

被災者支援システム FAQ一覧（2021年3月末現在）

NO	分類	問	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おりますので、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おりますが、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を公開しておりますので、自由なカスタマイズが可能です。
6	1. システムの概要・動作環境について	例えばサーバ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、共同利用にも対応しております。 ※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、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。（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。
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おります。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

被災者支援システム FAQ一覧（2021年3月末現在）

NO	分類	問	答
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	JLISホームページにてバージョンアップ履歴、及び各バージョンでの変更点の資料を掲載しております。 https://www.jlis.go.jp/rdd/hisaisiyasiensys/cms_91013798.html#versionup
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思いますが、もし事業者等にご依頼される場合は委託費用等がかかってきますので、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より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で行なっております。
13	2. 利用申請、インストールキーについて	導入未定だが、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？	申請いただいた自治体にインストールキーを交付いたしますが、システムのセットアップ時にはインストール入力が必要となります。お手数ですが、試験運用でも利用申請をお願いいたします。
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。

被災者支援システム FAQ一覧（2021年3月末現在）

NO	分類	問	答
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、本格導入の場合、システム内容により担当部署が分かれる。このような場合、どのように申請すればよいか？	複数部門での同時利用は可能ですが、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回の申請で結構です。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。
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、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。	機密保護の観点上、公開することは出来ません。
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ありません。改めての申請は必要ありませんのでそのままお使いいただけます。
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紛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出来ません。サポートセンターまでご連絡、及びメールでの再発行依頼をしてください。その際、申請時期や当時の担当者など分かる範囲でお知らせください。インストールキーの再発行を致します。
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が、ただし、セットアップ手順書を詳細に記載しておりますので、自治体職員様でもセットアップは十分可能だと思います。
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。

被災者支援システム FAQ一覧（2021年3月末現在）

NO	分類	問	答
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うするのか？ 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、基幹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	基幹システムの住民情報を取り込むために、基幹システムのネットワークと接続されている必要があるのか？	システム運用開始時に、基幹システムの住民情報をCSVファイルで取り込みますが、その後の異動はシステム上での個別作業になります。基幹システムのネットワークと接続されている必要はありません。
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ご説明させていただきます。 Ver5. 50より、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おり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、ある日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://〇〇〇/sinsai/index_single.html」となっていますので「http://〇〇〇/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の取り込みを行う事をお勧めします。

被災者支援システム FAQ一覧（2021年3月末現在）

NO	分類	問	答
32	3. セットアップ・初期データについて	現在、システムを導入して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おります。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。 ※将来、システム的大幅な変更があった場合はデータの保持が出来ない可能性もあります。その際はサポートセンターまでご相談下さい。
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、64bitは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を推奨しております。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事を確認しております。
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、その内容を被災者支援システム全国サポートセンターまで送付して下さい。
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。	V6.00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ご説明させていただきます。

被災者支援システム FAQ一覧（2021年3月末現在）

NO	分類	問	答
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ご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	3. セットアップ・初期データについて	り災証明書の発行を行うと「Adobe Acrobat Reader DC」においてエラーメッセージが表示される。	Adobe Acrobat Reader DCの特定のバージョンにおいてセキュリティによる制約のためり災証明書が表示されないことがあります。これはAdobe社の機能による制限になります。証明書の表示・印刷にはスカイコム社のSKYPDFをご利用ください。無償でダウンロードできます。また外字を利用している自治体においてはSKYPDFの利用が必須となります。
40	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。
41	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？	現状は初期メニューで自治体を選択後、各自治体で設定されたパスワードの入力を前提としているため、他自治体のデータ更新はできないようしております。ただし、各自治体で権限設定されたパスワードを他の自治体に提供されれば、操作可能です。
42	4. システムの運用について	データを災害毎に持つことは可能か？	Ver5.0より可能となっています。
43	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？	被災者数のごく限られた場合など、住民記録は手入力による登録でも可能です。サブシステムの運用には問題ありません。

被災者支援システム FAQ一覧（2021年3月末現在）

NO	分類	問	答
44	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全体的な運用方法がわからない。	Ver5. 50より、標準的な使用方法をまとめた運用の手引きを提供しております。 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下さい。
45	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環境をそのまま新しいサーバに移す事は可能か？	新しいサーバにて、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。
46	4. システムの運用について	システムで試しに入力したデータを取り消す事は可能ですか。	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せんので、テスト用の環境を別途作成する事をお勧めします。
47	4. システムの運用について	被災者台帳等に登録したデータを削除したいが削除機能が見当たらない。	被災者台帳等の台帳データは詳細画面にて削除フラグの項目にチェックを入れることで削除扱いとなります。誤操作によってデータが消失することを防ぐため、データを完全に削除することはできません。
48	4. システムの運用について	内閣府から通達されたり災証明書の統一様式への対応・予定について教えてほしい。	最新バージョン9.50にて内閣府の統一様式に対応しました。旧バージョンからのバージョンアップでは、旧様式が引き継がれます。新規に災害追加したものから新様式に変更されます。
49	4. システムの運用について	り災証明書の新様式は最新バージョンへのバージョンアップが必須となりますか？	バージョンアップが困難な場合は、既存バージョンに適用できる差分ファイルを公開しております。ダウンロードページから別途ダウンロードください。V9.01から新元号対応されていますので可能な限り最新バージョンの適用をお勧めします。
50	4. システムの運用について	り災証明書に記載する被害の程度について、新しく、中規模半壊、準半壊が追加されましたがシステムでの対応状況を教えてください。	システムでは被害の程度は区分管理しており、既存の設定を追加、修正可能になっております。被災者支援システム操作マニュアルの翻訳テーブル管理を参照ください。

被災者支援システム FAQ一覧（2021年3月末現在）

NO	分類	問	答
51	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できる予定です。
52	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おります。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事になります。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のでご了解ください。
53	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おります。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より、「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。
54	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。
55	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より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。
56	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？	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ました。
57	6. システムの内容について	基幹システムの住民記録情報とはどのように連動するのか？	基幹システムの住基情報とは直接連動させておりません。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、異動処理は行なわないのが基本的な考え方です。必要な異動処理についてはシステム上での画面処理になります。
58	6. システムの内容について	住記ネットとの関係は？	住基ネットとは連動させておりません。あくまでも、各自治体が管理する住民記録情報がベースになります。

被災者支援システム FAQ一覧（2021年3月末現在）

NO	分類	問	答
59	6. システムの内容について	避難者情報が住民記録情報とどのように連携しているか詳しく知りたい。	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、名前、住所、生年月日などを利用し、正確な住民記録情報を取得できる仕組みになっています。
60	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よりBOM付きのデータの取込みに対応しました。
61	6. システムの内容について	避難行動要支援者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要援護者情報をCSVファイル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。
62	6. システムの内容について	個人番号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にて個人番号制度の項目を追加しております。被災者支援業務での利用についての詳細が決まればバージョンアップにて対応を行っていく予定です。
63	6. システムの内容について	V6.00にて個人番号制度に対応したとの事だが、V6.00以降を導入、バージョンアップして運用するには個人番号の登録が必須になるのか。	個人番号の項目は任意項目としていますので、個人番号を取り込まずに従来バージョンと同様の運用も可能です。各自治体の判断で運用を行ってください。
64	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の管理すべき項目が指定されているがシステムの対応の予定はあるか。	現バージョンのシステムで対応出来ると考えております。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。
65	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。

被災者支援システム FAQ一覧（2021年3月末現在）

NO	分類	問	答
66	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？	このシステムが義務化されることはありませんが、災害対策基本法の改正により、被災証明書の迅速な発行や避難行動要支援者名簿の作成が義務付けられました。これらに対応しているこのシステムの導入をお勧めします。
67	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。
68	7. その他	2019年5月1日より改元されるがシステム対応予定はあるか。ユーザ側での作業は必要になるか。	新元号に対応したバージョンとしてV9.01をリリースしました。新元号をシステムで表示するためにはV9.01へのバージョンアップが必要です。
69	7. その他	2019年5月1日より改元されるが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。
70	7. その他	2019年5月1日より改元されるが5月1日までにバージョンアップを適用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なにかあるか。	システムの内部で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これまでの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。