

メールによる緊急通報の不受理について

令和3年12月8日9時20分頃、当指令センターにてメールによる緊急通報システム(以下「メール119」とします)について通報に気づかず不受理となった事案の発生が判明いたしました。状況について下記のとおりお知らせいたします。

※メール119とは聴覚や発語に障がいのある方のためのメールによる119通報のシステムであり、利用者は事前登録が必要となっております。

1 事実経過

(1) 不受理判明の経緯

① 令和3年11月29日 23時5分頃

メール119の受信音が鳴り指令員が受信フォルダを確認するが、通報と思われるメールが無かったため確認を終了する。

② 令和3年12月8日 9時20分頃

他の指令員がメール119の通信テスト中、迷惑メールフォルダに下記の内容の通報メールを確認し不受理が判明する。

令和3年11月29日23時5分頃 沖縄本島内、成人女性利用者より
「お腹が痛いので自宅に来て欲しい」という内容の通報

(2) 判明後の対応

直ちに、利用者在住管轄の消防本部へ情報提供及び利用者へメールによる連絡を行い、結果当該利用者からの返信メールにより容体等の確認を行うことが出来ております。また後日、当指令センター職員が利用者へ直接面会し謝罪と原因等の説明をおこなっております。

(3) 利用者の容体等

利用者によると通報後数時間は腹痛が続き、その後徐々に痛みは和らいだとのこと。当指令センター職員との面会時には時々腹痛はあるとのことですが普段の生活を行っているとのことでした。

2 原因

指令業務の人的原因としては、受信フォルダ以外の迷惑フォルダを含むすべてのフォルダの確認を行っていなかったことが原因と判明しております。

システムとしての原因は、メール119のセキュリティ設定により受信したメールの「件名」や「本文」中の文言を、システムが迷惑メールと判断したことが原因と判明しております。

3 再発防止策

受信メール全てが受信フォルダに入るようセキュリティ設定を変更しました。さらに、メール 119 受信時の「受信音」及び「受信ランプ点灯」に加え、指令台モニター上にメールの件名等を表示する設定を新たに追加いたしております。

今後、全指令員で基本的操作手順をもとに更なる指令業務能力の向上を図り再発防止に努めてまいります。

本件に対するお問い合わせ

沖縄県消防指令センター

副センター長 新里栄作

指令統括監理官 宮城安則

電話 098-921-8119 Fax098-957-6829

Mail okinawa@center119.jp