

指令編

第3章 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になりました。英語、中国語、韓国語、ポルトガル語、スペイン語などに対応できます。

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6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			76,855	29,346	38,122	9,387
災害通報			52,799	19,546	28,046	5,207
	火 災 通 報		349	75	207	67
	救 急 通 報		50,824	19,150	27,060	4,614
	救 助 通 報		246	39	115	92
	その他災害通報		1,380	282	664	434
問合せ			2,691	697	1,945	49
	火災・救急問合せ		373	89	249	35
	医療機関問合せ		2,318	608	1,696	14
その他			21,365	9,103	8,131	4,131
	回 線 試 験		2,327	429	3	1,895
	転 送		941	22	906	13
	間 違 い		3,304	621	1,922	761
	悪 戯		3,467	2,632	832	3
	上 記 以 外 ※ 2		11,326	5,399	4,468	1,459

・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			70,698	26,884	34,925	8,889
災害通報			47,858	17,603	25,514	4,741
	火 災 通 報		316	71	184	61
	救 急 通 報		46,038	17,237	24,602	4,199
	救 助 通 報		226	37	103	86
	そ の 他 通 報		1,278	258	625	395
問 合 せ			2,388	608	1,731	49
	火災・救急問合せ		331	74	222	35
	医療機関問合せ		2,057	534	1,509	14
そ の 他			20,452	8,673	7,680	4,099
	回 線 試 験		2,298	402	3	1,893
	転 送		922	17	892	13
	間 違 い		3,126	588	1,778	760
	悪 戯		3,417	2,592	822	3
	上 記 以 外 ※ 2		10,689	5,074	4,185	1,430

・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			6, 157	2, 462	3, 197	498
災害通報			4, 941	1, 943	2, 532	466
	火 災 通 報		33	4	23	6
	救 急 通 報		4, 786	1913	2458	415
	救 助 通 報		20	2	12	6
	そ の 他 通 報		102	24	39	39
問 合 せ			303	89	214	0
	火災・救急問合せ		42	15	27	－
	医療機関問合せ		261	74	187	－
そ の 他			913	430	451	32
	回 線 試 験		29	27	0	2
	転 送		19	5	14	0
	間 違 い		178	33	144	1
	悪 戯		50	40	10	0
	上 記 以 外 ※ 2		637	325	283	29

※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6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	51,574	19,259	27,251	5,064
火災指令	211	41	121	49
救急指令	50,034	18,975	26,527	4,532
救助指令	233	37	112	84
その他指令	1,096	206	491	399

・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	46,725	17,343	24,777	4,605
火災指令	192	38	111	43
救急指令	45,309	17,082	24,102	4,125
救助指令	214	35	101	78
その他指令	1,010	188	463	359

・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	4,849	1,916	2,474	459
火災指令	19	3	10	6
救急指令	4,725	1,893	2,425	407
救助指令	19	2	11	6
その他指令	86	18	28	40

※ 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6年12月31日現在

種別 内訳	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	令和 5年
合 計	60,467	64,065	66,105	67,896	66,262	59,901	59,112	72,576	78,378
災 害 通 報	34,005	38,180	38,461	42,484	42,505	38,986	40,424	49,169	51,102
問 合 せ	6,305	6,207	5,445	4,837	4,667	3,809	2,992	3,255	2,932
そ の 他	20,157	19,678	22,199	20,575	19,090	17,106	15,696	20,152	24,344

・枚方寝屋川消防組合

種別 内訳	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	令和 5年
合 計	57,979	59,147	60,741	62,634	61,085	55,185	54,225	66,676	72,212
災 害 通 報	32,355	34,683	34,991	38,606	38,606	35,412	36,629	44,569	46,469
問 合 せ	6,034	5,683	4,950	4,380	4,221	3,465	2,728	2,937	2,608
そ の 他	19,590	18,781	20,800	19,648	18,258	16,308	14,868	19,170	23,135

・交野市消防本部

種別 内訳	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	令和 5年
合 計	2,488	4,918	5,364	5,262	5,177	4,716	4,887	5,900	6,166
災 害 通 報	1,650	3,497	3,545	3,878	3,899	3,574	3,795	4,600	4,633
問 合 せ	271	524	497	457	446	344	264	318	324
そ の 他	567	897	1,322	927	832	798	828	982	1,209

※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6年12月31日現在

種別 内訳	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	令和 5年	令和 6年
合 計	35,247	37,517	38,865	41,864	41,753	38,166	39,714	48,386	50,248	51,574
火 災 指 令	174	175	167	187	170	185	166	226	208	211
救 急 指 令	34,086	36,355	37,644	40,182	40,561	36,979	38,447	47,034	48,771	50,034
救 助 指 令	134	142	189	176	147	156	155	212	211	233
その他指令	853	845	865	1,319	875	846	946	914	1,058	1,096

・枚方寝屋川消防組合

種別 内訳	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	令和 5年	令和 6年
合 計	33,594	34,080	35,367	38,055	37,926	34,658	35,972	43,845	45,680	46,725
火 災 指 令	159	156	147	162	158	160	149	205	180	192
救 急 指 令	32,494	33,048	34,254	36,528	36,843	33,595	34,823	42,611	44,356	45,309
救 助 指 令	125	124	175	164	140	140	129	190	186	214
その他指令	816	752	791	1,201	785	763	871	839	958	1,010

・交野市消防本部

種別 内訳	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	令和 5年	令和 6年
合 計	1,653	3,437	3,498	3,809	3,827	3,508	3,742	4,541	4,568	4,849
火 災 指 令	15	19	20	25	12	25	17	21	28	19
救 急 指 令	1,592	3,307	3,390	3,654	3,718	3,384	3,624	4,423	4,415	4,725
救 助 指 令	9	18	14	12	7	16	26	22	25	19
その他指令	37	93	74	118	90	83	75	75	100	86

※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6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		3,264	2,582	682	
	通報件数		1,259	984	275	
	正報（出動）		590	442	148	
	誤報		669	542	127	
FAX119	通報件数		2	0	2	0
	正報（出動）		2	－	2	－
	誤報		0	－	－	－
ネット119	登録者数		125	69	44	12
	通報件数		2	2	0	0
	正報（出動）		2	2	－	－
	誤報		0	－	－	－
Eメール119	登録者数		11	4	7	
	通報件数		0	0	0	
	正報（出動）		0	－	－	
	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6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							
		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	無 線 局 総 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。