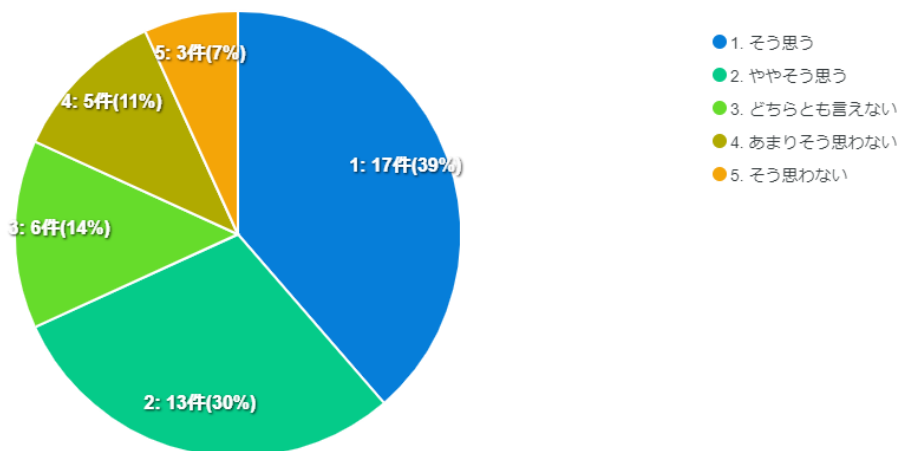
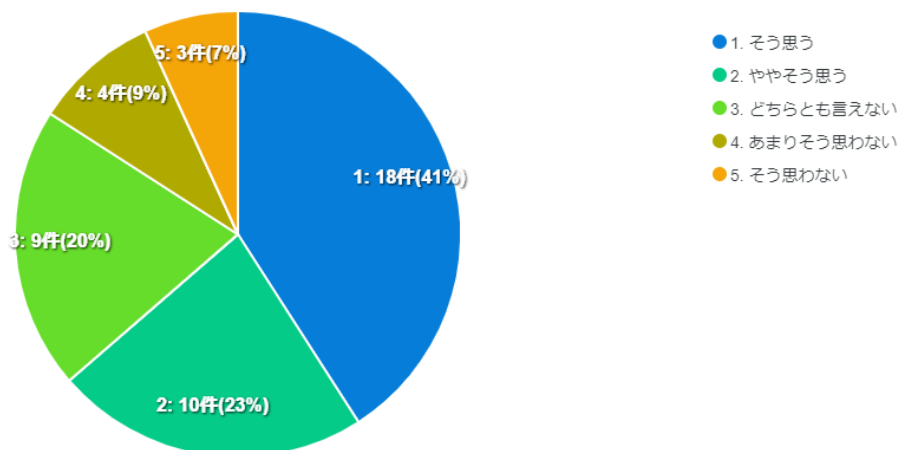


◆LINEを用いた避難所受付訓練に関するアンケート（一般参加者対象）

★ 事前登録及び避難所受付の操作が容易にできた



★ 現行の紙での受付ではなく、LINE等を用いた受付を進めていくべきである



◆避難所受付システムについて良かった点、改善してほしい点（一般参加者、市職員、他自治体職員対象）

<システムの利用について>

- 今回は平時の訓練だから、スマホ、バッテリーなど用意できた。
スマホ QR はスムーズで分からない人にもわかりやすく、夜の体調管理まで気にかけてもらってるのはありがたかったです。
- 今回、QR コードまで事前に進めてきた割合はどの程度だったのでしょうか？
実際、紙ベースでの避難者受付名簿作成は、時間もかかり、なかなか大変です。取りあえず住所、氏名程度で受付し、落ち着いた段階で作成するとならざるを得ない。
今回の受付処理、狙いは良かったと思います。
- 運営側としては業務が簡素化・データ化が容易

- スムーズに受付できるという点で良い。
- 受付がスムーズで良かったです。
- 指示も分かりやすく、操作も簡単で良かったです。
- 情報のやり取りがスマートに完結できるよさがある できる者には大変利便性が高くよい
- スムーズに出来た
- とても便利だと感じました。紙での受付を経験したことはありませんが、想像するだけでも大変だと分かります。

LINE で避難所受付ができるようになれば、受付の手間や避難者の混乱を大幅に減らすことができると思いました。高齢者にも分かりやすいシステムだと感じました。

- sns を使った防災訓練が新鮮でした。
- あまり得意でない私にもスムーズにできた。
- 紙面での受付は研修でも見ていたが、QR コードを用いたものは初めてですごくスムーズに受付することができた。

- 効率的であると感じた
- 良い点

説明が要らず事前に練習なのでできたが、突然ならなかなか難しい。

前もってラインなどで登録を、しておくとも良いかも。

- 事前登録もわかりやすく、受付が QR コードの読み取りで完了する点や、自治会の方で簡単に対応できた点は、受付の混雑解消や業務負担の激減に大きく寄与していました。集計も円グラフ化で入所者数や男女比などがわかりやすく表示されている点も把握、報告に非常に有効だと感じました。
- 事前に入力しておけば、受付はとてもスムーズですが、慣れない人には難しいと感じました。
- 操作は楽だったが、そもそも避難が必要なレベルの災害は通信の不通、障害、輻輳があると想定すべきで、クラウドサービスに頼るべきではないと考える。

バックアップでもいいのでオフラインのシステムと紙入力からの代行、LINE 以外からの QR 事前生成などを用意して欲しい。

単に LINE を使っていない人もいるので、親族だけでなく隣近所の知り合いも同時に入力してもいいように明記して欲しい。

- デジタルが良いのは良かったが、持ってる想定は良いが、持ってにげてこれなかったりするアナログも同時には必要。

いつの時代もどちらも必要と考えて対応は必要だと思う。

- 100%誰もが、スマホを持ちラインを活用すれば、システム自体は、問題ないと思います。
- デジタル化を推進しようという市の方針は理解しているが、私のようにスマホ操作できない人もいる。参加したいが、そのために断念した人も。できない人もできる人も参加しての訓練ではないか。
- 改善点は特にないが、LINE を使っていない人やスマホ自体持っていない人もいて、ライフラインが途絶えた状態を考えると、紙での受付も併用した方がよいと思います。
- 避難所受付について、事前に生駒市 LINE から避難者登録を行うことで、当日はスムーズな受付が可能であった。

受付職員にあっても、防災専用の端末等は不要で、LINE の QR 読み取り機能を活用し1世帯複数

人の受付が同時に行え、手続きの効率化がうかがえた。

- 本市において避難者の受付方法について課題と感じていたが公式 LINE による受付を体験して、分かりやすさと導入費用面(新たなシステムを導入するとイニシャル及びランニングコストの双方で相当な費用が発生するため)からも相当の効果があると感じた。是非本市にも導入していきたいと感じた。
- 今回は場所が電波がよくなかった。
事前案内があってもやってないできてない方がいたので年配の方はさらに厳しいなどではないか。
- LINE のシステムはややこしかったが、QR コードでの入所はスムーズでした。ただ、実際災害が起き避難所に行きたい時に、あの登録作業は苦痛を感じそうです。
- 最初お友達登録の ID 入力で説明に@が抜けていて手間取ったがその後はスムーズに行った。
- スマホを使わない Line をしない人にも寄り添える口頭入力など補助できるシステムがあることも重要
スマホなしで全員が受付出来るシステムの実証実験もしてほしい
- 事前に登録することでスムーズだったが事前登録が難しい人もいるんだろうなと思うところもありました。
また、災害時に、ネットワーク支障も考えられるため どちらでも受付できる体制も考えておくの良いのだと思いました。
- スマホや LINE を使用できない、お年寄りや低年齢に対して、どのように対応し、円滑に受付を進めていくのでしょうか
- 受付前にてQRコードの設定をされる方が多かったです。また、うまく表示できない方がおられた方もおられました。
- 個人的には便利さを感じたが、参加されていた一般の高齢の方は情報を入力して QR コードを出すまでになかなか時間がかかっていて、「これどうすんの?」「簡単か?」というやりとりをされていたから。実際に災害が起きて落ち着いていない中紙とデジタルの併用での受付となるとそれはそれでややこしくなるのではとも思った。
- そもそも生駒市の LINE を登録している方がどれだけおられるのか。
- QR コード取得までの手順が難しい方も多くおられ、逆に手間取ってしまうのではないかと思います。(人数把握等の管理はしやすいかもしれませんが)
- 入口の受付の段階でも並ぶようにした方がいい。
- 時間がかかる

<システムの改善点>

- 家族 3 名で登録をしなければいけないところ、2 名で登録してしまい、一度 2 人分を削除してから再登録で手間でした。改善願います
- 世帯入力する際に一人ずつやる必要があるのが難点でした。リスト表示のレ点があればもっと簡単にできそう
- 3人で参加だったのですが、ライン登録の際に、最初 2 人の登録で完了してしまい、再度3人で登録しなおそうとしたらエラーが出てしまい、3 人目の登録ができないままでの参加となりました。

登録のやり方を改善してもらえたらと思います。

- 途中で間違えて入力し終わってしまうと、変更したり追加できなかったのも、全部削除して最初からやり直さなければならなかった。
- 複数の人数分を入力するのが、上手くできなかったという人が何人かおられた。
- 受付完了表示時間を人間が認知できる時間確保するべき。バラツキがあり、直ぐに自動消滅する時があった。
- 途中からの項目修正、追加修正ができればありがたい。
代表者以外の追加を入力し忘れてしまった時、代表者登録を完了してしまった後は、1 回全て削除し最初からやり直ししなければならないのは手間だと思いました。
- 修正がしにくい。
- 避難所受付と入力するのが手間です。
- 混乱した被災時に情報を入れるのは大変なので、事前に市の公式 LINE を友達登録する時に家族情報を登録しておいて、選択する方法だと早いと思いました。

<懸念点>

- 最後のグループディスカッションをした際、ご年配の方と一緒にした。最後の退出操作についても分からないとおっしゃっていました。また操作についてお手伝いさせていただきましたが、体調管理の返信もされていないところを見ると、携帯、LINE の苦手な方はいらっしゃるし、正確には管理できないのかなと思いました。
- 災害時や避難所に人が殺到して電波障害が起きてる時に使えるのか不安です。
- 実際は、地震想定なら、スマホが手元にないことも、取りに行かないといけなかったりして、取りに行くことで 2 次被害で取れない、夜だと見えなくて持っていない方もいるのではないかな？と思う。
- 発災時に正常にシステムが使えるかどうか疑問
- 今後、市民さんにどう普及していくが課題
- 発災時にどこまで LINE が使えるのか、また全員使いこなせるのか疑問が残る
- LINE を利用していない方も一定数いらっしゃることを考えると、災害が起こっていないうちに啓蒙活動などが必要だと思う。
いざ災害が起こった際に LINE 受付メインだとしたら、混乱に拍車がかかりそうだった。
あと考慮されているかもしれないが、実際に避難する際に、通信障害などが発生している可能性も考えられるため、シンプルで通信状態に左右されない受付方法も検討が必要だと思う。
- インフラが崩壊した場合に、どの程度まで活用できるのかという懸念がありました。
- 地域での活用は可能でしょうか？
- 発災時にできるかどうか。