

# 災害時用スマートフォン・関連アプリ 操作マニュアル

消防防災課

令和3年12月

# 目次

1. はじめに.....	2
2. 災害時用スマートフォンについて .....	3
1. 台数 .....	3
2. 保管場所 .....	3
3. 維持管理 .....	3
3. 連絡体制について.....	4
1. Wow Talk とは.....	4
2. Wow Talk の機能説明.....	5
(1) トーク.....	5
(2) Wow .....	6
(3) ツール.....	6
(4) メンバー.....	7
(5) Me.....	7
3. 連絡体制 .....	8
4. 避難所開設時の運用 .....	9
【消防防災課・各総合支所総務管理課】 .....	10
1. スマートフォンの配付.....	10
【消防防災課・各総合支所総務管理課・社会福祉課】 .....	10
1. Wow Talk の使い方.....	10
【避難所担当者】 .....	13
1. スマートフォンの受領.....	13
2. スマートフォンの使い方 .....	13
(1) Wow Talk のトークの使い方 .....	14
(2) VACAN の使い方.....	15
(3) 川の防災情報の使い方 .....	19
5. 避難所運営時の運用 .....	20
1. 日報 .....	21
(1) 日報の作成【避難所担当者】 .....	21
(2) 日報の確認【消防防災課・社会福祉課】 .....	22
2. アンケート .....	23
(1) アンケートの実施【消防防災課・社会福祉課】 .....	23
(2) アンケートの回答【避難所担当者】 .....	25
3. タスク管理【避難所担当者】 .....	26
6. その他.....	27

---

# 1. はじめに

---

災害時用スマートフォンは、災害時に各避難所と災害対策本部、各総合支所、社会福祉課との相互連絡に用いる携帯端末です。

以前までは、MCA 無線の子機を用いて各避難所と災害対策本部と相互連絡を行っていましたが、令和元年東日本台風（台風 19 号）の検証報告を踏まえ、連絡体制を見直した結果、スマートフォンを用いた、新たな連絡体制を構築することとなりました。

当マニュアルでは、スマートフォンやアプリケーションの説明のほか、使用例を記載しておりますので、ご確認ください。

## 2. 災害時用スマートフォンについて

### 1. 台数

スマートフォンの台数は41台です。これは、指定避難所のうち、避難所参集・担当職員が指定されている避難所41カ所における運用を想定しています。

### 2. 保管場所

スマートフォンは、避難所参集・担当職員が指定されている避難所を地区ごとに分け、その台数分を消防防災課、各総合支所総務管理課で保管します。具体的には下記のとおりです。

台数	消防防災課	菖蒲総合支所 総務管理課	栗橋総合支所 総務管理課	鷺宮総合支所 総務管理課
1	久喜小	菖蒲小	栗橋小	鷺宮小
2	太田小	小林小	栗橋南小	上内小
3	江面小	三箇小	栗橋西小	砂原小
4	旧江面第二小	栢間小	栗橋東中	桜田小
5	清久小	菖蒲東小	栗橋西中	東鷺宮小
6	本町小	菖蒲文化会館	栗橋北彩高校	鷺宮中
7	青葉小	菖蒲中		鷺宮東中
8	青毛小	菖蒲南中		鷺宮西中
9	久喜東小			鷺宮高校
10	久喜北小			
11	久喜中			
12	久喜南中			
13	久喜東中			
14	太東中			
15	総合運動公園			
16	久喜高校			
17	久喜北陽高校			
18	久喜工業高校			

### 3. 維持管理

スマートフォンを保管する各課においては、災害時にスマートフォンが使用できるように、バッテリーの充電や不具合がないか定期的なメンテナンスを行います。

また、スマートフォンの破損、故障等を確認した場合は、消防防災課に速やかに報告します。

### 3. 連絡体制について

#### 1. Wow Talk とは

Wow Talk とは、株式会社ワウテックが提供するビジネスチャット・社内 SNS を中心としたアプリケーションです。LINE などの個人向けチャットでは、不正ログインや情報漏えい等のリスクが懸念されますが、当アプリケーションは、国際的なセキュリティ規格 ISO27001 (ISMS) 認証を取得し、行政機関で採用される高レベルのセキュリティを保持しています。

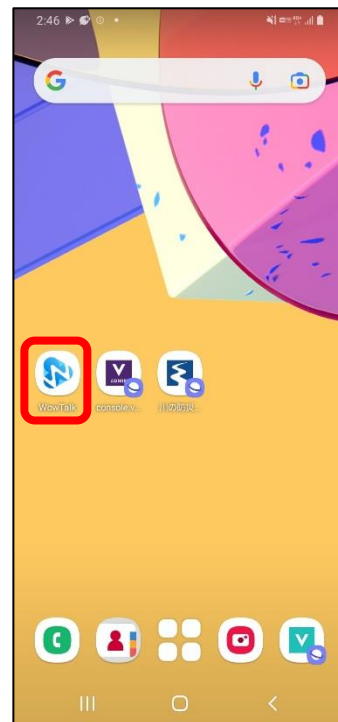
災害時における各避難所と災害対策本部、各総合支所総務管理課、社会福祉課との相互連絡については、Wow Talk を通じて、行います。なお、割り振りは以下のとおりです。

デバイス	番号	名前	フリガナ	デバイス	番号	名前	フリガナ
スマートフォン	1	久喜小	クキショウ	スマートフォン	24	久喜中	クキチュウ
	2	太田小	オオタショウ		25	久喜南中	クキミナミチュウ
	3	江面小	エツラショウ		26	久喜東中	クキヒガシチュウ
	4	旧江面第二小	キュウエツラダイニショウ		27	太東中	タイトウチュウ
	5	清久小	キヨクショウ		28	総合運動公園	ソウゴウウンドウコウエン
	6	本町小	ホンチョウショウ		29	久喜高校	クキコウコウ
	7	青葉小	アオバショウ		30	久喜北陽	クキホクヨウ
	8	青毛小	アオゲショウ		31	久喜工業	クキコウギョウ
	9	久喜東小	クキヒガシショウ		32	菖蒲文化会館	ショウブンカカイカン
	10	久喜北小	クキキタショウ		33	菖蒲中	ショウブチュウ
	11	菖蒲小	ショウブショウ		34	菖蒲南中	ショウブミナミチュウ
	12	小林小	オバヤシショウ		35	栗橋東中	クリハシヒガシチュウ
	13	三箇小	サンガショウ		36	栗橋西中	クリハシニシチュウ
	14	栢間小	カヤマショウ		37	栗橋北彩	クリハシホクサイ
	15	菖蒲東小	ショウブヒガシショウ		38	鷺宮中	ワシノミヤチュウ
	16	栗橋小	クリハシショウ		39	鷺宮東中	ワシノミヤヒガシチュウ
	17	栗橋南小	クリハシミナミショウ		40	鷺宮西中	ワシノミヤニシチュウ
	18	栗橋西小	クリハシニシショウ		41	鷺宮高校	ワシノミヤコウコウ
	19	鷺宮小	ワシノミヤショウ		パソコン (職員端末)	42	消防防災課
20	上内小	ウエウチショウ	43	菖蒲総合支所		ショウブソウゴウシショ	
21	砂原小	スナハラショウ	44	栗橋総合支所		クリハシソウゴウシショ	
22	桜田小	サクラダショウ	45	鷺宮総合支所		ワシノミヤソウゴウシショ	
23	東鷺宮小	ヒガシワシノミヤショウ	46	社会福祉課		シャカイフクシカ	

## 2. Wow Talk の機能説明

メイン機能について「トーク」、「Wow」、「メンバー」、「Me」、「ツール」を紹介します。基本的には、LINE とほぼ同じ仕様となっています。

### Wow Talk



### (1) トーク

災害時の連絡手段は、トーク機能を使います。トークは投稿順に、上から表示されます (図①)。

新たなメッセージが投稿されると、新着情報が表示されます (図②)。アプリケーションを閉じている場合でも、画面上の「W」マークに水色の丸がついていれば、新着情報があるという目印になります (図③)。

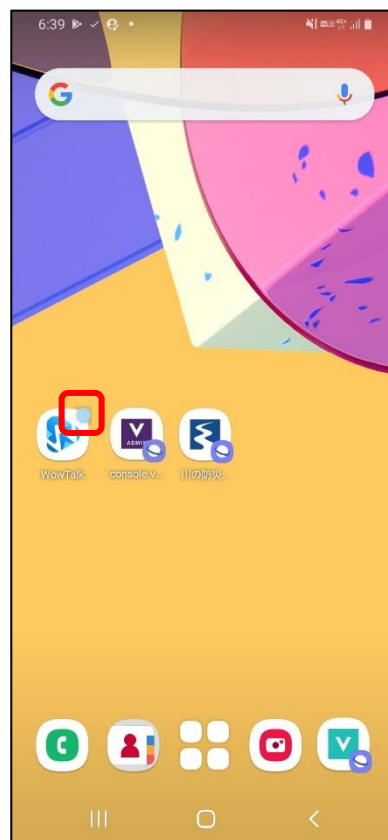
図①



図②



図③



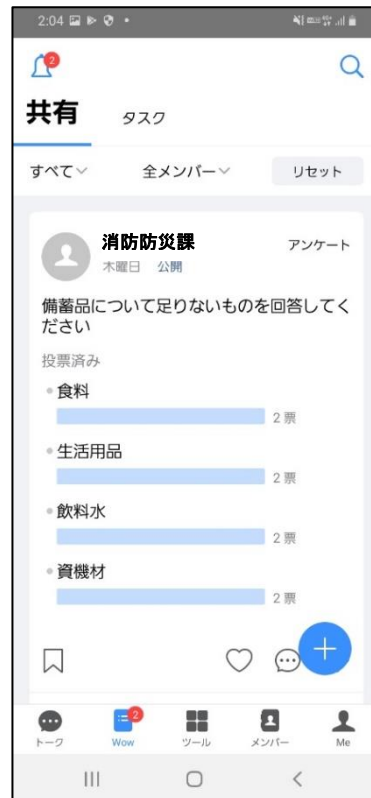
## (2) Wow

トークメンバー全体の共有掲示板として使用します。

「共有」ではメンバー全体、「タスク」では、各避難所における情報共有ができます。主に、避難所における物資不足等の情報を収集したり

(図①)、避難所開設・運営におけるタスク管理(図②)に使用したりする予定です。

図①



図②

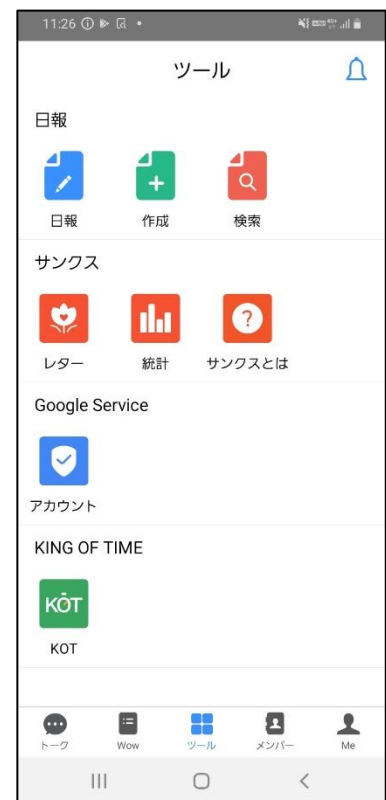


## (3) ツール

日報の作成や検索などの機能があります。

具体的にいえば、避難所の運営状況をレポート形式で作成し、報告できます(図①)。

図①



#### (4) メンバー

Wow Talk に登録している情報を表示します。「連絡先」、「グループ」、「Bot」があります。Bot は使用しませんので省略します。

連絡先をタップすると、Wow Talk に登録されているメンバーの情報が表示されます (図①)。

グループをタップすると、スマートフォンの所属するグループが表示されます。表示されるのは、全メンバー、避難所 (〇〇地区)、社会福祉課です (図②)。

図①



図②

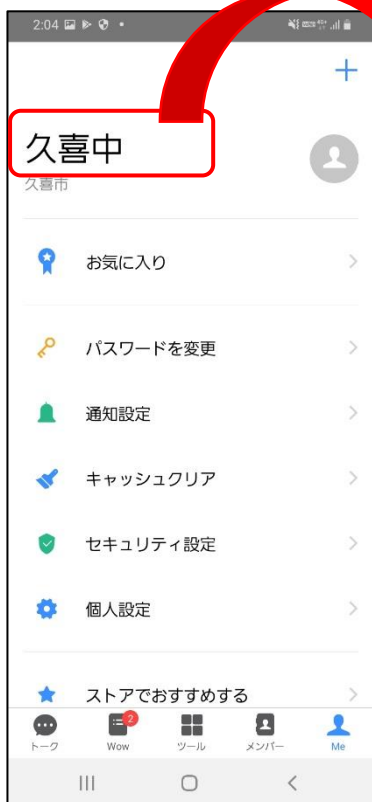


#### (5) Me

当該アカウントの情報を変更できますが、災害時に操作はしません。

避難所名の場所をタップすると、当該端末のアカウント情報が表示されます。

図①



図②





### 3. 連絡体制

連絡体制は、以下のとおりとします。

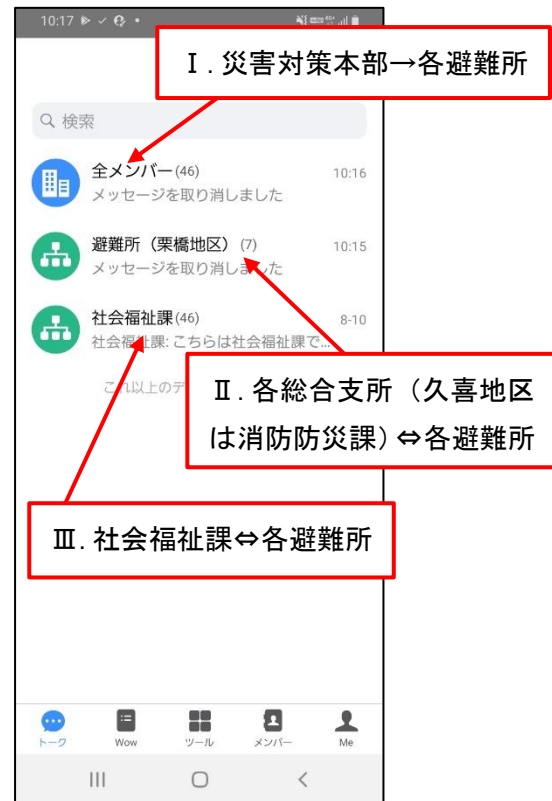
I. 災害対策本部から各避難所に連絡事項がある時は、WowTalk の「全メンバー」グループで連絡を行います。

II. 各総合支所総務管理課（久喜地区は消防防災課）から地区および各避難所において連絡事項がある時は、WowTalk の「避難所（〇〇地区）」グループにて連絡を行います。

III. 社会福祉課および各避難所において伝達事項がある時は、「社会福祉課」グループで行います。

IV. 各避難所間で連絡事項がある時は、個別チャットで行います。

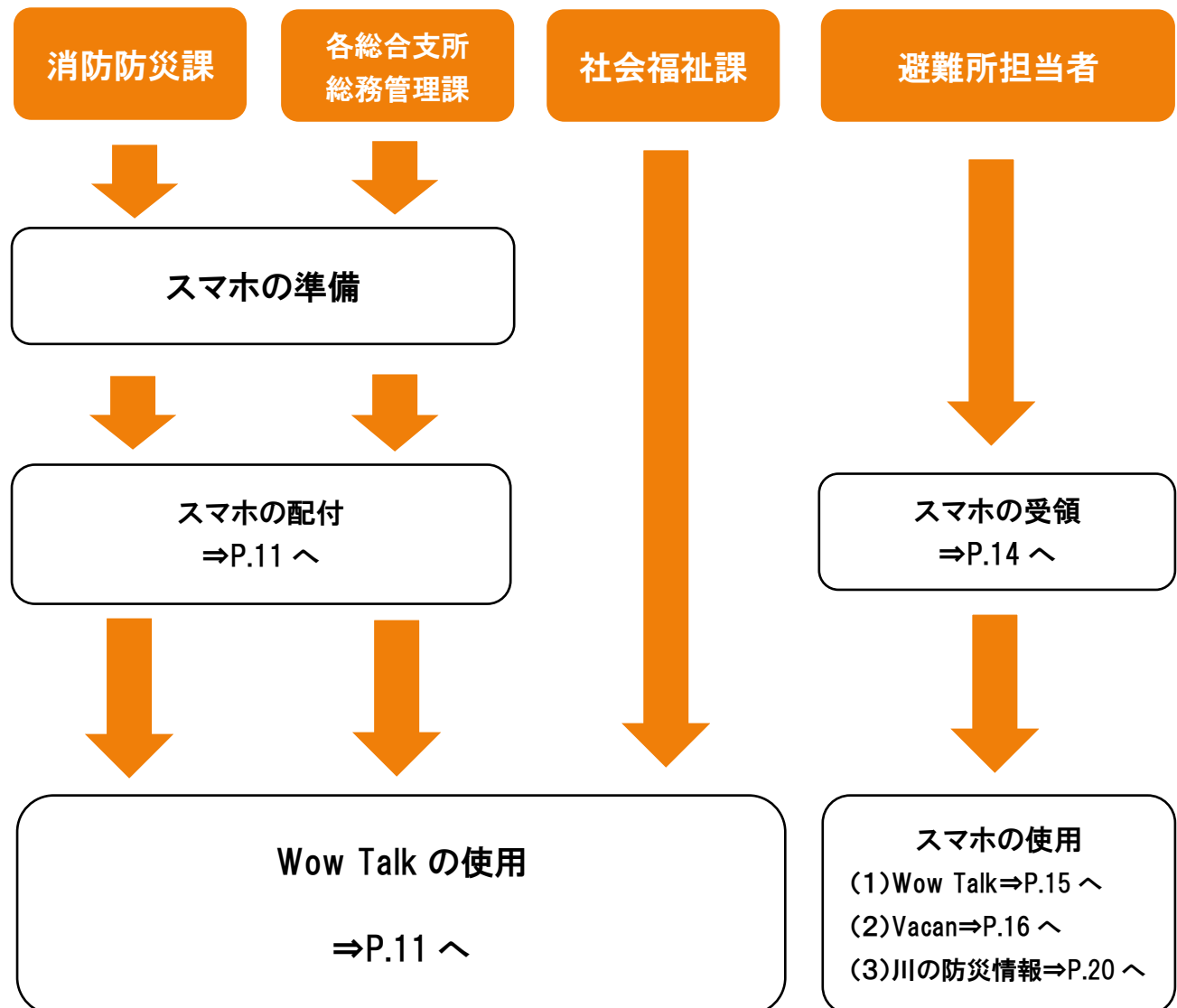
### 各グループの連絡体制



## 4. 避難所開設時の運用

ここでは、避難所開設時のスマートフォン、アプリケーションの運用について説明します。避難所担当者、関係各課で対応が異なりますので、担当ごとに説明します。なお、流れは以下のとおりで、該当ページに対応や操作に関する説明を記載しています。

### 避難所の開設



## 【消防防災課・各総合支所総務管理課】

### 1. スマートフォンの配付

(1) 避難所の開設が決定したら、該当する避難所のスマートフォンと充電器を準備し、配付してください。その際、

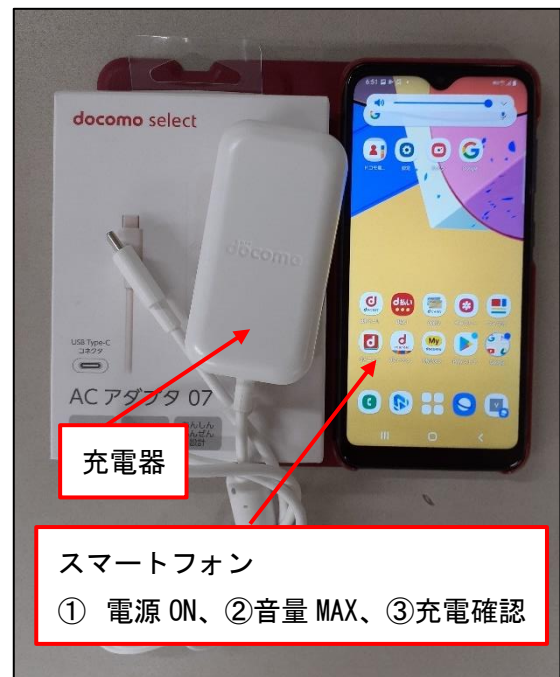
- ①スマートフォンを起動しておくこと。
- ②スマートフォンの音量を最大に上げておくこと。
- ③バッテリーが充電されていること

以上、保管部署の職員が準備・確認してください。

(2) スマートフォンを受領しに来た職員に、スマートフォンと充電器を渡してください。

渡すときは、必ず、スマートフォンの避難所名称を確認してください。異なる避難所のスマートフォンを渡すと、連絡体制に支障が出てしまいます。

## 避難所担当者に渡すもの



## 【消防防災課・各総合支所総務管理課・社会福祉課】

### 1. Wow Talk の使い方

(1) 職員端末のVDIからブラウザ版Wow Talkにログインします。消防防災課、各総合支所総務管理課、社会福祉課の全ての職員端末はログイン制限が解除されています。

<https://biz.wowtalk.org/webtalk/login>にアクセスし、各課アカウントのID、パスワード、法人IDを入力し、ログインします。

(2) ログインしたら、右図の状態になります。

トーク上に表示されているグループ（各総合支所は「避難所（〇〇地区）」、社会福祉課は「社会福祉課」）をクリックすると、チャットを入力できる画面に移動します。

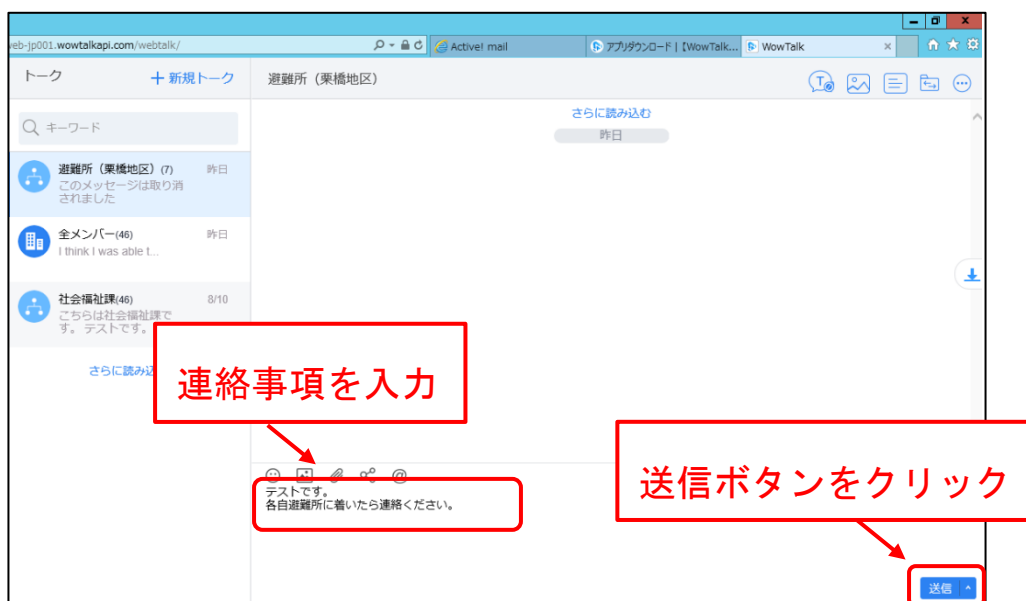


※また、トークにグループが表示されておらず、新たなグループでチャットを行う場合は、下図のとおりにします。

- ①「メンバー」をクリックします。
- ②「グループ」をクリックします。
- ③トークするグループを選択します（新しいグループは作成しないでください。）
- ④「グループトーク」をクリックすると、チャットができる画面に移動します。



(3) 避難所への連絡事項を入力したら、「送信」ボタンをクリックしてください。



(4) 「送信」 ボタンをクリックすると、右図のようにメッセージが投稿され、各避難所のスマートフォンに通知されます。

なお、「既読」をクリックすると、既読の避難所、未読の避難所を確認できます。



(5) 避難所等からメッセージがあると、右図のとおり新着表示が出ますので、確認をしてください。



## 【避難所担当者】

### 1. スマートフォンの受領

(1) 風水害時において、避難所の開設を発表したら、**避難所担当職員**が、保管場所（久喜地区は消防防災課、それ以外は各総合支所総務管理課）に向かい、スマートフォンと充電器を受領します。その際、

- ①スマートフォンの電源がONになっているか
- ②スマートフォンの音量が最大になっているか
- ③ケースの避難所の名称が合っているか

以上について、スマートフォンを受領した職員が確認してください。

(2) スマートフォン等を受領したら、各自指定の避難所に移動してください。

※**地震時**も避難所担当職員が保管場所に向かい、スマートフォンと充電器を受領します。

### 避難所担当者が受け取るもの



### 2. スマートフォンの使い方

スマートフォンの画面は、右図のとおりになっています。使用するアプリケーション、ショートカットは、

- (1) Wow Talk
- (2) VACAN
- (3) 川の防災情報の3つです。

(1) は避難所と災害対策本部、各総合支所総務管理課、社会福祉課との連絡に使用します。

(2) は避難所の混雑状況を市民に知らせる際、使用します。

(3) は利根川などの水位情報を調べる際に使用します。

### 使用するアプリ・ショートカット



### (1) Wow Talk のトークの使い方

- ①アプリケーションをタップします。
- ②トーク画面が開きます。「全メンバー」、「避難所 (〇〇地区)」、「社会福祉課」グループの3つがあります。
- ③災害対策本部から各避難所へ連絡事項がある場合、全メンバーにて、指示があります。

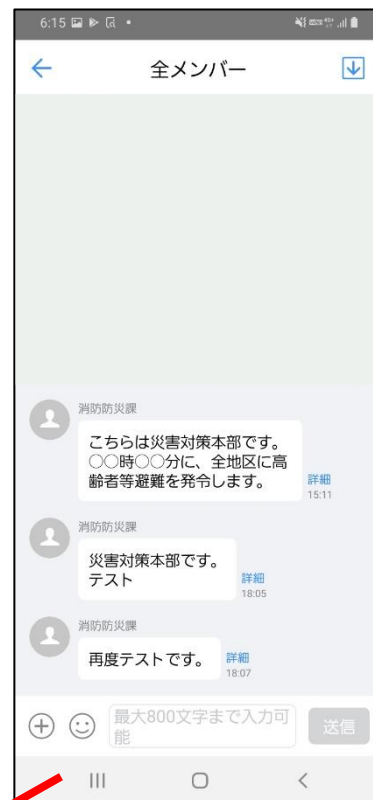
例えば、〇時〇分に避難指示を出します、〇時時点での利根川の水位は〇m等です。連絡があった場合は、内容を確認してください。

なお、このグループでは「了解」等の返信は不要です (連絡事項が埋もれてしまうのを防ぐため)。

### 説明②

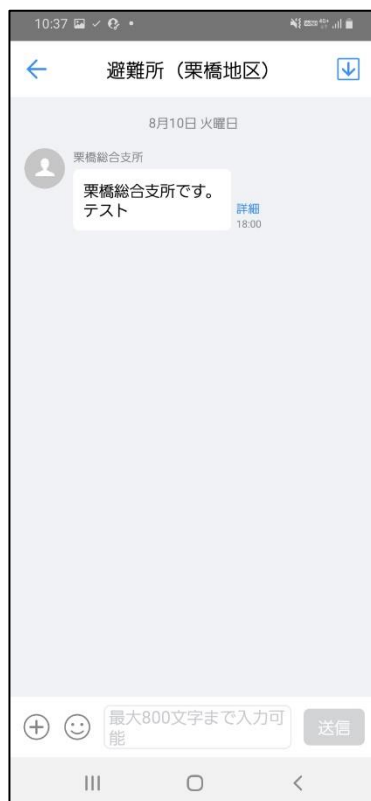


### 説明③

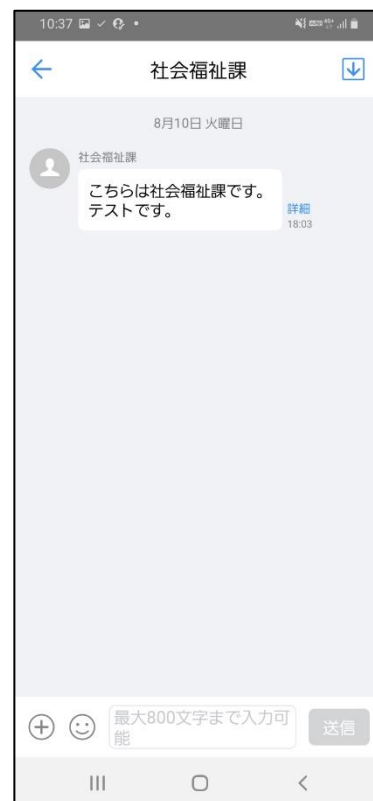


- ④各総合支所総務管理課 (久喜地区は消防防災課) から地区ごとの各避難所に連絡事項がある場合、避難所にて指示があります。連絡があった場合は、内容を確認してください。また、避難所において問題が発生した場合は、このグループを使用してください。

### 説明④



### 説明⑤



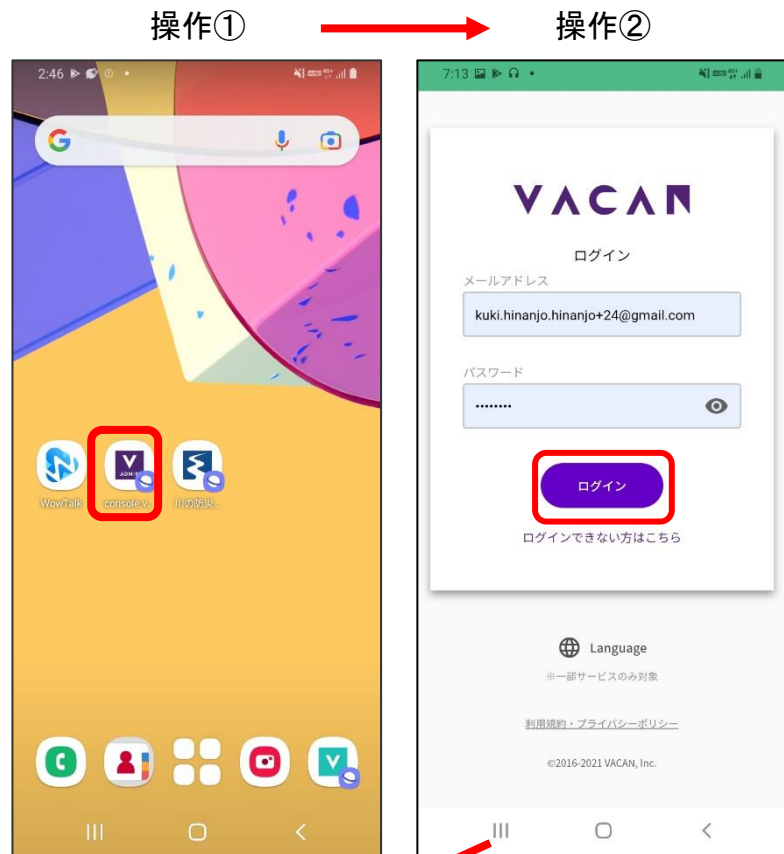
- ⑤社会福祉課から各避難所に連絡事項がある場合、社会福祉課グループにて指示があります。連絡があった場合は、内容を確認してください。また、避難所において、障がい者や高齢者等への対応が難しい場合、このグループを使用してください。

## (2) VACAN の使い方

避難情報を発令後、避難所担当者は、避難所の混雑状況を WEB 上にて周知します (※1)。

①紫色の四角形に白文字で「v」と書かれたアイコンをタップしてください。

②ログイン画面が出ますが、ID、パスワードは入力済みです。ログインボタンをタップします。



③「基本情報」の下のアイコンをタップします。

④画面上に「空き入力」を入力する画面が出ます。

⑤避難所の混雑状況を入力してください (※2)。

⑥継続時間は操作せず、「保存して公開」をタップすると、入力した避難所の混雑状況が WEB 上で公開されます。





※1 避難所開設時の混雑状況を更新するタイミング（VACAN 運用方法マニュアル参照）

避難所を開設し、最初に混雑状況を更新するタイミングは以下のとおりです。

地震時	避難所に到着次第、速やかに混雑状況を更新
風水害時	避難情報の発令後、直ちに混雑状況を更新
自主避難所	更新しない（利用停止中のまま）

※2 避難所の混雑状況の評価基準（VACAN 運用方法マニュアル参照）

混雑状況の評価基準は下表のとおりとします。ただし、下表の基準はあくまで目安とし、現場の目視等で判断します（集計した避難者数と収容可能人数を用いて混雑状況进行评估するなどはしません）。

混雑状況の評価	避難所のキャパシティに対する避難者数の割合
空いています	～30%程度
やや混雑	50%程度
混雑	75%程度
満	100%

※実際に登録すると…

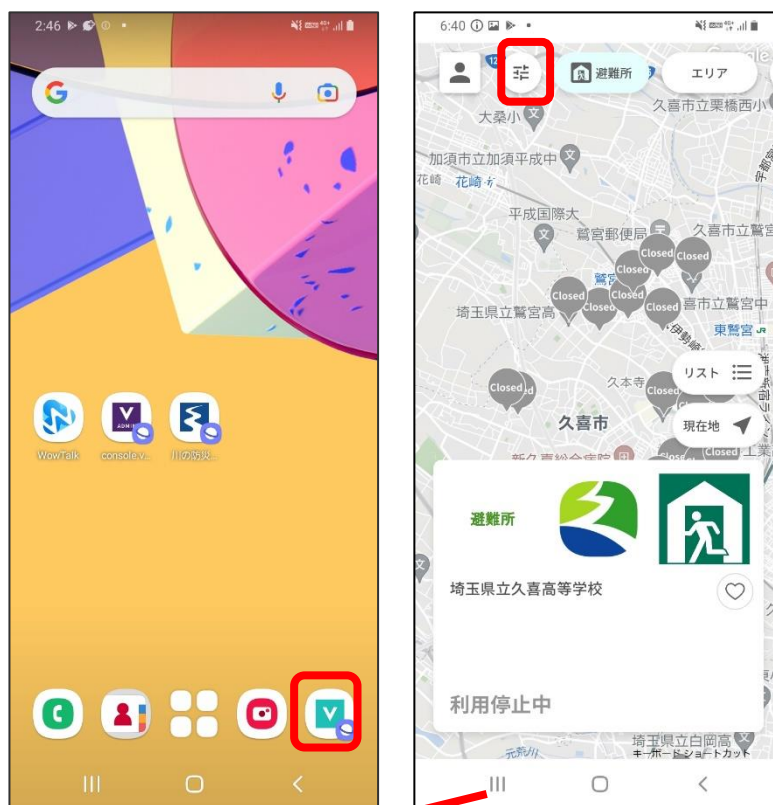
実際に登録した避難所の情報は次の操作で確認することができます。

①緑色に白抜き文字「v」と書かれたアイコンをタップします。

②避難所のエリアが現在地となっていますので、避難所周辺の情報（杉戸町や鴻巣市など）の避難所も掲載されます。

③エリアを指定します。囲みのボタンをタップします。

操作① → 操作②・③



④「現在地」と書かれている箇所をタップします。

⑤市町村の選択画面が出てきます。

「日本」→「埼玉」→「久喜市」と選択します。

操作④

操作⑤



⑥左のような画面になったら、適用をタップしてください（他の情報は操作しません）。

⑦久喜市の避難所が表示されます。

操作⑥



操作⑦



### (3) 川の防災情報の使い方

利根川などの水位情報を調べたいときに、使用します。

①川の防災情報をタップします。

②利根川の栗橋地点の水位が表示されます。

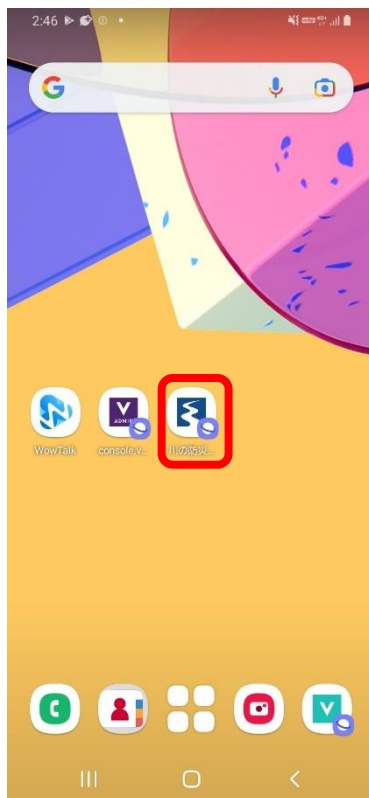
③観測値をタップすると、10分ごとの水位を確認できます。

※もし、異なる地点を観測する場合はマップを動かすことで、別の地点の水位を確認することができます。

操作①



操作②・③



---

## 5. 避難所運営時の運用

---

避難所を運営することになった場合に、便利な機能として「日報」、「アンケート」、「タスク管理」を説明します。各機能の操作説明は、該当箇所に記載しています。

### 1. 日報

- 各避難所の開設・運営状況をレポート形式で作成し、報告できる機能です。
- 避難所担当者は、日報を作成することができます。⇒P.22（1）へ
- 関係部署は、避難所担当者より日報が来たら、確認します。⇒P.23（2）へ

### 2. アンケート

- 各避難所における災害物資の備蓄状況などを把握したい際に、アンケートを行える機能です。
- 関係部署はアンケートを実施できます。⇒P.24（1）へ
- 避難所担当者は、関係部署よりアンケートが来たら、回答します。⇒P.26（2）へ

### 3. タスク管理

- 各避難所にて、担当者が交替する際に、引継書を作成することができる機能です。
- 避難所担当者は、引継書を作成できます。⇒P.27へ

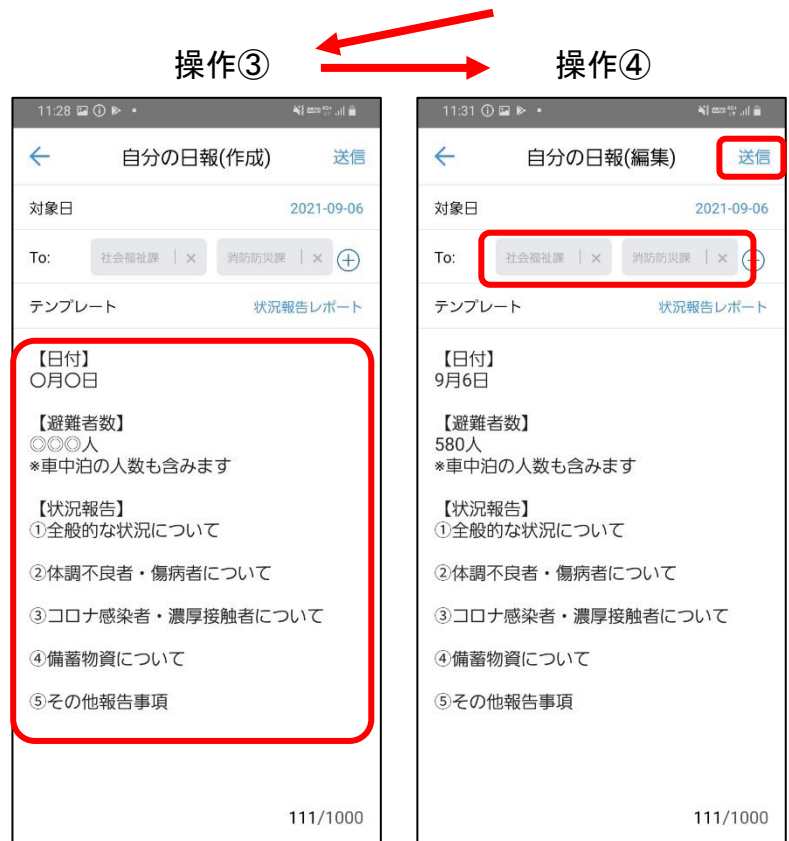
## 1. 日報

### (1) 日報の作成【避難所担当者】

- ①Wow Talkの「ツール」をタップし、「作成」をタップします。
- ②テンプレートを選択し、「状況報告レポート」を選択してください。

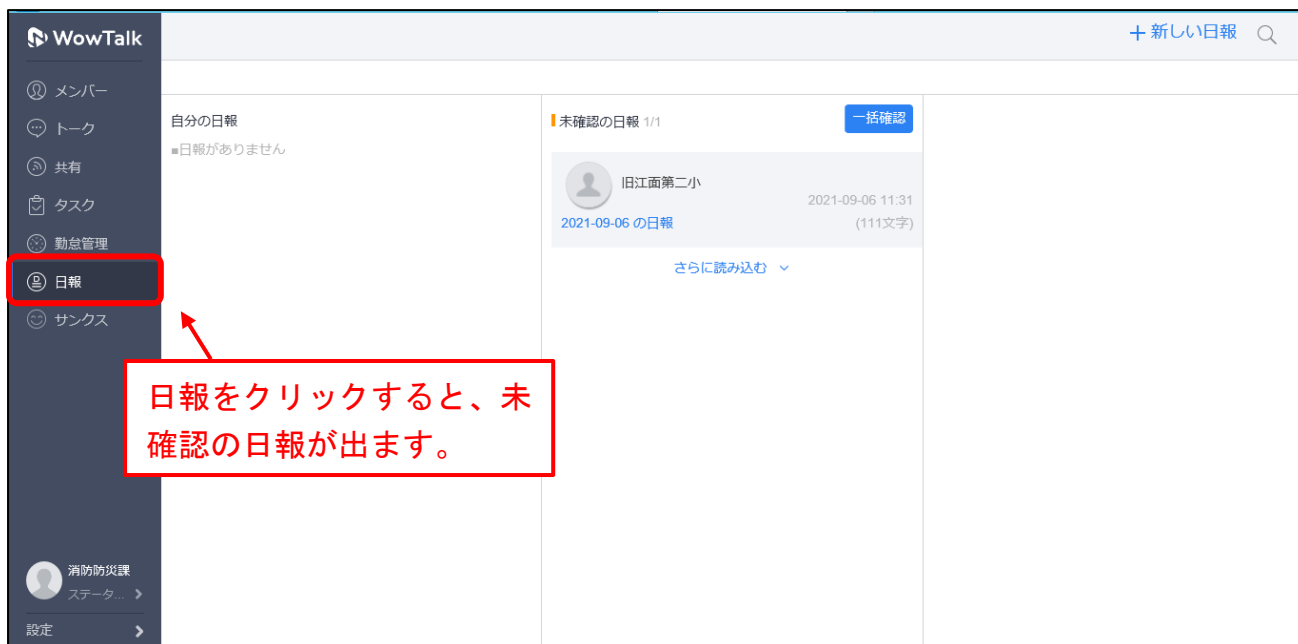


- ③必要事項を記入してください(※1)。
  - ④送信先を選択し、「送信」をタップして、日報を送信します。
- ※1 報告事項は、「報告日」、「避難者数」、「状況報告」(①全般的な状況について、②体調不良者・傷病者について、③コロナ感染者・濃厚接触者について、④備蓄物資について、⑤その他報告事項など)を入力します。



## (2) 日報の確認【消防防災課・社会福祉課】

①送信された日報は、Wow Talk の「日報」にて、下図のとおり受信されます。



②受信した日報を確認したら、「確認済にする」をクリックすると、「未確認の日報」からデータが移動します。



## 2. アンケート

### (1) アンケートの実施【消防防災課・社会福祉課】

①Wow Talkの「共有」をクリックし、「アンケート」をクリックすると、入力画面が出ます。



②アンケートで聞くことを入力します。選択肢に回答項目を入力し、必要に応じて「締切日」、「複数選択」(※1)、「結果の表示を許可」(※2)、「公開範囲」(※3)を設定します。



※1「複数選択」とは、選択肢を複数選択できる機能です。

※2「結果の表示を許可」とは、アンケート結果を回答者が確認できるようにする機能です。

※3「公開範囲」は、全メンバーかトークグループごとに設定をすることが可能です。



③アンケートが公開されます。結果を確認したい場合は、「結果を表示」をクリックすることで確認できます。

The screenshot displays the 'WowTalk' mobile application interface. On the left is a dark sidebar menu with options: 'メンバー', 'トーク', '共有', 'タスク', '勤怠管理', '日報', 'サンクス', and '設定'. The main content area is titled '自分の投稿' (My Posts) and shows a post from '消防防災課' (Fire and Disaster Prevention Office) dated 2021/09/07 18:30. The post content is a survey about emergency food supplies, asking users to select missing items from a list: 'アルファ米', '白がゆ', '梅がゆ', and 'クラッカー'. Below the list is a '回答' (Answer) button. The post also includes a 'いいね! シェア' (Like/Share) section and a 'コメント' (Comment) input field with a 'コメント' button. At the bottom of the post area, it says 'これ以上結果がありません' (No more results). On the right side, there are two notification cards: '最新の投稿' (Latest Posts) and '通知' (Notifications), both with 'すべての通知を表示' (Show all notifications) links. The top right corner has a 'すべて' (All) dropdown and a refresh icon.

## (2) アンケートの回答【避難所担当者】

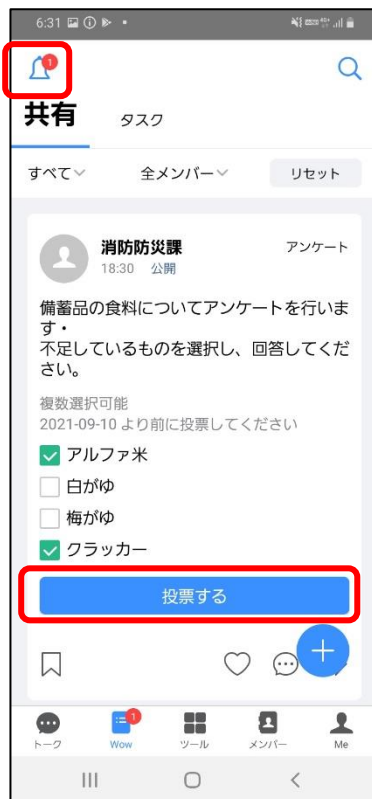
①アンケートが実施されると、左上のベルマークに新着情報が表示されます。

②回答する際は、選択肢のチェックボックスにチェックを入れて「投票する」をタップします。

③回答が表示されます。

④「結果の表示が許可」が選択されている場合は、結果を確認することができます。

操作①、② → 操作③、④



### 3. タスク管理【避難所担当者】

- ①Wow Talk の「Wow」から「タスク」をタップし、「+」のマークをタップします。
- ②「タスク」をタップします。
- ③後任の担当者に引継事項を入力します。
- ④送信ボタンをタップし、完了です。



---

## 6. その他

---

当マニュアルは、災害時に職員が確認することを想定し、Wow Talk のトーク「全メンバー」グループのアルバム内にて、担当者ごとに保存しています。

内容としては、

- ・災害時用スマホマニュアル【共通編】…マニュアル P. 1～P. 8
- ・災害時用スマホマニュアル【各関係課用】…マニュアル P. 9～P. 12、P. 22～24
- ・災害時用スマホマニュアル【避難所担当者】…マニュアル P. 9、P. 13～P. 21、P. 25、26

としています。マニュアルの見方は、次のページ以降に記載しています。

【消防防災課・各総合支所総務管理課・社会福祉課】

- ① Wow Talk にログインします。
- ② トークを選択します。
- ③ 「全メンバー」のグループを選択します。
- ④ トーク画面が出るので、右上のアルバムのマークをクリックします。



- ⑤ アルバムのフォルダが右側に表示されるので、該当のフォルダをクリックして確認できます。

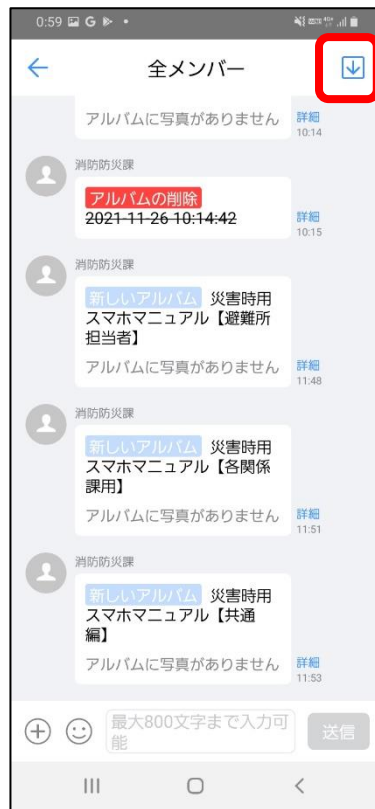


**【避難所担当者】**

①「全メンバー」グループより右上のマークをタップします。

②上から複数のマークが表示されますので、「アルバム」をタップします。

操作①



操作②



③閲覧するマニュアルをタップします。

④マニュアルが表示されます。

操作③



操作④

