

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 38,055 件で、昨年より 2,688 件の増加となりました。その内容は、火災指令が 162 件で昨年より 15 件の増加、救急指令が 36,528 件で昨年より 2,274 件の増加となっており、3 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 164 件で昨年より 11 件の減少、その他指令が 1,201 件で昨年より 410 件増加しています。

また、1 日平均では火災指令 0.44 件、救急指令 100.07 件、救助指令 0.45 件、その他指令 3.29 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	38,055	6,006	451	1,830	700	16,648	684	258	11,478
火災指令	162	16	10	19	-	76	10	2	29
救急指令	36,528	5,836	244	1,560	693	16,054	665	187	11,289
救助指令	164	13	12	60	2	58	3	3	13
その他指令	1,201	141	185	191	5	460	6	66	147

※ 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62,634件（1日平均約172件）で、これは市民約10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277件（0.4%）、救急通報36,884件（58.9%）となっており両通報で全体の約59%を占めています。

医療機関の問い合わせ件数は3,804件（6.1%）で、救急安心センターおおさか、ひらかた健康ホットライン24、大阪府救急医療情報センターを活用し、119番通報での医療問い合わせは前年より1%減少しています。いたずら・間違いなどの通報が5,815件（9.3%）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（アナログ回線）の119番受信が12,590件で、IP電話の15,172件を含めると27,762件（44.3%）で約半数を占め、加入電話での受信が602件、その他が1,740件となっています。

携帯電話からの受信件数は25,256件（40.3%）で、前年度より2,511件増加しており、他市消防本部からの携帯電話の転送を含めると26,107件（41.7%）となっています。

緊急通報システムからの通報は3,729件（6.0%）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による通報は0件（登録者数78人）、緊急FAXからの通報は2件、eメール119からの通報は0件（登録者数130人）でした。

通報受信状況

種別 内訳	総数	指令台による 119 受信							加入電話 での受信
		固定電話		携帯電話	警察電話	緊急通報	転送受信	その他	
		アナログ回線	IP回線						
総数	62,634	12,590	15,172	25,256	2,694	3,729	851	1,740	602
火災	277	26	52	142	27	-	13	2	15
救急	36,884	5,873	11,332	16,281	1,590	689	676	192	251
救助	172	13	15	62	62	2	3	3	12
その他	1,273	149	169	495	198	5	6	71	180
火災問合せ	95	8	12	47	22	-	1	1	4
救急問合せ	481	53	75	241	90	5	8	5	4
試験	2,262	131	92	80	-	1,842	3	112	2
医療問合せ	3,804	285	1,166	2,322	10	8	3	8	2
転送	600	2	18	571	-	-	8	1	-
間違い	3,094	518	290	1,263	44	908	27	33	11
悪戯	2,721	2,221	35	457	-	2	2	3	1
上記以外	10,971	3,311	1,916	3,295	651	268	101	1,309	120

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。

枚方市にあつては平成元年、寝屋川市にあつては平成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。

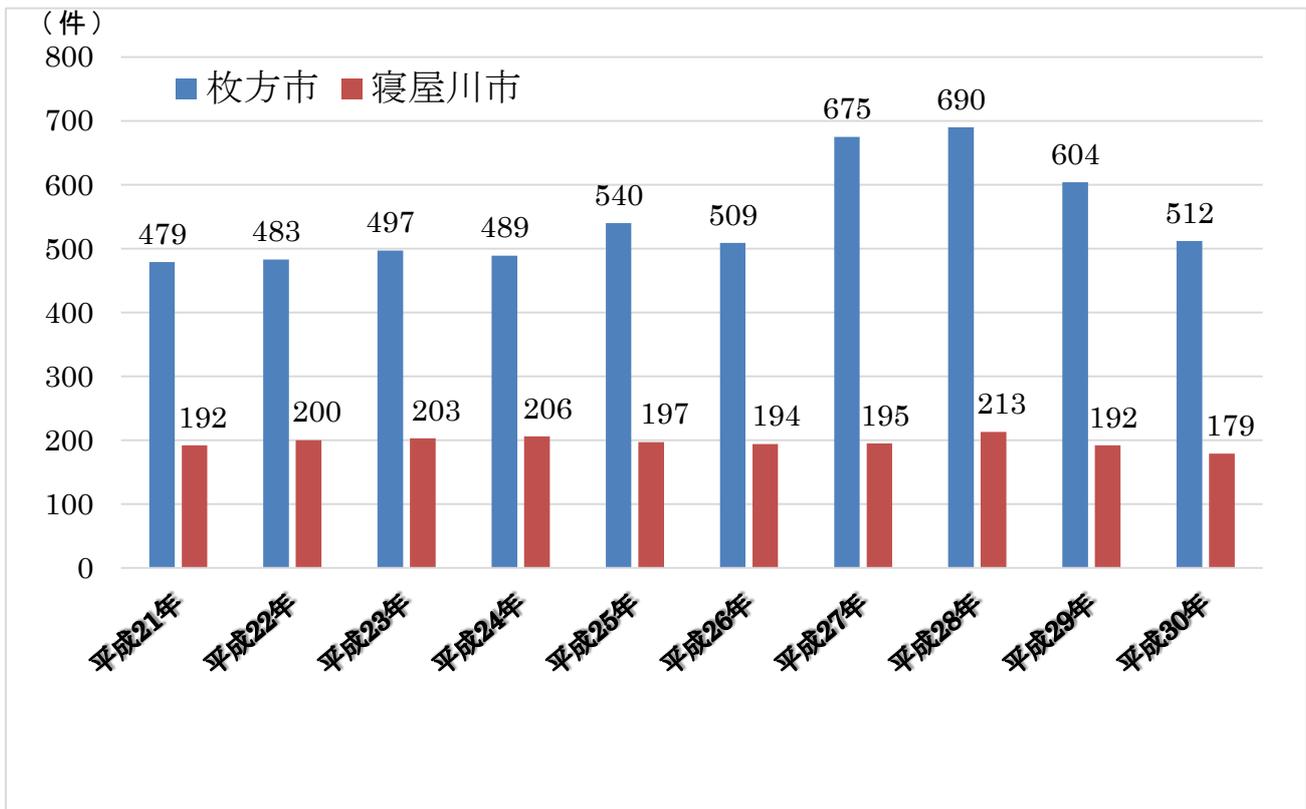
平成30年12月31日現在の設置件数は4,142件（枚方市3,231件、寝屋川市911件）を数え、平成30年中の通報総数（通報試験等を除く）は1,887件（枚方市1,416件、寝屋川市471件）で、救急等の出動件数は691件（枚方市512件、寝屋川市179件）となっており、高齢者や身体障害者にとって安全で安心して暮らせるためのライフラインとなっています。

平成30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		4,142	1,887	691
枚方市		3,231	1,416	512
寝屋川市		911	471	179

過去10年間の出動件数の推移 (単位：件)

年別 市別	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	平成 30年
枚方市	479	483	497	489	540	509	675	690	604	512
寝屋川市	192	200	203	206	197	194	195	213	192	179



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 30 年中の交野市における指令件数は総数 3,809 件で、内訳は次のとおりです。

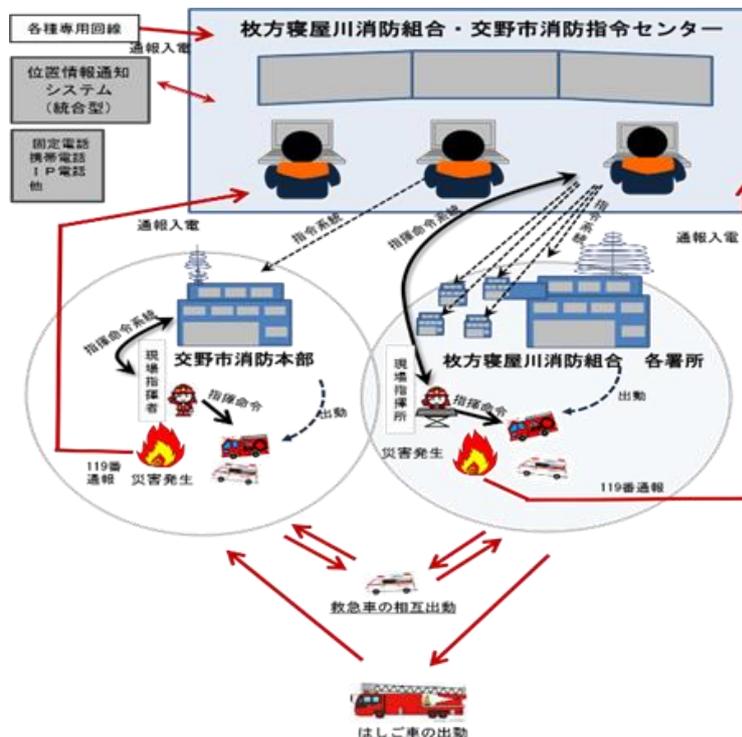
指令状況表

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	3,809	610	96	207	1,581	33	23	1,259	-
火災指令	25	1	1	5	10	-	-	8	-
救急指令	3,654	598	74	174	1,517	32	19	1,240	-
救助指令	12	-	-	7	5	-	-	-	-
その他指令	118	11	21	21	49	1	4	11	-

※ 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 30 年中の交野市における受信件数は総数 5,262 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	5,262	867	99	224	2,324	35	71	1,642	-
火 災	61	2	1	5	30	-	-	23	-
救 急	3,682	600	74	179	1,533	34	15	1,247	-
救 助	12	-	-	7	5	-	-	-	-
そ の 他	123	10	21	21	53	1	4	13	-
火災問合せ	7	1	-	-	6	-	-	-	-
救急問合せ	34	5	-	1	19	-	1	8	-
間 違 い	169	27	1	-	107	-	3	31	-
試 験	20	14	-	-	-	-	2	4	-
悪 戯	52	4	-	-	47	-	-	1	-
医療問合せ	416	26	-	-	237	-	-	153	-
転 送	8	1	-	-	6	-	-	1	-
上記以外	678	177	2	11	281	-	46	161	-

※ 緊急通報は、加入電話にて統計処理しています。

・ 指令台

