

No.	通報種別	画面名	意見	通報者インターフェース 追加要件	検討会資料
1	共通	GPSアラート	メッセージが分かりづらい。 通報を中止してGPSをONにするよう書いてあるが、アプリを一旦閉じてからという意味に捉えられる。 「あなたの端末のGPS（位置情報）がオフになっています。一旦、この通報を中止して、端末のGPS（位置情報）をオンにしてから通報をやり直してください」	メッセージ内容を修正する ・GPSがOFFになっているため、ONにする必要があること ・GPSをONするためには、うすればよいか明記すること （例） ＜アプリ方式の場合＞ 「あなたの端末のGPS（位置情報）がオフになっています。「設定画面へ」を押し、GPS（位置情報）をオンにしてから通報をやり直してください。」 ＜Web方式の場合＞ 「あなたの端末のGPS（位置情報）がオフになっています。端末の設定画面からGPS（位置情報）をオンにし、通報をやり直してください。」	○
2	共通	GPSアラート	iOSの場合、位置情報の利用許可範囲をどれにすべきか、判断に迷う人がある。（特に普段GPSの設定を行っていない人）	ユーザは事前にGPSの設定方法を把握しておく必要がある。 （例）練習モードに「GPS設定（GPSがオンになっていない場合のアラート表示）」を含め、GPSの設定方法を事前に練習できるようにする。	○
3	共通	依頼	赤枠内（他の人への依頼文）のみ文字が小さい・細字で見にくい。	フォントサイズ・スタイルを変更する。	－
4	共通	依頼	音声読み上げの要望があった。 （実際に、依頼画面で音声を読み上げられていると思っている被験者もいた、画面をいきなり見せられても対応してもらえるかわからない、音声がついていたら緊急性もわかるし、相手に依頼したい内容が伝わりやすい）	追加機能として要件に含めるか否か検討する。 （例）「音声を流す」ボタンを押すと、依頼文内容が音声で流れる	○
5	救急・火事	場所情報選択	絵が分かりづらい。（自宅）一般的に共通で使われている絵・図・記号を利用すれば分かりやすい。	自宅の絵は一般的に共通で使われている絵・図・記号を利用する。 （例）絵の場合：一軒家、赤い三角屋根、ドアと小窓がついている	○
6	救急・火事	場所情報選択	・（外出先の選択だが）赤枠部分が最初に目に入ってしまう。 何のための枠なのかわからない。 ・赤枠しか通報されないと思った。 ・「この枠内のボタンを押すと通報します」と記載されていたため、最初は赤枠しか見ていなかった。また、通報場所が外出先だったため、自宅ボタンではない横にあるイラスト部分を押した。押しても何も変わらないため、再度画面を確認し、下に外出先ボタンがあることに気付いた。	レイアウトを変更する。 （例） ・赤枠、および文言「この枠内のボタンを押すと～」を無くす。	○
7	救急・火事	場所情報選択	一次通報の際に画面遷移に時間がかかり、不安に思った。	画面遷移（通信）に時間がかかる場合は、ユーザ側に今どのような状況かを伝えるメッセージを表示させる。 （例）ロード画像に「送信中」と記載する	○
8	救急・火事	位置情報設定	地図が小さく、設定が難しい。	地図画面はユーザが拡大・縮小し、位置情報を容易に確認可能なサイズとする。	○
9	救急・火事	位置情報設定	地図上と地図下の文言から、通報者は結局何をすればよいのか迷う。	位置情報設定画面のメッセージやレイアウトは、位置情報が正しいか確認すること、正確な情報がある場合は任意で入力すること、を簡潔に記載する。 （例） 【画面上部】 「GPSから位置情報を取得しました」 「正確な現在位置が分かる場合は、地図上でタッチしてください（任意）」 【画面中部】 地図 【画面下部】 「住所または目印（自由入力・任意）」	○
10	救急・火事	位置情報設定	位置情報設定画面までに「通報する」ボタンが2個あり、どの時点で通報されるのかわからない。	ボタン名が重複しないように、「通報する」ボタンは通報トップページのみにし、位置情報設定画面では使用しない。 （例）「決定」ボタン	○
11	救急・火事	位置情報設定	被験者は地図と通報場所を確認していたが、あまり慣れていない場所だと目印が無いと確認できない。	通報場所が特定できない場合は、チャット機能で補う。	○

実証実験インタビュー結果（通報者）

No.	通報種別	画面名	意見	通報者インターフェース 追加要件	検討会資料
12	救急	患者症候情報	人の形に「頭」「うで」などの部位のある絵を選択できれば、状態を伝えやすい。	No.20の結果、該当画面は無くし、患者症候情報についてはチャット機能で聴取することとなった。	－
13	救急	患者症候情報	助けが欲しい人が複数人いる場合があるため、複数選択が望ましい。	No.20の結果、該当画面は無くし、患者症候情報についてはチャット機能で聴取することとなった。	－
14	救急	傷病者人数情報	他人が助けがほしいかどうかは判断がつかない、自分が助けがほしい場合に「自分」ボタンがあれば。（聴覚障がい者は曖昧な表現はあまり好まないとの意見があった）	No.20の結果、該当画面は無くし、傷病者人数についてはチャット機能で聴取することとなった。	－
15	救急	傷病者人数情報	3人以上の場合、人数を選択してから、どのボタンを押せば人数確定→次の画面へ遷移するのかが分からない。「その他決定」ボタンが分かりづらい。	No.20の結果、該当画面は無くし、傷病者人数についてはチャット機能で聴取することとなった。	○
16	救急	傷病者人数情報	絵が分かりづらい。ここだけなぜピクトグラムになっているのか？ 絵とボタンの並びがここだけ縦になっているのが不自然。	No.20の結果、該当画面は無くし、傷病者人数についてはチャット機能で聴取することとなった。	○
17	救急	傷病者年齢	2人以上なら、複数選択したい（傷病者が全員「大人」やこどもとは限らないため）	No.20の結果、該当画面は無くし、傷病者年齢についてはチャット機能で聴取することとなった。	○
18	救急	傷病者情報詳細	助けが欲しい人がどの選択肢にあてはまるか曖昧。 例えば高校生ならどれを選択すればよい？ 大人でもないし小児でもない。	No.20の結果、該当画面は無くし、傷病者情報詳細についてはチャット機能で聴取することとなった。	○
19	火事	逃げ遅れた人	絵が分かりづらい。一般的に共通で使われている絵・図・記号を利用すれば分かりやすい。	No.20の結果、該当画面は無くし、逃げ遅れた人についてはチャット機能で聴取することとなった。	○
20	救急・火事	チャット画面	チャット画面が表示されて、何の画面なのか、何をすればよいのかが分からない。 通報が終わったと思っていたので、何もなくていいと思っていた。	・チャット画面表示時に、消防とチャットができる画面であることを表示する。 （例） 「消防とチャットが可能です。」 ・予めチャット画面に消防からの聴取項目を記載しておき、チャット画面遷移後の消防からのチャット待ち時間を無くす。（場所選択以降の画面を無くし、チャットで聴取する） （例） 救急：「どうしましたか？」 火事：「何が燃えていますか？」	○
21	救急・火事	チャット画面	送信ボタンが分からなかった。しばらくして鉛筆マークが送信ボタンだと気付いた。	メッセージを送信するボタン名は、一般的にメッセージを発信することを想定しやすいボタン名にする。 （例）「送信」ボタン	○
22	救急・火事	チャット画面	消防からの返信待ち時間は相手が何をしているのか分からず、また自分自身も早く通報しなければとの焦りから、不安になる。	チャット中の消防の状況を通報者側画面に表示する。 （例） 画面内に消防状況を表示する。 入力中：消防がメッセージを入力している	○
23	救急・火事	チャット画面	通報がいつ終わったのか分からない。 消防からも「チャットが完了しました」では不十分ではとの意見あり。	消防の出動処理後（チャット完了後）の通報者側へのメッセージ内容は、聴取が完了し出動することを表示する。 （例） 「チャットが完了しました。救急車が向かっています。」 「チャットが完了しました。消防車が向かっています。」	○
24	救急・火事	チャット画面	アイコンや文字が小さい	アイコンやフォントのサイズをユーザ側で変更できる仕様とする。 （例）共通画面（設定画面）でフォントサイズを変更する	○

実証実験インタビュー結果（通報者）

No.	通報種別	画面名	意見	通報者インターフェース 追加要件	検討会資料
25	救急・火事	チャット画面	チャット以前の画面で入力した内容を再度チャットで聞かれると、それ以外の項目も入力できてないかと思い不安になる。	再確認のため同じ内容を聴取することもある。	－
26	救急・火事	チャット画面	文字入力が苦手なため、もっと早く入力できると思った。	文字入力の手間を省くため、定型文やボタン選択を有効活用する。	○
27	－	－	Net119操作講習会を行ってほしい。	アンケートでも使い方の説明が必要と答える人が多いため、Net119サービス提供時はユーザ向け講習会を行った方が望ましい。	○

実証実験インタビュー結果（消防）

No.	画面名	意見	改善案	検討会資料
1	緊急通報管理トップページ	文字が小さいので、全体的に大きく。 （夜勤対応等で目がかすむこともあるため、文字は可能な限り大きく。）	フォントのサイズをユーザ側で変更できる仕様とする。 （例）画面右上に文字の大きさを変更できるコンテンツを設ける	○
2	緊急通報管理トップページ	通報種別が火災なのか救急なのか一目でわかるように、色分けしてもらうと、視覚的に判断しやすい。 （夜勤対応等で目がかすむこともあるため、情報は視覚的に理解できるように。）	重要な聴取項目については、視覚的に判断できるようにする。 （例）救急の場合：青字 火事の場合：赤字	○
3	定型文選択画面	＜火事＞ ・逃げ遅れた人がいるか／いないか。 ・安全な場所へ避難してください。はもっと上位へ。 ・あなたは今、燃えている建物内にいますか。はもっと上位へ。 ＜救急＞ ・大きな声で呼びかけて反応はありますか。は聴覚障がい者には不適切。 ＜共通事項＞ ・救急でも火災でも必ず聞く内容は火事タブ、救急タブにも入れていただくにより操作しやすい。（タブ切替が面倒） ・住所の確認ができる質問（この住所で良いですか？[通報者が設定した住所が出力]（[[はい][いいえ]））があると良い。 ・通報者が通報場所から移動してしまうことがあるため、「移動しないでください。」というメッセージもあると良い。	定型文編集機能で、消防毎にカスタマイズする。	－
4	緊急通報チャット （通報情報タブ）	通報種別が火災なのか救急なのか一目でわかるように、色分けしてもらうと、視覚的に判断しやすい。 また、場所が自宅なのか外出先なのかも一目でわかるように。	重要な聴取項目については、視覚的に判断できるようにする。 （例）救急の場合：青字 火事の場合：赤字	○
5	緊急通報チャット （通報情報タブ）	文字が小さいので、全体的に大きく。 特に通報情報、利用者情報、緊急連絡先は大きく。	フォントのサイズをユーザ側で変更できる仕様とする。 （例）画面右上に文字の大きさを変更できるコンテンツを設ける	○
6	緊急通報チャット （通報情報タブ）	ずっと画面をみているわけではないので、通報者からチャットの発言があった際に音を鳴らすなどで知らせてほしい。 通報があった場合の通知方法は、画面のみではなく、パトライトと連携したい。	追加機能として要件に含めるか否か検討する。 （例）以下の場合音を鳴らす・パトライトと連携する ・通報があったとき ・チャットの発言があったとき	○
7	通報者側機能	通報者の場所を特定できるために、通報者の端末から音などが出ると良い。（緊急地震通報のような強制的に音を鳴らす仕組みがあると良い。）	通報者の場所特定のために、消防側の制御の元、通報者の端末から音や光を出せるようにする。 ＜アプリ方式の場合＞ 音による通知、および光による通知が可能。ただし、アプリ方式の場合、外部（消防側）からユーザ（通報者）側の端末の制御を行う場合は、予めユーザ（通報者）の同意を得ることが必要。 （例）共通画面（設定画面）に、音や光を出すことについての「許可」設定を設ける。また、講習会等で上記機能について事前周知しておく。 ＜Web方式の場合＞ 音による通知が可能。光による通知は技術的に不可。 （例）講習会等で上記機能について事前周知しておく。 ⇒アプリ方式にせよWeb方式にせよ、通報者が自分の位置を救急隊員に知らせるには、携帯端末による他、自分で手を振る、何かを叩いて音を出す、懐中電灯などで知らせるなどの方法をとることが可能である。	○