

1 1 9 番通報の多様化に関する検討会（第 4 回）議事概要（案）

1. 検討会の概要

- (1) 日時：平成 29 年 2 月 8 日（水）9:30～12:05
- (2) 場所：都道府県会館 410 会議室
- (3) 出席者：小川委員、加納座長、酒井委員、中西委員、早坂委員、原田委員、前田委員

2. 議事概要

(1) 第 3 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) 実証実験結果について

事務局から、資料 2 について説明があった。

(主な意見)

【座長】 性能検証で使用した Web サーバ、DB サーバの CPU は、パソコンの用のものか。それとも WorkStation 用のものか。

【事務局】 ハードとしてはサーバ用のものだが、5 年以上前の古いものであるため、性能としては最新のパソコンレベルのもの。

【委員】 通報着信時のアラーム音について、「ON/OFF の切り替えを調整可能な仕様とする」とあるが、仮にずっと OFF のままになった場合、次に新しい通報があった際に音が鳴らなくなってしまう可能性がある。新しい通報がきたときにはまた音が鳴る等、ずっと OFF にならないような仕組みにしたほうがよい。

【委員】 通報受理待ち画面に「ブラウザ」という言葉が出てくるがブラウザというのは一般的ではないので、もう少し分かりやすい言葉に変えた方がよいのではないか。

【座長】 通報受理待ち画面の「通報中です」というメッセージは、通報者自身が今どういう状況か分からないため、「他の通報を処理中です」等、分かりやすい表現に変えた方がよいのではないか。例えば、企業の受付窓口で電話をすると、「ただ今他の方に対応中です」、さらに「何人の方がお待ちです」という情報まで教えてもらえるため、待ち続けることができる。もし、今の待ち人数が分かっているのならば、「他の方の通報を受け付け中です。〇人の方がお待ちです」という情報を付け加えることもできるのではないかと思います。

【委員】 「通報中です」の下に「消防本部の受理待ちです」と表示されていて、

メッセージの内容が重複しているため、「消防本部の受理待ちです」のみで十分ではないかと思う。

【事務局】 画面仕様は今いただいたご意見を踏まえて、事務局で改善案について検討させていただく。「通報中です」のメッセージについては、「消防本部を呼び出しています」等に変更し、下に「通報が多数寄せられている場合は消防が対応できるまでに時間がかかる場合がある」という注意書きも表示させるなどが考えられる。通報待ち件数を表示してはどうかというご意見については、以前にも話題には挙がったが、1件あたりどれだけ対応に時間がかかるかというのは一概には言えず、また、後から火災通報があった場合など、状況によっては必ずしも通報をきたものから順番どおりに受理するとも限らないため、難しいと思われる。

【座長】 通報待ち件数の表示は難しいことはわかったが、通報者に対してなぜ待たされているのか分かるメッセージにした方がよい。

【委員】 火事の場合はチャット上部に注意喚起として「安全な場所へ避難してください」と表示されてあるが、通報保留中の通報受理待ち画面にも表示させたほうがよい。避難の呼びかけはなるべく早い方が望ましい。

【委員】 呼び返しについて、通報者が呼び返しのメールがきたのにもかかわらず、応答しないケースがあるのではないかと思う。通報者側が応答しなかった場合のルールは決められているのか。音声通報の場合と同じ扱いになっているのかどうか確認したい。

【事務局】 呼び返しにに応じてもらえないならば、音声通報と同様、に応じてもらえるまで待つしかない。このため、利用者登録や説明会の際に、「メールによる呼び返しがあるため、きちんと対応してほしい」ということを啓発していくことが重要である。

なお、音声通報の場合は通報者が電話に出ていただけない場合は、呼び出している間は掛かりきりになるが、Net119の場合は、応答があるまで待ちつつ、別の通報にも対応することもできる。27 ページの右下に「複数通報を同時に対応可能となるようチャット画面を複数画面表示し、複数通報対応できることが望ましい」と記載している。応じてくれなかった通報者に対するケアではないが、他の通報者が余計に待たなければいけないということは回避できるようにしている。

【委員】 音声通報の場合は、通報者が応じない場合に繰り返し電話ができるはずなので、耳が聞こえない人に対しても同様に繰り返しメール連絡・確認をしてもらえる必要があるのではないか。

【委員】 消防本部側としては、仮に通報種別が「救急」で、通報場所が特定されている状況で、途中でブラウザを閉じられた場合には、まずはその場所に

救急車を向かわせる。何回かメールによる呼び返しをして、具体的な内容を聞くということもできるが、既に通報場所が分かっているのであれば、救急車を向かわせることができる。これは音声通報の場合も同様であり、例えば、通報場所が分かってそこで仮に電話が切れてしまった場合に、何回も電話して応答していただけなくても当然救急車を向かわせることになる。

- 【委員】 救急車が出動したという情報を通報者に伝えられるとよい。
- 【座長】 メールで伝える機能があるとよいのではないか。
- 【委員】 通報者側としても、途中で通信が途切れた場合に救急車が出動したということが分かれば安心して待てると思う。
- 【委員】 25 ページの通報管理画面のステータスの「未受理」が、どういう状況か理解できていないが、電話を受け付けて何もしていない状態、それから今救急車を派遣したという状態、あとは対応している状態が、ここで定義されている「未受理」、「対応中」、「完了」の 3 つのステータスとどのように関連付けられるのか。
- 【事務局】 「未受理」は、全く消防本部側で受け付けられておらず、通報の受理待ちが発生している状態である。通報を受理し、一度対応を開始すれば「対応中」になる。救急車が出動したという情報はチャットのやり取りの中で伝えることができる。「完了」は、消防本部のチャット画面の左側にある「聴取完了」ボタンを押したタイミングで完了となる。いったん通信が切れて呼び返しをしている最中は、この「聴取完了」はまだ押されていないため、ステータスとしては「対応中」という扱いになる。
- 【委員】 消防本部側に通報があり、通報者との通信が途切れた場合に、救急車を出動させたときは「未受理」のままになるのか。
- 【委員】 メールでその通報に対する対応が終わっていないステータスを、どのように区別するかが分からない。
- 【委員】 23 ページの通報受理待ち画面が表示されているときは、消防本部側のステータスは「未受理」ということでよいか。
- 【事務局】 通報者側に通報受理待ち画面が表示されているときは、まだ消防で一切のアクションを起こしていない段階になるため「未受理」である。
- 【座長】 議論が混乱しているため一旦整理させていただく。一旦通報者との通信が途切れてしまった後、通報者が画面を閉じてしまった後どうするのかという話になるが、画面を閉じた場合でも、消防本部側で通報種別と通報場所が分かれば救急車を出動させることができる。その後、通報者に「救急車が向かっています」というメールを送れば、その時点で聴取完了になる。したがって、消防本部側がまだ何も対応していないときは「未受理」、通報

者との通信が途切れた場合は、「救急車が向かっています」というメールを送って、完了となる。

【事務局】 通報者側の通報受理待ち画面が表示されている時は、消防がその通報に対して何も行動を起こしていない状況であるため、この状態では消防本部側は通報者の位置情報を通報一覧上から把握する程度しかできない。そのため、未受理の状態のまま一回もチャットを開始せずに、位置情報だけを見て救急車、消防車を派遣するという事は想定されない。一旦はチャットのやり取りが発生することが自然であるため、この時点で「対応中」に遷移する。チャットを開始した時点で、通報者側で待ち切れずに、既にブラウザを閉じてしまっているという事はあり得る。その時に、消防本部側は通報者からの反応がなく、通報者との通信が途切れているという事実を知ることになる。そこでメールによる呼び返しをするが応答がないということであれば、今送られてきている情報だけで部隊を出動させなければいけないということになり、先ほどご提案いただいた呼び返しメールの中に「救急車を向かわせています」というメッセージを付加して送ることになる。もしかしたらその後、時間差で通報者からチャットによる応答があるかもしれないため、メール送信時点ではまだ「完了」にはならないだろう。消防本部側がこれ以上応答を待っても、反応が期待できないと判断した時点で、「聴取完了」ボタンを押し、ステータスが「完了」になる。

Net119 システムにおける「聴取完了」操作は、音声通報で言うところの受話器を置くことに相当するため、聴取完了以降の通報者とのやり取りは基本的にはないだろうという想定である。大まかな流れは以上である。

【委員】 「対応中」や「未受理」というのは、あくまでも Net119 の受信におけるステータスであり、例えば、救急車の出動状況や、事案に対する消防本部としての対応の管理は他のシステム、いわゆる指令システムで行っている。あくまでも Net119 通報だけに特化して、「未受理」「対応中」「完了」というステータス管理をするイメージでいただければよいと思う。

【座長】 27 ページの消防本部の画面仕様で、位置情報はどのような情報が送られてくるのか。真ん中に「黄の円」「青の円」が記載されているが、位置情報の種別が GPS 情報か、ネットワーク測位情報かはどのように区別するのか。

【事務局】 今想定されている位置情報としては、大きく分けて 2 つある。一つ目は通報者が地図上で指定した位置情報、あるいは通報者が事前に登録した自宅やよく行く場所の情報である。この図の例で言うと、Google マップ上の赤い矢印が、通報者が指定した位置情報を指し示している。

二つ目が地図上に円で表示されている位置情報だが、これが GPS 測位かネットワーク測位かの区別は、精度で推定するしかない。システム側で取

得する GPS 情報等は、一定時間ごとに取得することができ、通報時点から通報者が移動するケースも考えられるため、位置情報を追跡できるようになっている。この例では、黄色の円が最新の位置情報、青色の円は通報した直後の位置情報である。

【座長】 通報者が指定した位置情報でも、事前に登録した自宅やよく行く場所の情報の場合と、外出先で通報者が地図上でポイントした場合とでは精度が異なってくるため、事前登録情報の場合と外出先の場合とで明確に分かるような表示にしたほうがよいのではないかと。今の画面仕様案だと、表示されている位置情報が GPS 情報なのか、通報者が事前登録した「自宅」の情報なのか、あるいは事前登録した「よく行く場所」の情報なのか、外出先で地図上に指定した情報なのか、消防本部側で把握することが難しいのではないかと。

【委員】 実証実験に参加したが、位置情報がどの情報を指しているかは理解できた。実際に、自宅からの通報なら特にプロットする必要はないであろう。仮に屋外、外出先からの通報だった場合に通報者が指定した場所と、現在の位置情報を示す黄色の円、通報直後の位置情報を示す青色の円の 3 つが画面に表示されている。

【座長】 通報者指定の位置情報の場合に、通報者が自分はどこにいるか全く分からずに地図上で指定するケースも考えられる。消防本部側の意見として 22 ページの No.7 に、正確な場所が分かって指定しているか分かった方がよいと記載されているが、消防本部側の画面上に指令員の人分かる言葉で表現できていないのではないかと。

【事務局】 外出先の場合の位置情報の指定については、自分が今いる場所が分かる場合のみ指定することとしたとしても、実証実験でその例があったように意図せずに地図上で指定してしまう人が出てくる。地図上に表示される位置情報で重要なのは、現在位置と、通報者が直接指定した位置情報の 2 つである。位置情報が 27 ページの画面案のように一致していれば、ある程度送られてきた位置情報の正確性を信じていることができるが、ずれている場合は消防本部としては一概にどちらが正しいとは言えないため、チャットのやりとりで実際の場所を聞くことにならざるを得ない。

【委員】 通報者の指定位置の住所がテキストで表示されているが、その頭に事前登録した「自宅」か、あるいは「外出先」が表示されれば、少なくとも信頼度を確認するには足り得るのではないかと考えたが。

【事務局】 27 ページの画面案の地図の下に「<位置取得方法>事前指定」という表示があり、これによって通報者が事前に登録した位置情報ということが分かるようになっている。また、地図の左に「場所区分」が表示されており、

「外出先」と記載されている。ここから通報者は外出先を選んだ上で、地図指定をしたということが分かるようになっている。画面案だけではわかりにくいようなので、要件として明記する。

【座長】 場所区分が外出先でも、よく行く場所と外出先の取扱いは違うということか。

【事務局】 ご認識のとおりである。27 ページの画面案の場合、場所情報選択画面で「外出先」を選択し、GPS 情報を取得した上で、さらに地図情報設定画面で通報者が自ら補正したものである。

【委員】 実証実験の時も、地図のプロットのことに関して事務局とやり取りをさせていただいたが、通報者が本当に正確な場所を指定しているとは限らないため、どのように見極めるかというのは課題である。実際には、チャットで補うことになるだろう。

【事務局】 外国人対応に関しては、参考資料 2 に記載のとおり、現在、消防庁で音声通話を 3 者間で行い、同時通訳を行うといったシステムの普及促進を行っており、既にいくつかの消防本部で導入されている。これから 2020 年オリンピック・パラリンピックに向けて普及率 100%を目指して推し進める予定である。また、地方交付税措置などの財政措置も含めて取り組んでいこうとしている状況にある。今回、外国人向けの実証実験では技術的な課題が残されているところもあったため、当面は三者間通話で対応することになると考えている。

【座長】 通訳センターを介する方向で既に消防庁全体が動いているということ、また Net119 で通報を受けた場合でも、実際には現場で通訳センターに通訳を依頼しなければならなければいけないというケースもあるため、Net119 での外国人対応は見送ることということで理解した。

(3) 第 3 回会合における主な意見について

事務局から、資料 3 の P.1～8 について説明があり、特段の意見なく、承認された。

(4) 検討会報告書（素案）概要、検討会報告書（素案）について

事務局から、資料 4-1、資料 4-2 について説明があった。

(主な質疑応答)

【委員】 資料 4-2 の 52 ページの「4-1 円滑な全国導入に向けた対応」とあるが、Net119 の議論をしている中で、全ての消防本部に導入されることを前提としているが、Net119 の導入が必要だというもう少し強いメッセージにしたいだけだとありがたい。実際に導入している消防本部も登録者数が増え

ない実情があり、例えば、厚生労働省を所管とする福祉部局からの協力等、利用者登録の促進について少し言及していただけるとよい。

【座長】 要するに、Net119の必要性を記載するとともに、普及策について、例えば各自治体の福祉課等と対応できるように厚生労働省や関係者への言及を追加するということである。

【委員】 既にNet119を導入している消防本部では、社会福祉協議会等でも利用者登録ができるようにしている。いずれにしても消防本部だけでは、利用者数がなかなか増えないため、普及促進についても言及していただきたい。

【委員】 今回の議題はNet119の普及という観点だが、今後仕様の必要に応じた見直し等、維持管理を考慮していく必要がある。資料4-2の67ページの5-2-3に仕様等の見直しという記載があるが、実際に見直す際に、例えば消防庁に仕様を検討する部門やファンクションがあるかどうか、また共通電文仕様についてはTTCの検討部隊が対応するかどうかを、あらかじめ確認しておいたほうがよい。TTCで検討を維持する必要があるれば、非営利団体である一般社団法人であるため、検討を維持する体制も整えられる。検討を維持する体制に配慮していただかなければ、仕様はできたけれども見直しが必要な際に体制が整えられないということにならないか。

2点目は、本報告書における、「言語機能障がい」の定義について確認させていただきたい。例えば、発声だけが困難という方を意味する範囲であればNet119は問題ないと思うが、チャット自体が困難な人も含まれるのか。

3点目は、今回性能検証の結果の報告があったが、検証結果を反映したサーバ等のスペックは、報告書のどこに含まれているか確認させていただきたい。Net119で定められているシステムのスペックを満たさない事業者は排除できるよう、考慮しておく必要があると考えている。

4点目はデータの保管期限について、例えば事業者が契約満了になった際に、データをどのように取り扱うのか。データの保管義務が法的に制約できればよいが、逆に契約満了後はデータを削除する等、明確にしておかなければいけない項目があれば検討が必要だと思う。

【委員】 非機能要件にパフォーマンスの測定も追加した方がよいと思われる。資料4-2のP.46の運用監視の監視情報に、リソース監視を行うとは記載されているが、パフォーマンス監視については記載されていない。性能目標値としてオンラインレスポンスが定められているが、性能目標というのはあくまでもシステム開発時や導入時のみが対象となるため、性能目標が本当に実現されているかどうか、運用期間中も監視したほうがよい。

2点目は、47ページのセキュリティ診断についてだが、先ほど第三回会合における主な意見の議題で監査の話もあったため、可能ならばセキュリ

ティ監査も非機能要件に含めた方がよい。また、セキュリティパッチの適用について、24時間365日運用していく中でどのように適用していくかも確認させていただきたい。おそらく、サーバ等を二重化することになるため、片系ずつ適用することになると思われるが、そのあたりについても記載いただいたほうがよい。

3点目は、運用期間中に障害検知アラーム等様々な障害情報を検知することになると思うが、そのような障害情報も可能ならば記録しておいていただいたほうがよい。46ページの運用・保守性の部分に記載することになるかと思われるが、障害検知アラームに関して重大なアラームは記録しておくべきであると記載していただきたい。

4点目は、現在民間企業をはじめとして情報セキュリティ環境が変わってきており、情報セキュリティの緊急事態が起きたときに対応するために、CSIRTの導入が進められている。CSIRTはComputer Security Incident Response Teamの略であり、ちょうど消防本部の緊急時対応と同じである。Net119についてもCSIRTのような機能があったほうがよいのではないか。消防本部毎に事業者も変わってくるという中でどう対応していくかについて、将来的な話として、運用期間中に緊急事態が発生した場合にどう対応するのかを考えていただきたい。

5点目は、情報セキュリティに関してどのような運用をしていくか、セキュリティはどのような問題があるか、個人情報はどういう問題があるかという要員に対する教育が必要である。既に各消防本部の中で情報セキュリティ教育について検討されているのであればよいが、情報セキュリティの観点では要員に対する教育もシステム導入時に必要となってくる。システムの問題点や運用の仕方、セキュリティに対してどのように対応していくのか、個人情報をどう扱うのかという教育はやはり必要だと思われるため、要員に対するセキュリティ教育もどこかに含めていただいたほうがよい。

【座長】 まず、今後の仕様等の見直しについて、何かご意見はあるか。将来必要に応じて消防庁および関連機関の協力を得て、適宜見直すことにするという趣旨の文章を記載したほうがよい。ただし、具体的なことについては、現時点ではあまり言えないのではないかと思われる。

【委員】 共通電文仕様書の管理元であるTTCを参考の情報に入れていただければ、それを根拠に維持管理にできるだけ努めたいと思っている。

【事務局】 共通電文仕様書は資料2に貼り付ける予定だが、そこに記載することで問題ないか。

【委員】 資料2についてもそうだが、仕様等の見直しのところにも記載したほうがよい。

【座長】 今後仕様等の見直しがあった際は、消防庁が主体となって検討を行い、共通電文仕様書に大幅な見直しがある場合については、TTC に検討を依頼する旨記載するイメージか。私個人としては、あまり細かな仕様の見直しについては言及する必要が無いと思っている。大幅な見直しというのは、例えば、Net119 利用対象を一般人に拡大した場合が挙げられる。現状、ヨーロッパやアメリカでは外国人よりも一般の人が Net119 を利用している。さらに実際にユーザが使い始めると、ユーザや消防本部側から様々な細かい要望が出てくると思われる。その際に細かな仕様の見直しは、消防庁の検討会やあるいは検討会までいかななくても関係者で集まって検討していただき、大幅な見直しが必要な際は、共通電文仕様書については TTC に再び検討を依頼することになるだろう。

次に、7 ページ目の聴覚・言語障がい者の定義に関してだが、各消防本部で聴覚障がい者の他に必要だと思われる人に対しては、必要に応じて認めるとなっている。そういう意味では「言語機能」というのを外して「聴覚障がい者」にしてもよいのかもしれない。

【委員】 47 ページのユーザ数の定義については「聴覚障がい者」と記載されているため、それに合わせてもよいのではないか。

【事務局】 「聴覚障がい者」というと耳が聞こえない人だけになってしまうが、しゃべれない人も音声通報が難しい。そのような方を考慮すると、「聴覚・言語機能障がい者」としつつ、報告書の中で初めてその言葉が出てきたところで定義を明確にするのがよいのではないか。

【座長】 事務局の意見は理解した。聴覚機能障がい者および、高齢者で障がい者手帳を持っていないが音声によるやりとりが困難な方も、各消防本部が適宜認めることとどこかに記載していたが、その表現で言語機能障がい者はカバーされているように思う。

【委員】 定義が拡大解釈され、チャットも困難な方が含まれるのを除外できるように注釈等に記載し、配慮されるとよい。

【事務局】 定義については、事務局で検討させていただく。

【座長】 次に、サーバ等の性能・スペックについてだが、何かご意見はあるか。性能目標については、チャット時のレスポンスタイムが 1 秒以内と定められている。

【事務局】 今回の実証実験の性能評価では、非機能要件で定めたチャット時のレスポンスタイムが 1 秒以内という基準に対して、どれだけ満たすことができるかということを検証した。

【委員】 例えば、資料 2 の 10 ページ目で、レスポンスタイム 1 秒を超える通報数は 240 アクセスという結果があり、実験で設定した瞬間ピーク値は理論上

考える最大値であると記載されているが、この最大値からスペックを示せるかどうか興味があった。

【事務局】 瞬間ピーク値は、厳密に言うとは仮定の数字であるため、必ずしもこれだけを満たせば問題ないということではない。何通報耐えられるかという検証に関しては、サーバのスペックによる部分が大きいのと思うが、今回の性能検証については、あくまで前提条件としてこのようなスペックのサーバを用意した際は、ここまで耐えられるという参考値という位置付けに過ぎない。この結果は、外国人を含めた実証実験でいただいたコメント等と併せて報告書の最後の参考資料集に記載する予定である。

【座長】 私個人の意見としては、非機能要件の性能目標値が記載してあれば、それで十分ではないかと考える。この議論に関連して、先ほど性能目標が実現されているか確認する必要があるのではないかと意見もあった。

【委員】 運用監視のところに、リソース監視を行うとだけ記載されてあるが、性能情報も追加したほうがよい。

【事務局】 修正させていただく。

【座長】 次に、事業者の契約満了時のデータの扱いについてだが、何かご意見はあるか。

【委員】 通常、契約満了時はデータの削除を求められるが、保管期限 3 年と矛盾しないかどうか懸念している。

【事務局】 契約満了時は、新事業者にデータを渡し、旧事業者はデータを削除する旨記載する。

【座長】 次に、セキュリティ監査については、監査も含めるということで問題ないか。また、セキュリティパッチの適用は、二重化しているサーバに対して、片側ずつ適用することを記載しておくことが望ましい。

【委員】 24 時間 365 日運用になるため、保守・運用をどのように行うか記載しておくとうい。

【座長】 次に、障害ログの記録については、46 ページの運用・保守性の部分に記載したほうがよいとのことだった。また、CSIRT については、将来的に導入を検討するというので、今回は記載しないということによいか。

(5) その他

事務局から、今回配布した資料 4-1、4-2 について追加のご意見がある方は、事務局まで連絡する旨連絡があった。また、3 月 14 日（水）開催予定の次回検討会について、後日開催案内を送付する旨連絡があった。

以上