

緊急通報事業の充実に関する請願

紹介議員

印

請願趣旨

独居高齢者等が住み慣れた地域で生涯安心して暮らせる環境を整備するため、また貴区の緊急通報事業をより充実させるために次の事項を請願いたします。

- 一、スマートフォンを含めた多様な電話端末機を使用する独居高齢者等が緊急通報事業を利用できるようにし、誤通報を極限まで抑制するための方策、消防直接受信を復活するための方策等の検討により、緊急事態の発生時には最も迅速・適確な人命救助を図ること。
- 一、利用者の標準事業費を削減し、高齢者の増加に伴い利用者数を抑制することなく、必要とする独居高齢者等の利用機会を確保するとともに、将来的な財政負担の増大を抑制すること。

請願理由

1. 我が国では高齢化が急速に進行しており、急病などの緊急事態が発生した独居高齢者等を救助する緊急通報事業の重要性はますます高まっています。

貴区は令和7年国勢調査（総務省統計局、不詳補完値）によると、65歳以上の単独世帯は20,474世帯、夫65歳以上で妻60歳以上の夫婦のみの世帯は7,196世帯あります。

全国の自治体で緊急通報事業が施行され始めた昭和63年当時は、大半の消防機関が緊急通報を直接受信していましたが、誤通報の多発が消防業務に大きな支障になったため、現在では大半の自治体が民間受信に移行しています。

2. 『社会的弱者援護会』（以下「当会」という。）の代表者は、大手出版社の編集局長を定年退職後の平成20年に、自治体が実施していた緊急通報事業について、取材・考察した「孤独死ゼロの町づくり」を出版しました（添付資料1の第4・5章を参照）。

その後、代表者も後期高齢者となり、各分野の企業経営者や役員だった旧知の複数の有識者に協力を要請して当会を設立し（添付資料2及び当会ホームページを参照）、自らも利用する可能性のある緊急通報事業について、令和7年から改めて調査・検証を実施しました。

3. 当会は、まず、消防機関による直接受信（以下「消防直接受信」という。）の緊急通報事業に関する実施状況について調査しました。

昭和 63 年当時には消防直接受信が大半であった緊急通報事業は、下開千春氏のレポート「全国の自治体における緊急通報システムの実態と課題」（『ライフデザインレポート』第 1 生命経済研究所〈現・第 1 ライフ資産運用研究所〉2002 年 5 月 138 号 26～49 頁）によると、平成 14 年には 46.6%まで減少していました。

さらに、令和 7 年に当会が実施した調査によると、東京都の 23 区と 26 市を含む全国の特例市以上の 154 自治体では、消防直接受信の自治体は 18 自治体、約 12%にまで減少していました。

また、中小都市以下の 1,636 自治体については、消防直接受信の自治体は、当会が調査した参考文献などから 30%以下に減少しているものと推計されます。

4. 当会は、次に、消防直接受信から民間受信への移行の主な要因となった誤通報について、その抑制状況を検証しました。

検証には、貴区の受信実績が取得できないため、貴区とほぼ同種の通報機器を使用している東京都 A 区の「緊急通報システムの実績一覧」（添付資料 3 参照）及び、「孤独死ゼロの町づくり」を出版する際、取材協力を依頼した A 社から提供を受けた、取引先の自治体と消防機関に提出する個人を特定できない「通報受信件数表」を使用しました（添付資料 4 参照）。

4-1. 東京都 A 区の受信実績

(1) 受信実績表

		令和 3 年	令和 4 年	令和 5 年	令和 6 年	令和 7 年	合計 受信 件数	月間 平均 件数
受信 種別	正通報（真報）	45	31	37	84	44	241	4.2
	誤通報（誤報）	1,311	917	799	892	562	4,481	78.6
合計受信件数（発報数）		1,356	948	836	976	606	4,722	82.8

(2) 令和 7 年度は令和 7 年 4 月から 12 月までの 9 ケ月分のため、合計受信件数（発報数）は令和 3 年 4 月から令和 7 年 12 月までの 57 ケ月間の実績です。

(3) 東京都 A 区が採用している民間受信では、緊急通報の他に火災通報、見守り通報なども受信していますが、合計受信件数（発報数）は火災・救助・救急の緊急通報を対象として集計されているものと推計されます。

(4) 緊急通報の合計受信件数（発報数）4,722 件のうち、誤通報（誤報）は 4,481 件であるため、57 ケ月間の発報総数に対する誤通報率は約 94.9%です。

4-2. 埼玉県内 11 自治体の受信実績

- (1) A社の取引先である埼玉県内の 11 自治体を管轄する関係 3 消防機関における受信実績は、提供された「通報受信件数表」に基づき、令和 3 年から令和 7 年までの通報試験を除いた受信種別ごとの受信件数を集計し、月間の平均件数を算出しました(添付資料 4 参照)。

(2) 受信実績表

		令和 3 年	令和 4 年	令和 5 年	令和 6 年	令和 7 年	合計 受信 件数	月間 平均 件数
受信 種 別	火災通報	1	3	2	1	1	8	0.1
	救助通報	0	1	4	2	6	13	0.2
	救急通報	479	545	622	612	519	2,777	46.3
	間違い通報	301	347	336	319	285	1,588	26.5
	問合せ通報	24	33	45	52	50	204	3.4
	その他通報	36	35	60	52	72	255	4.3
合計受信件数		841	964	1,069	1,038	933	4,845	80.8

- (3) 受信種別ごとの件数は、毎月、自治体及び消防機関に提出している「受信種別明細表」に基づいて集計しています(添付資料 5 参照)。
- (4) 火災通報は、火災通報を受信して、利用者宅または近隣宅に消防車等を出動させた通報です。
- (5) 救助通報は、宅内事故などの緊急通報を受信して、利用者宅に救助車等を出動させた通報です。
- (6) 救急通報は、急病などの緊急通報を受信して、利用者宅に救急車等を出動させた通報です。
- (7) 間違い通報は、緊急通報を受信したものの、利用者が消防機関からの呼び掛けに応答し、緊急事態ではないことが確認されて出動に至らなかった通報及び、救急安心センター事業（＃7119）による相談が適当と判断された通報です。
- (8) 問合せ通報は、本来は自治体または緊急通報の業者に問い合わせる内容の通報です。
- (9) その他通報には、A社でいう誤通報の他、本来は警察への通報に該当する侵入犯罪などに関する通報も含まれます。
- (10) A社でいう誤通報は、出動には至らなかった間違い通報及び問合せ通報は含まず、火災・救助・救急の緊急通報を受信し、呼び掛けにも応答がなかったため緊急出動したものの、結果として緊急事態の発生が確認できなかった通報とします。
- (11) その他通報 255 件の全てが誤通報であったと仮定した場合は、その他・火災・救助・救急の緊急通報 3,053 件の約 8.4%に相当します。

東京都A区の誤報率が約94.9%であるのに対し、A社ではその他通報255件の全てを誤通報と仮定した場合でも、その割合は約8.4%です。

この相違には、A社が自治体からの要請により、誤通報を極限まで抑制するよう改良した通報機器を使用していることが、大きく影響しているものと考えられます。

また、東京都A区の民間受信業者は緊急通報が誤通報の場合でも、消防機関へ救急出動を要請していることも要因になっています（添付資料6参照）。

本来、緊急通報事業が消防直接受信から民間受信に移行された要因は、誤通報の多発が消防業務に大きな支障になったことでした。

しかし、貴区が採用している民間受信業者は、緊急通報を受信した際、電話による緊急事態の確認、また確認できない場合は利用者宅に出動して状況確認を行うため、消防機関への不要な出動要請を抑制できる方式です（添付資料7参照）。

5. 当会は、続いて、緊急通報に関する正通報に伴う消防機関の緊急出動状況について、利用者数に対する緊急出動率を検証しました。

なお、本項における緊急出動回数は、緊急通報を受信した結果、消防機関が救急車・消防車・救助車等を出動させた通報の件数とし、複数の緊急車両が出動した場合でも、1件の通報につき1回として集計しています。

検証には、貴区の受信実績が取得できなかったため、東京都の区市町村に関する「緊急通報システム機器による見守り」のうち貴区と東京都A区の資料（添付資料8参照）及び前記の東京都A区の受信実績表並びに、A社から提供を受けた取引先の自治体と消防機関に提出する個人を特定できない「利用登録者表」（添付資料9参照）と前記の埼玉県内11自治体の受信実績表を使用しました。

5-1. 東京都A区の緊急出動状況

(1) 緊急出動状況表

	令和 3年	令和 4年	令和 5年	令和 6年	令和 7年	年度 平均 人数 回数	年度 平均 緊急 出動率
利用者数	524	524	524	524	524	524.0	
正通報による 緊急出動回数	45	31	37	84	59	51.2	9.8%

- (2) 令和7年度の正通報による緊急出動回数は、令和7年4月から12月までの9ヶ月分の実績を12ヶ月相当に換算した推計値を使用しています。

- (3) 利用者数は添付資料8の対象者数524人を使用しており、同資料には対象年が明記されていないため、令和3年度から7年度までの各年度に同数を適用しています。

(4) 正通報による緊急出動回数は、前記の東京都A区の受信実績表の正通報(真報)を適用し、年度平均緊急出動率を算出しています。

5-2. 貴区の緊急出動状況推計

(1) 緊急出動状況推計表

	令和 3 年	令和 4 年	令和 5 年	令和 6 年	令和 7 年	年度 平均 人数 回数	年度 平均 緊急 出動率
利用者数	552	552	552	552	552	552.0	
正通報による 緊急出動の 推計回数	47	33	39	88	62	53.8	9.7%

(2) 令和7年度の正通報による緊急出動の推計回数は、東京都A区の令和7年4月から12月までの正通報による緊急出動回数を12ヶ月相当に換算した後、両区の利用者数の比率を用いて算出しています。

(3) 利用者数は添付資料8の対象者数552人を使用しており、同資料には対象年が明記されていないため、令和3年度から7年度までの各年度に同数を適用しています。

(4) 正通報による緊急出動回数は、利用者数に対して前記の東京都A区の年度別の緊急出動率を適用し、換算した推計値を使用しています。

5-3. 埼玉県内11自治体の緊急出動状況

(1) 緊急出動状況表

	令和 3 年	令和 4 年	令和 5 年	令和 6 年	令和 7 年	年間 平均 人数 回数	年間 平均 緊急 出動率
利用者数	4,647	4,666	4,696	4,652	4,505	4,633	
正通報による緊急 出動回数	480	549	628	615	526	560	12.1%

(2) 利用者数は添付資料9の毎年末の利用登録者数を適用しています。

(3) 正通報による緊急出動回数は、前記の埼玉県内11自治体の受信実績表のうち、火災・救助・救急通報の合計件数を適用し、年間平均緊急出動率を算出しています。

貴区の利用者数に対する正通報による年度平均緊急推計出動率は9.7%であり、埼玉県内11自治体の利用者数に対する正通報による年間平均緊急出動率は12.1%でした。

なお、貴区の利用者数は添付資料 8 の対象者数 552 人を各年度に適用した推計上の数値であり、A 社の利用者数は各年末の利用登録者数であるため、両者の集計方法には相違があります。

6. 緊急通報事業の第一義は、急病などの緊急事態が発生した独居高齢者等を一刻も早く救助することです。

消防庁によると、令和 6 年中に 119 番通報を受信してから、救急車が現場に到着するまでの全国平均所要時間は約 9.8 分でした。

一方、民間受信では、受信後に電話による緊急事態の確認、必要に応じて利用者宅への駆け付けによる状況確認のうえで消防機関に緊急出動を要請する場合があります。

その場合、消防機関が要請を受けるまでに時間を要するため、緊急事態における対処の迅速性を検証する必要があります。

そのため、民間受信の場合は消防機関に救助要請するまでの媒介所要時間が、人命救助に致命的な要因になり得ます。

従って、誤通報を極限まで抑制することができれば、消防直接受信が、独居高齢者等を最も迅速・適確に救助できる、緊急通報事業の趣旨に最も適した方式であると考えられます。

また、貴区の場合は、民間受信業者が利用者から預かった鍵を持参して駆け付けることになっていますが、A 社の場合は、消防機関が利用者を救助するために家屋の一部を損壊した際の修理費用について、上限 5 万円の家屋損害補償制度を設けています。

7. 今後、緊急通報体制等整備事業の推進に際し、緊急通報事業に加えることになる見守り(安否確認)事業については、消防機関の業務ではない外泊・入所・入院などの連絡に対応する必要があるため、民間受信に適していると考えられます。

最近、特殊詐欺の防止策として固定電話を廃止し、スマートフォンだけを使用する高齢者が増えていますが、消防直接受信では発信者と発信場所を特定するため、スマートフォンだけの使用者は従来の緊急通報事業を利用することができません。

この課題に対応する技術革新について調べたところ、A 社では、取引先自治体からの要請を受け、スマートフォンでも発信者と発信場所を特定できる携帯電話変換装置を開発し、試験運用を経て令和 8 年度から自治体への納入を開始しています。

また、緊急通報事業を永続的に継続するためには、高齢者の増加に伴う将来的な自治体の財政負担を抑制することも重要です。

当会が市場調査を実施した結果、民間受信の利用者 1 人当たりの標準年額事業費は 24,000 円～30,000 円と推計されるのに対し、消防直接受信による A 社の現行の標準年額事業費は 19,800 円であり、約 17.5%～34.0%低額となります。

添付資料

1. 「孤独死ゼロの町づくり」の書籍
2. 『社会的弱者援護会』のリーフレット
3. 東京都 A 区の緊急通報システムの実績一覧
4. 埼玉県内 11 自治体の通報受信件数表
5. 埼玉県内 11 自治体の受信種別明細表
6. 東京都 A 区の令和 8 年度 緊急通報システム利用のご案内
7. 貴区の救急通報システムのご案内
8. 貴区と東京都 A 区の緊急通報システムに関する東京都作成の資料
9. 埼玉県内 11 自治体の利用登録者表

令和 8 年 10 月 日

住 所	東京都中野区本町 4-7-14-101
団体名	社会的弱者援護会
代表者	元 木 昌 彦 ㊞

■■■■区議会議長 ■■■■ 殿