

消防指令システムの高度化等に向けた検討会（第 1 回）

議事概要

1 日時

令和 3 年 1 月 25 日（月）13：30～15：30

2 場所

Web 開催

3 出席者（敬称略、順不同）

【委員】

藤井 威生（座長：電気通信大学）、高倉 弘喜（国立情報学研究所）、三木 浩平（内閣官房）、藤原 淳司（大分県）、徳田 圭（小樽市消防本部）、村上 祐司（鈴木委員代理：さいたま市消防局）、小山 宏（ちば消防共同指令センター）、佐藤 拓（東京消防庁）、齊藤 正（秦野市消防本部）

【オブザーバー】

牧 敦司（日本電気）、村中 淳二（富士通）、河野 健人（富士通ゼネラル）、笹田 茂敏（沖電気工業）、川島 洋平（日立製作所）、森田 拓志（全国消防長会）

4 配布資料

資料 1 - 1	開催要綱・委員名簿
資料 1 - 2	検討の背景と目的
資料 1 - 3	消防指令システム等に関する現状
資料 1 - 4	消防本部へのヒアリング結果
資料 1 - 5	今後の検討スケジュール（想定）

参考資料 1 - 1 他分野における検討状況

5 議事概要

1. 開会

事務局から検討会の開催の挨拶。会議の進行方法について説明した。

2. 挨拶（消防庁次長）

次 長：本検討会にご参画いただき感謝申し上げます。消防指令システムは消防業務を行う上で重要なシステムであるが、ICT 環境への対応や、厳しい地方財政状況の中

でのシステム整備・運用の効率化等の多くの課題があり、これらの解決に向けて本検討会を開催した。消防指令システムの高度化等に向けた中長期的な取組方針の策定や、標準インターフェイスの構築などのシステム環境整備に取り組んでいきたい。消防本部からも大きな関心が寄せられており、本日の会議には 166 もの消防本部が傍聴として参加していると聞いている。消防本部と連携し、またベンダー各社にご協力いただき、時代に即した消防として力を発揮できる環境作りに取り組んでまいりたい。

3. 各委員紹介

検討会の委員及びオブザーバーの紹介。

4. 座長選任

開催要項第 3 条第 2 項に基づき座長を選任。互選により、藤井委員が座長に選任された。

5. 議事

(1) 消防指令システム等の係る現状、課題

資料 1－2、資料 1－3 及び資料 1－4 について事務局から説明。各資料についての主な質疑・意見等は以下のとおり。

①資料 1－2 検討の背景と目的に関して

委 員：p.2「消防指令システムの標準インターフェイスの構築」で消防指令システムの一部機能のクラウド化と記載されているが、どの機能をクラウド化の対象に想定しているのか。

事務局：クラウド化の対象とする機能の範囲は今後検討会において議論をしていく。

委 員：p.2「消防指令システムの標準インターフェイスの構築」の「将来（イメージ）」の図に AI 解析システムについて記載があったが、AI を活用した消防指令についても検討するのか。

事務局：本検討会の中でどこまで議論できるかにもよるが、AI の活用についてもできる範囲で検討したい。

委 員：さいたま市消防局では、消防指令システムと部隊連携のシステムを一括で契約することでコストを抑えている。p.2「消防指令システムの標準インターフェイスの構築」の「将来（イメージ）」の図だと、消防指令システムと部隊連携のシステムは別契約するように見えるが、本検討の結果としてそれぞれを別契約することになった場合、トータルコストがかえって高くなることはないのか。

事務局：本検討で述べている標準インターフェイスの構築については、消防本部側の調達の選択肢を増やすことが目的であり、別契約にしないといけないというわけではない。

委員：車両動態管理（AVM）システムについてもぜひ検討していただきたい。

委員：システムを高度化するとイニシャルコストもランニングコストも高くなってしまう傾向にある。消防指令システムのイニシャルコストとランニングコストの両方の低廉化を目指していきたい。

②資料 1－3 消防指令システム等に関する現状

委員：p.5「119 番以外の緊急通報手段①」、p.6「119 番以外の緊急通報手段②」について高齢者見守りサービスや自動車自動通報サービスは高齢化や自動車の ICT 化により今後増えていくと思われるが、現状 FAX を使って消防本部に情報を通知している場合が多い。FAX で送信された情報を直接消防指令システムでも見られるようになれば便利である。

委員：p.8「119 番以外の緊急通報手段④」について、今後電話リレーサービスを使った緊急通報が開始されるが、Net119 とのすみ分けはどのように考えているのか。

事務局：それぞれのサービスに長所短所があるので、どちらか一方を整備するのではなく、聴覚・言語障害者が円滑に緊急通報できるよう、様々な緊急通報手段を整備していただきたい。

座長：p.8「119 番以外の緊急通報手段④」の電話リレーサービスについて、通訳オペレータから消防本部へどのように通報者の位置情報を通知するのか。

事務局：通報者の端末の GPS 等の位置情報が電話リレーサービス提供機関へ通知され、電話リレーサービス提供機関から音声と一緒に位置情報等のデータが消防本部へ通知される想定と聞いている。いずれにせよ、電話リレーサービス提供機関において位置情報を正確に把握しないと管轄の消防本部が割り出せないため、通報者の位置情報は把握できるようになると思う。

委員：p.9「大規模災害時における SNS の活用可能性の検討」について、大規模災害時には通信の途絶が発生し得る。特定の地域等の情報が来ない場合、そもそも通信が途絶している可能性もあると思うので、収集した情報だけでなく、情報が収集できない地域を特定することについても合わせて取り組むと良い

のではないか。

委員：現状、災害時に SNS からの通報を受信することはできない。固有の電話番号を持っていない端末は 119 番通報できないが、一部の SNS アプリで端末自体は固有の電話番号を持っていなくても、消防本部の加入電話に発信ができるものがある。その場合は折り返しができないが、今後どのように対応していくのか。

事務局：現在 119 番通報が可能なのは、固定電話や携帯電話、一部の IP 電話となっている。SNS 等からの発信については、電気通信事業者との調整も必要である。

座長：データ通信専用 SIM の端末からの通報はどのように対応するのか。最近はデータ通信専用の SIM しか持っていない人も増えている。

事務局：現状、固有の電話番号を持っていない場合は緊急通報ができないが、最近の ICT 動向等も踏まえ、今後課題である。

③資料 1－4 消防本部へのヒアリング結果

委員：p.2「1. システム全般（1）調達・費用等」に「システムの標準的な機能は最低限にし、各消防本部で必要とする機能は各消防本部で追加すればよい」と書かれているが、機能を追加する場合コストが上がることは共同運用化の妨げとなる。基本機能の整理を行った結果、現状よりコストが高くないようにしていただきたい。

委員：p.4「2. 指令システム（2）運用面」の AI の活用について、現行のシステムの補助的な位置付けが望ましい。消防庁では外国人、障害者等からの 119 番通報等への対応として、三者間同時通訳、Net119 緊急通報システム、救急ボイストラの導入を促進しているが、特に救急ボイストラに AI 解析の仕組みを応用できると考えており、AI による言語解析等ができるのではないか。

事務局：ご指摘のとおり、まずは業務の補助的な位置づけと思われる。実装方法としては、消防指令システムそのものに AI を搭載するというより、外部クラウド等に構築した AI サービスとして活用することが想定される。

座長：AI の活用については、学習に用いるデータの収集方法等についても議論が必要と考える。

委員：p.5「2. 指令システム（2）運用面」の人材の強化について、指令員の育成は急務だと考える。新型コロナウイルス感染症拡大の影響で、消防本部の業

務の継続性が課題となった。指令員の不在により、指令センターが機能不全に陥らないようにするため、より多くの職員が指令業務を行えることが重要である。

委員：p.4「2. 指令システム（2）運用面」のセキュリティに関する意見について、一般的に外部システムに接続すると、その便利な外部システムに依存する傾向がある。何らかの要因により外部システムが使用できなくなった場合、どれだけ不便になるのかを把握することや、その場合の対応方法を確認すべきである。サイバーセキュリティ関連のオペレーションセンターでは、コロナの影響により分散化している。消防指令センターの機能停止を避けるためにも、分散配置で指令業務を継続する方策などを検討すべきかもしれない。

座長：国内外でコールセンターや消防指令業務の在宅勤務の事例はあるのか。

委員：セキュリティ関連のオペレーションセンターについては、海外では多くが在宅勤務となっている。消防指令のような業務について在宅勤務している例は、海外の事例でも聞いたことがない。万が一に備え、近隣消防本部への協力連携等も選択肢ではないか。

委員：様々な要望が記載されているが、全ての要望を取り入れると理想を詰め込んだだけの消防指令システムになってしまう。基本機能を示し、特定の地域で必要な機能があれば追加していくとする方がよい。

事務局：機能・要望の中から重要なものを取捨選択していく。消防本部ごとに必要な機能も異なると考えている。

（2）今後のスケジュール

資料1－5について事務局から説明。

（3）その他

参考資料1－1について事務局から説明。主な質疑・意見等は以下のとおり。

委員：p.1「デジタル・ガバメント推進標準ガイドライン」は、現状、政府を対象としたもので、地方公共団体は直接対象とはなっていないが、中長期的には地方の情報システムの整備方針等にも影響する。p.3「地方自治体のシステムに関する取組②」について、自治体の基幹系17システムの標準化・共通化が最も大きな取組である。p.4「地方自治体のシステムに関する取組③」について、セキュリティポリシーガイドラインが2020年に改定され、三層の対策について今後どうしていくか示唆されているが、消防指令システムにも関係するので考慮が必要。

委員：p.6以降の「医療分野における取組」について、介護施設でも電子カルテの情報が閲覧できたらよい、という要望が出ている。データヘルス改革の議論が続いているので、今なら厚生労働省に意見を出して検討していただけるかもしれない。

座長：現在、クラウドが導入されている消防・救急のシステムはあるのか。

事務局：現時点ではクラウドを利用している消防指令システムはない。消防・救急業務全体を正確に把握しているわけではないが、クラウドを活用している消防・救急に関連するシステムはあるかもしれない。

6. 閉会

第2回検討会は3月25日14時開始予定。昨今の状況を踏まえ、開催方式は改めてご連絡する。本日の議事に関するご意見は2月1日までに事務局宛にご連絡いただきたい。

以上