

大阪コロナ追跡システムに関するよくあるお問い合わせ(FAQ)〈施設(店舗)運営者・イベント主催者の皆様〉

【1.基本事項】

FAQ 番号	質問	回答
1	対象施設の一覧はありますか。	対象の施設・イベント一覧は下記サイトに掲載していますので、ご確認いただきますようお願いいたします。 <a href="https://www.pref.osaka.lg.jp/smart_somu/osaka_covid19/index.html#top_taisyou">https://www.pref.osaka.lg.jp/smart_somu/osaka_covid19/index.html#top_taisyou</a>
2	いつまでやるのですか。	本システムは、新型コロナウイルス感染症の拡大抑制を目指すものであり、システム終了時期は今後の状況に応じて判断することとしています。
3	どういうシステムですか(誰にどういう通知がいくのでしょうか)。	不特定多数の方が集まる施設やイベントを対象に、利用者にメールアドレスを登録していただき、万が一、同じ施設・イベントなどを利用された方が感染者と判明した場合に、一定の条件のもと、大阪府から注意喚起メールを送るシステムです。また、クラスターが発生した場合、大阪府から対象者にクラスター発生通知メールを送信します。 詳細は、以下のページでご確認願います。 <a href="https://www.pref.osaka.lg.jp/smart_somu/osaka_covid19/index.html">https://www.pref.osaka.lg.jp/smart_somu/osaka_covid19/index.html</a>
4	厚生労働省の新型コロナウイルス接触確認アプリ(COCoA)との相違点は何でしょうか。	新型コロナウイルス接触確認アプリ(COCoA)は、スマートフォン等のアプリを利用(Bluetooth機能)し、濃厚接触者を選別して通知する仕組みです。施設側での登録は不要です。大阪コロナ追跡システムは、まず、施設運営者に登録いただき、その上で、施設利用者にもご利用いただくことで、双方に行動変容を促すものです。国のアプリと府のシステムの両方利用することにより、より効果が増すのではと考えています。 COCoAについては、厚生労働省のページをご確認いただきますようお願いいたします。 <a href="https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/cococa_00138.html">https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/cococa_00138.html</a>
5	事業者は何をすればいいのですか。	府のHPから、QRコードをダウンロードしていただき、施設内のわかりやすい場所に掲示していただくとともに、施設利用者やイベント参加者にメールアドレスの登録を促していただきたいと考えています。以下のページから『「大阪コロナ追跡システム」の手引き』をご覧くださいので、こちらもご参照ください。 <a href="https://www.pref.osaka.lg.jp/smart_somu/osaka_qr/index.html">https://www.pref.osaka.lg.jp/smart_somu/osaka_qr/index.html</a>
6	登録することで協力金やポイント付与などはありますか。	当部局では協力金やポイント付与という制度は設けていませんが、『大阪府営業時間短縮協力金』などといった制度に当システムの導入が支給要件の一つになっている場合があります。詳細は事業所管課にお問い合わせください。
7	登録するとどんなメリットがありますか。	緊急事態宣言解除後、経済・社会活動と感染症拡大防止の両立を目指して導入するものであり、感染拡大を少しでも抑制することを目的としているため、ぜひご協力をお願いします。アクセスが集中している可能性があります。恐れ入りますが、通信状態をご確認の上、お時間をおいて再度アクセスしてください。
8	QRコード発行申請のウェブページに繋がらない。どこに連絡したら良いか。	それでもうまくいかないときは、以下のことを確認願います。 ①操作方法に誤りがないか確認(ほかの人もおかしいかどうか) ②事業者の登録に係るエラーのときは、 ・少し時間をおいてリトライしてみてください。 ・登録手順を一からやり直してみてください。 ③利用者の読み込み等にエラーがあるときは ・少し時間をおいてリトライしてみてください。 ・ほかの方はうまくできている場合は、当該利用者のスマホ等のトラブルと考えられますので、携帯電話会社にお問合せください。 ④システムトラブルも考えられますので、こちらで調査の上、障害が発生している場合は、HPにてお知らせします。

大阪コロナ追跡システムに関するよくあるお問い合わせ(FAQ)〈施設(店舗)運営者・イベント主催者の皆様〉

【2.対象施設・イベント】

FAQ 番号	質問	回答
1	対象施設・イベントの考え方を教えてください。	対象の施設・イベント一覧は下記サイトに掲載していますので、ご確認いただきますようお願いいたします。 <a href="https://www.pref.osaka.lg.jp/smart_somu/osaka_covid19/index.html#top_taisyou">https://www.pref.osaka.lg.jp/smart_somu/osaka_covid19/index.html#top_taisyou</a>
2	登録している大規模施設の中の店舗も重ねて登録しないといけないですか。	対象となっている施設の中の店舗についても、ご登録をお願いします。各店舗の業態や規模によって、メールを発する基準が違っているからです。
3	官公庁の窓口などは対象にはならないのですか。	対象となっております。対象は、飲食店及び大阪府が休止要請等した施設、及びイベントのうち、不特定多数の人が利用する施設等です。
4	対象となっていない施設で掲示してもいいですか。	施設管理者の判断のもと、本システムを導入いただいても構いません。ただし、システム運用に影響を及ぼす可能性のある場合はお控えください。
5	駅や庁舎、公園など対象外の施設の中の店舗は対象になるのですか。	対象外の施設内にあっても、飲食店など対象となる施設がある場合は、その施設毎に登録をお願いします。
6	一部の売場が休止要請の対象となっていた百貨店やショッピングモールそのものも対象となるのですか。	施設全体で1施設として登録してください。また、施設内の店舗等も別途個別に登録をお願いします。
7	百貨店やショッピングモール内にある個別の店舗など、対象施設とされているものについても、導入の必要がありますか。	生活必需品売場を除く店舗や飲食店など、対象となる店舗にはご登録をお願いします。
8	百貨店やショッピングモール内の対象となる個別店舗には、百貨店・ショッピングモールの売場も含まれるのでしょうか。	飲食を提供する売場やエステサロンなど、通路に面してオープンになっていない(壁があり出入口がある)売場は、店舗と同様に対象となります。
9	テイクアウト店は対象となるのでしょうか。	テイクアウトのみの店舗は対象外です。
10	コンビニなどのイートインコーナーは対象となりますか。	コンビニのように、主に持ち帰ることを目的とした店舗において、一部飲食できるスペースとして設けた「イートインコーナー」は対象外となります。 一方、ショッピングモール内のフードコートエリアのように、主に店内で飲食することを目的とした店舗による共同の飲食スペースは飲食店とみなして対象となります。 なお、設置目的が飲食のためではない「レストコーナー」でたまたま飲食する方がおられるという場合は、対象外です。
11	フードコートエリアでは、各店舗ごとに登録する必要があるのですか。	フードコートの各店舗については、テイクアウトの店舗となりますので、対象外になります。ただし、飲食のために設けているフードコートエリアは、一つの店舗とみなして、登録の対象となりますので、フードコートエリアの管理者が登録していただきますようお願いいたします。
12	お祭りの模擬店やイベントのキッチンカーなど、テイクアウトの飲食を提供するイベントをします。この場合、イベントとしては登録しますが、模擬店やキッチンカーごにも登録が必要なんですか。	テイクアウトの店舗は対象外となります。 しかし、主に、テイクアウトした飲食物をその場で飲食するために設けたイートインスペースを設けている場合は、当該イートインスペースが登録の対象となりますので、当該テイクアウト店舗の形態に照らしてご判断願います。 それ以外の場合は、対象外となります。
13	社員食堂・学生食堂や病院内の喫茶店などは対象となるのでしょうか。	従業員や学生など特定の方のみ利用可能な施設は対象外ですが、一般利用が可能な場合には対象です。
14	ホテル又は旅館の集会を供する部分とはどこのことですか。	宴会場や貸会議室、展示場、ホールです。
15	府外の施設やイベントでQRコードを掲示していいですか。	対象は大阪府内の施設・イベントです。府外にお持ちの系列店舗や支店、府外で実施のイベントに本システムのQRコードを掲示することはできません。
16	飲食店内の個室や劇場・映画館内の会場は、1個室ごとに登録しますか。	個室ではなく、店舗ごとに登録及び掲示していただければ結構です。ただし、劇場・ホール・映画館は1会場・1スクリーンごとの登録及び掲示をお願いします。

大阪コロナ追跡システムに関するよくあるお問い合わせ(FAQ)〈施設(店舗)運営者・イベント主催者の皆様〉

【2.対象施設・イベント】

FAQ 番号	質問	回答
17	登録している貸館施設の中の個別の会議室やホールも重ねて登録しないとイケないですか。	貸館施設内の個別の貸会議室や貸ホールについては、施設としてのQRコードの掲示は必要ありません。それぞれの部屋で実施されるイベントが不特定の方が参加される場合、その主催者が、イベントとして登録の上、QRコードの掲示をお願いします(当該施設等事業者が自らイベントを実施する場合も同様)。
18	貸館施設としてQRコードを掲示していますが、貸館で不特定の者が参加するイベントを行う際には、改めてイベントとして登録しなければならないのでしょうか。	貸館で不特定の者が参加するイベントを実施する場合は、当該イベントの主催者が、イベントとしてのQRコードを取得して、施設での掲示をお願いします。一つのイベントで、施設建物内の複数のホール・会議室を使用する場合においても、1つのイベントとして取得した一つのQRコードをそれぞれの部屋に掲示願います。 ただし、会場が複数に分かれているイベントにおいて、各会場の所在地が別のときは、それぞれの会場ごとに登録の上、QRコードの掲示をお願いします。
19	ビル管理側として、入居している各テナントへの働きかけをしなければならぬのか。	各テナントとなっている施設が対象の場合、自ら登録いただくことを基本としていますが、ビル管理者におかれては、各テナントに本制度の周知をお願いします。
20	特定者と不特定者が混在する施設やイベントは対象となりますか。	利用者が専ら特定できるという場合は、対象外ですが、不特定の方が一定程度含まれるなら、対象として登録をお願いします。
21	事前申込制のイベントや入館時に記名が必要な施設は対象外になるのか。	参加者や入館者が特定できるイベント等については、対象外となります。
22	貸館の申込み受付の際、利用団体の代表者の名前や連絡先の情報を取得していますが、この場合は、「特定」という扱いになって、対象外施設になるのでしょうか。	代表者を通じて、利用者が特定できる場合には、対象外となります。
23	会員制や完全予約制の施設・イベントでも登録は必要ですか。	当日の利用者・参加者に連絡が取れて、特定できる場合、対象外となります。
24	対象となるイベントはどのような考え方になりますか。	屋外屋内を問わず、不特定多数の方が参加するイベントであり、当該イベント専用の出入口があって、イベントの参加者と通行人等が明確に区別されていれば、対象となります。例えば、屋外や大規模施設内の広場などの場合、専用の出入口を設置して、イベント参加者と通行人等を明確に区分できる場合は対象となり、これに当たらない場合は対象外となります。
25	貸館施設の運営者ですが、自ら主催するイベントも登録しなければなりませんか。	貸館施設の運営者の方には、施設としての登録をしていただいておりますが、貸室部分において自らイベントを主催される場合には、改めてイベントとして登録の上、当該イベントのQRコードの掲示をお願いします。 なお、集会・展示施設(貸会議室や展示場、文化会館など)の場合であっても、施設内の個別の部屋やホールには、イベント毎のQRコード掲示をお願いしており、施設運営者の主催イベントも、あらためてイベントとしての登録、QRコード掲示をお願いします。
26	ホテル内の宴会場や料理店など、システムの対象となる施設・店舗を登録する場合は、個別に登録する必要がありますか。	宴会場は、ホテルの集客の用に供する部分にあたります。登録は会場として利用するイベント主催者側にてお願いします。各宴会場に施設側にてQRコードを掲示する必要はありません。 また、以下の点に留意してください。 ・イベントの参加者が不特定多数でなければ登録は不要 ・一つのイベントで複数の宴会場を使う場合でもイベント全体で一つの登録
27	大学は、府による休止要請を受けて休止していましたが、システム導入の対象なのですか。	大学は教員・学生等ほとんどは特定の者による施設と考えられることから、休止要請していた施設ですが、対象外としています。ただし、構内にある食堂や図書館については、一般に開放しているなら、不特定の者も利用する施設として、対象となります。

大阪コロナ追跡システムに関するよくあるお問い合わせ(FAQ)〈施設(店舗)運営者・イベント主催者の皆様〉

【2.対象施設・イベント】

FAQ 番号	質問	回答
28	施設の運営者です。施設内(貸室部分以外)で自らイベントを主催するのですが、その場合は、既に掲示している施設のQRコードではなくて、イベントのQRコードに貼り替えなければならないのですか。	施設運営者が施設内(貸室以外)で主催するイベントは、既に掲示している施設全体のQRコードをそのまま掲示願います。
29	施設利用者の大半が団体利用者であるが、対象施設となるのでしょうか。	利用者を特定できるのであれば、対象外となります。ただし、不特定の方も利用される場合は、対象となりますので、特定できない利用者には、メールアドレスの登録の推奨をお願いします。
30	避難所は対象にならないのでしょうか。	避難所は対象となっていません。 なお、危機管理室災害対策課が作成した「大阪府避難所運営マニュアル作成指針(新型コロナウイルス感染症対応編)」では、クラスター発生時、同じ避難所を利用した避難者を確認する必要があるため、原則避難者名簿を作成するとの記載がありますので、それに沿った対応をしていただきますようお願いいたします。 <a href="https://www.pref.osaka.lg.jp/shobobosai/hinanzyo-shishin/index.html">https://www.pref.osaka.lg.jp/shobobosai/hinanzyo-shishin/index.html</a>

大阪コロナ追跡システムに関するよくあるお問い合わせ(FAQ)<施設(店舗)運営者・イベント主催者の皆様>

【3.登録手続き】

FAQ番号	質問	回答
1	登録時のパスワードは何のためのものですか。	事業者マイページのログインに使用しますので、登録時のメールアドレス・パスワードは大切に保管いただきますようお願いいたします。同じメールアドレスで複数の施設を登録する場合、異なるパスワードが必要です。なお、イベントには事業者マイページはありませんが、QRコード再発行にパスワードが必要となります。
2	登録に際して費用は発生するのですか。	登録に際して費用は発生いたしません。ただし、登録に必要な通信費用、QRコードを印刷する費用はご負担いただく形となります。ご協力をお願いいたします。
3	登録後の自動返信メールは保存した方がいいですか。	QRコードが汚損した際に再印刷できるように保管してください(削除等してしまった場合は再発行手続きができます)。登録後の自動返信メールは大切に保管いただきますようお願いいたします。
4	登録していた施設等について、途中で本システムへの登録をやめる場合はどうしたらよいですか。	感染拡大防止のため、できれば、引き続きの掲示をお願いいたします。 閉店や廃業等の場合は、コールセンターまでご連絡いただきますようお願いいたします。
5	登録をやめたいのですが、府に残っている登録情報を削除してほしい。	ご本人からのお申し出であることを確認の上、削除しますので、「大阪コロナ追跡システム専用コールセンター」にご連絡願います。 なお、お申し出前に貴施設をご利用された方の感染が判明した場合、本システムから注意喚起メール等を通知する必要がありますので、貴施設の登録情報は、お申し出から一定期間保存した後、大阪府で責任をもって削除します。 感染拡大防止のため、施設情報を削除する時期について、ご理解願います。
6	登録内容に変更があったがどうすればよいですか。(施設名、住所、メールアドレスなど)	施設の所在地、電話番号及びメールアドレスは事業者マイページから変更いただけますようお願いいたします。その他、施設名や種別等は変更できませんので、登録内容に変更のある場合は、改めて新規登録願います。
7	QRコードを再発行してほしいです。	こちらのページからお手続き願います。 <a href="https://www.pref.osaka.lg.jp/smart_somu/osaka_qr/toroku_mypage.html#mypage">https://www.pref.osaka.lg.jp/smart_somu/osaka_qr/toroku_mypage.html#mypage</a>
8	再発行のパスワードを忘れたがどうすればよいでしょうか。	施設の場合は、こちらのページからお手続き願います。 <a href="https://smartcity-osaka.jp/tenant/forgot/password">https://smartcity-osaka.jp/tenant/forgot/password</a> なお、イベント場合再度新規登録していただけますようお願いいたします。
9	一度登録したらいつまで有効ですか。	QRコードに有効期限はございません。
10	1つのメールアドレスで複数の施設・イベントを登録できますか。	1つのメールアドレスで複数の施設・イベントをご登録いただけます。ただし、施設・イベントごとにパスワードを変えていただく必要があります。
11	【施設(店舗)運営者・イベント主催者】登録を行ったが、自動返信のメールが届きません。	①入力されたメールアドレスが正しいかご確認願います。誤ったメールアドレスで登録された場合は、お手数ですが、事業者マイページからメールアドレスを変更していただけますようお願いいたします。 ②自動返信のメールは「@smartcity-osaka.jp」から届きます。ドメインによる受信制限等をされている方は解除していただき、QRコード再発行をしていただくとメールが届きます。 ③メールソフトウェア・アプリによっては、迷惑メールボックスなどのフォルダに自動的に格納されてしまう場合がございます。今一度、メールが届いていないかご確認願います。 ④ ①～③を確認しても解決しない場合は、契約しているインターネット事業者や携帯電話会社などに問い合わせ願います。
12	郵便番号が入力しても住所が表示されません。	①郵便番号が正しく入力されているかご確認願います。 ②事業所の個別郵便番号は使用できません。実際の所在地住所の郵便番号を入力いただきますようお願いいたします。 ※事業所の個別郵便番号は下記日本郵政のサイトからお調べ願います。 URL: <a href="https://www.post.japanpost.jp/zipcode/business/index.html">https://www.post.japanpost.jp/zipcode/business/index.html</a>

大阪コロナ追跡システムに関するよくあるお問い合わせ(FAQ)〈施設(店舗)運営者・イベント主催者の皆様〉

【3.登録手続き】

FAQ 番号	質問	回答
13	電話番号が入力できません。	申し訳ございませんが、キーボードのテンキーからだと入力できない仕様になっています。お手数ですが、メインキー部分(アルファベット側上部)の数字キーから入力願います。
14	登録した覚えがないのに、登録完了メールが届きました。どうすればいいですか。	大阪コロナ追跡システムコールセンター(06-4397-3354)に一度ご連絡ください。
15	郵送での登録手続きを行っていますか。	本システムの登録手続きは府ウェブサイトのみとなります。

大阪コロナ追跡システムに関するよくあるお問い合わせ(FAQ)〈施設(店舗)運営者・イベント主催者の皆様〉

【4.QRコード掲示】

FAQ 番号	質問	回答
1	店にプリンターがありません。	こちらのページにプリンターをお持ちでない方向けの印刷方法や協力事業者を紹介したページがありますので、ご覧いただきますようお願いいたします。 <a href="https://www.pref.osaka.lg.jp/smart_somu/osaka_qr/print_guide.html">https://www.pref.osaka.lg.jp/smart_somu/osaka_qr/print_guide.html</a>
2	印刷はカラーにする必要はありますか。	カラー・白黒どちらでも構いません。
3	掲示物を貼る場所に指定(または推奨)はありますか。	QRコードは、施設利用者やイベント参加者にわかりやすく目立つ場所で、かつ、読み込みやすい場所への掲示をお願いします。また、車いすの方などにも読み込んでいただけるよう、ご配慮もお願いできればと存じます。 施設利用者やイベント参加者の待ち時間などに読み込みができるような配慮もお願いします。 なお、雨等に濡れて破れてしまったり、開店中や閉店後に剥がされたり貼りかえられたりしない場所に掲示をお願いします。デジタル画面への掲示もできますので、そちらもお考えください。
4	飲食店の場合、テーブルやメニューに掲示しても大丈夫ですか。	従業員やスタッフの目の届く範囲で、テーブルやメニュー等に掲示していただいても構いません。
5	掲示せずに、タブレット等で表示しても良いでしょうか。	タブレット等で表示しても構いません。その場合は、QRコードの読み込みについて、来訪者への周知・案内をよろしくお願いします。
6	掲示物は何枚でも貼っていいのですか。	多くの方に待ち時間なく読み込んでいただきたいので、枚数の制限はありません。複数枚の掲示いただくときは、原紙をコピーしていただきますようお願いいたします。 なお、剥がされたり貼りかえられたりしないよう、目の届く範囲での掲示をお願いします。
7	QRコードが破損・汚損してしまったら、どうしたらいいですか。また再登録しないといけませんか。	以下のページから事業者マイページに入り再発行の手続きをしていただきますようお願いいたします。なお、イベントの場合は事業者マイページがありませんので、直接再発行の手続きをしてください。
8	何店かグループ店舗を持っていますが、同じQRコードの掲示物でいいですか。	複数のグループ店舗をお持ちの場合、各店舗ごとに異なるQRコードの発行を受けてください。掲示用に印刷すると、左下に施設名(店舗名)が表示されます。利用者の方へも店舗ごと、来店ごとご入力のご案内をお願いします。 なお、同じメールアドレスで複数の施設・イベントを登録する場合、異なるパスワード設定が必要です。
9	QRコードをポスターやちらし、ホームページ等に掲載することはできますか。	QRコードの読み込みは必ず利用・参加される当日にさせていただく必要があります。実際に施設(店舗)を利用しない方・イベントに参加しない方が読み込んでしまうおそれや、施設(店舗)利用者・イベント参加者が当日以外に読み込んでしまうおそれがありますので、ポスターやちらし、ホームページ等にQRコードを掲載することはお控えください。施設利用者によりわかりやすく目立つ場所で、かつ、読み込みやすい場所や方式で掲示をお願いします。 なお、登録促進等のためにどうしてもポスター・ちらし等にQRコードを掲載する必要がある場合は、QRコードの読み込みを利用・参加される当日にさせていただくよう、ポスター・ちらし等のQRコードの近くなど、わかりやすい場所に必ず注記するようにしてください。
10	屋外のイベントの場合、どこに貼るのですか。	屋外のイベントで利用される場合は、雨等に濡れて破れてしまうことや、風に飛ばされてしまうことなどがないような場所での掲示をお考え願います。
11	イベント期間中(時間中)ずっと貼っておくのですか。剥がし忘れたときはどうすればいいのですか。	イベントの期間中は貼付し、適切に管理をお願いします。イベントが終了すれば撤去してください。
12	QR掲示物にいたずらをされました。貼り替えるだけでいいのですか。	貼り替えていただくだけで構いませんが、ご不安な点等ございましたら、「大阪コロナ追跡システムコールセンター」(06-4397-3354)までお問い合わせ願います。
13	1か所(または少ない場所)に貼って、QRコード読み込みのために人が殺到した時はどうしたらいいのですか。	1か所に人々が殺到することが想定される場合は、複数の場所に掲示する等の工夫をお願いします。

大阪コロナ追跡システムに関するよくあるお問い合わせ(FAQ)〈施設(店舗)運営者・イベント主催者の皆様〉

【4.QRコード掲示】

FAQ 番号	質問	回答
14	1つのイベントの期間が複数日にまたがっている場合、QRコードは毎日貼り換えなければならないのですか。	イベントの開催期間の長短に関わらず、1つのイベントにつき1つのQRコードとなりますので、期間中は同じQRコードを掲示し、適切に管理をお願いします。イベントが終了すれば撤去してください。
15	QRコードに有効期限はありますか。	一度登録いただいたQRコードに有効期限はありません。
16	登録時の自動返信メールにある掲示物(添付ファイル)を加工していいですか。	注意事項等の趣旨に反しない範囲で加工していただいて構いません。ただし、QRコードの部分は拡大縮小以外の加工はしないでください。

大阪コロナ追跡システムに関するよくあるお問い合わせ(FAQ)〈施設(店舗)運営者・イベント主催者の皆様〉

【5.利用方法】

FAQ 番号	質問	回答
1	利用者等がシステムの利用方法をわからない場合、どこに問い合わせたらいいのですか。	ご不明の点があれば府HPIに掲載しているFAQをご覧ください。 詳細は、以下のページでご確認願います。 <a href="https://www.pref.osaka.lg.jp/smart_somu/osaka_covid19/index.html#faq">https://www.pref.osaka.lg.jp/smart_somu/osaka_covid19/index.html#faq</a>
2	スマートフォンを持っていない方から登録したいと申し出があったときはどうすればいいですか。	本システムは、QRコードを読み込んで登録いただける方を対象としたシステムです。スマートフォン等の端末だけでなく、フィーチャーフォン(ガラケー)やタブレット端末でも、カメラでQRコードを読み込んで、インターネット上でインターネット上でSSLの暗号化通信のできる端末をお持ちの方は登録が可能です。それらの端末をお持ちでない方は本システムの利用対象外となりますので、ご了承ください。
3	QRコードと一緒に掲示できるような説明(依頼)文はありますか。	QRコードを送信するにあわせて、メールには利用者向けのガイドが掲載されたページのURLを記載していますので、そちらからHPIにアクセスしプリントアウトをお願いします。利用者向けに配布するチラシについては以下のページからご覧ください。 URL: <a href="https://www.pref.osaka.lg.jp/smart_somu/osaka_covid19/index.html">https://www.pref.osaka.lg.jp/smart_somu/osaka_covid19/index.html</a> また、HPIには、FAQをはじめ、各種掲載していますので、必要に応じてご覧ください。
4	従業員・スタッフ等も毎日登録するのですか。バックヤードにしかない職員等でも登録が必要ですか。	従業員やスタッフの方々も感染リスクはあるので、利用者と同じように、登録をお願いします。
5	納品業者などにも登録してもらう必要がありますか。	納品業者の方につきましては、登録の必要はないと考えています。
6	施設への入館時に登録してもらえばいいですか。	施設に滞在している間であれば、いつでも結構です。
7	府民か府民でないか確認必要か。府外からのお客さんにも登録をおすすめするのですか。	掲示する施設は大阪府内限定ですが、来訪者については、府内外問わず、注意喚起等のメールを受け取りたい方はご登録いただいて構いません。その場合は、メールで通知が送信されます。
8	QRコードでメールアドレスを登録したくない客に対して、入館を拒否できますか。	登録はあくまでも任意ですので、登録していないことをもって入館を拒否することは大阪府としては想定しておりません。
9	施設・イベントにお越しの予定のお客様・参加者に前もってメールアドレスを登録してもらってもいいですか。	メールアドレスの登録は施設に滞在している間・イベント当日にお願いします。施設に滞在している時間中でしたら、いつでも構いません。

大阪コロナ追跡システムに関するよくあるお問い合わせ(FAQ)〈施設(店舗)運営者・イベント主催者の皆様〉

【6.感染者発生時】

FAQ 番号	質問	回答
1	感染者が発生した場合、施設側にもメールが届きますか。	施設側にはメール送信はいたしません。ただし、クラスターが発生した場合又はそのおそれがある場合は、別途、大阪府から連絡が入ります。
2	感染者が私の店の利用者かどうか、わかりますか(教えてもらえますか)。	感染者のプライバシー保護の観点から、店側に感染者が立ち寄ったかどうかをお知らせすることはできません。
3	なぜ、施設の規模や業態によって、注意喚起のメールを送信する基準が違うのですか。	施設の規模や業態によって感染の可能性が異なることを想定し、一定の基準を設定して、基準に達したら注意喚起等のメールを送信します。
4	注意喚起メールの発出基準について教えてください。	下記サイトに掲載していますので、ご確認くださいませますようお願いします。 <a href="https://www.pref.osaka.lg.jp/smart_somu/osaka_gr/kijyun.html">https://www.pref.osaka.lg.jp/smart_somu/osaka_gr/kijyun.html</a>
5	自分のお店で感染者が発生した場合、どのような対応を取ればいいですか。	内閣官房の業種ごとの感染拡大予防ガイドライン一覧などをご確認いただき、一層の感染症拡大予防対策に取り組んでいただきますようお願いします。 <a href="https://corona.go.jp/">https://corona.go.jp/</a>

大阪コロナ追跡システムに関するよくあるお問い合わせ(FAQ)〈施設(店舗)運営者・イベント主催者の皆様〉

【7.リスク】

FAQ 番号	質問	回答
1	個人情報の取り扱い、どのようにしているのですか。	登録データについては、大阪府にて、大阪府個人情報保護条例に則り適切に運用管理します。
2	サーバーの安全性は担保されていますか。	セキュリティの高いクラウドサーバにて漏えいのないよう大阪府が責任をもって管理しています。また、職員が直接データを扱うことが最小限となるような作業手順となっています。なお、メールアドレスは登録日から2か月経てば自動で削除します。
3	どこのサーバーを使っていますか。	サーバの会社や設置場所はセキュリティ上の観点から公開できません。
4	注意喚起メールを発出することで、施設名が結果的に特定されるリスクはないのでしょうか。	大阪府では、施設名や店舗名、イベント名を公表することはありません。注意喚起メールには、施設等の特定につながる名称や日時等は、メールでお知らせしない仕様となっています。利用者にはその点をしっかりご理解いただくよう、府としてもPRに努めてまいります。
5	客から「この店じゃないか」と問い合わせが殺到しています。どうすればいいですか。	注意喚起メールには、施設等の特定につながる名称や日時等はお知らせしないこととしていますので、お客様にその旨をお伝え願います。

大阪コロナ追跡システムに関するよくあるお問い合わせ(FAQ)〈施設(店舗)運営者・イベント主催者の皆様〉

【8.その他】

FAQ 番号	質問	回答
1	本システムの登録数や利用者数はわかりますか。	こちらのページでご確認いただけますようお願いします。 <a href="https://www.pref.osaka.lg.jp/smart_somu/osaka_covid19/index.html#riyoujoukyou">https://www.pref.osaka.lg.jp/smart_somu/osaka_covid19/index.html#riyoujoukyou</a>
2	感染防止宣言ステッカー・感染防止認証ゴールドステッカーについて教えてください。	危機管理室災害対策課のこちらのページをご覧ください。 <a href="https://www.pref.osaka.lg.jp/shobobosai/gold-kansennbousi/index.html">https://www.pref.osaka.lg.jp/shobobosai/gold-kansennbousi/index.html</a>
3	感染防止宣言ステッカーの規約に大阪コロナ追跡システムの導入とありますが、本システムの対象外の施設の場合、どうすればいいですか。	名簿を作成していただくなど、施設の利用者等を把握できるように努めてください。 詳しくは、感染防止宣言ステッカーを所管している危機管理室災害対策課にお問い合わせいただけますようお願いします。 <a href="https://www.pref.osaka.lg.jp/shobobosai/sengensticker/index.html">https://www.pref.osaka.lg.jp/shobobosai/sengensticker/index.html</a>

大阪コロナ追跡システムに関するよくあるお問い合わせ(FAQ)〈施設(店舗)運営者・イベント主催者の皆様〉

【9.事業者マイページ】

FAQ 番号	質問	回答
1	事業者マイページとは何ですか。何ができるのですか。	<p>事業者マイページは、下記の4点ができます。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・所在地、電話番号及びメールアドレスの変更</li> <li>・登録情報の第三者への提供同意</li> <li>・QRコードの発行・再発行</li> <li>・感染防止宣言ステッカーの発行・再発行</li> </ul> <p>なお今後、新型コロナウイルス感染症の拡大防止と社会経済活動の両立をめざし、関連した事業の実施に係る情報の共有等を目的として、登録情報を公開又は第三者に提供させていただくために、「登録情報の第三者への提供同意」をしていただける場合のみご登録いただけることとしています。</p>
2	事業者マイページの「登録情報の第三者への提供同意」に同意した場合、どこに情報を公開・提供されるのですか。	<p>新型コロナウイルス感染症の拡大防止と社会経済活動の両立をめざし、関連した事業の実施に係る情報の共有等を目的として、公開又は第三者に必要な最小限の情報を提供させていただきます。</p>
3	事業者マイページにログインするパスワードがわかりません。	<p>事業者マイページのログイン画面の「パスワードを忘れた方はこちら」から、パスワード再発行画面に進み、「施設ID」と「登録メールアドレス」を入力すると、そのメールアドレス宛に再発行パスワードが届きます。</p> <p><a href="https://smartcity-osaka.jp/tenant/forgot/password">https://smartcity-osaka.jp/tenant/forgot/password</a></p>
4	事業者マイページにログインする施設IDがわかりません。	<p>事業者マイページのログイン画面にある「施設IDの問い合わせ」から登録されたメールアドレスを入力すると施設IDをメールでお知らせします。</p> <p><a href="https://smartcity-osaka.jp/tenant/forgot/id">https://smartcity-osaka.jp/tenant/forgot/id</a></p>
5	事業者マイページのパスワード再発行時に必要な登録メールアドレスがわかりません。	<p>QRコードを受信したメールアドレスが登録メールアドレスです。</p>
6	イベントは事業者マイページを使えないのですか。	<p>使用できません。</p>
7	事業者マイページの「登録情報の第三者への提供同意」に同意した場合、利用者が新型コロナウイルスに感染すると、施設名が公表されてしまうのですか。	<p>「登録情報の第三者への提供同意」に同意した場合であっても、感染者発生時の注意喚起メールには施設名は記載しません。また、クラスターが発生したときは、「登録情報の第三者への提供同意」の同意に関わらず、保健所から施設側の了解を得たうえで公表させていただきます。</p>
8	「新型コロナウイルス感染症の拡大防止と社会経済活動の両立をめざし、関連した事業」とはどのようなものですか。	<p>例えば、「《少人数利用》飲食店応援キャンペーン」のような新しい飲食スタイルの定着促進を図るほか、「大阪コロナ追跡システム」の普及拡大に資するような事業を想定しています。</p>