

事 務 連 絡  
令和3年9月27日

各都道府県介護保険主管課（室） 御中

厚生労働省老健局老人保健課

科学的介護情報システム（L I F E）に関する  
お問い合わせの受付体制について

介護保険行政の円滑な実施につきましては、日頃より御尽力賜り厚く御礼申し上げます。

科学的介護情報システム（LIFE）に関するお問い合わせについては、「科学的介護情報システム（LIFE）」の活用等について（その3）」（令和3年3月26日付け厚生労働省老健局老人保健課事務連絡）及び「科学的介護情報システム（LIFE）に係る対応等について」（令和3年4月23日付け厚生労働省老健局老人保健課事務連絡）において、

- ・ LIFE の機能全般に関するお問い合わせは、「LIFE ヘルプデスク」にて受け付けること
- ・ 新規申請に関するお問い合わせのみ「利用申請ヘルプデスク」にて電話で受け付けること

をお知らせし、また、LIFE web サイトにおいて、4月12日からは電話でのお問い合わせの対応範囲を操作全般のお問い合わせに拡充することをお知らせしていたところです。

今般、お問い合わせの受付体制を下記のとおり一部変更することとしましたので、管内市町村及び介護サービス事業所等への周知をお願いいたします。

記

1. 令和3年10月1日以降のお問い合わせ受付体制について
  - ・ 令和3年10月1日以降、LIFE の機能全般や新規利用申請（※1）に関するお問い合わせは、LIFE web サイトの「お問い合わせフォーム」（※2）にて「LIFE ヘルプデスク」宛てにお問い合わせください。お問い合わせに対する回答は、原則2営業日以内に、メール又は電話で行います。

- ※1 これまで、新規申請に関するお問い合わせは「利用申請ヘルプデスク」にて電話で受け付けておりましたが、令和3年10月1日以降、「LIFE ヘルプデスク」に統一いたします。
- ※2 メールでお問い合わせいただくことも可能ですが、LIFE webサイトの「お問い合わせフォーム」からご連絡いただいた方が、より早く確実に回答することが可能です。
- ・ なお、急を要する場合のみ、電話にてお問い合わせください。ただし、すぐにお答えできない回答については「LIFE ヘルプデスク」よりメール又は電話で行う場合がありますので、あらかじめご了承ください。

**【LIFE ヘルプデスク 連絡先】**

- ・ お問い合わせフォーム：LIFE web サイトからご参照ください。
- ・ E-mail：[life@toshiba-sol.co.jp](mailto:life@toshiba-sol.co.jp)  
(「お問い合わせフォーム」の方が早く確実に回答することが可能です)
- ・ 緊急時電話番号：042-340-8819  
※上記番号(従来の利用申請ヘルプデスクと同じ電話番号)にお掛けいただくと厚生労働省老健局老人保健課に転送されます。  
※受付時間：平日 10:00～16:00 (年末年始を除く。)

2. 令和3年11月1日以降のお問い合わせ受付体制について

- ・ 1の連絡先から電話番号が変更となります。

**【LIFE ヘルプデスク 連絡先】**

- ・ お問い合わせフォーム：LIFE web サイトからご参照ください。
- ・ E-mail：[life@toshiba-sol.co.jp](mailto:life@toshiba-sol.co.jp)  
(「お問い合わせフォーム」の方が早く確実に回答することが可能です)
- ・ 緊急時電話番号：[03-6812-7823](tel:03-6812-7823)  
※上記番号にお掛けいただくと厚生労働省老健局老人保健課に直接繋がります。  
※受付時間：平日 10:00～16:00 (年末年始を除く。)