

ご質問内容		ご回答
VISIT/CHASEからLIFEへの移行に関するお問い合わせ		
2-1	LIFEを初めて利用するのに、データ移行画面が表示される	CHASEやVISITのご利用実績がなくても、利用申請をご登録いただいていた場合、自動的にデータ移行画面が表示されます。 LIFEに再度ログインしていただき、データ移行の画面で「移行をはじめる」ボタンを押してください。 その後、バックアップファイルを選択せずに「次へ」ボタンを押してください。 ログイン後、データ移行の画面が表示されない場合は画面上部の「データ移行に行く」ボタンを押していただくことでデータ移行の画面が表示されます。
2-2	データ移行画面で「移行をはじめる」ボタンが表示されない	画面をズームアウトしていただくことで、ボタンが表示されるようになります。 ズームアウトは、Ctrlボタンと負符号 (-) キーを同時に押していただくことで実施できます。
2-3	CHASEのバックアップファイルがLIFEにインポートできない。	CHASEの個人情報ファイル（バックアップファイル）をLIFEへインポートできない状況について、次の3つについてご確認をお願いいたします。 1. CHASE個人情報ファイルを取得した端末は、CHASE利用時に最新の個人情報ファイルを保持していたものか（もしくは、LIFEのデータ移行手順にてCHASEシステムより取得したものか） 2. 取得したCHASE個人情報ファイルは、CHASE利用時のブラウザと同じブラウザで取得したか 3. 取得したCHASE個人情報ファイルは、URLが" https://chase.mhlw.go.jp/~ "のページで取得したか 上記をご確認いただきましても、個人情報ファイルのインポートが実施できない場合は、お手数をおかけしますが詳細な情報とエラーメッセージについてご連絡をお願いいたします。 この時、事業所番号の情報もいただけますと、ヘルプデスクでの情報整理の助けとなりますので、10桁の事業所番号（ログインID）も合わせてご連絡ください。
2-4	一時パスコードが必要と言われたが、よくわからない。	一時パスコードは、管理者ユーザが発行するものになります。 管理者ユーザの方に一時パスコードの発行を依頼していただきますようお願いいたします。 発行の手順は「操作説明書 2.1.2 追加端末登録の一時パスコード 発行」をご覧ください。 操作説明書は、LIFEの各画面の右上にある「LIFEについて」からダウンロードができます。
2-5	一時パスコードを入力したが、エラーが出た	一時パスコードにつきまして、以下をご確認いただきますようお願いいたします。 ・一時パスコードは、「操作説明書 2.1.2 追加端末登録の一時パスコード 発行」の手順で発行してください。 ・一時パスコードは発行後24時間のみ有効です。有効期限が切れている場合、上記の手順で再度発行をお願いいたします。 ・他の端末で利用した一時パスコードは、再利用できません。お手数ですが、一時パスコードを新規に発行してください。 ・一時パスコードはすべて半角で入力をお願いいたします。
2-6	「個人情報データのバックアップに失敗しました。個人情報データがありません。」と表示されたがどうしたらよいのか。	「個人情報データのバックアップに失敗しました。個人情報データがありません。」のエラーが発生した場合は下記をご確認ください。 ・最新の介護サービス利用者の氏名が閲覧できていた端末から再度お試しください。 ・現在のブラウザがMicrosoft Edgeで表示されている場合は、下記URLをInternet Explorerへ入力するか、コピーアンドペーストをしてページを開いてください。 CHASEの場合 < https://chase.mhlw.go.jp/client_data_export > VISITの場合 < https://visit.mhlw.go.jp/visit/client_data_export >
2-7	メニュー画面に移行しない 暗号化キーが設定できない データ移行画面が表示された	CHASEまたはVISITをご利用いただいていた介護事業所様の管理ユーザーに対して表示される画面になります。 また、実際のシステム利用がない場合でもCHASEまたはVISITのハガキを受け取った介護事業所様の場合、データ移行画面が表示されます。 「移行をはじめる」ボタンを押下いただき、CHASEあるいはVISITのデータ移行画面ではバックアップファイルを選択せずに「次へ」ボタンを押下してください。
2-8	「アカウントの引継ぎはVISITのみ利用されている方が対象です。」と表示され、VISITのアカウント引継ぎができない	ご入力いただいたアカウントは、CHASEに登録されております（ご利用の実績が無くてもCHASEへのご利用申し込みがあった場合も含まれます）。VISITのポップアップを閉じ、「ログイン」ボタンよりCHASEのアカウントでログインをお願いいたします。 管理ユーザーでCHASEに登録されているパスワードが不明の場合、まずは貴事業所のCHASE担当者にお問い合わせください。 それでもパスワードが不明な場合は、こちらでパスワードを初期化させていただきます。 初期パスワードは電話でご連絡させていただきますので、お電話番号と事業所番号をご連絡ください。

ご質問内容		ご回答
2-9	VISITとCHASE両方を使っていたが、バックアップの手順を教えてください。	<p>VISITとCHASEの両サービスをご利用いただいた事業所様のID／パスワードは、CHASE側に統合され、新サービスLIFEのご利用を開始いただけます。そのため、CHASEのID／パスワードでログインをお願いいたします。</p> <p>LIFE利用開始時の個人情報ファイル（バックアップファイル）の移行については、「導入手順書 1.5.3 VISIT、CHASEの両方をご利用の場合」をご参照ください。</p> <p>CHASEの利用申請のみ実施し、特にバックアップするファイルが存在しない場合は、CHASEのバックアップ手順にてファイルを参照せずに次へボタンをクリックいただき、移行作業を進めるようお願いいたします。</p> <p>VISITのデータ登録を別端末で実施していた場合、その端末で以下の画面から「バックアップ」を出力し、ファイルを出力できるかご確認くださいませでしょうか。</p> <p><https://visit.mhlw.go.jp/visit/client_data_export></p>
暗号化キーに関するお問い合わせ		
4-1	初回ログインしたら、暗号化キーの設定画面が無かった	<p>初回ログインされた際のアカウントが、管理ユーザーのものかご確認ください。</p> <p>暗号化キーの設定は、管理ユーザーのみ行うことができます。</p> <p>管理ユーザーのアカウントでログインいただき、暗号化キーの設定をお願いいたします。</p> <p>詳しくは「導入手順書」をご確認ください。</p> <p>もしログインされたアカウントが管理ユーザーがわからない場合は、ユーザーIDをご確認ください。</p> <p>管理ユーザーのユーザーIDは、事業所番号10桁となっております。</p> <p>また、「データ移行」の画面が表示された場合は質問の2-7をご確認ください。</p>
4-2	暗号化キーの初期化をしたい 暗号化キーを再設定したい	<p>LIFEヘルプデスクへ、暗号化キーを初期化したい旨を貴事業所の事業所番号を添えてメールにてご連絡ください。</p> <p>暗号化キーの初期化が完了しましたら、メールにてご連絡させていただきます。</p> <p>暗号化キー初期化完了の連絡をお受け取りになりましたら、管理ユーザーのアカウントで再度ログインいただき、暗号化キーの設定をお願いいたします。</p> <p>暗号化キーの設定後は、必ずバックアップファイルを出力していただくようお願いいたします。</p> <p>詳しい手順は「操作説明書 2.5.1 バックアップファイルの作成」をご参照ください。</p> <p>再び暗号化キーが削除された場合は「操作説明書 3.2.1 バックアップファイルのインポート」の手順を実施することで、暗号化キーを端末に登録することが可能になります。</p>
ご利用の環境（PC、ブラウザ等）に関するお問い合わせ		
8-1	複数の端末でLIFEを利用したい。	<p>管理ユーザー 1 台と複数の操作職員ユーザーの端末でご利用可能です。詳しくは操作説明書「2.1 操作職員の管理」をご参照ください。</p>
8-2	管理ユーザーの端末を変更したい	<p>現在の管理ユーザー端末（旧端末）からバックアップファイルを出力していただいた後、新しい管理ユーザー端末（新端末）にインポートしていただく必要があります。</p> <p>詳細な手順は、操作説明書をご参照ください。</p> <p>旧端末で実施いただく作業…「操作説明書 2.5.1 バックアップファイルの作成」</p> <p>新端末で実施いただく作業…「操作説明書 3.2.1 バックアップファイルのインポート」</p> <p>操作説明書は、LIFEの各画面の右上にある「LIFEについて」からダウンロードできます。</p>
8-3	LIFEの画面がInternet Explorer(IE)で開かれるが、Edgeで利用したい	<p>端末の既定のブラウザをMicrosoft Edgeに変更していただくことで、LIFEの画面がMicrosoft Edgeで開かれるようになります。</p> <p>なお、同じ端末のInternet Explorerで暗号化キーの設定や操作職員等の情報を登録されている場合は既定のブラウザを変更する前にバックアップファイルの出力をお願いいたします。</p> <p>詳細な手順は「操作説明書 2.5.1 バックアップファイルの作成」をご参照ください。</p> <p>また、既定のブラウザを変更後は必ず出力したバックアップファイルのインポートをお願いいたします。</p> <p>詳細な手順は「操作説明書 3.2.1 バックアップファイルのインポート」をご参照ください。</p>
8-4	Windows 7でLIFEを利用したい	<p>申し訳ございませんが、LIFEではWindows 7をサポートしておりません。</p> <p>LIFEをご利用いただける環境につきましては、</p> <p>「導入手順書 1.2 ご利用条件」をご確認いただけますようお願いいたします。</p> <p>ご利用条件に沿っていない環境ですと、システムが正常に動作しない可能性があります。</p>
8-5	ChromeでLIFEを利用したい	<p>申し訳ございませんが、LIFEではChromeをサポートしておりません。</p> <p>LIFEをご利用いただける環境につきましては、</p> <p>「導入手順書 1.2 ご利用条件」をご確認いただけますようお願いいたします。</p> <p>ご利用条件に沿っていない環境ですと、システムが正常に動作しない可能性があります。</p>