

# 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、健診申込み時に備考欄へご記入ください。  
健診受診確定後にご自身で直接受診する健診機関へ連絡し予約を確定し、費用についてもご確認ください。(費用は自己負担です)  
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。(利用者ガイド24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を受信可能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> toiawase-kazoku@helpdesk-kenpo.jp 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>toiawase-kazoku@helpdesk-kenpo.jp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> toiawase-kazoku@helpdesk-kenpo.jp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。どうしたらよいでしょうか？

**A** お手数ですが、<家族健診ヘルプデスク>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** 健康ポータルサイト「すこやかサポートPlus」の「家族・任継・特退向け」内にある「家族健診の申し込み」から、変更の申込み・キャンセルが可能です。(利用者ガイド32ページをご覧ください) 予約日直前(3日前~当日)の変更・キャンセルは、<家族健診ヘルプデスク> toiawase-kazoku@helpdesk-kenpo.jp 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。

## WEB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** 健康ポータルサイト「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。(利用者ガイド26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を受信可能に設定してください。

**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。

## 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>toiawase-kazoku@helpdesk-kenpo.jp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。(利用者ガイド38ページをご覧ください)

**Q3** 家族の健診結果が見れません。

**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。(利用者ガイド39ページをご覧ください)

**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表示」の「健診結果印刷」から印刷してください。  
その際、印刷する健診結果(日付)を必ず指定してください。  
ポップアップ画面の中程の該当箇所(ラインの上あたり)をクリックするとプルダウン表示されます。

**Q5** IBM健保組合から脱退しました。すこやかサポートPlusで健診結果を見れますか？

**A** すこやかサポートPlusは、IBM健保組合脱退後360日間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お願いします。

**Q6** 健診結果判定の基準値を教えてください。

**A** 下記、「健診結果の見方」内 健診診断判定基準値を参照ください。  
<http://www.ibmjapankenpo.jp/member/program/staff/result.html>

## 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。その費用の補助はありますか？

**A** 精密検査は保険診療となりますので、健保の補助はありません。

**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** 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)

**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** 受診された健診機関へ直接お問い合わせください。