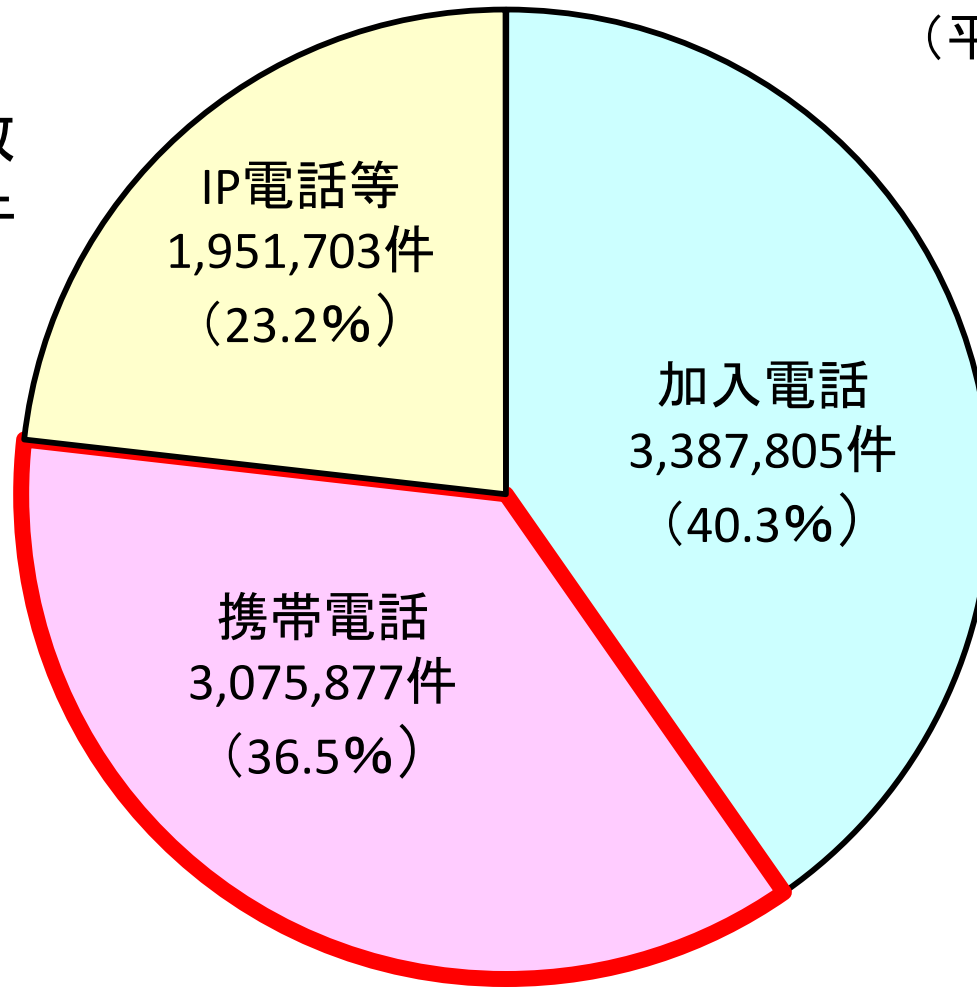


検討背景及び経緯

119番通報件数

(平成26年中)

総通報件数
8,415,385件



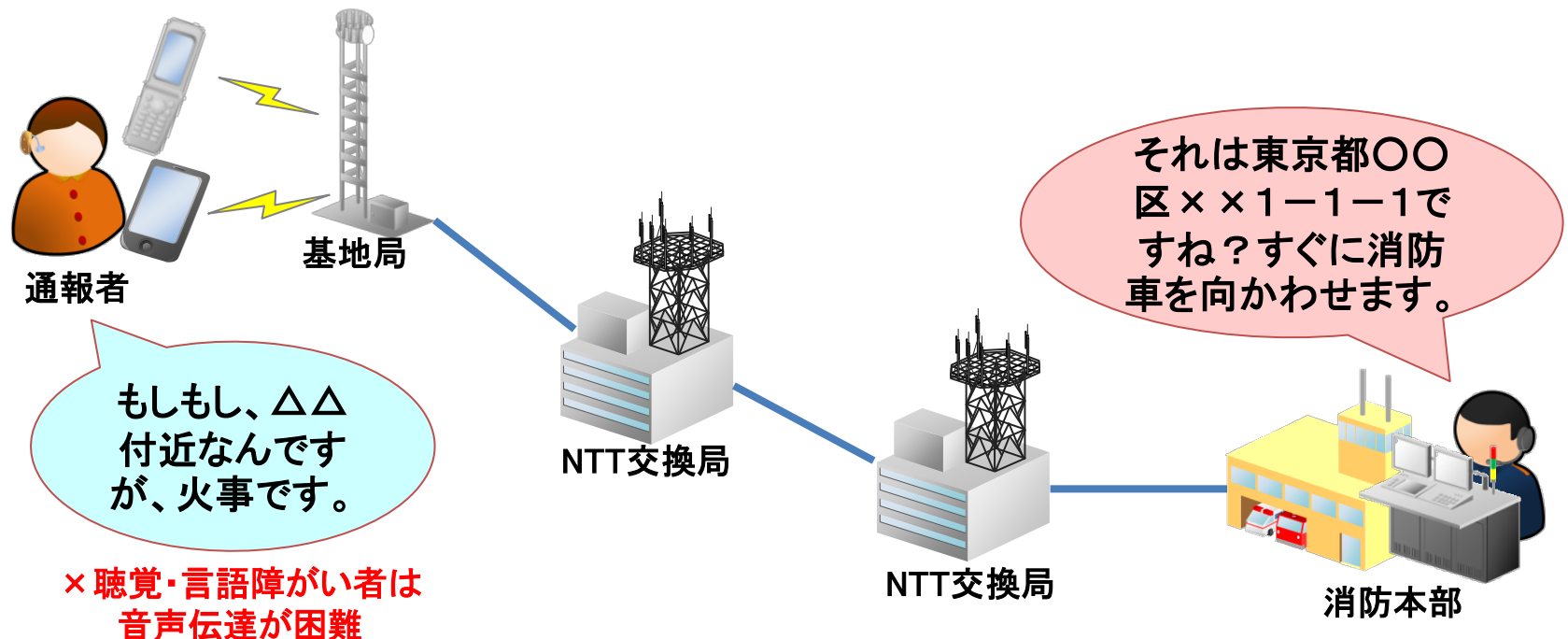
出典: 平成27年版消防白書

携帯電話からの通報が全体の約36%を閉める。

119番通報の現状

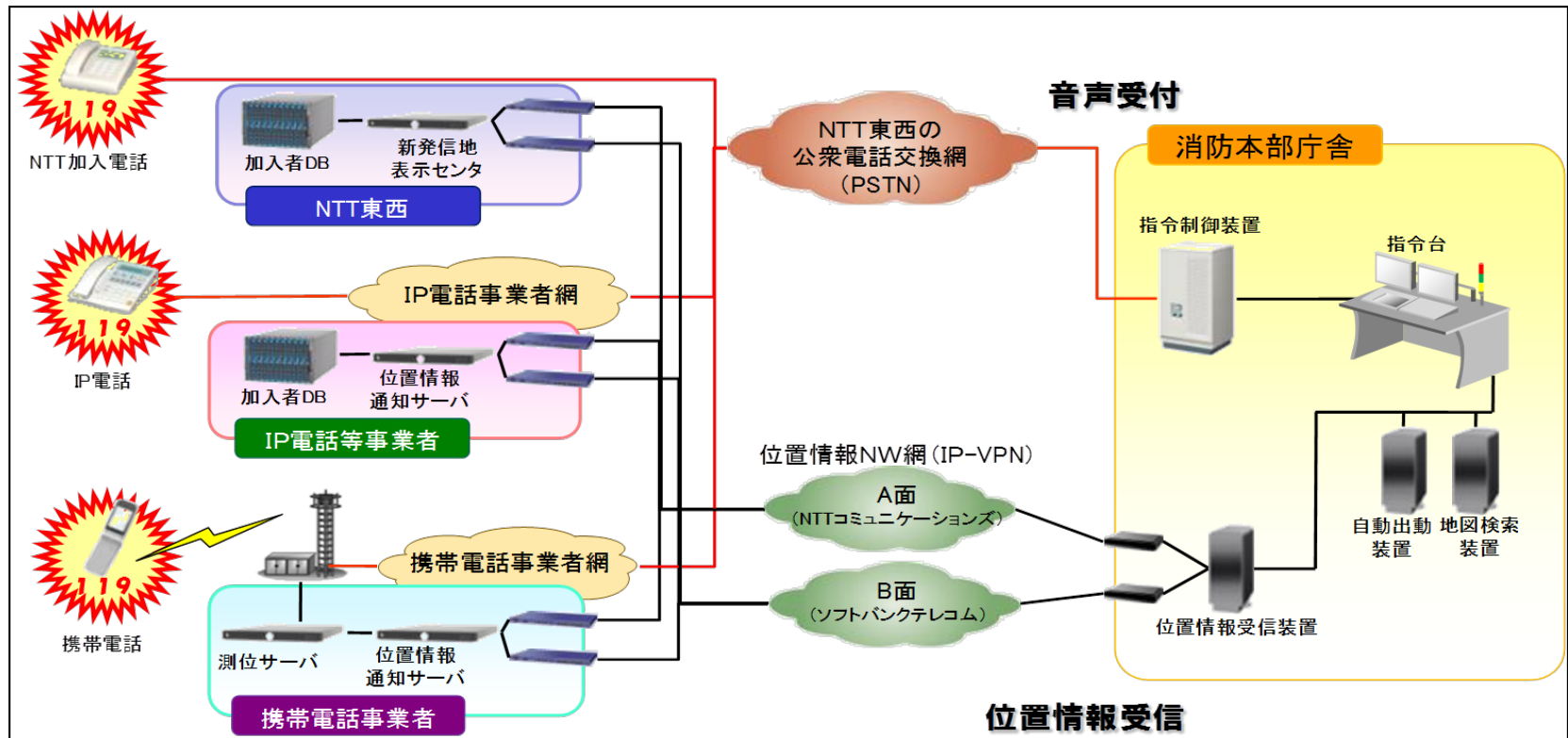
●119番通報の現状

現在の119番通報は、公衆電話広域網を利用した音声による通報の仕組みで運用されており、音声による意思疎通が困難である聴覚・言語機能障がい者に対して、十分配慮されている状況とは言えない。一部地域においては、音声通報の代替手段として、FAXや電子メール等が用いられているところ。



【参考】音声による119番通報の仕組み

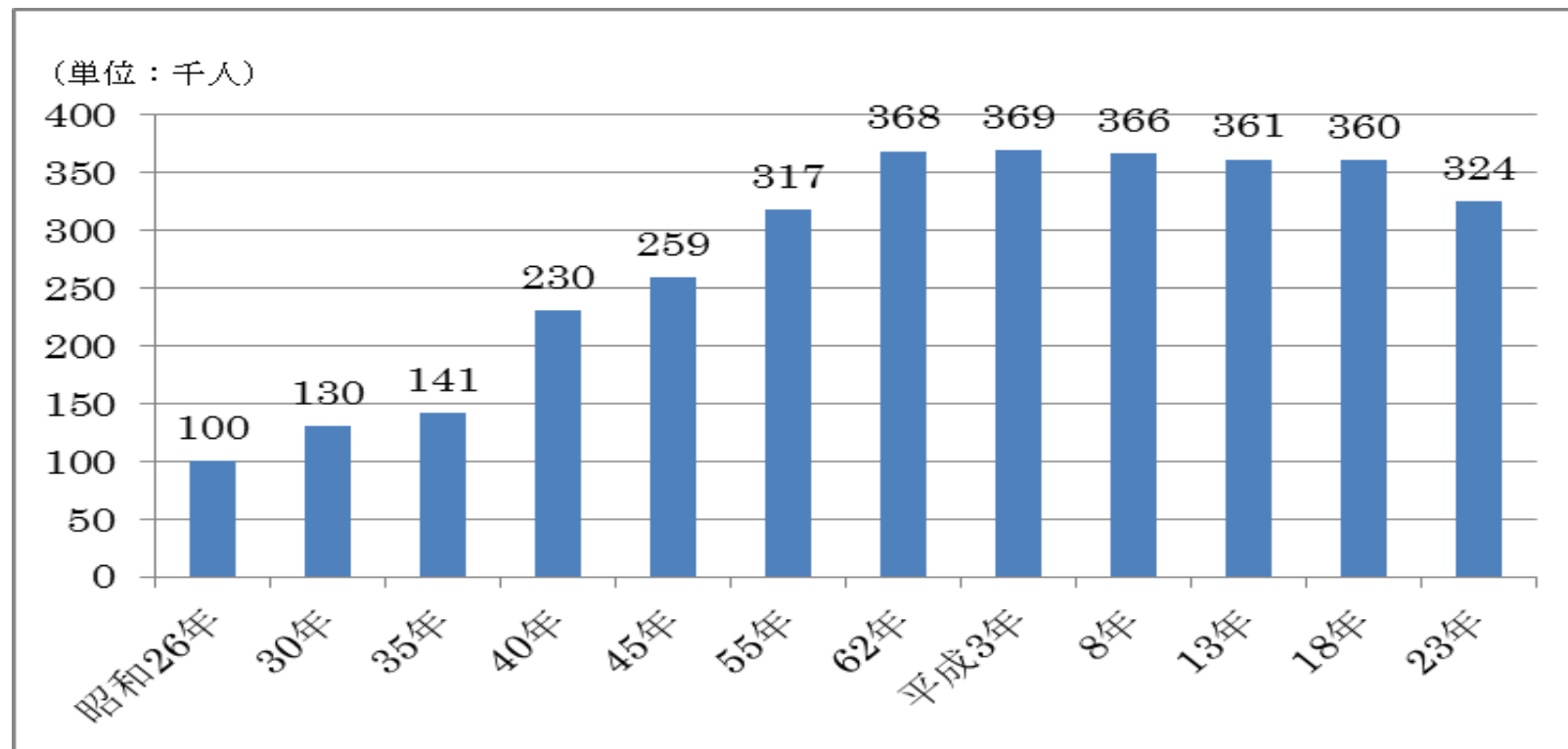
消防本部にて音声による119番通報を受信すると、発信者電話番号をキーに固定電話・IP電話の加入者情報、携帯電話の位置情報(GPSおよび基地局情報)が消防本部に送信され、通報場所の特定や救命救助活動に利用されている。



出典:総務省消防庁「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

聴覚・言語機能障がい者の推移

聴覚・言語機能障がい者の推移(推計値)



※平成23年は岩手県、宮城県、福島県は東日本大震災の影響により調査未実施

出典：厚生労働省「平成23年生活のしづらさなどに関する調査(全国在宅障害児・者等の実態調査)」

聴覚・言語機能障がい者として障害者手帳を取得している人は約32万人(平成23年)

【参考】音声以外の通報代替手段

●FAX、電子メール等の通報①

一部の消防本部では、音声の団体手段としてFAXや電子メールによる通報が可能である。

FAX通報

送信方向 この用紙を使ってファクシミリで119番通報ができます

矢印の方向にお送りください

☐ 119番ファクシミリ通報カード ☐

送信番号(Emergency Fax No.): **119**

どうしましたか? ☐ をつけてください

火事 救急 その他

Service you want: ☒ Fire ☐ Ambulance ☐ Other

住所 (Address) 区市町 丁目 番 号

建物名称 (Bld Name & Room No.) 号

私の名前 (My Name) あてはまる方は○をつけてください

電話番号 (TEL) 私は 耳・電話が

FAX番号 (FAX) けが、急病の人は 不自由です

火事 ☐ をつけてください **何が燃えていますか?**

自宅・近くの家・車・その他 ()

救急 ☐ をつけてください

けが・急病の人は誰ですか? 私・家族・友人

体のどこですか?

どんな症状ですか?

意識がない いたい

熱がある はいた・気持ち悪い

くるしい 血がでた

めまいがする しびれる

その他 ()

表裏両面に、住所・氏名・連絡先をあらかじめ記入してお使いしょう

メール通報



聴覚・言語機能障がい者向け通報の現状

●FAX、電子メール等の通報②

また、Webによる通報を受け付けている消防本部もある。現状については、以下のとおりとなっている。

- ー 既存事業者が提供するサービスは、144消防本部において導入済。
(平成28年4月1日現在)
- ー サービス利用時に申請した事前登録住所を管轄する消防本部に通報される仕様となっている。
(例えば、旅行や出張時等、管轄消防本部を離れた際に本サービスを利用する場合でも、最寄りの消防本部への通報ではなく、事前登録された住所を管轄する消防本部へ通報される)

これまでの検討経緯(1)

●経緯

H22年度消防庁検討会において、音声によらない通報の形態について検討を実施し、その結果を踏まえ、H24～26年度に消防防災科学技術研究推進制度を用いて、主にWeb方式(※1)による通報方法について、研究がなされた。また、H27年度消防庁検討会において、Net119(※2)システムとして最低限満たすべき技術的条件仕様の策定を行った。

(※1)個人情報をサーバで管理する方式

(※2)スマートフォン等からパケット通信を利用した緊急通報

【参考】

H22年度 消防庁検討会

聴覚・言語機能障がい者に対応した緊急通報技術に関する検討会

H24年度～H26年度 消防防災科学技術研究推進制度

- 大規模災害、聴覚・言語機能障がいに対応した緊急通報技術の開発
- 聴覚・言語機能障がい者のための緊急ユニバーサル・コミュニケーション・システム
- 聴覚・言語機能障がい者のための緊急通報システムの開発(H25年度のみ)

これまでの検討経緯(2)

●H22年度 消防庁検討会

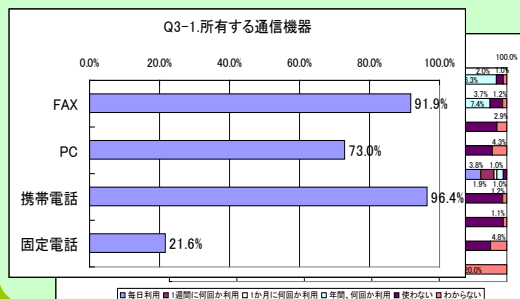
「聴覚・言語機能障がい者に対応した緊急通報技術に関する検討会」

- ー 現在の119番通報は、音声による意思疎通が困難な人(聴覚・言語障がい者、病気等により発声できない人、外国人等)に対するサポートが万全ではないという課題の解決に向けて検討し、以下の方向性が定められた。

「**今後は携帯電話等からテキストなどの視覚情報の伝達が容易であるパケット通信を用いた緊急通報の仕組みを整備することが望ましい。**」

聴覚・言語機能障がい者に身近なツールは
携帯電話保有率・メール利用率は**90%以上**

図 保有ICT端末等の利用状況

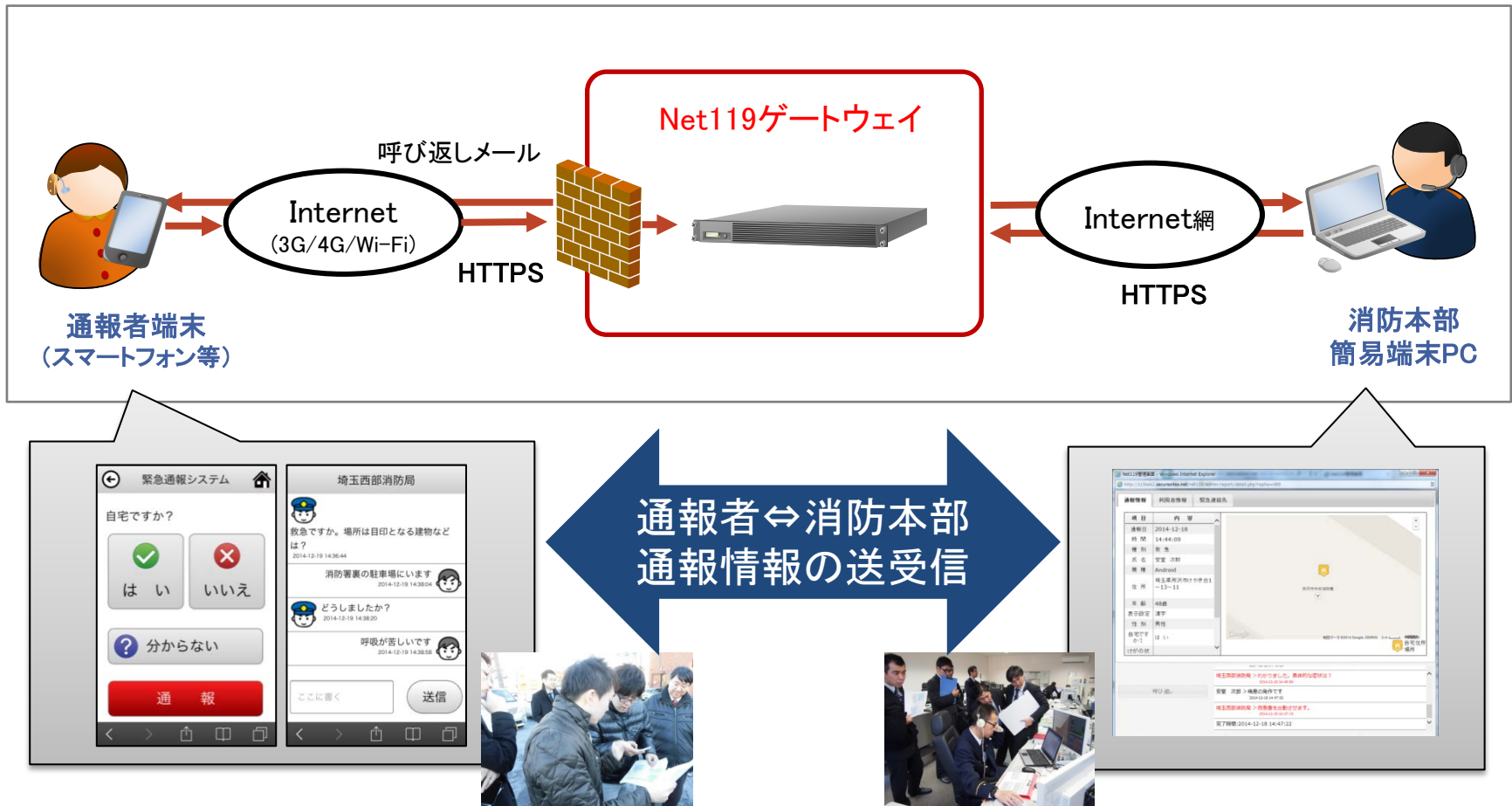


携帯電話・スマートフォンの機能を活用した新しい仕組み

- ・ 全国どこからでも**最寄の消防本部にアクセスできる**パケット型緊急通報のシステムの技術要件の詳細化
- ・ システム間の**互換性を持たせる仕様標準化**の検討
- ・ 開発・実用化を民間主導で仕様検討を継続

⇒平成23年度以降に議論すべき課題として提言

【参考】H26年度実証システムの概念図



出典:「大規模災害、聴覚・言語機能障がいに対応した緊急通報技術の開発」報告書(平成26年度)

これまでの検討経緯(4)

●H24～26年度 消防防災科学技術研究推進制度

②「聴覚・言語機能障がい者のための緊急ユニバーサル・コミュニケーション・システム」

- － 主にヒューマンインターフェースの観点から聴覚・言語機能障がい者の通報における画面要件を検討し、春日大野城那須川消防本部にて施策システムを検証

③「聴覚・言語機能障がい者のための緊急通報システムの開発」(H25年度のみ)

- － データ通信で送付される通報内容を自動的に音声に変換し、第3者通報サービス会社を経由して、消防本部に連絡する仕組みを検証

これまでの検討経緯(5)

●H27年度 消防庁検討会

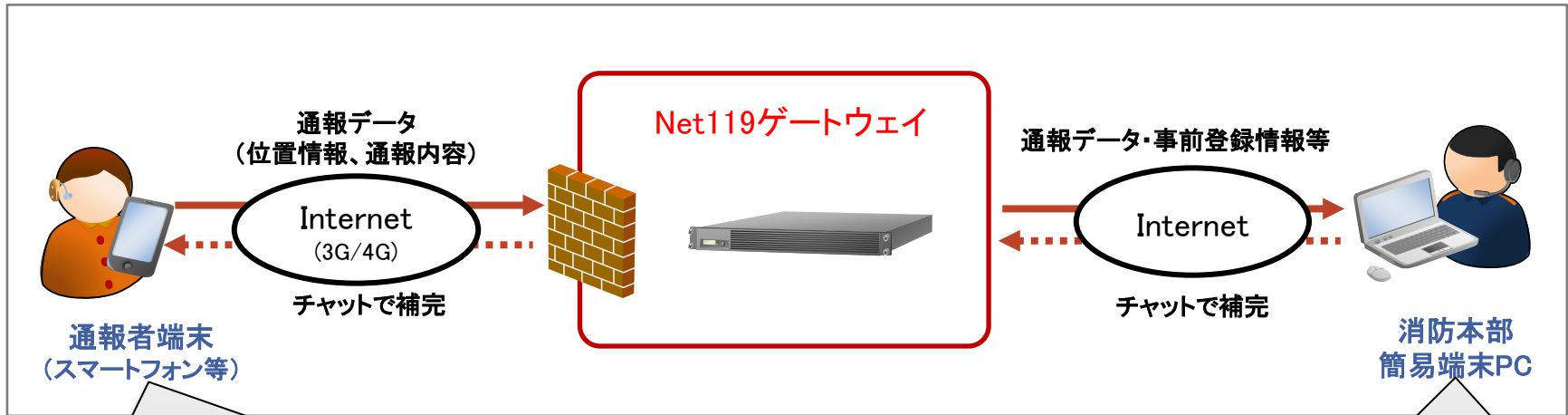
「119番通報の多様化に関する検討会」

- ー Net119システムとして最低限満たすべき技術的条件仕様の策定(非機能要件を除く)
- ー 次年度以降に継続して検討すべき課題の抽出

①技術的条件仕様(主要な項目抜粋)

技術的条件仕様			
通報時聴取項目		【参考】通報時聴取項目のとおり	
通報者／消防本部端末の画面仕様		【参考】通報者端末の画面仕様、消防本部端末の画面仕様のとおり	
Net119サービス利用における事前登録項目		10項目（氏名、住所等）の登録機能の実装	
通報方式		Web方式	
通報回線	通報者端末⇔Net119ゲートウェイ⇔消防本部端末	インターネット回線	
個人情報の扱い		システム提供形態ごとに遵守が求められるガイドライン等を整理	
		通報者端末	文字サイズ/背景色の選択機能、チャット入力文字数制限機能の実装
		消防本部端末	チャット入力定型文のカスタマイズ機能、通報受信時等におけるパトライト等との連携機能の実装
		Net119ゲートウェイ	管轄自動振分機能の実装

【参考】H27年度実証システムの概念図



Net119通報

通報する

他の人に音声通報をおねがいする

練習する
(消防機関へ送信されません)

戻る

ステップ1/3 通報

救急ですか？
火事ですか？

きゅうきゅう
救急

かじ
火事

---通信中---

通報が受信されました。
消防とチャットが可能です。
<11:09>

どうしましたか？

病気

けが

交通事故

その他

11:09 病気

11:09 ...入力中

送信

通報情報	利用履歴情報	緊急連絡先
通報日時	2019-02-03	
通報時刻	21:49:17	
種別	救急	
氏名	救急 太郎	
住所	東京都江東区豊洲0-0-0	
年齢	76	
性別	男	
通報区分	自宅	

2019/02/03 21:49:17 送信完了

出典:「119番通報の多様化に関する」中間報告書(平成27年度)

【参考】通報時聴取項目

< 救急 >

No.	ステータス	質問項目	選択肢
1	通報種別	救急ですか？火事ですか？	救急／火事
2	場所	どこにいますか？	自宅／よく行く場所／外出先
3		位置情報を取得しました。 正確な現在位置が分かる場合、地図上でタップしてください(任意)	地図表示／地図プロット(任意)／自由記述(任意)／通報する／戻る
4	種別	どうしましたか？	病気／けが／交通事故／その他

< 火災 >

No.	ステータス	質問項目	選択肢
1	通報種別	救急ですか？火事ですか？	救急／火事
2	場所・通報	燃えている場所はどこですか？	自宅／よく行く場所／外出先
3		位置情報を取得しました。 正確な現在位置が分かる場合、地図上でタップしてください(任意)	地図表示／地図プロット(任意)／自由記述(任意)／通報する／戻る
4	状況	何が燃えていますか？	建物／車両／その他

出典:「119番通報の多様化に関する」中間報告書(平成27年度)

【参考】通報者端末の画面仕様(救急通報時)

救急通報時

0. トップページ	1. 通報	2-3. 場所・通報	4. チャット
Net119通報 通報する 他の人に音声通報をおねがいする 練習する (消防機関へ送信されません) 位置情報 オフの場合 Net119通報 現在の位置情報を取得できません。 あなたの端末のGPS(位置情報)がオフになっています。端末の設定画面からGPS(位置情報)をオンにし、通報をやり直してください。 練習する (消防機関へ送信されません)	戻る ステップ1/3 通報 救急ですか？ 火事ですか？ 救急 火事 他の人に音声通報をお願いするを選択した場合 Net119通報 119番通報のおねがい わたしは聴覚・言語機能障がい(ちょうかく・げんごのしょうがい)のため、電話できません。かわりに119番通報(電話)をおねがいします。 音声読み上げ 「119番通報する」を押すと発信します 119番通報する 戻る	戻る ステップ2/3 場所・通報 どこにいますか？ 自宅 外出先 よく行く場所: 職場 実家 画面遷移時に通報送信 自宅／よく行く場所 事前登録した場所を表記 外出先 ※「自宅」または「よく行く場所」は、事前登録した住所を位置情報として送信し、3へ遷移 位置情報を取得しました 中心点: 東京都千代田区霞が関2-1-2 正確な現在位置が分かる場合、地図上でタッチしてください(任意) 住所または目印(自由入力・任意): 霞が関駅のA11出口にいます 決定 ※ 地図: 電子国土web(国土地理院)をもとに消防庁作成	---通信中--- <2015/9/1> 通報が受信されました。消防とチャットが可能です。 <11:09> どうしましたか？ 病気 けが 交通事故 その他 11:09 病気 助けがほしい人は何人ですか？ 1人 2人以上 不明 11:10 1人 チャットが完了しました。救急車の到着をお待ちください。 <11:10> 送信 チャット画面表示時に初期表示されている範囲 ※ チャット入力中 ---通信中--- 通報が受信されました。消防とチャットが可能です。 <11:09> どうしましたか？ 病気 けが 交通事故 その他 11:09 病気 ...入力中 送信 【救急】チャット定型文 ○予め登録されている定型文 -「救急車が向かっています」 ○消防毎にカスタマイズした定型文 ※[答えの選択数]も消防毎にカスタマイズする (例) -助けがほしい人の年齢は？[乳幼児][小児][大人] -助けがほしい人の性別は？[男性][女性][不明] -大きな声で呼びかけて反応はありますか？[ある][ない] -音程どおりの呼吸をしていますか？[している][していない] -どこが具合悪いですか？[頭][顔][首][胸][背中][腕][手][足][その他] -どこをケガしましたか？[頭][顔][首][胸][背中][腕][手][足][その他] -どうしてケガをしましたか？[転んだ][跳んだ][転落した][衝突した][刺された][やけど][咬まれた][感電した][その他] -どのような状況ですか？[痛い][腫れている][出血している][変形している][切斷している][その他][わからない] -どのように具合が悪いですか？[痛い][苦しい][発熱][気分が悪い][しびれる][めまい][いれん][ろれつが回らない][吐き気][吐血・下血][力が入らない][その他] -落ち着いてください。

【参考】通報者端末の画面仕様(火災通報時)

火災通報時

0. トップページ	1. 通報	2-3. 場所・通報	4. チャット
Net119通報 通報する 他の人に音声通報をおねがいする 練習する (消防機関へ送信されません) 位置情報 オフの場合 現在の位置情報を取得できません。 あなたの端末のGPS(位置情報)がオフになっています。端末の設定画面からGPS(位置情報)をオンにし、通報をやり直してください。 練習する (消防機関へ送信されません)	戻る ステップ1/3 通報 救急ですか？ 火事ですか？ 救急 火事 他の人に音声通報をお願いするを選択した場合 Net119通報 119番通報のおねがい わたしは聴覚・言語機能障がい(ちょうかく・げんごのしょうがい)のため、電話できません。かわりに119番通報(電話)をおねがいします。 音声読み上げ 「119番通報する」を押すと発信します 119番通報する 戻る	戻る ステップ2/3 場所・通報 燃えている場所はどこですか？ 自宅 外出先 よく行く場所: 職場 実家 ※「自宅」または「よく行く場所」は、事前登録した住所を位置情報として送信し、3へ移行 位置情報を取得しました 中心点: 東京都千代田区霞が関2-1-2 正味現在位置が分かる場合、地図上でタッチしてください(任意) 住所または目印(自由入力・任意): 霞が関駅のA11出口にいます 決定 ※ 地図: 電子国土web(国土地理院)をもとに消防庁作成 画面遷移時に通報送信 自宅／よく行く場所 事前登録した場所を表記 外出先	---通信中--- 安全な場所へ避難してください。 <2015/9/1> 通報が受信されました。消防とチャットが可能です。 <11:09> 何が燃えていますか？ 建物 車両 その他 11:09 建物 逃げ遅れた人はいますか？ います いません 11:10 いません チャットが完了しました。消防車の到着をお待ちください。 <11:10> 送信 チャット画面表示時に初期表示されている範囲 ※ チャット入力中 ---通信中--- 安全な場所へ避難してください。 <2015/9/1> 通報が受信されました。消防とチャットが可能です。 <11:09> 何が燃えていますか？ 建物 車両 その他 11:09 建物 ...入力中 11:10 送信 【火事】チャット定型文 ○予め登録されている定型文 -「消防車が向かっています。」 ○消防毎にカスタマイズした定型文 ※[著えの選択肢]も消防毎にカスタマイズする (例) -逃げ遅れた人は何人いますか？[います][いません] -ケガをしている人は何人いますか？[います][いません] -ケガをしている人は何人いますか？[1人][2人以上][不明] -建物の何階が燃えていますか？[1階][2階以上][不明] -車両は何台燃えていますか？[1台][2台以上][不明] -あなたは今、燃えている建物内にいますか？[いる][いない] -安全な場所へ避難してください。 -落ち着いてください。 -身の安全を確保してください。

出典:「119番通報の多様化に関する」中間報告書(平成27年度)

【参考】消防本部端末の画面仕様

文字の大きさ 小 標準 大

通報情報	利用者情報	緊急連絡先	青の円: 通報直後の位置情報 黄の円: 現在の位置 📍: 通報者指定の位置情報 精度: 0m 精度: 0m
通報日	2016-02-03		
通報時間	21:49:17		
種別	救急		
氏名	救急 太郎		
住所	東京都江東区豊洲3-3-3		
年齢	76		
性別	男		
場所区分	自宅		

2016/02/03 21:49:52 に接続されました

＜管轄情報＞

管轄内／管轄外
(○: 消防本部)

聴取完了

受信時間: 2016/02/03 21:49:17

発信

出典:「119番通報の多様化に関する」中間報告書(平成27年度)

これまでの検討経緯(6)

●H27年度 消防庁検討会

「119番通報の多様化に関する検討会」

- － Net119システムとして最低限満たすべき技術的条件仕様の策定(非機能要件を除く)
- － 次年度以降に継続して検討すべき課題の抽出

②次年度以降に継続して検討すべき課題

- － 事前登録の仕組み
事前登録情報の保管先
- － Net119サービスの運用形態
サービス提供団体／利用申請方法
- － 利用者の拡大の可能性
いたずら／なりすまし対策を考慮した外国人への利用拡大の可否
- － 通報集中時における動作
通報集中時における負荷分散方法