e-Shien ヘルプデスク利用マニュアル（申請者向け）

2023 年6月２８日

第 01.00 版

変更履歴

No	版数	変更理由	変更内容	変更箇所	変更区分	発行年月日
1	01.00	–	初版発行	–	–	2023/6/28
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						

目次

I はじめに.....1

I-1 本書の目的..... 1

II 問合せ先及び問合せ方法 2

II-1 問合せ先 2

II-2 問合せ方法..... 2

Ⅰ はじめに

高等学校等就学支援金事務処理システム（以下、e-Shien）とは、高等学校等就学支援金制度の事務処理業務において、個人番号(マイナンバー)を用いて保護者等の税額情報を取得し、支給可否の判定・支給額の算出等を行い、事務処理業務を支援するためのシステムです。

I-1 本書の目的

本書は、e-Shien ヘルプデスクを利用するための手順を説明することを目的とします。

■ご注意■

システム操作に係る内容以外に関するご質問や就学支援金制度に関するご質問、ご意見・ご要望に関しましては、回答いたしかねますので、それらに関しましては在学中の学校もしくは各都道府県へお問合せください。

~~またマイナポータルの操作に関するお問合せに関しましては、e-Shien ヘルプデスクでは回答できないため、マイナポータルのサイトに掲載されている「よくあるご質問」（2023/6/28 時点の URL：https://faq.myna.go.jp/）をご参照ください。~~

いただいた質問に関しましては、随時回答を行って参りますが、質問の内容や他の質問者からの質問状況等により、回答までにお時間を頂戴する場合がございます。大変恐れ入りますがご了承いただいた上で、お問合せをお願いします。

II 問合せ先及び問合せ方法

II-1 問合せ先

e-Shien ヘルプデスクの問合せ先は以下のとおりです。

No	項目	内容
1	問合せ先	e-shien-helpdesk@am.nttdata.co.jp
2	対応時間	土日祝日を除く平日 10 時～18 時

※　メールは 24 時間受付可能ですが、対応時間は上記のとおりとなります。

※　電話による問合せ受付は行っておりません。

II-2 問合せ方法

メールの件名及び本文に以下の内容を記載してお問合せください。

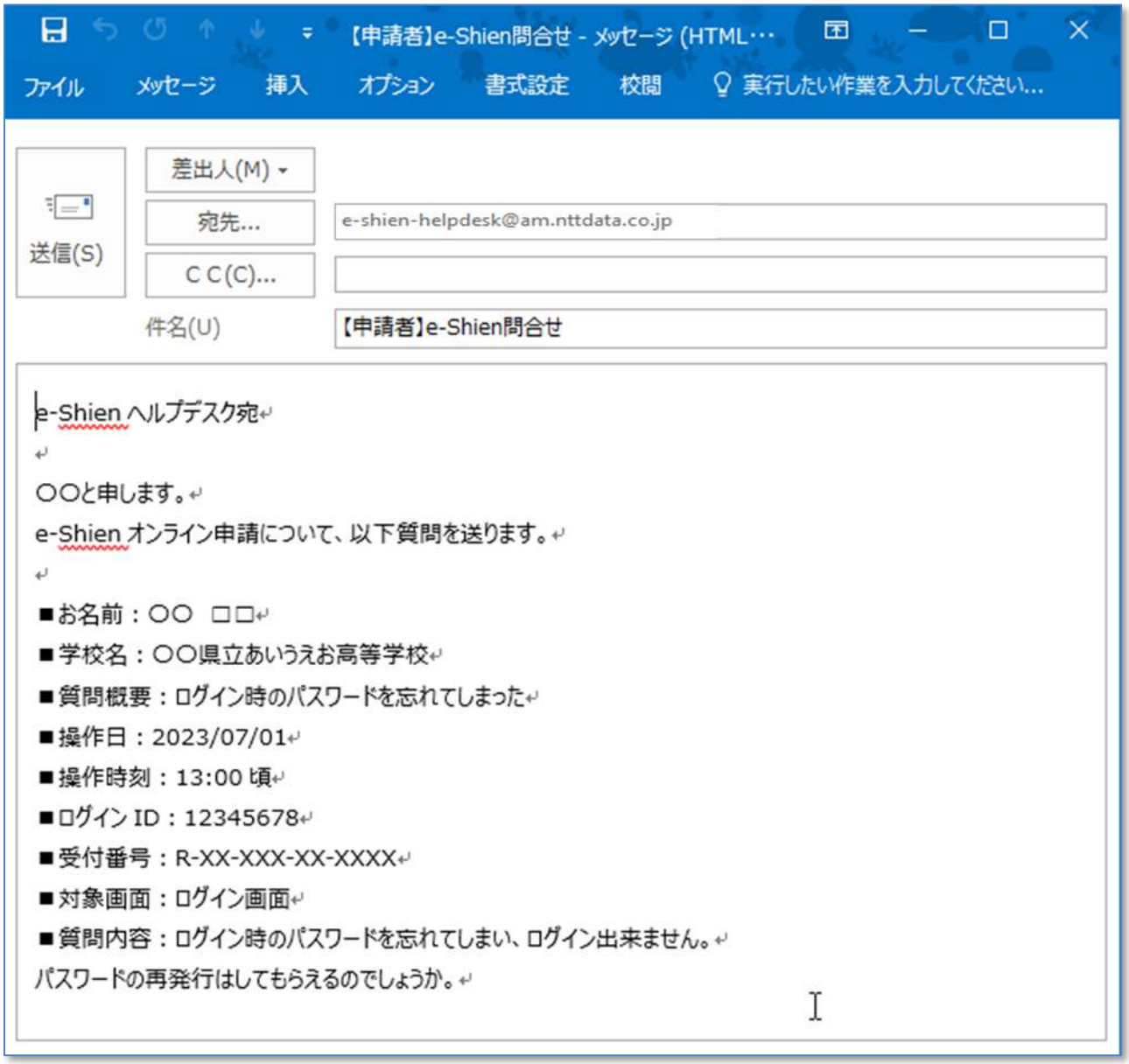
No	項目	詳細項目	記載内容説明
1	件名	メール件名	「**【申請者】e-Shien 問合せ**」と記載してください。
2	本文	■お名前：	お問合せされている方のお名前を記載してください。
3		■学校名：	在学されている学校名
4		■質問概要：	ご質問の概要を記載してください。 （例）パスワードを忘れてしまった。 （例）△△というエラーが出た。
5		■操作日：	事象が発生した操作日を記載してください。
6		■操作時刻：	事象が発生した時刻を記載してください。
7		■ログイン ID：	操作しているログイン ID を記載してください。 （パスワードは記載しないでください）
8		■受付番号：	受付番号（※）を記載してください。 ※意向登録を行うと、自動で発番します。 発番前（意向登録前）であれば、記載は不要です。
9		■対象画面：	対象画面を記載してください。 ※ご質問の対象となる画面の名称などを記載してください。 （例）ログイン画面 （例）保護者等情報入力画面
10		■質問内容：	ご質問の内容を記載してください。 なお、記載については、できるだけ詳細にお願いします。 ・どの操作に対して、何をしたいのか。 ・どのような操作をしたら、何がおきたのか。 ・エラーが起きた場合は、どんな操作をそれまでしていたのか。エラーメッセージに何と書かれているのか。
11		□画面キャプチャ：	問題が発生している画面のキャプチャ 但し、住所や電話番号などの個人情報に関する箇所については、黒塗りにするなどのマスク処理（隠す処理）をお願いします。

※　**「お名前」以外の個人情報は記載しないでください。**

メール貼り付け用のテンプレートを以下に示します。メール件名及びメール本文にコピー＆ペーストして御利用ください。

宛先	e-shien-helpdesk@am.nttdata.co.jp
件名	【申請者】e-Shien 問合せ
本文	■お名前： ■学校名： ■質問概要： ■操作日： ■操作時刻： ■ログイン ID： ■受付番号： ■対象画面： ■質問内容：

■お願い■

- お問合せの際は、テンプレートの形式にて御記入くださいますようお願いします。
  テンプレートの記載項目は問合せいただく内容の把握や問題の解決のために必要な情報ですので、可能な限りご記入をお願いいたします。
  テンプレート形式でご記入いただけない場合、回答できませんので、ご了承ください。
- 画面キャプチャについても、状況把握のための必要な情報となりますので、可能な限りご提供ください。
  なお、送付の際は、ご自身や保護者等の個人情報（※）の記載がないことをご確認いただき、記載がある場合は個人情報の削除（または伏せ字）等の対応をお願いします。
  ※お問合せ者のお名前、メールアドレスに関しては除きます。

問合せ（質問）のメールの例を以下に示します。