

被災者支援システム FAQ一覧 (2019年3月末現在)

No.	分類	質問例	回答
1	1. システムの概要・動作環境について	システムの概要が分かる資料はないか。	提供ドキュメントの「セットアップする前に必ずお読みください」に実際の使用を想定したサブシステム毎の概要を記載していますので、ご確認ください。そのうえでご不明な点は、サポートセンターまでご連絡ください。
2	1. システムの概要・動作環境について	全てのシステムが無償で利用できるのか。	無償でのご利用が可能です。本事業の趣旨につきましては、地方公共団体情報システム機構(J-LIS)のホームページをご参照ください。 https://www.j-lis.go.jp/rdd/hisaisyasiensys/cms_9098.html
3	1. システムの概要・動作環境について	システム導入にはサーバ機が必要か。 また、スペックはどの程度のものが必要か。	LinuxサーバとWindowsクライアントPCの構成を基本としていますが、サーバについては、パソコンにLinuxサーバ環境を構築しての運用も可能です。スペックは、利用形態、データ量、接続クライアントの数などの条件によって異なってまいりますので、情報システム部門や事業者等とご相談ください。
4	1. システムの概要・動作環境について	Windowsサーバ上で稼働させることは可能か。	現状では、Windowsサーバでは動作しません。
5	1. システムの概要・動作環境について	PostgreSQLやPHPとは何か。	オープンソースのアプリケーション群の名称です。PostgreSQLはデータベースシステム、PHPはプログラム言語、ApacheはWebブラウザ上でシステムを操作できるようにするためのソフトで、基本的には無償でご利用いただけます。 なお、本システムのソースプログラムについては公開していますので、自由なカスタマイズを行っていただくことが可能です。ただし、カスタマイズを行った場合には原則としてサポート対象外となりますのでご注意ください。
6	1. システムの概要・動作環境について	例えばサーバーは都道府県で構築し、市町村が共同利用するという構成も可能か。	自治体単独での運用はもとより、複数団体による共同利用にも対応しています。 共同利用: 都道府県や代表の市町村、広域のデータセンター等がサーバを運用し、個別の市町村がクライアントとして使用するような運用方法
7	1. システムの概要・動作環境について	共同利用の場合、地方公共団体情報システム機構(J-LIS)がサーバを提供するのか。	共同利用の場合でも、サーバは関係自治体等でご用意いただく必要があります。(地方公共団体情報システム機構(J-LIS)がASPやSaaSでの運用をするわけではございません)
8	1. システムの概要・動作環境について	詳細な動作確認は、システムをインストールし、住民データを登録しなければできないのか。	システムインストールは必要ですが、住民データは画面からサンプルデータを登録していただければ動作確認は可能です。

被災者支援システム FAQ一覧 (2019年3月末現在)

No.	分類	質問例	回答
9	1. システムの概要・動作環境について	デモが見られるWebサイトなどは用意されていないか。	実際にシステム操作をしていただけるデモサイトをご用意しています。ただし、デモサイトをご利用いただくためには、システムの利用申請を行なっていただく必要があります。 なお、デモサイトの詳細については、地方公共団体情報システム機構(J-LIS)のホームページをご覧ください。 https://www.j-lis.go.jp/rdd/hisaisyasiensys/cms_91013798.html
10	1. システムの概要・動作環境について	バージョンアップの主な変更内容を知りたい	<p>【Ver2.0 Ver3.0】 平成19年度に改正された「被災者生活再建支援法」への対応、およびシステム全体の操作性向上を図りました。</p> <p>【Ver3.0 Ver4.0】 サブシステムとして「倒壊家屋管理システム」「復旧・復興関連システム」を追加しました。</p> <p>【Ver4.0 Ver5.0】 複数災害対応、被害状況一括登録や受入避難者管理などの機能追加、およびサブシステムとして「要援護者支援システム」を追加しました。</p> <p>【Ver5.0 Ver6.0】 マイナンバー制度に対応した項目を被災者台帳に追加、セットアップをGUI化し、さらに簡単にセットアップができるようになりました。</p> <p>【Ver6.0 Ver7.0】 Internet Explorer以外のFirefox、Googlechromeといったブラウザでも動作するように対応し、また避難所からの緊急物資の要望入力ができる発注機能を追加しました。 また、GIS連携システムの名称を次のとおり変更しました。 復旧・復興関連システム 被災予測等・復旧復興関連システム 要援護者支援システム 避難行動要支援者関連システム</p> <p>【Ver7.0 Ver8.0】 他システムとのデータの受け渡しを効率的に実施できるよう、地域情報プラットフォームの被災者台帳管理ユニットに準拠するとともに、SOAP検索画面から、既存の住民情報システムや福祉関連のシステム等のデータを直接検索することができる機能を追加しました。</p> <p>【Ver8.0 Ver9.0】 マイナンバー制度の情報提供ネットワークシステムによる情報連携に対応する機能を追加しました。</p>

被災者支援システム FAQ一覧（2019年3月末現在）

No.	分類	質問例	回答
11	1. システムの概要・動作環境について	システム導入費用はどれくらいになるのか。	ハードウェアに関しては、最小構成として、サーバ1台・クライアントPC1台が必要です。サーバについては、パソコンにサーバ環境を構築し運用することも可能です。（ただし、人口規模にもよりますのでサポートセンターまでご相談ください。） システムのセットアップ作業に関しては、自治体職員様で可能だと考えられますが、もし事業者等にご依頼される場合は委託費用等が発生しますので、情報システム部門等にご相談ください。
12	1. システムの概要・動作環境について	クライアント環境はWebが利用できる環境なら何でもよいのか。	バージョン7.00からクライアント環境については、動作確認をWindows 7/8/10、Internet Explorer11.0、Firefox、Chrome、safariで行なっています。
13	2. 利用申請、インストールキーについて	被災者支援システムを導入するか未定だが、デモサイト利用のために利用申請を行ってもよいのか。	もちろん結構です。インストールキーを発行いたします。
14	2. 利用申請、インストールキーについて	申請書の担当部署は防災担当部署になるのか。	必ずしも防災担当部署である必要はございません。今後の事務連絡などの窓口となる部署名を記入してください。
15	2. 利用申請、インストールキーについて	正式な利用申請を行う前に、試験的にシステムを導入できないか。	試験的にシステムをセットアップする際にもインストールキーの入力が必須となりますので、利用申請を行ってください。
16	2. 利用申請、インストールキーについて	主管課が正式に決まっていないが、試験的にシステムの動作確認をしたい。そのため、正式な利用申請の前に仮の形でインストールキーを発行してもらえないか。	ひとつの自治体にひとつのインストールキー発行が原則のため、仮発行はできません。正式部門が決定次第、インストールキーを引き継いでください。その際、担当課名の変更をご連絡ください。
17	2. 利用申請、インストールキーについて	まず、担当課で試験的に導入したいが、本格導入の際に担当部署が複数に分かれることが想定される。このような場合、どのように申請すればよいのか。	ひとつの自治体にひとつのインストールキー発行が原則のため、複数部門で同時利用する場合であっても、利用申請は連絡窓口を一本化していただき、自治体ごとに1回の利用申請を行ってください。 また、セットアップにはインストールキーが必要になりますが、複数部門で個別にシステムを立ち上げる場合、同じキーをご利用ください。
18	2. 利用申請、インストールキーについて	申請書の導入予定事業者とは。	システム導入作業を外部の事業者等に依頼される場合のみご記入ください。サポートセンターとして、ご記入いただいた事業者からのお問い合わせにも対応いたします。

被災者支援システム FAQ一覧（2019年3月末現在）

No.	分類	質問例	回答
19	2. 利用申請、インストールキーについて	インストールキーは利用PCの数だけ必要か。	インストールキーはサーバにセットアップを行う際に必要なものであり、1自治体に1つ発行します。クライアントPCには不要です。
20	2. 利用申請、インストールキーについて	本日利用申請を行ったが、まだ導入検討段階のため申請を取り消したい。	申請を行なったからといって、被災者支援システムの導入義務が発生する訳ではありませんので、申請の取り消しの必要はありません。
21	2. 利用申請、インストールキーについて	利用申請や問い合わせがあった自治体名を教えてください。	機密保護の観点で、公開することはできません。
22	2. 利用申請、インストールキーについて	以前に利用申請を行い古いバージョンを導入した。今回最新のバージョンに更新したいが利用申請は改めて必要になるのか。	インストールキーは1団体に1つの発行となっており、バージョンアップを行っても変更はないため、改めて利用申請をいただく必要ありません。
23	2. 利用申請、インストールキーについて	以前に利用申請を行ったがインストールキーを忘失した場合は新しく申請を行ってもよいか。	インストールキーは1団体に1つの発行のため新規発行はできません。インストールキーを忘失した場合には、サポートセンターまでご連絡いただき、再発行を依頼してください。その際、以前に利用申請を行った時期や当時の担当者などをお知らせください。
24	3. セットアップ・初期データについて	利用申請書に「導入予定事業者名」欄があるが、業者への依頼が必要なほどセットアップは難しいのか。	Linuxサーバを利用したC/S型のシステムであるため、Linuxサーバの構築及び、クライアントPCの設定作業などが必要です。ただし、セットアップ手順書を詳細に記載していますので、自治体職員様でもセットアップは十分可能です。
25	3. セットアップ・初期データについて	業者にセットアップを依頼した場合の経費が知りたい。	Linuxサーバ構築とシステムのセットアップ、初期データの作成、年間保守や研修体制等、委託される作業範囲により経費は異なりますので、詳しくはサポートセンターまでお問い合わせください。
26	3. セットアップ・初期データについて	住民情報の取り込みはどのように行うのか。また、住民登録外など、住民記録以外のデータは扱えるのか。	各自治体において、既存住基システムから被災者支援システムにデータを取り込む為のCSVファイルを作成いただき、それを取り込みます。その際、住民記録以外のデータも同じ形式で作成、マージする方法で対応可能です。
27	3. セットアップ・初期データについて	既存住基システムの住民情報を取り込むために、被災者支援システムを既存住基システムのネットワークと接続する必要があるのか。	住民情報については、システム運用開始時に既存住基システムの住民情報を取り込むためのCSVファイルにより取り込み、その後の異動についても、同様の方法でCSVファイルにより取り込むことを行うため、被災者支援システムを既存住基システムのネットワークと接続する必要はありません。

被災者支援システム FAQ一覧（2019年3月末現在）

No.	分類	質問例	回答
28	3. セットアップ・初期データについて	Linuxの知識があれば自治体職員でセットアップ作業は可能か。	詳細なセットアップ手順書を用意していますし、不明点やトラブルなどはサポートセンターに問い合わせただけであれば対応しますので、十分可能です。
29	3. セットアップ・初期データについて	セットアップ後、ブラウザからアクセスしたが画面が表示されない、あるいはエラーメッセージが表示される。	サーバに出力されているエラーログをみれば原因、対処方法がわかりますので、セットアップをやり直される前にサポートセンターにお問い合わせください。エラーログの取得など必要な手順などを説明させていただきます。 なお、Ver5.50から、セットアップ手順書にトラブル時の対処方法についての資料を追加していますのでこちらもご参照ください。
30	3. セットアップ・初期データについて	今まで正常にシステムにログインできていたが、突然ログインできなくなった。	システムのログイン画面をお気に入りに登録していたり、ショートカットを作成していませんか。 その場合、登録されているURLが「http:// /sinsai/index_single.html」となっていますので「http:// /sinsai/」に変更してください。
31	3. セットアップ・初期データについて	住民情報CSVの取り込みを行った環境で、再度取り込みを行うとデータはどうなるのか。	CSVの取り込み時は、自動的に前回のデータを削除してから取込を行う為、全件置き換えとなります。 練習などで、り災証明書の発行や住家等被害の入力その他、画面からデータ入力している場合は、データの初期化を行ってからCSVの取り込みを行うことをお勧めします。
32	3. セットアップ・初期データについて	現在、被災者支援システムを導入して住民情報等のデータが入っているが、バージョンアップを行うとデータは全て消えてしまうのか。	新規セットアップではなくバージョンアップ用の手順も用意しています。こちらの手順で行えば、現在の設定、データは残したままバージョンアップが可能です。
33	3. セットアップ・初期データについて	現在のシステムは古いバージョンだが、直接最新にバージョンアップを行っても問題ないか。それともこれまでのバージョンアップを順番に行う必要があるか。	Ver4.00以降であれば、直接最新にバージョンアップできます。最新のバージョンのみダウンロードしてください。 Ver4.00以前はデータ構造等が大きく異なりますので、最新バージョンを新規でセットアップしてください。
34	3. セットアップ・初期データについて	セットアップするOSはLinuxということだが、LinuxOSの種類や、バージョンはどれを入れればいいのか。また、32bitと64bitのどちらで動作するのか。	Linuxの種類はサーバ用途で利用される無償のCentOSを推奨しています。また最新のものよりも1つ前の最終バージョンが安定して動作します。32bit、64bitはどちらも動作することを確認しています。

被災者支援システム FAQ一覧 (2019年3月末現在)

No.	分類	質問例	回答
35	3. セットアップ・初期データについて	WEBGIS連携の被災予測等・復旧復興関連システムや避難行動要支援者関連システムにおいて背景地図の設定を行ったが、地図が表示されずピンク色の画面になってしまう。	ピンク色の画面は地図画像のリンクが切れているときに表示されます。画像のリンク切れの部分をクリックしてプロパティを表示してください。プロパティウィンドウのアドレス(URL)をコピーして別ブラウザでオープンすると、何らかのエラーが出力されますので、その内容をサポートセンターまで送付してください。
36	3. セットアップ・初期データについて	サーバでの設定が終わり、ブラウザからシステムの初期設定画面を表示すると、ボタンが灰色になり押せない状態になってしまう。	Ver6.00からシステムのセットアップがWEBから実行可能になりましたが、PHPで動作していますので、PHPが正しくインストールされていない可能性があります。PHPを再度インストールしてください。 解消しない場合はサポートセンターにお問い合わせください。エラーログの取得など必要な手順などを説明させていただきます。
37	3. セットアップ・初期データについて	システムの初期設定画面で基礎情報の設定を行い実行ボタンを押すと、「システム設定ファイルの作成に失敗しました。」と表示されてしまう。	Linuxのセキュリティ機能によりファイルの書き込みが拒否されています。セキュリティ機能(SELINUX)を無効にするか、適切な設定を行ってください。解消しない場合はサポートセンターにお問い合わせください。エラーログの取得など必要な手順などを説明させていただきます。
38	3. セットアップ・初期データについて	Linuxサーバにてセットアップ手順書のとおり被災者支援システムのセットアップファイルの実行を行ったが、エラーが発生してしまう。	LinuxのOSが64bitの場合に発生します。インターネットに接続された環境で下記のコマンドを実行して32bitライブラリをインストールしてください。 Yum install -y ld-linux.so.2
39	4. システムの運用について	防災訓練などを行った場合、残ったデータはどうするのか。	入力したテストデータなどを初期化する機能がありますので問題はありません。
40	4. システムの運用について	共同利用の場合、例えばA市がB市のデータを更新することは可能か。	被災者支援システムを複数団体で共同利用する場合には、初期メニューで自治体を選択後、自治体ごとに設定するパスワードの入力が必要となりますので、他自治体のデータを参照したり更新したりできないように制御することができます。 また、非常時に団体間の協定等に基づき他団体の災害業務を支援する場合などには、各自治体において権限設定を行ったパスワードを他団体に提供することで、他団体のデータを更新することも技術的には可能です。
41	4. システムの運用について	災害ごとにデータを持つことは可能か。	Ver5.0から可能となっています。

被災者支援システム FAQ一覧 (2019年3月末現在)

No.	分類	質問例	回答
42	4. システムの運用について	住民情報の取り込みを行わずに、避難所関連システムや仮設住宅管理システムなどのサブシステムを運用することは可能か。	被災者数がごく少数の場合などには、CSVファイルによる住民情報の登録を行わずに手入力で住民情報を登録した上で、仮設住宅管理システムなどのサブシステムを運用することが可能です。
43	4. システムの運用について	それぞれの画面操作マニュアルはあるが、どんな順番で利用するのかなど、全体的な運用方法がわからない。	Ver5.50から、標準的な使用方法をまとめた運用の手引きを提供しています。 これは西宮市における運用手順の1例ですので、違う手順での運用も可能です。個別の運用方法についてはサポートセンターまでご相談ください。
44	4. システムの運用について	現在、運用しているシステムのサーバをリプレースしたいが、現在の環境をそのまま新しいサーバに移すことは可能か。	新しいサーバにおいて、各種ミドルウェアの設定、ユーザ作成などを旧サーバと同じ設定にしていれば、システムのバックアップ、リストア機能によりデータ移行が可能です。
45	4. システムの運用について	被災者支援システムで試しに入力したデータを取り消すことは可能か。	システムメニューにデータ初期化の機能があります。住民情報などのCSVファイルを取り込み直すことによって初期状態のシステムになります。複数災害の環境が作成できますので、テスト用の環境を別途作成することをお勧めします。
46	5. サポートについて	今後のバージョンアップは費用が必要か。	現状、今後のバージョンアップも無償でご利用いただける予定です。
47	6. システムの内容について	システムを各自治体が独自にカスタマイズすることは可能か。また、それは容易にできるのか。	オープンソースですので、自由にカスタマイズしていただけるようになっています。自治体でのカスタマイズが技術的に無理な場合、事業者等に依頼していただくこととなります。ただし、独自にカスタマイズされたシステムはサポート対象外となります。
48	6. システムの内容について	り被災証明書、被災住家等証明書の違いが不明である。	これは、阪神・淡路大震災時における西宮市の仕様であり、り災証明書は家屋の居住者に対して、被災住家等証明書は所有者（もしくは店舗等の使用者）に対して発行する用途で設計しています。証明書のタイトルは管理メニューから変更可能ですので、用途に応じた使い分けが可能です。 Ver4.01から、「被災家屋証明書」の名称を「被災住家等証明書」に変更しています。
49	6. システムの内容について	り被災証明書、被災住家等証明書の様式は自治体により異なるが独自に変更可能か。	項目名等の変更は画面操作で可能ですが、書式イメージの変更は、カスタマイズが必要です。

被災者支援システム FAQ一覧 (2019年3月末現在)

No.	分類	質問例	回答
50	6. システムの内容について	証明書に電子公印を表示させることは可能か。	証明書のテンプレートファイル(PDF)を編集すれば可能です。 Ver5.0からドキュメントにテンプレート編集手順書を追加しています。
51	6. システムの内容について	消防庁の安否情報システムとの連携とは何か。	被災者支援システム内の避難所関連システムで整備したデータを、随時、安否情報システムにも提供できる機能を追加しました。これは、国民保護法の緊急処理事態が発生した場合、混乱する避難所現場における両システムへの重複データ入力を軽減するために設けたものです。
52	6. システムの内容について	既存住基システムの住民記録情報とはどのように連動するのか。	被災者支援システムには、既存住基システムの住民記録情報と直接連動させる機能は実装されていません。災害日(前日)の住民記録情報のCSVファイルを取込んだ後は、CSVファイルによる住民記録情報の取り込み処理は行わず、システム上での画面処理で必要な異動処理を行うのが基本的な考え方となります。
53	6. システムの内容について	住記ネットとの関係は。	被災者支援システムと住基ネットとを連動させる機能は実装されていません。あくまでも、各自治体が管理する住民記録情報をベースに運用していただくこととなります。
54	6. システムの内容について	被災者支援システムに取り込んだ住民記録情報と、同システムに登録する避難者情報がどのように連携しているか詳しく知りたい。	被災者支援システムに取り込んだ住民記録情報と避難者情報とは基本的には別データとして管理しますが、避難者情報をシステムに登録する際に、あらかじめシステムに取り込んだ住民記録情報(氏名、住所、生年月日等)を利用し、正確な情報を登録できる仕組みになっています。
55	6. システムの内容について	初期登録CSVファイルの取込みでエラーになる。	ファイルの先頭にBOMと呼ばれる3バイトの識別マークが付加されている可能性が考えられます。(Windowsのメモ帳でUTF-8へのコード変換を行った場合は必ず付加されます) フリーのテキストエディタの多くは、ファイルの保存時にBOM付加の選択が可能になっていますので回避が可能です。 Ver5.0からBOM付きのデータの取込みに対応しました。

被災者支援システム FAQ一覧 (2019年3月末現在)

No.	分類	質問例	回答
56	6. システムの内容について	避難行動要支援者関連システムはどのように運用するのか。	被災者支援システムのサブシステムとして提供するものであり、画面からのデータ登録や更新はできません。被災者支援システムと同様に災害発生時点での避難行動要支援者情報をCSVファイルにより取り込むことで、被災者台帳と連携したデータ検索や画面表示、印刷などを行なうことが可能となります。
57	6. システムの内容について	マイナンバー制度が施行されるが被災者支援システムでの対応は予定されているか。	Ver6.00にてマイナンバー制度に対応した項目を被災者台帳に追加しています。被災者支援業務でのマイナンバーの利用について変更があれば、バージョンアップで対応していく予定です。
58	6. システムの内容について	V6.00にてマイナンバー制度に対応したとのことだが、V6.00以降を新規導入又はバージョンアップして運用するには個人番号(マイナンバー)の登録が必須になるのか。	個人番号(マイナンバー)の項目は任意項目としていますので、個人番号(マイナンバー)を取り込まずに運用することも可能です。各自治体の判断で運用を行ってください。
59	6. システムの内容について	災害対策基本法の改正により被災者台帳で管理すべき項目が指定されているが、被災者支援システムの改修等による対応の予定はあるか。	現バージョンの被災者支援システムで対応できると考えています。一部の項目については専用項目として用意はありませんが汎用項目により管理が可能です。
60	7. その他	提供している操作マニュアルなどのドキュメントを議員研修で利用したいとの要望があるが、問題ないか。	問題ありません。
61	7. その他	今後、このシステムの導入が義務化されることはあるのか。	現時点で、被災者台帳の作成や災証明書の発行等の業務を行うシステムとして、被災者支援システムを含む特定のシステムの導入を義務化するような動きはありません。災害対策基本法の改正により、地方公共団体に対して災証明書の迅速な発行が義務付けられたこと等を踏まえ、被災者支援システムの導入をご検討ください。
62	7. その他	システムの運用後にサーバのリプレースを行う場合、環境(設定、データ)の移行は可能か。	サーバの移行機能はありません。データベース、システムファイルを手動にて移行することで、リプレースは可能です。個別にサポートセンターまでご相談ください。
63	7. その他	2019年5月1日に改元されるが、システム対応の予定はあるか。また、ユーザ側での作業は必要になるか。	新元号(令和)に対応したバージョンとしてVer9.01をリリースします。新元号をシステムで表示するためには、Ver9.01へのバージョンアップが必要です。

被災者支援システム FAQ一覧 (2019年3月末現在)

No.	分類	質問例	回答
64	7. その他	2019年5月1日に改元されるが、Ver9.01にバージョンアップを行わないとどういった影響があるか。	各種画面での和暦表記が「平成」のままで表示されます。また証明書の発行年月日が「平成」で表示されます。
65	7. その他	2019年5月1日に改元されるが、5月1日までにVer9.01にバージョンアップしておく必要があるか。改元以後にバージョンアップを適用した場合の影響はあるか。	被災者支援システムの内部では「年」に関する情報は西暦で管理されているため、影響は表示のみであり、5月以降の改元後であってもバージョンアップを適用することで、被災者支援システムに登録されている全データを対象に新元号に対応した表示に切り替わります。