

目次

■ 目次

■ はじめに

■ LIFE新規利用申請に関する問合せ

1-1	新規申請の方法が分からない。
1-2	・LIFE利用の際に用意すべきものはなにか ・また、LIFEに利用費等は発生するのか
1-3	事業所番号が違う場合は事業所番号毎に申請するのか
1-4	事業所番号毎に複数のサービスがあるが全て登録する必要があるのか
1-5	CHASEやVISITの利用申請を実施したが、LIFEも利用申請をする必要があるか
1-6	新規申請に事業所情報がない
1-7	新規利用申請を行ったが、正常に受け付けられているのか分からない。
1-8	対応しているOSを知りたい。
1-9	新規開設事業所でも申請できるのか。
1-10	事業所情報は何に使うのか。

■ はがきに関する問合せ

2-1	新規利用申請を複数回おこなったが、はがきが1枚しか届かない。
2-2	はがきを再発行してほしい
2-3	・申請していないサービス分類でもLIFEを利用したい。 ・別のサービス種類で登録したい

■ ID／パスワードに関する問合せ

3-1	ユーザーIDが分からない。
3-2	ログインができない。
3-3	ログイン画面にて、ユーザーID、パスワードを入力してもログインができない。

■ 初期設定に関する問合せ

4-1	起動アイコンのダウンロード画面が開けない
4-2	起動アイコンを保存すると、いつの間にか消えている。
4-3	起動アイコン（LIFE.exe）をダウンロードできず、「 https://life.mhlw.go.jp/login 」が開いてしまう。（Microsoft Edge）
4-4	起動アイコンをダブルクリックすると、「MACアドレスは取得されていません！ネットワークアダプターを確認してください。」という警告が出る

4-5	起動アイコンをダブルクリックすると「このアプリは、システム管理者によってブロックされています。」と表示される。
4-6	起動アイコン（LIFE.exe）を開く際、「開いているファイル - セキュリティの警告」が表示される。 また、「発行元を確認できませんでした。このソフトウェアを実行しますか？」と表示される。
4-7	LIFEを初めて利用するのに、データ移行画面が表示される
4-8	データ移行画面で「移行をはじめる」ボタンが表示されない
4-9	CHASEのバックアップファイルがLIFEにインポートできない。
4-10	<ul style="list-style-type: none"> ・一時パスコードとはなにか。 ・一時パスコードはどこで発行されるのか。
4-11	一時パスコードを入力したが、エラーが出た
4-12	「個人情報データのバックアップに失敗しました。個人情報データがありません。」と表示されたがどうしたらよいか。
4-13	<ul style="list-style-type: none"> ・メニュー画面に移行しない ・暗号化キーが設定できない ・データ移行画面が表示された
4-14	「アカウントの引継ぎはVISITのみ利用されている方が対象です。」と表示され、VISITのアカウント引継ぎができない
4-15	VISITとCHASE両方を使っていたが、バックアップの手順を教えてください。
4-16	初回ログインしたら、暗号化キーの設定画面が無かった
4-17	<ul style="list-style-type: none"> ・暗号化キーの初期化をしたい ・暗号化キーを再設定したい
4-18	暗号化キーには何を入れたらよいか
4-19	介護サービス利用者や記録職員、操作職員の名前が表示されない。
4-20	VISITを利用していたが、利用者のIDがVISITと違う
4-21	<ul style="list-style-type: none"> ・削除した操作職員や利用者の情報が表示される ・削除した操作職員や利用者の情報を非表示にしたい
4-22	ログインする度に利用者の氏名、被保険者番号が消えてしまう。
4-23	<ul style="list-style-type: none"> ・操作職員、利用者、記録職員が登録できない ・「新規登録」「編集」ボタンが押せない
4-24	利用者IDはどのようなルールで設定されているのか
4-25	<ul style="list-style-type: none"> ・同一利用者で複数のサービスを受けている場合はどのように登録すればよいか ・利用している介護サービスが変更になった場合はどうすればよいか

4-26	操作職員のメニュー画面に、『システムデータが更新されました。管理者より最新のデータを取得し、メニューの「個人情報入出力」から情報を更新してください。』と表示されているが、どう対処したらよいか。
4-27	バックアップファイルをインポートしたが、「個人情報データのインポートに失敗しました。LIFEヘルプデスクまでお問い合わせください。」というメッセージが表示される。
4-28	様式登録を行おうとすると、「個人情報ファイルが取り込まれていません。メニューの「個人情報入出力」からファイルを取り込んでください。」と表示され、様式が登録できない。

■ 様式登録に関する問合せ

5-1	様式情報で新規登録ができない。
5-2	<ul style="list-style-type: none"> ・2018年度改訂版で作成したデータを2021年度改訂版にシステムで変換することは可能か ・2018年度改訂版のデータのまま2021年度として登録してもよいか ・2021年4月以降のデータに関して、2018年度版の項目のみを入力することで算定を受けられるか
5-3	「リハビリテーションマネジメントへ」のボタンが表示されない。
5-4	介護ソフトに入力したデータをLIFEへ提出することは可能か。
5-5	<ul style="list-style-type: none"> ・CSVファイルが取り込めない ・「取り込めるファイルの形式はUTF-8 又はShift-JIS (MS932) です。」のエラーが表示される
5-6	CSVファイルの取り込みで「データの形式が正しくありません。」と表示される。
5-7	病名が入力できない。
5-8	「日常生活自立度」について、誰が判断した「日常生活自立度」を入力したら良いかわからない。
5-9	リハビリ計画書の印刷を2枚に収めたい。
5-10	データの提出は何をすれば、完了なのか。
5-11	VISIT、CHASEで登録していた様式情報がない。
5-12	毎月厚生労働省へデータ送信等を行う必要があるのか。

■ その他に関する問合せ

6-1	ログインができない。
6-2	複数の端末でLIFEを利用したい。
6-3	管理ユーザーの端末を変更したい
6-4	LIFEの画面がInternet Explorer(IE)で開かれるが、Edgeで利用したい
6-5	Windows 7でLIFEを利用したい
6-6	ChromeでLIFEを利用したい

6-7	制度や加算の内容に関するお問い合わせ
6-8	表示されている事業所名が誤っているので、修正してほしい
6-9	令和3年度のADL加算についてADL利得を計算したい。
6-10	トップ画面>様式一覧管理>様式情報まで進んだが、「新規登録」ボタンが表示されていない。
6-11	同じ事業所（同じ事業所番号）で複数の介護サービスを提供している場合は、どのように利用したらよいか。
6-12	フィードバックを受けるにはどうしたらよいか。
6-13	バックアップファイルをインポートできない。
6-14	「確定」ボタンや「登録」ボタンが出てこない。
6-15	操作職員と記録職員の違いがわからない。
6-16	バックアップとはなにか。

■ ADL維持等加算算定に関する問合せ

7-1	対象期間中に、6カ月未満で終了した利用者のADL値はどのように対応するべきか。
7-2	介護サービス利用者のうちの何名かが、年月のところだけグレーで表示されてしまう。
7-3	入力した情報を削除する場合、「クリア」ボタンをクリックすると画面に表示されている情報だけが削除されるとあるが、画面以外の情報は削除されないのか
7-4	「初回認定該当」とはどういう意味か。
7-5	<ul style="list-style-type: none"> ・LIFEへのデータ提出が間に合わない。 ・算定基準を満たすことの確認が間に合わない。

●はじめに

LIFEご導入・ご移行にあたり、**? LIFEについて**より、導入手順書および操作説明書をご準備、ご一読いただきますよう、お願いいたします。

<https://life.mhlw.go.jp/>

お知らせ

2021/04/16

LIFE新規利用登録からお申し込みの皆様へ

「初めてご利用される方－新規登録」で既にお申し込みの方で、同画面から事業所番号で検索いただくと、正常に受け付けられている場合は「既にこの介護事業所は新規利用申請が完了しています。」と表示されますので、受付状況が不明な場合にご確認ください。

LIFEの利用案内はがきの発送時期について利用案内はがきは、順次発送しております。
はがきの発送時期は申請日によって異なります。

【スケジュール】

令和3年3月25日までの申請：令和3年4月16日発送

令和3年4月14日までの申請：令和3年4月下旬発送予定



〒100-8916 東京都千代田区霞が関1-2-2 電話：03-5253-1111(代表)

Copyright © Ministry of Health, Labour and Welfare, All Right reserved.

参考

https://www.mhlw.go.jp/stf/shingji2/0000198094_00037.html

ご質問内容	ご回答
■ LIFE新規利用申請に関する問合せ	
1-1 新規申請の方法が分からない。 [update]	インターネットから登録が可能です。下記URLにアクセスして申請をお願いいたします。 < https://life.mhlw.go.jp/usage-registration >
1-2 ・LIFE利用の際に用意すべきものはなにか ・また、LIFEに利用費等は発生するのか [update]	LIFEシステムには利用料等は発生しません。 ただし、インターネット環境とPCの環境が必要です。 また、申請時には、メールアドレス、電話番号、事業所番号、担当者氏名、部署名が必要です。
1-3 事業所番号が違う場合は事業所番号毎に申請するのか	事業所番号毎に申請をお願いいたします。 なお、1つの事業所番号で複数回申請を行っても、厚生労働省からお送りするはがき「科学的介護情報システム(LIFE)に関するお知らせ」は1通のみとなります。
1-4 事業所番号毎に複数のサービスがあるが全て登録する必要があるのか	事業所番号1つにつき、1回のみ登録で問題ございません。 1度の登録ですべてのサービスをご利用できます。 なお、1つの事業所番号で複数回申請を行っても、厚生労働省からお送りするはがき「科学的介護情報システム(LIFE)に関するお知らせ」は1通のみとなります。
1-5 CHASEやVISITの利用申請を実施したが、LIFEも利用申請をする必要があるか	この場合、LIFEの利用申請は不要です。 導入手順書に従い、LIFEの利用開始をお願いいたします。

ご質問内容		ご回答
1-6	新規申請に事業所情報がない ※エラーメッセージ 「介護事業所番号：XXXXXXXXXXの事業所が見つかりませんでした。 入力内容を再度確認してください。」	<p>新規申請において、都道府県・市町村より登録されている事業所台帳より情報を取得しています。貴事業所情報は、都道府県・市町村へのご登録をされていますでしょうか。</p> <p>住所変更後のデータは、国保中央会等を通して、申請した月の概ね4カ月後にLIFEシステムに登録されます。新規に事業所番号を取得された事業所様への対応として厚生労働省より令和3年3月26日付けで事務連絡がございましたので、下記URLよりご確認ください。</p> <p>新たに事業所番号を取得する事業所等における、事業所情報の登録につきましては、各都道府県にて取りまとめをいただき、厚生労働省へ送付いただく運用となっております。</p> <p>・全国老人福祉施設協議会様 公表情報 <https://www.roushikyo.or.jp/index.html?p=we-page-menu-1-3&category=19326&key=22250&type=contents&subkey=374290></p> <p>「科学的介護情報システム（LIFE）」の活用等について（その3）の、送付手順をご確認ください。下記は、各都道府県様に取りまとめをおこなう旨を示す箇所です。</p> <p>（1）送付手順 ① 各都道府県において、管内の新規指定や住所移転等を行った事業所の情報について、「（別紙）事業所台帳登録用フォーマット」に記入いただく。</p>
1-7	新規利用申請を行ったが、正常に受け付けられているのか分からない。	LIFEトップページの「新規登録」から事業所番号検索いただくと、既に申請が受け付けられている場合は「既にこの介護事業所は新規利用申請が完了しています。」というメッセージが表示されます。
1-8	対応しているOSを知りたい。【update】	対応しているOSはWindows 8.1, 10 (.NET Framework 4.5以上)です。
1-9	新規開設事業所でも申請できるのか。【update】	<p>新規開設事業所であれば開設から概ね3か月後にシステムに反映されるため、事業所がありませんとのメッセージが表示される場合がございます。</p> <p>システムに反映されるまで待てない場合、都道府県経由で最新の事業所台帳を送付してもらうという方法をとることができます。 この方法をとりたい場合は、保険者に問い合わせてください。 <https://www.mhlw.go.jp/content/12301000/000760505.pdf></p>
1-10	事業所情報は何に使うのか。【update】	事業所情報は、システム運用上の不都合等があった場合のご連絡先として、電話番号やメールアドレスを利用させていただきます。

ご質問内容		ご回答
■ はがきに関する問合せ		
2-1	新規利用申請を複数回おこなったが、はがきが1枚しか届かない。	はがきは1つの事業所番号につき、1枚のみ送付させていただいております。 お手持ちのはがきに記載されているアカウントで、すべてのサービスの情報を登録いただけます。
2-2	はがきを再発行してほしい	はがきの再発行につきまして、以下の作業をお願いできますでしょうか。 1. 新規利用申請を再度実施いただく (2回目以降の重複申請警告メッセージが出ます。そのまま申請ください。) 2. 申請作業完了時に表示される受付番号を記録いただく 3. 問い合わせフォーム (https://life-help.jp/) にて、事業所番号と受付番号が記載の上、再発行のご連絡をいただく。 新規申請の際に選択いただいた住所に、はがきを送付いたします。 「3.」は、再発行の手続きの関係で実施いただくことが望ましい作業です。 特にご連絡がなければ、重複申請は却下する方針とさせていただいております。 大変お手数をおかけしますが、ご連絡お願い申し上げます。
2-3	・申請していないサービス分類でもLIFEを利用したい。【update】 ・別のサービス種類で登録したい	事業所番号1つに対して1つのLIFEアカウントを発行しております。同じ事業所において複数のサービス種類が登録されている場合は、1つのアカウントで全てのサービス種類についてLIFEをお使いいただけます。

ご質問内容		ご回答	
■ ID/パスワードに関する問合せ			
3-1	ユーザーIDが分からない。	管理ユーザーの場合	貴事業所の事業所番号をIDに入力ください。
		操作職員の場合	操作職員のIDは「事業所番号-(半角ハイフン)管理者ユーザーが設定したID」となります。 例：1234567890-LifeUser1 ※上記の例の場合、「1234567890」が事業所番号、「LifeUser1」が管理者ユーザーで設定したIDの文字列です。 ※操作職員のパスワードは、管理者ユーザーで設定・確認することができます。
3-2	ログインができない。【update】 ID・パスワードを入力して「ログイン」ボタンをクリック後、以下のメッセージが表示される。「ログイン認証に失敗しました。ログインID/パスワードをご確認の上、再度ログインしてください。」	ご確認-1	・パスワードは全て半角文字です。 ・大文字・小文字がありますのでご注意ください。
		ご確認-2	CHASE（またはCHASEとVISITの両方）をご利用されていた介護事業所様（ご利用が無くてもアカウントをお持ちの方）につきましては、 <u>管理ユーザーのアカウントはCHASEのものをご利用ください。</u>
		ご確認-3	管理ユーザーでCHASEに登録されているパスワードが不明の場合、まずは貴事業所のCHASE担当者にお問い合わせください。 それでもパスワードが不明な場合は、こちらでパスワードを初期化させていただきます。 初期パスワードは電話でご連絡させていただきますので、問い合わせフォーム（ https://life-help.jp/ ）にて、お電話番号と事業所番号をご連絡ください。
		ご確認-4	操作職員のパスワードが分からなくなってしまった場合、管理ユーザーが操作職員のパスワードを初期化し、新しいパスワードを操作職員へ伝えてください。 詳しくは、操作説明書「2.1.6 パスワードの初期化」をご覧ください。
3-3	ログイン画面にて、ユーザーID、パスワードを入力してもログインができない。【update】	お手数ですが、初めに下記をご確認ください。 <ul style="list-style-type: none"> ・ご使用の環境が動作条件に当てはまっているかの確認（導入手順書「1.2 ご利用条件」参照） ・インターネットオプションの設定を確認（導入手順書「1.2 ご利用条件」参照） ・パスワードは全て半角文字です。大文字・小文字がありますのでご注意ください。 <ul style="list-style-type: none"> ・CHASEとVISITをご利用されていた介護事業所様(ご利用が無くてもアカウントをお持ちの方)につきましては、<u>管理ユーザーのアカウントはCHASEのものをご利用ください。</u> ・管理ユーザーでCHASEに登録されているパスワードが不明の場合、まずは貴事業所のCHASE担当者にお問い合わせください。それでもパスワードが不明な場合は、こちらでパスワードを初期化させていただきます。初期パスワードは電話でご連絡させていただきますので、問い合わせフォーム（https://life-help.jp/）にてお電話番号と事業所番号をご連絡ください。 	

ご質問内容	ご回答
■ 初期設定に関する問合せ	
4-1 起動アイコンのダウンロード画面が開けない	<p>以下のURLから、はがき記載のアイコンダウンロード用パスワードを利用し、再度ダウンロードをお試しいただけますでしょうか。</p> <p>CHASEのはがきをお持ちの場合 <https://chase.mhlw.go.jp/download.html></p> <p>VISITのはがきをお持ちの場合 <https://visit.mhlw.go.jp/visit/download.html></p>
4-2 起動アイコンを保存すると、いつの間にか消えている。	<p>ご利用されているセキュリティソフトにより、ファイルが隔離されている可能性があります。お手数ですが、セキュリティソフトのご担当者や販売元へお問い合わせいただきますようお願いいたします。</p>
4-3 起動アイコン（LIFE.exe）をダウンロードできず、「 https://life.mhlw.go.jp/login 」が開いてしまう。（Microsoft Edge）	<p>以下設定をお試しください。</p> <ol style="list-style-type: none"> ①WEBブラウザ（Microsoft Edge）の右上にある「…」をクリックする。 ②「設定」をクリックする。 ③設定画面が開かれます。左の一覧から「ダウンロード」をクリックする。 ④ダウンロードの設定画面が開かれますので、「ダウンロード時の動作を毎回確認する」をオンにする。
4-4 起動アイコンをダブルクリックすると、「MACアドレスは取得されていません！ネットワークアダプターを確認してください。」という警告が出る	<p>起動アイコンは、サーバー上だと起動アイコンが正しく実行できません。デスクトップ等のローカル環境に起動アイコンを移動し、実行していただくようお願いいたします。</p> <p>ローカル環境に移動しても実行できない場合は、起動アイコンを右クリックし、「管理者として実行」を選択して起動していただくようお願いいたします。</p>
4-5 起動アイコンをダブルクリックすると「このアプリは、システム管理者によってブロックされています。」と表示される。	<p>「.exe」形式ファイルの実行がPCで許可されていない状態です。貴事業所のPC管理のご担当者様にご依頼いただき、.exe形式ファイルを実行できるよう設定をお願いいたします。</p>
4-6 起動アイコン（LIFE.exe）を開く際、「開いているファイル - セキュリティの警告」が表示される。また、「発行元を確認できませんでした。このソフトウェアを実行しますか？」と表示される。 [update]	<p>そちらの警告が出ても、LIFEのご利用において問題はございません。「実行」ボタンを押し、操作を続けてください。</p>
4-7 LIFEを初めて利用するのに、データ移行画面が表示される	<p>CHASEやVISITのご利用実績がなくても、利用申請をご登録いただいていた場合、自動的にデータ移行画面が表示されます。</p> <p>LIFEに再度ログインしていただき、データ移行の画面で「移行をはじめる」ボタンを押してください。</p> <p>その後、バックアップファイルを選択せずに「次へ」ボタンを押してください。</p> <p>ログイン後、データ移行の画面が表示されない場合は画面上部の「データ移行に行く」ボタンを押していただくことでデータ移行の画面が表示されます。</p>

ご質問内容		ご回答
4-8	データ移行画面で「移行をはじめる」ボタンが表示されない	画面をズームアウトしていただくことで、ボタンが表示されるようになります。 ズームアウトは、Ctrlボタンと負符号 (-) キーを同時に押しいただくことで実施できます。
4-9	CHASEのバックアップファイルがLIFEにインポートできない。	CHASEの個人情報ファイル（バックアップファイル）をLIFEへインポートできない状況について、次の3つについてご確認をお願いいたします。 1. CHASE個人情報ファイルを取得した端末は、CHASE利用時に最新の個人情報ファイルを保持していたものか（もしくは、LIFEのデータ移行手順にてCHASEシステムより取得したものか） 2. 取得したCHASE個人情報ファイルは、CHASE利用時のブラウザと同じブラウザで取得したか 3. 取得したCHASE個人情報ファイルは、URLが"https://chase.mhlw.go.jp/〜〜"のページで取得したか 上記をご確認いただきましても、個人情報ファイルのインポートが実施できない場合は、お手数をおかけしますが詳細な情報とエラーメッセージについてご連絡をお願いいたします。 この時、事業所番号の情報もいただけますと、ヘルプデスクでの情報整理の助けとなりますので、10桁の事業所番号（ログインID）も合わせてご連絡ください。
4-10	・一時パスワードとはなにか。 ・一時パスワードはどこで発行されるのか。	一時パスワードは、操作職員のログイン時に必要となるコードであり、管理ユーザーの方が発行するものになります。 操作職員の方については、管理ユーザーの方に一時パスワードの発行を依頼していただきますようお願いいたします。 一時パスワード発行手順の詳細は 「操作説明書 2.1.2 追加端末登録の一時パスワード 発行」をご覧ください。 操作説明書は、LIFEの各画面の右上にある「LIFEについて」からダウンロードができます。 下記の手順で一時パスワードを発行できます（管理ユーザーの手順です）。 ①画面「トップ画面 > 操作職員一覧 > クライアント端末一覧 > 一時パスワード管理」に移動 ②画面右下のボタン「一時パスワード発行」をクリック ③ポップアップ（別ウィンドウ画面）「一時パスワード発行完了」が表示されます。 ④発行されたパスワードを、操作職員の担当者に伝えます。
4-11	一時パスワードを入力したが、エラーが出た	一時パスワードにつきまして、以下をご確認いただけますようお願いいたします。 ・一時パスワードは、「操作説明書 2.1.2 追加端末登録の一時パスワード 発行」の手順で発行してください。 ・一時パスワードは発行後24時間のみ有効です。有効期限が切れている場合、上記の手順で再度発行をお願いいたします。 ・他の端末で利用した一時パスワードは、再利用できません。お手数ですが、一時パスワードを新規に発行してください。 ・一時パスワードはすべて半角で入力をお願いいたします。

ご質問内容		ご回答
4-12	「個人情報データのバックアップに失敗しました。個人情報データがありません。」と表示されたがどうしたらよいか。	<p>「個人情報データのバックアップに失敗しました。個人情報データがありません。」のエラーが発生した場合は下記をご確認ください。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・最新の介護サービス利用者の氏名が閲覧できていた端末から再度お試しください。 ・現在のブラウザMicrosoft Edgeで表示されている場合は、下記URLをInternet Explorerへ入力するか、コピーアンドペーストをしてページを開いてください。 <p>CHASEの場合 <https://chase.mhlw.go.jp/client_data_export> VISITの場合 <https://visit.mhlw.go.jp/visit/client_data_export></p>
4-13	<p>メニュー画面に移行しない</p> <p>暗号化キーが設定できない</p> <p>データ移行画面が表示された</p>	<p>データ移行画面は、CHASEまたはVISITをご利用いただいていた介護事業所様の管理ユーザーに対して表示される画面になります。</p> <p>また、実際のシステム利用がない場合でもCHASEまたはVISITのはがきを受け取った介護事業所様の場合、データ移行画面が表示されます。</p> <p>「移行をはじめる」ボタンを押下いただき、CHASEあるいはVISITのデータ移行画面ではバックアップファイルを選択せずに「次へ」ボタンを押下してください。</p>
4-14	「アカウントの引継ぎはVISITのみ利用されている方が対象です。」と表示され、VISITのアカウント引継ぎができない	<p>ご入力いただいたアカウントは、CHASEに登録されております（ご利用の実績が無くてもCHASEへのご利用申し込みがあった場合も含まれます）。</p> <p>VISITのポップアップを閉じ、「ログイン」ボタンよりCHASEのアカウントでログインをお願いいたします。</p> <p>管理ユーザーでCHASEに登録されているパスワードが不明の場合、まずは貴事業所のCHASE担当者にお問い合わせください。</p> <p>それでもパスワードが不明な場合は、こちらでパスワードを初期化させていただきます。</p> <p>初期パスワードは電話でご連絡させていただきますので、お電話番号と事業所番号をご連絡ください。</p>
4-15	VISITとCHASE両方を使っていたが、バックアップの手順を教えてください。	<p>VISITとCHASEの両サービスをご利用いただいた事業所様のID／パスワードは、CHASE側に統合され、新サービスLIFEのご利用を開始いただけます。そのため、CHASEのID／パスワードでログインをお願いいたします。</p> <p>LIFE利用開始時の個人情報ファイル（バックアップファイル）の移行については、「導入手順書 1.5.3 VISIT、CHASEの両方をご利用の場合」をご参照ください。</p> <p>CHASEの利用申請のみ実施し、特にバックアップするファイルが存在しない場合は、CHASEのバックアップ手順にてファイルを参照せずに次へボタンをクリックいただき、移行作業を進めるようお願いいたします。</p> <p>VISITのデータ登録を別端末で実施していた場合、その端末で以下の画面から「バックアップ」を出力し、ファイルを出力できるかご確認いただけますでしょうか。</p> <p><https://visit.mhlw.go.jp/visit/client_data_export></p>

ご質問内容		ご回答
4-16	初回ログインしたら、暗号化キーの設定画面が無かった	<p>初回ログインされた際のアカウントが、管理ユーザーのものかご確認ください。 暗号化キーの設定は、管理ユーザーのみ行うことができます。 管理ユーザーのアカウントでログインいただき、暗号化キーの設定をお願いいたします。 詳しくは「導入手順書」をご確認ください。</p> <p>もしログインされたアカウントが管理ユーザーかわからない場合は、ユーザーIDをご確認ください。 管理ユーザーのユーザーIDは、事業所番号10桁となっております。</p> <p>また、「データ移行」の画面が表示された場合は質問の4-13をご確認ください。</p>
4-17	暗号化キーの初期化をしたい 暗号化キーを再設定したい	<p>問い合わせフォーム (https://life-help.jp/) にて、暗号化キーを初期化したい旨を貴事業所の事業所番号を添えてご連絡ください。 暗号化キーの初期化が完了しましたら、メールにてご連絡させていただきます。</p> <p>暗号化キー初期化完了の連絡をお受け取りになられましたら、 管理ユーザーのアカウントで再度ログインいただき、暗号化キーの設定をお願いいたします。</p> <p>暗号化キーの設定後は、必ずバックアップファイルを出力していただくようお願いいたします。 詳しい手順は「操作説明書 2.5.1 バックアップファイルの作成」をご参照ください。 再び暗号化キーが削除された場合は「操作説明書 3.2.1 バックアップファイルのインポート」の手順を実施することで、暗号化キーを端末に登録することが可能になります。</p>
4-18	暗号化キーには何を入れたらよいのか	<p>暗号化キーは管理ユーザーご自身が決めていただく、キーとなっております。 「暗号化キー」は8～64文字でご自身で設定し、入力してください。（英大文字、英小文字、数字が使用できます） 今後必要なキーとなるため、必ずメモをして、保管してください。</p>
4-19	介護サービス利用者や記録職員、操作職員の名前が表示されない。 [update]	<p>暗号化キーが登録されている管理ユーザーの端末で、以下の操作を行ってください。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・介護サービス利用者の氏名等が表示されない場合 ……介護サービス利用者情報のCSVファイルを取り込んでください。 詳しくは操作説明書「2.3.1 介護サービス利用者の登録」をご覧ください。 CSV取込を行っていない場合は、CSVファイルを手動で作成いただき取り込んでいただく必要がございます。 詳しい解説資料もご用意しており、お問い合わせいただいた方にご提供しております。 ・操作職員や記録職員の氏名が表示されない場合 ……氏名を表示させたい操作職員や記録職員の情報を画面から修正してください。 詳しくは操作説明書「2.1.1 操作職員の登録」、「2.2.1 記録職員の登録」をご覧ください。
	操作職員の場合	<p>管理ユーザーに問い合わせ、最新のバックアップファイルを貰ってください。 バックアップファイルのインポートについては操作説明書「3.2.1 バックアップファイルのインポート」をご覧ください。</p>

ご質問内容		ご回答
4-20	VISITを利用していたが、利用者のIDがVISITと違う	<p>システムの仕様上、利用者のIDはVISITのものから変更となっております。ご了承ください。</p> <p>介護サービス利用者の氏名等が表示されない場合、介護サービス利用者情報のCSVファイルを取り込んでいただくことで、再び氏名や被保険者番号を表示させることが可能になります。</p>
4-21	<p>削除した操作職員や利用者の情報が表示される</p> <p>削除した操作職員や利用者の情報を非表示にしたい</p>	<p>申し訳ございませんが、削除された情報を一覧から非表示にすることはできません。</p> <p>LIFEでは、削除済みの情報も表示される仕様となっております。ご了承ください。</p> <p>また、本件につきましては今後表示されないように改修を検討しております。</p>
4-22	ログインする度に利用者の氏名、被保険者番号が消えてしまう。	<p>LIFEシステムでは、ご利用いただいているブラウザの機能を用いて、「ブラウザ内」に個人情報を保存します。</p> <p>これは、個人情報を貴事業所の外に出さないようにするための機能です。</p> <p>ログインする度に介護サービス利用者の氏名、被保険者番号が消えてしまう場合、『ブラウザを閉じるたびにデータをクリアする』設定をされていると思われます。</p> <p>「導入手順書 1.3 インターネットオプションの設定」をご参照いただき、利用されているブラウザの設定の確認をお願いいたします。</p>
4-23	<p>・操作職員、介護サービス利用者、記録職員が登録できない</p> <p>・「新規登録」「編集」ボタンが押せない</p>	<p>管理ユーザーの場合</p> <p>端末に暗号化キーが登録されていないため、登録・編集ができない状態となっております。</p> <p>情報が登録できない端末は、暗号化キーを設定した端末と同じ端末でしょうか。</p> <p>同じ端末の場合は①、異なる端末の場合は②の手順に従って作業をお願いいたします。</p> <p>①暗号化キーの情報が端末から削除されている状態です。</p> <p>暗号化キーを設定した後、バックアップファイルを出力されている場合はバックアップファイルのインポートをお願いいたします。</p> <p>詳細な手順は「操作説明書 3.2.1 バックアップファイルのインポート」をご参照ください。</p> <p>バックアップファイルを出力されていなかった場合、暗号化キーの再設定が必要です。</p> <p>こちらで再度暗号化キーを設定できるようにさせていただきますので、暗号化キーを再設定したい旨と事業所番号をご連絡いただきますようお願いいたします。</p> <p>②暗号化キーを設定した端末から、バックアップファイルを共有していただき、情報を登録したい端末にインポートしていただく必要がございます。</p> <p>各端末で必要な作業は、以下をご参照ください。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・暗号化キーを設定した端末…「操作説明書 2.5.1 バックアップファイルの作成」 ・情報を登録したい端末…「操作説明書 3.2.1 バックアップファイルのインポート」 <p>なお、個人情報の管理を正しく実施いただくため、管理ユーザーがログインする端末は1台に固定し、操作職員や介護サービス利用者等の情報登録をお願いいたします。</p>
		<p>操作職員の場合 [update]</p> <p>操作職員、介護サービス利用者、記録職員の登録は管理ユーザーのみ行うことができます。</p>
4-24	利用者IDはどのようなルールで設定されているのか	<p>利用者IDはLIFEシステムが登録時に自動設定するIDとなります。変更及び修正はできません。</p> <p>また、利用者IDはLIFEに登録された順番 + サービス種類 で構成されております。</p>

ご質問内容		ご回答
4-25	<ul style="list-style-type: none"> ・同一利用者で複数のサービスを受けている場合はどのように登録すればよいか ・利用している介護サービスが変更になった場合はどうすればよいか 	<p>介護サービス利用者登録では、サービス種類は1つ選択することができます。複数サービスを利用されている場合や途中でサービスが変更となった場合は、あらたなサービス種類で介護サービス利用者情報をご登録ください。</p>
4-26	<p>操作職員のメニュー画面に、『システムデータが更新されました。管理者より最新のデータを取得し、メニューの「個人情報入出力」から情報を更新してください。』と表示されているが、どう対処したらよいか。【update】</p>	<p>管理ユーザーの端末で最新のバックアップファイルを取得し、操作職員のそれぞれの端末でインポートしてください。</p> <p>詳しくは、下記をご覧ください。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・操作説明書「2.5 個人情報入出力（管理ユーザー編）」 ・操作説明書「3.2 個人情報入出力（操作職員編）」
4-27	<p>バックアップファイルをインポートしたが、「個人情報データのインポートに失敗しました。LIFEヘルプデスクまでお問い合わせください。」というメッセージが表示される。【update】</p>	<p>バックアップファイルをExcel等で開いて、上書き保存された可能性があります。データが書き換わってしまいますので、バックアップファイルは上書き保存しないでください。</p> <p>失敗となったバックアップファイルは削除して、改めてバックアップファイルを取得し、インポートをしてください。</p>
4-28	<p>様式登録を行おうとすると、「個人情報ファイルが取り込まれていません。メニューの「個人情報入出力」からファイルを取り込んでください。」と表示され、様式が登録できない。【update】</p>	<p>管理ユーザーに問い合わせ、最新のバックアップファイルを貰ってください。</p> <p>バックアップファイルのインポートは、操作説明書「3.2.1 バックアップファイルのインポート」をご覧ください。</p>

■ 様式登録に関する問合せ

- ト・様式の登録の仕方がわからない
- ト・各様式の画面からの登録について
- ト・介護ソフトからのCSV登録方法について

ご質問内容		ご回答
■ 様式登録に関する問合せ		
5-1	様式情報で新規登録ができない。 [update]	管理ユーザーの場合 操作職員の場合
		様式情報の登録は、操作職員のみ操作可能です。 操作職員でログインし、様式管理情報の登録をしてください。 操作職員でログインを行っても「新規登録」ボタンが表示されない場合、暗号化キーがブラウザに保存されていない可能性があります。 その場合は、管理ユーザーに問い合わせて、最新のバックアップファイルを貰う必要があります。 詳しくは操作説明書「3.2.1 バックアップファイルのインポート」をご覧ください。
5-2	<ul style="list-style-type: none"> ・2018年度改訂版で作成したデータを2021年度改訂版にシステムで変換することは可能か ・2018年度改訂版のデータのまま2021年度として登録してもよいか ・2021年4月以降のデータに関して、2018年度版の項目のみを入力することでも算定を受けられるか 	大変恐縮でございますが、2018年度改訂版のデータをシステム側で自動的に変換することはできません。 2021年度については、2021年改訂版の様式のデータとして新たにご登録ください。
5-3	「リハビリテーションマネジメントへ」のボタンが表示されない。 [update]	<p>「リハビリテーションマネジメントへ」は「通所リハビリテーション」「訪問リハビリテーション」等の該当するサービス種類のみ表示されます。</p> <p>「リハビリテーションマネジメントへ」ボタンが表示される(利用可能な)サービス名</p> <ul style="list-style-type: none"> ・訪問リハビリテーション(介護予防含む) ・通所リハビリテーション(介護予防含む) ・介護老人保健施設 ・介護医療院 <p>上記サービス種類を「利用者情報」に適切に設定いただくと、リハビリテーションマネジメント関連の様式情報を登録することが可能となります。</p>
5-4	介護ソフトに入力したデータをLIFEへ提出することは可能か。 [update]	<p>様式作成のために介護ソフトに入力したデータを、LIFE への CSV 連携により提出を行うことが可能です。</p> <p>各介護ソフトのLIFEへの対応の有無、対応方法、時期等は異なりますので、ご利用のソフトのベンダー等にお問い合わせください。</p>

ご質問内容	ご回答
5-5 CSVファイルが取り込めない 「取り込めるファイルの形式はUTF-8 又はShift-JIS (MS932) です。」のエラーが表示される	CSVファイルに環境依存文字が含まれている可能性があります。 環境依存文字が含まれる場合、CSVファイルの文字コードを [メモ帳] にて「UTF-8」に変換し、再度お取り込みをお願いいたします。 文字コードの変換方法がわからない場合、下記の方法をご参照ください。 ----- [メモ帳での文字コード変換] 1.該当のCSVファイルを右クリック → 「プログラムで開く」で「メモ帳」を選択してください。 2.メモ帳が開きましたら、 メニューバーの「ファイル」 → 「名前を付けて保存」 → 文字コードの項目を「UTF-8」 と、順に選択いただき、「保存」をクリックしてください。 なお、Windowsのバージョン等により、記載どおりにならない場合がございます。ご了承ください。 ----- また、介護ソフトより出力いただいたCSVファイルの場合、UTF-8 又はShift-JIS (MS932) 以外の形式で出力されている可能性がありますので、介護ソフトのベンダー様にもご確認いただけますと幸いです。
5-6 CSVファイルの取り込みで「データの形式が正しくありません。」と表示される。	LIFEに取り込むことができるCSVファイルは厳密にデータ形式（ファイル内の記載ルールや並び等）が決められており、こちらに従っていないCSVファイルについて「データの形式が正しくありません。」と表示されます。 データ形式は「CSV連携仕様書」「外部インターフェース項目一覧」※にて掲載されております。 ※LIFE画面右上「？LIFEについて」より取得いただけます。
5-7 病名が入力できない。【update】	病名の分類については、WHO（世界保健機関）の定めたICD-10と呼ばれる国際的に統一された基準で定められた国際疾病分類を用いておりますので、そちらに準じてご入力をお願いいたします。 以下のURLにある、ICD10コードに記載されている項目「分類単位」の"最小"、"細分類あり"の病名について入力可能です。現状、自由記述に対応をしていないため、部分的な文字列を入力いただき、候補からお選びいただけますでしょうか。 < https://www.mhlw.go.jp/toukei/sippeii/ > また、候補から選ばずに、文字入力のみ行ったまま登録や一時保存を行ってしまうと、入力内容は保存されません。必ず候補から病名を選択してください。
5-8 「日常生活自立度」について、誰が判断した「日常生活自立度」を入力したら良いかわからない。【update】	「日常生活自立度」については、現在の状態を事業所において評価し、入力してください。
5-9 リハビリ計画書の印刷を2枚に収めたい。【update】	制度改正・報酬改定において、様式が大きく変更されております。 それに伴いまして、リハビリ計画書1、2について現状はそれぞれ3枚にて出力されます。
5-10 データの提出は何をすれば、完了なのか。【update】	LIFEでは、介護サービス利用者登録をした時、および、様式情報などを入力後「登録」ボタンを押した時または更新をされた時に、厚生労働省に送信されます。

ご質問内容		ご回答
5-11	VISIT、CHASEで登録していた様式情報がない。 [update]	<p>様式情報一覧画面では、最新の様式（2021年度改訂版）の情報が表示されます。VISIT、CHASEで登録していた情報を参照するには、様式情報一覧画面の左上にある「2021年度改訂版」のプルダウンをクリックし、参照したい様式の年度を選択してください。</p>  <p>The screenshot shows a web interface titled 'トップ画面 > 様式一覧管理'. It features a search bar with '検索' and a dropdown menu for 'サービス分類' (Service Category) set to '居宅サービス' (Home Service). Below the search bar, there is a dropdown menu for '対象期間' (Target Period) currently set to '2021年度改訂版'. A red box highlights this dropdown menu. Below the menu is a table with columns: No., 利用者ID ↑ (User ID ↑), 氏名 (Name), 基本項目 (Basic Item), 栄養摂取状況 (Nutrition Intake Status), and 口腔ケア管理状況 (Oral Care Management Status). The first row of the table contains the values: 1, 00000115, 利用 太郎 (User Taro).</p>
5-12	毎月厚生労働省へデータ送信等を行う必要があるのか。 [update]	<p>厚生労働省へのデータ送信操作等は必要ありません。</p> <p>CSV取り込み、または画面からの入力によりLIFEに登録した時点で匿名化され、厚生労働省のデータベースに登録されます。</p>

■ その他

- └ 操作方法全般に関する問合せ
- └ アプリケーション障害に関する問合せ
- └ LIFE加算に関する問合せ
- └ その他問合せ（以下に概要を記載）

ご質問内容		ご回答
■ その他に関する問合せ		
6-1	ログインができない。 ID・パスワードを入力して「ログイン」ボタンをクリック後、メニュー画面に切り替わらない。または、ID・パスワードを入力する画面にトップ画面が表示されたままの状態となる。	<p>最初に「導入手順書 1.2 ご利用条件」、「導入手順書 1.3 インターネットオプションの設定」をご参照いただき、ご利用されている端末の環境と利用されているブラウザの設定の確認をお願いいたします。その後再度ログインをお試しいただき、解決しない場合は以下をご確認ください。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・一度、ブラウザのページをすべて閉じた状態で、改めて起動アイコンをダブルクリックします。 ・ログイン後同じウィンドウが開いてしまった場合、キーボードのF5キーを押します。10秒程度お待ちいただき、画面が切り替わるかご確認ください。 ・もう一つの小さなウィンドウ（ログイン画面）が自動的に閉じても画面が切り替わらない場合、もう一度F5キーを押した後、ログインボタンをクリックしてみてください。 <p>また、「別紙」の方法でも改善される場合がありますのでお試しください。</p>
6-2	複数の端末でLIFEを利用したい。	管理ユーザー 1 台と複数の操作職員の端末でご利用可能です。詳しくは操作説明書「2.1 操作職員の管理」をご参照ください。
6-3	管理ユーザーの端末を変更したい	<p>現在の管理ユーザー端末（旧端末）からバックアップファイルを出力していただいた後、新しい管理ユーザー端末（新端末）にインポートしていただく必要がございます。詳細な手順は、操作説明書をご参照ください。</p> <p>旧端末で実施いただく作業…「操作説明書 2.5.1 バックアップファイルの作成」 新端末で実施いただく作業…「操作説明書 3.2.1 バックアップファイルのインポート」</p> <p>操作説明書は、LIFEの各画面の右上にある「LIFEについて」からダウンロードができます。</p>

ご質問内容		ご回答
6-4	LIFEの画面がInternet Explorer(IE)で開かれるが、Edgeで利用したい	<p>端末の既定のブラウザをMicrosoft Edgeに変更していただくことで、LIFEの画面がMicrosoft Edgeで開かれるようになります。</p> <p>なお、同じ端末のInternet Explorerで暗号化キーの設定や操作職員等の情報を登録されている場合は、既定のブラウザを変更する前にバックアップファイルの出力をお願いいたします。 詳細な手順は「操作説明書 2.5.1 バックアップファイルの作成」をご参照ください。</p> <p>また、既定のブラウザを変更後は必ず出力したバックアップファイルのインポートをお願いいたします。 詳細な手順は「操作説明書 3.2.1 バックアップファイルのインポート」をご参照ください。</p>
6-5	Windows 7でLIFEを利用したい	<p>申し訳ございませんが、LIFEではWindows 7をサポートしておりません。</p> <p>LIFEをご利用いただける環境につきましては、 「導入手順書 1.2 ご利用条件」をご確認いただけますようお願いいたします。 ご利用条件に沿っていない環境ですと、システムが正常に動作しない可能性があります。</p>
6-6	ChromeでLIFEを利用したい	<p>申し訳ございませんが、LIFEではChromeをサポートしておりません。</p> <p>LIFEをご利用いただける環境につきましては、 「導入手順書 1.2 ご利用条件」をご確認いただけますようお願いいたします。 ご利用条件に沿っていない環境ですと、システムが正常に動作しない可能性があります。</p>
6-7	制度や加算の内容に関するお問い合わせ	<p>大変恐縮でございますが、加算の算定要件に関するご質問につきましては、保険者毎に異なってしまうため、お手数ではございますが、保険者（市町村）にお問い合わせください。</p> <p>また、LIFEについては、以下をご確認いただくようお願いいたします。 https://www.mhlw.go.jp/stf/shingi2/0000198094_00037.html</p>
6-8	表示されている事業所名が誤っているので、修正してほしい	<p>画面に表示される事業所名については、厚生労働省で管理している事業所台帳に登録されている名称が表示されております。</p> <p>こちらの表示名については、管理ユーザーの操作で変更いただくことが可能です。 詳細な手順は「操作説明書 2.7 事業所情報の管理」をご参照ください。</p>

ご質問内容		ご回答
6-9	令和3年度のADL加算についてADL利得を計算したい。【update】	ADL利得を計算する簡易的な機能として、「令和3年度ADL維持等加算算定機能」を4月27日新たに追加しております。 令和3年度ADL維持等加算算定機能のご利用方法は、以下の画面より取得できる操作説明書からご確認ください。 LIFEトップページ→「LIFEについて」→「【NEW】ADL維持等加算算定の操作方法【PDF】」
6-10	トップ画面> 様式一覧管理> 様式情報まで進んだが、「新規登録」ボタンが表示されていない。	管理ユーザーでログインされている場合は「新規登録」ボタンは表示されません。 操作職員でログインされているか、ご確認くださいませでしょうか。 (操作説明書「1.1.2 ユーザーについて」)
6-11	同じ事業所（同じ事業所番号）で複数の介護サービスを提供している場合は、どのように利用したらよいか。	システムご利用いただくための管理者ユーザーIDは、1事業所（＝1事業所番号）につき1つ割り当てられます。「介護サービス利用者の登録」において、介護サービス利用者ごとに1つサービス種類を選択して登録いただくこととなります（複数サービスご利用の介護サービス利用者情報は、サービス種類ごとに登録します）。 ご参照：操作説明書「2.3 介護サービス利用者の管理」
6-12	フィードバックを受けるにはどうしたらよいか。【update】	それぞれの加算の算定要件において、提出が必須とされている項目についてご提出頂けましたら、フィードバックを受けることができます。 また、任意項目についてもご提出頂けましたら、そちらについてもフィードバックをお返し致します。
6-13	バックアップファイルをインポートできない。【update】	バックアップファイル（CSVファイル）をExcelで開き保存していませんか。 Excelの仕様により、バックアップファイルをExcelで開くと、ファイルの内容が変わってしまう可能性がございます。 バックアップファイルを別端末にコピーする際には、ファイルを開かずにコピーをお願いします。
6-14	「確定」ボタンや「登録」ボタンが出てこない。【update】	登録や編集を行う際、全ての必須項目が入力されると「登録」ボタンに切り替わります。  切り替わらない場合は入力フォームの外側（下図の赤色の部分）を一度クリックしてください。 

ご質問内容		ご回答
6-15	操作職員と記録職員の違いがわからない。【update】	<p>操作職員はLIFEで様式情報を登録、編集などを行います。 記録職員は実際に現場で介護を担当し、様式情報を記録する職員を指します。 様式情報を登録する際に、記録職員を選択する項目があります。 そこで選択できるのは、登録された記録職員です。</p> <p>実際に現場で介護を担当する方と、その記録をシステムに入力する方が異なる場合があるため、LIFEでは記録職員と操作職員を分けて登録します。 （例：記録職員が紙媒体で記録した内容を、操作職員がLIFEに入力する）</p> <p>記録職員で登録された人が様式情報を登録する場合は、操作職員としての登録もしてください。</p>
6-16	バックアップとはなにか。【update】	<p>介護サービス利用者の個人情報（被保険者番号、氏名、生年月日）および操作職員の氏名、記録職員の氏名については管理ユーザーの端末（＝パソコン）のブラウザ（＝Internet Explorer11,もしくはMicrosoft Edge）に保存されています。</p> <p>管理ユーザーが登録した個人情報を他の端末に反映するために、管理ユーザーの端末でバックアップを取得し、操作職員がそれぞれの端末でインポートを行う必要があります。 また、管理ユーザーの端末で個人情報が表示されなくなった場合や、端末を変更する場合にも必要となりますので、バックアップファイルは定期的に保存されることをお勧めします。</p> <p>詳しくは、操作説明書「2.5 個人情報入出力（管理ユーザー編）」、および操作説明書「3.2 個人情報入出力（操作職員編）」をご覧ください。</p>

ご質問内容		ご回答
■ ADL維持等加算算定に関する問合せ		
7-1	対象期間中に、6カ月未満で終了した利用者のADL値はどのように対応するべきか。【update】	6ヶ月未満の場合は、ADL利得計算の対象外となります。 そのため、「対象外」のチェックボックスにチェックいただき、「対象外とする理由」欄に「6カ月未満で終了したため」とご入力ください。
7-2	介護サービス利用者のうちの何名かが、年月のところだけグレーで表示されてしまう。【update】	画面の表示処理が遅い場合にグレーとなる場合があります。 「非該当」のチェックボックスにチェックを入れた後、再度チェックを外して、年月が入力可能となるかお試しください。
7-3	入力した情報を削除する場合、「クリア」ボタンをクリックすると画面に表示されている情報だけが削除されるとあるが、画面以外の情報は削除されないのか。【update】	画面上に表示されていない行に対しても情報が削除されます。 ただし、画面左上で選択されているサービス種類のみが削除対象となります。
7-4	「初回認定該当」とはどのような意味か。【update】	評価対象者数の内、「評価対象利用開始月の時点で初回の要介護・要支援認定があった月から起算して12月以内である者の数」という算定要件の定義によります。 詳細につきましては、大変恐縮でございますが、管轄の保険者様へご確認をお願いいたします。
7-5	<ul style="list-style-type: none"> ・LIFEへのデータ提出が間に合わない。 ・算定基準を満たすことの確認が間に合わない。【update】 	4月30日、厚生労働省より、令和3年4月サービス提供分からのADL維持等加算算定において、LIFEへのデータ提出及び算定基準を満たすことの確認が間に合わない場合についてのQ & Aが発出されました。詳細は、介護保険最新情報Vol.975をご覧ください。 < https://www.mhlw.go.jp/content/000775910.pdf >

別紙：「ログインができない（ログイン後、メニュー画面に切り替わらない。）」の改善方法

①キーボードの「F12」キーを押す。



②開発者ツール画面が表示される。



③「エミュレーション」タブを選択する。



④「ドキュメントモード」が「11（規定）」となっているか確認し、なっていない場合は変更する。



⑤「ユーザーエージェント文字列」が「Internet Explorer 11（規定）」となっているか確認し、なっていない場合は、変更する。



⑥「×」ボタンで閉じる。

