

総合通報事業の沿革と業務実績（令和5年度2版・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・対処していましたが、緊急性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、自治体も既存の機器製造会社も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・対処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。

現在、消防署が直接受信してから救助までに要する全国平均時間は約8分ですが、民間受信の媒介に要する時間が人命救助には致命的な要因になることがあります。

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・対処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と所要時間

緊急通報を受信の際、正通報と確実に判断できるときは次の場合だけであり、受信件数に対して判断可能の確率は相当低く、消防署に救急出動を要請するまでには次の時間を要します。

- ①緊急通報の受信後に利用者に呼び掛けた際、利用者から電話またはスピーカーホンで救急出動を依頼された場合は平均で約3分間要しています。
- ②利用者が電話またはスピーカーホンで会話ができなくても、スピーカーホンのモニター機能により緊急事態が発生したと判断できた場合は平均で約6分間要しています。

(2) 正通報の判断不能時と所要時間

緊急通報を受信の際、正通報と判断できないときには、次の対処を行うため消防署に救急出動を要請するまでには、正通報と判断できたときに比べて長い時間を要します。

- ①警備会社の場合は、利用者を訪問して状況確認できるまでに、警備業法規定契約では25分間、警備業法規定外契約では25分間以上の長い時間を要しています。
- ②受信センターの場合は、訪問を依頼した親族・地域協力者等が利用者の状況確認をできるまでに長い時間を要しています。

3. 当社製の通報機器の改良経緯

(1) 誤通報の防止条件

平成10年初頭に千葉県の自治体と消防署を訪問した際、消防署から通報機器について誤通報の防止改良を条件として、消防署が直接受信・対処を継続する了承を得ました。

(2) 誤通報の検証実施

誤通報の防止改良に際して、消防署に通報センター装置を試験設置して、自治体と利用者の協力を得たうえで、既設の他社製通報機器と試験設置した当社製通報機器に係るあらゆる誤通報について検証を実施しました。

(3) 他社製通報装置に係る誤通報の検証結果

他社製通報装置は電話機の一体型と別置型があり、すべて室内の据置き型であるため、次の要因による誤通報が発生しました。

- ①一体型については、電話機を操作しているときに緊急ボタンを誤って押してしまった。
- ②一体型と別置型については、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てしまった、落とした物品が緊急ボタンに当たってしまった、移動しているときに緊急ボタンを踏んでしまった、ペットの犬・猫が緊急ボタンを踏んでしまった。

(4) 当社製通報装置に係る誤通報の検証結果

当社製通報装置は電話機と別置型であり、壁・柱等への取付け型であるため、他社製通報装置の要因による誤通報は発生しませんでした。

(5) 他社製無線発信器に係る誤通報の検証結果

他社製無線発信器はペンダント型で、緊急ボタンを過度に押し易い構造にしてあるため、次の要因による誤通報が発生しました。

- ①掃除しているときなどに首に掛けていた緊急ボタンを誤って押してしまった、転んだときなどに首に掛けていた緊急ボタンが床・家具等に当たってしまった。
- ②昼寝・就寝する際に首から外して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でしまった。

(6) 当社製無線発信器に係る誤通報の検証結果

当社製無線発信器はペンダント型と腕時計型があり、緊急ボタンを過度に押し易い構造ではなく、押すことが困難でない程度の構造にしてあるため、他社製無線発信器の要因による誤通報は発生しませんでした。

しかし、腕時計型については安心のために腕に着けたまま昼寝・就寝するため、寝返りしたときに通報ボタンが布団に強く圧迫されたことによる誤通報が2件発生しました。

(7) 当社製無線発信器の改良

当社製無線発信器については、試験設置した大半の利用者が安心のために腕時計型を希望したことから、誤通報の防止改良を早期に完了させました。

(8) 改良無線発信器の運用試験

平成11年4月までに改良した無線発信器を使用した当社製の新通報機器を相当数の利用者に設置して運用試験を実施した結果、消防署から誤通報が激減した実績を承認されました。

4. 当社製の新通報機器の業務実績

(1) 千葉県の1自治体と消防署

- ①消防署の承認を受けた後、平成11年6月までに消防署の通報センター装置を正式に設置して、利用者が使用していた既設の他社製通報機器はすべて新通報機器に交換設置しました。
- ②消防署による直接受信・対処の緊急通報事業は、現在に至るまで継続されています。

(2) 埼玉県内の4自治体と消防署

- ①平成11年7月、誤通報のために消防署が緊急通報事業の直接受信・対処から離脱を予定していた、埼玉県内の4自治体(平成17年に3自治体に合併)と消防署に訪問して、千葉県での業務実績を説明しました。

- ②その結果、誤通報の激減が確認できるまでは、近隣協力者等を第1通報先と第2通報先に設定して、消防署を第3通報先に設定する受信・対処形態で了承を得ました。
- ③そこで、自治体に補正予算を組んでいただき、消防署に通報センター装置を設置して、11月末までに既設の他社製通報機器をすべて新通報機器に交換設置しました。
- ④平成14年に消防署から第1通報先と第2通報先に要している時間について問合せがあり、約7分要していることを回答しました。
- ⑤程なく、消防署から約7分は人命救助には致命的な要因になることがあるため、平成15年度から第1通報先と第2通報先を廃止して、消防署が直接受信・対処する形態に変更する連絡を受けたため、予定に従って変更を実施しました。
- ⑥消防署による直接受信・対処の緊急通報事業は、現在に至るまで継続されています。

(3) 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(平成17年に1自治体に合併)と消防署に通報センター装置と新通報機器が導入され、既設の他社製通報機器はすべて新通報機器に交換設置しました。
- ②平成27年に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・対処に変更され、消防署に導入された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。
- ③119番総合指令台による直接受信・対処の緊急通報事業は、現在に至るまで継続されています。

(4) 埼玉県の3自治体と消防署

- ①平成14年、埼玉県の3自治体と消防署に通報センター装置と新通報機器が導入され、既設の他社製通報機器と混用していましたが、平成19年までには他社製通報機器はすべて新通報機器に交換設置しました。
- ②消防署による直接受信・対処の緊急通報事業は、現在に至るまで継続されています。

(5) 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(平成17年に5自治体に合併)と消防署に通報センター装置と新通報機器が導入され、既設の他社製通報機器と混用していましたが、平成20年までには他社製通報機器はすべて新通報機器に交換設置しました。
- ②消防署による直接受信・対処の緊急通報事業は、現在に至るまで継続されています。

(6) 愛知県の1自治体と消防署

- ①平成21年、愛知県の1自治体と消防署に通報センター装置と新通報機器が導入され、既設の他社製通報機器と混用していましたが、平成26年までには他社製通報機器はすべて新通報機器に交換設置しました。
- ②平成27年に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・対処に変更され、消防署に導入された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。
- ③119番総合指令台による直接受信・対処の緊急通報事業は、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自治体と消防署に通報センター装置と新通報機器が導入され、既設の他社製通報機器はすべて新通報機器に交換設置しました。
- ②平成27年に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・対処に変更され、消防署に導入された通報センター装置は継続使用されています。
- ③119番総合指令台による直接受信・対処の緊急通報事業は、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自治体と消防署に通報センター装置と新通報機器が導入され、既設の他社製通報機器と混用していましたが、平成27年までには他社製通報機器はすべて新通報機器に交換設置しました。

②消防署による直接受信・対応の緊急通報事業は、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、静岡県の1自治体に通報センター装置と新通報機器が導入され、通報センター装置は町役場に設置して、既設の他社製通報機器はすべて新通報機器に交換設置しました。

②緊急通報事業は広域主管消防署が119番総合指令台により直接受信・対応しています。

③119番総合指令台による直接受信・対応の緊急通報事業は、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、静岡県の5自治体と消防署に通報センター装置と新通報機器が導入され、既設の他社製通報機器はすべて新通報機器に交換設置しました。

②緊急通報事業は消防署が119番総合指令台と通報センター装置の併用により直接受信・対応しています。

③119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・対応の緊急通報事業は、現在に至るまで継続されています。

5. 新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新通報機器を導入している埼玉県の11自治体を管轄する3消防署の直近5年間の受信種別と受信件数です。

	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4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	4,662	4,648	4,646	4,647	4,666	23,269			
受信種別 件数	①火災通報	2	0	0	1	3	6	1.2	0.1
	②救助通報	4	1	4	0	1	10	2.0	0.2
	③救急通報	538	556	500	479	545	2,618	523.6	43.6
	④⑤間違通報	247	324	337	301	347	1,556	311.2	25.9
	⑥問合せ通報	38	28	36	24	33	159	31.8	2.7
	⑦その他通報	51	43	42	36	35	207	41.4	3.5
合計受信件数	880	952	919	841	964	4,556	911.2	75.9	

(1) 受信種別件数の補足説明

①火災通報

利用者が緊急ボタンを押して、通報を受信した消防署が消防車を出動させた正通報です。

②救助通報

利用者が緊急ボタンを押して、通報を受信した消防署が救助車を出動させた正通報です。

③救急通報

利用者が緊急ボタンを押して、通報を受信した消防署が救急車を出動させた正通報ですが、病院に搬送するには至らなかった場合を含めた通報です。

④間違通報

利用者が緊急ボタンを押した自覚があり、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で、令和元年度から急増したのは令和2年1月に勃発したコロナ渦が主要因であると考えられます。

⑤誤通報

利用者が緊急ボタンを押した自覚がなく、消防署からの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。

新通報機器は誤通報を激減させたことにより、現在は認知症が進行した利用者などによる誤通報だけのため、間違通報の件数に含んでいます。

誤通報を繰り返す認知症の利用者については、自治体と協議のうえ通報機器の撤去が決定するまでは、消防署への誤通報を抑制・防止するための適切な対処をしています。

⑥問合せ通報

利用者が緊急ボタンを押したが、本来は救急安心センター事業(#7119・#8000)に該当する内容の通報です。

⑦その他通報

前記の①～⑥に該当しない通報、また利用者以外が電話電号を間違えて通報センター装置にかけてきた通報です。

⑧試験通報

利用者に通報機器を設置した後に消防署に正常に通報できるかを試験する通報で、受信種別件数には記載していません。

6. 新通報機器の救助者数

下表は誤通報を激減させた新通報機器を導入している全国の自治体と消防署の直近5年間の救助者数です。

	平成30年度 救助者数	令和元年度 救助者数	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	左記合計 救助者数
関東地区	463	446	410	379	434	2,132
中部地区	124	137	127	128	90	606
九州地区	34	34	32	33	38	171
合計人数	621	617	569	540	562	2,909