

# 指令編

## 指令管制業務の概要

建築物の大規模化・高層化・深層化、大規模な自然災害等により災害対応は多様化、複雑化しています。指令管制業務は、通報内容からあらゆることを判断し、指令管制システムを駆使して迅速・的確な出動指令を行い、状況に応じて通報者へ口頭指導（心肺蘇生処置、異物除去等）を行うなど、市民の生命・身体・財産を火災その他の災害から守るために必要な情報を出動隊へ伝えます。

通報受信時以外には、無線機器や火災通報装置の通信確認テスト、事業者との通報訓練、管内に新設された建物や街区の地図メンテナンス、医療機関の情報収集等も行っています。

## 指令管制システム

指令管制システムは、通報から発信地情報をもとに地図検索システムが連動して通報場所付近の地図が表示され、迅速に災害点を確認し、GPSにより管理された直近の車両に、瞬時に災害出動を指令することができます。指令後も継続して情報を送るために、管内4か所に設置している災害の状況確認用の高所カメラや、防火対象物、要支援者等の支援情報の検索機能も備わっています。

## 指令業務の共同運用

平成27年7月から本消防組合と交野市消防本部において、指令業務の共同運用を開始しました。交野市内からの119番通報を本消防組合で受付し、交野市消防本部管内の指令管制業務を行っています。

## 様々な通報手段

概ね65歳以上の独居や身体に障害のある方を対象として、市役所を通じて登録、機器設置を行っている緊急通報システムは、専用機器のボタンを押下することで通報をすることができます。

音声による119番通報が困難な方のための通報手段として、従来のFAX、eメールに加えて、平成27年8月から携帯電話やスマートフォンを活用したネット119を開始し、令和元年7月には、全国からの通報、チャット方式での会話を可能とする国の方式に準拠したバージョンアップを行いました。

外国語による通報に対しては、指令管制システムに備えている軽易な自動音声対応に加えて、平成30年4月より通訳者を介した会話が可能となりました。対応できるのは、英語、中国語、韓国語、ポルトガル語、スペイン語の5言語です。

## 通報受信件数に対する指令件数について

通報受信件数に対して指令を出す件数は約6割です。残りの4割には通信試験や訓練など必要なものもありますが、医療機関の問合せや悪戯、無言電話、頻回通報者等の問題もあり、実際の緊急通報に支障をきたしています。問い合わせや相談には「救急安心センターおおさか#7119」や「大阪府救急医療情報センター」等の活用といった正しい119番通報の啓発活動を継続する必要があります。

# 1. 119番通報受信件数

・指令センター全体

令和2年12月31日現在

内訳	種別	合計	内訳		
			固定電話	携帯電話	左記以外※1
合計		59,901	23,122	28,286	8,493
災害通報		38,986	16,573	18,547	3,866
災害通報	火災通報	292	63	183	46
	救急通報	37,608	16,270	17,939	3,399
	救助通報	164	24	79	61
	その他災害通報	922	216	346	360
問合せ		3,809	1,191	2,442	176
問合せ	火災・救急問合せ	511	124	241	146
	医療機関問合せ	3,298	1,067	2,201	30
その他		17,106	5,358	7,297	4,451
その他	回線試験	2,030	129	3	1,898
	転送	642	21	616	5
	間違い	3,643	750	1,879	1,014
	悪戯	2,379	869	1,496	14
	上記以外※2	8,412	3,589	3,303	1,520

## ・枚方寝屋川消防組合

内訳	種別	合計	内訳		
			固定電話	携帯電話	左記以外※1
合計		55,185	20,987	26,060	8,138
災害通報		35,412	14,890	16,968	3,554
災害通報	火災通報	259	58	163	38
	救急通報	34,170	14,610	16,419	3,141
	救助通報	147	21	70	56
	その他通報	836	201	316	319
問合せ		3,465	1,041	2,249	175
問合せ	火災・救急問合せ	475	107	223	145
	医療機関問合せ	2,990	934	2,026	30
その他		16,308	5,056	6,843	4,409
その他	回線試験	2,020	123	3	1,894
	転送	626	20	601	5
	間違い	3,418	709	1,697	1,012
	悪戯	2,343	858	1,472	13
	上記以外※2	7,901	3,346	3,070	1,485

## ・交野市消防本部

内訳	種別	合計	内訳		
			固定電話	携帯電話	左記以外※1
合計		4,716	2,135	2,226	355
災害通報		3,574	1,683	1,579	312
災害通報	火災通報	33	5	20	8
	救急通報	3,438	1,660	1,520	258
	救助通報	17	3	9	5
	その他通報	86	15	30	41
問合せ		344	150	193	1
問合せ	火災・救急問合せ	36	17	18	1
	医療機関問合せ	308	133	175	-
その他		798	302	454	42
その他	回線試験	10	6	-	4
	転送	16	1	15	-
	間違い	225	41	182	2
	悪戯	36	11	24	1
	上記以外※2	511	243	233	35

※1 加入電話、警察、転送、緊急通報等。

※2 緊急要請を必要としない内容、無言電話等。

## 2. 指令件数

### ・指令センター全体

令和2年12月31日現在

内訳	種別	合計	内訳		
			固定電話	携帯電話	左記以外
合計		38,166	16,374	18,036	3,756
火災指令		185	37	110	38
救急指令		36,979	16,121	17,540	3,318
救助指令		156	23	73	60
その他指令		846	193	313	340

### ・枚方寝屋川消防組合

内訳	種別	合計	内訳		
			固定電話	携帯電話	左記以外
合計		34,658	14,713	16,498	3,447
火災指令		160	33	97	30
救急指令		33,595	14,481	16,051	3,063
救助指令		140	20	65	55
その他指令		763	179	285	299

### ・交野市消防本部

内訳	種別	合計	内訳		
			固定電話	携帯電話	左記以外
合計		3,508	1,661	1,538	309
火災指令		25	4	13	8
救急指令		3,384	1,640	1,489	255
救助指令		16	3	8	5
その他指令		83	14	28	41

※ 災害事案の状況によって、1事案に重複して指令されている場合があります。

### 3. 過去10年間の119番通報受信件数

・指令センター全体

令和2年12月31日現在

種別 内訳	平成 23年	平成 24年	平成 25年	平成 26年	平成 27年※	平成 28年	平成 29年	平成 30年	令和 元年	令和 2年
合 計	55,345	56,209	57,009	57,074	60,467	64,065	66,105	67,896	66,262	59,901
災 害 通 報	28,326	29,426	32,508	30,957	34,005	38,180	10,118	42,484	42,505	38,986
問 合 せ	9,536	8,921	7,655	6,942	6,305	6,207	5,447	4,837	4,667	3,809
そ の 他	17,483	17,862	16,846	19,175	20,157	19,678	50,540	20,575	19,090	17,106

#### ・枚方寝屋川消防組合

種別 内訳	平成 23年	平成 24年	平成 25年	平成 26年	平成 27年	平成 28年	平成 29年	平成 30年	令和 元年	令和 2年
合 計	55,345	56,209	57,009	57,074	57,979	59,147	60,741	62,634	61,085	55,185
災 害 通 報	28,326	29,426	32,508	30,957	32,355	34,683	6,573	38,606	38,606	35,412
問 合 せ	9,536	8,921	7,655	6,942	6,034	5,683	4,950	4,380	4,221	3,465
そ の 他	17,483	17,862	16,846	19,175	19,590	18,781	49,218	19,648	18,258	16,308

#### ・交野市消防本部

種別 内訳	平成 23年	平成 24年	平成 25年	平成 26年	平成 27年	平成 28年	平成 29年	平成 30年	令和 元年	令和 2年
合 計					2,488	4,918	5,364	5,262	5,177	4,716
災 害 通 報					1,650	3,497	3,545	3,878	3,899	3,574
問 合 せ					271	524	497	457	446	344
そ の 他					567	897	1,322	927	832	798

※交野市消防本部とは平成27年7月より指令センターの共同運用を開始

#### 4. 過去10年間の指令件数

##### ・指令センター全体

令和2年12月31日現在

種別 内訳	平成 23年	平成 24年	平成 25年	平成 26年	平成 27年※	平成 28年	平成 29年	平成 30年	令和 元年	令和 2年
合 計	30,370	31,393	32,542	33,458	35,247	37,517	38,865	41,864	41,753	38,166
火災指令	225	191	181	172	174	175	167	187	170	185
救急指令	29,168	30,178	31,267	32,265	34,086	36,355	37,644	40,182	40,561	36,979
救助指令	198	172	161	143	134	142	189	176	147	156
その他指令	779	852	933	878	853	845	865	1,319	875	846

##### ・枚方寝屋川消防組合

種別 内訳	平成 23年	平成 24年	平成 25年	平成 26年	平成 27年	平成 28年	平成 29年	平成 30年	令和 元年	令和 2年
合 計	30,370	31,393	32,542	33,458	33,594	34,080	35,367	38,055	37,926	34,658
火災指令	225	191	181	172	159	156	147	162	158	160
救急指令	29,168	30,178	31,267	32,265	32,494	33,048	34,254	36,528	36,843	33,595
救助指令	198	172	161	143	125	124	175	164	140	140
その他指令	779	852	933	878	816	752	791	1,201	785	763

##### ・交野市消防本部

種別 内訳	平成 23年	平成 24年	平成 25年	平成 26年	平成 27年	平成 28年	平成 29年	平成 30年	令和 元年	令和 2年
合 計					1,653	3,437	3,498	3,809	3,827	3,508
火災指令					15	19	20	25	12	25
救急指令					1,592	3,307	3,390	3,654	3,718	3,384
救助指令					9	18	14	12	7	16
その他指令					37	93	74	118	90	83

※交野市消防本部とは平成27年7月より指令センターの共同運用を開始

## 5. 各種通報手段の状況

令和2年12月31日現在

システム別		市別	合計	枚方市	寝屋川市	交野市	
緊急通報システム	設置件数		3,773	2,917	856		
	通報件数		1,614	1,161	453		
		正報（出動）		640	469	171	
		誤報		974	692	282	
FAX119	通報件数		1	-	1	-	
	正報（出動）		1	-	1	-	
	誤報		0	-	-	-	
ネット119	登録者数		137	66	54	17	
	通報件数		1	1	-	-	
		正報（出動）		1	1	-	-
		誤報		0	-	-	-
Eメール119	登録者数		92	52	40		
	通報件数		1	1	-		
		正報（出動）		1	1	-	
		誤報		0	-	-	

### ※緊急通報システム

概ね65歳以上の独居、1級2級身体障がい者を対象とした、専用機器でボタン押下による通報手段  
交野市は委託業者からの第三者通報方式の為、緊急通報としての統計は取っていません

### ※FAX119

音声による119番通報が困難な方向け、FAXによる通報手段  
登録制度はありません

### ※ネット119

音声による119番通報が困難な方向け、主にスマートフォンでのチャット式通報手段

### ※Eメール119

音声による119番通報が困難な方向け、メール送受信による通報手段  
交野市はEメール119通報を行っていません

6. 無線局一覧表

令和2年12月31日現在

種別 所属別		アナログ無線局					デジタル無線局							無線局 総計
		基地局	陸上移動局 (車載型)	陸上移動局 (防災相互波)	署活系陸上移動局	無線局 合計	基地局	前進基地局	陸上移動局 (卓上型)	陸上移動局 (車載型)	陸上移動局 (可搬型)	陸上移動局 (携帯型)	無線局 合計	
総数		1	0	6	218	225	1	2	21	94	13	49	180	405
消防本部		1	-	3	24	28	1	-	2	22	7	20	52	80
伊加賀分室		-	-	-	-	0	-	-	1	-	-	-	1	1
枚方署	小計	0	0	1	56	57	0	0	5	21	2	9	37	94
	枚方本署	-	-	-	26	26	-	-	1	12	2	5	20	46
	中宮出張所	-	-	-	5	5	-	-	1	1	-	1	3	8
	中振出張所	-	-	-	7	7	-	-	1	2	-	1	4	11
	渚出張所	-	-	1	11	12	-	-	1	4	-	1	6	18
	川越出張所	-	-	-	7	7	-	-	1	2	-	1	4	11
枚方東署	小計	0	0	0	67	67	0	1	6	24	2	10	43	110
	枚方東本署	-	-	-	28	28	-	-	1	12	2	5	20	48
	阪出張所	-	-	-	7	7	-	-	1	2	-	1	4	11
	楠葉出張所	-	-	-	9	9	-	-	1	3	-	1	5	14
	長尾出張所	-	-	-	7	7	-	-	1	2	-	1	4	11
	氷室出張所	-	-	-	7	7	-	1	1	2	-	1	5	12
	北山出張所	-	-	-	9	9	-	-	1	3	-	1	5	14
寝屋川署	小計	0	0	2	71	73	0	1	7	27	2	10	47	120
	寝屋川本署	-	-	2	30	32	-	1	1	14	2	5	23	55
	西出張所	-	-	-	7	7	-	-	1	2	-	1	4	11
	南出張所	-	-	-	7	7	-	-	1	2	-	1	4	11
	明和出張所	-	-	-	9	9	-	-	1	3	-	1	5	14
	秦出張所	-	-	-	2	2	-	-	1	1	-	-	2	4
	三井出張所	-	-	-	9	9	-	-	1	3	-	1	5	14
	神田出張所	-	-	-	7	7	-	-	1	2	-	1	4	11

※ アナログ150MHz帯無線局については、防災相互波を除き平成28年5月末日で廃局。