

サポート体制について

事業所及び代理人からのインターネット請求開始の手続きや介護電子請求受付システムの操作等に関する問い合わせについては、介護電子請求ヘルプデスクにて対応します。

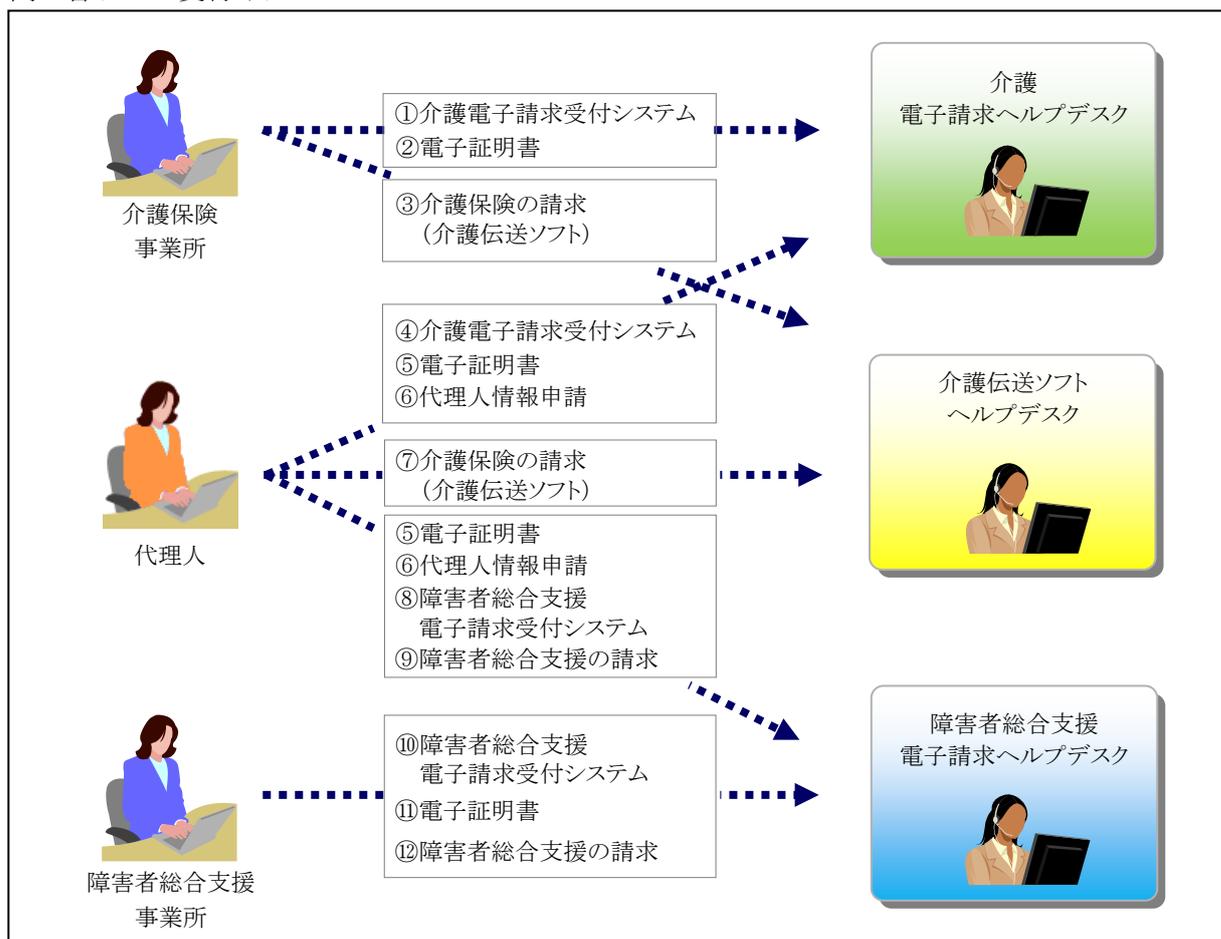
介護伝送ソフトを使用した介護保険の請求に関する問い合わせについては、介護伝送ソフトヘルプデスクにて対応します。

事業所及び代理人からの障害者総合支援電子請求受付システムの操作方法等に関する問い合わせ、または障害者総合支援の請求に関する問い合わせについては、従来通り障害者総合支援電子請求ヘルプデスクにて対応します。

また、代理人からの代理人申請電子請求受付システムに関する問い合わせは、介護電子請求ヘルプデスク及び障害者総合支援電子請求ヘルプデスクのいずれにおいても対応します。

ISDN 伝送等の従来の請求におけるエラー等に関する問い合わせに対しては、介護電子請求ヘルプデスクでは回答することができません。これらの照会等については、これまで通りお使いの請求ソフト等の問い合わせ窓口までご連絡いただくこととなります。

○問い合わせの受付イメージ



No.	ユーザ	問合せ内容	対応するヘルプデスク		
			介護	伝送	障害
①	介護保険 事業所	介護電子請求受付システムの操作に関する内容	○	-	-
②		電子証明書に関する内容	○	-	-
③		介護保険の請求（介護伝送ソフト）に関する内容	-	○	
④	代理人	介護電子請求受付システムの操作に関する内容	○	-	-
⑤		電子証明書に関する内容	○	-	○
⑥		代理人情報申請に関する内容	○	-	○
⑦		介護保険の請求（介護伝送ソフト）に関する内容	-	○	
⑧		障害者総合支援電子請求受付システムの操作に関する内容	-	-	○
⑨		障害者総合支援の請求に関する内容	-	-	○
⑩	障害者 総合支援 事業所	障害者総合支援電子請求受付システムの操作に関する内容	-	-	○
⑪		電子証明書に関する内容	-	-	○
⑫		障害者総合支援の請求に関する内容	-	-	○