

2021年12月13日（Web開催）：第1回実証実験（参加団体：伊那市総務部危機管理課、鳥取県危機管理局危機対策・情報課、熊本市危機管理防災総室・健康福祉政策課、別府市防災危機管理課、福祉フォーラム in 別杵・速見実行委員会）

主な意見

【D-VICSの機能面について】

- ・ システムの運用フローについては問題ないが、個人の能力によりシステム対応に差が生まれると思う。また、災害時はネット環境が悪化することもあるため
- ・ 音声入力など、入力補助機能があるとよい。
- ・ 認知症患者などの場合は、情報の更新の過程、経緯が分からないと、個別避難計画を作成したとしても活用が難しいケースがある。訓練履歴や個別避難計画策定の経過の整理・記録が必要と考える。
- ・ 特定の地域の人にチャットボット等で情報を送信するときに、要支援者を担当している相談支援専門員やケアマネなどに同様の情報が入ってくると便利。
- ・ 内閣府で開発しているクラウド型の被災者支援システム等、他のシステムとのすみ分けが必要。
- ・ 発災初期は、自治体として真に助けが必要な人だけ把握できればいいので、例えば緊急で助けが必要な場合に、ボタン1つ押すだけで、自治体に連絡がいく機能があってもいいのではないか。

【個別の被災者支援につなげるための対策について】

- ・ 自治体で、被災の傾向などをつかんで応急対策の方針を検討するための基礎データにするならよいが、救助名簿として使うようなら個人情報との兼ね合いがハードルとなる。
- ・ 必要に応じて、個人情報を警察、消防、応援自治体、応援NPO、地元の福祉団体などにも提供できるようにしないと、被災自治体が全て直営で対応することになりかねない。
- ・ 行政は、「個人情報」に対し過敏に反応する。国からの運用通知で、具体的に使い方を示されれば、自治体の不安はある程度解消できると思う。
- ・ 被災者救助活動に本当に使うのか、厚労省側で明確に決めておく必要があると考える。被災者は救助要請したつもりになるが、行政側が本当に対応できるか心配。

2022年2月14日（Web開催）：第2回実証実験（参加団体：福知山市危機管理室・障害者福祉課、日新地区民児協会長、大江地区民児協会長、民連理事（桃映地区民児協）、南陵地域包括支援センター、大江地域包括支援センター、大江地域包括支援センター、西町自治会長相談支援専門員等）

主な意見

【システム全般に関する意見について】

- ・ 今回のように落ち着いている状況でも入力を焦ってしまう。実災害時に落ち着いて入力できるかが不安。
- ・ 福知山市は市域が広く、雨の降り方も市内で異なる。どのタイミングでチャットボットによる情報収集を行うのか整理する必要がある。
- ・ 全容を把握するという観点では良いシステムだと思う。
- ・ 例えば避難判断水位を超えたら自動的に通知が来るといった仕組みにするとよいのではないか。
- ・ 実災害時に使用方法を教えてくれるオペレーターのような人がいると助かる。
- ・ 避難行動要支援者が使いこなせるかが不安。福知山市で導入している緊急通報装置はボタン1つで通報できるようになっている。高齢の方はこのくらい簡単な方がいいのではないか。

【帳票項目について】

- ・ 「災害状況登録」という言葉が専門的で固く感じる。「災害状況を送る」などもう少し平易な文章のほうがいい。
- ・ 個別避難計画対象者のスクリーニング項目のうち「住まいについて」の質問で、水害を対象とする個別避難計画を考える場合は、建物構造の他に階数（戸建てなら「平屋又は何階建て」、集合住宅なら「何階建ての何階に居住」）が重要な要素となってくる。

【チャットボットのユーザビリティについて】

- ・ タップする速さによっては、同じ質問が2回来ることがある。
- ・ 最初のログインが手間取った。慣れていない人には難しい。ログイン後のプッシュ通知はスムーズに確認できた。
- ・ 来た質問に返すだけなら問題ないが、被害状況を写真で送る操作はいざという時難しいのではないか。
- ・ チャットボットの入力は慣れれば問題ないが、慣れるまでは苦勞する。訓練として、1, 2回入力しておくことが必要となる。

【119番通報との整合について】

- ・ 119番との整合はやはり必要。市としても、救助要請のような入力があったらどうしても優先せざるを得なくなる。
- ・ 119番と意味合いが異なることはチャットボット上でも示したほうがいいのではないか。

2022年2月17日（Web開催）：第3回実証実験（参加団体：別府市役所防災危機管理課、福祉フォーラム in 別府・速見実行委員会、網膜色素変性症協会、NPO 法人自立支援センターおおいた、別府優ゆう、大分県医療的ケア者親子サークルここから、おおいた・いとでんわプロジェクト（被災地・被災者支援）、NPO 法人地域ひとねっと、株式会社ユナイテッドサークル放課後デイサービス ハンモック 等）

主な意見

【システム全般に関する意見について】

- ・ 入力については全般的に分かりやすかった。
- ・ 障害により握力があまりないが、操作性については問題ないと感じた。
- ・ 「COCOA アプリ」のようにあまり使わないと意味がない。周知の方法が重要。
- ・ ラインをインストールした PC からも入力できるようにしてもらいたい。

【帳票項目について】

- ・ 入力者を「本人」とした場合でも、入力者を示す言葉が「その方」になり違和感がある。入力者によって表現を変えられるとよい。
- ・ 「今身を置いている場所」などの質問に対して回答の選択肢を増やしてほしい。
- ・ 「自宅で被災した場合、家族で助け合って避難は可能ですか。」などの項目は、災害の状況によって異なり、断定できないケースがあり、入力に迷った。こういう場合はこうですかというように場合分けで聞いたほうが入力しやすいのではないか。
- ・ 言葉の表現をもう少し分かりやすくしてほしい。
- ・ 発災後の情報を入力した後「避難してください」というコメントが寂しく感じた。例えば入力者の位置情報を基に近くの避難所を表示したり、避難所の情報が載っているページのリンクを載せるだけでもいいと思う。

【チャットボットのユーザビリティについて】

- ・ 1つの質問に対して、複数回答したい場合にできない。
- ・ 質問に答える前に次の質問がきて焦ってしまった。
- ・ スマートフォンの大きさにもよるが、設問が何枚にもわたってしまうと分かりづらかった。
- ・ 質問に入る前の説明文が細かいと読めない可能性がある。
- ・ 押し間違えたときに、戻れないのが億劫なので、対応してほしい。
- ・ 発達障害者にも理解しやすいフォントがあるようなので、そのようなフォントの導入も検討してほしい。
- ・ QRコードを読み取れない高齢者は意外と多い。

【LINE の使用について】

- ・ LINE の使用自体に抵抗感がある。今日初めて LINE を登録したが、友達申請が2人からきて不安になった。
- ・ 20代は LINE を使わない人が多く、Twitter や Instagram を使っている。
- ・ LINE を初めてダウンロードする人に対し、「電話帳との同期」や「友達自動追加機能」などの注意事項をあらかじめ記載しておいた方がよい。