

実証実験インタビュー結果（輻輳機能検証）

No.	被験者	画面名	回答	対処策(案)
1	通報者	通報受理待ち	通報が受理されるのを待っている間、一生待っていたらどうしようかと思ひ不安だった。待ち時間が長かったため、他の人に連絡した方がよいかなと感じた。次にどのような画面が出るかわからないということも不安だったが、あらかじめわかっていたら不安は少し軽減されると思う。	通報受理待ち画面に以下のメッセージを表示する。 ・通報中であるためこのまま待つこと (消防本部の通報受理待ちであること) ・ブラウザを閉じた場合、消防本部からメールが届くため、メールを確認すること
2			通報受理待ち画面が表示された時に、アプリが故障したのか、もしくは電波が悪くてインターネットに接続されていないと思った。他の人に連絡した方がよいかな？友達にお願いして連絡して頼んだほうがよいかな？友達にLINE、Facetimeでつなげて顔を見ながら状況説明した方がよいかな？と、いくつも別の方法を考えていた。	
3			通報受理待ち画面は、黒の背景画面にくるくるではなく、救急車の絵を動かす等、わかりやすい絵に変えろとよいと思った。	
4			画面に表示されている「メールによる呼び返し」は分かりにくい。「だからどうなるの？」と思う。まずはメールを見ることが必要なのだから、「メールを見て下さい」と直接的なメッセージがった方がよい。	
5		通報受理待ち(呼び返しメール)	待っている間に、待ち時間が表示されるとわかりやすいと思う。待ち時間が長い場合は、他の人に連絡したらいいかと思った。	消防本部側で通報を受理するタイミングは予測不可能なため、対応は難しい。
6			通報が受理されるまで長く感じた。カウント(信号待ちの時の様な)があるといいなと思った。	
7			自分が病気の時は、何秒でも不安になると思う。受理待ち時点で待ち時間が分かり、こちらは一度閉じて、向こうから電話をかけなおしてほしい	
8		通報受理待ち(呼び返しメール)	呼び返しメールを受信した際は、強制的にメールを開く、強制的にチャット画面を開くなどの方がいいのではと思う。	端末側の機能となるため、対応は難しい。
9			メール連絡はわかりやすかったが、メールのフォントサイズをもう少し大きいものにしてほしい。また、呼び返しメールの表示が大きくなったり、赤くなるなどした方がわかりやすい。	端末の設定で変更可能。
10			呼び返しの通知の仕方として、メール以外にLINEのビデオ通知等も考えられると思う。	呼び返しの通知の仕方としてメール通知を標準仕様とし、その他最適な通知方法があれば自治体の判断により追加を行う。
11		チャット	チャットの時に絵が入っていると緊急の時にとてもわかりやすい。	標準仕様としてチャット時の絵の挿入は含めないが、含めるか否かは自治体の判断に委ねる。
12			反転表示があるとより良いけど、ピンチアップと横画面に表示転換がほしい。	端末の設定で変更可能。
13			場所や状況が説明しにくい場合、現場や自分の状態を撮影して送信できるといいと思う。	写真送信機能を追加。
14	消防本部	緊急通報管理トップページ	聴取完了後現場に到着するまでに、再度通報者と連絡を取るケースも想定される。その場合、2通報目を受けながら、1通報目の通報者とやりとりすることになるため、1通報目を聴取完了ではなく保留にする機能も必要。	複数通報同時に対応可能となるよう、チャット画面を複数画面表示できることが望ましい。
15			通報受信時のアラーム音は受理するまで鳴り続けるのではなく、消せるようにしたほうがよい。また、音量調整ができるとよい。	通報着信時には音を鳴らし、音量やON／OFF切替を調整可能な仕様とする。
16			受信待ちの件数をリアルタイムで表示したほうがよい。	チャット画面に、未受理の通報件数・通報種別を表示する。
17			通報一覧上に赤字で滞留している件数や通報種別、住所が表示されるとよい。また、種別(救急・火事)ごとに件数が分かった方がよい。	
18			震災のときは通報件数が多くて種別を追っている時間は無いような気がする。種別は分からなくてもよい。	
19			完了した通報は色分けで表示した方がよい	各通報のステータス(「未受理」「対応中」「完了」)を視覚的に分かるような表示にする。(色分けやタブ切替等)
20		チャット	まず最初に通報場所を確認するため、「通報者によって設定された位置情報」、「GPS等によって測定された位置情報」の住所をテキスト表示させ、チャットに自動的に引用できるとよい。	取得した位置情報の住所情報をテキスト表示する。また、定型文等に容易に反映可能な機能を設ける。
21			通報者がプロットした場所の住所がテキストで表示された方がよい。また、位置情報がずれることを考慮し、場所の確認方法は色々と豊富にしておいた方がよい。	
22			通報直後から今現在の位置情報を追跡する機能は便利だと思った。位置情報が取れない場合やGPSのズレがある場合等、通報場所を特定することが難しい場合がある。外出先の場合は特に通報者が今いる住所が分からないことが多いため、最低限自分のいる市区町村の入力があるといいと思う。	
23			通報直後の位置情報は不要。最新の情報があればよい	位置情報の表示切替可能な仕様とする。
24			位置情報は「通報直後の位置情報」と「現在の位置情報」を切り替えて表示できるようにしてほしい。	
25			通報者へ呼び返しを行ったが、しばらくチャットの返信が無く不安に感じた。その場合、救急車を出すにも通報場所が分からず出すことができず、聴取完了にもできない	-
26			優先度によっては割り込んでさばきたい。例えば、火事の場合は優先して受理する等の対応ができるとよい。	未受理の通報から受理する通報を選択可能な仕様とする。
27			現場に救急車がついたことを知らせるメッセージが送れるとよい	各消防本部において定型文をカスタマイズする。
28			ボタンは誤操作が無いよう、色と大きさを変えた方がよい。	各ボタンの色や大きさ、配置を変更する。
29			通報受理時に通報者がオフラインになっている時にアラート表示しているが、常に通報者がオンラインかオフラインか表示した方がよい。	通報者のオンライン／オフライン状況をチャット画面上に表示する。
30			フォントサイズをもっと大きくしたほうがよい	文字サイズを変更可能とする。
31			消防側はまず最初に通報場所を確認するため、通報者側のチャット画面に予め表示しておく質問文を変えた方がよい。	通報受理後、通報者側のチャット画面に初期表示させるメッセージを変更する。(例)「はい、〇〇消防本部です。通報を受理しました。消防本部からの返答があるまでお待ちください。」
32			通報者に地図をプロットしてもらった場合に、正確な場所を分かってプロットしているのかどうかがあった方がよい。	通報者には、自分が今いる場所が分かる場合のみ、地図上で設定を行ってもらう。
33			誤操作を防ぐため、各ボタン押した後に確認画面を表示したほうがよい。	ボタン押下後に確認アラートを表示させる。

実証実験インタビュー結果（外国人対応検証）

No.	被験者	画面名	回答	対処策(案)
1	通報者	通報トップページ	トップページは特に問題なかった。Net119通報と言われていたため、迷わず「Call」を選択した。	音声通話ではなく、Net119通報（パケット通信による音声によらない緊急通報）であることを理解可能な表現とする。
2			「Call」と書いてあったので、電話がかかるのではと思った。Net119通報ならば、「contact us」「connect」「Emergency Call」ならば音声電話だとは思わない。	
3		通報種別	救急車は病院に行く必要がある時、消防車は火事の時だと捉えたため、選択に迷わなかった。今回は病院に行く必要があるため、救急車を選択した。	-
4		場所情報選択	通報場所は家ではなく会社のビルの中だったため、「Home」ではなく「Outside」を選択した。友達の家等、個人の家の中なら、「Outside」ではなく「Home」を選択する。	「自宅＝事前登録した自宅住所」と「外出先＝事前登録した自宅以外」が明確に理解できる表記にする。
5		位置情報設定	この画面が表示された時に何をすればよいか分からなかった。まず最初に地図を拡大・縮小して、通報場所の「豊洲センタービル」を探していたが、地図のどこにあるか分からなかった。しばらく迷っていたが、赤いピンマークが現在地を指していることに気づき、「Please send location information」を押して、位置情報を送信した。（何度かピンマークを押したが送信されず、メッセージ部分を押してようやく送信された）自分が今いる場所がどこかわかっている場合は、地図ではなくテキストで場所の情報を入力できると良かった。	・端末のGPS情報から位置情報が取得できていること、また“任意”で、周囲の目印をテキスト入力できることや、地図上から正しい位置情報を設定できることを明記する。 ・地図設定画面の構成を以下の流れが分かるように変更する。 ①端末のGPSから位置情報を自動取得したこと ②周囲に目印等ある場合は、任意でテキスト入力可能なこと ③正確な位置情報が分かる場合は、任意で地図上に設定可能なこと
6			地図が最初に目に入ったため、それ以外のメッセージは読まなかった。	
7			現在の位置情報を送信する意味と捉えた。	
8			自国では地図アプリはあまり利用しないため、地図の操作方法がわからなかった。	
9			自分が今どこにいるか分からない場合は、周りの目印を探して伝えられるとよい。	
10			仮に自分が今いる場所をよく知っていたとしても、この画面の位置情報の設定の仕方は分からなかったと思う。地図下に書かれている「If you know～」やフリー入力欄は地図の上に記載すべき。地図はあってもいいが、メインに表示すべきではないと思う。	
11		通報受理待ち	表示順は、①フリー入力欄、②地図、③分からない場合に「分からない」を選択するがよいと思う。今回はどう設定すればよいか分からなかったため、とりあえずOKボタンを押した。もし本当に通報したいときに、OKボタンを押して位置情報が誤っていたら大変なことになると思った。	-
12			GPSで自動的に位置情報が取得されていると認識していたが、GPSで取得した旨のメッセージ表示や確認できる画面があった方がわかりやすいと思った。	
13			メッセージを確認し、「閉じずに待ったら消防から確認のメールが送信される」という意味だと捉えた。	
14		チャット	もう少し通報者を安心させるメッセージだとよいのではと思った。例えば、「あなたの情報がわかりましたので、少々お待ちください」とか。	-
15			「calling・・・」とかいてあり、この次に何が起こるかわからなかったので、ここで電話がかかってしまうのではと思った。日本語で伝えないといけないのかなと思った。	
16			消防からしばらく返答が無く、相手に送信されていないと思い、不安になり何度も同じボタンを押した。	
17	消防本部	チャット(多岐選択式方法について)	5～10秒程度なら消防が送信中だと考えるか、それ以上長いとアプリに問題があると思い、周りに助けを求めていたと思う。30秒ごとに安心させるメッセージを表示した方が良い。	要検討
18			自分が今いる階は10階だと認識していたが、該当する回答選択肢が無かった。	
19			救急車のサイレンが聞こえたら、自分から外に出て誘導したと思う。	
20			英語を忘れてしまっていたため、DiseaseとInjuryの意味が分かりにくかった。各ボタンにイラストがあると分かりやすいと思う。英語があまりできない人は言葉だけだと分かりにくいと思う。全ての回答に「I don't know」があった方が良い。	
21			詳しい情報を伝える前にチャットが終わったので、本当に来るか不安だった。	
22			（通報を終えて）通報場所である豊洲センタービルには来てくれると思った。事前に自分の緊急度を伝えられる術があればと思った。また、実際は救急車のサイレンが聞こえたら、自分から外に出て誘導したと思う。	
23		チャット	いつ救急車が来るかの案内が無かった。ドイツでは時々30分くらいかかるから、いつ来るか知りたい。	要検討
24			文字が小さいため大きくしたほうがよい。	
25			使いやすい。1回練習したらあとは使えると思う。	
26			ボタン選択はよいが、自由入力機能もほしい。	
27			ボタン選択だとワンタッチで通報できるのでいいと思ったが、入力できないと「チャット」ではないと思う。	
28			自由入力機能はほしい。選択を間違えたときに、その旨を伝えたい。また、「Others」を選択したとき、それが何か伝えたい。	
29		チャット	回答選択肢(ボタン)が相手メッセージの吹き出しの下に並んでおり、選ぶものではなく、相手の「回答」かと思った。チャットメッセージ、ボタンの他に「選択してください」と明記していると分かりやすい。	-
30			ボタンを押すことはわかったが、「select button」の様なメッセージがある方がいいと思った	
31			チャットの選択肢の並び順が、ABC順とか、縦の箇条書きだとわかりやすいと思う	
32		-	救急車の到着時間や、今どこにいるのか、GPSでわかるといいと思う。	要検討
33		-	この画面だけではないが、「back」ボタンは、ドイツでは画面下に表示されていることが多いので、戻るボタンに気が付かなかった。	-
34	消防本部	※外国人向け対応について	定型文のみのやりとりでは聞きたい内容が即座に聞けない、場所を特定できない等難しい。(ピンの位置とGPSの位置が違った時の確認手段がない、定型文をいっぱい用意しても難しい) かといって、定型文ではなく自由入力形式にすると、こちらの意図と違うように翻訳され、それがもとで亡くなられた場合に消防側の責任になる可能性がある。	-
35			仮に定型文でやり取りを行うのであれば、地図上から住所情報をテキストでチャットに反映＋英語変換されるとよい。(表記が一緒か分からない)	
36			119番をするより、一人きりじゃない限り、フロントや近くの人を呼んだ方が早い。	
37			聴取の際に、外国人だからといって特別に聞くようなことはない。今は英語、中国語等他言語に対応可能な指令員や救急隊員がいる。また今後は通報者、消防、通訳会社の三者間通話の導入も検討している。	

No.	被験者	画面名	回答	対処策(案)
38			通報者が外国人ならば日本語が話せるかまず聞きたい。	
39			聴覚障がい者の場合も外国人の場合も、「周りにだれかいますか？」とまずは聞く。周りに誰がいる場合はその人に電話してもらうことや、位置情報を入力してもらうことなどが可能である。	
40		チャット	地図のプロットは自信を持ってプロットしているか否かが分からない。	通報者の「位置情報設定画面」に、正確な位置情報が分かる場合は任意で地図上に設定可能な旨表示する。
41			キーワード(救急or火事)は視覚的にすぐに分かるように表示すべき。	色、フォントサイズを変更する。(H27年度定めた機能要件に記載済み)
42			チャット中は通報者・消防ともに、ステータス表示(「入力中」等)は必要である。	ステータスを表示する。(H27年度定めた機能要件に記載済み)
43			円とピンが同時に映る範囲内で地図を初期表示しておいてほしかった。	地図表示要件を変更する。
44			チャット返答があった時に気づかないため、音を出した方が良い。	通報受信時や、通報者からのチャットの発言があった際に気づく仕組みを設ける。 (例)音を鳴らす等
45			階数は全ての階数入力できるようにする。	各消防本部において定型文をカスタマイズする。