

Ver.7

居宅介護支援版  
居宅サービス提供版



ファーストケアを使うパソコンの横に保管すると便利です！  
お困りの際にもぜひお読みください。

# スタートガイド 1

## 「初期設定」編

ファーストケアを使い始めるために最低限必要な設定となりますので必ずお読みください。

※一部の画面につきましては、デザインが異なる場合がございます。

※ご契約内容により本紙に記載されている内容以外の初期設定が必要となる場合がございます。

### ■ 操作マニュアル ■

操作マニュアルはユーザーサポートページからダウンロードいただけます。

- ① Fist Care 本体右上「？」マークをクリックし、ユーザーサポート情報を表示します。
- ② ユーザーサポート情報画面左のメニューから「マニュアル」をクリックしてダウンロードできます。



## 1

## 職員情報を登録してください

自社の職員の情報を登録します。職員情報は、業務日誌や計画書の作成者を登録する際に必要になります。（全職員を登録する必要はありません。）

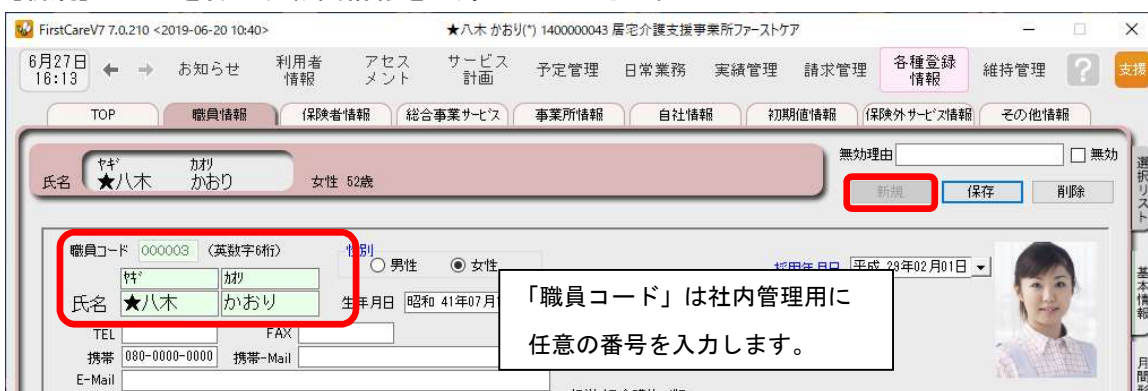
## 1-1

メインメニューから《各種登録情報》〈職員情報〉タブを選択し、登録画面を表示します。



## 1-2

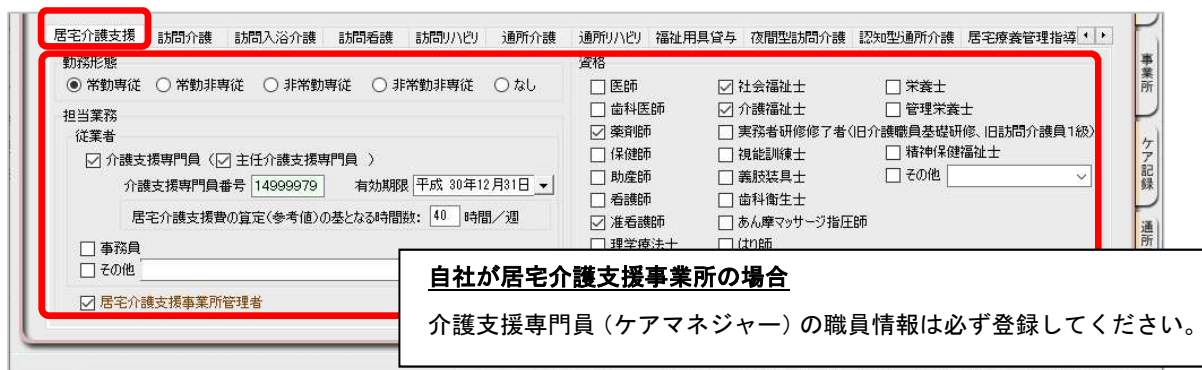
[新規] ボタンを押し、職員情報を登録してください。



## 1-3

職員の勤務形態、担当業務、資格を登録してください。

（画面下半分のタブを切り替えて、担当するサービス毎に設定してください。）



## 1-4

[保存] ボタンを押します。登録が完了しました。

複数の職員で「ファーストケア」を利用する場合、職員ごとにログインユーザーの設定をお勧めします。スタートガイド3「ログインユーザー設定」編に沿ってご確認ください。

※「ファーストケア・ポータブル」をご利用の場合、必ずログインユーザー設定が必要です。



## 2

## 保険者情報を登録してください

保険者の情報を登録します。保険者情報は、利用者情報の被保険者証情報を登録する際に必要になります。サービス提供対象地域をご登録ください。

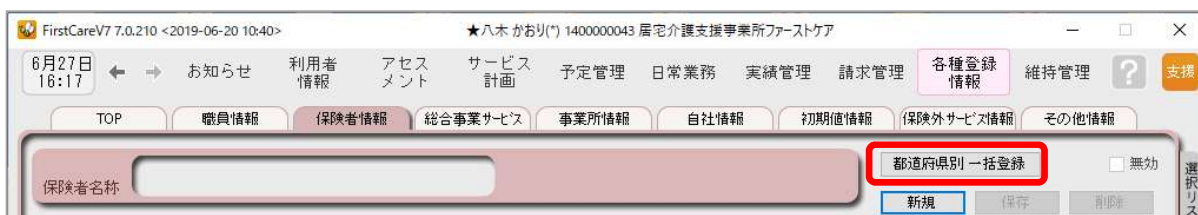
## 2-1

作業タブから〈保険者情報〉を選択し、登録画面を表示します。



## 2-2

[都道府県別一括登録]ボタンを押してください。



## 2-3

設定画面で都道府県を選択し、保険者にチェックを入れ、[保存]ボタンを押してください。



あらかじめサービス提供地域を全て登録しておく便利です。

日常生活支援総合事業サービス（訪問型サービス（独自）、通所型サービス（独自）の提供がある場合は、保険者情報登録後に保険者が指定する単位数マスタを取込む必要があります。詳細はユーザーサポートページをご確認ください。

## 2-4

確認画面で[はい]を押します。登録が完了しました。

居宅介護支援、通所介護、訪問介護サービスを提供されている事業所様は、総合事業サービスのスケジュールを作成する為に、〈総合事業〉タブで、マスタ情報の取り込みが必要です。詳細は、「3. 日常生活支援総合事業情報を登録してください」をご確認ください。

## 3

## 日常生活支援総合事業情報を登録してください

日常生活支援総合事業のスケジュールを作るのに必要な、単位数情報、単価情報の設定をご案内します。

※対象サービス：居宅介護支援、通所介護、地域密着型通所介護、訪問介護 事業所様のみ設定します。

**3-1** 利用者様の被保険者証の保険者（市町村）のホームページから単位数表マスタ（CSVファイル）をダウンロードし、パソコンに保存します。

※保険者ごとに単位数マスタは異なります。保険者ごとの単位数表マスタを保存してください。

**3-2** メインメニューから《各種登録情報》〈総合事業〉タブを選択し、登録画面を表示します。



**3-3** 右隣にある保険者情報リストから保険者を選択し、右上の[CSV取り込み]をクリックします。



**3-4** 手順1で保存した単位数マスタを選択し、[保存]を押します。



**3-5** 画面左上の[単価設定]をクリックし、全サービス地域区分の単価もしくは10.00円どちらかを選択し、[保存]を押します。

※自社提供していないサービスも含め、全サービス設定してください。



総合事業の場合、保険者の地域区分単価が10円かどちらかを保険者が決められるようになっております。請求金額に影響する部分の為、ご確認の上設定を行ってください。

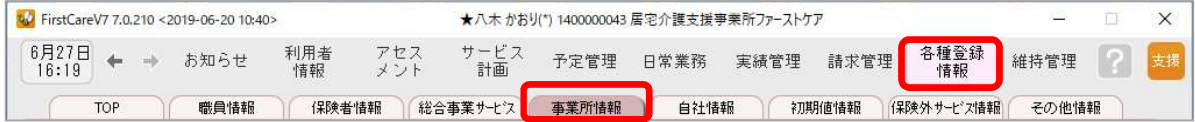
# 4

## 事業所情報を登録してください

まず、御社の介護保険サービス事業所としての申請情報を登録します。  
ここでは、事業所の届け出内容をそのまま登録してください。

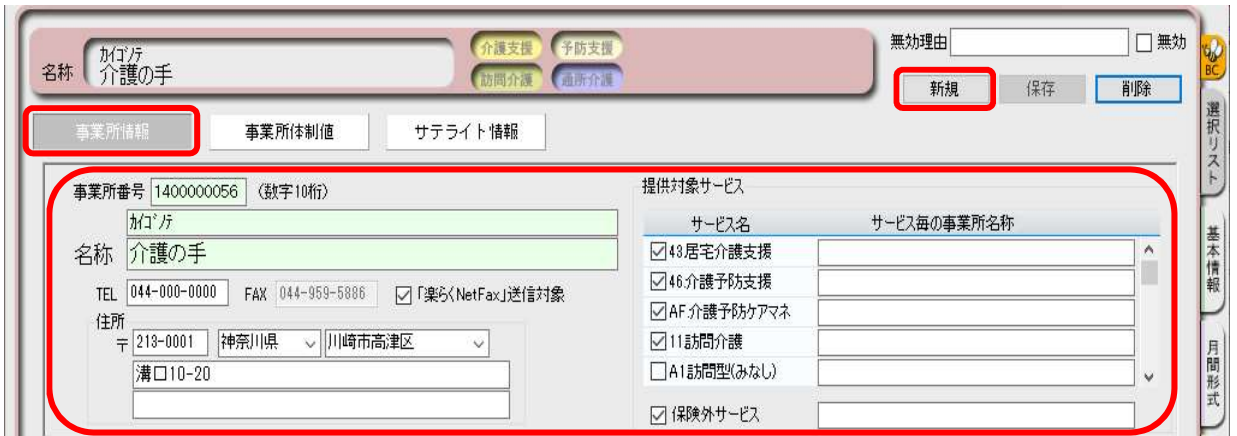
### 4-1

作業タブから〈事業所情報〉を選択し、登録画面を表示します。



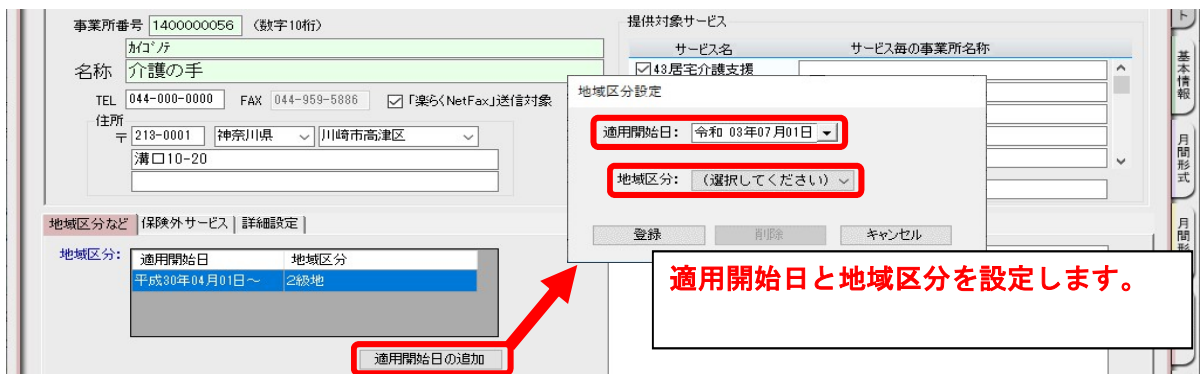
### 4-2

[新規] ボタンを押し、事業所番号や名称、TEL等の情報を入力し、提供対象サービスにチェックを入れます。※自社提供事業所の場合は「保険外サービス」にもチェックを入れます。



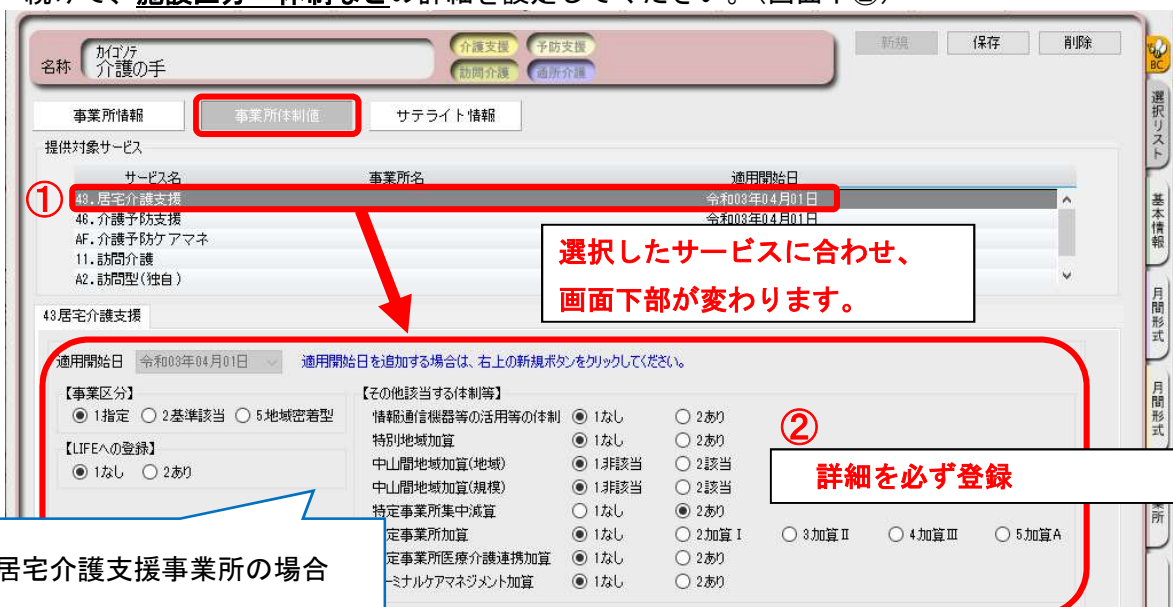
### 4-3

[適用開始日の追加] をクリックして地域区分を設定します。



### 4-4

提供対象サービスから該当サービス名をクリックします。(画面上①)  
続けて、施設区分・体制などの詳細を設定してください。(画面下②)



43. 居宅介護支援事業所の場合

選択したサービスに合わせ、  
画面下部が変わります。

② 詳細を必ず登録

※対象提供サービスは介護サービスと予防サービス、日常生活支援総合事業サービスに分かれていますのでご注意ください。

事業所体制値画面にて「提供対象サービス」の行を選択すると、画面下半分の「施設区分・体制など」の内容が切り替わります。

※施設区分・体制などはすべてを登録しないと保存できません。

[施設区分・体制]の詳細は、実績データの作成や請求計算の基となる大切な情報です。国保連請求内容に関わりますので、確認しながら正確にご登録ください。



#### 4-5

[保存]ボタンを押します。登録が完了しました。

##### **自社が居宅介護支援事業所の場合**

提供票・利用票等の作成や給付管理などで、サービス提供事業所の事業所情報が必要となるため、関係するサービス提供事業所の事業所情報を登録する必要があります。

##### **自社がサービス提供事業所の場合**

国保連請求（様式二・様式二の二・様式二の三）で居宅サービス計画を行った事業所情報が必要となるため、利用者の居宅サービス計画を担当している居宅介護支援事業所や地域包括センターの事業所情報を登録する必要があります。

**事業所情報は自社及び、自社に関連する事業所を全て登録してください。**

# Tips こんな時は？

## Q: 1つの事業所番号で複数のサービスを行っている場合は？

A: 1つの事業所番号で複数のサービスを行っている場合は、1件として登録します。(1事業所番号=1件)

「提供対象サービス」複数にチェックを入れ、事業所名称を登録します。

「施設区分・体制など」はそれぞれ設定します。

サービス名	サービス毎の事業所名称
<input checked="" type="checkbox"/> 43 居宅介護支援	居宅介護支援事業所ファーストケア
<input checked="" type="checkbox"/> 46 介護予防支援	居宅介護支援事業所ファーストケア
<input checked="" type="checkbox"/> AF 介護予防ケアマネ	居宅介護支援事業所ファーストケア
<input checked="" type="checkbox"/> 11 訪問介護	ファーストケア訪問介護
<input type="checkbox"/> AI 訪問型(みなし)	

居宅介護支援と訪問介護と通所介護が  
同一の事業所番号の場合

## Q: 訪問看護（医療保険）の情報はどうするの？

A: 訪問看護ステーションで医療保険請求を行う場合、介護保険情報とは別に医療保険の登録項目があります。訪問看護ステーションの申請内容（届出内容）を確認し正しく登録してください。

<付録 2> サービス毎の各種設定 P 18 もあわせてご確認ください。

サービス名	事業所名	適用開始日
13. 訪問看護		令和03年04月01日
83. 介護予防訪問看護		令和03年04月01日

【医療保険のみ使用】

都道府県番号  ステーションコード

事業者名

特別地域訪問看護加算  1なし  2あり

緊急訪問看護加算  1なし  2あり

24時間対応体制加算  1なし  2あり

特別管理加算  1なし  2あり

機能強化型  1なし  2機能強化型1  3機能強化型2  4機能強化型3

精神科重症患者支援管理連携加算  1なし  2あり

## Q: 総合事業サービスのサービスコード・単位数を取り込むには？

A: ※事前に行政のホームページなどからサービスコード、単位数のダウンロードが必要です。

ユーザーサポートページ：日常生活支援総合事業サービス利用時の地域独自サービスコード、単位数を取り込むには？をご確認ください。

⇒ <http://www.fc-center.jp/support/1403.html>

## 5

## 自社情報を設定してください

自社の情報を設定します。

自社情報を設定するまでは、製品版としてご利用できません。(機能が制限されます)

## 5-1

作業タブから〈自社情報〉を選択し、登録画面を表示します。

「ファーストケア」で契約された自社サービスの事業所を選択してください。

※提供事業所の場合は保険外サービスも必ず指定してください。

利用者請求オプション「売掛入金管理」「口座振替管理」をご利用の場合、画面右下「自動引落を行う」にチェックを入れ、必要事項を登録する必要があります。詳しくは製品版マニュアルをご参照ください。

## 5-2

〔日常生活支援総合事業〕タブを選択すると、AF 介護予防ケアマネジメント、A1 訪問型サービス（みなし）、A2 訪問型サービス（独自）、A5 通所型サービス（みなし）、A6 通所型サービス（独自）等の自社情報の設定が可能です。

## 5-3

〔保存〕ボタンを押します。登録が完了しました。



初期値情報を登録します。

ファーストケアを快適に使用するための設定を行います。

## 「初期値情報」について

初期値とは、入力画面にあらかじめ入力されている（設定されている）値のことをいいます。「選択する内容がほぼ決まっている」「ほぼ同じ設定をする」という場合、初期値を設定しておくことで毎回同じ設定をする必要がなくなるので便利です。

### <初期値情報>

#### - [共通] タブ

画面操作（システム内共通の設定、印刷位置等）や、経過記録、食事関係、バイタル関係、排泄関係、入浴関係の初期値を決める項目です。

#### - サービスタブ

サービス詳細の初期値や付帯サービスの設定を決める項目です。

ほとんどの利用者が該当する加算や保険外サービス（通所介護の昼食など）で登録された付帯サービスを初期値として設定し、請求漏れ防止に繋がります。

### 6-1

作業タブから「初期値情報」を選び、登録画面を表示します。

※以下の画面は一例です。ここでは【共通】タブから続けて【経過記録】のタブを選んでみます。

The screenshot shows the 'FirstCare V7 7.0.310' application window. The top navigation bar includes tabs like 'お知らせ', '利用者情報', 'アセスメント', 'サービス計画', '予約管理', '日常業務', '実績管理', '請求管理', '各種登録情報', and '維持管理'. Below this, a secondary menu has '初期値情報' highlighted. The main content area shows a list of tabs: '共通', '居宅介護支援', '訪問介護', '訪問入浴介護', '訪問看護', '訪問リハビリ', '通所介護', '地域密着型通所介護', '通所リハビリ', '福祉用具貸与', '夜間訪問介護', and '認知症'. The '経過記録' sub-tab is selected, showing a list of categories like '画面操作', '経過記録', '食事関係', 'バイタル関係', '排泄関係', '入浴関係', 'レポート', and '消費税'. The '経過記録内容' section has a callout box that reads: '詳細な設定はユーザーサポートページもご確認ください。' (Please also check the user support pages for detailed settings.)

6-2 [共通]タブで操作の初期値、記録の初期値を設定します。

※経過記録等の設定は次ページの Tips を参照してください。

[消費税計算]タブで、消費税計算のルールを設定します。

※提供事業所の場合は利用者請求額に影響しますので、必ずご確認ください。

6-3 [サービス]タブで、各サービスの初期値を設定します。

サービスにより設定項目が異なります。主な項目は次の通りです。

- ①加算の初期値…利用票・提供票作成時にあらかじめセットする加算です。
- ②付帯サービス…介護サービス利用時にセットにする利用者自己負担のサービスを指定します。  
通所介護や通所リハビリの「昼食代」など
- ③提供時間区切り…利用票・提供票作成時のサービス提供時間の区切りを設定します。

提供事業所の場合は自社提供サービスに対して初期値を設定します。  
通所介護・通所リハビリの場合は「通所日付別 (日々のサービス提供管理画面)」用の初期値があります。あらかじめ画面に表示する内容を指定します。  
居宅介護支援事業所の場合は自社の他、提供サービスについて③をご確認ください。



6-4 [保存]ボタンを押します。登録が完了しました。

# Tips ケア記録のマスタ登録

## 初期値情報ではケア記録の項目類をマスタ管理します。

あらかじめマスタ登録しておくことで、日々の記録の中から特定の分類で検索や、記録作成が容易になります。また記録者による表現のばらつきを防止することにも繋がります。

### 【経過記録】

分類・場所をあらかじめ登録します。定型文を登録しテンプレート記録とすることも可能です。  
※テンプレート化した記録は「ファーストケア・ポータブル」で使用します。



分類と内容（必要に応じて場所）を組み合わせ  
て記録をテンプレート化します。  
夜間巡視や服薬確認等に便利です。

### 【食事関係】

食事箋で使用使用する食事の形態の他、水分摂取内容をあらかじめ設定します。

### 【バイタル関係】

脈拍や血圧の値などあらかじめ正常値と判定する値を設定します。

### 【排泄関係】

排尿量・排尿形態、排便量・排便形態、排泄用具をあらかじめ設定します。  
またこれらを組み合わせてパターン化し記録をアイコン表示にできます。  
※排泄記録のアイコン表示は「ファーストケア・ポータブル」で使用します。



排泄の状態に合わせ、アイコン  
(文字のマーク) を登録します。

### 【入浴関係】

施設で対応する入浴方法を登録します。

マスタ登録の詳細は「ファーストケア」ユーザーサポートページもご覧ください。

## 保険外サービス情報を登録してください

保険外サービスの情報を登録します。保険外サービスは、利用者が自己負担で利用する介護保険適用外のサービスです。利用者の請求書に反映されます。

保険外サービスには、「単独サービス」・「付帯サービス」・「有料サービス」の3種類があります。課金条件に合わせ組み合わせで運用します。

### ▼[単独サービス]

「単独サービス」は、介護保険サービスの提供とは独立したサービスを登録します。金額の都度指定・固定指定のどちらも設定が可能で、課金単位も1回毎・時間毎・随時から選べます。幅広い種類のサービスに対応しています。

(例：延長サービス、毎週利用する自費サービス、キャンセル料など)

### ▼[付帯サービス]

※付帯サービスは居宅サービス提供版で有効。(居宅介護支援事業所は使えません。)

「付帯サービス」は、介護保険サービスの提供に伴ったサービスを登録します。

付帯サービスは介護保険サービスの利用実績がある日に対してのみ設定が可能になります。予め初期値に登録すれば、自動で課金ができます。利用日ごとに利用者を一覧にし、一括設定・一括解除も行えます。

(例：昼食代、おむつ代など)

### ▼[有料サービス]

※有料サービスは居宅サービス提供版で有効。(居宅介護支援事業所は使えません。)

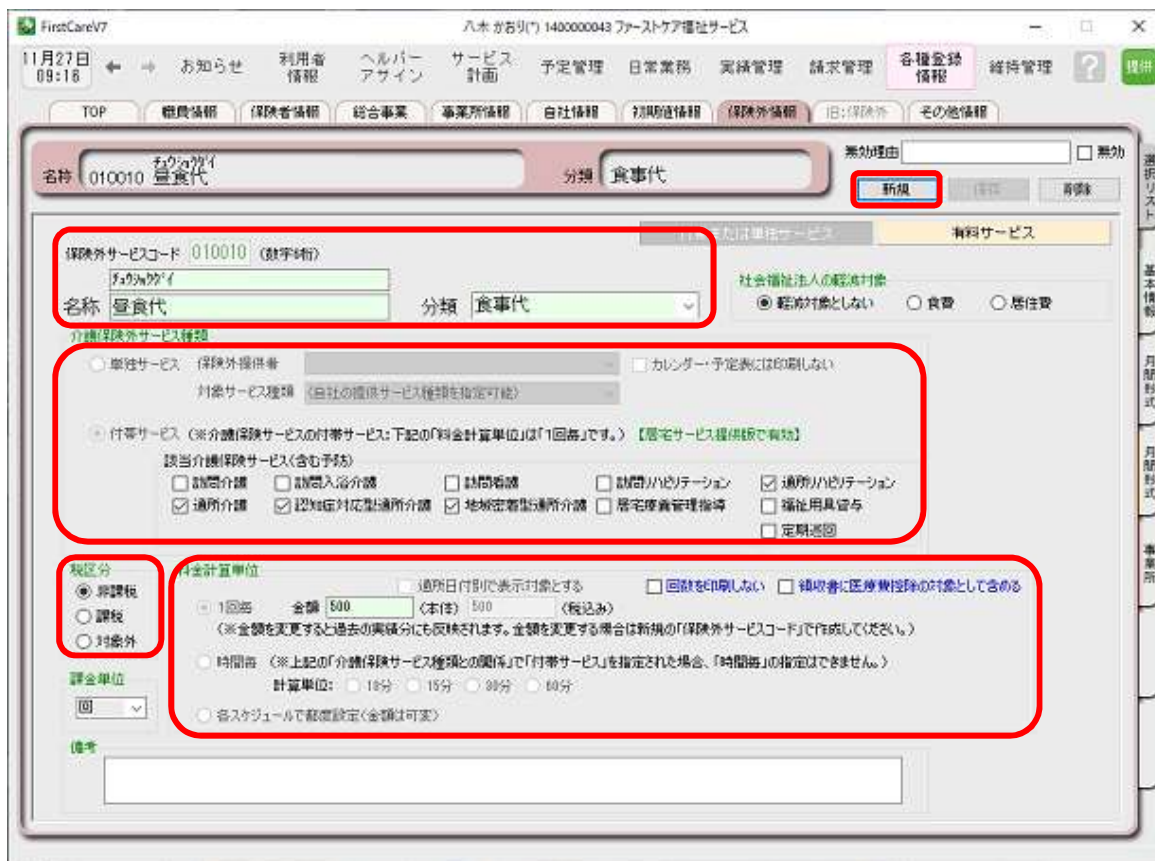
「有料サービス」は、介護保険サービスの利用実績の有無にかかわらず利用できます。課金単位は「月単位」「日単位」「随時」と選択でき、料金も固定か都度指定から選択できます。自由度が高く、幅広く活用できます。

(例：月単位の事務管理費、日単位のキャンセル料、1日複数回発生する飲料代など)

- 7-1 メインメニュー《各種登録情報》の作業タブ〈保険外情報〉を選び、登録画面を表示します。



- 7-2 [新規] ボタンを押し、名称や課金単位、税区分、料金等の情報を登録してください。(事業所の運用にあわせてご登録ください。)



画面の例では通所介護サービスの昼食代を「付帯サービス」で登録しています。

- 7-3 [保存] ボタンを押します。登録が完了しました。

※本ガイドP14『付録1. 実際に「保険外サービス」を登録してみよう』では、保険外サービスの登録例をご紹介します。あわせてご確認ください。

# Tips 保険外サービスの登録

Q: 「保険外サービスコード」はどのように設定するの？

A: 「保険外サービスコード」は利用者の請求書の明細の記載順序を指定する項目です。  
以下をご確認の上、事業所様の運用にあわせてご設定ください。

※「保険外サービスコード」は、後から変更できません。設定時にはご注意ください。

※「保険外サービスコード」の番号は、1件につき1つ登録できます。

以前登録したことがある番号が使用できないように保護（ガード）がかかります。（変更不可）

<設定について（重要）>

保険外サービスコードは6桁の数字となります。

請求書の明細は「保険外サービスコード」の昇順（番号の若い順）で記載されます。

（000000が請求書の明細の一番上に記載され、999999が明細の一番下に記載される）

設定は事業所の料金表にそって登録します。以下は一例です。事業所様の運用に合わせて、ご検討ください。

## 参考一例

•上2桁「\*\*0000」⇒大分類を設定します。

01～99まで使用することで大分類を99種類まで登録できます。

数字の若い方に毎月発生する月単位の課金を登録することで、  
請求書を印刷した際に、明細の上位で印刷されます。

例えば

-01～…付帯サービス昼食代など発生する頻度が一番高い料金

-02～…おむつ代など日常的に発生する料金

-03～…ヘアカットなどたまに発生する料金

-99～…調整金など、明細の最下位に記載したい項目

•下2桁目「0000\*0」⇒項目ごとに設定します。

～10、～20、～30と下2桁目を変更しながら、各課金設定をしていきます。

このように設定しておけば、仮に税制改正などで各課金の価格が変更になった場合も

下1桁目を更新（～10を～11、12、13と更新）して登録していくことで、

請求書の並び順が変更にならないように調整することができます。

例えば

- 010010「昼食代」、020020「おむつ代」と設定しておむつの価格が変更になった場合、

→020021「(新) おむつ代」と新規で登録すれば、請求書の並び順は変わりません。

## <付録 1 >

# 実際に「保険外サービス」を登録してみよう

P 1 1 「7. 保険外サービスを登録してください」でご紹介した初期設定の操作に慣れていただくために、保険外サービスの登録例をご紹介します。

ここでは3種類の保険外サービスを次の設定条件で登録します。

### 【 設定条件 】

自費サービス [ 時間毎・金額固定 ]	15分600円	単独サービス
昼食代 [ 1日毎・金額固定 ]	650円	付帯サービス
通院同行費用 [ 随時・都度指定 ]	実 費 (金額可変)	有料サービス

## 1. 自費サービスを登録する：単独サービス※時間毎・金額固定

- 1-1 メインメニュー《各種登録情報》から〈保険外情報〉タブを選び、登録画面を表示します。



- 1-2 [居宅介護支援（オレンジ）／居宅サービス提供（緑）] 画面の[新規]ボタンを押し、次のとおり登録してください。

- ① 保険外サービスコード…**030030**  
※コードは事業所内での管理用です。任意の数字を登録します。(P 1 3 参照)
- ② 名称…**自費利用サービス**・分類…**自費**  
※分類は事業所内での管理用です。任意の用語を登録します。
- ③ 介護保険外サービス種類…**単独サービス**
- ④ 保険外提供者…**提供者（自社・他社サービス事業所など）**を選択  
※事業所情報の提供サービスに「保険外サービス」のチェックが必要です。
- ⑤ 税区分…課税、非課税、対象外の中から選択します。
- ⑥ 料金計算単位…**時間毎 15分単位600円**

1-3 [保存]ボタンを押します。登録が完了しました。

## 2. 昼食代を登録する：付帯サービス※1日毎・金額固定

2-1 メインメニュー《各種登録情報》から〈保険外サービス情報〉タブを選び、登録画面を表示します。

2-2 [居宅介護支援／居宅介護サービス]画面の[新規]ボタンを押し、次のとおり登録してください。

- ① 保険外サービスコード…010010  
※コードは事業所内での管理用です。任意の数字を登録します。(P21 参照)
- ② 名称…昼食代・分類…食費  
※分類は事業所内での管理用です。任意の用語を登録します。
- ③ 介護保険外サービス種類…付帯サービス
- ④ 該当介護保険サービス…該当するサービス内容をチェック
- ⑤ 税区分…課税、非課税、対象外の中から選択します。
- ⑥ 料金計算単位…1回毎 500円





### 3. 通院同行費用を登録する：有料サービス※随時・都度指定

提供の都度金額が変わる場合、有料サービスが適しています。

- 3-1** メインメニュー《各種登録情報》から〈保険外サービス情報〉タブを選び、登録画面を表示します。



- 3-2** [有料サービス] 画面の[新規]ボタンを押し、次のとおり登録してください。

- ① 保険外サービスコード…**070010**  
※コードは事業所内での管理用です。任意の数字を登録します。(P 13 参照)
- ② 課金名称…**通院同行費用**  
※分類は事業所内での管理用です。任意の用語を登録します。  
※有料サービスでは管理用の略称と利用者請求書用の名称をそれぞれ登録できます。
- ③ 課金単位…**随時**
- ④ 税区分…課税、非課税、対象外の中から選択します
- ⑤ 料金…**指定** (各利用管理画面で都度設定)  
※実際の料金は《実績管理》〈有料サービス〉画面で登録します。
- ⑥ 対象サービス種類…**有料サービスの対象となるサービスを指定**



- 3-3** [保存]ボタンを押します。登録が完了しました。

## <付録 2> サービス毎の各種設定

対象▶▶ 福祉用具貸与



### 1 福祉用具貸与品情報の取り込み

自社で福祉用具貸与の提供を行っている場合に、「福祉用具の全国平均貸与価格及び貸与価格の上限一覧」を取り込む必要があります。(居宅介護支援事業所は取り込み不要です。)  
制度改正などにより、新たな上限一覧が公開された場合は都度取り込みが必要です。  
※取り込みが完了しないとスケジュール作成ができません。

1-1 インターネットから「福祉用具の全国平均貸与価格及び貸与価格の上限一覧」をダウンロードします。(ご利用パソコンの任意の場所に保存してください。)

※「福祉用具の全国平均貸与価格及び貸与価格の上限一覧」は厚労省又は公益財団法人テクノエイド協会ホームページなどで公開されています。

1-2 メインメニュー《各種登録情報》から《その他情報》タブを選び[福祉用具貸与品情報]をクリックします。



1-3 [上限一覧取り込み] をクリックし「上限一覧年月」を指定し、[ファイル選択] をクリックします。1-1で保存したファイルを選択し取り込みます。



※上限ファイルを複数取り込む時は、古い年月のファイルから取り込んでください。



医療保険訪問看護の各種請求様式（様式第1～第4）の記載に関して、都道府県毎に指定がある場合があります。事前に国保連合会に記載ルールを確認し、〈初期値情報〉で記載方法の設定を行ってください。

※国保連合会によっては、記載要領、請求の手引きなどのご用意がある場合があります。予めお手元にご準備いただくことをお勧めします。

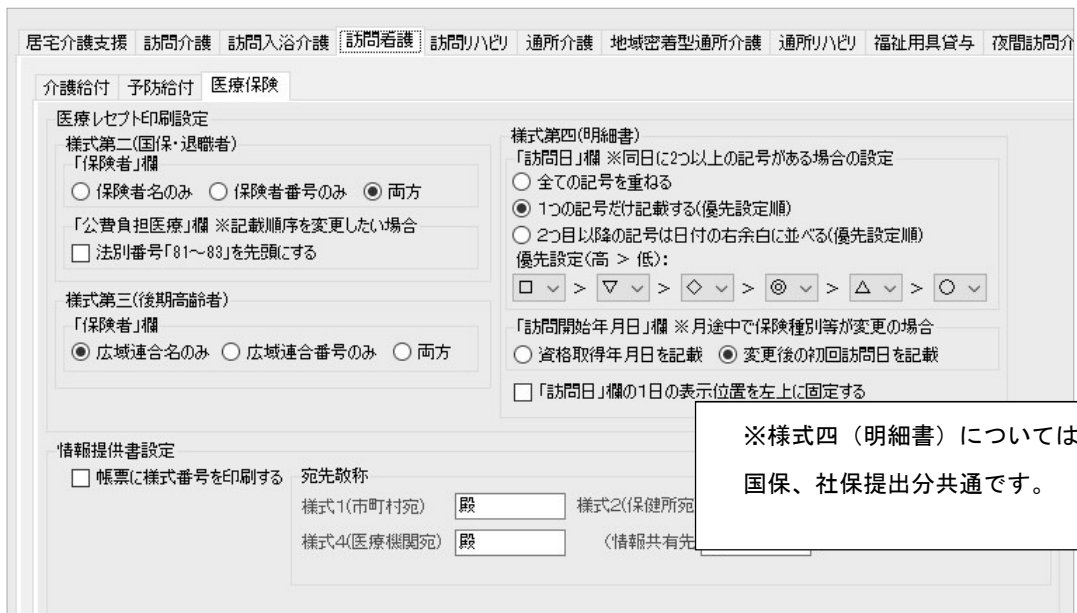
### 1-1 メインメニュー《各種登録情報》から〈初期値情報〉タブを選びます。



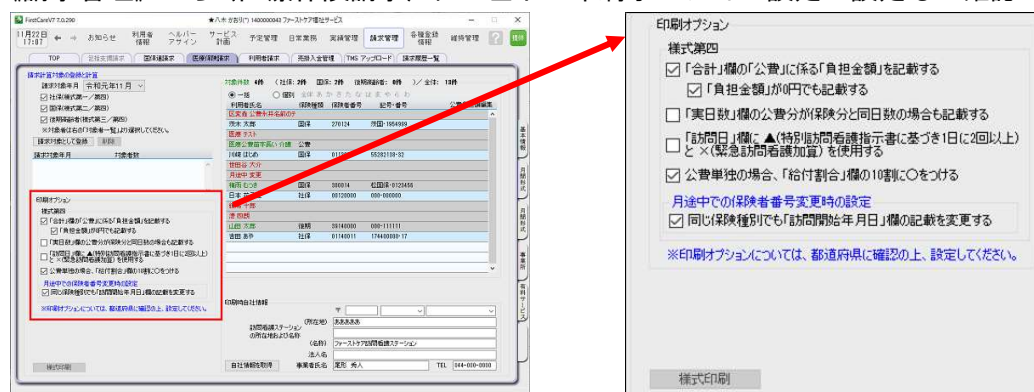
### 1-2 サービス〈訪問看護〉をクリックし〈医療保険〉タブをクリックします。



### 1-3 医療レセプト印刷設定にルールを設定します。



### 1-4 《請求管理》から〈医療保険請求〉タブ左下の印刷オプション設定の設定もご確認ください。



## <付録 3>

# ここまでの設定（データ）を「バックアップ」しましょう

「バックアップ」とは、データのコピーを保存することです。また、その保存したデータのことをバックアップデータといいます。

ここでは、手動でのバックアップデータの作成方法をご案内します。

読み進めながらここまでの設定（データ）を実際にバックアップしてみましょう。

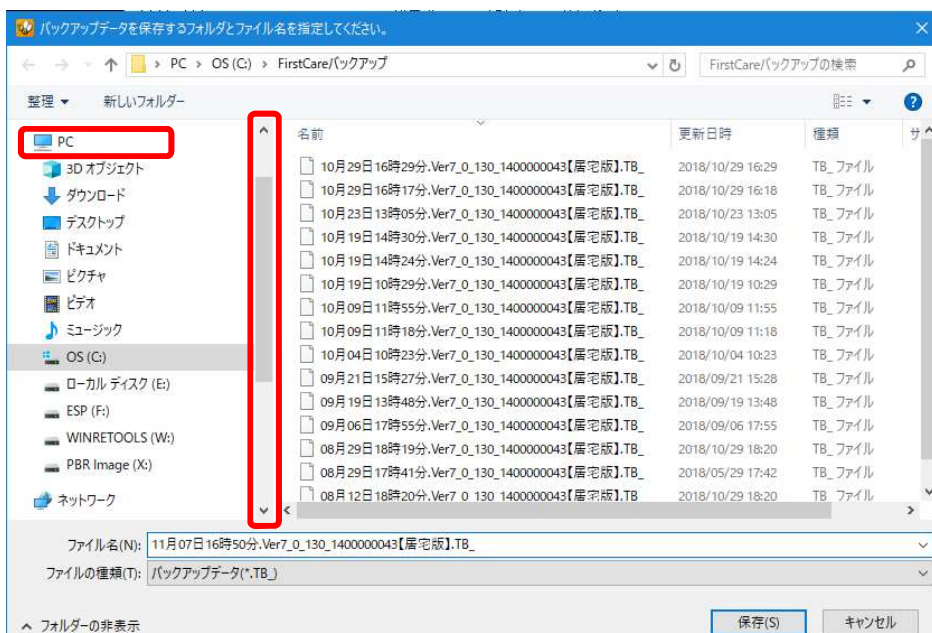
## バックアップデータを作成する

1-1 パソコンに USB メモリ等の外部記憶装置をセットしてください。

1-2 メインメニューから[維持管理]を選択し、[バックアップ]ボタンをクリックしてください。



1-3 左パネルから「PC」をクリックしてください。  
（「PC」が見つからない場合は、スクロールバーを上下に動かしてください。）

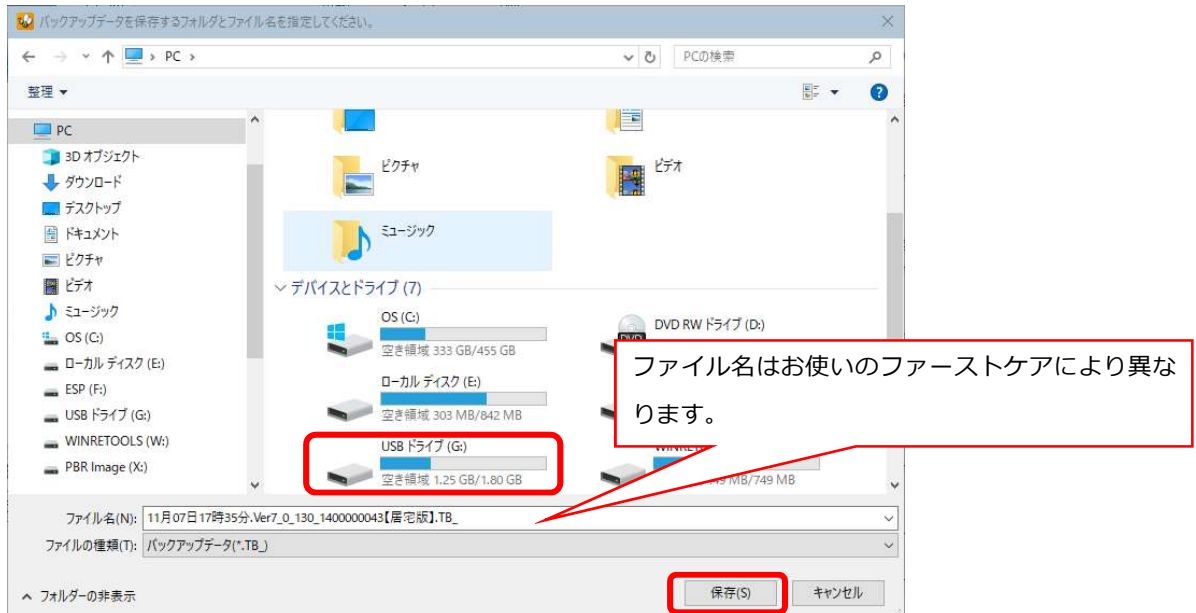


**1-4**

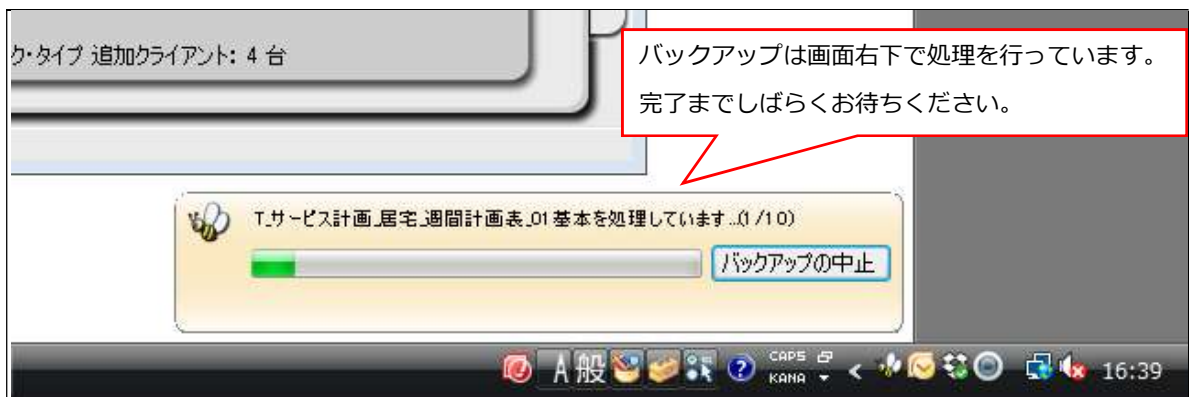
「デバイスとドライブ」の一覧からデータを保存する外部媒体を選び、[開く] ボタンをクリックします。(画像ではUSB ドライブを選択しています。)

[保存]ボタンをクリックし、現時点のファーストケアデータを保存します。

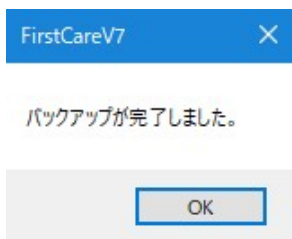
バックアップファイルは「作成日+バージョン番号+事業所番号+ファーストケアのエディション名」になっています。ファイル名を変更する場合は後日いつ作成したものかわかるようにしてください。

**1-5**

バックアップファイル作成中は画面右下に処理状況を表示します。

**1-6**

バックアップ完了後に表示されたウィンドウにて[OK]をクリックします。



以上で、バックアップデータの作成が完了しました。

**PR**

バックアップファイルお預かり機能「あずけてねっと」は毎日1回自動でバックアップファイルを作成し、クラウドサーバーにお預かりするサービスです。パソコンの急な故障など、もしもの時に安心・便利な機能です。

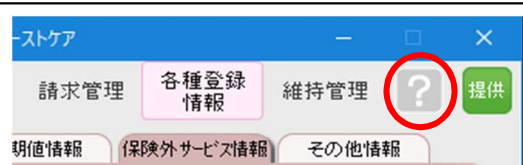
## <お客様サポートのご案内>

### 1. サポート専用サイト「ユーザーサポート情報」

サポート専用サイト「ユーザーサポート情報」では、よくあるお問い合わせをQ & A形式でご紹介しています。操作についてわからないことや困ったことがあったときにご覧ください。

#### 「ユーザーサポート情報」へのアクセス方法

ファーストケア右上の「？」マークをクリックしてください。サポート専用サイト「ユーザーサポート情報」に簡単にアクセスできます。



※ファーストケア Honey（フリー版）をお使いの方は、「1. サポート専用サイト」のみご利用いただけます。

### 2. 電話でのお問い合わせ「ヘルプデスク」

解決方法が見つからない場合は、サポート専用窓口「ヘルプデスク」までお気軽にご連絡ください。介護業務経験者を含む専門知識をもったスタッフが丁寧に説明しますので、パソコンが苦手な方、事業所を立ち上げたばかりの方も、安心してご利用ください。

サポート専用窓口「ヘルプデスク（フリーダイヤル）」に電話をかけます。

※ヘルプデスクの電話番号がご不明な場合は、

お客様窓口：044-959-5885にご連絡ください。

（ご購入前はお客様窓口にご相談ください。）

### 3. オンラインサポート「遠隔サポート」

遠隔サポートを利用すれば、オペレーターが実際にお客様のパソコン画面をその場で確認することができます。そのためお客様の隣にあたかもオペレーターがいて、同じパソコン画面を見ながら案内を受けているような効果が得られます。

ファーストケアの導入時期のお悩み解決には特に有効です。「言葉だけでは伝えるのは難しい」「実際に画面を見てほしい」という場合にご活用ください。

ご利用を希望される場合は、お気軽にサポート専用窓口「ヘルプデスク」へお申込みください。

※遠隔サポートのご利用には、インターネット接続環境が必須です。

※オンライン「遠隔サポート」は、ご利用にあたり通信費以外の特別な料金は発生いたしません。

