

119番通報の多様化に関する検討会（第1回）議事概要

1. 検討会の概要

- (1) 日時：平成28年10月12日（水）13:30～16:00
- (2) 場所：都道府県会館 410会議室
- (3) 出席者：加納座長、浅利座長代理、小川委員、小椋氏（中西委員代理）、酒井委員、早坂委員、前田委員、矢代氏（高松委員代理）

2. 議事概要

事務局から参考資料1及び参考資料2に関する説明があった後、検討会の要綱に基づき、座長に加納委員、座長代理に浅利委員が選出された。

(1) 検討会の進め方

事務局から、資料1について説明があった。

(主な質疑応答)

【委員】 資料1のP.5の検討会のスケジュールについて、P.4の検討項目2の「サービス運用形態」に対応した電文やインターフェースの仕様について、第2回検討会までに検討することになっているが、具体的な検討計画等あれば教えてほしい。

TTCの技術専門部隊で検討できる体制を準備しているが、11月半ばに行われる第2回検討会までとなると、今月中には検討を開始する必要がある。

【事務局】 今後の具体的な計画については、本日の検討会での委員の皆様の意見を踏まえ、検討する予定である。

【委員】 1月下旬頃に実証実験を行う予定とのことだが、細かい実験内容を説明してほしい。

【事務局】 今年度の実験の目的は、各消防本部がそれぞれ異なるNet119システム事業者に委託している場合、通報情報のやり取りがスムーズにいくかどうか等を実験することに主眼を置いている。具体的な作業の進め方は今後検討し、報告させていただく。

(2) 検討項目①

事務局から、資料2のP.1～8について説明があった。

(主な質疑応答)

【委員】 利用者の立場から言うと、消防本部との連絡が途切れてしまうことや、連絡が一方通行になることに少し不安を感じる。

例えば、私の住んでいる自治体が行っている緊急メールシステムでは、地震、台風、洪水といった災害情報について自動的にメールが送付されるが、災害時以外にも週間天気予報が送られてくるため、いざというときに利用可能な状態にあることが普段から確認でき、消防本部側もメールアドレスが有効であることが確認できる。Net119 システムでも、同様に利用者と消防本部間で連絡が取れていることが確認できる手段があれば望ましい。

利用申請方法については、自治体によって異なると利用者が混乱する可能性がある。

【委員】 私どもが導入している Net119 システムでは、紙による申請を行っているが、利用者が消防本部まで出向かないと登録ができないという問題があったため、今年度は、各構成市の社会福祉協議会でも受付をして登録ができるよう協力体制の構築を進めている。紙で申請を行い、その内容を職員が Web 上で登録し、事業者のサーバーに格納している。

一方、既存の Net119 システムでも紙と Web の 2 つの方式があるので、まずは利用者を増やすという観点から考えると、申請方法に選択肢があってもよいと思う。

利用者の情報をサーバーに保管する場合は、当然、情報が漏えいしないような仕組みを整える必要があるが、サーバー登録の方が色々な意味で扱いやすいのではないか。

【委員】 私どもは Web による申請のみであるが、操作に不慣れな方もいらっしゃるため、利用者がそれぞれ消防署・出張所まで出向いて、そこで指導を受けながら申請を行うこともある。現在、約 450 人の利用者が登録されており、母数の多さを考慮して Web 方式をメインとしているが、母数が少ないところは紙申請や対面方式など、手間をかけるやり方もできるだろう。

現在、既に 150 以上の消防本部で Net119 システムが導入されているとのことだが、それぞれの申請手段について統計情報は出ているのか。

【事務局】 現在のところ、そのような統計情報はないので確認する。

【座長】 以前、TTC の緊急通報に関するサブワーキンググループでは、特に聴覚障がい者の方はスマートフォンの使用に慣れていない人がいるため、紙による利用申請方法を残してほしいといった意見があった。Web による申請を行っているとのことだが、紙による申請の要望があった場合は認めているのか。

【委員】 その場合は、消防署に来ていただき、対面方式で Web による入力方法を教えている。Net119 システムは昨年導入したが、それ以前に緊急メールシステムという類似システムがあったため、多くの利用者は Web の操作に慣れており、スムーズにいったのではないかと思う。

【座長】 先ほど意見があった、申請方法が複数あると利用者が混乱するといった点について意見はないか。

【委員】 今ご紹介いただいた事例は、紙申請か Web 申請かではなく、利用者が紙に書いた情報を担当者が Web 上で登録するか、担当者が利用者を指導して Web 上に登録してもらうかの違いである。対面形式で入力支援ができればどちらの方式でも問題ないのではないか。

【委員】 とにかく利用者が困らない環境になっていけば構わない。全国どこでも同じような方法で登録ができるようになっていけばよい。

【座長】 よほどあちらこちらに引っ越しをする人ならともかく、1カ所にいる人は住んでいる自治体のやり方に合わせればいいのではないか。

先ほど意見があったように、技術的には既存のシステムはどちらも Web 方式である。利用者が自分で登録できない場合に最寄りの窓口で誰かが Web 上で登録するような登録方法のサポート体制がしっかりしていれば問題ないと思われる。

もう一点、事前登録情報の保管先はサーバー保管がいいのではないかという意見があり、私も同意見だが、その際に重要視しなければならない点は、個人情報の漏えいである。事前登録情報の保管先を決定するにあたっては、個人情報の漏えいを防ぐ仕組みがポイントとなる。

事前登録項目については、昨年度の検討会で当初 TTC から提案された案では、かかりつけの病院や、既往症等、医療情報も含まれていたが、個人情報保護の観点から望ましくないということ、また、患者を受け入れる立場からも、医療情報は必ずしも必要な情報というわけではないというご意見もあり、10項目に整理したと記憶している。

私の考えでは、事前登録項目については、消防本部と自由にやり取りができない聴覚障がい者が自分の情報を伝えられることができるよう、10項目に整理したという認識であり、仮に利用者を健常者に拡大する場合には10項目全てが必要ではないかもしれない。

また、位置情報については、通報者端末の GPS 情報から位置情報を判別するが、室内や地下等、GPS 情報が取得できない場合があるため、予め自宅住所やよく行く場所を登録できるようにした。

なお、本日欠席している委員から、「事前登録の仕組み等」、「サービス提供形態」、「システムに求める各種要求水準（非機能要件）」について、ご意見をいただいている。結論としては、サーバー管理のほうが適しているように思うというご意見だが、個人情報の保護、セキュリティ対策については一つの大きな課題として取り上げていく必要がある。

(3) 検討項目②

事務局から、資料 2 の P.9～21 について説明があった。

【座長】 既存 Net119 事業者が複数存在する現状から考えると、契約形態の結論は C または D であろう。基本的に契約形態 D になると思うが、小規模な自治体が隣接する大規模な自治体と一緒に導入する場合や、市町村合併、消防本部の統合等があれば、契約形態 C で行う等、今後色々なパターンが考えられると思う。基本的に契約形態 D だとする場合、資料 2 の P.15 に記載されているとおり、事業者間の接続形態を検討する必要がある。

現在の状況では事業者間連携は B 案がよいという意見が挙がっているが、B 案の場合、事前登録した自治体、もしくは事業者のサーバーに格納された個人情報を、インターネット経由で他自治体もしくは他事業者のサーバーへ渡すことになるため、それが各自治体の個人情報保護条例などに引っ掛からないのかという問題がある。

【委員】 個人情報の受け渡しについて、個人情報保護法または個人情報保護条例においては、おそらく生命に関わるような、緊急的な状況は例外的に扱われるのではないか。現在の音声通話でも、例えば埼玉西部消防局に東京消防庁管轄からの 119 番が入ることがよくあるが、そういう場合も、自治体を超えて様々な情報のやり取りを行っている。一度そのあたりを確認する必要がある。

【座長】 今意見があったように、国の様々なルールにおいて、個人の生命に危害が及びそうになるときにはこの限りでないという定めが幾つかある。Net119 システムを導入する際も、各自治体で一度議論する必要があるが、119 番通報をする場合というのはやはり生命に危険が及ぶおそれがあるから認めてほしいということになるべきではないかと思う。

【事務局】 自治体間の個人情報のやり取りについては、基本的には利用者の同意確認でカバーできると考えている。条例や法律上の確認は事務局で実施する予定である。あとは通報にあたって、事前登録項目の 10 項目をもう少し絞り、究極的には通報者の位置情報と通報内容とメールアドレスのみにすることも考えられないか。事前登録項目の見直しにあたってはもちろん、現場でできるだけ情報を持っていたほうが活動しやすいという価値観と、一方で個人情報をどう扱うかという価値観を調和させる必要がある。利用者の考えや、あるいは実際その通報を受ける消防本部側の考え方について、率直なご意見をお伺いしたい。現行の運用を否定しているわけではなく、今の運用にはない、管轄を超えた連携における情報のやり取りを考慮し、個人情報が極力少ない中で運用ができればそれに

越したことはないと考えている。

【委員】 10項目は必ずしも全て必要かという、必要ではないものも正直ある。例えば、事前情報の登録は10項目、利用申請した自治体から離れたところで通報する場合は、10項目のうち数項目転送すれば、それほど問題はないのかなとは思う。

【座長】 純粹に救急、指令台の観点からいくと、氏名、性別、生年月日などは本当はいらないかもしれない。郵便番号、電話番号も同様である。

【委員】 氏名は通報者本人かどうか確認を行う場合に必要となる。生年月日はだいたいの年齢が分かれば問題ない。

【座長】 救急患者を受け入れる側としてはどのような情報が必要か。

【座長代理】 救急隊員が現場で確認したことを病院に連絡してくるし、見た目でも男、女は大体分かる。それから、現状でも名前が分からないことはよくある。そのような状況を考えると、究極で言えば位置情報だけわかって、本人にコンタクトできればよい。自宅の住所が分からない場合も後で市の行政の保健担当辺りに聞くと、何か紐付きで分かってくるため、緊急性という意味ではとにかく救急隊員と患者さんが接触できればいいと考える。ただ、救急隊は病院に連絡すると医者から年齢は、名前はと色々と聞かれるため、情報として持っていたほうが楽は楽だと思う。

【委員】 指令側の観点から言うと、ほとんどの情報は現場で得られるので、どれだけ迅速に、正確な現場に早く行けるかが重要である。

指令側の観点から必要な情報は、基本的には通報場所の特定と、災害なのか、救急なのか、事故なのか分かれば、部隊運用は可能である。あとは、傷病者がたくさんいるのなら部隊を多く派遣する必要があるので、傷病者の人数の情報も必要である。

現場での本人確認という意味では、10項目の中で一番必要なのは名前である。もしその現場で同じような傷病者が2人おり、2人とも意識が無い場合は区別ができず、間違った人を搬送する可能性がある。

なお、指令として受け取る側は迅速性という観点での意見となるが、事前登録という観点からすればこの10項目はすべて必要である。

【座長】 事前登録情報として10項目の情報はすべて消防のデータベース又は紙で保管される必要があるが、それらが全て指令台から外に流す必要があるかは別ということか。

【委員】 その通り。

【座長代理】 例えば10項目の情報を持っていて、仮に医療機関からその情報の提供依頼がきた場合に、提供することは可能か。情報を持つことはいいが、指令台では使わない、さらに医療機関に提供できないとなったら、持つ

ている意味はあるだろうか。

【委員】 なぜ事前登録項目 10 項目が必要かという、現在、Web 申請を行っているため、本人確認を行うためにとても重要な情報になる。これまで、なりすまし等、架空の人物が登録していたこともあるため、審査の段階で必要な情報である。

【座長】 指令台がオンラインで扱う情報と、事前登録の際の本人確認のためにオフラインで扱う情報を少し分けて議論した方がよい。

【委員】 そもそもどうして Net119 で事前登録が必要なのかという、聞こえない人が自分の居場所を連絡しづらいという状況があったため、事前に登録しておく必要があるという認識だったと思う。

現在は災害時に、「避難行動要支援者名簿」があり、自治体は名簿作成が義務付けられ、災害時にはその人の個人情報が必要な支援団体に提供することが認められている（災害対策基本法）。これができる前は手挙げ方式という、本人が自分の個人情報を登録しておき、必要なときは支援してもらうという考え方が中心だった。この委員会で検討しているのはどちらかという手挙げ方式に近いという印象を持っている。聴覚障害者の間でもこうした概念、必要性の理解は広がっている。ただここで検討している通報システムには、まだ災害対策基本法のような裏付けがないと思われるので、手挙げ方式で本人が申請すれば使って構わないという理解で良いのではないか。

【座長】 今までの意見を聞いていると、オフラインでは 10 項目すべてが必要なようだが、オンラインで必要な項目は、氏名・フリガナ、電話番号、メールアドレス、自宅住所、よく行く場所のようである。

【事務局】 そのような議論であれば、オンラインで渡す情報として、例えば「自宅住所」と「よく行く場所」については同時に必要になることはないと考えられる。さらに言えば、自宅でもよく行く場所でもない場所から通報した際には GPS の情報が送られる。これらの情報はオンライン扱う際には「通報場所」という一つの項目にまとめることができると考えられる。単に 10 項目から取捨選択するという考え方だけでなく、複数の項目を一つの項目にまとめるという考え方もあるかと思う。

【事務局】 非常に重要な議論をしていただいた。特に利用者という観点での議論をもう少ししっかり事務局としても詰めたい。実際に医療機関で受け入れられたときは意識があろうがなかろうが、それは障がいのある方も障がいのない方も同じように扱われるため、実際に通報の時点で利用者の方が困らないような形には必ずしていかなければならない。利用者、指令側、医療機関、申請受領者、それぞれの立場で情報の使い方が違うた

め、それぞれで切り分けて整理を行う。また、次回検討会においてご議論いただくように準備をしたい。

(4) 検討項目③

事務局から、資料 2 の P.22～26 について説明があった。

【委員】 今年度の台風 9 号の際に、私ども消防本部の構成市 3 市にわたって、時間 100 ミリ以上雨が降り 119 番通報が輻輳した。そういう場合には、この資料 2 の P.24 記載の機能要件でもなかなか厳しいことは予測されるが、それを回避する方法はなかなか難しい。通報があり、それが滞留する形で順次対応するしかないが、非常時や震災時はなかなか対応が難しい部分もある。

【委員】 災害時等に集中的に通報があり、受付が応じきれないという面は仕方のないことだと思う。ただし、日常生活の中で何か起きた場合は、スムーズに連絡・通報ができるとよい。

資料 2 の P.26 で消防本部が通報を保留した場合、通報受理までに時間がかかる場合や、あるいは改めて消防本部から連絡してくるという機能があるということか。

【座長】 保留の際は通報者端末では同じページの上段にあるように保留画面が表示される。現在の通報受理待ち人数が表示される等あればよいかもしれない。今の質問は、資料 2 の P.26 の一番下にある要検討事項に関連するものと思われる。

【事務局】 大災害で通報が集中している場合や、システム側に何か問題がある場合等、様々な理由で通報ができないケースが考えられる。先ほど日頃からシステムが利用可能かどうか確認したいというお話があったが、まさに緊急時に利用可能かどうかを、本人あるいは消防本部側でどう確認したらいいか、システム上どう対応したらいいかは一つ整理しておいたほうがいい論点なのではないかなということを出させていただいた。基本的な考え方は電話でかかってくる通報も、Net119 通報も到着した順番に対応することが、おそらく消防側の基本的な考え方になるかと思う。ただ、これは電話もネットの通報でも同様だが、つながらない場合の対応についてどうするかを整理しておきたいという趣旨である。

【座長】 Net119 のシステムまで通報が届かない状況、インターネットそのものがダウンしてしまっている場合は手の打ちようがないのではないか。

また、システムが利用可能かどうか通報者側で確認できる方法としては、資料 2 の P.26 の通報者画面のトップページの「練習する」という機能が有

効である。指令台には、今応答を待っている通報がいくつあるかを表示する機能を持たせることを検討する必要がある。それが一定の規定値を越えたことで処理能力を超える通報があることが分かる。

(5) 検討項目④

事務局から資料 2 の P.27～30 について説明があった。

【座長】

「システムに求める各種要求水準」は、一般的に要求条件が上がれば上がるほどお金や人手がかかることを考慮する必要がある。

可用性については、ゲートウェイが 1 つしかない場合は機器が壊れる可能性があるため、少なくとも二重化することが望ましい。また、二重化する場合はゲートウェイを同じ場所で二重化するよりは別な場所で二重化した方がよいといったことが考えられる。セキュリティも非常に重要であるとする。あとは、耐震、免震、災害や地震対策も要求条件として記載し、事業者がそれに従いシステムを構築することになるだろう。

「利用者の拡大の可能性」については様々な課題が挙げられる。インターネットを利用しているので、全世界からのいたずら・なりすましに対する対策を考えなければならない。

また、既に各消防本部で音声の 119 番通報の場合に、通報者の言語が外国語だと分かるとそのまま通訳センターに転送し、三者通話で解決するというシステムもあるので、聴覚障がいを持たない訪日外国人はこちらでサポートできる。

では、聴覚障がい者に限って外国人にも対象を広げようという考え方もあるが、今度は事前登録の際にどのようにそれを確認するかという課題も出てくる。

まずは、日本人の聴覚障がい者に対して検討を行い、セキュリティ等に関する課題対処が済んだら、次の段階として訪日外国人対応の検討へ進む等、段階的に検討していくことが望ましい。

いずれにせよ、検討に当たっては、現場で対応する指令台の方や、さらに現場に実際に行く救急隊員の方たちの運用を考慮する必要がある。

(6) その他

事務局から、11 月中旬頃に次回検討会の開催を想定している旨、連絡があった。

以上