

## □聴覚障害者に対する災害情報配信の 仕組みについて

—「マイレスキュー」と「緊急リレーメッセージ」—

株式会社レスキューナウ・ドット・ネット

### 1. はじめに

—聴覚障害者に対する災害情報配信の現状—

阪神・淡路大震災の際、障害のある方々の被害が大変多く発生しました。その原因として、いざという時に迅速な対応をとること難しいという以外に、「情報入手の制約」という問題も大きいようです。

一般に防災・災害情報は音声によるものがほとんどで、聴覚に障害をもっている方々には、避難勧告が流れる防災無線やラジオの音が届かないという現実があります。実際、東海村での原子力施設災害では防災無線の音声が届かずに、最後まで逃げ遅れていました。また、ろうあの方々は家屋の下敷きになっても助けを呼ぶことができずに、犠牲になられた方が多く発生しました。これは、大災害でなくても身近に発生する日常的な事故・災害においても同様で、外出先で体調が悪くなった場合に、周に訴えることさえできずにいるのです。

このように、聴覚に障害のある方々やろうあの方々が、大災害時はもちろん、日常的に発生する事故・災害に巻き込まれた際に

も、災害の発生を文字で伝達し、且つ自らのSOSを発信・伝達する手段の整備が社会的に急務でありました。

弊社では2000年9月より、広く誰もが普段から使用している携帯電話をはじめとするEメール受信機能をもった携帯端末に対して、日常的に発生する事故・火災などの災害情報、列車の遅延・運行停止情報、今日の天気予報を配信する「マイレスキュー」というサービスを実施してまいりました。

この「マイレスキュー」の試行時に、モニターとして登録されていた方の中に聴覚に障害をお持ちの方々がおり、「音声ではなく文字でリアルタイムに災害情報が入手できるので、大変ありがたい」というご意見を多く頂いたことがきっかけで、「マイレスキュー」が聴覚に障害をお持ちの方やろうあの方にとって大変有益であるということを確認しました。

また、電話での連絡ができないため、弊社のオペレーションセンターを通してメッセージを伝達できないか、というご提案から、「マイレスキュー」モニターのお子さんが、保育園で体調を崩された際に、電話ではな

く弊社宛での返信メールを活用して、メッセージをモニター宛てに伝達する試みがなされました。これが「緊急リレーメッセージ」誕生のきっかけとなりました。

「緊急リレーメッセージ」は、「マイレスキュー」の付加機能として提供するもので、日々受け取る「マイレスキュー」に設定されている返信・投稿用アドレスを利用し、急病や事故、災害に巻き込まれた場合にSOSを発信できる機能です。発信されたSOSメールの内容は、弊社のスタッフが肉声でご希望の連絡先へとお取次ぎする仕組みとなっています。この連絡先には、消防・救急・警察などのいわゆる「緊急通報」も含まれてくることから、弊社では各機関と取次ぎ時の手順などについて、調整を行ない、より円滑なシステムとなるよう取り組んでいます。

## 2. 「マイレスキュー」

### 2-1. マイレスキューの概要

「マイレスキュー」は、今回ご紹介する「緊急リレーメッセージ」の前提となる災害情報配信サービスで普段から使用している携帯電話などのEメール受信端末のアドレスと同時に居住地などの情報を登録すると、登録された地域で発生した火災、事故、電車の遅延・運行停止、大災害の発生など、個人の生活に影響すると思われる「危機管理情報」がリアルタイムに配信されるものです。

具体的には、以下のように配信されます。

「マイレスキュー」配信に際して、登録が必要なデータは次のものとなります。弊社インターネットホームページ

(<http://www.rescuenow.net/>)からお申し込み・ご登録が可能です。



図1：「マイレスキュー」の携帯端末への配信イメージ

(上記画面の路線・住所・メールアドレス等は架空のもので、実際のものと異なります。)

### (1) 配信先アドレス

このアドレス宛てに配信されます。インターネット対応の携帯電話だけでなく、Eメール受信可能な端末であれば、登録可能です。またご連絡用に、別途パソコンのアドレスをご登録いただきます。

### (2) 居住地もしくは勤務地

この地域内で発生した火災、事故、電車の遅延・運行停止、避難が必要となるような大災害の発生をリアルタイムでEメール配信します。また、殺人・強盗などの事件発生も覚知次第、当該地域宛てに配信します。

## 2-2. マイレスキューの特徴

この「マイレスキュー」の特徴として以下のものがあげられます。

- (1) プッシュ配信（つまり、待っていれば届く）のため、どこにいても身近な災害の発生を覚知可能。
- (2) 返信・投稿による「災害情報の還流」の発生

当該現場に遭遇した場合に、添付されている返信・投稿用のアドレス宛てにその状況を発信することで弊社で内容確認の上で、続報に反映させるという「災害情報の還流」が期待できます。これは既存のメディアにはなかった、インターネットだからこそ可能になった双方向の情報の流れです。これが、後述する「緊急リレーメッセージ」の発信手段として大変有効となるものです。

## 3. 「緊急リレーメッセージ」

### 3-1. 緊急リレーメッセージの流れ

「緊急リレーメッセージ」とは、聴覚に障害のある方やろうあの方が事故や災害に巻きこまれた際に、「マイレスキュー」の投稿・返信機能を活用してレスキューナウにSOSメールを返信すると、そのメッセージを肉声でご希望の連絡先へとお伝えするものです。

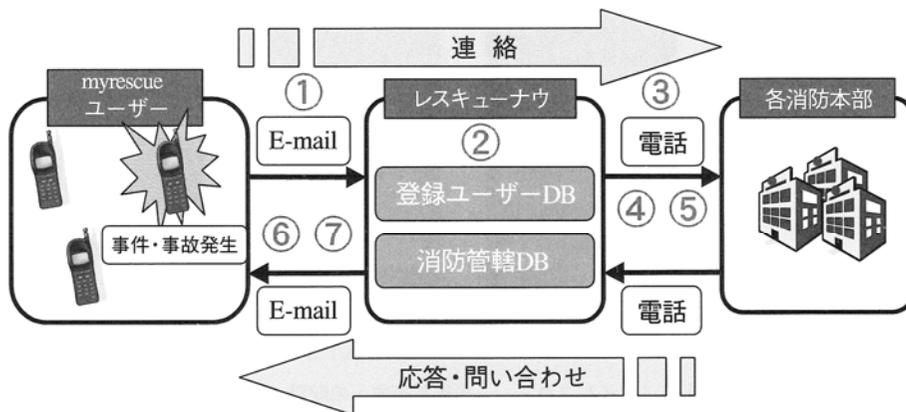


図2：リレーメッセージの流れ

では、「外出先で急病となった場合」を想定し、以下、具体的な流れを説明します。

#### ① メッセージ取次依頼

聴覚に障害のある、ユーザーから、レスキューナウのオペレーションセンターに対して、マイレスキューの返信アドレス宛てに急病である旨の緊急メッセージが届きません。

〈緊急メッセージの例〉

「むねくるしい 119 しんじゅくくしんじゅく 3-2-1」

この際、必ず書かれるべき内容として、以下の3つの事項があります。順序に決まりはなく、入力時には定型フォーマットはなく、通常のメール同様に自由記入型することで、突発時のフレキシビリティを優先しています。

- (1) 症状・状況(ここでは「むねくるしい」)
- (2) 所在地(しんじゅくくしんじゅく 3-2-1)
- (3) 希望連絡先(119)

ユーザー様には利用時には必ずこの3つの事項を記載するよう、承諾事項という形で登録時にご承諾をいただいております、どうかひとつでも欠けるとメッセージをお取次ぎできないことがある旨をお伝えしてあります。

このうち所在地については、ユーザーに一旦メールを返信して、再度詳細な所在を確認したり、一部地域名から管轄が特定可能な管轄データベースを作成し、コンピューター上で早期検索が可能な体制を整えた上で、訓練を実施しています。

#### ② レスキューナウでメッセージ受信・ユーザー特定

ユーザー様からのメッセージを受信する

と、直ちに登録者データベースを使用して、メールアドレスからユーザー様を特定、同時に現場となった番地が、どこの消防本部の管轄かを、管轄データベースを使用して特定します。

#### ③ 管轄の消防本部へ連絡

ユーザー様が特定され、症状・所在地が確認できた時点で、管轄消防本部の代表番号へ連絡いたします。

ユーザー様の所在地が東京23区内であれば、弊社は東京23区内のため、119番に直接通報いたします。

なお、これら代表番号はすでに管轄データベースに登録済みですが、全国消防長会様のご協力により、より詳細な全国の消防本部の番号一覧を作成して頂いている最中です。

#### ④ 指令センターに肉声で連絡・通報

代理通報である旨を伝えて、各消防本部の通信指令室へとつないで頂くようお願いいたします。

(23区内の場合は、直接、東京消防庁の災害救急情報センターにつながります。)

#### ⑤ ユーザー様からのメッセージを伝達

通常の通報内容に加えて以下の3点を付加します。

- (1) レスキューナウからの代理通報であり、各指令室での発信地表示と実際の現場の位置とが異なること。
- (2) ユーザー様が聴覚障害者であり、音声による意思疎通が困難なこと。
- (3) 指令センターからの折り返し電話確認はレスキューナウが電子メールで伝達代行すること。

(以下は通報例であり、係官とのやりとり

の中で伝える内容を盛り込んであります。)

「レスキューナウからの代理通報です。胸が苦しいので救急車を呼んでほしいと、聴覚障害のある方から電子メールによる通報依頼がありました。現場は新宿区新宿3-2-1前の路上とのことです。通報者はサウトシオさんという方です。本人とはメールによる連絡ができますので、指令センターからの確認電話はレスキューナウが本人宛て電子メールにより代行致します。

折り返しのお問い合わせは、こちらの番号(03-\*\*\*\*-\*\*\*\*)までお願いいたします。」

この間にも、ユーザーから追って届くメールの内容を伝達する一方で、指令室からの質問事項をリアルタイムでメールにより伝達いたします。

#### ⑥救急車が向かっている旨をユーザー宛てに返信

「救急車・消防車が現場へ向かっているのでご安心ください」という旨の電子メールを返送するとともに、容態や状況変化を確認する電子メールをユーザーに随時発信します。また、容態変化の状況も逐一、当該指令室に肉声にてご連絡いたします。

#### ⑦現場到着までサポート

救急車・消防車が向かうも現場が判明しない、ユーザーが移動しているなどの事情で指令センターからの問い合わせがあった場合、弊社からユーザーに対して問い合わせのメールを送受信することで、救急車・消防車が現場到着するか、誤報と判明するまでサポート致します。

### 3-2「緊急リレーメッセージ」の特徴

以上、「緊急リレーメッセージ」の具体的な流れについて説明してきましたが、その

特徴として、以下の5つの点が挙げられます。

#### (1)文字と音声の「メッセージ変換」

弊社のオペレーションセンターには、24時間365日、最低でも3名が交代で常駐し(うち1名がEmergencyOfficerと呼ばれる情報発信責任者)、突発的なSOS発信に対応可能です。また、機械による自動読み上げとは異なり、人間が介して肉声によりメールの内容を伝えることができるため、様々な状況に臨機応変に対応できます。

#### (2)無料で提供

「マイレスキュー」「緊急リレーメッセージ」とも、聴覚に障害をお持ちの方やろうあの方向けに会費無料で提供いたします。

(但し、通信時のパケット料は別途かかります。)

#### (3)緊急メッセージに特化

聴覚に障害を御持ちの方やろうあの方が、事故・災害に巻き込まれた場合など、生命・財産の危機発生時、周囲に誰も頼れる人がいない場合の危機伝達の最終手段として、24時間365日サポートいたします。

#### (4)全国単一アドレス

先行サービスでは、管轄単位で通報用メールアドレスがまちまちで、地域ごと、管轄ごとに異なるアドレスを携帯電話に登録しておかなければならないというユーザー側の煩雑さがありました。その点、日常的に利用している自身の携帯電話に日々届く「マイレスキュー」の投稿・返信用アドレスは、全国どこに行っても単一であり、いちいち登録しておく必要がありません。

また、会員以外から当該アドレス宛てにメール送信されても自動的に着信拒否となるため、身元不明のメッセージを各消防本

部宛てにお取次ぎすることもありません。

#### (5) 消防隊・救急隊到着までサポート

機械による自動取次ぎではなく人間が介在するので、状況・容態変化にリアルタイムに対応が可能です。通行人による代理通報とは異なり、消防隊や救急隊が現場に到着するまで、もしくは誤報と判明するまで、管轄の消防本部とともに責任をもってサポートいたします。

### 4. 今後の課題と展開

このように、数多くのメリットが見出せる仕組みですが、まだいくつかの課題を抱えています。

#### (1) 文字入力時の煩雑さ

通常のメール同様自由に入力する形式を採用しているため、必須3事項(症状・所在地・連絡先)を逐次入力していく必要があり、やや煩雑に感じられるようです。

#### (2) 通報位置の特定が困難なこと

電波発信などの機械的手段ではなく、ユーザーが文字により現在地を通報してくることから、通報位置の特定に時間がかかるケースが想定されます。近い将来、各携帯電話会社様がGPSや3点測定型の測位情報を提供された場合、その情報を利用して特定するシステムへの移行を検討中です。

#### (3) 代表番号経由での通報

現在では、管轄データベースにユーザーの所在を入力した結果、管轄消防本部名とともに表示される代表番号に直接電話し、指令室へとつないでいただく場合がほとんどです。弊社からの通報の際、「レスキューナウからの代理通報です」といったいわば

「合言葉」的な、一聞して代理通報であることが判明する方法の確立や、検索・通報システムのグレードアップによる省力化が、今後の検討課題と言えます。

### 5. 最後に

米国では緊急時に限らず、聴覚に障害をお持ちの方々やろうあの方々が通常の会話であってもメッセージを取り継いでもらえるサービスを各電話会社が開設しており、また、各州で予算化されていることもあって頻繁に利用されているという実態があるようですが、日本ではまだまだそういった実態とは程遠いようです。

緊急時にだけ使用する仕組みではなく、普段から使用している携帯端末でSOSメールを発信することができる仕組みを提供させていただけることで、障害をお持ちの方々の「安心」に少しでも貢献できることを願ってやみません。

最後に、「緊急リレーメッセージ」のご紹介をさせていただくにあたり、全国の消防機関の番号一覧の作成に携わられた全国消防長会の皆様、また各部署の調整をいただいた総務省消防庁防災課と防災情報室の皆様には、深い感謝の意を表しまして、終わりの言葉といたします。

文責:株式会社レスキューナウ・ドット・ネット

長木文紀(ながきふみのり)