



楽々ケアクラウド

Q&A 集

こんな時には・・・

有限会社 システムプラネット
2025 年 12 月 10 日 改訂

目次

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。	P. 4
1-2. 利用者の被保険者番号が変更になった。	P. 4
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。	P. 4
1-4. 自社で複数サービスを行っている場合の、利用者の登録方法を知りたい。	P. 5
1-5. 自社のサービス種類を追加したい。	P. 5
1-6. 他社のサービス種類を追加したい。	P. 6
1-7. 他社事業所の事業所番号を間違えて登録したので変更したい。	P. 6
1-8. ログインパスワードがわからない。	P. 7
1-9. 退職した職員をログインできないようにしたい。	P. 7

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。	P. 8
2-2. 「別表」画面を開くと、単位数が「0」で表示される。	P. 9
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。	P. 9
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。	P. 10
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。	P. 10
2-6. 「確定」ボタンが押せない。	P. 10

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。	P. 11
3-2. 伝送の取消をしたい。(兵庫県以外)	P. 11
3-3. 伝送の取消をしたい。(兵庫県の場合)	P. 12
3-4. ひと月分だけ伝送したい。	P. 13
3-5. 伝送を取消した後に再度伝送したデータが「エラー」になっている。	P. 13

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。	P. 14
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。	P. 14
4-3. 予防アセスメントの支援計画表の「目標・支援計画」で、「サービス種類」が表示されない。	P. 14

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。	P. 15
5-2. 両面印刷したい。	P. 16

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

The screenshot shows a web application interface. At the top, there is a navigation bar with tabs: 事業所選択, 基本情報, 予定実績, 国保連請求, 利用者請求, 統計資料, 通所介護計画, 一括処理状況確認, LIFE, システム設定. Below this is a breadcrumb trail: トップページ > 基本情報 > 利用者情報 > 利用者検索. On the left, there is a sidebar menu with items: 利用者情報, 他社情報, 職員情報, 自社情報, 保険者情報, 利用者一覧. The main content area has a sub-header with tabs: 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. Below the tabs, there is a form with the following fields: 氏名かな (text input), 性別 (radio buttons for 男性 and 女性), 利用者コード (text input), 事業所 (dropdown menu), 要介護度 (dropdown menu with 全て selected), 分類 (dropdown menu), 利用状況 (radio buttons for 利用中 and 全て selected), and a 検索 (Search) button. The 検索 button is highlighted with a red box.

- 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. 自社で複数サービス種類を行っている場合の、利用者の登録方法を知りたい。

自社で複数サービスがある場合、データ共有（拠点が同じ）の有無によって入力方法が異なります。共有の有無が分からない場合は、弊社サポートセンターまでご連絡下さい。

（ケース1） 自社で複数サービスしている場合で、データを共有（拠点が同じ）している場合

- ①「基本情報」の「利用者情報」をクリックします。
- ②検索画面の「事業所欄」を空欄にし、「利用状況」を「全て」にチェックし「検索」ボタンをクリックします。
（前ページ「1-1」の図をご参照下さい。）
- ③該当利用者を「編集」で開きます。
- ④「利用サービス」のタブを開き、「新規登録」ボタンをクリックします。
- ⑤新たにサービスを開始する事業所と、適用開始日を入力し保存します。
- ⑥サービスを開始する事業所でログインし、「利用者情報」の検索画面に表示されるのを確認します。

（ケース2） 自社で複数サービスしている場合で、データを共有（拠点が同じ）していない場合

- ①新たにサービスを開始する事業所でログインし、「基本情報」の「利用者情報」の「新規登録」ボタンをクリックします。
- ②利用者コードから必要な項目を全て登録します。

1-5. 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。）

1-6. 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。

<div>新規登録</div> <div>コピー</div>			
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	算定要件
編集	2020年1月 ～	施設区分：通常規模、処遇改善加算：加算Ⅰ、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。

1-7. 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 「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。

<div>新規登録</div> <div>コピー</div>			
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	算定要件
編集	2020年1月 ～	施設区分：通常規模、処遇改善加算：加算Ⅰ、特定処遇改善加算：

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。

1-8. ログインパスワードがわからない。

ログインパスワードがわからなくなった場合、下記のどちらかの対応とります。

事業所様によっては、職員の管理を担当者の方が一括で行っている場合もあります。

その場合はご担当者様にご連絡して下さい。

（ケース1） ログインできる職員が他にいて、その方でログインして頂いた時に「基本情報」の「職員情報」が表示されている場合

①「基本情報」の「職員情報」をクリックし、パスワードがわからない職員を検索します。

②該当職員の「編集」をクリックし、表示された画面の「パスワード」欄に表示しているパスワードを確認します。

（ケース2） ログインできる職員が他にいて、その方でログインして頂いた時に「基本情報」の「職員情報」が表示されない場合、または他にログインできる職員がいない場合

・弊社よりご登録のメールアドレスにパスワードをお送り致します。


（ご登録以外のメールアドレスに送付する場合は、変更届が必要です。）

1-9. 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	<input type="text"/>	▼	<input type="text"/>	年	<input type="text"/>	月	<input type="text"/>	日	
郵便番号	<input type="text"/>								
住所	<input type="text"/>								
	<input type="text"/>								
TEL	<input type="text"/>								
メールアドレス	<input type="text"/>								
分類コード	<input type="text"/>								
ログイン可	<input checked="" type="checkbox"/> 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「―」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

申請中：要介護2 令和5年12月 氏名：

利用者情報

+ サービス追加 前回複写 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	認定 ③	単位数
保険者番号	<input type="radio"/> 認定済 <input checked="" type="radio"/> 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 19,705
被保険者番号	変更日：	限度基準額
適用期間	変更後：	限度適用期間
～	有効期間	～
～	～	～

① 保険者変更

請求停止： ☐ 国保連 利用者

- 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

認定済：要介護1 サービス提供月：2023年12月 氏名：園山 るりえ

予定表示 実績表示

実績別表

実績別表が表示されている

印刷

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	割引適用後 率% 単位数	回数	サービス 単位/金額	給付管理 単位数	標準支給限度基準 超過 単位数	基準内 単位数	区分支給限度基準 超過 単位数	基準内 単位数	単位数 単価	費用総額 保険/事業 対象分	給付率(%)	保険 事業費 請求額	利用者負担額 定期利用 単価金額	保険 対象分	金額 負担分
楽々ヘルパーぶらす (2345678910)	身体4・II (112601)	729			0	0			0	0	10.84		90				
デイサービス (2811111111)	通所介護Ⅰ3Ⅰ (152341)	567			0	0											
デイサービス (2811111111)	通所介護個別機能訓練加算Ⅰ (155051)	56			0	0											
デイサービス (2811111111)	通所介護合計				(0)	(0)											
介護レンタルショップ (2800000017)	重いす貸与 (171001)	1000			1,000	1,000										1,000	
楽々ヘルパーぶらす (2345678910)	訪問介護処遇改善加算Ⅰ (116275)				(0)												
楽々ヘルパーぶらす (2345678910)	訪問介護特定処遇改善加算Ⅱ (116279)				(0)												
楽々ヘルパーぶらす (2345678910)	訪問介護ベースアップ等支援加算 (116281)				(0)						10.84		90				
区分支給限度基準額(単位)		16,765		合計	1,000	1,000			0	1,000		10,000		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。

2-4. 予防から介護、または介護から予防のサービスに変更できない。

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。

①「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。

②「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。

2-6. 「確定」ボタンが押せない。

自社で複数サービスがある場合でデータを共有している(拠点が同じ)場合は、実績を入力した事業所は「行確定」をクリックし「保存」します。

最後に実績を入力した事業所で「確定」ボタンをクリックします。

自社サービスに居宅介護支援事業所がある場合は、居宅介護支援事業所以外の事業所は、「行確定」をクリックし「保存」します。

居宅介護支援事業所で「確定」ボタンを押します。

【参考】

データ共有(拠点が同じ)の有無が不明な場合は、弊社サポートセンターまでご連絡下さい。

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。

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ください。

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 令和 5 年 11 月  必須

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	件数
2811111110 楽々事業所	サービス費	令和5年10月	完了		受付	取消	
	サービス費 (総合事業)	令和5年10月	完了		受付	取消	
	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、間違っただけの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。)

3-3. 伝送の取消をしたい（兵庫県の場合）

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日までに取消をする場合

・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  必須							
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	件数
2811111110 楽々事業所	サービス費	令和5年10月	完了		受付	取消	
	サービス費 (総合事業)	令和5年10月	完了		受付	取消	
	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、P13.「3-4.ひと月分だけ伝送したい」をご参照ください。）

3-4. ひと月分だけ伝送したい。

- 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。

表示: 40 件 (警告: 0 / エラー: 0) 給付費請求額: 円

サービス提供月

データ選択

40 件中 1 から 20 まで表示

絞込

No ↑	提供月 ↑	データ ↑	区分 ↑	利用者コード ↑	氏名 ↑
------	-------	-------	------	----------	------

- 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。

【注意】

伝送取消後に再度伝送した場合は、必ず再伝送したデータが「完了」になっているか確認して下さい。

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」後すぐに伝送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	
サービス費	令和5年8月	完了	令和5年9月5日 15:19
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

画面を右にスクロールし、取消完了時間を確認します。

【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、修正していないデータは「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。

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。

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。

4-3. 予防アセスメントの支援計画表の「目標・支援計画」で「サービス種類が表示されない。

「基本情報」の「利用者情報」の「認定情報」タブの「保険者情報」欄に入力している「適用開始年月日」よりも、支援計画表の「計画書入力日」が早い日付になっていないかを確認します。

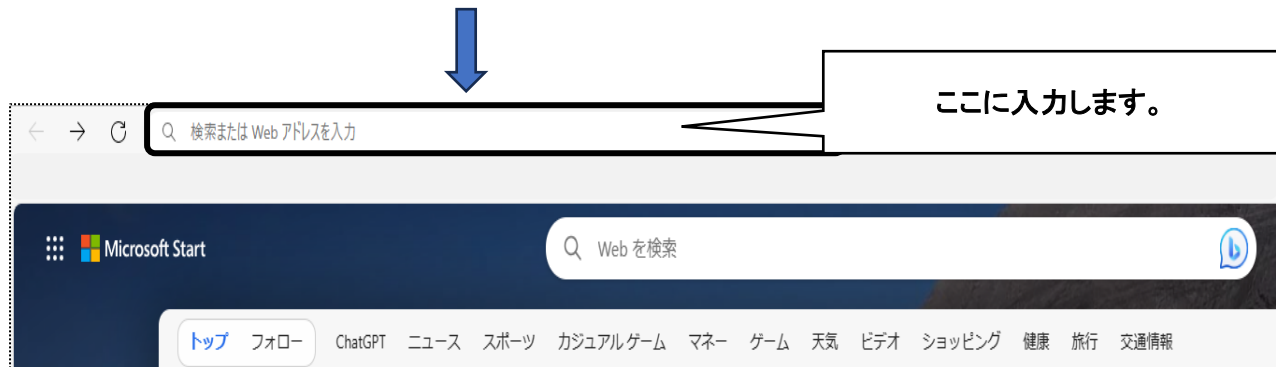
「保険者情報」欄に入力している「適用開始年月日」を、「計画書入力日」よりも早い日付に変更します。

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。

<https://raku-care.jp/login.html>



【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。

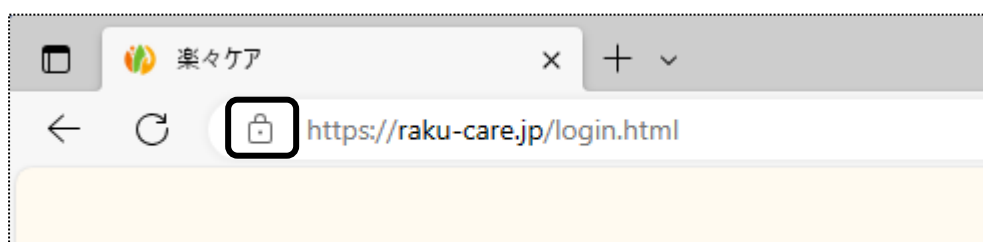
【注意】

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、デスクトップヘドラックします。



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。

5-2. 両面印刷をしたい。

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]ボタンをクリックし、「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。