

平成 29 年 医療施設静態調査・患者調査 オンライン調査についてよくあるご質問（FAQ）

◎ 調査票の入力・チェック・保存などの詳細については、下記の資料を掲載後にご確認ください。

「平成 29 年医療施設静態調査 オンライン調査 利用ガイド」

「平成 29 年患者調査 オンライン調査利用ガイド」

※「調査票の一覧」画面の「記入例」欄の「表示」リンクからご覧いただけます。

◎ オンライン調査票の操作方法等について、ご不明な点はコールセンターまでお問い合わせください。

【医療施設静態調査・患者調査コールセンター】

・開設期間

≪医療施設静態調査≫平成29年10月2日（月）～平成29年10月31日（火）

≪患者調査≫ 平成29年10月11日（水）～平成29年11月24日（金）

・電話番号 0800-500-7770

・受付時間 9：00～18：00（土日祝除く）

※IP電話はつながらない場合があります。

1. ログインについて

問1 URLを入力しても、政府統計オンライン調査総合窓口のトップページが開きません。

（答）入力したURLが正しいか、再度確認してください。

政府統計オンライン調査総合窓口 URL：<https://www.e-survey.go.jp>

URLが正しい場合、「TLS1.2」に対応していない又は無効にしている環境からご利用している可能性がありますので、TLSのバージョンを確認いただき必要な設定をお願いいたします。

＜暗号化通信方式の確認・設定手順：Internet Explorer をご利用の場合＞

1. Internet Explorer の [ツール] → [インターネット オプション] をクリックします。
2. [インターネット オプション] → [詳細設定] タブをクリックします。
3. 設定項目中にある通信方式の選択項目において、「TLS1.2の使用」にチェックが入っていることを確認します。チェックがない場合は「TLS1.2の使用」にチェックを入れてください。
4. [OK] をクリックし、Internet Explorer を再起動します。

※ 設定方法等不明な場合は、「政府統計オンライン調査総合窓口」画面右上の「お問い合わせ」を参照し、「政府統計共同利用システムヘルプデスク」へお問い合わせください。

問2 正しいログイン情報を入力しましたが、エラーが表示され画面が遷移しません。

(答) 使用中のパソコンのブラウザで信頼済みサイトの登録又はキャッシュの削除を実施した後、ブラウザを再起動して再接続をお試しください。

<信頼済みサイトの登録>

1. 「ツール」→「インターネットオプション」→「セキュリティ」タブを選択する。
2. 「信頼済みサイト」→「サイト」ボタンをクリックし、「このWebサイトをこのゾーンに追加する」に次の2つのアドレスをひとつずつ追加する。

<https://e-survey.go.jp>

<https://login.e-survey.go.jp>

<キャッシュの削除>

1. 「ツール」→「インターネットオプション」→「全般」タブを選択する。
2. 「閲覧の履歴」にある「削除」をクリックする。
3. 「インターネット一時ファイルおよびWebサイトのファイル」と「クッキーとWebサイトデータ」にチェックを入れ「削除」ボタンをクリックする。
4. 完了後、「OK」ボタンをクリック

問3 「ログイン画面へ」ボタンをクリックした時に、セキュリティ警告メッセージが表示されます。

(答) 使用中のパソコンに、必要なルート証明書がインストールされていないために表示されるエラーです。使用中のパソコンにルート証明書をインストールした上で、再度ログインを行ってください。

設定方法等不明な場合は、「政府統計オンライン調査総合窓口」画面右上の「お問い合わせ」を参照し、「政府統計共同利用システムヘルプデスク」へお問い合わせください。

※政府統計オンライン調査総合窓口のサーバ証明書は日本シオトラスト株式会社が発行したEV SSL (Extended Validation SSL) 証明書を使用しております。

問4 ログイン情報とは、具体的に何があるのでしょうか。

(答) 政府統計オンライン調査総合窓口では、「政府統計コード」「調査対象者 ID」「確認コード」の3つの情報をログイン情報と呼んでいます。政府統計オンライン調査総合窓口は、この3つの情報を入力することによりログインすることができます。

問5 ログイン情報を入力しましたが、エラーが表示されてしまい、ログインすることができません。

《エラーメッセージの例》

「使用できない調査対象者IDです。政府統計コード及び調査対象者IDを確認してください」

「確認コードが一致しませんでした。調査対象者ID及び確認コードを確認してください」

(答) ログイン情報に入力誤りがないか、以下の点を確認してください。

- ① 政府統計コードは、統計調査ごとに異なるものです。政府統計コード入力欄に別調査のコードが入力されていないか確認してください。
- ② 大文字、小文字、数字の確認
- ③ ログイン情報はすべて半角で入力する必要があります。
- ④ 紛らわしい文字について、誤りがないか確認してください。

(例1) 数字の“0 (ゼロ)”と英字の“O (オー)”

(例2) 数字“1 (いち)”と英字大文字“l (アイ)”、英字小文字“i (アイ)”、英字小文字“l (エル) ”、バーティカルバー (縦線) “|”

- ⑤ 確認コードの変更

政府統計オンライン調査総合窓口に初めてログインした際、必ず確認コードの変更を行います。2回目以降のログイン時には、変更後の確認コードを入力してください。

※変更後の確認コードを忘れてしまった場合は、問7を参照してください。

問6 確認コードは、どんな内容に変更したらよいでしょうか。

(答) 確認コードを変更する際は、以下の点にご留意ください。

- ① 8文字以上32文字以内
- ② 英大文字、英小文字、数字を全て1文字以上含む
- ③ 第三者から推測されやすい文字列が含まれないようにする (Password、Sato、Soumu、Tokyo 等)
- ④ 現在使用している確認コードでないこと

問7 変更後の確認コードを忘れてしまいました。

(答) 確認コードの初期化を行いますので、医療施設静態調査・患者調査コールセンターか、管轄の保健所までお問い合わせください。

問8 ログインしようとする時、「ログインエラー回数が規定回数を超えました。」とエラーメッセージが表示されてログインできません。

(答) セキュリティ上、ログインに5回以上失敗するとロックがかかります。10～15分ほどで解除されますので、時間をおいてから再度行ってください。

問9 「連絡先情報」に誤ったメールアドレスを登録してしまいました。

(答) 政府統計オンライン調査総合窓口から再度ログインし、下記のいずれかからメールアドレスを変更することができます。

- ① ログイン後に表示される「連絡先情報」の「連絡先変更へ」ボタン
 - ② オンライン調査票取得画面の「確認コード・連絡先情報の変更」
- メールアドレスを登録する事により調査票回答受付の状況通知など、便利な機能をご利用いただけます。なるべくご登録して頂くようお願いします。

2. オンライン調査票の取得（ダウンロード）について

問10 オンライン調査票を取得すると、画面が真っ白になってしまいます。

（答）使用中のパソコンの環境が、以下の利用環境を満たしているか確認してください。

【医療施設静態調査】

OS	ブラウザ		表計算ソフト(※2)
	Internet Explorer の場合	Internet Explorer 以外の場合	
Windows 7 SP1	Internet	Mozilla Firefox 最新版	Microsoft Office Excel 2016
Windows 8.1(※1)	Explorer 11.0	Google Chrome 最新版	Microsoft Office Excel 2013
Windows 10(※1)		Microsoft Edge 最新版(※3)	Microsoft Office Excel 2010(※4)

【患者調査】

OS	ブラウザ	表計算ソフト(※2)	PDF 利用ソフト(※5)
Windows 7 SP1	Internet Explorer	Microsoft Office Excel 2016	Adobe Reader XI
Windows 8.1(※1)	11.0	Microsoft Office Excel 2013	Adobe Acrobat Reader DC
Windows 10(※1)	(※4)	Microsoft Office Excel 2010	

(※1)「デスクトップモード」の場合に限ります。

(※2) 表計算ソフトにおける注意事項は以下のとおりです。

- ・Microsoft Office Excel 以外の表計算ソフトには対応していません。
- ・Excel のマクロ機能を有効にする必要があります。

(※3)「Windows 10」での利用に限ります。

(※4) 32bit 版での利用に限ります。

(※5) PDF 利用ソフトにおける注意事項は以下のとおりです。

- ・Adobe Reader 以外の PDF 利用ソフトには対応していません。
- ・Adobe Reader の環境設定で Java スクリプトが有効になっている必要があります。

※「政府統計オンライン調査総合窓口」トップページの画面最下部中央「利用に当たってのお願い」から、最新の利用環境を確認することができます。

問11 オンライン調査票は、ダウンロードした後、保存しなければいけないのでしょうか。

（答）ダウンロードしたオンライン調査票は、必ずパソコン上の任意のフォルダに保存してから回答を入力してください。

問12 オンライン調査票のファイル名は、変更してもよいですか。

（答）パソコンに保存したオンライン調査票のファイル名は、変更して差し支えありません。

3. 回答の送信について

問13 オンライン調査票を送信しようとする、「確認コードが違います」とメッセージが表示されます。

(答) 確認コードに入力誤りがないか、以下の点を確認してください。

- ① 大文字、小文字、数字の確認
- ② 確認コードは半角で入力する必要があります。
- ③ 紛らわしい文字について、誤りがないか確認してください。

(例1) 数字の“0 (ゼロ)”と英字の“O (オー)”

(例2) 数字“1 (いち)”と英字大文字“l (アイ)”, 英字小文字“i (アイ)”, 英字小文字“l (エル)”, バーティカルバー (縦線) “|”

- ④ 変更後の確認コード

政府統計オンライン調査総合窓口に初めてログインした際、必ず確認コードの変更を行います。2回目以降のログイン時には、変更後の確認コードを入力します。

※変更後の確認コードを忘れてしまった場合は、問7を参照してください。

問14 調査票の送信時、「送信処理中にエラーが発生しました。SSL証明書は無効です。」とエラーメッセージが表示され、送信が行えません。

(答) 使用中のパソコンに、必要なルート証明書がインストールされていないために表示されるエラーです。使用中のパソコンにルート証明書をインストールした上で、再度ログインを行ってください。

設定方法等不明な場合は、「政府統計オンライン調査総合窓口」画面右上の「お問い合わせ」を参照し、「[政府統計共同利用システムヘルプデスク](#)」へお問い合わせください。

※政府統計オンライン調査総合窓口のサーバ証明書は日本ジオトラスト株式会社が発行したEV SSL (Extended Validation SSL) 証明書を使用しております。

問15 オンライン調査票の回答を行ったのに、メールが届きません。

(答) オンライン回答した後、メールが届くまで、10分程度(目安)の時間を要する場合があります。10分経過してもメールが届かない場合には、政府統計オンライン調査総合窓口のログイン後に表示される連絡先情報に誤ったメールアドレスを登録した可能性がありますので、登録したメールアドレスの確認が必要です。
なお、登録したメールアドレスは、ログイン後に表示される「連絡先情報の確認」画面で確認することができます。また、回答状況は、調査票の一覧画面でも確認できます。

問16 送信したオンライン調査票を訂正したいのですが、どのようにすればよいでしょうか。

(答) 回答したオンライン調査票がPCに保存されている場合は、訂正後に再送信することで、送信済の調査票が更新されます。その際、訂正がない調査票も含めた全ての調査票を再送信してください。

4. 「回答の一括送信」について(患者調査のみ)

問17 政府統計オンライン調査システムの「回答の一括登録」で、「回答データ送信」ボタンが表示されません。

(答) 使用中のパソコンに、Adobe Reader XI以上がインストールされている必要があります。インストールしているAdobe Readerのバージョンを確認してください。

(例) FirefoxやGoogle Chromeに付属しているPDFビューア等、Adobe Reader以外のPDF利用ソフトでは調査票が正しく動作しません。

問18 回答の一括登録でオンライン調査票を送信したが、「ログイン後のブラウザから送信してください」とエラーメッセージが表示されます。

(答) Adobe Reader XIの環境設定を確認してください。

<確認手順>

1. Adobe Readerを開く。
2. メニューバーの「編集」から「環境設定」をクリックする。
3. 「分類」から「インターネット」を選択し、「Webブラウザオプション」を開く。
4. 「PDFをブラウザに表示」にチェックを入れる。
5. 「OK」で閉じる。

問19 政府統計オンライン調査システムの「回答の一括登録」から回答を送信したら、届いたメールに「添付されたファイルがXML形式またはCSV形式ではないため、回答受付できませんでした。」と記載がありました。どうすればよいですか。

(答) 送信したオンライン調査票のファイル形式を確認してください。「回答の一括登録」からはXLSM形式ファイルは、送信できません。

(「名前の変更」でファイルの拡張子を「.xml」に変更しても、ファイル形式を変更したことになりません。)

「平成29年患者調査 オンライン調査利用ガイド」の59ページ以降(9オンラインによる回答(その2))を参照の上、提出用調査票ファイル(XML形式ファイル)を作成し、再度送信してください。

問20 政府統計オンライン調査システムの「回答の一括登録」から回答を送信したら、届いたメールに「一括登録による調査票回答を受付できません。回答対象外の調査票回答です。」と記載がありました。どうすればよいですか。

(答) 送信したXMLデータ(回答データ)の内容に誤りがある可能性が考えられます。考えられる原因は、次のケースです。

- 添付ファイルの内容が、ログインユーザとは別のユーザのファイル内容である場合
- 添付ファイルの内容が、別の調査のオンライン調査票(前回調査時のオンライン調査票を含む)の場合

問21 クリップ型のアイコンが表示されないため、一括登録ができません。

(答) AdobeReader以外のソフトで画面を表示している可能性がありますので、以下の点をご確認ください。

<確認手順>

1. コントロールパネルを開く。
2. 画面右上の「表示方法」が「カテゴリ」になっていることを確認する。
3. 「プログラム」をクリックする。
4. 既定のプログラムに表示されている、「あるファイルの種類を特定のプログラムでオープン」をクリックする。
5. 名前「.pdf」の現在の既定プログラムがAdobeReaderに設定されていることを確認する。