

平成29年度消防防災科学技術研究推進制度  
「通報内容からの心停止および多数傷病者の  
察知と対応に関する研究」

### 【山形県モデル教育】

## 照会及び問い合わせ等 (通信指令業務に係る情報提供等)

出雲市消防本部 手銭 俊貴  
てぜん としたか

## はじめに

- ・通信指令員は、業務上多くの情報を取り扱う。
- ・防災の観点から、直ちに住民に情報提供する必要があるものがある。(生命、身体、財産に関する)
- ・反対に個人情報等の保護の観点から外部への提供を避ける必要があるものがある。
- ・消防本部(局)の通信指令員が、平常業務の中でその窓口として対応することが多い。
- ・通信指令員は、情報の収集と提供に関する知識を有し、組織内で情報の取り扱いについての認識を統一し、業務に当たらなければならない。

## おさらい 消防職員が遵守すべきものは？

- ・地方公務員法「秘密を守る義務(第34条)」
- ・情報公開条例
- ・個人情報保護条例
- ・憲法「個人の尊重と公共の福祉(第13条)」

## 照会に答える方法の区分

- ・ 情報公開条例による公開請求
  - ・ 個人情報保護条例による開示請求  
↓  
請求者だけに情報を公開・開示
  - ・ 情報提供  
地方公共団体(消防機関)が自主的に情報を相手方に提供すること。  
相手が誰であるかを問わない。
- ※個人情報保護条例や、地方公務員法などの制約あり(ただし、制約への例外もある)

## 通信指令業務に関わる 「情報提供」の種類

- ・ 通信指令システムと連動しているもの  
ホームページ、災害案内ダイヤルによる  
災害情報など
- ・ 関係機関(警察、医療機関など)への連絡
- ・ 報道機関(記者クラブなど)への情報提供
- ・ 住民への災害に関する広報(システム)
- ・ 各種問い合わせへの対応  
・・・など

## 守秘義務

### ◎地方公務員法

- ・ 秘密を守る義務(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。
- ・ 罰則(第60条)  
違反して秘密を漏らした者は、1年以下の懲役又は3万円以下の罰金に処する。

### 守秘義務違反・個人情報保護義務違反が 現実に問題とされた報道事例（ケース1）

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。

### 守秘義務違反・個人情報保護義務違反が 現実に問題とされた報道事例（ケース2）

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。

この事故では、被害者の個人情報や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。

### 災害時の不明者氏名を公表 しなかった市の対応に批判

関東・東北豪雨で、茨城県常総市が当初連絡を取れないとした15人について、氏名を公表しなかった対応に批判が出た。市は個人情報保護（本人の同意が得られていない）を理由とするが、公表した過去の被災地からは「情報が集まり、安否確認が進む」「捜索範囲を絞れる」とメリットを挙げる声も。有識者は「災害時は人命優先で、過剰なプライバシー保護をやめるべきだ」と指摘する。

### 個人情報の利用及び提供の 制限の例外（一般的な条例）

1. 本人の同意があるとき又は本人へ提供。
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。

### 危機感を！

**提供しなければならない情報を提供しなかったり、言ってはいけないことを言ったり、一人の通信指令員の対応ひとつが住民等の不利益となり、消防本部（局）全体の信頼にかかわる大きな問題になりかねない！**

### 利用及び提供の制限の例外（参考）

- 出版、報道等により、公にされているとき
- 公表することを目的として作成し、又は収集したとき
- 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るとき

……など

※このような要件も制限の例外と定めている  
条例もある。**各本部（局）で確認すること！**

### 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？

- 指令書（追加記入したものを含む）
- FAX等により送信されてきた情報
- 指令システム等に登録されたデータ
- 119番通報等の録音データ
- 災害発生時等の録画データ ……など

概ね全ての記録が対象となる

### 消防無線を使用した 活動隊への情報提供

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流してもよいのか？

「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…

#### 【消防無線】

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略号や携帯電話などを利用して、個人情報やプライバシーの保護に努める必要がある。

### 医療機関への情報提供

通信指令員が収集した傷病者の個人情報を病院選定などのために、他機関である医療機関へ提供してよいのか？

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。

### 捜査機関（警察等）への情報提供

捜査機関からの電話や来庁等の口頭による照会には、通信指令員が収集したほぼ全ての情報を回答しているが、他機関である捜査機関へ提供してよいのか？

#### 【捜査機関】

- 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など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。
- 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。

### 【捜査機関】

- ・ 消防と捜査機関は日常的に協体制のもと、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。
- ・ ただし、口頭での回答にあつては、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。
- ・ 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。

### 一般住民(関係者以外)からの問い合わせ

火災や社会的影響の高い事故などは、災害に対する心配や不安を払拭させてあげる意味でも情報提供は必要である。

り災者や通報者の個人情報及びプライバシーに関することは提供してはならない。

確定している情報及び客観的事実のみを回答し、推定事項は回答しない。

### 【一般住民(関係者以外)】

どこまで回答可能か？

(例)

- ・ 指令(覚知)年月日 ・種別 ・出動車両
- ・ 通報内容(通報者やり災者の個人情報以外)
- ・ 指令及び発生場所(町名まで)

一般的な救急事案については、ほぼプライバシーに関する情報となるため、関係者以外の一般住民には原則全ての情報を提供できない。

### 【一般住民(関係者以外)】

これ以上の問い合わせには？

- ・ 問い合わせの趣旨を確認  
個人情報・プライバシーに抵触しない範囲で回答興味本位であれば、回答しない
- ・ 関係者かどうかの確認  
関係者であれば・・・(後ほど説明)

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。

例)「誠に申し訳ございませんが、その他の情報は個人情報保護の観点からお教えできかねます。ご理解ください。」

### 災害関係者からの問い合わせ

- ・ 問合せ者の身分を確認する  
例) 氏名、住所、電話番号
- ・ 災害との関係を確認する  
例) 自宅が火災、実家が火災、傷病者の家族など
- ・ 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する。  
例) 傷病者の氏名、生年月日など

### 【災害関係者】

- ・ 他の関係者の個人情報は原則回答しない。  
例) 交通事故の関係者からの問い合わせについては、同乗者や相手方に関する個人情報は回答しない。
- ・ 傷病者等の家族からの問い合わせに対しては、搬送先医療機関及びその所在地とする。傷病者の病状については、医療機関に直接照会するよう回答する。

## 通信指令における問合わせ回答例

## 問合わせにおける 個人情報の回答基準

- ・「本人の同意があるとき。」  
(以下基準①という。)
- ・「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。)

### 例 1

#### 【問い合わせ内容】

搬送した傷病者本人から、  
「お礼のため、  
通報者の氏名及び連絡先を教えてください。」

#### 【回答例】

「申し訳ありませんが、個人情報保護の観点から、お教えできません。あなたの感謝の気持ちは伝えておきます。わざわざありがとうございました。」

### 例 2

#### 【問い合わせ内容】

搬送された傷病者の家族より「搬送先と病状」の問い合わせ

#### 【ポイント】

- ・問合せ者の身分と傷病者の特徴などを確認
- ・基準①、基準②に該当するか？
- ・搬送先医療機関は回答可
- ・病状については、未確定なので不可

### 例 2

#### 【回答例】

「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、お電話番号を教えてください。」  
「救急で運ばれた方のお名前、年齢を教えてください。」  
「何時頃のことでですか。」  
「どなたから聞かれましたか。連絡はとれないのですか。」  
「現在、救急隊が病院を交渉中ですので、しばらくお待ちください。」  
「あなたのご家族と思われる方は〇〇病院に搬送致しました。病状等は病院にご確認ください。〇〇病院の電話番号は、〇〇〇-〇〇〇〇です。」

## 家族の問い合わせでの注意点

基本的には、傷病者の家族には搬送先を伝えてあげていますが・・・

あやしい・・・「DV」、「虐待」、「ストーカー」

と感じたときは慎重に対応すること。

どのような場合があやしい？

## 家族の問い合わせでの注意点

例えば

- ・ 何日も経ってからの問い合わせ
- ・ 家族からの通報、付き添いがあるにもかかわらず問い合わせがあった場合
- ・ 事前に傷病者(救急隊)から、DV等の情報が入っている場合

対応

- ・ 傷病者に確認が取れる場合は同意を得る
- ・ 傷病者本人か他の家族に連絡を取るよう即す

## 例 3

【問い合わせ内容】

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

(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行ってやりたい。)

【回答例】

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。

## 例 4

【問い合わせ内容】

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?誰かと一緒にいたのか?」

【回答例】

家族であっても、「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。」に該当しないので回答できない。

また、一緒にいた人の個人情報の問題なので教えられない。

## 例 5

【問い合わせ内容】

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】

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。

## 例 6

【問い合わせ内容】

身寄りのない高齢者が救急搬送され、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】

本人の同意があれば一番良いが、ない場合でも、身寄りが全くないのであれば、基準②を満たすと判断し教えても良いと思われる。

なお、一人暮らし高齢者の搬送について、市町村の福祉課等と連絡体制が確立されている場合は、そちらで対応する。

## 例 7

【問い合わせ内容】

〇〇町で火事が発生していると聞きましたがどこですか?〇〇町内には娘が住んでいて連絡が取れずに心配しています。

【回答例】

番地や世帯主は個人情報の観点からお答えできません。娘さんの住所やお名前を教えてください、火災に関係しているかはお答えできます。

## 窓口の一本化

- 回答内容は統一されていなければならない
- 報道などは、災害対応の真最中に問い合わせるため、客観的事実のうち確定情報のみを回答する
- 回答した情報に訂正があれば、直ちに連絡する
- 誰が、どう答えたのか整理できなければならない
- 担当を定めて、窓口を一本化する必要がある

## 補足

テキストの内容、この講義での回答例などは、複数の消防本部(局)から提供いただいたマニュアルや有識者の皆さまから意見をいただきながら作成したものです。あくまで【例】です。

各消防本部(局)での対応要領は、それぞれの条例を確認したうえで、テキストの記載を修正して取り扱う必要があります。

また要領(マニュアル)作成にあつては、市町村等の情報管理関係部局などと協議して作成されることをお勧めします。

## おわりに

作成したテキスト、及び講義を通じて、

- ・通信指令員の情報収集と提供に関する知識向上
- ・組織内で、情報の取り扱いについての共通認識
- ・組織内で対応要領の統一化

これにより適正な通信指令業務が遂行され、消防機関(職員)への住民の信頼が一層強固なものになることを期待します。