

# 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7割です。残りの3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4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		72,576	26,476	35,129	10,971
災害通報	合計	49,169	19,078	25,663	4,428
	火災通報	333	64	207	62
	救急通報	47,624	18,788	24,911	3,925
	救助通報	224	18	110	96
	その他災害通報	988	208	435	345
問合せ	合計	3,255	867	2,298	90
	火災・救急問合せ	355	73	214	68
	医療機関問合せ	2,900	794	2,084	22
その他	合計	20,152	6,531	7,168	6,453
	回線試験	3,479	234	11	3,234
	転送	840	47	776	17
	間違い	3,167	654	1,645	868
	悪戯	1,887	1,080	793	14
	上記以外※2	10,779	4,516	3,943	2,320

## ・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		66,676	24,100	32,131	10,445
災害通報	合計	44,569	17,158	23,427	3,984
	火災通報	306	59	191	56
	救急通報	43,160	16888	22742	3530
	救助通報	200	15	93	92
	その他通報	903	196	401	306
問合せ	合計	2,937	774	2,073	90
	火災・救急問合せ	325	65	192	68
	医療機関問合せ	2,612	709	1881	22
その他	合計	19,170	6,168	6,631	6,371
	回線試験	3,455	212	10	3233
	転送	816	41	758	17
	間違い	2,946	616	1467	863
	悪戯	1,860	1079	767	14
	上記以外※2	10,093	4220	3629	2244

## ・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		5,900	2,376	2,998	526
災害通報	合計	4,600	1,920	2,236	444
	火災通報	27	5	16	6
	救急通報	4,464	1900	2169	395
	救助通報	24	3	17	4
	その他通報	85	12	34	39
問合せ	合計	318	93	225	0
	火災・救急問合せ	30	8	22	0
	医療機関問合せ	288	85	203	0
その他	合計	982	363	537	82
	回線試験	24	22	1	1
	転送	24	6	18	0
	間違い	221	38	178	5
	悪戯	27	1	26	0
	上記以外※2	686	296	314	76

※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. 消防本部別指令件数

### ・指令センター全体

令和4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		48,386	18,899	25,122	4,365
火災指令		226	43	129	54
救急指令		47,034	18,660	24,488	3,886
救助指令		212	18	102	92
その他指令		914	178	403	333

### ・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		43,845	16,990	22,932	3,923
火災指令		205	40	117	48
救急指令		42,611	16,768	22,350	3,493
救助指令		190	15	87	88
その他指令		839	167	378	294

### ・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		4,541	1,909	2,190	442
火災指令		21	3	12	6
救急指令		4,423	1,892	2,138	393
救助指令		22	3	15	4
その他指令		75	11	25	39

※ 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年間の消防本部別119番通報受信件数

・指令センター全体

令和4年12月31日現在

種別 内訳	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	令和 3年	令和 4年
合計	57,009	57,074	60,467	64,065	66,105	67,896	66,262	59,901	59,112	72,576
災害通報	32,508	30,957	34,005	38,180	38,461	42,484	42,505	38,986	40,424	49,169
問合せ	7,655	6,942	6,305	6,207	5,445	4,837	4,667	3,809	2,992	3,255
その他	16,846	19,175	20,157	19,678	22,199	20,575	19,090	17,106	15,696	20,152

・枚方寝屋川消防組合

種別 内訳	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	令和 3年	令和 4年
合計	57,009	57,074	57,979	59,147	60,741	62,634	61,085	55,185	54,225	66,676
災害通報	32,508	30,957	32,355	34,683	34,991	38,606	38,606	35,412	36,629	44,569
問合せ	7,655	6,942	6,034	5,683	4,950	4,380	4,221	3,465	2,728	2,937
その他	16,846	19,175	19,590	18,781	20,800	19,648	18,258	16,308	14,868	19,170

・交野市消防本部

種別 内訳	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	令和 3年	令和 4年
合計			2,488	4,918	5,364	5,262	5,177	4,716	4,887	5,900
災害通報			1,650	3,497	3,545	3,878	3,899	3,574	3,795	4,600
問合せ			271	524	497	457	446	344	264	318
その他			567	897	1,322	927	832	798	828	982

※交野市消防本部とは平成27年7月から指令センターの共同運用を開始

#### 4. 過去10年間の消防本部別指令件数

##### ・指令センター全体

令和4年12月31日現在

種別 内訳	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	令和 3年	令和 4年
合計	32,542	33,458	35,247	37,517	38,865	41,864	41,753	38,166	39,714	48,386
火災指令	181	172	174	175	167	187	170	185	166	226
救急指令	31,267	32,265	34,086	36,355	37,644	40,182	40,561	36,979	38,447	47,034
救助指令	161	143	134	142	189	176	147	156	155	212
その他指令	933	878	853	845	865	1,319	875	846	946	914

##### ・枚方寝屋川消防組合

種別 内訳	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	令和 3年	令和 4年
合計	32,542	33,458	33,594	34,080	35,367	38,055	37,926	34,658	35,972	43,845
火災指令	181	172	159	156	147	162	158	160	149	205
救急指令	31,267	32,265	32,494	33,048	34,254	36,528	36,843	33,595	34,823	42,611
救助指令	161	143	125	124	175	164	140	140	129	190
その他指令	933	878	816	752	791	1,201	785	763	871	839

##### ・交野市消防本部

種別 内訳	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	令和 3年	令和 4年
合計			1,653	3,437	3,498	3,809	3,827	3,508	3,742	4,541
火災指令			15	19	20	25	12	25	17	21
救急指令			1,592	3,307	3,390	3,654	3,718	3,384	3,624	4,423
救助指令			9	18	14	12	7	16	26	22
その他指令			37	93	74	118	90	83	75	75

※交野市消防本部とは平成27年7月から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4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		2,955	2,278	677		
	通報件数		1,379	1,062	317		
		正報（出動）		655	511	144	
		誤報		724	551	173	
FAX119	通報件数		1	1	0	0	
		正報（出動）		1	1	0	0
		誤報		0	0	0	0
ネット119	登録者数		133	65	51	17	
	通報件数		1	1	0	0	
		正報（出動）		0	0	0	0
		誤報		1	1	0	0
Eメール119	登録者数		92	52	40		
	通報件数		0	0	0		
		正報（出動）		0	0	0	
		誤報		0	0	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4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 合 計	無 線 局 合 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。