

Q&A（よくある質問と回答）

令和6年9月時点



(1) システム全般に関するQ&A



(1) システム全般に関するQ&A

ケアプランデータ連携システム

#	項目	質問	回答
1	システム全般 (ライセンス)	システムのライセンス料金はいくらでしょうか。	ライセンス料は、1事業所毎に一月あたり、1,750円(税込)、年間21,000円(税込)です。ライセンス料のお支払いは年間一括払いで、介護給付費からの差引、または請求書送付による口座振込になります。
2	システム全般 (ライセンス)	ライセンス料が徴収される時期と方法を教えてください。	徴収時期は、毎月1日～15日の利用申請は当月の請求(翌月の介護報酬支払分)からの差引になります。16日以降は翌月の請求(翌々月の介護報酬支払分)からの差引になります。徴収方法は介護給付費からの差引が基本になります。請求書での支払いをご希望の場合は、事業所の所在地の国保連合会に請求書を発行依頼ください。
3	システム全般 (ライセンス)	1つのライセンスで複数事業所(事業所番号はそれぞれ異なる)利用することはできますか。	事業所番号がそれぞれ異なる場合、1つのライセンスで複数事業所のご利用はできません1事業所番号ごとに1ライセンスを取得いただく必要がございます。
4	システム全般 (ライセンス)	利用申請後、途中で解約はできますか。	利用申請後、ライセンス有効期間中の途中解約は受け付けておりません。
5	システム全般 (ライセンス)	無料の試用期間(お試し期間)のようなものを設けていただきたいです。	ライセンス料を基にシステム運用や保守に係る経費、今後の機能改善に充当する必要があるため、無料の期間は設定せずにライセンス料をご負担いただく仕組みとしました。関連資料や操作マニュアル等をご確認頂き、導入をご検討下さい。

(1) システム全般に関するQ&A

ケアプランデータ連携システム

#	項目	質問	回答
6	システム全般 (運用)	1台の端末で複数事業所(事業所番号はそれぞれ異なる)の運用は可能でしょうか。	原則、1事業所番号につき1端末での運用をお願いしております。1台の端末で複数事業所の事業所番号を切り替えてご利用は、複数事業所分の送信履歴が混在するため、推奨しておりません。
7	システム全般 (運用)	原則、1事業所番号につき1端末での運用を推奨していると思いますが、複数端末での運用するときの留意事項はありますか。	複数端末運用の留意事項(PDFが開きます) をご覧ください。
8	システム全般 (運用)	1つの事業所番号で複数のサービスを運営していますが、その場合でも1ライセンスでシステムを活用できますか。	事業所番号単位で送受信を行う仕様となっており送受信の宛先についてはサービスを区別しないため、1ライセンスでのシステム利用は可能です。ただし、複数サービスのケアプランが同一の受信一覧に表示されますので送信元等をご確認の上、取り違い等がないようにご注意ください。
9	システム全般 (運用)	クライアントアプリにログインせずに利用申請済みの事業所が分かる方法がありますか。	福祉・保健・医療の総合サイト(WAMNET)からご確認いただけます。 こちら(ウインドウが開きます) のページをご確認ください。
10	システム全般 (運用)	WAM NETに掲載している情報を修正したいです。	サポートサイトの問合せより、掲載情報の変更を承ります。ヘルプデスクサポートサイト、お知らせ内一覧の「 WAM NET掲載情報の修正方法について(PDFが開きます) 」をご参照ください。

(1) システム全般に関するQ&A

ケアプランデータ連携システム

#	項目	質問	回答
11	システム全般 (運用)	利用申請してからどのくらいでWAMNETに掲載されますか。	利用申請後1か月程度で掲載予定です。なお、利用申請後もWAMNETに掲載されない場合は、「介護サービス情報公表システム」からデータ取得が出来なかった事業所」に掲載される場合もあります。
12	システム全般 (運用)	保険者や自治体から発行される介護保険証情報、生活保護の情報等も連携システムの対象でしょうか。	保険者や自治体から発行される介護保険証情報、生活保護の情報等は、厚生労働省が定めたケアプランデータ連携標準仕様に連携情報として規定されておりません。
13	システム全般 (運用)	介護予防事業を計画する地域包括支援センターは居宅介護支援事業所とは異なるため、本システム利用できないのでしょうか。	地域包括支援センターにおいても介護サービス事業所と提供票や実績の連携においては、当システムをご利用いただけます。ただし、居宅介護支援事業所に委託している場合には、対象外となります。なお、ケアプランデータ連携標準仕様V4にて介護予防サービス・支援計画書が新たに対応される予定です。
14	システム全般 (セキュリティ)	個人情報保護の観点においてセキュリティ部分に問題はないのでしょうか。	セキュリティ対策につきましては、「政府機関の情報セキュリティ対策のための統一基準」、「府省庁対策基準策定のためのガイドライン」等を踏まえた対策を実施しております。また、送受信にあたってはデータの暗号化を行うとともに、電子証明書により電子署名を行うことで該当のデータ送信が事業所本人によってされたものかを確認するなりすまし対策も行っております。

(2) システム導入に関するQ&A



(2) システム導入に関するQ&A

ケアプランデータ連携システム

#	項目	質問	回答
1	システム導入	介護ソフトの端末がインターネット接続していない場合は、どのように運用すればよいでしょうか。	介護事業所のパソコンにインストールされる「連携クライアントアプリ」と、クラウドセンターに設置される「ケアプランデータ連携基盤」とのやり取りが必要なため、ご利用いただく端末はインターネットへの接続が必須です。
2	システム導入	各事業所毎に請求の電子証明書を取得しなくてはならないでしょうか。	各事業所ごと(1事業所番号ごと)に、電子証明書(介護保険証明書または請求委任事業所用ケアプラン証明書)のインストールが必要です。電子証明書はKJから始まる事業所ユーザIDで取得してください。
3	システム導入	代理請求を行っておりますが、ケアプラン連携システム用に新たに電子証明書は必要でしょうか。	代理人証明書は本システムではご利用いただけません。請求委任事業所用ケアプラン証明書の取得をしてご利用ください。
4	システム導入	証明書発行用パスワードが分かりません。再発行できますか。	電子請求受付システム から、再度証明書発行用パスワードを発行することができます。
5	システム導入	KJのIDに紐づくパスワードが分からず、電子請求受付システムにログインができません。	所轄の国保連合会に再度申請いただく必要があります。所轄の国保連合会へ「 電子請求受付システム にログインするためのKJから始まるID/パスワードを発行したい」旨をお伝えして発行申請し、「電子請求登録結果に関するお知らせ」を取得してログインしてください。

(2) システム導入に関するQ&A

ケアプランデータ連携システム

#	項目	質問	回答
6	システム導入	クライアントアプリにログイン後に「正しい電子証明書をインストールしてください。」と表示されました。	ご利用の端末内に正しい電子証明書がインストールされていない可能性があります。利用申請時と同じKJから始まる事業所ユーザIDに紐づく、介護証明書もしくは請求委任事業所用ケアプラン証明書が端末内にインストールされているか確認してください。
7	システム導入	端末が壊れた場合や、利用する端末を変更する場合はどうすればいいのでしょうか。	ご利用の端末を変える場合は、新しい端末にクライアントアプリと電子証明書を再度ダウンロードいただくことでご利用頂けます。
8	システム導入	クライアントソフトダウンロード時に青いポップアップ「WindowsによってPCが保護されました」が表示されました。	「WindowsによってPCが保護されました」と表示された画面内の「詳細情報」をクリックし、「実行」をクリックすることでインストール操作を進めることができます。
9	システム導入	KJのIDに紐づくパスワードが分からず、利用状況Webサイトにログインできません。	下記手順に沿ってパスワードの再発行をお願いいたします。 1.所轄の国保連合会へ「 電子請求受付システム 」にログインするためのKJから始まるID/パスワードを発行したい」旨を伝え、「電子請求登録結果に関するお知らせ」を取得する。 2.「電子請求登録結果に関するお知らせ」をに記載のIDと仮パスワードで 電子請求受付システム にログインしパスワードを変更する。 3.変更したパスワードで 利用状況Webサイト にログインする。
10	システム導入	利用申請が完了しているか、どのようにすれば確認できますか。	利用状況Webサイト の「利用申請/更新」画面にて、「利用申請が正常に完了しております。」と表示されておりましたら、既に利用申請が完了している状態です。

(2) システム導入に関するQ&A

ケアプランデータ連携システム

#	項目	質問	回答
11	システム導入	利用状況Webサイト上でKJから始まるIDとパスワードを入力すると「パスワードの有効期限が切れています」が表示されます。	仮パスワードを入力している、もしくは、有効期限切れのパスワードを入力している可能性があります。 電子請求受付システム でパスワードの変更して再度ログインして下さい。
12	システム導入	クライアントアプリ起動時にCから始まるIDが分からない。	以下の方法にてCから始まるIDを確認いただけます。 1. ケアプランデータ連携システム 利用状況Webサイト にアクセスする。 2. KJから始まる事業所ユーザIDとパスワードでログインする。 3. トップ画面に個人ユーザID及びパスワード(Cから始まるIDとパスワード)が表示されます。
13	システム導入	クライアントアプリ起動時KJから始まるIDとパスワードを入力すると「パスワードの有効期限が切れています」と表示されます。	仮パスワードを入力している、もしくは、有効期限切れのパスワードを入力している可能性があります。 電子請求受付システム でパスワードの変更して再度ログインして下さい。
14	システム導入	KJのIDに紐づくパスワードが分からず、利用状況Webサイトにログインできません。	下記手順に沿ってパスワードの再発行をお願いいたします。 1. 所轄の国保連合会へ「 電子請求受付システム にログインするためのKJから始まるID/パスワードを発行したい」旨を伝え、「電子請求登録結果に関するお知らせ」を取得する。 2. 「電子請求登録結果に関するお知らせ」を記載のIDと仮パスワードで 電子請求受付システム にログインしパスワードを変更する。 3. 変更したパスワードで 利用状況Webサイト にログインする。

(3) システム操作に関するQ&A



(3) システム操作に関するQ&A

ケアプランデータ連携システム

#	項目	質問	回答
1	システム操作	クライアントアプリにログイン後に「データの読み込みに失敗しました。時間をおいてから再度実行もしくはアプリケーションを再起動してください。再度同様の操作を行っても事象が変わらない場合はサポートにお問い合わせください。」と表示されます。	利用申請が完了していない可能性があります。 利用状況Webサイト の「利用申請/更新」画面にて、「利用申請が正常に完了しております。」と表示されているか確認をお願いいたします。
2	システム操作	データを送信する場合は個別の事業所宛に都度送信となりますか。それとも一括で自動的に振り分け送信する機能がありますか。	一括送信機能では、複数事業所分のケアプランデータ(第1表,第2表,第6表,第7表のCSVファイル)を一括でアップロードすることで事業所ごとに自動で振り分けされ、一括送信することができます。また、ケアプランデータ標準仕様で規定されていない帳票はPDFファイルやイメージファイル、テキスト形式などで送信が可能です。
3	システム操作	PDFでの送信は可能とのことですが、ワードやエクセルの送信はできますか。	ワードやエクセルの機能でPDFに保存いただくことで送信する事も可能です。PDF以外に送信可能なファイルはcsv、jpeg、jpg、png、gif、txtとなります。
4	システム操作	ケアプランデータ連携システム上で取り扱われるCSVファイルは1データで1名分という認識でよろしいでしょうか。それとも1データで全利用者分という認識でしょうか。	事業所単位に、指定する年月分の全利用者分が1つのCSVに集約されます。
5	システム操作	具体的に、どのようなデータがCSVで連携されることになるのでしょうか。	居宅サービス計画書(第1表、第2表)、サービス利用票(第6表)、サービス利用票別票(第7表)のデータが連携可能です。

(3) システム操作に関するQ&A

ケアプランデータ連携システム

#	項目	質問	回答
6	システム操作	送信したケアプランデータが受信側に届いたことを送信側が認識することは可能でしょうか。	受信側が事業所の端末にデータをダウンロードしたかを、送信側の送信一覧画面上のダウンロード状況からご確認いただけます。
7	システム操作	一括送信では何件まで送信することが可能でしょうか。	一括送信の機能では一度に50件の送付が可能です。また、1件あたりに送付できるファイル数は7ファイルまでとなっております。1件の送信につき、10MBのデータ量まで送信可能です。なお、同一の事業所宛であっても送信データの種類が異なるものを1度に添付して送信することは出来ません。
8	システム操作	送信が成功せずに、以下のメッセージが表示されます。「送信に失敗しました。ケアプランデータ連携システムWeb サイトより利用申請を行った後に再度実行してください。」と表示されました。	ご入力いただいた事業所ユーザIDにて、利用申請が完了していない、あるいは、利用申請が完了していない可能性があります。 利用状況Webサイト の「利用申請/更新」画面にて、「利用申請が正常に完了しております。」と表示されているか確認をお願いいたします。
9	システム操作	送信が成功せずに、「送信に失敗しました。再度実行してください。」と表示されました。	ご利用の端末内に正しい電子証明書がインストールされていない可能性があります。利用申請時と同じKJから始まる事業所ユーザIDに紐づく、介護証明書もしくは請求委任事業所用ケアプラン証明書が端末内にインストールされているかご確認ください。確認方法は こちら(PDFが開きます) 。
10	システム操作	送信が成功せずに、「ファイルの組み合わせが正しくありません。CSVファイルの組み合わせを確認してください。」と表示されました。	添付いただいたファイルの組み合わせが、本システムにて送信可能なファイルの組み合わせと相違している可能性があります。ファイルの組み合わせについては、操作マニュアルの「 4.2.3 送信できるファイルの組み合わせ(PDFが開きます) 」をご覧ください。

(3) システム操作に関するQ&A

ケアプランデータ連携システム

#	項目	質問	回答
11	システム操作	送信が成功せずに、「ケアプランデータの書式フォーマットが正しくありません。ケアプランデータ内の書式を確認してください。」と表示されました。	添付いただいたケアプランデータの内容が、ケアプランデータ標準仕様に準拠していない可能性がありますので、介護ソフトベンダまでお問い合わせください。
12	システム操作	送信が成功せずに、「送信に失敗しました。送信先事業所がケアプランデータ連携システムの利用申請を行っていない、または現在有効なライセンスを持っていません。送信先事業所が利用申請を行った後に再度送信してください。」と表示されました。	送信先の事業所にて、ケアプランデータ連携システムの利用申請が完了していない可能性がありますので、送信先の事業所がケアプランデータ連携システムの利用申請をされているかご確認下さい。
13	システム操作	データ送信時に、「データの読み込みに失敗しました。時間をおいてから再度実行もしくはアプリケーションを再起動してください。再度同様の操作を行っても事象が変わらない場合はサポートにお問い合わせください。」と表示されました。	送信しようとしているファイルが圧縮されたままの可能性があります。 以下の方法でZipファイルを解凍してから、再度送信をお願いいたします。 1.介護ソフトから抽出したフォルダを選択する。 2.右クリックをし、「すべて展開」もしくは「解凍」をクリックする。 3.展開されたフォルダ内のファイルをクライアントアプリに再度アップロードする。
14	システム操作	データ送信時に、「端末に登録されている証明書が一致しないため、送信に失敗しました。サポートサイトのエラー関連 FAQ を参考のうえ、再度実行してください。」と表示されました。	ご利用の端末内に正しい電子証明書がインストールされていない可能性があります。利用申請時と同じKJから始まる事業所ユーザIDに紐づく、介護証明書もしくは請求委任事業所用ケアプラン証明書が端末内にインストールされているかご確認ください。 確認方法は こちら(PDFが開きます) 。
15	システム操作	クライアントアプリに送信済みのデータは残りますか。	送信履歴は残りますが、一度送信したデータはクライアントソフトに保管されません。なお、アップロード元の保存場所から削除されることはありません。

(3) システム操作に関するQ&A

ケアプランデータ連携システム

#	項目	質問	回答
11	システム操作	受信が成功せずに、「受信に失敗しました。再度実行してください。」と表示されました。	ご利用の端末内に正しい電子証明書がインストールされていない可能性があります。利用申請時と同じKJから始まる事業所ユーザIDに紐づく、介護証明書もしくは請求委任事業所用ケアプラン証明書が端末内にインストールされているかご確認ください。 確認方法は こちら(PDFが開きます) 。
12	システム操作	データ受信時に、「端末に登録されている証明書が一致しないため、受信に失敗しました。サポートサイトのエラー関連 FAQ を参考のうえ、再度実行してください。」と表示されました。	ご利用の端末内に正しい電子証明書がインストールされていない可能性があります。利用申請時と同じKJから始まる事業所ユーザIDに紐づく、介護証明書もしくは請求委任事業所用ケアプラン証明書が端末内にインストールされているかご確認ください。 確認方法は こちら(PDFが開きます) 。
13	システム操作	受信したデータが端末内のどこに保存されたのか分からなくなりました。	一度、CSVデータを受信した場合、再度CSVデータをダウンロードすることは出来ません。端末内のエクスプローラー内から検索いただくか、送信元事業所より再度送信いただくようお願いします。
14	システム操作	ケアプランデータ連携システムでは予定と実績の突合や修正はできますか。	ケアプランデータ連携システムで予定・実績データの突合や修正をする機能はございません。突合や修正は、ご利用の介護ソフトに取り込み、ケアプランデータの確認を行うようにしてください。
15	システム操作	利用中のアプリのバージョンはどのようにして確認ができますか。	アプリのバージョンは、アプリを起動した際の画面左上部のWindowsバーより確認ができます。なお、画面左上部に何も表示されていない場合は旧バージョン(v1.0.0)になりますので、最新版へのアップデートをお願いいたします。 アップデート方法は こちら(PDFが開きます) 。
16	システム操作	ライセンスの有効期限はどのようにして確認ができますか。	確認方法は以下の通りです。 ①ライセンス有効期限は 利用状況Webサイト からログイン後、“ライセンス”タブより確認できます。なお、ライセンス料の差引完了までは、「ー」の表示になっていますので、確認する際は、差引完了後をお願いします。 ②アプリ起動後、トップ画面上から「ライセンス期限」を確認することができます。表示されない場合は、最新版へのアップデートをお願いいたします。 アップデート方法は こちら(PDFが開きます) 。

問い合わせ先



ケアプランデータ連携システムの導入方法や操作方法、その他さまざまなお問い合わせを受け付けるヘルプデスクサポートサイトおよびコールセンターをご用意しています。

● ヘルプデスクサポートサイト（リンクは[こちら](#)）



● コールセンター

☎ 0120-584-708



受付時間 9:00～17:00

（土日祝日・年末年始（12/29～1/3）は除く）

● お問い合わせフォーム（リンクは[こちら](#)）

お問い合わせフォームは24時間365日受け付けております。
お急ぎの場合は、お電話にてお問い合わせください。

※お問い合わせの内容によっては、回答までにお時間を頂く場合や回答を控えさせていただく場合もございます。予めご了承ください。