

# 障害福祉サービス費等の 請求について

令和8年1月

愛知県国民健康保険団体連合会

介護福祉部障害福祉課

# 目 次

1. 請求及び支払について	2
2. 返戻関連情報について	10
3. 過誤申立（取下げ依頼）について	16
4. 銀行口座の変更について	21

## 1. 請求及び支払について

- ◇ 1～10日           請求期間  
(土日祝も含み24時間受付。請求方法はインターネットのみ)
- ◇ 11日～月末       審査
- ◇ 翌月第1営業日    返戻関連書類送付 ※該当がある場合のみ
- ◇ 翌月10日         支払関連書類送付 ※該当がある場合のみ  
(土日祝であれば前営業日)
- ◇ 翌月20日         支払い  
(20日が土曜日の場合は前営業日、日曜日の場合は後営業日)

※請求は毎月10日締め切りです。訂正等を考慮し余裕のある請求をお願いします。

## ◆ 事業所情報参照方法

国保連合会に登録されている事業所情報（基本情報及びサービス情報）を参照することができます。

電子請求受付システム総合窓口（<http://www.e-seikyuu.jp/>）にアクセス

電子請求受付システム総合窓口

介護保険の請求はこちら

① 障害者総合支援の請求はこちら

代理人情報/代理人証明書の申請はこちら

電子請求受付システム お知らせ一覧 - Internet Explorer

https://www.jshien.e-seikyuu.jp/Shinsei/main

ファイル(F) 編集(E) 表示(V) お気に入り(A) ツール(T) ヘルプ(H)

はじめての方 お知らせ 請求関係資料 動作環境 FAQ リンク ログイン

お知らせ一覧 時刻 8:10:51

お知らせ一覧

有効期間内の記事を表示 全ての記事を表示

更新日付	タイトル
2019/05/20 <b>New</b>	<a href="#">ヘルプデスク6月請求期間におけるお問い合わせ時間のお知らせ</a>
2019/05/10 <b>New</b>	<a href="#">電子請求受付システムサーバ保守によるシステムの一時停止について</a>
2019/04/26 <b>New</b>	<a href="#">請求時にご活用いただける「請求事務ハンドブック」の改訂について</a>
2019/04/26 <b>New</b>	<a href="#">電子請求受付システムマニュアルリリースのお知らせ</a>
2019/04/26 <b>New</b>	<a href="#">【重要】電子請求受付システムの機能変更について</a>
2019/04/26 <b>New</b>	<a href="#">請求受付システムメンテナンスのお知らせ</a>

お知らせ 照会一覧 FAQ マニュアル ダウンロード 証明書 ユーザ情報 ログアウト

ユーザ情報 時刻 12:00:00

メニューを選択し、【次へ】ボタンを押してください。

事業所情報参照

- 提供するサービス情報等の参照を行う場合には、こちらを選んでください。  
※ 変更内容が反映されるまでに数日かかる場合があります。

パスワード変更

- パスワードの変更を行う場合には、こちらを選んでください。

メールアドレス設定

- メールアドレスやメール送信の保留設定を変更する場合には、こちらを選んでください。

セキュリティコード設定

- セキュリティコードの設定を行う場合には、こちらを選んでください。

次へ

【ユーザ情報】を選択し、[事業所情報参照]の○をクリックし、  
次へをクリック

【サービス情報詳細】国保連合会に登録されている加算等の事業所情報を確認できます。

サービス情報詳細 更新日時 2022年10月31日 12時

事業所番号	1311111111		
事業所名	請求事業所 A		
サービス種類	11: 居宅介護		
サービス提供単位番号	001	有効期間	2017年01月 ~
状態	-		

以下のサービス情報が登録されています。

サービス基本情報			
異動年月日	20170101	異動区分	新規
訂正年月日	-	訂正区分	-
指定市町村番号	131011: 国保市	地域区分	一般地
事業実施区分	単独	事業開始年月日	2017年01月01日
事業休止年月日	-	事業変更年月日	-
事業廃止年月日	-	事業再開年月日	-
支所コード	-	処理年月	2017年01月

サービス詳細情報			
特定事業所加算区分	無し	地域生活支援拠点等区分	非該当

# ◆ 請求受付期間中（1日～10日）に当月請求明細書等を取下げる画面操作

## ◇ 簡易入力システムでの取下げ方法

① 詳細メニューへ



② 送信内容確認

請求内容管理	請求情報	連携先 連携入力件	自動作成	取下げ	登録済	送信待ち	送信済
請求内容管理	相談支援給付費請求書等	0件		0件	0件	0件	0件
	利用者負担上限額管理結果票	0件		0件	0件	0件	0件



請求年月を  
当月にします

取り下げたいデータを  
選択します

③ 請求年月 平成24年05月

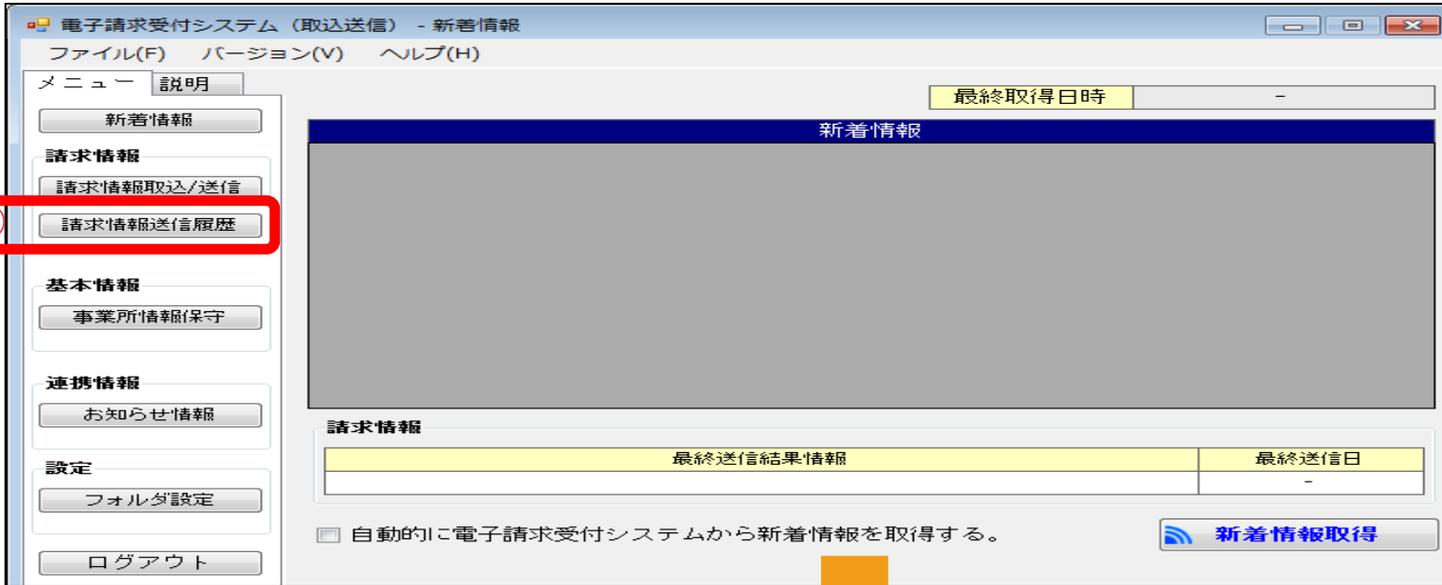
④ 最新情報更新

請求年月日	作成/送信日時	作成/送信結果	請求状況	請求書・明細書	上限額管理票	実績記録票	到達番号
平成24年05月05日	平成24年05月05日 10:00:00	正常到達	到達	1件		1件	131111201205000501

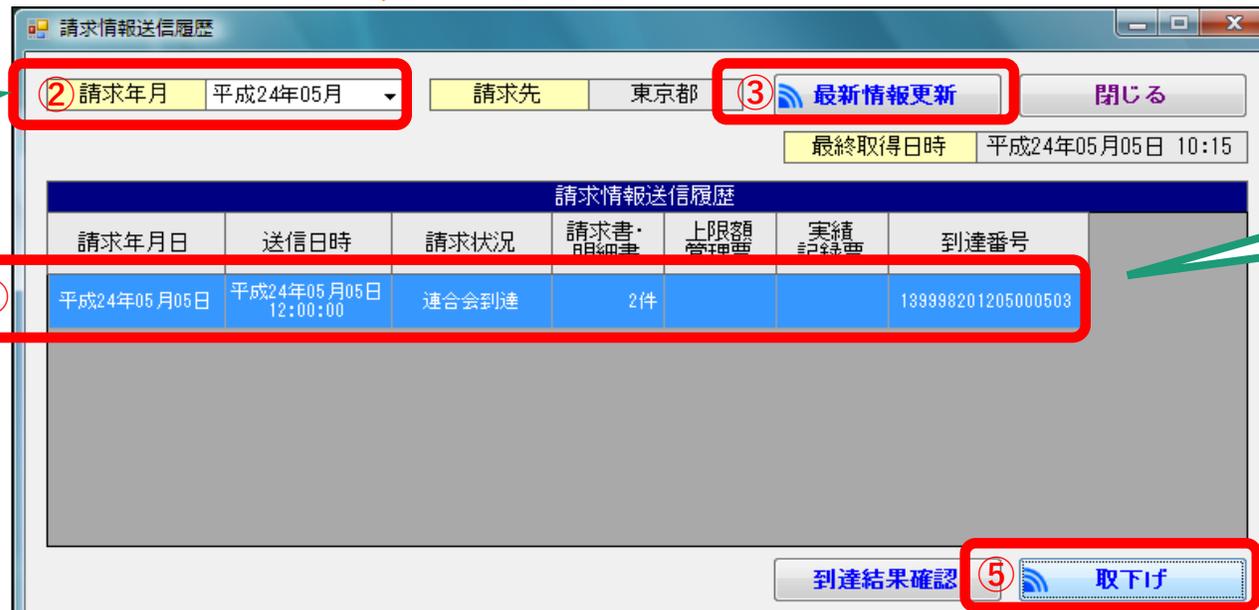
⑤

⑥ 取下げ

◇取込送信システムでの取下げ方法



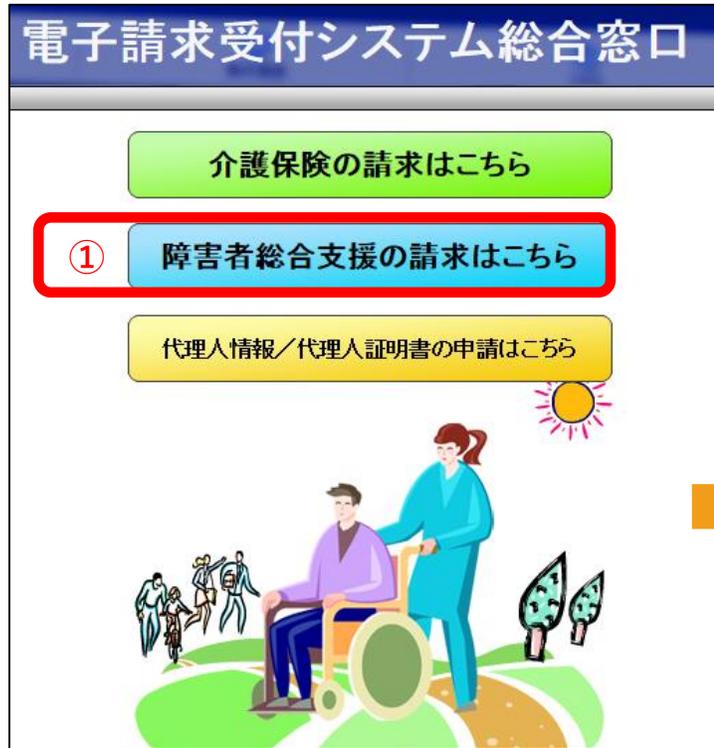
請求年月を  
当月にします



取り下げたいデータを  
選択します

◇電子請求受付システム（WEBサイト）での取下げ方法

電子請求受付システム総合窓口（<http://www.e-seikyuu.jp/>）にアクセス



電子請求受付システム 照会一覧

お知らせ **3** 照会一覧 FAQ マニュアル ダウンロード 証明書 ユーザー情報 ログアウト

照会一覧 最終ログイン日時:2008年06月01日 11時27分29秒 時刻 11:28:13

検索条件を入力し、【検索】ボタンを押してください。

処理対象年月  年  月 ~  年  月

11件が該当しています。  
請求データの詳細を表示するには、【詳細】ボタンを押してください。

先頭 前頁 次頁 最終 2 / 3 頁移動

事業所番号	事業所名	処理対象年月	請求	通知	状況	詳細
1311111111	請求事業所A	2008/02	○	-	到達済	<b>4</b> <input type="button" value="詳細"/>
1311111111	請求事業所A	2008/01	○	-	完了	<input type="button" value="詳細"/>
1311111111	請求事業所A	2008/12	○	-	-	<input type="button" value="詳細"/>
1311111111	請求事業所A	2008/11	○	-	-	<input type="button" value="詳細"/>
1311111111	請求事業所A	2008/10	○	-	-	<input type="button" value="詳細"/>

先頭 前頁 次頁 最終

処理対象年月 = 請求年月  
対象月の「詳細」をクリックします。



電子請求受付システム 請求情報詳細

お知らせ 照会一覧 FAQ マニュアル ダウンロード 証明書 ユーザー情報 ログアウト

請求情報詳細 最終ログイン日時:2008年07月30日 11時37分03秒 時刻 11:32:24

事業所番号 1311111111 処理対象年月 2009-01  
事業所 請求事業所A

到達番号 139998200901050002 到達日時 2009-01-05 10:00

取扱状況 到達

お知らせ

**5**

請求書類一覧

提供年月	請求書類名	件数
2008/12	介護給付費等請求書情報	1
2008/12	介護給付費等明細書情報	5
2008/12	サービス提供実績記録票情報	5

「取下げ」をクリックします  
※取下げボタンのないデータは  
取下げできません

## ◆ 請求時のパスワードについて

ID・パスワード	使用目的	入手方法	パスワード変更	有効期限	備考
テストID・仮パスワード (TJ～)	・電子請求受付システムにログイン ・テスト送信	新規事業所向け資料に同封	必要	180日間	3回間違えるとロックがかかる 30分後に自動的に解除
本番用ID・仮パスワード (HJ～)	・電子請求受付システムにログイン ・請求データの送信、取下げ ・通知書類の取得	「請求及び受領に関する届」提出後に郵送	必要	180日間	3回間違えるとロックがかかる 30分後に自動的に解除
証明書発行用パスワード	電子証明書の発行申請、ダウンロード	新規事業所向け資料に同封	不要	-	
簡易入力システム ログインパスワード	簡易入力システムにログイン	初期設定「0000」	任意	-	
取込送信システム ログインパスワード	取込送信システムにログイン	初期設定「0000」	任意	-	

※テストID、本番用IDパスワードは、仮パスワードから任意のパスワードに変更してください。

### パスワードがわからなくなってしまった場合

- ・テストID、本番用IDパスワードについては仮パスワードを再発行しますので、国保連合会にご連絡ください。仮パスワードは郵送でのお届けになります。
- ・証明書発行用パスワードは電子請求受付システムより再発行できます。  
以前のパスワードで申請した証明書のダウンロードはできませんので、新たに証明書を発行申請する必要があります。（別途発行手数料がかかります）

## 2. 返戻関連情報について

### (1) 概要

事業所が提出した請求情報の内容に誤り等があった際に、給付費の支払いを行わず事業所へ請求を返すことを返戻といいます。

返戻になった請求明細書等は、「返戻等一覧表」にてお知らせします。（すべての請求情報が正当となった場合、「返戻等一覧表」はありません。）

事業所は、提出した請求情報が返戻となった場合、その内容について確認を行い、必要に応じて請求情報を修正し国保連合会に再請求をしてください。

<返戻等一覧表に関する問合せ先>

- ・ エラーコードが「S」「T」で始まる場合 → 該当市町村へ
- ・ 上記以外のエラーコード → 国保連合会へ

## (2) 「返戻等一覧表」について

「返戻等一覧表」は、電子請求受付システムより請求月の翌月第1営業日にダウンロード可能となりますので、内容を確認してください。

(ID : R11403)  
障害者総合支援

### 返 戻 等 一 覧 表

令和6年11月受付分

令和6年12月2日 1頁  
愛知県国民健康保険団体連合会

事業所番号	230000000011
事業所名	事業所A

障害福祉サービス費

③

① エラー コード	証記載 市町村番号	証記載市町村名	受給者証 番号	受給者氏名	サービス 提供年月	種別 ※1	サービス 種類※2	単位数
内 容								
EH11	230000	〇〇市	1234567890	ジュキユウ タロウ	令和6年10月	明	22	3,060
請求明細書の明細情報「サービスコード」に該当する受給者台帳の支給決定情報がサービス提供年月時点で有効ではありません								
PP19	230000	〇〇市	1234567890	ジュキユウ タロウ	令和6年10月	サ	07	0
実績記録票に該当するサービスが請求明細書に存在していません								

① エラーコード：返戻となった原因をエラーコード（4文字のコード）で表示します。

② 内容：返戻となった原因のコメントを表示します。

③ 種別：返戻となった請求帳票の種類を表示します。

請・・・請求書 明・・・請求明細書

計・・・計画相談支援給付費請求書／サービス利用計画作成費請求書

サ・・・サービス提供実績記録票 利・・・利用者負担上限額管理結果票

### (3) 問い合わせの多い返戻事由について

- **EE67:事業所台帳にサービス提供年月時点で有効な上限額管理事業所の指定情報が登録されていません**

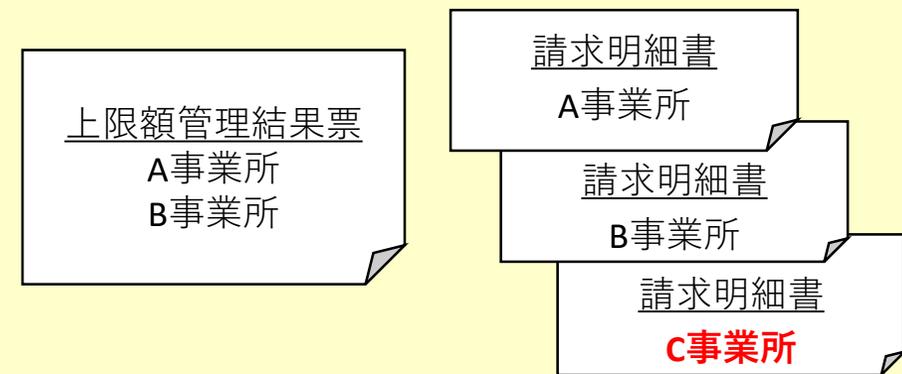
請求明細書に記載されている上限管理事業所が、市町村の登録と不一致の場合、請求明細書が返戻となります。

対応：市町村に確認後、必要に応じて上限管理事業所を訂正し、請求明細書を再請求します。

- **PP08:上限額管理結果票に存在しない事業所の請求明細書があります**

上限額管理結果票に記載のない事業所からの請求がある場合、上限額管理結果票は返戻になります。

対応：上限額管理結果票を訂正し、作成区分「新規」で再請求します。



例：上限額管理結果票に記載のない、C事業所が請求明細書を請求。

➔ 上限額管理結果票が**返戻**となります。

- EC09 修正、または取消の対象となる利用者負担上限額管理結果票が存在していません

【令和7年6月に再請求した上限額管理結果票】

利用者負担上限額管理結果票（確認リスト）

令和7年4月分

都道府県等番号	239999	指定事業所番号	2359999999	
受給者証番号	9999999999	管理 事業 者	事業者及び その事業所 の名称	
支給決定障害者等 氏名	コホタロウ			あいうえお
支給決定に係る 障害児氏名	コホナコ			
利用者負担上限月額	4,600	情報作成区分	修正	
利用者負担上限額管理結果	1	1 管理事業所で利用者負担額を充当したため、他事業所の利用者負担は発生しない。		

5月受付分で返戻になっていますが6月請求時に情報作成区分を「修正」で提出したためEC09エラーになっています。  
 ※返戻になった上限額管理結果票を請求する場合は、  
**情報作成区分を「新規」として提出してください。**

【令和7年5月受付分の返戻一覧表】

(ID: R11403)  
障害者総合支援

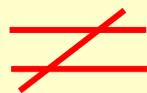
返 戻 等 一 覧 表  
令和7年5月受付分

令和7年6月1日  
愛知県国民健康保険

事業所番号	2359999999		事業所名	あいうえお 障害児給付費		
エラーコード	証記載市町村番号	証記載市町村名	受給者証番号	受給者氏名	サービス提供年月	種別 ※1
PP09	239999	〇〇市	9999999999	コホ タロウ	令和7年4月	利
上限額管理結果票に存在しない事業所の請求があります						

- EH12:請求明細書の契約情報「決定サービスコード」に該当する受給者台帳の支給決定情報がサービス提供年月時点で有効ではありません

契約内容サービス  
コード



受給者証に記載の決  
定サービスコード

請求明細書の契約情報と、受給者証記載の決定サービスコードが異なる場合、請求明細書は**返戻**となります。

例：支給決定...居宅介護通院介助（伴う） 113000  
契約情報...居宅介護通院介助（伴わず） 114000で入力⇒**返戻**

- EG13：受給者台帳にサービス提供年月時点で有効な受給者の支給決定情報が登録されていません

終了したサービスを契約情報に載せてしまうとエラーになります。

対応：サービス月時点で有効なサービスのみ記載してください

- EC05：該当の請求情報は既に受付済、または請求情報内で重複する情報が存在しています

【契約内容報告書】

受給者証の 事業者記入欄の番号	サービス内容	契約支給量	契約開始年月日	契約終了年月日
8	重度訪問介護その他	10時間	令和7年3月1日	令和7年3月19日
25	重度訪問介護その他	20時間	令和7年3月20日	

※同じサービスが2行記載されていると「重複エラー」になります。

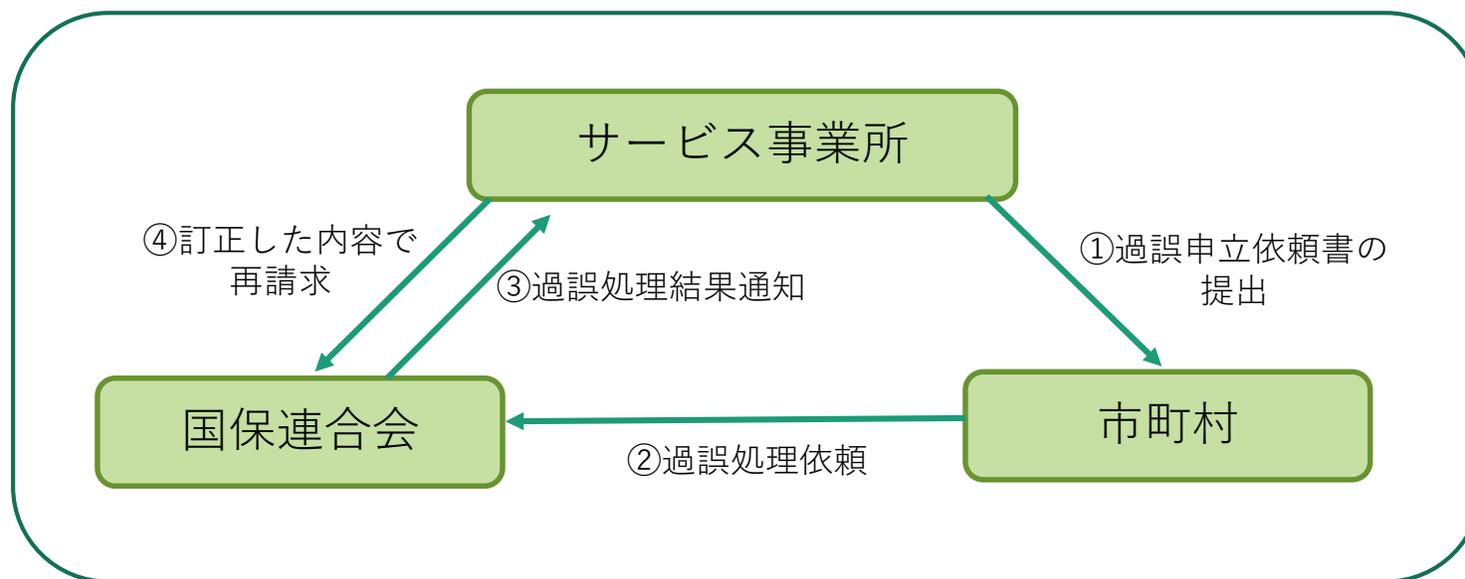
月途中で契約支給量に変更になった場合は変更後の契約情報のみ記載してください。

### 3. 過誤処理（取下げ依頼）について

#### （1）概要

前月以前に支払が確定した請求情報に誤りがあり、明細書を取り下げること「過誤処理」といいます。過誤処理を行うためには、市町村等に「過誤申立依頼書」の提出が必要です。過誤をした請求情報は、必要に応じて内容を修正し再請求してください。

請求受付期間中（1日～10日）に誤りがあることが分かり修正したい場合は、P5「◆請求受付期間中（1日～10日）に当月請求明細書等を取下げ画面操作」をご参照ください。



## (2) 過誤についての注意点

### ① 過誤申立データと再請求の送信時期について必ず市町村と調整を行ってください。

過誤申立の際には、「何月に連合会へ過誤申立データの送信をするのか」市町村へ確認していただき、該当月の1～10日に当月請求分に併せて過誤申立分を送信してください。

#### 【過誤申立を行ったデータの再請求がない場合】

当月請求分の金額から過去に支払済の金額を取下げし相殺するため、  
事業所からの請求金額より支払額が少なくなります。

なお、当月請求分の支払金額より過誤金額が上回った場合、

**請求月翌月に事業所から国保連合会へマイナス分の金額を振込みしていただくことになります。**

※振込方法等については、国保連合会よりご連絡します。

### ② 利用者負担上限額管理結果票は過誤申立をしても取下げされません。

利用者負担上限額管理結果票を修正する場合は、「情報作成区分」を「修正」としてデータ作成し請求してください。

※上限額管理事業所が他事業所で、自事業所の利用者負担額が変更となる場合は、上限額管理事業所より当該結果票を送信していただく必要があります。

#### ▼簡易入力システム・利用者負担上限額管理結果入力画面

利用者負担上限額管理結果票					
提供年月	令和年月分	理事業所名	そくだん		
受給者証番号	?	障害児氏名	都道府県等名		
情報作成区分	修正				
利用者負担上限月額	円	利用者負担上限額管理結果	1 管理事業所で利用者負担額を充当したため、他事業所の利用者負担は発生しない。 2 利用者負担額の合算額が、負担上限月額以下のため、調整事務は行わない。 3 利用者負担額の合算額が、負担上限月額を超過するため、下記のとおり調整した。		
実績情報			合計		
No.	事業所番号	事業所名	総費用額	利用者負担額	管理結果後 利用者負担額
1					

情報照会

登録

クリア

削除

戻る

### (3) 過誤請求の例

#### ◆同月過誤

国保連合会で審査確定した実績の取下げと取下げた分の再請求（正しい金額）を同一月内で行うものです。

①令和7年5月に市町村へ過誤申立依頼書を提出します。（事業所）

過誤申立書
_____
_____

過誤対象者・・・1名（Aさん）
過誤対象年月・・・R7年2月提供分
過誤金額・・・30,000円

②令和7年6月に、国保連合会へ過誤申立データを送信します（市町村）

③令和7年6月請求受付（事業所）

Aさんの令和7年2月分の再請求及び令和7年5月提供5名分の請求をします。

請求明細書
_____
_____

サービス提供 実績記録表
_____
_____

<6月受付分>
通常請求
対象者・・・5名
対象年月・・・R7年5月提供分
金額・・・100,000円
再請求分
過誤対象者・・・1名（Aさん）
過誤対象年月・・・R7年2月提供分
再請求金額・・・20,000円
過誤分
過誤金額・・・30,000円

④令和7年6月受付分が国保連合会で過誤調整され令和7年7月20日に事業所へ支払われます。

5月提供分・・・5件	+	100,000円	
再請求分・・・1件	+	20,000円	
過誤分・・・1件	-	30,000円	
合計		90,000円	←この金額が振込まれます。

◆通常過誤

国保連合会で審査確定した実績の明細書の取下げのみを行うものです。  
取下げが確定した後に、必要に応じて国保連合会に再請求を行います。

①令和7年5月に市町村へ過誤申立依頼書を提出します（事業所）

過誤申立書
_____
_____

過誤対象者・・・1名（Bさん）
過誤対象年月・・・R7年2月提供分
過誤金額・・・30,000円

②令和7年6月に国保連合会へ過誤申立データを送信します（市町村）

③令和7年5月提供5名分の請求をします。

令和7年6月請求受付分より、過誤金額の全額が差し引かれ事業所へ支払われます。

請求明細書
_____
_____

サービス提供 実績記録表
_____
_____

<6月受付分>
通常請求
対象者・・・5名
対象年月・・・R7年5月提供分
金額・・・100,000円
過誤
過誤金額・・・30,000円

5月請求分・・・5件 + 100,000円

過誤分・・・1件 - 30,000円

合計 70,000円

←この金額が振込まれます。

④令和7年7月請求受付分で、再請求を行います（事業所）

⑤令和7年8月20日に事業所へ再請求分が全額支払われます（国保連合会）

◆過誤調整額が支払決定額を超えた場合（未調整過誤）

当月請求分の支払金額より過誤金額が上回った場合、請求月翌月に事業所から国保連合会へマイナス分の金額を振込みしていただくことになります。**過誤調整金額が当月請求金額を上回らないよう調整のうえ、過誤申立依頼書を市町村へ提出してください。**

①令和7年5月に市町村へ過誤申立依頼書を提出します（事業所）

過誤申立書
_____
_____

過誤対象者・・・1名（Bさん）
過誤対象年月・・・R7年2月提供分
過誤金額・・・30,000円

②令和7年6月に国保連合会へ過誤申立データを送信します（市町村）

③令和7年5月提供1名分の請求を6月に請求をします。  
令和7年6月請求受付分より、過誤金額を差し引いた結果、過誤金額の方が請求金額を上っています。

請求明細書
_____
_____

サービス提供 実績記録表
_____
_____

<6月受付分>
通常請求
対象者・・・1名
対象年月・・・R7年5月提供分
金額・・・10,000円
過誤
過誤金額・・・30,000円

6月請求分・・・1件	+10,000円
過誤分・・・1件	-30,000円
合計	-20,000円

←この金額を事業所が国保連合会に振込みます（未調整過誤）

④令和7年7月20日事業所への支払はありません。  
（事業所が国保連合会へ不足分の20,000円を振込みます）

## 4. 銀行口座の変更について

銀行口座の変更がある場合、「障害福祉サービス費等の請求及び受領に関する届」の再提出が必要となりますので、国保連合会にご連絡ください。

### (1) 変更手続きの方法

- ①国保連合会から該当事業所の「障害福祉サービス費等の請求および受領に関する届」を郵送します。
- ②郵送された「障害福祉サービス費等の請求および受領に関する届」の変更箇所を **朱書き+訂正印** にて修正し、国保連合会へご返送ください。

※25日までに到着の場合は翌月振込分より変更、26日以降に到着した場合は翌々月振込分より変更になります。

※国保連合会で変更可能な項目は、請求者と口座情報（振込先、支店名、口座番号、フリガナ（受領者）  
（口座名義人）受領者）です。住所、電話番号等の変更は指定権者に連絡をしてください。

### (2) 委任状が必要な場合

- ・開設者と請求者が異なる
- ・開設者と受領者（口座名義人）が異なる

※委任状が必要な場合は、国保連合会にご連絡ください。

### (3) 「障害福祉サービス費等の請求及び受領に関する届」 記載例

障害福祉サービス費等の請求及び受領に関する届

○年○月○日 提出

愛知県国民健康保険団体連合会

開設者

理事長 国保 太郎 様

住所 愛知県○○市○○町1-2-3

氏名 株式会社○○サービス  
代表取締役 申請太郎

法人印

給付費等の請求ならびに受領に関し、下記のとおり記入・捺印のうえ届出いたします。

事業所番号	23○○○○○○○○			連合会 使用欄	
法人等種別	05	営利法人	郵便番号		123-4567
(請求先)事業所名称	○○事業所		電話番号		052-123-4567
	※太枠内の変更・訂正は行えません。		FAX番号		052-123-4567
フリガナ(所在地)	アイチケン マルマルシ マルマルチョウ 1-2-3			振込先	0 1 2 3 ○○銀行
所在地	愛知県○○市○○町1-2-3			支店名	4 5 6 ○○支店
	※太枠内の変更・訂正は行えません。			口座番号	普通 当座 その他
フリガナ(請求者)	カブシキガイシャマルマルサービス			フリガナ(受領者)	カ) マルマルサービス
請求者	株式会社○○サービス			(口座名義人)受領者	株式会社○○サービス
届出理由(該当番号に○をつけてください)	異動年月			旧事業所番号	
① 新設	令和○年○月請求分より			支払先事業所番号	
2 請求者及び受領者(口座名義)の変更	※摘要				
3 振込先及び口座番号の変更					
4 その他( )					

振込先	0 1 2 3						
	○○銀行						
支店名	4 5 6						
	○○支店						
口座番号	普通	0 1 2 3 4 5 6					
	当座 その他						
フリガナ(受領者)	カ) マルマルサービス						
(口座名義人)受領者	株式会社○○サービス						

異動年月…請求データを送信する月を記入してください。  
未定の場合は空欄でも可

フリガナは通帳のカナ(表紙裏に記載)のとおり記入してください

フリガナに合わせて記入してください

## < 問い合わせ先 >

### ○電子請求受付システム・簡易入力システム・取込送信システムに関すること

電子請求受付システム上のFAQをご確認ください。

解決できない場合：障害者総合支援電子請求ヘルプデスク

☎：0570-059-403    ✉：mail@support-e-seikyuu.jp

### ○給付費の支払、返戻に関するお問合せ

愛知県国民健康保険団体連合会 障害福祉課

☎：052-962-1369

### ○ご使用の障害福祉ソフトに関すること

障害福祉ソフト会社

### ○過誤申立、受給者証の記載内容（加算等）、エラーコードが「S」「T」から始まる返戻に関するお問い合わせ

各市町村障害担当課

### ○事業所の体制に伴う届出内容（加算等）に関するお問い合わせ

愛知県庁障害担当課

### ○指定基準や報酬に関するお困りごと

WAMNET

🔍 WAMネット 障害 Q & A

The screenshot shows the WAMNET website interface. At the top, there is a navigation bar with the WAMNET logo and various user links. Below the navigation bar, there are several tabs: '会員入口', '会員登録', 'トップ', '高齢・介護', '医療', '障害者福祉', '子ども・家族', and '知りたい'. The main content area displays the title '障害福祉サービス等指定基準・報酬関係Q&A' and a sub-section '障害福祉サービス等指定基準・報酬関係Q&A'. There is a search bar and a question mark icon next to the title. Below the title, there is a brief introduction in Japanese: '厚生労働省がとりまとめている障害福祉サービス等に関するQ&A（指定基準・報酬関係等）をわかりやすく、簡単に検索できるよう掲載しました。なお、個々のQ&Aについて、経費等がある場合には、厚生労働省までお問い合わせください。' To the right of the text are two cartoon characters, a man and a woman, representing users or staff.