

119番通報の多様化に関する検討会報告書の概要

防災情報室

消防庁では、音声による119番通報の利用が困難な聴覚・言語機能障害者等に対応した緊急通報手段について、スマートフォン等によりいつでも全国どこからでも音声によらない通報ができるシステムを確立し、聴覚・言語機能障害者等の安心・安全及び利便性の向上を図るため「119番通報の多様化に関する検討会」（座長 加納貞彦 早稲田大学名誉教授）を開催し、平成29年3月に報告書を取りまとめました。

各消防本部で導入済のFAXや電子メールによる通報手段では、利用可能な通報場所が限られたり、通報場所の特定が困難であること、また、約2割の消防本部で導入

されているWebを利用した通報手段では、消防本部の契約するシステム事業者間の連携の仕組みがないため通報場所にかかわらず利用登録を行った消防本部に通報され、通報場所を管轄する消防本部への連絡に時間を要するといった課題がありました。

こうした課題を解決するために、①利用条件（利用対象者、事前登録の仕組み、端末の要件）、②ユーザーインターフェース（聴取項目、通報者端末画面、消防端末画面）、③事業者間連携（通報場所に基づく通報振分機能、共通電文仕様）、④非機能要件（セキュリティ対策、耐障害性等）を検討しました。

また、全国における円滑な導入と運用を図るため、消防本部の運用上の留意点や利用者に対する事前周知・同意事項を整理するとともに、各消防本部における円滑な導入を促進するため、調達仕様書（例）を提示したところです。

このたびの報告書の取りまとめを受けて、消防庁からは、全国の消防本部に対し、2020年東京オリンピック・パラリンピックが開催される平成32年度を目標に導入を進めるよう要請しています。

会話が不自由な方がスマートフォン等で119番通報ができるよう、Net119緊急通報システムが全国で早期に確立されることが求められています。



「119番通報の多様化に関する検討会」報告書の概要（1/2）

1. 目的

会話が不自由な聴覚・言語機能障害者が、スマートフォン等により、いつでも全国どこからでも通報場所を管轄する消防本部へ音声によらない通報が可能なシステム（Net119緊急通報システム）に関する標準仕様等を定め、システムの円滑な全国導入を推進することにより、聴覚・言語機能障害者の安心・安全の確保を図る。

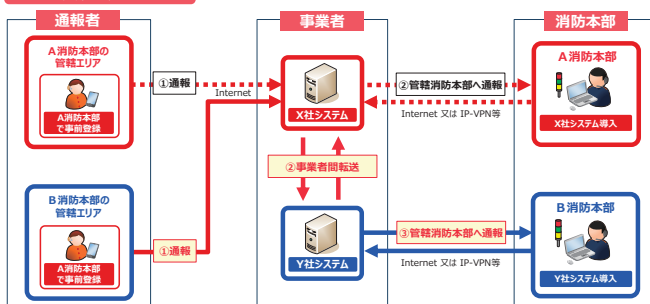
- 各消防本部で導入済のFAXや電子メールによる通報手段では、利用可能な通報場所が限られたり、通報場所の特定が困難。
- 一部の消防本部で導入されているWebを利用した通報手段では、消防本部の契約するシステム事業者間の連携の仕組みがないため通報場所にかかわらず利用登録を行った消防本部に通報され、通報場所を管轄する消防本部への連絡に時間を要する。

2. 検討項目

Net119緊急通報システムの技術的条件仕様等を策定するため、主に次の項目について検討を行った。

- 利用条件（利用対象者、事前登録の仕組み、端末の要件）
- ユーザーインターフェース（聴取項目、通報者端末画面、消防端末画面）
- 事業者間連携（通報場所に基づく通報振分機能、共通電文仕様）
- 非機能要件（セキュリティ対策、耐障害性等）

システム概要



3. 検討体制

- 加納 貞彦 早稲田大学 名誉教授（座長）
- 浅利 靖 北里大学 教授（H28座長代理）
- 石井 夏生利 筑波大学 准教授（H27座長代理）
- 臼井 正人 東京消防庁 情報通信課長（H27）
- 小川 光彦 （一社）全日本難聴者・中途失聴者団体連合会 情報文化部長
- 倉野 直紀 （一財）全日本ろうあ連盟 理事（H27）
- 酒井 英男 埼玉西部消防局 指令第一課長
- 高松 益樹 全国消防長会 事業部長
- 中西 久美子 （一財）全日本ろうあ連盟 理事（H28）
- 早坂 俊裕 東京消防庁 情報通信課長（H28）
- 原田 要之助 情報セキュリティ大学院大学 教授（H28）
- 前田 洋一 （一社）情報通信技術委員会 専務理事

4. 検討経緯

<平成27年度>		<平成28年度>	
H27.9.1	第1回会合	H28.10.12	第1回会合
H27.10.7	第2回会合	H28.11.14	第2回会合
H28.1.19	実証実験①	H29.1.18-27	実証実験
H28.1.21	実証実験②	H28.12.26	第3回会合
H28.2.9	第3回会合	H29.2.8	第4回会合
H28.3.17	第4回会合	H29.3.14	第5回会合

点線：A消防本部の管轄エリアの住民が、A消防本部の管轄内から通報する場合
 実線：A消防本部の管轄エリアの住民が、B消防本部の管轄内から通報する場合



「119番通報の多様化に関する検討会」報告書の概要（2 / 2）

5. Net119緊急通報システムに関する主な検討結果

1. 利用条件（基本的な仕組み）

- ・利用対象者は、会話に不自由な聴覚・言語機能障害者とする。
- ・通報場所を確実に特定するため、通報の際はスマートフォン等のGPS機能を有効にすることとする。
- ・円滑な通報を実現し、応答が途切れた際には消防本部から呼び返しができるように、利用希望者は、住所を管轄する消防本部に対し、氏名、自宅住所、メールアドレス、よく行く場所、緊急連絡先等を事前に登録する。

2. ユーザーインターフェース（通報の流れ）

- ・聴取項目、通報者端末画面、消防端末画面は下図のイメージに沿ったものとする（詳細は別添参照）。

3. 事業者間連携（管轄を越えた通報の際の取り扱い共通ルール）

- ・GPS測位情報や通報者が入力した位置情報に基づき、通報場所を管轄する消防本部に通報を接続する。
- ・通報場所を管轄する消防本部が他事業者のシステムを導入している場合でも接続できるように、共通電文仕様に基づき通報データのやりとりを行う。

4. 非機能要件（セキュリティ対策、耐障害性等）

- ・個人情報の漏えいを防止するため、安全性が確認された通信方法を使用する等の最新のセキュリティ対策を行う。
- ・24時間365日停止することなく運用するため、設備の冗長化や停電対策等の必要な措置を行う。

5. 全国における円滑な導入と運用

- ・消防本部の運用上の留意点や利用者に対する事前周知・同意事項を整理。
- ・各消防本部における円滑な導入を促進するため、調達仕様書（例）を提示。

通報者端末画面イメージ（自宅からの救急通報の場合）



簡易なボタン操作による通報

チャットで詳細を聴取

消防本部端末画面イメージ



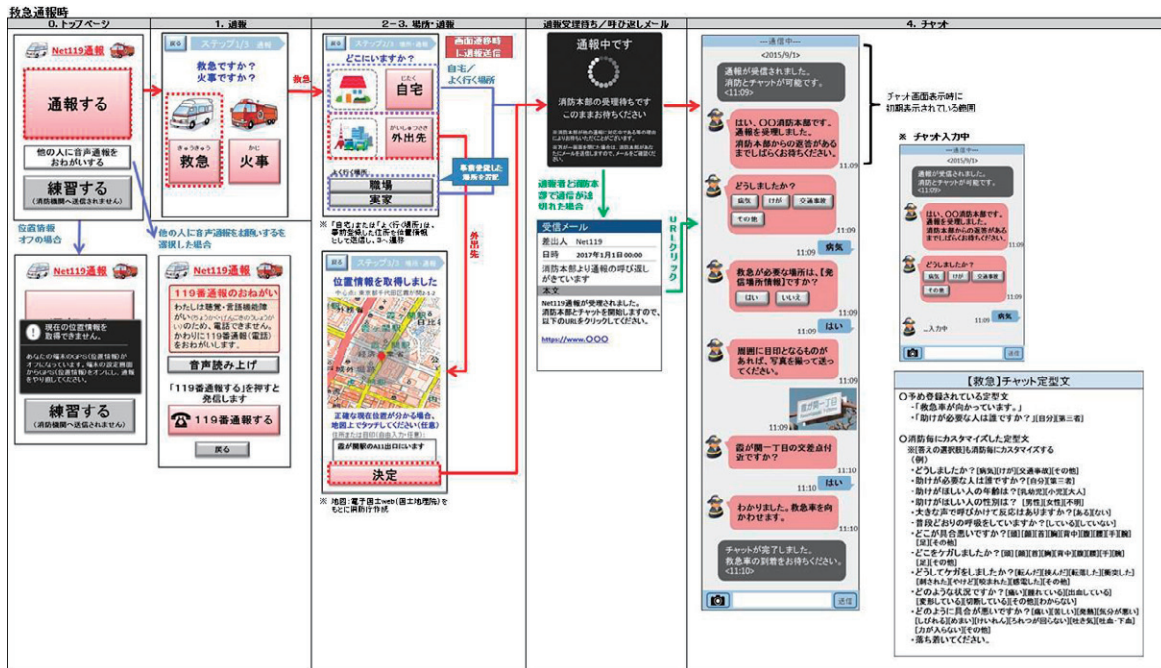
事前登録情報や通報者の居場所、チャットメッセージ等が確認できる

2



通報者端末の画面仕様（救急通報）

別添



3



消防本部端末の画面仕様（救急通報）

別添

The screenshot displays the Net119 management interface. At the top, there are status indicators for '未受理' (1), '救急' (0), and '火事' (0). Below this is a header with 'Net119管理画面' and a search bar. The main area is divided into a left sidebar with tabs for '通報情報', '利用者情報', and '緊急連絡先'. The '通報情報' tab is active, showing details for a call on 2017-01-26 at 14:33:32, categorized as '救急' (Emergency). The caller's name is '花子 / キョウキョウ ハナコ', age 21, female, and the location is '江東区豊洲X-X-X-1025号'. A map on the right shows the location in Tokyo. Below the map is a form for '管轄情報' (Jurisdiction Information) with fields for '受領時間' (Received Time) and '印刷' (Print) button. There are also buttons for '聴取完了' (Call Completed), '呼び返し' (Call Back), and '転送' (Transfer).

4

消防庁及び厚生労働省からの発出文書

消防情第100号
平成29年3月28日

各都道府県消防防災主管部長 殿

総務省消防防災情報室長
(公印省略)

Net119緊急通報システムの導入について(通知)

消防庁では、今般、会話に不自由な聴覚・言語障害者が、スマートフォン等を用いて、いつでも全国どこからでも音声によらない緊急通報を行うことができるシステム(以下「Net119緊急通報システム」という。)に関する報告書を取りまとめました(消防庁ホームページhttp://www.fdma.go.jp/neuter/abouut/shingi_kento/h28/119tuuhou_tayouka/houkoku/houkokusyo.pdf「119番通報の多様化に関する検討会報告書」参照)。

Net119緊急通報システムは、聴覚・言語機能障害者が円滑な緊急通報を行うために必要であることから、各消防本部(非常備消防を含む。以下同じ。)におかれては、この報告書を活用し、早期に整備していただく必要があります。共生社会づくりを進める観点からも、「2020年東京オリンピック・パラリンピック競技大会」が開催されることを踏まえ、平成32年度を目標に全国の消防本部で導入を進めていく必要があります。

貴職におかれては、貴都道府県内の消防本部に対してこのことについて周知のうえ、Net119緊急通報システムの導入が進むよう助言していただくとともに、必要な取組を行っていただくようお願いいたします。

なお、本通知は消防組織法(昭和22年法律第226号)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。

(連絡先)
総務省消防庁 国民保護・防災部防災課
防災情報室 阿部補佐、塚狹係長、村田事務官
TEL 03-5253-7526 FAX 03-5253-7536

消防庁通知

事務連絡
平成29年4月13日

都道府県
各 指定都市 障害保健福祉主管課 御中
中核市

厚生労働省社会・援護局障害保健福祉部
企画課自立支援振興室情報・意思疎通支援係

Net119緊急通報システムの導入について(周知依頼)

障害保健福祉行政の推進につきましては、平素より御尽力を賜り、厚く御礼申し上げます。

今般、消防庁では会話に不自由な聴覚・言語障害者が、スマートフォン等を用いて、いつでも全国どこからでも音声によらない緊急通報を行うことができるシステム(以下「Net119緊急通報システム」という。)に関する報告書を取りまとめ、各都道府県消防防災主管部長宛てに、別添の「Net119緊急通報システムの導入について(通知)」(平成29年3月28日消防情第100号)を発出いたしました。

Net119緊急通報システムは、聴覚・言語機能障害者が円滑な緊急通報を行うために必要であることから、貴職におかれましては、貴都道府県内の消防防災主管部等と連携の上、別添の内容について聴覚・言語機能障害者や関係団体へ周知いただき、Net119緊急通報システムの利用促進にご協力いただきますようお願い申し上げます。

なお、各都道府県におかれましては、管内市町村に周知方をお願いいたします。

【問合せ先】
厚生労働省社会・援護局障害保健福祉部
企画課自立支援振興室 情報・意思疎通支援係
TEL 03-5253-1111(内線3076)
FAX 03-3503-1237

厚労省事務連絡

5

問い合わせ先

消防庁防災情報室 城門
TEL: 03-5253-7526