

119番通報の現状について

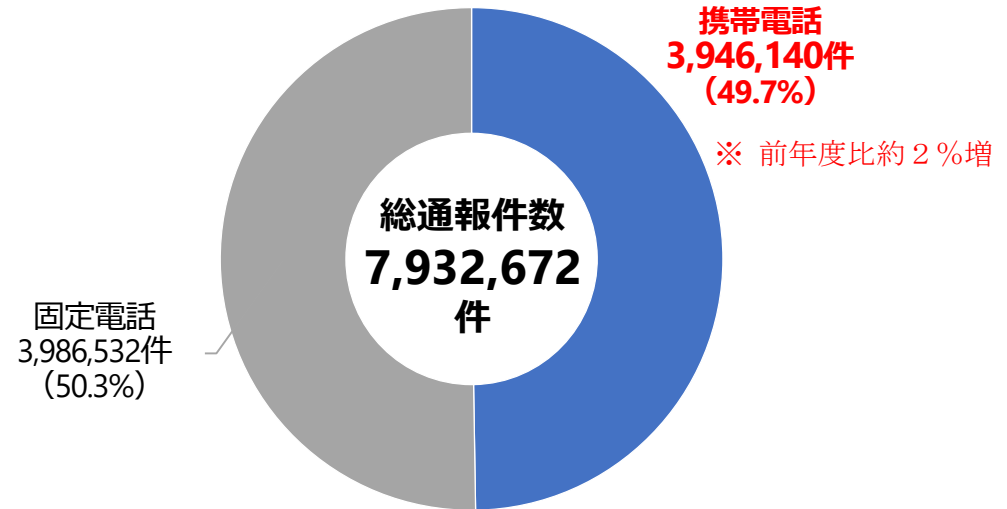
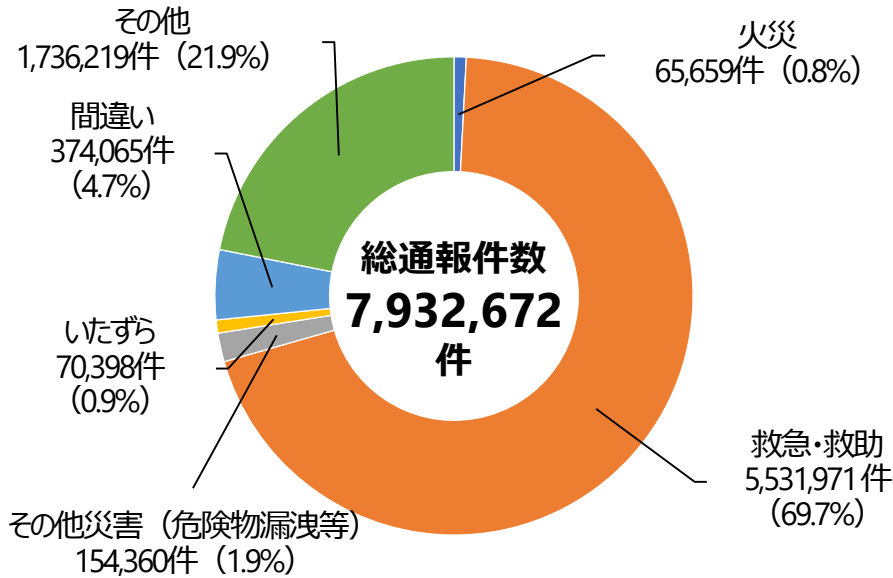


令和4年10月25日
消防庁

119番通報の概要

- 119番通報は、各市町村が設置する消防本部がその管轄区域ごとに設けた消防指令センターで受付。
- 携帯電話からの119番通報が総通報件数に占める割合は約5割であり、近年増加傾向にある。
- 救急要請に速やかに対応するため、通報の受付時だけでなく、出動途上の時間も活用した状況確認などを実施。

➤ 119番通報件数と内訳 (令和2年中)

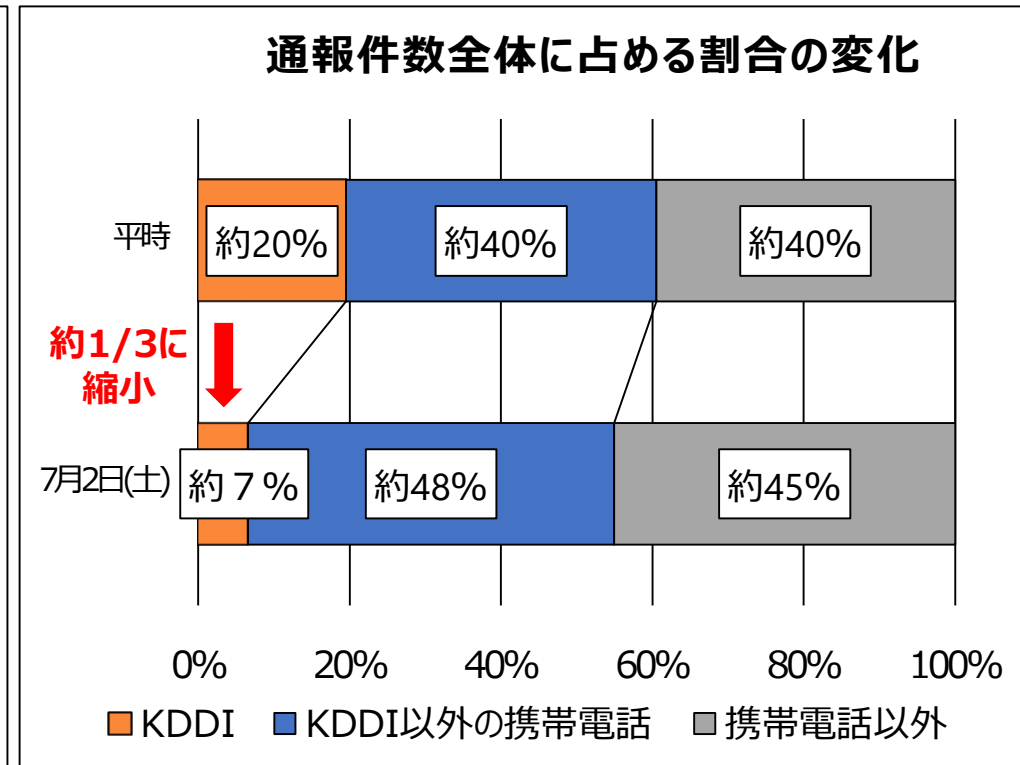
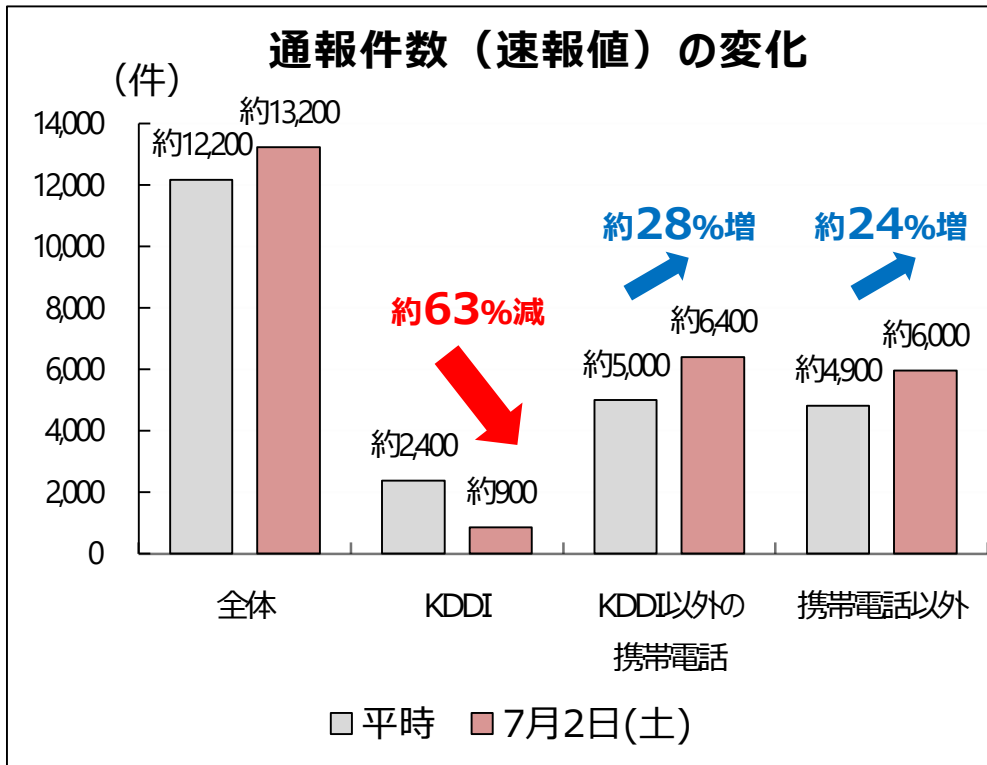


➤ 救急自動車による出動件数 (令和2年中)

- 年間の出動件数 593万3277 件
 ☞ 1日当たり 約 1万6211 件 (約5.3秒に1回の割合で出動)
- 事故種別出動件数
 急病：345万1,872人 (65.2%)、一般負傷：86万6,529人 (16.4%)、
 交通事故：34万2,250人 (6.5%)

KDDIの通信障害の発生前後における119番通報件数の変化

- KDDIの通信障害が発生した7月2日（土）と平時（※1）との間で、主要な消防本部に入電のあった119番通報の状況（速報値※2）を比較。
- KDDIからの通報件数は、平時と比較して約63%減少した一方、KDDI以外の携帯電話や携帯電話以外からの通報件数はいずれも20%以上増加。また、通報件数全体に占めるKDDIの割合が平時と比較して、約1/3に縮小し、KDDIが有意に減っていることが確認された。



※1 令和4年6月26日(日)、30日(木)、7月1日(金)の3日間。

※2 件数は、東京消防庁及び政令市(千葉市を除く。)の消防局に入電のあった119番通報件数(速報値)の合計。

呼び返し機能と位置情報表示



通報受付画面

指令台

位置情報の表示画面

発信者番号の表示欄

呼び返し*用ボタン



携帯電話での通報受付時

(最初に基地局情報による粗い位置情報を、少し時間をおいてGPS情報を取得)

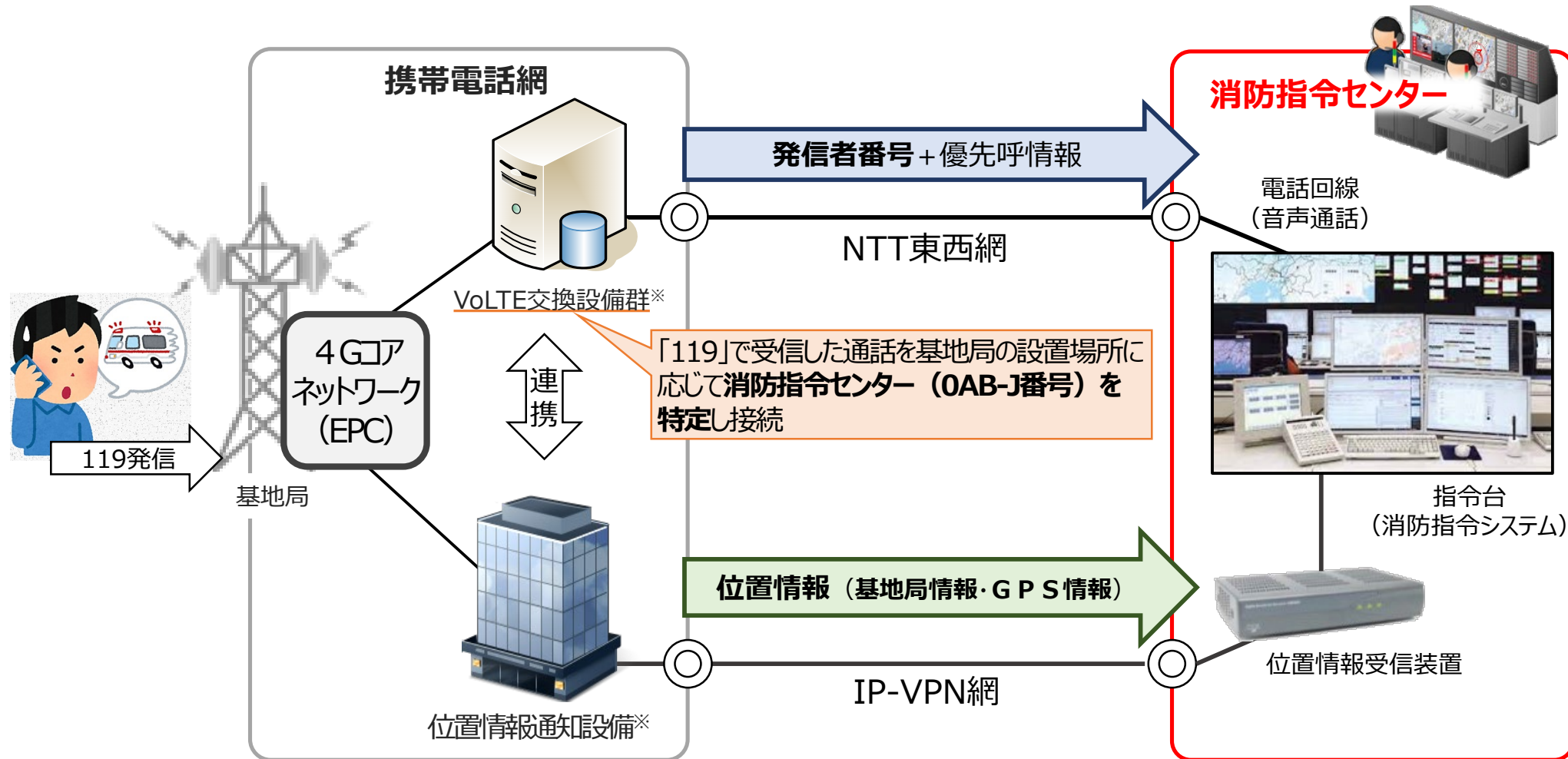
GPS位置情報取得時

(出典)横須賀市WEBサイトより

※ 携帯電話からの119番通報が途切れた場合、指令センターに通知された発信者番号に対して指令台から発信(一般通話)。

119番通報がつながる仕組み

- 119番通報が発信されると、接続した基地局の設置場所等に応じ、適当な消防指令センターに接続される。
- 消防指令センターには、発信者番号と位置情報が通知され、指令台の画面に表示される。



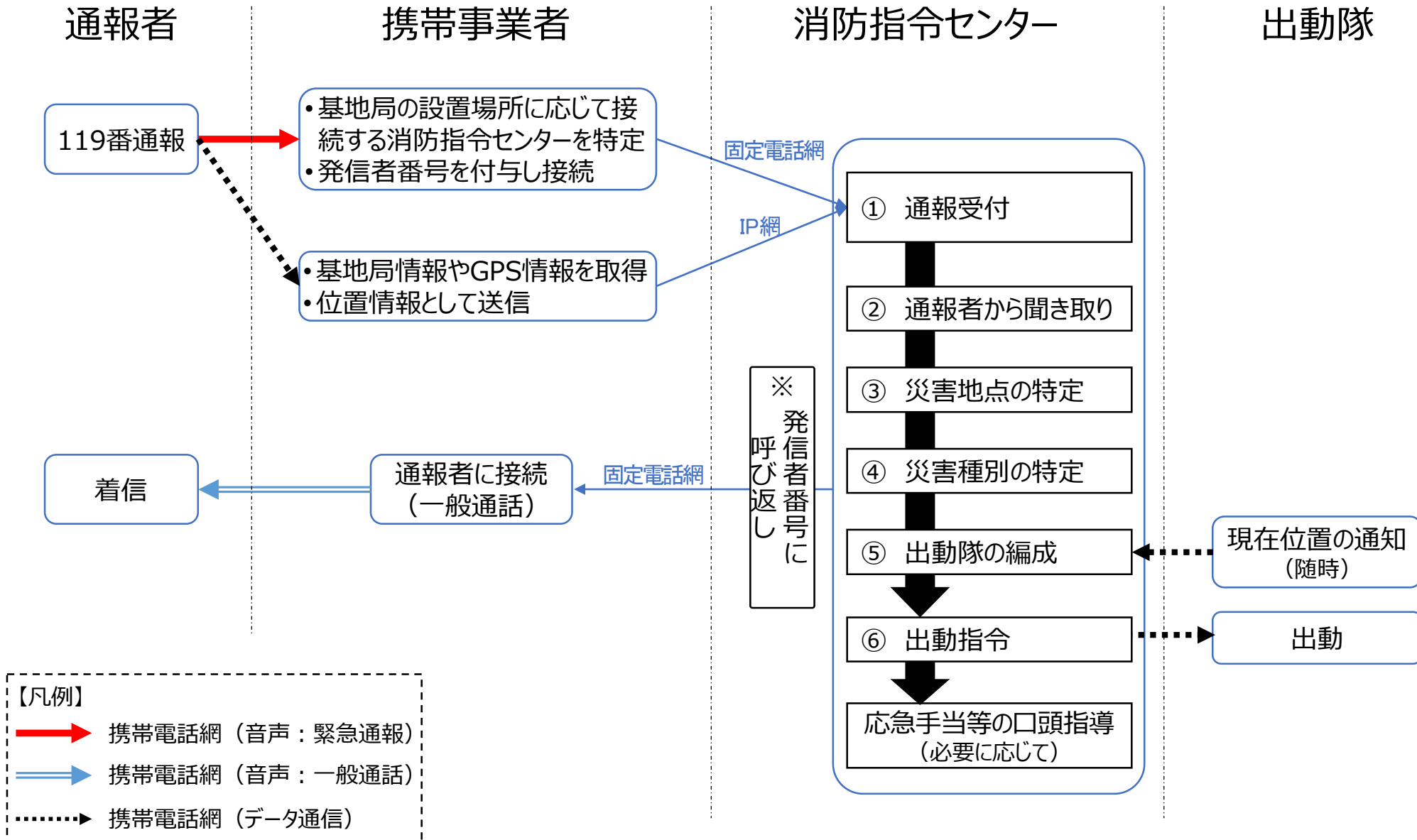
※ 加入者DBとも連携。

119番通報の受付から出動までの流れ



この間に通話が途切れた場合には、**指令台から通報者に呼び返し**を実施。

使用する通信回線（119番通報の受付から出動まで）

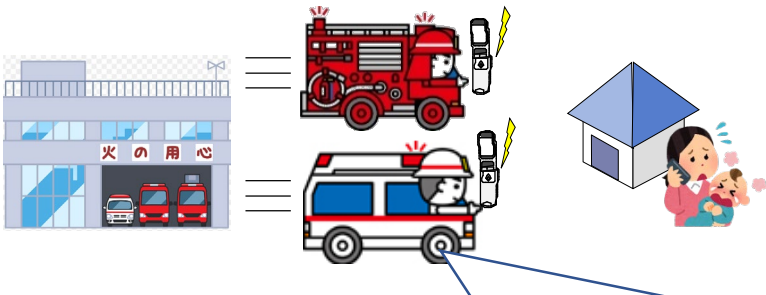


※ 主に災害地点や状況の確認中に通報者側で通話が切断された場合に実施。

出動から現場到着・救急搬送までの流れ

部隊出動

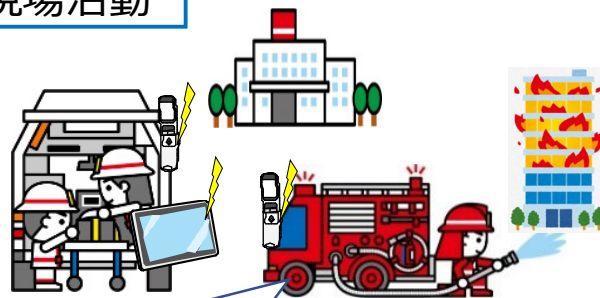
詳細情報の収集、応急手当の指導を実施



- 通報者と連絡を取り、
- 救急活動では・・・
 - 現在の症状、発症時刻、生年月日、既往症などを確認。
 - 必要に応じて、応急手当を指導。
- 火災活動では・・・
 - 火災発見時や通報時の状況、初期消火の状況、逃げ遅れ者の有無などを確認。
 - 必要に応じて、初期消火を指導。
- 救助活動（水難、交通事故・閉じ込め等）では・・・
 - 最後に溺水者を確認した地点や現場の状況など、交通事故の場合、事故車両内の人数、傷病の程度、燃料の流出状況などを確認。
 - 必要に応じて、通報者に避難を誘導。
- 出動先の直近にある病院に連絡し、事前に受入れ可否を確認。

☞ これらには、携帯電話網（音声通話）を使用。

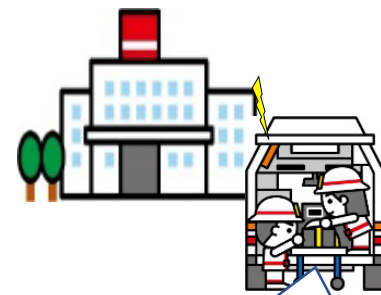
現場活動



- 病院や建物管理会社と連絡を取り、
- 救急活動では・・・
 - 空床状況等を確認し受入れを依頼。
 - 症状、発症時間などを情報提供。
 - 意識低下などで本人から情報を聴取できない場合、外出中家族等への連絡。
- 火災活動では・・・
 - 建物管理会社に必要な対応を依頼。
- 救助活動では・・・
 - 現場の状況を映像で送信
 - 建物管理会社や車両取扱業者に必要な対応を依頼。
 - 通報者（立ち去り）に聞き取り（5W1H、受傷機転の判断、危険情報等）。
- 医師に連絡し、救急救命処置の指示を要請。

☞ これらには、携帯電話網（音声通話・データ通信）を使用。

医療機関への搬送中、活動終了



- 搬送中に病院に対し、
 - 搬送先病院に傷病者の容態変化などを伝達。
 - 心電図等の傷病者情報をデータで送信。
- 活動終了後は、
 - 関係部局やインフラ事業者などに対応を引継ぎ
 - 本部に使用資器材（汚損資器材の交換準備等）について連絡。

☞ これらには、携帯電話網（音声通話・データ通信）を使用。

救急搬送におけるデータ通信の使用シーン

- 消防指令センターと出動部隊との間、部隊と病院等との間でデータ通信を行い、情報を共有している。
- モバイル網を使用しているため、リアルタイムで情報共有を行うためには、非常時でもデータ通信が可能な環境が必要。

指揮本部／消防指令センター



現場映像送信



医療機関



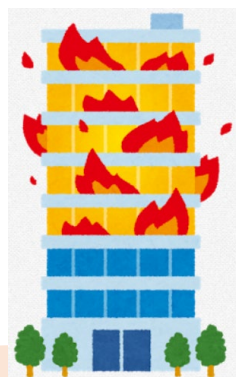
・空床状況、対応可能科目の登録、提供

傷病者情報
(心電図等)の送信

車両動態情報を
送受信

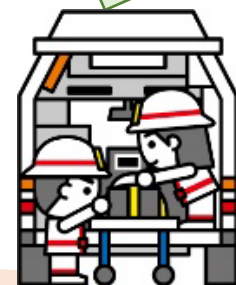
AVM

AVM



災害現場

救急隊タブレット



AVM* (車両動態管理装置)
出動・現地到着などの情報を
送信する機能のほか、
ルート検索機能、消火栓部署の
予約、メッセージ機能等あり

* Automatic Vehicle Monitoring

使用する通信回線（出動から現場到着・活動終了まで）

（救急要請を例に作成）

病院・医師

通報者

携帯事業者

消防指令
センター

出動隊

着信

発信先（通報者）に接続
＜一般通話＞

① プレアライブコール
（症状確認・口頭指導等）

② 現場到着

着信

発信先（医師）に接続
＜一般通話＞

※1

③ 容態観察

着信

発信先（病院）に接続
＜一般通話＞

④ 受入病院の選定

受信

送信先（病院）に接続
＜データ通信＞

⑤ 傷病者情報の送信※2
（病院の了解後）

⑥ 病院に搬送

事案終了の
確認

⑦ 事案終了の連絡

搬送記録DBに
記録

⑧ 搬送記録の作成

【凡例】

→ 携帯電話網（音声：一般通話）

→ 携帯電話網（データ通信）

※1 救急救命処置を行うため医師の指示が必要な場合に実施。

※2 搬送中に傷病者の心電図等を受入先病院に伝送する場合に実施。

○ 呼び返しを必要とした事例

- 現場の状況や出勤場所を聞き取っている最中に通報が途中で切れた場合に、呼び返しができないと、状況が不明となり、必要な対応ができない。
- 通常であれば部隊が現場到着までの間、通報者に連絡し、応急手当や初期消火などの指導を行うことがあるが、呼び返しができないと、このような対応ができない。
- (1分1秒を争う救急活動においては) 病院への早期搬送を図るため、現場到着前に救急車から通報者に対してプレアライバルコール(傷病者の状態や既往症等の救急搬送に必要な傷病者情報の聞き取りなど)を行うことがあるが、呼び返しができないと、こういった対応ができなくなり、病院への搬送に時間がかかるおそれがある。
- 現場到着時に傷病者が移動していたり、雑踏等で傷病者がすぐに見つけれない場合には、通報者に連絡し、居場所を確認する必要がある(見つけられない場合、事案を完了できず、対応が長期化)。

○ 特に災害の発生時で必要とされる事例

- 119番通報が逼迫している状況では、初動で確実な情報が入手できないと、消防全体の機能に支障が生じる。
- 特に通報が多数着信しているときには、できる限り多くの通報を受け付けられるよう、指令台では災害地点と災害種別(火災・救急・救助等)を聞き取り、出場途上で通報者に連絡して詳細を確認している。
- 救急・救助出動中に、容態変化等を通報者に確認することがある。なお、この確認により、途中で容態が改善して救急搬送の必要がないとの情報を得るときもある(その場合、他の事案に対応を移すことができる。)

○ 位置情報を必要とした事例

- 災害や道路事故等の発生日点で目印となるものがないときや、通報者が現在地の住所(番地等)を把握できていないときなど、通報者からの情報だけでは災害地点の特定が困難な場合、119番通報をしたときに通知される位置情報は必要不可欠。

○ 特に災害の発生時で必要とされる事例

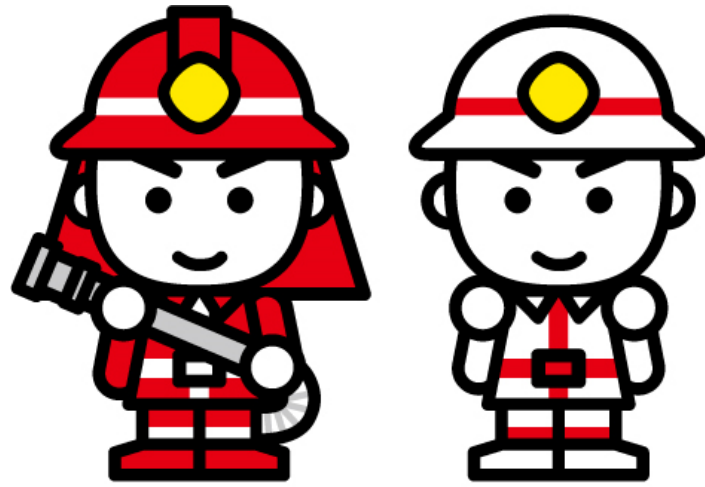
- 災害時で様々な事案が発生している中、効率的に活動を行うためには、個々の災害地点を特定することは非常に重要。
- 被災者が混乱し、うまく場所を伝えられないケースも多く、初動で確実な情報が入手できないと、消防全体の機能に支障が生じる。

その他

- ✓ 緊急通報受理機関に通報者の電話番号が通知されることによって、虚偽通報、いたずらなどが一定程度抑制されているのではないかと。
- ✓ 一般通話が不通となる一方で緊急通報のみが通じる場合、緊急通報と無関係の通話(伝言の要請等)が消防等に寄せられることに不安。特に災害時に不要不急の問合せが多数寄せられると、真に助けが必要な方々への対応に支障が生じるおそれ。
- ✓ 通常時に非通知発信(184)で通報があったときに発信者照会を行っている。ローミング時にどのようになるのか、受理機関としてあらかじめ把握しておきたい。

- 必要な場面で常に119番通報がつながる環境を整えるため、事業者間ローミングは必要。
- 消防や救急、救助などの活動は、発信者番号が通知され、通報者と一般通話ができる（呼び返しができる）ほか、位置情報が通知され、データ通信を利用できることによって、円滑に行われている。
- 迅速かつ的確な活動を行うためには、**呼び返しや位置情報の通知が果たす役割は大きく**、特に119番通報が逼迫する災害の発生時においては、限られたリソースで消防活動を行うために重要。
- 現場での活動内容を踏まえると、事業者間ローミングは、**緊急通報だけでなく、一般の音声通話とデータ通信も対象**となることが望ましい。

FDMA
住民とともに



総務省消防庁

消太

