指定した期間内のサポート（2024/04/24～2024/04/24）

サポート番号	対応日	製品名	種別	サポート件名	説明	リモート方法	リモート時間	状況
00833042	2024-01-15	GooCo	関連ハードウェア	【有償】無停電装置にバッテリー交換表示	無停電装置にバッテリー交換のランプが点滅している 機種：BW40T →バッテリー注文書をFAX。 納期未定のため配線変更を依頼済み。			新規
00833504	2024-01-18	GooCo DX	GooCo/マスタメンテナンス	退職者のアカウントを削除したい	マスタメンテナンスから削除する場合、全店削除がいいのか？それとも所属削除がいいのか？ →それぞれの項目について説明。 ・全店削除・・該当スタッフが他店舗でもスタッフ登録していた場合それも含めての削除 ・所属削除・・自店登録分のみ削除			新規
00836672	2024-02-19	GooCo DX	GooCo/iPad	ヒアリングから「妊娠・授乳」で「患者特性」ボタンをタップするとアプリが落ちる	ヒアリングから「妊娠・授乳」で「患者特性」ボタンをタップするとアプリが落ちる。 →不具合になる旨をお詫び。 本日2024/02/19の夜間のアップデートで修正される旨をお伝え。			クローズ
00836684	2024-02-19	GooCo DX	GooCo/マスタメンテナンス	スタッフマスタを追加したい	スタッフマスタを追加したい。 →他店様でスタッフマスタの登録がある為、マスアメンテナンス＞F1メンテナンス＞F1スタッフマスタ＞F4所属・権限編集から更新をお願い。			クローズ
00836702	2024-02-19	GooCo	GooCo/PC・iPad共通	併用薬に登録した薬剤の添付文書を見たい	併用薬に登録した薬剤の添付文書を見たい。 →併用薬等の画面から該当薬品をWタップすることで閲覧できるとご案内。 GooCoアプリ以外で添付文書をパッと検索できる方法はあるか？ →インターネットで閲覧するしかないため、PMDAの検索サイトトップページをホーム画面へ置いておく方法をご案内し、ご了承いただく。			クローズ

指定した期間内のサポート（2024/04/24～2024/04/24）

サポート番号	対応日	製品名	種別	サポート件名	説明	リモート方法	リモート時間	状況
00836806	2024-02-20	GooCo	GooCo/データ受信	特定の患者様の処方データがGooCoへ反映していない	特定の患者様の処方データがGooCoへ反映していない。 →GooCoに登録されている患者データは、生年月日が誤っており、患者氏名のフリガナが苗字しか登録されていないそう。 レセプトコンピュータで生年月日も患者氏名のフリガナも修正したとおっしゃる。 処方データの再送をお願いすると、同一IDでの保留になる為、同一患者で処理。 同様にGooCoに反映していない処方データは再送していただくようお願い。			クローズ
00837313	2024-02-27	GooCo DX	GooCo/在宅機能	他店の報告書を印刷したい	他店の報告書を印刷したい。 →他店の報告書は他店でしか印刷ができないと案内。			クローズ
00837314	2024-02-27	GooCo DX	GooCo/iPad	他店へヘルプへ入った場合の設定方法を教えてほしい	他店へヘルプへ入った場合の設定方法を教えてほしい。 →スタッフマスタの設定はできていた為、GooCo設定の設定方法を案内。			クローズ
00837333	2024-02-27	GooCo	GooCo/バージョンアップ	アプリバージョンが先に上がってしまった為、iPadが使用できない	2台だけ自動アップデートがONになっていた為、バージョンが上がってしまった。 →3.6.9は既に開放済みの為、バックアップを取って頂ければバージョンは上がるとお伝え。 2台だけなので、本日はこのまま使用して業務終了後にバックアップしますと仰せになられた。			クローズ
00837422	2024-02-27	GooCo DX	GooCo/バックアップ	バックアップの手順	GooCoの時は自動でPCがシャットダウンされたが、GooCoDXの場合は操作が必要か。 →バックアップは手動での操作が必要と案内。			クローズ
00837497	2024-02-28	サキレセ	サキレセ/レセプト業務	「不要な受付データを検出しました」のエラー	似非プトの集計で「不要な受付データを検出しました」とエラーが表示された。 →リモートで対応。 レセプトの再集計のみ、お客様で実行をお願い。			クローズ

指定した期間内のサポート（2024/04/24～2024/04/24）

サポート番号	対応日	製品名	種別	サポート件名	説明	リモート方法	リモート時間	状況
00837498	2024-02-28	サキレセ	サキレセ/レセプト業務	エラーでレセプト集計ができない	レセプト集計をしようとすると以下のエラーが表示される。 サーバーサービスにてエラーが発生しました。 ログを確認してください。 (トランザクション(プロセスID848)が、ロック個のリソースで他のプロセスとデッドロックして、このトランザクションがそのデッドロックの対象となりました。トランザクションを再実行してください。) →開発へ確認中。 2024/02/29に進捗状況の連絡が必要。 2024/02/29　架電。 開発で修正ずみ。 薬局様でもレセプトが集計できた点を確認。			クローズ
00837621	2024-02-29	ESET		BK機もESETの警告が出ている	先日SV機のESET警告は対応してもらったが、BK機もESETの警告が出ているので確認してほしい。			クローズ
00837774	2024-03-01	電子お薬手帳		電子お薬手帳にデータが届かない	電子お薬手帳にデータが届かない。 →レセコンメーカーの変更に伴い、SIPS連動先が変更になっている為、Bridgeの設定を変更し改善。			クローズ
00837864	2024-03-01	GooCo	GooCo/iPad	ショートカットマスタの選択肢が、同じ内容が2行ずつ表示された	ショートカットマスタの選択肢が、同じ内容が2行ずつ表示された。 →iPadのIOSは16.7.2。 但しGooCoの再起動で現象は発生しなくなっている状態の為、再現した際に写真を撮って改めて問い合わせをお願い。			クローズ
00837926	2024-03-02	GooCo DX	GooCo/マスタメンテナンス	患者統合時、エラーになり統合できない	患者統合時、エラーになり統合できない。 →お詫びし、開発部署へ報告の上改めて対応させていただく旨お伝え。 3/12 担当部署にて対応できた旨ご報告。 →担当者様が不在とのことで、改めて患者統合をお試しいただき、万が一改善なければ再入電依頼し、ご了承いただく。			クローズ

指定した期間内のサポート（2024/04/24～2024/04/24）

サポート番号	対応日	製品名	種別	サポート件名	説明	リモート方法	リモート時間	状況
00837981	2024-03-04	GooCo	GooCo/PC	BK機でWindowsのPWが入力できない場合がある	BK機でWindowsのPWが入力できない場合がある。 →数字の入力ができないそうなので、NumLockがONになっているかの確認をお願い。			クローズ
00838061	2024-03-05	GooCo	関連ハードウェア	無停電電源装置のバッテリーが届いた	無停電電源装置のバッテリーが届いたがどうすればよいか。 →PCの電源を切った上で交換をお願い。 交換後の古いバッテリーはメーカー指定の発送先へ送付をお願いし、ご了承いただく。			クローズ
00838785	2024-03-13	GooCo DX	GooCo/PC・iPad共通	ナノパスニードルⅡが使用薬履歴に表示されない	ナノパスニードルⅡが使用薬履歴に表示されない。 →器材はYJコードをもたない為、使用薬履歴に器材名なく反映されている点を案内。			クローズ
00838969	2024-03-14	GooCo	GooCo/在宅機能	医師あてに記載した報告書をケアマネージャあてにコピーする機能はないか	医師あてに記載した報告書をケアマネージャあてにコピーする機能はないか。 →機能はないと案内。			クローズ
00838970	2024-03-14	GooCo	GooCo/マスタメンテナンス	服薬情報提供書の保存方法	服薬情報提供書の保存はどうすればいいか。 →医院が指定したWord形式の服薬情報提供書を薬局様では使用されているそう。 GooCoではiPadやマスタメンテナンスで服薬情報提供書が作成できる旨を案内。			クローズ
00839267	2024-03-18	GooCo DX	GooCo/その他	セミナーの申込方法	03/21の診療報酬改定の勉強会を、社長の名前で申込したが、実際は別の者が自宅から参加する予定でいる。 改めてもう1アカウント申込をしたいが、同じアカウントで申込しても問題ないのか。 →同じアカウント＝同一のメールアドレスでは、1件の申込となる為、別のメールアドレスで新たに申込が必要と案内。 基本は1メール1個人が推奨だが、違うメールアドレスで同じ氏名での申込できるとお伝え。			クローズ

指定した期間内のサポート（2024/04/24～2024/04/24）

サポート番号	対応日	製品名	種別	サポート件名	説明	リモート方法	リモート時間	状況
00839372	2024-03-19	GooCo	関連ハードウェア	iPadが通信エラーになった	BK切替後、動作確認のため朝架電 架電時問題なくiPadも使えていたが、突然通信エラーになったとのこと →iPadはGooGoWi-Fiに繋がっていた safariでインターネットへのアクセスも問題なし GooGoPCリモートお借りしたい旨お伝えするも、リモート接続不可 LANコードをPC側で抜き差ししても改善なし GooGoSVからBuffaloギガスイッチ8番ポートにささっているとのこと。 Buffaloギガスイッチ側でLANコード抜き差し、Buffaloギガスイッチ再起動 LANコードを薬局様あったLANコードに変えて頂くも改善なし BKからレセ側IPDえSVへRDPは可 SVネットワーク アダプター設定を確認するとネット側の表示なし レセ側はUSBLANアダプターを使用 レセ側はUSBLANアダプターにネット側LANを挿して頂くとBuffaloギガスイッチ8番ポートが点灯 SVPCLANポートの不具合と判断しNEC様へ修理依頼 NEC様にてマザーボードの交換後復旧 薬局様にも復旧確認済み			クローズ
00839425	2024-03-19	GooCo DX	GooCo/スキャン	「スキャン画像を一時保存するパスが存在しません」のエラー	スキャンの際に以下のエラーが表示される。 スキャン画像を一時保存するパスが存在しません GDI＋で汎用エラーが発生しました →スキャナ設定でA5用紙の処方箋の保存先をC:\GooCOに11_IMGで設定し、改善。			クローズ

指定した期間内のサポート（2024/04/24～2024/04/24）

サポート番号	対応日	製品名	種別	サポート件名	説明	リモート方法	リモート時間	状況
00839719	2024-03-22	サキレセ	サキレセ/精算業務	高額療養費の限度額を超えているが、患者負担金が限度額で止まらない	患者様の適用保険は前期(2割／低所得)＋28感染症で、高額の限度額は8,000円になる。 03/10の患者負担金が公費分：6,000円＋公費外分：550円＝6,550円の為、残り限度額までは1,450円だが、03/21の患者負担金が7,450円になっている。 →限度額を超えている旨のMsgは表示されているが、不要データの削除を実行しても患者負担金が変わらず。 開発へ確認中。 2024/03/29　架電。 不具合に該当する旨をお詫び。 但し修正ができない為、手計算をお願いする旨を案内し、了承いただく。			クローズ
00839879	2024-03-25	GooCo DX	GooCo/マスタメンテナンス	併用薬がサマリに転記されない	→マスタメンテナンス＞F1メンテナンス＞F8ヒアリングマスタで、再来表示のサマリ初期転記のチェックを入れていただくようお願い。			クローズ
00839957	2024-03-26	GooCo DX	GooCo/その他	GooCoDXの話を聞きたい	GooCoDXの話を聞きたい。 →担当より折り返しを案内。			営業対応依頼中
00839990	2024-03-26	GooCo	GooCo/PC	PCのデスクトップの表示が変わった	WindowsUpdateを実行したところ、PCのデスクトップの表示が変わった。 →中アイコンを小アイコンへ変更。 個人用設定よりGooCoの壁紙を選択肢、ショートカットを移動。			クローズ
00840688	2024-04-02	GooCo	関連ハードウェア	【有償】オムロン製の無停電装置バッテリー切れ	無停電装置のバッテリ交換のランプが点滅している。 →無停電装置の型番はBY35S。 保証切れの為、有償対応になる旨をお伝え。 注文用FAXを送信。			クローズ
00840711	2024-04-02	GooCo DX	ネットワーク	iPadの画面遷移が他店と比べて遅い	iPadの画面遷移が他店と比べて遅い。 →GooCoのWi-fiルータの再起動で改善があるかの確認をお願い。			クローズ

指定した期間内のサポート（2024/04/24～2024/04/24）

サポート番号	対応日	製品名	種別	サポート件名	説明	リモート方法	リモート時間	状況
00840751	2024-04-02	GooCo DX	GooCo/PC・iPad共通	前日指導の件数が正しくない	04/01の指導数が79件になっているが、明らかに実際より多い。 また日曜日に出勤していないのに、件数が反映していた。 →入力中の画面だった薬歴を、保留にもせず開きっぱなしのまま日をまたぎ、翌日に薬歴を確定後、日付に対する警告が表示されログインし直すと、前日指導の件数が正しくなくなると説明。			クローズ
00841141	2024-04-05	GooCo DX	GooCo/マスタメンテナンス	薬歴簿を印刷したい	薬歴簿を印刷したい。 →マスタメンテナンス＞F2帳票＞F1薬歴管理簿印刷を案内。			クローズ
00841148	2024-04-05	GooCo DX	GooCo/PC・iPad共通	指導を追記したい場合はどうすればいいか	指導を追記したい場合はどうすればいいか。 →改めてさっと入力から指導文の入力をお願い。			クローズ
00841643	2024-04-11	GooCo	GooCo/PC・iPad共通	薬剤師事に背景色を設定したい	薬剤師事に背景色を設定したい。 →設定がない為、要望として承る。			クローズ
00841661	2024-04-11	GooCo DX	GooCo/iPad	iPadの動きが遅い	iPadの動きが遅い。 →薬局様でお使いのiPad全台での現象とおっしゃるので、GooCoのルータの再起動で改善があるかの確認をお願い。			クローズ
00841921	2024-04-15	GooCo	GooCo/その他	補助金の説明が聞きたい	先日、講習でオンラインを追加すると補助金がでると聞いたが、具体的にどういうものに対していくらの補助金がでるのか、営業担当から連絡がほしい。 →担当より折り返しを案内。			クローズ