令和７年７月版

総合通報事業の沿革と業務実績(敬称略)

１.最善の緊急通報事業

自治体が緊急通報事業を実施した当初は大半の消防署が直接受信していましたが、救助を要する正通報を大幅に超える誤通報が発生しました。

消防署は自治体に誤通報の防止対策を要請しましたが、消防署の要請に応えることができませんでした。

本来、人命救助には真摯に対処する消防署は、止むを得ず直接受信から漸次離脱せざるを得なかったことから、民間受信に移行していきました。

消防署が直接受信してから救助までに要する全国の平均時間は約９分ですが、民間受信の媒介に要する時間は人命救助に致命的な要因になり得ます。

誤通報を皆無にできれば､最も迅速･適確に人命救助できる消防署の直接受信が最善の緊急通報事業であると確信できます。

２.民間受信の媒介所要時間

(1)正通報の判断可能時

正通報と判断できる場合は、緊急通報の受信時に次の条件を満たした後、消防署に救急出動を要請するまでに次の時間を要します。

①利用者に呼び掛けた際、利用者が電話またはスピーカーホンで救急出動を要請した場合でも５分程度を要します。

②スピーカーホンのモニター機能により、利用者に緊急事態が発生したと判断できた場合には 10 分程度を要します。

(2)正通報の判断不能時

正通報と判断できない場合は、緊急通報の受信後に次の対処が必要になるため、消防署に救急出動を要請するまでに次の時間を要します。

①警備会社の場合、利用者を訪問して状況確認ができるまでには、警備業法の規定内契約では 25 分、規定外契約では 25 分以上を要します。

②受信会社の場合、訪問を依頼した親族･協力者が利用者の状況確認ができるまでには、相当な時間を要します。

３.消防署直接受信の条件

平成 10 年に千葉県の自治体と同行した消防署から、次の事項を条件に直接受信を継続する了承を得ました。

(1)緊急通報以外の受信中止

消防署の本来業務ではない緊急通報以外の相談通報･問合せ通報･停電通報･電池切れ通報の受信を中止する。

(2)誤通報の防止対策

消防署の本来業務である緊急通報は誤通報の防止対策を講じた通報機器を使用する。

４.緊急通報以外の受信中止

⑴ 自治体の対処

自治体は受信先の変更または受信の中止を決定しました。

⑵ 当社の対処

当社は自治体の要請があれば別途費用で次の対処を行うことにしました。

①緊急通報以外の受信業務を受託する。

②試験通報の受信業務を受託し、、その際に利用者に救急出動が必要な緊急通報以外は当社または自治体に連絡することを徹底指導する。

５.誤通報の防止対策

当社は誤通報の防止対策について、次の改良･開発経緯により誤通報を激減させました。

⑴ 誤通報の検証実施

消防署と利用者の協力を得たうえで、既設の他社製通報機器について誤通報の検証を実施しました。

⑵ 他社製通報機本体の検証結果

電話機の一体型と別置型があり、全て据置き型であるため、誤通報の発生は次の要因でした。

①電話機を操作しているときに緊急ボタンを誤って押した。

②相談ボタンを押すときに隣接の緊急ボタンを誤って押した。

③落とした物品が緊急ボタンに当たった。

④利用者やペットが緊急ボタンを踏んだ。

⑶ 他社製無線発信器の検証結果

首に掛けるペンダント型であり、緊急ボタンが過度に押し易い構造であるため、誤通報の発生は次の要因でした。

①掃除などの作業中また転んだときに緊急ボタンを誤って押した。

②掃除などの作業中また転んだときに緊急ボタンが柱･家具等に当たった。

③就寝時に寝床の前に置いてあった緊急ボタンをトイレなどに行くときに踏んだ。

⑷ 通報機本体の開発仕様

通報機本体は検証結果から電話機とは別置型にし、壁･柱等の取付け型にして、誤通報を防止することにしました。

⑸ 無線発信器の開発仕様

無線発信器は検証結果から、ペンダント型以外に腕時計型も加えて、緊急ボタンを押すことが困難でない程度の構造にして、誤通報を防止することにしました。

⑹ 通報機器の試験運用

消防署と利用者の協力を得たうえで、試作機器による試験運用を重ねて、誤通報を激減させた通報機器を完成させて消防署の承認を得ました。

６.総合通報事業の業務実績

⑴ 千葉県の１自治体と消防署

①平成 11 年、消防署の通報センター装置を交換設置、利用者の他社製通報機器を全て当社製通報機器に交換設置しました。

②消防署の通報センター装置による直接受信の緊急通報事業は、現在に至るまで継続されています。

⑵埼玉県の４自治体と消防署

①平成 11 年、誤通報のために消防署が直接受信から離脱を予定していた、埼玉県の４自治体と消防署を訪問して、千葉県での業務実績を説明しました。

②誤通報の激減が確証できるまでは、第１と第２通報先に親族･協力者を設定、第３通報先に消防署を設定する形態で消防受信を継続する了承を得ました。

③消防署の通報センター装置を交換設置、11 月末までに利用者の他社製通報機器を全て当社製通報機器に交換設置しました。

④平成 14 年､消防署から第１と第２通報先に要している時間についての質問があり、最長で約７分要していることを回答しました。

⑤消防署から約７分は人命救助に致命的な要因になる得るため、平成 15 年度から第１と第２通報先を廃止して、消防署の直接受信に変更する決定を得ました。

⑥消防署の通報センター装置による直接受信の緊急通報事業は、現在に至るまで継続されています。

⑶鹿児島県の５自治体と消防署

①平成 12 年､鹿児島県の５自治体に導入され､消防署の通報センター装置を交換設置、利用者の他社製通報機器を全て当社製通報機器に交換設置しました。

②平成 27 年､消防署の広域化に伴い主管消防署の 119 番総合指令台による直接受信に変更、通報センター装置は市役所に移設して継続使用されています。

③主管消防署の 119 番総合指令台と市役所の通報センター装置の併用による直接受信の緊急通報事業は、現在に至るまで継続されています。

⑷埼玉県の３自治体と消防署

①平成 14 年、埼玉県の３自治体に導入され、消防署の通報センター装置を交換設置、利用者の他社製通報機器は 19 年までに全て当社製通報機器に交換設置しました。

②消防署の通報センター装置による直接受信の緊急通報事業は、現在に至るまで継続されています。

⑸埼玉県の９自治体と消防署

①平成 15 年、埼玉県の９自治体に導入され、消防署の通報センター装置を交換設置、利用者の他社製通報機器は 20 年までに全て当社製通報機器に交換設置しました。

②消防署の通報センター装置による直接受信の緊急通報事業は、現在に至るまで継続されています。

⑹愛知県の１自治体と消防署

①平成 21 年、愛知県の１自治体に導入され、消防署の通報センター装置を交換設置、利用者の他社製通報機器は 26 年までに全て当社製通報機器に交換設置しました。

②平成 27 年の消防署の広域化に伴い主管消防署の 119 番総合指令台による直接受信に変更、通報センター装置は市役所に移設して継続使用されています。

③主管消防署の 119 番総合指令台と市役所の通報センター装置の併用による直接受信の緊急通報事業は、現在に至るまで継続されています。

(7)愛知県の１自治体と消防署

①平成 22 年、愛知県の１自治体に導入され、消防署の通報センター装置を交換設置、市役所にも通報センター装置を新規設置、利用者の他社製通報機器を全て当社製通報機器に交換設置しました。

②平成 27 年の消防署の広域化に伴い、主管消防署の 119 番総合指令台による直接受信に変更、消防署と市役所の通報センター装置は継続使用されています。

③主管消防署の 119 番総合指令台および消防署と市役所の通報センター装置の併用による直接受信の緊急通報事業は、現在に至るまで継続されています。

(8)岐阜県の１自治体と消防署

①平成 22 年、岐阜県の１自治体に導入され、消防署の通報センター装置を交換設置、利用者の他社製通報機器は 27 年までに全て当社製通報機器に交換設置しました。

②令和５年の消防署の広域化に伴い、119 番総合指令台による直接受信に変更、通報センター装置は消防署で継続使用されています。

③消防署の 119 番総合指令台と通報センター装置の併用による直接受信の緊急通報事業は、現在に至るまで継続されています。

(9)静岡県の１自治体と消防署

①平成 28 年、主管消防署の 119 番総合指令台により直接受信する静岡県の１自治体に導入され、町役場の通報センター装置を交換設置、利用者の他社製通報機器を全て当社製通報機器に交換設置しました。

②主管消防署の 119 番総合指令台と町役場の通報センター装置の併用による直接受信の緊急通報事業は、現在に至るまで継続されています。

(10)静岡県の５自治体と消防署

①令和元年、主管消防署が 119 番総合指令台により直接受信する静岡県の５自治体に導入され、主管消防署の通報センター装置を交換設置、利用者の他社製通報機器は一部を除き全て当社製通報機器に交換設置しました。

②主管消防署の 119 番総合指令台と通報センター装置の併用による直接受信の緊急通報事業は、現在に至るまで継続されています。

(11)埼玉県の２自治体（１自治体は中核都市）と消防署

①令和６年、埼玉県の２自治体に導入され、主管消防署の通報センター装置を交換設置、利用者の他社製通報機器は順次に当社製通報機器に交換設置しています。

②令和８年の主管消防署の移転後、順次に 119 番総合指令台による直接受信に変更し、主管消防署の 119 番総合指令台と通報センター装置の併用に変更する予定です。

５.通報機器の受信種別と受信件数

下表は誤通報を激減させた当社製通報機器を全ての利用者に設置している埼玉県の 11 自治体を管轄する３消防署の直近５年間の通報試験を除く受信種別と受信件数です。

		令和２年度	令和３年度	令和４年度	令和５年度	令和６年度	左記合計台数･件数	年間平均件数	月間平均件数
期末の設置台数		4,623	4,619	4,634	4,607	4,479	22,962		
受信種別・件数	①火災通報	1	1	4	2	1	9	1.8	0.2
	②救助通報	3	1	0	4	5	13	2.6	0.2
	③救急通報	505	480	571	632	583	2,771	554.2	46.2
	④⑤間違通報	303	350	324	323	326	1,626	325.2	27.1
	⑥問合せ通報	34	25	40	41	56	196	39.2	3.3
	⑦その他通報	37	39	43	49	48	216	43.2	3.6
合計受信件数		883	896	982	1,051	1,019	4,831	966.2	80.5

６.受信種別の説明

(1)火災通報

消防署が緊急通報を受信して、利用者宅または近隣宅に消防車と救急車を出動させた通報です。

(2)救助通報

消防署が緊急通報を受信して、利用者宅に救助車と救急車を出動させた通報です。

(3)救急通報

消防署が緊急通報を受信して、利用者宅に救急車と救助者または消防車を出動させた通報です。

(4)誤通報

消防署が緊急通報を受信して、呼び掛けにも応答しないため救急出動したが、緊急事態の発生ではなかった通報です。

誤通報は激減させたが皆無にはできないため、現在で救急通報の月間平均件数のうち、２～３件程度発生しています。

認知症が進行して誤通報を繰り返す利用者については、自治体と協議のうえ通報機器を撤去するまで誤通報を抑制･防止するための適切な対処をしています。

(5)間違通報

消防署が緊急通報を受信したが、利用者が消防署からの呼び掛けに応答して救急出動には至らなかった通報また救急安心センター事業(#7119)に該当する通報です。

(6)問合せ通報

消防署が緊急通報を受信したが、本来は自治体または当社に問合わせする内容の通報です。

(7)その他通報

前各項に該当しない利用者以外が電話電号の間違えで消防署の通報センター装置に電話をかけたなどの通報で、119 番総合指令台による直接受信の場合は有り得ません。

７.通報機器の救助者数

下表は誤通報を激減させた当社製通報機器を全ての利用者に設置している全国の当社取引先自治体を管轄する消防署の直近５年間の救助者数です。

	令和2年度 救助者数	令和3年度 救助者数	令和4年度 救助者数	令和5年度 救助者数	令和6年度 救助者数	左記合計 救助者数
関東地区	410	379	434	496	465	2,184
中部地区	127	128	134	136	129	654
九州地区	32	33	38	41	37	181
合計人数	569	540	606	673	631	3,019