

119 番通報の多様化に関する検討会

報告書概要（案）

総務省消防庁防災情報室

平成 29 年 3 月

1 Net119 緊急通報システムの概要

1. 1 現状と課題

近年、スマートフォンの普及を背景に、会話に不自由な聴覚・言語機能障がい者等が、スマートフォンの画面へのタッチ又は文字入力により、119番通報できるシステムが、平成28年4月現在、約2割の消防本部で導入されている。

しかしながら、各消防本部が独自の取組として導入を進めているものであることから、消防本部間の連携を実現する機能がなく、管轄外からの通報は、電話等により通報内容を伝達する必要がある等の課題が残されている。

折しも、平成28年4月には、国連の「障害者の権利に関する条約」の締結を受け、平成25年6月に制定された「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」が施行されたところである。

こうしたことから、119番通報の多様化に関する検討会において、聴覚・言語機能障がい者が、いつでも全国どこからでもスマートフォン等による音声によらない119番緊急通報をするシステム（以下「Net119緊急通報システム」という。）が、全国で導入されるための課題とその解決方法について整理した。

1. 2 システムの概要

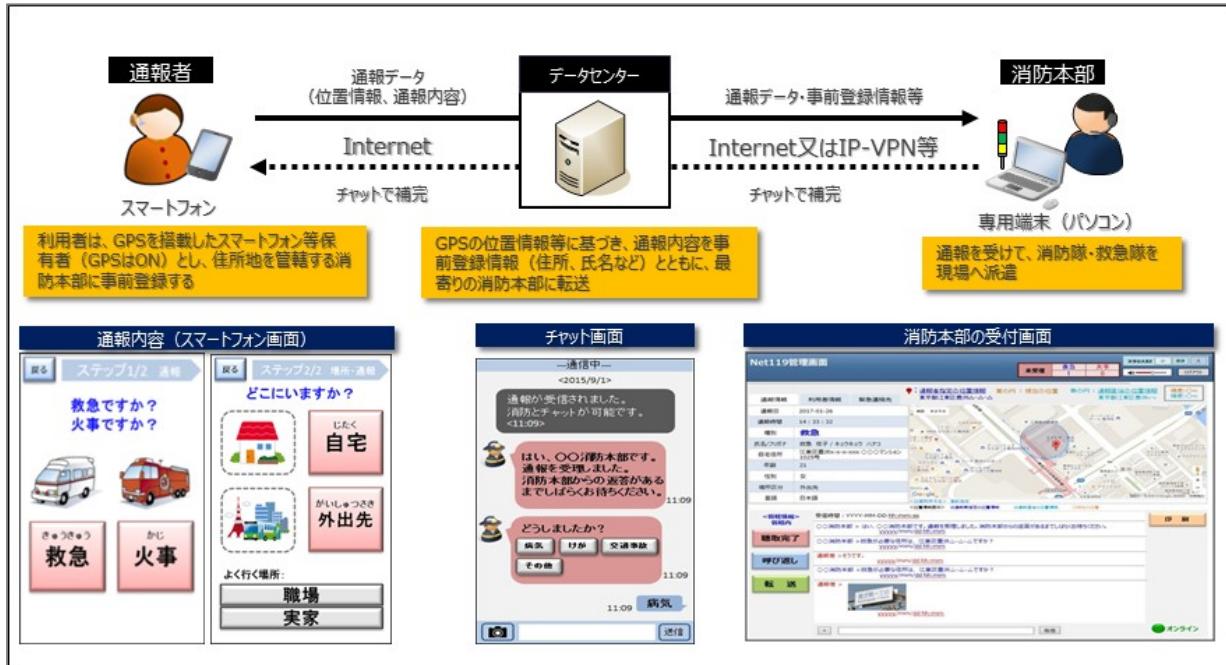
Net119緊急通報システムの利用希望者は、あらかじめ住所地の消防本部（非常備消防にあっては市町村。以下「登録地消防本部」という。）に利用申請をする。緊急通報を行う場合は、GPS測位機能をONにした状態でスマートフォン等を操作し、登録地消防本部が提供する緊急通報機能を用いて通報を行う。

通報者の登録地消防本部が契約するサービス提供事業者は、通報者のGPS測位による位置情報等に基づき通報の振り分けを行う。これにより、通報者が全国どこにいても、通報者の通報情報（事前登録情報、位置情報、通報時聴取項目）は、登録地消防本部が契約するサービス提供事業者から通報場所を管轄する消防本部（以下「管轄消防本部」という。）が契約するサービス提供事業者に伝達され^(注1)、管轄消防本部に送られる。

通報を受理した管轄消防本部は、必要に応じて通報者とのチャットにより詳細な状況等の聞き取りを実施することができる。

管轄消防本部は、通報情報に基づき、消防隊・救急隊を現場に派遣する。

(注1) 登録地消防本部が契約するサービス提供事業者と通報地消防本部が契約するサービス提供事業者は、同じ場合もあれば異なる場合もある。



Net119 緊急通報システムの概要

1. 3 システム利用者（通報者）

Net119 緊急通報システムを利用することができる者は、原則として音声による意思疎通が困難な聴覚・言語機能障がい者^(注2)であって、住所地の消防本部に事前登録^(注3)した者とする。

(注2) システムを利用する通報者の範囲

身体障害者手帳が交付されている者のほか、音声電話による緊急通報が困難であると消防本部が認めた者とする。

(注3) 事前登録

会話に不自由な通報者が緊急時に自らの情報を正確に伝えるためには、一定の情報を事前に登録しその情報を活用する必要があることや、いたずら通報を防止する観点から、利用者に事前登録を求めることとする。

1. 4 通報者端末

消防本部が、緊急通報に迅速かつ的確に対応するためには、位置情報が不可欠であり、通報時に通報者の位置情報が得られない場合、通報を受理しても対応が困難となるおそれがある。

このため、通報に使用する端末は、インターネットに接続することと、GPS 測位機能が付いていることを要件とし、スマートフォン、タブレット、フィーチャーフォン等の名称や形態を問わないこととする。

また、Net119 緊急通報システムのセキュリティを確保する観点から、安全性が確保された通信方式に対応できる端末に限ることとする。

1. 5 消防本部端末

Net119 緊急通報システムを用いた通報は、インターネットを介して送られるものであることから、各消防本部は、既存の消防指令システムとは独立した端末（パソコン等）により通報の受理及びシステム操作を行う。

1. 6 Net119 ゲートウェイ

サービス提供事業者が管理・運用する設備である Net119 ゲートウェイは、利用者からの通報を、通報場所を管轄する消防本部に接続する機能や、消防本部が詳細な状況を聴取するための通報者とのチャット機能等を提供する。

Net119 緊急通報システムは消防本部によって異なるサービス提供事業者のものが使用されることが想定される。通報者の登録地消防本部と管轄消防本部が異なる場合であって、それぞれの消防本部が契約するサービス提供事業者が異なる場合であっても円滑な相互接続を実現するため、電文仕様は「Net119 緊急通報システム共通電文仕様書（資料編 資料1）」による必要がある。

また、Net119 緊急通報システムには、24 時間 365 日安定した動作を実現し、取り扱う個人情報の漏えいを防ぐ観点から、「可用性」、「性能・拡張性」、「運用・保守性」、「セキュリティ」等の非機能要件についても、一定以上の水準を満たすことが求められる。

2 システム利用者へ対応等

2. 1 事前登録等

(1) 申請方法

システムの利用希望者は、登録地消防本部に申請する。

申請方法について、「文書による申請」、「インターネットを通じた Web 申請」が考えられる。利用者の特性や自治体の規模を考慮し、申請方法の選択（併用する場合を含む。）は、消防本部の判断に委ねられる。ただし、各自治体はどちらの申請方法を採用しても、すべての利用希望者が円滑に申請を行えるよう、採用している申請方法の誘導や申請の補助を行う体制を整える必要がある。

利用申請に先立ち、利用希望者を対象に説明会を開催することも考えられる。

(2) 事前登録項目

利用希望者は、申請に当たって、下記①から⑯に掲げる項目に係る情報を消防本部に提出する。それらの情報に変更があった場合も同様である。

○ 利用希望者本人に係る項目

【必須登録項目】

- ① 氏名／フリガナ ② 生年月日 ③ 性別 ④ 住所 ⑤ メールアドレス

【任意登録項目】

- ⑥ 電話番号 ⑦ FAX 番号
⑧ 利用者がよく行く場所として登録する場所の住所

○ 本人に不測の事態が発生した場合等の緊急連絡先に係る項目

【任意登録項目】

- ⑨ 緊急連絡先の氏名／フリガナ ⑩ 本人との関係 ⑪ 緊急連絡先の電話番号
⑫ 緊急連絡先の FAX 番号 ⑬ 緊急連絡先のメールアドレス

2. 2 本人確認

消防本部は、利用希望者の本人確認を行う

2. 3 利用者本人への説明・同意

消防本部は、申請受付時に、利用希望者に対して、一定の項目について同意と確認を求めることとする（資料編 資料2 利用者への説明・同意項目（例）参照）。

緊急連絡先とされた者に係る登録情報の取扱いについては、当該緊急連絡先とされた者の同意が必要である。

2. 4 登録者への連絡

登録情報の正確性を確保すること等を目的として、利用者に対して情報変更の有無について、定期的にメールにより確認すること。また、システムの不具合等の緊急事態が発生した場合は、メールにて通知することが必要である。

2. 5 登録情報の取扱いに係る留意点

登録情報は、個人情報であることから、個人情報保護法、地方公共団体の個人情報保護条例、地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン（平成13年3月30日総務省策定）等を順守し、適切に情報を取り扱わなければならない。

3 円滑な全国導入に向けて

3. 1 消防本部における対応

全国で本システムを利用した円滑な通報を実現するためには、すべての消防本部において通報を受理する体制が整備される必要がある。

導入初期においては、複数の消防本部が共同で契約すること等により共同で導入することや、複数の消防本部が協議の上、一つの消防本部が代表して通報をまとめて受け付けた上で、通報地の消防本部に電話等で伝達することも考えられる。

Net119 の導入及び運用にあたっては、利用者の利便性の向上や利用促進の観点から、自治体の福祉部局等と連携して取り組むことが効果的であると考えられる。

3. 2 既導入本部における対応

既に本システムと同様のシステムを導入している消防本部は、通報者が管轄外で行った通報が通報場所を管轄する消防本部に円滑に接続されるよう、共通電文仕様書に基づき他の消防本部との連携を行うためのシステム改修（非機能要件を満足するために必要なものを含む。）を行う必要がある。

このシステム改修を除けば、契約形態や利用者の対象範囲等の消防本部における運用を含めて従来の取扱いを必ずしも変更しなければならないものではない。

3. 3 Net119 緊急通報システム調達仕様書（例）

Net119 緊急通報システム調達仕様書（例）（資料編 資料3）は、消防本部が新規に本システムを導入する場合又は導入済の同様のシステムを全面更新する場合に活用されることを想定している。本システム調達にあたっては、システムの導入準備から一定期間の運用までのトータルコストを重視する必要があることから、長期継続契約又は債務負担行為に基づく複数年契約が適切であると考えられる。

3. 4 Net119 導入状況等の把握

円滑な消防本部間の連携を維持するためには、各消防本部におけるNet119 導入状況や、未導入消防本部における通報の転送先設定等の情報を常に最新の状態に保つ必要がある。

このため、消防本部は契約事業者等に変更があった際には消防庁へ報告することとし、消防庁から各事業者に共有することとする。

3. 5 Net119 緊急通報システムの技術的条件等の見直し

将来の情報通信技術の進歩等に伴い、Net119 緊急通報システムの仕組みに大幅な変更が必要となった場合には、本報告書で定めた技術的条件等の見直しを行う。