

Q & A

よくある質問



管理者編

内容

1. ログインする	2
2. 安否集計について	3
2-1 安否集計	3
2-2 CSV	3
2-3 安否一覧	4
3. 代理報告について	7
4. メッセージ送信について	8
4-1 自動送信	8
4-2 手動送信	8
4-3 その他	9
5. 掲示板について	11
6. アンケートについて	12
7. ユーザー情報について	13
7-1 登録・変更・削除	13
7-2 ユーザー管理画面	14
7-3 管理者	14
7-4 その他	15
8. 震度・地域設定について	16
9. 組織について	17
10. グループについて	18
11. メッセージテンプレートについて	19
12. 運用・契約関連について	20
12-1 運用	20
12-2 ご利用プラン	20
13. その他	21

PLUS

※ANPIC PLUS バージョンをお使い方のみ対象です。

オプション

※オプションを有効にされている方のみ対象です。

1. ログインする

Q. ログイン時に何度失敗しても大丈夫ですか？

A. 失敗回数による制限はありません。

Q. ログイン時に何度失敗しても大丈夫ですか？

PLUS

A. ログインに3回失敗すると登録されているアドレスに再設定メールが送られてきます。
メールの内容に従って次の処理を行ってください。

※メールアドレスの登録が無い（わからない、誤っている）状態で再設定メールが受信できない場合は管理者にパスワードの再設定をご依頼ください。

Q. パスワードを忘れた場合はどうすればよいですか？

A. ログイン画面で「パスワード再設定」をクリックし、ログインIDを入力していただくと、登録されたメールアドレスにパスワード再設定のメールが送付されます。

そのメールに添付されたURLから、パスワードの再設定を行ってください。

※メールアドレスの登録が無い（わからない、誤っている）状態でパスワードを忘れてしまったときは管理者にパスワードの再設定をご依頼ください。

Q. 自分のIDを忘れた場合はどうすればよいですか？

A. 管理者にお問い合わせください。

Q. IDとパスワードを入力してもログインできません。

A. 入力ミスがないか今一度ご確認をお願いします。

- ・大文字／小文字も区別されます。
- ・コピー&ペーストで入力した場合、前後にスペースが入っていることがあります。
- ・ログイン画面のURLが正しいことをご確認ください。上記が合っている場合は、パスワードを再発行してください。（Q. パスワードを忘れた場合はどうすればよいですか？参照）

Q. アプリのログイン時にエラーコード 21 または 22 が表示されました。

A. ID またはパスワードに誤りがあります。正しく入力してください。

Q. 二次元コードはどこにありますか？

A. ログイン画面下部と、メニューの下部に二次元コードアイコンがあります。

2. 安否集計について

2-1 安否集計

Q. 過去の安否集計はどこに残っていますか？

A. 安否報告は常に上書きされ最新の安否のみが残っています。過去の安否集計は残りませんが保管した場合は、その時点でCSV書き出しをしてください。

Q. 「安否集計」画面の円グラフと、「ホーム」の円グラフの結果が違いますが？

A. 「ホーム」画面は過去1週間の安否状況を表示しています。「安否集計」画面は「集計開始」から現在までの状況を表示しています。

Q. 過去の安否データを集計から除外したいのですが。

A. 「集計開始」の日時を変更することで、過去の安否データを集計から除外できます。

Q. 過去の安否データを全て削除したいのですが。

オプション

A. 「安否報告削除(全件)」ボタンから、過去の安否データを全て削除できます。
第一階層組織管理者のみ操作可能です。
また当ボタンから削除された安否データは復元できませんのでご注意ください。

Q. 「集計開始」の日時を変更したのですが、表示内容が変わりません。

A. 「集計開始」を変更した後に必ず「適用」ボタンを押してください。

Q. 「集計開始」の日時を変更して適用しましたが、日時が設定できません。

A. ブラウザのキャッシュを削除してください。
それでも改善されない場合は、お使いのPCの現在日時が進んでいないか確認して正確な日時に設定をしてください。

Q. 集計値がリアルタイムでないようですが。

A. お使いのブラウザの画面表示を更新してください。

Q.地震の安否報告未回答者にリマインド（催促メール）を送った後、未回答者以外の回答がクリアされてしまいました。

A. リマインド（催促メール）には安否報告フォームが含まれていると思います。そのため集計開始日時が送信日時に自動設定されたため、それ以外の回答がクリアされたように見えます。（Q. 集計開始日時を変更していないのに、前回の設定値と違う日付が表示されています。② 参照）
「集計開始」の右にある「変更」をクリックし、表示されたセレクトボックスから地震の日付を選択することで、正しい集計結果が表示されます。日時の直接入力もできます。

Q. 集計開始日時を変更していないのに、前回の設定値と違う日付が表示されています。

A. 集計開始日時は、次の場合自動設定されます。

①1ヶ月以内に地震発生により自動送信した場合

→地震発生日時が設定されます。

②1ヶ月以内に地震発生による自動送信は無いが、安否報告フォームを含んだ手動送信をした場合

→手動メッセージ送信日時が設定されます。

- ③上記以外でかつ Cookie に集計開始日時が保存されていない場合（初期時を含む）
→7 日前の日時が設定されます。

Q. 管理下ユーザーに自動送信されたのに、集計開始日時が変更されません。

- A. 該当ユーザーが所属組織を兼任している場合に起こり得ます。
例えばユーザーが組織 B と組織 C に兼任している場合、組織 B の管理者は、組織 B の自動送信設定に基づき送信されたメッセージにのみ、集計開始日時が変更となります。
集計開始日時を変更したい場合は、日時を直接入力します。

2-2 CSV

Q. 「CSV 書き出し」とはどんな機能ですか？

- A. 現在「安否集計」「安否一覧」「ユーザー管理」画面に表示されている安否情報を CSV 形式のファイルにダウンロードする機能です。安否情報は常に上書きされるため、必要なタイミングで「CSV 書き出し」を行っておけば、その時点での状況を保存することができます。

Q. 「CSV 書き出し」はどの期間の情報が書き出されますか？

- A. 「集計開始」から現在までの安否集計情報です。

Q. ログイン ID の先頭が数字のゼロの場合、CSV 書き出しすると先頭のゼロが取れてしまいます。例：(001234 -> 1234)

- A. Excel では数値データとして認識されてしまうためゼロが非表示になってしまいます。これはゼロ落ちと呼ばれる Excel の仕様です。お使いの Excel のバージョンによってゼロを表示させる対応を行ってください。

<Office365 の場合>

1. 新規でエクセルを開く
2. 「データ」タブをクリック
3. 「テキストまたは CSV から」をクリック
4. 対象ファイルを選択
5. 右下の「インポート」をクリック
6. 区切り記号を「カンマ」にして「読み込み」をクリック

またはテキストとしてメモ帳などで開くと、ゼロがついた状態で表示されます。

2-3 安否一覧

Q. 表が横に長すぎて見にくいです。

- A. 「表示設定」で不要な項目を非表示にすることができます。

Q. 非表示にした項目を戻したいのですが。

- A. 「表示設定」で表示したい項目にチェックを入れてください。

Q. 「表示設定」で変更した並び順や項目を最初の状態に戻したいです。

- A. 「表示設定」で「リセット」をクリックしてください。

Q. 過去の安否データを一覧から除外したいのですが。

A. 「集計開始」を操作することで除外できます。

Q. 過去の安否データを全て削除したいのですが。

オプション

A. 「安否報告削除(全件)」ボタンから、過去の安否データを全て削除できます。
第一階層組織管理者のみ操作可能です。
また当ボタンから削除された安否データは復元できませんのでご注意ください。

Q. 「集計開始」の日時を変更したのですが、表示内容が変わりません。

A. 「集計開始」を変更した後に必ず「適用」ボタンを押してください。

Q. 「集計開始」の日時を変更して適用しましたが、日時が設定できません。

A. ブラウザのキャッシュを削除してください。
それでも改善されない場合は、お使いのPCの現在日時が進んでいないか確認して正確な日時に設定をしてください。

Q. 一覧表はソートできますか？

A. 一覧表の先頭行にある各項目名をクリックすると昇順/降順でソートします。
なおスマートフォンの画面ではソートできません。

Q. 「通知」欄の記号の意味がわかりません。

A. 「通知」欄にある緑の「？」マークをクリックしてください。用例が表示されます。

Q. 「送信状況」欄の記号の意味がわかりません。

A. 「送信状況」欄にある緑の「？」マークをクリックしてください。用例が表示されます。

Q. 「アプリ既読」とは何ですか？

A. 通知先を「アプリ」に設定した場合のみ、メッセージの既読・未読が表示されます。LINE やメールの既読・未読ではありません。

Q. 「アプリ既読」の「—」はどういう意味ですか？

A. ・アプリにログインしていない場合
・アプリにログイン後、通知先を「LINE」や「通知なし」に設定している場合
・アプリにログイン後、通知先を「アプリ」に設定してからメッセージが送られていない場合

Q. 「通知」のエラー（E1～E5）にはどのように対応すればいいですか？

A. E1：アプリ受信不可（端末情報取得失敗）
→ANPIC アプリを再起動する。またはANPIC アプリの「通知」を一旦「通知なし」に戻し、再度「アプリ」に設定し直す。
・E2：アプリ受信不可（プッシュ通知不許可）
→ANPIC アプリの通知設定を有効にする。
・E3：アプリ受信不可（GooglePlay 開発者サービス無効）
→GooglePlay 開発者サービスを有効にする。
・E4：LINE 受信不可（一時的なエラー）
→再度メッセージを送信する。

- ・ E5 : LINE 受信不可 (友達登録なし)
→LINE のブロックを解除する。

Q. メールアドレスを登録したのですが「送信状況」を見ると「？」になっています。

A. 「送信状況」の更新はリアルタイムではなく1日1回です。何らかのメッセージ送信が行われたあとにその結果を更新時間以降に表示します。メールアドレスを登録した後、一度メッセージを送信してください。その結果が00:00頃に更新されて表示されます。

Q. 安否一覧表の「一」はどういう意味ですか？

A. 設定した集計開始日時から現時点まで「未報告」という意味です。

Q. 未報告者のみを絞り込むことはできますか？

A. 安否確認項目(「本人の安否」など)列のプルダウンで「一」を選択してください。

Q. LINE の既読・未読はわかりますか？

A. LINE での既読・未読はわかりません。

Q. 管理者は、登録されているメールアドレスを確認することはできますか？

A. 個人情報に配慮し、管理者でもメールアドレスは見る事ができない仕様です。「メールアドレス数」で登録数がわかります。

Q. 「安否報告削除」を実行した後に戻すことはできますか？

オプション

A. 戻すことはできません。実行の際は、事前に CSV 書き出しで安否報告情報を保存した後、本当に削除してよいかを慎重に確認してから行って下さい。

3. 代理報告について

Q. 代理報告のやり方がわかりません。

A. 安否一覧画面から、対象者の名前横のチェックボックスをクリックして選択し、「代理報告」をクリックします。

Q. 安否代理報告を複数登録、一括登録できますか？

A. 安否一覧画面から、対象者の名前横のチェックボックスをクリックして選択し、「代理報告」をクリックします。選択された方の代理報告をまとめて行えます。

Q. 誰が代理報告をしたのか、わかりますか？

A. 「代理報告者」の列に登録されています。

Q. 誤って別のユーザーの代理報告をしてしまいました。削除できますか？

A. 代理報告を削除することはできません。

Q. 代理報告するためにどうやってその方の安否情報を集めるのですか？

A. 事前に該当者と緊急時の連絡方法を確認しておきます。災害用伝言ダイヤル（171）等で訓練しておくことをおすすめします。

4. メッセージ送信について

4-1 自動送信

Q. 安否状況報告をしないユーザーに催促のメッセージは自動配信されますか？

A. 自動では配信されません。手動メッセージを作成し、宛先に未報告の方を指定して送信してください。

Q. 管理者に送信開始・完了メッセージを送らないようにすることはできますか？

オプション

A. 送らないよう変更することが可能です。

管理者宛通知は、宛先をオプションにて【全管理者・第一階層管理者・送信しない】から選べます。またメッセージの種類を【送信開始のみ・送信完了のみ・両方】から選べます。ANPIC サポートセンターまでお問合せください。

Q. 仮登録の人に自動メッセージは送られますか？

PLUS

A. 送られません。仮登録の人も集計の分母に含まれます。

Q. 所属組織が未所属の人にメッセージが送られませんでした。

A. 自動メッセージは組織ごとに送信されます。どこの組織にも所属していない、未所属の人にはメッセージが届きません。いずれかの組織に所属させるようにしてください。

Q. 休職者にメッセージが送られないようにするにはどうすればよいですか？

A. いずれかの方法で実現することができます。

①組織の第二階層に休職者用組織を作成し、そこに対象者を所属させます。休職者用組織の自動送信の地域設定を全て外します。

②休職対象者を未所属にします。(未所属にするとシステムにログインすることや、メッセージを送ることができなくなります。)

Q. 自動送信の送信開始、完了メッセージだけ受信することはできますか？

オプション

A. 所属組織を未所属にし、第一階層の管理権限だけ与えると、安否確認メールは送られず送信開始・終了メッセージだけが送られます。(この場合、システムのオプションである「管理者宛メール通知先」が「送信しない」以外に設定されていることが前提です)

4-2 手動送信

Q. 手動送信したメッセージの履歴を見ることはできますか？

A. 「メッセージ」画面より、自動配信と手動配信合わせて最新の 50 件が閲覧可能です。

Q. 手動メッセージ内に安否報告用の URL を入れないようにできますか？

A. 「本文のみを送る」を選択してください。

Q. 手動メッセージの宛先候補に表示されていないユーザーがいます。

A. メールアドレスを 1 つ以上登録している、または通知先が「アプリ」か「LINE」のユーザーのみ表示されます。また、所属組織の登録がない、「未所属」のユーザーは宛先候補に表示されません。

Q. 手動メッセージを送信する際の「宛先条件」とは何ですか？

A. メッセージ送信の宛先絞り込み条件です。

例えば、安否状況が「無事」の人だけに送りたい場合は、宛先条件の「安否状況」プルダウンから「無事」を選択することで、簡単に絞り込みができます。

Q. 手動メッセージに画像添付はできますか？

A. 画像添付はできません。1000字以内でテキスト入力してください。URLは記載できますので、オンラインストレージサービス等でアップロードされた画像を指定することは可能です。(半角332文字・全角166文字を超える場合は自動改行されます。)

Q. 未回答の人に催促メッセージを送る方法を教えてください。

A. 2つの方法があります。

<メッセージ画面から送る場合>

- ・「宛先」を「全て追加」にします。
- ・「宛先条件」の「未回答」にチェックを入れます。
- ・「件名」「本文」を任意の内容で作成します。催促メッセージであることがわかる内容がよいでしょう。
- ・「本文」のラジオボタンは「安否報告フォームを送る」を選択します。
- ・確認して問題なければ送信します。

<安否一覧画面から送る場合>

- ・一覧表の安否設問項目(本人の安否など)のプルダウンで「-」(未回答)を選択して未回答者を絞り込みます。
- ・一覧表左側のチェックボックスの最上段をクリックして全選択します。
- ・メッセージ作成をクリックします。
- ・「宛先」に、未回答者が絞り込まれた状態で表示されます。
- ・「宛先条件」はそのままOKです。
- ・「件名」「本文」を任意の内容で作成します。催促メッセージであることがわかる内容がよいでしょう。
- ・「本文」のラジオボタンは「安否報告フォームを送る」を選択します。
- ・確認して問題なければ送信します。

Q. 未報告の人にメッセージを送りたいのですが、どの時点での未報告者ですか？

A. 安否集計又は安否一覧ページの集計開始で指定されている期間内の未回答者が絞り込まれます。

Q. 仮登録の人に手動メッセージは送られますか？

PLUS

A. 送られます。仮登録の人も集計の分母に含まれます。

4-3 その他

Q. メッセージを正常に送信できましたが、送信状況が「？」のまま変わりません。

A. 送信状況は毎日0:00頃に更新されます。更新後に表示を確認してください。

Q. メッセージ履歴を見ると、宛先が個人名の場合と組織名の場合がありますが。

A. 自動送信の場合は組織名。手動送信の場合はユーザー名が表示されます。

Q. メッセージ履歴に、自分が送信していないメッセージが表示されています。

A. システムから管理下に送られた全てのメッセージについて履歴が表示されています。自分が送信した履歴だけではありません。

Q. ANPIC からのメッセージが届きません。

A. 「アカウント設定」の「メール」欄を確認してください。(ただし次の更新時間 0:00 頃を過ぎてから) 送信状況にエラーがあった場合にはメッセージが表示されています。原因は主に次のようなものです。

- ・メールアドレスの登録ミス
- ・メールボックスが容量オーバー

また、届いてはいても自動で迷惑メールフォルダに振り分けられている場合があります。念のため迷惑メールフォルダをご確認ください。

※詳細は「メニュー」-「関連サイトリンク集」-「通知が届かない方へ」-「ANPIC からのメールが届かない方」をご覧ください。

Q. ANPIC からの通知が届きません。

A. 「アカウント設定」の「通知」欄を確認してください。

送信状況にエラーがあった場合には通知受取状態に表示されています。

- ・「受信不可 (端末情報取得失敗)」

→ANPIC アプリを再起動する。または ANPIC アプリの「通知」を一旦「通知なし」に戻し、再度「アプリ」に設定し直す。

- ・「受信不可 (プッシュ通知不許可)」

→ANPIC アプリの通知設定を有効にする。

- ・「受信不可 (GooglePlay 開発者サービス無効)」

→GooglePlay 開発者サービスを有効にする。

- ・「受信不可 (一時的なエラー)」

→再度メールを送信する。

- ・「受信不可 (友達登録無し)」

→LINE のブロックを解除する。

※詳細は「メニュー」-「関連サイトリンク集」-「通知が届かない方へ」-「ANPIC アプリ・LINE に通知が届かない方」をご覧ください。

Q. 以前は届いたメールアドレスにメッセージが届かなくなりました。

A. キャリアの迷惑メール判断基準は変わる可能性があります。自分で設定を変更しなくても、メッセージが届かなくなった場合は、指定受信許可設定をしてください。

※詳細は「メニュー」-「関連サイトリンク集」-「通知が届かない方へ」-「ANPIC からのメールが届かない方」をご覧ください。

5. 掲示板について

Q. 掲示板には何件まで投稿できますか？

A. 投稿数に上限はありません。投稿から3か月を過ぎると削除されます。

Q. 掲示板の投稿は誰が削除できますか？

A. 投稿者、及び上位管理者のみ削除可能です。投稿者と同じ組織の管理者は削除できません。

Q. 掲示板の内容を一般ユーザーが見たかどうかわかりますか？

A. 一般ユーザーが見たかどうかはわかりません。

Q. 自分の管理組織以外の一般ユーザーに対し、掲示板の投稿をすることができますか？

A. できません。管理下の一般ユーザーと上位組織の管理者のみ閲覧可能です。

Q. 掲示板に画像は投稿できますか？

A. できません。1000字以内でテキスト入力してください。URLは記載できますので、オンラインストレージサービス等でアップロードされた画像を指定することは可能です。（半角332文字・全角166文字を超える場合は自動改行されます。）

Q. 掲示板に投稿されたことが通知されますか？

A. 通知はされません。掲示板の運用については事前に検討・周知してください。通知が必要な内容は「手動メッセージ」を送信してください。

6. アンケートについて

Q.作成したアンケートはどうやって送りますか？

A. 「メッセージ」画面から送信します。回答して欲しい人を宛先に追加し、「本文」内の「アンケートフォームを送る」から送りたいアンケート名を選択して送信してください。

Q. 結果を見ることはできますか？

A. メニューの「アンケート」からアンケート名をクリックしてください。

Q. アンケート結果が更新されていません。

A. 前回の更新から5分以上たっていて、かつ、送信や回答がされていれば更新表示されます。

Q. 選択式だけでなく自由記入の設問も作れますか？

A. 作れます。「質問の形式」で「自由記入」を選択してください。

Q. アンケートの質問はいくつまで作成できますか？

A. 20個までです。

Q. アンケートの選択肢はいくつまで作成できますか？

A. 10個までです。

Q. アンケートの保存期間はどの位ですか？

A. 一定期間で自動的に削除されることはありません。

Q. アンケートの結果は全管理者で共有できますか？

A. 同一組織の管理者間で共有されます。

7. ユーザー情報について

7-1 登録・変更・削除

Q. 管理者がユーザー情報を書き換えたら、システムにはすぐに反映されますか？

A. すぐに反映されます。

Q. ユーザー情報を編集するにはどうすればよいですか？

A. 編集したいユーザーの名前部分をクリックすると編集画面が開きます。

Q. ユーザー情報を編集したいのですが、赤い鎖のマークがあり編集することができません。

オプション

A. 赤い鎖のマークがある項目は、マスタ連携項目です。システムからの変更はできません。編集するには、連携元のデータを変更する必要があります。

Q. 手持ちの Excel ファイルを使ってユーザーの一括登録はできますか？

A. Excel を CSV に変換するツールを用意しています。変換した CSV ファイルを読み込めば一括登録できます。

Q. 一括登録ツールを開くと、セキュリティエラーが表示されました。

A. Microsoft 365 ではインターネットからダウンロードしたマクロは既定でブロックされます。「このファイルのソースが信頼できないため、Microsoft によりマクロの実行がブロックされました」のようなエラーが表示された場合は、一旦登録ツールを閉じ、Office のバージョンに合わせてアクセスを許可してください。

(Office365 の場合)プロパティから「このファイルは他のコンピューターから取得したものです。このコンピューターを保護するため、このファイルへのアクセスはブロックされる可能性があります」を「許可する」にした上で、再度開いてください。

Q. 一括登録ツールで、CSV 書き出しのボタンが押せません。

A. 「マクロを有効にする」ボタンをクリックしてください。マクロのセキュリティレベルは「中」にしてください。

Q. 一括登録でユーザー情報を更新すると前に登録した分は上書きになりますか？

A. ID に紐づけられます。既存 ID は上書きします。新規 ID は追加します。削除はされません。ただし、既存 ID のメールアドレスとパスワード、電話番号（オプション）は上書きされません。

Q. メールアドレスを一括登録で上書きできますか？

A. できません。管理者がメールアドレスを登録できるのは初回のみです。それ以降は本人が自分の「アカウント設定」画面で変更します。

Q. パスワードを一括登録で上書きできますか？

A. できません。管理者がパスワードを登録できるのは初回のみです。それ以降は本人が自分の「アカウント設定」画面で変更します。

Q. 一括登録時によくあるエラーの例を教えてください。

- A. ・氏名：外国人の場合等に最大文字数のオーバー
・ふりがな：長音に音引き記号（ー）以外の記号（マイナス記号等）を使う
・ふりがな：中点（・）が入っている
・メールアドレス：文法（書式）エラー
・メールアドレス：1, 2, 3に同じアドレスが登録してある
・所属組織、管理組織：管理している組織から記述していない（例えば、第一階層管理者が登録する場合は、階層名を第一階層から記載する）
・所属組織、管理組織：大なり記号が全角

Q. 一括登録で、読み込まれないIDの削除はされますか？

- A. 一括登録で削除はできません。ユーザー管理画面のチェックボックスで該当者を選んで削除します。

Q. 一括登録で、IDの変更はできますか？

- A. できません。IDの変更は1件ずつ行います。対象者を選択し、編集画面にて行ってください。

Q. 一括登録で、グループの登録や変更はできますか？

- A. できません。グループ管理画面またはユーザー管理画面にて登録・変更を行ってください。

Q. 一括登録で更新する場合、全件分記載した方がいいでしょうか？

- A. 必要なIDのみで大丈夫です。

Q. 管理者が初期登録でメールアドレスを登録した場合、ユーザーに登録完了メールは配信されますか？

- A. 管理者が登録する場合、登録完了メールは配信されません。

Q. 機械操作が苦手な人のメールアドレス、電話番号（オプション）を代わりに登録してあげたいのですが。

- A. ユーザー登録の初回のみ、メールアドレス、電話番号（オプション）も一緒に登録できます。

7-2 ユーザー管理画面

Q. ユーザーリストの降順と昇順を直したいときはどうすればいいですか？

- A. ユーザーリストの各項目名をクリックしてください。
なおスマートフォンの画面ではソートできません。

Q. 登録日時 とは何の日時ですか？

- A. ユーザーが初期登録された日時です。安否報告をした日時ではありません。

7-3 管理者

Q. 管理者の人数に制限はありますか？

- A. 人数制限はありません。

Q. 管理者に操作権限を与えることができますか？

- A. 組織に対して管理権限を付与することができます。管理下のユーザーに対して管理者としての機能が

使えます。

Q. 管理者は複数の組織を兼任できますか？

A. できます。

Q. 複数の組織を兼任する管理者ですが、一つの組織の情報しか表示されません。

A. メニューの「権限切替」タブで、管理組織を切替えてください。

Q. 管理者は管理権限をもつ組織の下位組織を全て管理できますか？

A. 下位の組織に対して安否情報の確認、メッセージ送信、ユーザー管理、組織管理ができます。
アンケート、グループ、メッセージテンプレートは、組織独自の設定となるため、上位の管理者であっても共有することはできません。

7-4 その他

Q. 所属は複数の組織を兼任できますか？

A. できます。設定内容次第では、所属した組織の数だけ自動メッセージが送られる場合があります。

8. 震度・地域設定について（自動送信設定）

Q. 第二階層ごとに地域と震度の設定を変えたい場合、どうすればよいですか？

A. 設定できるのは、第一階層の管理者と第二階層の管理者です。

＜第一階層管理者が設定する場合＞

第一階層管理者および全ての第二階層を設定できます。

「システム設定」-「自動送信設定」で設定する組織の「編集する」で設定してください。

第二階層は、第一階層の設定と同じにするか、階層独自の設定にするかを選んだあと、独自の設定にする場合に編集できるようになります。

＜第二階層管理者が設定する場合＞

管理する第二階層を設定できます。

「システム設定」-「自動送信設定」で設定する組織の「編集する」で設定してください。

「編集する」が表示されない場合は、第一階層管理者に、階層独自の設定にするよう依頼してください。

Q. 拠点ごとに設定を変えられますか？

A. 震度と地域の設定は第二階層で分けることができるので、拠点を組織の第二階層にします。

Q. 地域設定は都道府県単位ですか？

A. 都道府県単位です。全国、関東地方、中部地方 など地方ごとに設定することもできます。県より細かい単位での設定についてはお問合せください。（有料オプションとなります）

Q. 県ごとに震度設定を分けることはできますか？

A. 東京都は5弱以上、埼玉県は6弱以上 というような設定分けはできません。選択した県は全て同じ震度になります。

Q. 震度と地域の設定変更はどのくらいで反映されますか？

A. 設定後すぐに反映されます。

Q. 余震が頻発しており、その都度メッセージが配信されて困っています。

A. 設定値以上の地震が発生すれば、安否確認メッセージは送信されます。余震時の自動送信を抑制したい場合は、震度と地域設定を見直してください。設定地域を絞り、設定震度を上げることで送信の頻度を抑制できます。

Q. 自動送信を止めることはできますか？

A. できます。自動送信設定をオフにしてください。

「メニュー」-「システム設定」-「自動送信設定」にて

自動送信を止めたい組織の「編集する」で開いた画面にて、「地域」のチェックを全て外した状態にし、「変更する」をクリックしてください。

9. 組織について

Q. 他組織から当該組織のメンバーの安否検索をできないようにするには？ **オプション**

A. 第一階層の管理者（全体の管理者）権限を持つ方が、当該組織の「安否検索公開範囲」を「非公開」にします。

Q. 組織数の上限はありますか？

A. 登録数や階層数に上限はありません。

Q. 組織の削除はできますか？

A. 削除したい組織に所属するユーザーが0名の場合、削除できます。

Q. 組織の並び順を変えるには、どうすればよいですか？

A. 資料参照。ユーザー登録前に、希望する並び順で組織を登録しておくことをおすすめします。

Q. 中間組織に所属するユーザー（部付けの部長、特定の課に所属していない等）の所属は？

A. 末端組織にしか所属することができません。例えば管理部の下位組織に「管理部付け」等の名称で組織を作成し、部付けの人をそこに所属させるというような方法ではいかがでしょうか。

10. グループについて

Q. 作成したグループは全管理者で共有できますか？

A. 同一組織の管理者間で共有されます。

Q. グループの並び順を変えるには、どうすればよいですか？

A. グループ名の右にある↑↓ボタンで並び順を移動できます。

Q. グループの登録数に上限はありますか？

A. 登録数に上限はありません。

Q. 一括登録でグループを設定できますか？

A. 一括登録ではグループの設定はできません。

グループ管理画面から行ってください。

Q. グループはどんなシーンで活用できますか？

A. メッセージ送信の際にグループを宛先に設定したり、安否一覧画面にてグループで絞り込みができます。また、退職予定者をグループにすれば、削除する際にグループ名で絞り込めるので便利です。

11. メッセージテンプレートについて

Q. メッセージテンプレートはいくつまで作成できますか？

A. 登録数に上限はありません。

Q. メッセージテンプレートは全管理者で共有できますか？

A. 同一組織の管理者間で共有されます。

12. 運用・契約関連について

12-1 運用

Q. メールをしない人について、電話番号を登録しておくことはできますか？

A. 電話番号表示オプション（有料）をつけると、ユーザー情報に電話番号を追加できます。スマートフォンからはアイコンをタップして電話をかけることもできます。電話番号宛に安否確認連絡がいくものではありません。

Q. 安否報告の報告率が悪いです。どうしたらよいでしょうか？

A. 報告率が悪い原因は、ユーザーが安否報告をしていないことはもちろんですが、他に安否確認メッセージに直接返信をしている、ということが考えられます。安否確認メッセージは送信専用ですので、返信はできません。メッセージ本文の URL にアクセスをして安否報告を行っていただくよう、ご指導をお願いいたします。また定期的な訓練で日頃から ANPIC の操作に慣れてもらう、訓練で未回答の方には理由を聞き必ず報告してもらう、アドレスが変わったら変更してもらう などの対応もご検討ください。ANPIC 自体を、災害時に必ず安否報告する手段として社内周知して頂くことも重要です。

Q. ANPIC は災害時以外にも利用できますか？

A. できます。地震のみに用途を限定してはいません。手動メッセージやアンケートをどれだけ使用しても追加料金はかかりません。日常적으로ご利用いただき、システムに慣れていただければ非常時にも操作方法に迷うことなくお使いいただけます。

12-2 ご利用プラン

Q. 利用人数が増えた場合、または減った場合、プランの変更はできますか？

A. できます。サポートセンターまたは担当者にご一報いただきましたら、別途ご案内しますのでプラン変更申込書を提出してください。

利用人数が増えた場合、変更手数料として初期導入費の差額を頂戴いたします。利用料金は、変更月から適用となります。

利用人数が減った場合、変更手数料は一律 5,000 円（税抜）となります。

利用料金は返金せず、契約更新月から新料金を適用します。初期導入費の差額は返金いたしません。

年払いの利用料金は月割りし次の契約更新月から、月払いの利用料金は変更月から、適用となります。

Q. プランの変更はどのくらいの期間でできますか？

A. プラン変更申込書到着から 2～3 営業日です。

Q. 支払い方法は年払ですが、年の途中でプラン変更した場合、料金はどのようになりますか？

A. 月割り対応いたします。

Q. 現在の契約プランを知りたいです。何名まで登録できますか？

A. システム設定の「ユーザー管理」画面の上部にプラン人数が明記されています。

13. その他

Q. 「安否報告」画面は、日本語・英語以外の言語にも対応していますか？ オプション

A. 設問と選択肢について対応しています。それ以外のボタンの文言などは日本語か英語です。

Q. 組織管理画面の「自動送信設定変更」とは何ですか？

A. (第二階層限定の機能) その組織が独自に地域と震度を設定できるかどうかです。

「○」: 組織独自に地域と震度の設定ができます

「×」: 組織独自の設定はできません。最上位組織の設定に従います。

実際の設定は、メニューのシステム設定から「自動送信設定」画面で行います。

Q. 組織管理画面の「安否検索公開範囲」とは何ですか？ オプション

A. 他組織からの安否検索を有効にするかどうかです。

「公開」: 他組織から当該組織の安否検索ができます。

「非公開」: 他組織から当該組織の安否検索ができません。

Q. 公開安否検索設定とは何ですか？ オプション

A. ログイン画面での安否検索機能の ON/OFF を切り替えることができます。有効期間も設定できます。

「公開中」: ログイン画面での安否検索機能が利用できます。

「非公開」: ログイン画面での安否検索機能が利用できません。

Q. 公開安否検索設定の有効期限とは、何の期限ですか？

A. 各ユーザーが報告してから公開される期間のことです。

Q. 管理者サイトを自分の携帯電話から見ることはできますか？

A. できます。ANPIC のサイトにログインしてください。アプリからは右上の家のマークのアイコンをクリックするだけで ANPIC サイトに移動できるので便利です。フィーチャーフォンからはログインできないため、管理者サイトを見ることはできません。スマートフォン、タブレットをご利用いただきますようお願いいたします。

Q. フィーチャーフォン所持者は管理者にはなれないのでしょうか？

A. フィーチャーフォンでも安否報告やアンケートへの回答はできますが、管理者サイトを見るためには PC、スマートフォン、タブレットをご利用いただきますようお願いいたします。

Q. Android 端末で操作中にメッセージ「ANPIC の実行には GooglePlay 開発者サービスの更新が必要です」が表示されました。どうすればいいですか？

A. 「更新」ボタンを押してください。

Q. ANPIC のタイムアウト時間はどの位ですか？

A. 1 時間です。ただしサーバーに何らかの情報が送られない(画面遷移しない等)と操作していると判断されずタイムアウトしてしまう可能性があります。画面には個人情報が表示される場合もあるため、セキュリティと操作性の両面を考慮してタイムアウトを1時間としています。

Q. 安否報告カードの追加注文は、新規扱いでカウントされるのですか？

A. 新規扱いでカウントされます。1注文単位となりますので、追加の可能性があるのであれば、少し多めのご注文をお勧めします。

Q. 安否報告カードの所定の箇所以外に内容をカスタマイズすることはできますか？

A. ご相談に応じます。料金は別途お見積となります。

Q. ANPIC を自社のサーバーに構築してもらうことは可能ですか？

A. 現在対応しておりません。

Q. 「契約番号」はどこにありますか？

A. ログイン画面の下部、及びメニューの下部にあります。

