

電話リレーサービスに係るワーキンググループ 説明資料

令和元年5月31日
消 防 庁



消防体制の概要

消防組織法(昭和22年法律第226号)

第一条 消防は、その施設及び人員を活用して、国民の生命、身体及び財産を火災から保護するとともに、水火災又は地震等の災害を防除し、及びこれらの災害による被害を軽減するほか、災害等による傷病者の搬送を適切に行うことを任務とする。

市町村消防の原則

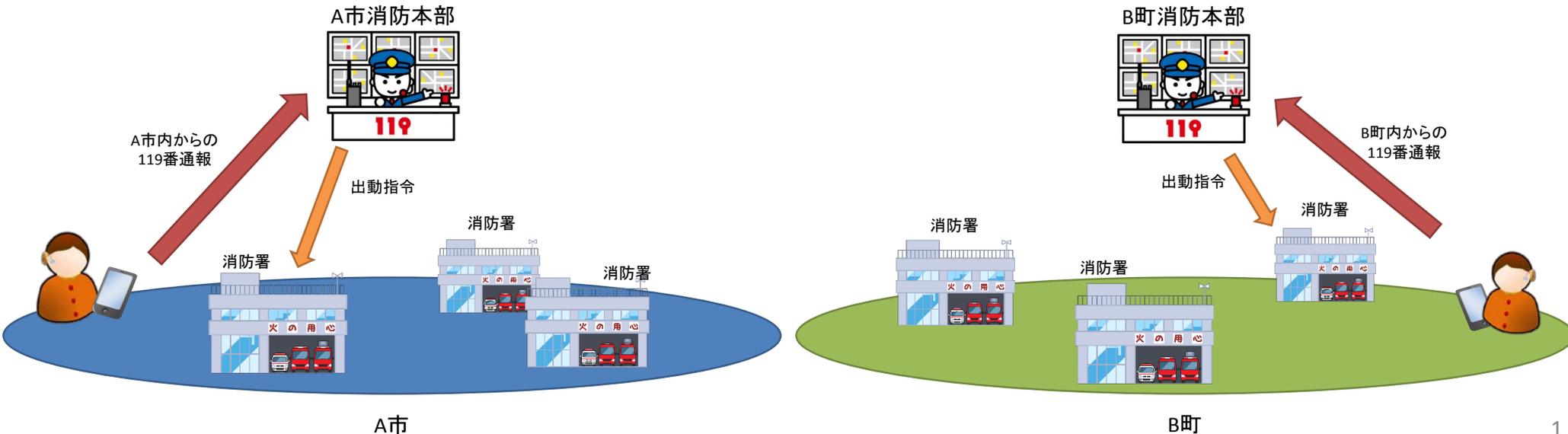
○市町村は、当該市町村の区域における消防を十分に果たすべき責任を有する。
(消防組織法第6条)

○市町村は、その消防事務を処理するため、消防本部、消防署又は消防団の全部又は一部を設けなければならない。(同法第9条)

全国の消防本部数	726本部
全国の消防職員数	約16.5万人
全国の消防団員数	約84.4万人
<small>(消防本部数は平成31年4月1日現在、それ以外は平成30年4月1日現在)</small>	

119番通報の受理や消防隊・救急隊の運用は、各市町村の消防本部で実施※

※ 複数の消防本部が指令センターの共同運用を行ったり、他の市町村に事務委託を行うなどのケースもある。





119番通報に求められる要件

○119番通報については、電気通信事業法及び事業用電気通信設備規則において、電気通信事業者に対して以下の機能の実現が義務づけられている。

- ✓ 管轄の通報受理機関(警察、海上保安庁、消防)へ接続する機能
- ✓ 発信者の位置情報等を通知する機能
 - 固定電話・IP電話からの通報 → 発信元住所
 - 携帯電話からの通報 → GPS測位又は基地局の場所に基づく緯度・経度及び精度情報
 - 発信元の契約氏名と電話番号も併せて通知
- ✓ 緊急通報受理機関が呼び返し等を行う機能
- ✓ 輻輳時における優先接続

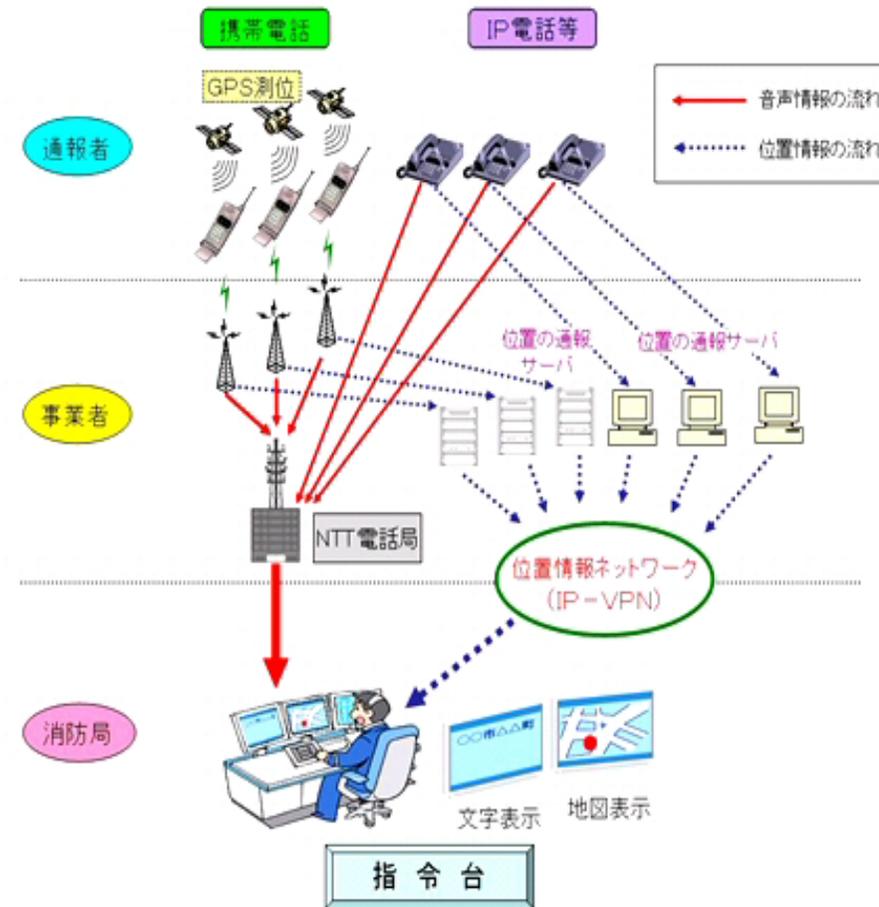
○いずれの機能も、火災や救急事案の発生時という一刻を争う事態のなかで、消防本部が消防隊や救急隊を迅速に現場へ派遣するために不可欠なもの。

○これらの機能を活用して迅速な対応ができるよう、消防本部側のシステムにおいても

- ・指令台の地図上に発信元が表示される機能
- ・簡易な操作で呼び返しが行える機能

等を実現し、運用している。

○「電話と同等の利用環境の実現」という観点からも、電話リレーサービスを介して消防への通報を行う際には各機能の実現が必要。





電話リレーサービスを介した119番通報の実現に向けて必要な要件等について

- ✓ **管轄の通報受理機関(警察、海上保安庁、消防)へ接続する機能**
 - 通報の発信場所を管轄する消防本部とは異なる消防本部(コールセンター所在地を管轄する消防本部等)に通報が接続された場合、本来接続されるべき消防本部等への転送に時間を要し、迅速な対応が困難となってしまう。
 - このため、通報の発信場所を特定したうえで、その場所の管轄消防本部の電話番号を特定できる仕組みを電話リレーサービス事業者側で準備していただき、当該管轄消防本部に連絡していただくことが必要。

- ✓ **発信者の位置情報等を通知する機能**
 - 聴覚障害者に限らず、通報者がその場所の地理に明るくない場合や、通報者自身が傷病者である場合など、火災現場や傷病者の居場所を消防本部等に伝えられないことがある。
 - このため、通報者から現場の情報が得られなかった場合でもその絞り込みに資する位置情報を自動的に取得する仕組みは極めて重要であると考えている。
 - 仮に発信者(電話リレーサービス利用者)の詳細な位置情報を十分に通知する機能がないまま消防への通報を行うと、いうことであれば、消防隊や救急隊が向かうべき場所が特定できず、現場への到着に時間がかかるケースがあり得ることについて、関係者(電話リレーサービス利用者、電話リレーサービス事業者、消防本部)間で十分に議論を重ね、共通認識を持つ必要がある。

- ✓ **緊急通報受理機関が呼び返し等を行う機能**
 - 傷病者の数や容態、現場の特定に資する目印等の詳細情報の聞き取りを終える前に通報者から通話を切断されてしまった場合等においては、呼び返し等により改めて通報者と連絡を取る必要がある。
 - このため、電話リレーサービス事業者において、消防本部からの呼び返しを中継するなど、通報者への呼び返しが行える仕組みを整備していただくことが必要。

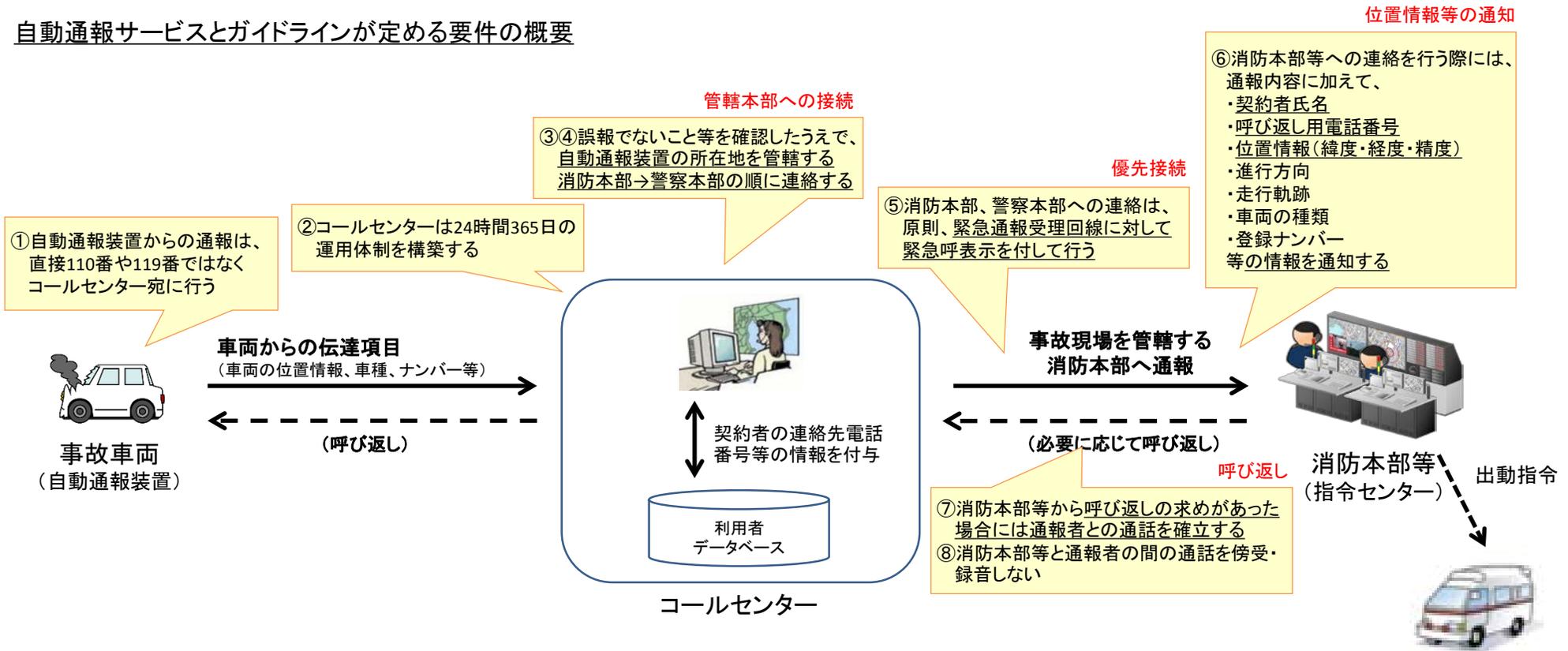
- ✓ **輻輳時における優先接続**
 - 聴覚障害者からの電話リレーサービスを介した消防への通報は、形式的には緊急通報(119番通報)には該当しないが、実質的には聴覚障害者からの緊急通報であると言える。
 - 通常の119番通報と同様に輻輳時でも繋がるよう、通報者と電話リレーサービス事業者の間と、電話リレーサービス事業者と消防本部との間の双方について、優先接続が行われる仕組みを事業者において整備していただくことが必要。



コールセンターを介して消防への通報を行うサービスの例

- 電話リレーサービスのように、コールセンターを介して消防への通報を行うサービスについては、既に、事故車両に搭載された車載機からの自動通報サービスが存在している。
- 欧州において新型車に対して自動通報装置の搭載が義務づけられるなど、今後同様のサービスが広がる可能性が見込まれることから、昨年5月に、警察庁、消防庁及び国土交通省で、欧州の規格や119番通報で求められている機能等を踏まえた要件を規定したガイドラインを作成。
- 自動通報サービスを提供する事業者は、ガイドラインに従いこれらの機能を実現してサービス展開を行っている。

自動通報サービスとガイドラインが定める要件の概要





接続機関における自動車からの緊急通報の取扱いに関するガイドライン (平成30年5月 警察庁・消防庁・国土交通省)

- 1 自動車に搭載された自動通報装置(搭載された自動車に係る事故等の発生を検知し、自動的に通報を行う機能を有する装置をいう。以下同じ。)からの緊急通報は、救援機関※1ではなく、接続機関※2宛に行うこと。
- 2 接続機関は、24時間365日の運用体制を構築すること。
- 3 接続機関は、緊急通報の内容を確認し、交通事故等の救援機関による対応が必要となる事態が発生している又は発生しているおそれがあると認められる場合に限り、自動通報装置の所在地を管轄するそれぞれの救援機関に通報内容等を連絡することとし、虚報、誤報等の救援機関による対応が不要であることが明らかな場合は連絡しないこと。
- 4 救援機関への連絡は、原則として消防、警察の順に双方に対して行うこと。ただし、消防の回線が話中である等の特別の事由がある場合には、消防への連絡を行う前に警察に連絡することを妨げない。この場合において、接続機関は、警察に対してその通報が消防に連絡済でない旨を伝え、消防への連絡の完了後に改めて消防への連絡を行うこと。
なお、救急、救助、消火活動等の消防の対応が不要であることが明らかな場合は、消防への連絡は要しない。
- 5 救援機関への連絡は、原則として110番通報又は119番通報の受理に使用している電話回線(当該電話回線に割り当てられたダイヤルイン番号を用いた接続を含む。以下「緊急通報受理回線」という。)により、緊急通報呼表示を付したうえで行うこと。ただし、緊急通報受理回線の数が少なく、接続機関からの連絡を緊急通報受理回線により行うことで他の緊急通報の受理に支障が生じるおそれがあるなど、救援機関から他の電話回線による連絡を行うよう求められた場合にはこの限りでない。なお、救援機関への問い合わせ等、通報内容等の連絡以外の用途には、緊急通報受理回線は使用しないこと。
- 6 接続機関は、救援機関が迅速な対応を行うことができるよう、救援機関への連絡を行う際に、別表に掲げる情報を原則として指令台等とのデータ接続により通知すること。なお、データ接続に係る指令台等の改修又は新設が必要となる場合については、その改修等が完了するまでの間はファクシミリ等により通知すること。ただし、現にいずれか一の接続機関との間でデータ接続が行われている指令台等については、他の接続機関についても、追加の改修を可能な限り回避することに留意しつつ早期のデータ接続を目指すこと。
- 7 接続機関は、救援機関から通報者への呼び返しの求めを受けた場合は、両者間の通話を確立すること。
- 8 接続機関は、自動通報装置又は通報者の携帯電話と救援機関との間の通話を傍受又は記録しないこと。

※1 救援機関：警察本部、消防本部(非常備消防町村を含む。)

※2 接続機関：自動通報装置からの緊急通報を受け、救援活動に資する情報を運転者等に代わって救援機関に連絡する機関

別表

項番	通知事項	内容
1	自動/手動通報	自動通報、手動通報の別
2	緯度・経度	緯度、経度情報(測地系及び表現形式(度表記)は救援機関の指定する条件に合わせる)
3	位置精度	緯度、経度情報の誤差半径(単位:メートル)
4	車両の進行方向	車両の進行方向を示す方位等
5	走行軌跡	事故発生場所まで走行してきた経路を表す軌跡情報(一定間隔で取得された複数地点の軌跡情報(上記2~4)10地点程度)
6	車両の種類	大型車、バス、車両の車種名等
7	車体番号	車台番号又は車両の特定に用いる通報機器ごとに付与された一意の番号

項番	通知事項	内容
8	燃料種類	ガソリン、軽油、LPG、電気、水素等の燃料名
9	事故発生時刻	通報が発生した時刻
10	呼び返し用電話番号	通報者と連絡が可能な自動通報装置、携帯電話等の電話番号
11	契約者氏名	車両所有(使用者)の氏名(法人を含む)
12	登録ナンバー	車両登録番号(例:名古屋123 あ1234)
13	事業者ID	接続機関を特定するための識別子
14	発信元電話番号	接続機関の発信元電話番号
15	通報要因	接続機関のオペレータが通報者との会話の中で確認した通報区分(例:交通物損、応答なし)



Net119緊急通報システムの全国導入

- 各消防本部では、聴覚・言語機能障害を持つ方向けに、FAXやメールによる通報手段を提供してきたが、FAXが置かれた場所では使えない、通報者の居場所を確認するのに時間がかかる等の課題があった。
- 消防庁では、平成29年3月に、スマートフォンなどの画面上のボタン操作や文字入力で119番通報を行える「Net119緊急通報システム」の仕様をとりまとめ、全国の消防本部における導入を促進している。
(障害者基本計画(第4次)において、2020年度までに全国の消防本部での導入を目指すことを掲げている。)
- Net119は「救急」、「火事」の別と、「自宅」や職場等の「よく行く場所」から現在地を選択するだけで、その場所を管轄する消防への通報が可能。自宅やよく行く場所等に登録されていない場所からの通報の場合にはGPS等による位置情報が通知される。

通報の流れ(イメージ)



利用者は、GPSを搭載したスマートフォン等保有者(GPSはON)とし、住所地を管轄する消防本部に事前登録する

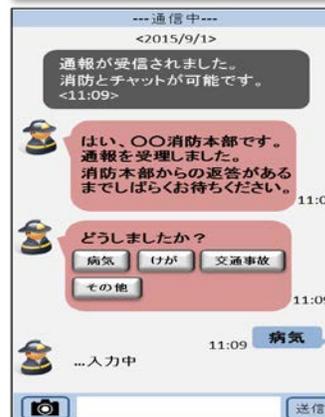
GPSの位置情報に基づき、通報内容を事前登録情報(住所、氏名など)とともに、通報者の現在位置を管轄する消防本部に転送

通報を受けて、消防隊・救急隊を現場へ派遣

通報内容(スマートフォン画面)



チャット画面



消防本部の受付画面





消防庁及び厚生労働省からの発出文書

事務連絡
平成30年12月21日

各都道府県消防防災主管課 御中

消防庁防災情報室

Net119 緊急通報システムの導入状況等の公表について

平素から、消防防災行政の推進に御尽力いただき厚く御礼申し上げます。

Net119 緊急通報システムは、音声による119番通報が困難な聴覚・言語機能障害者の方々が消防への通報を円滑に行うことを可能とする極めて重要なものであり、政府として、「障害者基本計画（第4次）」（平成30年3月30日閣議決定）において、平成32年度までにすべての消防本部でこのシステムを導入することを目標として掲げています。また、今年度からその運用に要する経費について市町村に対し地方交付税措置を講じているところです。

このような中、現状ではすべての消防本部でNet119緊急通報システムが導入されているわけではなく、利用できない地域も多くあることを踏まえ、今般、その利用者となる聴覚・言語機能障害者の方々が同システムの導入済地域と未導入地域を把握できるよう、各消防本部における導入状況及び導入予定時期を消防庁ホームページに掲載することといたしました。

各都道府県消防防災主管課にあっては、貴都道府県内の市町村及び消防本部に対してこのことについて周知のうえ、各消防本部におけるNet119緊急通報システムの早期導入や、都道府県障害者計画及び市町村障害者計画への同システムの位置づけが進むよう助言していただくとともに、必要な取組を行っていただくようお願いします。

なお、導入状況については随時更新しますので、上記の調査以降にNet119緊急通報システムを導入したなど、状況に変更がある場合は下記までご連絡ください。

Net119 緊急通報システムの導入状況及び導入予定時期公表ページ
<http://www.fdma.go.jp/neuter/topics/jouhou/net119/index.html>

(連絡先)

総務省消防庁 国民保護・防災部防災課 防災情報室
担 当：阿部補佐、城門係長、長坂、古川
電 話：03-5253-7526 FAX：03-5253-7536

消防庁事務連絡

事務連絡
平成30年12月21日

都道府県
各 指定都市 障害保健福祉主管課 御中
中 核 市

厚生労働省社会・援護局障害保健福祉部
企画課自立支援振興室

Net119 緊急通報システムの導入について（周知依頼）

平素より、障害保健福祉行政の推進に御尽力を賜り、厚く御礼申し上げます。

消防庁では、平成28年度末に音声による119番通報が困難な聴覚・言語機能障害者の方々が消防への通報を円滑に行うことを可能とするシステム（以下「Net119 緊急通報システム」という。）に関する報告書を取りまとめ、各消防本部におけるその導入促進に取り組んでいるところです。また、厚生労働省においても平成29年4月13日事務連絡「Net119 緊急通報システムの導入について（周知依頼）」でNet119緊急通報システムを周知し利用促進をお願いするとともに、平成30年3月14日開催の障害保健福祉関係主管課長会議でもその周知と利用者の拡大を図っていただけるようお願いしたところです。

今般、Net119 緊急通報システムの利用者となる聴覚・言語機能障害者の方々が全国のNet119導入地域と未導入地域を把握できるよう、各消防本部におけるNet119緊急通報システムの導入状況及び導入時期を消防庁ホームページで公表することとなり、消防庁防災情報室から、各都道府県消防防災主管課宛に別添「Net119 緊急通報システムの導入状況等の公表について」（平成30年12月21日消防庁防災情報室事務連絡）が発出されました。

Net119 緊急通報システムは、聴覚・言語機能障害がある方々の安心・安全に大きく貢献するものであることから、別添の内容について管内市町村、聴覚・言語機能障害のある方々や関係団体へ周知いただくとともに、消防防災主管課とも連携の上、市町村における広報など登録者拡大に向けた取組が進むよう助言いただけますようお願い申し上げます。

【問合せ先】

厚生労働省社会・援護局障害保健福祉部
企画課自立支援振興室 情報・意思疎通支援係
TEL 03-5253-1111（内線3076）

厚労省事務連絡



Net119緊急通報システムの導入状況

- 平成30年末時点で、全国728の消防本部のうち148本部がNet119緊急通報システムを導入済。
- また、約7割の本部が2020年度末までに導入を予定している。
- 個別の消防本部における導入状況及び導入予定時期については、消防庁ホームページに掲載している。

<Net119緊急通報システムの導入状況及び導入予定時期掲載ページ>

<https://www.fdma.go.jp/mission/prepare/transmission/net119.html>

3 Net119緊急通報システムの導入状況 ※平成30年12月31日現在

導入済み消防本部数：148本部（728本部中）

2020年度末までに導入予定の消防本部数：498本部（導入済み本部を含む）

