

E-Welfiss 情報伝達訓練 実施結果

健康福祉局総務部危機管理担当

1 実施概要

- (1) 日時 令和4年7月28日(木) 13時30分～15時30分
- (2) 参加者 107施設、3関係団体、市16部署
- (3) 想定災害 川崎直下型地震(最大震度6弱)
- (4) 使用ツール E-Welfiss・電話

2 訓練参加施設(団体・部署)数

- (1) 高齢者施設 62/83施設
[特養46/58施設、老健11/20施設、養老2/2施設、軽老3/3施設]
- (2) 障害者施設 11/19施設
[入所6/8施設、ショート5/11施設]
- (3) 児童福祉施設 6/8施設
- (4) 地域支援室(南部・中部・北部) 3/3施設

福祉施設 計82/113施設

- (5) 関係団体 2/11団体
- (6) 各区支所高齢・障害課 9/9部署
- (7) 本庁各部署 4/4部署(事務局除く)

関係団体・市側部署 計15/24団体・部署

合計 97/137施設(団体・部署)

3 各フェーズの対応状況 [対応数/参加数]

- (1) フェーズ1(連絡体制確立ボタン押下、未確立施設への連絡)
 - ・連絡体制確立 79/82施設 ※架電により体制確立した施設も含む
 - ・ミッション1(連絡機能「了解」ボタン押下)
対応済 95/97施設(団体・部署)
- (2) フェーズ2(支援要請・被害報告入力、要請への対応入力)
 - ・支援要請 37施設
[人的支援14件、インフラ22件、医療資機材・薬8件] ※複数選択可能
市側対応入力 36施設/37施設
 - ・被害報告 52施設
被害あり16施設、被害なし30施設、被害の有無未選択6施設
 - ・ミッション2(連絡機能による指示・要請への対応(「了解」「完了」ボタン押下))
対応済 86/97施設(団体・部署)

(3) フェーズ3（二次避難所・ショートステイ開設可否入力、受入調整の連絡）

・二次避難所・ショートステイ受入可否等入力 67施設

【二次避難所】

〔受入可能25件、受入中24件、受入停止0件、受入不可16件、閉鎖1件、ステータス未入力1件〕

【ショートステイ】

〔受入可能9件、受入中20件、受入停止1件、受入不可25件、閉鎖2件、ステータス未入力10件〕

・市からの開設要請22件、受入調整22件

・ミッション3（連絡機能で近隣施設へ連絡（新規連絡作成））

対応済 72件

4 アンケート

別添「令和4年7月28日（木）実施 E-Welfiss を利用した情報伝達訓練 アンケート結果」を参照

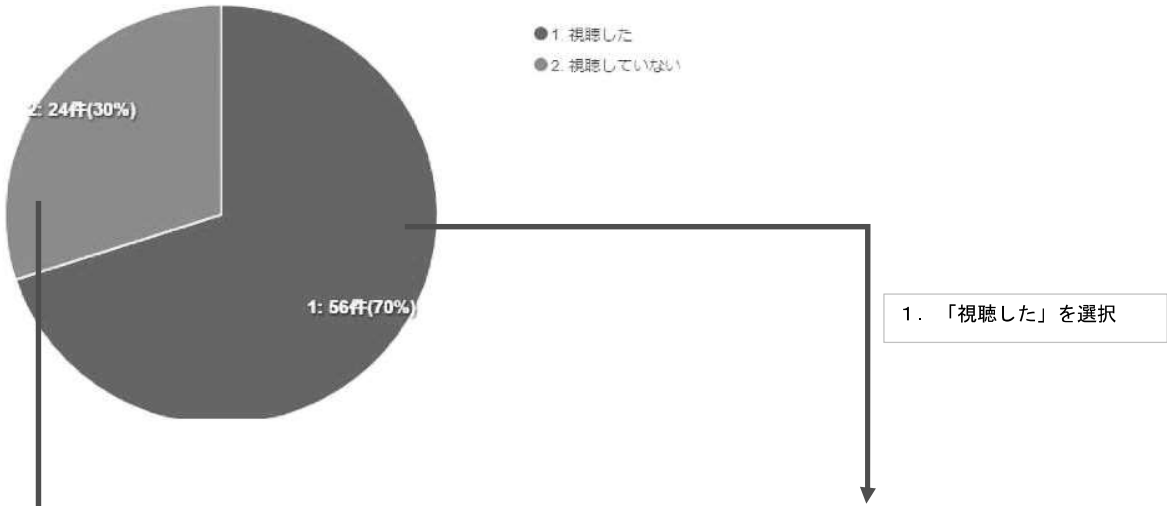
令和4年7月28日（木）実施 E-Welfissを利用した情報伝達訓練 アンケート結果

※記述式項目に記載いただいた内容は、一部を抜粋・集約してまとめています。

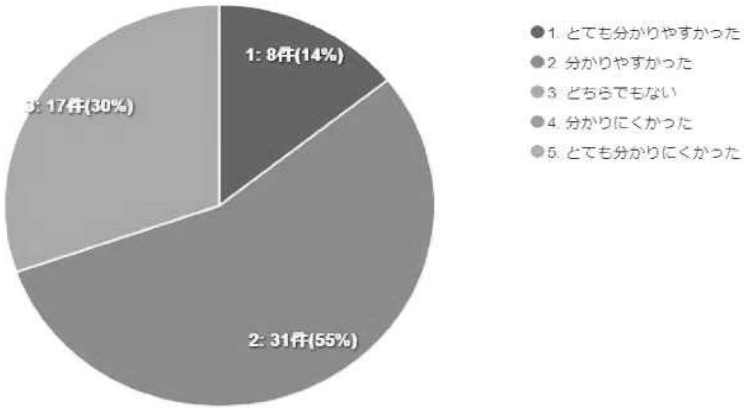
アンケート実施期間 7月28日（木）～8月5日（金）
アンケート回答数 80／97施設（団体・部署）
アンケート回答率 82%

訓練までの事前準備について

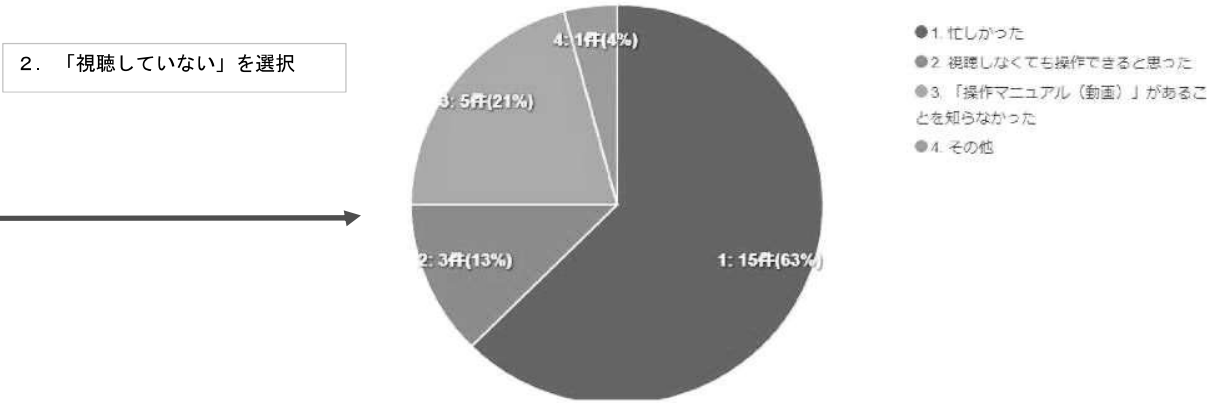
Q4. 「操作マニュアル（動画）」は視聴しましたか？



Q5. 「操作マニュアル（動画）」の分かりやすさはいかがでしたか？

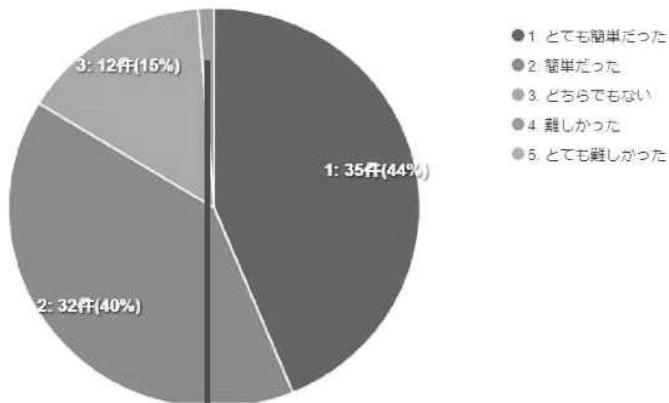


Q7. 「操作マニュアル（動画）」を視聴していない理由をお聞かせください



フェーズ1について

Q 8. «フェーズ1»の操作は簡単でしたか？



- 1. とても簡単だった
- 2. 簡単だった
- 3. どちらでもない
- 4. 難しかった
- 5. とても難しかった

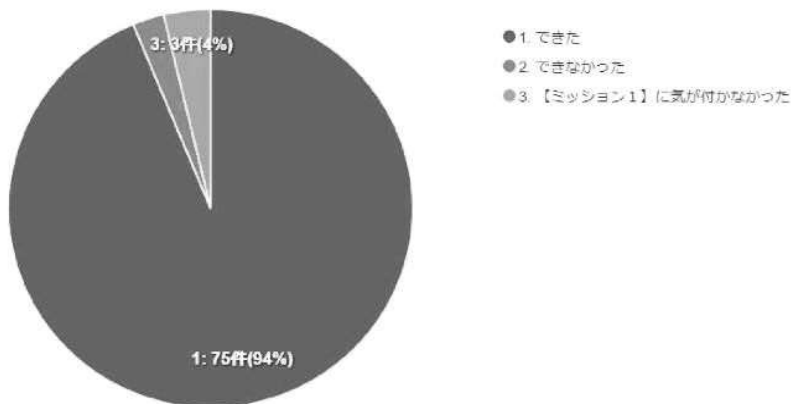
Q 9. 「難しかった」「とても難しかった」と感じた理由をお聞かせください

【区高齢・障害課】

・連絡体制未確立の3施設に対して架電した際、訓練の実施を知らなかったため、概要説明からログインの仕方の説明に難航した。（IDやPWが分からなかった、施設側と区側の入力権限の違いが分からなかった。）なお、区内の障害者施設が訓練に参加し区の対応が必要であることを認識できておらず、架電ができなかった。

4. 「難しかった」
5. 「とても難しかった」
を選択

Q 10. 【ミッション1】はクリアできましたか？



- 1. できた
- 2. できなかった
- 3. 【ミッション1】に気が付かなかった

Q 11. «フェーズ1»から【ミッション1】までで気が付いたことや疑問点、感想があれば自由に入力してください

【各施設】

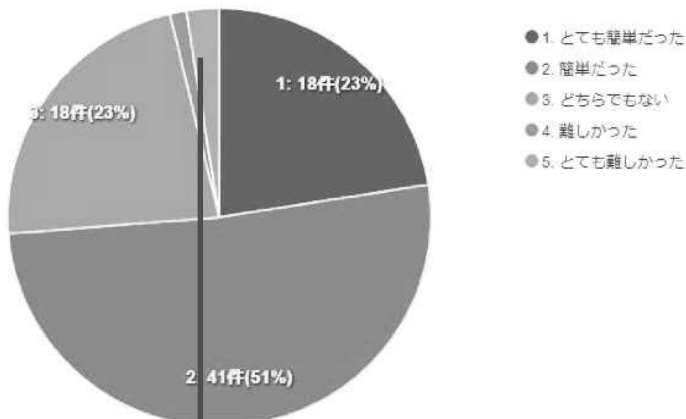
- ・連絡体制を確立する→連絡体制確立済 は以降の相当期間確立済でいいのか？その場を離れたり対応が困難な時は、適宜連絡体制を確立するに戻すのか？一度「確立済」にしてから、「確立する」に戻して入力等をしてしまった場合は情報共有できなくなってしまうのか？など、「連絡体制確立ボタンの」取り扱い等について、もう少し明示があったほうが良いと思いました。
- ・災害時は、この画面（操作）から、必ず始まるように連絡事項が来て、対応しない施設に連絡が来ることがスタンダードなのか。電話等が使えない場合は、無線で連絡がくるのでしょうか？
- ・操作方法が直感的で初心者でも操作できることが出来ると思います。
- ・新たなお知らせがある場合に音などなれば良いと思います。また、ポップアップの機能があれば、直ぐに確認ができるとおもいました。
- ・ログアウトしても連絡体制確立済が解除されませんが、2次災害等で途中で連絡不可となることもありえるのではないかと感じました。
- ・被災時に有用なシステムと思いますが、第一報を確実に入力するルール作りを施設内で進めていく必要があると思いました。
- ・今回は想定訓練であったが、実際の災害時にはどこまで対応が出来るか不安がある。出来れば今後も想定訓練等を実施して頂けると助かります。

【区高齢・障害課】

- ・連絡体制が確立できているかを確認するのに「支援要請」を開かないとわからないというのが分かりにくかった。「支援要請」の絞り込み機能が開く度に再設定されてしまうので手間がかかった。
- ・ミッションについて対応したが、その後も「未読」のままであるため、対応をしたか分からなくなってしまった。時系列が分かりにくい。

フェーズ2について

Q 1 2. 《フェーズ2》の操作は簡単でしたか？



4. 「難しかった」
5. 「とても難しかった」
を選択

Q 1 3. 「難しかった」「とても難しかった」と感じた理由をお聞かせください

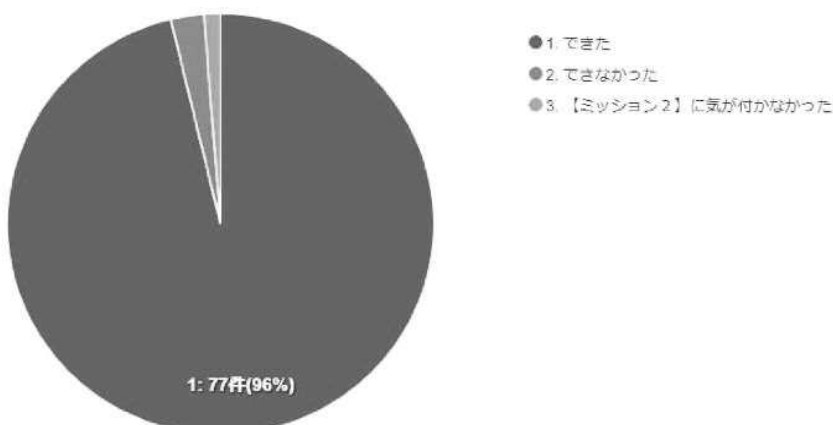
【各施設】

- ・支援要請の内容を入力し、支援要請管理画面一覧表に反映されたことを確認したかったが、難しかった。
- ・被害状況報告の選択肢で、建物被害「軽微な被害(推定被害80万未満・以上)」という表現が金額なんて想像つかないし緊急時に考えるものではないと思います。例えば、ブロック塀の一部崩壊・看板落下等起きて、それがいくらかで補修できるかなんて想像できるでしょうか
- また、新型コロナウイルス感染症対策・物資報告・自主点検はそもそも被害状況とは別枠で報告させた方がお互いに共有しやすいと思います。

【区高齢・障害課】

- ・7/8付け別紙2資料をもとに臨んでしまい、市が処理すべき内容を誤って区で処理してしまうなどの誤対応をしてしまった。7/19付けシナリオのような詳細な作業が必要であったことを途中で知ってから、「対応済」としたものを「対応2」に修正した。

Q 1 4. 【ミッション2】はクリアできましたか？



Q 1 1. 《フェーズ2》から【ミッション2】までで気が付いたことや疑問点、感想があれば自由に入力してください

【各施設】

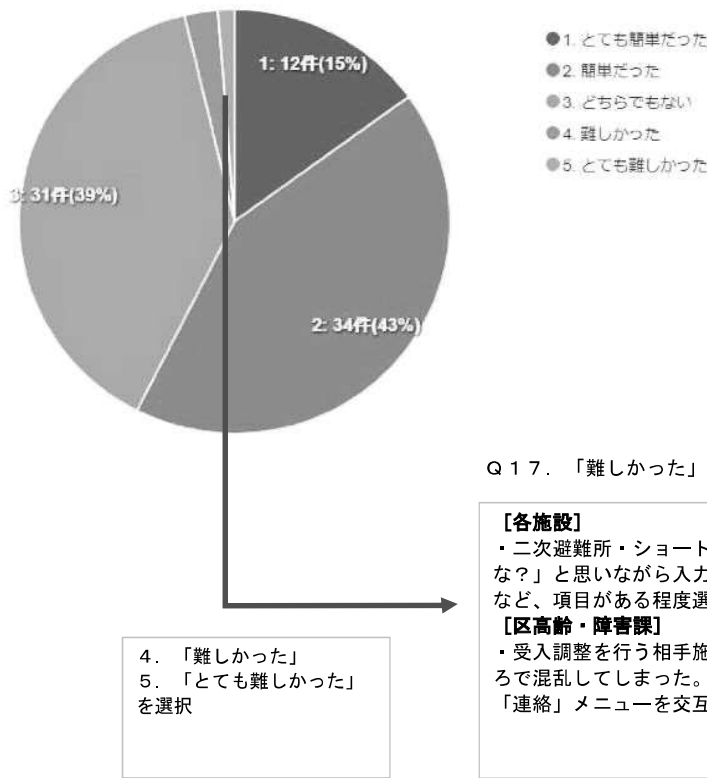
- ・足りない物資を入力したが、有事の際にどのような方法でいつ届くのか等の連絡を頂けるのかどうか気がになりました。
- ・支援要請と被害報告が似ているような気がしました。被害報告で支援要請も同時にできた方が良いのではないのでしょうか。
- ・事前に資料や動画にて画面に表示されるマークや色の意味を説明して下さっていたので、スムーズに確認することができました。
- ・実際に発生した際に被害状況どこまで情報を整理できるかについて不安。
- ・被害報告と支援要請の画面で情報がリンクして表示されるとわかりやすいと感じました。

【区高齢・障害課】

- ・今回の市側の想定では人的支援の場合は区が、インフラ、医療資機材の場合は福祉調整本部が対応することとなっていたが、実際にはインフラのフラグが立っているが詳細は書かれていなかったり、内容的には人的支援の内容だったりするので、整理が必要。
- ・区と市本部との役割分担も必要と感じた。
- ・支援要請画面で施設とやり取りできるとよいと思った。

フェーズ3について

Q 1 6. 《フェーズ3》の操作は簡単でしたか？

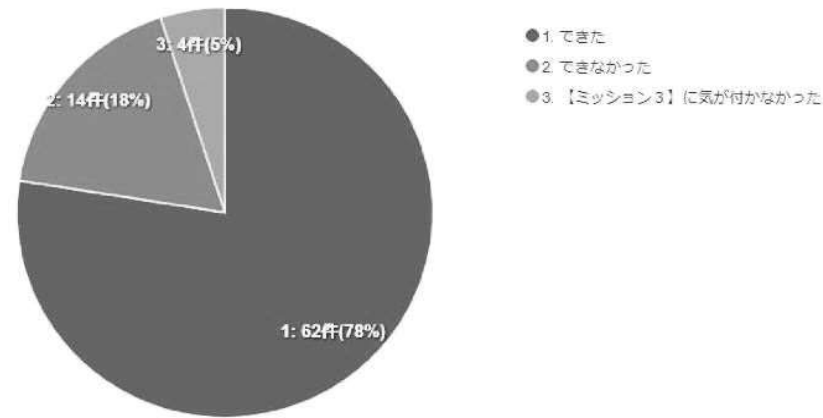


Q 1 7. 「難しかった」「とても難しかった」と感じた理由をお聞かせください

【各施設】
・二次避難所・ショートステイの受入れ者像の入力がわかりにくく、「こんな感じでよいのかな？」と思いながら入力しました。選択制だと簡単かもしれませんが、たとえば、胃瘻は可・不可、など、項目がある程度選択でき、そのほかを備考で条件入力できるといいのでは。

【区高齢・障害課】
・受入調整を行う相手施設が「受入可能」な施設ではなく、「受入中」の施設となっているところで混乱してしまった。受入調整の連絡を行う際、「二次避難所／ショートステイ」メニューと「連絡」メニューを交互に開く必要があり、効率的に作業できなかった。

Q 1 8. 【ミッション3】はクリアできましたか？



Q 1 9. 《フェーズ3》から【ミッション3】までで気が付いたことや疑問点、感想があれば自由に入力してください

【各施設】
・受入れ可能状態像を、2次避難所として具体的にしておく必要があると認識しました。
・受け入れ可否について簡単に判断できない部分があり、消極的な返答になってしまう可能性があると感じた。
・近隣施設等特定の相手先にメッセージを送りやすいのは、有事の際にとっても有用だと感じました。
・施設の特性上、受け入れ可能なものやそうでないものはある程度決まっているので事前設定できるとよいかと思いました。また当日の状況で変化はあるとおもうので、備考欄などは必要だとは思いますが。
・災害時には職員も慌てていたり自施設の安全確認を最優先で行うため、システムで受入可否を入力することでやみくもに施設等に避難者の受け入れを打診する時間的ロスを省略することができる。
・簡単に受け入れ状況の報告、各施設の状況を把握出来るのは良い事だと思いました。
・受け入れ状態像の自由記載に迷った。選択項目があるとよい。

【区高齢・障害課】
・二次避難所等の開設可否の調整を行うとき、【二次避難所…】と【連絡】メニューとを行き来しなければならず、タイムロスが大きい。→ 【二次避難所…】メニューの各施設から直接、市側から送信ができるような機能はできないのか。
・二次避難受け入れ画面で施設と受け入れ要請などのやり取りできる方がスムーズだと思う。
・「連絡」の宛先について、お気に入りのものがほしい（よく送る施設等を個別に表示できるようにしてほしい。）

全体を通して

Q 2 0. 最後に、システムの操作や訓練全体を通しての感想、気が付いた点などを自由に入力してください。

【各施設】

- ・このシステムでのやり取りは、特に災害発生直後において、停電その他の混乱から困難な点も多くあると思われるが、その後の把握、連携、協力ではとても有効と思います。発生直後においては防災無線の活用も重要になると思います。
- ・今後、スマートフォンからのアクセス機能も充実させる必要があると思います。
- ・近隣の施設同士での、連絡もスムーズに出来て良かったと思いました。実際に被災した際にネット環境が安定していれば十分に効果があり、素晴らしいシステムだと思います。
- ・確認するページ（カテゴリー）が多く、そして、1施設（自施設/他施設とも）の情報が、カテゴリー別にしか見られないので煩雑な印象だった。また、連絡事項に対応しきれぬ不安が残った。日常的に立ち上がっているわけではないため、複数人で触り慣れることも難しいので、本当の災害時に使える職員が確保できるか課題。訓練の回数を増やしていただけると有難い。例えば、WEB171のように、毎月1日と15日に解放されていて自由に訓練できるようなイメージ。（月1回でも）
- ・急を要する支援の場合、どこまであてにして良いのか。スピード感はどれくらいなのか。（インフラの被害状況に左右されるとは思いますが）人的支援・物的支援のキャパシティはどれくらいなのか、等の点が気になりました。
- ・システムになれないと操作や活用が難しいところもあったかとは思いますが、システムに慣れない職員でも比較的わかりやすい操作ができたかと思っています。受け入れ可能状態像の入力内容をどのように表記すべきか悩んだので、一部選択項目があってもよいかもしれません（部屋の確保、食料の提供可能有無、介助の要否、医療的ケアの要否など？詳細は備考に示すなどして）。
- ・未読の連絡に対して返信をしたら既読になってもいいのではないかと思います。
- ・このようなシステムについて思うのは、使いやすさと分かりやすさだと考える。実際に使ってみて感じたのは、思っていたよりも操作方法が分かりやすかったことである。実際の災害発生時は、精神的余裕が無い中で救援の要請や情報の伝達をしなければならない事を考えると、このシステムは良いと思う。また、事前に操作をしたことでいざという時にも備えることができたので、良かったと感じている。
- ・他の施設と直接電話以外でコンタクトが取れるようになり、大変ありがたいです。本当に災害があった時に、パソコンが使える環境、状態であれば活用していきます。
- ・システム操作に慣れていない為、どこを触ればその場面を表示できるのか等を把握するのに手強い、何度も画面変更を行う場面があった。回数をこなすことでできるようになっていくと思われる為、期間を開けず訓練を実施するべきだと思います。
- ・「了解」と「完了」の違いがわからない。
- ・前回より使いやすかった。何か音があった方が操作している実感がわく、無音だと情報が気付かない場合がある。
- ・訓練の頻度を増やし、E-Welfissに関わる時間を多くすることで使い方を定着して欲しい。
- ・新たな伝達や情報提供があった場合に、何らかのシグナルがほしいです。チャイムのような音声がでると、すぐに気づくのですが。そうでないと、四六時中、画面を見ている必要があり、神経が疲れると感じました。
- ・同一IDで複数の端末からログインできるよう改善していただけると助かります。

【区高齢・障害課】

- ・【支援要請】等、各種メニューに入って絞込みを行うが、特に「地域」は前回の状態のままで固定してほしい。メイン画面と行き来するたびに絞り込まなければならないのは区にとっては手間であり、タイムロスが大きい。
- ・「絞り込み設定」は▼で選択した後、別のエリアをクリックしたら選択肢がたたまれるようにしてほしい（もう一度▼をクリックしないとたたまらない）。
- ・【連絡】画面では対応済みはグレー反転していたようだが、【支援要請】や【二次避難所・・・】では対応終了の状態がわかりにくかった。
- ・【連絡】メニューで新規連絡作成を行う際、宛先を設定するときに、市役所等、各カテゴリからツリーを開いていくと思うが、行政の人間にはWeb Mailerやグルかわで宛先を設定するときに慣れた作業だが、行政以外からは慣れないため、「川崎市」全体をチェックして終わったことにより全範囲に送信されてしまうという事象が起きていたようだ。
- ・実際に当該システムを活用せねばならない事態となった際、円滑に端末操作する余裕がないことを想定すべきであると思います。また、単発の訓練では円滑な操作スキルが身につくとは思いませんでした。よって当面は、多くの関係職員が本訓練に参加し、本システムをスムーズに使用できるよう、経験値を積み重ねる環境を整えること（＝定期的な訓練の開催を積み重ねること。）が非常に大切なのでは、と感じました。
- ・「二次避難所／ショートステイ」の画面も行番号がないこと、絞り込み機能が記憶されないことで、混乱状態ではなかなかうまく操作できないだろうと感じた。地図の施設アイコンから支援要請SOSにジャンプできるのは便利。同様に「連絡」メニューの宛先選択にもジャンプできれば入力時間が短縮できると感じる。
- ・受信した連絡を区ごと、施設ごとにカテゴリー別に絞れるとよいと思った。
- ・定期的にシステムを操作できる環境を用意しておいてほしい。

《参考》システムの動作不具合と思われる事象について

- ・被害状況の入力・選択時に、水道の状況が「断水なし」を選んでいても、次の項目のガスの状況で「供給あり」を選択すると、選択肢が「断水あり」になってしまう。同様に、逆の選択をしても起こるため、ガスの状況を選択すると水道の状況について選択が変更されるのは仕様でしょうか？
- ・終了後操作の確認をしているとエラーコード-9020500が表示されました。
- ・作業中エラーコード -1999999 の発生が5回ありました。