

事案・法令編テキスト(追補版)



消防防災科学技術研究推進制度
「通報内容から心停止および多数傷病者
の察知と対応に関する研究班」

平成30年3月

目次

第1章	基本事項	1
第1節	消防機関における通信指令員の心得	2
第2節	指令室勤務の基本	3
1	迅速な対応	3
2	的確な対応	3
3	親切な対応	4
第3節	通信指令員に必要な基本的なスキル	7
1	基本的な受信要領	7
2	通報者別の受信要領	7
3	その他の通報受信要領	9
第2章	緊急通報におけるコミュニケーション	12
	はじめに	13
第1節	対人コミュニケーションの基礎知識	13
1	対人コミュニケーションの機能	13
2	対人コミュニケーションの構造とプロセス	13
第2節	メッセージに影響を与える要因	16
1	メッセージのチューニング	16
2	推測の自己中心性的錯覚	16
第3節	緊急事態の心理	17
1	ストレスによる認知容量の低下	17
2	二重課題と認知容量の配分	18
3	欲求不満による怒り	18
4	コントロール感	19
5	タイムプレッシャー（時間的制約）	19
6	責任の回避	20
第4節	判断を阻害する心理要因	21
1	二重課題と認知容量の配分	21
2	自己制御と制御資源	22
3	感情制御	22
4	感情伝染	23
5	確証バイアス	23
第5節	通信指令のコミュニケーションスキルの改善にむけて	24
1	通信指令のコミュニケーションスキルとは何か	24
2	通信指令のコミュニケーションスキルに関する調査結果	24
3	通信指令のコミュニケーションをよりよくするための提言	28

事案・法令編テキスト

第3章	通報機器別の受信要領	30
第1節	通報機器別受信要領	31
1	NTT固定電話	31
2	IP電話（インターネットプロトコル電話）	31
3	携帯電話・PHS	32
4	FAX119・メール119・NET（Web）119	33
5	公衆電話（及びピンク電話）	33
6	火災通報装置	34
7	専用線（ホットライン）	34
第2節	代表電話への通報等	35
1	代表電話への出動要請	35
2	他市町村からの通報	35
3	他市町村に外出している方からの確認依頼	35
4	嫌がらせ通報（虚報）	35
第4章	指令	36
第1節	指令	37
1	指令の原則	37
2	予告指令	37
3	本指令	37
4	追加指令	37
5	その他の指令	37
第5章	事案別における受信時の注意事項及び対応要領	38
第1節	火災事案	39
1	火災通報受信の基本的な流れ(フローチャート)	39
2	火災の受信要領	40
3	火災種別ごとの聞き取りポイント	42
第2節	救助事案	55
1	救助通報受信の基本的な流れ（フローチャート）	55
2	救助の受信要領	56
3	救助種別ごとの聞き取りポイント	57
第3節	警戒事案	70
1	警戒の受信要領	70
2	警戒種別ごとの聞き取りポイント	71
第4節	特殊災害事案	78
1	特殊災害とは	78
2	初期の情報	78
3	事業所、関係者等からの通報	78
4	一般人からの通報（発見、異臭）	78

事案・法令編テキスト

5	情報が不明瞭なとき（疑いある場合）	78
6	N災害（放射線災害）	79
7	B災害（生物災害）	79
8	C災害（化学災害）	79
9	協力関係機関との連携	80
第6章	コミュニケーションが困難な事例への対応	81
第1節	通信指令におけるコミュニケーションが困難な事例とは	82
第2節	通信指令におけるコミュニケーションが困難な事例への対応（総論）	83
1	困難事例の調査	83
2	困難事例への対応	85
第3節	通信指令におけるコミュニケーションが困難な事例への対応（各論）	85
1	子供等	85
2	酩酊者等	86
3	粗暴者	86
4	興奮状態者	86
5	特殊なスキル	87
第4節	通信指令におけるその他の対応困難例	87
第5節	通信指令員のストレス対応	88
1	日常の対応におけるストレス	88
2	大規模災害発生時の対応におけるストレス	89
3	通信指令員のストレス対応	89
第7章	無線運用	90
第1節	消防無線	91
1	無線通信の原則	91
2	無線運用の留意事項	91
3	無線交信	91
4	通話要領	93
5	無線の種類	96
6	無線運用の種類	96
7	受援時の無線要領	96
第8章	多数傷病者事案	97
第1節	災害マネジメント概論とICS	98
1	多数傷病者事故とは	98
2	現地連携モデルと通信指令	98
3	災害マネジメントとICS	101
4	Incident Command System の歴史的背景	101
5	Incident Command System (ICS)とは	102
6	Incident Command System の目的	102

事案・法令編テキスト

7	Incident Command System におけるタイプ	102
8	Incident Command System と通信指令	103
9	Incident Command System の利点	104
10	ICS の考え方に基づく様々な機関との連携	104
第2節	活動要領	106
1	多数傷病者事案の聞き取りポイント	106
	多数傷病者事例（通報内容等は実際の会話ではなく、要約されたもの）	108
	参考資料	115
第9章	通信指令員の教育手法	120
第1節	通信指令員の教育概論（成人教育の重要性）	121
	はじめに	121
1	本講義の到達目標	121
2	成人教育とは	121
3	ファシリテーターの役割、評価者の役割	123
4	指導目標の設定と評価	127
5	通信指令室における学習のPDCAサイクル	128
第2節	通信指令員の教育技法	129
1	指導・評価技法とは	129
2	通信指令室におけるOJTとチェックリストを用いた通信技術の評価	129
3	指導におけるフィードバック手法と効果的な方法	130
4	通信時の問題事例を用いた事例提示指導法（ケースベースドトレーニング）	130
5	通信指令におけるシナリオベースドトレーニング	132
6	コミュニケーション困難事例への対応	134
7	指導技法のまとめ	135
第3節	通信指令員のプレゼンテーション技法	136
1	プレゼンテーション技法	137
2	プレゼンテーションの種類と条件、ポイントと時間	137
3	プレゼンテーションのポイント	138
4	プレゼンテーションの時間	138
5	プレゼンテーションにおけるコミュニケーションスキル	138
第10章	情報の公開と保護	140
	はじめに	141
第1節	通信指令と守秘義務	142
1	通信指令員と地方公務員法	142
2	守秘義務	142
第2節	情報公開制度	146
1	情報公開制度の目的	146
2	対象となる行政文書	146

事案・法令編テキスト

3	情報公開請求	146
4	非公開情報	147
5	不服申立て	148
6	指令業務に係る情報公開制度	148
7	消防無線等における個人情報の取り扱いについて	149
第3節	個人情報保護制度	151
1	個人情報保護法制が整備された背景	151
2	個人情報保護制度の目的	152
3	改正個人情報保護法の主な内容	154
4	個人情報の取扱いに関する基本的事項	156
5	収集制限の例外	156
6	利用及び提供の制限の例外	157
7	個人情報保護制度に基づく開示と非開示	158
8	個人情報の定義	158
9	個人情報の実際	160
10	指令業務に係る個人情報保護制度	163
第4節	報道機関からの問い合わせ	164
1	報道機関に対する情報提供の目的	164
2	報道対応の心構え	164
3	報道対応のポイント	164
4	災害種別に応じた回答範囲	165
5	救急事案に関する取材の場合	166
6	大規模災害時の報道対応	170
第5節	住民、関係機関等からの問い合わせへの対応	172
1	住民への対応と情報提供	172
2	回答に際しての主な留意事項	172
	(1) 問い合わせの趣旨を確認し、現場活動中の事案に対する一般住民の問い合わせには消防テレホンサービスを案内するなど、必要に応じた対応をする。	172
	(2) 相手が一般住民であることを認識し、接遇を心がけた対応をする。	172
	(3) 災害に関する問い合わせは、プライバシーに抵触しない事項について、一般住民に周知されうるもののうち特定できる客観的事実のみを回答し、推定事項は回答しない。	172
	(4) 通報者の個人情報は、地方公務員法上の守秘義務や個人情報保護、プライバシー保護の観点から回答しない。	172
3	関係者等からの問い合わせ	172
	(1) 身分を確認するために氏名、住所、電話番号を明らかにしてもらい、関係者しか知りえない情報の有無等から関係者であることを確認したうえで回答する。	172
	(2) 他の関係者の個人情報は原則回答しない。例えば、交通事故の加害者の関係者からの問い合わせについては、被害者に関する個人情報は回答しない。	172

(3) 傷病者等の家族からの問い合わせに対しては、原則119番通報時の内容、搬送先医療機関及びその所在地とする。傷病者の症状については、医療機関に直接照会するよう回答する。.....	172
第6節 照会への対応	173
1 捜査機関からの照会対応	173
(1) 捜査機関からの刑事訴訟法に基づく照会	173
(2) 刑事訴訟法に基づく照会への回答	173
(3) 捜査機関からの民事訴訟法に基づく照会	174
(4) 捜査機関からの電話や来庁等の口頭による照会	174
2 その他の機関からの照会対応.....	174
(1) 弁護士会からの弁護士法に基づく照会.....	174
(2) 労働基準監督署からの照会	175
第7節 通信指令における問い合わせ回答例	176
【問い合わせ例1】住民より「家の近くに消防車・救急車が来たが、誰の家なのか」との問合せ対応.....	176
【問い合わせ例2】行方不明者の問合せや、最近〇〇さんの姿が見えないので、救急搬送していないか等の問合せ対応.....	176
【問い合わせ例3】病院搬送先の問い合わせが最も多く、情報開示するか否か救急隊が傷病者本人に確認の上、対応しているが、CPA事案等の場合は傷病者本人に確認できないため苦慮している。また、電話先の相手が本当に家族（関係者）なのかが断定できない。	176
【問い合わせ例4】搬送した傷病者本人から、お礼のため、通報者や救急隊員の氏名及び連絡先の問合せ対応.....	177
【問い合わせ例5】警察官から事案経過、搬送先の問い合わせがホットラインではなく一般加入電話で入る場合があり、折り返し電話して回答するようにしているが、緊急時には、そのまま回答する場合もあり、相手が本当に警察官かどうかの確認ができていない場合がある。.....	177
【問い合わせ例6】議会議員や市役所の職員、民生委員、その他関係機関からの電話による照会、問合せに対して、本人確認、公開範囲等判断に迷うことが多い。	177
【問い合わせ例7】報道機関からは災害発生地点や病院搬送先、傷病程度、現着時の状況、消防活動内容、通報内容等、細かく聞かれる場合も多く、対応に苦慮している。	177
【問い合わせ例8】傷病者の搬送先について、家族からの問い合わせ、同居の場合と、県外などの遠隔地からの問い合わせについて	178
【問い合わせ例9】一人暮らしの傷病者で、会社関係者から搬送先の問い合わせについて	178
【問い合わせ例10】報道機関からの問い合わせについて、災害発生中と災害終了後での回答範囲について.....	178
【問い合わせ例11】労災事故において、災害発生場所が会社以外の場所で、かつ関係者がいない場合に、傷病者の会社から搬送先の問い合わせについて.....	178

【問い合わせ例 12】交通事故の相手方からの搬送先の問い合わせについて.....	178
【問い合わせ例 13】学校関係者から傷病者の傷病程度などの確認の問い合わせについて.....	178
【問い合わせ例 14】商業施設やスポーツ施設などで発生した事故について、傷病者の搬送先や傷病程度の問い合わせについて.....	178
【問い合わせ例 15】市外（遠方）に居住の中学生が当市内で救急搬送、両親から連絡を受けた市内の親戚（叔父）より、搬送先の問い合わせがあった。（傷病者の両親には電話を掛けるが現在繋がらないとのこと。傷病者が中学生なので、両親が着くまでに、一刻も早くそばに行ってやりたい。）.....	179
【問い合わせ例 16】報道機関から.....	179
【問い合わせ例 17】病院に駆けつけた傷病者（脳疾患疑い：意識なし）の夫より、「ホテルから搬送されたと聞いたが、どこのホテルから搬送されたのか？誰か一緒にいたのか？」.....	179
【問い合わせ例 18】交通事故により意識なく搬送された傷病者の家族より、他の病院へ搬送された同乗者情報（容態・搬送先等）の問い合わせ。.....	179
【問い合わせ例 19】事故車両の所有者から「運転手は誰だったのか伺いたい」....	179
【問い合わせ例 20】交通事故の後処理で自動車会社（自動車整備、レッカー対応のため）等からの事故当事者の連絡先についての問い合わせ.....	179
【問い合わせ例 21】飲食店等からの搬送で、店員さんからの問い合わせ.....	180
【問い合わせ例 22】福祉施設からの搬送で、家族からの問い合わせ.....	180
【問い合わせ例 23】自宅から搬送された傷病者のかかりつけの開業医から、救急概要についての問い合わせ.....	180
【問い合わせ例 24】通報者から、その後の経過（搬送された傷病者の容態や搬送先等）の問い合わせ.....	180
【問い合わせ例 25】身寄りのない老人が救急搬送され、普段お世話をしている隣人から搬送先病院の問合せがあった場合は回答してもよいのか？.....	180
【問い合わせ例 26】セコム、総合警備保障等から救急要請があり出場した場合、セコム、総合警備保障等に搬送先病院を回答してもよいのか？.....	180
【問い合わせ例 27】災害現場で明らかに死亡と判断され病院搬送しない方の氏名、生年月日等は報道機関に回答してもよいのか？.....	180
【問い合わせ例 28】家族から搬送先病院の問合せがあった場合、家族であるかどうかの確認方法はどこまで行えばよいのか？また、家族であっても DV 被害者・児童虐待被害者等の場合はどうすればよいのか？.....	180
【問い合わせ例 29】報道機関へ搬送先病院を回答してもよいのか？.....	181
【問い合わせ例 30】保険会社等から救急活動に関する問い合わせがあった場合の対応...	181
【問い合わせ例 31】救急車で知人が運ばれましたが、どこの病院に行きましたか？.....	181
【問い合わせ例 32】救急患者の家族ですが、通報してくださった方の名前と連絡先を教えてくださいませんか？.....	181

事案・法令編テキスト

【問い合わせ例 33】先ほど、救急車の要請をした(通報者) ものですが、どこの病院に行きましたか?	181
【問い合わせ例 34】一人暮らしの傷病者が救急搬送され、後日自宅を訪れたホームヘルパー又は訪問看護師等からの救急搬送についての問い合わせ。	181
【問い合わせ例 35】交通事故事案で、後日家族から事故概要、現場到着時の状況等の問合せ	181
【問い合わせ例 36】携帯電話を所持していない子供が救急搬送され、家族からの搬送病院等についての問合せ	181
[参考条文]	183
1 刑事訴訟法	183
2 民事訴訟法	183
3 弁護士法	184
4 労働安全衛生法	184
5 地方公務員法	184
第1章 セキュリティ対策について	185
はじめに	186
第1節 情報セキュリティの基礎	186
1 情報セキュリティとは	186
2 情報セキュリティポリシー	190
3 情報セキュリティにおける脅威と脆弱性	191
4 情報化に伴う犯罪の防止	192
5 情報セキュリティマネジメントの国際基準	193
.....	193
第2節 情報セキュリティマネジメント	194
1 電子データなどで管理している個人情報等の取扱い	194
2 情報を取り巻く主な危険性	194
3 マルウェア	196
4 情報漏えい	198
5 外部委託における情報セキュリティマネジメント	199
第3節 過去に発生した事件事故	200
1 外部業者等の管理不徹底による事件	200
2 「ルール違反」による事件	200
3 「意識のなさ」による事故	202
4 「操作ミス」による事故	202
5 組織としての「管理不足」による事故	203

第1章 基本事項

第1節 消防機関における通信指令員の心得

通信指令室は、消防本部の窓口であり、通信指令員は、組織を代表して任務に就いていることを自覚し、通報者との対応は、消防組織全体の評価につながることを念頭に業務にあたる必要がある。

また、携帯電話等の普及などにより多種多様化している通報形態に対応し、いかに早く災害発生場所を特定させるかが、その後の消防活動に大きな影響を与えることになるため、地域住民の生命、身体、財産をまもる消防業務遂行の第一歩を担うという高い義務意識と危機管理意識を持って業務にあたる必要がある。

第2節 指令室勤務の基本

通信指令室勤務は、地域住民と最初に接する窓口であり、常日頃から地域住民の視点に立ち、119番通報をはじめとするあらゆる通報に対して、迅速、的確、親切に対応する必要がある。

また、119番通報は地域住民からの「助けを求める声」であること、指令員の声は「相手に伝わる表情」であることを認識し、表情豊かな対応を心がける。

1 迅速な対応

(1) 優先順位の理解

通信指令室では、緊急通報以外にも無線通信、一般加入電話、各種専用回線、問合せ、病院照会などに対応しなければなりません。優先的に対応しなければならない順位を定めるなど十分に留意し、臨機応変に対応することが必要である。

(2) 管内情勢等の把握

災害発生場所の特定など円滑な指令業務を行うため、日頃から目標となる建物、道路、水利、住所などに興味を持ち、自己研鑽に努めることが必要である。

(3) 操作の習熟

円滑な指令業務を行うため、指令システムの機能を十分に理解し、活用できるよう機器の習熟に努めることが必要である。

(4) 指令時間の短縮

119番通報受信中でも、場所が把握できれば予告指令などを活用し、指令時間の短縮に努める。

(5) 聞き取り技術の向上

短時間に必要な内容を聴取できるよう、聞き取り技術の向上に努める。

① 馴染みの無い専門用語や言葉は使わない。

② 通報者の口調で、落ち着いているのか、慌てているのか、などを瞬時に判断し、通報者に応じた聞き取りを行う。

③ 同じことを繰り返し聴取することの無いよう、住所や氏名などの必要事項のみを反復しテンポよく聴取する。

2 的確な対応

(1) 発生場所の確認

災害通報を受信するにあたり、最も重要なことは場所の確認であるため、通報者のペースに巻き込まれることなく、発生場所の特定を最優先

に聴取し、その後、詳しい内容を聴取する。

①位置情報通知システムやGPSでの情報が取得できていても、同姓が多数存在する地域もあるので、必ず住所や隣人名などを確認し、発生場所を正確に特定する。

②類似町名、地名等に注意し、不明な点があれば、その場で確認し、思い込みや憶測での指令は避ける。

(2) 5W1H

「いつ」「どこで」「誰が」「なぜ」「なにを」「どのように」を通報者から聞き出すことをイメージし、最終的にどこで何が起きているのかを明確にし、「災害種別」を決定する。

(3) 119番通報受信場所

通報者に対して消防機関に電話がかかっていることを伝えることは重要であるが、最寄りの消防署で受信していると思っている場合が多いため、必要に応じて、通信指令室で受信していることを伝え、何市、何町からの通報なのかを正確に聴取する。

3 親切的な対応

(1) はっきり・ゆっくりした口調

通報者にダラダラとした印象を与えるような話し方はせず、丁寧で節度のある話し方を心がける。

(2) 相手の立場になっての対応

自分では気づかないうちに高圧的な口調や表情で話していないか注意し、常に相手の立場になり、思いやりの気持ちを持って対応する。

(3) 接遇の気持ち

消防職員（公務員）として、接遇の気持ち（心）を大切にし、プロのオペレーターであるという意識をもち、正しい日本語での対応に努める。

参考 電話対応の基本

基本マナーと言葉づかい

(1) 相手が目の前にいるつもりで背筋を伸ばし、良い姿勢で対応する。

(2) 沈着冷静に対応し、相手のペースに巻き込まれない。

(3) 簡潔明瞭で相手が理解しやすい言葉を話す。

(4) 誤解を招くような言動は慎む。

(5) 聴取事項は、記憶や憶測に頼らず、必ずメモを取る。

(6) メモは、後で確認できるよう、きちんと書く。

(7) 基本的には、相手が切った後に切断する。

声のトーンは、やや高め、スピードは、ややゆっくり

声の大きさは、大きすぎず、小さすぎず

語尾をはっきり言う

心づかい、思いやり



参考 不適切な言葉

不適切な言葉は、通報者への心証を悪くし、トラブルに発展する恐れがあることから、丁寧な言葉づかいに心がける。

不適切な言葉	丁寧な言葉
うん。	はい。
どうしたの？	どうしましたか？ どうされましたか？
そこはどこ？	そこはどこ（どちら）ですか？
かかりつけは？	かかりつけの病院はどこですか？
名前は？	あなたのお名前を教えてください。
〇〇車が向かう住所は？ その住所教えて？	〇〇車が向かう住所を教えてください。
近くに関係者（〇〇）いる？	近くに関係者（〇〇）はいらっしゃいますか？
救急車は向かっているので安心して。	救急車は向かっていますので、安心して下さい。



第3節 通信指令員に必要な基本的なスキル

1 基本的な受信要領

- (1) 通報の内容を的確に捉え、冷静に應對し、通報者の心理を読み取り、相手に合わせられる柔軟性を身につける。
- (2) 通報内容の聴取は、消防隊等の出動に必要な範囲とし、通報を妨げない程度に反復、復唱する。
- (3) 続報があった場合は、可能な限り詳細情報を聴取し、必要な情報を出動隊へ提供する。
- (4) 常に他の指令台の状況や動向にも配慮し、必要と認めるときは、相互連携を図るとともに、同報、別報等の判定にも留意する。
- (5) 定められた出動基準などに基づく編成が困難な場合にも臨機に對応できるよう、常に車両動態などの把握に努める。
- (6) 必要に應じて、位置情報通知システム及び発信者情報の問合せなどを活用し、場所の特定を優先させる。

2 通報者別の受信要領

災害通報は、通報者の年齢、性別はもちろん、その場の状況や通報場所などにより様々なパターンが考えられるため、通報者のニーズをよく理解し、適切な対応に努める。

- (1) 幼児・子供からの通報
 - ① 初めから「いたずら」「まちがい」と安易に判断せず、子供の心情を理解し、優しく話しかけるように対応する。
 - ② 付近に大人がいる場合は、できるだけ電話を代わってもらい聴取する。
 - ③ 通報の内容に真摯に向き合い、「いたずら」「まちがい」の場合は、優しく指導する。
- (2) 言語が不自由な方からの通報
 - ① 相手に不快感を与えないよう配慮し、対応する。
 - ② 通報内容を復唱し、通報者に確認を取るようにする。
 - ③ 第三者が付近にいる場合は、できるだけ電話を代わってもらい聴取する。
 - ④ 必要に應じて、位置情報通知システム、地図検索装置等を活用し、こちらからの問いかけに対して合図（受話器を叩く等）で答えるよう指示する。
- (3) 酩酊者等からの通報
 - ① 「飲酒し気分が悪い」という内容の通報でも、その原因が飲酒以外

の場合があるため、安易に判断せず、慎重に内容を聴取し、本人が救急車を要請した場合は、迷うことなく出動させる。

- ② 第三者が付近にいる場合は、できるだけ電話を代わってもらい聴取する。
- ③ 呂律が回らないなど聞き取りにくい通報が多いと思われるが、位置情報通知システムなどを活用し、場所の特定を優先させる。

(4) 興奮状態や動揺している方からの通報

- ① 高圧的な言葉を投げかけられても相手のペースに飲まれることなく、冷静に対処し、まずは通報者を落ち着かせることを心がける。
- ② 内容聴取困難な場合は、場所の特定と大まかな内容を優先に聴取し、先に指令を出し、相手にもすでに出動していることを伝える。
- ③ 通報者の名前が判明している場合は、「〇〇さん」と呼びかけたり、また、「出動隊は準備している」などの説明をすると落ち着いてくれる場合がある。
- ④ あまり落ち着き過ぎた対応では、より興奮される場合があるので、ある程度相手と呼吸を合わせて対応する。
- ⑤ 必要に応じて、支援隊の出動や警察への出動要請を行う。
- ⑥ 回線切断後は、自らを落ち着かせ、部隊編成などを再確認する。

(5) 地理不案内者（通行人・目撃者等）

- ① 善意で通報してくれていることを念頭に置き、無理なお願いは避ける。
- ② 周囲の土地勘が無い場合は、周囲の対象物や交差点名等を聴取し、場所の特定を優先させる。
- ③ ある程度場所が判明している場合は、必要に応じて誘導的に聴取する。
- ④ 通報者の名前、電話番号などは丁寧に聴取し、相手が拒んだ場合は執拗な聴取は避け、聴取が終われば、お礼を伝える。
- ⑤ 必要に応じて、携帯電話会社に発信者情報の調査を依頼する。
- ⑥ 通報者の二次災害防止に留意し、無理な口頭指導は行わない。

(6) 車両運転手等からの通報

- ① 通報時点でまだ運転中の可能性があるため、一旦停車してもらうなど、通報者の安全確保に配慮する。
- ② 高速道路、自動車専用道路等からの通報は、上下車線の別、キロポスト、案内表示板等を聴取し、確実に発生場所を特定させる。
- ③ 通報者（運転者）本人が車両内に閉じ込められている場合は、位置情報通知システム等から場所の特定に努めるとともに、応援隊の出動、関係機関への協力を依頼する。

- ④ 車種や車の色等を聴取し、操作可能であれば、灯火類、クラクションなどの利用を考慮する。

(7) 外国人からの通報

- ① 外国語ガイドンス、通報カードなどを利用し、日本語が話せる人に代わってもらい聴取する。
- ② 多言語コールセンターサービス等が導入されていれば活用する。
- ③ 位置情報通知システム等を活用し、場所の特定を優先する。
- ④ ある程度日本語が話せる外国人からの通報は、丁目、番地から話す場合があるので留意する。

(8) 頻回利用者からの通報

- ① 「またいつもと同じ・・・」と安易に判断せず、相手の訴えや要求をしっかりと聴取する。
- ② 基本的には、要請があれば出動し、必要に応じて支援隊の出動や関係機関への連絡を行う。
- ③ 必要に応じて、関係機関（警察、市町部局等）とも協議し対応する。

3 その他の通報受信要領

(1) 途中で通話が切れた場合や無応答（無言通報）に対する処理

- ① 無応答の通報に対しては、いたずら又は間違い通報であると安易に判断することなく、受話器からの物音、話し声などに耳を傾け、状況の把握に努める。
- ② 無言の後切断された場合は、必ず呼び返し又は掛け直しを行う。
- ③ 受話器を叩いてもらうなどの合図で、臨機な対応に努める。
- ④ 応答が無い場合でも、位置情報通知システムなどで場所が判明している場合は、消防隊、救急隊などを出動させる。
- ⑤ 緊急性が疑われる場合は、詳細な場所把握に努めるとともに、消防隊、救急隊などを出動させ、付近の検索などを実施する。
- ⑥ 必要に応じて、関係機関への協力を依頼する。

(2) 同報受付処理について

- ① 第二通報、続報が同一事案、同一場所であるのかをしっかりと確認する。
- ② 先入観にとらわれることなく通報内容を確実に聴取し、同報と断定できない場合は、別事案として取り扱う。
- ③ 同報と判明した場合には、既に出動していることを伝え、要救助者の有無等詳細な状況などを聴取する。
- ④ 施設、催事会場等警備本部や救護所などが設置されている場合は、各関係者と連携を図り、事案照合などを実施する。

(3) 遠隔地などからの通報

- ① 管轄外における災害事案を受信したときは、管轄外であることを説明し、該当消防本部への転送などを行う。
- ② 管轄外から管轄内で発生している事故、急病等への救急要請があれば、場所の特定を優先し、傷病者などが会話可能であれば、直接連絡し確認する。
- ③ 可能な限り、通報者にも現場へ向かうよう依頼する。
- ④ 詳細が不明な場合は、警察官を要請するとともに、消防隊などを出動させ、現場確認に努める。

参 考 119 番通報の方法 (加入電話による通報)

普段あまり馴染みのない 119 番通報ですが、皆さんもいつ不幸にして火災に見舞われたり、救急要請が必要になるかもしれません。

いざという時に、正確な 119 番通報ができるよう日頃から手順などを確認しておきましょう。

受話器を上げ、局番なしで「119」をダイヤルします。通報をすると、以下の例のように 119 番受付員が必要なことを順にたずねますので、それに応じる形で、落ち着いてはつきり正確に答えましょう。



●火災の通報例

119 番受付員	通報者
火事ですか、救急ですか	火事です
場所はどこですか	〇〇市〇〇町〇丁目〇番〇号です
何が燃えていますか	〇〇が燃えています
あなたの名前と今かけている電話の番号を教えてください	私の名前は〇〇〇〇です 電話番号は〇〇〇-〇〇〇〇です

○通報内容や通報される方の状況によって、119 番受付員の問いかけが異なる場合があります。

○場所を伝える際、目標のみでは場所の特定が困難です。住所を伝えることが必要です。

○実際に火災に見舞われた時や家族がケガや急病の時は、気が動転し、落ち着いて通報ができなくなることがあります。しかしながら、あわて

て一方的に話すと、正確に伝わらない上、時間もかかります。自分だけで一気に話そうとせず、落ち着いて聞かれたことに正確に答えていくのが良い方法です。ただし、あなたが通報している場所にまで煙や火が拡大するなど危険が迫っている場合は、すぐ避難しましょう。

○落ち着いた正確な通報ができるよう、119番通報メモを用意し、必要な情報を記入したものを電話の近くに用意しておきましょう。

119番通報メモ

住所、建物名称	〇〇市〇〇町〇丁目〇番〇号です
目 標※	スーパー〇〇の〇〇側です
氏 名	私の名前は〇〇〇〇です
電話番号	電話番号は〇〇〇-〇〇〇〇です

※目標とは目印となる大きな建物、多くの人を利用する場所、公共の建物などを伝えましょう。

第2章 緊急通報におけるコミュニケーション

はじめに

慌てている通報者から電話のみで重要な情報を聞き出すことは、大変な困難を伴う。その任務において、時には聴取が遅滞したり、必要な情報が得られなかったり、出動指示を誤ったりといった事態も起きうる。本章では、通信指令員の任務に関して「通報者とのコミュニケーション」という特徴に焦点を当てて、その心理学的な解説をする。

第1節 対人コミュニケーションの基礎知識

1 対人コミュニケーションの機能

人と人が情報を伝達しあう行動は、「対人コミュニケーション」と呼ばれる。通報者とのやり取りもその一つとみなすことができる。

対人コミュニケーションは機能の面から2種類に大別できる。何らかの目的を達成するための手段として行うコミュニケーションを「道具的コミュニケーション」、コミュニケーションを行うこと自体が目的のコミュニケーションを「自己充足型コミュニケーション」という。

119番通報は、市民が火災や救急・救助等の対応を要請することが目的であり、そのために通信指令員が必要な情報の聴取と指示を行うという機能が「道具的コミュニケーション」にあたる。

一方で、現場の通報者は不安や恐怖などに駆られており、その感情を通信指令員に受け止めてもらいたいと期待することもある。その場合には、「自己充足型コミュニケーション」の機能も少なからず含まれる。

したがって、通報受信時に聴取と指示だけに通信指令員が固執することは、結果的に通報者との円滑なコミュニケーションを損なうおそれがある。

2 対人コミュニケーションの構造とプロセス

対人コミュニケーションの心理学では、その要因を「話し手」と「聞き手」、「チャンネル」と「メディア」に大別できる。話し手とはメッセージを伝える側、聞き手とはメッセージを理解する側を指す。

チャンネルとは、言葉や表情、視線などメッセージの伝達と理解に用いる手がかりである。メディアとは、その利用可能な手がかりに制約を課すコミュニケーション状況であり、対面や電話、メールなどが例に挙げられる。

119番通報では、通報者と通信指令員が話し手と聞き手となり、相互に入れ替わりメッセージのやり取りを行う。そのメディアは電話であるため、利用可能なチャンネルは声に含まれる言葉と音声的特徴（パラ言語；トーン、大きさ、速さなど）に限定される。通報者と通信指令員のコミュニ

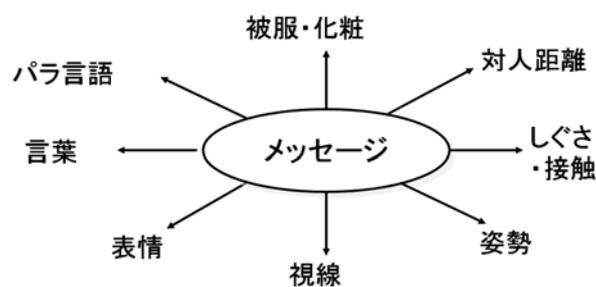
ケーションは、対面なら利用できる表情や視線、身振りが利用できず、現場の状況も共有できない（図2-1）。

メッセージは、話し手と聞き手がさまざまなチャネルを使って伝え、理解する。話し手がメッセージを伝達する段階を「符号化」と呼ぶ。また、符号化されたメッセージは聞き手によって理解される。聞き手がメッセージを理解する段階を「解読」と呼ぶ（図2-2）。

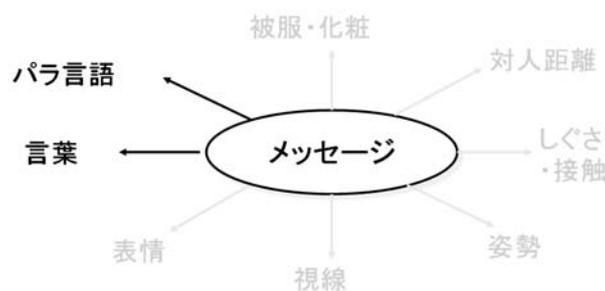
一般的に、コミュニケーションは符号化と解読を繰り返すプロセスである。符号化と解読の正確さと様式は、話し手や聞き手の特性（性別、年齢、職業、社会的地位、知識、性格など）によって異なる。コミュニケーションがうまくいかない原因は、話し手が適切に符号化できないことや、聞き手が適切に解読できないこと、その両方であることもある。

話し手と聞き手とで、符号の意味が大きくずれていることもある（コードの不一致）。例えば、地名や目印となる建物の名称で、同じものが複数ある場合、通信指令員が思い描いた場所と通報者のそれとが異なることも起きる。

さらに、メッセージに含められた話し手の意図や感情を正確に読み取るためには、聞き手としてのスキルが必要になる。通報者の言葉や音声の特徴に敏感な通信指令員は、メッセージの解読も正確になされやすいといえる。



A. 対面で使用できるチャンネル



B. 電話で使用できるチャンネル

図2-1 コミュニケーション状況によって異なる利用可能なチャンネル

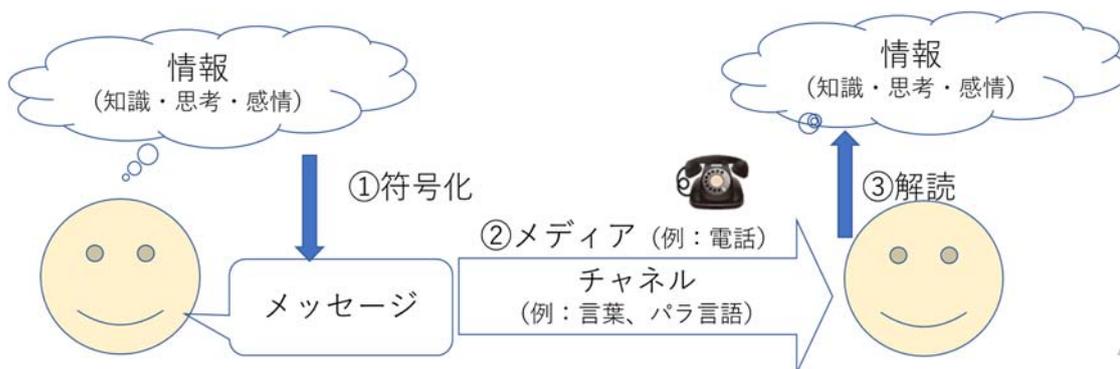


図2-2 コミュニケーションのプロセス

第2節 メッセージに影響を与える要因

1 メッセージのチューニング

コミュニケーションは、話し手と聞き手で情報を共有しようとする行動である。日常的な会話は、私たちは意識的にも無意識的にも、相手に合わせてメッセージやその符号化の方法を変えている。

例えば、街中で道を尋ねられた場合、相手はその街を知っている程度によって、道案内の仕方を変えるだろう。このように、送り手は符号化する際に、受け手の知識などの特徴によってメッセージの詳しきや伝達の様式を変容させる。これを、受け手への「チューニング」という。

適切にチューニングを行うことで円滑なコミュニケーションを成立させることができる。話し手と聞き手とで互いに「何を、どの程度、知っているか」という共通認識（共通の基盤）があるほど、適切なチューニングは容易になる。

119番通報では、話し手である通報者は余裕がなく、動揺しており、目の前の事態への対処で精いっぱいのために、受け手である通信指令員のことを想像する余裕がないだろう。また、通報者と通信指令員とでは空間を共有していない点で「共通の基盤」に乏しいと言える。そうした状況において、通報者と通信指令員の間で適切なチューニングを行うことは大きな困難が伴う。

2 推測の自己中心性的錯覚

コミュニケーションをうまく行うためには、自分の伝えたいことが相手に通じている程度を推測する必要がある。しかし、他者の理解度や知識に関する推測は自己中心的な錯覚が生じやすい。つまり、相手が知りえないことであっても、自分が知っていることは相手も知っているという前提をもちやすい。

同様に、自分が話す内容が相手に伝わっていると過度に信じやすい。例えば、火災現場からの通報者は、周囲の建物や炎を目にしながらメッセージを符号化するため、受け手である通信指令員が同じ光景を解読の手がかりに使えないことを忘れて必死に話しがちになるかもしれない。

第3節 緊急事態の心理

1 ストレスによる認知容量の低下

困難事例

- ・「とにかく来て」「早く来て」「来ればわかる」などの一点張り
- ・極度の動揺・興奮状態で、問いかけても答えが得られない

平穏な日常では私たちは、仕事や会話など、さまざまな状況に対して適切に理解や判断をしてスムーズに行動をしている。しかし、そうした能力には、例えば「同時に3つ以上の作業はできない」というような限界がある。その原因として、心のエネルギーとも言える「認知容量」がある。認知容量には個人ごと、状況ごとに限界がある。当然、119番通報の通報者の状態は日常とは程遠く、使える認知容量は少なくなる。

通報者の中には、人生においてほぼ初めてといえる危機的状況に直面している者もあり、そうでなくても日常とは全く異なる状況にストレスを強く感じている。通報時には、緊急事態に直面して先の読めない不安と、時間的切迫感から焦りが生じ、予想外の出来事による驚き、怪我や病気の悪化で恐怖を感じていることもある。

119番通報者の過半数がこれまでに通報経験がなく、初めての通報という調査報告もあり、通報の手順を知らず知識がないために通報自体が大きなストレスになっているとも考えられる。ストレスとは、「どうなるかわからない」「なにをすればよいかわからない」「何ができるかわからない」という状況におかれ、自分の能力では対処できないかもしれないとか、できそうにないと感じることである。また、ある時点から状況がひどく悪化する可能性があるならば強いストレスが生じ、悪化する可能性が十分に小さいならばストレスは生じにくい。

人は感じるストレスが強いほど、そのストレスの元（ストレッサー）に注意が集中してしまう。その時、ストレッサーへの注意に認知容量が割かれ、一方で対応に必要な行為に使える認知容量が少なくなる。すなわち、事態を理解し、適切な判断をして行動を起こすことが困難になる。こうした状態を、認知容量の低下という。

また、注意がストレッサーに集中して他に向けられない状態を、視野狭窄という。このような状態では、普段ならば簡単にできることができなくなる。簡単な問いかけに答えられないという事態も起きる。

目前の事態に対処できなくても、どうなるのかという結果が予想できるならば、その分ストレスは低下する。また、対応策が明確になることも、

ストレスを低下させる。例えば火事の場合、火が近ければ遠いよりも通報者のストレスは強い。ただし、火からの距離を同じとした場合で、火の対処法がある場合と無い場合とで比べたら、対処法がある場合の方がストレスは低くなる。したがって、認知容量の低下も小さくなる。

2 二重課題と認知容量の配分

困難事例：無言・応答不能状態

- ・「火災は何階ですか？もしもし？」
- ・「……」（何度も呼びかけるが応答なし）
- ・「何階ですか？もしもし？」
- ・「……」（何度も呼びかけるが応答なし）

例えば火災の場合、通報者は「通報」と「避難」という2つの異なる課題を同時に抱える。2つの課題を同時に遂行するには、注意（認知容量）を配分しなければならない。その時、1つの課題に使える認知容量は、1つの課題だけを遂行する場合と比べて減るわけであるから、パフォーマンスが悪くなる。

火災現場の場合、通報中の通報者は、通信指令員に対して応答しようとしつつも、燃え上がる炎に認知容量を奪われ、十分な応答が困難となる。したがってそのような場合は、まず安全確保（避難）、次に聴取、という具合に、優先順位を決めて、順番に課題をクリアしていくことが有効と考えられる。

3 欲求不満による怒り

困難事例：通報者が怒り出す

- ・「はよ来いや！」
- ・「とにかく来たらええんじゃ！」

緊急事態に直面した通報者は、認知容量の低下や視野狭窄などのために、事態の即座の解決を求めて訴えてくることが少なくないだろう。その時、緊急事態によって喚起された「不安」や「恐怖」を解消したい、という強い欲求に突き動かされて通報していると推察される。そうした欲求が解消されずにいると、通報者は欲求不満状態となる。

欲求不満は、目標追求を妨害されたと感じるときに生じる反応である。この欲求不満状態は、怒りを喚起し、さらに攻撃行動の一因となりうる。

「不安」や「恐怖」の解消という強い欲求をもつ通報者は、出動を要請しているにもかかわらず通信指令員の継続的な聴取を、求めに応じない行為と受け取り、怒りを感じ、攻撃的で粗暴な言動をとる可能性が考えられる。実際、怒りを感じた通報者ほど、通信指令員とのコミュニケーションが困難になるとの調査報告がある。

このような、救急・救助の要請に応じていないと勘違いして、粗暴な言動をとる通報者に対しては、救急車や消防車が出動したことを、早い段階で伝えて欲求不満を解消することが解決につながる可能性がある。あるいは、通報者が怒りを向けている当該の通信指令員とは別の者に交代することで、通報者の気持ちを切り替える機会を設けて、場をおさめる方法もあるかもしれない。

4 コントロール感

困難事例：聴取・口頭指導に対する拒否

- ・「できません」
- ・「わかりません、来て見てください」
- ・「無理です」

私たちが日常を平穩に過ごしているときは、「物事を適切にコントロールできている」という感覚を一定程度もっている。そうした感覚をコントロール感と呼ぶ。これに対して緊急事態は、物事に対するコントロール感が低下する可能性のある事態といえる。

すなわち、火災や急病など、時間が経過するまま状況が悪化していくのを目の当たりにする時、通報者はコントロール感を低下させる。自分は事態に何も対処できないという感覚におちいってしまい、そうすると普段なら難しくない行為さえ、自分にはできないと感じてしまうようになる。こうした時、聴取や口頭指導に対する拒否が起きやすくなるだろう。

反対に、何か「できた」という事実はコントロール感を高める。通報者にとって通報自体が対処行動の一種であるから、通信指令員から通報によって状況は改善に向かっていることを伝え、適切に対応できれば、通報者はうまく対処できつつあるという実感を持ち、コントロール感を維持できると考えられる。

5 タイムプレッシャー（時間的制約）

緊急事態は、必要な対応を行う上で時間的制約が伴われる事態である。例えば、小火に対しては落ち着いて消火器を適切に使用すれば問題ないが、

すぐにも火勢が大きくなるかもしれないというプレッシャーを感じる人もいるだろう。

火事や救急の場合など、時間の経過が状態の悪化につながるケースでは、対処行動に時間的制約が課せられている。その状況は、「時間」という資源の利用に重大な制限がある、ということもできる。私たちが事態に対処しようとする行動は、「その行動をとるための時間がある」とみなされるときに実行されるものである。反対に、時間がないとみなされたならば「逃走」が動機づけられることになる。

通報者は、自身が直面する緊急事態について、どの程度の時間的猶予があるのか推測できないことが少なくないだろう。言い換えると、通報者は「いつ、どうなるかわからない」という不確実性にさらされている。

こうした状況下では、行動は可能な限り単純化される。例えば、同じ言葉を繰り返す、何度も同じ行動を繰り返す、普段よく慣れた行動をする、他の人の行動にひっぱられる（同調行動）、といったことが、行動の単純化の表れといえる。一方で、通信指令員が適切に聴取や指示をしたとしても、通報者には複雑に感じられてしまって実行されない、ということが起きる。

6 責任の回避

緊急事態は、家財の焼失、傷病者の重篤化や生命の危機など、望ましくない結果につながるものが予期されることがある。そうした予期は、恐怖や強い不安の感情を生じさせる。通報者は、望ましくない結果を避けるための行動として通報を行う。そして通報は、災害に瀕している本人ではなく、第三者によってなされることも多い。このように自分以外の人のために通報することは、通報者がその相手に対する関与（コミットメント）の感覚をもっていることの表れといえる。災害に瀕し援助を要している他者のために行動しているのである。

災害に瀕している人が肉親であれば当然、通報者の関与の感覚は強い。親しくはない知人や、偶然の通りすがりの他人であったとしても、その場に居合わせてしまったという関与の感覚があるだろう。災害に瀕している人との関係や状況によって関与の感覚の強さは変わり、その程度は結果に対して感じる責任の強さにつながる。

緊急事態の結果が予期できず、非常に悲惨な結果の可能性もある場合、災害に瀕する本人でなくても、関与によって通報者はストレスを強く感じる。すでに述べたように人は強いストレスを好まず、解消することを欲する。しかしながらストレスを解消する直接の手立てがない場合、そのストレスを自分から切り離そうとする。こうした時、関与を否定する

という形で「責任の回避」といえる言動が現れると考えられる。

すなわち、通報者は119番への通報だけを行うことによって責任から解放されることを望み、それ以上の関与を拒否することがある。そこで、聴取に対して「わからない」「とにかく来たらいい」などといった応答が表れる。それは、関与の低い通りすがりの他人や親しくない知人の場合のみならず、関与の高い親子や夫婦といった肉親でも、生死に関わるなどの責任の大きさから起こりうる。

第三者である通報者は、災害に瀕する人に対して重要な援助提供者となりうる。可能な範囲で、援助提供をしてもらうことが望まれる。通報者が災害に瀕する人の肉親である場合、関与の自覚が落ち着きと適切な行動を促す場合がある。特に、子どもが傷病者であり親が通報者であるという場合には、親としての役割を思い出させることが有効と考えられる。肉親以外の他人の場合、限定的な役割を与えることで、重すぎない関与を持続させることができると考えられる。

第4節 判断を阻害する心理要因

1 二重課題と認知容量の配分

困難事例

・聴取中に指令台の操作でミスをして、通話を切るまで修正できなかった。

通信指令員にとって、通報受信時の任務は二重課題、あるいはそれ以上の複数課題となる。端的には、指令台の操作と通報者からの聴取とを同時に行うことになる。既述のように、2つの異なる課題を同時に遂行するには、注意（認知容量）を配分しなければならない。そのため、指令台の操作に時間がかかったり、ミスが発生したりしやすくなる。

ただし、1つの課題に対して必要な認知容量は一定なわけではない。経験を積むことで、その課題に必要な認知容量は減っていく。言い換えると、注意をしなくても自動的に処理ができる、という状態に近づけることができ、その課題のために認知容量を割かなくて済むようになる。例えば、運転初心者は同乗者との会話がおぼつかないが、ベテランなら可能になるという状態である。そうした自動的処理は、訓練によって身につけることができる。1つの課題に対する自動的処理が身につけば、その他の課題に認知容量を割り当てることができ、二重課題のパフォーマンスも改善される。

2 自己制御と制御資源

通報者は、取り乱して感情的になっていることが少なくない。一方で通信指令員は常に、冷静かつ正確に任務を遂行することを心掛けている。言い換えると、通信指令員は常に自分自身を意識的に制御しようとしている。こうした自分自身に対する意識的な働きかけを「自己制御」という。

自己制御はある種の心理的エネルギーを消費する。ある課題に取り組むために意識を集中すると、その課題が終わった時にエネルギーが消費され、次の課題に使えるエネルギーが不足することになる。そこで休息をとると、エネルギーは回復して、また新たに課題に取り組むことができるようになる。このような、エネルギーに当たるものを制御資源と呼ぶ。

上記のような自己制御と制御資源の関係は、筋トレと筋力の関係に似ている。腕立て伏せをすると何回目かに限界となり、疲労のためそれ以上体を持ち上げられなくなる。同じように、何かを我慢したり、集中したりしなくてはいけない仕事をするると制御資源を消費した状態になる。すると、その次に起きた些細なことで怒りを表出しやすくなる、といったことが起きる。つまり、連続して自己制御が強いられる状況では制御資源が足りなくなるために、やがて制御に失敗する。一方で、制御資源は筋力のように、訓練と休息によって増大させることもできる。訓練や経験によって、連続して自己制御を要する任務に取り組むことのできる程度が高くなる。

3 感情制御

困難事例

- ・通報者の焦りや怒りに巻き込まれ、感情的になってしまった。

通信指令員の自己制御は、感情面で費やされる部分も少なくない。不安や恐怖、焦りなどの強い感情状態にある通報者との通信に引きずられて通信指令員が感情的に動揺すると、聴取や指令に悪影響を及ぼしやすくなる。そうしたことを防ぐために通信指令員は自身の感情を制御することを心掛けている。

ただし、過度に抑え込むような制御（抑制）が長引くと、心身の健康を損なう可能性も出てくる。通報者との通信中は感情の抑制が必要なことも多いだろうけれど、抑制を長期間継続させず、余暇や休憩で感情を発散することが望ましい。

また、制御の方法は抑制だけではない。相手に合わせて自分の感情も程々に表出する、というのも制御の一種である。例えば、怒っている通報者には通信指令員が穏やかで落ち着いた態度を示したり、焦っている通報者に

は通信指令員も急いでいる様子を示したりする対応ができるだろう。

4 感情伝染

他者が表出する感情を、コミュニケーションを通じて自分自身も感じることもある。119番通報では通報者が強い感情状態にあり、通信指令員も影響を受けやすく、聴取中に通報者と同じように怒ったり焦ったりしてしまうことがある。これは感情伝染と呼ばれ、気づかないうちに、あるいはどこでも起きうる。日常場面でも笑っている人を見て自分も楽しい気持ちになることや、誰かの涙を見てもらい泣きすることがあるだろう。感情伝染は、乳幼児にも起きる生得的な現象であり、かつ相手によく注意を払っている時ほど起きやすい。

通信指令業務において通報者からの感情伝染を防ぐには、通報者の状況を想像しながらも、一定の冷静さを保つために自分の感情状態を客観的にみるような視点（セルフ・モニタリング）をもち、感情制御をすることが必要になる。通報者からの感情伝染のみならず、反対に、通信指令員が不安などの感情を表出すると通報者に伝わることにも注意しなければならない。

5 確証バイアス

困難事例

- ・「〇〇住宅●号棟▲▲号室に来てほしい」という聴取をして、出勤させたが場所を誤った。
- ・「〇〇さんのお宅の隣ですか？」と確認してから出勤させたが、場所を誤った。

人は一般的に、想像や予期と一致する情報が得られたときに確信しやすく、反証の検討をしない傾向をもっており、それは「確証バイアス」と呼ばれる。例えば通報者からある建物の名称や地名を聞き、記憶の中や地図上で同じ単語をみつけると、即座に場所を特定できたと信じやすい。同じ名称の地点が複数ある可能性も意識しておく必要がある。

また、人は「はい・いいえ」で答えられる問いかけに肯定的な返事をしやすい。通報者が慌てていたりすると、なおさら問いの内容をよく理解しないまま肯定の返事をすることも起きる。

人の判断能力・推論能力は、とても複雑で優れたものであり、その能力によって日常のさまざまな活動を円滑にこなすことができている。しかし同時に、判断や推論の能力は万全ではなく、さまざまな制約も課されてい

る。そして私たちは、そうした制約に自ら気づくことは極めて困難である。確証バイアスはその代表例である。

第5節 通信指令のコミュニケーションスキルの改善にむけて

1 通信指令のコミュニケーションスキルとは何か

通信指令員による通報者とのコミュニケーションは、大部分が問題なく遂行されているといえる。それでも時に生じる、コミュニケーションの困難さや失敗と感ずる通報事例は、通信指令員にとって強く印象に残り、任務に対する自信の揺らぎや不安につながることもある。

2015年度「通信指令専科教育導入プロジェクト」の一環で、通信指令員30名を対象に実施された調査では、「通信指令室の任務における困難さ」について尋ねたところ、回答者の内33%が「通報者対応」、24%が「電話コミュニケーション」に関する困難さを挙げていた。具体的には、「通報者対応」は通報者が慌てていたり、怒りやすくなっていたり、早口や障害などの特徴をもつことに起因する困難さである。また「電話コミュニケーション」は、通報のコミュニケーションが対面（フェイス・トゥ・フェイス）ではなく、かつ知らない人間同士のコミュニケーションであることによる困難さである。

このように、調査対象者の半数以上が任務遂行の中で困難を感じている、通信指令のコミュニケーションをよりよくすることは重要な課題といえる。そこで通信指令員が通報者と緊急通信においてコミュニケーションするためのスキルを「通信指令のコミュニケーションスキル」と呼ぶことにする。2017年度「通報内容からの心停止および多数傷病者の察知と対応に関する研究」では、その一環として通信指令のコミュニケーションスキルに関する質問紙調査を行った。

2 通信指令のコミュニケーションスキルに関する調査結果

調査の概要 調査では、10府県21本部に所属する272人の通信指令員からの回答が得られた。年齢の平均値は42.2歳（21歳から64歳）、消防吏員勤務歴の平均値は20年7か月（6か月から45年5か月）、通信指令員勤務歴の平均値は4年11か月（1か月から33年6か月）となり、幅広く回答が得られた。

表2-1はこの調査に用いられた心理学的概念である。これらの心理学的概念を用いた分析結果を示す。

表 2-1 分析に用いた心理学的概念の一覧

任務の緊張・不安	日々の通信指令の任務に緊張や不安を強く感じる程度。任務に対する自己評価。
通信指令のコミュニケーションスキル	通報者との会話（通信）を行う際に、自分の感情や行動をうまくコントロールすること、考えや気持ちをうまく表現すること、通報者の伝えたい考えや気持ちを正しく読み取ることを、うまく行える程度。
仕事満足感	現在の通信指令の仕事に全体として満足しているといえる程度。
精神的健康	最近の健康状態に関する自己評価。得点が高いほど良好な状態。

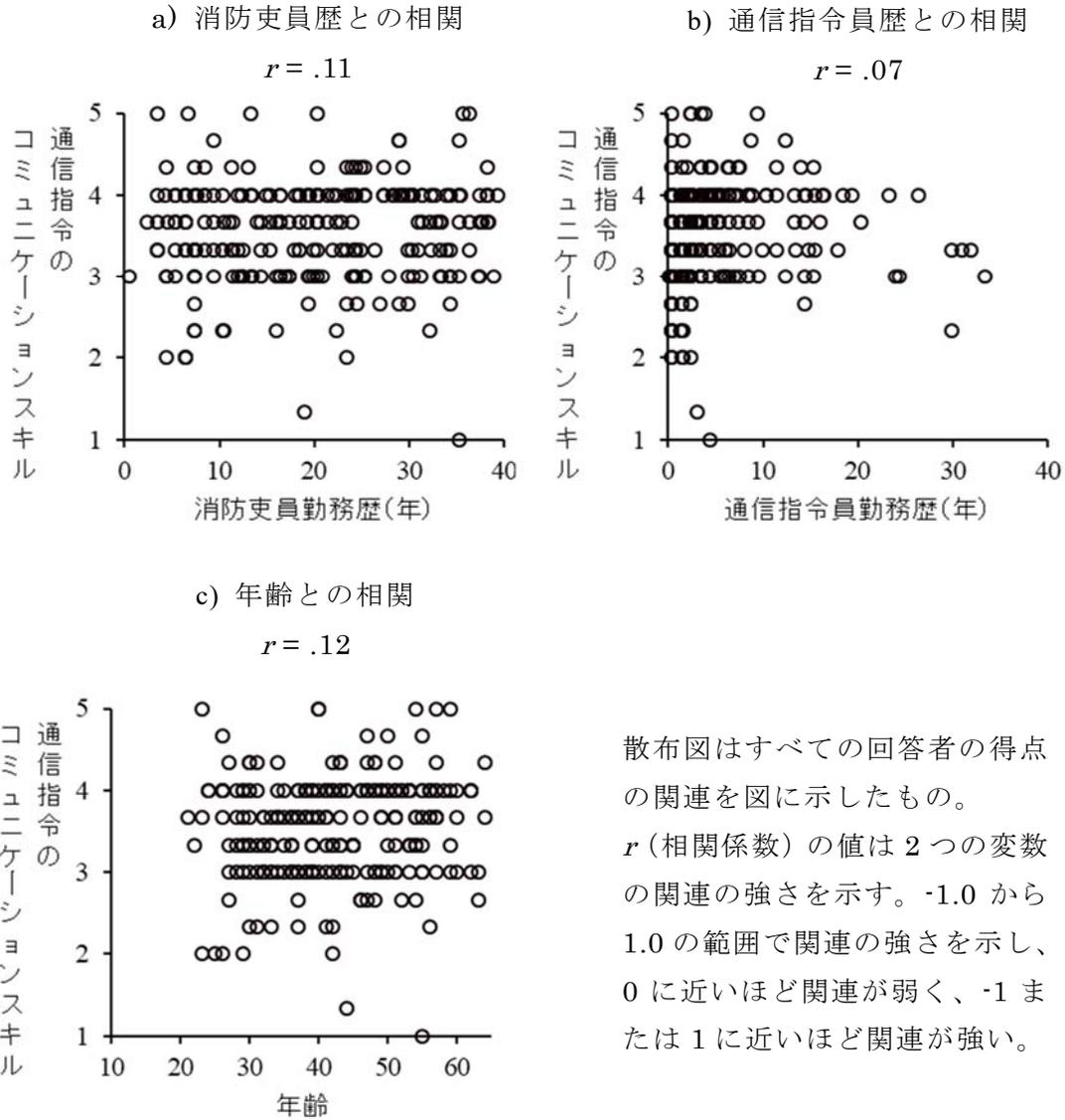
キャリアの長さとは通信指令のコミュニケーションスキルの関連

通信指令のコミュニケーションスキルと、消防吏員勤務歴、通信指令員勤務歴および年齢との関連を分析した。消防吏員勤務歴、通信指令員勤務歴、年齢はいずれもほとんど通信指令のコミュニケーションスキルとの関連が認められなかった（図 2-3）。すなわち、現状の通信指令員には、勤務経験が長くても、通信指令のコミュニケーションスキルが良い、悪いといった項目との相関性が低いことが判明した。

単純にベテランになるほど若手よりも通信指令のコミュニケーションが良くなるとはいえず、若手でもベテランでもコミュニケーション能力の高い者はコミュニケーション能力が優れているものはおり、できない者はできない状態であることが今回の調査で明らかになった。

それ故、これらのコミュニケーションスキルを獲得する講習を含む通信指令専科教育を導入することで、キャリアに伴ったスキルアップを目指していく必要がある。

図2-3 通信指令員のコミュニケーションスキルと消防吏員歴、通信指令員歴および年齢との相関(散布図と相関係数)



散布図はすべての回答者の得点の関連を図に示したもの。
 r (相関係数) の値は2つの変数の関連の強さを示す。-1.0 から1.0 の範囲で関連の強さを示し、0 に近いほど関連が弱く、-1 または1 に近いほど関連が強い。

通信指令のコミュニケーションスキルの効果

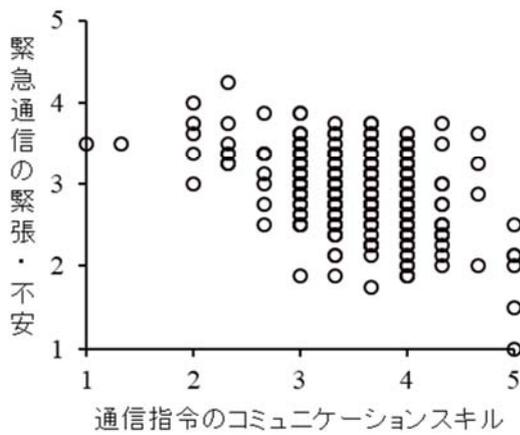
通信指令のコミュニケーションスキルは何をもたらすだろうか。任務の緊張・不安や、通信指令の仕事に対する満足感、精神的健康との関連を分析した結果、任務の緊張・不安と通信指令のコミュニケーションスキルとの間に、負の相関が認められた(図2-4)。負の相関とは、一方の得点が高くなるほどもう一方の得点が低くなる傾向を意味する。すなわち、通信指令のコミュニケーションスキルが高い人ほど、通信指令の任務に対する緊張・不安が低くなる。

また、通信指令のコミュニケーションスキルが高くなるほど通信指令の

仕事に対する満足感（図2-5）と精神的健康が高くなる（図2-6）という正の相関が認められた。通信指令のコミュニケーションスキルが高ければ、通信指令という仕事に自信を持つことができ、当該業務に対する満足感と良好な精神的健康も得られる。このように、通信指令のコミュニケーションスキルは、通信指令業務の仕事全体に対してより満足の高い、自信をもった仕事と精神的健康を改善できる心理的効果をもっているということが判明した。

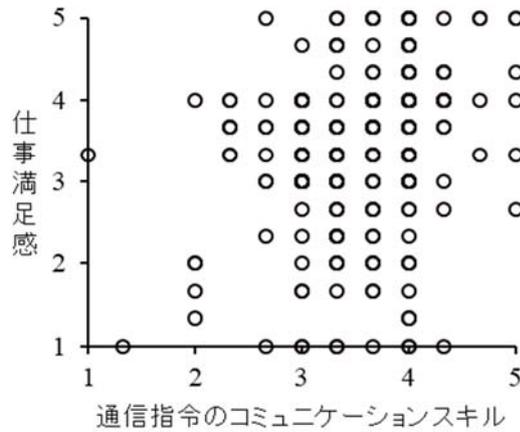
$r = -.45$

図2-4 通信指令のコミュニケーションスキルと緊張・不安との相関



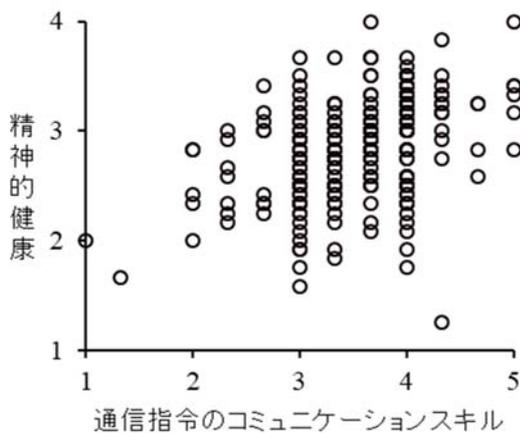
$r = .29$

図2-5 通信指令のコミュニケーションスキルと仕事満足感との相関



$r = .41$

図2-6 通信指令のコミュニケーションスキルと精神的健康との相関



3 通信指令のコミュニケーションをよりよくするための提言

2017年度の調査で調査をおこなった分析結果をまとめると今後の改善にむけて以下の点が提言できる。

通信指令の体制について、これまでは、通信指令員や消防吏員の勤務年数をかさねることが、通信指令のコミュニケーションスキルを改善することにつながっていると考えられていた。しかし2017年度の調査結果では、必ずしもベテランが若手よりも通信指令のコミュニケーションが高いとはいえず、その一因として、通信指令の任務やコミュニケーションスキルについて標準的な教育手法が用意されておらず、スキルアップの手法や進み方が、個人個人の資質や各消防組織に依存していることが考えられた。

通信指令員に求められる知識やスキルはコミュニケーション能力以外にも多岐にわたり、現場のシステムや設備の取り扱いの熟知、指導手法など様々なものがあり、多くは、On The Job Trainingで学ぶことが可能である。このような中で、通信のコミュニケーションスキルに注目してみると、これまで標準的な教育手法が確立されていなかった。しかし、コミュニケーションスキルの改善は通信指令の任務における緊張・不安を減らし、通信指令という仕事に対する満足感だけでなく、精神的な健康まで高めることが示された。

現状の体制においては通信指令のコミュニケーションスキル習得が個人や各組織にゆだねられている。そのため、通信指令のコミュニケーションスキルを高める手法を開発し、標準的な教育プログラムを全国的に導入することが通信指令のよりよいコミュニケーション実現に少なからぬ効果をもたらす可能性を示している。さらには、仕事満足感や精神的健康の関連を踏まえると、通信指令のコミュニケーションスキルは、指令員の健康な生活を守り、任務を継続的に遂行する上でも重要といえるだろう。

通信指令のコミュニケーションは、通報者と通信指令員にとって緊急事態という非日常的な状況下で行われるものではある。ただし、対人コミュニケーション行動という心理学的観点からは、日常的で一般的なコミュニケーション行動とまったく異なるものではない。通信指令専科教育の中に、緊急事態における行動や日常的なコミュニケーション行動の心理学的知識の科目を取り入れることは、通信指令のコミュニケーションスキルを改善する効果が期待できる。現在はまだ通信指令のコミュニケーションの研究は少なく、さらなるデータの収集や分析が必要である。性格や職務に対する使命感、チームワーク、職場環境などの影響、さらに教育の効果に関する研究も、今後行っていく必要がある。

(塩谷尚正・木村昌紀)

参考図書

Baddeley, A. D. (2007). Working memory, thought and action. Oxford University Press. (井関龍太・齊藤智・川崎里子 (訳) (2012)).

『ワーキングメモリー—思考と行為の心理学的基盤』 誠信書房

池田謙一 (1986). 『緊急時の情報処理』 東京大学出版会

池田謙一・唐沢穰・工藤恵理子・村本由紀子 (編) (2010). 『社会心理学』 有斐閣

木村昌紀・塩谷尚正 (2016). 『緊急通信の心理学 —119番通報で、通報者と通信指令員はどのようにコミュニケーションを行うのか—』 ヒューマン・サイエンス, 19, 9–16.

木村昌紀・塩谷尚正 (2016). 『緊急救命通信における通報者の心理に関する探索的検討』 日本グループ・ダイナミックス学会第63回大会発表論文集, p. 131-132.

北村英哉・木村晴 (編) (2006). 『感情研究の新展開』 ナカニシヤ出版

釘原直樹 (2014). 『スケープゴートィング』 有斐閣

岡本真一郎 (2013). 『言語の社会心理学』 中央公論新社

第3章 通報機器別の受信要領

第1節 通報機器別受信要領

災害通報は、N T T固定電話からの119番通報はもちろんのこと携帯電話やI P電話、又は緊急通報装置、火災通報装置、メール119番、F A X 119番など多種多様であるため、それぞれの特性を理解しスムーズな対応に努める。

1 N T T固定電話

一般家庭や会社などの固定電話からの通報が考えられるので、以下のことに注意する。



600型電話機

- (1) 発信表示システムを活用し、契約者氏名や電話設置場所住所などの情報を取得する。ただし、データの入力ミス等の可能性もあるため、取得した情報をもとに、必ず通報者に災害発生場所などを確認する。
- (2) 何らかの原因で聴取中に切断された場合は、必ず呼び返しを行い、場所が確定している場合は、先に指令を出す。

2 I P電話（インターネットプロトコル電話）



- (1) 「位置情報通知装置」と連動して、事業者名、氏名、端末の設置住所、電話番号等が表示されますが、NTT固定電話からの通報と同様に必ず、通報者に災害発生場所などを確認する。
- (2) 通報者が何らかの原因で切断した場合は、自動的に呼び返し機能がついているため（切断後約5秒後）、電話を切らず、そのまま開始されるまで待つ。

3 携帯電話・PHS



- (1) 「位置情報通知装置」と連動して、ほとんどの場合、携帯電話番号や携帯電話会社や緯度・経度が表示されますが、契約者情報は表示されません。また、基本的に自動で「誤差範囲〇〇メートル」という情報を持って、発信者の位置情報が送られてきますが、携帯電話GPS機能は機種によって明確に表示されない場合がありますので、注意する。
- (2) 通報者が何らかの理由で、会話が困難になった場合や災害発生場所の特定が不可能な場合に限り、発信者情報の照会依頼を行う。
- (3) 携帯電話からの通報は、場所によって他市町村からの119番通報も入電することがあるため、特に、位置表示された場所が他市町村との近隣の場合は通報者にどこから通報しているのか確認する。
- (4) 管外からの通報の場合、転送が必要となるため、表示された携帯電話番号や携帯電話会社は必ず確認する。また、他市消防へ転送を行う場合は、通報者に該当消防本部へ回線を接続変更することと、そのままの状態を電話を切断しない旨を必ず伝え、必要に応じて通報状況をモニタリングし、仲介、補助を行う。
- (5) 場所が判明しない場合は、固定電話又は公衆電話による再通報を依頼する。

4 FAX 119・メール119・NET (Web) 119



- (1) 聴覚障がいの方や音声による119番通報に不安がある方のためのシステムであり、各市町村と連携のもと案内するケースが多く、定められた処理手順、ルールにより対応する。
- (2) 通報を受信すれば、災害種別を確認し、指令を出した後、受信確認のため、通報者に返信を行うよう努める。
- (3) 利用者の個人情報の取扱いについては、十分注意する。

5 公衆電話（及びピンク電話）



- (1) 公衆電話からの通報は、めっきり減りましたが、発信地表示システムで、所在地、電話加入者などがわかる。（例〇〇たばこ店等）
- (2) 自治会館、社員寮などの公衆電話は、発信地情報で「公衆電話」と表示されない場合がある。
- (3) 公衆電話等は、119番通報者の声が聞こえない片通話となる場合があるので、注意する。「あなたの声がこちらに聞こえません。こちらから呼び返し（かけ直し）を行いますので、いったん電話を切ってください。」

6 火災通報装置



- (1) 火災通報装置には、対象物の関係者がボタンを押す「ワンタッチ通報」と自動火災報知設備と連動した「直接通報」の2種類がある。
両方とも、「逆信して下さい。」のメッセージの後、こちらから呼び返し可能になるので、逆信の間に、対象物の住所、名称、発信地情報などを確認し、応答があった場合は、聴取内容に応じた対応を行い、応答が無かった場合や他に確認手段が無い場合は、原則、通常建物火災の区分に従い対応する。
- (2) 火災通報装置の第1通報順位は「119番」に設定されており、通報終了後は順次第2通報先〈責任者〉、第3通報先〈関係者〉へと自動的に通報されるシステムになっている場合が多いので、原則、119番回線の保留は行わないようにする。

7 専用線（ホットライン）

- (1) 災害発生場所が特定されている場合がほとんどですが、互いに使用している地図が異なる場合もあるので、詳細な場所の確認に努める。
- (2) 警察からの通報の際、住所の聴取とともに、警察官は現場到着しているのか、交通事故の場合、負傷者は何名いるのか、事故車両より、ガソリン等の漏えいは無いかなどを聴取し、救急隊以外の隊の編成も考慮する。また、事件などにより危険が予想される場合は、安全確保のため、早急に警察官の派遣を要請するとともに、出動隊に警察と合流後の接触などを指示する。
- (3) その他、各種関係機関との間にホットラインが設置されている場合は、取決め等に基づき適正な対応に努める。

第2節 代表電話への通報等

1 代表電話への出動要請

代表電話で受信した場合は、簡易録音装置等を活用するとともに早急に事案を作成し、指令システムを活用できるようにする。

2 他市町村からの通報

- (1) 通報者の氏名、電話番号、現在居る場所などを確認する。
- (2) 要請場所、傷病者氏名、年齢、性別、通報者との関係などを確認する。
- (3) 可能な限り、通報者も現場へ向かうよう依頼し、傷病者等が会話可能であれば、直接傷病者に電話確認する。
- (4) 必要に応じて、警察官を要請するとともに、玄関扉等の破壊の承諾を得るようにする。

3 他市町村に外出している方からの確認依頼

- (1) 通報者の氏名、電話番号、現在居る場所とともに要請場所や要請内容を詳しく確認する。
- (2) 消防隊は火災危険の確認に向かうことを説明し、通報者にも帰宅するよう指示する。
- (3) 「帰宅できない。」との回答があった場合は、必要に応じて破壊の承諾を得るとともに、警察官を要請する。

4 嫌がらせ通報（虚報）

近年、金融がらみによる嫌がらせ通報が増えています。以下のことに注意し対応する。

- (1) 通報内容に疑わしいところがあったとしても、言葉や態度に出さず、聴取した内容に沿った災害分類を選択し、指令を出すようにする。
- (2) 発生場所、名称、通報者の現在地と氏名、電話番号などを確認し、可能であれば、通報途中に別の通信指令員が折り返しの電話などをする。
- (3) 必要に応じて、「ナンバーお知らせ136」機能を活用する。
- (4) 99%疑わしい通報でも虚報と決めつけることなく、通信指令員は嘘を突き止めることが仕事ではなく、先入観にとらわれず、聴取内容に基づき指令を出すことが使命であることを認識し、業務にあたる必要がある。

第4章 指令

第1節 指令

1 指令の原則

指令は、各消防機関のシステム及び運用マニュアル等にもよるが、基本的には予告指令、本指令、追加指令、その他の指令で構成される。

(1) 指令の順序

指令は、原則、災害の受付順に行うものとするが、災害の状況及び受付の状況により、優先的に指令する必要があると認められる場合は、この限りではない。

(2) 指令の発信

基本的に部隊編成を行った指令台で指令する。

(3) 指令重複の防止

指令扱者及び指令責任者等は各指令台の運用状況を常に把握し、指令が重複しないよう留意する。

2 予告指令

通信指令員は、原則、本指令前に予告指令を行う。

ただし、出動指令が輻輳し予告指令を行うことが困難又は適当でない判断した場合は、予告指令を省略できる。

3 本指令

本指令は、予告指令に続き、部隊編成確認後直ちに行う。

4 追加指令

災害現場の状況及び現場到着隊からの要請等により、必要な第2出動、特命出動等を行う。

出動基準に無い車両の出動等行う場合は、必要に応じて、通信指令員の肉声による指令を行うなど臨機応変な対応に努める。

(1) 追加指令が必要な項目等

- ①出動の取り消し（解除指令等）
- ②出動（災害）場所の訂正、追加
- ③編成部隊の訂正、追加
- ④無線通信チャンネルの指定
- ⑤その他、必要と認める項目

5 その他の指令

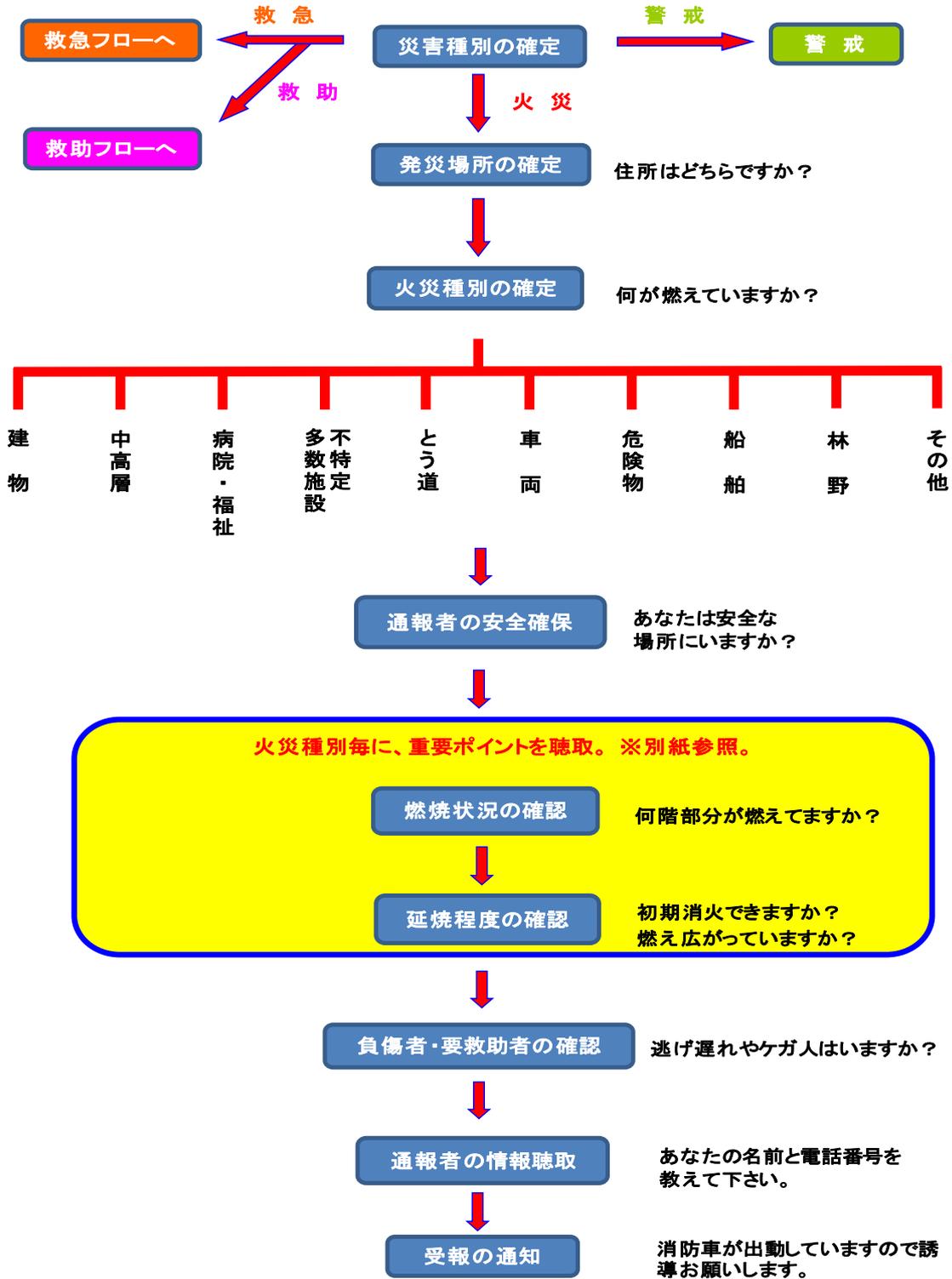
予告指令、本指令後の取消時には、確認後解除指令を行う。

第5章 事案別における受信時の注意事項及び対応 要領

第1節 火災事案

1 火災通報受信の基本的な流れ(フローチャート)

火災受信時フローチャート



2 火災の受信要領

(1) 災害分類の特定

火災の場合、燃焼している物質や建物の構造、規模、用途、燃焼の状態等により出場体制が異なるので、どこで何がどの程度燃えているのかをしっかりと聴取し、適切な出場体制を瞬時に判断できるよう、災害分類ごとの出場体制の内容を十分に理解しておくことが必要である。

(2) 発信地表示システムや携帯GPS情報の活用

①発信地情報を確認しながら、名前から確認する。通報者が申告した名前と、発信地情報及び地図に表記された名前が一致していれば、ほぼその場所と間違えないと考えられるので、その段階で出来るだけ早急に指令をかけるようにする。(最終的には住所の確認が必要)

②携帯電話からの通報の場合で、通報者が正しく災害点の申告が出来ない場合はGPSの情報を取得し、まずはその付近で指令し、第2報等の続報により正確な災害点の特定に努める。

(3) 避難を最優先

火元からの通報の場合、避難を最優先とする。但し、避難経路が確保できている場合は、初期消火の指示をする。しかしその場合も必ず「可能な範囲で行い、危険を感じたら直ちに避難して下さい」という一言を忘れないようにする。

①固定電話からの通報

危険な場合はまず避難を指示し、避難後に再度安全な場所から通報するように伝える。

②携帯電話からの通報

固定電話の場合と同様、危険な場合はまず避難の指示を行うが、避難が完了するまでは、電話は繋いだままにしておき、状況の把握に努めると共に、必要に応じ避難誘導を行う。

(4) 詳細情報の聴取

通報者が安全な位置にいたことが確認できれば、火災の規模、建物の構造、燃焼物、負傷者や要救助者の状況を確認する。

(5) 続報の重要性

火元の関係者は大変混乱し、冷静な会話が出来ない場合があるので、正確な情報を詳細に聴取することは困難である。炎上火災の場合は近隣住民や周辺を目撃者から続報が入ってくるので、詳しい情報を聴取し出場隊に情報を伝える。

(6) 口頭指導（避難誘導、初期消火）

①避難誘導

ア慌てず周りの状況を確認し避難経路を探すよう指導する。

イ避難経路が分かれば煙を吸わないよう鼻と口をハンカチ等で覆い姿勢を低くし出口に向かうよう指導する。

ウ煙等で避難経路が分からない場合は、避難灯や誘導標識を確認し避難すれば出口にたどり着けるということをアドバイスする。

エ不特定多数の者が出入りする建物に訪れている一般客等からの通報の場合は、建物関係者の指示に従い、冷静に避難するよう指示する。また、関係者からの通報の場合は、避難誘導及び管内放送等を活用し、客の避難を最優先するよう指示する。

②初期消火

ア避難経路を確保しているかを確認する。

イ消火器や屋内消火栓等の取り扱いや使用方法を理解しているかを確認し、分かっている場合は消火を指示し、分からなければ指導する。

3 火災種別ごとの聞き取りポイント

(1) 建物火災

注意点

- ・火元からの通報の場合、通報者の非難を最優先させる。

想定出動車両

指揮車・ポンプ車・タンク車・救助工作車・救急車

聴取順序

- ①どんな建物が燃えているのか。(用途、階数等)
- ②どこからの出火で何が燃えているのか。(共同住宅等の場合、何階の何号室からの出火なのか)
- ③何故出火したのかを確認する。(天ぷら油、ストーブ等)
- ④延焼の危険性や多数の119番通報があれば、躊躇なく増隊する。
- ⑤逃げ遅れている人や怪我人の有無と人数。
- ⑥工場、作業所等関係者からの通報の場合、建物内及び周辺に危険物等の消防活動に支障をきたす物質はあるのか。(物品名、量、性質、注意事項等)
- ⑦口頭指導を実施する。(初期消火も大切であるが、避難指示も忘れない。)

平成28年中の建物火災件数

20,991件

(2) 中高層火災

注意点

- ・建物の階数、火災発生の階数を聴取し、無線で各隊に周知する。
- ・火元からの通報の場合、通報者の避難を最優先させる。
- ・火元外からの通報の場合、少し時間を要しても場所を確実に聞き取る。
- ・通報者の音声（慌てている、落ち着いている、咳き込むなど）から火災の状況や緊急性を読み取る。また通報者の音声以外から得られる状況（物が燃える音、周囲で騒ぐ声など）にも注意を注ぐ。

想定出動車両

指揮車・タンク車・ポンプ車・救助工作車・はしご車・救急車

聴取順序

- ①住所を確定する。
- ②建物の階数、出火階を聴取し、建物用途も確認する。
- ③炎の有無、煙の有無、煙の色を聴取する。
- ④何が燃えているのか（出火室からの通報であれば）
どこから噴出しているのか（出火室外からの通報であれば）
- ⑤逃げ遅れ、負傷者の有無、人数を聴取する。
避難の指示（共同住宅で玄関側への避難が困難な場合、ベランダよりパーテーションを破り隣室からの避難、もしくはベランダでの待機、エレベーターを使わない等を具体的に指示する。）

(3) 病院・福祉施設火災

注意点

- ・入院患者、入所者等の避難を最優先させる。
- ・自力避難困難者の人数等の把握に努める。
- ・夜間の場合の当直人数、周囲の応援体制等を確認する。

想定出動車両

指揮車・タンク車・ポンプ車・救助工作車・はしご車・救急車

聴取順序

- ①何階のどの部分からの出火か。
 - ②入院患者、入所者の数。
 - ③入院患者、入所者の避難誘導は行っているか。
 - ④逃げ遅れ、怪我人はいるのか。
 - ⑤防火戸は閉鎖しているのか。
 - ⑥R I 設備への延焼の危険はないのか。
 - ⑦自力避難困難者はどれくらいいるのか（福祉施設）
- ※ 火元からの通報の場合、通報者の避難を最優先させる。
- ※ 火災通報装置からの通報が考えられるため、逆信に応答がない場合は、災害が発生していることを考慮する（各消防本部に火災通報装置からの通報についてのマニュアルがある場合を除く）。

平成28年中の福祉施設・病院火災件数

150件（病院等100件、福祉施設等50件）

(4) 不特定多数が出入りする施設火災

注意点

- ・建物の階数、火災発生の際数を聴取し、無線で各隊に周知する。
- ・火元からの通報の場合、通報者の避難を最優先させる。
- ・多数の入電が考えられるが、通報者が現場外からの通報など安全が確保されている場合は、詳細を聴取する。

想定出動車両

指揮車・タンク車・ポンプ車・救助工作車・はしご車・救急車

聴取順序

- ①現在は営業しているのか。
- ②避難誘導は行っているか。
- ③逃げ遅れ、怪我人はいるか。
- ④消防車両は、敷地内のどちら側から進入しどこへ向かえばよいのか。
- ⑤消防隊の誘導。
※火元からの通報の場合、通報者の避難を最優先させる。
- ⑥何階の、どこから出火しているのか。
- ⑦延焼危険はないか。
- ⑧客の数、従業員の数は何人いるか。

平成28年中の不特定多数が出入りする施設火災件数

3, 287件

(5) とう道火災

注意点

- ・通報者の安全確保を最優先させる。

想定出動車両

指揮車・タンク車・ポンプ車・救助工作車・救急車

聴取順序

- ①発生場所（どこで何が燃えているのか。）
とう道の名称。起点および終点。管理者名も確認する。名称ならびに起点および終点を聴取することが発生場所の特定につながる。
- ②要救助者、負傷者の有無、人命危険の有無
とう道内の収容物件（ケーブルの種類～送電、配電、メタル、光等）延焼拡大につながる絶縁油等についても聴取。
- ③とう道内における消防用設備設置状況
消防法による防火対象物の適用を受けないが、管理者等がとう道の規模や地域性を考慮して、部分的に消火設備を自主設置している場合がある。
- ④関係機関への連絡の有無

(6) 車両火災

注意点

- ・車両火災の原因は、燃料・オイル漏れや排気管（マフラー）、電気系統からの出火などさまざまあります。高速道路の交通事故では、走行速度が速いため事故直後に発生するときもあり、他にも車内に置いてあったライターからの出火や放火などあります。
- ・通報者からの聴取時は、通報者の安全を最優先し、走行中の車両であれば路肩など安全場所へ移動させてください。

想定出動車両

タンク車・指揮車・救急車 ※小型動力ポンプ付水槽車（高速道路など）

聴取順序

①場所

車両はどこで燃えているか

→建物外（道路・平面駐車場、空地など）→車両火災

※高速道路、有料道路の場合は、場所（●●高速道路名、キロポスト、上下線）を正確に行う。

→建物内（立体駐車場・車庫内など）→建物火災

※建物の構造により中高層建物火災、危険物建物火災など

②発生形態

火災に至った経緯と状態

→車両台数、交通事故、走行中、駐車中など

③車種

どのような車種が燃えているか

→電気自動車、トラック、バス、タンクローリーなど

④人命危険

けが人や要救助者の有無

→けがの有無、人数

※けが人の人数、傷病程度から救急車、ドクターカーなどの増隊

→挟まれ等による救助の有無

※挟まれ等があれば救助車両等の増隊

⑤活動危険

危険物、薬品等の有無

→トラック、タンクローリー車等の積載物名、量、性状など

事案・法令編テキスト

※ 取扱い説明書、イエローカードなどの有無

⑥その他

周囲の状況

→延焼範囲、道路渋滞、進入方向等

※火元からの通報の場合、通報者の避難を最優先させる。

平成28年中の車両火災件数

4, 0 5 3 件

(7) 危険物火災

注意点

- ・危険物の種類、数量、特性及び周囲の状況を確認し、爆発・延焼拡大など二次災害発生の危険性に留意する。

想定出動車両

指揮車・化学消防車・大型高所放水車・泡原液搬送車・タンク車・ポンプ車・消防防災ヘリ・救急車 等

聴取順序

- ①災害発生場所、進入経路
- ②負傷者（要救助者）の有無、人数
- ③災害状況（延焼拡大危険が大きいのか、漏えい、流出又は飛散状況等）
- ④危険物の類別（水溶性、禁水性等の性質）、品名、数量、燃えているのか（流出しているのか）
イエローカード、SDS(安全データシート)の用意
ア．移動タンク貯蔵所以外の場合
 高圧ガス施設、毒劇物取扱い施設の有無
 施設の許可番号、燃焼面積（火面）等、タンクの直径（表面積）、高さ、燃焼面積（火面）
イ．移動タンク貯蔵所の場合
 タンクローリーの全長、燃焼面積（火面）
- ⑤施設状況（災害発生場所、施設形態、作業内容等）
- ⑥二次災害発生危険（爆発の危険性、延焼の危険性、危険物の滞留の有無等）
- ⑦引火の危険性がある場合は、火気及び火花を発生するおそれのある機器の使用を禁止
- ⑧施設側の災害対応状況
- ⑨施設の設備状況
- ⑩施設関係者に誘導、消防隊集結場所等の調整

平成28年中の危険物火災事故件数

2 1 5 件

(8) 船舶火災

注意点

- ・海上での出火か、接岸中の出火であるか、又は整備の為ドック入りしているのか。
- ・観光船、外国船籍の場合の通訳の手配や関係機関への連絡。

想定出動車両

指揮隊・タンク車・ポンプ車・救助工作車・救急車・化学車

聴取順序

- ①海上での出火か、接岸中の出火なのか。
 - ②何埠頭の何番岸壁ですか。
 - ③（接岸していないなら）岸壁からどのくらいの距離があるのか。
 - ④どんな船が燃えているのか。（船舶の大きさ（何tか）の確認）
 - ⑤船のどの部分が燃えているのか。
 - ⑥乗員、乗客数の確認。
 - ⑦逃げ遅れている人や怪我人の有無。
 - ⑧大型船舶の場合、関係者からの通報であれば、乗員、乗客等の避難状況、収容物の確認、船内の地図があれば準備するように伝える。
- ※火元からの通報の場合、通報者の避難を最優先させる。

平成28年中の船舶火災件数

72件

(9) 林野火災



(山形県消防防災航空隊 提供)

注意点

- ・周囲の状況、延焼危険等に留意し、少しでも危険を疑えば、安全な場所での待避を指示する。
- ・地形、気象状況等による延焼方向（飛火方向）、延焼速度に留意する。

想定出動車両

指揮車・タンク車・ポンプ車・支援車・消防防災ヘリ

聴取順序

①災害発生場所、進入経路

発見場所からの方向・距離（何処からどの方向を望見しているのか確認する。）

特に、遠くから望見している場合は、可能な限り通報者に対して消防隊と接触するよう依頼する。

接触ができない場合は、再度電話連絡する可能性がある旨を通報者に伝えておく。

②負傷者（要救助者）の有無・人数

③災害状況

ア．炎が確認できる場合

燃焼面積・火勢、延焼方向・速度（斜面・平地等）、建物等への延焼危険等

イ．煙のみ確認できる場合

煙の量（変化等）、付近に建物等はないか等

④初期消火の可否の判断、可能であれば依頼する。

平成28年中の林野火災件数

1, 0 2 7 件

(10) その他火災



(出雲市消防本部 提供)

注意点

- ・ 周囲の状況、延焼危険等に留意し、少しでも危険を疑えば、安全な場所での待避を指示する。

想定出動車両

タンク車・ポンプ車

聴取順序

- ① 災害発生場所、進入経路
場所：街中、道路、橋、軌道敷、公園、河川敷、墓地、畑、空地など
- ② 通報者の安全確認
危険であれば避難を優先する。
- ③ 災害状況
 - ア．何が燃えているか。
建物以外の工作物、野積、枕木、ごみ類、木、草など
 - イ．燃焼面積、火勢、延焼方向、速度
 - ウ．周囲の状況、他への延焼の危険はないか。
※他の火災への移行に注意する。
例) 荒ごみ出火→建物火災、焚火の延焼→林野火災など
(建物等までの距離を確認する。)

④傷病者の有無、人数

傷病者がいる場合は、出動隊に救急隊を追加する。

⑤初期消火の可否の判断、可能であれば依頼する。

⑥関係者の有無

関係者がいる場合は、詳細な状況を聴取する。

⑦焼却行為の拡大であれば、届け出の確認をする。

⑧関係機関への連絡

柱上トランス→電力会社、軌道敷→鉄道会社 など

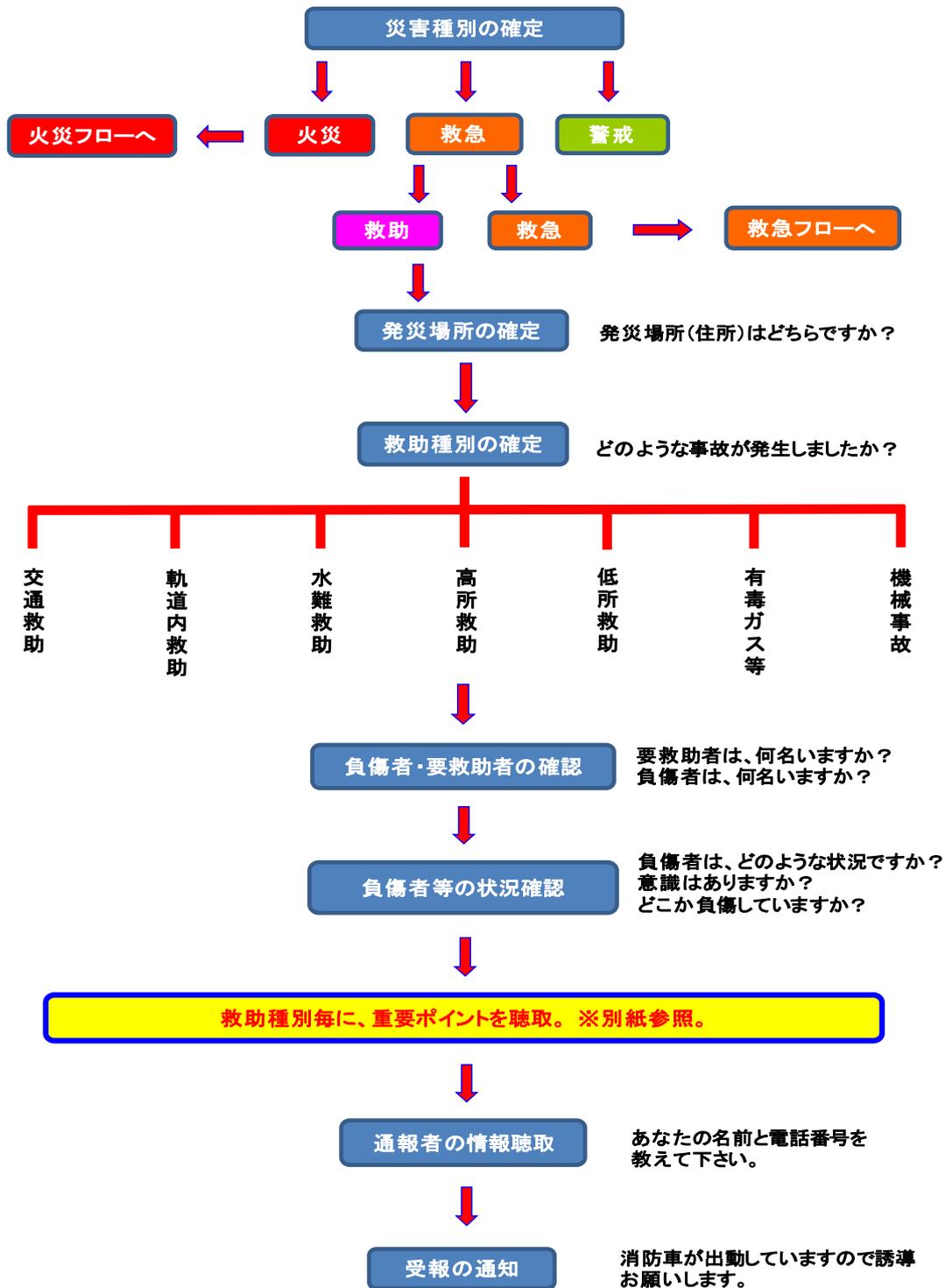
平成28年中のその他火災件数

10,685件

第2節 救助事案

1 救助通報受信の基本的な流れ（フローチャート）

救助事案受信時フローチャート



2 救助の受信要領

救助事案は、「火災」、「交通事故」、「水難事故」、「風水害等自然災害事故」、「機械による事故」、「建物等による事故」、「ガス及び酸欠事故」、「破裂事故」、「その他」に区分され、近年、火災による件数は、減少しているが、交通事故、建物等による事故が増加傾向にある。

いずれの事故においても、できるかぎり詳細な状況把握に努めるものとする。

(1) 事故概要

事故内容の掌握に努めるとともに要救助者のいる場所、人数、状態等を迅速かつ適確に聴取する。

なお、負傷者（要救助者含む）が複数の場合は、定められた出動基準に基づき、集団災害対応等の指令を考慮する。

(2) 対応要領

基本的な対応要領については、「救助通報受信基本フロー」に基づき行なうものであるが、災害種別により柔軟な聴取に努め、指令時必要な場合は、他の通信員若しくは通信指令業務責任者等と協議し、適正な出動指令に努める。

(3) 指令後においても情報収集に努め、出動隊等への詳細情報の提供に努める。

(平成28年中の救助出動)

事故種別	件数	割合
火災	3,982	4.4%
交通事故	26,206	29.1%
水難事故	3,948	4.4%
風水害等自然災害事故	474	0.5%
機械による事故	1,875	2.1%
建物等による事故	31,249	34.7%
ガス及び酸欠事故	651	0.7%
破裂事故	12	0.0%
その他の事故	21,683	24.1%

3 救助種別ごとの聞き取りポイント

(1) 交通救助

注意点

- ・道路上の活動になるため、隊員の安全確保。
- ・危険物漏えいなどから火災に発展する恐れがあるため活動には十分注意する。
- ・傷病者のプライバシー保護にも注意する。

想定出動車両

指揮車・救助工作車・救急車・消防隊（救助活動支援等）

聴取順序

① 発生場所

② 事故概要

事故の発生状況とともに、車両等の停車位置等の状況を確認する。「どのような事故ですか。（何と何の事故なのか。）」

③ 要救助者の状態

要救助者（負傷者）の人数、負傷程度、体位、閉じ込めの有無、周囲の状況等を確認する。

「けが人は、何人いますか。」「けがの程度はわかりますか。」

「車内に閉じ込められていますか。」

④ 活動の危険性

火災危険の有無、油漏れ等二次災害の危険性

「火災は発生していませんか。」「ガソリン漏れは無いですか。」

⑤ 通報者の安全確保

「あなたは安全な場所から通報していますか。」

※事故発生場所付近にいるのか、離れた場所からの通報か。

⑥ 進入経路の確認（進入方向の確認が必要になる場合）

「どちら方向からの進入がよいか」「上下線どちら側か」

⑦ 電柱等の損傷がある場合は、付近の停電状況確認

損傷がある場合は、電力会社に連絡が必要になる。

⑧ 高速道路、国道等など交通量が多いと予想される。

平成28年中の交通事故による救助件数

26,206件

(2) 軌道内救助



(泉州南広域消防本部 提供)

注意点

- ・ 事故発生 of 列車が何線、何処方面行きかを確認する。
- ・ 運行指令所等に電話連絡を行い列車の運行状況を確認する。また、その情報を現場指揮者等に情報提供する。
- ・ 鉄道事業者からの通報は、実際に現場を確認せずに通報されることがあるので、一通り聴取したあと、詳細情報、追加情報等を依頼し、かけ直し等を指示してから通報を切断する。
- ・ 「運行停止」、「電車への電気供給停止」等の情報を聴取した場合、出動隊に情報提供するが、通信指令員は線路内への「進入指示等」は行なわない。
- ・ 列車の転覆、脱線等、列車同士の事故の場合「集団災害」での指令及び初動から、支援隊、ドクターカー、ドクターヘリの要請等を考慮する。

想定出動車両

指揮車・救助工作車・救急車・消防隊（救助活動支援等）

聴取順序

- ① 発生場所
- ② 事故概要

事故の発生状況とともに、路線名、進行方向、停車位置等の状況を確認する。

「どのような事故ですか。（列車と何の事故なのか。）」

「列車はどこに停車していますか。最寄りの駅はどこですか。」

「何線のどちら行きの列車ですか。」

③列車の運行状況等

事故車両以外の列車の運行状況等を確認する。

「他の列車の運行状況は。（停止していますか。）」

④要救助者の状態

要救助者（負傷者）の人数、負傷程度、体位

「けが人は、何人いますか。」

「何両目（何号車）のどの部分に挟まれていますか。」

「列車の乗員乗客の数は。（避難は。）」

⑤その他

発生場所、事故の状況等から危険性が推測される場合は、消防隊等の増隊を考慮する。

「列車はどのようになっていますか。」

「脱線、転覆していませんか。」

「ホーム上での巻き添えはいないか。」

(3) 水難救助

注意点

- ・水難事故は、海、河川、湖沼、水泳プールなど水域で起こる事故を言うが、特に海域の場合は、海上保安庁、警察機関等関係機関と連携した活動が必要になることを考慮し、聴取する必要がある。
- ・負傷者（要救助者）の位置確認に留意し、水没している場合は、可能な限り複数の目撃者から水没位置の確認を行う。
- ・流されている場合は見失わないよう注意する。

想定出動車両

指揮車・救助工作車・水難救助車・救急車・消防隊（活動支援等）消防艇・消防防災ヘリ

聴取順序

①発生場所

発生場所とともに、進入経路等を聴取する。

「おぼれている場所はどこですか。（海・川・池か。）」

②事故概要

事故の発生状況（どうしてそうなったのか。）とともに、現在の状況を可能な限り詳細に聴取する。

「おぼれている人は何人ですか。（流されている方向は。）」

③要救助者の状態

要救助者（負傷者）の人数、負傷程度、状態（浮いている、沈んでいる、流されている等）

「溺れている人は、何人いますか。」

④経過時間等

通報者が目撃していたのであれば、要救助者の年齢・性別・衣服等の特徴及び経過時間等を聴取する。

⑤受傷機転（事故の種別）

ア．遊泳中の事故

河川の場合は、右岸・左岸、流されている方向等

イ．転落事故（自損行為等）

岸からの距離、落差、水深等

ウ．船舶転覆、衝突事故

船舶の沈没状況、船舶の大きさ等

エ. 車両転落事故

乗車人員、車両の沈没状況、車種、車両の色等

オ. 自然災害に伴う事故（洪水、ゲリラ豪雨等）

右岸・左岸、流されている方向等

⑥付近の漁船等救出協力の可否の判断、可能であれば依頼する。

⑦その他

ア. 特に、沈んでいる、流されている場合は、可能な限り通報者に対して消防隊と接触するよう依頼する。

イ. 他機関（警察、海上保安庁等）からの通報の場合は、出場状況、活動方針等も聴取する。

ウ. 車両、船舶等の事故で、油流出等がある場合は関係機関への連絡を実施する。

平成28年中の水難救助件数

3, 948件

(4) 高所救助



(豊田市消防本部 提供)

注意点

- ・高所救助ならではの危険性を念頭に聴取する。
 実例 高層ビル等の火災現場における逃げ遅れ
 建築工事現場等における要救助者
 柱上において感電等による要救助者 等

想定出動車両

指揮車・救助工作車・梯子車・救急車・消防隊（救助活動支援等）

聴取順序

①発生場所

どこで、何が起きているのか

助けを求めている人はどこ（高さ、何階）にいてどんな作業をし、どのくらいの範囲で発生しているのか。

②要救助者の状態

要救助者（負傷者）の人数、負傷程度、体位、周囲の環境など

③災害点への進入経路

要救助者への接触方法（進入路、階段等の状況及び周囲の状況等）。

④活動の危険性

二次災害の防止（電気事故、倒壊危険、がれき、有毒ガス、可燃

性ガスの発生等発生場所の環境)

⑤その他

発生場所、環境等から特殊な状況や危険性が推測される場合は、施設等の管理者、関係機関等への協力を依頼する。

(5) 低所救助

注意点

- ・通報者の安全確保を最優先させる。
- ・消防隊員等の二次災害防止のため、できるかぎり情報収集に努める。

実例 地下工事現場等における転落事故、共同溝、マンホール等からの有毒ガス、可燃性ガス 等

想定出動車両

指揮車・救助工作車・はしご車・救急車・消防隊（救助活動支援等）

聴取順序

①発生場所

発生場所の詳細（建物等地下室、地下槽、地下工事現場、深層坑、井戸、下水道、タンク室内、地下共同溝等）を聴取する。

②要救助者の状態

要救助者（負傷者）の人数、負傷程度、体位、周囲の環境など

③災害点への進入経路

要救助者への接触方法（進入路、階段等の状況及び周囲の状況等）。

④活動の危険性

二次災害の防止（酸欠事故、崩落、有毒ガス、可燃性ガスの発生状況等）

「どんな作業をしていましたか。」

「何人作業をしていましたか。」

「酸欠等の危険性がありますか。」

⑤その他

事故発生からの時間経過

発生場所、環境等から特殊な状況や危険性が推測される場合は、施設等の管理者、関係機関等への協力を依頼する。

(6) 有毒ガス等救助



(出雲市消防本部 提供)

注意点

- ・ 通報者及び周囲の人の安全確保（二次災害防止）に留意する。
- ・ 複数傷病者の可能性に留意する。
- ・ 可燃性ガスについては、爆発危険があることに留意する。
- ・ 原因が特定されない場合、状況（不特定多数の傷病者が発生する恐れの有無等）により、NBC（集団）災害として取り扱うのか、一般救助として取り扱うのか等、出動体制が大きく異なってくるので注意する。

想定出動車両

指揮車・救助工作車・救急車・大型救急車・資器材搬送車・消防隊（救助活動支援等）

聴取順序

①発生場所

屋内（住宅、公衆出入り場所など）、屋外、車内、工事現場など関係者がいる場合は、進入経路を確認する。

②ガスの種類に関する情報を聴取する。

状況及び臭い等を確認する。

- 〈例〉
- ・ ガス臭、ガス漏れの音（ガス漏れ）
 - ・ 炭を焚いた臭い、目張り（練炭）
 - ・ 腐った卵に似た刺激臭（硫化水素）
 - ・ プール、漂白剤に似た臭い（塩素ガス）

- ・工事現場、作業員が倒れた（酸欠）など
- ・どこで、何が起きているのか
- ・助けを求めている人はどこにいて、どんな状態で、どのくらい発生しているのか。

③要救助者の状態

傷病者及び要救助者の人数を確認する。

通報している場から確認できる範囲で、倒れている人等が分かれば確認する。（通報者の安全を確保するため、無理に近づかせない。）

④通報者等への避難指示

風向を聴取し、風上へ、臭いがしない安全な場所へ移動させる。

付近の人にも声をかけ一緒に避難するよう指示する。

多数の人が出入りする施設等であれば、放送設備等で周知するとともに避難誘導を指示する。

⑤活動の危険性

関係者からの通報の場合、ガスの種類、性質、中和方法、希釈方法、流出範囲、元栓の開閉状況等を聴取するとともに、拡大防止策、二次災害の危険性等を聴取する。

⑥その他

関係機関へ連絡する。

警察、ガス会社、建物管理会社、周辺施設 など

平成28年中のガス及び酸欠事故件数

651件

【口頭指導の留意点】

○ガス漏れ通報（異臭がする、ガス臭いとの通報）

《考え方》

火が付いていたり、ガス漏れの音がする場合は、安全な場所への避難と元栓の停止を口頭指導する。また、火気の使用制限を指導する。（換気扇、電気などのスイッチ入切も含めて）

《注意点》

屋外からの通報の場合、むやみに通報者を屋内へ入れ、元栓の閉塞、室内の状況を確認させることは、通報者を二次災害に巻き込むため都市ガスにあっては、ガスメーター、LPガスにあってはボンベのバルブによるガスの供給停止を依頼する。

屋内からの通報は、窓の開放、ガス器具などの元栓の閉塞を依頼するが、困難な場合は、すぐに屋外の安全な場所に移動させる。その後、屋外のガスの元栓を閉塞するよう依頼する。

火気の使用を制限し、換気扇や電気器具などのスイッチも操作しないよう指導する。

都市ガスの場合は、空気より軽いため拡散しやすいが、LPガスは、空気より重いため、低いところや風通しの悪い所に溜まりやすく、思わぬところで爆発の危険があることに注意する。

付近の人にもガス漏れ発生について注意するよう依頼する。

○一酸化炭素中毒（練炭）

《考え方》

一酸化炭素中毒には、閉鎖空間の中でのストーブなどの暖房器具の使用や、自動車の排気ガスなど生活上起こりうるものと練炭などによる自損行為など様々な環境下で起こる可能性があります。どのケースにしても換気をするを優先し、傷病者に新鮮な空気を吸わせることが必要であるが、一酸化炭素が高濃度の場合、窒息から即、死亡となる可能性もあるため状況によっては、通報者に対し無理に換気などの措置を行わせるのは二次災害に巻き込む恐れがある。

《注意点》

一酸化炭素は、無色、無臭の気体である。また、空気とほぼ比重は同じである。

一酸化炭素中毒の症状として頭痛、めまい、全身の脱力感などがあるが症状が非特異的なため、練炭など明らかに自損行為であると判断できるもの以外は、一酸化炭素中毒と判断がつきにく

い。

○硫化水素（H₂S）

《考え方》

硫化水素漏えいにおいては、住宅など市民が生活する場所で発生した場合、通報者や周辺住民を巻き込み、甚大な二次災害を引き起こす可能性が高いため安全な場所への避難を優先とし、原則、換気の指示はしない。硫化水素ガスを閉じ込めたまま消防隊の保有する除去装置により処理するものとする。

《注意点》

浴室などの扉に張り紙、目張り、洗浄剤や入浴剤などの入れ物が散乱しているなどのキーワードがあれば、通報者に対し無理に進入させないように指示する。

張り紙の貼ってあるドアを開けない、絶対臭いのする場所に近づかない、臭いのしなくなるまで逃げるよう指示する。

火気の使用を制限するよう指示する。

付近の人にも声をかけ一緒に逃げるよう指示する。

硫化水素は、空気より重いため上の階で硫化水素を発生させた場合、下の階に影響を及ぼす可能性が高い。

(7) 機械事故

注意点

- ・機械が特殊なものであれば、専門業者を現場要請する。
- ・二次災害防止のため、機械の電源を切断し、再稼働させないよう人員配置等必要な措置を依頼する。
- ・必要があれば、現場医師要請を考慮する。DC、DH等

想定出動車両

指揮車・救助工作車・救急車・消防隊(救助活動支援等)

聴取順序

①発生場所

②事故概要

どのような機械の事故か

③要救助者の状況

要救助者(負傷者)の人数、負傷程度、挟まれ部位、年齢、性別等

④周囲の状況

活動に支障をきたす物はないか

安全は確保されているか

※詳細な事故形態等を聴取することにより、救助隊等に、より効果的な支援情報を流すことができ、出動途上における活動方針及び必要資機材の選定等が可能となる。

平成28年中の機械事故による救助件数

1, 875件

第3節 警戒事案

1 警戒の受信要領

- (1) 災害による被害が広範囲におよぶ場合や二次災害が発生する
場合があるため、災害内容の聴取時には発生場所や被害の範囲等に
十分留意すること。
- (2) 災害種別により柔軟に聴取を行い、指令時の判断又は消防隊
への支援情報とする。
- (3) 現着後の情報により、火災、救助事案へと変化する可能性が
あることに留意する。

2 警戒種別ごとの聞き取りポイント

(1) 火災報知設備ベルの鳴動の対応

注意点

- ・周囲の状況に留意し、少しでも危険を疑えば、安全な場所での退避を指示する。
- ・非火災報であるかもしれないといった先入観に捉われないように留意する。

想定出動車両

指揮車、タンク車、ポンプ車、梯子車、救助工作車、救急車

聴取順序

- ①火災通報装置による119番通報の場合
対象物の用途に応じた出動指令を行う。
呼び返しを行い、災害状況（燃焼物、階数、負傷者等）の確認を行い、必要であれば増隊を行う。
- ②警備会社を通じての119番通報の場合
災害発生場所、進入経路、災害状況（燃焼物、階数、負傷者等）の確認を行い、状況に応じた出動指令を行う。
災害現場に警備員が到着している場合は、現場警備員に連絡を取り災害状況の確認を行う。
- ③非常ベルの音を通行人、住民等が聞き付け119番通報した場合
ア建物から火気、煙気、臭気が確認できる場合
災害発生場所、進入経路、負傷者（要救助者）の有無・人数、災害状況（燃焼物、階数、負傷者等）を聴取し出動指令を行う。
イ建物から火気、煙気、臭気が確認できない場合
災害発生場所、進入経路、負傷者（要救助者）の有無・人数、対象物の用途、階数等
何時からベルは鳴動しているのか。
ベルは全館鳴動しているのか。
可能であれば、受信盤の警戒区域から表示区画に異常がないか、確認してもらい出動指令を行う。

(2) 住宅用火災警報器の鳴動の対応

注意点

・少しでも疑わしい事案は、消防車両を出動させ現場確認させること。

想定出動車両

タンク車、ポンプ車

聴取順序

- ①火気、煙気、臭気の確認。
- ②何階のどの部屋の住警器が作動したのか。
- ③連動型の場合、全室連動して鳴動しているのか。
- ④煙式か熱式かの確認。
- ⑤ガス漏れ警報器や防犯ベル、電化製品等、住警器以外の鳴動ではないか確認する（ガス漏れ警報器の鳴動の場合、救助隊の出動、ガス会社に連絡）。
- ⑥周囲の建物から煙が入ってきていないか。
（隣接建物の火災の煙で反応することがあるので注意する）
- ⑦室内で煙が大量に発生するような事をしていないか。
- ⑧異常がなければ警報音を停止することは可能か。
- ⑨電池交換時期のブザーではないか、
- ⑩異常がなければ、住宅会社等に連絡し点検を依頼させる

(3) たき火等への対応

注意点

- ・通報者の安全を確認する。
- ・苦情の意味合いを含ませた通報が多いが、これに捉われるなく延焼危険など緊急対応の有無を早期に確認する。

想定出動車両

タンク車、ポンプ車

聴取順序

- ①火災発生場所を確認する。
- ②通報者の安全を確認する。
- ③燃焼物の種類と燃焼範囲の確認
- ④延焼の危険性の有無
- ⑤燃焼行為者の有無
- ⑥消防車両の進入の可否、進入経路の確認
- ⑦有効な水利の有無
- ⑧焼却行為の届出の有無を確認する。

(4) 異臭への対応

注意点

- ・異臭の発生源を特定できるか。
- ・負傷者が発生、若しくは発生の虞があれば、特殊災害（有毒ガス救助事案）で指令する。
- ・通報者はその場所から避難させる（風上等）

想定出動車両

特殊災害対応車（救助工作車）、ポンプ車、タンク車、救急車
（負傷者がいる場合）

聴取要領

- ①発生場所、負傷者の有無及び要救助者の有無
- ②臭いの種類（刺激臭又は無臭等）、強度。
- ③臭いの方向や時間、範囲。
- ④異臭の詳細を聴取

「何のにおいがしますか。（どんなにおいがしますか。）」

「どれくらいの範囲でにおいがしますか。」

「においで気分が悪くなった人はいますか（何人いますか）。」

(5) 燃料漏れ等の対応

注意点

- ・引火による火災発生等の危険があることに留意する。
- ・付近走行車両のスリップ事故等、二次災害の危険性に留意する。
- ・流出場所による農業、漁業、住民等に被害を及ぼすことに留意。

想定出動車両

タンク車、ポンプ車等

聴取順序

- ①発生形態を確認する。
何から燃料等が漏れているのか確認する。
事故・故障など原因が分かれば確認する。
- ②種類を確認する。
関係者であれば漏えい物質の特性を確認する。
不明の場合は、色・臭い等を確認する。
- ③場所を確認する。
道路、敷地内、河川、排水、海岸など。
- ④流出範囲、流出量を確認する。
タンク容量、範囲（○m×○m）、距離など。
広範囲、流出元が未確定等により増隊を考慮する。
- ⑤傷病者等を確認する。
傷病者等あれば、救急隊を付加する。
- ⑥火気の使用厳禁
車両であればエンジン停止を指示する。
- ⑦関係機関へ連絡する。
警察、道路管理者、河川管理者、農業、漁業等の関係機関など。

(6) ガス漏れの対応

注意点

- ・通報者の安全確保を最優先させる。
- ・二次災害の防止（火気使用禁止）を念頭に聴取を進める。

想定出動車両

指揮車、タンク車、ポンプ車、救助工作車、救急車

聴取順序

- ①漏えい箇所（屋内又は屋外）及びガス等の種類（臭気、気体の色等）
- ②漏えい範囲、漏えい量はどれくらいか（周囲への影響等）。
- ③火災、爆発等の発生状況
- ④要救助者、負傷者の有無及び人命危険の有無。
- ⑤応急対策方法の実施状況（漏えい物質の性質、中和剤の情報等）
- ⑥関係機関への連絡状況

(7) 危険物の対応

注意点

・危険物の種類、数量、特性及び周囲の状況を確認し、爆発・延焼拡大など二次災害発生の危険性に留意する。

想定出動車両

指揮車・救助工作車・化学車・タンク車・ポンプ車・救急車

聴取要領

- ①漏えい場所（屋内又は屋外）及び範囲、量はどれくらいか。
- ②要救助者、負傷者の有無、人数及び人命危険の有無。
- ③漏えいが拡散するような側溝、マンホール等の有無及び危険物が流れ込んでいないか。
- ④漏えい防止措置はしているか。
- ⑤事業所であれば、「漏えい物以外高圧ガス、毒劇物等、二次災害発生危険があるものの貯蔵取り扱いがあるか。」
- ⑥イエローカード等、応急対策方法を把握出来るものがあるか。
- ⑦第三者（通行人等）からの通報であれば、現場に近づかないように促す。

第4節 特殊災害事案

1 特殊災害とは

N（放射性物質）、B（生物剤）、C（化学物質）に起因する災害を指し、「核燃料物質」「核原料物質」「放射性物質」「生物剤等危険物」「毒物及び劇物」「高圧ガス」「その他有害な物質に関連する災害・テロ災害」を言う。

2 初期の情報

特殊災害の場合、現場到着隊が有害物質の暴露など二次被害にあり可能性が高いので、初動からの警戒が重要である。よって特殊災害の可能性があると判断すれば、通報者へその場所からすぐに避難、他の者を近づけさせないように指示する必要がある。

また、警防活動上必要なことは、全体に付加情報で無線送信を実施し、現場最高指揮者に指令電話で詳細情報や通報先電話番号を伝えることが重要である。

3 事業所、関係者等からの通報

現場の状況および物質名・物質の性状等の情報入手に努め、事故状況のわかる人物に対応してもらえるように依頼する。現場が事業所、研究施設等の時は、現場図面や事故対応マニュアル、責任者等の有無を確認し、対応の準備や要請を行う。

イエローカード、SDS(安全データシート)等があれば、準備・要請を行なう。

4 一般人からの通報（発見、異臭）

薬品や化学の知識、認識等がないので、現場の状況を客観的に聴取し、誘導的に情報を引き出す必要がある。

5 情報が不明瞭なとき（疑いある場合）

一般の救急や事故などの通報に、特殊災害が潜んでいる場合があるので注意が必要である。

(1) 特殊災害が考えられる要因、異常はないか以下の内容を確認する。

①臭い（薬品臭・刺激臭）

②複数人の突然の同症状の体調異常→喉の痛み、目がチカチカする。

③トラックの事故→積載ドラム缶の散乱・薬品漏えいなど。

④危険物・放射線関連のマーク・表示、物質の状況など。

警戒出動レベルの事案であっても、出動隊に特殊災害の可能性を考慮し活動するよう伝え、測定機器による検知・分析が必要な場合は特殊災害隊（救助隊）を出動させる。

（２）聞き取り事例

①事例１

通報者「トラックと乗用車の事故です。積み荷も散乱しています」

受信者「どんな荷物ですか？」

「トラックの前か後ろに何か表示のようなものがありますか」

②事例２

通報者「目がチカチカして歩けません。」

受信者「あなただけですか？周りにも同じ人はいませんか？」

「変な臭いはありませんか？」

6 N災害（放射線災害）

放射線医薬品や産業放射線源の取扱・輸送や、放射線発生機器のある医療・研究施設に関連する事故などの災害を考慮する。

放射性物質の輸送については低線量の物は収納容器（箱）に、高線量の物は車両にも放射能マークが明示されている。医療・研究施設の放射線機器については機器の稼動状況・電源等の情報も確認の必要がある。

7 B災害（生物災害）

曝露してから発症するまで時間がかかり（潜伏期間）、感染しても治療できるなど時間的余裕があるので、通報者に落ち着いて行動してもらえよう対応する。

テロ以外では、病原体の取り扱いなどがある研究施設等での火災、事故などを考慮する。

研究施設等での取扱いは少量で、管理等なされているが、取扱う病原体によりバイオセーフティレベルなどのランクや、隔離区画があるので情報の把握に努める。

8 C災害（化学災害）

原因が特定できないような集団救急等の通報は、薬物やガス等の特殊災害を疑い、特殊災害隊等を命令出動させる。通報段階で危険性が低いと感じられる事案でも、物質の漏えい、化学反応等より状況が急変し、被害拡

大する可能性を考慮しておく。

9 協力関係機関との連携

生物災害関係について、関係部局(保健福祉局等)へは指令室から担当部局経由で連絡する。

(緊急を要する時は、現場最高指揮者から保健所等へ連絡。状況により指令室から連絡する。)

協力関係にある専門機関へは現場最高指揮者から連絡する。(状況により指令室から連絡する。)

また、放射線災害関係・化学災害関係など関係機関のリストを事前に作成し、協力関係を締結しておくことを推奨する。

第6章 コミュニケーションが困難な事例への対応

第1節 通信指令におけるコミュニケーションが困難な事例

とは

一般的にコミュニケーションとは、単純に「伝達、連絡」、「意思伝達」と説明されていたり、「意思・感情・思考などのさまざまな情報内容を言葉・身振りや手振り・表情・通信技術などのさまざまな手段を用いて、互いにそれらを伝え合うこと」などと説明されており、社会生活を営む人間が日常、自然に行っているものであると思われるが、通信指令におけるコミュニケーションの手段は、原則「言葉」のみであり、119番通報の際には、顔が見えていない状況であるため、言葉から、相手の表情や訴えなどを読み取り対応する必要がある。

通信指令対応時に特にコミュニケーションが取りにくい代表的な事例として、「環境因子によるもの」、「人物キャラクターによるもの」、「疾病等によるもの」、「機器の障害等によるもの」、「その他」に分類する。

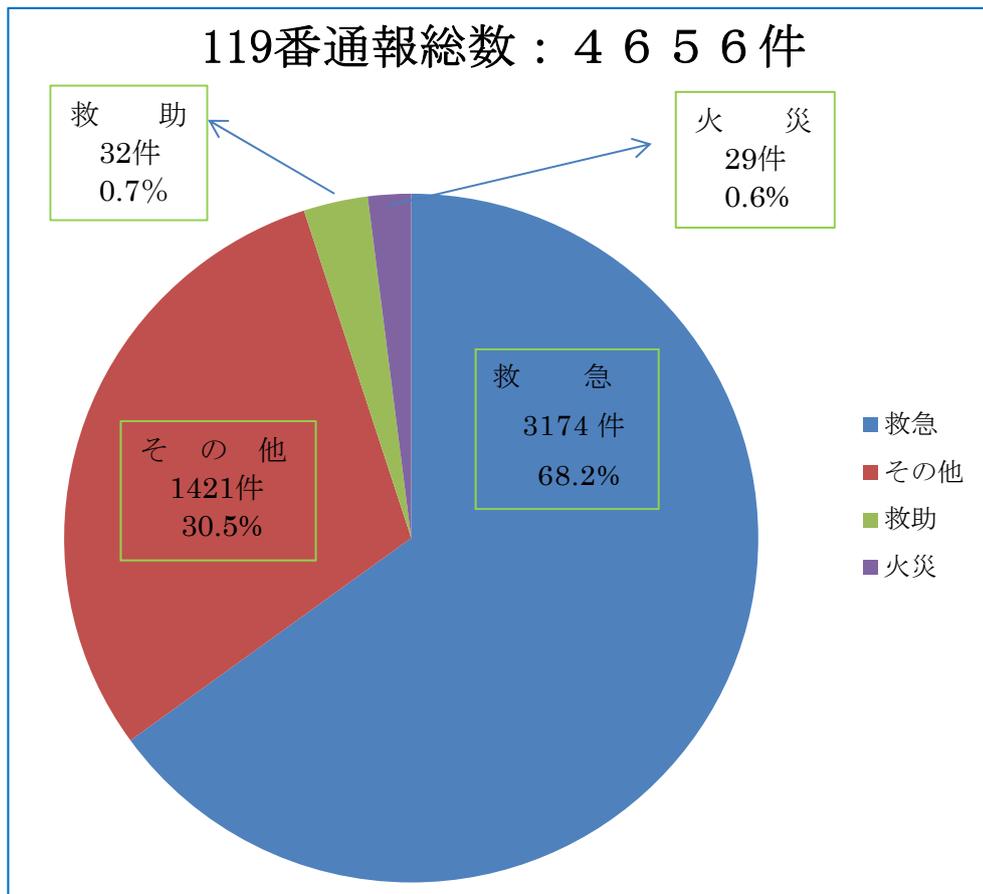
今回、2消防機関において、過去の通報事例から困難事例の抽出を行い、コミュニケーション心理学の専門家とともに整理した結果からは、通報者側の因子として、「年齢」「性格」「国籍」「感情」「動機」「知識」「病態」「話し方」「関係性」「騒音」などが抽出され、通信指令員側の因子としては、「指令台機器の障害」「指令室の環境」「指令員のスキル」などが抽出されたものである。

第2節 通信指令におけるコミュニケーションが困難な事例

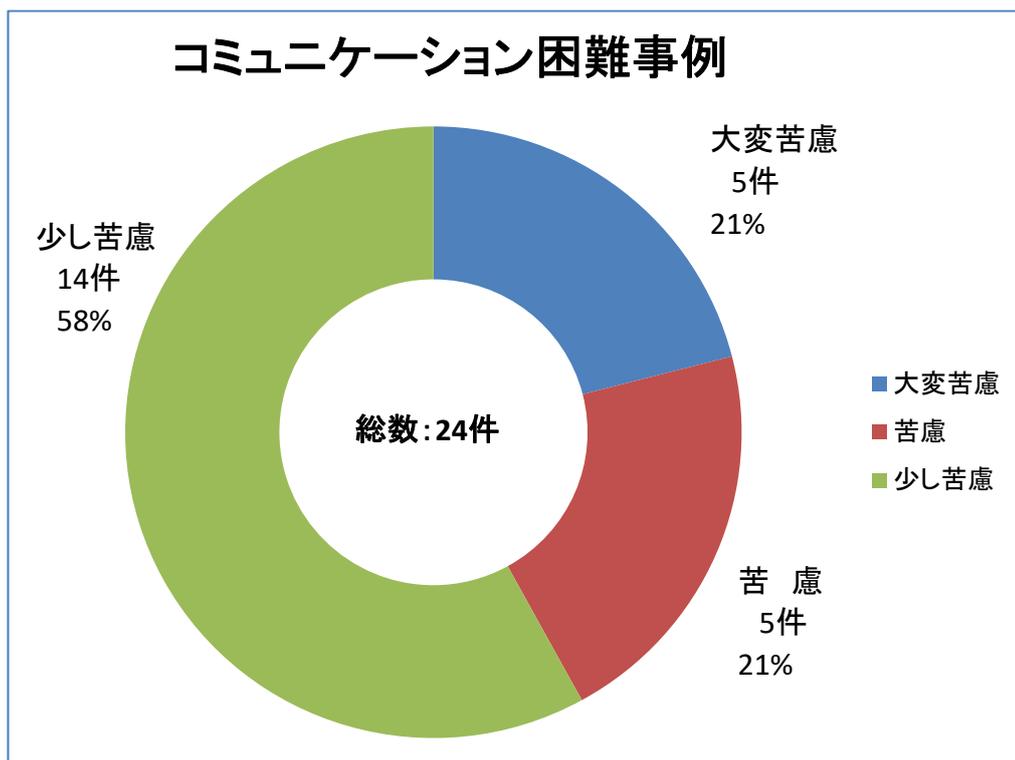
への対応（総論）

1 困難事例の調査

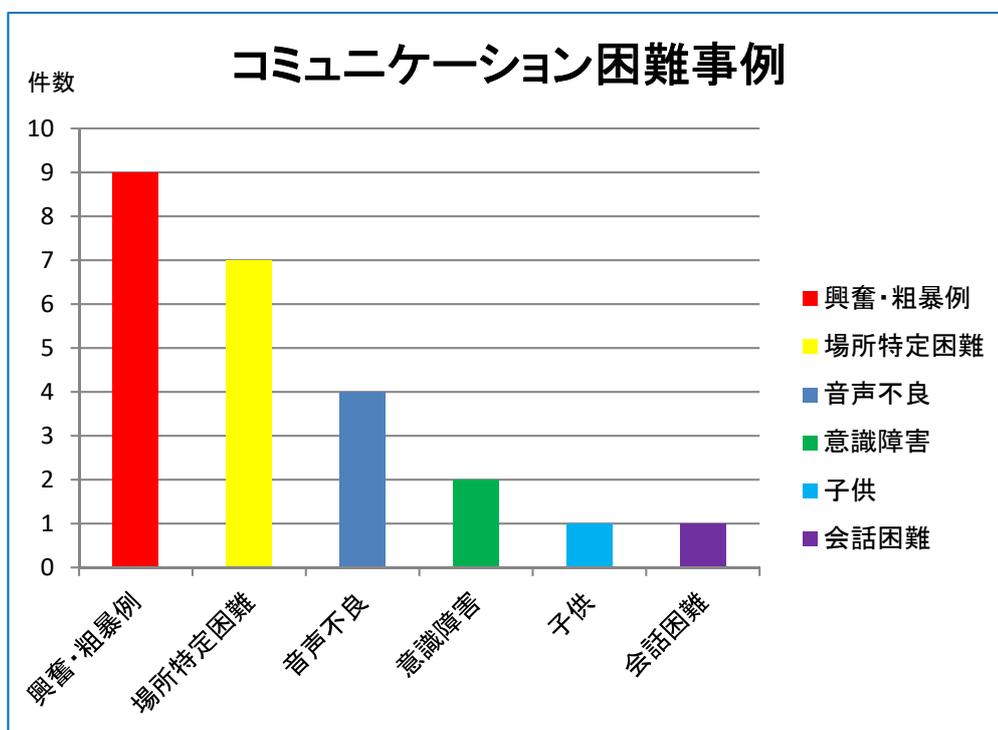
コミュニケーション困難事例について、2消防本部において一定期間調査を実施した結果、期間内の119番通報は4656件、うち救急事案3174件（68.2%）、その他1421件（30.5%）、救助32件（0.7%）、火災29件（0.6%）であった。



その中で、コミュニケーションを確立できない、できがたいと判断した事例は24事例（0.5%）で、3段階に区分した結果、「大変苦慮した事例」が5例、「苦慮した事例」が同じく5例、「少し苦慮した事例」が14例であった。



内訳としては、通報者が粗暴・興奮状態が9件と最も多く、場所の特定困難事例が7件、音声が聞こえない4件、酩酊状態や薬物による意識障害2件、子供1件、一方的に話し会話が成り立たない1件であった。



本調査では、コミュニケーション困難事例の119番通報全体に占める割合は0.5%とかなり低い数値ではあったが、その中には、傷病者本人からの通報で通報途中に意識障害に陥ったり、高エネルギー事故が疑われる事案のため、興奮している粗暴な通報で場所及び事故の状況などがまったくわからなかったり、というような緊急度、重症度が高いと推測される事例も認められた。

2 困難事例への対応

コミュニケーション困難事例について、2消防本部において抽出した24事例について検証するとともに、通信指令室に勤務する指令員30名を対象に「通報者と良好なコミュニケーションを図るために心掛けていること」、「過去の失敗例」、「聴取が上手いと感じる指令員は」などのアンケート結果をもとに、心理学の専門的知識を有する有識者とともに通報者及び通信員の心理にも着眼し、詳細な検討を行った。

その結果、緊迫した状況に置かれている通報者をいかに落ち着かせ、情報を聞き出すかは、通信指令員のスキル（表現方法、性格）に左右される部分も大きく、通信指令員は、先入観、思い込みなどを持つことなく、臨機応変な対応が求められ、通報者が見て聴いて感じていることを言葉から読み取るためのテクニックを身につける必要があるということであらためて認識する結果となった。

第3節 通信指令におけるコミュニケーションが困難な事例

への対応（各論）

1 子供等

- (1) いたずらだろうという先入観を持たない。
- (2) 付近に大人がいる場合は代わってもらう。
- (3) 出場指令に必要な最低限の内容を先に聞き出す。
- (4) 子供から情報を引き出すには、威圧感を与えないように、穏やかな口調で接し安心感を与える。
- (5) 質問の意図が理解できるよう、簡単な質問内容とする。
- (6) 分からないので言えないのか、慌てていて言えないのか判断する必要がある。
- (7) 問いかけに対し考えている最中は急かさない。「大丈夫、ゆっくりでいいですよと声をかけたりすると良い」
- (8) 質問を理解できていても答えることが難しいということを念頭に

おく。

2 酩酊者等

- (1) いたずら、からかい、緊急性がないだろうと先入観を持たない。
- (2) 通報内容が聴取不能、又は聴取困難な場合は、付近に誰かいないか確認し、いる場合は電話を代わってもらう。
- (3) 発音、言葉が明確でないことが多いので聞き間違いのないように注意する。
- (4) 興奮させないように注意する。
- (5) 相手の言動に巻き込まれず、冷静に対応する。

3 粗暴者

- (1) 相手の挑発には、絶対にのらない。
- (2) 「救急車、消防車に来て欲しい」という強い欲求があり、その欲求を充足させる返答がなかなか得られないと攻撃性が高まる。
- (3) 出動指令に必要な最低限の内容を先に聴取し、消防車、救急車は出動していることを通報者に伝え、相手の要求にこたえていることを説明し落ち着かせる。
- (4) 直ぐに到着すると強調（孤独感の解消）したうえで、それまでの間にできること（限定的な役割）を指示して、通報者に役割を与える。
- (5) 質問の意図が理解できていないために、聴取しようとしても粗暴な言動を発する場合があるため、必要であれば質問の意図を説明する。
- (6) ストレスの強い状況でさらに質問（聴取）をされることで認知的負荷が高まり、さらにストレスが強まるので注意する。

4 興奮状態者

- (1) 相手の言動に巻き込まれず、冷静に対応する。
- (2) 出動指令に必要な最低限の内容を先に聴取し、消防車、救急車は出動していることを通報者に伝え、相手の要求にこたえていることを説明し落ち着かせる。
- (3) 直ぐに到着すると強調（孤独感の解消）したうえで、それまでの間にできること（限定的な役割）を指示して、通報者に役割を与える。
- (4) 母親の場合「あなたがやらなければ」という責任を自覚させると良い場合がある。そのため、応急手当の方法を指導する。

- (5) 興奮が治まらない場合は、ある程度話を聞いた後、不明な点を聴取する。

5 特殊なスキル

(1) 危機に陥っている通報者（落ち着かせる方法）

厄介な事件の途中で通報する発信者の多くは非常に感情が高まっており、高まった感情的な状態にある通報者が合理的に考えることはない。

- ① 穏やかで、落ち着いた声と低音でしっかりとした音声を使用する。
- ② 短くて分かりやすい簡単な質問やフレーズを繰り返す。
- ③ 文章的でなく、内容を聞き取るようにする。
- ④ 通報者に深呼吸させ、危機的な状況や環境から隔離する。
- ⑤ 「落ち着け、落ち着け」だけでは、より通報者を怒らせてしまう危険性がある。

(2) 怒っている又は攻撃的な通報者（不正な通報者に効果的な方法）

- ① 落ち着いた音声でプロの音質を維持する。
- ② 繰り返し反復した質問を続ける。
- ③ 自分を律して穏やかな感情を保つ。

第4節 通信指令におけるその他の対応困難例

通報者	通報内容	対応例
地理不案内者等	車が転落し負傷したが、場所が分からない。	受信アンテナの位置情報を入手し、救急車を出動させるとともに、傷病者にクラクションを鳴らし続けるよう指示した。
	救急車を呼びたいが場所が分からない。	消火栓表示板に記載の住所で場所を特定した。
	高速道路上で停車し、用を足していたところ、誤って林の中に転落した。	車種を聴取し、道路公団（当時）に問合せ該当車両を発見し、車両が止まっていた橋脚の下を検索し、傷病者を発見した。
泥酔者	自転車で倒れた。「とにかく来てよ！」の一点張り	場所が特定できず、結局、付近通行人に変わり場所を確定できた。

言語に障害のある傷病者	「アーウー」のうめき声のみ聞こえる。(脳血管疾患)	救急要請であれば2回、火災であれば3回受話器を叩くよう指示し、救急事案と確認後、位置情報システムで場所を特定し、救急出動させた。
自己中心的に会話する本人	救急要請場所を聴取するも、一方的に症状等の別内容を延々と伝え、的確な受け答えができない。	聴取時間がかかり、要請場所判明時点で救急車を出動させ、症状等詳細は、後から聴取した。
	「救急車来てください。」と告げただけで一方的に電話を切断された。	再呼び出し後、通報者に場所がわからなければ出動できない旨伝え詳細聴取後、救急車を出動させた。
自殺志願者	「救急車のサイレン音が聞こえたら飛び降りるから後は頼む」との通報	説得しながら時間を稼ぎ、場所を特定後、警察機関へ保護を依頼した。
常習者	軽症であるが、救急搬送の方が早く診てもらえる等の考えから、気軽に何度も救急要請してくる。	救急車の適正利用を繰り返し説明するが、あまり効果なし。
嫌がらせ	〇〇町●●番地の▲▲宅が火事です。と加入電話での通報	火災出動したが、該当事案なし。 金銭トラブルによる嫌がらせであった。
入院患者	「火事です。」	精神科病院内公衆電話からの通報で、聴取を進めると意味不明であったため、病院職員に確認したところ、火災は発生しておらず虚報と判明した。

第5節 通信指令員のストレス対応

1 日常の対応におけるストレス

119番通報は、対応困難例で紹介したとおり、火災、救急、救助という消防業務以外の内容も多く、住民から役割を過大視されている側面があり、処理にあたる通信指令員は、日々、ストレスを感じている。

また、1件の高圧的な通報や悲惨な事故、事件の通報がトラウマになった

り、ストレスになる可能性が考えられる。

2 大規模災害発生時の対応におけるストレス

大規模災害等発生時に、通常では考えられないほどの救急救助要請などを受信した通信指令員は、その時の通報内容がフラッシュバックされ、睡眠障害などを発生する可能性がある。

震災などの大規模災害対応においては、災害現場活動隊員はもとより、通信指令員のストレスケアも重要と考えられる。

3 通信指令員のストレス対応

地域住民から「助けを求められる窓口」となる通信指令業務に従事する通信指令員は、日々、緊急通報への対応でストレスを感じており、消防機関として、災害対応に従事する消防隊員はもとより、通信指令員へのストレスケアについても職員同士で意見交換や事後検証ができる体制や環境づくり、また、必要に応じて専門家によるカウンセリングなどを実施できる体制を組織として整備する必要があると考えられる。

第7章 無線運用

第1節 消防無線

1 無線通信の原則

消防系無線の運用は、電波法等の関係法令に基づき、実施するものとする。

- 必要のない無線通信は、これを行ってはならない。
- 無線通信に使用する用語は、適正且つできる限り簡潔でなければならない。
- 無線通信を行うときは、自局の識別番号を付して、その出所を明らかにしなければならない。
- 無線通信は、正確に行うものとし、通信上の誤りを知ったときは、直ちに訂正しなければならない。
- 消防業務の目的、通信相手及びその範囲を超えて運用してはならない。

2 無線運用の留意事項

- 移動局等の通信状況を常時監視し、呼出しに即応しなければならない。
- 通話速度は、通常の会話の速度とし、簡潔明瞭に行う。
- 通信に使用する時刻の表示は、24時間制により行うものとする。
- 発信を終える時は終話信号「了解」「どうぞ」を必ず付加する。
- 移動局等の通信内容は復唱し、鎮圧、鎮火、救助完了については、時刻を付加する。
- 無線通信略語を積極的に使用する。
- 差別用語・不快用語を使用しない。
- 活動に不必要な人物表現（外見、具体的特徴）は控える。
- 加害、交通事故等で被害者、加害者を特定した表現をしない。
- 無線通信は消防機関以外にも傍受されていることを念頭に置き、個人のプライバシー（個人情報）に係わる通信は消防系無線では行わず、携帯電話、セレコール等他の通信手段を使用する。

3 無線交信

- 災害活動時における通信指令室との無線交信は、原則として、指揮隊長等が行うものとする。
- 災害活動における、隊員間の無線交信は、各消防本部（局）の運用方法とする。
- 無線統制とは、無線通信混信及び輻輳を防止するため通信の制限を行うこと。

種別	状況	内容
全統制	地震等広域災害が発生し、全ての無線系の通信が輻輳する場合又は輻輳することが予想される場合	全無線系に対して統制を行うもの。
系統別統制	大規模災害又は同時多発災害が発生し、特定の無線系の通信が輻輳する場合又は輻輳することが予想される場合	無線系を指定して統制を行うもの。
災害別統制	他災害が発生し、災害現場ごとに通信が輻輳する場合又は輻輳することが予想される場合	災害現場を指定して統制を行うもの。
部隊別統制	多数の消防隊等が活動し、通信が輻輳する場合又は輻輳することが予想される場合	活動部隊を指定して統制を行うもの。
その他統制	前各項に掲げる以外の要因で通信が輻輳する場合又は輻輳することが予想される場合	

備考

- ・無線統制は、統制の種別及び通信制限の範囲等を明確にし、全無線局に周知させるものとする。
- ・無線統制中は、通信指令室及び現場指揮本部等並びに指定された無線局以外は、原則として通信を行ってはならない。

※ただし、次に掲げる通信は、この限りでない。

- ・要救助者情報、危険情報及び事故報告等に関する通信
- ・災害通報にかかる通信
- ・消防隊等の増強要請等に関する通信
- ・指定無線局から要求された通信
- ・その他、特に緊急を要する通信

(4) 災害の受援要請において、他都市消防本部の部隊が活動する場合については、主運用波及び統制波を使用するものとする。

4 通話要領

項目	通信方法	留意事項								
呼出し	普通通話の呼出し 1. 自局の呼出し名称 1回 2. から 1回 3. 相手局の呼出し名称 又は識別名称 1回	<通話開始前の注意> 通話を開始しようとする時は、他の通信に混信を与えないかどうかを確かめ、もし他の通信に混信を与える恐れがある時は、その通信が終了した後でなければ通話を開始してはならない。 <識別名称>								
		<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="711 629 852 667">区分</th> <th data-bbox="852 629 1461 667">内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="711 667 852 741">各局</td> <td data-bbox="852 667 1461 741">同一通信系を構成する無線電話局の全てを呼出す場合</td> </tr> <tr> <td data-bbox="711 741 852 815">各移動局</td> <td data-bbox="852 741 1461 815">同一通信系を構成する移動局の全てを呼出す場合</td> </tr> <tr> <td data-bbox="711 815 852 889">各隊</td> <td data-bbox="852 815 1461 889">同一通信系を構成する移動局のうち災害出動中の移動局の全てを呼出す場合</td> </tr> </tbody> </table>	区分	内容	各局	同一通信系を構成する無線電話局の全てを呼出す場合	各移動局	同一通信系を構成する移動局の全てを呼出す場合	各隊	同一通信系を構成する移動局のうち災害出動中の移動局の全てを呼出す場合
	区分	内容								
	各局	同一通信系を構成する無線電話局の全てを呼出す場合								
	各移動局	同一通信系を構成する移動局の全てを呼出す場合								
	各隊	同一通信系を構成する移動局のうち災害出動中の移動局の全てを呼出す場合								
	※特定地域の無線電話局の全てを呼出す場合は、識別名称に地域名を冠する。									
	<至急通話の優先取扱い> 1. 至急通話の通信は、普通通話の通話中に割り込んで行うことができる。 2. 普通電話を通信中の無線電話局は、他の無線電話局が至急通話の通信を行うための呼出し、または通信開始の要求を聴取した時は、ただちに普通通話の通信を中止するものとする。									
再呼出し		呼出しを行っても相手局の応答がない時は、その呼出しを行った無線電話局は、10秒以上の間隔をおいてさらに2回呼出しを行わなければならない。それでも、なお、応答がない時は、1分以上経過した後でなければ再び呼出しを行ってはならない。ただし、他の通信に混信を与えるおそれがないと認められる場合、又は至急通話の送信を行う場合はこの限りではない。								
呼出しの中止等	混信を与える無線電話局の呼出し名称が判明している場合 1. 混信を与える無線電話局の呼出し名称 1回 2. しばらく待て 1回 混信を与える無線電話局の呼出し名称が不明な場合 1. しばらく待て 1回	自局の呼出しが他のすでに行われている通信に混信を与える旨の通知を受けた時は、ただちに、その呼出しを中止しなければならない。								

事案・法令編テキスト

<p>応答</p>	<p>基地局が普通通話の呼出しに対して応答する場合</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 相手局の呼出し名称 1回 2. どうぞ 又はしばらく待て 1回 <p>基地局が至急通話の呼出しに対して応答する場合</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 至急 2回 2. 相手局の呼出し名称 1回 3. どうぞ 1回 	<p>ただちに受信できない場合は、「どうぞ」に代えて「しばらく待て」を送信する。</p>
<p>応答</p>	<p>基地局以外の無線電話局が普通通話の呼出しに対して応答する場合</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 自局の呼出し名称 1回 2. です 1回 3. どうぞ 又はしばらく待て 1回 <p>基地局以外の無線電話局が至急電話の呼出しに対して応答する場合</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 至急 2回 2. 自局の呼出し名称 1回 3. です 1回 4. どうぞ 1回 	
<p>不確実な呼出しに対す</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 自局の呼出し名称 1回 2. です 1回 3. さらに 1回 4. どうぞ 1回 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 自局に対する呼出しであるが、呼出しを行った無線電話局の呼出し名称が不明である場合は応答するものとする。 2. 自局に対する呼出しであることが明らかでない呼出しを聴取した時は、それが反復され、かつ、自局に対する呼出しであることが判明するまで応答しないものとする。

<p>通話の送信</p>	<p>1. 一通信事項— 2. どうぞ</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 通話の送信の速度は、日常の会話における速度を標準とする。 2. 通話の送信が30秒以上にわたる時は、至急通話の割り込み等を容易にするため約20秒ごとに2, 3秒間電波の発射を中止しなければならない。 3. 通信の途中において相手局を1分以上待たせる必要のある時は、原則としてその通信を一度打ち切り、他の無線電話局に通信の機会を与えなければならない。 4. 基地局は、出動指令等急を要する場合は、至急2回、送信に引き続き通話の送信を行うことができる。 5. 急を要する通話であって相手局の受信が確実である場合は、応答を待たずに呼出しに続けて通話の送信を行うことができる。この場合、指令を受けた移動局の現場到着の報告及び引揚げをする時の通話等も含むものである。 6. 呼出しに対する応答があった場合は、相手局から「しばらく待て」の送信があった場合を除き、ただちに通話の送信を行わなければならない。 				
<p>通話の解信</p>	<p>受信局が単数の場合 了解</p> <p>受信局が2以上の場合</p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 80%;">1. 自局の呼出し名称</td> <td style="width: 20%; text-align: right;">1回</td> </tr> <tr> <td>2. 了解</td> <td style="text-align: right;">1回</td> </tr> </table>	1. 自局の呼出し名称	1回	2. 了解	1回	<p>通話を受信した時は、折り返し解信を行わなければならない。</p> <p>受信局が2以上ある場合は、移動局にあっては、呼出し符号の数の少ない本署から出張所の順とし、基地局が指示するものとする。</p>
1. 自局の呼出し名称	1回					
2. 了解	1回					

再送要求	1. さらに 1回 2. どうぞ 1回	通話内容が不明確な場合は、再送の要求を行なうことができる。
解信の要求	受信局が単数の場合 1. 了解 1回 2. どうぞ 1回	通話の送信終了後5秒以上経過しても受信局が解信しない時は解信要求を行うことができる。
解信の要求	受信局が2以上の場合 1. 相手局の呼出し名称 1回 2. 了解か 1回 3. どうぞ 1回	
解信の終了	1. 以上 1回 2. 自局の呼出し名称 1回	通信の終了は、呼出しを行った無線電話局が送信しなければならない。

5 無線の種類

(1) 消防救急無線【基地局・移動局（卓上型・可搬型・車載型・携帯型）】

デジタル無線（活動波1, 2, 3、主運用波、統制波1, 2, 3）

- (2) 署活系無線
- (3) 簡易無線
- (4) 特定小電力トランシーバー

6 無線運用の種類

(1) 単独運用

一消防本部(局)による無線運用

(2) 共同運用

複数の消防本部(局)により運用され、管轄及び部隊運用も本部(局)ごとに分かれている。

(3) 広域運用

市町村消防の広域化（複数の消防本部（局）の組織や管轄区域が1つに統合されること）により、単独運用と同じ無線運用

7 受援時の無線要領

各市(各地域)の応援協定に基づき実施するものとする。

第8章 多数傷病者事案

第1節 災害マネジメント概論とICS

1 多数傷病者事故とは

多数傷病者事故（Mass Casualty Incident）とは、地域の救急医療体制において、通常業務の範囲では対応できないような多数の重症傷病者を伴う事故災害、と定義される。多数の傷病者とは、地方自治体によっても多少の人数差はあるものの、多数傷病者発生事故により傷病者がおおむね10人以上発生した場合をいうことが多い。また、それに加え、救急隊3隊以上、消防長・消防署長が認めた場合、と表記されている地域もある。さらに「多数傷病者事故」＝「集団災害」と定義される。

そして、こうした多数傷病者事案が発生した場合、当該地域消防機関単独の対応ではなく、他の市町村消防・警察・海上保安庁・自衛隊・医療機関等様々な機関と連携しながらの活動が重要となり、通信指令においてもそうした状況を理解したうえでの対応が求められる。

2 現地連携モデルと通信指令

ここでは、多数傷病者事案における消防通信指令室を中心とした連絡体制・初動体制整備の例示として、政府が作成した化学テロ対処の指針から該当部分を紹介する。

出展：NBCテロ対処現地関係機関連携モデル
2001-11-22 NBCテロ対策会議幹事会

（1）関係機関間の連絡体制の整備

関係機関は、地方自治体を中心とし、関係機関相互間の連絡体制をあらかじめ整備する。

連絡体制については、定期的に通報訓練等を行い、その実効性の確保に努める。

（2）通報及び初動体制

① 110番又は119番通報の内容から判断して化学テロであることが疑われる場合には、通報を受けた警察及び消防は相互にその内容について連絡を行う。

② 保健所に通報があった場合には、保健所から警察及び消防にその内容を連絡する。

③ 警察及び消防は、化学テロ対応に必要な資機材を有する部隊を出動させる。

④ 通報を受けた消防は、化学テロと判明した場合若しくはその可能性が高い場合には、最寄の保健所又は衛生部局、市区町村及び都道府県に連絡するとともに、自衛隊に情報提供する。

(3) 現場における初動対処

① 現場に到着した警察及び消防は、活動及び連携の便宜を勘案の上、それぞれ現地指揮本部を設置するとともに、それぞれの情報をつき合せて周囲の状況を合理的に判断して、直ちに立入禁止区域等を設定する。立入禁止区域等は、その後の状況の変化に応じて随時必要な見直しを行う。

② 現場に到着した警察、消防、保健所、海上保安庁等の関係機関は、化学テロ対応等に関する協議、連携、役割分担、情報の共有を行う現地調整所を設置するとともに、互いに連携して活動を実施する。現地調整所においては、定時ないし随時に会合を開き、現場において活動する機関が設置する現地指揮本部間の総合調整を行う。

③ 警察及び消防は、関係機関との連携の下に、被害者に対する救助、一次除染及び救急搬送活動、物質の検知並びに情報収集活動を実施する。

(4) 消防指令室を中心とした情報の集約と現場との連携

消防本部指令通信担当部署（以下「消防指令室」という。）は、救助・救急搬送、救急医療における情報を集約し、以下のように関係機関等との連携を行う。

① 消防現場指揮本部との連携

ア 消防の現場指揮本部（以下「消防現場指揮本部」という。）からの情報提供、各種要請、問い合わせに対応するとともに、消防現場指揮本部への助言、情報提供を行う。

イ 現場の災害状況、被害者の観察結果、除染状況等の情報（以下「災害情報」という。）を集約するとともに、必要に応じて当該災害情報を関係機関へ提供する。

ウ 関係機関からの情報を消防現場指揮本部に提供する。

② 医療機関との連携

ア 搬送先病院（医療機関）の選定（医療機関に対する受入れ可否の問い合わせ）を行う。

イ 災害情報を搬送（又は搬送予定）先医療機関などに提供する。

ウ 現場でトリアージを行う医師の派遣要請を行う。

エ 患者搬送後は、当該搬送先医療機関から、収容患者数、収容患者

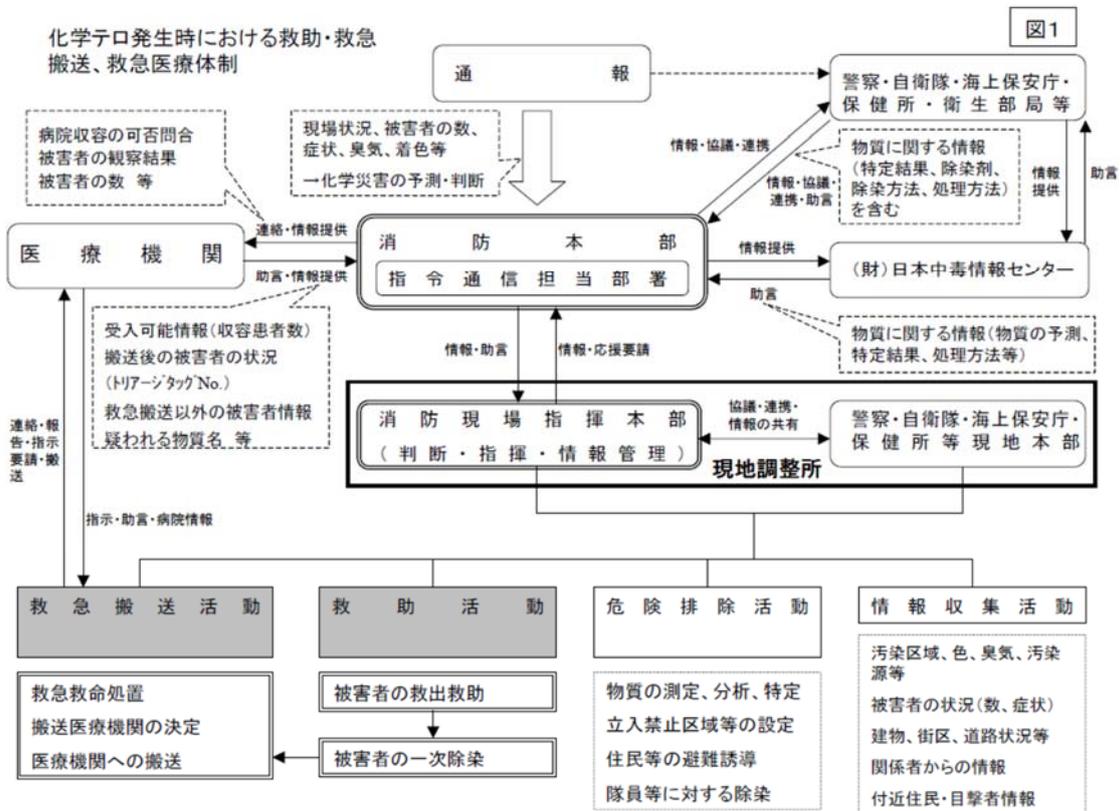
の氏名（又はトリアージタグのNo.）、程度（死亡、重症、中等症、軽症）及び症状、疑われる物質名その他参考となる情報、受け入れ可能患者数等の情報（以下「医療情報」という。）を規定様式のFAX等により受信するとともに、当該医療情報を他の医療機関、警察等にも必要に応じて提供する。なお、医療機関は、医療情報を適宜更新するとともに、当該医療情報を警察及び保健所に対しても提供する。

③（財）日本中毒情報センターとの連携

ア災害情報及び医療情報を日本中毒情報センターに提供する。
 イ日本中毒情報センターから、疑われる物質名、その毒性並びに治療情報その他参考となる情報（以下「中毒センター情報」という。）を受信するとともに、当該中毒センター情報を搬送先医療機関に配布する。なお、日本中毒情報センターは、中毒センター情報を警察及び保健所に対しても提供する。

④警察、保健所、その他関係機関との連携

ア必要な情報の関係機関本部等への提供、協議等を行う。
 イ関係機関から情報を受信し集約する。



3 災害マネジメントと ICS

先にも述べたように、大規模災害及び多数傷病者が発生した場合は以下のように様々な機関が活動する。そうした場合には連携・協力のための共通ルールが必要になり、災害対応全体をマネジメントする必要性が生じる。アメリカではその方法として Incident Command System を設け、それを災害対応の国家基準として定められている。これらを十分に参考にしながら多数傷病者対応について検討していく必要がある。

【災害発生時の関係者とは】

- ① 要救助者
- ② 原因者
- ③ 救助者（家族、近隣住民、自主防災組織、消防団、常備消防、警察、自衛隊、海上保安庁、医療機関、DMAT等のファーストレスポンドー）
- ④ 支援組織（医師会、企業、NPO、NGO、ボランティア組織、自治体、国、海外支援部隊等）

そのためには災害対応管理制度を標準化し、一元化された指揮命令システムを確立し、関係各機関の連携と調整を促すとともに、活動部隊の安全を確保し、事態を効率的に収拾することが重要である。

4 Incident Command System の歴史的背景

ICSは1970年代初めに多発したカリフォルニア森林火災の教訓から開発されたもので、森林火災が発生すると一人の司令官では裁ききれないほどの情報が一度に集中し、しかも周辺地区の消防隊、警察、消防団も応援のため駆けつけたが、お互い言葉の意味を取り違えたり、指揮命令システムが不明確だったり大変混乱した。これらの課題を整理すると以下のとおりである。

【課題】

- ① 一人の管理者に対して多すぎる部下
- ② 組織ごとに異なる非常態勢
- ③ 組織ごとに異なる用語の使用
- ④ 信頼できる事故の情報の欠落
- ⑤ 不適切で互換性のないコミュニケーション
- ⑥ 事故発生時の行動目標が不明確、または確定されていない

これらのことから、非常事態発生時の体制を整備しておくことの重要性、また、広域・複数機関にわたる場合の各機関の連携の重要性を示す

結果となり、これらの課題に取り組むことが必要になった。そしてこれらの課題を克服するシステムとして Incident Command System が考案された。

5 Incident Command System (ICS) とは

日本語訳としては「災害指令システム」や「災害時指揮命令系統」また「緊急時総合調整システム」と紹介され、様々であるが、基本的には災害時に多くの機関が一本化された指揮の下、対応する事を目指している。

アメリカで発生した過去の災害対応において、消火活動に複数の異なる組織が迅速かつ適切に行動する必要があったが、実際は消防・警察・救急・行政・メディア・地域住民の間における調整、更には州や郡政府・市町村レベルでの適切な調整が不足していた為に混乱し被害が拡大してしまった。その後、米国連邦政府はこの対応の失敗は災害時における複数の機関の調整不具合が原因であると結論づけ ICS が設立された。

6 Incident Command System の目的

ICS は以下のような課題をクリアするものである。

- ① どのような種類・規模にも適用できる、標準化された現場対応方式
- ② 計画立案と資源管理のための共通仕様
- ③ 共通した組織構造の確立
- ④ 部隊の安全を確立する手法

7 Incident Command System におけるタイプ

ICS は事案規模に応じて Type を 5～1 の段階に定めている。

2. 事案規模

インシデントタイプ	リソース	時間	備考
Type #5	<ul style="list-style-type: none"> 単一、または2つまでの部隊で対応にあたる人数が最大8人まで 現場指揮官以外は設置する必要なし 	<ul style="list-style-type: none"> 通常、現場から数時間の活動時間 	<ul style="list-style-type: none"> 書面によるIAP必要なし
Type #4	<ul style="list-style-type: none"> いくつかの部隊が事案の沈静化のために必要 必要に応じてコマンドスタッフとジェネラルスタッフの機軸が必要 	<ul style="list-style-type: none"> 最大8～12時間(1つの活動サイクル)までの活動時間 	<ul style="list-style-type: none"> 危険物災害以外では書面によるIAP必要なし 書面による作戦連携必要
Type #3	<ul style="list-style-type: none"> 7機対応のみでは困難 事案の複雑さに応じてICSのポジションを任命 コマンドスタッフ・ジェネラルスタッフ任命と共に下部組織の名リーダーも任命 	<ul style="list-style-type: none"> 1つの活動サイクルでは処理しきれない 	<ul style="list-style-type: none"> 各活動サイクル毎に書面によるIAP作成
Type #2	<ul style="list-style-type: none"> 州または国(政府レベル)の支援部隊が必要 各ICS機能設置 実行部隊最大200名・全ICS組織最大500名 	<ul style="list-style-type: none"> 同上 	<ul style="list-style-type: none"> 同上
Type #1	<ul style="list-style-type: none"> 国(政府レベル)の支援部隊が必要 全てのICS機能を設置 実行部隊200名以上、全ICS組織500名以上 	<ul style="list-style-type: none"> 同上 	<ul style="list-style-type: none"> 同上

23

8 Incident Command System と通信指令

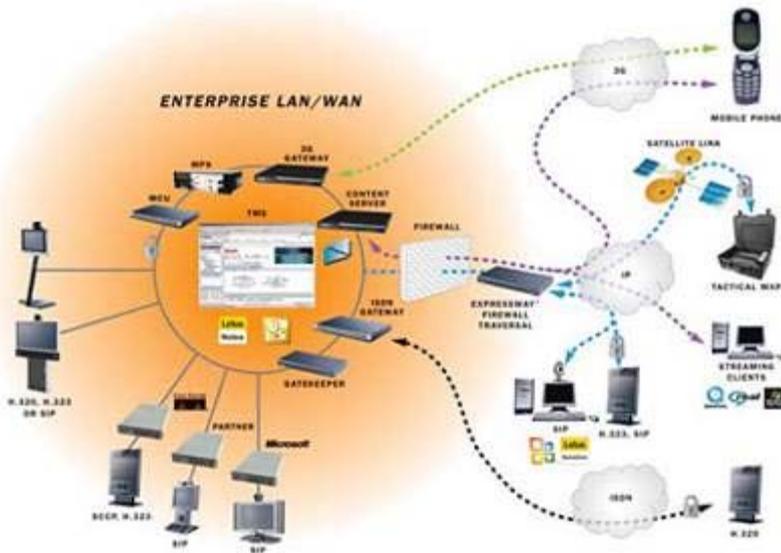
ICS の中でも通信指令に関する項目について、その概要を示す。

(1) 統一された用語の使用 (Common Terminology)

- ①さまざまな分野の人がいる
- ②さまざまな専門の人がいる
- ③用語の違いによる誤解・了解不能
- ④専門用語・略語をさける
- ⑤平易な言葉使い

(2) 統合された通信システム (Integrated Communications)

- ①共通の通信計画立案
- ②システムの相互運用性の確保
- ③The Incident Commander's Radio Interface (ICRI)



9 Incident Command System の利点

ICS の利点としては以下のことが挙げられ、これらのことを理解しながら効率的な災害対応を実施する必要がある。

各組織内および組織間におけるリソースと情報の『縦断的』『横断的』『全レベル』での流れを確立する。

迅速な動員、物資の流通・展開、リソースの把握が可能。傾向・パターンの発見と活用により、混乱やミスを最低限に抑制する。機能、組織の単位化により、実際に発生したインシデントの規模に合わせて、必要なリソースのみを選択できる。対応部隊の安全を担保する。

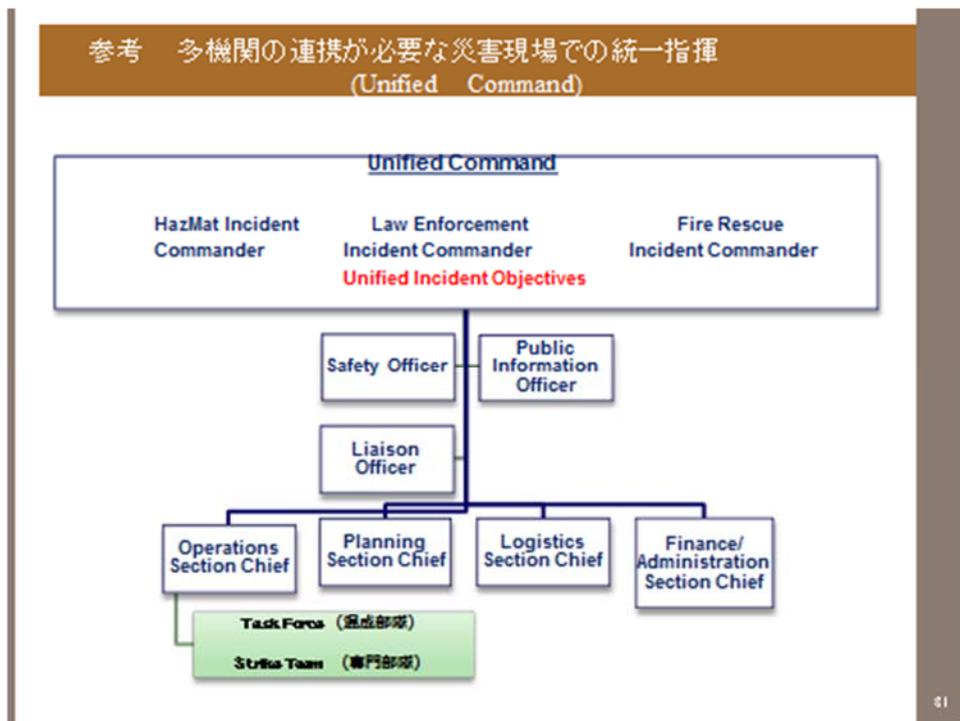
理論上ではあるが、必要最低限のコストで、あらゆる種類・規模のインシデントへの安全で効率的な対応体制を提供することが可能と言える。

10 ICS の考え方に基づく様々な機関との連携

ICS には指揮の原則として、指揮一元化 Unity Command と統合指揮 Unified Command という 2 つの概念がある。

特に統合指揮 Unified Command は、主要な対応組織すべての現場指揮者たち Incident Commander を一堂に集める下図のような組織構造のことで、多機関連携に必要な体制の一つと言える。それぞれが責任を果たしながら、同時に効果的な危機対応を調整することを可能にしていくものである。

このような組織体制を参考に多機関連携を考え対応していく必要がある。



出展 ICS 基本ガイドブック 緊急時総合調整システム
日本災害医療ロジスティクス協会 講義資料 熊丸 由布治

第2節 活動要領



(豊田市消防本部 テロ災害訓練 提供)

1 多数傷病者事案の聞き取りポイント

想定出動車両

指揮車・救助工作車・救急車・消防隊（活動支援等）・防災支援車（資器材搬送、人員搬送等）

聴取順序

- ① 場所
災害の発生場所
→正確な発災場所
- ② 発生形態
多数傷病者事案の認知

→事故概要、発生状況などから災害種別、規模を判断し、多数傷病者事案であることを認知する。

③ 負傷者数

大まかな負傷者数の把握

→通報者（市民）に傷病者数、傷病程度を求めるのは難しいため、

災害の発生形態から推測することも必要となる。

※例1 バス事故であれば大まかな座席数

例2 催事場での事故であれば関係者等からの人数聴取など

④ 活動危険

二次災害の防止と安全確保

→危険物、薬品などが漏えいしていないか確認する。

※通報者等の安全確保を最優先とし、傷病者をこれ以上発生させない。倒壊、爆発などの可能性も配慮する。

⑤ 進入方向・到達経路

災害現場までの到達方法

→災害場所によっては、進入路が遮断されて一方向からの進入しかできず、広範囲の場合は発生場所がわからないことがある。

多数傷病者事例（通報内容等は実際の会話ではなく、要約されたもの）

（１） 軽井沢バス事故（佐久広域連合消防本部）

① 事案発生日時：２０１６年１月１５日（金）
通報内容等（事故概要含む）

第１報（２０歳代男性 乗客）（車外から通報）

- ・「バスの横転事故。けが人は大勢いるが人数は不明。周りが暗くて見えない」

第２報（３０歳代女性 乗客）（車内から通報） ※広域対応決定

- ・会話なく、すぐに電話切断される。

※男女のうめき声が聞こえた。

《折り返し電話する》

- ・運転席側を下にした横転事故・乗車人数は約４０名
- ・スキーツアー客、挟まれ多数

第３報（警察）

- ・警察から入電状況の確認（情報共有するが、新たな情報なし）

第４報（年齢不明男性 乗客）（車外から通報）

- ・「森のようなところにいる」
- ・車外に５名ほどいる。

第５報（年齢不明男性 乗客）（車外から通報）

- ・「どこにいるかわからない」

第６報（３０歳代女性 乗客）※通報者②

※通報内容からわかったこと。

- ・車両が変形している。
- ・崖のようなところにいる。
- ・自身の周囲の約６名は意識あり。

② 多数傷病者のキーワード

- ・バス横転事故
- ・車両内部からの通報で男女複数のうめき声
- ・約４０名乗車

③ 通報内容から多数傷病が察知できたか

- ・通報内容から察知できた。

察知できた理由

- ・通報途中の複数のうめき声で察知 ※多数傷病者事案と察知

④ 今後の対策と事案後に部内で変化があったこと

【指令センター】

- 多人数傷病者事案が発生していることを医療機関に伝達する仕組みづくり

- ・ F A X 一斉送信サービス利用開始

サービスセンターへ原稿を送信すると予め登録している配信先（病院・医師会）へ一斉に F A X 送信され、通常の F A X 送信に比べ短時間で送信される。

※ 発生している事実と病院の受け入れ体制の準備（災害スイッチ）を早期構築するため。

- 通信指令員のスキルアップ

- ・ 通報受付シミュレーション訓練
- ・ 覚知から指令までのデータを取得し、比較検討
- ・ 他消防本部通信指令センターの視察
- ・ 通報受信要領の検証
- ・ 救急指令管制実務教育
- ・ 医学基礎教育

【活動隊】

- I C T（情報通信技術）を活用した消防機関と医療機関の伝達システムの導入

・ 県内初の「ながの医療情報 N e t」の活用
スムーズな病院選定により、現場滞在時間の短縮となった。

- トリアージの徹底

- ・ 日頃からの訓練

- 大型バスを使用しての多数傷病者訓練

- ・ 平成 2 8 年 1 1 月
- ・ 平成 2 9 年 1 1 月

【消防本部】

- 報道対応（発生直後からさまざまな形で報道機関による取材がおこなわれる。）

- ・ 担当者の明確化
- ・ 定期的な情報提供

- レッカーサービスとの協定締結

- ・ 平成 2 8 年 8 月 1 日

- 医療関係機関との関係強化

- ・ 医師会、各医療機関との更なる協力体制の構築

【参考】

○ドクターヘリの有効活用

- ・市長会から県内高速道路本線上の着陸について要望
- ・高速道路本線上の着陸に関する県作業部会で検討
条件を満たす場合は本線上にも着陸できる見通しとなった。

⑤ 傷病者数と程度

死亡 15名 重症 8名 中等 12名 軽症 6名

⑥ 出動救急隊数

20隊

(2) 福知山花火大会爆発事故（福知山市消防本部）

① 事案発生日時：2013年8月15日(木)

通報内容等（事故概要含む）

「花火大会現場で、屋台が爆発して火傷で怪我しています。3人いるので、はやく来てください。屋台も燃えています」

ー場所は河川敷上ですか 意識はありますかー

「そうです、河川敷ですが、怪我人も他に多いと思う。市内側の河川敷です。3人の怪我人が大きな階段上ったところにいます。火傷がひどいです。40代の女性とおばあちゃん、あと、10歳くらいの子どもです。急いでください。来たら分かります」

ーわかりました。近くに救急車が待機していますので、すぐに救急車は着きます。..お名前を教えてください。ー

電話切断

なお消防覚知は現場からの「火災発生」の無線が先で、ほぼ同時に上記の通報が入電した。

② 多数傷病者のキーワード

- ・火大会現場
- ・屋台の爆発
- ・河川敷
- ・「怪我人も他に多いと思う・・・」

- ③ 通報内容から多数傷病が察知できたか
- ・最終傷病者数までは困難であったが、一定数は予知できた。
- ④ 察知できた理由
- ・通報内容と現地警備本部からの情報が入ったため。
- ⑤ 今後の対策と事案後に部内で変化があったこと
- ・本事案では、無線が輻輳し、携帯電話も使用不可となり情報伝達に課題が生じたことから、同年に全ての救急車の携帯電話を災害時優先電話に登録整備した。
 - ・花火大会のような大きなイベントの際は事前に応援協定を行っている。
 - ・近隣消防や、病院に情報提供(協力依頼)を行うようになった。
- ⑥ その他
- ・無線等が輻輳し情報が取れない状態であったが、通報状況から近隣病院へ受け入れ状況の確認を行っている。また負傷者数が多数になったため、近隣の三次病院へ転院搬送を前提とした受け入れを依頼している。
 - ・災害拠点病院の医師の要請で、兵庫県・京都府からのDMA Tが派遣された。転院調整・病院支援・域外搬送（2次搬送）の役割を担った。
 - ・応援依頼について近隣4本部と京都市消防局に行っている。転院搬送を依頼。救急隊7隊、ヘリ1機。
 - ・問い合わせが多数あり、混乱した状況であった。また、報道対応は課長級以上の職員で行い、消防活動については警防課、火災予防については予防課での対応方針をとった。
- ⑦ 傷病者数と程度
- 死亡 3名 重症 16名 中等 14名 軽症 26名
- ⑧ 出動救急隊数
- 初動救急隊3隊 最終救急隊12隊（大型バス含む）

(3) 東名高速道路 大型観光バス・普通乗用車事故 (東三河消防指令センター)

① 事案発生日時：2017年6月10日(土)

通報内容等 (事故概要含む)

通報者① (後続車両)

・「高速道路、新城PA付近でバスが単独でガードレールにぶつかった。原因はわからない。上り線です。乗客は40～50人乗りだと思ふ。中央分離帯に停車していて、前面はグシャグシャでバスの上部から白煙が出ている。燃料漏れはないと思ふ」

通報者② (後続車両)

・あいまいな通報のため聴取なし

通報者③ (添乗員)

・「バスに車がぶつかった。乗客は45人、ケガ人は多数で半数以上がケガをしている」

通報者④ (乗客)

・「多くの乗客が出血している」

通報者⑤ (下りPA客)

・「救急車等は向かっていますか」

情報提供① (県警110)

・「バスが爆発したとの情報が入っている」

情報提供② (川崎管制)

・「警察からバスが爆発したとの情報が入っている」

② 多数傷病者のキーワード

- ・ 事故形態 「バスに車がぶつかった」、「バスがガードレールに衝突」
- ・ 傷病者数 「40人くらいの乗客」、「ケガ人多数、半数以上がケガをしている」

③ 通報内容から多数傷病が察知できたか

- ・ 通報内容から察知できた。

④ 察知できた理由

- ・ 通報者キーワード
- ・ 通報者が事故車両 (大型バス) の添乗員、乗客からの通報

- ⑤ 今後の対策と事案後に部内で変化があったこと
 - ・課内検証会（研修）の実施
- ⑥ その他の対応
 - ・ドクターカー出動（医師搬送） ※ドクターヘリは運航時間前
 - ・反対車線状況確認（反対車線で事故が発生していないか管轄消防局へ確認と情報提供）
 - ・関係医療機関（7病院 3次、2次）へ傷病者の受け入れ体制の確認
 - ・マスコミ対応は適時対応
 - ・他消防本部（局）への応援要請はなし
- ⑦ 傷病者数と程度
死亡 1名（不搬送1名） 重症0名 中等3名 軽症44名
- ⑧ 出動救急隊数
初動救急隊 8隊 最終救急隊 16隊

(4) 新東名高速道路複数車両衝突事故（静岡市消防局指令センター）

- ① 事案発生日時：2017年8月3日（木）
通報内容等（事故概要含む）
 - ・通報者①（ヘルプネット）2回通報あり
 - ・通報者②（事故関係者）（他市からの転送）※事故概要（10tトラック、バイク、普通乗用車数台）の絡む事故状況を伝える通報
- ② 多数傷病者のキーワード
 - ・事故車両台数 「10tトラック、バイク、普通乗用車数台が絡む事故」
 - ・事故形態 「10tトラック、バイク、普通乗用車数台が絡む事故」
 - ・道路規制による道路工事情報（事前に工事を行うことを知っていた。）
- ③ 通報内容から多数傷病が察知できたか
 - ・通報内容から察知できた。
- ④ 察知できた理由
 - ・通報内容キーワード

- ⑤ 今後の対策と事案後に部内で変化があったこと
 - ・部内報告会の実施
 - ・O J T（研修担当救命士から多数傷病者に関する内容を教育）

- ⑥ その他の対応
 - ・マスコミ対応は適時対応
 - ・ドクターヘリ要請（ドクターカーは地域性を考慮して要請なし）
 - ・基幹病院へ傷病者数受け入れ確認
 - ・事前管制調整
 - ・他消防本部（局）への応援要請はなし

- ⑦ 傷病者数と程度
死亡 0名 重症 1名 中等 0名 軽症 7名

- ⑧ 出動救急隊数
5隊（最終救急隊）

参考資料

熊本地震における受援消防本部対応記録

阿蘇広域行政事務組合消防本部



概要

4月14日（木）の前震、16日（土）の本震が発生した熊本地震における被災消防（局）本部における震災対応記録及び緊急消防援助隊を含む各機関の受援を受けた記録をまとめる。

1:25 （本震）最大震度7 益城町、西原村 M7.3（阿蘇管内 南阿蘇村最大震度6強、阿蘇市震度6弱）

緊急消防援助隊

4月14日～27日（14日間）

緊急消防援助隊県内述べ総数 4336 隊 15613 名

阿蘇広域消防管内延べ総数 1318 隊 4833 名（※隊数及び人員については、未確定）

主要な時系列

- 署所における被害状況・・・直後
- 指令システムの運用状況・・・直後
- 消防無線における中継局の被災状況・・・直後
- 各自治体との被害情報共有・・・直後
- 医療機関の被災状況・受入状況・・・不明
- 本部災害対策本部設置・・・2:00
- 現場指揮本部設置・・・2:05
- 緊急消防援助隊要請・・・4:48

事案・法令編テキスト

- 緊急消防援助隊 広島指揮支援隊到着・・・11:25
- 緊急消防援助隊 救急活動開始・・・15:35
- 指揮支援調整会議・・・21:00

○職員連絡について

発災後の職員への連絡は指令台からの一斉メールを使用し、参集情報などの連絡を行う。

○医療機関との連携について

発災後、管内の救急対応医療機関と連絡を取り、被災状況及び収容依頼を行う。

○災害弱者（寝たきり患者）の避難について

役場職員及び消防団員により、避難を行う。

○災害出動指令について

受援本部体制に移行したため、中部消防署・南部分署あてに災害指令を出すのみで車両の選定については、緊急消防援助隊指揮支援隊により、出動車両の割り振りを行う。

そのため、応援隊にあっては、署・分署に待機をする。

なお、応援隊の出動後の活動状況については、動態管理がないため、帰署するまでの状況を把握することが困難であった。

○通信指令について

通常指令台 2 台のところを災害モードにより、4 台で運用するも、119 番回線数以上を受け付けることが出来ないため、119 番入電がつながりにくい状況もあった。

災害対応時の状況における質疑内容

1. 災害発生時の通信指令センターの状況

- ・システム機器等に異状は無かったか。

地震発生後、約 1 分間指令台の電源が落ちるが、その後自家発電が作動し特に問題が無かった。

その後も、停電が続くが九州電力より電源車が配備され電力確保を行う。

- ・通報及び受信の状況（通報件数及び対応の状況等）

通報状況にあっては、2～3分後から複数入電する。

発生後 24 時間で 195 件を入電する。

そのため、指令台 2 台を災害モードで 4 台に分割運用を行い、通報内容については紙ベースで記録をし、責任者で一括管理を行う。

指令員の体制については、初期は当務員 5 名で対応し、朝方には 10 名まで増員を行った。

当初は、救助要請が多く、傷病者についても軽症者が主であった。

2. 消防隊等の出場状況について

- ・消防隊、救助隊、救急隊等どのように出動させたか。

発災直後にあっては、通常出動を行うが、事案が輻輳してきたため1隊出動に切り替え、順次出動できる車両を向かわせた。

- ・動態管理等は通常と同様に行えたか。

無線及び電話等がつながりにくい状況のため、動態管理は行えなかった。

3. 市町村（市町村災害対策本部）との連携・連絡体制について

- ・連絡方法

ホットラインの設置は無いが、電話連絡で対応可能であった。

南阿蘇村とは、電話不通状態であったため、対策本部に職員1名を派遣し、個人の携帯で情報連絡を行った。

4. 他機関との連携及び情報共有について

- ・連絡手段は。

市町村の災害対策本部へ職員を派遣し、情報共有を行った。

- ・緊急消防援助隊と県消防防災課との調整方法

本震発災3時間後ぐらいに、熊本県に対して緊急消防援助隊の支援要請を行い、その後県調整本部に職員を派遣し連絡調整を図った。

- ・活動波、主運用波、統制波の活用等無線統制は、円滑に行えたか。

緊急消防援助隊の無線が混信するなど、現場活動隊は順次切り替えながら活動を行ったため、円滑に行えなかった。

- ・傷病者情報についての共有について

各隊で管理を行った。

5. 応援消防隊（★緊急消防援助隊）との連携について（通信指令の立場から）

- ・応援要請の判断、タイミングは

早期に要請したことで迅速な活動に繋がった。

しかし、夜間に発生したため情報収集が困難であり、要請のタイミングに苦慮した。

- ・緊急消防援助隊の要請を行った時刻

1時25分本震が発生後、2時00分に阿蘇消防災害対策本部を設置し、4時48分に熊本県に対して緊急消防援助隊の要請（陸上隊・航空隊）を行った。

- ・応援要請手段（方法）

指定様式（FAX）

事案・法令編テキスト

- ・災害要請にかかる応援部隊への指示指令体制
緊急消防援助隊基本計画に基づいて受援体制を取ったため、指揮にあっては緊急消防援助隊指揮支援隊が各隊への指示を行った。
- ・災害地点への誘導方法
災害発生地点までの誘導については、職員が同乗または先導を行い、道案内をした。
また、救急隊にあっては、1 隊に 1 名同乗し対応した。
- ・応援部隊の待機場所
中部消防署敷地内、南部分署敷地内、指定の宿营地及び近隣町村

6. 消防団の活動状況等について

- ・地元消防団との連携や活動状況の把握はできていたか。
南阿蘇村の災害対策本部に職員を派遣していたため、調整、連携把握は可能であった。

7. マスコミ等からの問合せ状況及び対応について

- 発災直後からマスコミからの問い合わせが続いたが、情報収集が出来ておらず不明確であったため、対応に苦慮した。
- そのため、災害対策室において時間を指定して報道発表を行った。
- また、災害発生後マスコミヘリが、多数上空に飛来したため、ヘリの音が災害活動の妨げとなる。

8. 救急活動について

- ・救急救命士の特定行為指示体制
指令室からは指示は行っておらず、国から発出された通達に基づいて、地元メディカルコントロールから指示をもらうことになった。
また、その他にあっては、DMAT の参集地点である阿蘇医療センターで指示を行った。
- ・収容病院の決定方法
指令室では行っておらず、救急隊の判断で行った。

9. その他

- ・緊急消防援助隊の撤収判断
県知事及び市町村首長が判断した。
- ・緊急消防援助隊を受けた際の問題点
受援計画に定めた野营地が自衛隊、警察等他機関の宿营地、ヘリポート及び避難所となり、緊急消防援助隊の宿营地の確保に苦慮した。

事案・法令編テキスト

県の調整本部と受援本部との連絡連携不足により、緊急消防援助隊の指揮系統の把握が出来ず、受入時の対応が不十分となった。

夜間・早朝に緊急消防援助隊が熊本市、益城町から南阿蘇村へ移動時にサイレンを吹鳴していたため住民から苦情が相次いだ。

検討事項

- ・当初設定していた緊急消防援助隊の宿営地が、他機関や避難所として使用されたため、別用地の確保が必要である。
- ・地震による停電のため、給油が出来なくなり緊急消防援助隊へのガソリン供給方法を検討しておく必要がある。
- ・宿営地にトイレが無いため、トイレの設置が必要となり、事前計画で検討する必要がある。
- ・停電により無線基地局・署所設置の非常用発電機の燃料確保及び使用時間の検討が必要である。

第9章 通信指令員の教育手法

第1節 通信指令員の教育概論（成人教育の重要性）

はじめに

通信指令は消防本部において、住民から火災や事故などの緊急の事態に通報し、第一報を受ける場所であり、住民と消防組織をつなぐ消防組織の顔ともいえる場所である。しかし通信指令室に在籍する消防吏員は消防学校における養成教育を除くと、指令室員としての専科教育を受けているわけではない。

これまでは通信指令室における業務は、おもに先輩指令員のOJT（On the Jobs Training）などが行われてきたが、確固とした教育の方法が確立しているわけではない。

現在、通信指令員には、JRC蘇生ガイドラインにおいて迅速な心停止の判断を求められており、それ以外の口頭指導についても適確に実施することが期待されている。それゆえ通信指令員は、救急に関する医学的知識を理解する必要がある、そればかりでなく、電話の聴取のスキルや、ときには難解な通報に対して柔軟なコミュニケーション能力を発揮し通話を成り立たせる努力も必要である。

本章では、これら通信指令員に求められている生涯教育として、自発的な能力を引き出すための教育的技法に言及する。消防吏員はこの方法に精通し効果的に指導を行うとともに理解を得ることが重要である。

1 本講義の到達目標

通信指令員に対し、119番入電における専門的知識、技術のスキルアップを促し支援する方法を習得し、指導することができること。

一般目標

- 通信指令員の入電者からの情報取得、知識、能力技術を向上させるための効果的な指導方法を実践できること。
- 通信指令員のスキルアップを目的とした、シナリオを用いた効果的なトレーニングを実践できる。
- 通信指令員の積極的な生涯学習に向けた取り組みをサポートすること。

2 成人教育とは

成人学習とは、社会においてすでに業務につき、「社会人」として活動を認知されているものが、さらに業務を改善したり、能力を伸ばし知識や技術を身につけるための学習方法を示す。一般的にはある学習を通じて個人が社会の一員として態度や行動を変容させていく全般的な「組織的教育課程」と捉えられている。

通信指令の現場でのさまざまな指導法はこの成人学習の概念に基づき行われるべきである。

成人教育や成人学習の概念は、アメリカの教育学者であるノウルズ（Knowles MS）によって広められた教育上の概念である。教育といえば小中学生のように発達途上にある生徒への学習をイメージしがちであるが、ノウルズの理論によれば、成人が行う学習は発達途上の小児への学校教育と異なるいくつかの要素があり、このことを理解することが重要といわれている。

（１）成人学習の特徴は

①成人教育では学習者たちが学ぶことについてその計画と評価に直接関わっている（自己概念と学習への動機付け）。

②成人教育においては（失敗も含めた）自己の社会経験が学習意欲の基盤となる（失敗と経験）。

③成人教育において、学習者は自分たちの職業や暮らしに直接かかわってくる重要なテーマについて学ぶことに最も興味を示す（学習への意欲）。

④成人教育においては、学校教育のような学習中心型ではなく、問題を解決するための問題解決型学習が行われる（問題に対する学習への方向付け）。

⑤成人教育においては教育のカリキュラムやシラバスなどがなく到達すべき目標が提示されている。

⑥成人学習においては、あくまで学習者本人が教育の主役である。だれからも学習を強制されたり、強要されるものではなく、学びたいと思った本人がその欲求を満たすべく学ぶものである。

（２）学習の動機づけ

成人教育には学生教育とは決定的に異なる点がある。それは双方の学習者の年齢や社会での認知や職業の地位が異なるうえに、学習の動機が異なるからである。成人教育の一つの目的が**キャリアアップ**である。社会人は自らの職業上の地位や権限、専門的な技術、知識の向上のために大学院で学んで学歴を向上したり、セミナーに出席して研鑽を積むものである。このことを生涯教育とか、キャリアアップ型教育という言い方をすることもある。

キャリアアップをのぞむ成人に対して効果的に学習を促進させるための原則として

①自己主導的に学んでもらう

②体験を中心に学んでもらう

- ③過去の学習にそって新たなことを教える（学習者の背景を知る）
- ④具体的な目標を設定する
- ⑤内なる動機に従って学んでもらう
- ⑥受講により満足感や達成感が得られる
- ⑦ポジティブフィードバックにて学習意欲を強化する。
などがあげられる。

3 ファシリテーターの役割、評価者の役割

成人学習の場において、指導に当たるファシリテーターはどのような役割を果たすべきであろうか。ファシリテーターとは教育する立場ではなく、学習者と問題を共有し、その問題を解決に導く役割を担っていることを理解すべきである。

そのためにはまず、ファシリテーターは

- (1) 「客観的立場に自分を置くこと」が重要である。学習者が主体性をもって話し合ってもらうためには、学習者を主役にしなければならない。ファシリテーターが前に出過ぎたり、話過ぎたりすると、逆に「発言しにくい」「自由にできない」「気をつかう」などの感情を抱かせてしまい、積極的な意見が出にくいので注意すべきである。
- (2) 「学習者の状況、参加の場の状態を把握すること」も重要な能力となる。学習者の心理的状态や表情や雰囲気から、不満げな人、発言したい人、場に参加できていない人などをファシリテーターは把握する。学習者の議論の状態、すなわち話し合いが正しい方向に向かって進んでいるか、脇道にそれていないかを把握し、誤りを見つけたら直ちに修正すべきである。
- (3) 「学習者の現場の状態に合わせて、必要と感じた場合に即座に介入すること」もまたファシリテーターが有すべき能力である。もし話し合いが順調なら何もせず発言も控える。しかし一旦、話し合いに停滞や混乱があることを発見した場合には、必要な言葉を必要なだけ投げかけるべきである。
- (4) ファシリテーターが備えるべきコンピテンシー(教育能力)として、
 - ①教育方法と教授方略の知識と活用
 - ②学習者の意欲や関心の維持
 - ③効果的なプレゼンテーションの実施
 - ④効果的なファシリテーションの実施
 - ⑤効果的な質問の実施
 - ⑥補足的な解説やフィードバックの実施

- ⑦知識とスキルの保持を促進
 - ⑧知識とスキルの評価
 - ⑨学習と職務遂行を促進するためにメディアやテクノロジーを活用する能力
- などがあげられる。

上記9つのファシリテーターが備えるべき能力・指導技法を以下に示す。

《教育方法と教授方略の知識と活用》

- ・学習者のレベルの把握（知識・スキル・事前学習の程度）
- ・ニーズ（必要性）、ゴール（何をどこまでできるようにするか）を明確に
- ・次のステップに行くまでの期間やレベルを学習者の習得度に合わせる
- ・学習者が一人で知識が活用できるような、知識・技術・思考を組み合わせた訓練や勉強会の実施

《学習者の意欲や関心の維持》

- ・熟達段階に応じて成功を実感させる
- ・常に適度な緊張感を持つ
- ・大きな目標（遠い未来）を実現する為の小さな目標（近い未来）を設定する
- ・最新の情報を共有する
- ・常に理想の未来をイメージし、実現に向けて取り組んだことのない課題に指導者及び学習者が共に取り組む

《効果的なプレゼンテーションの実施》

- ・新しい情報は3割程度に留める
- ・情報量は後に行くほど多くしていく
- ・学習者、人数、雰囲気、時間などに合わせてプレゼンテーションを作成する
- ・細部にこだわる（文字数、文字の大きさ、背景、強調する部分の色を変える等）
- ・誰にでも分かりやすい言葉で、極力難しい言葉は避ける

《効果的なファシリテーションの実施》

4つのポイント

- ・前に学習者から話しを聞き、意見や考え方を知る。
（必要があればミーティング時のお願いや役割の前置き）
- ・グループで自由に話す時間の確保

- ・実際に集まって話し合う
(質問を投げかける役を意識する)
(全員の意見が言えるように話しを振る)
- ・話した内容をメモに残し、それらを学習者でディスカッション

《効果的な質問の実施》

- ・相手の情報を集める
- ・ある対象に注意を向ける
- ・やりとりのきっかけを作る
- ・相手に考えさせる質問で自立性を磨く

《補足的な解説やフィードバックの実施》

- ・相手を尊重し、どういう風になって欲しいかイメージする
- ・人と人との関係を調整し、成長を促進する → マイナスの見方を、プラスの見方に変える
- ・5W1Hを整理し、客観的な事実か主観的な思いかを区別する・相手に自分の考えを押し付けず、相手の考えを聞く
- ・相手の立場に配慮するも遠慮はせず、言葉遣いに気をつけて、伝える
- ・相手のタイプに合わせてアプローチを変える

《知識とスキルの保持を促進》

- ・知識やスキルを習得した際、反復継続することによって保持能力が高くなる。また、継続しなければ習得したものは、急激に低下することを理解させる。

《知識とスキルの評価》

- ・行動を1つ1つ事実として捉え、改善していくためにはどんな行動が問題か理解させる
- ・どんなことができるようになったのか、行動事実により気付かせる
- ・良か否を明確にする
- ・自己評価をさせる

《学習と職務遂行を促進するためにメディアやテクノロジーを活用する能力》

- ・教育 (Education) と技術 (Technology) を組み合わせた「EdTech」という造語が出来るほど、テクノロジーを活用した教育は注目されている
- ・特に語学学習は様々な選択肢が増えた
- ・使用しているタブレットやスマートフォンを活用すれば、場所、時間等を気にせずに学習できる
 - ・タブレットやスマートフォンを活用する場合は、常に新しい使用

方法を熟知する必要がある

・学習者は常に新しい情報収集のためにアンテナを立て、新聞・テレビ・ラジオなどで情報を入手し、必要な情報は分析しなければならない（発信源、信頼度等）

ファシリテーターはこれらの指導技法に精通していなければならない。

- ・ファシリテーターは、人前で話すためのテクニックも必要である。
- ・ファシリテーターのスタイルは、形式的な話し方から親しみやすい話し方まで、非常に幅広いものである。

ファシリテーターとしての役割を果たすための基本事項を以下に示す。

基本1．服装に気をつける

TPO（時、場所、場合）に合わせた身だしなみが重要。整髪、清潔な執務服などを心がける。

基本2．構成し、組み立てる

何について議論するのか必ずアウトラインを示す。学習者の工夫した方法など、順番で議論を誘導する。内容の難易度を受講生のレベルによって変えていく。

基本3．教材全てを熟知しておく

ファシリテーターは、教材への知識を確実なものにしておく必要がある。

基本4．五感を駆使する

私たちがあつ情報をつ伝えるのはすべて五感を通して伝達している。最も多用され効果的であるのは視覚、聴覚、触覚である。特に視覚に訴えることは最も効果的。

基本5．アイコンタクト

学習者とアイコンタクト（視線を合わせる）ができるようにする。

基本6．受講生に対して責任を持つ

学習者の反応、表情などを見ていれば、理解度に気づくはずである。学習者の反応を見て刺激をする。

基本7．スライドや視覚教材を有効に活用する

視覚教材は明瞭で指摘したい点をしっかりと表現できるものを準備。

基本8．重要な点は繰り返す

大事な箇所は、単調な繰り返しではなく上手に言い換えた形で、強調する。

基本9．声を効果的に使い分ける

話す速度、間、声の長さとおきさ、高低、強調の仕方等に変化をつ

け、活気があり、興味深く聞こえるように工夫する。

学習者に対するファシリテーターの役割としては「場を作る」ことから始まり「意見を受け止め引き出し、意見を絞り込み整理する」、「最終的な意見まとめ、課題を導く」などがファシリテーターの主な役割と言える。それらの役割を果たすためには様々なスキルが必要となる。たとえば、発言意欲を高め、論点や切り口を示して発言への刺激を与え、論理的思考を駆使、論点を細分化して合意のための条件を特定、情報を可視化するなどのスキルが求められる。

アメリカUCLA大学の心理学者であるアルバート・メラビアンが1971年に提唱した法則において、人物の第一印象は初めて会った時の3～5秒で決まり、またその情報のほとんどを「視覚情報」から得ているという概念であり、初対面の人物を認識する割合は、「見た目・表情・しぐさ・視線等」の視覚情報が55%、「声の質・話す速さ・声の大きさ・口調等」の聴覚情報が38%、「言葉そのものの意味・話の内容等」の言語情報が7%とされている。

通信指令員はこのメラビアンの法則からすると45%という半分以下の不確定な情報を収集しなければならない。つまり、効果的、合理的に、そして短時間にブラインドコミュニケーションというスキルを身につけなければならないことをファシリテーターは十分理解していなければならない。

4 指導目標の設定と評価

適切な講習には適切な目標設定が必要不可欠である。なぜ指導目標が必要なのか？ 指導目標の良し悪しは指導内容だけでなく指導計画をいかに簡単に実施できるかにも影響するからである。指導目標の設定するためには、学習者の現状を把握しなければならない。

次に指導目標を「その学習を受ける事によって学習者は新しく〇〇ができるようになる」として、目標を文章で表記することで学習者の具体的な行動に変化させていくことが可能である。いきなり高い目標を立て途中で挫折するのではなく、一回のジャンプで飛びつけるような高さの目標を提示すべきである。

指導目標の設定意義

指導目標を具体的に設定する意義は以下の3点が挙げられる。

(1) 学習効果の評価：学習効果を評価するために、目標に対する学習

者の達成度は有効な評価基準である。

- (2) 学習効果の向上：具体的目標を提示することは、学習者の準備が可能となり結果的に学習効果を向上できる。
- (3) 指導計画の向上：目標設定は指導案作成の基準となる。したがって目標に具体的な基準・条件が含まれているほど指導案が組みやすくなる。

すなわち評価基準に照らして被評価者（学習者）を客観的に評価することや評価を通じてOJT指導を実施することは被評価者の能力開発を行いうることとなる。

また指導目標の設定に際して

- ①現実的であること（ニーズを反映している、柔軟性を持つ）
- ②理解可能であること（評価や測定が可能であること）
- ③行動を表す用語で具体的に示されていること
- ④実施や達成が可能であること

などがある。あまり現実ばなれした設定は適切ではない。

5 通信指令室における学習のPDCAサイクル

PDCAサイクルとは、デミングによって提唱された品質管理を行うために計画をし、現状を評価し、実施し、そして改善するという改善サイクルのPlan, Do, Check, Actの頭文字をとった造語である。

デミングは、業務改善のための継続的な行動を強調したものである。トヨタの生産ラインの看板方式はこの理論に沿ったものとして有名である。

- (1) Plan（計画）：業務の現状や将来の予測などをもとに業務計画を作成する。
- (2) Do（実施・実行）：この計画に沿って業務を行う。
- (3) Check（点検・評価）：業務計画に沿って実施されているかどうかを確認する。
- (4) Act（処置・改善）：実施が計画に沿っていない部分を調べて改善をする。

この4段階を繰り返し、PDCAサイクルで業務を継続的に改善するモデルを通信指令における学習に当てはめると、

- 1) 計画:通報者のタイプによりあらかじめタイプを整理しどのように対応するか計画する。

- 2) 経験:指導者のもとで適切な対応の訓練し対応経験を積む。
- 3) 省察:実施した内容の問題点を絞り訴えの内容やその性質や経過を振り返る。
- 4) 理論:その人の119番入電者の背景や経験、心理的背景の違いを説明できる。

これらの4つのサイクルを指令室においても繰り返し実施することで通信業務の改善をはかることができる。

第2節 通信指令員の教育技法

1 指導・評価技法とは

指導・評価技法とは講習で指導する際に用いるさまざまな指導手法を示したものである。この中には実技型実習での基本となる「指導の流れ」「体験型の学習」「双方向型コミュニケーション」「適切なフィードバック」があり、通信指令員といえども、PDCAサイクルを用いてこれらを改善することが必須のツールとなる。

指導・評価技法の種類と方法には

- 毎日の勤務における指導（OJT）
- 通信指令員への効果的な質問の仕方とフィードバック技法
- 通報症例を用いた指導法（ケースベースドトレーニング）
- 通信指令のシナリオベースドトレーニングなどがある。

これらの指導・評価技法に精通し、適切な状況で適切な方法を選択して検討を行うよう心掛ける。

2 通信指令室におけるOJTとチェックリストを用いた通信技術の評価

通信指令室におけるOJTとは毎日の業務において気がついた問題点を改善するために具体的に指摘するものである。問題点を指摘する方法には以下のようないくつかの方法がある。

- ①誤っている点を正す。
- ②問題点を指摘する。
- ③よりそって指摘する。
- ④問題点を考えさせる などの方法がある。

上記「①誤っている点を正す」ことは簡単であるが、果たしていきなり問題点を指摘したら若い通信指令員は考えるとおり学習して次回から問題なく通信業務を実施してくれるであろうか？

ここで考えるべきことは通信指令員が理解するために、頭ごなしに指摘

するのではなく、まずは言って聞かせ、自らが手本となってやってみせる。

そして、それを確実にトレースしてやらせてみる。やらせながらポイントとその理由を確認させる。これらのプロセスを経て初めて通信指令員は正しいやり方の必要性を理解する。

さらに、休憩の時間などを使い重要性を話して、よくできたと励ます。そして、繰り返し確実にできているか注意してフォローする。

このような過程を経て初めて人は自らの知識と経験で業務を行うようになる。成人教育の指導・評価技法は特殊な指導コースなどで用いるだけでなく、毎日の業務にも応用可能であり、それによってあなたは飛躍的に能力の高い指導者となることが可能である。

3 指導におけるフィードバック手法と効果的な方法

フィードバック技法とは学習者に気づきのプロセスを与えるものである。

フィードバック技法にはタイミングが重要であり、たとえ、同じ言葉をかけても、タイミングを外すと全く効果はない。ファシリテーター（指導者）はフィードバックするタイミングを計りながら、フィードバックを行えるように学ぶべきである。

フィードバック技法には以下の3つがあげられる。

- ・ポジティブフィードバックとは良いところはタイミングよく褒める
- ・ネガティブフィードバックとは悪いところを悪いと指摘する。
- ・具体的なフィードバックとは何が良かったかを具体的にポイントを絞り指摘する方法である。
- ・建設的なフィードバックでは指導ポイントを絞り重要なことにポイントを絞る（細かいことにとらわれない）さらにどこをどう改善したら改善できるか（建設的に）フィードバックするものである。

フィードバック技法の正しい使い方は、良い点は正しく評価することである。

段階的に目標を設定していくとよい。一定の目標に到達したら褒めるべきである。しかし、褒めすぎ又は叱りすぎに注意すべきである。

また、指導ポイントへの理解と記憶への定着化を図るために重要なことは繰り返し強調する。

4 通信時の問題事例を用いた事例提示指導法(ケースベースドトレーニング)

症例ごとの問題点を用いた指導（ケースベースドトレーニング）は問題

事例や対処法に関する決断の教育に用いられる。通信指令室などの一瞬の判断が求められる現場での指導技法として最も重要な方法である。ケースベースドトレーニングを実施し問題点を抽出できると、組織の中で共通する問題事例や対処法における過誤が最小化され、より良い聴取や情報提供が可能となる。

通信指令室の忙しい現場で、ケースベースドトレーニングを通じて経験学習を実践する方法

興奮者に対し通信コミュニケーションに困難をきたした事例の検討

困難をきたした概要

- 20xx年10月〇日(水) 21時xx分入電(1分後に指令)
- 成人男性からの携帯電話による通報
- 6階建て共同住宅5階507号室から出火、負傷者等詳細不明

動揺し質問に答えられない

【動揺した状態で詳しい聴取困難】

2015年通信指令室科教育プロジェクト
通信コミュニケーション/死傷事故

通報内容 (実際の会話から抜粋)

- どうされましたか？ 火事です**火事 火事 火事**(興奮動揺)
- 火事ですか？ 〇〇町 △△マンション 502号室
- 何が燃えていますか？ **部屋の中何かわかりません**(動揺)
- 何階ですか？ ……応答なし
- ももし？ ……何度も呼びかけるが応答なし
- ももし？ **早く来て 〇〇町 △△マンション 502号室**
- 5階ですか？ **そう 早く来て**
- わかりました消防車は向っています

2015年通信指令室科教育プロジェクト
通信コミュニケーション/死傷事故

なぜ症例（ケース）を用いて練習するのか？

ケースベースド（実症例）はあなたの身の周りで起こりうる事例であり、あるいは失敗した事例でもよい。問題症例ではまず全員で情報共有を行うことが原則となる。その題材を用いてリアリティ高く練習して指令員の意識の統一を行う方法である。

実際、重大又は難しいケースを一度シミュレーションとして経験しておくと同様に同じ様なケースに当たった時に「何を実施すればよいのか」が正しい対処につながる。シミュレーション等でも一度経験しておく、「何を実施すればよいのか」という対処法がわかっているので比較的速い段階で行動に移すことにつながる。

問題事例や失敗行動を恥ずかしがらず抽出し、リスクの一部として情報を共有し再発を予防することが重要である。

そのような観点から考えると、ケースベースドトレーニングは問題事例に対するマネジメント法の一つとして考えられる。問題点の抽出、個人のスキル、チームスキル、問題への対処、次回への対応、問題の共有、再発防止まで議論できればこの指導技法はきわめて高い効果を生む。

5 通信指令におけるシナリオベーストレーニング

シナリオベーストレーニングとは問題となった事例から抽出した題材から、模擬的に事例を作り、事例にそって対応を再現し、確実にその問題を解決できるかシミュレーションする方法である。

通信指令におけるシナリオベーストレーニングでは、現場で問題となった事例を抽出し、通報者には模擬的に傷病者役や関係者役を想定付与して実施することとなる。

しかし、実際に想定した病態や通話状況を全て再現することは難しいので、多くの場合は口頭による提示（状況付与）を行う。また、しっかりとシナリオの設定が重要となる。

通信指令でのシナリオベーストレーニングでは通話を再現して、指導者が想定を付与するタイミングが非常に重要となる。錬度が高くなっていくと、追加想定を付与すると良い。

(1) シナリオトレーニングを用いた指導・評価技法

【背景・ねらい】

学習者への評価のあり方について、意味のある、より効果的なアプローチが必要であることを理解し、それを実践するための手法を学ぶ。

【到達目標】

シナリオトレーニング等を通じ、問題点の提示、説明、評価方法を習得し、指導することができる。

(2) シナリオトレーニングの進め方

救急活動では傷病者の置かれている環境は様々である。このためシナリオトレーニングがリアリティを持つためには、住民からの通報に近い想定を実施すること望ましい。またトレーニングの効果を高めるためにも学習者に対して、想定を十分にイメージすることができる事前情報を与えておく必要がある。

(3) シナリオトレーニングの評価と到達目標の明確化

シナリオの評価に当たっては、シナリオトレーニングに設定した目標について、具体的にどこに着目するか（主眼）を明確にしておく。目標が明確でないと、評価の内容が漠然としたものとなり、実施者へのフィードバックも具体性を欠き、トレーニングから得られる効果が薄れる。評価表をあらかじめ準備しておくことが望ましい。指導ポイントを明確にし、適正な評価（方法の指導）が出来ることがファシリテーター（指導者）の目標となる

シナリオベーストレーニング評価項目（例）

【個人スキル】例

判 断	技 術
<ul style="list-style-type: none"> ①緊急度・重症度の判定 ②心停止の判断 ③応急手当の判断 ④ドクターカー・ヘリの出動判断 ⑤火災事例への判断 ⑥多数傷者への判断 	<ul style="list-style-type: none"> ①指令台の操作技能（障害対応も含む） ②口頭指導を行う技能 ③医学的知識に基づき聴取する技能 ④住所、場所、指令種別及び出場規模等受信に必要な基本的な技能 ⑤ドクターヘリ、ドクターカー等の出動要請に関する技能 ⑥消防救急無線を操作、運用する技能 ⑦頻回の通報者への対応 ⑧苦情対応 ⑨報道対応等（搬送先の問合せなど）

【チームスキル】例

判 断	技 術
<ul style="list-style-type: none"> ①場所の検索（他の指令員も並行して、場所の特定を行う。よく行っているのは、目標物検索の補助） ②ドクターヘリ、ドクターカー、防災ヘリ等の出動要請の連絡 ③警察から救急車等の出動要請が入った場合、情報に乏しいことが多いため、警察への通報者へ、他の指令員が再度連絡し情報を聴取する。 ④救急要請の緊急度、重症度を判定して、必要であれば、別の救急要請場所へ向 	<ul style="list-style-type: none"> ① 口頭指導を行った際、他の指令員が救急隊に無線で情報を伝達する ② 災害発生時における関係機関への連絡を手分けして行う（警察、ガス事業者、電力事業者等） ③ 同報判定 ④ 火災や交通事故等では、複数の通報が入ることが多く、その場合、第1報で聴取できなかった事項を第2報以降で聴取する。 ⑤ 転院搬送の要請が入った場合、受入れ先病院へ確認の連絡を入れる

かっている救急車と差替えて早く到着させる。

(4) シナリオ指導のポイントと到達目標

前述したように指導ポイントを明確にし、正しい評価（方法の指導）ができることが指導者に求められる。またシナリオトレーニングで注意すべき点を正しく説明でき、ポジティブ・ネガティブなどの効果的なフィードバックを活用した評価（方法の指導）ができることなども重要な因子となる。

(5) シナリオが止まってしまったら

通信指令での経験が浅い、あるいは、シナリオトレーニングに不慣れた学習者は、シナリオの進行が一時的に止まってしまう場合がある。このような場合には、指導者は、一旦シナリオの進行を止め、活動の方向性を正し、活動の継続につながる情報を与えることが望ましい。学習者にそれまでの活動内容を振り返らせることで思考を整理させ、「できている」部分は明確にできていることを褒め、そのままフィードバックすると良い。

(6) 評価方法（振り返り）

シナリオトレーニング後は、なるべく早く振り返りを行い、それに基づくフィードバックを行うべきである。まず、活動についての感想を述べさせて、自由な発言を促す雰囲気を作る。その後、ポイントを明確化した上で、実施した活動について、何を確認し、何を考え、どのような処置をし、その結果、どうであったのかを、具体的に自らが振り返ることで、実施した活動を言葉で表現させていくべきである。

6 コミュニケーション困難事例への対応

コミュニケーション困難事例への対応については、第2章及び第6章において調査結果及び心理学の観点から説明されているが、ここでは、通信指令員の教育を行う上での必要事項、指導方法について、以下のとおり示す。

(1) 緊急通報におけるコミュニケーション

119番通報は面識のない通報者と通信指令員が、ごく短時間で、音声（言葉）を手がかりにして行うコミュニケーションであり、ブラインドコミュニケーションともいわれる。通報者は予想外の事態等で感情的、動揺しながらの通報である。

通信指令ではこの複数の課題を同時並行でこなさなければならない。極端に困難な状況でのコミュニケーションを行っている事を理解し、通報者には優しく説明し理解させることが原則である。

(2) コミュニケーション困難事例の紹介

過去に通信指令の事案で判明したコミュニケーション困難事例について相互に共有するとともに、通報者が置かれた状況や実際の対応例等を解説する。

(3) 困難事例への対応例等

- ① ケースベースドトレーニングを通じて、学習者自身に考えさせ、実際の対応例及び効果的な対応例等を解説する。
- ② シナリオベースドトレーニングにより、学習者同士で、シミュレーション訓練等を実践させる。
- ③ 両トレーニングを通じての問題点、改善点等を指導者がファシリテーター役を務め、学習者同士でディスカッションさせる。

(4) 心理学的解説等

コミュニケーション困難事例について再度紹介するとともに、通報者が陥っている心理状態等について、心理学的解釈等を踏まえ解説する。そのため、指導者自身が緊急通報等におけるコミュニケーションに必要な心理学的解釈等について、充分理解し、説明する必要がある。

以下に、緊急通報における通報者の心理を理解する上で必要となる心理学上の項目を列挙する。

(心理学的解釈に必要な項目)

- ・ 認知容量の低下
- ・ 二重課題
- ・ 欲求不満による怒り
- ・ コントロール感
- ・ タイムプレッシャー
- ・ 責任の回避
- ・ 感情制御
- ・ 確証バイアス 等

7 指導技法のまとめ

通信指令業務上の指導評価の種類と方法には

- (1) 指令室における OJT とチェックリストを用いた通信技術の評価

- (2) 指導におけるフィードバック手法と効果的な方法
- (3) 通信時の問題事例を用いた事例提示指導法（シナリオベース・ケースベースドトレーニング）

指導員はこれらの指導技法に精通して適切な状況で適切な方法を選択して検討を行うよう心掛ける。

指導技法のまとめ

指導技法のまとめを以下列挙する。

- (1) 指導員は、学習者にまず、できる限り体験してもらうこと、双方向性の実現することに全力を尽くすべきである。
- (2) フィードバック技法を理解する、良い点は正しく評価しよう、無理な褒めすぎには不要である。特に、一段一段到達目標を設定していればよい。一定の目標に到達したら褒めるべきである、褒めすぎ・叱りすぎに注意する。また過大に褒める、あるいは怒られることで失敗できないという重圧を感じ、かえって緊張して失敗することもある。できたところを的確に褒めるのが良い。
できた点については「できている」と正しく現状を認めることで、学習者のモチベーションを刺激していることを理解する。
- (3) シナリオベースはシナリオをこなすのではない。要点を相手に伝える作業である。そのためシナリオのポイントをよく理解し、重要なことはしっかり指導する（強調する）。また、指導者は学習者に質問して、知識や関心を引き出す参加意識を促す。
- (4) 指導者は、学習者の積極的な参加を促す雰囲気をつくること、指導で行う各項目の詳細な知識を有すること、個人実技やチームのスキルを実施でき、シナリオを使ったプレゼンテーション能力を有すること、最終的には講習内容のコンセプトを伝える能力を有すること、フィードバックを効果的に用いる能力を有すること、効果を客観的に評価する能力を有すること、講習の時間や内容を管理する能力を有することなどがあげられる。人を教えることは自らの学びであることを理解することが最も重要な指導方法である。

第3節 通信指令員のプレゼンテーション技法

プレゼンテーションには「伝える」だけでなく相手を「説得」し相手に意図した行動を取らせる」ことまでを含む伝達あるいはコミュニケーションの技法である。本章では最も基本的な「伝える」方法について述べる。

到達目標：人にわかりやすいプレゼンテーションとは？

最良のプレゼンテーションにより長期にわたり記憶の定着をいかに図るか

1 プレゼンテーション技法

プレゼンテーションとは自分のもつ考えや知識をハンドアウトやスライドを用いて相手にわかりやすく伝える方法である。したがってプレゼンテーションが相手に伝わらない、相手が認識できないようなものは全く意味を持たない。

そのためにプレゼンテーションの最低必要条件としてはプレゼンテーションの内容がすべての学習者から見え判読可能であること。また、学習者が内容を理解し、必要ならノートを取るために十分な時間にわたって板書・プレゼンテーションの内容が提示されていることである。

2 プレゼンテーションの種類と条件、ポイントと時間

効果的なプレゼンテーションを行うためには

学習者の背景や講義をする目的、講義に期待されることは、場所や設備等は、何分で行うのかなどをあらかじめ確認しておく、内容が相手に伝わらなかつたり、相手に興味を持たせることができない場合には、そのプレゼンテーションは失敗となる。

また、プロジェクターの出力が足らなくても全く内容が見えないことがあるので、必ず設備が整っているかの確認・準備は重要である。

プレゼンテーションの種類はきわめて多彩である。古典的には音読や板書あるいは音読＋板書の組み合わせもよい。最近ではパワーポイントによるプレゼンテーションが全盛であるがビデオ、DVDなどの視聴覚教材も用いることも少なくない。パワーポイントなどのソフトを使った場合、プレゼンターは、早くスライドを使用しがちであるが、板書による授業と同じ情報量という基準では1時間あたりスライドの枚数は20枚程度までとするべきである。

また「字が小さすぎる」というのも多い苦情である。大講義室でいちばん後ろの席に座ってみて判読可能であると考えてる。

もし大きな講義室を使用する場合には最低で8センチ角程度の文字を書かないと全員が判読できないのでサイズ・色・スライド枚数に留意する。

また、パワーポイントをプレゼンテーションに利用して以前より授業が早く進められるようになったと感じているなら、それは学習者にとっては情報過多で理解困難となっている危険がある。

色文字にも注意が必要である。男性の5%程度には色覚異常がある。このような男性には色文字で書かれたスライドが読み取りにくい。特に赤文字で書かれているとほとんど読めない。

色文字は文字の強調や図表内での線の区別など特別の目的のために使うに留め、原則として必ず黒文字で書く。

また、箇条書きだらけのスライドは聞き手を飽きさせるだけで、無効である。ときにはイラスト・写真・動画などを有効に入れて学習者の集中力をとぎらせないようにする。

これはスライド一枚当たりの文章量についてもいえる。出来のよいスライドには、テキストは全く含まれていないが、最近は文章過多のスライドが多くみられる。

3 プレゼンテーションのポイント

凡庸なプレゼンテーションとアップル社の設立者であるスティーブジョブズ氏の行うプレゼンテーションの違いは、聞き手と嘘のない刺激的な関係を築ける能力があるかどうかにある。

プレゼンテーションを行いながら、その情熱を受講する人全てに突きつけること、話そうとする話題に信念を持ちそれを態度に示すということが極めて重要である。

プレゼンテーションの内容自体や映像表現も専門的で優れたデザインであるべきだが、学習者に心の底からの共感を得るためには、プレゼンター（指導者）の情熱や信念がなければ意味がない。

4 プレゼンテーションの時間

人間は、講演者の話を座ったまま受け身で聞いている時は、集中力はせいぜい10～15分と言われている。聞き手の集中力は始まりがもっとも高く、“最後に…”という話をされると再び高くなるといわれている。したがって、話す時間が30分ある場合は、25分以内に終わらせるべきである。学習者に「もう十分聞いたよ」と思わせるより、もっと聞きたいと思わせる方が良い。

5 プレゼンテーションにおけるコミュニケーションスキル

プレゼンテーションを効果的に行うためには、プレゼンターと学習者のコミュニケーションが確立しているという前提が必要である。

まず、プレゼンテーションでは、漠然と聞き手全体を見渡すのではなく、一人一人の目を見てアイコンタクトするようにする。

コンピュータを使って講演をしているのだから、背後のスクリーンを見ることは不要、演台を離れてリモコンを使って効果的にプレゼンテーションを実施することも大事である。

笑顔を見せることも忘れずに。深刻な内容でない限り、笑顔はとても効果的である。

第10章 情報の公開と保護

はじめに

通信指令員は、119番通報及び災害対応時の通信でのやりとりの過程で日常的に多くの情報を取り扱う。それらの情報の中には、防災の観点から直ちに住民に提供する必要のあるものから、反対に個人情報の保護の観点から外部への提供を避ける必要のあるものまで含まれる。また、消防本部（局）の通信指令員が、その窓口として対応することも多い。

このような中、通信指令員一人ひとりには、情報の収集と提供についての十分な理解が求められている。特に、近年、相次いで整備された情報公開制度や個人情報保護制度についての知識が欠かせない。また、消防本部（局）においても、情報の公開と保護について、組織内での共有の認識の下、情報公開制度や個人情報保護制度等への適切な対応が求められている。

本稿では、まず、通信指令における守秘義務や情報公開制度、個人情報保護制度の概要について触れ、併せて、報道機関や住民等からの問い合わせへの対応と、捜査機関等などによる法的な問い合わせ（照会）などへの対応について標準的な考え方を記載している。ただし、地方公共団体の、それぞれの情報公開条例、個人情報保護条例等とは必ずしも一致しておらず、消防本部（局）によっては、本稿の記載を修正して取り扱う必要がある場合がある。実際の対応にあたっては、各消防本部（局）の対応要領についても併せて参考にする。

これらを通じて、通信指令員の情報の収集と提供に関する知識が向上し、併せて、組織内での情報の取り扱いについての認識が共有、統一されることによって、適正な指令業務が遂行され、もって消防職員と機関への住民の信頼が一層強固なものになることを期待する。

第1節 通信指令と守秘義務

1 通信指令員と地方公務員法

通信指令員は、地方公務員として地方公務員法の守秘義務の規定と各自が所属する地方公共団体が制定する個人情報保護条例を順守しなければならない。そのため通信指令員は、この守秘義務と個人情報保護条例について正確に理解する必要がある。

なお、守秘義務と個人情報保護義務は、同一のものではない。個人情報には該当しなくても守秘義務が課せられる情報、守秘義務は発生しないが個人情報として保護しなければならない情報があり注意が必要である。

2 守秘義務

地方公務員は、地方公務員法において、職務上知り得た秘密を漏らしてはならないとされ、その違反に対しては1年以下の懲役又は3万円以下の罰金に処する（地方公務員法第34条第1項、第60条第2号）とされている。

◎地方公務員法

第34条（秘密を守る義務）

職員は、職務上知り得た秘密を漏らしてはならない。その職を退いた後も、また、同様とする。

2 法令による証人、鑑定人等となり、職務上の秘密に属する事項を発表する場合には、任命権者（退職者については、その退職した職又はこれに相当する職に係る任命権者）の許可を受けなければならない。

3 前項の許可は、法律に特別の定がある場合を除く外、拒むことができない。

第60条（罰則）

第60条 下の各号の一に該当する者は、1年以下の懲役又は3万円以下の罰金に処する。

(1) <略>

(2) 第34条第1項又は第2項の規定（第9条第12項において準用する場合を含む。）に違反して秘密を漏らした者

(3) <略>

国家公務員法、地方公務員法には、刑法 第134条（秘密を侵す罪）のように「正当な理由」を除外事由としていないので、「正当事由」の解

釈は、医師等の場合よりも厳格に運用することが要請されていると解釈できる。

刑法 第134条（秘密を侵す罪）第1項 「医師、歯科医師、薬剤師、医薬品販売業者、助産師、弁護士、弁護人、公証人又はこれらの職にあった者が、正当な理由がないのに、その業務上取り扱ったことについて知り得た人の秘密を漏らしたときは、6月以下の懲役又は10万円以下の罰金に処する。」第2項 「宗教、祈禱若しくは祭祀の職にある者又はこれらの職にあった者が、正当な理由がないのに、その業務上取り扱ったことについて知り得た人の秘密を漏らしたときも、前項と同様とする。」

各地方公共団体が制定する個人情報保護条例においては、概ね「職員の責務」として、消防本部を含む実施機関の職員又は職員であった者は、職務上知り得た個人情報をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならないとしている（例えば「個人情報保護条例」）。このような個人情報保護義務には適用除外があり、正当な理由があれば保護義務は適用されないと解される。

なお、一部事務組合等の特別地方公共団体に消防機関が属する場合は、当該特別地方公共団体の個人情報保護条例の規定に従うこととなる。

各条例等の規定を参考にすると、次のような場合には、通信指令という目的以外の目的のために収集した個人情報を利用し、又は第三者に提供できると解釈できる。

ここで、ある自治体の個人情報保護条例をみると、条例第6条は、次のように規定している。

（利用及び提供の制限）

第6条 実施機関は、個人情報取扱事務の目的以外の目的のために個人情報を利用し、又は提供してはならない。ただし、次の各号のいずれかに該当するときは、この限りでない。

- (1) 本人の同意があるとき。
- (2) 法令等の規定に基づくとき。
- (3) 個人の生命、身体又は財産を保護するため、緊急かつやむを得ないと認められるとき。
- (4) 前各号に定めるもののほか、個人情報を利用し、又は提供することにつき相当の理由があり、かつ、本人の権利利益を不当に害するおそれがないと認められるとき。

2 実施機関は、前項第4号の規定により個人情報を利用し、又は提供するときは、

あらかじめ個人情報保護制度運営審議会の意見を聴かなければならない。

3 実施機関は、個人情報を実施機関以外のものに提供する場合において、必要があると認めるときは、提供を受けるものに対し、当該個人情報の使用目的若しくは使用方法その他必要な制限を付し、又は適正な管理のために必要な措置を講ずるよう求めなければならない。

以上を前提とすると、通信指令員に対する電話の問い合わせで回答できるのは、1項の「(1)の本人の同意があるとき。」と「(3)個人の生命、身体又は財産を保護するため、緊急かつやむを得ないと認められるとき。」ということになる。前者については、「高齢者見守り制度」や「避難困難者支援制度」のように、災害時その他において個人情報を第三者に提供することにあらかじめ本人が同意している場合が該当する。後者は、急病や大けがにより本人が意識を失っている場合等で本人から明示的に同意が得られないとき、可及的にすみやかに親族等に本人の状況を知らせるために連絡を取り、本人の生命や財産を保護する必要がある場合等が該当する。

(2)は伝染病患者に関する情報のように法令の規定により提供するものとされている場合や捜査機関等からの照会があった場合を想定しているので、電話による問い合わせだけでは、法令に基づく情報の提供は想定していない（法令に基づく個人情報提供について、事前に電話による問い合わせの手続や要領を関係機関同士で確認し、それに従って電話による問い合わせを行う場合を除く）。

守秘義務違反が問題とされた報道事例

○ケース 1

消防職員が、急病人の情報をLINEに投稿

消防職員が勤務中、自分の友人男性が急病で搬送されたことを知り、その情報をほかの友人にも知らせようと無料通話アプリ「LINE」に投稿した。後日、搬送された男性から「個人情報が漏れているのではないか？」と指摘があり、消防本部が調査したところ、その消防職員は「善意のつもりだった。大変軽率なことをした。」と投稿の事実を認めた。消防長は、「当該職員は地方公務員法の守秘義務違反に当たる可能性があるとし、再発防止のための情報管理の在り方などの職員全体への指導を徹底する。」と発表した。

○ケース 2

交通事故の死傷者の個人情報の取り扱いが問題となった事例

小学校へ登校中の児童と引率の保護者の列に軽自動車が入り込み、計10人がはねられて3人が死亡、7人が重軽傷を負った。軽自動車を運転していた少年は無免許運転であった。

この事故では、被害者の個人情報が警察官と児童の通っていた小学校の教頭から加害者側に不要に伝わり、公務員の守秘義務違反が問われた。警察官は加害者である少年の父親から「被害者に謝罪したいので連絡先を教えてください」と求められ、被害者10人の名前や住所、電話番号、収容先病院を印字したメモを渡した。一方、教頭は、事故で亡くなった女性（保護者）の携帯番号を、加害者の親族に伝えた。これらの情報漏えいは、事故で亡くなった女性の携帯電話に加害者の父親が連絡したことで発覚した。この件で警察官2名及び小学校の教頭は、地方公務員法（守秘義務）違反容疑で書類送検され、警察官2名（うち一人は後にこの件に関係して依願退職済み）及び教頭は「社会的制裁を受けるなど諸般の事情を総合的に考慮し、判断した」として、執行猶予処分となる。

警察は、警察官1名を所属長訓戒、もう1名を本部長注意とし、教育委員会も教頭を戒告処分とした。

第2節 情報公開制度

○「情報公開制度」は何のためにあるのか？

1 情報公開制度の目的

情報公開制度は、各地方公共団体のそれぞれの情報公開条例により制定されたものであり、地方公共団体が住民の「知る権利」を尊重するとともに、住民に「説明する責務」を果たし、透明性の高い行政を推進することを目的としている。地方公共団体ごとの条例によって定められたものであるものの、公開請求のあった行政文書は公開しなければならないという基本的な枠組みは全国において共有している。

消防機関は、地方公共団体に属するから、情報公開条例上の実施機関である。そのため、消防機関で取り扱う情報についても、公開請求があれば基本的に公開されるものとして認識する必要がある。なお、一部事務組合等の特別地方公共団体に消防機関が属する場合は、当該特別地方公共団体の条例の規定に従うこととなる。

○どのような文書が公開請求の対象となるか？

2 対象となる行政文書

公開請求の対象となる消防機関に係る行政文書は、次のいずれかの要件を満たすものである。（各地方公共団体の情報公開条例によって相違がある）。

- (1) 消防機関の職員が職務上作成又は収集した文書、図画（写真及びフィルムを含む。）及び電磁的記録（電子的方式、磁気的方式その他人の知覚によっては認識することができない方式で作られた記録をいう。）
- (2) 消防機関の職員が組織的に用いるもの
- (3) 消防機関が管理しているもの

○公開請求が行われると、どのような流れで処理が進むか？

3 情報公開請求

地方公共団体の条例で請求権者を住民に限定している場合を除き、原則として当該地方公共団体の住民か否かに関わらず、誰でも、消防機関に対し、行政文書の公開を請求することができる。公開請求があった場合、請求があった日から条例で定める日以内に消防機関が公開・非公開の決定を行い、決定の結果は書面により請求者に通知される。（ただし、開示請求書に形式上の不備がある場合や、公開請求に係る文書が著

しく大量であり事務の遂行に著しい支障が生ずるおそれがある場合などを除かれる。)

○請求があっても、公開しない情報は何か？

4 非公開情報

請求があった行政文書は、原則として公開することとなるが、プライバシー保護や公共の利益の観点などから全部または一部を公開しない場合がある。非公開の基準として、一般的に次の8項目がある（各条例によって相違がある）。

(1) 個人情報

特定の個人を識別することができる情報

通常他人に知られたくない個人のプライバシーに関する情報

(2) 法人情報

法人、個人事業者等にとって不利益になることが明らかな事業活動上の情報

(3) 公共安全情報

人の生命、身体、財産又は社会的な地位の保護、犯罪の予防その他の公共の安全と秩序の維持に支障を及ぼすおそれがある情報

(4) 審議、検討、協議情報

地方公共団体や国等の審議、検討、協議に関する情報であって、公開することで意思決定などが不当に損なわれたり、不当に住民の間に混乱を生じさせるなどのおそれがあるもの

(5) 行政運営情報

地方公共団体や国等の監査、契約、調査研究などの事務の遂行に支障を及ぼすおそれがある情報

(6) 任意提供情報

行政機関の要請を受けて、公にしない条件で任意に提供した情報で、その条件が合理的であると認められるもの

(7) 法令秘情報

法令や条例、法的拘束力のある国の指示等で非公開とされている情報

(8) 不存在

公開請求された情報が、すでに廃棄されていたりして、存在しない場合

なお、当該情報を不存在という理由で非公開とすることにより、当該情報を実施機関が保有していることが明らかとなり、それだけで権利利

益の侵害となる場合には、当該情報を実施機関が保有しているかどうかにも回答しない「存否応答拒否」という手続が定められている条例が多い。

5 不服申立て

情報公開請求に対する決定に不服であった場合は、行政機関の長に対して不服申立てが可能である。申し立てがあった場合、行政機関の長は各地方公共団体の条例にのっとり、当該不服申立てに対する決定又は裁決を行う。

○通信指令員が扱う情報で公開請求の対象となるものは何か？

6 指令業務に係る情報公開制度

(1) 公開請求の対象となる情報

指令時に出力される通信記録等の用紙出力されるもの（本用紙に追加記入した内容を含む。）はもちろん、FAX等により送信されてきた各種情報、指令システム等に登録されたデータなどが、概ね公開請求の対象となる。また、119番通報等の録音、災害発生時等の録画等も該当すると考えられる。

職員同士や外部との間で送受信した電子メール、会議の様子を録音したICレコーダーのデータ、職員の手書きのメモ等も公開請求の対象となるかどうかは、各地方公共団体の条例の規定や、情報公開審査会の答申例による。

(2) 情報公開と個人情報

情報公開制度において、個人情報は非公開情報と位置付けられていることから、公開する情報は特定の個人を識別できない内容として公開しなければならない。ここでいう個人とは、傷病者等の災害に直接関わる者だけでなく、その行政文書に記録されている職員を除くすべての個人を含むとされている。

指令業務に係る主な情報における情報公開制度で公開の対象かどうかの例は次のとおりである。

① 氏名等

通報記録表などに記録された職員の職・氏名は公開する。職員の電話番号・生年月日などは非公開とする。ただし、管理職以上の職員の氏名だけを公開する地方公共団体もある。

② 住所番地

指令住所、出火場所等に関わらず、町丁目までを公開する。

③ 災害概要・通報概要

職務上知り得た秘密やプライバシーに関する情報は非公開とする。

④ 負傷者・要救助者情報（上記情報は除く）

負傷者情報については、人数、年齢、性別、負傷程度（軽症、中等症等）、収容医療機関は公開する。

傷病名は場合によっては、傷病者本人のプライバシー権※1を侵害することもあるので非公開とする。

⑤ り災状況

出火建物の規模（階数、間口、奥行等）、構造（木造、耐火造等）及び焼損程度（全焼、半焼等）は公開する。

119番通報等の録音、災害発生時等の録画等については、前述のとおり公開請求の対象となるが、119番通報者の氏名や容姿等の個人情報が含まれており、これらを容易に区分して除くことができない場合は、個人情報保護の観点から非公開とすることが妥当と考えられる。

○消防無線での通信は消防関係者以外に漏れる懸念があるが、情報共有を

目的に消防無線を用いて必要な個人情報を流してもよいか？

7 消防無線等における個人情報の取り扱いについて

人の生命、身体又は財産の保護のために必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるときは、個人情報の「利用」、「提供」が認められている。災害対応時の消防無線での交信は、これに該当し、個人名、住所等の情報を扱うことは、各地方公共団体の個人情報保護条例に抵触することはないと考えられる。

ただし、無線という特性上、第三者が傍受するなどの情報漏えいの懸念があり、例えば、傷病者の氏名や住所などが第三者に伝わる可能性がある。そのため、極力消防本部ごとの暗号等や携帯電話などを利用して、プライバシーの保護に努める必要がある。

なお、民間企業や一般の個人等が消防無線等を傍受すること自体は、電波法に照らし、違法とはならないと解釈されている。しかし、傍受した内容から個人情報を収集して利用する行為等については、電波法第109条が処罰の対象としている「窃用」に該当する可能性があるとする。また、暗号化された消防無線については、暗号通信の秘密を漏らし又は窃用する目的で暗号化された内容を復元すると、処罰の対象となる（電波法第109条の2）。

※1 プライバシー権とは

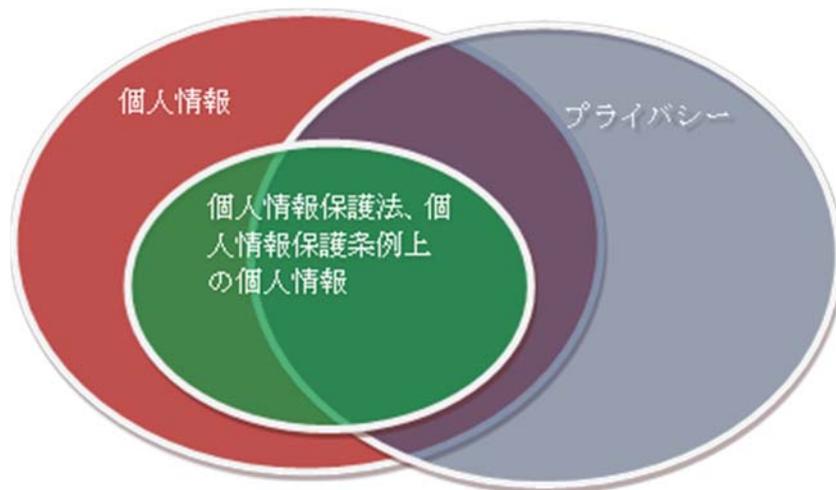
私生活上の事柄をみだりに公開されない法的な保障と権利

私生活・私事に属する事項について、他人の干渉やのぞき見から個人を保護し、個人が他人に煩わされずに幸福を追求する権利。最近では、「自己の情報をコントロールできる権利」という意味も加えられるようになってきた。憲法の条文には直接プライバシーという言葉はないが、憲法13条その他から導かれる憲法上の権利とされている。

注意

プライバシーと個人情報（特定の個人を識別できる情報）とは、重なり合う部分が多いが、同じものではない。

たとえば入浴中をのぞき見され、裸の背中を盗撮されたとする。これはプライバシー侵害に当たるが、背中だけでは通常特定の個人は識別できないから、この写真は個人情報とは言えない。



第3節 個人情報保護制度

1 個人情報保護法制が整備された背景

IT化・情報化の急激な進展により、情報の検索・収集・結合・発信などが容易に、世界規模で扱われるようになってきている。それにより個人情報の利用が著しく増大する一方、個人情報の漏えいや不正利用が明らかになる事件は後を絶たず、大量の個人情報の漏えいの危険性や不安感が増大したことから、個人情報保護法制を確立することで個人情報の保護と利用を調和させることを目的としている。

個人情報保護法制は、1980年にOECDが策定した「プライバシー保護と個人データ流通についてのガイドラインに関する理事会勧告」に付属するガイドラインに示される「OECD8原則」をその基礎としている。

わが国の個人情報保護法制の中核をなしている個人情報の保護に関する法律（個人情報保護法）は、2003年5月23日に成立し、民間事業者に対する規制部分を除く規定が即日施行され、2005年4月1日に事業者に対する規制部分も含めて全面的に施行された。

個人情報保護法、地方自治体の個人情報保護条例の多くが、この「OECD8原則」を基礎にしている（図表1）。

個人情報保護法が全面施行されてから10余年が経過し、その間、急速に情報通信技術が発展し、制定当時には想定されていなかった様々な問題が顕著化するようになったことを受けて、個人情報に含まれると考えられるパーソナルデータの定義の明確化（個人識別符号）、小規模個人情報取扱事業者への対応（5,000件要件の撤廃）、個人情報の保護の強化（要配慮個人情報、第三者提供に係る記録作成・保存義務）、個人情報の新たな利活用ルール（匿名加工情報）などを定めた「改正個人情報保護法」が2015年に成立・公布され、2017年5月30日に全面施行された。

また国の行政機関における個人情報の保護に関して定める行政機関個人情報保護法も改正され、これに合わせて各地方公共団体の個人情報保護条例の改正も今後行われる見通しである。

OECD 8 原則	個人情報取扱事業者の義務
<ul style="list-style-type: none"> ○ 目的明確化の原則 収集目的を明確にし、データ利用は収集目的に合致するべき ○ 利用制限の原則 データ主体の同意がある場合、法律の規定による場合以外は目的以外に利用してはならない 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 利用目的をできる限り特定しなければならない ○ 利用目的の達成に必要な範囲を超えて取り扱ってはならない ○ 本人の同意を得ずに第三者に提供してはならない
<ul style="list-style-type: none"> ○ 収集制限の原則 適法・公正な手段により、かつ情報主体に通知又は同意を得て収集されるべき 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 偽りその他不正の手段により収集してはならない。
<ul style="list-style-type: none"> ○ データ内容の原則 利用目的に沿ったもので、かつ、正確、完全、最新であるべき 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 正確かつ最新の内容に保つよう努めなければならない。
<ul style="list-style-type: none"> ○ 安全保護の原則 合理的安全保障措置により、紛失・破壊・使用・修正・開示等から保護するべき 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 安全管理のために必要な措置を講じなければならない。 ○ 従業者・委託先に対する必要な監督を行わなければならない。
<ul style="list-style-type: none"> ○ 公開の原則 データ収集の実施方針等を公開し、データの存在、利用目的、管理者等を明示するべき ○ 個人参加の原則 自己に関するデータの所在及び内容を確認させ、又は意義申し立てを保証すべき 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 収集したときは利用目的を通知又は公表しなければならない。 ○ 利用目的等を本人の知り得る状態に置かななければならない。 ○ 本人の求めに応じて保有個人データを開示しなければならない。○ 本人の求めに応じて訂正等を行わなければならない。(第 26 条) ○ 本人の求めに応じて利用停止等を行わなければならない。
<ul style="list-style-type: none"> ○ 責任の原則 管理者は諸原則実施の責任を有する 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 苦情の適切かつ迅速な処理に努めなければならない。

(出所：首相官邸ホームページ)

* 各義務規定には適宜除外事由あり。
一部改変

図表 1 OECD の 8 原則

(出所：首相官邸ホームページ)

2 個人情報保護制度の目的

個人情報保護制度は、各地方公共団体のそれぞれの個人情報保護条例により、行政機関、事業者、住民が個人情報を取り扱う場合の基本原則を定めるとともに、行政機関が保有する自己の個人情報について開示、訂正、消去・利用停止を求める権利を明らかにすることにより、住民の基本的な人権の保護と行政の円滑な運営の確保との調和を図ることを目的としている。そのため、実施機関はもちろんのこと、事業者、住民に対しても責務を定めている。

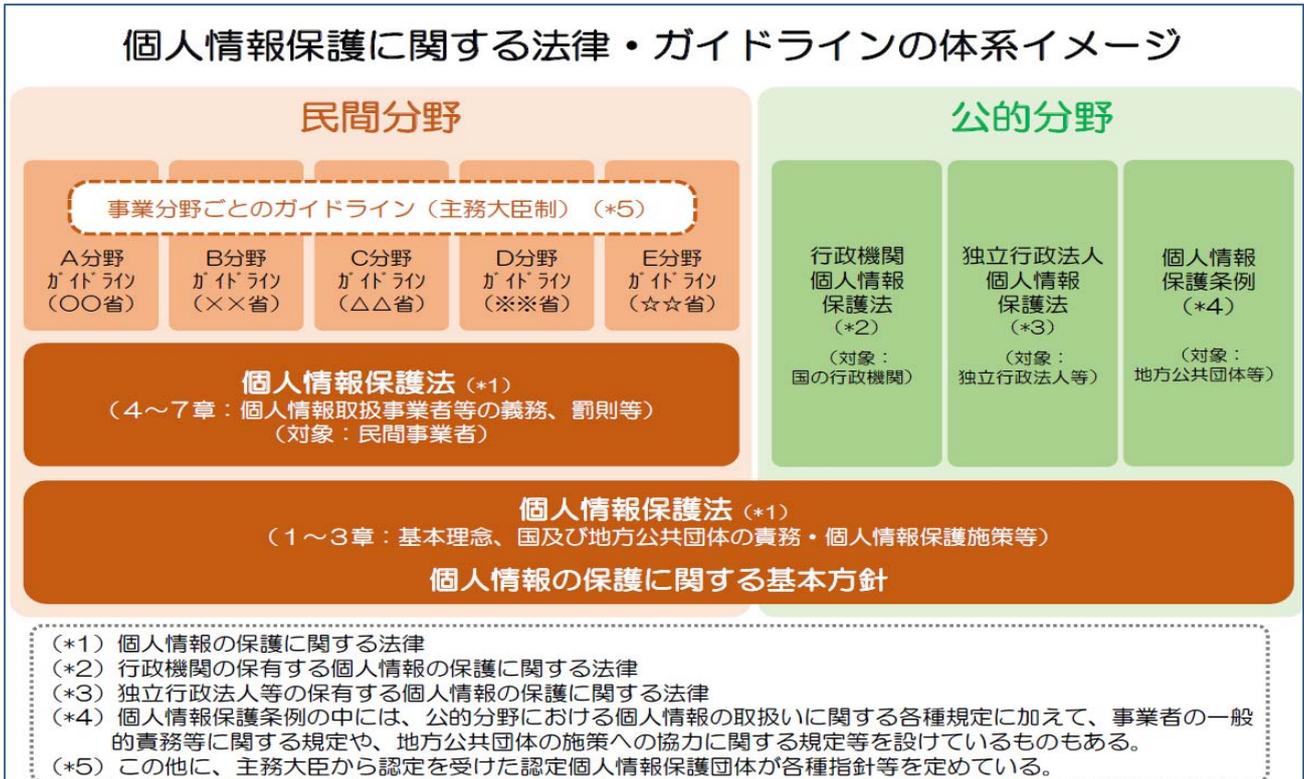
わが国の個人情報保護法制の体系は図表2のように「個人情報の保護に関する法律（個人情報保護法）」を基本とし、①基本理念、②国・地方公共団体の責務や施策、基本方針の策定等については民間部門、公的部門を問わず共有している。

個人情報保護法が個人情報保護法制の基本的な枠組みを定め、民間事業者については引き続き個人情報保護法の事業者規制部分が適用される。個人情報保護法では、個人情報データベース等を事業の用に供している者として「個人情報取扱事業者」という概念を定義しているが（2条）、個人情報取扱事業者からは、国の機関、地方公共団体、独立行政法人および地方独立行政法人は除外されている（同条3号1号～4号）。このことから、その他の民間事業者が個人情報保護法の事業者規制部分の適用対象となるわけである。他方、個人情報取扱事業者から除外された国の行政機関、地方公共団体、独立行政法人等については、個別の規制法が定められている。いわゆる事業者規制の部分について国の行政機関、独立行政法人ならびに地方公共団体及び地方独立行政法人については、それぞれ適用される法が異なる。国の行政機関に対しては行政機関の保有する個人情報の保護に関する法律（行政機関情報保護法）、独立行政法人等に対しては独立行政法人の保有する個人情報の保護に関する法律が適用される。

また、地方公共団体（自治体）及び独立地方行政法人に関しては、個人情報保護法5条で個人情報の保護にあたって地方公共団体の特性に応じ個人情報の適正な取扱いを確保するために必要な施策を制定し実施する責務を定め、11条で自治体の保有する個人情報の保護について適正な取扱いが確保されるように必要な措置を講ずる努力義務を定めると共に、その設立に係わる地方独立行政法人についてもその保有する個人情報の保護について適正な取扱いが確保されるように必要な措置を講ずる努力義務を規定している。

このことから、地方公共団体は個人条例保護条例を定める義務があり、その定める条例が当該自治体に適用されると解されている。

消防業務については、消防機関が属する各自治体が制定する条例が適用されている。



図表 2・わが国の個人情報保護法制の体系

（出所：個人情報保護委員会ホームページ）

3 改正個人情報保護法の主な内容

改正個人情報保護法は、「個人情報の定義の明確化」「適切な規律の下で個人情報の有用性を確保」「個人情報の保護を強化（名簿屋対策）」「個人情報保護委員会の新設およびその権限」「個人情報の取り扱いのグローバル化」「その他改正事項」の6項目で構成されており、事業者側がより積極的に個人情報を活用できるよう、何が個人情報にあたるかを厳格に定めることで、本人が特定できないよう加工されれば、個人情報をビッグデータとして利活用できることを目指している。

この改正に伴う大きな変化としては、以下のようなものがあげられる。

- ・ 現行法では対象外だった、5,000人分以下の個人情報を取り扱う小規模な事業者も、改正法が適用される。
- ・ 個人情報を取得する場合は、あらかじめ本人に、利用目的を明示する必要がある。
- ・ 従来から個人情報を他企業などに第三者提供する場合は、原則としてあらかじめ本人から同意を得る必要があったが、第三者提供に係る記録作成・保存が義務づけられた。
- ・ 本人の同意を得ないで提供できる特例「オプトアウト」には、個人情報保護委員会への届出が必須となる。同時に、第三者提供の事実、そ

事案・法令編テキスト

の対象項目、提供方法、望まない場合の停止方法などを、あらかじめすべて本人に示さなければならない。

- 「人種」「信条」「病歴」などの「要配慮個人情報」は、オプトアウトでは提供できない。

○どのようなことに注意して個人情報を取り扱えばよいか？

4 個人情報の取扱いに関する基本的事項

(1) 収集の制限

個人情報は、本人からのみ収集することが原則となる。ただし、本人の同意があるなどの場合は、本人以外からの収集も可能である。

(2) 保有の制限

個人情報を取り扱う目的を明確にし、その目的を達成するために必要な範囲内において保有する。

(3) 適正な管理

個人情報は最新のを正確に、漏えい、滅失又はき損がないよう適正に管理する。不要になった情報は速やかに廃棄する。

(4) 利用及び提供の制限

個人情報を取り扱う目的以外で、内部で利用したり、外部に提供したりしない。

(5) 従事者の義務

業務に関して知り得た個人情報の内容を、みだりに他人に知らせたり、不当な目的に利用しない。

○個人情報は、どのような場合に本人以外からも収集できるのか？

5 収集制限の例外

前述のとおり、個人情報は、本人から収集することが原則となるが、実施機関が個人情報を本人以外から収集できるのは次の要件を満たす場合である。

(1) 本人の同意を得ているとき

(2) 法令又は条例に定めがあるとき

(3) 出版、報道等により、公にされているものから収集するとき

(4) 個人の生命、身体、健康、生活又は財産を保護するため、緊急かつやむを得ないと認められるとき

(5) 所在不明、心神喪失等の理由により、本人から収集することが困難なとき

(6) 争訟、選考、指導等の事務を行う場合に、本人から収集したのでは目的が損なわれるとき

(7) 他の実施機関から収集することに相当な理由があり、本人の権利利益を不当に侵害するおそれがないとき

(8) 国等公の機関、公共的団体等から収集することが事務執行上やむ

を得ないと認める場合で、本人の権利利益を不当に侵害するおそれがないとき

(9) 実施機関が個人情報保護審議会の意見を聴いて公益上必要があると認めたとき

なお、指令業務に係る個人情報の収集に関しては、(4)に該当し、本人以外からの収集も認められるものと考えられる。

○個人情報 を 外部に提供できるのは、どのような場合か？

6 利用及び提供の制限の例外

実施機関が個人情報を取り扱う目的以外に利用や外部提供できるのは次の要件を満たす場合である。

(1) 本人の同意を得ているとき又は本人へ提供するとき

(2) 法令又は条例に定めがあるとき

(3) 出版、報道等により、公にされているとき

(4) 公表することを目的として作成し、又は収集したとき

(5) 個人の生命、身体、健康、生活又は財産を保護するため、緊急かつやむを得ないと認められるとき

(6) 法令等に定める所掌事務の遂行に必要な限度で利用する場合で、相当な理由があるとき

(7) 個人情報の提供を受ける実施機関が、法令等に定める所掌事務の遂行に必要な限度で利用する場合で、相当な理由があるとき

(8) 個人情報の提供を受ける国等公の機関、公共的団体等が、法令又は条例で定める事務の遂行に必要な限度で使用する場合で、やむを得ない理由があるとき

(9) 実施機関が個人情報保護審議会の意見を聴いて公益上必要があると認めたとき

○119番通報で通信指令員が収集した個人情報を、搬送先医療機関など

に提供してもよいのか？

救急業務において、例えば、傷病者の搬送先医療機関の選定等の際に、119番通報でのやりとりで通信指令員が収集した傷病者の個人情報を、消防機関の外部である医療機関に提供する場合がある。ここで提供される個人情報は、消防機関が救急業務を適切に実施することを目的に収集したものであり、傷病者の生命、身体を保護するため医療機関に提供することは緊急かつやむを得ないと認められるので、外部提供可能

である。

7 個人情報保護制度に基づく開示と非開示

誰でも、自分の個人情報について、それを保有する消防機関に対し、開示を請求することができる。開示の請求を受けた消防機関は、原則として本人の個人情報は開示しなければならない。ただし、他人のプライバシー保護や公共の利益の観点などから全部または一部を開示しない場合もある。

なお本人が死亡している場合に親族が個人情報の開示を請求できるかどうかについては、各地方公共団体の個人情報保護条例の規定による。

そもそも「個人情報」とは何か？

8 個人情報の定義

個人情報保護法では、「個人情報」とは、生存する個人に関する情報であって、当該情報に含まれる氏名、生年月日その他の記述等により、特定の個人を識別できるもの（他の情報と照合することにより、特定の個人を識別することができるものを含む。）をいう。ただし、法人その他の団体に関する情報に含まれる当該法人その他の団体の役員に関する情報を除かれる。

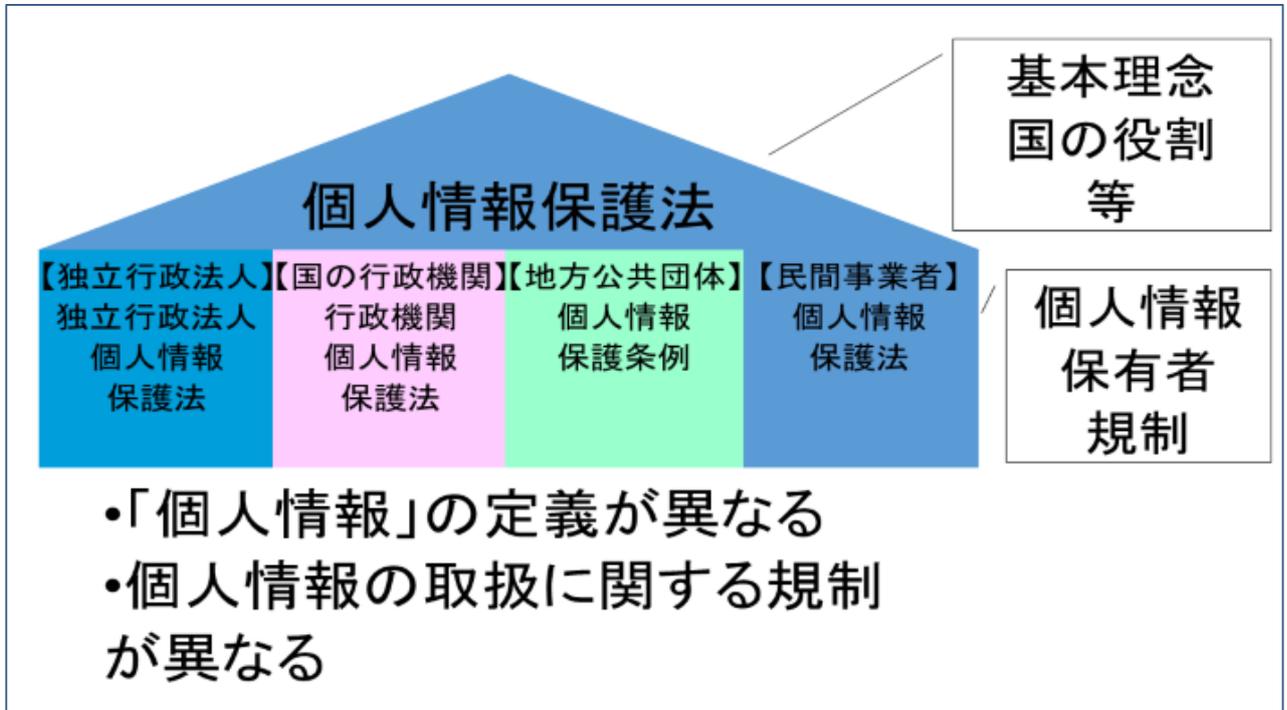
この個人情報のうち、実施機関の職員が職務上作成又は収集した情報で、組織的に利用するため行政文書に記録し保有しているものを保有個人情報という。

今回の法改正により、①身体の一部の特徴をデータ化した文字、番号、記号その他の符号、②サービスの利用者や個人に発行される書類等に割り当てられた文字、番号、記号その他の符号（旅券番号、基礎年金番号、免許証番号、住民票コード、マイナンバー、各種保険証等）を個人識別符号と定義し、個人識別符号が含まれるものも個人情報とされた。

個人情報とは何か（個人情報の中には、何が含まれるか）について、行政機関の保有する個人情報の保護に関する法律（行政機関個人情報保護法）、個人情報の保護に関する法律（個人情報保護法）、各地方公共団体の個人情報保護条例における個人情報の定義は、かならずしも同じではない。

たとえば、行政機関個人情報保護法や個人情報保護法では「生存する」個人に関する情報を保護の対象としているが、地方公共団体の条例の中には、「生存する」という限定がないものがある。この場合には、この地方公共団体では死者の個人情報も保護しなければならない。した

がって、個人情報とは何か（個人情報の中には、何が含まれるか）については、各消防機関がどこに地方公共団体に属するかによって異なるので、属する地方公共団体の個人情報保護条例を参照しなければならない。



図表 3・わが国の個人情報保護法制の体系

たとえば佐世保市消防局は佐世保市の実施機関であるから佐世保市個人情報保護条例の個人情報の定義が適用され、藤沢市民病院は藤沢市個人情報保護条例の適用を受ける。逆にいえば、佐世保市消防局や藤沢市民病院には、民間事業者を規制する法律である個人情報保護法の個人情報の定義はあてはまらないことに注意しなければならない。

どの機関がどの法令の適用を受けるかは、図表 4 の通りである。

個人情報を取り扱う主体	適用法	監督官庁
厚生労働省	行政機関個人情報保護法	総務省
国立がん研究センター	独立行政法人個人情報保護法	総務省
岩手県立〇〇病院	岩手県個人情報保護条例	岩手県
宮城県立〇〇病院	宮城県個人情報保護条例	宮城県
陸前高田市立〇〇病院	陸前高田市個人情報保護条例	陸前高田市
大船渡市立△△病院	大船渡市個人情報保護条例	大船渡市

医療福祉法人済生会	個人情報保護法	個人情報保護委員会
〇〇内科医院	個人情報保護法	個人情報保護委員会
隠岐広域連合立〇〇病院	隠岐広域連合個人情報保護条例	隠岐広域連合
〇〇市立××病院 指定管理者：民間事業者 (医療福祉法人△△会)	〇〇市の指定管理者募集要項や 条例等に規定されている場合＝〇 〇市個人情報保護条例 規定がない場合＝個人情報保護法	〇〇市 個人情報保護 委員会
足柄上衛生組合立足柄上 地区休日急患診療所	個人情報保護条例がないため、適 用法なし	足柄上衛生組合

図表4 各主体における個人情報適用法一覧

○具体的な「個人情報」とは、どのようなものがあるか？

9 個人情報の実際

(1) 個人情報の具体的例

上記のとおり、当該情報に含まれる氏名、生年月日その他の記述等により、特定の個人を識別できるもの（他の情報と照合することにより、特定の個人を識別することができるものを含む。）をいう。

単独もしくは照合によって、特定の個人が識別できる情報の例

- ・氏名 ・生年月日 ・住所 ・電話番号 ・顔写真 ・音声
- ・画像情報 ・電子メールアドレス ・ユーザID ・住民識別番号 など

※ 電子メールアドレスやユーザIDは、個人を識別する情報になる。

なお、個人情報保護法が改正され、ID情報も個人情報であるとされたことから、今後、行政機関個人情報保護法、各地方公共団体の個人情報保護条例が改正されることも予想され、各法令における定義の改正に留意する必要がある。

(2) 死者の個人情報の取り扱い

個人情報保護法に定める個人情報は生存する個人に関する情報に

限っているため、既に死亡している個人に関する情報は、個人情報に該当しない。しかし、地方公共団体の個人情報保護条例の中には、生存する個人に限定せず、死者に関する情報も個人情報に含めるとしている地方公共団体もある。したがって、死者の個人情報の保護については、一義的には、各消防機関等の設置者である地方公共団体の個人情報保護条例の規定による。

地方公共団体によっては、次に掲げるような場合に開示請求を認めている。この場合は、死者の個人情報について親族からの開示請求に応じることができる。

死者の個人情報の取り扱いに関する条例の具体例

第12条

(第1項 省略)

2 死者の個人情報は、次の各号のいずれかに該当するときに限り開示を請求することができる。

(1) 相続人が、被相続人である死者から相続した財産に関する情報の開示を請求するとき。

(2) 相続人が、被相続人である死者から相続した不法行為による損害賠償請求権等に関する情報の開示を請求するとき。

(3) 死者の配偶者(届出をしないが当該死者の死亡当時事実上婚姻関係と同様の事情にあった者を含む。)、子又は父母が、慰謝料請求権、遺贈等当該死者の死に起因して相続以外の原因により収集した権利義務に関する情報の開示を請求するとき。

(4) 親権者が、死亡時において未成年であった当該親権者の子に関する情報の開示を請求するとき。

(5) 前各号に掲げる場合のほか、審議会の意見を聴いた上で、実施機関が開示の請求を認めるとき。

福岡県古賀市個人情報保護条例

条例に死者の個人情報の保護に関する規定を欠く場合、生存者である親族の権利利益の保護を図るため、親族である死者の個人情報について生存者である親族本人の個人情報の一部であると解し、開示請求等に応じる実務的な取扱いを行っている地方公共団体もある。

・死者(成人に限る。)の医療関係情報について父、母、配偶者

及び子が開示請求する場合

・死者が未成年者であった者に関する情報について、生前に法定代理人であった者が開示請求する場合

ただし本人死亡後であっても、地方公務員法によって職員に課せられた守秘義務は本人との関係で存続している。このため、開示請求者が開示を求める目的等を考慮し、慎重に判断する必要がある。

(3) 災害時の個人情報の取り扱い

災害時の個人情報については、災害対策基本法（第49条の11第3項）の規定により、本人の同意を得ずに避難支援等関係者その他の者に対し、名簿情報を提供することができるとされている。したがって、個人情報であるからという理由で必要な個人情報の提供を拒むことは必ずしも適切でない。

●「機微（センシティブ）情報」

改正個人情報保護法では、「要配慮情報」というカテゴリで、個人情報の中でも特にセンシティブ情報の保護を図ることとなり（改正個人情報保護法第2条）、これにあわせて各地方公共団体の条例も改正が見込まれる。

個人情報とプライバシーは重なり合っているところが多く、その中でもセンシティブ情報は両者に該当するといえる。



- ・【思想】 思想、信条、宗教など
- ・【社会的差別の原因】 人種、民族、本籍地詳細、身体・精神障がい、犯罪歴など
- ・【団体行動】 勤労者の団結権・団体交渉権に係る情報など
- ・【政治的権利】 集団的示威行為への参加情報、請願権の行使に係る情報など
- ・【心身】 体力、健康状況、身体的特徴、病歴など
- ・【財産】 所得、保有財産、納付税額など

○実際の業務の中で扱う個人情報には何が該当するか？

10 指令業務に係る個人情報保護制度

(1) 指令業務に係る個人情報

「第2節 情報公開制度 6 指令業務に係る情報公開制度

(2)」に示した氏名、住所、災害概要、負傷者情報、り災状況の情報等が該当する。

また、通信指令における報告書等には、身体的特徴や健康状態等の個人情報に該当する情報が存在しているので、これらも当然に含まれる。

(2) 指令業務に係る個人情報の開示・非開示の原則

個人情報保護制度における開示請求に関しては、「第2節 情報公開制度 4 非公開情報」に示した個人情報、法人情報、公共安全情報、審議、検討、協議情報、行政運営情報、任意提供情報、法令秘情報を除き本人に関する情報はすべて開示しなければならない。しかし、あくまでも本人に開示請求が認められているものであり、プライバシー保護の観点から、家族であっても本人以外には開示できない。

指令業務に係る情報においては、119番通報者と災害の被災者が異なる場合が多く、開示請求者（以下「請求者」とする）以外の個人情報が含まれることが多い。開示にあたっては、請求者とそれ以外の者の関係において、それ以外の者が請求者に知られたくないことがあるかどうかを、内容に応じて十分に考慮して判断する。また、傷病者等の健康に関する情報には、たとえば、がん等の本人に告知されていない情報が含まれる場合もあるので配慮する必要がある。

第4節 報道機関からの問い合わせ

1 報道機関に対する情報提供の目的

消防機関からの情報を報道機関が適切に住民に報道することにより、行政施策や業務の内容を広く住民に周知することができ、行政に対する住民の理解と協力を得られる。また災害情報をいち早く周辺住民や関係者等に伝達することによって、災害による被害の軽減が期待できる。

このように、報道機関の活動は、消防機関にとっても有用なものとなるため、報道機関への適切な関係を学ぶ必要がある。

2 報道対応の心構え

(1) いつでも取材に対応できる心構えが必要であり、気後れすることなく自身が所属する組織の存在意義を誇示する千載一遇の機会であるとの積極的な姿勢で臨むことが必要である。

(2) 消防機関のみならず、行政機関や公的機関は常に報道機関から取材を受ける立場にあり、社会への説明責任がある。消防行政への理解と協力を得るため、災害発生時や取材の依頼があったとき、また計画的広報により情報を提供した後に取材を受ける場合には、適切に対応しなければならない。

(3) 報道機関は最大の広報媒体であるので、日頃から自身の職務に対する知識の習得に努め、記者と距離を置くことなく誠意を持って対応し、良好な関係を築くことが必要である。

3 報道対応のポイント

(1) 情報提供の方法

報道機関への情報提供には以下のような方法がある。いずれの場合も各社平等に行うよう配慮する。

① 文書

記者クラブへの情報提供など、文書で情報を提供するもの

② 電話

電話で直接、情報を提供するもの

③ 記者会見

会見場において担当者が直接口頭で行うもの

伝えたい情報を直接説明することができ、質疑にもその場で回答する。取材が殺到することが予想される場合に有効である。

④ 災害現場発表

災害現場で直接情報提供を行い、取材にも応じるもの

(2) 報道対応の窓口

- ① 情報を提供する場合は、内容に一貫性を持たせるとともに、発表内容についての質問に備えるため、窓口を一本化して責任ある立場の職員が行う。また、災害発生時の混乱を避け、組織としての広報目的を達成するために、状況に応じて災害現場と事案終了後の対応者を分けて対応する。
- ② 複数の所属・所管にまたがるような場合も、対応する窓口を一本化する。

(3) 電話取材への対応

電話で報道機関から問合せがあり記者であることが確認できない場合は、来局（署）を促すか、やむを得ない場合は、一旦電話を切り改めて報道機関へかけ直す等により、相手の社名、記者名等を必ず確認する。また、何を聞きたいのか、取材の意図をはっきりと確認した上で対応する。

- ① 119番で報道機関から問い合わせがあった場合は、119番は緊急電話である旨を説明して別の一般回線（例えば、報道機関用の専用回線）へ掛け直してもらう。
- ② 報道機関からの問い合わせには、判明している客観的事実のみ情報提供し、判明していない事項、思い込み、推測等による状況（情報）については、情報提供はしない。
- ③ 通報者の個人情報、地方公務員法上の守秘義務やプライバシー保護の観点から回答しない。
- ④ 取材記者が社名、名前を名乗らない場合は回答しない。

4 災害種別に応じた回答範囲

(1) 火災・救助事案等に関する取材の場合

現場活動中の火災・救助事案等に関する取材に対しては、客観的な事実として特定できた次の事項について回答するものとする。

(2) 通信指令で事実として特定できる事項

- ・指今年月日・時刻
- ・災害発生場所（個人が特定できる事項以外に限る。）
- ・通報時の内容（個人が特定できる事項以外に限る。）
- ・活動状況
- ・人的被害について

(3) 現場から報告があったものに限る事項

- ・住所番地
- ・対象物名及び業態（構造・用途・延面積）

- ・り災者（人数のみ提供する）
 - ・り災状況（焼損程度・焼損床面積）
 - ・消防活動状況（出動隊・活動状況・今後の展開）
 - ・社会生活への影響事項（電気・ガス・交通遮断等）
- (4) 現場活動終了後の火災・救助事案等に関する取材
現場活動終了後においては、プライバシー保護、守秘義務の観点から回答できる範囲は次のとおりとする。
- ・指今年月日・時刻
 - ・通報時の内容（個人が特定できる事項以外に限る。）
 - ・住所番地（〇〇町地内）
 - ・焼損程度（全焼2棟、半焼1棟程度など）
 - ・代表者（被災建物の所有者・代表者など）
 - ・死傷者、要救助者の状況（人数のみ提供する）
 - ・消防活動状況（出動隊・活動状況）
 - ・気象状況
 - ・所轄署

5 救急事案に関する取材の場合

救急事案においては特にプライバシーに係る事項が多く、慎重な対応が求められる。したがって、回答できる事項は次のとおりとする。なお、社会的影響が大きい集団災害や刑事事件等については火災・救助事案等に準じて対応するものとする。

- (1) 通信指令で事実として特定できる事項
- ・指今年月日・時刻
 - ・指令住所（〇〇町地内）
 - ・通報時の内容（個人が特定できる事項以外に限る。）
 - ・出動車両（出動した救急隊名）
 - ・時間経過（現場到着時刻、病院到着時刻）
- (2) 現場から報告があったものに限る事項
- ・傷病者数

情報提供ガイドライン（災害編）

問合せ者	問合せ方法	確認事項	回答事項
報道機関	災害現場（報道発表）	発表場所は現場本部近くを避け、消防活動に支障のない場所で行う。	<ul style="list-style-type: none"> ・ 指令日時 ・ 通報時の内容（個人が特定できる事項以外に限る。） ・ 災害発生場所 ・ 延焼物の概要 （構造・用途・延面積・焼損床面積・文化財等特記すべき事項）建物名称は非公開とする。 ・ 代表者（店長名などは非公開） ・ 死傷者、要救助者の状況（人数のみ提供する） ・ 消防活動の状況（出動隊・活動状況・今後の展開など） ・ 出火に至った状況 （出火原因等については、原則として「調査中」とし、消防活動終息後調査が行われることを説明する。 ※死者の「氏名」は確実に確認できてから発表 ※多数の死者が発生した火災や大災害、突発の事故、事件が発生した場合は、報道機関に情報を正しく伝え、地域住民に速やかに情報提供する。特に緊急時には発信元は一箇所にする。安否情報などの個人情報もある程度提供する必要が発生する。
	来訪	<ul style="list-style-type: none"> ・ 社名 ・ 記者名（写真付の身分証明書等で確認） ・ 連絡先 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 指令日時 ・ 通報時の内容（個人が特定できる事項以外に限る。） ・ 災害発生場所 ・ 延焼物の概要 （構造・用途・延面積・焼損床面積・文化財等特記すべき事項）建物名称は非公開とする。 ・ 代表者（店長名などは非公開） ・ 死傷者、要救助者の状況（人数のみ提供する） ・ 消防活動の状況（出動隊・活動状況など） ・ 出火に至った状況 （出火原因等については、原則として「調査中」とし、消防活動終息後調査が行われることを説明する。 ※死者の「氏名」は確実に確認できてから発表

	電話、FAX	<ul style="list-style-type: none"> ・社名 ・記者名 ・連絡先 	第1報においては、場所、程度、見通しについてのみ提供する <ul style="list-style-type: none"> ・指令日時 ・災害発生場所 ・被害状況 ・活動状況 ・人的被害について
	記録文書の提出・閲覧		<ul style="list-style-type: none"> ・提出しない。 (口頭にて対応する)

《留意事項》

- ※ 基本的に災害発生時（災害現場）と事後の問合せについて内容は同一とする。
- ※ 来訪時及び電話での対応は責任のある者とし、窓口を一本化、対応者は一人にする方が望ましい。
- ※ 来訪時及び電話での対応は基本的に災害現場での発表内容と同じとする。
- ※ 現場に出動した隊員（消防隊・救助隊・救急隊）は対応しない。
- ※ 被災者への配慮を行い、災害の実態と直接関係のない事実（家庭環境等）は提供しない。
- ※ 個人の憶測、想像等、対応者の主観を話さない。
- ※ 判らないことを質問された場合や即答できない場合は「調査中」「確認中」とし、事後に回答する旨を伝える。
- ※ 対象者が未成年者の場合は氏名等について特別の配慮をする。
- ※ 救助での負傷者情報は年齢・性別・負傷程度・収容医療機関は非公開とする。
- ※ 職務上知り得た秘密やプライバシーに関する情報は非公開とする。

情報提供ガイドライン（救急編）

問合せ者	問合せ方法	確認事項	回答事項
報道機関 ※事案が社会的に重大な事件事故についての対応はガイドライン（災害編）を参照	来訪 現場	・社名 ・記者名 （写真付の身分証明書等で確認） ・連絡先	・指向日時 ・通報時の内容（個人が特定できる事項以外に限る。） ・災害発生場所（番地及び法人名は回答しない） ・救急隊が現認した客観的事実のみ回答 社会的に重大な事故・事件 ・出動した救急隊（隊員名は不可） ・出動日時、出動時間、現着時間、病院到着時間 ・出場場所
	電話 FAX	・社名 ・氏名 ・連絡先 ・情報の種類 ・目的（相手の電話番号を聞いてかけ直すなどの確認が必要）	・指向日時 ・通報時の内容（個人が特定できる事項以外に限る。） ・災害発生場所（番地及び法人名は回答しない） ・救急隊が現認した客観的事実のみ回答 ・現認した客観的事実とは傷病者の症状等は含まない。 ・これ以上の情報を求める場合は情報公開請求を案内する。
	記録文書の提出・閲覧		・提出しない。 （口頭にて対応する）

《留意事項》

- ※ 基本的に災害発生時（災害現場）と事後の問合せについて内容は同一とする。
- ※ 来訪時及び電話での対応は責任のある者とし、窓口を一本化、対応者は一人にする方が望ましい。
- ※ 来訪時及び電話での対応は基本的に災害現場での発表内容と同じとする。
- ※ 現場に出動した隊員（消防隊・救助隊・救急隊）は対応しない。
- ※ 傷病者への配慮を行い、災害の実態と直接関係のない事実（家庭環境等）は提供しない。
- ※ 個人の憶測、想像等、対応者の主観を話さない。
- ※ 判らないことを質問された場合や即答できない場合は「調査中」「確認中」とし、事後に回答する旨を伝える。
- ※ 対象者が未成年者の場合は氏名等について特別の配慮をする。
- ※ 負傷者情報は年齢・性別・負傷程度・収容医療機関は非公開とする。
- ※ 職務上知り得た秘密やプライバシーに関する情報は非公開とする。

※ 傷病名は場合によっては、傷病者本人のプライバシーを侵害することもあるので非公開とする。

6 大規模災害時の報道対応

- ① 災害対策本部が設置される程度の大規模災害発生時の報道機関への情報提供については、周辺住民等の安全確保はもちろんのこと、被災者の家族等への安否情報の提供を目的として行うものである。
- ② 地震、風水害又はNBC災害などの災害対策本部が設置されるような災害が発生した場合は、災害対策本部で情報を集約し報道機関へ提供するが、災害発生直後など災害対策本部で報道機関に情報を提供する体制が整うまでの間は、現場指揮本部等において消防活動に伴う情報収集を行い、報道機関へ提供する。なお、その旨を消防本部内担当課にも報告する。
- ③ 大規模災害時における個人情報の提供については、安否確認の意味合いも有しているため、一定の情報を提供する必要がある。

例として、氏名のみを提供し、年齢や住所などは提供しない。

また、氏名等の名簿情報については、災害対策基本法第49条の11第2項が「市町村長は、災害の発生に備え、避難支援等の実施に必要な限度で、地域防災計画の定めるところにより、消防機関、都道府県警察、民生委員法（昭和三十二年法律第百九十八号）に定める民生委員、社会福祉法（昭和二十六年法律第四十五号）第百九109条第一1項に規定する市町村社会福祉協議会、自主防災組織その他の避難支援等の実施に携わる関係者（次項において「避難支援等関係者」という。）に対し、名簿情報を提供するものとする。」と規定しており、消防機関は、名簿情報の提供を受けることができる。

(根拠条文)

災害対策基本法

第八十六条の十五 都道府県知事又は市町村長は、当該都道府県又は市町村の地域に係る災害が発生した場合において、内閣府令で定めるところにより、当該災害の被災者の安否に関する情報（次項において「安否情報」という。）について照会があつたときは、回答することができる。

2 都道府県知事又は市町村長は、前項の規定により安否情報を回答するときは、当該安否情報に係る被災者又は第三者の権利利益を不当に侵害することのないよう配慮するものとする。

3 都道府県知事又は市町村長は、第一項の規定による回答を適切に行い、又は当該回答の適切な実施に備えるために必要な限度で、その保有する被災者の氏名その他の被災者に関する情報を、その保有に当たって特定された利用の目的以外の目的のために内部で利用することができる。

4 都道府県知事又は市町村長は、第一項の規定による回答を適切に行い、又は当該回答の適切な実施に備えるため必要があると認めるときは、関係地方公共団体の長、消防機関、都道府県警察その他の者に対して、被災者に関する情報の提供を求めることができる。

第5節 住民、関係機関等からの問い合わせへの対応

○一般住民からの問い合わせには、何に注意すべきか？

1 住民への対応と情報提供

住民に正確な災害情報を把握してもらうために、積極的に情報を提供することが基本となる。しかしながら、第三者の個人情報が含まれている場合もあり、問い合わせ者の属性や問い合わせの目的などを勘案して、制限する必要も生じる。

2 回答に際しての主な留意事項

(1) 問い合わせの趣旨を確認し、現場活動中の事案に対する一般住民の問い合わせには消防テレホンサービスを案内するなど、必要に応じた対応をする。

(2) 相手が一般住民であることを認識し、接遇を心がけた対応をする。

(3) 災害に関する問い合わせは、プライバシーに抵触しない事項について、一般住民に周知されうるもののうち特定できる客観的事実のみを回答し、推定事項は回答しない。

(4) 通報者の個人情報は、地方公務員法上の守秘義務や個人情報保護、プライバシー保護の観点から回答しない。

3 関係者等からの問い合わせ

(1) 身分を確認するために氏名、住所、電話番号を明らかにしてもらい、関係者しか知りえない情報の有無等から関係者であることを確認したうえで回答する。

(2) 他の関係者の個人情報は原則回答しない。例えば、交通事故の加害者の関係者からの問い合わせについては、被害者に関する個人情報は回答しない。

(3) 傷病者等の家族からの問い合わせに対しては、原則119番通報時の内容、搬送先医療機関及びその所在地とする。傷病者の症状については、医療機関に直接照会するよう回答する。

第6節 照会への対応

1 捜査機関からの照会対応

○捜査機関からの照会にはどのように対応するか？

(1) 捜査機関からの刑事訴訟法に基づく照会

刑事訴訟法における照会は、警察官及び検察官が行う第197条第2項の規定に基づくもの、裁判所が行う第279条の規定に基づくもの及び検察官又は裁判所若しくは裁判官が行う第507条の規定に基づくものがある。

これらの照会は回答を拒否した場合でも罰則の適用はなく、協力は任意であるものの、相手方に報告すべき義務を負うものとされる。また、「第3節 個人情報保護制度 5 利用及び提供の制限の例外」に示したように、法令に基づく照会の場合、個人情報であっても外部への提供は是認されている。刑事訴訟法は「社会正義の実現」を目的としていることから、回答することが妥当と考えられる。

しかし、公的秘密に関することや、職務執行上支障が生ずると思われること、プライバシーに関することなどについては、必ずしも照会事項すべてに回答する必要はない。個人情報保護制度の趣旨と職員に課せられた守秘義務とを勘案し、次のことに留意して回答する。

○刑事訴訟法に基づく照会への回答で留意すべきことは何か？

(2) 刑事訴訟法に基づく照会への回答

- ① 照会書に記載された事項以外への回答は避け、照会事項に対してのみ、また特定できる事項についてのみ回答する。
- ② 照会事項のうち、特定できない事項には回答しない。例えば、通信記録の通報者情報に発信地表示による氏名が記載されていても、その者が通報者であると確定されない場合は、記載された氏名をそのまま回答することは避け、たとえば「氏名不詳」などとする。
- ③ 伝聞で得た情報と直接確認した情報を区分し、事実が特定できる客観的事実のみを回答する。
- ④ 聞き取りにより記載された氏名等については異なる漢字でも同じ読みをする場合があるため、確認できていない場合はカナ書き

とする。

(3) 捜査機関からの民事訴訟法に基づく照会

裁判所が必要な調査を官公署等に囑託する民事訴訟法第186条に基づく調査の囑託及び第226条に基づく文書送付の囑託は、刑事訴訟法に基づく照会と同様に協力は任意であるものの、相手方に報告すべき義務を負うものされる。また、法令に基づくものであり、刑事訴訟法に基づく照会と同様に取り扱うことが妥当である。個人情報保護制度の趣旨と職員に課せられた守秘義務を十分に考慮し、刑事訴訟法での留意点を準用して回答する。

○書面以外の問い合わせには、どのように対応するか？

(4) 捜査機関からの電話や来庁等の口頭による照会

捜査機関は、犯罪捜査等において情報収集を急ぐ必要があり、これは連続犯罪の防止及び公共の安全確保等に関わる重要な情報となり得る。消防機関にあっても業務遂行上、捜査機関とは連絡を密にして必要な情報を入手しているのが現状である。消防と捜査機関は日常的に協力体制のもと、それぞれの業務を遂行しており、捜査機関の必要な情報は積極的に提供することが社会全体の利益に寄与するものとする。

また、捜査機関にも守秘義務やプライバシーの保護に義務が課されているため、回答の処理に関しても慎重な対応が期待できる。ただし、口頭での回答にあっては、表現の捉え方等により誤解を招く可能性もあるため、情報を整理したうえで正確な表現で回答する。

なお、警察専用回線以外からの電話による照会は、一旦電話を切ってこちらから電話を掛けなおすなどの方法により、相手が警察官であることを確認したうえで回答する。

2 その他の機関からの照会対応

(1) 弁護士会からの弁護士法に基づく照会

弁護士法第23条の2に基づく弁護士会からの照会は、法的な拘束力はなく不履行についての制裁規定もない。しかし、本照会は弁護士の使命を全うさせるために弁護士法が特に保障した手段と解されており、照会の制度の趣旨、弁護士の職務の公的性格と重要性などを考えると、照会の趣旨に応じた回答を行う義務は負うものと解されている。

また、裁判において証拠がないと正しいものでも敗訴することも考えられるので、照会内容が裁判において重要な争点であるならば

回答すべき必要が生じてくる。よって、弁護士会からの照会については、刑事訴訟法に基づく照会対応を準用して回答するものとする。

ただし、弁護士法に基づく照会は、照会しようとする弁護士が所属する弁護士会を通じて行うことが定められており、弁護士個人が直接照会を求めても、法的に何ら根拠を持たないため、弁護士個人からの照会には回答しないものとする。

また、弁護士は本来依頼人の利益のために照会してくるので、第三者の個人のプライバシー等に抵触する、あるいは不利益を及ぼすと予想される事項については回答しないものとし、民事的な問題に関与しないよう注意すること。

(2) 労働基準監督署からの照会

労働安全衛生法第92条の規定により、労働基準監督官は労働災害における犯罪捜査を行う場合は、刑事訴訟法に基づき職務を執行する。照会については任意処分であり、その報告義務の履行を強制するものではなく、必ずしも照会事項すべてに回答しなければならないものではない。しかし、労働安全衛生法は労働者の保護を目的としていることから、許容され得る範囲内で労働災害の原因について回答する必要がある。この場合、個人のプライバシーの保護と地方公務員法第34条の規定に基づく守秘義務等を総合的に考慮し回答しなければならない。

第7節 通信指令における問い合わせ回答例

通信指令員に対する電話の問い合わせで答え得る基準として、「本人の同意があるとき。」（以下基準①という。）と「個人の生命、身体又は財産を保護するため、緊急かつやむを得ないと認められるとき。」（以下基準②という。）ということになる。

【問い合わせ例1】住民より「家の近くに消防車・救急車が来たが、誰の家なのか」との問合せ対応

〔回答例1〕〇〇区〇丁目で建物火災が発生しました。既に鎮火していますので、ご安心下さい。誠に申しわけありませんが、出火元の氏名は、個人情報に関する事なので、お教えすることはできません。（または、「災害案内テレホンサービスを利用してください。」）

【問い合わせ例2】行方不明者の問合せや、最近〇〇さんの姿が見えないので、救急搬送していないか等の問合せ対応

〔回答例2〕ご心配なことは重々わかりますが、個人情報保護の観点から、お教えできないこともあります。まず、あなたのお名前、お電話番号、行方不明者の関係を教えて下さい。

（その結果、家族でないことが明らかになった場合）消防本部では個人情報に関する事は、家族以外の方にはお教えできないことになっています。警察にお問い合わせをしてはどうですか。

【問い合わせ例3】病院搬送先の問い合わせが最も多く、情報開示する可否か救急隊が傷病者本人に確認の上、対応しているが、CPA事案等の場合は傷病者本人に確認できないため苦慮している。また、電話先の相手が本当に家族（関係者）なのかが断定できない。

〔回答例3〕ご心配なことは重々わかりますが、個人情報保護の観点から、お教えできないこともあります。まず、あなたのお名前、お電話番号、救急搬送された方との関係を教えて下さい。また家族などの場合は、「患者の特徴が具体的に言えるか」などを判断材料とする。

（その結果、家族でないことが明らかになった場合）消防本部では個人情報に関する事は、家族以外の方にはお教えできないことになっています。

【問い合わせ例4】搬送した傷病者本人から、お礼のため、通報者や救急隊員の氏名及び連絡先の問合せ対応

〔回答例4〕「お礼」は「法令による場合」や「個人の生命、身体、財産を保護するため緊急かつやむをえないと認められるとき」には該当しないため、回答としては、申し訳ありませんがお教えできません。あなたの感謝のお気持ちは、本人に伝えておきます。わざわざありがとうございました。

【問い合わせ例5】警察官から事案経過、搬送先の問い合わせがホットラインではなく一般加入電話で入る場合があり、折り返し電話して回答するようにしているが、緊急時には、そのまま回答する場合もあり、相手が本当に警察官かどうかの確認ができていない場合がある。

〔回答例5〕相手が警察官か否か確認できないうちは回答すべきではない。

特定の電話番号以外からの問い合わせについて、情報を提供する場合は、「情報提供を求めた捜査官の役職・氏名の確認と捜査官の求めに応じて情報提供したことを後日説明できるようにしておくこと」が必要である。

【問い合わせ例6】議会議員や市役所の職員、民生委員、その他関係機関からの電話による照会、問合せに対して、本人確認、公開範囲等判断に迷うことが多い。

〔回答例6〕①基準、②基準がある以外は、緊急性もないと思うので相手方の確認や目的が把握できないうちは、回答すべきではない。

【問い合わせ例7】報道機関からは災害発生地点や病院搬送先、傷病程度、現着時の状況、消防活動内容、通報内容等、細かく聞かれる場合も多く、対応に苦慮している。

〔回答例7〕個人情報やプライバシーに関することは、お教えすることはできません。

（注）著名な西山事件では、報道機関に守秘義務違反の教唆罪を認めているので、報道機関であるからと言って①基準、②基準がないのに回答すべきではない。

【問い合わせ例 8】 傷病者の搬送先について、家族からの問い合わせ、同居の場合と、県外などの遠隔地からの問い合わせについて

〔回答例 8〕 本人に関する家族しか知りえないこと（秘密の暴露といいます）を慎重に確認し、確認が取れないうちは回答できない。

家族が確認する際に、「患者の特徴が具体的に言えるか」などを判断材料とする。

【問い合わせ例 9】 一人暮らしの傷病者で、会社関係者から搬送先の問い合わせについて

〔回答例 9〕 問い合わせ先を確認の上、①基準、②基準があるか否かで判断する。

【問い合わせ例 10】 報道機関からの問い合わせについて、災害発生中と災害終了後での回答範囲について

〔回答例 10〕 ①基準、②基準に変更がなければ原則同じ対応でよいと思われる。

【問い合わせ例 11】 労災事故において、災害発生場所が会社以外の場所で、かつ関係者がいない場合に、傷病者の会社から搬送先の問い合わせについて

〔回答例 11〕 問い合わせ先を確認の上、①基準、②基準があるか否かで判断する。

【問い合わせ例 12】 交通事故の相手方からの搬送先の問い合わせについて

〔回答例 12〕 ①基準がなければ答えるべきではない。

【問い合わせ例 13】 学校関係者から傷病者の傷病程度などの確認の問い合わせについて

〔回答例 13〕 ②基準がないのであれば、家族・病院から回答してもらう。

【問い合わせ例 14】 商業施設やスポーツ施設などで発生した事故について、傷病者の搬送先や傷病程度の問い合わせについて

〔回答例 14〕 ①基準、②基準がなければ答えるべきでない。

【問い合わせ例 15】市外（遠方）に居住の中学生が当市内で救急搬送、両親から連絡を受けた市内の親戚（叔父）より、搬送先の問い合わせがあった。（傷病者の両親には電話を掛けるが現在繋がらないとのこと。傷病者が中学生なので、両親が着くまでに、一刻も早くそばに行きやりたい。）

〔回答例15〕両親から連絡がなければ親戚も傷病の事実はわからないはずであるので、両親が親戚に連絡したということは、両親の同意は推定できるので、叔父さんの本人確認できるのであれば、教えてもよいと思われる。

【問い合わせ例 16】報道機関から

「火災現場の警察官から、〇〇さん宅の〇〇才の長男さんが逃げ遅れと聞きましたが、その内容に間違いはありませんか？」（ある程度情報を持っているの確認、ただし情報の入手先は不明確。）

〔回答例 16〕①基準、②基準がなければ教えられない。

【問い合わせ例 17】病院に駆けつけた傷病者（脳疾患疑い：意識なし）の夫より、「ホテルから搬送されたと聞いたが、どこのホテルから搬送されたのか？誰か一緒にいたのか？」

〔回答例17〕一緒にいた人の個人情報の問題なので教えられない。

【問い合わせ例 18】交通事故により意識なく搬送された傷病者の家族より、他の病院へ搬送された同乗者情報（容態・搬送先等）の問い合わせ。

〔回答例18〕①基準、②基準がなければ教えられない。

【問い合わせ例 19】事故車両の所有者から「運転手は誰だったのか伺いたい」…。

〔回答例19〕①基準、②基準がなければ教えられない。

【問い合わせ例 20】交通事故の後処理で自動車会社（自動車整備、レッカー対応のため）等からの事故当事者の連絡先についての問い合わせ

〔回答例20〕①基準、②基準がなければ教えられない。

【問い合わせ例 21】 飲食店等からの搬送で、店員さんからの問い合わせ
〔回答例21〕 ①基準、②基準がなければ教えられる。

【問い合わせ例 22】 福祉施設からの搬送で、家族からの問い合わせ
〔回答例22〕 家族であることが明らかであれば教えてもよい。家族の場合は、原則、②基準を満たし得ると解されるからである。

【問い合わせ例 23】 自宅から搬送された傷病者のかかりつけの開業医から、
救急概要についての問い合わせ
〔回答例23〕 開業医の場合には医師法上の守秘義務があり、また、②基準も原則満たすので教えても良いと思われる。

【問い合わせ例 24】 通報者から、その後の経過（搬送された傷病者の容態
や搬送先等）の問い合わせ
〔回答例24〕 ①基準、②基準がなければ教えられる。

【問い合わせ例 25】 身寄りのない老人が救急搬送され、普段お世話をして
いる隣人から搬送先病院の問合せがあった場合は回答してもよいのか？
〔回答例25〕 ①基準を満たせば一番良いが、ない場合でも②基準を満たすことが確認できれば教えても良い。

【問い合わせ例 26】 セコム、総合警備保障等から救急要請があり出場した
場合、セコム、総合警備保障等に搬送先病院を回答してもよいのか？
〔回答例26〕 ①基準、②基準がなければ教えられる。

【問い合わせ例 27】 災害現場で明らかに死亡と判断され病院搬送しない方
の氏名、生年月日等は報道機関に回答してもよいのか？
〔回答例27〕 ①基準もなく、②基準もないので回答すべきではない。

【問い合わせ例 28】 家族から搬送先病院の問合せがあった場合、家族であ
るかどうかの確認方法はどこまで行えばよいのか？また、家族であつて
も DV 被害者・児童虐待被害者等の場合はどうすればよいのか？
〔回答例28〕 家族しか知りえない情報を確認する。秘密の暴露の確認。
DV被害者等の場合には教えるべきではない。

【問い合わせ例 29】 報道機関へ搬送先病院を回答してもよいのか？

〔回答例29〕 教えるべきではない。

【問い合わせ例 30】 保険会社等から救急活動に関する問い合わせがあった場合の対応

〔回答例30〕 ①基準、②基準がないので回答すべきではない。必要に応じ弁護士照会してもらおうか、情報公開制度等の活用を促す。

【問い合わせ例 31】 救急車で知人が運ばれましたが、どこの病院に行きましたか？

〔回答例31〕 ①基準、②基準がなければ答えられない。

【問い合わせ例 32】 救急患者の家族ですが、通報してくださった方の名前と連絡先を教えてもれえませんか？

〔回答例32〕 ①基準、②基準がなければ教えられない。

【問い合わせ例 33】 先ほど、救急車の要請をした(通報者) ものですが、どこの病院に行きましたか？

〔回答例33〕 ①基準、②基準がなければ教えられない。

【問い合わせ例 34】 一人暮らしの傷病者が救急搬送され、後日自宅を訪れたホームヘルパー又は訪問看護師等からの救急搬送についての問い合わせ。

〔回答例34〕 ①基準、②基準の確認

【問い合わせ例 35】 交通事故事案で、後日家族から事故概要、現場到着時の状況等の問合せ

(訴訟対策の為)

〔回答例35〕 ①基準、②基準があるかを確認し、明確でなければ弁護士照会してもらおう。

【問い合わせ例 36】 携帯電話を所持していない子供が救急搬送され、家族からの搬送病院等についての問合せ

〔回答例36〕 ②基準を満たしているので、教えても可。

別表1 問い合わせ対応時における情報提供対応表（書面によるものを除く）

問い合わせ 照会内容		警察 機関	住民 (原則テレホンサービスでの案 内のみ)		災害関係者 (家族、親類など)	
災害 全般	指令 年月日・時刻	○	○		○	
	119番通報件数	○	○		○	
	119番通報者 氏名・電話番号	○	×		×	
	119番通報内容	○	○	※4	○	※4
	出動車両	○	○		○	
	搬送先医療機関	○	×		○	※1、2、3
火災・ 救助	指令住所・名称	○	○	町名まで	○	現場活動終了後は町 名まで
	発生場所住所	○	○	町名まで	○	現場活動終了後は町 名まで
	対象物名及び業態	○	×		●	※1、2、3
	罹災者氏名	○	×		●	※1、2、3
	罹災状況	○	×		●	※1、2、3
	焼損程度 (全焼、半焼等)	○	×		○	
	負傷者・焼死者氏名	○	×		●	※1、2、3
	負傷者・焼死者人数	○	×		○	
救急	指令住所	○	×		●	※1、2、3
	傷病者氏名	○	×		●	※1、2、3
	傷病者年齢・性別	○	×		●	※1、2、3
	傷病者状態	○	×		●	※1、2、3
備考	凡例 ○：回答可、●：現場活動中のみ可、×：回答不可 ※1：具体的に関係者と特定できる場合に限る（秘密の暴露など） ※2：本人の同意があるとき ※3：個人の生命、身体又は財産を保護するため、緊急かつやむを得ないと認められるとき ※4：個人が特定できる事項以外に限る					

・本表は基本方針を定めたものであり、個々の地方公共団体の個人情報保護条例等により、取り扱いが異なる場合がある。

[参考条文]

1 刑事訴訟法

第197条 捜査については、その目的を達成するため必要な取調をすることができる。但し、強制の処分は、この法律に特別の定めがある場合でなければ、これを行うことができない。

2 捜査については、公務所又は公私の団体に照会して必要な事項の報告を求めることができる。

第279条 裁判所は、検察官、被告人若しくは弁護人の請求により又は職権で、公務所又は公私の団体に照会して必要な事項の報告を求めることができる。

第507条 検察官又は裁判所若しくは裁判官は、裁判の執行に関して必要があると認めるときは、公務所又は公私の団体に照会して必要な事項の報告を求めることができる。

2 民事訴訟法

第186条 裁判所は、必要な調査を官庁若しくは公署、外国の官庁若しくは公署又は学校、商工会議所、取引所その他の団体に囑託することができる。

第266条 書証の申出は、第219条の規定にかかわらず、文書の所持者にその文書の送付の囑託をすることを申し立てすることができる。ただし、当事者が法令により文書の正本又は謄本の交付を求めることができる場合は、この限りでない。

3 弁護士法

第23条の2 弁護士は受任している事件について、所属弁護士会に対し、公務所又は公私の団体に照会して必要な事項の報告を求めることを申し出ることができる。申出があった場合において、当該弁護士会は、その申出が適当でないとき、これを拒絶することができる。

2 弁護士会は、前項の規定により申出に基づき、公務所又は公私の団体に照会して必要な事項の報告を求めることができる。

4 労働安全衛生法

第92条 労働基準監督官は、この法律の規定に違反する罪について、刑事訴訟法の規定による司法警察員の職務を行なう。

5 地方公務員法

第34条 職員は、職務上知り得た秘密を漏らしてはならない。その職を退いた後も、また、同様とする。

第 1 1 章 セキュリティ対策について

はじめに

通信指令員は、119番通報でのやりとりの過程で日常的に多くの情報を取り扱うが、それらの情報が漏えいすることになれば、その情報の関係者に損害を与え、消防機関への信用を著しく傷つけることが起こり得る。

近年、情報のデジタル化、ネットワーク化が進み、簡易に大量の情報を取り扱うことが可能になる一方で、その取扱を誤れば瞬時に大量の情報が漏えいする危険性も高まっている。

このような中、通信指令員一人ひとりには、インターネットなどのネットワークにはどのような情報漏えいの危険があり、その対策としてどのような点に留意する必要があるのかについて学ぶ必要がある。

第1節 情報セキュリティの基礎

1 情報セキュリティとは

(1) 背景

情報セキュリティとは、企業や公的機関、地方公共団体などの組織が取り扱う又は保有する情報資産を、サイバー攻撃や内部不正、自然災害などの様々な脅威から守ることをいう。

情報セキュリティが重視されるようになった大きな要因は、インターネットの発展である。インターネットの商用利用が解禁され、マイクロソフト社からインターネットに簡単に接続できるオペレーションソフト「Windows95」が発売された「インターネット元年」は1995年であるが、今日では、インターネットは電力、水、ガス等と同じような社会基盤（インフラ）として機能するようになっている。

また、コンピュータを人間が利用して、情報処理のプロセスに人間が介在する限り、人間に起因するさまざまな事案（インシデント）が起こることは避けられない。実際に、これまでに発生した大規模な情報漏えいや個人情報流出事案のうち、相当程度は、人間に起因する人的要因によって発生したものである。

これまでに発生した主な情報セキュリティに関する事件としては、次のようなものがある。

年	近年の情報セキュリティ事件・事故
---	------------------

2016	・大手旅行会社 JTB のグループ企業が標的型攻撃を受け、顧客の個人情報流出の可能性
------	--

- ・ Mirai による大規模な DDos 攻撃が発生
- ・ 大学関連施設が標的型攻撃の被害を公表
- ・ 経団連が標的型攻撃の被害を公表
- 2015
・ 標的型攻撃により日本年金機構から 125 万件の個人情報
が流出
- ・ DDos 攻撃の被害が拡大、IoT 端末が狙われる
- ・ インターネットバンキングの不正送金の被害額が、過
去最高を更新
- 2014
・ ベネッセ、顧客の個人情報漏えい約 3504 万件
- ・ iCloud からの著名人のプライベート写真流出
- 2013
・ PC 遠隔操作事件、容疑者を逮捕
- ・ 農林水産省へのサイバー攻撃により TPP 関連の機密文
書流出のおそれ
- ・ 【韓】大規模サイバー攻撃により主要放送局や金融機
関の社内システムがダウン
- ・ DNS キャッシュサーバを用いた DDoS 攻撃多発
- ・ 【米】元 NSA・CIA 職員 Snowden による米盗聴検閲シ
ステム PRISM 等の暴露
- 2012
・ ヤマザキマザックの中国籍社員、不正競争防止法違反
で逮捕
- ・ アノニマスが日本で可決された違法ダウンロード刑事
罰化への抗議活動を宣言
- ・ PC 遠隔操作による誤認逮捕
- 2011
・ Android を標的にしたマルウェア Geinimi
- ・ 京都大学ほかにおける入試問題不正（ネット投稿）事
件
- ・ 東日本大震災に便乗したフィッシング詐欺が横行

2010

- ・ ソニーにサイバー攻撃、情報漏えい 1 億件
- ・ 国内大手重機メーカーにサイバー攻撃
- ・ 総務省の PC23 台が情報収集型のマルウェアに感染していたことが発覚
- ・ 衆議院/参議院をターゲットにした標的型攻撃
- ・ オーロラ攻撃、Google 等、30 社を超える企業がハッキングされる被害
- ・ 岡崎市立中央図書館ホームページへの大量アクセス事件
- ・ 尖閣諸島中国漁船衝突映像が流出

(2) サイバーセキュリティ基本法

上記のような状況を背景として、平成26年11月6日、「サイバーセキュリティ基本法」が国会で可決・成立した。

本法は、「サイバーセキュリティに関する施策に関し、基本理念を定め、国及び地方公共団体の責務等を明らかにし、並びにサイバーセキュリティ戦略の策定その他サイバーセキュリティに関する施策の基本となる事項を定める」（第1条）ものであり、サイバーセキュリティに関する施策を総合的かつ効果的に推進することを目的としている。

サイバーセキュリティ基本法第2条では、サイバーセキュリティとは何かについて定義している。

サイバーセキュリティとは、次の措置が講じられ、その状態が適切に維持管理されていることを指す。

- ① 電磁的方式により記録され、又は発信・伝送・受信される情報の漏えい、滅失又は毀損の防止その他の安全管理のために必要な措置
- ② 情報システム及び情報通信ネットワークの安全性及び信頼性の確保のために必要な措置

②の中には、電磁的記録媒体を通じた電子計算機に対する不正な活動による被害の防止のために必要な措置を含むとしているので、ネットワークに接続された電子計算機以外も含まれる。具体的には、USBメモリを経由したマルウェア感染などを想定したものである。

サイバーセキュリティ基本法では、国、地方公共団体のほか、重要社会基盤事業者やサイバー関連事業者、教育研究機関に責務を

課している（第4条～第9条）。消防機関は地方公共団体に属するため、消防機関も情報セキュリティ、サイバーセキュリティに関する責務を負っている。

国	<ul style="list-style-type: none"> ● サイバーセキュリティに関する総合的な施策を策定し、実施 ● 政府は施策を実施するため必要な法制上、財政上又は税制上の措置その他の措置
地方公共団体	<ul style="list-style-type: none"> ● 国との適切な役割分担を踏まえ、自主的な施策を策定し、実施
重要社会基盤事業者	<ul style="list-style-type: none"> ● サービスを安定的かつ適切に提供 ● 自主的かつ積極的にサイバーセキュリティの確保 ● 国又は地方公共団体が実施する施策に協力
サイバー関連事業者	<ul style="list-style-type: none"> ● 自主的かつ積極的にサイバーセキュリティの確保 ● 国又は地方公共団体が実施する施策に協力
教育研究機関	<ul style="list-style-type: none"> ● 自主的かつ積極的にサイバーセキュリティの確保 ● 人材の育成、研究及びその成果の普及 ● 国又は地方公共団体が実施する施策に協力
国民	<ul style="list-style-type: none"> ● サイバーセキュリティの重要性に関する関心と理解 ● サイバーセキュリティの確保に必要な注意

(3) 情報セキュリティにおける重要な概念

情報セキュリティにおいては、情報の機密性 (Confidentiality)、完全性 (Integrity)、可用性 (Availability) を適切に確保することが重要である。もともとはこの3つは1992年のOECD情報セキュリティガイドライン¹において示された概念である。情報資産を確実に守るためには、これらの3大要素を維持していく必要がある。

¹ OECD, OECD GUIDELINES FOR THE SECURITY OF INFORMATION SYSTEMS (1992), <http://www.oecd.org/internet/ieconomy/oecdguidelinesforthesecurityofinformationsystems1992.htm>.

① 機密性 (Confidentiality)

機密性とは、許可された者だけが情報にアクセスできるようにすること。許可されていない利用者は、コンピュータやデータベースにアクセスすることができないようにしたり、データを閲覧することはできるが書き換えることはできないようにすること。例えば、担当者以外の者が情報にアクセスできないようにしなければならない。

② 完全性 (Integrity)

完全性とは、保有する情報が正確であり、完全である状態を保持すること。情報が不正に改ざんされたり、破壊されたりしないこと。例えば、ファイルの一部が欠損したりしないようにしなければならない。

③ 可用性 (Availability)

可用性とは、許可された者が必要なときにいつでも情報にアクセスできるようにすること。つまり、可用性を維持するということは、情報を提供するサービスが常に動作するということ。例えば、停電などでシステムがダウンして利用者が情報にアクセスできないような事態が発生しないようにしなければならない。

2 情報セキュリティポリシー

(1) 情報セキュリティポリシーの策定

組織における情報セキュリティのレベルを維持するには、「何を」「どのように」守るのかという規定が必要である。この規定を「情報セキュリティポリシー」に記載し、組織全体で情報セキュリティに取り組むことで情報セキュリティレベルを維持することができる。

組織が情報資産を守るためには、何をすればよいのか。例としてはウイルス対策ソフトやファイアウォールを導入するのも、セキュリティ対策には有効なひとつの手段である。しかし、地震などの災害においてコンピュータが壊れた時や職員がコンピュータ操作を誤操作し情報を削除してしまった場合など、情報資産を守るということは、1つの装置や対策では簡単には実現することはできない。

情報資産を確実に守るためには、セキュリティポリシーを策定し、セキュリティポリシーに従って運用していかなければならない。セキュリティポリシーとは、企業や組織の情報セキュリティに対する基本方針であり、何をどのように守るかをまとめて文章としたものである。

地方公共団体においても情報セキュリティの取り組みとしては、各地方公共団体が保有する情報資産に自ら責任を持って確保すべき責務があり、情報セキュリティポリシーも各地方公共団体が組織の実態に応じて自主的に策定しなければならない。

また、何か事件や事故が発生したのちに、場当たりのセキュリティ対策を実施するのではなく、組織として基本方針とその目標を達成するために、普段から組織におけるセキュリティ対策を行わなければならない。

既に、多くの地方公共団体において、情報セキュリティポリシーが策定されているが、今後は情報セキュリティポリシーの定期的な評価・見直しを行い、情報セキュリティ対策の実効性を確保するとともに、対策レベルを高めていくことが必要である。

このような管理を、情報セキュリティマネジメントといい、その情報セキュリティマネジメントはPDCAサイクルによってすすめられ、セキュリティポリシーが形骸化したり、セキュリティレベルが低下したりすることを防ぐ役目を持っている。

3 情報セキュリティにおける脅威と脆弱性

脅威とは、情報資産の機密性、完全性、可用性等を脅かすものであり、具体的には、情報の漏えいや運用停止、業務中断等の損害を発生させる直接の要因となるものである。

脆弱性とは、コンピュータ・ネットワークや情報システムの中だけではなく、組織体制や職場環境、事務作業手順など、情報資産を取り扱う行為の中にあり、脅威と結びつくことで、情報漏えいなどの損失を発生させることがある。

この脅威と脆弱性が結びつくところにリスクが生まれ、多大な損失となってしまうのである。

情報資産を守るためには、まず脅威と脆弱性を洗い出しを行い、組織におけるリスクの大きさを把握する必要がある。

脅威の例

脅威の種類	脅威の例
物理的	侵入、破壊、故障、停電、災害、記録媒体破棄による情報漏えいなど
人的	コンピュータの誤操作、データの持ち出し、不正行為、パスワードの不正利用など
技術的	不正アクセス、盗聴、コンピュータウイルス、改ざん、データの消去、DoS攻撃、なりすまし、サイバーテロなど

脆弱性の例

脆弱性の種類	脆弱性の例
物理的	入退室管理の不備、機器二重化の未対応、バックアップ電源の未対応、防火・浸水・耐震設備の不備、記憶媒体破棄方法や管理の不備など
人的	コンピュータ誤操作への対応不備、パスワード管理の不備、セキュリティ意識の甘さなど
技術的	ソフトウェアのセキュリティホール未対応、コンピュータウイルス対策ソフトの未対応など

4 情報化に伴う犯罪の防止

情報セキュリティマネジメントの必要性が、大きく議論される理由のひとつに、ネット犯罪（サイバー犯罪）がある。

サイバー犯罪は、企業のコンピュータ等に不正侵入して知的財産権その他の企業秘密を窃取することを目的としたサイバー攻撃だけではなく、コンピュータ・ウイルスに感染した状態で銀行のインターネット口座を利用して振込等を行った際に指定した金額以上を他の相手にひそかに振り込むようにするネットバンキング詐欺、IP電話システムの脆弱性を利用した国際電話無断発信など、多種多様である。また、これらのサイバー犯罪やそれに利用されるサイバー攻撃の手法は、年々高度化しているのが現状である。

サイバー犯罪の特徴は、「24時間化・国際化」、「犯人の潜在化・なりすまし」、「同時的広範な被害」にある。これを未然に防ぐためにも、不断の努力が必要である。

24時間化・国際化・・・インターネットによりネットワーク犯罪はボーダーレスになった。またシステムを24時間稼働することより、犯罪の機会が増加している。

犯人の潜在化・なりすまし・・・パスワードを他人に利用され、犯罪が実行される。その場合はそのパスワードの管理者に容疑がかけられ、犯人の特定が困難になる。またコンピュータ・ウィルス（マルウェア）に感染させると、自分のコンピュータにまず侵入され、自分のコンピュータから他のコンピュータへの攻撃が行われることによって、他人のサイバー攻撃の「踏み台」にされてしまうことがある。このような犯罪が行われる場合、IPアドレスが偽装されることも多く、犯人の特定は難しい。

同時的広範な被害・・・漏えいした情報が、メールの同報通信や各種の掲示板等に転載されることにより、広範に個人情報や漏えいしたりウィルスを送ってしまったたりして、短時間にかつ広範囲に被害が拡大する可能性がある。ホームページや掲示板に転載された場合には、不特定多数がその情報を閲覧、ダウンロードでき、漏えい・流出した情報を回収することはきわめて困難である。

5 情報セキュリティマネジメントの国際基準

インターネットの世界的普及によるコンピュータ・ウィルスやハッカーの脅威から自らと顧客や利用者を守ること、情報システムをより有機的に活用することを目的にさまざまな国際基準（国際標準）づくりが進んでおり、この基準に基づいた情報セキュリティマネジメントが必要となっている。

情報セキュリティマネジメントに関する主な国際基準

情報セキュリティの管理人
/組織/責任/教育/情報/事故
対策/契約/建屋などの管

管理ガイドに関する基準

(ISO/IEC17799、BS7799)

IT製品のセキュリティ評価
機能、品質、保守、適用な
ど

IT製品のセキュリティを評価基準
(ISO/IEC15408)

安全な情報処理技術
暗号、データ利用管理、
認証機関等

相互接続性保証を中心に個別技術として標準化
(ISO/IECTR 14516)

第2節 情報セキュリティマネジメント

1 電子データなどで管理している個人情報等の取扱い

(1) 収集段階

個人情報の収集は必要最小限にとどめる。

(2) 利用段階

- ① 書類やUSBメモリなどのリムーバブルメディア、携帯電話やノートパソコンなどのモバイル機器を故意に持ち出した場合、過失により紛失した場合、故障した場合等は、いずれも情報漏えいの危険や、データを消失する可能性がある。また、業務における個人所有のリムーバブルメディアの使用は禁止し、業務用のリムーバブルメディアを運用する場合は、管理簿やストラップ装着等による紛失防止の措置を講じる必要がある。
- ② システムログイン時は、必ず自分の個人IDで行うとともに、ログイン状態で放置しない。また、他人に自分のIDで作業を行わせない。なお、ネットワークに接続されているコンピュータ等に、他人のIDやパスワードでログインする行為は、不正アクセス禁止法で禁じられている。
- ③ パスワードを覚えられず、パスワードをメモしパソコンに貼っていた場合、悪意のある第三者に不正に利用される可能性がある。

2 情報を取り巻く主な危険性

わたしたちがとり扱う情報は、ネットワークやシステムという専門的なレベルから、「操作ミス」や「善意としておこなった行動」や「悪意による行動」などの人的要素も含めて、漏えいや破壊の危険にさらされている。わたしたちは事件・事般の事例を教訓とし、何が危険であるの

かを常に認識し、情報を取り扱うことが重要である。

- 情報収集
ターゲットサイトのネットワーク構成やOSの種類、脆弱性の有無等に関する情報を収集
- 侵入
建物やマシン室などへの物理的な侵入、ネットワークを介したコンピュータへの侵入
- 権限奪取
コンピュータの脆弱性を突くなどして管理者権限を奪取
- 盗聴
音声の盗聴、ネットワークからのパケット盗聴、PCの電磁波からの盗聴
- 破壊
コンピュータやネットワークなどの物理的な破壊、プログラムやデータの消去
- 改ざん
プログラムやデータの不正な書換え
- 不正使用
コンピュータやネットワークなどのシステム資源の不正な使用
- 窃盗／窃取
PCやストレージなどの物理的な窃盗、プログラムや機密情報の窃取、不正な閲覧
- 妨害／嫌がらせ
大量のメールで業務を妨害
- なりすまし
窃取したID／パスワードで他人になりすまし、不正な注文や書きこみ
- 踏み台
ターゲットサイトを攻撃するために他のサイトに侵入し、攻撃拠点として利用
- 誘導
ターゲットユーザをだまして不正なサイトに誘導
- 過失
操作ミスによる重要データの消去、重要書類やモバイル機器の紛失

3 マルウェア

マルウェアとは、“malicious”（悪意のある）と、“software”を組み合わせた造語であり、コンピュータ・ウイルス、ワーム、トロイの木馬、ボットなど、利用者の意図に反する不正な振る舞い（情報収集・侵入・妨害・破壊など）をするように作られたプログラムやスクリプト等の総称として使われている。

かつては「コンピュータ・ウイルス」が総称として使われていたが、次に示すように様々なタイプの不正プログラムが出現したことから、近年は「マルウェア」が不正プログラムの総称として定着しつつある。

マルウェアの種類

種類	特徴
コンピュータウイルス	自己伝染機能、潜伏機能、発病機能のいずれか1つ以上をもち、意図的にデータの消去、改ざんなどを行うように作られた悪質なプログラム
ワーム	ウイルスの一種だが、実行形式の単体プログラムとして存在するため宿主を必要とせず、自己増殖してデータの破壊、改ざん、攻撃等を行う
トロイの木馬	一見すると正常動作しているように見えながら、実際には裏で不正な振る舞いをするように巧妙に作り変えられたもの
悪意のあるモバイルコード	Javaアプレット、ActiveXコントロールなど、Webブラウジングによってサーバからクライアントに動的にダウンロードして実行されるプログラムをモバイルコードという
スパイウェア	感染、増殖はせず、コンピュータ利用者の趣味や嗜好、個人情報などを収集し、インターネット上の特定のサイトに送るなど、情報収集を目的とした不正プログラム
ボット (bot)	ワームの一種で、感染するだけでなく、攻撃者によって遠隔地から操作ができ、機能拡張なども行うように作られた悪質なプログラム
ラムサムウェア	感染したコンピュータのファイルを勝手に暗号化等をした後、それを解除するための身代金の支払いを要求するタイプのマルウェアであり、近年被害が多発している

初期のコンピュータ・ウイルス（マルウェア）の多くは、いたずらや自らの技術を見せつけることが目的であった。このためコンピュータ・ウイルスに感染するとパソコンが起動しなくなったり、正常に動作しなくなったりした。しかし、近年のコンピュータ・ウイルスの多くは、感染しても、表面上は全くパソコンの動作には支障がないことが多い。このためユーザーは感染したことに気がつかない場合が多く、その間にバ

ックグラウンドでパソコンの内部のファイルが外部に送信されたり、そのパソコンを踏み台にして、新たに別のパソコンに攻撃が行われたりする。

たとえば、2015年に発生した日本年金機構からの大量の年金加入者の個人情報漏えい事件は、数人の職員が電子メールの添付ファイルを開封し、マルウェアに感染したことが発端であると報じられている。メールの添付ファイルをダブルクリックして1台が感染しただけで、次々に他のコンピュータに感染し、大量の個人情報が漏えいするような事態にまで発展してしまうのである。

なお、正当な理由がないのにマルウェアを作成したり保管したりする行為は、刑法によって処罰の対象となる（第186条の2）。また正当な理由がないのに、マルウェアを人の電子計算機における実行の用に供する行為も、処罰の対象となる。

4 情報漏えい

これまでに地方公共団体で発生した大規模な情報漏えいや個人情報流出事案は、大別すると、サイバー攻撃等の技術的な要因により発生したものと、人間に起因する人的要因によって発生したのものがある。

人的要因の中には、大別すると故意（内部犯行など）と過失（うっかり、ヒューマン・エラー等）がある。どのようにすぐれたセキュリティ・ソフトやツールを導入したとしても、コンピュータを人間が利用して、情報処理のプロセスに人間が介在する限り、人間に起因するインシデントが起こることは避けられない。

人間である以上、どんなに注意心を払って慎重に作業していたとしても、ある確率でミスを行ってしまうことはやむをえない。しかし、情報セキュリティに関係するミスは、現実世界におけるミスとは異なる。情報セキュリティに関係する小さなミスは、非常に大きな帰結をもたらすことが多い。さらに、発生した被害を復旧させたり被害者を救済したりすることが難しい。一度流出した情報をすべて回収することは、現実的には不可能である。インターネット上の情報は容易に国境をこえることができるという特質があるが、ある国の法律で、他国の領土の上にある情報の流通を直接差し止めるということは、原則的にできないからである。

このため、データの取扱いには常に注意を払わなければならない。

5 外部委託における情報セキュリティマネジメント

(1) 外部委託における個人情報の取扱い

近年個人情報についての事故やトラブルに受託者からの漏えいが多く見られるようになってきている。その背景には、ある特定の要素(入院した等)を持った個人情報は、民間企業のビジネスで非常に大きな価値のある名簿として考えられ、取引されているためである。

このような違法な取引を防ぐため、委託者、受託者の双方がそれぞれの役割を果たすとともに、受託者の情報セキュリティ管理状況を定期的に確認する必要がある。

[委託者] 個人情報保護のための必要な措置を講じる必要がある。

委託契約書面で個人情報保護のための義務要件を規定

委託期間中における遵守状況の定期確認

再委託の禁止、または再委託の制限を規定

義務違反又は義務を怠った場合の契約解除及び損害賠償

[受託者] 個人情報保護について、地方公共団体と同様の義務を負う。

(受託者に確認のうえ契約を締結することが重要)

個人情報が漏えいした場合等は、契約に基づき損害賠償責任が発生する。

第3節 過去に発生した事件事故

1 外部業者等の管理不徹底による事件

- ・宇治市役所の住民票21万件分流出(99/05)

システム開発を民間企業に委託していたが、市役所では5時以降は作業できないため、再々委託先のアルバイト学生が持ち帰り、作業していた約21万件分の住民基本台帳データを複写して名簿業者に販売し、これらの情報がインターネットで「宇治市住民票として25万8000円」で売り出されていた。

情報漏えいの被害者である市議ら3人が損害賠償訴訟を起し、京都地裁は「開発会社の社員を指揮・監督して、データ管理に万全を尽くすことが要請されていた」と宇治市の使用者責任(民法第715条)を認め、一人あたり1万5千円の支払を命じた。市は控訴したが棄却され、平成14年7月、最高裁でも棄却され確定した。

→事件からの教訓

- (ア) 委託契約の形態に拘わらず、自治体に使用者責任があることを認識すること。
- (イ) 人口20万人の自治体で個人情報漏えいし訴訟された場合、約30億円(20万人×15,000円)の支払いになることを認識すること。
- (ウ) 委託先との契約では、個人情報保護条例施行規則(第8条の2)や情報セキュリティポリシー(第15条)、電子情報取扱要綱(第12条)の次の事項を認識し、委託内容に則して明記すること。
 - ① 再委託の禁止又は制限
 - ② 目的外利用及び第三者への提供の禁止
 - ③ 複写及び複製の禁止
 - ④ 職員の立入調査
 - ⑤ 義務違反又は義務を怠った場合の契約解除及び損害賠償
- (エ) 委託業務を常に監督し必要な場合は立入調査を行うこと

2 「ルール違反」による事件

- ・世田谷区パソコンウィルス感染で、職員処分(03/10)

東京都世田谷区の職員が、業務時間外に個人で所有する携帯電話を使って職場のパソコンをインターネットに接続し、ウィルスに感染したのに気付かず、パソコンを庁内のネットワーク(LAN)に接続した。このこと

により、市内のパソコン約100台が2次感染し、住民基本台帳ネットワークの運用を停止させるなどの被害を与えた。

世田谷区は、同職員を服務規程違反で訓告処分とし、不法行為(民法第709条)に基づく損害賠償として、ウィルス駆除費用約100万円を補てんさせる処分をした。

・堺市にて約68万人の有権者データを含む個人情報の流出 (15/9)

大阪府堺市の個人情報インターネット上に公開されていると匿名通報が届き、堺市が調査を開始したところ、同市職員が自作システム開発のために個人情報を不正に持ち出していたことが発覚した。

市職員は、持ち出した個人情報を自宅PCおよびレンタルサーバ上に保管しており、レンタルサーバ上に保管した個人情報がインターネット上に公開状態となっていた。

堺市は同市職員を処分、後に刑事告訴した。また、堺市側についても、市民から個人情報流出被害に対する損害賠償請求訴訟を提起される事態となった。

→事件からの教訓

- (ア) 庁舎外から許可なく PC や CD-R などの電子媒体を持ち込んで
はならない。(電子情報取扱要綱第 33 条)。
- (イ) 許可を得て持ちこんだ場合は最新のウィルス対策ソフトにより
ウィルス感染していないことを確認すること。
- (ウ) 行政情報ネットワークには、指定した PC や端末機以外は接
続してはならない(電子情報取扱要綱第 38・39 条)。
- (エ) 職員による不正行為が明らかになった場合は、当該職員を地
方公務員法等の関係法令又は市例規に基づき処分する場合がある
(情報セキュリティポリシー第 8 条)。

『ルール違反に対する対策について』

社員や職員による故意の個人情報漏洩や不正アクセス防止対策の有効手段として罰則規定の設定・強化が必要となってきている。

民間企業……雇用の契約内にある「社則」を活用し、違反者には「懲戒解雇(退職金なし)」や「損害賠償責任」を与える等のペナルティを強化して、未然防止に務めている。

自治体等……一般的に民間企業のように厳しくないが、法律に照らし合わせた処罰は受けることになる自治体の個人情報保護条例などにより懲役または罰金に処せられる。

なお、不正アクセスについては、不正アクセス行為の禁止等に関する法律（不正アクセス禁止法）により、「何人も、不正アクセス行為をしてはならない」（第3条）とされている。

3 「意識のなさ」による事故

- ・四日市市職員が廃棄したPCから市の個人情報が流出(03/5)

三重県四日市市職員が、市が管理する個人情報データの残った個人所有のPCをゴミ収集所に廃棄していたことが明らかになった。通り掛かりの男性がそのPCを持ち帰って操作したところデータが読み出せたことから発覚した。PCは以前に職場で使用していた個人所有物で、買収用地の地権者名などの個人情報データが残っていた。調査の結果、過去に個人所有のPCが191台持ちこまれており、調査時点においても30台余りが残っていた。

→事故からの教訓

- (ア) 庁内に個人所有のPCを持ち込み使用してはならない。
- (イ) 電子情報を庁外に持ち出してはならない(電子情報取扱要綱第31条)。
- (ウ) 特に個人情報は個人情報保護条例に違反する(第11条;適正な管理)。
- (エ) 不要となったPCや電子媒体を廃棄する場合は破砕処理もしくは電子情報の消去処理(電子情報消去専用ソフトウェアにより3回以上記録域を上書きする)を行うこと(電子情報取扱要綱第24条)。

4 「操作ミス」による事故

- ・HP上で個人情報を表示岩手県(02105)

岩手県は条例に基づき、情報公開請求の開示結果の公表をホームページで、開始したが、請求者氏名までもがホームページに表示されていた。開示結果の中には県職員採用試験結果、精神障害者発見通報書も含まれていた。原因は担当者の単純なパソコン操作ミスで、漏れたのは、2001年10月から2002年3月までの個人情報の開示請求をした10件8人分の氏名だった。

→事故からの教訓

- (ア) 作成したコンテンツを登録、更新及び削除する手順について

は、ホームページ総括管理者(情報政策課長)が定めたものに従うこと(佐世保市ホームページ運用管理要綱第6条)。

(イ) 作成者以外による確認作業を行うこと。

5 組織としての「管理不足」による事故

・帯広市からの委託業者がデータを宅急便に預け、紛失(03/7)北海道帯広市で、除籍の見出しデータのバックアップデータなどが約6万件の個人情報記録した磁気テープが紛失していたことが判明。委託業者でのシステム修復作業を終えて、テープが宅急便で返送される途中で紛失したもの。委託業者の規則ではデータの受け渡しは直接手渡しすることになっており、過失の多くは委託業者にあったが、市においても防ぐことができた事故として、市民部長、次長、課長を厳重注意処分した。

→事故からの教訓

(ア) 委託業者にはデータの送受の都度 手続き書類を出させ確認すること。

(イ) データが手続きどおり送受されるまで監督を緩めないこと。

なお、管理不足のひとつによるものと考えられる事故については、住民基本台帳の閲覧制限が周知徹底されていないことによる、ストーカーやDV被害者の個人情報漏えいが相次いでいる。このようなケースにおける情報漏えいは、2012年に神奈川県逗子市で発生したストーカー殺人事件のように、一般市民の生命、財産に深刻な被害を与える事態が発生する可能性があることを、個人情報を扱う側として念頭に置く必要がある。

情報通信技術の進展とサイバーセキュリティに関する年表

(注) 斜字は法律・標準、下線付きは重要な出来事を示す。

年	情報通信技術関連の出来事	情報セキュリティ事件・事故	国内の政策・法律・標準等	海外の政策・法律・標準等
1970 年以前	<ul style="list-style-type: none"> ・【米】ENIAC開発 (1946) ・世界初の商用コンピュータ UNIVAC-I発売 (1951) ・東京証券取引所と野村證券がUNIVAC-120を導入 (1955) ・IBM、メインフレームコンピュータSystem/360を開発 (1964) ・三井銀行 (現三井住友銀行)、銀行オンラインシステム導入 (1965) ・【米】Hypertextの概念提唱 (1965) ・【米】AT&Tベル研究所、UNIXの研究開始 (1969) 		<ul style="list-style-type: none"> ・日本電子計算開発協会、「電子計算機利用度向上に伴う税務調査関係証憑取扱いに関する要望書」を提出 (1966) 	<ul style="list-style-type: none"> ・【米】国防総省、ARPA (Advanced Research Projects Agency) 設置 (1957) ・【米】ARPANET開発開始 (1965) ・【米】国防総省が、UCLA、UCSB、スタンフォード大学、ユタ大学にARPANETの実験運用を委託 (1969)
1970 年代	<ul style="list-style-type: none"> ・【米】ハワイ大学、パケット無線ネットワークALOHA Net開発 (1970) ・Intel、世界最初のマイクロプロセッサを発売 (1971) ・【米】AT&Tベル研究所、C言語開発 (1972) ・【米】公衆パケット交換網TELNETがサービス開始 (1974) ・【米】公開鍵暗号に関する世界最初の論文 (1976) ・Apple、Apple IIを発売 (1977) ・【米】Rivest, Shamir, Adleman, RSA公開鍵暗号方式を発表 (1977) 	<ul style="list-style-type: none"> ・日経マグロウヒル社 (現日経BP社) の購読者名簿が盗難・複製されるコンピュータ利用犯罪の発生 (1970) 	<ul style="list-style-type: none"> ・情報処理振興事業協会 (現情報処理推進機構 (IPA)) 設立 (1970) ・日本情報開発協会 (現日本情報経済社会推進協会 (JIPDEC))、システム監査委員会を設置 (1975) 	<ul style="list-style-type: none"> ・【米】標準暗号のDES (共通鍵暗号方式) を公募した暗号方式から選定 (1977)
1980 年代	<ul style="list-style-type: none"> ・Microsoft、パソコン用OS MS-DOSの提供開始 (1982) ・GNUプロジェクト開始 (1983) ・【米】DNSサービス開始 (1984) ・JUNET接続 (1984) ・日本初の商用パソコン通信サービスであるアスキーネット開始 (1985) ・【米】DEC、初めてのファイアウォールを開発 (1986) ・【米】全米5カ所のスーパーコンピュータセンターを接続するNSFNetが稼働開始 (1986) ・NTT、携帯電話サービスを開始 (1987) ・WIDEプロジェクト発足 (1988) ・初の商用ISP、PSINet運用開始 (1989) 	<ul style="list-style-type: none"> ・三和銀行オンライン詐欺事件 (1981) ・【米】Rich Skrenta、Apple IIに感染するElk Clonerウイルスを作成 (1982) ・【米】コンピュータウイルスに関する初の論文 (1984) ・パキスタン人の兄弟が作成したコンピュータウイルスBrain出現 (1986) ・【米】IBMと富士通のコンピュータソフトウェアの著作権をめぐる係争が決着 (1987) ・【米】Morris ワーム事件 (1988) ・初の国産ウイルス、Japanese Christmas (1989) 	<ul style="list-style-type: none"> ・金融情報システムセンター設立 (1984) ・通商産業省 (現経済産業省)、「システム監査基準」を策定 (1985) ・【電気通信事業法】/【日本電信電話株式会社法】等の施行による通信自由化、NTT発足 (1985) ・【金融機関等コンピュータシステムの安全対策基準】策定 (1985) ・電磁的記録不正作出・毀棄罪、電子計算機破壊等による業務妨害、電子計算機使用詐欺罪の規定を刑法に新設 (1987) ・「行政機関の保有する電子計算機処理に係る個人情報保護に関する法律」(行政機関個人情報保護法) 施行 (1989) ・通商産業省 (現経済産業省)、「民間部門における電子計算機処理に係る個人情報の保護について (指針)」を策定 (1989) 	<ul style="list-style-type: none"> ・OECD理事会、「プライバシー保護と個人データの国際流通についての勧告」(OECDプライバシーガイドライン) 採択 (1980) ・【米】国防総省、TCP/IPを標準通信プロトコルに決定 (1982) ・【米】CERT/CC発足 (1988)
1990	<ul style="list-style-type: none"> ・【欧】CERN、WWWサーバとブラウザを試作 		<ul style="list-style-type: none"> ・通商産業省 (現経済産業省)、「コンピュータウイルス対策基準」を策定し、IPAでウイルスの届出制度の運用を開始 	<ul style="list-style-type: none"> ・【英】「コンピュータ不正使用法」(Computer Misuse Act) 施行 ・FIRST発足

事案・法令編テキスト

年	情報通信技術関連の出来事	情報セキュリティ事件・事故	国内の政策・法律・標準等	海外の政策・法律・標準等
1991	<ul style="list-style-type: none"> ・【米】 PGP開発 ・Linux一般公開 ・日本インターネット技術計画委員会(JEPG/IP)設立 	<ul style="list-style-type: none"> ・ブートセクタ型ウイルス「ミケランジェロ」による大規模被害発生 	<ul style="list-style-type: none"> ・IPA、コンピュータウイルス対策室を設置 	
1992	<ul style="list-style-type: none"> ・【米】 サイファーバンク活動開始 ・AT&T Jems、国内初の商用プロバイダサービスを開始 ・WIDEプロジェクトの技術者が日本初のプロバイダIJを設立 			<ul style="list-style-type: none"> ・「OECD情報セキュリティに関するガイドライン」(OECD Guidelines for the Security of Information Systems) 制定
1993	<ul style="list-style-type: none"> ・【米】 NCSA、Mosaicブラウザを開発 ・JPNIC発足 ・IJ、国内企業初の商用プロバイダサービスを開始 ・【米】 Bugtraq開設 ・【米】 GPS運用開始 		<ul style="list-style-type: none"> ・郵政省(現総務省)、日本におけるインターネットの商用利用を許可 	<ul style="list-style-type: none"> ・【米】 Clipper1構想を発表
1994	<ul style="list-style-type: none"> ・【米】Stanford Federal Credit Union、初のインターネットバンキングサービスを開始 ・【米】Yahoo!、Webサイト開設 ・Netscapeブラウザ公開 ・PGPのソースコードが印刷され出版 	<ul style="list-style-type: none"> ・【米】 ローム研究所(空軍研究施設)に英国のハッカーが攻撃 		<ul style="list-style-type: none"> ・【中】「中華人民共和国コンピュータ情報システム安全保護条例」発布
1995	<ul style="list-style-type: none"> ・【米】 インターネット接続を完全商業化 ・Sun Microsystems、Javaを発表 ・【米】 Amazon.comサービス開始 ・Microsoft、Windows95を発売 	<ul style="list-style-type: none"> ・「史上最悪のハッカー」と称されたKevin Mitnick逮捕 	<ul style="list-style-type: none"> ・「製造物責任法」(PL法)施行 ・通商産業省(現経済産業省)、「コンピュータウイルス対策基準」を策定 ・通商産業省(現経済産業省)、「情報システム安全対策基準」を策定 	<ul style="list-style-type: none"> ・【英】 BSI、BS7799を制定 ・【欧】「EUデータ保護指令」採択
1996	<ul style="list-style-type: none"> ・ECOM(電子商取引推進協議会)発足 ・Yahoo! JAPAN開設 	<ul style="list-style-type: none"> ・コンピュータウイルスの国際的情報交換組織「The WildList Organization International」発足 	<ul style="list-style-type: none"> ・通商産業省(現経済産業省)、「コンピュータ不正アクセス対策基準」を策定し、不正アクセスの届出制度の運用を開始 ・コンピュータ緊急対応センターとしてJPCERT/CC発足 	<ul style="list-style-type: none"> ・【米】 商務省、輸出管理規則の改正を発表 ・【米】「コンピュータ犯罪法」施行 ・【米】「IT投資管理改革法」(Clinger-Cohen Act)施行
1997	<ul style="list-style-type: none"> ・住友銀行(現三井住友銀行)、国内初のインターネットバンキングサービス開始 ・日本ネットワーク・オペレーターズ・グループ(JANOG)発足 ・日本のインターネット利用者数が1000万人を突破 	<ul style="list-style-type: none"> ・【米】 マサチューセッツ州ウースター空港を標的としたサイバーテロ 	<ul style="list-style-type: none"> ・IPAセキュリティセンター設立 ・通商産業省(現経済産業省)、「民間部門における電子計算機処理に係る個人情報保護に関するガイドライン」を策定 	<ul style="list-style-type: none"> ・OECD、「暗号政策ガイドラインに関する理事会勧告」を採択 ・【米】 DESに代わる米国標準暗号AESの公募開始 ・【欧】「通信部門における個人情報保護に関するガイドライン案」作成 ・【米】「重要インフラ防護に関する大統領指令」(PDD63)発布
1998	<ul style="list-style-type: none"> ・現在のファイアウォールの礎、「NetScreen-100」登場 ・Microsoft、Windows98を発売 	<ul style="list-style-type: none"> ・【米】 国防総省のシステムに複数のハッカーグループが相次いで侵入 ・【米・印】 インドの原子力研究所のシステムに、米NASAや米海軍・空軍のサーバ経由でハッカーグループが侵入 	<ul style="list-style-type: none"> ・「著作権法の一部を改正する法律」施行により送信可能化権導入 ・日本情報処理開発協会(現日本情報経済社会推進協会(JIPDEC))、プライバシーマークの運用を開始 	<ul style="list-style-type: none"> ・【英】 BSI、BS7799を2部構成として、BS7799-2制定 ・【欧】「情報ハイウェイにおける個人情報処理及び収集に係る個人情報保護のためのガイドライン案」作成 ・【米】「重要インフラ防護に関する大統領指令」(PDD63)発布
	<ul style="list-style-type: none"> ・無線LAN規格「IEEE 802.11」策定 ・Google、検索エンジンを公開 			<ul style="list-style-type: none"> ・【中】中国公安部、金盾計画を決定
1999	<ul style="list-style-type: none"> ・【米】 音楽ファイル共有システムNapsterがサービス開始 ・NTTドコモ、iモードサービス開始 ・掲示板群「2ちゃんねる」開設 	<ul style="list-style-type: none"> ・コソボ紛争で、初の大規模サイバー戦争 ・京都府宇治市で21万7617件の住民基本台帳データ漏えい ・【米】 ホワイトハウス、連邦議会上院、FBIのサイトが相次いで攻撃を受け一時サービス停止 	<ul style="list-style-type: none"> ・「JIS Q 15001:1999 個人情報保護に関するコンプライアンス・プログラムの要求事項」制定 ・警視庁、ハイテク犯罪対策センターを設置 	<ul style="list-style-type: none"> ・情報セキュリティ評価基準の国際規格「ISO/IEC 15408:1999」発行

事案・法令編テキスト

年	情報通信技術関連の出来事	情報セキュリティ事件・事故	国内の政策・法律・標準等	海外の政策・法律・標準等
	<ul style="list-style-type: none"> WECA (Wireless Ethernet Compatibility Alliance、現 Wi-Fi Alliance) 発足 【米】RSA、Microsoftなど、PKIフォーラム設立 	<ul style="list-style-type: none"> 平成10年度版「<u>防衛白書</u>」<u>「犯罪白書」</u>添付のCD-ROMにウイルスが混入 	<ul style="list-style-type: none"> 「<u>児童買春、児童ポルノに係る行為等の規制及び処罰並びに児童の保護等に関する法律</u>」(児童ポルノ禁止法)施行 	<ul style="list-style-type: none"> 【米】米国標準暗号をDESからTriple-DESに変更 【米】PGPの米国から海外への輸出を一部の国を除き許可
2000	<ul style="list-style-type: none"> Microsoft、Windows2000を発売 電子商取引安全技術研究組合 (ECSEC) 設立 日本ネットワークセキュリティ協会 (JNSA) 設立 	<ul style="list-style-type: none"> 中央省庁Web改ざん事件(科学技術庁(現文部科学省)ほか) 【米】Yahoo!、Amazon、eBay、CNNなどに大規模なDDoS攻撃 【豪】水道施設の制御システムへ侵入し不正操作 西鉄バスジャック事件(2ちゃんねるへの犯罪予告) 「I LOVE YOU」ウイルス流行 	<ul style="list-style-type: none"> 個人情報保護担当室発足 「<u>不正アクセス行為の禁止等に関する法律</u>」(不正アクセス禁止法)施行 内閣官房に情報セキュリティ対策推進室設置 警察庁、「情報セキュリティ政策大系」を発表 IPAほか、「暗号技術評価事業CRYPTREC開始 	
	<ul style="list-style-type: none"> Google、日本語での検索サービスを開始 DDI、KDD、IDOが合併しKDDIが誕生 Amazon、日本でのサービスを開始 株式会社日本レジストリサービス (JPRS) 設立 		<ul style="list-style-type: none"> 「情報セキュリティポリシーに関するガイドライン」策定 「ISO/IEC 15408:1999」がJIS化され、「JIS X 5070:2000 情報技術セキュリティの評価基準」発行 内閣に情報通信技術戦略本部が置かれ、IT戦略会議設置 「<u>犯罪捜査のための通信傍受に関する法律</u>」(通信傍受法)施行 e-Japan構想 「<u>重要インフラのサイバーテロ対策に係る特別行動計画</u>」策定 	<ul style="list-style-type: none"> 【英】「2000年捜査権限規制法」(Regulation of Investigatory Powers Act 2000)施行 情報セキュリティマネジメントの実践のための規範に関する国際標準規格「ISO/IEC 17799:2000」発行 【米】「<u>デジタルミレニアム著作権法</u>」施行
2001	<ul style="list-style-type: none"> Wikipediaプロジェクト始動 	<ul style="list-style-type: none"> 【米】米カリフォルニア州の電力会社のシステムに不正侵入 	<ul style="list-style-type: none"> 「<u>高度情報通信ネットワーク社会形成基本法</u>」(IT基本法)施行 高度情報通信ネットワーク社会推進戦略本部(IT総合戦略本部)情報セキュリティ専門調査会設置 「<u>電子署名及び認証業務に関する法律</u>」(電子署名法)施行 経済産業省主導により、「ITセキュリティ評価及び認証制度」(JISEC)創設 警察庁、サイバーフォース設置 「<u>書面の交付等に関する情報通信の技術の利用のための関係法律の整備に関する法律</u>」(IT書面一括化法)施行 	
	<ul style="list-style-type: none"> Microsoft、Windows XPを発売 非接触型ICカード乗車券Suicaの利用開始 	<ul style="list-style-type: none"> Code Redウイルス流行 【米】米国同時多発テロ Nimdaウイルス流行 	<ul style="list-style-type: none"> 経済産業省、サイバー刑事法研究会を発足 情報セキュリティアドミニストレータ試験開始 警視庁、サイバーテロ対策協議会を設立 「<u>不正競争防止法の一部を改正する法律</u>」施行(ドメイン名の不正取得や利用を不正競争行為に追加) 	<ul style="list-style-type: none"> 【米】大統領令13231 (Executive Order 13231)を発令 「<u>サイバー犯罪に関する条約</u>」(Convention on Cybercrime)を採択 【米】NIST FIPS197が発行され、新米国標準暗号AESが規格化
2002	<ul style="list-style-type: none"> P2Pソフト「Winny」配布開始 	<ul style="list-style-type: none"> みずほ銀行の発足に伴うシステム統合で、大規模なATMトラブル発生 	<ul style="list-style-type: none"> 「ISO/IEC 17799:2000」がJIS化され、「JIS X 5080:2002 情報技術 情報セキュリティマネジメント実践のための規範」発行 JIPDEC「ISMS適合性評価制度」の運用を開始 「<u>特定電気通信役務提供者の損害賠償責任の制限及び発信者情報の開示に関する法律</u>」(プロバイダ責任制限法)施行 	<ul style="list-style-type: none"> 【英】電子署名規則 (The Electronic Signatures Regulations) 施行

年	情報通信技術関連の出来事	情報セキュリティ事件・事故	国内の政策・法律・標準等	海外の政策・法律・標準等
	<ul style="list-style-type: none"> Telecom-ISAC Japan、インシデント情報共有・分析センターとして設立 無線LAN暗号化方式WPA登場 【米】 Amazon.com、Amazon Web Services (AWS) を開始 	<ul style="list-style-type: none"> ルートDNSサーバに対するDDoS攻撃により、一部で機能停止等の被害 	<ul style="list-style-type: none"> 「特定電子メールの送信の適正化等に関する法律」(特定電子メール送信適正化法) 施行 住民基本台帳ネットワーク開始 各府省情報化統括責任者(CIO) 連絡会議を開始 	<ul style="list-style-type: none"> 【米】 「上場企業会計改革及び投資家保護法」(SOX法: Public Company Accounting Reform and Investor Protection Act of 2002) 施行 「OECD情報システム及びネットワークのセキュリティのためのガイドライン」発表 【米】 「連邦情報セキュリティ管理法」(FISMA) 施行
2003	<ul style="list-style-type: none"> Trusted Computing Group (TCG) 発足 	<ul style="list-style-type: none"> 【韓】 韓国でワーム型「SQL Slammer」の攻撃によりインターネットが一時的に停止 日本国内のFDP(飛行計画情報処理システム)に障害発生 	<ul style="list-style-type: none"> 経済産業省、「営業秘密管理指針」を策定 JVNワーキンググループ結成、JVN試行サイト公開 電子政府推奨暗号リスト公表 警察庁、セキュリティ情報専門サイト「@police」開設 経済産業省、情報セキュリティ監査制度の運用を開始 経済産業省、「情報セキュリティ管理基準」、「情報セキュリティ監査基準」を策定 	<ul style="list-style-type: none"> 【米】 国土安全保障省(DHS) 設置 【米】 「National Strategy to Secure Cyberspace」発表 APCERT (Asia Pacific Computer Emergency Response Team) 発足
	<ul style="list-style-type: none"> 日本セキュリティ監査協会(JASA) 設立 ADSL普及、2003年12月末1000万回線 	<ul style="list-style-type: none"> 日銀ネットダウンにより金融機関間の決済停止 Antinyによる情報漏えい多発 Blasterワーム流行 京都府警、ファイル共有ソフトWinnyユーザー2名を逮捕 	<ul style="list-style-type: none"> 「インターネット異性紹介事業を利用して児童を誘引する行為の規制等に関する法律」(出会い系サイト規制法) 施行 経済産業省、「情報セキュリティ総合戦略」を公表 JISECがCCRA (Common Criteria Recognition Arrangement) に加盟 	<ul style="list-style-type: none"> 【米】 「カリフォルニア州情報漏えい対策法」(Security Breach Notification Law) 施行 【米】 US-CERT (United States Computer Emergency Readiness Team) 設立 APWG (Anti-Phishing Working Group) 設立 【米】 「国土安全保障に関する大統領指令第7号」(HSPD-7) 発布
2004	<ul style="list-style-type: none"> 【米】 Facebook設立 SNSサービスのmixi運営開始 	<ul style="list-style-type: none"> Yahoo! BB顧客情報漏えい事件 京都府警、Winny開発者逮捕 	<ul style="list-style-type: none"> 「電子署名に係る地方公共団体の認証業務に関する法律」(公的個人認証法) 施行 「サイバー犯罪に関する条約」の締結を衆参両院で承認 情報通信研究機構(NICT) 発足 	<ul style="list-style-type: none"> 【政】 ENISA (欧州ネットワーク情報セキュリティ庁) 設立
	<ul style="list-style-type: none"> デジタル・フォレンジック研究会設立 	<ul style="list-style-type: none"> フィッシングによる国内初の金銭被害発覚 	<ul style="list-style-type: none"> 「ソフトウェア等脆弱性関連情報取扱基準」策定、情報セキュリティ早期警戒パートナーシップ発足 IT総合戦略本部 情報セキュリティ基本問題委員会を設置 セキュリティキャンプ開始 警察庁、情報セキュリティ政策大系を見直し、新体系を発表 総務省、迷惑メールに関する研究会を設置 経済産業省、「システム監査基準」を改訂し、新たな「システム監査基準」「システム管理基準」を策定 経済産業省、電力分野におけるサイバーテロ演習実施 経済産業省、フィッシング・メール対策連絡会議第1回会合開催 	

年	情報通信技術関連の出来事	情報セキュリティ事件・事故	国内の政策・法律・標準等	海外の政策・法律・標準等
2005	<ul style="list-style-type: none"> 日本データ通信協会テレコム・アイザック推進会議設立 迷惑メール対策を検討・実施する組織「Japan E-mail Anti-Abuse Group (JEAG)」を設立 次世代電子商取引推進協議会 (ECOM) 設立 ブログの開設者数が約335万人に、国内SNSへの参加者が延べ約111万に達したと総務省が発表 	<ul style="list-style-type: none"> 大手価格比較サイトでのWeb改ざん被害 	<ul style="list-style-type: none"> 総務省、フィッシング対策推進連絡会開催 「e-文書法」施行、文書の電子化を促進 「個人情報保護法/全面施行 内閣官房情報セキュリティセンター（現内閣サイバーセキュリティセンター (NISC)) 設置 経済産業省、フィッシング対策協議会を設置 情報セキュリティ政策会議設置 	<ul style="list-style-type: none"> 情報セキュリティマネジメントの実践のための規範に関する国際標準規格 [ISO/IEC 17799:2005] 発行
	<ul style="list-style-type: none"> 【米】 YouTube、動画投稿サービスを開始 	<ul style="list-style-type: none"> 国内で初めてスパイウェアを使った詐欺事件を摘発 ジェイコム株大量誤発注事件 	<ul style="list-style-type: none"> IPA、「情報セキュリティ対策ベンチマーク」を公開 「政府機関の情報セキュリティ対策のための統一基準 (2005年12月版 [全体版初版])」策定 「重要インフラの情報セキュリティ対策に係る行動計画」策定 	<ul style="list-style-type: none"> 情報セキュリティマネジメントシステムの要求事項に関する国際標準規格 [ISO/IEC 27001:2005] 発行 ITサービスマネジメントの仕様 (認証基準) に関する国際標準規格 [ISO/IEC 20000:2005] 発行
2006	<ul style="list-style-type: none"> ICチップ内蔵のIC旅券導入 【米】 Twitter設立 	<ul style="list-style-type: none"> 警視庁、フィッシングサイト詐欺で初の逮捕者 暴露型ウイルス「山田オルタナティブ」や破壊的な活動を行う「原田ウイルス」が流行 	<ul style="list-style-type: none"> 「第一次情報セキュリティ基本計画」策定 「偽造カード等及び盗難カード等を用いて行われる不正な機械式預貯金払戻し等からの預貯金者の保護等に関する法律」(預貯金者保護法) 施行 「会社法の一部を改正する法律」施行 「JIS Q 27001:2006」[JIS Q 27002:2006]発行 	<ul style="list-style-type: none"> 【米】 サイバー演習「Cyber Storm I」実施 【米】 「国家インフラ防護計画」(National Infrastructure Protection Plan) 発表
	<ul style="list-style-type: none"> GoogleのCEOが「クラウド・コンピューティング」と表現 PS3(Play Station 3)発売 	<ul style="list-style-type: none"> NTT東西のひかり電話に数日間にわたる大規模な障害発生 京都地裁、Winny開発者に有罪判決 (後に無罪確定) 	<ul style="list-style-type: none"> ボットに対する注意喚起するサイバークリーンセンター稼働開始 	
2007	<ul style="list-style-type: none"> 運転免許証のICカード化開始 【米】 ISA Security Compliance Institute (ISCI) 設立 【米】 Apple、iPhoneを発売 	<ul style="list-style-type: none"> WikiLeaksの存在が初めて明らかに 【米】 大手小売会社で4570万件のクレジットカード情報の漏えいが発覚 デンソーからの機密情報持ち出しで中国人社員逮捕 エストニアへのサイバー攻撃 ルータの不具合によりNTT東西で電話やネット通信に障害発生 	<ul style="list-style-type: none"> NISC、重要インフラにおける分野横断的演習 (CIIREX) を開始 IPA、「暗号モジュール試験及び認証制度」を開始 事業用電気通信設備規則が施行され、GPS測位方式を基本方式として、緊急通報時の携帯電話の位置情報等通知機能を義務化 JIPDEC、ITサービスマネジメントシステム適合性評価制度の運営開始 	
		<ul style="list-style-type: none"> FBI、巨大ボットネット構築の容疑者逮捕 イージス艦情報流出で海自三佐逮捕 	<ul style="list-style-type: none"> 「金融商品取引法等の一部を改正する法律」(日本版SOX法) 施行 情報セキュリティ教育事業者連絡会発足 アジア・太平洋地域インターネット定点観測可視化プロジェクト (TSUBAME) スタート 	<ul style="list-style-type: none"> 【欧】 欧州委員会とMicrosoftのEU競争法に関する係争についてのMicrosoftの申立てを欧州第一審裁判所が棄却
2008		<ul style="list-style-type: none"> 秋葉原通り魔事件 (携帯サイトへの犯罪予告) 	<ul style="list-style-type: none"> 国土交通省サイバー演習 (重要インフラにおけるサイバー演習:航空) NISC、政府機関情報セキュリティ横断監視・即応調整チーム (GSOC) 設置 	<ul style="list-style-type: none"> 【米】 「Comprehensive National Cybersecurity Initiative」(CNCI) (NSPD 54/HDPD23) 策定

年	情報通信技術関連の出来事	情報セキュリティ事件・事故	国内の政策・法律・標準等	海外の政策・法律・標準等
	<ul style="list-style-type: none"> ソフトバンク、iPhone3Gを発売 【米】Android搭載スマートフォン発売 【米】クラウドセキュリティアライアンス(CSA)設立 	<ul style="list-style-type: none"> USBメモリ経由で感染するウイルスW32/Autorunが流行 ロシアからのグルジアへのサイバー攻撃 	<ul style="list-style-type: none"> 「フィッシング対策ガイドライン」公表 「情報セキュリティ管理基準」改定 「特定電子メール法」、「特定商取引法」の改正施行 	
2009		<ul style="list-style-type: none"> Confickerの感染大流行 Gumblar (GENOウイルス) 流行 	<ul style="list-style-type: none"> 「<u>第2次情報セキュリティ基本計画</u>」、「<u>重要インフラの情報セキュリティ対策に係る第2次行動計画</u>」策定 第1回日・ASEAN情報セキュリティ政策会議 「<u>青少年が安全に安心してインターネットを利用できる環境の整備等に関する法律</u>」(青少年インターネット環境整備法) 施行 IPA、「<u>組込みシステムのセキュリティへの取組みガイド</u>」を公開 経済産業省、「<u>情報セキュリティガバナンス導入ガイド</u>」を公開 	<ul style="list-style-type: none"> 【米】「<u>米国再生・再投資法</u>」(American Recovery and Reinvestment Act)によりスマートメーターの設置を促進 【蘭】オランダ議会上院がスマートメーターの導入義務化法案をプライバシー、セキュリティ上の理由から否決 【米】「<u>Cyberspace Policy Review -Assuring a Trusted and Resilient Information and Communications Infrastructure</u>」発表
	<ul style="list-style-type: none"> Android搭載スマートフォンが日本で発売 			<ul style="list-style-type: none"> 【米】ICS-CERT発足 【米】「<u>Open Government Directive</u>」発令
2010	<ul style="list-style-type: none"> Apple、iPadを発売 	<ul style="list-style-type: none"> オーロラ攻撃、Google等、30社を超える企業がハッキングされる被害 岡崎市立中央図書館ホームページへの大量アクセス事件 	<ul style="list-style-type: none"> 「<u>著作権法の一部を改正する法律</u>」施行 NISC、「<u>国民を守る情報セキュリティ戦略</u>」を公表 	<ul style="list-style-type: none"> 【米】サイバー軍(USCYBERCOM) 始動
		<ul style="list-style-type: none"> 制御システムを狙った初のマルウェアStuxnet 尖閣諸島中国漁船衝突映像が流出 【米】米国外文公電WikiLeaks流出事件 【中東/北アフリカ】アラブの春 		<ul style="list-style-type: none"> 【欧】ENISA、サイバー演習「<u>Cyber Europe 2010</u>」開催
2011	<ul style="list-style-type: none"> IPアドレス枯渇 (IPv4) インターネットセーフティコンテンツ協会 (ISCA) 設立 日本スマートフォンセキュリティ協会 (JSSEC) 発足 LINEの初版公開 	<ul style="list-style-type: none"> Androidを標的にしたマルウェアGeinimi 京都大学ほかにおける入試問題不正 (ネット投稿) 事件 東日本大震災に便乗したフィッシング詐欺が横行 ソニーにサイバー攻撃、<u>情報漏えい1億件</u> 【蘭】認証局DigiNotarへのハッキング 	<ul style="list-style-type: none"> 経済産業省、「<u>クラウドサービス利用のための情報セキュリティマネジメントガイドライン</u>」を公表 NISC、「<u>「情報の格付け及び取扱制限に関する規程」策定手引書</u>」を公表 	<ul style="list-style-type: none"> 【米】「<u>サイバー空間国際戦略</u>」(International Strategy for Cyberspace) 発表 GBドーヴィルサミット首脳宣言「オープンで相互運用可能で、セキュアで、信頼性の高いサイバー空間」の構築
		<ul style="list-style-type: none"> <u>国内大手電機メーカーにサイバー攻撃</u> 総務省のPC23台が情報収集型のマルウェアに感染していたことが発覚 <u>衆議院/参議院をターゲットにした標的型攻撃</u> 	<ul style="list-style-type: none"> 「<u>情報セキュリティ研究開発戦略</u>」策定 「<u>情報処理の高度化等に対処するための刑法等の一部を改正する法律</u>」(サイバー刑法) 施行 スマートフォン・クラウドセキュリティ研究会第1回会合 IPA、サイバー情報共有イニシアティブ(JCSIP)の運用開始 消費者庁、<u>表示法</u>のガイドライン「<u>インターネット消費者取引に係る広告表示に関する表示法上の問題点及び留意事項</u>」を公表 「<u>不正競争防止法の一部を改正する法律</u>」施行 	<ul style="list-style-type: none"> 【米】国防総省、「<u>サイバー空間作戦戦略</u>」(Department of Defense Strategy for Operating in Cyberspace) を公表 【英】「<u>サイバーセキュリティ戦略</u>」(The UK Cyber Security Strategy) 公表 【米】サイバーセキュリティの研究開発戦略「<u>Trustworthy Cyberspace: Strategic Plan for the Federal Cybersecurity R&D Program</u>」公表

年	情報通信技術関連の出来事	情報セキュリティ事件・事故	国内の政策・法律・標準等	海外の政策・法律・標準等
2012	・情報セキュリティガバナンス協議会 (ISGA) 発足	<ul style="list-style-type: none"> ヤマザキマザックの中国籍社員、不正競争防止法違反で逮捕 アノニマスが日本で可決された違法ダウンロード刑事罰化への抗議活動を宣言 	<ul style="list-style-type: none"> SECCON (SECurity CONtest) 開催 技術研究組合制御システムセキュリティセンター (CSSC) 設立 IPA、「ファジング活用の手引き」を公開 「不正アクセス行為の禁止等に関する法律の一部を改正する法律」施行 (フィッシングサイトやIDの売買が違法対象に) NISC、情報セキュリティ緊急支援チーム (CYMAT) 設置 	<ul style="list-style-type: none"> 【米】「消費者プライバシー権利章典」(A Consumer Privacy Bill of Rights) 公表 【米】「ビッグデータ研究発展イニシアティブ」(Big Data Research and Development Initiative) 発表 【米】「デジタルガバメント戦略」(Digital Government: Building a 21st Century Platform to Better Serve the American People) 発表
		<ul style="list-style-type: none"> PC遠隔操作による誤認逮捕 	<ul style="list-style-type: none"> 「サイバー犯罪条約」、欧州評議会事務局長へ、条約の受託書を寄託して批准 電子行政オープンデータ戦略を発表 サイバー攻撃解析協議会発足 警察庁、「サイバーインテリジェンス対策のための不正通信防止協議会」を設置 パーソナルデータの利用・流通に関する研究会第1回会合 フィッシング対策協議会、「消費者向けフィッシング詐欺対策ガイドライン」を公表 	
2013	・JASA-クラウドセキュリティ推進協議会発足	<ul style="list-style-type: none"> 農林水産省へのサイバー攻撃によりTPP関連の機密文書流出のおそれ PC遠隔操作事件、容疑者を逮捕 【韓】大規模サイバー攻撃により主要放送局や金融機関の社内システムがダウン DNSキャッシュサーバを用いたDDoS攻撃多発 【米】元NSA・CIA職員 Snowdenによる米盗聴検閲システムPRISM等の暴露 	<ul style="list-style-type: none"> 総務省、情報セキュリティアドバイザーボードを設置 各府省庁にCSRIT設置が完了し、第1回各府省庁PoC会合開催 警察庁、サイバー攻撃分析センター設立 「行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律」(番号法)成立 「サイバーセキュリティ戦略」策定 	<ul style="list-style-type: none"> 【欧】欧州委員会、「サイバーセキュリティ戦略」(Cybersecurity Strategy of the European Union) を発表 【米】「営業秘密侵害を低減するための米国政府戦略」(Administration Strategy on Mitigating The Theft of U.S. Trade Secrets) 発表 タリンマニュアル公開 組織における情報セキュリティガバナンスに関する国際標準「ISO/IEC 27014:2013」発行
		<ul style="list-style-type: none"> Apache Strutsの脆弱性を狙った攻撃が急増 【米】Target社で大規模な顧客情報流出 	<ul style="list-style-type: none"> 防衛省、サイバーディフェンス連携協議会 (CDC) 設置 「安全保障会議設置法等の一部を改正する法律」(安保会議設置法改正)施行 国家安全保障会議 (日本版NSC) 発足 	<ul style="list-style-type: none"> OECD「プライバシー保護と個人データの国際流通についてのガイドラインに関する理事会勧告」改正 情報セキュリティマネジメントシステムの要求事項に関する国際標準規格の改訂版「ISO/IEC 27001:2013」発行
2014	<ul style="list-style-type: none"> ビットコイン大手取引所のマウントゴックス取引停止 Windows XPサポート終了 	<ul style="list-style-type: none"> OpenSSLにHeartbleedと呼ばれる脆弱性が発覚 【欧】欧州司法裁判所、過去の個人情報を検索結果から削除するよう求める権利があるとの判決 	<ul style="list-style-type: none"> 防衛省、サイバー防衛隊を設置 CSSC認証ラボラトリー、ISASecure EDSA認証機関としてEDSA認証開始 総務省、「クラウドサービス提供における情報セキュリティ対策ガイドライン」を公表 サイバー攻撃対策総合研究センター (CYREC) をNICT内に設立 「重要インフラの情報セキュリティ対策に係る第3次行動計画」策定 「パーソナルデータの利活用に関する制度改正大綱」公表 	<ul style="list-style-type: none"> ISASecure, SSA (System Security Assurance)、SDLA (Security Development Life Cycle Assurance) を発表 【米】重要インフラのサイバーセキュリティ強化に向けたガイドライン「Cybersecurity Framework」を公開 【欧】欧州議会第一読会、「EUデータ保護規則案」を採択

事案・法令編テキスト

年	情報通信技術関連の出来事	情報セキュリティ事件・事故	国内の政策・法律・標準等	海外の政策・法律・標準等
	・金融ISAC発足	・ベネッセ、顧客の個人情報漏えい約3504万件 ・iCloudからの著名人のプライベート写真流出	・「情報セキュリティ研究開発戦略(改訂版)」策定	
2015-			・「 <u>サイバーセキュリティ基本法</u> 」 <u>全面施行</u> ・サイバーセキュリティ戦略本部設置、NISCは内閣サイバーセキュリティセンターに改組 ・マイナンバー制度利用開始 (<u>番号法一部施行</u>) (2016/1/1)	

(出典) 報道資料及び各種資料を基に三菱総合研究所作成。

出典：

http://dl.ndl.go.jp/view/download/digidepo_9104292_po_20140317.pdf?contentNo=1

参考図書

上原孝之・石川敢也・橋本祐史（著）（2016）.『情報セキュリティマネジメント』 翔泳社

平成 29 年度 消防防災科学技術研究推進制度

「通報内容から心停止および多数傷病者の察知と対応に関する研究班」

坂本 哲也	(帝京大学医学部教授) ※研究代表
阿南 英明	(藤沢市民病院救命救急センター長)
飯塚 行則	(出雲市消防本部)
内海 孝三	(佐世保市消防局)
大西 保	(泉州南広域消防本部)
岡井 正孝	(日本電気株式会社)
風間 幸道	(藤沢市消防局)
川島 康二	(和歌山県消防学校)
木村 浩	(秋田市消防本部)
木村 昌紀	(神戸女学院大学人間科学部准教授)
塩谷 尚正	(関西国際大学人間科学部講師)
志村 秀実	(藤沢市消防局)
杉澤 浩司	(藤沢市消防局)
武田 哲	(山形県 危機管理課)
田中 秀治	(国土舘大学教授)
田中 誠	(豊中市消防局)
田邊 晴山	(救急救命東京研修所教授)
谷口 慶	(和歌山市消防局)
塚川 祐基	(神戸市消防局)
手銭 俊貴	(出雲市消防本部)
東間 剛	(藤沢市消防局)
中田 敬司	(神戸学院大学現代社会学部教授)
松本 信介	(沖電気工業株式会社)
森 幸人	(豊田市消防本部)
吉田 俊介	(沖電気工業株式会社)
事務局	
北小屋 裕	(京都橘大学救急救命学科助教)