

第4章 通信編

1. 指令管制

・ 指令管制システム

このシステムは、一般回線や携帯電話からの通報において、発信地を特定する機能（通報者の電話番号、所在地、氏名）を備えており、気が動転し正確に住所を通報できない場合や、FAX や携帯電話・スマートフォンを活用した通報にも迅速に対応できるようになっています。

また、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、更に GPS により管理された直近の消防車両に、瞬時に災害出動を指令することができます。

・ 指令管制業務の概要

建築物の大規模化・高層化・深層化等により災害は複雑多様化をきわめています。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、高度に処理された情報に基づき、コンピューター・通信機器を駆使したシステムで災害通報を受信し、消防小隊・救急小隊・救助小隊等に迅速・的確な出動指令を行い、消防活動に必要とされる最



適な支援情報や、病院の最新医療情報を収集し提供しています。また、平成 27 年 8 月から聴覚障害者等に対し従来の e メール、FAX による 119 に加え、携帯電話やスマートフォンを活用したネット 119 による緊急通報もできるようになっています。

・ 指令状況

枚方市及び寝屋川市における指令件数は総数 35,367 件で、昨年より 1,287 件の増加となりました。その内容は、火災指令が 147 件で昨年より 9 件の減少、救急指令が 34,254 件で昨年より 1,206 件の増加となっており、平成 24 年に統計開始以来、2 年連続で 3 万件を超え、増加傾向は止まりません。救助指令が 175 件で昨年より 51 件の増加、その他指令が 791 件で昨年より 39 件増加しています。

また、1 日平均では火災指令 0.40 件、救急指令 93.85 件、救助指令 0.48 件、その他指令 2.17 件となっています。

指令状況表

種別 内訳	総数	119 受信	加入 電話	警察 電話	緊急 通報	携帯電話	転送 受信	その他	IP電話
総数	35,367	6,328	349	1,680	912	14,769	588	266	10,586
火災指令	147	22	15	22	-	65	1	2	20
救急指令	34,254	6,200	207	1,450	800	14,317	581	223	10,476
救助指令	175	19	9	61	1	69	2	-	14
その他指令	791	87	118	147	-	318	4	41	76

※ 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。

・ 119 番等通報受信状況

枚方市及び寝屋川市における総受信件数は 60,741 件（1日平均約 166 件）で、これは市民約 11 人に 1 人が 119 番等の通報をしたこととなります。

受信件数の内訳は火災通報 215 件（0.4%）、救急通報 34,596 件（57.0%）となっており両通報で全体の約 57%を占めています。

医療機関の問い合わせ件数は 4,273 件（7.0%）で、今後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（06-6693-1199）を活用し、119 番通報での医療問い合わせを減らしていきたいと考えています。緊急性のないものや、いたずら・間違いなどの通報が 6,338 件（10.4%）もあり、実際の火災・救急通報の受信に支障を来すことも予想されることから、今後も、防火指導、救急講習等の広報活動を通じ「正しい 119 番の使用法」を啓発していく必要があります。

回線別の受信件数は固定電話の 119 番受信が 12,802 件で、IP 電話の 14,200 件を含めると 27,002 件（44.5%）で約半数を占め、加入電話が 440 件、警察電話が 2,504 件、その他が 1,908 件となっています。

携帯電話の受信件数は 22,745 件（37.4%）で、他市消防本部からの携帯電話の転送を含めると 23,563 件（38.8%）となります。

緊急通報システムからの通報は 5,324 件（8.8%）あり、聴覚障害者及び音声言語機能障害者の方々からのネット 119 は 1 件（登録者数 67 人）、緊急 F A X、e メール 119（登録者数 131 人）による通報はありませんでした。

通信受信状況

種別 内訳	総数	119 受信	加入電話	警察電話	緊急通報	携帯電話	転送受信	その他	IP 電話
総 数	60,741	12,802	440	2,504	5,324	22,745	818	1,908	14,200
火 災	215	30	14	27	-	104	2	3	35
救 急	34,596	6,243	209	1,501	801	14,513	587	222	10,520
救 助	180	18	9	62	1	73	2	-	15
火災問合せ	72	6	5	31	-	19	-	1	10
救急問合せ	605	72	5	132	6	250	11	2	127
そ の 他	861	97	120	153	-	350	8	41	92
間 違 い	3,552	659	15	42	1,230	1,191	64	20	331
試 験	3,221	81	0	-	2,919	80	2	48	91
悪 戯	2,786	1,955	1	1	103	643	3	6	74
医療問合せ	4,273	375	2	10	10	2,513	10	4	1,349
転 送	565	3	-	1	1	543	12	-	5
上 記 以 外	9,815	3,263	60	544	253	2,466	117	1,561	1,551

2. 緊急通報システム

・緊急通報システムの概要

緊急通報システムとは、急病や災害等の緊急時に迅速な行動がとれない高齢者や、身体障害者の安全で安心な生活を確保するため、利用者宅に装置（ボタン一つで操作可能な電話機とペンダント）を設置し、緊急事態発生時には電話回線を通じて速やかに消防本部に通報され、通報者の情報（住所、氏名、生年月日、既往歴、掛り付けの医療機関等）が瞬時に指令台に表示されるシステムです。

枚方市にあっては平成元年、寝屋川市にあっては平成2年から両市の福祉事業の一環として、概ね65歳以上の一人暮らしの高齢者及び1級2級の身体障害者を対象に運用開始し、平成8年4月から消防本部を第1通報先とした新緊急通報システムがスタートしました。

平成29年12月31日現在の設置件数は4,317件（枚方市3,328件、寝屋川市989件）を数え、平成29年中の通報総数（通報試験等を除く）は2,403件（枚方市1,926件、寝屋川市477件）で、救急等の出動件数は796件（枚方市604件、寝屋川市192件）となっており、高齢者や身体障害者にとって安全で安心して暮らせるためのライフラインとなっています。

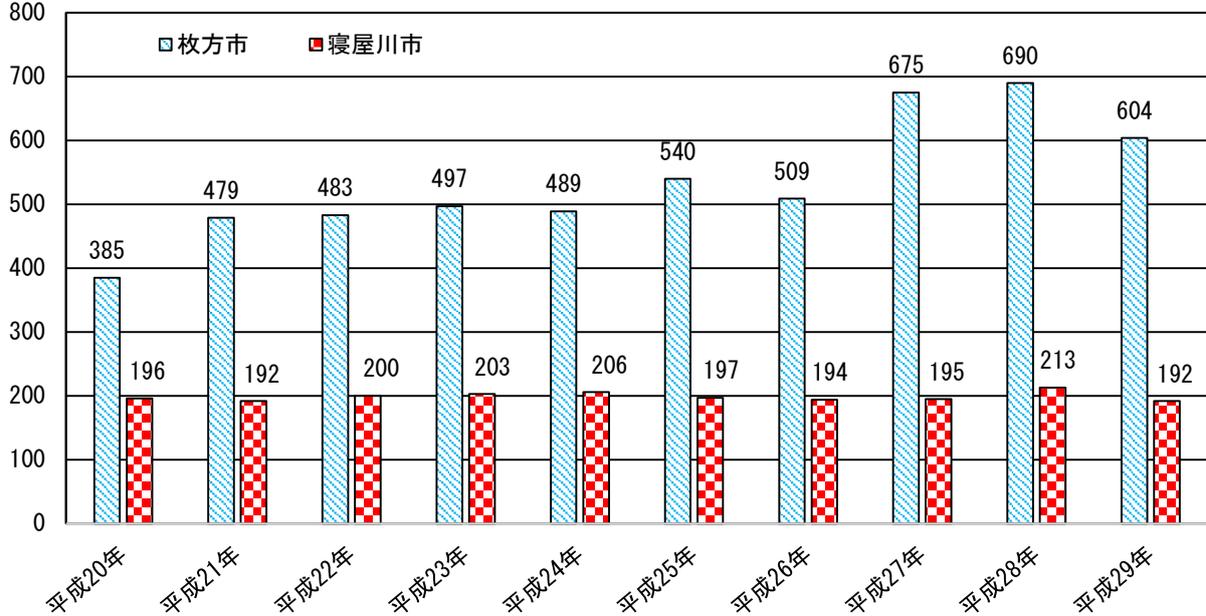
平成29年中の通報及び出動状況 (単位：件)

市	項目	緊急通報システム 設置件数	通報総数	出動件数
総数		4,317	2,403	796
枚方市		3,328	1,926	604
寝屋川市		989	477	192

過去10年間の出動件数の推移 (単位：件)

年別 市別	平成 20年	平成 21年	平成 22年	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
枚方市	385	479	483	497	489	540	509	675	690	604
寝屋川市	196	192	200	203	206	197	194	195	213	192

(件)



3. 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、新消防情報システムを整備し、指令業務の共同運用を開始しました。これにより交野市内で発生した 119 番通報等の災害通報などを本消防組合で受付し、交野市消防本部の消防車や救急車へ出動指令を行うこととなりました。

・ 指令状況（交野市）

平成 29 年中の交野市における指令件数は総数 3,498 件で、内訳は次のとおりです。

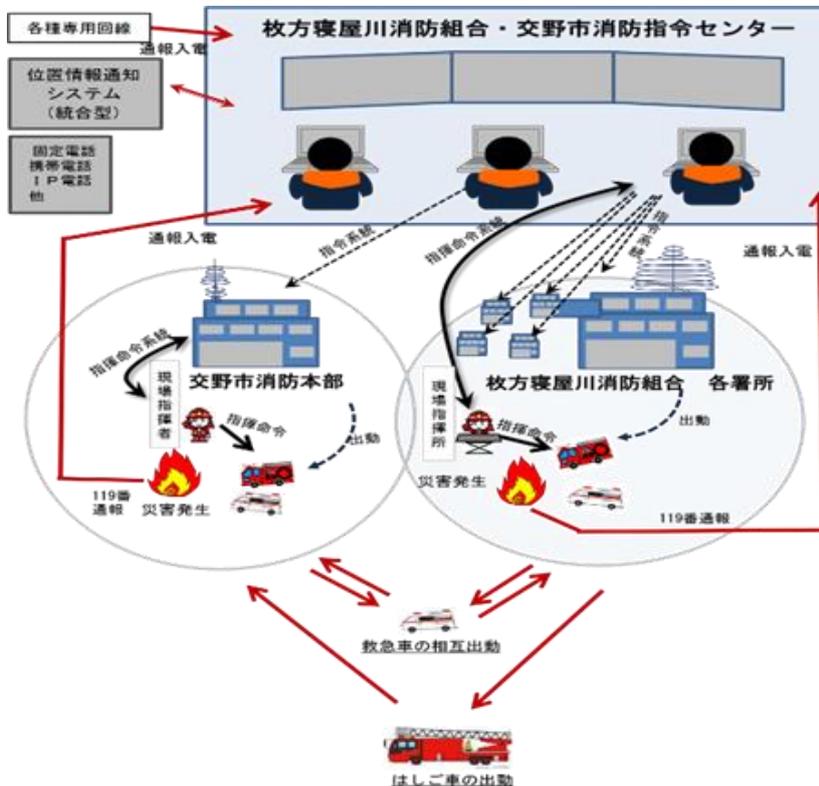
指令状況表

種別 内訳	総数	119 受信	加入 電話	警察 電話	携帯 電話	転送 受信	その他	IP 電話	緊急 通報
総数	3,498	634	61	143	1,392	37	14	1,217	-
火災指令	20	-	1	3	12	-	-	4	-
救急指令	3,390	627	44	122	1,348	37	10	1,202	-
救助指令	14	-	-	4	5	-	-	5	-
その他指令	74	7	16	14	27	-	4	6	-

※ 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。

※ 緊急通報は加入電話にて統計処理しています。

・ 共同運用イメージ図



・ 119 番等通報受信状況（交野市）

平成 29 年中の交野市における受信件数は総数 5,364 件で、内訳は次のとおりです。

通信受信状況

種別 内訳	総数	119 受信	加入電話	警察電話	携帯電話	転送受信	その他	IP 電話	緊急通報
総 数	5,364	901	61	150	2,560	41	101	1,550	-
火 災	31	-	1	3	17	-	-	10	-
救 急	3,425	631	44	125	1,368	37	10	1,210	-
救 助	14	-	-	4	5	-	-	5	-
火災問合せ	3	-	-	-	2	-	-	1	-
救急問合せ	39	7	-	-	25	-	-	7	-
そ の 他	75	10	15	13	28	-	2	7	-
間 違 い	152	34	-	-	84	-	7	27	-
試 験	11	9	-	-	-	-	1	1	-
悪 戯	199	18	-	-	176	-	2	3	-
医療問合せ	456	31	-	-	262	2	-	161	-
転 送	6	-	-	-	5	-	-	1	-
上 記 以 外	953	161	1	5	588	2	79	117	-

※ 携帯電話や警察電話による受信件数の中には、枚方寝屋川消防組合の統計に含まれるものがあります。

※ 緊急通報は、加入電話にて統計処理しています。

・ 指令台

