

総合通報事業の沿革と業務実績④（敬称略）

1. 通報機器の開発・製造の要請

(1) 開発・製造の要請

平成9年に従前から通信機器の取引先であった山梨県の自治体から緊急通報事業に使用している通報機と無線発信器（以下「通報機器」と表記）の開発と製造の要請を受けました。

(2) 開発・製造要請の経緯

①平成2年から開発・製造要請を受けた自治体では緊急通報は消防署が受信・対応、相談通報は社会福祉協議会が受信・対応する形態で緊急通報事業を施行していました。

②緊急通報事業の施行後に消防署が受信・対応していた緊急通報について、当初の予想を超越した誤通報対応が継続的に発生していました。

③消防署は自治体に誤通報対策を強く要望しましたが、通報機器の製造会社を含めて誤通報を改善させることができませんでした。

④消防署は誤通報を改善できなかったために緊急通報事業からの離脱を選択せざるを得なくなりました。

⑤自治体は消防署の離脱に伴い緊急通報も社会福祉協議会と通報協力者が受信・対応する形態で緊急通報事業を継続することにしました。

(3) 開発・製造要請の内容

将来的に緊急通報事業を継続させるために必要不可欠な通報機器に係る誤通報の改善でした。

2. 通報機器の開発・製造の経緯

(1) 正通報以外の通報に関する説明

消防署にとっては救急出動・救助出動・消防出動を必要とする緊急通報が正通報になりますが、正通報以外の通報についても次に説明します。

①相談通報・停電通報・電池切れ通報

消防署の本来業務には該当しない通報ですが稀に自治体の要請で受信・対応している場合があります。

②問い合わせ通報

救急安心センター事業に該当する緊急通報に準ずる通報などです。

③間違い通報

利用者が緊急通報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が必要なかった通報です。

④誤通報

利用者が緊急通報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にもかかわらず、緊急事態の発生ではなかった消防署にとっては最も不要な負担になる通報です。

⑤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す。

⑥その他通報

正通報と前項①～⑤に該当しない通報です。

(2) 誤通報の検証実施

当社は通報機器の開発・製造を決定した後に消防署にとっては最も不要な負担になる既存の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) 通報機器に係る誤通報の検証結果

既存の通報機には電話機が一体型と別置型の2機種あり、両方の通報機に係る主な誤通報の発生原因と発生事由は次のとおりでした。

- ①電話機を操作しているときに誤って緊急通報ボタンを押したことが原因であり、通報機が電話機一体型であることが事由でした。
- ②相談通報ボタンを押すときに誤って緊急通報ボタンを押したことが原因であり、通報機の相談通報ボタンと緊急通報ボタンが隣接して設置されていることが事由でした。
- ③落とした物品が緊急通報ボタンに当たってしまった、移動しているときや転んだときに誤って緊急通報ボタンを押してしまった、通報機を掃除しているときに誤って緊急通報ボタンを押してしまった、ペットの犬や猫が緊急通報ボタンを踏んでしまったなどが原因であり、すべて通報機が置き型であることが事由でした。

(3) 無線発信器に係る誤通報の検証結果

既存のペンダント型無線発信器に係る主な誤通報の発生原因と発生事由は次のとおりでした。

- ①首に掛けている無線発信器を掃除しているときなどに誤って緊急通報ボタンを押したことが原因であり、緊急通報ボタンが過度に押しやすい構造であることが事由でした。
- ②首に掛けている無線発信器が移動しているときや転んだときに誤って柱や什器・備品に当たったことが原因であり、緊急通報ボタンが過度に押しやすい構造であることが事由でした。
- ③無線発信器を首に掛けたまま昼寝や就寝したときに布団が緊急通報ボタンを強く触れたことが原因であり、緊急通報ボタンが過度に押しやすい構造であることが事由でした。
- ④首から外して床やテーブルの上に置いてある無線発信器を移動しているときや転んだときに誤って緊急通報ボタンを押したことが原因であり、緊急通報ボタンが過度に押しやすい構造であることが事由でした。

(4) 開発・製造の理念

緊急通報だけは誤通報が皆無になれば最も迅速・確実に救助できる消防署の直接通報が最良であることから、開発・製造に際して誤通報を激減させることを第一義の理念として次の仕様にしました。

- ①通報機は置き型ではなく壁掛け型にする。
- ②通報機は電話機一体型ではなく別置型にする。

- ③通報機の緊急通報ボタンと相談通報ボタンは隣接して設置しない。
- ④通報機については、将来的に廃止予定のアナログ回線だけに有用な停電通報用バッテリーはオプション機器にする。
- ⑤通報機の電池切れ通報については、迅速に対応できなければ有用ではないため、電池の有効期限内に定期的な電池交換を実施する。
- ⑥無線発信器の緊急通報ボタンについては、過度に押し易い構造ではなく押すことが困難にならない程度の構造にする。
- ⑦無線発信器については、既存の無線発信器では禁止されていた風呂場でも使用できる防水構造にする。
- ⑧無線発信器については、既存の無線発信器は見通し距離で約 50mであったが、家屋外でも使用できる見通し距離で約 100mにする。

(5) 開発・試作製造の完了

平成 10 年に新通報機器の開発と 100 セットの試作製造が完了しました。

(6) 新通報機器の試験運用

平成 10 年に開発・製造の要請を受けた自治体の利用者に試作製造した新通報機器を設置して試験運用し、誤通報を激減させたことを実証しました。この試験運用については毎日新聞の社会面に掲載され、また NHK の総合テレビでも放映されました。

(7) 新通報機器等の量産完了

平成 11 年に新通報機器の量産を完了し、消防署に設置する通報センター装置を完成しました。

(8) 総合通報事業の開始

平成 11 年から新通報機器と通報センター装置を完成また自治体や消防署に係る事業関連の事務・工事・保守業務を総合的に履行できる業務形態を確立して総合通報事業を開始しました。

3. 総合通報事業の業務実績

(1) 千葉県の自治体・消防署との業務実績

平成 11 年に千葉県の自治体と消防署に導入され、現在まで業務を継続しています。

(2) 埼玉県の自治体・消防署との業務実績

平成 11 年に埼玉県の 4 自治体(平成 17 年に 3 自治体に合併)と管轄消防署に導入され、現在まで業務を継続しています。

(3) 鹿児島県の自治体・消防署との業務実績

①平成 12 年に鹿児島県の 5 自治体(平成 17 年に 1 自治体に合併)と管轄消防署に導入されました。

②平成 27 年に消防署の広域化に伴い広域消防署の 119 番受信に変更になり、管轄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、現在まで業務を継続しています。

(4) 埼玉県自治体・消防署との業務実績

平成14年と平成15年に埼玉県の3自治体と管轄消防署に導入され、現在まで業務を継続しています。

(5) 埼玉県自治体・消防署の業務実績

平成15年に埼玉県の3自治体(平成17年に1自治体に合併)と管轄消防署に導入され、現在まで業務を継続しています。

(6) 埼玉県自治体・消防署との業務実績

平成15年に埼玉県の9自治体(平成17年に5自治体に合併)と管轄消防署に導入され、現在まで業務を継続しています。

(7) 愛知県自治体と消防署との業務実績

①平成21年に愛知県の1自治体と管轄消防署に導入されました。

②平成27年に消防署の広域化に伴い広域消防署の119番受信に変更になり、管轄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、現在まで業務を継続しています。

(8) 岐阜県自治体と消防署との業務実績

平成22年に岐阜県の1自治体と管轄消防署に導入され、現在まで業務を継続しています。

(9) 愛知県自治体と消防署の業務実績

①平成22年に愛知県の1自治体と管轄消防署に導入されました。

②平成27年に消防署の広域化に伴い広域消防署の119番受信に変更になり、管轄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、現在まで業務を継続しています。

(10) 静岡県自治体と消防署の業務実績

平成28年に静岡県の1自治体と広域消防署の119番受信また通報センター装置は町役場に導入され、現在まで業務を継続しています。

(11) 静岡県自治体と消防署の業務実績

令和元年に静岡県の5自治体と管轄消防署に導入され、現在まで業務を継続しています。

(12) 総合通報事業の合計取引先自治体・消防署

事業開始から20年以上経過した現在の取引先自治体と消防署は次のとおりです。

取引先 地区	自治体数	自治体の 部署・支所数	広域・単独の 消防本部数	広域消防の 支所数
関東地区	13	16	4	0
中部地区	9	10	4	3
九州地区	1	6	1	1
合計	23	32	9	4

4. 総合通報事業の受信種別件数の実績

誤通報を激減させた(反転部の間違通報のうち約半数が誤通報)通報機器を導入している埼玉県
の3消防本部が管轄する11自治体の直近5年間の総合通報事業による年間受信種別件数の実績
は次のとおりです。

対象期間は 1月～12月	12月末の 設置台数	火災 通報	救助 通報	救急 通報	問い 合せ	間違 通報	その 他	合計
平成29年	4,619	4	2	495	37	295	54	887
平成30年	4,662	2	4	538	38	247	51	880
令和元年	4,648	0	1	556	28	324	43	952
令和2年	4,646	0	4	500	36	337	42	919
令和3年	4,647	1	0	479	24	301	36	841
合計	23,222	7	11	2,568	163	1,504	226	4,479
5年間の平均年間件数		1.4	2.2	513.6	32.6	300.8	45.2	895.8
5年間の平均月間件数		0.1	0.2	42.8	2.7	25.1	3.8	74.6

5. 総合通報事業の救助者数の実績

現在のすべての取引先自治体と消防署の5年間の総合通報事業による救助者数の実績は次の
とおりです。

対象年 地区	平成29年 救助者数	平成30年 救助者数	令和元年 救助者数	令和2年 救助者数	令和3年 救助者数	5年間の 合計救助者数
関東地区	431人	463人	446人	410人	379人	2,129人
中部地区	125人	124人	137人	127人	128人	641人
九州地区	31人	34人	34人	32人	33人	164人
年間合計	587人	621人	617人	569人	540人	2,934人

6. 総合通報の受信業務と見守りサービス業務の開始

当社は現在の取引先消防署に24時間・365日対応できる業務体制の有効活用として、令和元年8
月から取引先自治体の利用者に無線人感センサーを使用して24時間・365日、安否確認ができる
見守りサービス業務を開始、また令和2年4月から取引先の広域消防署が管轄する自治体のうち
消防通報を実施していない自治体の総合通報の受信業務を開始しました。

7. 見守りサービス業務の救助者

見守りサービス業務の開始から5ヶ月後の令和2年1月21日には緊急通報の無線発信器を押す
間もない疾病を発症した利用者を救助することができ、業務形態を確信することができました。