

『市民と最初に接する消防の窓口、119』

たかお じゅんぺい
警防部 情報指令課 消防士長 高尾 潤平 (33)

《業務内容》

私の任務は、24 時間体制で電話、FAX、メールから 119 番通報を受け付け、正確な災害場所を特定し、最寄りの消防隊や救急隊に出動指令を出すことです。

通報のほとんどが緊迫した中での電話のやり取りとなりますので、まずこちらが冷静に対応し、通報者を落ち着かせることから始まります。

通報内容はさまざまですが、火事の通報では、「とりあえず、早く来て!」と言われることが多く、そのような状況でも、慌てずに、燃えている場所の特定を行います。

救急車の要請は、場所の特定はもちろんですが、瞬時に状況を把握するとともに、必要と判断すれば、通報者へ応急手当の指導も行います。そして、知り得た災害情報を消防隊や救急隊へ的確に伝えることで、災害現場で活動する隊員が安全・確実・迅速に活動ができ、多くの人命が助かっています。



《仕事に対するやりがい》

情報指令課へ配属となって2年が経ち、数多くの 119 番通報を受けてきました。電話をかけてくる市民の方々は、私たちを頼りに助けを求めており、私とその言葉を最初に聴くこととなります。人の不幸を聴くことは決して良いものではありません。しかし、その使命と責任にやりがいを感じています。通報内容から必要とされる出動隊を即座に判断し、消防隊

や救急隊を災害現場へ向かわせ、通報者から聴取した内容を私が責任を持って伝達し現場活動を支援します。これは簡単なことではありません。だからこそ、プライドを持って業務を遂行し、やり遂げたあとの達成感は大きなものになります。

最近では、複雑多様化する災害が増えてきており、電話対応が困難なこともあります。その時代の流れに臨機応変な対応をしなければいけないため、自己啓発しながら成長できることに喜びを感じています。

