

# 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3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		59,112	22,832	28,931	7,349
災害通報		40,424	16,498	19,827	4,099
	火災通報	259	62	157	40
	救急通報	38,973	16,228	19,194	3,551
	救助通報	161	16	70	75
	その他災害通報	1,031	192	406	433
問合せ		2,992	913	1,977	102
	火災・救急問合せ	299	71	137	91
	医療機関問合せ	2,693	842	1,840	11
その他		15,696	5,421	7,127	3,148
	回線試験	766	96	13	657
	転送	663	23	629	11
	間違い	2,850	694	1,878	278
	悪戯	1,933	807	1,112	14
	上記以外※2	9,484	3,801	3,495	2,188

## ・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		54,225	20,729	26,543	6,953
災害通報		36,629	14,794	18,070	3,765
	火災通報	237	57	145	35
	救急通報	35,304	14,549	17,491	3,264
	救助通報	136	11	62	63
	その他通報	952	177	372	403
問合せ		2,728	814	1,812	102
	火災・救急問合せ	281	58	132	91
	医療機関問合せ	2,447	756	1,680	11
その他		14,868	5,121	6,661	3,086
	回線試験	755	88	10	657
	転送	644	20	613	11
	間違い	2,620	651	1,703	266
	悪戯	1,913	800	1,099	14
	上記以外※2	8,936	3,562	3,236	2,138

## ・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		4,887	2,103	2,388	396
災害通報		3,795	1,704	1,757	334
	火災通報	22	5	12	5
	救急通報	3,669	1,679	1,703	287
	救助通報	25	5	8	12
	その他通報	79	15	34	30
問合せ		264	99	165	0
	火災・救急問合せ	18	13	5	0
	医療機関問合せ	246	86	160	0
その他		828	300	466	62
	回線試験	11	8	3	0
	転送	19	3	16	0
	間違い	230	43	175	12
	悪戯	20	7	13	0
	上記以外※2	548	239	259	50

※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3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		39,714	16,339	19,348	4,027
火災指令		166	42	89	35
救急指令		38,447	16,114	18,832	3,501
救助指令		155	14	69	72
その他指令		946	169	358	419

### ・枚方寝屋川消防組合

種別	種別	合計	内訳		
			固定電話	携帯電話	左記以外
合計		35,972	14,646	17,630	3,696
火災指令		149	37	82	30
救急指令		34,823	14,446	17,160	3,217
救助指令		129	9	60	60
その他指令		871	154	328	389

### ・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		3,742	1,693	1,718	331
火災指令		17	5	7	5
救急指令		3,624	1,668	1,672	284
救助指令		26	5	9	12
その他指令		75	15	30	30

※ 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119番通報受信件数  
・指令センター全体

令和3年12月31日現在

内訳	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	令和 元年	令和 2年	令和 3年
合 計	56,209	57,009	57,074	60,467	64,065	66,105	67,896	66,262	59,901	59,112
災 害 通 報	29,426	32,508	30,957	34,005	38,180	10,118	42,484	42,505	38,986	40,424
問 合 せ	8,921	7,665	6,942	6,305	6,207	5,447	4,837	4,667	3,809	2,992
そ の 他	17,862	16,836	19,175	20,157	19,678	50,540	20,575	19,090	17,106	15,696

・枚方寝屋川消防組合

種別	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	令和 元年	令和 2年	令和 3年
合 計	56,209	57,009	57,074	57,979	59,147	60,741	62,634	61,085	55,185	54,225
災 害 通 報	29,426	32,508	30,957	32,355	34,683	6,573	38,606	38,606	35,412	36,629
問 合 せ	8,921	7,665	6,942	6,034	5,683	4,950	4,380	4,221	3,465	2,728
そ の 他	17,862	16,836	19,175	19,590	18,781	49,218	19,648	18,258	16,308	14,868

・交野市消防本部

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

#### 4. 過去10年間の指令件数

##### ・指令センター全体

令和3年12月31日現在

内訳	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	令和 元年	令和 2年	令和 3年
合計	31,393	32,542	33,458	35,247	37,517	38,865	41,864	41,753	38,166	39,714
火災指令	191	181	172	174	175	167	187	170	185	166
救急指令	30,178	31,267	32,265	34,086	36,355	37,644	40,182	40,561	36,979	38,447
救助指令	172	161	143	134	142	189	176	147	156	155
その他指令	852	933	878	853	845	865	1,319	875	846	946

##### ・枚方寝屋川消防組合

種別 内訳	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	令和 元年	令和 2年	令和 3年
合計	31,393	32,542	33,458	33,594	34,080	35,367	38,055	37,926	34,658	35,972
火災指令	191	181	172	159	156	147	162	158	160	149
救急指令	30,178	31,267	32,265	32,494	33,048	34,254	36,528	36,843	33,595	34,823
救助指令	172	161	143	125	124	175	164	140	140	129
その他指令	852	933	878	816	752	791	1,201	785	763	871

##### ・交野市消防本部

種別 内訳	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	令和 元年	令和 2年	令和 3年
合計				1,653	3,437	3,498	3,809	3,827	3,508	3,742
火災指令				15	19	20	25	12	25	17
救急指令				1,592	3,307	3,390	3,654	3,718	3,384	3,624
救助指令				9	18	14	12	7	16	26

## 5. 各種通報手段の状況

令和3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	3,222	2,468	754		
	通報件数	1,455	1,050	405		
		正報（出動）	636	443	193	
		誤報	819	607	212	
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	148	74	57	17	
	通報件数	5	3	2	0	
		正報（出動）	4	3	1	0
		誤報	1	0	1	0
Eメール119	登録者数	46	23	23		
	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3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。