

指令

指令業務の概要

現在の「消防指令システム」（平成 25 年 10 月更新）は、119 番通報受付から出動指令はもとより、災害活動を支援するための膨大な情報を一元管理している。

平成 22 年 4 月から運用開始した「統合型発信地表示システム」により、携帯電話の GPS や基地局を利用したおおよその発信位置や NTT 固定電話・IP 電話の契約者情報を表示することで、具合が悪く話すことが困難な場合でも、いち早く消防部隊を出動させている。音声による通報が困難な方へは「119 番ファクシミリ」、「メール 119 番通報システム」を活用し、迅速に対応している。

「消防救急デジタル無線」は、「消防指令システム」の更新と同時に整備し、従来のアナログ無線からデジタル無線に移行することで、使用無線チャンネル数の増加や、通信の秘匿性向上等の効果を上げている。また、新たに導入した車載データ端末を使用することで、消防部隊の位置を常に把握し、「消防指令システム」と連動させることで災害点に近い車両に対し出動指令し、消防部隊の現場到着までの時間短縮等の効果を上げている。

また、災害の状況を確認する「高所監視カメラ」、ヘリコプターで撮影した被災状況を消防指令管制センター等へ無線により伝送する「ヘリコプターTV 電送システム」、災害映像をリアルタイムで全国の主要消防機関等へ衛星通信により伝送する「画像伝送システム」、災害現場における無線輻そう緩和と現場活動の強化を図る署活系無線の導入など、情報伝達の迅速・効率化とともに、全道・全国規模に及ぶ広域災害への対応を図っている。

さらに、電話による災害・病院案内に加え、平成 17 年 2 月 1 日から聴覚や言語に障がいのある方をはじめ、市民に広く災害情報を提供するため、札幌市公式ホームページを利用し、パソコンや携帯電話で出動情報を確認できるサービスを開始した。

ソフト面においては、119 番通報受付時、傷病者救命のため、救急隊が現場到着するまでに応急手当が必要と認める場合、「119 番通報時の応急手当の口頭指導マニュアル」及び「口頭指導運用基準」に基づき指令管制員が電話を通じて適切な応急手当を指導している。

なお、平成 28 年中の通報状況は、次のとおりである。

1. 通報受付状況

受付総数は 131,290 件で一日平均 358.7 件であり、約 4 分 1 秒に 1 件の割合で通報を受け付けており、このうち 119 番による通報受付は 122,717 件で、全体の 93.5%、その他の通報手段による受付は 8,573 件で、全体の 6.5%である。

- (1) 火災・救急・救助等の災害の 119 番受付は 91,171 件で、受付総数の 69.4%である。
- (2) まちがい通報の 119 番受付は 5,282 件で、受付総数の 4.0%である。
- (3) いたずら通報の 119 番受付は 981 件で、受付総数の 0.7%である。
- (4) 問合わせの 119 番受付は 6,471 件で、受付総数の 4.9%である。
- (5) 回線試験・通報訓練の 119 番受付は 10,790 件で、受付総数の 8.2%である。
- (6) 警察電話による通報は 2,361 件で、受付総数の 1.8%である。
- (7) 加入電話（局・署所）による通報は 871 件で、受付総数の 0.7%である。
- (8) 市民駆け付けによる通報は 188 件で、受付総数の 0.1%である。
- (9) その他（消防隊・救急隊・専用電話・FAX・メール 119 番通報システム）の通報は 5,153 件で、受付総数の 3.9%である。

2. 移動体電話（携帯電話・PHS）及び IP 電話からの通報状況

携帯電話・PHS からの 119 番通報件数は 51,315 件で受付総数の 39.1%、前年は 47,770 件で前年受付総数（130,903 件）の 36.5%、インターネット回線を利用した IP 電話からの 119 番通報件数は 33,243 件で受付総数の 25.3%、前年は 33,279 件で前年受付総数の 25.4%である。

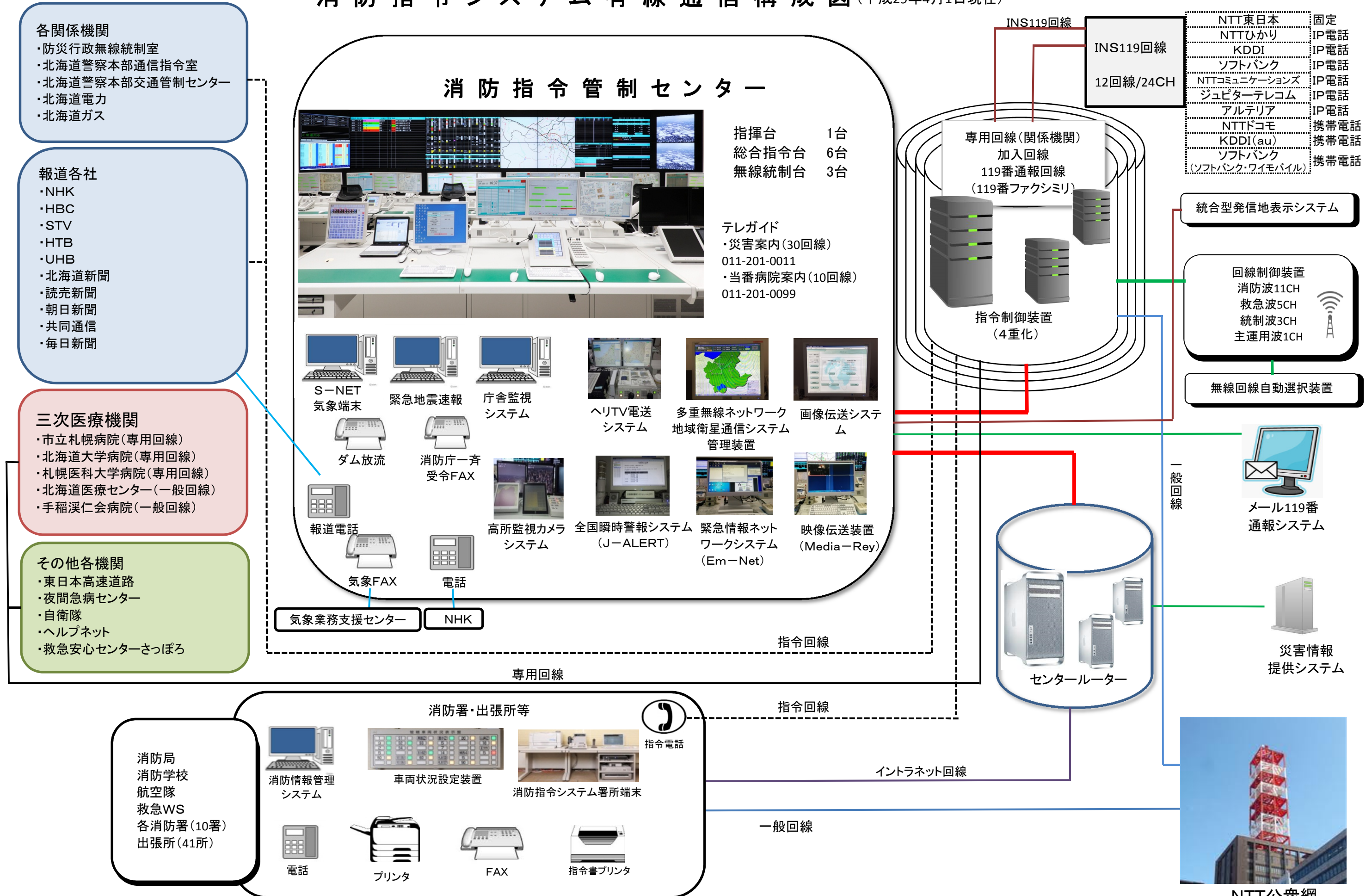
通報受付状況（平成28年中）

（単位：件）

区 分		総 数	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月
総 数		131,290	10,457	9,986	10,741	9,763	11,007	10,607	11,007	11,410	10,909	11,712	11,071	12,620
1 1 9 番 通 報 受 付	計	122,717	9,763	9,296	10,018	9,142	10,259	9,992	10,305	10,727	10,239	10,961	10,192	11,823
	小 計	91,171	7,558	7,337	7,422	6,884	7,432	7,093	7,565	8,211	7,340	7,657	7,443	9,229
	災 害 通 報													
	火 災	609	50	48	68	64	54	39	44	41	47	43	66	45
	救 急	83,039	6,907	6,647	6,758	6,279	6,801	6,505	6,953	7,472	6,691	6,996	6,683	8,347
	救 助	388	35	29	27	26	26	31	36	30	39	30	28	51
	警戒等（注1）	2,822	215	227	213	200	220	206	225	315	237	228	265	271
	続 報	4,313	351	386	356	315	331	312	307	353	326	360	401	515
	ま ち が い	5,282	455	415	432	416	410	382	473	481	450	434	438	496
	い た ず ら	981	70	55	147	74	73	71	66	80	94	118	72	61
	問 合 わ せ	6,471	605	507	562	496	588	450	537	600	542	451	479	654
	回線試験・通報訓練	10,790	459	481	791	668	1,001	1,274	912	664	1,087	1,604	1,151	698
	その他（注2）	8,022	616	501	664	604	755	722	752	691	726	697	609	685
そ の 他 の 通 報 受 付	計	8,573	694	690	723	621	748	615	702	683	670	751	879	797
	警察電話（110番）	2,361	180	188	202	183	224	204	218	205	198	194	177	188
	加入電話（局署所）	871	79	71	84	58	74	63	83	88	53	77	64	77
	市民駆付（署所）	188	10	17	18	10	28	10	14	26	12	16	12	15
	その他（注3）	5,153	425	414	419	370	422	338	387	364	407	464	626	517

- （注） 1. 警戒等とは、自動火災報知設備の作動、危険物の漏えい事故などをいう。
2. その他は、119番通報受付でいずれにも該当しないものをいう。
3. その他は、警察以外の専用回線、FAX・メール119番通報システム及び消防部隊が覚知したものをいう。

消防指令システム有線通信構成図 (平成29年4月1日現在)



消防無線通信システム構成図（平成29年4月1日現在）

チャンネル	活動波 1ch～11ch	消防波
	1ch～5ch	救急波
	共通波 1ch～3ch	統制波
	共通波 7ch（道波 4ch）	主運用波
	防災相互波 1ch	アナログ波
	航空系 1ch	ヘリ用
	テレビ電送系 1ch～4ch	ヘリTV用
無線局免許単位	テレビ連絡用 1ch～4ch	ヘリTV連絡用
	署活波 1ch～13ch	署活動波
	固定局	10局
	携帯基地局	1局
	基地局	11局
	携帯局	4局
	航空局	5局
	航空機局	2局
	無線標定移動局	1局
	地球局	2局
	陸上移動局	
	車載（260MHz帯）	173局
	携帯（260MHz帯）	257局
	卓上固定（260MHz帯）	98局
	携帯（400MHz帯）	493局

