前が表示されない場合は、支援事業所が登録されていないか、支援事業所の適用期間が「利用票」「提供票」の年月より先の日付になっている可能性があります。 「基本情報」の「利用者情報」で該当利用者を検索し、「編集」をクリックし開きます。 「認定情報」タブをクリックし、1番下の支援事業所が登録されているか確認します。 登録されていない場合は、「新規登録」ボタンをクリックし、入力します。 登録されている場合は、「適用開始年月」を確認します。作成しようとしている「利用票」「提供票」の年月より

先の日付になっている場合は修正します。

### 3. 国保連請求

3-1. 「(警)「利用票」(「提供票」) が再確定されているため、再度データ作成をしてください」 のメッセージが表示される。

国保連データ作成後に、「予定実績」の「利用票」または「提供票」画面で、「確定解除」ボタンを押した後、 再度「確定」ボタンを押している場合に表示される警告です。

実績内容を変更した可能性がありますので、再度「国保連請求」の「居宅介護支援請求」または「サービス請求」画面で、メッセージが表示されている利用者を選択し、データ作成を行って下さい。

### 3-2. 伝送の取消をしたい(兵庫県以外)

- 1 「国保連請求」の「伝送確認」をクリックします。
- 2 提出月を確認し、[表示]ボタンをクリックします。

	伝送状況確認									
	提出月									
_										
	事業所名	種別	提供月	送信状況	国保連 到着	国保連 受付	取消	件类		
		サービス費	令和5年10月	完了		受付	取消			
	281111110	サービス費 (総合事業)	令和5年10月	完了		受付	取消			
	朱々争耒所	給付管理票	令和5年10月	完了		受付	取消			
		計画費	令和5年10月	完了		受付	取消			

3 取消したい種別のサービス提供月欄の[取消]ボタンをクリックします。

### 【参考】

- ①[取消]ボタンは、「送信状況」欄が「完了」と表示されている時のみクリックできます。
  - 「送信済」や「送信待ち」では「取消」ボタンはクリックできませんので、「完了」になるまでお待ちください。

②間違っているデータのみ取消を行ってください。

(複数月伝送していても、間違ったデータだけを取り消して再度伝送することが可能です。一月分だけ伝 送する方法は、P10.「一月分だけ伝送したい」をご参照ください。) 兵庫県は事前審査があるため、7 日までに伝送したデータは、8 日以降に画面の「取消」ボタンでは取消がで きません。

(ケース1)

7日までに伝送したデータを8日以降に取り消す場合は、兵庫県国保連合会のホームページにある「削除依 頼書」をダウンロードし、必要事項を記入のうえ兵庫県国保連合会へFAXします。 その後、修正したデータを再度伝送します。

### 【注意】

7日までに伝送したデータを8日以降に取り消す場合は、下図の[取消]ボタンは押さないでください。 押した場合は「エラー」と表示されますが、「削除依頼書」を国保連へFAXすることで取消できます。

(ケース2)

・1 日~7 日に伝送したデータを、7日中に取消をする場合

・8日以降に伝送したデータを、10日までに取消をする場合

下図の[取消]ボタンで取消ができます。

1 「国保連請求」の「伝送確認」をクリックします。

2 提出月を確認し、[表示]ボタンをクリックします。

	伝送状況確認									
	提出月 令和 🖌 5 年 11 月 🇰 🚳									
_										
	事業所名	種別	提供月	送信状況	国保連 到着	国保連 受付	取消	件类		
		サービス費	令和5年10月	完了		受付	取消			
	281111110 ※ 4 東 業 町	サービス費 (総合事業)	令和5年10月	完了		受付	取消			
	朱代尹禾川	給付管理票	令和5年10月	完了		受付	取消			
		計画費	令和5年10月	完了		受付	取消			

3 取消したい種別のサービス提供月欄の[取消]ボタンをクリックします。

### 【参考】

①[取消]ボタンは、「送信状況」欄が「完了」と表示されている時のみクリックできます。

「送信済」や「送信待ち」では[取消]ボタンはクリックできませんので、「完了」になるまでお待ちください。

②間違っているデータのみ取消を行ってください。

(複数月伝送していても、間違ったデータだけを取り消して再度伝送することが可能です。ひと月分だけ伝送する方法は、P11.「3-4.ひと月分だけ伝送したい」をご参照ください。)

- 1 「国保連請求」の「データ提出」画面で表示します。
- 2 一覧が表示されましたら、「サービス提供月」欄をクリックし、該当提供月を選択します。



- 3 [絞込]ボタンをクリックします。
- 4 一覧の表示が選択した提供月分のみに変わりますので、件数や利用者名等を確認します。
- 5 内容を確認したら、[伝送]ボタンをクリックします。
- 6 処理が完了されましたら、「伝送確認」画面で選択したサービス提供月分のみ伝送されているのを確認しま す。

### 3-5. 伝送を取り消した後に再度伝送したデータが「エラー」になっている。

伝送を取り消したデータと、請求件数と請求金額が全く同じデータを再度伝送する場合は、「伝送確認」画面 で「取消完了」になった時間から、1~2 時間待ってから再度伝送を行ってください。「取消完了」後すぐに伝し ますとエラーになります。

伝送を取り消したデータと、請求件数または請求金額が違うデータを伝送する場合は、「取消完了」後すぐに 伝送してもエラーにはなりません。

種別	提供月	送信状況		( 画面を右にスクロールし、取消 完了時間を確認します
サービス費	令和5年8月	完了	令和	
サービス費	令和5年8月	取消完了	令和	5年9月5日 15:19

【参考】

複数月伝送している場合で、全ての月を取り消して再度伝送する場合、内容を修正したのが一月分のみの場合は修正していないデータが含まれるため、「取消完了」になった時間から1~2時間後に全ての月を 伝送してください。

「取消完了」後すぐに伝送しますと、内容を修正したデータだけが伝送でき、修正してないデータは「エラー」 になります。

## 4. アセスメント

4-1. 家族図・身体図・住居図を作成したい。

画面上で図を作成することはできません。

「図の作成ツール」をご用意しておりますので、ダウンロードしてください。

「図の作成ツール」のダウンロード方法及び使い方については、「楽々ケアクラウド」のトップページにある [マニュアル・サポートはこちらへ]ボタンをクリックし、「操作説明書」の「4-2.図の作成編」をご参照ください。

<u>4-2.要支援から要介護(または要介護から要支援)になったので、「居宅介護支援経過」また</u> は「支援経過」で登録していた内容が呼び出せなくなった。

利用者検索画面で、検索項目の「要介護度」を変更して[検索]ボタンをクリックしてください。 該当利用者が表示されます。

事業所選択	₹基本情報	<b>夏</b> 予定実績	国保連	請求	利用者請求	え 統計資料	アセス	メント	居宅!
<u> ップページ</u> > <u>居宅サービス計画</u> > <u>居宅介護支援経過</u> > 利用者検索									
サービス計画書	* >	利用者検索	居宅	介護	支援経過				
サービス担当者	<b>音会</b>	氏名かな	r [						
議		ケアマネ	ネ [				~		
居宅介護支援総	≊過 <b>&gt;</b>	利用者コート	*						
サービス計画書 価	書評 <mark>⟩</mark>	要介護周	lho	要介詞	É		~		
課題整理総括表		支援事業所	б 🔍	自社事	事業所○全	7			
	* >	利用状》	0 5	利用「	P○全て				

### 5. その他

### 5-1.新しいパソコンで「楽々ケアクラウド」を使用したい。

インターネットを開き、アドレス欄に下記の URL を入力します。



### 【参考】

ログイン画面が表示されましたら、「お気に入りに登録する」または「ショートカット」を作成します。

【注意】

ショートカットを作成する時は、ログインページの「法人コード」「職員コード」「パスワード」欄が全て 未入力の状態で作成してください。

①画面右上の縮小ボタンをクリックし、画面を小さくします。



②入力したアドレスの鍵マークをクリックし、デスクトップへドラックします。



③デスクトップにアイコンが作成されますので、確認します。

両面印刷を行う場合は、毎回印刷時に設定が必要です。

手順については、「楽々ケアクラウド」のトップページにある[マニュアル・サポートはこちらへ]ボタンをクリッし、 「操作説明書」の「3.その他の設定資料」の「両面印刷の設定」をご参照ください。