

平成 29 年 3 月 28 日
消 防 庁

「119 番通報の多様化に関する検討会報告書」の公表

「119 番通報の多様化に関する検討会」(座長 加納貞彦早稲田大学名誉教授)は、スマートフォン等を利用した音声によらない 119 番通報技術の検討を行い、報告書を取りまとめましたので公表します。

記

1 検討会の概要

音声による 119 番通報の利用が困難な聴覚・言語機能障害者等に対応した緊急通報手段について、スマートフォン等によりいつでも全国どこからでも、音声によらない通報ができるシステムを確立し、聴覚・言語機能障害者等の安心・安全及び利便性の向上を図るため検討会を開催した。

2 報告書の概要
別紙のとおり

3 報告書

[「119 番通報の多様化に関する検討会」報告書\(全文\)](#)は、消防庁ホームページ (<http://www.fdma.go.jp/>) に掲載します。



(連絡先)

消防庁国民保護・防災部防災課
防災情報室 阿部課長補佐、塚狭係長
電話 03-5253-7526 FAX 03-5253-7536

1. 目的

会話が不自由な聴覚・言語機能障害者が、スマートフォン等により、いつでも全国どこからでも通報場所を管轄する消防本部へ音声によらない通報が可能なシステム（Net119緊急通報システム）に関する標準仕様等を定め、システムの円滑な全国導入を推進することにより、聴覚・言語機能障害者の安心・安全の確保を図る。

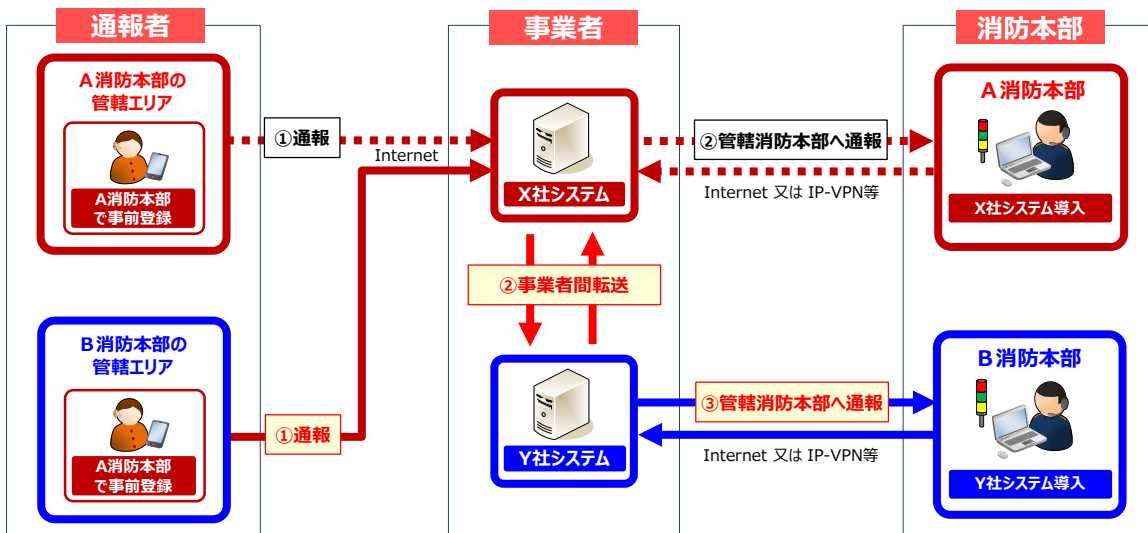
- 各消防本部で導入済のFAXや電子メールによる通報手段では、利用可能な通報場所が限られたり、通報場所の特定が困難。
- 一部の消防本部で導入されているWebを利用した通報手段では、消防本部の契約するシステム事業者間の連携の仕組みがないため通報場所にかかわらず利用登録を行った消防本部に通報され、通報場所を管轄する消防本部への連絡に時間を要する。

2. 検討項目

Net119緊急通報システムの技術的条件仕様等を策定するため、主に次の項目について検討を行った。

1. 利用条件（利用対象者、事前登録の仕組み、端末の要件）
2. ユーザーインターフェース（聴取項目、通報者端末画面、消防端末画面）
3. 事業者間連携（通報場所に基づく通報振分機能、共通電文仕様）
4. 非機能要件（セキュリティ対策、耐障害性等）

システム概要



3. 検討体制

- ・加納 貞彦 早稲田大学 名誉教授 (座長)
- ・浅利 靖 北里大学 教授 (H28座長代理)
- ・石井 夏生利 筑波大学 准教授 (H27座長代理)
- ・臼井 正人 東京消防庁 情報通信課長 (H27)
- ・小川 光彦 (一社)全日本難聴者・中途失聴者団体連合会 情報文化部長
- ・倉野 直紀 (一財)全日本ろうあ連盟 理事 (H27)
- ・酒井 英男 埼玉西部消防局 指令第一課長
- ・高松 益樹 全国消防長会 事業部長
- ・中西 久美子 (一財)全日本ろうあ連盟 理事 (H28)
- ・早坂 俊裕 東京消防庁 情報通信課長 (H28)
- ・原田 要之助 情報セキュリティ大学院大学 教授 (H28)
- ・前田 洋一 (一社)情報通信技術委員会 専務理事

4. 検討経緯

<平成27年度>		<平成28年度>	
H27.9.1	第1回会合	H28.10.12	第1回会合
H27.10.7	第2回会合	H28.11.14	第2回会合
H28.1.19	実証実験①	H29.1.18-27	実証実験
H28.1.21	実証実験②	H28.12.26	第3回会合
H28.2.9	第3回会合	H29.2.8	第4回会合
H28.3.17	第4回会合	H29.3.14	第5回会合

点線：A消防本部の管轄エリアの住民が、A消防本部の管轄内から通報する場合
 実線：A消防本部の管轄エリアの住民が、B消防本部の管轄内から通報する場合

5. Net119緊急通報システムに関する主な検討結果

1. 利用条件 (基本的な仕組み)

- ・利用対象者は、会話に不自由な聴覚・言語機能障害者とする。
- ・通報場所を確実に特定するため、通報の際はスマートフォン等のGPS機能を有効にすることとする。
- ・円滑な通報を実現し、応答が途切れた際には消防本部から呼び返しができるよう、利用希望者は、住所地を管轄する消防本部に対し、氏名、自宅住所、メールアドレス、よく行く場所、緊急連絡先等を事前に登録する。

2. ユーザーインターフェース (通報の流れ)

- ・聴取項目、通報者端末画面、消防端末画面は下図のイメージに沿ったものとする (詳細は別添参照)。

3. 事業者間連携 (管轄を越えた通報の際の取り扱い共通ルール)

- ・GPS測位情報や通報者が入力した位置情報に基づき、通報場所を管轄する消防本部に通報を接続する。
- ・通報場所を管轄する消防本部が他事業者のシステムを導入している場合でも接続できるよう、共通電文仕様に基づき通報データのやりとりを行う。

4. 非機能要件 (セキュリティ対策、耐障害性等)

- ・個人情報の漏えいを防止するため、安全性が確認された通信方法を使用する等の最新のセキュリティ対策を行う。
- ・24時間365日停止することなく運用するため、設備の冗長化や停電対策等の必要な措置を行う。

5. 全国における円滑な導入と運用

- ・消防本部の運用上の留意点や利用者に対する事前周知・同意事項を整理。
- ・各消防本部における円滑な導入を促進するため、調達仕様書(例)を提示。

通報者端末画面イメージ(自宅からの救急通報の場合)



簡易なボタン操作による通報

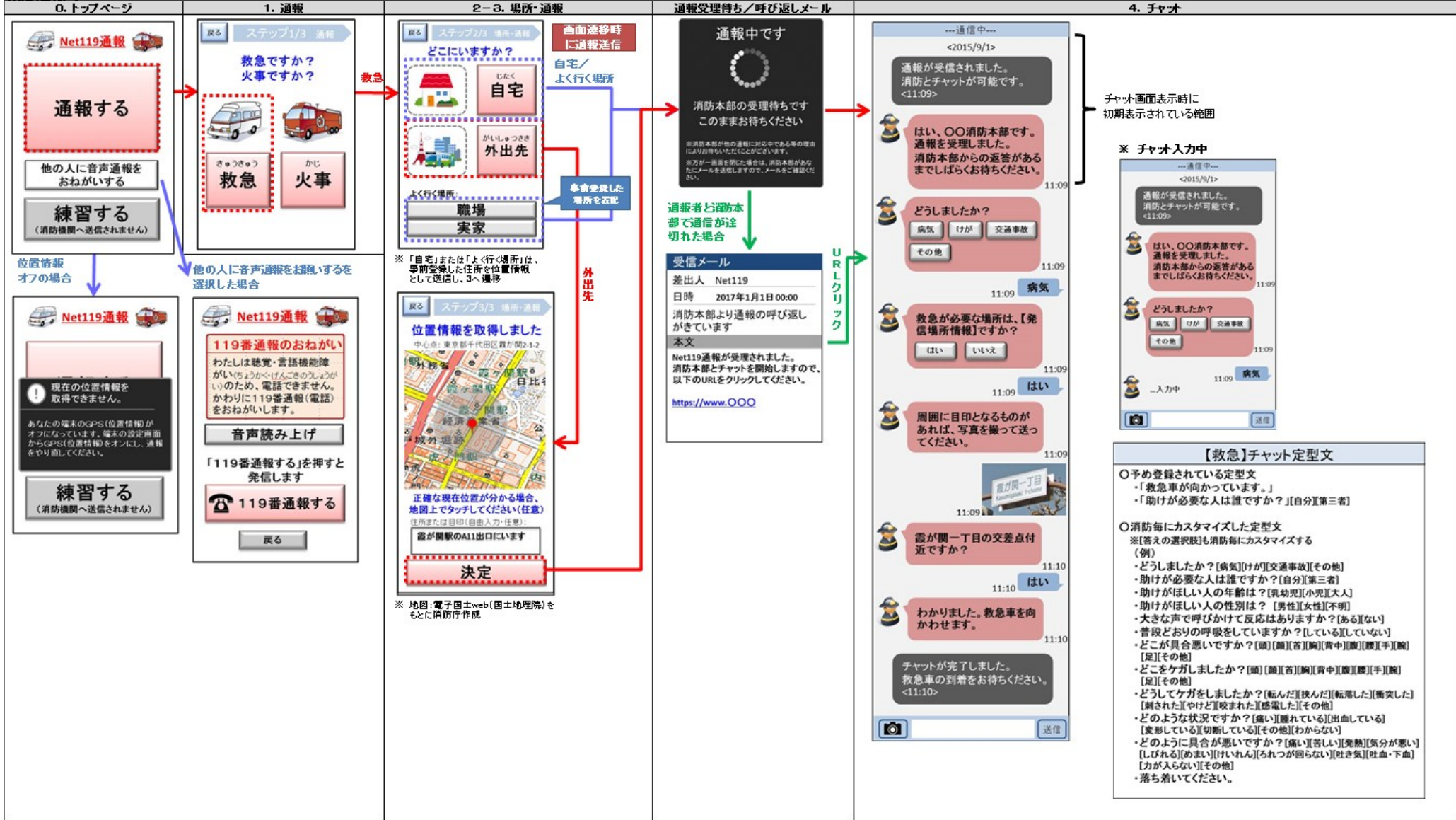
チャットで詳細を聴取

消防本部端末画面イメージ



事前登録情報や通報者の居場所、チャットメッセージ等が確認できる

救急通報時



Net119管理画面

文字の大きさ

未受理

救急	火事
1	0

📍 通報者指定の位置情報
東京都江東区豊洲△-△-△

📍 現在の位置

📍 通報直後の位置情報
東京都江東区豊洲x-x

精度: 〇m

精度: 〇m

通報情報	利用者情報	緊急連絡先
通報日	2017-01-26	
通報時間	14 : 33 : 32	
種別	救急	
氏名/フリガナ	救急 花子 / キュウキュウ ハナコ	
自宅住所	江東区豊洲x-x-x-xxx 〇〇〇マンション 1025号	
年齢	21	
性別	女	
場所区分	外出先	
言語	日本語	

<管轄情報>
管轄内

聴取完了

呼び返し

転送

受信時間: YYYY-MM-DD hh:mm:ss

〇〇消防本部 > はい、〇〇消防本部です。通報を受理しました。消防本部からの返答があるまでしばらくお待ちください。
[yyyy/mm/dd hh:mm](#)

〇〇消防本部 > 救急が必要な住所は、江東区豊洲△-△-△ですか？
[yyyy/mm/dd hh:mm](#)

通報者 > そうです。
[yyyy/mm/dd hh:mm](#)

〇〇消防本部 > 救急が必要な住所は、江東区豊洲△-△-△ですか？
[yyyy/mm/dd hh:mm](#)

通報者 > 
[yyyy/mm/dd hh:mm](#)

印刷

● オンライン

4