

HELPO PCR検査パッケージ 唾液採取マニュアル

はじめに

同梱物の確認 P1

事前準備

アプリダウンロード P2

唾液採取日の登録 P2-3

返送方法 P4

唾液採取当日

唾液の採取 P5-6

梱包～発送 P7-9

検査結果の確認

結果の確認 P10

HELPOのご利用について P11-12

Q&A P13-14

はじめに

この度は、HELPO PCR検査パッケージをご利用いただきありがとうございます。

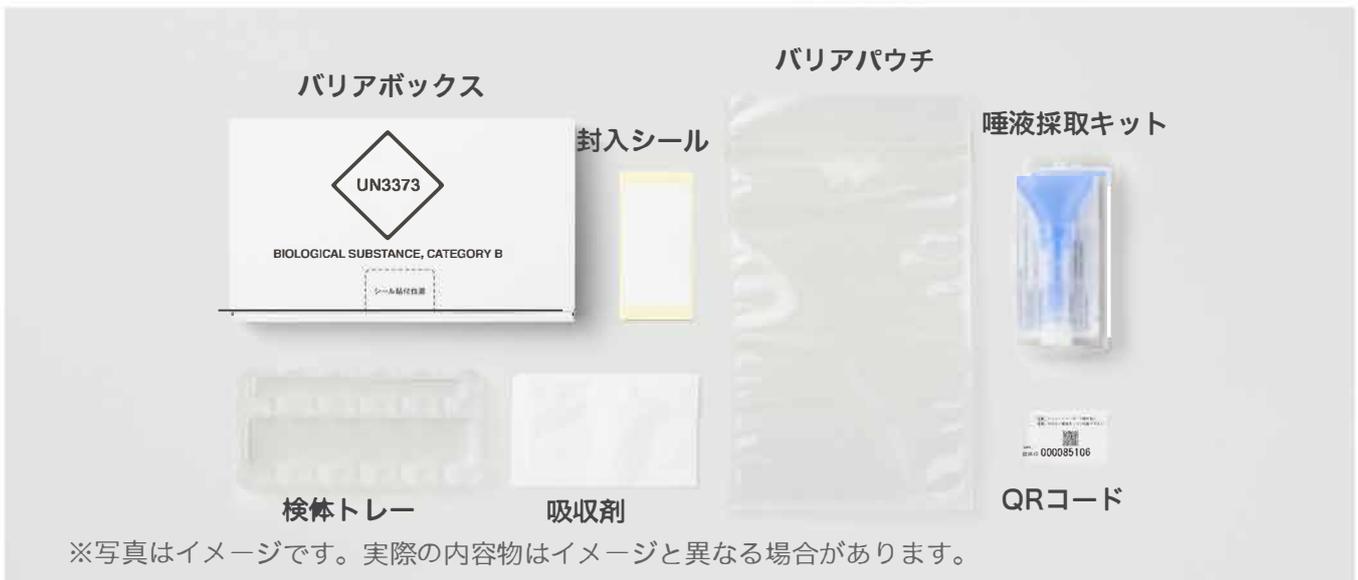
本サービスでは、新型コロナウイルスのスクリーニング検査を目的とした唾液PCR検査に加え、医師・看護師・薬剤師による健康医療相談サービスをご提供させていただきます。

様々な不安が取り巻く中で、皆様の健康に寄り添うことで少しでも安心した生活を送っていただけるようになることを願っております。

同梱物の確認

以下の同梱物が揃っているかご確認ください。もし不足している場合はHELPOお問い合わせフォームよりお問い合わせください。

<各1点ずつ>



<その他> 着払い伝票



・郵便局による検体引き受け時の確認書



・返送時チェックシート



唾液採取～検査の注意点

検査結果を正しく受け取るために、必ず下記の点をご確認ください。

- ◆ 必ず「唾液採取日」の登録を行った上で、**当日に唾液を採取**してください。
- ◆ アプリを使用せずに唾液検体のみを送付いただいた場合、結果を通知できません。
- ◆ 唾液採取の当日は、採取する**1時間前**から**水以外の飲食や喫煙、歯磨きやマウスウォッシュ**を行わないようにしてください。
- ◆ アプリは一度ユーザー情報を登録した後、検査結果を受け取るまで絶対に「アカウントの解約」を行わないでください。
- ◆ その他、アプリやマニュアルを必ず確認して指示に従って検体の発送まで行ってください。

事前準備

HELPOアプリのダウンロード

AppStoreまたはGooglePlayストアよりアプリをダウンロードしてください。



※タブレットや上記以外のOSのスマートフォン、並びに推奨機種以外ではご利用いただけません。

アカウント新規登録

1. ① の招待コード欄に「**37184361**」を入力。
2. ② にアプリをインストールしたスマホの電話番号を入力。
3. ① ② の入力後、③ の認証コード送信ボタンを押下。
4. SMSで6桁の認証コードが送信されるため、④ に入力し ⑤ の認証ボタンを押下。
5. ⑥ にユーザー情報を入力し、⑦ 登録を進めるボタンを押下。
6. 規約を確認の上で ⑧ にチェックを入れ、⑨ の登録ボタンを押下。

以上でアカウント新規登録は完了です。



ログイン

1. ①② に登録した情報を入力。
2. ③ ログインボタンを押下。
3. 登録した電話番号へSMSで認証コードが届くため④に入力。
4. ⑤ 認証ボタンを押下。

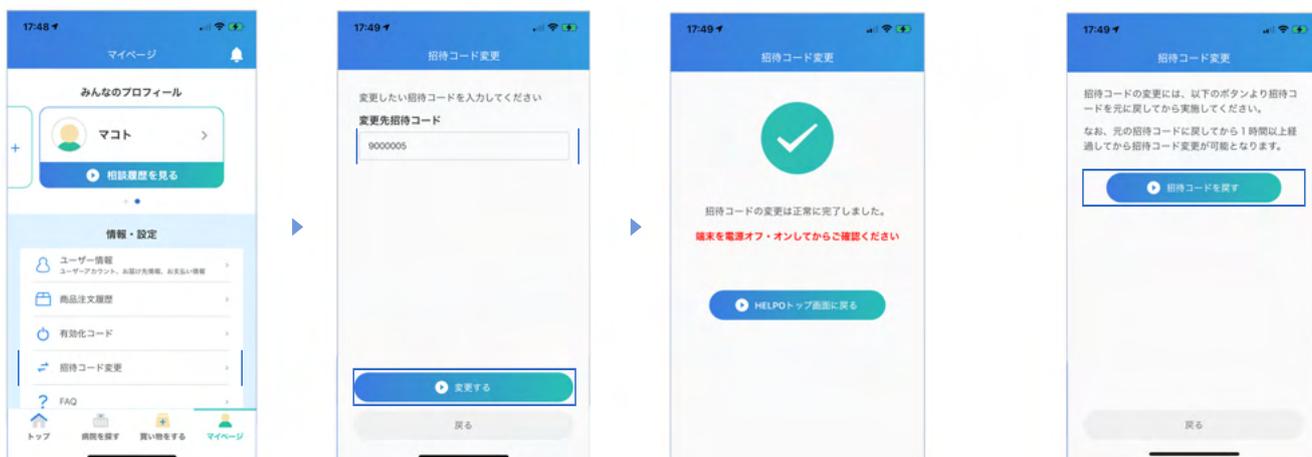
以上でログインは完了です。

(マイページからログアウトするまで再ログインは不要です。)



※既に他の招待コードでログインされている場合は、招待コードの切り替えをお願いします。

1. マイページの [招待コード変更] ボタンをタップする
2. [変更先招待コード] を入力し [変更する] ボタンをタップする
3. 変更先招待コードが正しい場合には下記画面で完了
- 招待コードを戻したい場合、[招待コードを戻す] ボタンをタップする



注意事項

招待コードの変更後、及び招待コードを元に戻した場合、1時間は再度の招待コード変更はできません。招待コードの変更後、必ずアプリの再起動を実施してください。招待コードの切替変更ボタンが出てこない方はHELPOお問い合わせフォームからご確認ください。

唾液採取日の登録

本サービスでは、1日あたりの検査可能数に上限がある他、検査精度担保の観点から採取当日中または翌日午前中までに発送いただく必要があります

そのため、必ずアプリ内で表示される**唾液採取可能日**から選択の上、受検者情報を入力し、**唾液採取日登録**を完了してください。

1. トップページより ① のバナーを押下し、PCR検査トップの ② 「採取日登録」を押下。
2. 使用するスマホで検査を受ける人数を ③ で選択し、④ 確定ボタンを押下。
3. ⑤ で表示されている**唾液採取日カード**を確認し、採取および検体の発送が可能な日程のカードを選択。
4. (2)で選択した人数分の受検者枠が表示されているため、⑥ 登録ボタンを押下し、アプリの説明に従って人数分の情報を登録。

以降の操作はアプリ画面を確認しながら進めてください。



唾液採取日登録の完了

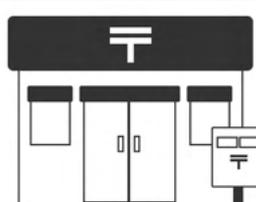
1. アプリの案内に従って受験者情報の入力完了後、
① 登録の確定ボタンを押下。
2. アカウント登録時に入力したメールアドレス宛に登録完了の確認メールが届いていることを確認

※管理番号とは、同梱されているQRコードシールに記載されている番号で、採取した唾液検体と受験者を紐付ける大事な番号です。入れ違い防止の機能もありますが、唾液採取当日までの保管とあわせて大事に管理してください。



返送方法（事前集荷手配）

採取した検体は速やかに検査センターへ返送いただく必要があります、返送方法は2通りです。

自宅への集荷依頼 Webから事前手配	郵便局へ当日持ち込み
 <p>同梱している「郵便局への確認書」を配達員へ見せてください</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 日本郵政の「Web集荷サービス」より依頼 日本郵政 集荷 Q ◆ 唾液採取日の当日中または翌日午前中を依頼 ◆ 採取日当日は集荷時間までに唾液採取と梱包までを完了しておく 	 <p>同梱している「郵便局への確認書」を郵便員へ見せてください</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 全国の郵便局へ直接持ち込み ◆ 唾液採取日の当日中または翌日午前中までに持ち込み ◆ 採取日当日は自宅で唾液採取と梱包までを完了しておく

*集荷依頼はアプリ内の「PCR検査トップ」の画面下部、または「唾液採取日登録」完了時の画面に表示されるボタンからもアクセスできます。

ポストやコンビニからは発送いただけません。検査センターに届かなくなるため絶対におやめください。

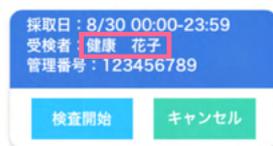
唾液採取当日

アプリを立ち上げ採取開始

- 重要 -

ご自宅で唾液を取る前に必ずアプリを立ち上げて、「検査開始」ボタンを押し、アプリの手順に従って進めてください。（採取方法がアプリ内にイラストで表示されます。）
もう1度QRコードをアプリで読み込み、最後まで進める必要があります。

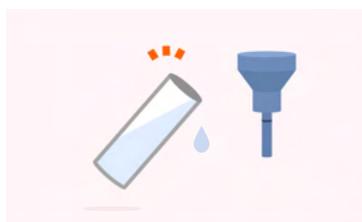
1. アプリを立ち上げ ① を押下。
2. 唾液採取を開始する受検者名を確認し、② の開始ボタンを押下。
3. 以降はアプリの表示に従って操作を進めてください。



唾液採取時の注意点



QRコードシールはアプリで読み取りを行うまでボトルに貼らないようにご注意ください



漏斗は唾液採取を行うまで、絶対に外さないでください。中の保存液が漏れてしまいます。



アプリの手順に従いQRコードをアプリで読み取ってください。



唾液を採取後、キャップをしっかりと締めください



アプリでQRコードシールを読み込んだ後、ボトルに必ずQRコードシールを貼り付けてください。



使用後にボトルから外した漏斗部分はプラスチックごみとして廃棄してください

唾液採取手順

アプリ内の唾液採取手順を読みながら実施

1.検査開始ボタンをクリック



アプリ操作

2.QRコードと検査キットを準備して、次に進むをクリック



アプリ操作

3.画面を参照しながら、QRコードの読み取りを実施



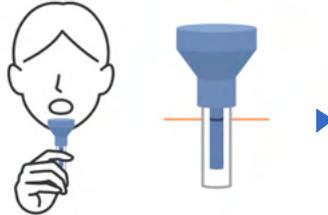
アプリ操作

4.検査チューブの下についているキャップを取り外します。
※キャップは後で使用しますので、なくさないように



唾液採取

5.検査チューブの黒い線を越えるように、唾液を入れます



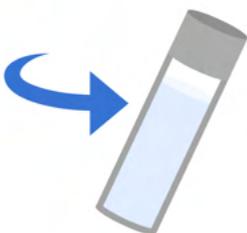
唾液採取

6. 漏斗部を回してゆっくりと外し、保存液がチューブ内に完全に落ちたことを確認した後、漏斗部を取り外します。



唾液採取

7.キャップをチューブにしっかりと締め、30回以上回転させ保存液と唾液を混ぜます。



唾液採取

8.先ほど読み込んだQRコードシールを、検査チューブに張り付けます。



唾液採取

9.QRコードを貼り付けたら、唾液採取は完了です。



アプリ操作

梱包前の確認

1、アプリの表示の確認

アプリの検査トップページでの検査結果表示欄に右図のように「結果待ち 通常数日後に通知」が表示されていればアプリの操作は完了です。

検査日：8/30 00:00-23:59
受検者：健康 良太
管理番号：123456789

結果待ち
通常数日後に通知

この表示が出ていない場合:

P.3の「アプリを立ち上げ採取開始」を確認の上、アプリの画面に従って操作を進めてください。

確認手順

1. アプリのトップページより、① のバナーを押下。
2. PCR検査トップ画面の検査結果欄を確認。



2、QRコードシールの貼り付け

唾液を採取した後ボトルに、しっかりとQRコードシールを貼り付けてあるか確認してください。



3、返送時チェックシートへの記入

唾液採取完了後、同梱されている右記「返送時チェックシート」に、対応ができていないかチェックマークをつけてください。このシートは返送時に同封いただくため、忘れないようご注意ください。

返送時チェックシート

※裏面含む全てをご記入の上、バリアボックスに入れて返送願います。

■各項についてご確認の上、対応ができていればチェック欄に「○」をつけてください。

1	HELPOでQRコードの読み取り	読み取りを行いPCR検査トップの検査結果欄に「検査結果待ち」と表示されています。
2	梱包動画を見ました。もしくは	もしくはマニュアルを確認し、梱包方法をしっかり理解しました。
3	QRコードシールを唾液を採取した	唾液を採取したボトルへ貼り付けました。
4	伝票はバリアボックスの底面に	底面に貼り付けることを理解しました。 ※蓋の面に貼ってしまうと回収できないためご注意ください
	この返送時チェックシートをバリアボックスの中に入れて	この返送時チェックシートをバリアボックスの中に入れておくことを理解しました。
	ご購入した方>ご購入したバックに含まれていたすべての検体を封入しました。	ご購入した方>ご購入したバックに含まれていたすべての検体を封入しました。

※表面の検査依頼書も必ずご記入をお願いします。

Ver 1.0_NC_CK01
20210121

梱包作業

唾液の採取完了後、下記梱包作業をお願いします。

また、作業にあたっては同梱されているチェックシートも併せてご確認ください。

梱包手順が分かりやすくまとまっている梱包手順説明動画もご用意しております。
こちらからアクセスしご確認ください。(約3分半)



1. バリアボックスを組み立てる



2. 吸収剤を入れる



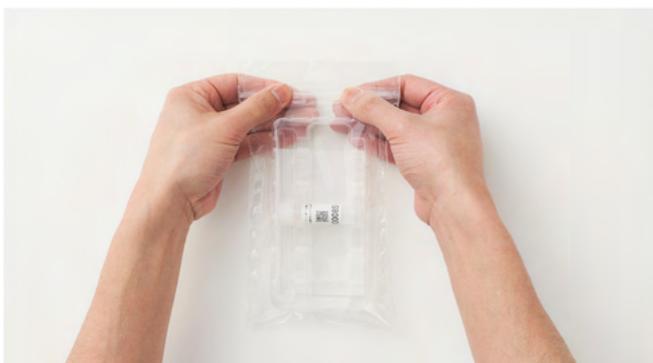
3. 5個入りトレーに、チューブを置く



4. 吸収剤の上にトレーを置く



5. 空気を抜いて、ジップをしっかりと閉じる



6. 返送時チェックシートをおらずに、チャック付き袋の上に置く



7. バリアボックスの上蓋を閉じる。



8. 封入シールで バリアボックスの上蓋を留める。



9. バリアボックスを裏返し、裏面が見えるように置き直す。



10. 伝票をバリアボックスの裏面全体が隠れるようにしっかりと貼り付ける。

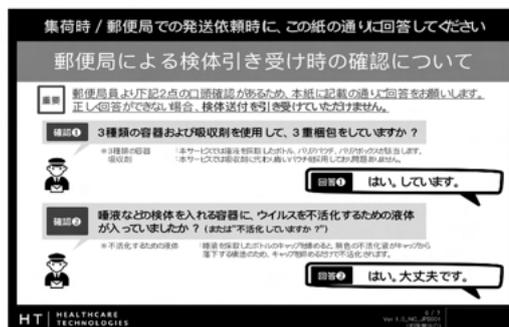


※伝票は同梱しているピンク色の着払い伝票をご使用ください。

検体発送

唾液を採取した当日中をめぐに、日本郵便での集荷または郵便局窓口でご発送ください。

その際、同梱されている「郵便局による検体引き受け時の確認書」を日本郵便の配達員または窓口でお見せください。



送付伝票の注意点

- ◆ **必ず同梱している伝票をご使用ください。**
それ以外の伝票をお使いいただいた場合、検査センターでは受け取りができません。
- ◆ 伝票のご依頼主欄にはお客様の情報をご記載ください。
- ◆ ゆうパックでの郵送に際し、日本郵便の指定により内容物欄に「コロナ検体」と記載しております。この記載がない場合、郵便局で引き受けができなくなるためご理解願います。



結果確認

確認方法

検査結果は、検体が検査センターに到着した後、1日～2日程でアプリ上に表示されます。

1. アプリのトップページより、①のバナーを押下。
2. PCR検査トップ画面の検査結果一覧が表示されている欄で、それぞれの検査結果を確認。
3. ②の検査結果をタップし、検査結果に応じた説明及び案内を確認。

検査結果例

採取日：8/30 19:30:59
受検者：健康 太郎
管理番号：123456789

陽性疑い（ウイルス検出） Ct値36.01

検査結果説明

採取日：8/30 19:30:59
受検者：健康 太郎
管理番号：123456789

陰性（ウイルス検出限度以下）

検査結果説明 検査結果通知書発行

採取日：8/30 19:30:59
受検者：健康 太郎
管理番号：123456789

判定不可

検査結果説明



以下の場合には正しい検査結果が出せずに「判定不可」となる場合があります。この場合、再検査等は改めて検査をお申し込みいただく必要があるのでご注意ください。

- ◆ 血液や食べ物など、唾液以外のものが混入
- ◆ 唾液量の不足（黒い線に達しない）
- ◆ 唾液量が極端に少ない(唾液なし)

提携医療機関について

検査結果が「陽性疑い」となった場合、検査結果部分をタップいただいた後に表示される検査結果説明ページにて、提携医療機関を掲載しています。

掲載している医療機関であれば、本検査で陽性となった際も診察を受けていただくことが可能です。尚、受診にあたっては再検査が必要になる場合や、症状や状況によっては初診料に加えて検査費用が必要となる場合があります。

詳細は上記説明ページをご確認ください。

※検査結果が「陰性」となった場合、上記の検査結果説明ページ内で提携医療機関は表示されません。

HELPOのご利用について

HELPO PCR検査パッケージご利用者様は、
期間中無料でご利用いただけます。

- ✓ 本サービスは当社に所属する医師・看護師・薬剤師が対応を行い、お客様のご相談内容及び個人情報外部へ公開されることはございません。
- ✓ 個人向け唾液PCR検査のサポート期間中は、「HELPO」を通じて検査結果の閲覧や健康相談の利用が可能です。
無料期間は個人向けPCR検査キット購入から2ヶ月以上とし、終了時はWebサイト等を通じて別途ご案内します

健康医療相談

健康・身体のお悩みを24時間365日相談できます



1.チャットで相談

相談は使いやすいチャット形式で、時間はたっぷり30分。とことん悩みをご相談いただけます。

2.病院検索

付近の病院を診療科毎に検索いただけます。また適切な診療科についても、チャットで相談可能です。

3.ヘルスマール

日用品やお薬の購入も可能です。また商品は当日に配送されます。（最短3時間での到着）

オンライン診療



1.診療予約

「HELPO」アプリ内のトップメニューから、「オンライン診療サービス」を選択後、目的に合った医療機関と診療科を検索して、診療予約を行うことができます。なお、初診の場合など、医療機関の判断によっては「HELPO」アプリ上で問診への回答が必要です。

2.受診

予約した日時に、医師とビデオ通話で受診いただけます。

3.決済

診察代金は、クレジットカードで決済することが可能です。

ご相談イメージ

心やカラダのことで気になったら。いつでもHELPOがお答えします。
ちょっとしたことでも、あなたのご相談をお待ちしております。



以前から続いているちょっとした違和感に。

以前から何度かあったのですが、1週間ほど前から胃腸の調子が悪く、満腹感や食欲がありません。どんな原因が考えられるでしょうか？

忙しくて病院に行けない、そんな時に。

口の中にできものみたいなものができてしまい、動かすと痛いです。話したりはできるのですが、市販薬で済ませることはできますか？



深夜で病院が開いていない時でも。

夜から子供が下痢をしています。ミルクは飲めるのですが、夜間病院へ連れて行った方が良いでしょうか？何か自宅で気をつけることはありますか？

一緒に暮らす家族のことも。

この間、父親が病院に行ったらこのままだと糖尿病になると言われました。ネットではいろんな情報があったけど何が正しいのか分からず、何から気をつけたら良いですか？



Q&A



Q. HELPOのSMS認証コードが届かない

認証コードが届かない場合は、下記サイトをご参照し端末のSMSブロックの解除をお願いいたします。

◆ SoftBankユーザの方 : <https://healthcare-tech.co.jp/docs/SMS.pdf>

◆ auユーザの方 : https://healthcare-tech.co.jp/docs/SMS_a.pdf

◆ docomoユーザの方 : https://healthcare-tech.co.jp/docs/SMS_d.pdf

※上記で解決しない場合は、HELPOの新規登録画面およびログイン画面にある「お問い合わせはこちら」よりお問い合わせください。

Q. 使用前の唾液採取キットに不備があった (同梱物の不足・破損・QRコードが読み取れない等)

大変申し訳ございません。「HELPOお問い合わせフォーム」またはHELPOの「マイページ>お問い合わせ」よりお問い合わせください。

Q. 予約完了メールが届かない

登録いただいているメールが誤っている、または迷惑メールに振り分けられている場合がございますのでご確認ください。

迷惑メールにも届いていない場合、検査の説明をお送りさせていただきますので、お手数ですが

「HELPOお問い合わせフォーム」またはHELPOの「マイページ>お問い合わせ」よりお問い合わせください。

Q. 唾液採取日や登録情報を変更したい

変更する場合、一度「唾液PCR検査採取日」の登録をキャンセルしてください。

キャンセル完了後、再度別日程でご登録ください。(キャンセル料等の追加費用は発生いたしません。)

Q. 唾液採取登録をしていたが当日に唾液の採取ができなかった

当日に唾液の採取ができなかった場合、ご登録いただいていた唾液採取日登録は自動的にキャンセルとなります。改めて唾液採取日の登録をお願いします。(キャンセル料等の追加費用は発生いたしません。)

Q. 採取の失敗/検体のトラブル(異物が入った・唾液がでない・保存液が漏れたなど)

お手数ですが、「HELPOお問い合わせフォーム」またはHELPOの「マイページ>お問い合わせ」よりお問い合わせください。

Q. 集荷に間に合わなかった

正確な検査を行うために、唾液採取から6日以内に検査センターに到着する必要があります。

集荷依頼時間に間に合わなかった場合、採取当日に郵便局へ持ち込みいただくか、もしくはお手数ですが、翌日午前中までに郵便局へお持ち込みください。ご発送いただく地域によっては正確な検査が行えない可能性があることをご了承ください。

Q. いつ結果がわかるか

検査結果は数日後(1-2日後)にHELPOよりご案内させていただいております。

結果ご案内のSMSをご送付しますのでご確認ください。

なお、検査結果は過去の結果含めてHELPO上で表示されますので、合わせてご確認ください。

Q. 検査結果について陽性が出た場合

弊社の唾液PCR検査はスクリーニング目的での検査であり、診断及び陰性証明書の発行等を行えません。そのため、陽性疑いとなった場合は、新型コロナウイルス感染症の診断のために改めて医療機関を受診し、診察を受けていただく必要があります。別途行政又は都道府県等より受診又は保健所への連絡の指示がある場合は、そちらのご対応もお願いします。

受診いただく医療機関は、

- ①弊社が連携している、新型コロナウイルス感染症の診察が可能な医療機関
- ②かかりつけ医やお近くの医療機関で、新型コロナウイルス感染症の診察が可能な医療機関などをおすすめします。

Q. 検査結果のデータの取り扱いについて

本人の同意なしに、個人情報を第三者へ提供することは一切ございません。当社で厳重に保管します。当社における個人遺伝情報及び個人情報の取扱いにおいては「経済産業分野のうち個人遺伝情報を用いた事業分野における個人情報保護ガイドライン」（平成16年12月17日策定、平成29年3月29日改定）並びに特定非営利活動法人個人遺伝情報取扱協議会の自主基準を遵守しています。

匿名化した情報でも個人情報に該当する場合は、個人情報保護法に基づいて情報の安全管理が図れるよう適切に監督しています。

ただし国の要請があった場合は、個人を特定できない情報に加工し、集計情報等を開示することがあります。

Q. 相談チャットやヘルスマールのアプリ通知が届かない

相談チャットの回答時やヘルスマールでの配送案内に関して、通知をお送りしています。

通知が届かない場合は、下記のサイトをご参照し通知機能のONにしてください。

◆ iOS(iPhone)をご利用の方：<https://support.apple.com/ja-jp/HT201925>

◆ Androidをご利用の方：<https://support.google.com/android/answer/9079661?hl=ja>

Q.既に使用している招待コードとは別のコードでHELPOを利用できますか？ (例：法人アカウントから個人アカウントへの変更)

◆（招待コードを変更する場合）マイページの[招待コード変更]ボタンをタップして、切り替わった画面で[変更先招待コード]を入力してください。

◆（招待コードを戻したい場合）マイページの[招待コード変更]ボタンをタップして、切り替わった画面で[招待コードを戻す]をタップしてください。

※招待コード変更後、1時間は再度の変更はできません

※招待コードの変更の反映には端末の再起動を実施してください

※招待コードの切替変更ボタンが出てこない方はHELPOお問い合わせフォームからご確認ください。

動作確認機種

- iPhone iOS10.0以降が必要
iPhone 5S/iPhone 6/iPhone 6 Plus/
iPhone 6s/iPhone 6s Plus / iPhone SE（第1世代）/
iPhone 7/iPhone 7 Plus / iPhone 8/iPhone 8 Plus/
iPhone X/iPhone XS/iPhone XS Max/iPhone XR/
iPhone 11/iPhone 11 Pro/iPhone 11 Pro Max/
iPhone SE（第2世代）/iPhone 12 mini/iPhone 12/
iPhone 12 Pro/iPhone 12 Pro Max/iPod touch
- Android
Android 5.1以上

非対応機種

※お使いの機種によっては、動作しない可能性がありますので、動作確認機種をご確認ください。

- iPhone
iOS10.0以前
- Android
F-03K
F-04J
F-01L
F-42A
- その他
・タブレット
・PC

お問い合わせ

本サービスに関するご質問・ご要望は下記のお問い合わせフォームよりお気軽にお問い合わせください。

HELPOお問い合わせフォーム

24時間受付 9時~18時 対応

<https://healthcare-tech.co.jp/coswapqvct/>



運営会社

ヘルスケアテクノロジーズ株式会社

私たちは「日本をより健康に～より健やかに暮らすことのできる未来を、次世代へ～」という理念を掲げ、ヘルスケア業界におけるDXを推進するソフバンクのグループ会社です。



製作会社 ヘルスケアテクノロジーズ株式会社