

第6章 よくある質問（FAQ）

本章は、被災者支援制度におけるマイナポータルへの活用にあたって、特に留意すべき事項や疑義が生じやすいと考えられるものをFAQ形式で説明する。適宜参照し、準備等の参考とすること。

6.1 よくある質問（FAQ）

No.	カテゴリ	Q	A
1	アカウント管理	一定期間でログインパスワードを変更しなければならないのか。	びったりサービス（管理者画面）には、パスワードポリシーが存在し、ログインパスワードの有効期間は60日となっている。前回のパスワード設定から60日が経つと、パスワード変更の画面が表示されるため、速やかに変更すること。
2	操作（一般）	申請届出様式をアップロードせずに承認申請をしたい。	<p>【申請手続（編集・登録）】画面において、以下の設定項目欄のチェックボックスをオフとすることで、申請届出様式の有無にかかわらず、運用部局に対する承認申請が可能となる。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「このシステムから電子申請を受け付ける」 ・「このシステムから申請書の印刷を可能とする」 <p>参照項目</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 第3章 3.2.2 操作内容 <ul style="list-style-type: none"> ・B. 手続管理ユーザが実施する操作 <ul style="list-style-type: none"> ・2. 手続の登録（概要） <ul style="list-style-type: none"> ・（2）手続の内容を確認する（手続の登録・修正） <p>参考資料</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 操作マニュアル〈地方公共団体向け〉～サービス登録編～ <ul style="list-style-type: none"> ・05 手続を登録、編集する <ul style="list-style-type: none"> ・2. サービスメニュー内容を確認する（手続） <ul style="list-style-type: none"> ・2. 申請手続（編集・登録）画面について <ul style="list-style-type: none"> ・7. 【設定項目】の設定内容概要
3	方法	サービス検索機能は活用するが、電子申請機能は活用しない場合はどのように設定すればよいか。	<p>【申請手続（編集・登録）】画面において、以下の設定項目のチェックボックスをオフとすることで、電子申請を受け付けない設定が可能となる。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「このシステムからの電子申請を受け付ける」 <p>なお、印刷した申請届出様式を用いて窓口での申請等を受け付ける場合は、以下の設定項目のチェックボックスをオンにすること。これにより、【申請する】ボタンが表示され、申請書の入力とダウンロード、印刷が可能となる。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「このシステムから申請書の印刷を可能とする」

			<p>参照項目</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 第3章 3. 2. 2 操作内容 <ul style="list-style-type: none"> ・B. 手続管理ユーザが実施する操作 <ul style="list-style-type: none"> ・2. 手続の登録（概要） <ul style="list-style-type: none"> ・（2）手続の内容を確認する（手続の登録・修正） <p>参考資料</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 操作マニュアル<地方公共団体向け>～サービス登録編～ <ul style="list-style-type: none"> ・05 手続を登録、編集する <ul style="list-style-type: none"> ・2. サービスメニュー内容を確認する（手続） <ul style="list-style-type: none"> ・2. 申請手続（編集・登録）画面について <ul style="list-style-type: none"> ・7. 【設定項目】の設定内容概要
4		<p>電子申請機能の活用にあたって、手続内容を公開する一方で、電子申請は、申請等の受付体制が整うまで受け付けられない設定としたい。</p>	<p>【申請手続（編集・登録）】画面において、【受付期間】の「公開開始日以降に受け付ける」にチェックを入れ、受付開始日を入力することで、手続内容の公開以降に電子申請の受付開始日時を設定することが可能となる。</p> <p>なお、設定した受付開始日を、当該受付開始日が到来する前に変更することも可能だが、その場合には改めて運用部局に対して承認申請を行う必要がある。</p> <p>参照項目</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 第3章 3. 2. 2 操作内容 <ul style="list-style-type: none"> ・B. 手続管理ユーザが実施する操作 <ul style="list-style-type: none"> ・2. 手続の登録（概要） <ul style="list-style-type: none"> ・（2）手続の内容を確認する（手続の登録・修正） <p>参考資料</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 操作マニュアル<地方公共団体向け>～サービス登録編～ <ul style="list-style-type: none"> ・05 手続を登録、編集する <ul style="list-style-type: none"> ・2. サービスメニュー内容を確認する（手続） <ul style="list-style-type: none"> ・2. 申請手続（編集・登録）画面について <ul style="list-style-type: none"> ・13. 【受付期間】期間を指定して申請を受け付ける
5		<p>サービス・制度（又は手続）を非公開としたい。</p>	<p>サービス・制度（又は手続）を非公開にする方法は、以下の2とおり。</p> <p>①登録に当たり、承認申請を行わないこと。</p> <p>（承認申請を行い、運用部局から承認されることで公開されるため。）</p> <p>②サービス・制度（又は手続）の承認後に非公開としたい場合は、サービス・制度（又は手続）（編集・登録）画面において、【公開停止】ボタンを押すことで、非公開となる。</p> <p>なお、再度、公開する場合は、運用部局に対する承認申請は要しない。</p>

			<p>参照項目</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 第3章 3. 2. 2 操作内容 <ul style="list-style-type: none"> ・B. 手続管理ユーザが実施する操作 <ul style="list-style-type: none"> ・2. 手続の登録（概要） <ul style="list-style-type: none"> ・（5）手続の公開を停止（又は再開）する <p>参考資料</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 操作マニュアル<地方公共団体向け>～サービス登録編～ <ul style="list-style-type: none"> ・04 サービス・制度を登録、編集する <ul style="list-style-type: none"> ・4. サービス・制度を公開停止・再開する <ul style="list-style-type: none"> ・1. サービス・制度の公開を停止する ・05 手続を登録、編集する <ul style="list-style-type: none"> ・5. 手続を公開停止・再開する <ul style="list-style-type: none"> ・2. 手続の公開を停止する
6		サービス・制度を非公開とした場合、サービス・制度に紐づく手続も非公開となるか。	サービス・制度に紐づく手続も非公開となる。
7	承認申請	サービス・制度（又は手続）の内容を修正することは、運用部局から承認された後も可能か。	<p>運用部局に承認された後も、登録内容の修正は可能である。ただし、修正を反映させるには、再度、運用部局に対して承認申請を行う必要がある。</p> <p>なお、承認された後にサービス・制度（又は手続）を非公開とする場合は、[申請手続（編集・登録）] 画面において、[公開停止] ボタンを押下し、公開状態を「公開停止」にすることで、非公開となる。この場合、承認申請は要しない（公開を再開する場合も同様）。</p> <p>参照項目</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 第3章 3. 2. 2 操作内容 <ul style="list-style-type: none"> ・B. 手続管理ユーザが実施する操作 <ul style="list-style-type: none"> ・2. 手続の登録（概要） <ul style="list-style-type: none"> ・（5）手続の公開を停止（又は再開）する <p>参考資料</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 操作マニュアル<地方公共団体向け>～サービス登録編～ <ul style="list-style-type: none"> ・04 サービス・制度を登録、編集する <ul style="list-style-type: none"> ・4. サービス・制度を公開停止・再開する <ul style="list-style-type: none"> ・1. サービス・制度の公開を停止する ・05 手続を登録、編集する <ul style="list-style-type: none"> ・5. 手続を公開停止・再開する <ul style="list-style-type: none"> ・2. 手続の公開を停止する

8	手続の体系	同一の手続に複数の登録を行うことができるか。	<p>複数の災害による被害が生じ、そのいずれに対しても被災者支援を実施する場合、同一の手続に複数の登録を行うことができる。</p> <p>[申請手続追加] 画面において [手続の追加] をクリックし、すでに登録を行っている手続名称を選択し、[次へ] をクリックすると新たに手続を作成することができる。</p> <p>なお、申請届出様式の登録時の注意点として、すでに作成済の手続で申請届出様式の登録がされている場合、手続の登録直後は、[申請手続(編集・登録)] 画面において「様式の編集」をクリックすると、すでに作成済の手続に登録されている申請届出様式が初期表示される。手続を追加した場合は、[文字認識] 画面において、「帳票を新規作成」を行ったうえでフォーム編集を行い、申請届出様式の登録を行うこと。</p> <p>その際、「帳票を新規作成」内のコピー機能を利用することで、作成済の手続の入力フォームを利用することが可能である。</p> <div data-bbox="890 862 1018 913" style="background-color: #4a7ebb; color: white; padding: 2px;">参照項目</div> <div data-bbox="890 920 1433 1099" style="background-color: #d9e1f2; padding: 5px;"> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 第3章 3. 2. 2 操作内容 <ul style="list-style-type: none"> ・B. 手続管理ユーザが実施する操作 <ul style="list-style-type: none"> ・2. 手続の登録 (概要) <ul style="list-style-type: none"> ・(1) 手続を追加する ・(3) 申請届出様式を登録する </div> <div data-bbox="890 1149 1018 1200" style="background-color: #4a7ebb; color: white; padding: 2px;">参考資料</div> <div data-bbox="890 1207 1433 1346" style="background-color: #d9ead3; padding: 5px;"> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 操作マニュアル<地方公共団体向け>～サービス登録編～ <ul style="list-style-type: none"> ・05 手続を登録、編集する <ul style="list-style-type: none"> ・3. 申請届出様式を確認・修正する <ul style="list-style-type: none"> ・12. 手続追加を伴う様式を新規登録する場合 </div>
9	様式の編集	申請届出様式をページ単位で追加・削除又は差替えをした	<p>い。</p> <p><追加・削除をしたい場合></p> <p>[文字認識] 画面において、[+ページを追加] をクリックし、ページを追加することができる。また、同じ画面から [削除] をクリックし、対象ページを削除することができる。</p> <p><差替えをしたい場合></p> <p>[文字認識] 画面において、[画像を差し替え] をクリックし、ページ単位で様式の差替えを行うことができる。差替えたいページを表示のうえ、[画像を差し替え] をクリックし、対象のページを差替えること。</p> <div data-bbox="890 1787 1018 1839" style="background-color: #4a7ebb; color: white; padding: 2px;">参照項目</div> <div data-bbox="890 1845 1433 1984" style="background-color: #d9e1f2; padding: 5px;"> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 第4章 4. 2 ぴったりサービスの操作等 <ul style="list-style-type: none"> ・B. 手続管理ユーザが実施する操作 <ul style="list-style-type: none"> ・1. 手続の編集 <ul style="list-style-type: none"> ・(2) 申請届出様式を確認・編集する </div>

			<p>参考資料</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 操作マニュアル〈地方公共団体向け〉～サービス登録編～ <ul style="list-style-type: none"> ・05 手続を登録、編集する ・3. 申請届出様式を確認・修正する ・7. 様式のページを追加する ・8. 必要のないページを削除する ・11. 登録済手続の様式を再登録する場合
10		<p>申請届出様式が変更となった場合、再度アップロードが必要か。</p>	<p>文言修正等の軽微な修正の場合は、【文字認識】画面において、【画像差し替え】をクリックすることで、ページ単位で申請届出様式の差し替えができる。この場合、差し替え前の入力フォームの設定が引き継がれるため、必要に応じて修正を行うこと。</p> <p>再度アップロードを行うことで申請届出様式を変更することも可能だが、この場合、入力フォームを再設定する必要があることに留意すること。</p> <p>参照項目</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 第4章 4. 2 ぴったりサービスの操作等 <ul style="list-style-type: none"> ・B. 手続管理ユーザが実施する操作 <ul style="list-style-type: none"> ・1. 手続の編集 ・(2) 申請届出様式を確認・編集する <p>参考資料</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 操作マニュアル〈地方公共団体向け〉～サービス登録編～ <ul style="list-style-type: none"> ・05 手続を登録、編集する ・3. 申請届出様式を確認・修正する ・11. 登録済手続の様式を再登録する場合
11		<p>申請届出様式を再登録した場合、入力フォームの設定は引き継がれるか。</p>	<p>〈帳票新規作成方式の場合（新規帳票をアップロードする）〉 入力フォームの再設定が必要となる。</p> <p>〈帳票新規作成方式の場合（登録済み帳票データをコピーする）〉 コピー元帳票の入力フォームが引き継がれる。</p> <p>〈画像差し替え方式の場合〉 すでに設定している入力フォームが引き継がれる。</p> <p>参照項目</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 第4章 4. 2 ぴったりサービスの操作等 <ul style="list-style-type: none"> ・B. 手続管理ユーザが実施する操作 <ul style="list-style-type: none"> ・1. 手続の編集 ・(2) 申請届出様式を確認・編集する

			<p>参考資料</p> <ul style="list-style-type: none"> 操作マニュアル〈地方公共団体向け〉～サービス登録編～ <ul style="list-style-type: none"> ・05 手続を登録、編集する ・3. 申請届出様式を確認・修正する ・11. 登録済手続の様式を再登録する場合
12		登録済の申請届出様式を流用して、他の手続でも使用したい。また、原本を残した状態で修正したい。	<p>申請届出様式の登録は、手続ごとに実施する必要がある（流用することはできない）。</p> <p>〔帳票新規作成〕画面において、〔コピー〕をクリックすることで、登録済の帳票をコピーして取り込むことが可能である。※コピー元の手続は変更されことなく、原本を残した状態となる。</p>
13	被災者支援手続	保証人が必要な申請について、本人以外の者も含め、1つの申請に対して複数名で編集を行ったり、電子署名を付与したりすることはできるか。	びったりサービスによる電子申請は、複数人で1つの申請を編集したり、電子署名を付与したりすることはできない。このため、保証人の本人確認は別途行うなど、運用フローの検討を行うこと。
14		1つの手続の中で、被災者が申請を行った後、当該申請について修正等の必要があり、市町村から別途申請を求める場合は、びったりサービスの電子申請機能を活用することは可能か。	びったりサービスによる電子申請は、すでに申請した手続につき、修正等することはできない。このため、被災者に対して、複数回の申請を求める場合は、びったりサービスによる電子申請以外（窓口、郵送等）の方法で受け付ける必要がある。

ありがとうございます

