

119番通報の多様化に関する検討会（第3回）議事概要

1. 検討会の概要

- (1) 日時：平成28年2月9日（火） 9：00～11：00
- (2) 場所：ミツヤ虎の門ビル6階 A会議室
- (3) 出席者：加納座長、石井座長代理、浅利委員、早坂委員、小川委員、倉野委員、酒井委員、高松委員、前田委員、消防庁（事務局）（注）委員の欠席者なし

2. 議事概要

(1) 第2回検討会議事概要（案）

事務局から資料1について説明があり、特段の意見なく、承認された。

(2) 実証実験の結果について

NTTデータ齋藤氏より資料2-1～2-3について説明があった。その後、実証実験参加者より感想・意見を述べていただいた。

(主な質疑応答等)

【実験参加者（通報者）】 通報時はパニックのためボタン押下のみでGPS設定をONに出来るか。

【TTC】 技術的には可能。ただし、OSサイドの協力が不可欠。Androidの場合、仕様が公開されているが、iOSだと仕様が公開されていないため対応出来ない。

【実験参加者（通報者）】 パニックとなっている場合、チャットでの対応は難しいと感じた。例えば、人の絵が表示され、頭や手といった箇所を押せる仕組みがあれば良いと思う。

【座長】 入力項目を減らし、図で示す等の工夫が必要である。

【実験参加者（通報者）】 今後の話だが、本システムはデータ通信を用いた通報だが、通報する際、同時に音声でも通報する仕組みとし、切り替えが出来れば良いと思った。

【実験参加者（消防本部）】 消防側のシステムを初めて使用したが、操作性やインターフェースに関して、特に問題は感じなかった。ただ、定型文をプルダウンで探すのは操作に慣れないと難しいと感じた。

【実験参加者（消防本部）】 火災なのか救急なのか一目でわかるように色をつけたのは良かった。チャットでのやりとりがスムーズにいかないと不安に感じた。

【委員】 資料2-1のP6にある通報時間は、通報者から最初に消防本部に通報された時間か、それとも通報を受け、消防本部が出動指令をかけた時間か。

【NTTデータ】 通報者から最初に消防本部に通報された時間である。

【TTC】 TTCで昨年度行った実証では42秒だったが、これは消防本部が出動指令をかけるまでの時間である。

【座長】 1人だけ通報時間が105秒というデータがあるが、これは位置情報の設定画面での地図の操作に時間がかかっていたことが理由か。

【NTTデータ】 然り。

【委員】 通報を受けて出動指令をかけるまでの目標時間はあるか。

【委員】 音声の場合、目標としては60秒から90秒の間を考えている。

- 【委員】 早ければ早いほど良いが、明確な目安はない。というのも、通報者が消防本部の出動指令に不要な情報を伝達する場合もある。今回のシステムだと、必要な情報以外のものは入力されないことから、逆に早いのではないか。
- 【座長】 消防本部には、必要最小限の情報が早く来るとするのは非常に大事なことである。通報受理から出動指令まで60秒から90秒という目安に対しては、本システムは十分早く、消防本部にとっては好評という結果である。
- 【委員】 チャット開始時には、既に消防本部が出動指令をかけているという認識で良いか。
- 【委員】 然り。位置が特定されれば基本的には出動指令をかけるというイメージである。
- 【委員】 通報が受信されたと同時に発動指令をかけたか書いてあると安心するのではないか。
- 【委員】 通報を受けた消防本部がどこまで聞いて発動指令をかけるかは、消防本部や指令員の考え等によると思うため、カスタマイズ可能な形で良いと考える。

(3) 通報方式の比較検討報告について

TTC中林氏より資料3について説明があった。

(4) 机上検討項目の検討結果について

NTTデータ齋藤氏より資料4-1及び4-2について説明があった。

(主な質疑応答)

【事務局】 1点補足あり。資料4-1は今年度中にある程度結論を得たい事項で、資料4-2は来年度以降の検討に向けた課題を洗い出したものである。

【座長】 今の補足のとおり、少なくとも今年度の検討会において、Web方式かアプリ方式どちらが望ましいか結論を得たいと考えている。資料ではWeb方式が望ましいとの結論だが、意見はあるか。

【委員】 先ほどの議論の中で、通報を受けて発動指令をかけるまでに要する時間に目安が60秒から90秒だとすると、アプリ方式と比べWeb方式の画面読み込み時間が4～10秒程度遅くなるというのはクリティカルな要素でないのではないのではないか。その他の点を考慮すると、資料に記載されているとおり、本システムはWeb方式の方が望ましいと考える。なお、本システムはインターネットの帯域状況に左右されることから、通報時間を保障するような表現は危険と思う。

【委員】 Web方式の方が望ましいという結論は理解。利用者の立場から言えば、機種変更時に再度登録しなければならない仕組みだと、再登録を忘れることも有り得ることから、配慮いただきたい。

【事務局】 機種変更時のことも配慮し、ID・パスワードで管理するといった方向性としていたい。

【委員】 Web方式の場合、アプリと比べて画面の読み込み時間が余分にかかることから、少しでも短縮することが重要。また、サーバーダウン時の影響も考慮する必要がある。

【NTTデータ】 例えば、画像のデータ量を少なくすることでWeb方式における画面読み込み時間を短縮するといった工夫も可能。また、サーバーの構成を冗長化することや、帯域保証によりサーバー側の通信速度を確保するという対策が考えられる。

【座長】 委員の意見では、Web方式の方が望ましいという結論で問題ないと理解。

- 【座長】 次に事前登録項目だが、TTC 作成の資料 3 では任意項目と必須項目があり、資料 4-2 では必須項目の 10 項目のみとなっている。これについて何か意見はあるか。
- 【座長代理】 持病は病歴に該当し、個人情報保護法の改正で要配慮個人情報として事前の同意がないと取得できないこととなっている。血液型、かかりつけ病院等も同様に、注意すべき情報として取り扱うことが望ましい。
- 【座長】 例えば、緊急連絡先については登録したくない人もいると思うが、事前登録については 10 項目が必須登録項目であると考えているか。
- 【事務局】 緊急連絡先を登録したくなければ、「なし」で登録することを考えている。
- 【座長】 了。「なし」という登録も許容されるとのこと。
- 【委員】 利用者の立場から言えば、緊急連絡先については登録した方が良いと思う。また、事前登録項目の中によく行く場所という項目があるが、これを登録しておくことで、通報時にイチから情報を打ち込まなくても場所に関する情報が送信出来るということが分かるようにしておかないと混乱すると思う。
- 【座長】 了。説明や訓練するための講習の機会を設けるといった工夫が必要と思う。既存のサービス事業者も、自治体主催の説明会等を行っているようである。
- 【座長】 消防本部に質問だが、持病、血液型、かかりつけ病院という情報は必要か。
- 【委員】 情報漏えい時のリスクはあるが、あればありがたい情報であり必須情報ではない。
- 【委員】 任意項目に入れるかどうかについては、情報漏えい時のリスクを考えると相当な精査が必要と考える。消防本部とのチャットのやりとりで十分聴取出来るのではないか。事前登録項目は、あくまで出動に必要な情報のみを登録するという整理で良いのではないか。
- 【座長】 それでは、事前登録項目については、資料 4-2 にある 10 項目で良いか。
- 【TTC】 現状、福祉関係の部署に書類を申請し、事前登録を行うという運用をしている自治体もある。その事前登録内容をサーバーで管理するのか、書類で管理するのかによって、運用方法も異なるが、現状の運用に混乱が起きないように配慮する必要がある。
- 【事務局】 事前登録内容を自治体のサーバーに保管するか、Net119 のサーバー保管するかによって、情報漏えい時のリスクも変わってくる。スモールスタートという意味では、必須項目は 10 項目とし、今後の議論に応じて医療情報の扱いを具体的に定める必要があれば、情報漏えい時リスクを考慮しながら検討を行うということでしょうか。
- 【座長】 了。それでは、議論の結果、事前登録項目は 10 項目とすると結論づける。
- 【座長代理】 資料 4-2 の契約形態 B についてだが、システム事業者及びサービス提供団体はどちらも電気通信事業を行う者という理解で良いか。また、その場合、どちらも電気通信事業にける個人情報保護に関するガイドラインを遵守する必要があるか。
- 【事務局】 然り。システム事業者及びサービス提供団体ともに電気通信事業を行う者となる。また、どちらも電気通信事業者であれば、当然ガイドラインを遵守することが求められる。
- 【座長】 資料 4-2 にあるとおり、Net119 システムの通信回線は IP-VPN を使わずインターネット回線を使用すること、Net119 非導入消防本部管内で通報があった場合は、利用申請を行った消防本部に通報された後、非導入消防本部と音声でやりとりを行い、確

認のため通報内容等を印刷し別途 FAX 送信するという事とする。これについて意見はあるか。

【座長】 特段意見ないようですので、通信回線と Net119 非導入本部との連携方法については資料 4-2 に記載のあるとおりとする。その他次年度以降の検討課題が記載されている。資料 5 にも中間報告骨子案と書いてあり、あくまで今年度の検討会は中間報告という位置づけとなる。資料 5 には骨子案も出ているが意見等あるか。

【事務局】 今年度は先ほどご審議いただいた実証実験結果等を踏まえ、技術的条件仕様及び報告書をまとめていきたい。骨子案について、記載すべき項目等あれば、後ほどでも構わないので意見をいただければと思う。

【座長】 報告書には、今年度結論が得られたものと今後の検討課題をはっきり分けて記載願いたい。

(5) その他

事務局から、3月上旬頃に報告書案のメール審議、次回検討会 3月上中旬頃を想定している旨、連絡があった。

以上