

消 防 消 第 1 5 1 号
消 防 情 第 1 9 2 号
平 成 2 4 年 6 月 2 2 日

各都道府県消防防災主管部長 殿
東京消防庁・各指定都市消防長 殿

消防庁消防・救急課長
消防庁防災情報室長
(公 印 省 略)

音声以外の緊急通報受信時の再確認について

高齢化の進展や障がい者の社会参加の拡大により、様々な状況における音声以外の緊急通報手段の需要が高まりつつある社会的な背景を受け、音声以外による緊急通報を受信していただいているところです（別添1参照）。

先般、聴覚障がい者からのファックスによる緊急通報を受信した際に、通信指令業務に従事していた者全員が119番通報等の対応にかかりつきりとなったことが要因で、ファックスによる緊急通報を即時に覚知できなかった事案が発生しました（別添2参照）。

当該事案を受け、音声以外による緊急通報手段を導入されている消防本部での再確認事項を下記のとおりまとめましたので、留意いただき、再発防止に努めていただくようお願いいたします。

また、音声以外による緊急通報手段を導入されていない消防本部にあっては、ファックス、メール等の現在確立されている手段の積極的導入についてご検討いただき、緊急通報受信体制の更なる充実を図られるようお願いいたします。

つきましては、各都道府県消防防災主管部におかれましては、この旨、貴都道府県内消防本部宛ご連絡いただきますようお願いいたします。

なお、本通知は、消防組織法第37条の規定に基づく助言として発出するものであることを申し添えます。

記

- 1 短時間に119番通報等が集中し、又は集中することが予測される場合にあっては、速やかに別の通信員を補充するなど、119番通報の対応だけでなく、音声以外の緊急通報等に対しても、迅速、的確な対応が取れる受信体制を確立すること。さらに、このような状況を想定した訓練・研修を実施すること。

2 音声以外の緊急通報を受信した場合に確実に覚知できるよう、以下の対応を検討すること。

- (1) 受信装置の設置場所の配慮（見やすい位置に設置）
- (2) 確実に受信を把握するための着信表示、着信鳴動、ランプ点滅等の機能の整備・充実
- (3) ファックス等の出力用紙切れがないかの確認の徹底
- (4) 受信装置等の定期的なメンテナンス、試験等の実施

【担当】

消防・救急課 井上補佐、伴事務官

電話：03-5253-7522

防災情報室 鳥枝補佐、笹尾係長、中嶋事務官

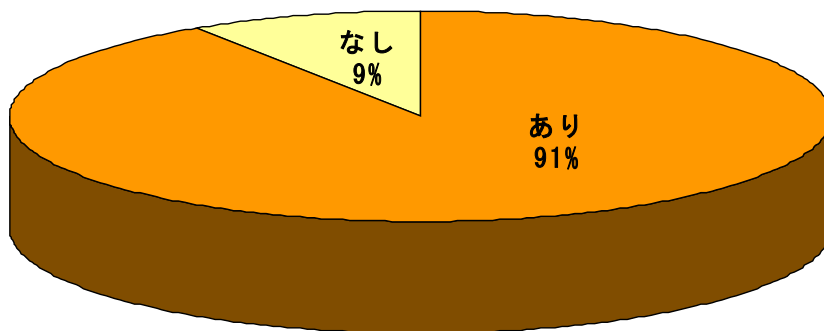
電話：03-5253-7526

＜音声以外の緊急通報手段の採用状況＞ 平成 22 年3月現在

※平成 23 年 3 月「聴覚・言語機能障がいに対応した緊急通報技術に関する検討会報告書」
抜粋

音声以外の緊急通報手段を採用している消防本部は、全国 803 の消防本部のうち
730 消防本部、全体の 91%にのぼる。

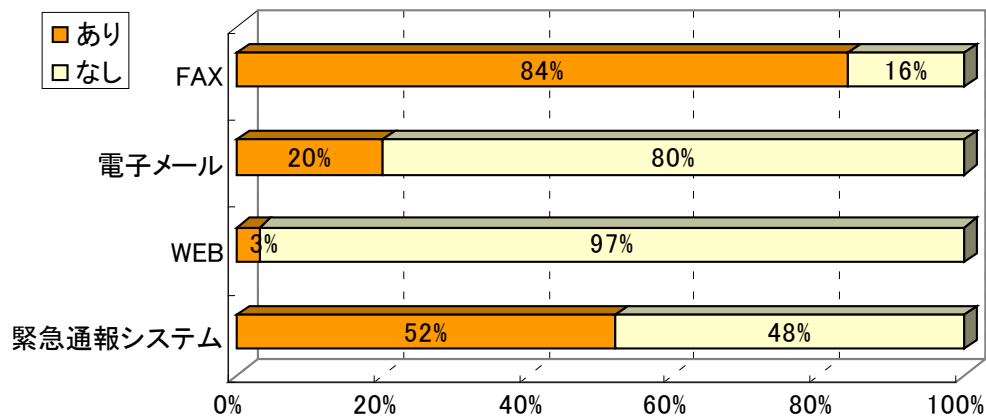
音声以外の緊急通報手段の採用有無



音声以外の緊急通報手段を採用している消防本部のうち、導入率の高い情報通
信手段はFAXが 84%と最も多く、次いで緊急通報システムが 52%であった。

FAX が最も採用数が多い背景としては、聴覚・言語機能障がいがある方は文字情
報による伝達方法が主流であること、FAX そのものが一般家庭に広く普及している
こと、ならびに前述のとおり聴覚・言語機能障がい者のうち 54%が 70 歳以上であるた
め操作方法が簡単な手段が望まれること、の 3 点にあるものと考える。

音声以外の緊急通報手段の導入内訳



聴覚障がい者からのファックスによる救急要請に対する
対応遅延に係る要因と対応策

1 遅延要因

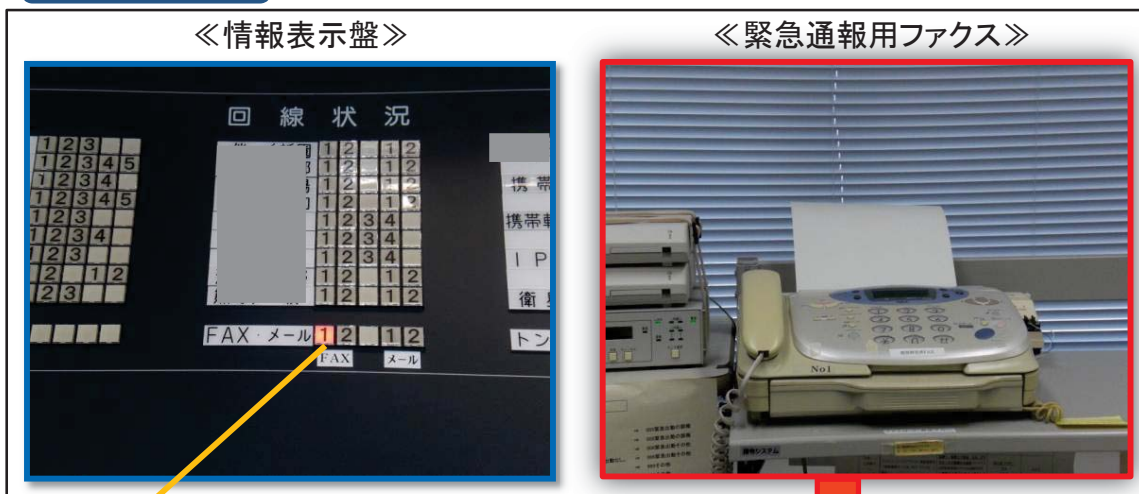
- (1) 通信指令業務従事者全員が119番通報等の対応に追われ、30秒間で自動停止する表示窓の点滅及び着信音の鳴動に気づかなかったこと
- (2) 排紙トレイの色が受信用紙と同系の色であり、ファックス受信後も印字出力された受信用紙に気づかなかったこと
- (3) 通常、責任者が指令業務全体を監視する体制をとっているが、ファックス受信時、119番通報等が集中したため責任者も指令業務に従事し、指令業務全体の監視がおろそかになったこと

2 対応策（別紙参照）

- (1) 係員がファックスまで行き停止ボタンを押さない限り停止しない回転灯及び警報装置を設置
- (2) 受信用紙が排出されるファックスのトレイの色を、用紙が目立つよう白色から赤色に変更
- (3) 常に監視役的役割を担う者を確保

緊急通報用ファクスの改修状況

事案発生時



着信時、表示窓が赤色に点灯

受信後30秒間点灯・着信音(トゥルル・トゥルル・トゥルル)鳴動
※30秒後に消灯及び着信音が自動停止

改修後

※情報表示盤については、従前どおり

《緊急通報用ファクス》



回転灯・警報装置を付加してボタンを押さない限り
点灯・鳴動(ピー・ピー・ピー)している