

※FAQサイトご利用者様向け資料

【予防接種事務デジタル化ヘルプデスク】

～ FAQサイト操作マニュアル ～

改訂履歴

Ver	更新日	更新内容
1.0	2025年9月	初版
1.1	2026年10月6日	3-1. ヘルプデスクへの問合せ方法_Webフォーム(2/7) └個人情報(氏名、住所、被保険者番号など)の記載はお控えいただき、必要な場合は伏字にしてお問合せいただく旨を追記 3-1. ヘルプデスクへの問合せ方法_Webフォーム(7/7) └受付完了メールの内容を更新

目次	掲載ページ
1. メイン画面・機能紹介	・・・P.4
2. FAQ確認方法	・・・P.7
3. ヘルプデスクへの問合せ方法	・・・P.12
3-1. Webフォーム	・・・P.13
3-2. 電話	・・・P.21
4. 問合せフォームに対する回答メール	・・・P.23
5. ヘルプデスクに更問をする方法	・・・P.25

1. メイン画面・機能紹介

1. メイン画面・機能紹介(1/2)

FAQサイト(アクセス先)

<https://pmh-helpdesk.kokuho.or.jp/chuokai/general-yobo/web/index.html>

予防接種事務デジタル化ヘルプデスク

①

リンク一覧

文字サイズ 小 中 大



FAQサイト

予防接種事務デジタル化に関する情報、お問合せはこちら

当ヘルプデスクは自治体・医療機関・関係機関職員向けのヘルプデスクです
※住民の皆様におかれましては、お住まいの市区町村にお問合せください
[詳細はこちら](#)

[当サイトの使い方](#) ※ご利用前にご一読ください

キーワードから探す

②

検索

詳細検索

キーワード検索=スペースを区切った複数のキーワードで検索できます。例：パスワード 変更

注目のキーワード

自治体 自治体ベンダ 医療機関 医療機関ベンダ テスト用 医師会 PMH予防接種システム マスタ変更要望
システム仕様 デジタル化全般



お知らせ

[【FAQサイト操作マニュアル】当サイトの使い方はこちらです ※ご利用前にご一読ください](#)

[【はじめに】当ヘルプデスクは自治体・医療機関・関係機関職員向けのヘルプデスクです ※住民の皆様におかれましては、お住まいの市区町村にお問合せください](#)

[リンク一覧](#)

① リンク一覧

厚生労働省HPのURL
国民健康保険中央会HPのURL
※外部サイトへのリンクが貼られています。

② 検索エリア

検索バーへのフリーワード入力、詳細検索、注目のキーワード
※次ページ以降にて使用方法をご説明

③ お知らせ

本サイトのご説明、①のリンク一覧、また期間限定でヘルプデスクからお知らせする内容が表示されています。

※ページ下部へのスクロールバー
(ページ下部は次ページにてご説明)

1. メイン画面・機能紹介(2/2)

ページ下部へのスクロールバーを下げていただくことで、各種機能をご利用いただけます。

The screenshot displays the main page interface with several key sections highlighted by red dashed boxes and numbered callouts:

- 4 カテゴリーから探す**: A section titled "カテゴリーから探す" (Search by Category) under the heading "問合せカテゴリ" (Inquiry Categories). It features four main categories: "PMH予防接種システム" (PMH Vaccination System), "集合契約システム" (Group Contract System), "予約・請求システム" (Reservation/Billing System), and "デジタル化全般" (General Digitalization). Each category has a list of sub-links, such as "マスタ変更要望" (Master Change Request), "一般問合せ" (General Inquiry), "一般問合せ" (General Inquiry), "デジタル化全般について" (About General Digitalization), "改善要望" (Improvement Request), "システム操作" (System Operation), "システム操作" (System Operation), and "システム仕様" (System Specifications).
- 5 検索タグから探す**: A section titled "検索タグから探す" (Search by Tag) featuring five tags: "自治体" (Municipality), "自治体ベンダ" (Municipality Vendor), "医療機関" (Medical Institution), "医療機関ベンダ" (Medical Institution Vendor), and "医師会" (Medical Association).
- 6 問合せフォーム**: A section titled "Webフォームでのお問合せ" (Inquiry via Web Form) containing five buttons for different inquiry forms: "自治体様向け問合せフォームはこちら" (Click here for the inquiry form for municipalities), "自治体ベンダ様向け問合せフォームはこちら" (Click here for the inquiry form for municipality vendors), "医療機関様向け問合せフォームはこちら" (Click here for the inquiry form for medical institutions), "医療機関ベンダ様向け問合せフォームはこちら" (Click here for the inquiry form for medical institution vendors), and "医師会様向け問合せフォームはこちら" (Click here for the inquiry form for medical associations).
- 7 電話でのお問合せ情報**: A section titled "電話でのお問合せ" (Inquiry by Phone) providing the contact number "0570-005-661" and the operating hours "※通話料がかかります" (Long-distance charges apply), "営業時間 9:00～17:00 (土日・祝日・年末年始除く)" (Business hours 9:00-17:00, excluding weekends, holidays, and New Year's).

4 カテゴリーから探す

各種システム、及び内容に応じたFAQに飛ぶことが出来ます。
※掲載されるFAQは適宜更新いたします。

5 検索タグから探す

各FAQには関連する組織をタグとして設定しております。
例)自治体様の場合は「自治体」のタグを選択

6 問合せフォーム

各組織毎に配置した問合せフォームをクリックいただき内容の入力をお願いいたします。
※次ページ以降にて操作はご説明いたします。

7 電話でのお問合せ情報

ヘルプデスクの電話番号となります。
※営業時間 9:00～17:00(土日・祝日除く)

2. FAQ確認方法

2. FAQ確認方法(1/4)

FAQの確認は以下の通り、4つのパターンで検索が可能です。

The screenshot displays the FAQ search interface with four distinct search methods highlighted by red dashed boxes and numbered 1 through 4.

1. キーワードから探す
A search bar with the placeholder text "キーワードから探す". Below it, a note states: "キーワード検索=スペースを区切った複数のキーワードで検索できます。例：パスワード 変更". To the right of the search bar are two buttons: "検索" (Search) and "詳細検索" (Detailed Search).

2. 注目キーワード
A section titled "注目のキーワード" (Featured Keywords) containing several clickable tags: "自治体", "自治体ベンダ", "医療機関", "医療機関ベンダ", "テスト用", "医師会", "PMH予防接種システム", "マスタ変更要望", "システム仕様", and "デジタル化全般".

3. カテゴリから探す
A section titled "カテゴリーから探す" (Search by Category) with a sub-header "問合せカテゴリー" (Inquiry Category). It features four main category buttons: "PMH予防接種システム", "集合契約システム", "予予・請求システム", and "デジタル化全般". Each button has a right-pointing arrow and a list of sub-categories below it:

- PMH予防接種システム: マスタ変更要望, 改善要望, システム操作, システム仕様
- 集合契約システム: 一般問合せ, システム操作
- 予予・請求システム: 一般問合せ, システム操作
- デジタル化全般: デジタル化全般について

4. 詳細検索
A button labeled "詳細検索" (Detailed Search) located to the right of the main search bar.

① キーワードから探す「検索」

検索したいワードを入力し検索ボタン押下するとキーワードに関連するFAQが一覧で表示されます。
※スペースで区切ると複数のワードで検索可能

② 注目キーワード

注目のキーワードを直接クリックいただくと、選択いただいたキーワードに関連するFAQが一覧で表示されます。
※注目のキーワードは本サイトを利用する方々全体で検索数が上位のワードが表示されます。

③ カテゴリから探す

検索したい事柄のカテゴリをクリックすると同一のカテゴリとして分類されたFAQ候補が一覧で表示されます。

※④の「詳細検索」については次ページにてご説明いたします。

2. FAQ確認方法(2/4)

「検索」ボタン横の「詳細検索」ボタンを押下した際をご説明いたします。
選択/入力不要以外の項目を入力することで、より詳細な内容が検索可能となります。

検索条件を設定してください × 閉じる

キーワード ①

検索方法 選択不要

除外キーワード ②

検索対象項目

ナレッジ番号 選択/入力不要

ナレッジ分類

製品

カテゴリ ③

問合せカテゴリ

検索タグ ④

クリア ⑤ 検索

＜キーワード×カテゴリ×タグで検索を行いたい場合の操作＞

① キーワード

検索したいワードを入力し検索ボタン押下すると
キーワードに関連するFAQが一覧で表示されます。

② 除外キーワード

検索から除外したいキーワードがある場合は、
除外したいキーワードを入力してください。

③ カテゴリ(問合せカテゴリの選択)

検索したい事柄のカテゴリを選択してください。

④ 検索タグ(検索タグの選択)

所属する組織のタグを選択してください。

⑤「検索」ボタン

上記①～④を未入力の場合、検索ボタンを押下すると本サ
イト内のFAQが全て表示されます。

2. FAQ確認方法(3/4)

その他にも効率的な検索方法として、前頁の詳細検索以外に以下の検索方法にて詳細な検索が可能です。

カテゴリから探す

問合せカテゴリ

① PMH予防接種システム >

- > マスタ変更要望
- > 改善要望
- > システム操作
- > システム仕様

デジタル化全般 >

- > デジタル化全般について

連合会端末、N/A、...

- > 一般問合せ
- > 故障/不具合

...

- > 一般問合せ
- > システム操作

...

- > 一般問合せ
- > システム操作

<キーワード×カテゴリで検索を行いたい場合の操作>

① 問合せカテゴリ

検索したい事柄のカテゴリをクリックして絞り込む
(大小どちらのカテゴリでも選択可)

② キーワードから探す

検索したいキーワードを入力

③ このカテゴリから⇒「検索」

プルダウンを「このカテゴリの中から」を選択した状態で検索ボタンを押下するとFAQ候補が一覧で表示されます。

「PMH予防接種システム」の検索結果 4件

キーワードから探す ② このカテゴリ内から ③ 検索

検索結果

4件のうち1-4件を表示

PMH予防接種システム	マスタ変更要望について	+
PMH予防接種システム	改善要望について	+
PMH予防接種システム	システム操作について	+
PMH予防接種システム	システム仕様について	+

2. FAQ確認方法(4/4)

その他にも効率的な検索方法として、前頁の詳細検索以外に以下の検索方法にて詳細な検索が可能です。

<キーワード×タグで検索を行いたい場合の操作>

検索タグから探す



① 検索タグ
所属する組織のタグをクリック

② キーワードから探す
検索したいキーワードを入力

「自治体」の検索結果 7件

キーワードから探す ②

検索 ③

検索結果

7件のうち1-7件を表示

PMH予防接種システム	マスタ変更要望について	+
PMH予防接種システム	改善要望について	+
PMH予防接種システム	システム操作について	+
PMH予防接種システム	システム仕様について	+
集合契約システム	一般問合せについて	+
集合契約システム	システム操作について	+
デジタル化全般	デジタル化全般について	+

③ このカテゴリから⇒「検索」
プルダウンを「この検索タグ中から」を選択した状態で検索ボタンを押下するとFAQ候補が一覧で表示されます。

3. ヘルプデスクへの問合せ方法 (3-1. Webフォーム)

3-1. ヘルプデスクへの問合せ方法_Webフォーム(1/7)

トップページ最下部よりWebフォームでの問合せが可能です。



① 所属する組織の問合せフォームをクリック

予防接種事務デジタル化ヘルプデスク

リンク一覧 文字サイズ 小 中 大

[トップページ](#) > 自治体様向け問合せフォーム(入力)

自治体様向け問合せフォーム(入力)

ただいま問合せフォームの準備中です

【問合せ前にご確認ください】

※1：問合せは24時間受付しておりますが、ヘルプデスクの営業時間は 9:00～17:00（土日・祝日除く）となります。

※2：原則としては5営業日以内を目安に回答いたしますが、ご質問いただいた内容によっては、回答までにお時間をいただく場合があります。

※3：接種対象者様の個人情報は伏字などでマスキングした状態で入力をお願いいたします。

※4：問合せを受け付けた後、下記にご入力いただく「問合せ回答受け取り時のメールアドレス」に確認メールが届きます。

もし確認メールが届かなかった場合、ご入力いただいたメールアドレスに誤りがある可能性があります。

恐れ入りますが確認メールが届かなかった際は、改めて問合せをいただけますようお願いいたします。

入力

確認

完了

内容をご記入ください

② 問合せ前に確認事項が表示されます

③ カーソル操作にてページを下に下げる

各欄への入力また個人情報利用に同意の上、問合せいただきます。

① 問合せをいただく方の情報を入力

※返信時の件名になります。問合せ内容の概要を一文にてご記載ください。

※個人情報(氏名、住所、被保険者番号など)の記載はお控えください。必要な場合は伏字にしてお問合せください。

※ファイルは5つまで添付可能、1ファイルあたり30MB以上のサイズは添付不可

⑤ 個人情報の利用に同意いただき、
チェックボックスを入力

14

3-1. ヘルプデスクへの問合せ方法_Webフォーム(3/7)

参考

システムの仕様となりますが、「次へ」ボタンの活性/非活性の状態は下記になります。

☐ 個人情報の利用に同意する
[個人情報保護の取り組みについて -国民健康保険中央会](#)

次へ

個人情報の利用に同意するにチェックがない状態

☒ 個人情報の利用に同意する
[個人情報保護の取り組みについて -国民健康保険中央会](#)

次へ

個人情報の利用に同意するにチェックがある状態

3-1. ヘルプデスクへの問合せ方法_Webフォーム(4/7)

確認画面にて内容に誤りがあった場合は修正の上、問合せ内容を送信いただきます。

内容をご確認ください

The screenshot shows a confirmation page for an inquiry form. It contains several input fields with labels and values, each with a '確認' (Check) button. A red dashed box labeled '1' encloses the main form fields. Below the form, a checkbox labeled '2' is shown. At the bottom, two buttons are shown: '修正する' (3) and '送信する' (4).

利用者区分	確認	自治体
利用者区分は自動入力につき選択不要です		
問合せ都道府県	確認	東京都
問合せ市区町村	確認	テスト区
全国地方公共団体コード	確認	
問合せ部署名	確認	
問合せ者氏名	確認	テスト
問合せ回答受け取り時のメールアドレス	確認	問合せ回答を受け取るメールアドレス
問合せカテゴリ	確認	デジタル化全般 > デジタル化全般について
問合せタイプ	確認	一般的な問合せ
件名	確認	テスト
返信時の件名になります		
問合せ内容	確認	テスト

☐ 内容を確認しました。 2

3 修正する 送信する 4

① 入力内容に誤りがないか確認

② 問合せ内容に誤りがない場合

※こちらのチェックボックスを入力

③ 問合せ内容に誤りがあった場合

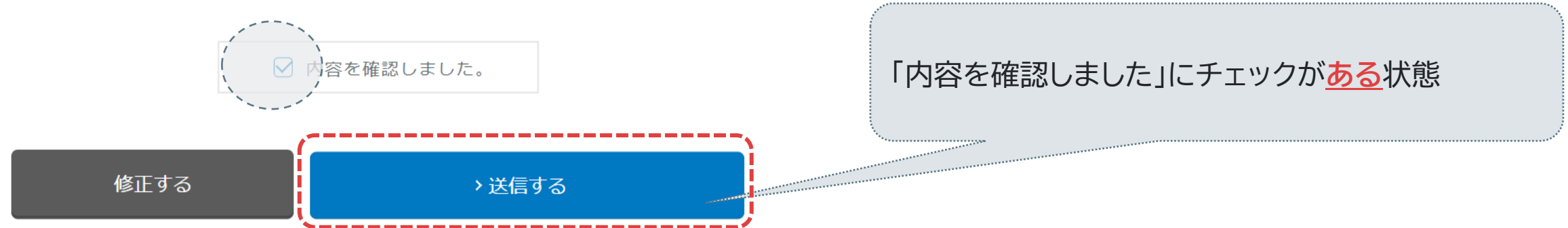
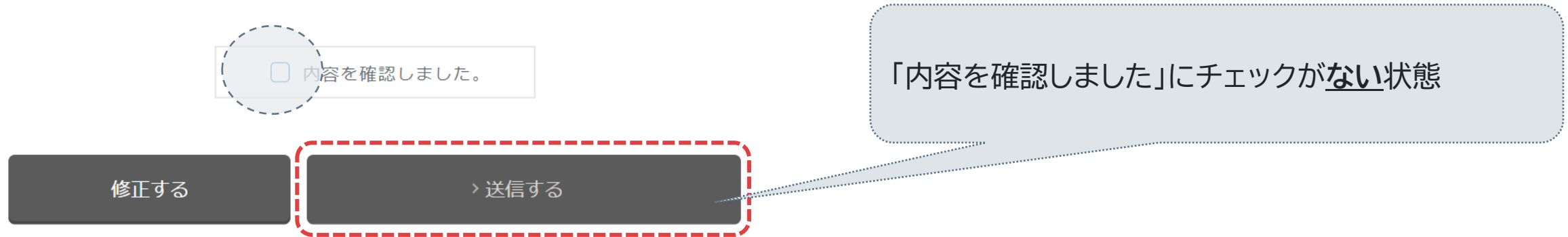
※②にチェックボックスを入力せず
「修正する」ボタンをクリック

④「送信する」のボタンをクリック

3-1. ヘルプデスクへの問合せ方法_Webフォーム(5/7)

参考

システムの仕様となりますが、「送信する」ボタンの活性/非活性の状態は下記になります。



問合せフォームから問合せが完了しましたら下記の画面に遷移します。回答までお待ちください。

自治体様向け問合せフォーム(完了)



送信が完了いたしました。

お問合せいただきありがとうございます。

問合せ回答受け取り時のメールアドレスに確認メールが届きます。

もし確認メールが届かなかった場合、ご入力いただいたメールアドレスに誤りがある可能性があります。

恐れ入りますが確認メールが届かなかった際は、改めて問合せをいただけますようお願いいたします。

また、ヘルプデスクからのメールは、※ヘルプデスクのドメインが記載されてます※ から送信いたします。

※ヘルプデスクのドメインが記載されてます※ からのメール着信の許可をお願いいたします。

なお原則としては5営業日以内を目安に回答いたします。

ご質問いただいた内容によっては、回答までにお時間をいただく場合があります。

3-1. ヘルプデスクへの問合せ方法_Webフォーム(7/7)

問合せフォームから問合せが完了しましたら下記のメールが届きます。
もし届かない場合は問合せフォームに入力されたメールアドレスが誤っている可能性があります。

【問合せ受付確認メール】予防接種事務デジタル化ヘルプデスク



予防接種事務デジタル化ヘルプデスク_送信専用メールアドレス
宛先 問合せ時に入力したメールアドレス

※ヘルプデスクのメールアドレス※

返信 全員に返信 転送 ...

2026/09/11 (金) 18:05

予防接種事務デジタル化ヘルプデスクです。

お問合せいただきありがとうございます。

原則としては5営業日以内を目安に回答いたしますが、
ご質問いただいた内容によっては、回答までにお時間をいただく場合があります。

-----下記の内容にて承りました-----

- チケット番号：4582
- タイトル：【テスト】受付完了メール確認
- 問合せカテゴリー：集合契約システム>(未設定)
- 問合せ内容：受付完了メールの内容が変更されたことを確認したい。

※本メールは送信専用のメールアドレスで送信しております。 本メールに返信いただいてもご回答いたしかねますので、あらかじめご了承ください。

3. ヘルプデスクへの問合せ方法 (3-2. 電話)

3-2. ヘルプデスクへの問合せ方法_電話

トップページ最下部に電話番号を掲載しております。営業時間内であれば電話での問合せも承ります。

FAQをご確認いただいても問題が解決しない場合には、下記Webフォームまたは電話にてお問い合わせをお願いいたします
※当ヘルプデスクは自治体・医療機関・関係機関職員向けのヘルプデスクです
住民の皆様におかれましては、お住まいの市区町村にお問合せください

<Webフォームでのお問合せ>

自治体様向け 問合せフォームはこちら	自治体ベンダ様向け 問合せフォームはこちら	医療機関様向け 問合せフォームはこちら
医療機関ベンダ様向け 問合せフォームはこちら	医師会様向け 問合せフォームはこちら	

<電話でのお問合せ>
0570-005-661 ※通話料がかかります
営業時間 9:00～17:00（土日・祝日・年末年始除く）

【補足】

- ・お電話でのお問合せは内容の正確な把握とサービス向上のため、録音させていただきます。あらかじめご了承ください。
- ・お電話をいただく時間帯によっては、電話が込み合っている場合もございます。あらかじめご了承ください。

4. 問合せフォームに対する回答メール

4. 問合せフォームに対する回答メール

問合せフォームに入力されたメールアドレスに問合せに対する回答が届きます。

Re:テスト（ヘルプデスクのメールアドレス変更） [#1547#]



予防接種事務デジタル化ヘルプデスク

宛先

問合せ時に入力したメールアドレス

※ヘルプデスクのメールアドレス※

↩ 返信

↩ 全員に返信

→ 転送

...

2026/03/09 (月) 15:38

問合せ時に入力したご担当者名

いつもお世話になっております。

予防接種事務デジタル化ヘルプデスクです。

お問合せいただいた内容について以下の通り回答いたします。

【回答内容】

届いています！

ご確認の程よろしくお願いいたします。

【お問合せ内容】

テストです。届いてますか？

返信をお願いいたします。

ヘルプデスクの署名欄

5. ヘルプデスクに更問をする方法

5. ヘルプデスクに更問をする方法(1/2)

届いた回答メールに直接返信をしていただくことで、更問が可能となります。

Re:テスト（ヘルプデスクのメールアドレス変更） [#1547#]



予防接種事務デジタル化ヘルプデスク

宛先

問合せ時に入力したメールアドレス

※ヘルプデスクのメールアドレス※

問合せ時に入力したご担当者名

いつもお世話になっております。

予防接種事務デジタル化ヘルプデスクです。

お問合せいただいた内容について以下の通り回答いたします。

【回答内容】

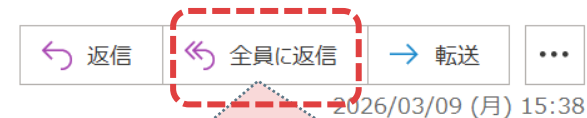
届いています！

ご確認の程よろしくお願いいたします。

【お問合せ内容】

テストです。届いてますか？

返信をお願いいたします。



【補足】

新規で問合せフォームから問合せをいただいしまうと元の問合せ内容が確認できないため、
更問時は必ずメールに返信いただく方法にてお願いいたします。

ヘルプデスクの署名欄

5. ヘルプデスクに更問をする方法(2/2)

アカウントに紐づいているメールアドレスに問合せに対する回答が届きます。

➤ 送信(S)	宛先(T)	※ヘルプデスクのメールアドレス※
	CC(C)	
	件名(U)	RE: Re:テスト (ヘルプデスクのメールアドレス変更) [#1547#]

更問の内容を入力

----- お問合せ者の署名欄 -----

組織名：●●

担当者名：●●

↵

-----Original Message-----↓

問合せに対するヘルプデスクからの回答メール(前回分)

※更問をいただく際、前回問合せ内容および回答は消さずにお送りください。

【重要】

メールの件名は変更せずに送信をお願いいたします。

「件名+[#管理番号]」にて、
ヘルプデスクは全ての問合せを管理しております。

【件名を変更されてしまった場合の影響】

連合会様

└ お問い合わせ一覧で確認が出来なくなります。

ヘルプデスク

└ 更問が新規問合せとなり回答が出来なくなります。

END