


～よくある質問～

	質問	回答
1	<p>自分が加入している健康保険が「国民健康保険」かどうか確認したいです。</p>	<p>お手持ちの保険証が下記画像の「青森県国民健康保険被保険者証」であるかをご確認ください。</p> 
2	<p>「国民健康保険」加入者でなくてもアプリを使えますか。</p>	<p>弘前市在住の19歳以上の方であればアプリを使うことができます。ただし、アプリの登録にあたって入力が必要な「保険者番号」、「記号」、「番号」は、ご自身の保険証情報ではなく、弘前市が配布する「登録に必要な情報」が必要になります。配布は下記窓口で行っておりますので、いずれかの窓口までお越しください。</p> <p>①弘前市企画課 弘前市役所前川本館2階 上白銀町1-1 受付対応時間：午前8時30分～午後5時（土曜日、日曜日、祝日、年末年始を除く）</p> <p>②弘前市健康増進課 弘前総合保健センター1階 野田二丁目7-1 受付対応時間：午前8時30分～午後5時（土曜日、日曜日、祝日、年末年始を除く）</p> <p>③ヒロロ健康広場 ヒロロ3階ヒロロスクエア内 駅前町9-20 受付対応時間：午前9時～午後6時（火曜日、年末年始を除く）</p>

	質問	回答
3	弘前市に新しく転入してきた場合、アプリをすぐに使うことはできますか。	<p>「国民健康保険」ご加入の方は、弘前市国民健康保険加入から3ヶ月～最長6ヶ月程度を目安にご登録をお願いします。</p> <p>「国民健康保険」加入者でない場合は、回答2のとおり、弘前市が配布する「登録に必要な情報」をもとにアプリの登録を行いますので、まずは、回答2記載のいずれかの窓口までお越しください。</p>
4	弘前市を転出する場合、アプリは使えなくなりますか。	弘前市から転出した場合、一定期間後に、アカウントが停止されます。停止案内と同時にアプリは使えなくなりますので、ポイントやギフトをお持ちの場合は、お早めにご利用ください。
5	「国民健康保険」から「国民健康保険」以外に保険証の種類が変わった場合、どうすればいいですか。	<p>国民健康保険から脱退した場合、一定期間後にアカウントが停止されます。ポイントやギフトをお持ちの場合は、お早めにご利用ください。</p> <p>なお、保険証の種類が変わった場合、再度登録をしていただくことで、アプリをご利用いただくことができます。</p> <p>■弘前市国民健康保険以外の社会保険等に変更の方</p> <p>弘前市が配布する「登録に必要な情報」を用いて再度アプリに登録していただくことでご利用いただくことができます。回答2記載のいずれかの窓口までお越しください。</p>
6	「国民健康保険」の加入形態、情報の変更があった場合、アプリを継続して利用することはできますか。	<p>弘前市内で加入情報を変更した場合も、再度登録をしていただくことで、アプリをご利用いただくことができます。</p> <p>現在のアカウントについて一定期間後に、アカウントが停止されます。停止案内と同時にアプリは使えなくなりますので、ポイントやギフトをお持ちの場合は、お早めにご利用ください。停止案内が届きましたら、改めてkencomにご登録ください。</p> <p>※氏名変更や被保険者証の記号・番号の変更などで新しく保険証が発行された場合も同様です。</p> <p>詳細は「組合・団体（健康保険組合、国民健康保険、地方自治体等）の加入形態、情報の変更がありました。kencomの利用はできますか？」をご覧ください。</p>

	質問	回答
7	スマートフォンを持っていませんが、アプリを使うことはできますか。	kencom アプリはスマートフォンにてご利用ください。
8	歩数が自動でカウントされません。	<p>自動で歩数記録する場合は、下記手順で自動連携の設定ができます。</p> <p>【手順】 [カラダ]タブ → [カラダの記録]右側の歯車マークをタップ → [歩数]をタップ ※自動連携が可能なアプリ等はアプリ内の表示をご確認ください。」 ※ウェアラブル端末等と kencom を直接連携することはできません。</p> <p>詳細は下記 FAQ もご覧ください。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「歩数の測定・記録はどうしたらいいですか？」 ・「kencom に歩数を登録・記録する手順、設定、自動連携機能のご利用についてのご案内」
9	たかまるポイントが貯まりません。	<p>たかまるポイントは、下記により貯めることができます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ログイン（1日/回）…1pt ・5,000 歩以上の歩数記録（1日/回）…3pt ・8,000 歩以上の歩数記録（1日/回）…さらに 3pt ・体重記録（1日/回）…1pt ・体温記録（1日/回）…3pt ・血圧記録（1日/回）…3pt ・行動メニュー（1日/回×3メニュー）…3pt <p>なお、記録を行い、ポイントを獲得するにはアプリへのログインが必要です。 ※ポイントの獲得方法、取得日、取得内容はアプリからもご確認いただくことができます。</p>

	質問	回答
10	たかまるポイントに使用期限はありますか。	令和7年3月31日までとなります。
11	新規登録キャンペーンのたかまるポイント300ptはどのように獲得することができますか。	たかまるポイントは、獲得条件を満たすとリアルタイムに付与されます。 付与されたポイントの確認方法は、アプリの「ポイント」→「ご利用はこちら」→「ポイントの履歴」をご確認ください。 ※獲得日の新しい順に表示されます。
12	健診結果連携のたかまるポイント300ptはどのように獲得することができますか。	たかまるポイントは、獲得条件を満たすとリアルタイムに付与されます。 付与されたポイントの確認方法は、アプリの「ポイント」→「ご利用はこちら」→「ポイントの履歴」をご確認ください。 ※獲得日の新しい順に表示されます。 なお、健診結果連携は、「国民健康保険」加入者の方で、特定健康診査を受診された方については、kencom 新規登録後、健診閲覧コードを記載したハガキが届きますので、「健診・検診結果」に健診閲覧コードを入力し、閲覧できる状態になることで、ポイントを獲得することができます。 なお、ハガキの送付には数か月程度お時間をいただきますので、あらかじめご了承ください。 ※「国民健康保険」加入者以外の方は対象外となります。
13	たかまるポイントの抽選にはどのようにしたら参加できますか。	たかまるポイント500ポイント(1口)で抽選に参加が可能です。 抽選に関する詳細は、今後のお知らせなどでご案内しますので、お待ちください。 ※ポイント数の確認は、アプリの「ポイント」→「たかまるポイント」に表示されているポイント数をご確認ください。 ※抽選への参加には、たかまるポイントが必要です。
14	たかまるポイントの抽選に当たったかどうかはどのように確認できますか。	当選者には、ログインID(メールアドレス)に当選のご案内メールを送ります。 詳細は抽選に関するお知らせに記載しますので、お知らせの掲載までお待ちください。 ※抽選結果は、アプリで確認できませんので、当選メールを受信した場合は、メールを削除しないようにご注意ください。

	質問	回答
15	行動メニューの記録とは何ですか？	<p>ご自身で設定した日々の健康行動を記録することが出来ます。初めに「行動メニューの選択」から、「朝食をきちんと食べる」「体重を確認する」などご自身が続けやすい目標を最大3つまで選択してください。これで準備完了です。日々の生活でこれらの行動を達成した際に、「達成」ボタンを押すことで健康行動が記録され、たかまるポイントが1pt獲得できます。行動メニューを3つ設定している場合、1日最大3ptまで獲得できます。</p>