



## 樂々ケアクラウド 障害（居宅）・移動

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 作成

## 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. 3
1-2. 利用者の受給者者番号が変更になった。	P. 3
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. 自社のサービス種類を追加したい。	P. 4
1-5. 他社上限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。	P. 4
1-6. ログインパスワードがわからない。	P. 4
1-7. 退職した職員をログインできないようにしたい。	P. 5

### 2. 予定実績

2-1. サービスの間隔が2時間未満なのに、合算して算定されない。	P. 6
2-2. 自社が上限管理事業所で、当月自社のサービスはなく他社のみ利用があった場合に「自社上限管理入力」画面で名前が表示されない。	P. 6
2-3. 「予定実績入力」画面を開くと「利用者情報（負担内容）」が未登録です。」や「利用者情報（契約情報）が未登録です。」のメッセージが表示される。	P. 7
2-4. 他社と同時にサービスを行ったので、2人目のサービスコードに変更したい。	P. 7
2-5. 自社上限管理の利用者が、当月他社事業所のサービス利用がなかった場合の上限管理処理の方法	P. 8

### 3. 国保連請求

3-1. 「(警) 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. 9
3-2. 「(警) 上限管理処理がされていません。」のメッセージが表示される。	P. 9

### 4. その他

4-1. 新しいパソコンで「楽々ケアクラウド」を使いたい。	P. 10
-------------------------------	-------

# 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

- 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. 利用者の受給者証番号が変更になった。

### (ケース 1) 月途中で受給者証番号が変更になった場合

「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。）

### (ケース 2) 1日から変更の場合

「基本情報」の「利用者情報」の「受給者証情報」タブをクリックし、現在入力している「受給者証情報」欄の「編集」をクリックし、適用終了年月日を入力し保存します。

「新規登録」ボタンをクリックし、新しい受給者証番号を入力します。

## 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「予定実績入力」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. 他社上限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。

他社上限事業所の事業所番号の変更はできません。

[新規登録]ボタンをクリックし、正しい事業所番号で登録します。

## 1 - 6. 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つた場合、下記のどちらかの対応となります。

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。)

#### 1-7. 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。



The screenshot shows a form for editing employee information. The fields are as follows:

- 生年月日: A date input field with dropdown menus for year, month, and day, and a calendar icon.
- 郵便番号: A text input field.
- 住所: A text input field.
- TEL: A text input field.
- メールアドレス: A text input field.
- 分類コード: A dropdown menu.
- ログイン可: A checkbox labeled "ログイン可" (Loginable) which is checked.

- 4 「保存」ボタンをクリックします。

## 2. 予定実績

### 2-1. サービスの間隔が2時間未満なのに、合算して算定されない。

「サービス入力」画面でサービス・提供時間を入力し[+サービス追加]ボタンをクリックした場合は、サービスの間隔が2時間未満の場合、自動的に合算します。

「前回複写」や「サービス複写」を行った後、提供時間を修正した場合は合算されない場合がありますので、「提供通番」を同じ番号に修正します。

合算する行と同じ番号に  
変更します。  
この場合は「1」にします。

↑↓		スタッフ	通番	予定			時間	人数	実施	実績	
<input type="checkbox"/>	4	火		1	12:30	~	14:00	1.5	1	<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	4	火	2	15:00	~	16:00	1	1	<input type="checkbox"/>		~

### 2-2. 自社が上限管理事業所で、当月自社のサービスではなく他社のみ利用があった場合に、「自社上限管理入力」画面で名前が表示されない。

自社のサービスではなく、他社のみ利用があり上限管理を行う場合は、「予定実績入力」画面で「予定」欄に任意のサービスを1行入力し「確定」します。

利用期間		西暦	2025	年	5	月	1	日	必須	~	西暦	年
全選択		全解除	サービス複写	サービス削除	全て予定通り実施							
選択	↑↓	日付 スタッフ割当	提供 通番	予定			時間	人数	実施	実績		
<input type="checkbox"/>	4	火	1	10:00	~	11:00	1	1	<input type="checkbox"/>		~	

## 2-3. 「予定実績入力」画面を開くと「利用者情報（負担内容）が未登録です。」や「利用者情報（契約情報）が未登録です。」のメッセージが表示される。

「基本情報」の「利用者情報」画面の「受給者証情報」タブの「負担内容」欄が未登録、もしくは適用終了日が登録されています。

また、「契約情報が未登録」のメッセージが表示された場合は、「支給契約情報」タブの「契約情報」欄が未登録、もしくは適用終了日が登録されています。

「新規登録」ボタンをクリックし、登録します。

## 2-4. 他社と同時にサービスを行ったので、2人目のサービスコードに変更したい。

1 「予定実績入力」画面で1ヶ月全ての実績を入力し、「確定」ボタンをクリックします。

【注意】必ず「確定」後に下記操作を行います。

2 「算定結果」のタブをクリックします。

3 「給付費請求(日別)」欄の「表示する」にチェックをします。

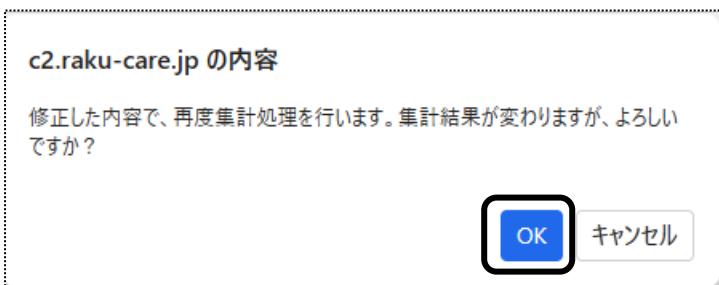
4 該当日付の2人目コードに変更するサービスコードの[変更]ボタンをクリックします。

5 「サービスコード検索」画面が表示されますので、2人目コードの「決定」ボタンをクリックします。

6 サービスコードが変更されているのを確認し、「保存」ボタンをクリックします。



7 メッセージが表示されますので、「OK」をクリックします。



8 「正常に保存されました」のメッセージを確認し、終了します。

### 【注意】

「確定解除」をしますと、変更したサービスコードが元に戻りますので、ご注意下さい。

元に戻った場合は、再度上記「手順 1」から行います。

## 2-5. 自社上限管理の利用者が、当月他社事業所のサービス利用がなかった場合の上限管理処理の方法

他社事業所でサービスの利用がなかった場合は、上限管理処理を行う必要はありません。

「予定実績入力」画面で実績を入力し確定した後は、「国保連請求」へ進みます。

「国保連請求」の「データ選択・作成」画面で表示をすると、「(警告) 上限管理処理をしていません」のメッセージが表示されますが、この場合は無視してデータ作成して下さい。

### 【注意】

上限管理処理が必要な利用者で、上限管理入力を行っていない場合も同じ警告が表示されます。

その場合は、「予定実績」の「自社上限管理入力」を行って下さい。

### 3. 国保連請求

#### 3-1. 「(警告) 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。

①国保連データ作成後に、「予定実績入力」の画面で、「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「データ選択・作成」画面で、メッセージが表示されている利用者を選択し、再度データ作成を行って下さい。

②「データ提出」画面で、「選択データ」を上限管理にチェックし表示ボタンをクリックした場合に、メッセージが表示される場合は「サービス費」のデータ作成がされていません。

「データ選択・作成」画面で、「サービス費」のデータ作成を行います。

#### 3-2. 「(警告) 上限管理処理がされていません。」のメッセージが表示される。

上限管理処理の必要な利用者で、「自社上限管理入力」もしくは「他社上限管理入力」画面の入力がされていない場合に表示されるメッセージです。

「予定実績」の「自社上限管理入力」もしくは「他社上限管理入力」画面で入力します。

#### 【参考】

自社上限管理の利用者で、他社のサービスの利用がなかった場合は上限管理処理の必要ありません。  
その場合は、警告は無視してデータ作成を行って下さい。

## 4. その他

### 4-1. 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>



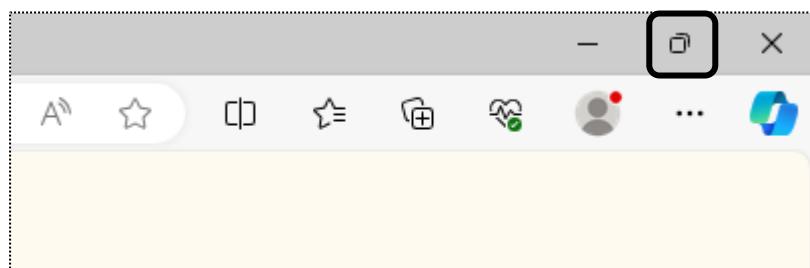
#### 【参考】

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。

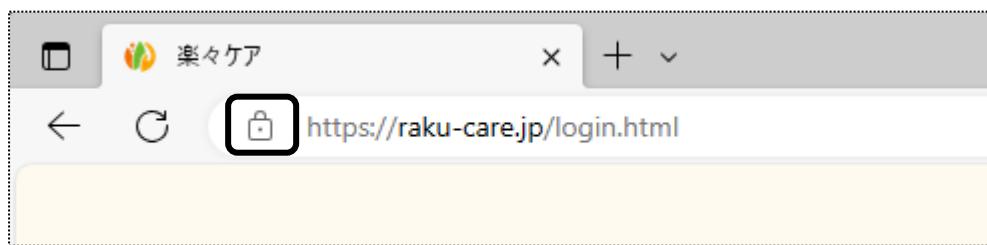
#### 【注意】

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グします。



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。