

## 令和2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、下記の資料をご確認ください。

「令和2年医療施設静態調査 オンライン調査 利用ガイド」

「令和2年患者調査 電子調査票利用ガイド（オンラインによる提出）」

※オンライン調査システムの「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。

◎ オンライン調査システム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  
令和2年8月3日（月）～令和3年3月12日（金）
- ・ 電話番号 0120-557-333
- ・ 受付時間 9：00～18：00（土日祝除く）

### 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。

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>

<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

その他ブラウザ等の設定については以下のリンク先をご確認ください。

JavaScript・Cookieの設定 及び キャッシュの削除作業

<https://www.e-survey.go.jp/faq/site-cache>

問3 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にログインを行うためには、「政府統計コード」「調査対象者 ID」「パスワード」の3つのログイン情報が必要です。医療施設調査では各医療施設にお送りしている「調査票」に、患者調査では「調査ご協力のおかげ」に記載されておりますので、ご確認をお願いいたします。

問4 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」

「パスワードが一致しませんでした。調査対象者 ID 及びパスワ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。医療施設静態調査の政府統計コードは【9N8L】、患者調査の政府統計コードは【9N8M】ですので、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“I (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 パスワードの変更  
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、必ずパスワードの変更を行います。2回目以降のログイン時には、変更後のパスワードを入力してください。  
※変更後のパスワードを忘れてしまった場合は、問6を参照してください。

問5 パスワードは、どんな内容に変更したらよいでしょうか。

(答) パスワ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 英文字及び数字を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 現在使用しているパスワードでないこと
- ⑤ 使用可能な記号は / [ ] : | = + \* ? < >

問6 変更後のパスワードを忘れてしまいました。

(答) メールアドレスをご登録されている場合は、ご自身でパスワードの再発行を行うことが可能です。ログイン情報画面に表示されている「パスワードを忘れてしまった場合はこちらへ」から、パスワードの再発行をお願いいたします。

メールアドレスをご登録されていない場合、登録したメールアドレスが不明な場合はパスワ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7 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8 「連絡先情報」にメールアドレスを登録しなくてもよいですか。

(答) 医療施設静態調査・患者調査においてはメールアドレスの登録は任意とさせていただいておりますが、ご登録いただいた場合、調査票回答受付通知や、パスワードを失念してしまった場合の再発行が可能となりますので、ご登録を推奨いたします。

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 「調査票の一覧」の「パスワード・連絡先情報の変更」

## 2. 電子調査票の取得（ダウンロード）について

問10 電子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(※3)
	Internet Explorer の場合	Internet Explorer 以外の場合	
Windows 10(※1)	Internet Explorer 11.0	Mozilla Firefox 最新版	Microsoft Office Excel 2019
Windows 8.1(※1)		Google Chrome 最新版 Microsoft Edge 最新版(※2)	Microsoft Office Excel 2016 Microsoft Office Excel 2013 Microsoft Office Excel 2010

### 【患者調査】

OS	ブラウザ		表計算ソフト(※3)
	Internet Explorer の場合	Internet Explorer 以外の場合	
Windows 10(※1)	Internet Explorer 11.0	Mozilla Firefox 最新版	Microsoft Office Excel 2019
Windows 8.1(※1)		Google Chrome 最新版 Microsoft Edge 最新版(※2)	Microsoft Office Excel 2016 Microsoft Office Excel 2013

(※1)「デスクトップモード」の場合に限ります。

(※2)「Windows 10」での利用に限ります。

(※3) 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おりません。
- ・Excel のマクロ機能を有効にする必要があります。
- ・また、Excel のマクロ機能が有効な場合においても、ご利用の環境により回答送信できない場合(※)があります。

(※)例えば、企業内ネットワークにおいて仮想ブラウザが採用されている場合等が想定されます。

※「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「推奨環境」から、最新の推奨環境を確認することができます。

問11 電子調査票は、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) ダウンロードした電子調査票は、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 電子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電子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 電子調査票を送信しようとする、「パスワードが違います」とメッセージが表示されます。

(答) パスワ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 パスワ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 変更後のパスワード

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、必ずパスワードの変更を行います。2回目以降のログイン時には、変更後のパスワードを入力します。

※変更後のパスワードを忘れてしまった場合は、問6を参照してください。

問14 電子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15 送信した電子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) 回答した電子調査票が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. 「調査回答ファイルの一括送信」について（患者調査のみ）

問16 オンライン調査システムの「調査回答ファイルの一括送信」で、「一括送信」ボタンが表示されません。

（答）

以下の操作を実施し、事象が改善するかお試しください。

JavaScript ・ Cookie の設定 及び キャッシュの削除作業

<https://www.e-survey.go.jp/faq/site-cache>

問17 政府統計オンライン調査システムの「調査回答ファイルの一括送信」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
- 出力された XML データ（回答データ）に直接編集等を行い、回答データを破損させている場合。

問18 電子調査票のエクセルファイル上で回答送信ボタンを押すと、エラーが表示されて回答が送信できません。

（答）

お使いの環境や設定によっては、エクセルファイル上の回答送信機能がエラーにより利用できない場合がございます。

エラーが出た場合は、オンライン調査システムにログインしていただき、「調査回答ファイルの一括送信」から、XML データ（回答データ）を送信いただくようお願いいたします。