

よくあるお問い合わせ

受診内容について

Q1 対象の健診コースとがん検診以外に、対象外の検査を追加で受診したいのですが、可能でしょうか？

A 対象外の検査を希望する場合は、受診日時確定後にご自身で直接、受診する健診機関へお申し込みください。検査の追加可否・費用等は健診機関により異なります。費用についても直接ご確認ください。（自己負担となります。）実施可否・費用を事前に確認したい場合は、健診申込時に備考へご記入ください。ヘルプデスクで確認します。
対象外の検査は健康診断受診票には記載されません。
対象外の検査の結果は別途健診機関より直接報告されます。

Q2 がん検診だけ別日で受けたいのですが、可能でしょうか？

A 健診機関の都合や、生理等の事情により別日になる場合を除き、家族健診のがん検診につきましては、基本的に同日受診となります。
別日での予約はお取りしていません。

利用手順について

Q1 健診機関リストに電話番号がありません。健診の予約はどのように取ればよいのでしょうか？

A <家族健診ヘルプデスク>へ予約申込をお願いします。（34ページをご覧ください）

Q2 健診の予約申込みをwebで行った場合、どのくらいで連絡がくるのでしょうか？

A お申込みいただいてから1週間程でお知らせします。
ご希望日で予約がお取りできない場合は、ご登録いただいたメールアドレスに<家族健診ヘルプデスク>よりメール連絡しますので、toiawase-kazoku@helpdesk-kenpo.jpを受信許可に設定してください。
連絡がない場合は、<家族健診ヘルプデスク>03-3808-1707までお問い合わせください。

Q3 健診の予約申込みをFAXまたは郵送で行った場合、どのくらいで連絡がくるのでしょうか？

A FAXの場合は、お送りいただいてから1週間程でお知らせします。郵送の場合は、ご投函いただいてから、10日程でお知らせします。
連絡がない場合は、<家族健診ヘルプデスク>03-3808-1707までお問い合わせください。

Q4 健康診断受診票はどのくらいで届きますか？

A 予約確定後1週間程度で、ご登録の住所へ普通郵便にて送付します。
便潜血検査をお申込の方は、健診機関より、検査容器等が別途送付されます。健診機関から問診票等の送付物があった場合は、一緒にお持ちください。
受診日7日前までに届かない場合は、<家族健診ヘルプデスク>03-3808-1707までお問い合わせください。

Q5 受診票を紛失してしまいました。どうしたらよいのでしょうか？

A お手数ですが、<家族健診ヘルプデスク>03-3808-1707までご連絡をお願いします。

Q6 健診の受診日を変更・キャンセルしたい場合は、どうしたらよいのでしょうか？

A 予約申込み専用のwebサイトより、お申込内容の変更・キャンセルが可能です。（44・45ページをご覧ください）
予約日6日前～当日の変更・キャンセルは、<家族健診ヘルプデスク>03-3808-1707までご連絡をお願いします。

Q7 受診希望の健診機関がリストにないのですが、どうしたらよいのでしょうか？

A リストにない健診機関では、家族健診を受診することはできません。リストに記載のある健診機関からお選びください。
なお、リストにない健診機関で人間ドック等を自己負担で受診した場合は、一部補助金対象となる場合があります。8～10ページの各種検診補助金をご覧ください。

インターネットからのお申込みについて

Q1 予約システムにはどこからログインすればよいのでしょうか？

A 「すこやかサポートPlus」にログイン後、「家族・特退・任継向け」内の「家族健診の申し込み」をクリックしてください。（35ページをご参照ください）

Q2 予約システムのIDとパスワードを忘れてしまいました。

A 予約システムへはすこやかサポートPlusからログインします。すこやかサポートPlusのIDとパスワードをご利用ください。

Q3 すこやかサポートPlusから健診予約システムに入れません。すこやかサポートPlusのIDが使用できません。

A すこやかサポートPlusのIDを確認しますので、IBM健保Webサイトの「Webでのお問い合わせ」でご連絡ください。

Q4 健診の予約申し込みをしましたが、申込完了のメールが届きません。

A 迷惑メールフォルダに入っている場合もありますのでご確認ください。
受信指定を設定されている場合は、kazoku_system@helpdesk-kenpo.jpを受信可能リストに登録してください。

Q5 ページの有効期限切れエラーが出ます。どうしたらよいでしょうか？

A ログイン後、操作しない状態が一定時間以上続くとセキュリティの設定によりその後の操作が無効となります。再度、すこやかサポートPlusよりログインをお願いします。

Q4 健診結果を印刷したい。

A すこやかサポートPlusの健診結果画面より、画面上部の「PDF出力」から印刷してください。

Q5 健康保険組合から脱退しました。すこやかサポートPlusで健診結果を見られますか？

A すこやかサポートPlusは、健保脱退後360日は見ることができます。脱退後360日以内にデータを他の媒体に保管するようにお願いします。

Q6 判定基準はどこで見られますか？

A IBM健保Webサイトの「健診結果の見方」をご参照ください。2022年度より健康診断の判定基準が変更となりました。（健康診断判定基準値（2022年4月1日以降）をご参照ください。）

<https://www.ibmjapankenpo.jp/member/program/staff/result.html>

健診結果について

Q1 健診結果は、どのくらいで見ることができますか？

A 健診機関により異なりますが、おおよそ1ヶ月程度です。受診後1ヶ月以上経過してもお知らせがない場合は、＜家族健診ヘルプデスク＞03-3808-1707までご連絡をお願いします。
年末年始等、時期によりましては、報告に時間を要する場合がありますので、予めご了承ください。

Q2 健診結果が郵送されてきません。

A 健診予約をwebで行った方は紙での健診結果は郵送されません。
健康ポータルサイト「すこやかサポートPlus」で健診結果を閲覧してください。（52ページをご覧ください）

Q3 家族の健診結果が見られません。

A すこやかサポートPlusの健診結果はご本人しか閲覧できませんので、ご家族の方のユーザーID登録が必要です。ユーザーIDが登録できない場合は、「健診結果票発行依頼書」を家族健診ヘルプデスクまでお送りください。紙面の結果票をお送りします。（53ページをご覧ください）

再検査や精密検査について

Q1 健診を受けて精密検査を受けることになりました。その費用は補助金申請できますか？

A 基本的に精密検査は、保険診療になりますので補助金申請の対象ではありません。

Q2 精密検査を受けたいのですが、紹介状を発行してもらえますか？

A ご受診された健診機関へご相談ください。（お問い合わせください。）
健診機関で発行が難しいと言われた場合は＜家族健診ヘルプデスク＞03-3808-1707までご連絡ください。

Q3 受診した検査の画像が欲しいのですが、どうしたら入手できますか？

A ご受診された健診機関へ直接お問い合わせください。