

# 苦情相談エントリー機能 Ver. 5 マニュアル

令和6年4月

国民健康保険中央会

# 改版履歴

版数	改訂日	該当頁 /該当項目	改訂の要点
1.0.0	2009/11/02	初版	新規作成
1.0.1	2010/07/26	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>・対応 OS の変更に伴う修正 「本マニュアルの画面イメージは「Windows XP Service Pack 2」環境下のもので、ご使用の OS によってはマニュアルの画面イメージと多少異なる場合があります。」の記載を削除</li> <li>・「■ お問い合わせ」を追加</li> </ul>
		14	<ul style="list-style-type: none"> <li>・対応 OS の変更に伴う修正 「動作環境」の OS から、下記を削除 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ Windows 2000 Professional ServicePack4</li> <li>・ Windows XP Professional ServicePack2</li> <li>・ Windows XP Home Edition ServicePack2</li> <li>・ Windows Vista Business</li> <li>・ Windows Vista Home Premium</li> <li>・ Windows Vista Home Basic</li> </ul> </li> <li>・インストール時の注意事項を追加</li> <li>・64bit版OSに関する注意事項を追加</li> </ul>
		106	付録 D を削除
1.0.2	2011/01/18	14	<ul style="list-style-type: none"> <li>・対応 OS の変更に伴う修正 「動作環境」の OS に下記を追加 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ Windows Vista Business ServicePack2</li> <li>・ Windows Vista Home Premium ServicePack2</li> <li>・ Windows Vista Home Basic ServicePack2</li> <li>・ Windows 7 Starter</li> <li>・ Windows 7 Home Premium</li> <li>・ Windows 7 Professional</li> </ul> </li> <li>・ブラウザの項目に Microsoft Internet Explorer 8 を追加</li> <li>・64bit版OSに関する注意事項に Windows 7 を追加</li> </ul>
1.0.3	2011/08/15	14	<ul style="list-style-type: none"> <li>・対応 OS の変更に伴う修正 「動作環境」の OS から、下記を削除 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ Windows Vista Business ServicePack1</li> <li>・ Windows Vista Home Premium ServicePack1</li> <li>・ Windows Vista Home Basic ServicePack1</li> </ul> </li> </ul>

# 改版履歴

版数	改訂日	該当頁 /該当項目	改訂の要点
3.0.0	2012/03/30	表紙	・バージョン及び作成日を変更
		目次	・「付録D. CD-Rへの書き込み」を追加
		13、14	・マニュアルのバージョンを「Ver. 1」から「Ver. 3」に変更
		14	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「動作環境」のOSに下記を追加</li> <li style="padding-left: 20px;">Windows 7 Starter (32Bit) ServicePack1</li> <li style="padding-left: 20px;">Windows 7 Home Premium (32Bit・64Bit) ServicePack1</li> <li style="padding-left: 20px;">Windows 7 Professional (32Bit・64Bit) ServicePack1</li> <li>・ブラウザの項目にMicrosoft Internet Explorer 9を追加</li> </ul>
		16、25	・「Ver. 1」から「Ver. 3」へアイコンイメージを差し替え
		56	<ul style="list-style-type: none"> <li>・(40)～(45)備考欄の記載内容を変更</li> <li>[追加]27:特定施設入居者生活介護(短期利用型)</li> <li>[追加]28:地域密着型特定施設入居者生活介護(短期利用型)</li> <li>[変更]33:特定施設入居者生活介護(短期利用型以外)</li> <li>[変更]36:地域密着型特定施設入居者生活介護(短期利用型以外)</li> <li>[追加]76:定期巡回・随時対応型訪問介護看護</li> <li>[追加]77:複合型サービス</li> </ul>
		1、18、63	・媒体にCD-Rを追加
		80	・バージョン情報画面イメージ差し替え
		22	・文言修正 2. 2. ユーザ情報の変更⇒2. 2. ユーザ情報の確認
	107	・CD-Rへの書き込み手順を追加	
	2014/03/10	14	<ul style="list-style-type: none"> <li>・対応OSとWebブラウザの変更に伴う修正</li> <li>「動作環境」の「OS」に以下を追加</li> <li style="padding-left: 20px;">Windows 8 (64Bit)</li> <li style="padding-left: 20px;">Windows 8 Pro (64Bit)</li> <li style="padding-left: 20px;">Windows 8.1 (64Bit)</li> <li style="padding-left: 20px;">Windows 8.1 Pro (64Bit)</li> <li>「動作環境」の「OS」から以下を削除</li> <li style="padding-left: 20px;">Windows 7 Starter (32Bit)</li> <li style="padding-left: 20px;">Windows 7 Home Premium (32Bit・64Bit)</li> <li style="padding-left: 20px;">Windows 7 Professional (32Bit・64Bit)</li> <li>「動作環境」の「Webブラウザ」に以下を追加</li> <li style="padding-left: 20px;">Microsoft Internet Explorer 10</li> <li style="padding-left: 20px;">Microsoft Internet Explorer 11</li> <li>・Windows XP および Internet Explorer 6 について、Microsoft 社のサポート終了に伴い動作保証の対象外となる記載を追加</li> </ul>
			113～114

# 改版履歴

版数	改訂日	該当頁 /該当項目	改訂の要点
4.0.0	2015/03/31	表紙	・バージョン及び作成日を変更
		13、14	・「Ver.3」の文言を削除
		14	<ul style="list-style-type: none"> <li>・対応 OS の変更に伴う修正 「動作環境」の「OS」に以下を追加 Windows 8.1 Update (64Bit) Windows 8.1 Update Pro (64Bit)</li> <li>「動作環境」の「OS」から以下を削除 Windows XP Professional (32Bit) ServicePack3 Windows XP Home Edition (32Bit) ServicePack3 Windows 8.1 (64Bit) Windows 8.1 Pro (64Bit)</li> <li>・Windows XP について、Microsoft 社のサポート終了に伴い動作保証の対象外となる記載を削除</li> <li>・対応 Web ブラウザの変更に伴う修正 「動作環境」の「Web ブラウザ」から以下を削除 Internet Explorer 6</li> <li>・Internet Explorer 6 について、Microsoft 社のサポート終了に伴い動作保証の対象外となる記載を削除</li> </ul>
		16、25	・「Ver.3」から「Ver.4」へアイコンイメージを差し替え
		48	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ヒント欄の記載内容を変更 [追加]AQ:その他(総合事業サービス)</li> </ul>
		54	<ul style="list-style-type: none"> <li>・(30) 備考欄の記載内容を変更 [追加]06:事業対象者</li> </ul>
		55	・(37) 入力形式を「半角数字」から「半角英数」に変更
		56	・(40)、(42)、(44) 入力形式を「半角数字」から「半角英数」に変更
		56	・(40)～(45) 備考欄の記載内容を「【サービス種類一覧】参照」に変更
		56～58	・(46)～(77) の記載頁を変更
		59	・【必須項目チェック】の記載頁を変更
		59	<ul style="list-style-type: none"> <li>・※7、※8、※9 内容欄の記載内容を変更 [追加]AQ:その他(総合事業サービス)</li> </ul>
		60	・【妥当性チェック】の記載頁を変更
		61	・【サービス種類一覧】を追加
105	・No8 に「※「98:その他」、「AQ:その他」も同様となります。」の文言を追加		

# 改版履歴

版数	改訂日	該当頁 /該当項目	改訂の要点
4.1.0	2016/04/11	14	対応 OS の変更に伴う修正 <ul style="list-style-type: none"> <li>・「動作環境」の「OS」から以下を削除 Windows 8 (64Bit) Windows 8 Pro (64Bit)</li> <li>・「ブラウザ」を以下に修正 Windows Vista : Internet Explorer 9 Windows 7/8.1 Update : Internet Explorer 11</li> </ul>
		14	<ul style="list-style-type: none"> <li>・インストールについての案内から操作に関する権限記載を削除</li> <li>・操作についての案内を追加</li> </ul>
		25	<ul style="list-style-type: none"> <li>・Administrator 権限に関する記載を削除</li> </ul>
		111	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「Windows8」の記載を削除</li> </ul>
	2017/03/27	14	<ul style="list-style-type: none"> <li>・Windows Vista および Internet Explorer 9 について、Microsoft 社のサポート終了に伴い動作保証の対象外となる記載を追加</li> </ul>
		113	<ul style="list-style-type: none"> <li>・付録 E. ヘルプデスクへのお問い合わせを追加</li> </ul>
	2017/11/20	14	<ul style="list-style-type: none"> <li>・対応 OS の変更に伴う修正 「動作環境」の「OS」に以下を追加 Windows 10 Enterprise (64Bit) LTSB (バージョン : 1607)</li> <li>「動作環境」の「OS」から以下を削除 Windows Vista Business (32Bit) ServicePack2 ※ Windows Vista Home Premium (32Bit) ServicePack2 ※ Windows Vista Home Basic (32Bit) ServicePack2 ※</li> <li>「動作環境」の「ブラウザ」から以下を削除 Windows Vista : Internet Explorer 9 ※</li> <li>「動作環境」の「ブラウザ」を以下に修正 Internet Explorer 11</li> </ul>
			<ul style="list-style-type: none"> <li>・動作環境OSとブラウザについての案内を削除</li> </ul>
			81、107~108
		112-1~112-2	「D.1. CD-Rへの書き込み」に「Windows 10 の場合」の記載を追加
4.2.0	2018/04/16	61	<b>【サービス種類一覧】</b> に以下を追加 <ul style="list-style-type: none"> <li>・2A:短期入所療養介護（介護医療院）</li> <li>・2B:介護予防短期入所療養介護（介護医療院）</li> <li>・55:介護医療院サービス</li> </ul>
	2018/10/22	113	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「国保中央会伝送ソフト」ホームページの URL を 「<a href="http://www.kokuho.or.jp/system/software.html">http://www.kokuho.or.jp/system/software.html</a>」から 「<a href="https://www.kokuho.or.jp/system/care/software.html">https://www.kokuho.or.jp/system/care/software.html</a>」 に修正</li> </ul>

# 改版履歴

版数	改訂日	該当頁 /該当項目	改訂の要点
5.0.0	2020/03/31	表紙	・「苦情相談エントリー機能 Ver.4」から 「苦情相談エントリー機能 Ver.5」へバージョンを変更 ・日付を「平成30年10月」から「令和2年5月」へ変更
		目次	・「E.1. ヘルプデスクへのお問い合わせ」のページ番号を変更
		14	・対応OSの変更に伴う修正 「動作環境」の「OS」に以下を追加 Windows 10 Enterprise (64Bit) LTSC 2019 (バージョン1809)  「動作環境」の「OS」から以下を削除 Windows 7 Starter (32Bit) ServicePack1 Windows 7 Home Premium (32Bit・64Bit) ServicePack1 Windows 7 Professional (32Bit・64Bit) ServicePack1
		80	・バージョン情報画面イメージ差し替え
		107	・「Windows Vista」「Windows 7」の記載を削除
		3~111	・Windows10の動作画面に差替
5.0.1	2023/04/24	14	・対応OSの変更に伴う修正 「動作環境」の「OS」から以下を削除 Windows 8.1 Update (64Bit) Windows 8.1 Update Pro (64Bit)
		107~109	・「Windows 8.1」の手順を削除
5.0.2	2023/08/31	14	・対応OSの変更に伴う修正 「動作環境」の「OS」に以下を追加 Windows 10 Enterprise(64Bit) LTSC 2021 (バージョン21H2)
5.1.0	2024/04/24	61	・令和6年4月制度改正対応に伴う修正 以下のサービス種類名を変更 短期入所療養介護（介護療養型医療施設等）から短期入所療養介護（病院等）へ変更 介護予防短期入所療養介護（介護療養型医療施設等）から介護予防短期入所療養介護（病院等）へ変更

# 目次

国民健康保険中央会の許可なく複製、改変を行うことはできません。  
本書の内容に関しては将来予告なしに変更することがあります。  
また、本ソフトウェアにより生じたいかなる損害についても本会では責任を負いかねますのであらかじめご了解のうえ、ソフトウェアをご使用ください。

## 0. はじめに

0. 1.	マニュアルについて	1
0. 2.	交換情報識別番号と交換情報名	2
0. 3.	メイン画面と機能概要	3
0. 3. 1.	メイン画面	3
0. 3. 2.	メニューバー領域／ツールバー領域	4
0. 3. 3.	データ情報ボックス領域について	7
0. 3. 4.	データ表示領域について	8
0. 3. 5.	データ表示領域の各項目欄について	12

## 1. インストールについて

1. 1.	インストールの流れ	13
1. 2.	動作環境の確認	14
1. 3.	フォルダ構成について	15
1. 4.	設定ファイルの格納	15

## 2. インストール後の設定について

2. 1.	初期設定	16
2. 1. 1.	フォルダの設定	17
2. 1. 2.	媒体区分の設定	18
2. 1. 3.	ユーザ情報の設定	19
2. 2.	ユーザ情報の確認	22
2. 2. 1.	ユーザ情報の追加	23
2. 2. 2.	ユーザ情報の削除	24

## 3. 起動・終了操作手順

3. 1.	起動／ログオン画面	25
3. 1. 1.	ログオン画面補足（データベースの最適化）	26
3. 2.	終了	27

# 目次

## 4. 基本操作を覚えよう

4.1.	基本操作の流れ	28
4.2.	相談内容記録票 兼 苦情申立書 作成	29
4.2.1.	相談内容記録票を作成するには	31
4.2.2.	苦情申立書を作成するには	34
4.2.3.	処理経過や詳細を入力するには	38
4.2.4.	交換情報ファイルを作成するには	44
4.2.5.	苦情/相談入力のヒント	47
4.3.	交換情報ファイルの送付	63

## 5. さらに苦情相談エントリー機能を使いこなそう

5.1.	データの修正	64
5.1.1.	[入力データ]ボックスのデータを修正するには	64
5.2.	データの引用	67
5.2.1.	[入力データ]ボックスのデータを引用するには	67
5.2.2.	[作成済データ]ボックスのデータを引用するには	69
5.3.	データの印刷	71
5.3.1.	作成したデータを印刷するには	71
5.4.	データの削除	74
5.4.1.	[入力データ]ボックスのデータを削除するには	74
5.4.2.	[作成済データ]ボックスのデータを削除するには	76
5.5.	作成したデータをバックアップするには	78
5.6.	バックアップしたデータをリストアするには	79
5.7.	苦情相談エントリー機能のバージョンを確認するには	80



# 目次

## 付録 A. 画面入力のヒント（共通編）

A. 1.	入力画面での入力形式について	81
A. 2.	ツールチップ／項目ラベルの色について	83
A. 3.	エラー表示について	84
A. 4.	カナ自動入力機能について	85

## 付録 B. 出力帳票レイアウト

B. 1.	出力帳票一覧	86
B. 2.	相談内容記録票	87
B. 3.	苦情申立書	88
B. 4.	処理経過票	89
B. 5.	詳細入力票	90

## 付録 C. メッセージ

C. 1.	起動／ログオンでのエラーメッセージ	91
C. 2.	環境設定情報でのエラーメッセージ	93
C. 3.	メイン画面でのエラーメッセージ	97
C. 4.	入力画面でのエラーメッセージ	101
C. 5.	ファイル作成画面でのエラーメッセージ	103
C. 6.	確認メッセージ	104

## 付録 D. CD-Rへの書き込み

D. 1.	CD-Rへの書き込み	107
-------	------------	-----

## 付録 E. ヘルプデスクへのお問い合わせ

E. 1.	ヘルプデスクへのお問い合わせ	112
-------	----------------	-----

# 0. はじめに

## 0.1. マニュアルについて

### ■ 本マニュアルについて

[苦情相談エントリー機能]は、保険者向けにて受付けた苦情・相談内容を入力し、相談内容記録票兼苦情申立書のCSVファイル（交換情報）を作成するソフトウェアです。

既に、[伝送通信ソフト（都道府県・市町村版）]（以降、[伝送通信ソフト]）が導入されているパソコンがある場合、[苦情相談エントリー機能]で作成した相談内容記録票兼苦情申立書の交換情報を、[伝送通信ソフト]を利用して国保連合会に送付できます。また、作成した交換情報をFDやCD-R等の媒体に格納することも可能です。



本マニュアルは、[苦情相談エントリー機能]の操作手順について記述したものです。

### ■ お問い合わせ

本ソフトウェアについて、ご不明点等がございましたら、国保連合会へお問い合わせください。

### ■ 標記の規則

本マニュアルは、以下の規則に従って記述されています。

記述形式	規則内容
[ ]	画面名やボタン名等、画面上に表示されている名称を示します。
「 」	領域や総称等、画面上に表示されない名称を示します。
『 』	画面上に表示されている項目名を示します。
【 】	タブ名を示します。
( )	文章中の補足等を示します。
< >	操作手順を示します。
 <b>注意</b>	特に注意が必要な場合に記載します。
 <b>ヒント!</b>	補足説明の中でも重要な内容などを記載します。
<b>参照先</b>	操作手順の参照先などを記載します。

## 0.2. 交換情報識別番号と交換情報名

### ■ 交換情報識別番号と交換情報名

[苦情相談エントリー機能]にて取り扱う交換情報の一覧を以下に示します。

交換情報名	形式	データ種別	交換情報識別番号
相談内容記録票兼苦情申立書 (相談内容記録情報) (相談概要詳細情報) (対応結果詳細情報) (処理経過情報) (苦情申立情報) (申立概要詳細情報)	CSV	Q11	Q111 ※

※この交換情報識別番号の情報は本ソフトウェアでのみ作成可能であり、  
インタフェース仕様書には掲載していません。

## 0.3. メイン画面と機能概要

### 0.3.1. メイン画面

#### ■ メイン画面の各領域名称と概要

##### 「メニューバー領域」

メニューバーに表示された項目をクリックすることで、サブメニューが表示されます。

→「0.3.2. メニューバー領域／ツールバー領域」を参照

##### 「ツールバー領域」

ツールバーには各種処理を実行するボタンが表示されています。

クリックすることで機能を実行する画面が表示されます。また、「メニューバー領域」のサブメニューにも同様の機能を実行するメニューが表示されます。

→「0.3.2. メニューバー領域／ツールバー領域」を参照



##### 「データ情報ボックス領域」

ツリー構造で交換情報毎のデータ情報ボックスが表示されます。入力するデータ情報を選択し、各種操作を行います。

→「0.3.3. データ情報ボックス領域について」を参照

##### 「データ表示領域」

[新規データ作成]処理等で作成した情報が表示されます。

→「0.3.4. データ表示領域について」を参照

## 0.3.2. メニューバー領域／ツールバー領域

## ■ ツールバーの各部名称と概要

The screenshot shows a software window titled '吉情報相談エントリー機能'. The menu bar includes 'ファイル(F)', 'オプション(O)', and 'ヘルプ(H)'. The toolbar contains buttons for '新規データ作成', 'データ修正', 'データ引用', '帳票印刷', 'ファイル作成', and 'データ削除'. A table with columns '作成日時', '件名', '事業所名称', and '管理番号' is visible, with the first row containing data from 2019/07/08. A status bar at the bottom shows the date '2019/07/08' and time '13:48'.

**[新規データ作成]**  
新規にデータを作成します。

**[ファイル作成]**  
作成したデータを国保連合会へ送付するための一つの交換情報ファイルに出力します。

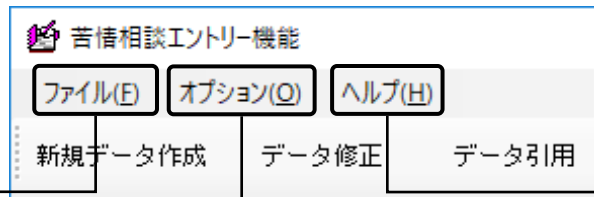
**[データ修正]**  
新規に作成したデータを修正します。

**[データ引用]**  
作成したデータや交換情報ファイルに出力したデータを引用して別のデータを作成します。

**[帳票印刷]**  
作成したデータについて帳票イメージに印刷します。

**[データ削除]**  
作成したデータの削除を行います。

## ■ メニューバー領域のサブメニューについて



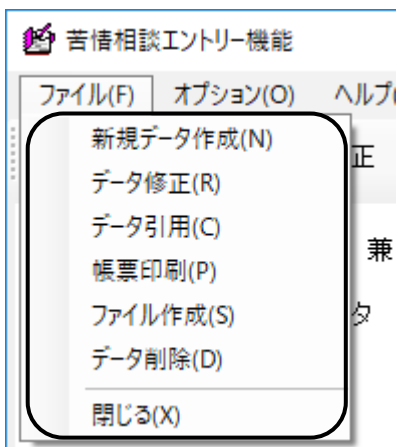
[ファイル(F)]をクリックすると、サブメニューに「ツールバー領域」と同様の機能を実行するメニューが表示されます。これらの機能については、前ページの「ツールバーの各部名称と概要」を参照してください。

[ヘルプ(H)]をクリックすると、サブメニューに[バージョン情報(A)]が表示されます。詳細については、「5. 7. 苦情相談エントリー機能のバージョンを確認するには」を参照してください。

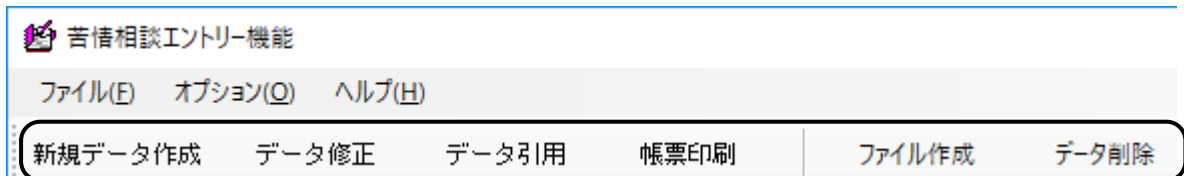
[オプション(O)]をクリックすると、サブメニューに[環境設定情報(E)]が表示されます。詳細については、「2. インストール後の設定について」を参照してください。

## ■ 操作可能の状態と操作不可の状態

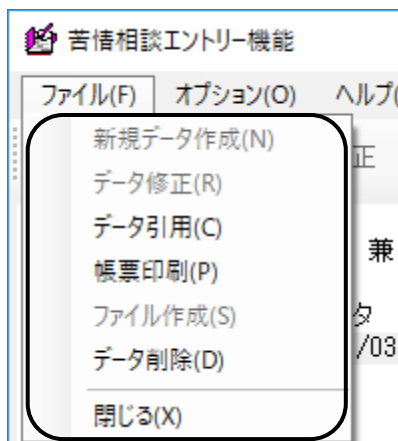
## &lt;全ての処理が操作可能の状態&gt;



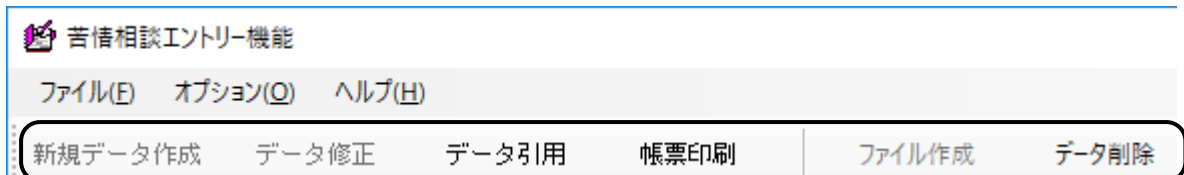
<全ての処理が操作可能の状態>の場合は、全ての処理を選択（クリック）することができます。



## &lt;一部の処理のみ操作可能の状態&gt;



<一部の処理のみ操作可能の状態>の場合は、選択（クリック）できない処理があり、一部の処理のみ選択（クリック）することができます。（どの処理が選択できるかは、「データ情報ボックス領域」の、どのボックスを選択しているかによって異なります。）

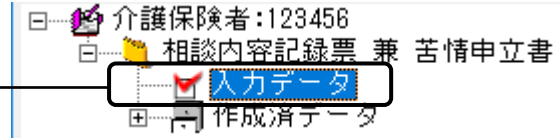


## 0.3.3. データ情報ボックス領域について

## ■ 「データ情報ボックス領域」の各ボックスと展開方法について

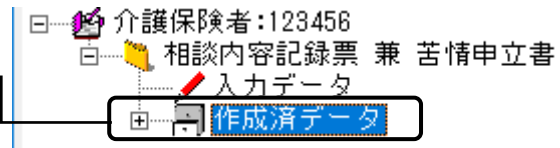
## 「入力データ」ボックスと呼びます

新規データ作成処理等で作成したデータは、[入力データ]ボックスに格納されます。選択している[入力データ]ボックスには☑が付いています。



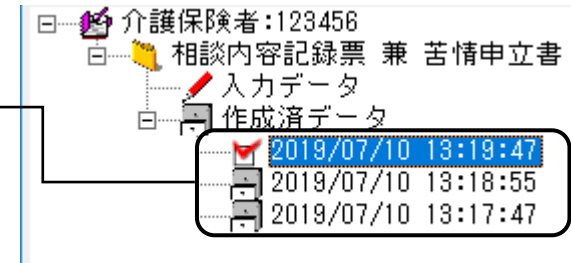
## 「作成済データ」ボックスと呼びます

ファイル作成処理時に作成した交換情報ファイルのデータは、[作成済データ]ボックスに格納されます。



## 「作成ファイル日時」ボックスと呼びます

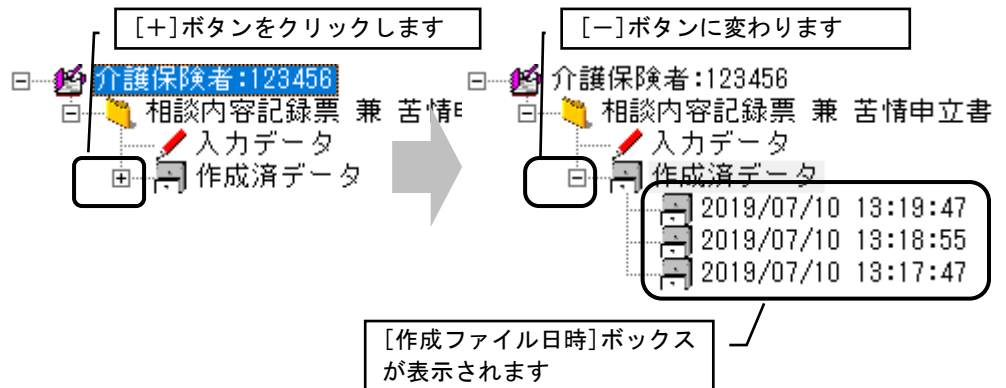
[作成済データ]ボックスを展開すると、直下に[作成ファイル日時]ボックスが表示されます。ファイル作成処理を行った日時単位で格納されます。選択している[作成ファイル日時]ボックスには☑が付いています。



## 「データ情報ボックス領域」の展開

ボックスの[+]マークをクリックすると展開されます。また、[-]マークをクリックすると展開が閉じられます。

右の画面は、[作成済データ]ボックスを展開する場合です。[+]マークをクリックすることで展開されます。([作成済データ]ボックスをダブルクリックすることでも展開されます。)





## 0.3.4. データ表示領域について

## [入力データ]ボックス選択時の「データ表示領域」の表示例

[入力データ]ボックスをクリックすると「データ表示領域」に入力したデータ単位の情報が表示されます。  
 項目の詳細は「0. 3. 5. データ表示領域の各項目欄について」を参照してください。

CK	作成日時	件名	事業所名称	管理番号
<input type="radio"/>	2019/07/10 11:50:28	老人保健施設の修...	あいうえお事業所	2019071012345
<input type="radio"/>	2019/07/10 11:51:53	姪が本人の意向に...	かきくけこ事業所	2019071012345
<input type="radio"/>	2019/07/10 11:53:13	△△事業所の訪問...	さしすせそ介護サ...	2019071012345
<input type="radio"/>	2019/07/10 11:54:35	職員を変えてほし...	たちつと事業所	2019071012345

## [作成済データ]ボックス選択時の「データ表示領域」の表示例

[作成済データ]ボックスをクリックすると「データ表示領域」にファイル作成処理で作成した交換情報ファイル単位の情報が表示されます。(ファイル作成処理を行った日時毎)

CK	ファイル作成日時	処理対象年月	交換情報ファイル名	媒体区分
<input type="radio"/>	2019/07/10 13:19:47	平成 31年04月	Q1100710.csv	1:伝送
<input type="radio"/>	2019/07/10 13:18:55	平成 31年04月	Q1100710.csv	1:伝送
<input checked="" type="radio"/>	2019/07/10 13:17:47	平成 31年04月	Q1100710.csv	1:伝送

「データ表示領域」のデータをダブルクリックすることでも、下のような画面（該当する[作成ファイル日時]ボックスの中身）を表示することができます。

## [作成ファイル日時]ボックス選択時の「データ表示領域」の表示例

[作成ファイル日時]ボックスをクリックすると「データ表示領域」にファイル作成処理で作成した交換情報ファイル内のデータ単位の情報が表示されます。  
 項目の詳細は「0. 3. 5. データ表示領域の各項目欄について」を参照してください。

作成日時	処理対象年月	件名	事業所名称	管
2019/07/10 11:50:28	平成 31年04月	老人保健施設の...	あいうえお事業所	01
2019/07/10 11:51:53	平成 31年04月	姪が本人の意向に...	かきくけこ事業所	01
2019/07/10 11:53:13	平成 31年04月	△△事業所の訪...	さしすせそ介護サ...	01
2019/07/10 11:54:35	平成 31年04月	職員を変えてほし...	たちつと事業所	01

## ■ 「データ表示領域」の並び替えについて

通常（初期表示）では、作成日時の昇順で表示

「データ表示領域」は通常、作成日時の昇順で表示されます。

「各項目欄」になります

CK	作成日時	件名	事業所名称	管理番号
<input type="radio"/>	2019/07/10 11:50:28	老人保健施設の...	あいうえお事業所	2019071012345
<input type="radio"/>	2019/07/10 11:51:53	姪が本人の意向...	かきくけこ事業所	2019071012345
<input type="radio"/>	2019/07/10 11:53:13	△△事業所の訪...	さしすせそ介護サービ...	2019071012345
<input type="radio"/>	2019/07/10 11:54:35	職員を変えてほ...	たちつと事業所	2019071012345

初期表示の状態で作成日時の項目欄をクリックします。

作成日時の降順で表示

初期表示の状態で、作成日時の項目欄をクリックすると、作成日時の降順で表示されます。

CK	作成日時	件名	事業所名称	管理番号
<input type="radio"/>	2019/07/10 11:54:35	職員を変えてほ...	たちつと事業所	2019071012345
<input type="radio"/>	2019/07/10 11:53:13	△△事業所の訪...	さしすせそ介護サービ...	2019071012345
<input type="radio"/>	2019/07/10 11:51:53	姪が本人の意向...	かきくけこ事業所	2019071012345
<input checked="" type="radio"/>	2019/07/10 11:50:28	老人保健施設の...	あいうえお事業所	2019071012345

初期表示から、作成日時以外の項目をクリック

初期表示の状態で、作成日時以外の「各項目欄」をクリックすることで、クリックした項目の昇順にデータを並び替えることができます。ここでは、事業所名称の項目欄をクリックした場合を例としています。

CK	作成日時	件名	事業所名称	管理番号
<input type="radio"/>	2019/07/10 11:53:13	△△事業所の訪...	さしすせそ介護サービ...	2019071012345
<input type="radio"/>	2019/07/10 11:54:35	職員を変えてほ...	たちつと事業所	2019071012345
<input type="radio"/>	2019/07/10 11:51:53	姪が本人の意向...	かきくけこ事業所	2019071012345
<input checked="" type="radio"/>	2019/07/10 11:50:28	老人保健施設の...	あいうえお事業所	2019071012345

初期表示の状態で事業所名称の項目欄をクリックします。

## 事業所名称の昇順で表示

事業所名称の項目欄をクリックすることで、事業所名称の昇順で表示されます。

CK	作成日時	件名	事業所名称	管理番号
○	2019/07/10 11:50:28	老人保健施設の...	あいうえお事業所	2019071012345
○	2019/07/10 11:51:53	姪が本人の意向...	かきくけこ事業所	2019071012345
○	2019/07/10 11:53:13	△△事業所の訪...	さしすせそ介護サービ...	2019071012345
○	2019/07/10 11:54:35	職員を変えてほ...	たちつてと事業所	2019071012345

## 昇順で表示されている項目を再度クリック

昇順で並んでいる項目欄を再度クリックすることで、クリックした項目の降順にデータを並び替えることができます。ここでは、事業所名称の項目欄を再度クリックした場合を例としています。

CK	作成日時	件名	事業所名称	管理番号
○	2019/07/10 11:50:28	老人保健施設の...	あいうえお事業所	2019071012345
○	2019/07/10 11:51:53	姪が本人の意向...	かきくけこ事業所	2019071012345
○	2019/07/10 11:53:13	△△事業所の訪...	さしすせそ介護サービ...	2019071012345
○	2019/07/10 11:54:35	職員を変えてほ...	たちつてと事業所	2019071012345

昇順で表示されている事業所名称の項目欄を再度クリックします。



## 事業所名称の降順で表示

事業所名称の項目欄をクリックすることで、事業所名称の降順で表示されます。

CK	作成日時	件名	事業所名称	管理番号
○	2019/07/10 11:54:35	職員を変えてほ...	たちつてと事業所	2019071012345
○	2019/07/10 11:53:13	△△事業所の訪...	さしすせそ介護サービ...	2019071012345
○	2019/07/10 11:51:53	姪が本人の意向...	かきくけこ事業所	2019071012345
○	2019/07/10 11:50:28	老人保健施設の...	あいうえお事業所	2019071012345

## 初期表示に戻す

右側の「データ情報ボックス領域」で選択しているボックスから一旦別のボックスを選択してください。再度、開きたいボックスを選択すると、元に戻ります。

新規データ作成 データ修正 データ引用 帳票印刷 ファイル作成 データ削除

介護保険者:123456

相談内容記録票 兼 苦情申立書

入力データ

作成済データ

OK	作成日時	件名	事業所名称	管理番号
<input type="radio"/>	2019/07/10 11:54:35	職員を変えてほ...	たちつと事業所	2019071012345
<input type="radio"/>	2019/07/10 11:53:13	△△事業所の訪...	さしすせそ介護サービ...	2019071012345
<input type="radio"/>	2019/07/10 11:51:53	姪が本人の意向...	かきくけこ事業所	2019071012345
<input checked="" type="radio"/>	2019/07/10 11:50:28	老人保健施設の...	あいうえお事業所	2019071012345

「データ情報ボックス領域」で別のボックスを選択します。

再度、開きたいボックスを選択します。

新規データ作成 データ修正 データ引用 帳票印刷 ファイル作成 データ削除

介護保険者:123456

相談内容記録票 兼 苦情申立書

入力データ

作成済データ

再度開きたいボックスを選択します。

## 初期表示

元の表示に戻ります。

新規データ作成 データ修正 データ引用 帳票印刷 ファイル作成 データ削除

介護保険者:123456

相談内容記録票 兼 苦情申立書

入力データ

作成済データ

OK	作成日時	件名	事業所名称	管理番号
<input type="radio"/>	2019/07/10 11:50:28	老人保健施設の...	あいうえお事業所	2019071012345
<input type="radio"/>	2019/07/10 11:51:53	姪が本人の意向...	かきくけこ事業所	2019071012345
<input type="radio"/>	2019/07/10 11:53:13	△△事業所の訪...	さしすせそ介護サービ...	2019071012345
<input type="radio"/>	2019/07/10 11:54:35	職員を変えてほ...	たちつと事業所	2019071012345

## 0.3.5. データ表示領域の各項目欄について

## 相談内容記録票 兼 苦情申立書

CK	作成日時	件名	事業所名称	管理番号
----	------	----	-------	------

『CK』  
『作成日時』  
『件名』  
『事業所名称』  
『管理番号』  
『分類』

# 1. インストールについて

## 1.1. インストールの流れ

以下の手順にて本ソフトウェアのインストールを行います。

### <インストール前>

「1. 2. 動作環境の確認」を参照して、[苦情相談エントリー機能]が正常に動く環境かどうか確認してください。



### <インストール>

本ソフトウェアのインストールについては、「国保中央会 伝送ソフト（都道府県・市町村版）インストールマニュアル」を参照してください。



### <インストール後>

「1. 4. 設定ファイルの格納」を参照して、国保連合会から送付された設定ファイルを[苦情相談エントリー機能]のフォルダへ格納してください。（国保連合会によっては無い場合もあります）※



「2. インストール後の設定について」を参照して、[苦情相談エントリー機能]を使用するための初期設定を行ってください。

※設定ファイルは後で格納しても問題ありません。[苦情相談エントリー機能]を再起動すると、設定ファイルの内容が反映されます。

## 1.2. 動作環境の確認

[苦情相談エントリー機能]が動作する環境を以下に示します。  
動作する環境であることを確認後、インストール作業を行います。

項目	動作環境
OS	Windows 10 Enterprise (64Bit) LTSB 2016 (バージョン 1607) Windows 10 Enterprise (64Bit) LTSC 2019 (バージョン 1809) Windows 10 Enterprise (64Bit) LTSC 2021 (バージョン 21H2)
ブラウザ	Microsoft Internet Explorer 11
メモリ容量	各種OSの推奨するメモリ容量以上
ハードディスク 空き容量	セットアップ用に 300MB 以上 (データ用は別途必要)
モニタ解像度	1024×768 ピクセル以上
プリンタ	A4 帳票が印刷可 (帳票印刷処理で使用)

### ●インストールについての案内

- ・本ソフトウェアのインストールは、必ず Administrator権限のあるユーザでログインして行ってください。
- ・本ソフトウェアのインストールについては、「国保中央会 伝送ソフト (都道府県・市町村版) インストールマニュアル」を参照してください。

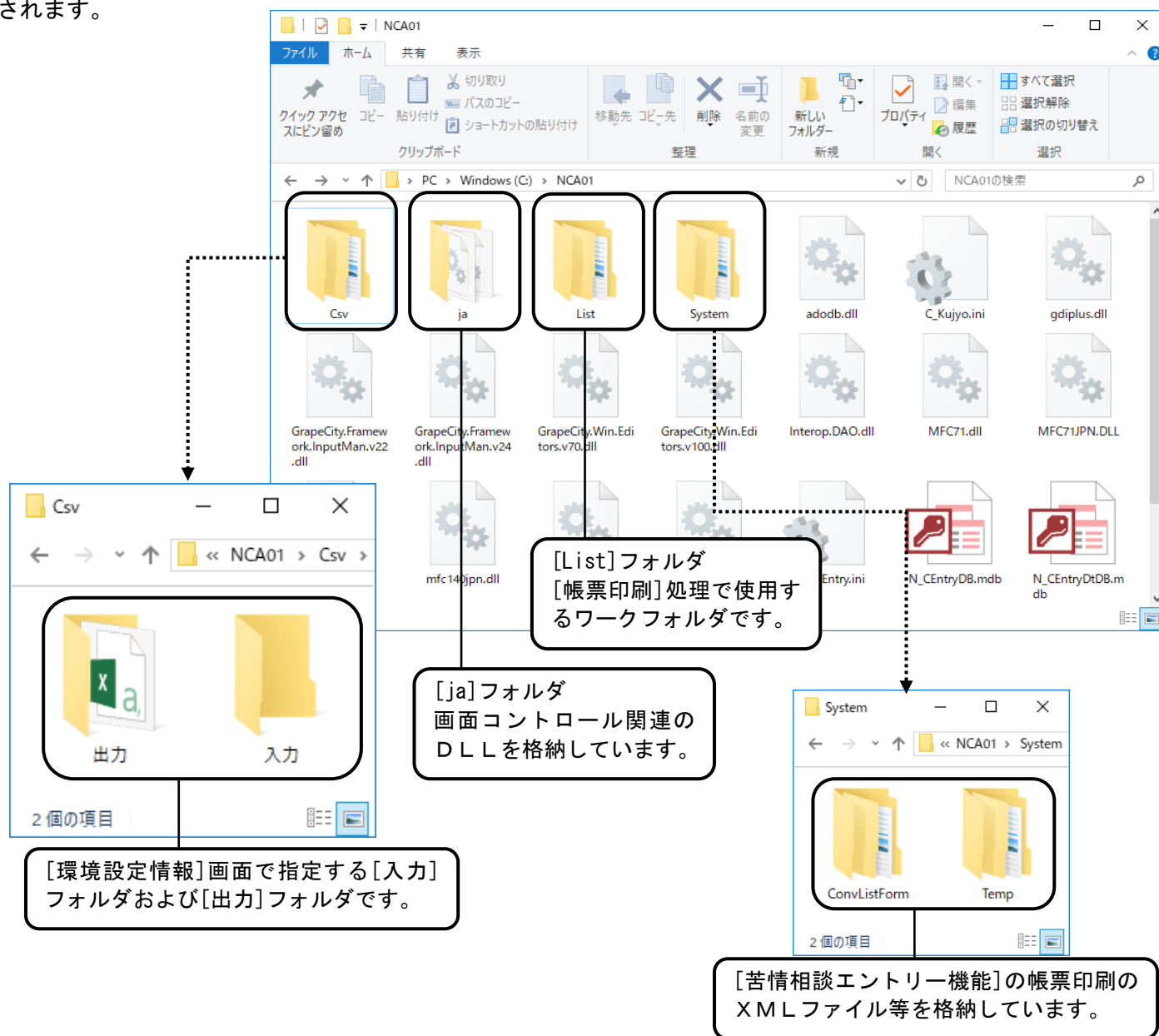
### ●操作についての案内

- ・本ソフトウェアは、Guestアカウントで操作しないでください。  
※Guest アカウントとは、コンピュータまたはドメインの恒久的なアカウントを持たないユーザ用のアカウントで、ソフトウェアやハードウェアのインストール、設定の変更、またはパスワードの作成を行うことはできません。

### 1.3. フォルダ構成について

[苦情相談エントリー機能]のフォルダ構成を以下に示します。

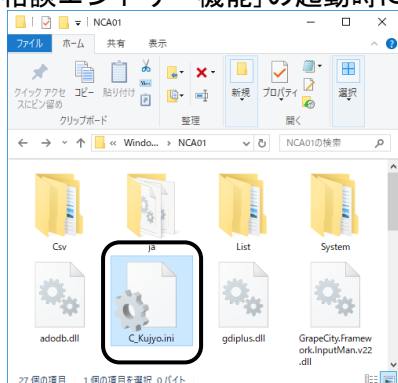
[苦情相談エントリー機能]をインストールすると、インストールで指定したドライブに下記の[NCA01]フォルダが作成されます。



### 1.4. 設定ファイルの格納

上記の[NCA01]フォルダに、国保連合会より送付された設定ファイルを格納します。

[苦情相談エントリー機能]の起動時に設定ファイルの内容が反映されて有効になります。



#### ヒント!

##### 設定ファイルについて

都道府県報告用の想定原因を設定するファイルで、国保連合会より[伝送通信ソフト]の連絡文書にて送付されます。所属する国保連合会によっては、設定ファイルを使用しない場合もあります。



## 2. インストール後の設定について

### 2.1. 初期設定

[苦情相談エントリー機能]を起動し、初期設定を行います。

①本ソフトウェアをインストールすると、デスクトップに図のようなアイコンが作成されます。このアイコンをダブルクリックします。

また、デスクトップの[スタート]→[すべてのプログラム]→[苦情相談エントリー機能]でも同様の操作となります。



#### [環境設定情報]画面

[苦情相談エントリー機能]が起動し、[環境設定情報]画面が表示されます。

この画面はユーザ情報が設定されていない導入直後の場合、自動的に表示されます。

環境設定情報

使用するフォルダ

入力フォルダ C:\NCA01\Csv\#入力

出力フォルダ C:\NCA01\Csv\#出力

媒体区分 I:伝送

ユーザ情報

ユーザ情報	追加
介護保険者:123456	

削除

閉じる(C)

#### 参照先

使用するフォルダを設定する場合

→「2. 1. 1. フォルダの設定」を参照してください。

ユーザ情報を設定する場合

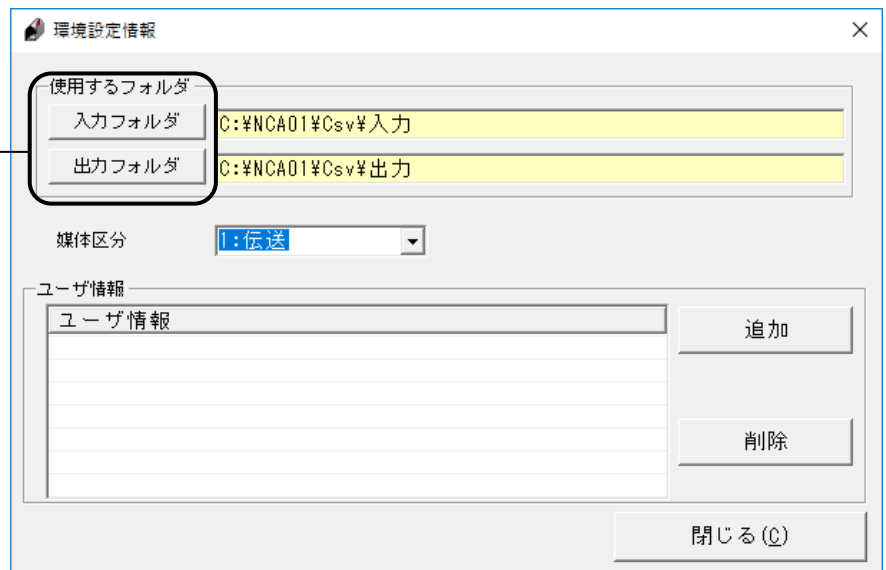
→「2. 1. 3. ユーザ情報の設定」を参照してください。

## 2.1.1. フォルダの設定

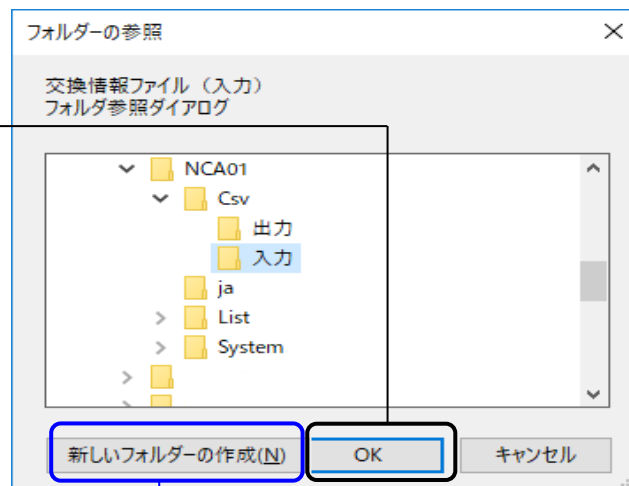
[苦情相談エントリー機能]を起動し、初期設定を行います。

①使用するフォルダの設定を変更する場合は [入力フォルダ] ボタン、または [出力フォルダ] ボタンをクリックします。

※初期状態のまま使用できますが、必要に応じて変更してください。



②フォルダを指定して、[OK] ボタンをクリックすると [環境設定情報] 画面に戻り、指定したフォルダ名に変更されます。



### ヒント!

[新しいフォルダの作成 (N)] ボタンをクリックしてフォルダを作成することもできます。

### 使用するフォルダ指定のヒント!

<項目>	<説明>
入力フォルダ	・ 現在このフォルダは使用しません。将来の機能拡充でファイル取込みなどを行う場合に使用されます。
出力フォルダ	・ [ファイル作成] 処理で交換情報ファイルを格納する際に初期表示されるフォルダとなります。 設定を変更すると、変更後に行った [ファイル作成] 処理で初期表示される交換情報ファイルの格納場所が変わります。 [伝送通信ソフト] の入力フォルダをこの項目に設定しておく、[伝送通信ソフト] の [新規メール作成] 画面でファイルの添付がスムーズにできます。

## 2.1.2. 媒体区分の設定

[苦情相談エントリー機能]で交換情報ファイルを作成する際の媒体区分を選択します。

環境設定情報

使用するフォルダ

入力フォルダ C:\%NCA01%\Csv\%入力

出力フォルダ C:\%NCA01%\Csv\%出力

媒体区分 1: 伝送

ユーザ情報

ユーザ情報

追加

削除

閉じる (C)

① 交換情報ファイルのコントロールレコードに設定する媒体区分を、▼ボタンをクリックして選択します。

## 媒体区分設定のヒント！

<媒体区分>	<説明>
1 : 伝送	<ul style="list-style-type: none"> <li>[伝送通信ソフト]を利用して、交換情報ファイルを伝送で国保連合会へ送信する場合に選択します。</li> </ul>
2 : MO	<ul style="list-style-type: none"> <li>交換情報ファイルをMO媒体で国保連合会へ送付する場合に選択します。</li> </ul>
4 : FD	<ul style="list-style-type: none"> <li>交換情報ファイルをFDまたはCD-R媒体で国保連合会へ送付する場合に選択します。</li> </ul>

## 2.1.3. ユーザ情報の設定

[苦情相談エントリー機能]で使用するユーザ情報を設定します。

① [追加] ボタンをクリックします。

環境設定情報

使用するフォルダ

入力フォルダ C:\%NCA01%\Csv\%入力

出力フォルダ C:\%NCA01%\Csv\%出力

媒体区分 1: 伝送

ユーザ情報

ユーザ情報	追加

削除

閉じる (C)

② 追加する介護保険者番号を6桁で入力します。(必須入力)

**注意**

証記載保険者番号ではなく、保険者番号を入力してください。また、先頭2桁は、01~47となります。

③ [追加] ボタンをクリックすると入力チェックを行い、エラーがなければ[環境設定情報]画面に戻ります。  
[キャンセル (C)] ボタンをクリックすると現在の画面に入力された情報を破棄し、[環境設定情報]画面に戻ります。

ユーザ情報の追加

ユーザ情報

介護保険者番号 123456

追加

キャンセル (C)

④追加したユーザ情報が正しく登録されたことを確認します。

⑤[閉じる (C)] ボタンをクリックします。

### 参照先

初回起動時は、[閉じる (C)] ボタンをクリックした後、ログオン画面が起動します。  
→次ページ⑥へ

### ユーザ情報入力のヒント!

<項目>	<説明>
保険者番号	証記載保険者番号ではなく、介護保険者番号を半角数字6桁で入力してください。先頭2桁は、01~47となります。

[ログオン]画面

⑥ [ログオン]画面が表示されます。  
『ユーザ情報』に追加した介護保  
険者のユーザが表示されているこ  
とを確認します。

⑦ [処理終了(X)]ボタンをクリック  
すると、初期設定を完了して、シ  
ステムを終了します。  
[OK]ボタンをクリックすると、  
引き続き[苦情相談エントリー機  
能]のメイン画面を起動します。

引き続き本システムを利用  
する場合

[OK]ボタンクリック

メイン画面が起動しますので、  
「4. 基本操作を覚えよう」を  
参照して、交換情報の作成を行  
います。

一旦、本システムを終了して、改め  
て起動を行う場合

[処理終了(X)]ボタンクリック

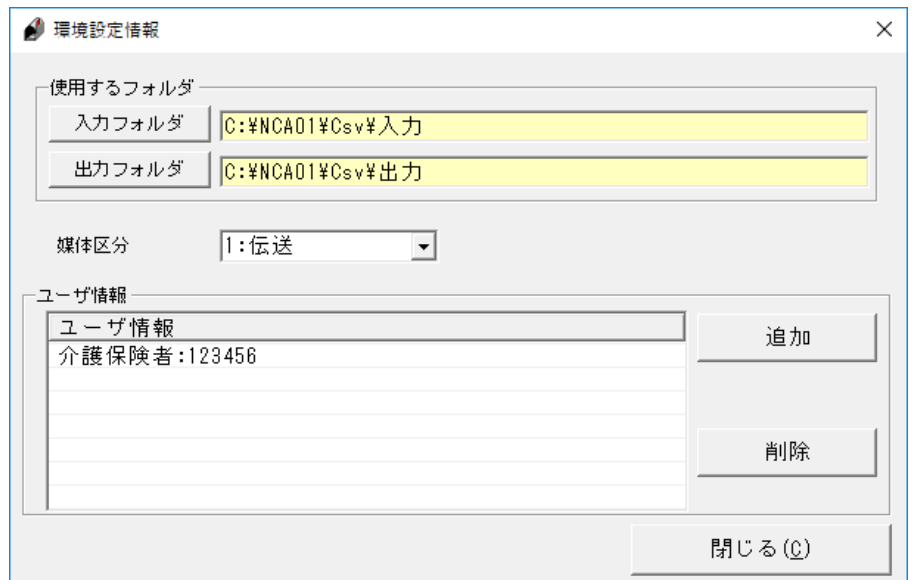
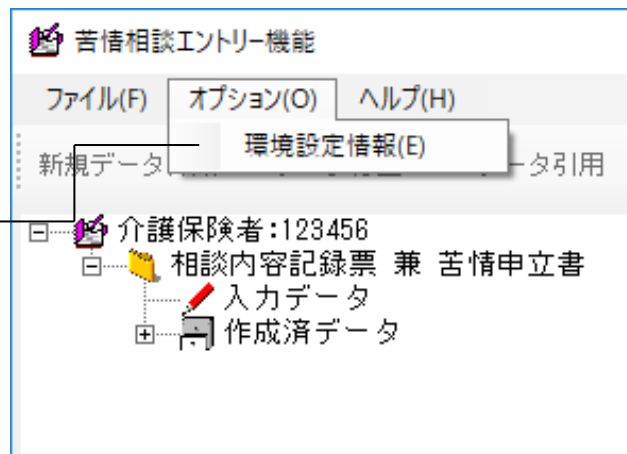
[はい(Y)]ボタンクリック

「3. 起動・終了操作手順」を  
参照して、再度システムを起動  
してください。

## 2.2. ユーザ情報の確認

[苦情相談エントリー機能]のユーザ情報の設定を確認、追加、または削除する場合に使用します。

- ① メニューバーの[オプション(O)]→  
[環境設定情報(E)]を選択します。



※「2.1.3. ユーザ情報の設定」  
で設定したユーザ情報が表示さ  
れます。

### 参照先

ユーザ情報を追加する場合

→「2.2.1. ユーザ情報の追加」を参照してください。

ユーザ情報を削除する場合

→「2.2.2. ユーザ情報の削除」を参照してください。

## 2.2.1. ユーザ情報の追加

[苦情相談エントリー機能]のユーザ情報を追加する場合に使用します。

① [追加] ボタンをクリックします。

② 追加する介護保険者番号を6桁で入力します。(必須入力)

**注意**

証記載保険者番号ではなく、保険者番号を入力してください。また、先頭2桁は、01~47となります。

③ [追加] ボタンをクリックすると入力チェックを行い、エラーがなければ[環境設定情報]画面に戻ります。  
[キャンセル(C)] ボタンをクリックすると現在の画面に入力された情報を破棄し、[環境設定情報]画面に戻ります。

④ 追加したユーザ情報が正しく登録された事を確認します。

⑤ [閉じる(C)] ボタンをクリックしメイン画面に戻ります。



## 2.2.2. ユーザ情報の削除

[苦情相談エントリー機能]のユーザ情報を削除する場合に使用します。

**注意**

現在ログオンしているユーザ情報の削除はできません。先に新しいユーザ情報を追加し、追加したユーザでログオン後、以下の操作を行ってください。

①削除を行いたいユーザ情報を選択してください。

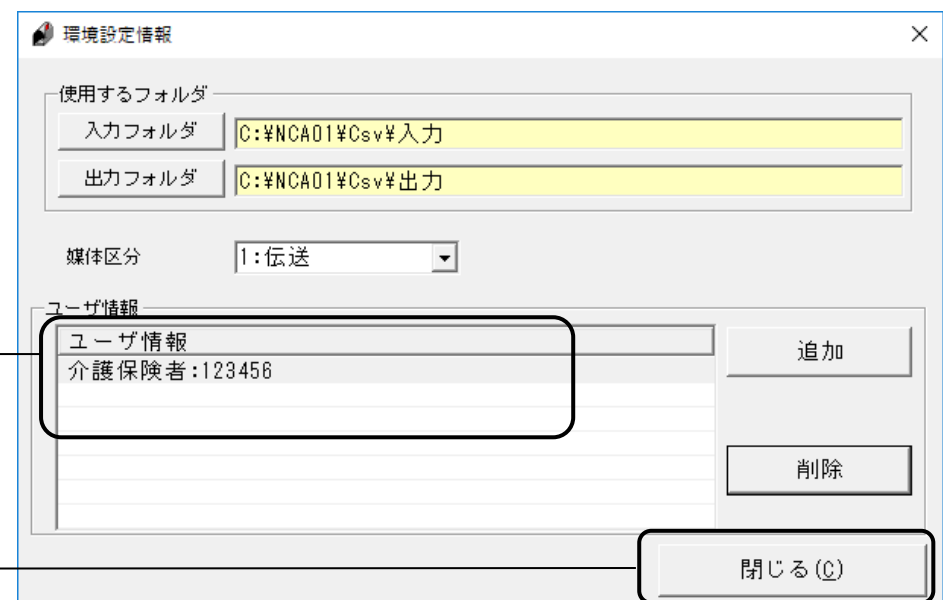
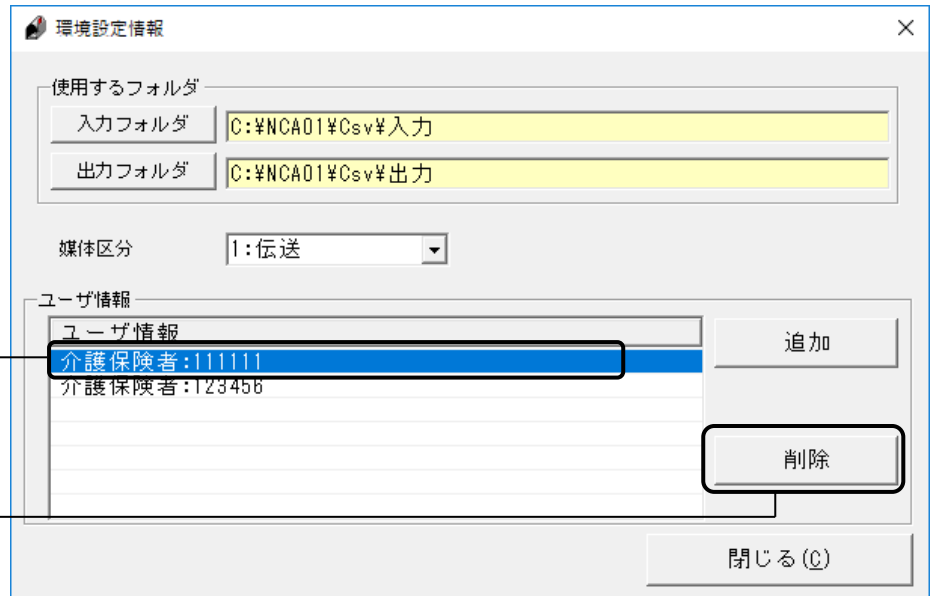
②[削除]ボタンをクリックします。

③削除するユーザ情報を確認してください。  
※この画面で修正はできません。

④[削除]ボタンをクリックすると選択したユーザ情報が削除され、[環境設定情報]画面に戻ります。  
[キャンセル(C)]ボタンをクリックすると削除をやめて、[環境設定情報]画面に戻ります。

⑤ユーザ情報が削除されていることを確認してください。

⑥[閉じる(C)]ボタンをクリックしメイン画面に戻ります。



## 3. 起動・終了操作手順

### 3.1. 起動／ログオン画面

「苦情相談エントリー機能」を起動した時、最初に表示される画面が「ログオン」画面です。この画面にて使用するユーザ情報を選択します。

「ログオン」画面が表示されない場合は、「2. 1. 3. ユーザ情報の設定」を参照し、ユーザ情報の登録を行ってください。

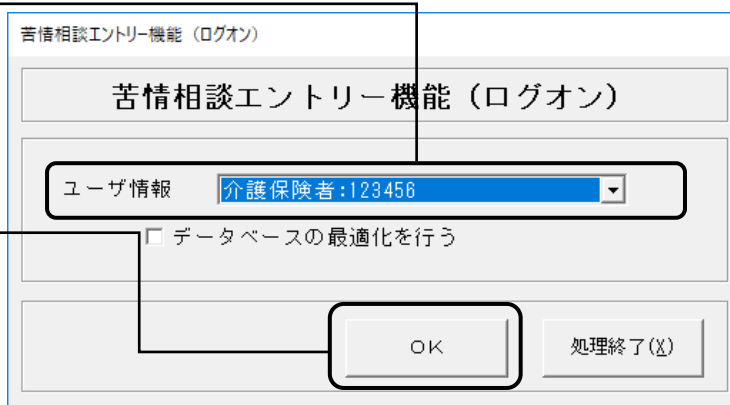
- ① デスクトップの「苦情相談エントリー機能」アイコンをダブルクリックします。（起動）

また、デスクトップの「スタート」→「すべてのプログラム」→「苦情相談エントリー機能」でも同様の操作となります。



「ログオン」画面

- ② 使用するユーザ情報を、▼ボタンをクリックして選択します。



- ③ 「OK」ボタンをクリックします。

#### ⚠ 注意

ログオンしたユーザ情報の単位で入力データの保持、および交換情報ファイル作成時の保険者番号の初期設定を行います。

#### 💡 ヒント!

ログオン後にユーザ情報の変更を行う場合は、「苦情相談エントリー機能」を一度終了し、再起動後の「ログオン」画面で、ユーザ情報を変更してください。

#### 参照先

メイン画面が起動しますので、  
→ 「4. 基本操作を覚えよう」または「5. さらに苦情相談エントリー機能を使いこなそう」を参照しながら、交換情報ファイルを作成します。

### 3.1.1. ログオン画面補足（データベースの最適化）

【ログオン】画面でデータベースの最適化を行うことができます。定期的（月1回を目安）に実行することで、処理速度の向上が図れます。

①『データベースの最適化を行う』にチェックを入れます。

②【OK】ボタンをクリックします。

最適化のメッセージが表示されます。

③【OK】ボタンをクリックすると、データベースの最適化が実行されます。

[キャンセル]ボタンをクリックすると最適化を行わずにメイン画面が起動します。

最適化が完了するとメイン画面が起動します。（最適化の時間は、データ量によって異なりますが、1～10秒程度で完了します。）

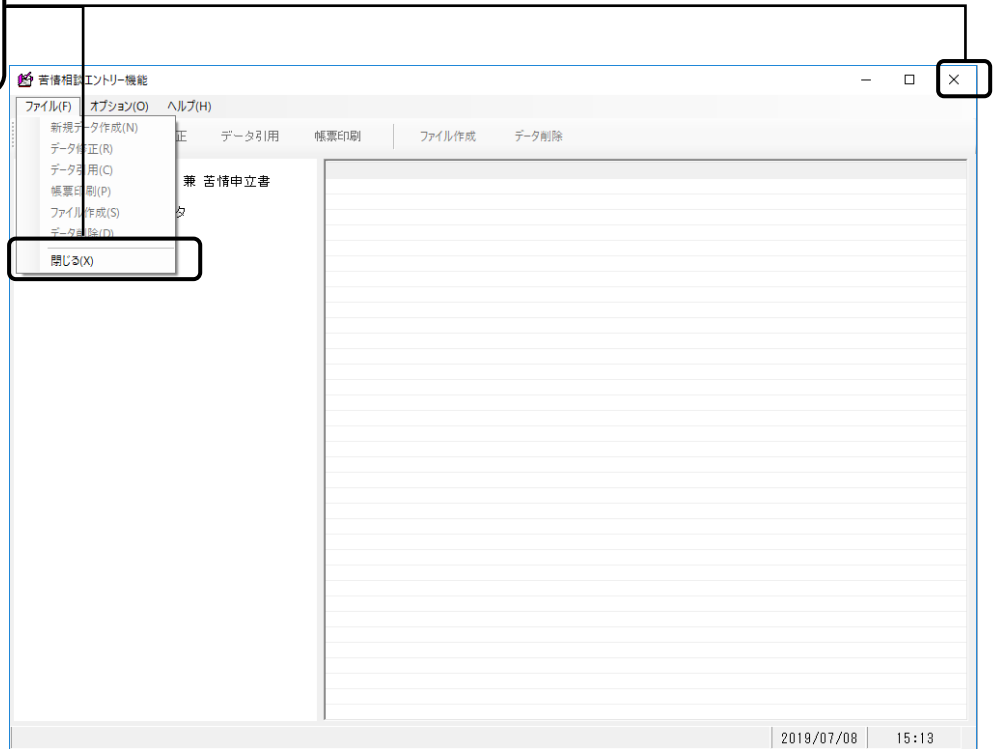
#### 参照先

メイン画面が起動しますので、  
→ 「4. 基本操作を覚えよう」または「5. さらに苦情相談エントリー機能を使いこなそう」を参照しながら、交換情報ファイルを作成します。

## 3.2. 終了

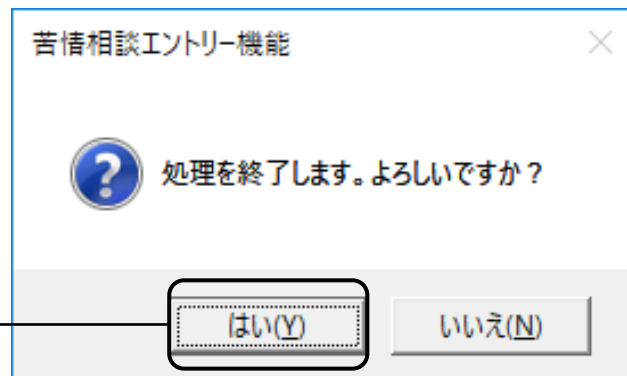
[苦情相談エントリー機能]を終了する場合に使用します。

- ① [ファイル(F)]→[閉じる(X)]を選択します。  
また、メイン画面右上[×]ボタンでも終了することができます。



終了確認のメッセージが表示されます。

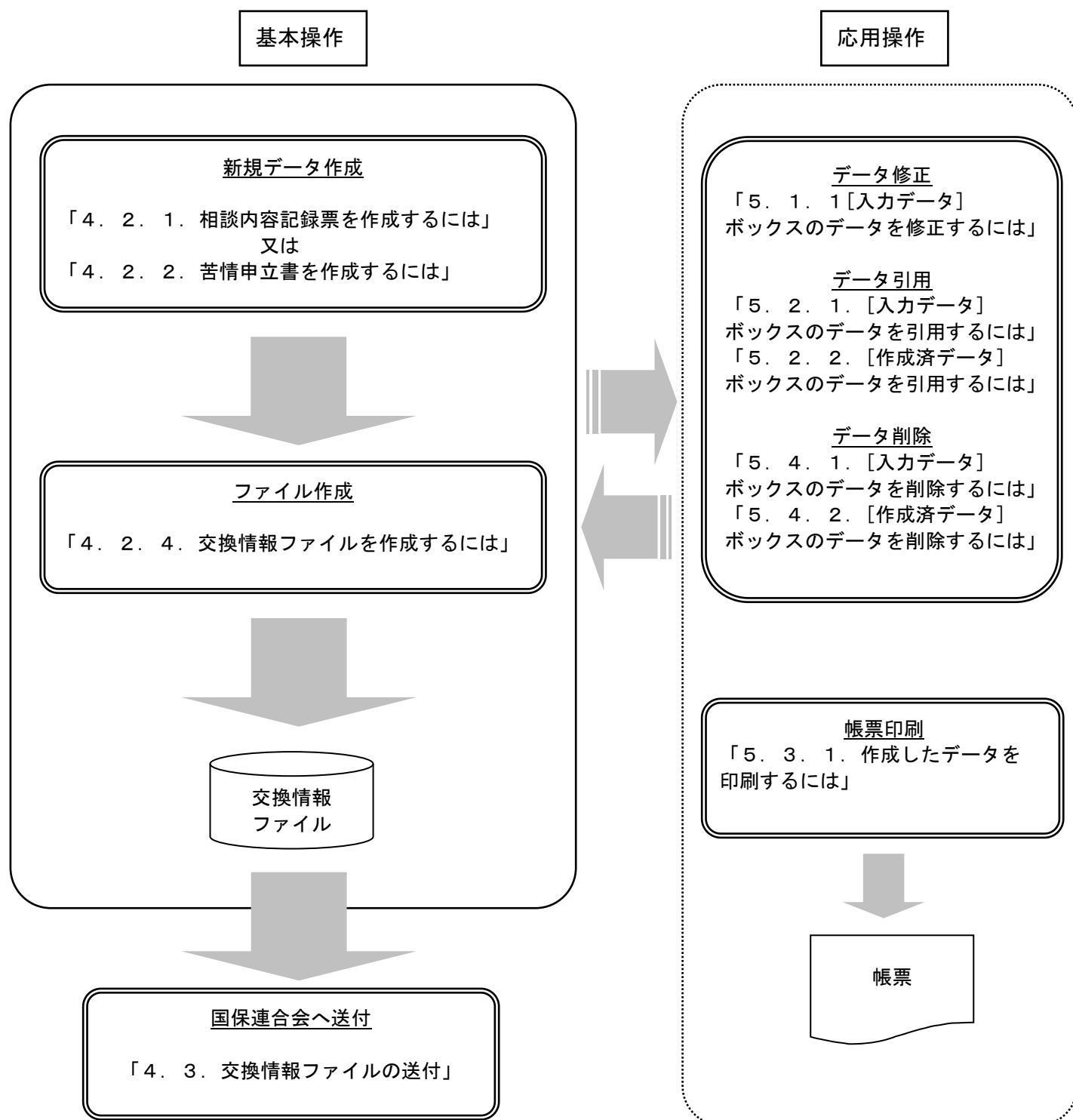
- ② [はい(Y)]ボタンをクリックして終了します。



# 4. 基本操作を覚えよう

## 4.1. 基本操作の流れ

国保連合会へ送付する相談内容記録票兼苦情申立書の作成の流れを示します。



## 4.2. 相談内容記録票 兼 苦情申立書 作成

[苦情/相談入力]画面では、苦情/相談の内容に応じて『分類』と『受付区分』を選択し、データを作成します。

苦情/相談の内容	選択する『分類』	選択する『受付区分』	入力する画面タブ (次ページ参照)
相談、もしくは苦情申立の意思の無い 苦情の場合	01：相談・苦情	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 国保連合会に対応を依頼する場合 →02：保険者経由</li> <li>・ 保険者にて対応が完了した内容を、国保連合会へ報告する場合 →10：保険者対応済</li> </ul>	<b>【相談者情報】</b> <b>【相談内容記録】</b>
不明点の問い合わせの場合	03：照会・問合せ		
事業所の指定基準違反の通報の場合	05：通報		
その他の場合	99：その他		
保険者にて苦情申立書を受付した場合	02：苦情申立	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 国保連合会に対応を依頼する場合 →02：保険者経由</li> <li>・ 保険者にて対応が完了した内容を、国保連合会へ報告する場合 →10：保険者対応済</li> </ul>	<b>【相談者情報】</b> <b>【相談内容記録】</b> <b>【苦情申立】</b>
保険者にて苦情申立の意志のある苦情を受付したが、相談者の意向で苦情申立書を国保連合会へ直接提出することとなった場合	01：相談・苦情	01：連合会申立予定	<b>【相談者情報】</b> <b>【相談内容記録】</b>

[苦情/相談入力]画面には【相談者情報】と【相談内容記録】と【苦情申立】のタブがあります。

選択する『分類』に応じて、[苦情/相談入力]画面のタブを切替えてデータを入力します。

(入力中や入力後に『分類』を変更することも可能です)

# 分類別の入力画面

分類が「苦情申立」の場合に入力する画面

「4. 2. 2. 苦情申立書を作成するには」を参照してください。

分類が「相談・苦情」「照会・問合せ」「通報」「その他」の場合に入力する画面

「4. 2. 1. 相談内容記録票を作成するには」を参照してください。

[相談/苦情入力] 画面

【相談者情報】タブ

【相談内容記録】タブ

【苦情申立】タブ

必要に応じて入力する画面

「4. 2. 3.

処理経過や詳細を入力するには」を参照してください。

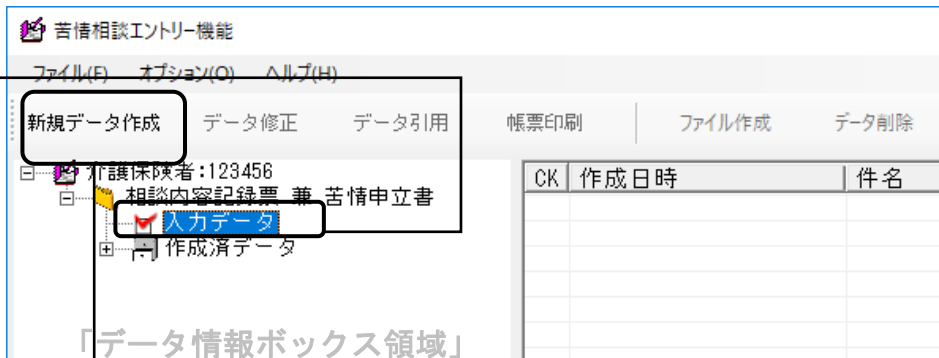
## 4.2.1. 相談内容記録票を作成するには

国保連合会へ送付する相談内容記録票兼苦情申立書を新規で作成します。

①「データ情報ボックス領域」より、  
[相談内容記録票 兼 苦情申立書]  
の[入力データ]ボックスを選択し  
ます。

②ツールバーの[新規データ作成]  
ボタンをクリックします。  
また、メニューバーより[ファイル  
(F)]→[新規データ作成(N)]でも  
同様の操作となります。

③[苦情/相談入力]画面が開きますの  
で、上部の各項目を入力してくだ  
さい。



### ヒント!

[入力データ]ボックスを選択すると、  
[新規データ作成]ボタンをクリック  
することができます。

### ヒント!

『分類』は、以下の何れかを選択します。

“01：相談・苦情” “03：照会・問合せ” “05：通報” “99：その他”

『受付区分』は、以下の何れかを選択します。

“01：連合会申立予定” “02：保険者経由” “10：保険者対応済”

『受付区分』の“01：連合会申立予定”は、『分類』が“01：相談・苦情”の場合のみ選択可能です。

『経由』は、証記載保険者の名称を入力します。

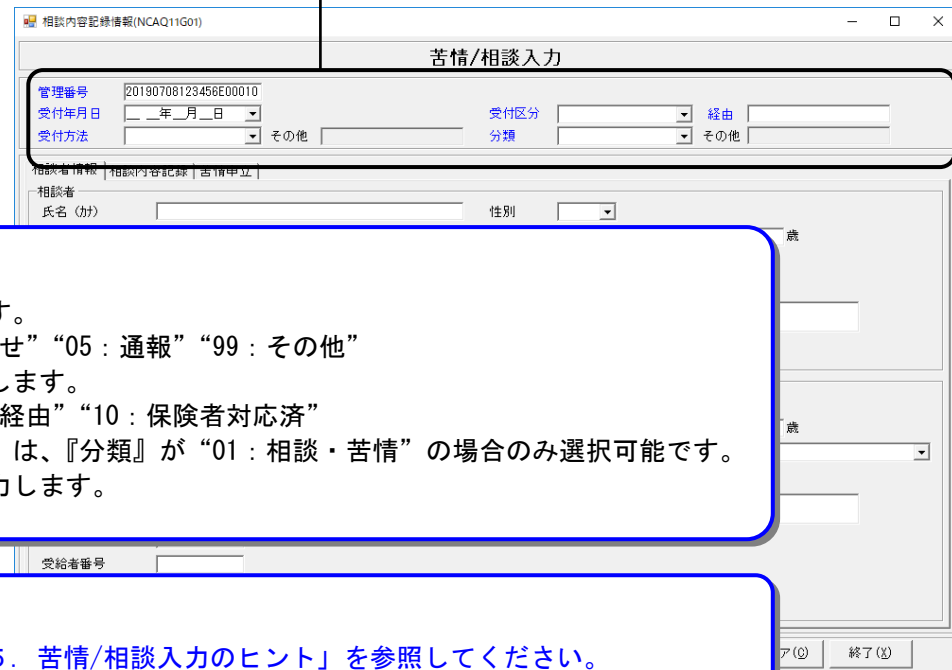
### ヒント!

入力項目の詳細については「4.2.5. 苦情/相談入力のヒント」を参照してください。

また、入力後に他項目へ移動した際、該当の項目がマゼンタ色になることがあります。  
これはエラーの状態です。該当項目を訂正してください。

エラー表示については「付録A.3. エラー表示について」を参照してください。

エラーの修正については「4.2.5. 苦情/相談入力のヒント」を参照してください。







初期表示状態では【相談者情報】タブが選択されています。

④続いて、【相談者情報】タブ内の各項目を入力します。

⑤【相談者情報】タブの入力が終わったら、【相談内容記録】タブをクリックします。右の画面項目が表示されて、【相談内容記録】タブが入力できるようになりますので、各項目を入力します。



『相談概要』に入力しきれない場合は、[詳細]ボタンをクリックし、表示される[詳細入力]画面に入力します。案件の対応状況について日毎の経過内容を入力管理したい場合は、[処理経過]ボタンをクリックし、表示される[処理経過入力]画面に入力します。

『対応結果』に入力しきれない場合は、[詳細]ボタンをクリックし、表示される[詳細入力]画面に入力します。

[詳細入力]画面と[処理経過入力]画面の入力方法については「4. 2. 3. 処理経過や詳細を入力するには」を参照してください。

⑥[実行]ボタンをクリックすると入力チェックを行い、エラーがなければメイン画面(⑦)が表示されます。エラーの場合は、該当項目がマゼンタ色で表示されます。

「4. 2. 5. 苦情/相談入力の手引」を参照して、マゼンタ色の箇所を修正した後に、再度[実行]ボタンをクリックしてください。

[クリア(C)]ボタンは、クリア確認メッセージの[はい(Y)]をクリックすると、入力項目がすべて未入力の状態になります。

[終了(X)]ボタンは、終了確認メッセージの[はい(Y)]をクリックすると、現在の画面に入力された情報を破棄してメイン画面(①)の状態に戻ります。

苦情/相談入力

管理番号: 20190708123456E00010  
 受付年月日: 平成 31年04月01日  
 受付方法: 03:来所  
 受付区分: 00:保険者対応済  
 経由: ○○市  
 分類: 01:相談・苦情

相談者情報 相談内容記録 苦情申立

件名: △△事業所の訪問リハについての不満  
 相談概要: 職員が、時間どおりに来ない。事務所の責任者に連絡してみたが、あまり話を聞いてくれる雰囲気ではなかった。この事務所のサービスについて、他にも同様の不満を持っている人はいないだろうか。  
 処理経過

事業所番号: 999999999 事業所名称: △△介護サービス事業所 電話番号: 999-999-9999

サービス種類(主): 14:訪問リハビリテーション  
 サービス種類(副1):  
 サービス種類(副2):

相談者の要望(主): 01:話を聞いてほしい  
 相談者の要望(副1): 99:その他  
 相談者の要望(副2):

対応結果: 再度事業所の責任者に話してみるとのこと。ケアマネージャを通じて伝えることもできる旨を案内し、対応完了

想定原因(中央会報告)  
 原因(主): 01:サービスの質  
 原因(副1): 03:管理者等の対応  
 原因(副2): 99:その他  
 処理: 04:後日回答

想定原因(都道府県報告)  
 原因(主):  
 原因(副1):  
 原因(副2):

回答予定日: 平成 31年04月21日

実行 クリア(C) 終了(X)

⑦入力したデータは[入力データ]ボックスに格納されますので、確認してください。

「データ表示領域」には、入力したデータの一覧が表示されます。

続けて[新規データ作成]処理をする場合は、②から同様の操作を行います。

苦情相談エントリー機能

新規データ作成 データ修正 データ引用 帳票印刷 ファイル作成 データ削除

CK	作成日時	件名	事業所名称	管理番号
○	2019/07/08 16:09:03	△△事業所の訪問...	△△介護サービス...	20190708123456

「データ表示領域」

**ヒント!**

「データ表示領域」には、『CK』『作成日時』『件名』『事業所名称』『管理番号』『分類』を表示します。

『CK』と『作成日時』は以下のように表示されます。

- ・『CK』欄・・・「○:チェック済み」
- ・『作成日時』欄・・・データを作成した日時

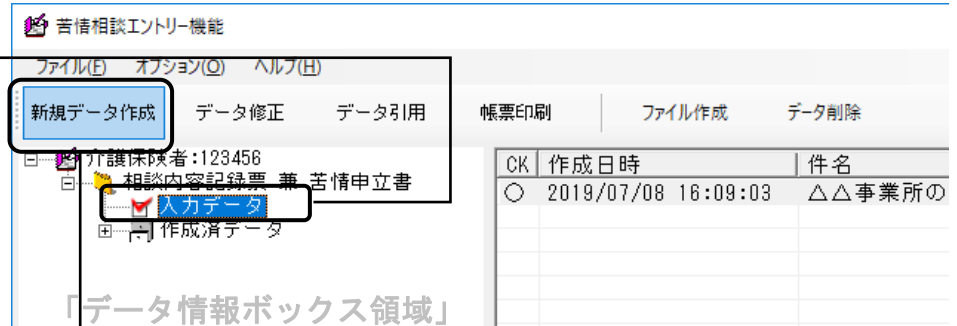
## 参照先

- データの修正を行いたい場合 → 「5. 1. 1. [入力データ]ボックスのデータを修正するには」を参照してください。
- データの削除を行いたい場合 → 「5. 4. 1. [入力データ]ボックスのデータを削除するには」を参照してください。
- データの引用を行いたい場合 → 「5. 2. 1. [入力データ]ボックスのデータを引用するには」を参照してください。
- データを帳票に印刷したい場合 → 「5. 3. 1. 作成したデータを印刷するには」を参照してください。
- ファイル作成を行いたい場合 → 「4. 2. 4. 交換情報ファイルを作成するには」を参照してください。

## 4.2.2. 苦情申立書を作成するには

国保連合会へ送付する相談内容記録票兼苦情申立書を新規で作成します。

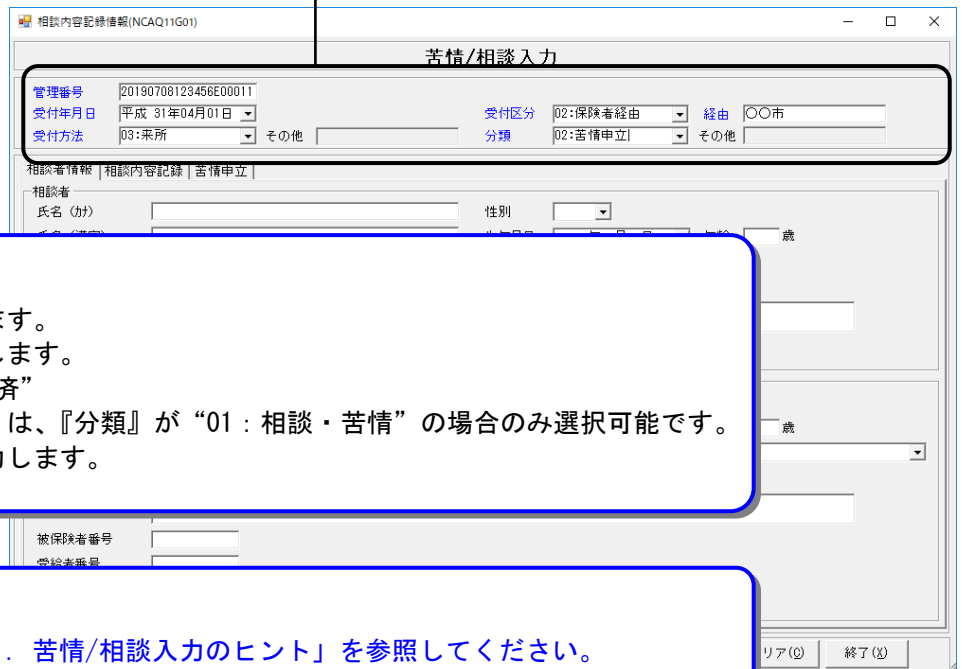
①「データ情報ボックス領域」より、  
[相談内容記録票 兼 苦情申立書]  
の[入力データ]ボックスを選択し  
ます。



② ツールバーの[新規データ作成]  
ボタンをクリックします。  
また、メニューバーより[ファイル  
(F)]→[新規データ作成(N)]でも  
同様の操作となります。

**ヒント!**  
[入力データ]ボックスを選択すると、  
[新規データ作成]ボタンをクリック  
することができます。

③ [苦情/相談入力]画面が開きますので、  
上部の各項目を入力してください。



**ヒント!**  
『分類』は“02：苦情申立”を選択します。  
『受付区分』は、以下の何れかを選択します。  
“02：保険者経由” “10：保険者対応済”  
『受付区分』の“01：連合会申立予定”は、『分類』が“01：相談・苦情”の場合のみ選択可能です。  
『経由』は、証記載保険者の名称を入力します。

**ヒント!**  
入力項目の詳細については「4. 2. 5. 苦情/相談入力のヒント」を参照してください。  
また、入力後に他項目へ移動した際、該当の項目がマゼンタ色になることがあります。  
これはエラーの状態です。該当項目を訂正してください。  
エラー表示については「付録A. 3. エラー表示について」を参照してください。  
エラーの修正については「4. 2. 5. 苦情/相談入力のヒント」を参照してください。



初期表示状態では【相談者情報】タブが選択されています。

④続いて、【相談者情報】タブ内の各項目を入力します。

⑤【相談者情報】タブの入力が終わったら、【相談内容記録】タブをクリックします。

右の画面項目が表示されて、【相談内容記録】タブが入力できるようになりますので、各項目を入力します。



『相談概要』に入力しきれない場合は、[詳細]ボタンをクリックし、表示される[詳細入力]画面に入力します。案件の対応状況について日毎の経過内容を入力管理したい場合は、[処理経過]ボタンをクリックし、表示される[処理経過入力]画面に入力します。

『対応結果』に入力しきれない場合は、[詳細]ボタンをクリックし、表示される[詳細入力]画面に入力します。

[詳細入力]画面と[処理経過入力]画面の入力方法については「4. 2. 3. 処理経過や詳細を入力するには」を参照してください。

⑥【相談内容記録】タブの入力が終わったら、【苦情申立】タブをクリックします。右の画面項目が表示されて、【苦情申立】タブが入力できるようになりますので、各項目を入力します。

相談内容記録情報(NCAQ11G01)

苦情/相談入力

管理番号 20190708123456E00011  
 受付年月日 平成 31年04月01日 受付区分 02:保険者経由 経由 ○○市  
 受付方法 03:来所 その他 分類 02:苦情申立 その他

相談者情報 | 相談内容記録 | 苦情申立

苦情申立書作成日 平成 31年04月21日  
 苦情申立書受付日 平成 31年04月21日  
 苦情に係る事実のあった日 平成 31年03月01日 ~ 平成 31年03月31日  
 事業所番号 999999999 事業所名称 □□□□事業所 電話番号 999-999-9999

申立概要  
 詳細

職員を変えてほしい。  
 職員お言動がきつく、リハビリの動作をうまくできないと悪態をつく。本人が怖がり精神的に不安定になっているので注意したが、職員は「本人のやめ」と言って取り合ってくれない。  
 同じ事業所の他の職員からサービスを受けている人に聞くとそのようなことは無いようなので、職員を変えてほしいと責任者に言っているが、「すぐには無理」の一点張りである。その状態でもう3か月以上経つ。近所に訪問リハの実施事業所が少なく、事業所を変えることも難しいため、なんとかして欲しい。

個人情報に係る同意  
 苦情処理委員会で氏名使用の同意 1:同意する 事業者への氏名等の秘匿 1:秘匿する

実行 クリア(C) 終了(X)

💡 ヒント!

『申立概要』に入力しきれない場合は、[詳細]ボタンをクリックし、表示される[詳細入力]画面に入力します。  
 [詳細入力]画面の入力方法については「4. 2. 3. 処理経過や詳細を入力するには」を参照してください。

⑦【実行】ボタンをクリックすると入力チェックを行い、エラーがなければメイン画面(⑧)が表示されます。エラーの場合は、該当項目がマゼンタ色で表示されます。「4. 2. 5. 苦情/相談入力のヒント」を参照して、マゼンタ色の箇所を修正した後に、再度【実行】ボタンをクリックしてください。

[クリア(C)]ボタンは、クリア確認メッセージの[はい(Y)]をクリックすると、入力項目がすべて未入力状態になります。

[終了(X)]ボタンは、終了確認メッセージの[はい(Y)]をクリックすると、現在の画面に入力された情報を破棄してメイン画面(①)の状態に戻ります。

相談内容記録情報(NCAQ11G01)

苦情/相談入力

管理番号 20190708123456E00011  
 受付年月日 平成 31年04月01日 受付区分 02:保険者経由 経由 ○○市  
 受付方法 03:来所 その他 分類 02:苦情申立 その他

相談者情報 | 相談内容記録 | 苦情申立

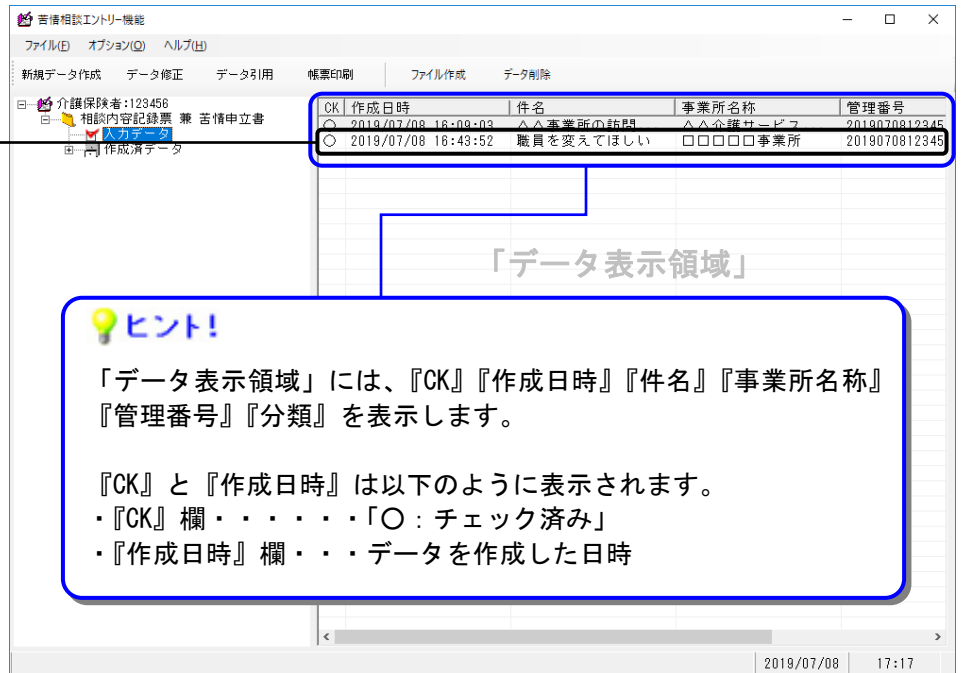
苦情申立書作成日 平成 31年04月21日  
 苦情申立書受付日 平成 31年04月21日  
 苦情に係る事実のあった日 平成 31年03月01日 ~ 平成 31年03月31日  
 事業所番号 999999999 事業所名称 □□□□事業所 電話番号 999-999-9999

申立概要  
 詳細

職員を変えてほしい。  
 職員お言動がきつく、リハビリの動作をうまくできないと悪態をつく。本人が怖がり精神的に不安定になっているので注意したが、職員は「本人のやめ」と言って取り合ってくれない。  
 同じ事業所の他の職員からサービスを受けている人に聞くとそのようなことは無いようなので、職員を変えてほしいと責任者に言っているが、「すぐには無理」の一点張りである。その状態でもう3か月以上経つ。近所に訪問リハの実施事業所が少なく、事業所を変えることも難しいため、なんとかして欲しい。

個人情報に係る同意  
 苦情処理委員会で氏名使用の同意 1:同意する 事業者への氏名等の秘匿 1:秘匿する

実行 クリア(C) 終了(X)



⑧入力したデータは[入力データ]ボックスに格納されますので、確認してください。

「データ表示領域」には、入力したデータの一覧が表示されます。

続けて[新規データ作成]処理をする場合は、②から同様の操作を行います。

### 参照先

- データの修正を行いたい場合 → 「5. 1. 1. [入力データ]ボックスのデータを修正するには」を参照してください。
- データの削除を行いたい場合 → 「5. 4. 1. [入力データ]ボックスのデータを削除するには」を参照してください。
- データの引用を行いたい場合 → 「5. 2. 1. [入力データ]ボックスのデータを引用するには」を参照してください。
- データを帳票に印刷したい場合 → 「5. 3. 1. 作成したデータを印刷するには」を参照してください。
- ファイル作成を行いたい場合 → 「4. 2. 4. 交換情報ファイルを作成するには」を参照してください。

### 4.2.3. 処理経過や詳細を入力するには

#### [詳細入力]画面

[苦情/相談入力]画面の『相談概要』『対応結果』『申立概要』に入力しきれない場合に入力します。

管理番号 20190708123456E00010

詳細

相談者がノートに記載した、職員の遅刻状況

・相談者のコメント  
以下のように予定時間より遅れてきて、勝手に時間を短縮する。それを注意すると、所定の時間(2時間)を行えば良いだろうと終了時間を勝手に延長するため、こちらの予定に支障が出る。

・記録内容

平成31年2月1日	予定10:00~11:00	実績10:20~11:50
平成31年3月1日	予定15:00~17:00	実績18:00~17:00
平成31年3月1日	予定10:00~11:00	実績10:20~11:50
平成31年4月1日	予定15:00~17:00	実績18:00~18:00
平成31年4月1日	予定10:00~11:00	実績10:20~12:20

詳細

相談者がノートに記載した、職員の遅刻状況  
事業所責任者へ電話した時の対応  
その他の不満

実行 クリア(C) 終了(X)

#### [処理経過入力]画面

案件の対応状況について日毎の経過内容を入力管理したい場合に入力します。

管理番号 20190708123456E00010

処理日 平成 31年04月11日

内容

初回 電話対応時

職員のサービス開始時間、終了時間が守られていない事に不満を持っている。直接説明したいとのことなので、4月11日に来所いただくことにした。

実行 クリア(C) 終了(X)

ヒント!  
[処理経過入力]画面には、『処理日』の項目があります。

処理日	内容
平成 31年04月11日	初回 電話対応時
平成 31年04月12日	2回目 来所時
平成 31年04月13日	3回目 来所時

[処理経過入力]画面の操作方法を説明します。『処理日』の有無以外、基本的な操作は[詳細入力]画面も同じです。

## 処理経過や詳細を追加するには

①『処理日』と『内容』を入力します。  
([詳細入力]画面の場合は『詳細』)

②[追加(I)]ボタンをクリックします。

### ヒント!

入力項目の詳細については「4. 2. 5. 苦情/相談入力のヒント」を参照してください。

③入力した内容が一覧に追加されます。一覧には内容の1行目だけが表示されます。

④[実行]ボタンをクリックすると入力チェックを行い、エラーがなければ[苦情/相談入力]画面が表示されます。  
エラーの場合は、該当項目がマゼンタ色で表示されます。

[クリア(C)]ボタンは、クリア確認メッセージの[はい(Y)]をクリックすると、『処理日』と『内容』が未入力の状態となります。

[終了(X)]ボタンは、終了確認メッセージの[はい(Y)]をクリックすると、現在の画面に入力された情報を破棄して[苦情/相談入力]画面に戻ります。

処理日	内容
平成 31年04月11日	初回 電話対応時
	職員のサービス開始時間、終了時間が守られていない事に不満を持っている。直接説明したいとのことなので、4月11日に来所いただくことにした。

苦情相談エントリー機能

入力されたデータを一覧に追加します。よろしいですか?

はい(Y) いいえ(N)

処理日	内容
平成 31年04月11日	初回 電話対応時

### 注意

[実行]ボタンをクリックして[苦情/相談入力]画面に戻った時点では、まだデータは保存されていません。  
必ず[苦情/相談入力]画面の [実行]ボタンをクリックしてください。



## 処理経過や詳細を修正するには

[処理経過] ボタンや[詳細] ボタンを押下した直後に表示される画面の状態（初期表示）

既に入力済みの情報が表示されます。

The screenshot shows the '処理経過入力' (Processing Progress Input) window. The management number is 20190708123456E00010. The date is set to '\_\_\_年\_\_月\_\_日'. The content field is empty. On the right, there are buttons for '追加 (I)', '修正 (O)', and '削除 (X)'. At the bottom, there are buttons for '実行', 'クリア (C)', and '終了 (E)'. A table at the bottom shows the following data:

処理日	内容
平成 31年04月11日	初回 電話対応時
平成 31年04月12日	2回目 来所時



The screenshot shows the '処理経過入力' (Processing Progress Input) window. The management number is 20190708123456E00010. The date is set to '平成 31年04月12日'. The content field contains the text: '2回目 来所時' followed by a detailed description of the consultation. On the right, there are buttons for '追加 (I)', '修正 (O)', and '削除 (X)'. At the bottom, there are buttons for '実行', 'クリア (C)', and '終了 (E)'. A table at the bottom shows the following data:

処理日	内容
平成 31年04月11日	初回 電話対応時
平成 31年04月12日	2回目 来所時

①修正する内容を一覧から選択します。



② 選択した内容が表示されますので、修正を行います。

③ [修正(U)] ボタンをクリックします。

④ [はい(Y)] ボタンをクリックします。

⑤ 修正した内容が一覧に反映されます。

⑥ [実行] ボタンをクリックすると入力チェックを行い、エラーがなければ[苦情/相談入力]画面が表示されます。エラーの場合は、該当項目がマゼンタ色で表示されます。

[クリア(C)] ボタンは、クリア確認メッセージの[はい(Y)]をクリックすると、『処理日』と『内容』が未入力の状態となります。

[終了(X)] ボタンは、終了確認メッセージの[はい(Y)]をクリックすると、現在の画面に入力された情報を破棄して[苦情/相談入力]画面に戻ります。

処理日	内容
平成 31年04月11日	初回 電話対応時
平成 31年04月12日	2回目 来所時

処理日	内容
平成 31年04月11日	初回 電話対応時
平成 31年04月12日	2回目 来所時 (本人も同伴)

### ⚠ 注意

[実行] ボタンをクリックして[苦情/相談入力]画面に戻った時点では、まだデータは保存されていません。必ず[苦情/相談入力]画面の [実行] ボタンをクリックしてください。

## 処理経過や詳細を削除するには

[処理経過] ボタンや[詳細] ボタンを押下した直後に表示される画面の状態（初期表示）

既に入力済みの情報が表示されます。

処理日	内容
平成 31年04月11日	初回 電話対応時
平成 31年04月12日	2回目 来所時 (本人も同伴)

①削除する内容を一覧から選択します。

処理日	内容
平成 31年04月11日	初回 電話対応時
平成 31年04月12日	2回目 来所時 (本人も同伴)

② 選択した内容が表示されますので、確認します。

処理日	内容
平成 31年04月11日	初回 電話対応時
平成 31年04月12日	2回目 来所時 (本人も同伴)

③ [削除 (K)] ボタンをクリックします。

④ [はい (Y)] ボタンをクリックします。

苦情相談エントリー機能

? 入力されたデータを一覧から削除します。よろしいですか?

はい (Y) いいえ (N)

⑤ 選択した内容が一覧から削除されます。

⑥ [実行] ボタンをクリックすると入力チェックを行い、エラーがなければ[苦情/相談入力]画面が表示されます。エラーの場合は、該当項目がマゼンタ色で表示されます。

[クリア (C)] ボタンは、クリア確認メッセージの [はい (Y)] をクリックすると、『処理日』と『内容』が未入力の状態となります。

[終了 (X)] ボタンは、終了確認メッセージの [はい (Y)] をクリックすると、現在の画面に入力された情報を破棄して [苦情/相談入力] 画面に戻ります。

処理日	内容
平成 31年04月11日	初回 電話対応時

### ⚠ 注意

[実行] ボタンをクリックして [苦情/相談入力] 画面に戻った時点では、まだデータは保存されていません。必ず [苦情/相談入力] 画面の [実行] ボタンをクリックしてください。

#### 4.2.4. 交換情報ファイルを作成するには

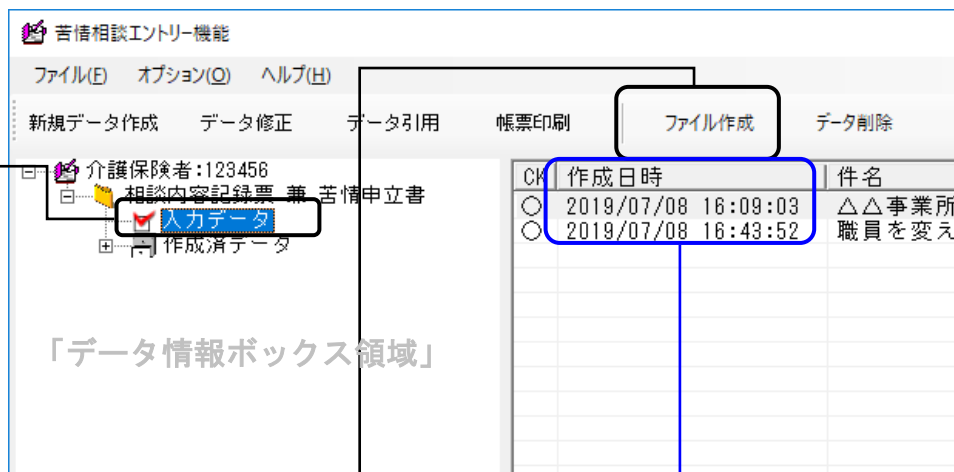
国保連合会へ送付する相談内容記録票兼苦情申立書の交換情報ファイルを作成します。

#### ヒント!

「入力データ」ボックスを選択した状態で、かつ入力データが存在する場合に[ファイル作成]ボタンをクリックすることができます。

- ① 「データ情報ボックス領域」より[相談内容記録票 兼 苦情申立書]の[入力データ]ボックスを選択します。

- ② ツールバーの[ファイル作成]ボタンをクリックします。  
また、メニューバーより[ファイル(F)]→[ファイル作成(S)]でも同様の操作となります。



#### ヒント!

国保連合会へ送付する交換情報ファイルのレコード順序は、画面の『作成日時』欄の昇順で作成します。

画面操作で並び替えを行っても、国保連合会へ送付する交換情報ファイルのレコード順は作成日時の昇順で作成されます。

③国保連合会へ送付する交換情報ファイルのコントロールレコードに設定する処理対象年月、および媒体区分を入力します。

**注意**

<初期値>

処理対象年月：システムの年月

媒体区分：[環境設定情報]画面で指定した値

処理対象年月は、交換情報を国保連合会に送付する予定の年月を設定してください。

苦情相談エントリー機能 (ファイル作成)

交換情報ファイル作成処理  
苦情相談情報

処理対象年月 平成 31年04月

媒体区分 1: 伝送

OK キャンセル(C)

④[OK]ボタンをクリックします。

⑤[環境設定情報]画面で指定した国保連合会へ送付する交換情報ファイルを格納するフォルダが表示されます。

苦情相談エントリー機能 ファイル名を付けて保存

出力の検索

新しいフォルダー

OneDrive 名前 更新日時 種類

検索条件に一致する項目はありません。

ファイル名(N): 01100708.csv

ファイルの種類(T): CSVファイル(\*.csv)

保存(S) キャンセル

⑥『ファイル名』を指定します。初期表示のファイル名は、データ種別3桁+”0”+ システム日付の分秒(MMSS)です。同一名称のファイルが存在する場合等は後ろの5桁を変更してください。

⑦[保存(S)]ボタンをクリックします。

**注意**

ファイル名の先頭3桁は、データ種別を設定しています。この先頭3桁を変更すると、エラーメッセージが表示されますので、変更した部分を元の値に戻してください。

⑧正常に終了した場合、右の画面のようなメッセージが表示されます。[OK]ボタンをクリックします。

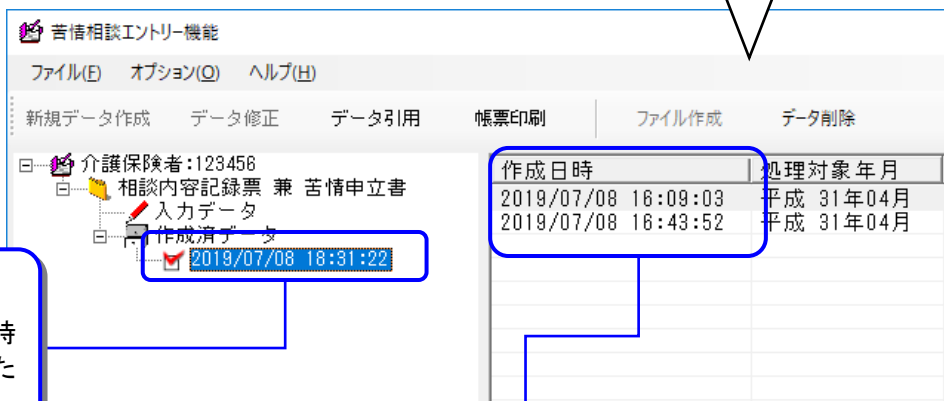
苦情相談エントリー機能

ファイルは正常に作成されました。

OK

⑨[ファイル作成]処理後、[入力データ]ボックスに表示されていたデータは、[作成済データ]ボックス内に新しく作成された[作成ファイル日時]ボックスへ移動し、国保連合会へ送付する交換情報ファイルが作成されます。

手順⑨にて指定したフォルダに新たに作成された交換情報ファイルが存在することを確認してください。



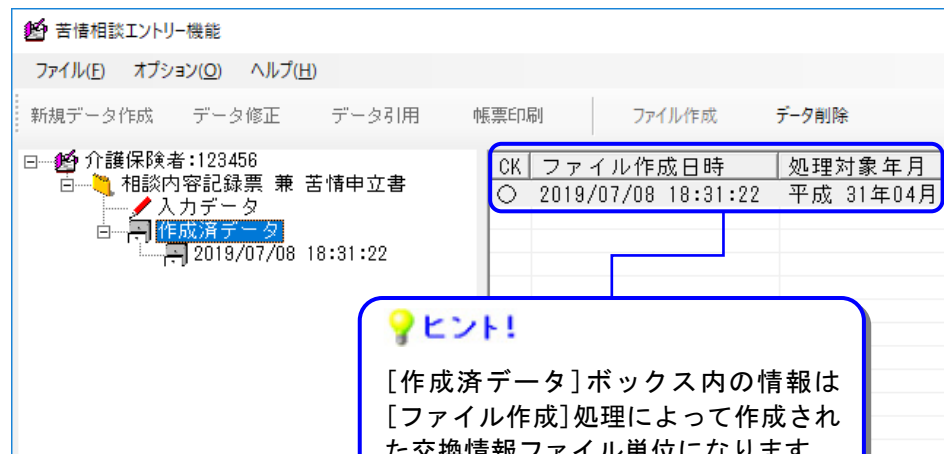
**ヒント!**

[作成ファイル日時]ボックスの日時は、[ファイル作成]処理を実行した日時となります。

**ヒント!**

『作成日時』欄についての補足

[ファイル作成]処理を行った場合、[作成ファイル日時]ボックスに移動したデータの作成日時は、[入力データ]ボックスに格納されていた際の作成日時のまま変更されません。



**ヒント!**

[作成済データ]ボックス内の情報は[ファイル作成]処理によって作成された交換情報ファイル単位になります。

## 4.2.5. 苦情/相談入力ヒント

### <相談内容記録票 兼 苦情申立書>

#### [苦情/相談入力]画面 【相談者情報】タブ

##### 『管理番号』

YYYYMMDD（システム日付）+HHHHHH（保険者番号）+“E”（固定：エントリー入力区分）+NNNNN（通番）を初期表示します。

※HHHHHH（保険者番号）：ログオンユーザの保険者番号

※NNNNN（通番）：通番の管理単位はエントリーソフトのログオンユーザの単位（日単位の通し番号ではありません）とし、データ作成毎に1加算します。“1”から開始し、最大値（99999）の次の採番は“1”となります。

管理番号は、NNNNN（通番）の変更のみ可能です。それ以外を変更した場合は、実行ボタン押下時にエラーとなります。同一管理番号の苦情相談情報を国保連合会へ送付すると重複エラーとなります。

生年月日を入力することで自動入力されます。  
（システム日付を基準に年齢計算）  
また、生年月日を入力せずに年齢だけの入力も可能です。

#### 💡 ヒント!

『その他』入力欄は、該当項目のコンボボックスで「99:その他」選択時にのみ入力できます。  
また「99:その他」以外選択時には『その他』入力欄の内容をクリアします。

「99:その他」を選択可能な項目

- ・ 受付方法
- ・ 分類
- ・ 被保険者との関係



## <相談内容記録票 兼 苦情申立書>

### [苦情/相談入力]画面 【相談内容記録】タブ

半角と全角、改行が使用でき、最大1200バイト（全て全角の場合600文字）入力できます。  
長い文章は自動で折り返されますが、その行数分も含めて最大13行の入力ができます。

相談内容記録情報(NCAQ11G01)

### 苦情/相談入力

管理番号

受付年月日  受付区分  経由

受付方法  その他  分類  その他

相談者情報 | 相談内容記録 | 苦情申立

件名

相談概要

事業所番号  事業所名称  電話番号

サービス種類 (主)  その他

サービス種類 (副1)  その他

サービス種類 (副2)  その他

相談者の要望 (主)  その他

相談者の要望 (副1)  その他

相談者の要望 (副2)  その他

対応結果

想定原因 (中央会報告)

原因 (主)  その他

原因 (副1)  その他

原因 (副2)  その他

想定原因 (都道府県報告)

原因 (主)  その他

原因 (副1)  その他

原因 (副2)  その他

処理  その他  回答予定日  (67)

実行    クリア(C)    終了(X)

国保連合会の運用により、国保連合会から別途設定ファイル (C\_Kujyo.ini) が配布される場合があります。配布された場合、「1. 4. 設定ファイルの格納」を参照して設定ファイルを格納すると、[苦情/相談入力]画面のコンボボックスリストに設定されます。設定ファイルがない場合は空白表示となり、選択できません。※設定ファイルは伝送通信ソフトの連絡電文で配布されます。

### 💡 ヒント!

サービス種類 (主)、(副1)、(副2) の『その他』項目はサービス種類「99: その他 (介護・介護予防サービス)」、「98: その他 (地域密着型サービス)」または「AQ: その他 (総合事業サービス)」を選択した場合に入力できます。また『その他』項目の内容はサービス種類「99: その他 (介護・介護予防サービス)」、「98: その他 (地域密着型サービス)」または「AQ: その他 (総合事業サービス)」以外を選択した場合にクリアされます。

以下の『その他』項目は「99: その他」を選択した場合に入力できます。また『その他』項目の内容は「99: その他」以外を選択した場合にクリアされます。

- ・ 相談者の要望 (主)、(副1)、(副2)
- ・ 想定原因 (中央会報告) の原因 (主)、(副1)、(副2)
- ・ 想定原因 (都道府県報告) の原因 (主)、(副1)、(副2)
- ・ 処理

<相談内容記録票 兼 苦情申立書>

[苦情/相談入力]画面 【苦情申立】タブ

入力不可項目です。  
【相談内容記録】タブの入力画面の『事業所番号』、  
『事業所名称』、『電話番号』が自動で入力されます。

相談内容記録情報(NCAQ11G01)

苦情/相談入力

管理番号 20190708123458E00001

受付年月日 年 月 日

受付方法 その他

受付区分 理由

分類 その他

相談者情報 | 相談内容記録 | 苦情申立

苦情申立書作成日 (68) 年 月 日

苦情申立書受付日 (69) 年 月 日

苦情に係る事実のあった日 (70) 年 月 日 ~ (71) 年 月 日

事業所番号 事業所名称 電話番号

申立概要 (72)

詳細

個人情報に係る同意

苦情処理委員会で氏名使用の同意 (73)

事業者への氏名等の秘匿 (74)

実行 クリア(C) 終了(X)

半角と全角、改行が使用でき、最大2600バイト（全て全角の場合1300文字）入力できます。  
長い文章は自動で折り返されますが、その行数分も含めて最大27行の入力ができます。

## <相談内容記録票 兼 苦情申立書>

### [詳細入力]画面

入力不可項目です。  
[苦情/相談入力]画面の管理番号が自動で設定されます。

「詳細一覧」には詳細の1行目が最大83バイト（全て全角の場合41文字）表示されます。  
1行目が長い場合は省略されて、末尾に「...」と表示されます。  
「詳細一覧」には最大500件の詳細を登録することができます。  
最大件数を超えて追加しようとする、追加ボタン押下時にエラーメッセージが表示されます。

半角と全角、改行が使用でき、最大4000バイト（全て全角の場合2000文字）入力できます。  
長い文章は自動で折り返されますが、その行数分も含めて最大41行の入力ができます。

## <相談内容記録票 兼 苦情申立書>

### [処理経過入力]画面

入力不可項目です。  
[苦情/相談入力]画面の管理番号が自動で設定されます。

相談内容記録情報(NCAQ11G03)

### 処理経過入力

管理番号 20190708123456E00001

処理日 (76) \_\_\_年\_\_月\_\_日

内容 (77)

「内容の入力エリア」

処理日	内容

「内容一覧」

追加 (I)

修正 (U)

削除 (X)

実行 クリア (C) 終了 (X)

「内容一覧」には内容の1行目が最大65バイト（全て全角の場合32文字）表示されます。  
1行目が長い場合は省略されて、末尾に「...」と表示されます。  
「内容一覧」には最大500件の内容を登録することができます。  
最大件数を超えて追加しようとする時、追加ボタン押下時にエラーメッセージが表示されます。

半角と全角、改行が使用でき、最大4000バイト（全て全角の場合2000文字）入力できます。  
長い文章は自動で折り返されますが、その行数分も含めて最大41行の入力ができます。

■相談内容記録票 兼 苦情申立書 の入力項目一覧

項番	項目名	入力形式	必須項目	妥当性チェック	備考
[苦情/相談入力]画面 【相談者情報】タブ					
(1)	管理番号	テキストボックス (半角英数 20 桁)		※ 1	<表示内容> YYYYMMDD (システム日付) + HHHHHH (保険者番号) + “E” (固定: エントリー入力区分) + NNNNN (通番) を初期表示
(2)	受付年月日	日付 (和暦入力)	○	※ 3	
(3)	受付方法	コンボボックス (半角数字 2 桁)	○		<コンボボックス選択項目> 01: 電話 02: 文書 03: 来所 99: その他
(4)	受付方法 (その他)	テキストボックス (漢字 10 文字以内)	△ ※ 1		
(5)	受付区分	コンボボックス (半角数字 2 桁)	○	※ 2	<コンボボックス選択項目> 01: 連合会申立予定 02: 保険者経由 10: 保険者対応済
(6)	受付区分 (経由)	テキストボックス (漢字 10 文字以内)	○		証記載保険者の名称を入力
(7)	分類	コンボボックス (半角数字 2 桁)	○		<コンボボックス選択項目> 01: 相談・苦情 02: 苦情申立 03: 照会・問合せ 05: 通報 99: その他
(8)	分類 (その他)	テキストボックス (漢字 10 文字以内)	△ ※ 2		

項番	項目名	入力形式	必須項目	妥当性 チェック	備考
(9)	氏名カナ	テキストボックス (半角カナ 25 文字以内)	△ ※3		
(10)	性別	コンボボックス (半角数字 1 桁)	△ ※3		<コンボボックス選択項目> 1:男 2:女
(11)	氏名(漢字)	テキストボックス (漢字 20 文字以内)	△ ※3		
(12)	生年月日	日付 (和暦入力)		※3	
(13)	年齢	テキストボックス (半角数字 3 桁以内)			
(14)	郵便番号	郵便番号 (半角数字 7 桁)	△ ※3		
(15)	電話番号(自)	テキストボックス (半角英数 12 桁)			<入力例> 99-9999-9999 9999(99)9999
(16)	電話番号(勤)	テキストボックス (半角英数 12 桁)			<入力例> 99-9999-9999 9999(99)9999
(17)	携帯電話	テキストボックス (半角英数 13 桁)			<入力例> 999-9999-9999 999(9999)9999
(18)	住所	テキストボックス (漢字 64 文字以内)	△ ※3		改行は入力不可
(19)	被保険者との関係	コンボボックス (半角数字 2 桁)	△ ※3		<コンボボックス選択項目> 01:本人 02:配偶者 03:子 04:兄弟姉妹 05:親 06:他の家族 07:友人等 08:ケアマネージャー 09:民生委員 10:主治医 11:サービス事業者 99:その他
(20)	被保険者との関係(その他)	テキストボックス (漢字 20 文字以内)	△ ※4		

相談者

項番	項目名	入力形式	必須項目	妥当性チェック	備考
(21)	氏名カナ	テキストボックス (半角カナ 25 文字以内)			
(22)	性別	コンボボックス (半角数字 1 桁)			<コンボボックス選択項目> 1:男 2:女
(23)	氏名(漢字)	テキストボックス (漢字 20 文字以内)			
(24)	生年月日	日付 (和暦入力)		※3	
(25)	年齢	テキストボックス (半角数字 3 桁以内)			
(26)	郵便番号	郵便番号 (半角数字 7 桁)			
(27)	電話番号(自)	テキストボックス (半角英数 12 桁)			<入力例> 99-9999-9999 9999(99)9999
(28)	電話番号(勤)	テキストボックス (半角英数 12 桁)			<入力例> 99-9999-9999 9999(99)9999
(29)	携帯電話	テキストボックス (半角英数 13 桁)			<入力例> 999-9999-9999 999(9999)9999
(30)	要介護状態区分	コンボボックス (半角数字 2 桁)			<コンボボックス選択項目> 01:非該当 06:事業対象者 11:要支援 12:要支援 1 13:要支援 2 21:要介護 1 22:要介護 2 23:要介護 3 24:要介護 4 25:要介護 5
(31)	住所	テキストボックス (漢字 64 文字以内)			改行は入力不可
(32)	被保険者番号	テキストボックス (半角英数 10 桁)			
(33)	受給者番号	テキストボックス (半角英数 10 桁)			
(34)	保険者番号	テキストボックス (半角数字 6 桁)			

被  
保  
険  
者  
又  
は  
受  
給  
者

項番	項目名	入力形式	必須項目	妥当性 チェック	備考
[苦情/相談入力]画面 【相談内容記録】タブ					
(35)	件名	テキストボックス (漢字 30 文字以内)	○		
(36)	相談概要	テキストボックス (漢字 600 文字以内)	△ ※5	※12	半角も入力可 (最大 1200 文字) 半角 2 文字で全角 1 文字分に相当 改行も入力可 (全角 2 文字分に相当)
(37)	事業所番号	テキストボックス (半角英数 10 桁)	△ ※6		
(38)	事業所名称	テキストボックス (漢字 20 文字以内)	△ ※6		
(39)	電話番号	テキストボックス (半角英数 12 桁)	△ ※6		



項番	項目名	入力形式	必須項目	妥当性 チェック	備考	
(40)	サービス種類(主)	コンボボックス (半角英数2桁)	△ ※3	※8	<コンボボックス選択項目> 【サービス種類一覧】参照	
(41)	サービス種類(主)・その他	テキストボックス (漢字12文字以内)	△ ※7			
(42)	サービス種類(副1)	コンボボックス (半角英数2桁)		※8		
(43)	サービス種類(副1)・その他	テキストボックス (漢字12文字以内)	△ ※8			
(44)	サービス種類(副2)	コンボボックス (半角英数2桁)		※8		
(45)	サービス種類(副2)・その他	テキストボックス (漢字12文字以内)	△ ※9			
(46)	相談者の要望(主)	コンボボックス (半角数字2桁)	○	※9	<コンボボックス選択項目> 01:話を聞いてほしい 02:教えてほしい 03:回答がほしい 04:調査してほしい 05:改めてほしい 06:弁償してほしい 07:謝罪してほしい 08:提言 99:その他	
(47)	相談者の要望(主)・その他	テキストボックス (漢字12文字以内)	△ ※10			
(48)	相談者の要望(副1)	コンボボックス (半角数字2桁)		※9		
(49)	相談者の要望(副1)・その他	テキストボックス (漢字12文字以内)	△ ※11			
(50)	相談者の要望(副2)	コンボボックス (半角数字2桁)		※9		
(51)	相談者の要望(副2)・その他	テキストボックス (漢字12文字以内)	△ ※12			
(52)	対応結果	テキストボックス (漢字600文字以内)	△ ※5	※12	半角も入力可(最大1200文字) 半角2文字で全角1文字分に相当 改行も入力可(全角2文字分に相当)	
(53)	中央 会報 告用	想定原因(主)	コンボボックス (半角数字2桁)	○	※10	<コンボボックス選択項目> 01:サービスの質 02:従事者の態度 03:管理者等の対応 04:説明・情報の不足 05:具体的な被害・損害 06:利用者負担 07:契約・手続き関係 10:要介護認定 20:ケアプラン 30:サービス供給量 50:保険料 60:その他制度上の問題 70:行政の対応 80:介護報酬 99:その他
(54)		想定原因(主)・その他	テキストボックス (漢字10文字以内)	△ ※13		
(55)		想定原因(副1)	コンボボックス (半角数字2桁)		※10	
(56)		想定原因(副1)・その他	テキストボックス (漢字10文字以内)	△ ※14		
(57)		想定原因(副2)	コンボボックス (半角数字2桁)		※10	
(58)		想定原因(副2)・その他	テキストボックス (漢字10文字以内)	△ ※15		

項番	項目名	入力形式	必須項目	妥当性 チェック	備考
(59)	想定原因(主)	コンボボックス (半角数字2桁)		※11	<p>&lt;コンボボックス選択項目&gt;            国保連合会より設定ファイル            (C_Kujyo.ini)が配布された場合、当            該ファイルの設定内容を表示</p> <p>設定ファイルが配布されるか否かは、            国保連合会の運用により異なります。            配布されない場合は空白表示(設定不            要)</p>
(60)	想定原因(主)・その他	テキストボックス (漢字10文字以内)	△ ※16		
(61)	想定原因(副1)	コンボボックス (半角数字2桁)		※11	
(62)	想定原因(副1)・その他	テキストボックス (漢字10文字以内)	△ ※17		
(63)	想定原因(副2)	コンボボックス (半角数字2桁)		※11	
(64)	想定原因(副2)・その他	テキストボックス (漢字10文字以内)	△ ※18		
(65)	都道府県報告用 処理	コンボボックス (半角数字2桁)	○		<p>&lt;コンボボックス選択項目&gt;            01:その場で回答            02:その場で紹介            03:その場で解決            04:後日回答            05:苦情として処理            06:国保連合会で対応            07:市町村で対応            99:その他</p>
(66)	処理・その他	テキストボックス (漢字10文字以内)	△ ※19		
(67)	処理・回答予定日	日付 (和暦入力)	△ ※20	※3 ※4	

項番	項目名	入力形式	必須項目	妥当性チェック	備考
[苦情/相談入力]画面 【苦情申立】タブ					
(68)	苦情申立書作成日	日付 (和暦入力)	△ ※3	※3	
(69)	苦情申立書受付日	日付 (和暦入力)	△ ※3	※3 ※6	
(70)	苦情にかかる事実のあった日 (開始)	日付 (和暦入力)	△ ※3	※3	
(71)	苦情にかかる事実のあった日 (終了)	日付 (和暦入力)		※3 ※7	
(72)	申立概要	テキストボックス (漢字 1300 文字以内)	△ ※3	※13	半角も入力可 (最大 2600 文字) 半角 2 文字で全角 1 文字分に相当 改行も入力可 (全角 2 文字分に相当)
(73)	苦情処理委員会での氏名使用の同意	コンボボックス (半角数字 1 桁)	△ ※3		<コンボボックス選択項目> 01:同意する 02:同意しない
(74)	事業者への氏名等の秘匿	コンボボックス (半角数字 1 桁)	△ ※3		<コンボボックス選択項目> 01:秘匿する 02:秘匿しない
[詳細入力]画面 (相談概要)					
[詳細入力]画面 (対応結果)					
[詳細入力]画面 (申立概要)					
(75)	詳細	テキストボックス (漢字 2000 文字以内)	○	※14	半角も入力可 (最大 4000 文字) 半角 2 文字で全角 1 文字分に相当 改行も入力可 (全角 2 文字分に相当)
[処理経過入力]画面					
(76)	処理日	日付 (和暦入力)	○	※3 ※5	
(77)	内容	テキストボックス (漢字 2000 文字以内)	○	※14	半角も入力可 (最大 4000 文字) 半角 2 文字で全角 1 文字分に相当 改行も入力可 (全角 2 文字分に相当)

## 【補足】

## ・入力形式

詳しい入力方法については「A. 1. 入力画面での入力形式について」を参照してください。

## ・必須項目

“○”は必ず入力が必要な項目です。

“△”は条件によって入力が必要となる項目です。条件は次ページの「必須項目チェック」を参照してください。

## ・妥当性チェック

後のページの「妥当性チェック」を参照してください。

## 【必須項目チェック】

必須項目	内容
※1	「(3):受付方法」が“99:その他”の場合、必ず入力してください。
※2	「(7):分類」が“99:その他”の場合、必ず入力してください。
※3	「(7):分類」が“02:苦情申立”の場合、必ず入力してください。
※4	「(19):被保険者との関係」が“99:その他”の場合、必ず入力してください。
※5	「(7):分類」が“02:苦情申立”以外の場合、必ず入力してください。
※6	「(7):分類」が“02:苦情申立”または“05:通報”の場合、必ず入力してください。
※7	「(40):サービス種類(主)」が“98:その他(介護・介護予防サービス)”、“99:その他(地域密着型サービス)”または“AQ:その他(総合事業サービス)”の場合、必ず入力してください。
※8	「(42):サービス種類(副1)」が“98:その他(介護・介護予防サービス)”、“99:その他(地域密着型サービス)”または“AQ:その他(総合事業サービス)”の場合、必ず入力してください。
※9	「(44):サービス種類(副2)」が“98:その他(介護・介護予防サービス)”、“99:その他(地域密着型サービス)”または“AQ:その他(総合事業サービス)”の場合、必ず入力してください。
※10	「(47):相談者の要望(主)」が“99:その他”の場合、必ず入力してください。
※11	「(49):相談者の要望(副1)」が“99:その他”の場合、必ず入力してください。
※12	「(51):相談者の要望(副2)」が“99:その他”の場合、必ず入力してください。
※13	「(53):中央会報告用:想定原因(主)」が“99:その他”の場合、必ず入力してください。
※14	「(55):中央会報告用:想定原因(副1)」が“99:その他”の場合、必ず入力してください。
※15	「(57):中央会報告用:想定原因(副2)」が“99:その他”の場合、必ず入力してください。
※16	「(59):都道府県報告用:想定原因(主)」が“99:その他”の場合、必ず入力してください。
※17	「(61):都道府県報告用:想定原因(副1)」が“99:その他”の場合、必ず入力してください。
※18	「(63):都道府県報告用:想定原因(副2)」が“99:その他”の場合、必ず入力してください。
※19	「(65):処理」が“99:その他”の場合、必ず入力してください。
※20	「(65):処理」が“04:後日回答”の場合、必ず入力してください。

## 【妥当性チェック】

妥当性	内容
※1	1桁目から15桁目が「YYYYMMDD（システム日付）+HHHHHH（保険者番号）+“E”（固定：エントリー入力区分）」でなければなりません。
※2	「(7):分類」が“01:相談・苦情”以外の場合、「(5):受付区分」は“01:連合会申立予定”以外を選択してください。 （「(5):受付区分”01:連合会申立予定”は、「(7):分類」が“01:相談・苦情”の場合のみ選択可能）
※3	和暦日付形式で入力してください。 年のみ入力された場合や年月まで入力された場合等はエラーとなります。
※4	受付日 ≤ 処理・回答予定日となるように入力してください。
※5	受付日 ≤ 処理日となるように入力してください。
※6	受付日 ≤ 苦情申立書受付日となるように入力してください。
※7	苦情にかかる事実のあった日（終了）が入力済の場合、 苦情にかかる事実のあった日（開始） ≤ 苦情にかかる事実のあった日（終了）となるように入力してください。
※8	サービス種類(主)、サービス種類(副1)、サービス種類(副2)内で重複がないように入力してください。
※9	相談者の要望(主)、相談者の要望(副1)、相談者の要望(副2)内で重複がないように入力してください。
※10	中央会報告用の想定原因(主)、想定原因(副1)、想定原因(副2)内で重複がないように入力してください。
※11	都道府県報告用の想定原因(主)、想定原因(副1)、想定原因(副2)内で重複がないように入力してください。
※12	13行以内で入力してください。
※13	27行以内で入力してください。
※14	41行以内で入力してください。

## 【サービス種類一覧】

11:訪問介護	63:介護予防訪問看護
12:訪問入浴介護	64:介護予防訪問リハビリテーション
13:訪問看護	65:介護予防通所介護
14:訪問リハビリテーション	66:介護予防通所リハビリテーション
15:通所介護	67:介護予防福祉用具貸与
16:通所リハビリテーション	68:小規模多機能型居宅介護（短期利用）
17:福祉用具貸与	69:介護予防小規模多機能型居宅介護（短期利用）
21:短期入所生活介護	71:夜間対応型訪問介護
22:短期入所療養介護（介護老人保健施設）	72:認知症対応型通所介護
23:短期入所療養介護（病院等）	73:小規模多機能型居宅介護
24:介護予防短期入所生活介護	74:介護予防認知症対応型通所介護
25:介護予防短期入所療養介護（介護老人保健施設）	75:介護予防小規模多機能型居宅介護
26:介護予防短期入所療養介護（病院等）	76:定期巡回・随時対応型訪問介護看護
27:特定施設入居者生活介護（短期利用型）	77:複合型サービス（看護小規模多機能型居宅介護）
28:地域密着型特定施設入居者生活介護（短期利用型）	78:地域密着型通所介護
2A:短期入所療養介護（介護医療院）	79:複合型サービス（看護小規模多機能型居宅介護短期）
2B:介護予防短期入所療養介護（介護医療院）	81:市町村特別給付等
31:居宅療養管理指導	98:その他（介護・介護予防サービス）
32:認知症対応型共同生活介護	99:その他（地域密着型サービス）
33:特定施設入居者生活介護（短期利用型以外）	A1:訪問型サービス（みなし）
34:介護予防居宅療養管理指導	A2:訪問型サービス（独自）
35:介護予防特定施設入居者生活介護	A3:訪問型サービス（独自／定率）
36:地域密着型特定施設入居者生活介護（短期利用型以外）	A4:訪問型サービス（独自／定額）
37:介護予防認知症対応型共同生活介護	A5:通所型サービス（みなし）
38:認知症対応型共同生活介護（短期利用型）	A6:通所型サービス（独自）
39:介護予防認知症対応型共同生活介護（短期利用型）	A7:通所型サービス（独自／定率）
41:特定福祉用具販売	A8:通所型サービス（独自／定額）
42:住宅改修	A9:その他の生活支援サービス（配食／定率）
43:居宅介護支援	AA:その他の生活支援サービス（配食／定額）
44:特定介護予防福祉用具販売	AB:その他の生活支援サービス（見守り／定率）
45:介護予防住宅改修	AC:その他の生活支援サービス（見守り／定額）
46:介護予防支援	AD:その他の生活支援サービス（その他／定率）
51:介護老人福祉施設サービス	AE:その他の生活支援サービス（その他／定額）
52:介護老人保健施設サービス	AF:介護予防ケアマネジメント
53:介護療養型医療施設サービス	AQ:その他（総合事業サービス）
54:地域密着型介護老人福祉施設	
55:介護医療院サービス	
61:介護予防訪問介護	
62:介護予防訪問入浴介護	

## ■エラーパターンと修正

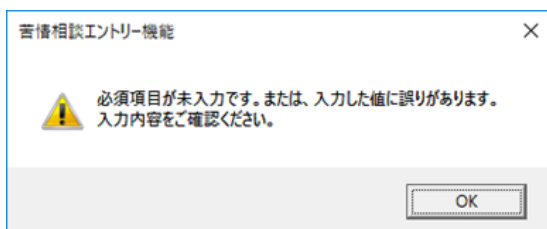
## [Tab]キー等で入力項目を移動した場合に出るエラー表示

前ページの「■相談内容記録票 兼 苦情申立書 の入力項目一覧」の内容で、入力チェックを行います。必須項目が未入力の場合や、入力した値に誤りがある場合は、以下のようにエラー箇所がマゼンタ色で表示されます。

このように表示された場合は、前ページの「■相談内容記録票 兼 苦情申立書 の入力項目一覧」を参照して、内容を修正してください。修正が正しければ、[Tab]キー等で入力項目を移動した際に、マゼンタ色が消えます。

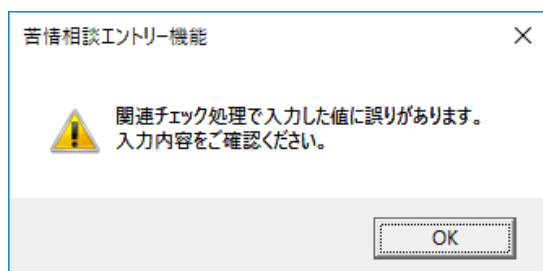
## [実行]ボタンをクリックした場合に出るエラー表示

マゼンタ色の項目がある状態で[実行]ボタンをクリックした場合は、下のエラーメッセージが表示されます。



このようなメッセージが表示された場合も、前ページの「■相談内容記録票 兼 苦情申立書 の入力項目一覧」を参照して、内容を修正してください。修正が正しければ、[Tab]キー等で入力項目を移動した際に、マゼンタ色が消えます。

項目間の関連チェック処理（妥当性チェック）でエラーとなる値がある場合は、下のエラーメッセージが表示されます。



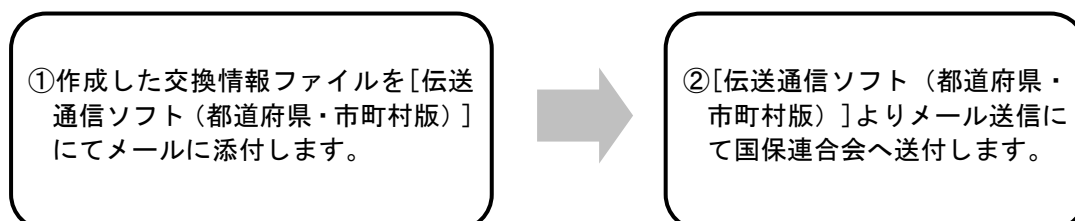
前ページの「妥当性チェック」を参照して、関連した項目の入力値を修正してください。（修正が必要な項目は、マゼンタ色で表示されています。）

### 4.3. 交換情報ファイルの送付

国保連合会へ交換情報ファイルを送付します。

#### ■伝送にて送付する場合

伝送にて国保連合会とのデータ授受を行う場合は、[伝送通信ソフト（都道府県・市町村版）]を使用して、交換情報ファイルをメール送信します。



※[伝送通信ソフト（都道府県・市町村版）]の操作に関しては「伝送通信ソフト（都道府県・市町村版）マニュアル」を参照してください。

#### ■媒体にて送付する場合

##### （1）媒体データの暗号化を行う場合

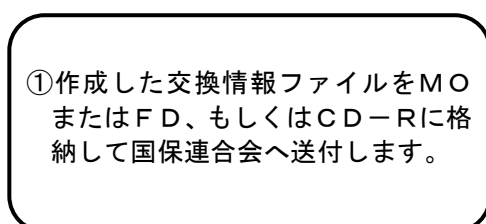
媒体にて送付する際にデータの暗号化を行う場合は、[媒体暗号化ソフト（都道府県・市町村版）]により交換情報ファイルを暗号化して送付します。



※[媒体暗号化ソフト（都道府県・市町村版）]の操作に関しては「媒体暗号化ソフト（都道府県・市町村版）マニュアル」を参照してください。  
 ※CD-Rで提出する場合は任意のフォルダに保存し、CD-Rへの書き込み操作を行います。詳細は「付録D. 1. CD-Rへの書き込み」を参照してください。

##### （2）媒体データの暗号化を行わない場合

媒体にて送付する際にデータの暗号化を行わない場合は、[苦情相談エントリー機能]で作成した交換情報ファイルをそのまま送付します。



※CD-Rで提出する場合は任意のフォルダに保存し、CD-Rへの書き込み操作を行います。詳細は「付録D. 1. CD-Rへの書き込み」を参照してください。



# 5. さらに苦情相談エントリー機能を使いこなそう

## 5.1 データの修正

### 5.1.1. [入力データ]ボックスのデータを修正するには

作成した相談内容記録票兼苦情申立書を修正します。

①「データ情報ボックス領域」より、[相談内容記録票 兼 苦情申立書]の[入力データ]ボックスを選択します。

②選択した[入力データ]ボックス内のデータが「データ表示領域」に表示されます。修正するデータを1件選択します。

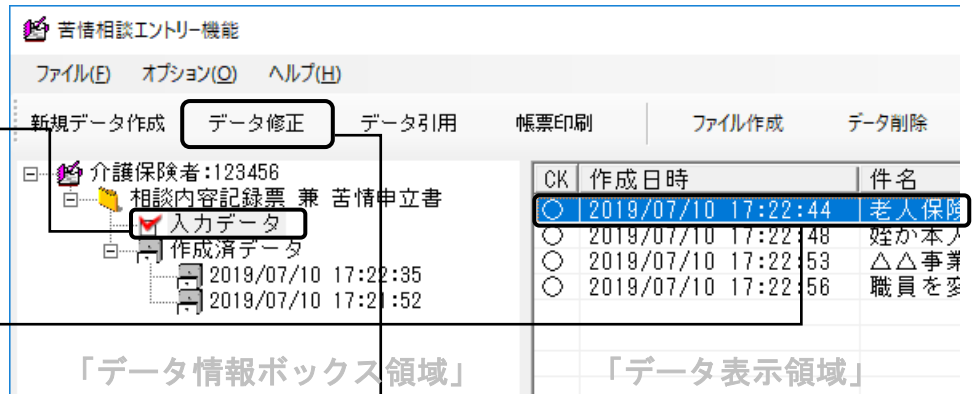
③ツールバーの[データ修正]ボタンをクリックします。  
また、メニューバーより[ファイル(F)]→[データ修正(R)]、もしくは②で選択したデータをダブルクリックすることで同様の操作となります。



**ヒント!**

『管理番号』は変更されません。

④修正するデータが表示されます。  
変更する項目を修正します。



⑤[実行]ボタンをクリックすると入力チェックを行い、エラーがなければメイン画面(⑥)が表示されます。エラーの場合は、該当項目がマゼンタ色で表示されます。  
「4. 2. 5. 苦情/相談入力のヒント」を参照して、マゼンタ色の箇所を修正した後に、再度[実行]ボタンをクリックしてください。

[クリア(C)]ボタンは、クリア確認メッセージの[はい(Y)]をクリックすると、入力項目がすべて未入力の状態になります。

[終了(X)]ボタンは、終了確認メッセージの[はい(Y)]をクリックすると、現在の画面に入力された情報を破棄してメイン画面(①の状態)に戻ります。

### ⚠ 注意

[詳細]ボタンのクリックで表示される[詳細入力]画面、または[処理経過]ボタンのクリックで表示される[処理経過入力]画面にて文章を追加/変更/削除した後は、必ず[実行]ボタンをクリックしてください。

[詳細入力]画面と[処理経過入力]画面の入力方法については「4. 2. 3. 処理経過や詳細を入力するには」を参照してください。

⑥修正内容が反映されて、メイン画面に戻ります。

### 💡 ヒント!

[データ修正]処理は、データ内容の変更であるため、新たな行の追加はありません。

また、[データ修正]処理を行っても、修正対象データの作成日時は変更されません。

(作成日時は、データを最初に作成した日時を示すものであるためです。)

作成日時	件名
2019/07/10 17:22:44	老人保険
2019/07/10 17:22:48	姪か本人
2019/07/10 17:22:53	△△事業
2019/07/10 17:22:58	職員を委

## 相談内容記録票から苦情申立書を作成するには

『分類』が「02：苦情申立」以外の「相談内容記録票」から、「苦情申立書」を作成する手順です。

①【苦情申立】タブをクリックします。  
この画面は『分類』が「02：苦情申立」以外の場合、入力不可となっています。

②『分類』で「02：苦情申立」を選択します。

**ヒント!**

『管理番号』は変更されません。

③【苦情申立】タブが入力できるようになりますので、各項目を入力します。

④[実行]ボタンをクリックすると入力チェックを行い、エラーがなければメイン画面が表示されます。エラーの場合は、該当項目がマゼンタ色で表示されます。  
「4. 2. 5. 苦情/相談入力のヒント」を参照して、マゼンタ色の箇所を修正した後に、再度[実行]ボタンをクリックしてください。

## 5.2 データの引用

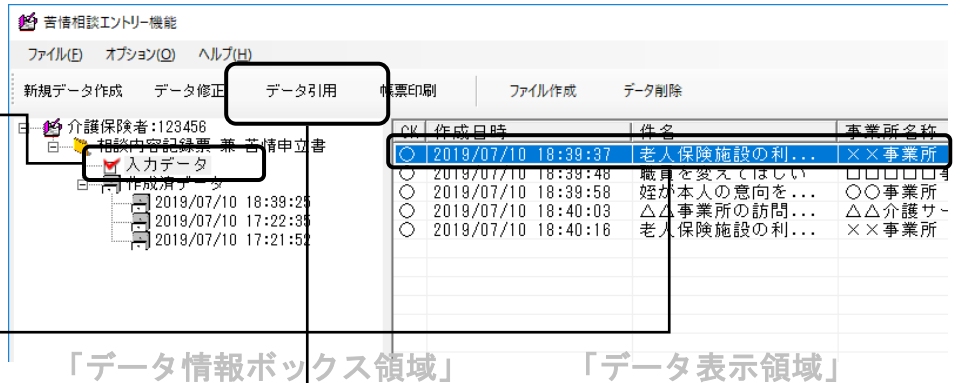
### 5.2.1. [入力データ]ボックスのデータを引用するには

[入力データ]ボックスに格納されている入力済みデータを引用して、一部を修正した別のデータを新たに作成します。

①「データ情報ボックス領域」より、[データ引用]処理を行いたいデータ種別名の[入力データ]ボックスを選択します。

②選択した[入力データ]ボックス内のデータが「データ表示領域」に表示されます。引用するデータを1件選択します。

③ツールバーの[データ引用]ボタンをクリックします。  
また、メニューバーより[ファイル(F)]→[データ引用(C)]でも同様の操作となります。



#### ヒント!

[入力データ]ボックスを選択し、入力済みのデータが存在する場合、[データ引用]ボタンを、クリックすることができます。

#### ヒント!

『管理番号』は新しく採番されます。

④入力画面が起動し、引用元データが表示されますので、変更する項目を修正します。

#### ヒント!

[データ引用]処理を実行した場合、引用元となるデータは修正されません。

相談内容記録情報(NCAQ11G01)

苦情/相談入力

管理番号 20190710123456E00015

受付年月日 平成 24年12月11日

受付方法 03:来所

交付区分 10:保険者対応済

分類 01:相談・苦情

理由 ○○市

相談者情報 | 相談内容記録 | 苦情申立 |

相談者

氏名(カナ) 介護 太郎

性別 1:男

氏名(漢字) 介護 太郎

生年月日 昭和 15年05月05日

年齢 74歳

電話番号(自) 999-999-1111

電話番号(動) 999-999-2222

携帯電話 999-9999-3333

郵便番号 〒999-4444

住所 □□県○○市△△123-4

被保険者との関係 04:兄弟姉妹

被保険者または受給者

氏名(カナ) 介護 花子

性別 2:女

氏名(漢字) 介護 花子

生年月日 大正 15年03月03日

年齢 88歳

電話番号(自) 999-999-5555

電話番号(動) 999-999-6666

携帯電話 999-9999-7777

要介護状態 23:要介護3

郵便番号 〒999-8888

住所 □□県○○市△△432-1

被保険者番号 1234567890

受給者番号 0123456789

保険者番号 123456

実行 クリア(C) 終了(X)

⑤[実行]ボタンをクリックすると入力チェックを行い、エラーがなければメイン画面に戻ります。エラーの場合は、該当項目がマゼンタ色で表示されます。

マゼンタ色の箇所を修正してから、再度[実行]ボタンをクリックしてください。

[クリア(C)]ボタンは、クリア確認メッセージの[はい(Y)]をクリックすると、画面を何も入力されていない状態にします。

[終了(X)]ボタンは、終了確認メッセージの[はい(Y)]をクリックすると、現在の画面に入力された情報を破棄してメイン画面(①の状態)に戻ります。

⑥[入力データ]ボックスに引用された新たに作成されたデータが追加されますので、確認してください。追加データは、右の画面例のように一番下に表示されます。

苦情相談エントリー機能

ファイル(F) オプション(O) ヘルプ(H)

新規データ作成 データ修正 データ引用 帳票印刷 ファイル作成 データ削除

介護保険者:123456

相談内容記録票 兼 苦情申立書

入力データ 引用元データ→

作成済データ

CK	作成日時	件名
○	2019/07/10 18:39:37	老人保険施設
○	2019/07/10 18:39:48	職員 変えて
○	2019/07/10 18:39:58	姪が本人の意
○	2019/07/10 18:40:03	△△事業所の
○	2019/07/10 18:40:16	老人保険施設
○	2019/07/10 18:49:24	老人保険施設

追加データ→

## 5.2.2. [作成済データ]ボックスのデータを引用するには

[ファイル作成]処理にて作成した交換情報ファイルのデータに誤りがあったため再作成する場合や、既に[ファイル作成]処理を行った作成済のデータを引用して新たに別のデータを作成する場合等に使用します。

[作成ファイル日時]ボックスに格納されたデータを1件選択し、該当のデータを引用して新たに別のデータを作成し、[入力データ]ボックスに格納します。

①[データ情報ボックス領域]より、選択引用処理を行いたいデータ種別名の[作成ファイル日時]ボックスを選択します。

②選択した[作成ファイル日時]ボックス内のデータが「データ表示領域」に表示されます。引用するデータを1件選択します。

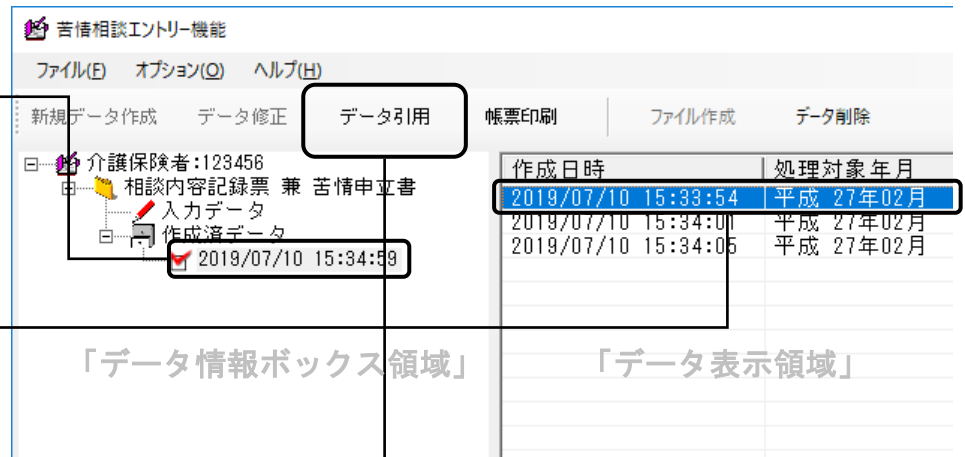
※複数件選択することはできません。

③ツールバーより[データ引用]ボタンをクリックします。  
また、メニューバーより[ファイル(F)]→[データ引用(C)]、もしくは②で選択したデータをダブルクリックすることでも同様の操作となります。

### ヒント!

『管理番号』は新しく採番されます。

④入力画面が起動し、引用するデータが表示されますので、変更する項目を修正します。



⑤[実行]ボタンをクリックすると入力チェックを行い、エラーがなければメイン画面に戻ります。エラーの場合は、該当項目がマゼンタ色で表示されます。マゼンタ色の箇所を修正してから、再度[実行]ボタンをクリックしてください。

[クリア(C)]ボタンは、クリア確認メッセージの[はい(Y)]をクリックすると、画面を何も入力されていない状態にします。

[終了(X)]ボタンは、終了確認メッセージの[はい(Y)]をクリックすると、現在の画面に入力された情報を破棄してメイン画面(①の状態)に戻ります。

⑥[データ引用]処理により引用され、新たに作成されたデータが[入力データ]ボックスにコピーされますので、確認してください。

**ヒント!**  
 選択引用した元のデータ（[作成ファイル日時]ボックス内の1件）は削除/変更されず、そのまま残ります。

**ヒント!**  
 選択引用したデータの作成日付は、引用後の入力画面にて⑤の[実行]ボタンをクリックした日時になります。

**ヒント!**  
**[データ修正]処理と[データ引用]処理の違いは?**  
**[データ修正]処理:** [ファイル作成]処理で交換情報ファイルを作成する前に、[入力データ]ボックス内データの修正を行います。[作成済データ]ボックス内のデータは修正できません。  
**[データ引用]処理:** [入力データ]ボックスまたは[作成済データ]ボックス内のデータをコピーして、[入力データ]ボックス内に新しいデータを作成する機能です。

対象データ	[データ修正]処理	[データ引用]処理
[入力データ]ボックス内のデータ	実行可能	実行可能
[作成済データ]ボックスの [作成ファイル日時]ボックス内のデータ1件（レコード単位選択）	—	実行可能

## 5.3 データの印刷

### 5.3.1 作成したデータを印刷するには

[苦情相談エントリー機能]で作成したデータを帳票イメージとして印刷、またはプレビュー表示する場合に使用します。[入力データ]ボックス、または[作成ファイル日時]ボックスのデータを印刷、またはプレビュー表示することができます。

①「データ情報ボックス領域」より、[帳票印刷]処理を行いたいデータ種別名の[入力データ]ボックスを選択します。

②選択した[入力データ]ボックス内のデータが「データ表示領域」に表示されます。印刷するデータを1件、または複数件選択します。

③ツールバーの[帳票印刷]ボタンをクリックします。  
また、メニューバーより[ファイル(F)]→[帳票印刷(P)]でも同様の操作となります。

#### 注意

帳票に印刷される順序は、メイン画面で表示した順序（並び替えを行った場合は、並び替え後の順序）で印刷します。

作成日時	件名
2019/07/10 19:06:44	老人保険施
2019/07/10 19:06:48	姪が本人の
2019/07/10 19:06:53	△△事業所
2019/07/10 19:06:56	職目を變

#### ヒント!

複数選択する場合は、[Ctrl]キーを押しながら2件目以降の対象データをクリックします。  
また、選択したいデータ件数が多い場合は、[Shift]キーを押したままデータをクリックすると範囲選択できます。

作成日時	処理対象年月
2019/07/10 18:39:37	平成 27年02月
2019/07/10 18:39:48	平成 27年02月
2019/07/10 18:39:58	平成 27年02月
2019/07/10 18:40:03	平成 27年02月

#### ヒント!

##### [作成済データ]ボックスのデータを印刷する場合

[作成済データ]ボックスのデータを印刷する場合も、[入力データ]ボックスのデータを印刷する場合と同様の操作方法となります。

ただし、[作成済データ]ボックスの[作成ファイル日時]ボックス内のデータを選択してください。



## ■印刷プレビュー表示

印刷プレビュー表示画面が起動されます。

④ (印刷) アイコンをクリックすると、[印刷]画面が表示されます。

相談内容記録票

受付日	平成24年12月11日	受付方法	その他	その他	メール
受付担当	保険者担当	受付区分	保険者対応済	(理由)	〇〇市
カギ氏名	カギ 太郎	性別	男	〒(自)	999-999-1111
カギ住所	〒 999-4444	年齢	74歳	〒(勤)	999-999-2222
カギ生年月日	昭和15年8月5日	携帯	999-999-9999		
カギ電話番号	123456789	保険者番号	123456	受付者番号	0123456789

印刷プレビュー画面の印刷アイコンが赤い枠で囲まれている。

⑤ 印刷する『プリンタ名(N)』を選択します。

⑥ 『印刷部数』を設定します。

⑦ 『印刷範囲』を選択します。

⑧ [OK] ボタンをクリックします。

印刷

プリンタ  
プリンタ名(N) [プリンタ名(N)のリスト]

状態: アイドル  
種類: [プリンタの種類]  
場所: [プリンタの場所]  
コメント: [プリンタのコメント]

印刷範囲

すべて(A)  
 現在のページ(E)  
 検索したページ(F)  
 ページ指定(G) [ページ指定の入力欄]

1,3,6のようにページ番号をカンマで区切って指定するか、4-8のようにページ範囲を指定してください。

印刷部数  
部数(C) [1]

OK キャンセル

## ■表示変更

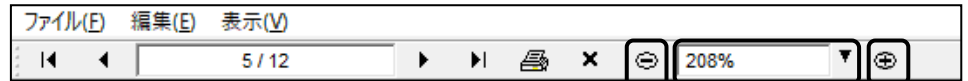
### <表示の拡大／縮小>

表示しているページの拡大と縮小ができます。

縮小表示します。

表示倍率の指定ができます。

拡大表示します。



### <ページ送り>

先頭ページ／前ページ／  
指定ページ／次ページ／  
最終ページの表示ができます。

先頭ページを表示します。

前ページを表示します。

指定ページを表示します。

次ページを表示します。

最終ページを表示します。



## ■プレビュー情報の保存

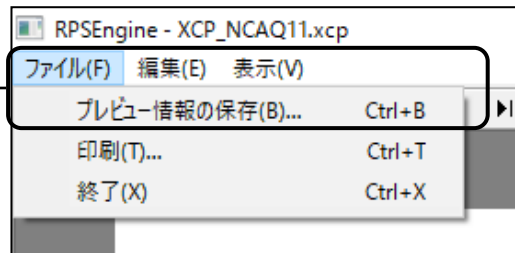
表示ページのイメージをbmpファイル形式で保存できます。

①メニューバーの[ファイル(F)]→  
[プレビュー情報の保存(B)]をクリックします。

②保存するフォルダを指定します。

③『ファイル名』を指定します。

④[保存(S)]ボタンをクリックします。



## 5.4 データの削除

[苦情相談エントリー機能]においては、入力されたデータは過去の履歴情報も含めて全て DB に保存され、自動的に削除されません。そのため、入力データの誤りによる削除、ハードディスクの空き容量確保を行いたい場合等には、[データ削除]処理を使用します。

### 5.4.1. [入力データ]ボックスのデータを削除するには

[入力データ]ボックスに格納されているデータを削除します。

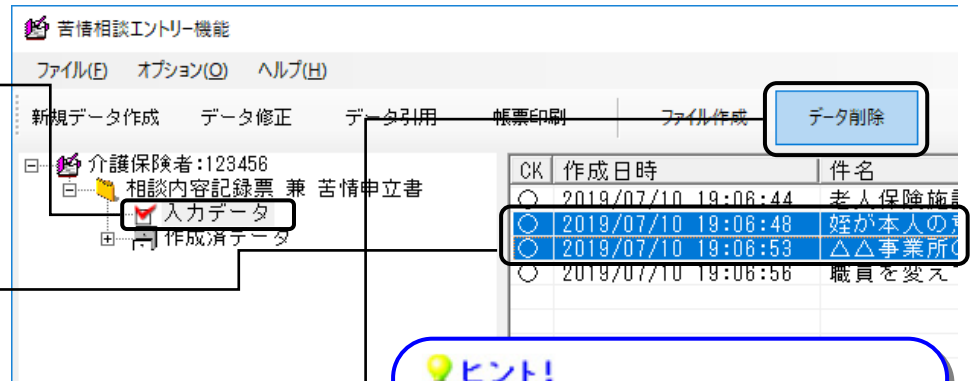
①「データ情報ボックス領域」より、削除したいデータ種別名の[入力データ]ボックスを選択します。

②選択した[入力データ]ボックス内のデータが[データ表示領域]に表示されます。削除するデータを1件、または複数件選択します。

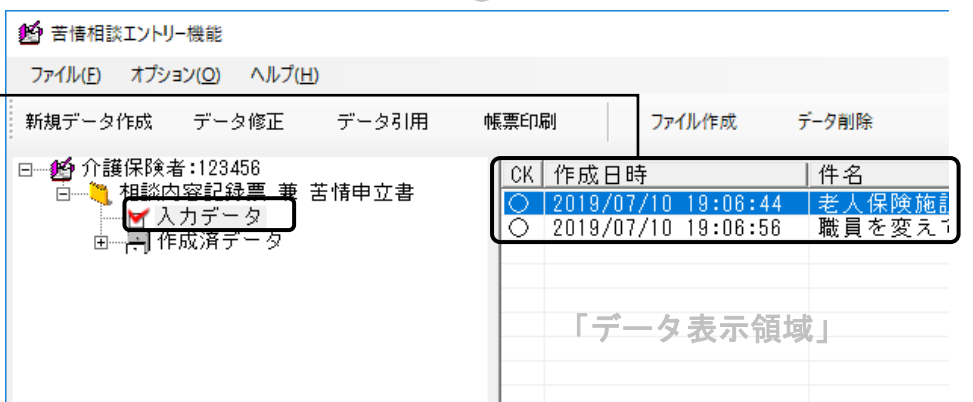
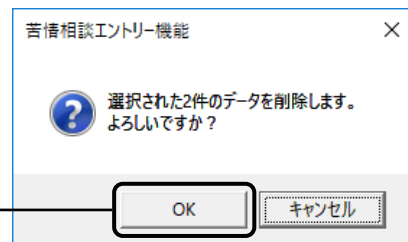
③ツールバーの[データ削除]ボタンをクリックします。  
また、メニューバーより[ファイル(F)]→[データ削除(D)]でも同様の操作となります。

④削除確認のメッセージが表示されます。  
[OK]ボタンをクリックします。

⑤削除されたデータは「データ表示領域」には表示されなくなりますので、削除されたことを確認してください。



**ヒント!**  
複数選択する場合は、[Ctrl]キーを押しながら2件目以降の対象データをクリックします。  
また、選択したいデータ件数が多い場合は、[Shift]キーを押したままデータをクリックすると範囲選択できます。



**注意**

「データ表示領域」より対象を選択した後、[入力データ]ボックスをクリックした場合「データ表示領域」選択の網掛けが薄いグレー表示となり、見えにくい状態になります。

ただし、この状態でも[データ削除]ボタン等をクリックすると「データ表示領域」にて選択していたデータが処理対象となりますので、注意してください。

苦情相談エントリー機能

ファイル(F) オプション(O) ヘルプ(H)

新規データ作成 データ修正 データ引用 帳票印刷 ファイル作成 データ削除

介護保険者:123456

相談内容記録票 兼 苦情申立書

**入力データ**

CK	作成日時	件名
<input type="radio"/>	2019/07/10 19:37:11	老人保険施設
<input type="radio"/>	2019/07/10 19:37:24	職員を変えて
<input type="radio"/>	2019/07/10 19:37:28	姪が本人の意
<input type="radio"/>	2019/07/10 19:37:31	△△事業所

「データ表示領域」

## 5.4.2. [作成済データ]ボックスのデータを削除するには

[作成済データ]ボックスに格納されているデータを削除します。

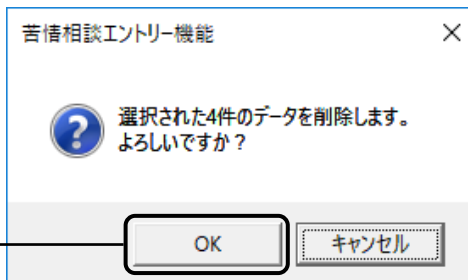
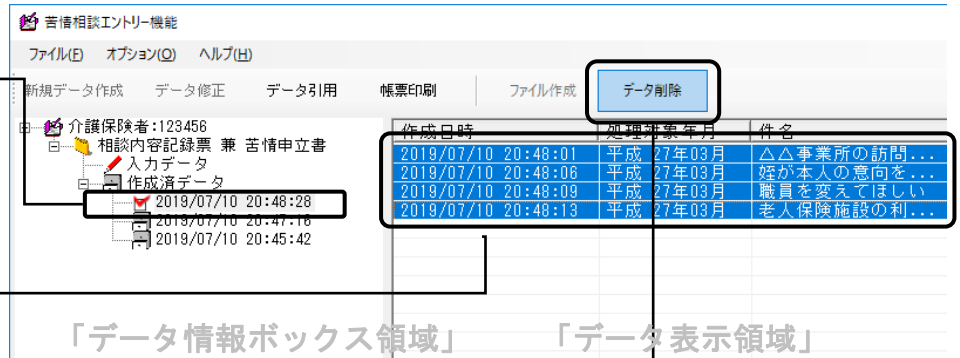
### ■交換情報ファイル内の レコード単位に削除する場合

①「データ情報ボックス領域」より、削除したいデータ種別名の[作成ファイル日時]ボックスを選択します。

②選択した[作成ファイル日時データ]ボックス内のデータが[データ表示領域]に表示されます。削除するデータを1件、または複数件選択します。

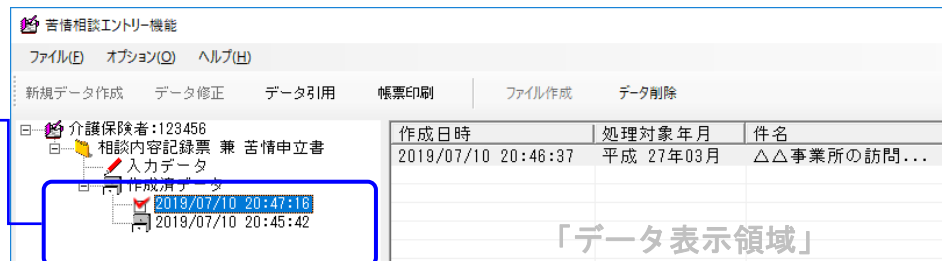
③ツールバーの[データ削除]ボタンをクリックします。  
また、メニューバーより[ファイル(F)]→[データ削除(D)]でも同様の操作となります。

④削除確認のメッセージが表示されます。  
[OK]ボタンをクリックします。



### 💡 ヒント!

①～④のように「データ表示領域」より全件選択して、データ削除処理を行った場合、[作成ファイル日時ボックス]も自動で削除されます。



## ■交換情報ファイル単位に 削除する場合

①「データ情報ボックス領域」より、削除したいデータ種別名の[作成済データ]ボックスを選択します。

②選択した[作成済データ]ボックス内のファイルが「データ表示領域」に表示されます。削除するファイルを1件のみ選択します。

※複数件選択することはできません。

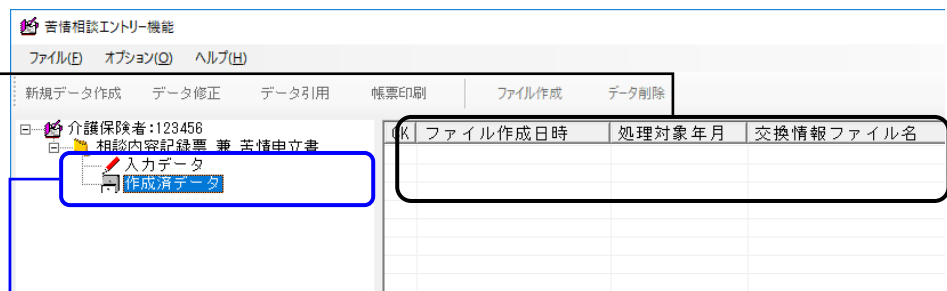
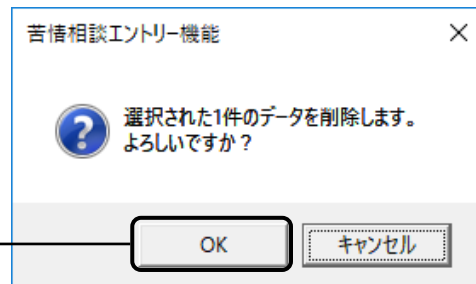
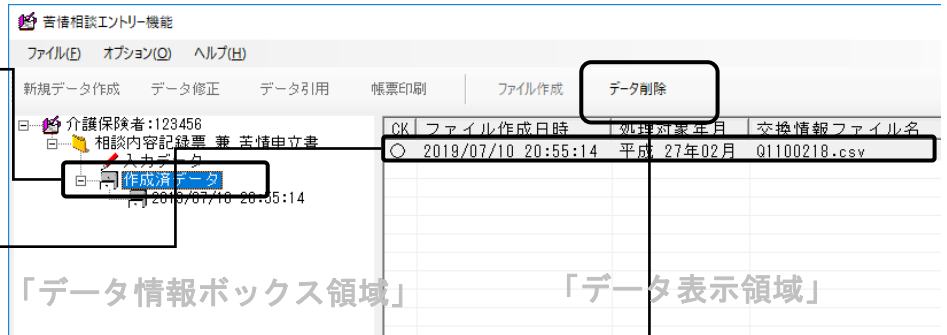
③ツールバーの[データ削除]ボタンをクリックします。  
また、メニューバーより[ファイル(F)]→[データ削除(D)]でも同様の操作となります。

④削除確認のメッセージが表示されます。  
[OK]ボタンをクリックします。

⑤交換情報ファイル単位で削除されたことを確認してください。

### 💡ヒント!

交換情報ファイル単位に削除を行った場合、[作成ファイル日時ボックス]も自動で削除されます。



## 5.5. 作成したデータをバックアップするには

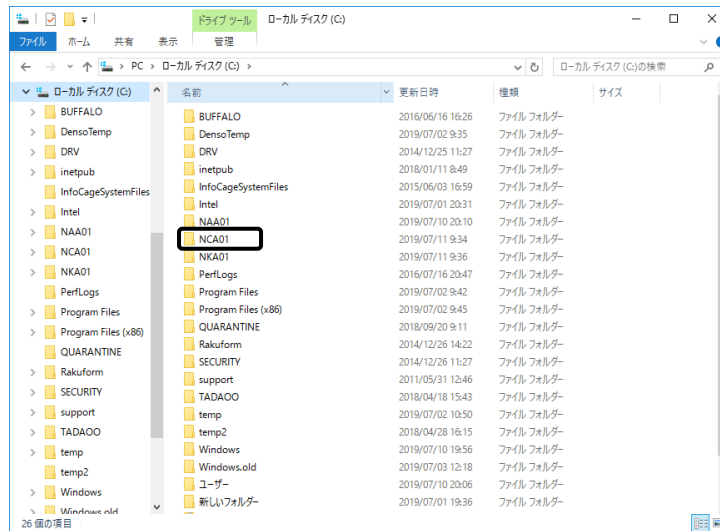
[苦情相談エントリー機能]で作成したデータをバックアップすることができます。

## ■バックアップの作成

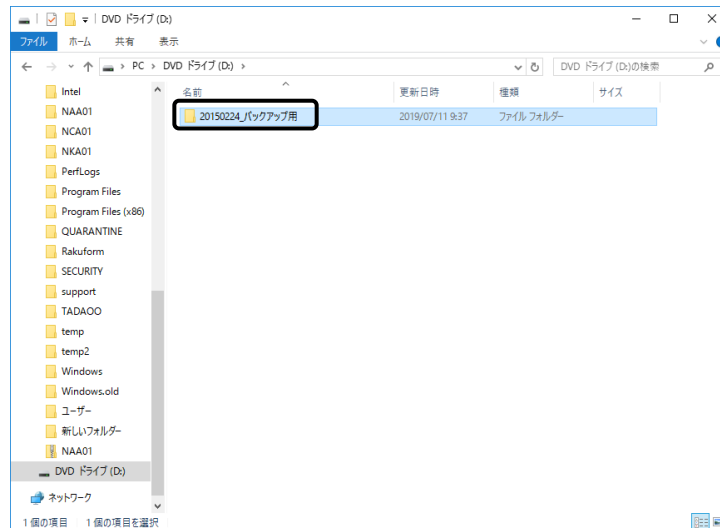
①エクスプローラ画面を開き、苦情相談エントリー機能がインストールされている[NCA01]フォルダを確認します。

## 💡 ヒント!

インストール時に指定したドライブの直下に、[NCA01]フォルダがあります。



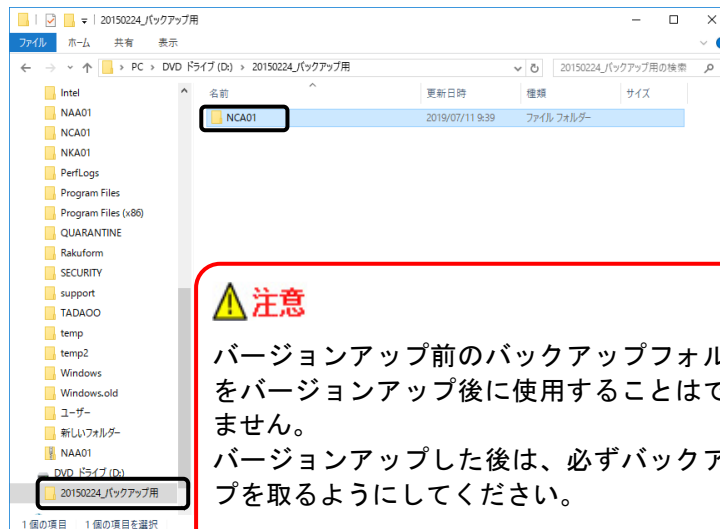
②インストールされているドライブとは別のドライブにバックアップ用のフォルダを作成します。(フォルダ名は、後で分かるように付けます。)



③②で作成したフォルダの中に①で確認した[NCA01]をフォルダごとコピーします。

## 💡 ヒント!

パソコンが使用できなくなった場合のために、別のパソコンや外付けハードディスク等へ③をコピーしておくことをお勧めします。



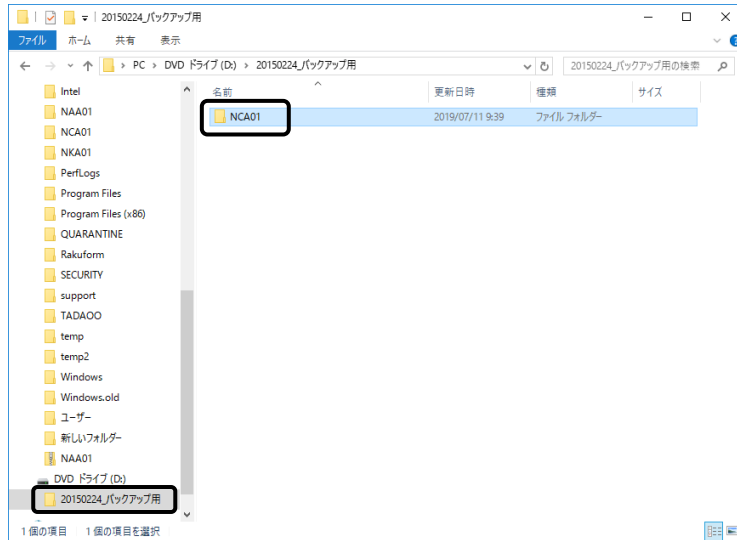
## ⚠ 注意

バージョンアップ前のバックアップフォルダをバージョンアップ後に使用することはできません。  
バージョンアップした後は、必ずバックアップを取るようになしてください。

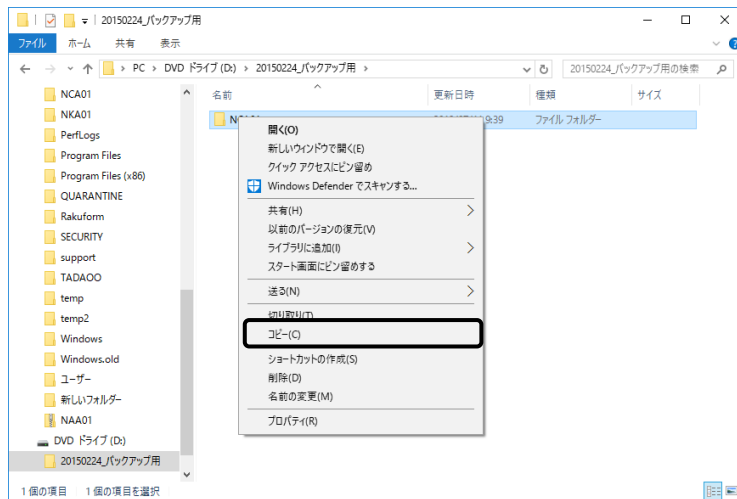
## 5.6. バックアップしたデータをリストアするには

バックアップしたデータをリストアします。

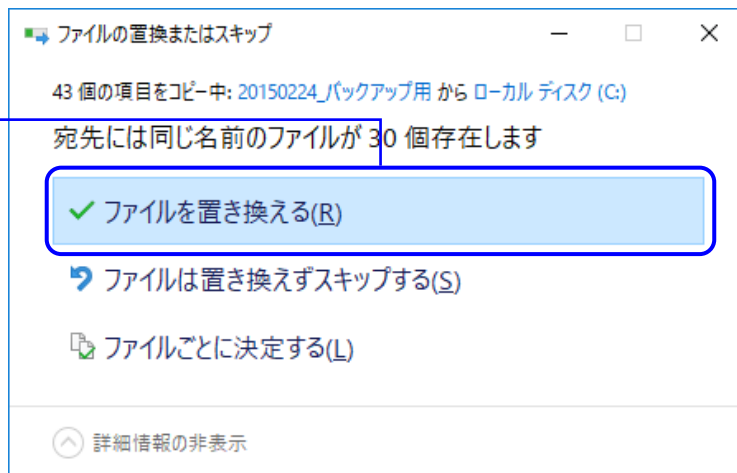
①「5. 5. 作成したデータをバックアップするには」の③にて、コピーした[NCA01]フォルダを確認します。



②①の[NCA01]フォルダをフォルダごとコピーします。



③インストール時に指定したドライブの直下に、[NCA01]フォルダごと、貼り付けまたは上書きします。



### 💡 ヒント!

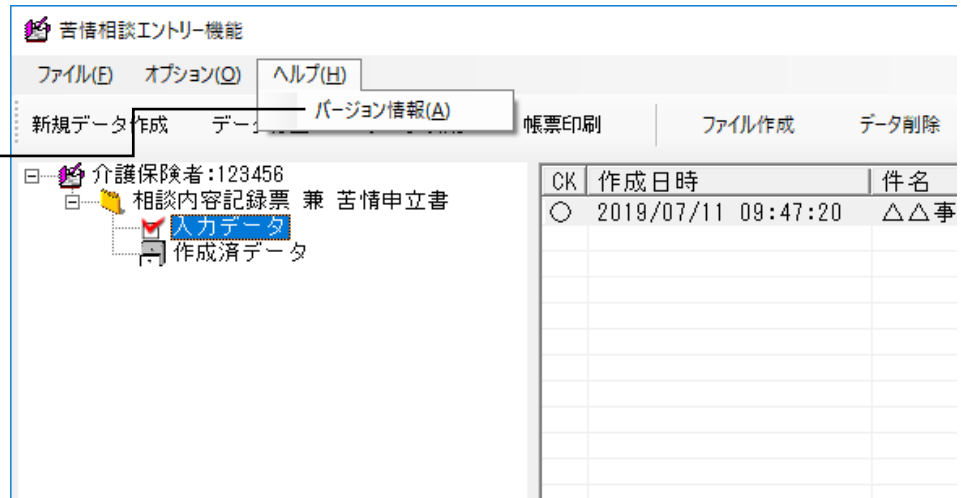
上書き確認のメッセージが出た場合は、[ファイルを置き換える(R)] ボタンをクリックしてください。



## 5.7. 苦情相談エントリー機能のバージョンを確認するには

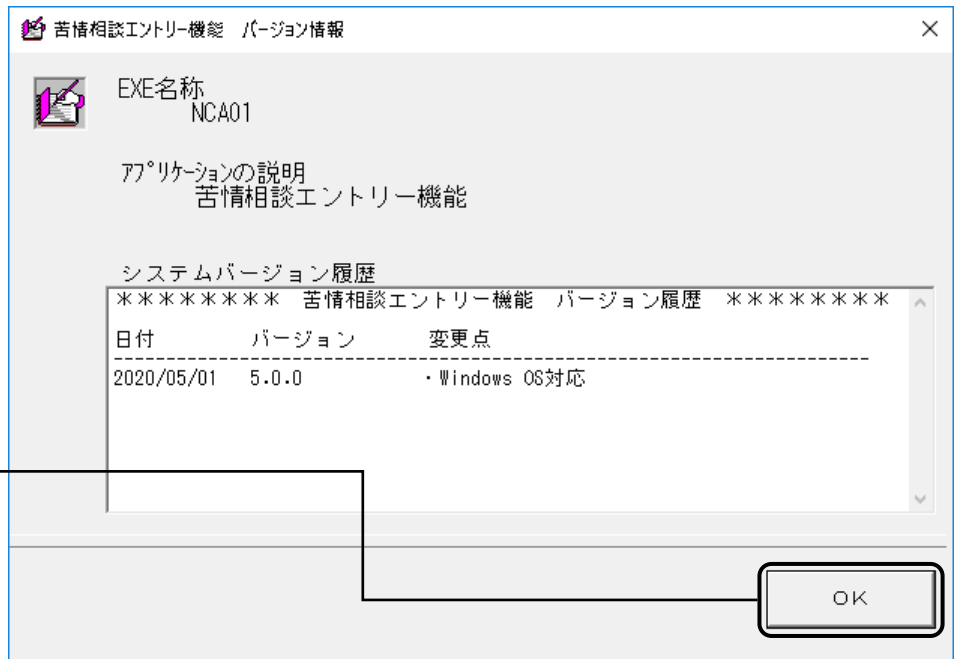
インストール時に現在のバージョン情報を確認する場合に使用します。

① [ヘルプ(H)] → [バージョン情報(A)]を選択します。



[苦情相談エントリー機能]のシステムバージョン履歴が表示されます。

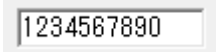
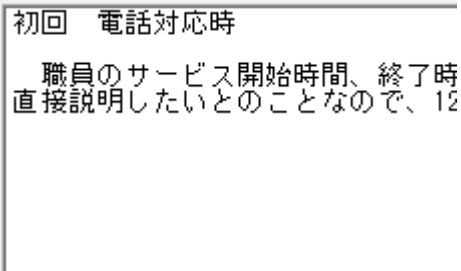
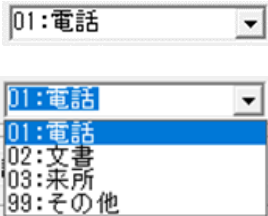
② 確認が終わったら、[OK]ボタンをクリックしてメイン画面に戻ります。



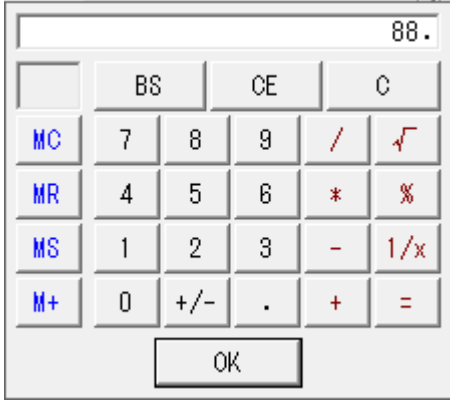
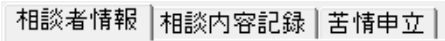


# 付録A. 画面入力のヒント（共通編）

## A. 1. 入力画面での入力形式について

入力画面での入力形式の種類と、表示例、用途について説明します。

入力形式の種類	入力形式の表示例	用途
テキストボックス		番号や名称等の入力で使用される入力形式です。 2バイト文字（日本語入力）、半角カナ等の項目については、IME（日本語入力機能）を自動設定します。
テキストボックス （フリー入力）		[苦情/相談入力]画面の『相談概要』『対応結果』『申立概要』、[詳細入力]画面の『詳細』、[処理経過入力]画面の『内容』で使用される入力形式です。  2バイト文字（全角の日本語入力）、1バイト文字（半角カナ・半角英数）と、改行が入力できます。 ただし、半角シングルコーテーション（'）と、連続する全角アットマーク（@@）は入力できません。  また、全角アットマーク（@）の直後に改行を入力しないでください。改行前にアットマークを入力する場合、半角アットマーク（@）を使用するか、スペースを入力して改行してください。  なお、本ソフトウェアにおいては、改行は4バイト、半角ダブルコーテーション（"）は2バイトとして扱われます。
コンボボックス		コード値など決められた値の入力で使用される入力形式です。 ▼ボタンのクリック、または[F4]キーを押すことで表示されるコードと名称から、該当するものを選択します。 また、[↑]キーと[↓]キーで選択することや、コード値を直接入力（他項目への移動時に名称表示）することもできます。  表示しきれない長い名称も、▼ボタンのクリック、または[F4]キーを押すことで全て表示されます。

入力形式の種類	入力形式の表示例	用途
日付		<p>日付の入力で使用する入力形式です。  ※和暦で入力します。  ※暦上にはない日付は入力できません。  直接入力する場合の年号は、以下の値での入力が可能です。</p> <p>令和 : 5, R, r  平成 : 4, H, h  昭和 : 3, S, s  大正 : 2, T, t  明治 : 1, M, m  (例)  「平成 21 年 7 月 1 日」の場合  「4210701」と入力</p> <p>また、[↑]キーと[↓]キーを押すことで年、月、日をそれぞれ増減させて選択することができます。</p> <p>▼ボタンのクリックまたは[F4]キーを押すことでカレンダーが表示されます。  カレンダーからの日付選択も可能です。</p> <p>※削除は、[BackSpace]キーで行ってください。  [Delete]キーを押し続けるだけでは削除できません。</p>
郵便番号		<p>郵便番号の入力で使用する入力形式です。  “〒”と“-”は自動表示されますので数字7桁を入力します。</p>
年齢	<p>年齢 <input type="text" value="88"/> 歳</p> <p>[F4]キーを押したとき</p> 	<p>年齢の入力で使用する入力形式です。</p> <p>また、[↑]キーと[↓]キーを押すことで数値を増減させて入力することができます。</p> <p>さらに、[F4]キーを押すことで、電卓が表示されます。  電卓を使用して計算し、[OK]ボタンをクリックすることで数値を入力することも可能です。</p>
タブコントロール		<p>入力画面はタブコントロールで画面を切替えて表示されます。  該当のタブをクリックし、画面を切替えて入力作業を行ってください。</p>

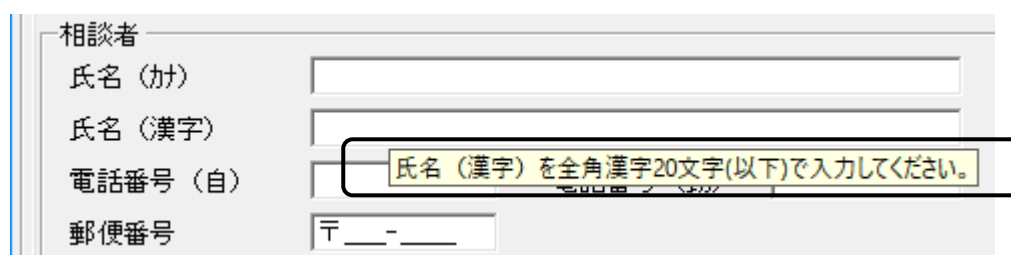
## A. 2. ツールチップ／項目ラベルの色について

ツールチップと項目ラベルの色について説明します。

### ■ ツールチップについて

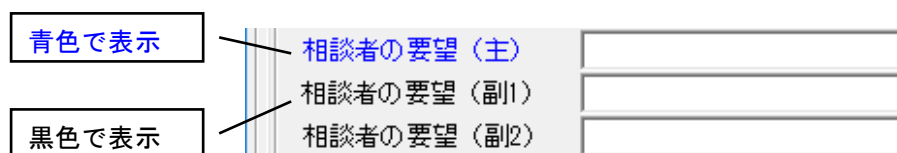
入力する項目上にカーソル（マウスポインタ）を乗せて静止した状態でいた場合、そのカーソル付近に「ツールチップ」と呼ばれる黄色い小さなウィンドウを表示します。

※入力形式の種類がテキストボックスの場合にのみ、該当項目の入力規則が表示されます。



### ■ 項目ラベルの色について

画面の項目ラベルが青色で表示されているものと、黒色で表示されているものがあります。



項目ラベルの色	説明
青色で表示	該当項目は入力必須の項目であることを示しています。 入力されていない場合はエラーとなります。
黒色で表示	該当項目の入力は任意であることを示しています。 ただし、他の項目の設定内容により入力必須となることもあります。

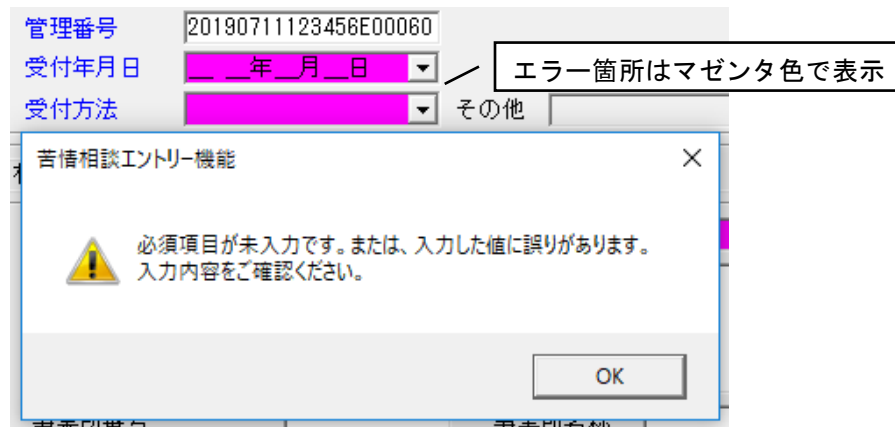
### A. 3. エラー表示について

入力画面でエラーが発生した項目は、入力後、他項目への移動時や[実行]ボタンクリック時に、該当の項目がマゼンタ色で表示されます。このエラー表示について説明します。

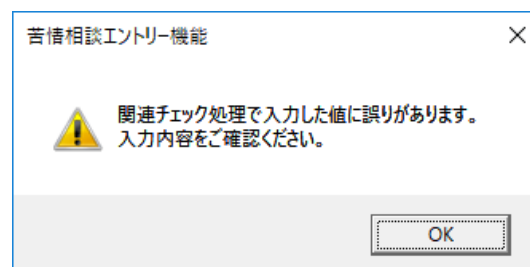
#### ■エラー表示について

エラーが発生した項目は、入力項目から他項目へ移動した際、下の画面のように該当の項目がマゼンタ色で表示されます。

また、[実行]ボタンのクリックでエラーが発生した場合はメッセージも表示します。  
[OK]ボタンをクリックし、該当のエラー項目の修正を行ってください。

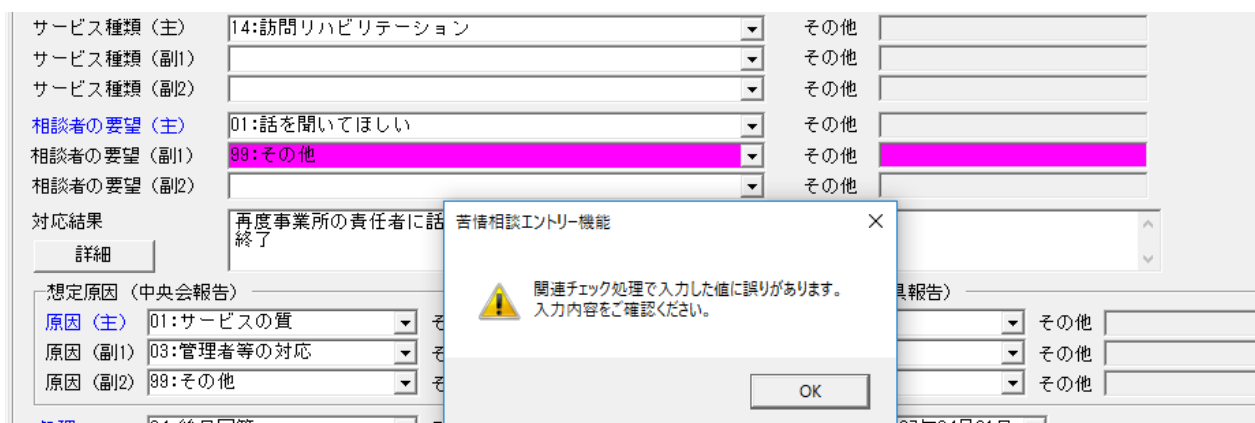


項目間の関連チェックでエラーが発生した場合、下の画面のようなエラーメッセージを表示し、関連する項目がマゼンダ色で表示されます。



下の画面は、関連チェックエラーの例です。

[苦情/相談入力]画面の『相談者の要望（副1）』が“99:その他”の場合は、『その他』の値は必須入力となりますので、関連する項目（『その他』及び『相談者の要望（副1）』）をマゼンダ色で表示されます。



補足：関連チェックに関して、固定値の自動入力を行い入力不可となっている項目（グレー色で表示）が関連チェックエラーの関連項目であっても、同項目はマゼンタ色にて表示されません。

## A. 4. カナ自動入力機能について

入力画面で『氏名 (漢字)』を入力することにより、自動で『氏名 (カナ)』に入力内容が反映される機能です。

## ■カナ自動入力機能について

カナ自動入力機能は、下記の例のように漢字を『氏名 (漢字)』に入力していくと、漢字の入力が確定した時点でカナが『氏名 (カナ)』に反映される機能です。

※漢字の入力後、必ずカナの設定内容を確認し、誤っている場合は修正してください。

氏名 (カナ)	カノ <sup>°</sup> タウ
氏名 (漢字)	介護 太郎



カナが自動で入力されます

**⚠ 注意**

カナ自動入力機能においては、常に末尾に半角カタカナを追加します。  
 このため、漢字の入力中に誤りがあり、漢字を削除・修正した場合、反映済みのカナは自動的に修正されません。  
 下記のように『氏名 (漢字)』で「太郎」を削除して「一郎」に修正しても、『氏名 (カナ)』では「タウ」は削除されずに、末尾に「仔ウ」と追加されます。ご注意ください。

氏名 (カナ)	カノ <sup>°</sup> タウ
氏名 (漢字)	介護

漢字を削除してもカナが残ります

氏名 (カナ)	カノ <sup>°</sup> シロウ仔ウ
氏名 (漢字)	介護 一郎



末尾にカナが追加されます

# 付録B. 出力帳票レイアウト

## B. 1. 出力帳票一覧

[帳票印刷]を行うと、以下の帳票が出力（プレビュー表示）されます。  
処理経過や詳細を入力していた場合、それらも全て出力されます。

### <帳票一覧>

出力順	帳票種類	分類					備考
		01	02	03	05	99	
		相談・苦情	苦情申立	照会・問合せ	通報	その他	
1	相談内容記録票	◎	◎	◎	◎	◎	帳票印刷を行うと必ず出力されます。
2	相談内容記録票 相談概要	△	△	△	△	△	相談概要の詳細を入力している場合のみ出力されます。
3	相談内容記録票 対応結果	△	△	△	△	△	対応結果の詳細を入力している場合のみ出力されます。
4	処理経過票	△	△	△	△	△	処理経過を入力している場合のみ出力されます。
5	苦情申立書	○	○	○	○	○	分類が「苦情申立」の場合のみ出力されます。
6	苦情申立書 申立詳細	△	△	△	△	△	分類が「苦情申立」の場合で、申立概要の詳細を入力している場合のみ出力されます。

※帳票サイズは全てA 4 縦です。

◎：1件のデータにつき、必ず出力されます。

[苦情/相談入力]画面の【相談者情報】・【相談内容記録】タブの内容が出力されます。

○：『分類』が「苦情申立」の場合のみ出力されます。

[苦情/相談入力]画面の【苦情申立】タブの内容と、【相談者情報】・【相談内容記録】タブの一部の内容が出力されます。

△：[詳細入力]画面や[処理経過入力]画面に入力していた場合に、その内容が出力されます。

B. 2. 相談内容記録票

1 件の相談内容記録票 兼 苦情申立書のデータに対して、必ず 1 枚印刷されます。

相談内容記録票										
受付日	平成24年12月11日			受付方法	来所		その他			
受付担当者	保険者担当者			受付区分	保険者対応済		(経由) ○○市			
相談者	フリガナ氏名	カノ 知		性別	男	TEL(自)	999-999-1111		TEL(勤)	999-999-2222
		介護 太郎		年齢	74 歳	生年月日	昭和015年5月5日		携帯	999-9999-3333
	住所	〒 999-4444		□□県○○市△△123-4						
	被保険者または受給者との関係			兄弟姉妹		その他				
被保険者(受給者)	フリガナ氏名	カノ ハコ		性別	女	TEL(自)	999-999-5555		TEL(勤)	999-999-6666
		介護 花子		年齢	89 歳	生年月日	大正15年3月3日		携帯	999-9999-7777
	住所	〒 999-8888		□□県○○市△△432-1						
	被保険者番号	1234567890		保険者番号	123456		受給者番号	0123456789		
分類	相談・苦情	その他		件名	△△事業所の訪問リハについての不満					
相談概要	<p>職員が、時間どおりに来ない。                  事務所の責任者に連絡してみたが、あまり話を聞いてくれる雰囲気ではなかった。                  この事業所のサービスについて、他にも同様の不満を持っている人はいないだろうか。</p>									
事業者番号	9999999999		事業者名称	△△介護サービス事業所			電話番号	999-999-9999		
サービスの種類	(主)	訪問リハビリテーション				その他				
	(副1)					その他				
	(副2)					その他				
相談者の要望	(主)	話を聞いてほしい				その他				
	(副1)	その他				その他		他に同じ相談があるか		
	(副2)					その他				
対応結果	再度事業所の責任者に話してみるとのこと。ケアマネージャを通じて伝えることもできる旨を案内し、対応完了									
想定原因 (中央会報告用)					想定原因 (都道府県報告用)					
原因(主)	サービスの質				原因(主)	サービスの質				
原因(副1)	管理者等の対応				原因(副1)	管理者の対応				
原因(副2)	その他		ケアマネージャの対応		原因(副2)	その他		ケアマネージャの対応		
処理	後日回答			その他		回答予定日		平成24年12月21日		
管理番号						20150305123456E00001				



## B. 3. 苦情申立書

苦情申立情報がある場合に出力されます。

## 苦 情 申 立 書

申立書作成日：平成24年12月21日

介護サービス苦情処理委員会 様

1. この申立書を書いた人（申立人）

フリガナ 氏名	かほ 知	年齢	74 歳	電話番号	999-999-1111
	介護 太郎	性別	男		
住所	〒 999-4444				
	□□県○市△△ 1 2 3 - 4				
被保険者または受給者との関係	本人	その他			

2. 不適切なサービスを受けた人（被保険者または受給者）

フリガナ 氏名			電話番号		
			生年月日	__ __年__月__日	
住所	〒 _____				
被保険者番号		保険者番号		受給者番号	

下記のとおり介護サービスの適用に関する苦情を申し立てます。

記

苦情にかかる事実のあった日		平成24年10月1日		～	平成24年10月31日
事業者番号	999999999	事業者名称	□□□□事業所	電話番号	999-999-9999

申立趣旨

職員を変えてほしい。

職員の言動がきつく、リハビリの動作をうまくできないと悪態をつく。  
本人が怖がり精神的に不安定になっているので注意したが、職員は「本人のため」と言って取り合ってくれない。

同じ事業所の他の職員からサービスを受けている人に聞くとそのようなことは無いようなので、職員を変えてほしいと責任者に言っているが、「すぐには無理」の一点張りである。その状態でもう3か月以上経つ。近所に訪問リハの実施事業所が少なく、事業所を変えることも難しいため、なんとかしてほしい。

管理番号 20150305123456E00002



## B. 5. 詳細入力票

相談内容記録「相談概要」の追加詳細、相談内容記録「対応結果」の追加詳細、  
苦情申立書「申立概要」の追加詳細 がある場合に出力されます。

- ・相談内容記録「相談概要」の追加詳細の場合、“相談内容記録票”・“相談概要”と出力されます。
- ・相談内容記録「対応結果」の追加詳細の場合、“相談内容記録票”・“対応結果”と出力されます。
- ・苦情申立書「申立概要」の追加詳細の場合、“苦情申立書”・“申立詳細”と出力されます。

作成日：平成27年3月5日      1頁

相談内容記録票

印刷を行った日付が出力されます。

相談概要

詳細内容

相談者がノートに記載した、職員の遅刻状況

- ・相談者のコメント  
以下のように予定時間より遅れてきて、勝手に時間を短縮する。  
それを注意すると、所定の時間（2時間）を行えば良いだろうと終了時間を勝手に延長するため、こちらの予定に支障が出る。
- ・記録内容

平成24年11月1日	予定10:00~11:00	実際10:20~11:50
平成24年11月3日	予定15:00~17:00	実際16:00~17:00
平成24年11月5日	予定10:00~11:00	実際10:20~11:50
平成24年11月7日	予定15:00~17:00	実際16:00~18:00
平成24年11月8日	予定10:00~11:00	実際10:20~12:20

管理番号    20150305123456E00001

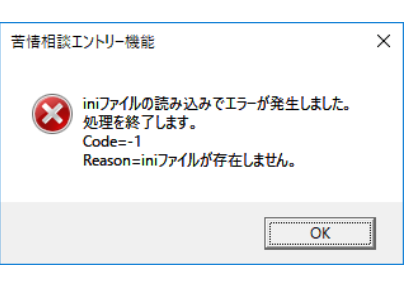
[詳細入力]画面の一覧の詳細1件につき1頁出力されます。  
1頁に印刷内容が入りきれない場合、次頁に出力されます。  
一覧にある件数分出力されます。

# 付録C. メッセージ

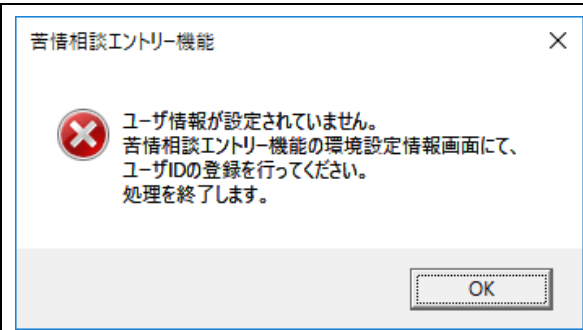
## C. 1. 起動／ログオンでのエラーメッセージ

起動／ログオンにて表示されるメッセージボックス、エラー原因及び対処方法を示します。

### ● 起動

No1		
	<p>[エラー原因]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>既に苦情相談エントリー機能が起動している状態で、二重に起動した場合に表示されます。</li> </ul>	<p>[対処方法]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>[OK]ボタンをクリックして、既に起動されている画面から操作を行ってください。複数起動はできません。</li> </ul>
No2		
	<p>[エラー原因]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>システム設定ファイルが存在しない場合に表示されます。インストールが正しく行われていないか、またはインストールしたファイルが壊れています。</li> </ul>	<p>[対処方法]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>[OK]ボタンをクリックして、アンインストールを行い、再度インストールを実施してください。</li> </ul>
No3		
	<p>[エラー原因]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>システム用 MDB (N_CEntry.mdb ファイル) が存在しない場合、またはシステム用MDB の設定不正により接続に失敗した場合に表示されます。インストールが正しく行われていないか、またはインストールしたファイルが壊れています。</li> </ul>	<p>[対処方法]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>[OK]ボタンをクリックして、アンインストールを行い、再度インストールを実施してください。</li> </ul>

## ●システム終了時

No4		
<p>[エラー原因]</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・初回起動時に[環境設定情報]画面でユーザ情報を設定しない状態で画面終了した場合に表示されます。</li></ul>	<p>[対処方法]</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・[OK]ボタンをクリックして終了し、苦情相談エントリー機能を再度起動した後に、[環境設定情報画面]にて、ユーザ情報の設定を行ってください。</li></ul>	

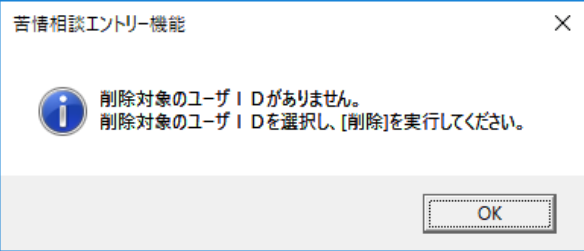
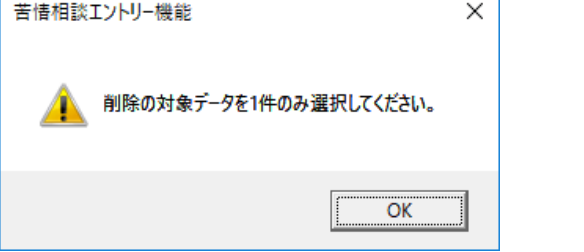
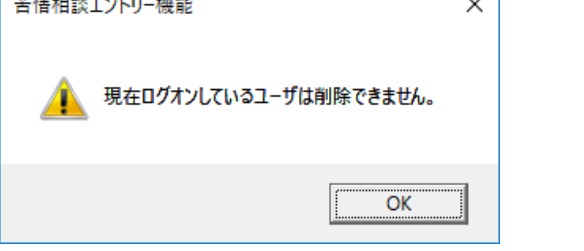
## C. 2. 環境設定情報でのエラーメッセージ

[環境設定情報]画面にて表示されるメッセージボックス、エラー原因及び対処方法を示します。

## ● [環境設定情報]画面

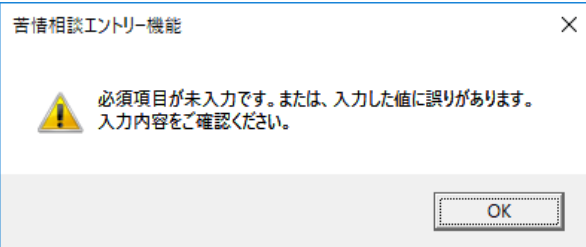
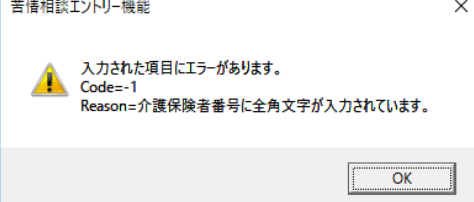
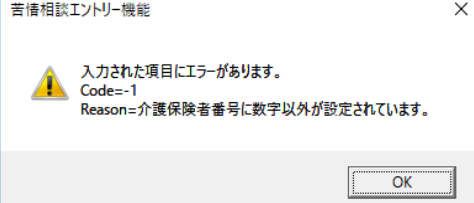
No1		<p>[エラー原因]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・システム設定ファイルが存在しない場合に表示されます。インストールが正しく行われていないか、またはインストールしたファイルが壊れています。</li> </ul> <p>[対処方法]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ [OK] ボタンをクリックして、アンインストールを行い、再度インストールを実施してください。</li> </ul>
No2		<p>[エラー原因]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・システム設定ファイル (N_Entry.ini ファイル) の属性が読み取り専用の場合に表示されます。</li> </ul> <p>[対処方法]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ [OK] ボタンをクリックして、エクスプローラにて NGA01 フォルダ配下の N_Entry.ini ファイルを選択し、右クリック後に、オプションより読み取り専用のチェックを外してください。</li> </ul>
No3		<p>[エラー原因]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・媒体区分が設定されていない場合、または媒体区分に存在しない値が設定されている場合に表示されます。</li> </ul> <p>[対処方法]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ [OK] ボタンをクリックして、媒体区分の項目に正しい内容を設定してください。</li> </ul>

## ●[削除]ボタンクリック時

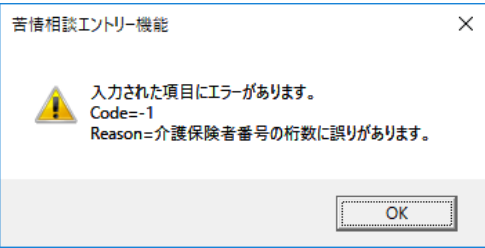
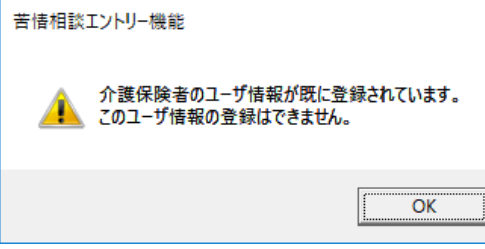
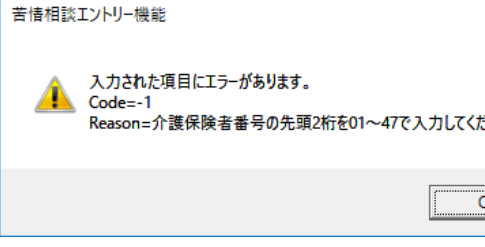
No4	
<p>[エラー原因]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・[環境設定情報]画面にて、ユーザが1件も登録されていない状態で、[削除]ボタンをクリックした場合に表示されます。</li> </ul>	<p>[対処方法]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・[OK]ボタンをクリックして、[環境設定情報]画面にてユーザ情報を1件以上登録してから[削除]ボタンをクリックしてください。</li> </ul>
No5	
<p>[エラー原因]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・[環境設定情報]画面にて、ユーザ情報を選択していない状態で[削除]ボタンをクリックした場合に表示されます。</li> </ul>	<p>[対処方法]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・[OK]ボタンをクリックして、[環境設定情報]画面のユーザ情報を選択した後に、[削除]ボタンをクリックしてください。</li> </ul>
No6	
<p>[エラー原因]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・[環境設定情報]画面にて、[削除]ボタンをクリックし、現在ログオンしているユーザ情報を削除しようとした場合に表示されます。</li> </ul>	<p>[対処方法]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・[OK]ボタンをクリックして、先に新しいユーザ情報を追加し、追加したユーザでログオンした後に、不要なユーザ情報の削除を行ってください。</li> </ul>

## ●ユーザ情報設定

[追加] ボタンクリック時

No7		<p>[エラー原因]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ユーザ情報設定時に介護保険者番号が入力されていない状態で、[追加] ボタンをクリックした場合に表示されます。</li> </ul>	<p>[対処方法]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・[OK] ボタンをクリックして、保険者番号または保険者名称を入力した後に、[追加] ボタンをクリックしてください。</li> </ul>
No8		<p>[エラー原因]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ユーザ情報設定にて、介護保険者番号に全角文字が含まれる状態で[追加] ボタンをクリックした場合に表示されます。</li> </ul>	<p>[対処方法]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・[OK] ボタンをクリックして、保険者番号に半角数字6桁を入力した後に、[追加] ボタンをクリックしてください。</li> </ul>
No9		<p>[エラー原因]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ユーザ情報設定にて、介護保険者番号に数字以外が含まれる状態で[追加] ボタンをクリックした場合に表示されます。</li> </ul>	<p>[対処方法]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・[OK] ボタンをクリックして、保険者番号に半角数字6桁を入力した後に、[追加] ボタンをクリックしてください。</li> </ul>

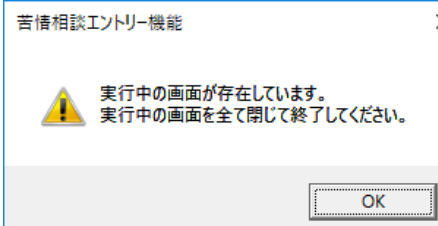
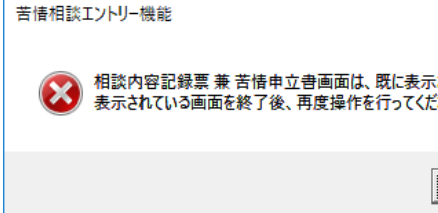
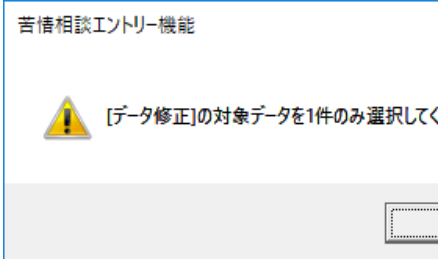


No10		
	<p>[エラー原因]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ユーザ情報設定にて、介護保険者番号に入力した桁数に誤りがある（不足している）状態で[追加]ボタンをクリックした場合に表示されます。</li> </ul>	<p>[対処方法]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・[OK]ボタンをクリックして、保険者番号に半角数字6桁を入力した後に、[追加]ボタンをクリックしてください。</li> </ul>
No11		
	<p>[エラー原因]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ユーザ情報設定にて、介護保険者番号に既に登録済みの番号を入力した状態で、[追加]ボタンをクリックした場合に表示されます。</li> </ul>	<p>[対処方法]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・[OK]ボタンをクリックして、既に登録されている保険者番号とは別の保険者番号を入力した後に、[追加]ボタンをクリックしてください。</li> </ul>
No12		
	<p>[エラー原因]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ユーザ情報設定にて、介護保険者番号に先頭2桁が01~47以外の番号を入力した状態で[追加]ボタンをクリックした場合に表示されます。</li> </ul>	<p>[対処方法]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・[OK]ボタンをクリックして、保険者番号の先頭2桁が01~47で始まる半角数字6桁を入力した後に、[追加]ボタンをクリックしてください。</li> </ul>

## C. 3. メイン画面でのエラーメッセージ

メイン画面にて表示されるメッセージボックス、エラー原因及び対処方法を示します。

## ●メイン画面終了時

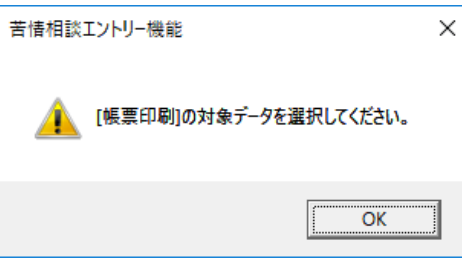
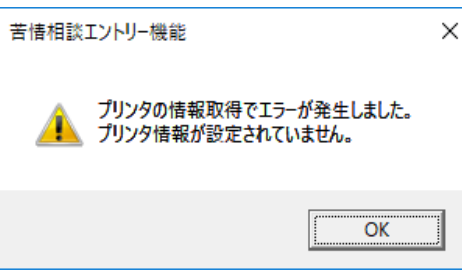
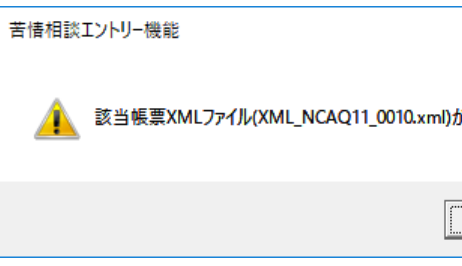
No1		
	<p>[エラー原因]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ [新規データ作成]処理、[データ修正]処理、[データ引用]処理で開かれた各入力画面が存在する状態で、メイン画面の終了を行った場合に表示されます。</li> </ul>	<p>[対処方法]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ [OK]ボタンをクリックして、[新規データ作成]処理、[データ修正]処理、[データ引用]処理で開かれている各入力画面を終了してから、メイン画面の終了を行ってください。</li> </ul>
No2		
	<p>[エラー原因]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 入力画面が、既に起動中の状態で、同じ交換情報の[入力データ]ボックスを選択して、[新規データ作成]ボタンをクリックした場合に表示されます。</li> </ul>	<p>[対処方法]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ [OK]ボタンをクリックして、既に開かれている入力画面を終了した後に、[新規データ作成]ボタンをクリックしてください。 入力画面を複数開くことはできません。</li> </ul>
No3		
	<p>[エラー原因]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 「データ表示領域」のデータを複数選択されている状態、またはデータが1件も選択されていない状態で、[データ修正]ボタンをクリックした場合に表示されます。</li> </ul>	<p>[対処方法]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ [OK]ボタンをクリックして、「データ表示領域」からデータを1件のみ選択した状態で、[データ修正]ボタンをクリックしてください。</li> </ul>

●[新規データ作成]ボタン  
クリック時●[データ修正]ボタン  
クリック時

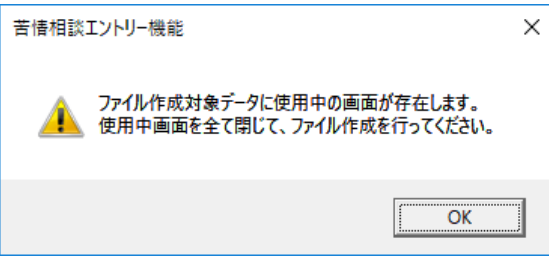
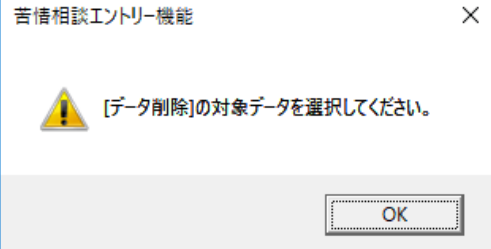
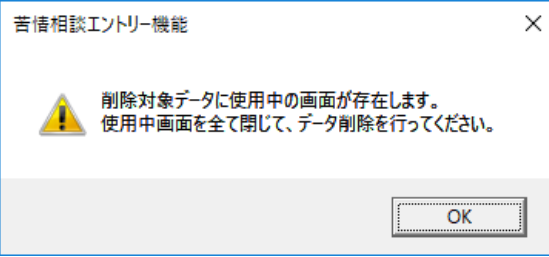
●[データ引用]ボタン  
クリック時

No4		<p>[エラー原因]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 選択している交換情報名の入力画面が、既に起動中の状態で、同じ交換情報の[入力データ]ボックスを選択して、[データ修正]ボタンをクリックした場合に表示されます。</li> </ul>	<p>[対処方法]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ [OK]ボタンをクリックして、既に開かれている入力画面を終了した後に、[データ修正]ボタンをクリックしてください。同一交換情報の入力画面を複数開くことはできません。</li> </ul>
No5		<p>[エラー原因]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 「データ表示領域」のデータを複数選択されている状態、またはデータが1件も選択されていない状態で、[データ引用]ボタンをクリックした場合に表示されます。</li> </ul>	<p>[対処方法]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ [OK]ボタンをクリックして、「データ表示領域」からデータを1件のみ選択した状態で、[データ引用]ボタンをクリックしてください。</li> </ul>
No6		<p>[エラー原因]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 選択している交換情報名の入力画面が既に起動中の状態で、同じ交換情報の[入力データ]ボックスまたは[作成済データ]ボックスを選択して、[データ引用]ボタンをクリックした場合に表示されます。</li> </ul>	<p>[対処方法]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ [OK]ボタンをクリックして、既に開かれている入力画面を終了した後に、[データ引用]ボタンをクリックしてください。同一交換情報の入力画面を複数開くことはできません。</li> </ul>

## ● [帳票印刷] ボタンクリック時

No7		<p>[エラー原因]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「データ表示領域」のデータを1件も選択していない状態で、[帳票印刷] ボタンをクリックした場合に表示されません。</li> </ul>	<p>[対処方法]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ [OK] ボタンをクリックして、「データ表示領域」からデータを1件または複数件選択した状態で、[帳票印刷] ボタンをクリックしてください。</li> </ul>
No8		<p>[エラー原因]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ プリンタが1台も設定されていない状態で、[帳票印刷] ボタンをクリックした場合に表示されます。</li> </ul>	<p>[対処方法]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ [OK] ボタンをクリックして、コントロールパネルの[プリンタとFAX]の設定画面で、プリンタの追加を行い、通常使用するプリンタに設定してください。プリンタの設定が完了したら、苦情相談エントリー機能の[帳票印刷] ボタンをクリックしてください。</li> </ul>
No9		<p>[エラー原因]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 「データ表示領域」で選択しているデータに該当する帳票XML定義ファイルが既定のフォルダに存在しない状態で、[帳票印刷] ボタンをクリックした場合に表示されます。</li> <li>インストールが正しく行われていないか、またはインストールしたファイルが壊れています。</li> <li>※ ( ) の中には帳票XML定義ファイル名が表示されます。</li> </ul>	<p>[対処方法]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ [OK] ボタンをクリックして、アンインストールを行い、再度インストールを実施してください。</li> </ul>

●[ファイル作成]ボタン  
クリック時

No10		
	<p>[エラー原因]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ [ファイル作成]処理を行うデータ中に、[新規データ作成][データ修正][データ引用]ボタンのいずれかで入力画面を開いているデータが存在する状態で、[ファイル作成]ボタンをクリックした場合に表示されます。</li> </ul>	<p>[対処方法]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ [OK]ボタンをクリックして、使用中の入力画面を全て閉じた後に、[ファイル作成]ボタンをクリックしてください。</li> </ul>
No11		
	<p>[エラー原因]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 「データ表示領域」のデータを1件も選択していない状態で、[データ削除]ボタンをクリックした場合に表示されます。</li> </ul>	<p>[対処方法]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ [OK]ボタンをクリックして、「データ表示領域」からデータを1件または複数件選択した状態で、[データ削除]ボタンをクリックしてください。</li> </ul>
No12		
	<p>[エラー原因]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 削除対象のデータの中に、[新規データ作成][データ修正][データ引用]ボタンのいずれかで入力画面を開いているデータが存在する状態で、[データ削除]ボタンをクリックした場合に表示されます。</li> </ul>	<p>[対処方法]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ [OK]ボタンをクリックして、使用中の入力画面を全て閉じた後に、削除したいデータを選択して[データ削除]ボタンをクリックしてください。</li> </ul>

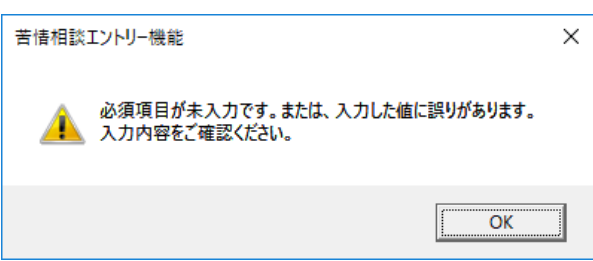
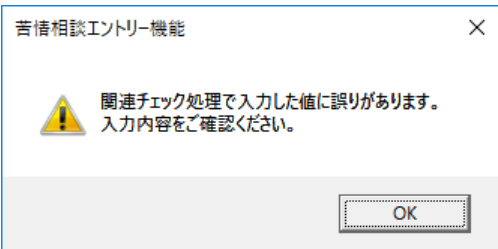
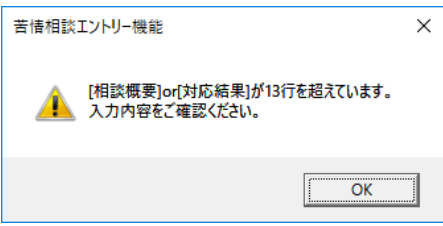
●[データ削除]ボタン  
クリック時

## C. 4. 入力画面でのエラーメッセージ

各入力画面にて表示されるメッセージボックス、エラー原因及び対処方法を示します。

## 各入力画面共通

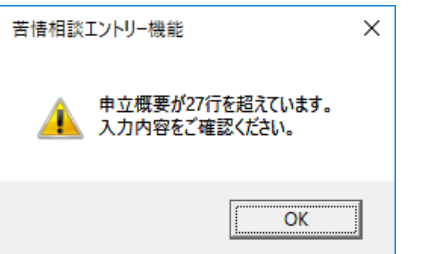
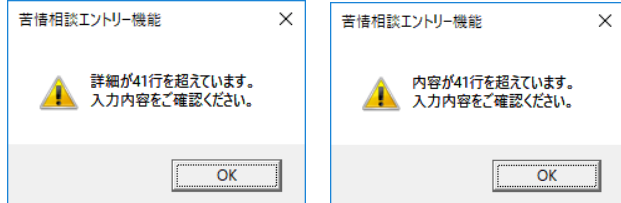
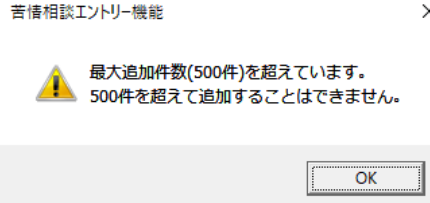
## ●[実行]ボタンクリック時

<p>[苦情/相談入力]画面</p> <p>●[実行]ボタンクリック時</p>	<p>No1</p> 	<p>[エラー原因]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>画面の項目の中で入力必須の項目が入力されていない、または入力した値に誤りがある状態で、[実行]ボタンをクリックした場合に表示されます。</li> </ul>	<p>[対処方法]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>[OK]ボタンをクリックしてください。</li> <li>エラーの該当項目がマゼンタ色で表示されていますので、マゼンタ色の箇所を修正した後に、[実行]ボタンをクリックしてください。</li> <li>「4. 基本操作を覚えよう」の「苦情/相談入力のヒント」を参照してください。</li> </ul>
	<p>No2</p> 	<p>[エラー原因]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>画面項目の中で項目間の関連チェックで入力した値に誤りがある状態で、[実行]ボタンをクリックした場合に表示されます。</li> </ul>	<p>[対処方法]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>[OK]ボタンをクリックしてください。</li> <li>エラーの関連する該当項目がマゼンタ色で表示されていますので、マゼンタ色の箇所を修正した後に、[実行]ボタンをクリックしてください。</li> <li>「4. 基本操作を覚えよう」の「苦情/相談入力のヒント」を参照してください。</li> </ul>
	<p>No3</p> 	<p>[エラー原因]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>【相談内容記録】タブの『相談概要』または『対応結果』の入力内容が最大入力行数（13行）を超えた状態で[実行]ボタンをクリックした場合に表示されます。</li> </ul>	<p>[対処方法]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>[OK]ボタンをクリックして、『相談概要』または『対応結果』を最大入力行数（13行）内で入力してください。</li> </ul>

[詳細入力]画面

及び[処理経過入力]画面

●[追加]ボタンクリック時

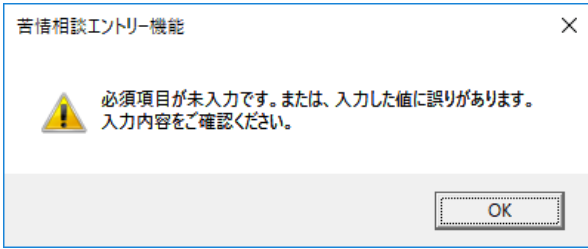
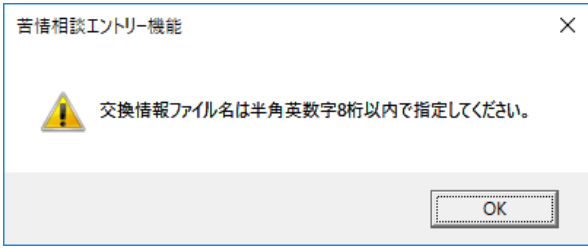
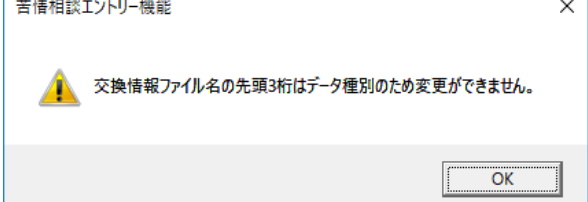
No4		
	<p>[エラー原因]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・【苦情申立】タブの『申立概要』の入力内容が最大入力行数（27行）を超えた状態で[実行]ボタンをクリックした場合に表示されます。</li> </ul>	<p>[対処方法]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・[OK]ボタンをクリックして、『申立概要』を最大入力行数（27行）内で入力してください。</li> </ul>
No5	 <p>([詳細入力]画面)                      ([処理経過入力]画面)</p>	
	<p>[エラー原因]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・『詳細』または『内容』の入力内容が最大入力行数（41行）を超えた状態で、[追加]ボタンをクリックした場合に表示されます。</li> </ul>	<p>[対処方法]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・[OK]ボタンをクリックして、『詳細』または『内容』を最大入力行数（27行）内で入力してください。</li> </ul>
No6		
	<p>[エラー原因]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・追加データが最大件数（500件）を超えた状態で、[追加]ボタンをクリックした場合に表示されます。</li> </ul>	<p>[対処方法]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・[OK]ボタンをクリックして、不要なデータを[削除]ボタンで削除した後、再度入力してください。</li> </ul>

## C. 5. ファイル作成画面でのエラーメッセージ

ファイル作成画面にて表示されるメッセージボックス、エラー原因及び対処方法を示します。

## 交換情報ファイル作成処理画面

## ●[OK]ボタンクリック時

No1		
	<p>[エラー原因]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>画面の項目の処理対象年月または媒体区分が未入力、もしくは入力した値に誤りがある状態で、[OK]ボタンをクリックした場合に表示されます。</li> </ul>	<p>[対処方法]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>[OK]ボタンをクリックしてください。処理対象年月または媒体区分に、正しい値を選択した後に、[OK]ボタンをクリックしてください。</li> </ul>
No2		
	<p>[エラー原因]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>交換情報ファイル名が8桁を超えている場合、または全角文字が含まれている状態で、[保存]ボタンをクリックした場合に表示されます。</li> </ul>	<p>[対処方法]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>[OK]ボタンをクリックして、交換情報ファイル名を半角英数字8桁以内に変更した後に、[保存]ボタンをクリックしてください。</li> </ul>
No3		
	<p>[エラー原因]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>交換情報ファイル名の先頭3桁（データ種別）を初期表示の値から変更した状態で、[保存]ボタンをクリックした場合に表示されます。</li> </ul>	<p>[対処方法]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>[OK]ボタンをクリックすると、交換情報ファイル作成処理画面に戻ります。ファイル名を付けて保存する際には、交換情報ファイル名の先頭3桁（データ種別）は変更せずにファイル名を設定し、[保存]ボタンをクリックしてください。</li> </ul>

## ファイル名を付けて保存

## ●[保存]ボタンクリック時



## C. 6. 確認メッセージ

システム操作途中に表示される確認メッセージボックスと説明を示します。

●データベースの最適化で  
チェックボックスがonの場合

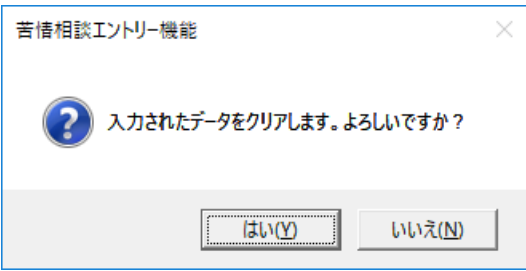
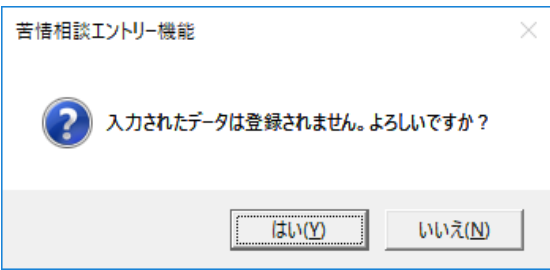
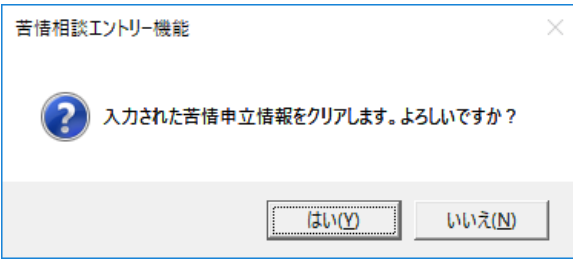
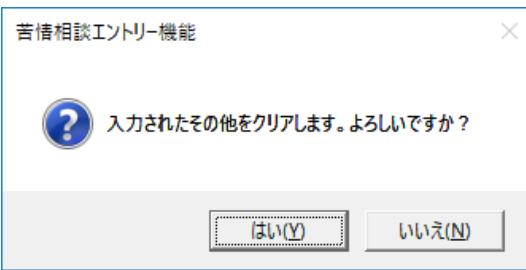
No1	
	<p>・データベースの最適化を行う場合に表示されます。</p>
No2	
	<p>・苦情相談エントリー機能の終了を行う場合に表示されます。</p>
No3	
	<p>・データ削除を行う場合に表示されます。</p>
No4	
	<p>・ファイル作成が正常に完了した場合に表示されます。</p>

●システム終了時

●[データ削除]ボタンクリック時

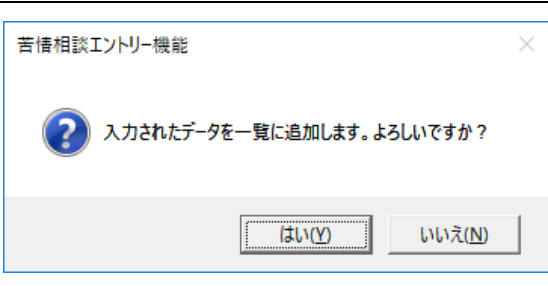
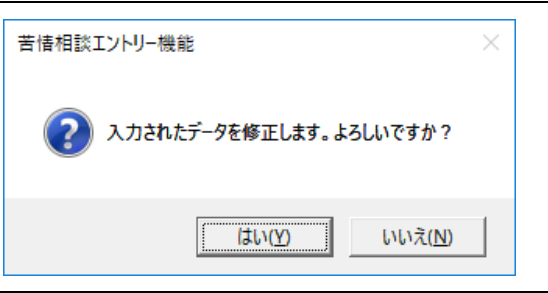
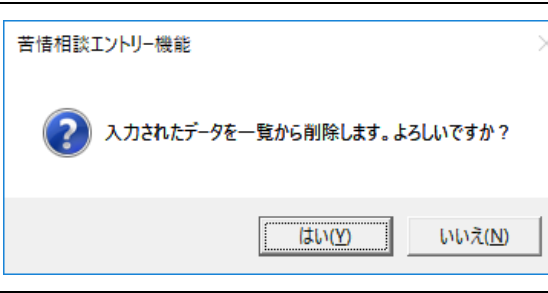
●ファイル作成時

## ●各入力画面共通

No5	 <p>・各入力画面で[クリア(C)]ボタンをクリックした場合に表示されます。</p>
No6	 <p>・各入力画面で[終了(X)]ボタンをクリックした場合に表示されます。</p>
No7	 <p>・『分類』で“02：苦情申立”選択時に、“02：苦情申立”以外へ切替えた場合に表示されます。</p>
No8	 <p>・“99：その他”が選択可能な項目で“99：その他”選択時に、“99：その他”以外へ切替えた場合に表示されます。 ※「98：その他」、「AQ：その他」も同様となります。</p>

## ●[苦情/相談入力]画面

● [詳細入力]画面  
及び[処理経過入力]画面

No9	
	・ [追加 (I)] ボタンをクリックした場合には表示されます。
No10	
	・ [修正 (U)] ボタンをクリックした場合には表示されます。
No11	
	・ [削除 (K)] ボタンをクリックした場合には表示されます。

# 付録D. CD-R への書き込み

## D. 1. CD-R への書き込み

書き込み可能なCD-RをパソコンのCD書き込み可能なドライブに挿入し、Windowsの標準機能または市販のライティングソフトを使用してCD-Rへの書き込みを行います。Windowsの標準機能で書き込む場合は、以下の操作を行います。

### Windows 8.1 Updateの場合

- ① 自動再生画面が表示されたら、  
<ファイルをディスクに書き込む>  
をクリックします。

※自動再生画面が表示されない場合は、  
<エクスプローラ>⇒<コンピュータ>  
>をクリックし、ディスク書き込み用ド  
ライブを右クリックして、<開く>を選  
択します。

- ② ディスクの書き込み画面が表示さ  
れたら、[CD/DVDプレイヤーで使用  
する]を選択します。

- ③ <次へ>をクリックします。

### DVD RW ドライブ (E:)

空の DVD に対して行う操作を選んでください。

-  データを CD/DVD に書き込む  
Power2Go 8
-  ディスクコピー/ムービーの再生  
Media Suite 10
-  ファイルをディスクに書き込む  
エクスプローラ
-  何もしない



### ディスクの書き込み

このディスクをどの方法で使用しますか？

ディスクのタイトル: 1 22 2014

- USB フラッシュドライブと同じように使用する  
ディスク上のファイルをいつでも保存、編集、および削除できます。このデ  
ィスクは Windows XP 以降を実行するコンピューターで使用できます (ラ  
イブファイルシステム)。
- CD/DVD プレイヤーで使用する  
ディスク上のファイルはグループ化されて書き込まれるため、書き込み後に個別のファイ  
ルを編集したり削除したりすることはできません。このディスクはほとんどのコ  
ンピューターで使用できます (マスター)。

次へ

キャンセル



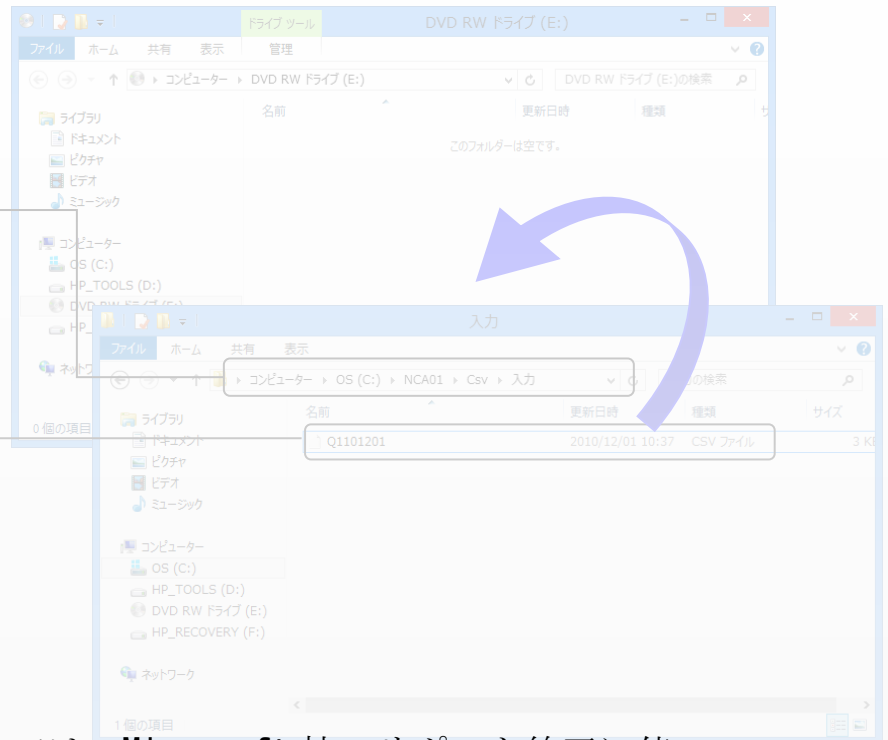
Windows 8.1 については、Microsoft 社のサポート終了に伴い

苦情相談エントリー機能の動作保証の対象外となったため、本記載は削除

③ 空のディスクのフォルダが開きます。

④ 別のエクスプローラで、苦情相談エントリー機能で作成した、交換情報の保存先のフォルダを開きます。

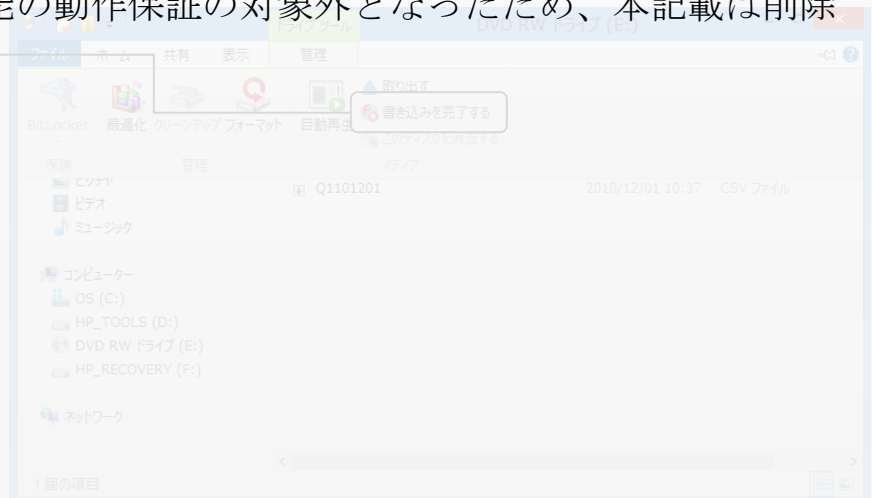
⑤ 空のディスクのフォルダにファイルをドラッグします。



Windows 8.1 については、Microsoft 社のサポート終了に伴い

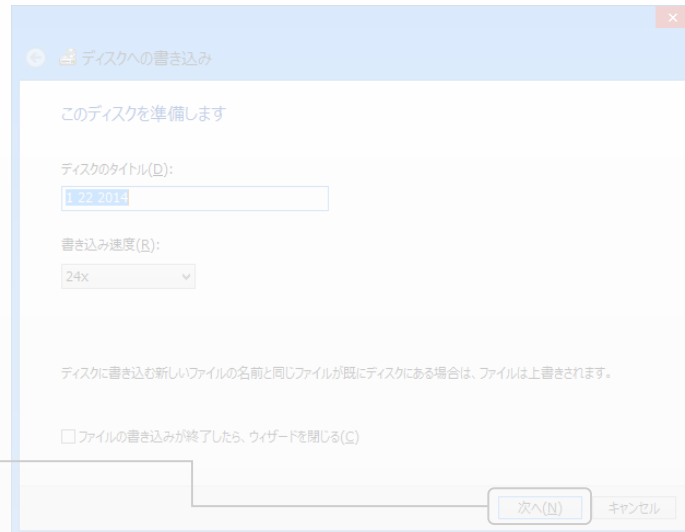
苦情相談エントリー機能の動作保証の対象外となったため、本記載は削除

⑥ 「管理ツール」をクリックし、ツールバーの「書き込みを完了する」をクリックします。



※ ディスクのタイトルは任意です。  
変更する必要はありません。

⑦ 「ディスクへの書き込み」が表示されたら、<次へ>をクリックします。

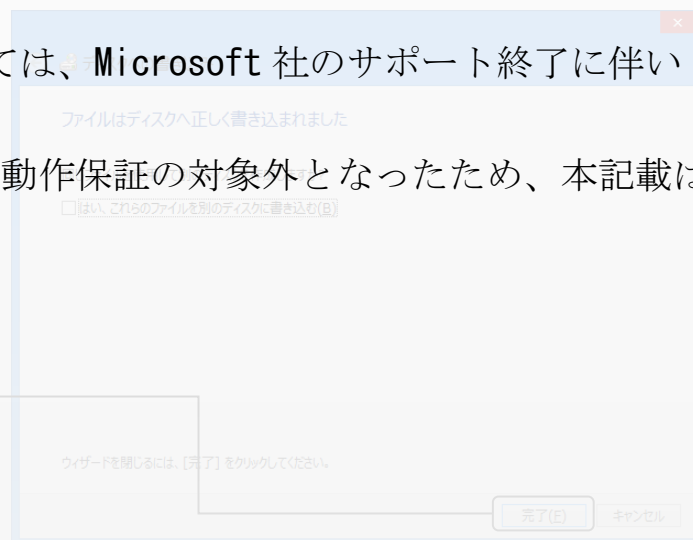


CDへの書き込みが開始されます

Windows 8.1 については、Microsoft 社のサポート終了に伴い

苦情相談エントリー機能の動作保証の対象外となったため、本記載は削除

⑧ 「ファイルはディスクへ正しく書き込まれました」と表示されたら、<完了>をクリックします。



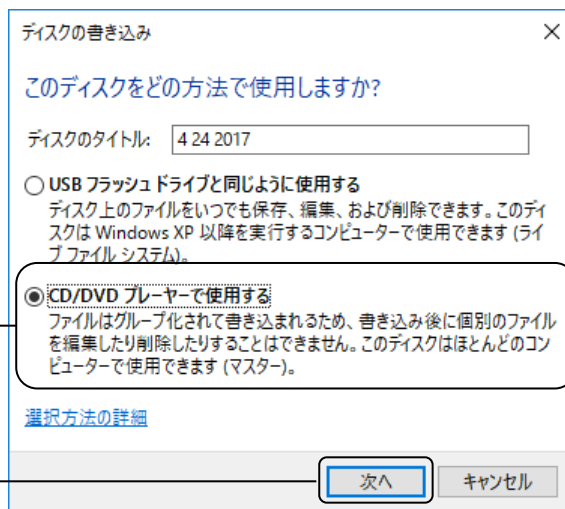
Windows 10の場合

- ① 自動再生画面が表示されたら、  
 <ファイルをディスクに書き込む>  
 をクリックします。

※自動再生画面が表示されない場合は、  
 <エクスプローラ>⇒<コンピュータ>  
 をクリックし、ディスク書き込み用ド  
 ライブを右クリックして、<開く>を  
 選択します。

- ② ディスクの書き込み画面が表示さ  
 れたら、[CD/DVDプレーヤーで使  
 用する]を選択します。

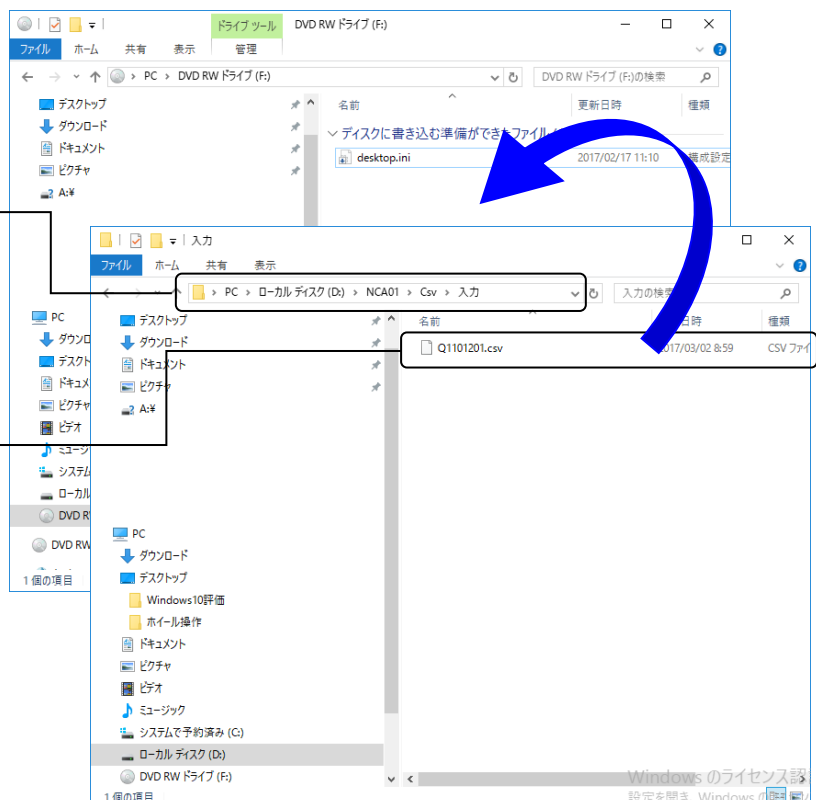
- ③ <次へ>をクリックします。



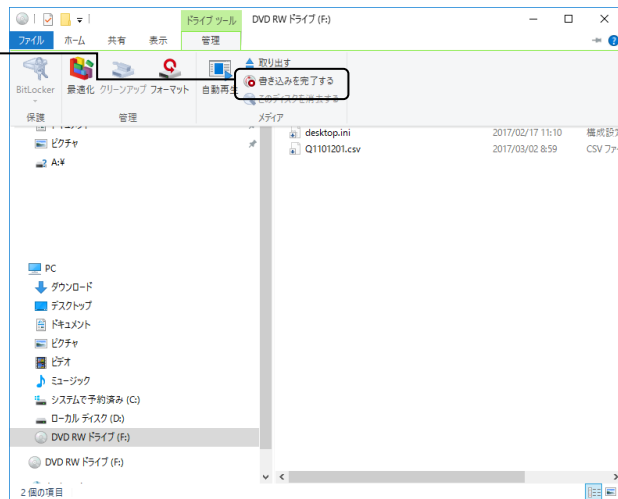
空のディスクのフォルダが開きます。

- ④ 別のエクスプローラで、苦情相談エン  
 トリ機能で作成した、交換情報の保存  
 先のフォルダを開きます。

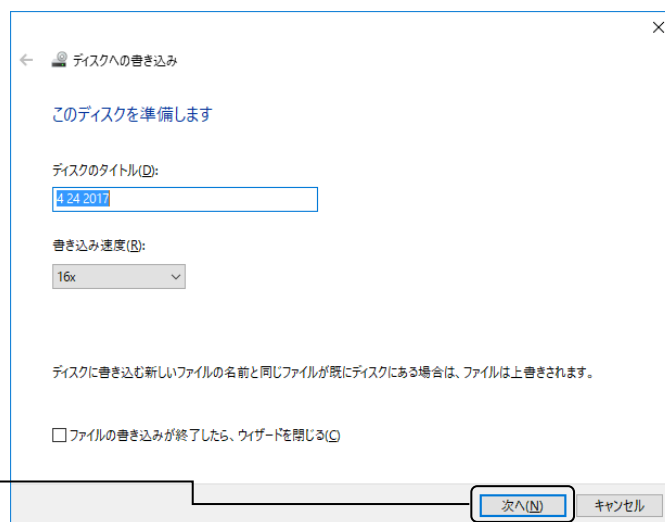
- ⑤ 空のディスクのフォルダにファイル  
 をドラッグします。



⑥ 「管理タブ」をクリックし、ツールバーの「書き込みを完了する」をクリックします。

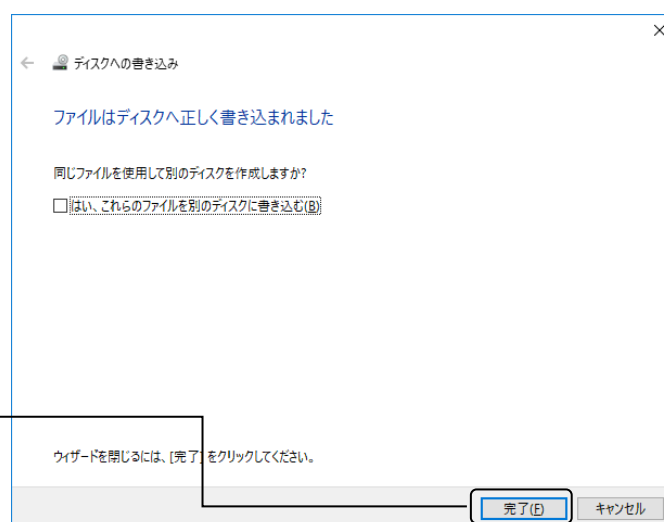


⑦ 「ディスクへの書き込み」が表示されたら、「次へ」をクリックします。



CDへの書き込みが開始されます

⑧ 「ファイルはディスクへ正しく書き込まれました」と表示されたら、「完了」をクリックします。





# 付録E. ヘルプデスクへのお問い合わせ

## E. 1. ヘルプデスクへのお問い合わせ

### ソフトの操作上のお問い合わせ先

#### 「国保中央会伝送ソフト」ヘルプデスク

e-mail [k-denso@trust.ocn.ne.jp](mailto:k-denso@trust.ocn.ne.jp)  
TEL 0570-059401  
FAX 0570-059411

#### ＜＜ 受付時間 ＞＞

請求期間（毎月1～10日）の受付時間

平日 10:00～19:00

土曜日 10:00～17:00

[日・祝日の受付は行いません。]

請求期間以外（毎月11日～月末）の受付時間

平日 10:00～17:00

[土・日・祝日の受付は行いません。]

※ 毎月1日～10日は、電話が大変つながりにくくなっておりますので、  
e-mail、FAXでのお問い合わせにご協力をお願いいたします。

#### 「国保中央会伝送ソフト」ホームページ

<https://www.kokuho.or.jp/system/care/software.html>

※ 「国保中央会伝送ソフト」ホームページに、エラー対処方法等の最新情報を掲載しております。毎月の送受信の際には、ご確認をお願いいたします。

#### ■ ヘルプデスクへお問い合わせの前に・・・

「国保中央会伝送ソフト」ホームページに解決のヒントとなるものがないか、ご確認をお願いいたします。

#### ■ ヘルプデスクへお問い合わせ方法

お手数ですが、ヘルプデスクへお問い合わせの際には、事前に本マニュアルの最終ページにあります問い合わせ票を印刷し、必要事項のご記入をお願いいたします。

##### ■ メールでお問い合わせの場合

問い合わせ票の記入内容をメールに記載し、ご送付をお願いいたします。

##### ■ FAXでお問い合わせの場合

問い合わせ票に必要事項をご記入の上、FAX送信をお願いいたします。

##### ■ 電話でお問い合わせの場合

問い合わせ票の記入内容をお伝えください。

**伝送ソフト(都道府県・市町村版)等問合わせ票**

お問合わせ先

FAX 0570-059411

E-Mail k-denso@trust.ocn.ne.jp

■「よくある質問集」を国保中央会ホームページにおいてご案内しております  
 URL● <https://www.kokuho.or.jp/system/care/software.html>

お問合わせ内容等

<b>お問合わせ日</b>	令和 年 月 日	<b>回線種類</b>	高速回線
<b>都道府県・市町村(保険者)番号</b>		<b>使用OS</b>	Windows ( )
		<b>使用IE</b>	Internet Explorer ( )
<b>都道府県・市町村(保険者)名等</b>	(フリガナ)		
<b>ご担当者名</b>	(フリガナ)		
	様 担当部署( ) 役職( )		
<b>ご連絡先</b>	TEL. ( ) -	FAX. ( ) -	
	メールアドレス		
<b>環境情報</b>	<input type="checkbox"/> 伝送通信ソフト(都道府県・市町村版) Ver.( ) <input type="checkbox"/> 保険者エントリー機能 Ver.( ) <input type="checkbox"/> 給付実績検索システム Ver.( ) <input type="checkbox"/> 高額合算エントリー機能 Ver.( ) <input type="checkbox"/> 苦情相談エントリー機能 Ver.( ) <input type="checkbox"/> 障害者総合支援エントリー機能 Ver.( ) <input type="checkbox"/> 媒体暗号化ソフト Ver.( ) <input type="checkbox"/> 個人番号エントリー機能 Ver.( ) <input type="checkbox"/> その他( )		

**お問合わせ内容**

※ 当問合わせ票は、伝送ソフト(都道府県・市町村版)等に係る操作方法及び障害報告で使用されるものであり、制度の解釈等に係る場合、ご回答致しかねます。

**【ヘルプデスク確認欄】**

回答日	回答者	回答方法
令和 年 月 日		<input type="checkbox"/> FAX <input type="checkbox"/> Mail <input type="checkbox"/> 電話