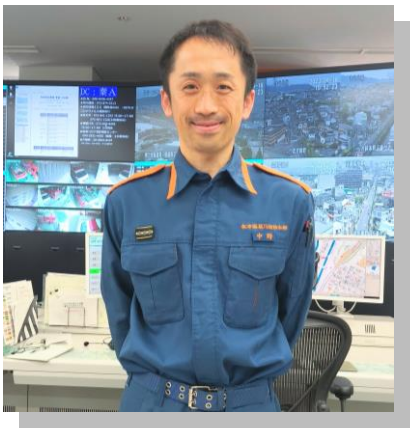
『市民からのバトンを繋ぐ　１１９』

消防本部　警防部　情報指令課　消防士長　中野（なかの）　祐（たすく）(33)

《業務内容》

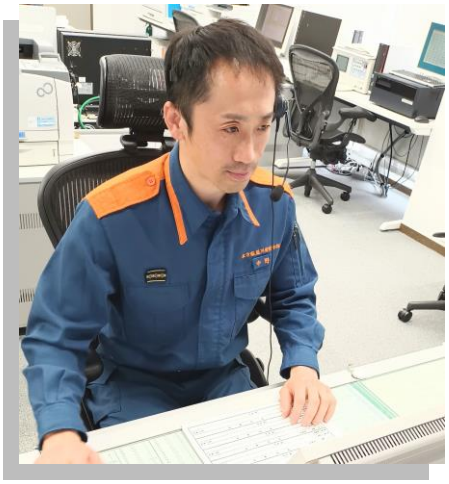


私が現在勤務している部署は情報指令課です。主な業務は市民からの通報を受け、迅速確実に聴取を行い１秒でも早く救急車、消防車を災害現場へ向かわせることです。通報内容は、火災、急病、交通事故など様々ですが、早く助けに来てほしいと思う通報者は焦っている方も多く、中にはうまく話ができない方もいます。その中で、通報者から正確な災害地点を特定し、的確な情報を現場へ向かう隊員に伝えることが必要です。情報指令課は災害現場が見えません。今までの経験や知識を最大限活用し、数秒間の会話で少しでも通報者の不安を和らげられるように対応するように心掛けています。どのような災害でもまずは１１９番通報から始まり、情報指令課は市民と消防の窓口であり、災害現場の最前線であると実感しています。

その他の業務としては、警察や報道機関とのやり取り、大規模災害が発生したときなどは他市消防本部とも連携を取り合うこともあり、組織の窓口的な役割も担っています。

《仕事に対するやりがい》

私自身、情報指令課で勤務したことで、消防の仕事は市民と消防職員の間でバトンの受け渡しが行われているということをより強く実感しました。市民から「助けてほしい」という１１９番通報のバトンを受け取り、それを現場へ向かう隊員に正確に伝達します。切迫した状態で通報してくる市民から的確に情報を聞き出すことは簡単なことではありませんが、その責任と使命には大きなやりがいを感じています。しっかりとバトンが繋がり、火災を迅速に消火できたり、心臓が止まった人が普段の生活に戻れたりと聞いたときは本当にうれしく感じます。



近年では、新型コロナウイルスなど未知の感染症があり、社会全体においても多大な影響をもたらし、消防業務も大きく影響を受けました。今後も社会情勢や環境の変化の中で時代に合わせて臨機応変に対応していくことが求められます。どのような状況になっても、１１９番のバトンをしっかりと受け取り、災害現場の最前線で活動できることに誇りをもって、助けを求める市民のために、自分自身を成長させていきたいと思います。