

よくある質問(FAQ)

システムの仕様・対応状況について

Q:カイポケのソフトを使用していますが、対応していますか？

A: 対応しています。

Q:対応ソフトは今後も増えますか？

A: 各介護ソフトメーカーの改修状況に応じて、対応ソフトは今後も増えていく予定です。最新の対応状況については、公式のポータルサイト等をご確認いただくか、各ソフトメーカーへ直接お問い合わせください。

Q:2年後には介護情報基盤が始まります。この連携システムはどうなるのでしょうか？

A: 統合・内包される予定です。厚生労働省による介護情報基盤の本格運用は2028年4月以降が想定されており、中野区においては2027年7月を目途に順次、準備が整った事業所から移行が始まります。

アカウント・ID・ライセンスについて

Q:事業所のケアマネの人数分申し込むと、IDやPWが人ごとに違うのですか？事業所で統一ですか？

A: 原則として「事業所(事業所番号)ごと」に1つのID・パスワードが発行され、事業所内で共通利用(統一)となります。個人ごとに個別のIDが発行されるわけではありません。

Q:事業所ごとに1つのIDとわかりましたが、PCごとに電子証明書のインストールや証明書登録はしないといけないのですか？

A: 使用するすべてのPCに電子証明書のインストールが必要です。事業所でIDが1つであっても、システムを利用する端末(PC)ごとに「介護DX証明書」や「介護保険証明書」をインポートし、登録設定を行う必要があります。発行は、1事業所番号で1回です。

Q:ライセンス期限が「試用版」になっています。あっていますか？

A: あっています。フリーパス申請(無料キャンペーン等)が済んでいる方には、有効期限の後ろに「試用版」と表示される仕様になっています。

Q:利用申請をした後に代表者や担当者が変更になった場合は、改めて変更申請が必要ですか？また、代表者と担当者は同一ではダメですか？

A: 変更申請は必要ですが、急ぎではありません。登録情報に変更が生じた場合は、ケアプランデータ連携システムヘルプデスクサポートサイトから変更手続きを行ってください。また、代表者と担当者は同一人物でも問題ありません。

PC・システム操作・データ送信について

Q:複数のPCで使用できますか？

A: 可能です。ただし複数台での使用には注意が必要です。詳細はサポート窓口にご相談ください。

Q:同事業所へ数人のデータを送信した後、訂正があった場合は1人分だけを再送でしょうか？

A: 訂正が必要な「1人分だけ」を再送してください。全員分を送り直す必要はありません。修正した該当者のみ再度CSVのデータを作成し、送信を行っていただければ上書きまたは追記処理が行われます。

Q:介護ソフトで出力したCSVファイルは、開いて確認してもよいですか？

A: そのままダブルクリックなどで開くのは避けてください。データが書き換わり、介護ソフトに取り込みできなくなる(破損する)恐れがあります。

伴走支援(サポート)について

Q:導入するか決まっていないのですが、伴走支援を申し込みますか？

A: 可能です。導入するかどうかのご相談や、事業所のPC環境の確認から対応させていただきます。

Q:伴走支援申し込み後の具体的な流れが知りたい。

A: 中野区のポータルサイトよりWeb申し込みをしていただいた後、お電話にて相談内容やご住所の確認等をさせていただきます。伴走支援の当日についての詳細(お持ちいただく書類や手順など)は、お電話にて事前にお伝えさせていただいています。

Q:2回目以降の伴走支援は有料ですか？

A: 無料です。

お問い合わせ窓口について

Q:ヘルプデスクの電話番号を教えてください。

A: 03-4218-8387

利用者様の声(参考)

Q:先日は伴走支援にてご来所いただきありがとうございました！！無事準備ができているかの確認ができ、直接一緒にやっていただけたので、細かいこともわかり助かりました！後々、スモールスタートさせてみようと思います。

A: こちらこそ伴走支援をお申し込みいただき、ありがとうございました。

今後も不明点があれば、ぜひ電話サポートや伴走支援をご活用ください。