

通信指令

通信指令の概要

通信指令業務は、119番通報の受付をし、消防隊や救急隊等への出動を指令すると共に、出動した隊や防災関係機関との支援情報の通信や防災行政同報無線を活用した市民への情報提供等を行なっています。また、119番通報の中で、最も通報件数が多い救急車の要請時には、傷病内容に応じた応急手当などの口頭指導のほか、新型コロナウイルス感染症対策の一環として、発熱や呼吸器症状の聴取をはじめ、マスクの着用についてもお願いしています。

119番通報の適正利用については、広報ながのや広報番組等により啓発を行っています。

119番通報の受付状況

令和2年中の119番通報等の通報受付件数は、24,536件で前年より14.6%減少しています。【図1】

通報受付件数24,536件の内、最も通報件数が多かった救急通報は17,348件あり全体の70.7%を占めています。火災や救助などの災害に係る通報と併せると18,272件で全体の74.4%を占めます。

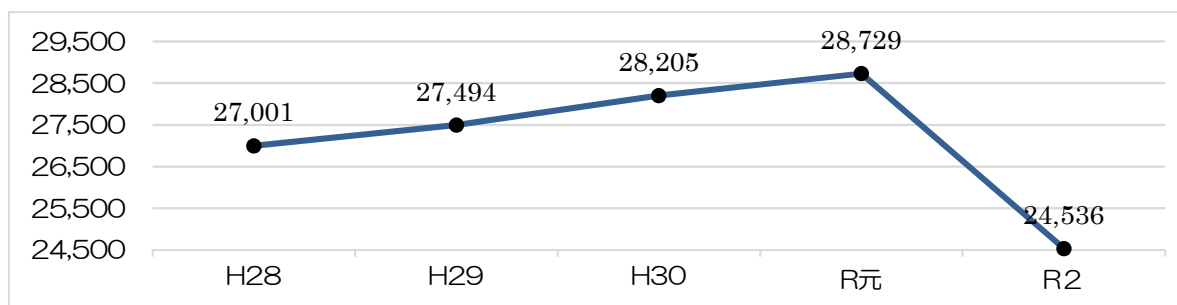
訓練や試験などの通報は3,092件（全体の12.7%）、悪戯や問合せなど緊急性のない通報が3,172件（全体の12.9%）ありました。

119番通報の受付件数（件）

受付区分	令和2年		令和元年		前年比較	
	受付件数	構成比	受付件数	構成比	増減	比率
火災	275	1.1%	426	1.5%	▲151	64.6%
救助	147	0.6%	514	1.8%	▲367	28.6%
救急	17,348	70.7%	19,764	68.8%	▲2,416	87.8%
その他出動	502	2.0%	716	2.5%	▲214	70.1%
小計	18,272	74.4%	21,420	74.6%	▲3,148	85.3%
訓練	1,756	7.2%	2,095	7.3%	▲339	83.8%
試験	1,336	5.5%	1,619	5.6%	▲283	82.5%
小計	3,092	12.7%	3,714	12.9%	▲622	83.3%
悪戯	45	0.2%	70	0.2%	▲25	64.3%
問合せ	1,158	4.7%	1,422	4.9%	▲264	81.4%
間違い	1,541	6.3%	1,537	5.4%	4	100.3%
その他該当なし	428	1.7%	566	2.0%	▲138	75.6%
小計	3,172	12.9%	3,595	12.5%	▲423	88.2%
合計	24,536	100.0%	28,729	100.0%	▲4,193	85.4%

※通報件数には、119番、加入、内線、現認、無線を含む。

※「その他該当なし」は、無音等の件数。



【図1】過去5年間の119番通報受付件数の推移

通信施設の状況

通信指令施設設置状況

令和3年4月1日現在

施設区分	数量	概要	備考
指令台	6	災害受付（1～4番台拡張台）	
指揮台	2	災害受付・指揮統制	単座式
地図等検索装置	1	災害点地図検索	
自動出動指定装置	1	出動隊編成・活動状況管理・事案管理	
指令制御装置	1	119・加入・専用線・指令・無線制御	二重化
指令情報伝送装置	1	出動指令情報を署所、消防車両などへ伝送	
出動車両運用管理装置	1	車両動態及び車両位置情報等表示盤に反映	
多目的情報表示盤	1	（12分割可能）高所監視カメラ映像・各種出動情報を表示	
支援情報・検索表示装置	8	各種詳細支援情報の検索・表示	
緊急通報 Fax	1	Fax での 119 番通報	
NET119 緊急通報システム	1	音声での通報が困難な方を対象とした緊急通報システム	
長時間録音装置	1	指令台・指揮台通話内容録音	24 時間通年
システム監視装置	1	システム運用状況を監視	
非常用指令設備	1	非常時の受付指令制御	
119 番回線手動受付装置	12	非常時の 119 番受付	
災害状況等自動案内装置	1	加入電話による問い合わせに対して案内	
順次指令装置	1	招集指令等	
高所監視カメラ	2	市役所庁舎屋上・市営今井団地屋上に設置、市内状況を早期に把握	市役所庁舎屋上カメラは危機管理防災課で設置
同報無線遠隔装置	1	火災時・災害時・捜索時室内、屋外に放送	危機管理防災課
災害対策室表示盤	2	各種映像情報を表示	55 インチ
現場映像伝送装置 （スマートテレキャスター）	6	携帯型端末のテレビ電話機能を用いて災害映像をリアルタイムで送信	
気象観測装置	1	風向・風速・温度・湿度・雨量・気圧の観測、記録	
Eメール指令装置	1	災害発生時メールを用いて登録者へ一斉送信	
緊急情報ネットワークシステム（Em-Net）	1	国と緊急情報を双方向通信するためのシステム	
全国瞬時警報システム装置（Jアラート）	1	システムの二重化（危機管理防災課）のため設置 緊急情報が国から送信された際、市町村同報等を自動起動し住民に伝達するシステム（消防局は受信のみ）	

緊急通信指令施設保有データ

令和3年4月1日現在

データ名称	概要
119 回線ファイル	119 番入電時の電話局識別
署所ファイル	署所識別
住所ファイル	住所表示・検索
車両ファイル	出動隊編成・車両状況の表示
目標物分類ファイル	目標物の分類
出動パターンファイル	各出動パターンの分類
連絡機関ファイル	関係機関別・災害種別ごとの連絡先の分類
警報・注意報ファイル	警報・注意報表示用等
病院ファイル	病院（診療科目）の状況把握

通信機器の配置状況

令和3年4月1日現在

配置機器	端末機器			無線通信施設・機器（無線局数）											専用回線		携帯電話		
	指令装置署所端末	指令情報出力装置	署所用情報表示盤	固定局	基地局	陸上移動局				防災相互波用無線(注2)	ヘリテレ連絡波	県防災行政無線	市防災行政無線	市地域防災無線(注3)	県警指令室	高速道路会社	業務用	救急用	衛星携帯電話
						車載型	可搬型	携帯型	署活動系無線機(注1)										
合計	18	18	19	3	8	114	26	108	192	15	2	1	1	27	1	1	11	25	25
消防局			1	1	1	18	8	28	12	3	2	1	1	5	1	1	5		4
中央	中央署	1	1	1			12	1	12	23	2			2			1	3	2
	安茂里分署	1	1	1			4	1	3	9				1				1	1
	七二会分署	1	1	1			4	1	3	6				1				1	1
	飯綱分署	1	1	1			4	1	3	6				1				1	1
鶴賀	鬼無里分署	1	1	1			4	1	3	6								1	1
	鶴賀署	1	1	1			5	1	6	17	2			1			1	2	2
	若槻分署	1	1	1			4	1	3	9				1				1	1
	柳原分署	1	1	1			5	1	3	9				1				1	1
篠ノ井	東部分署	1	1	1			5	1	4	9				1				1	1
	篠ノ井署	1	1	1			9	1	8	17	2			3			1	2	2
	更北分署	1	1	1			6	1	3	9				1				1	1
	塩崎分署	1	1	1			4	1	3	7				1				1	1
松代	松代署	1	1	1			7	1	6	16	2			3			1	2	1
	若穂分署	1	1	1			4	1	3	7				1				1	1
鳥居川	鳥居川署	1	1	1			6	1	6	10	2			1			1	2	1
	信濃町分署	1	1	1			4	1	3	6								1	1
新町	新町署	1	1	1			6	1	6	10	2			2			1	2	1
	小川出張所	1	1	1			3	1	2	4				1				1	1
坂中峠中継所				1	1														
陣場平中継所				1	1														
五里ヶ峯トンネル					1														
有明山トンネル					1														
熊坂トンネル					1														
薬師岳トンネル					1														
小川村保健センター					1														

注1 署活動系無線機に防災相互波を実装
 注2 150MHz 帯アナログ方式（基地局含む）
 注3 800MHz 帯マルチチャンネルアクセス（MCA）方式

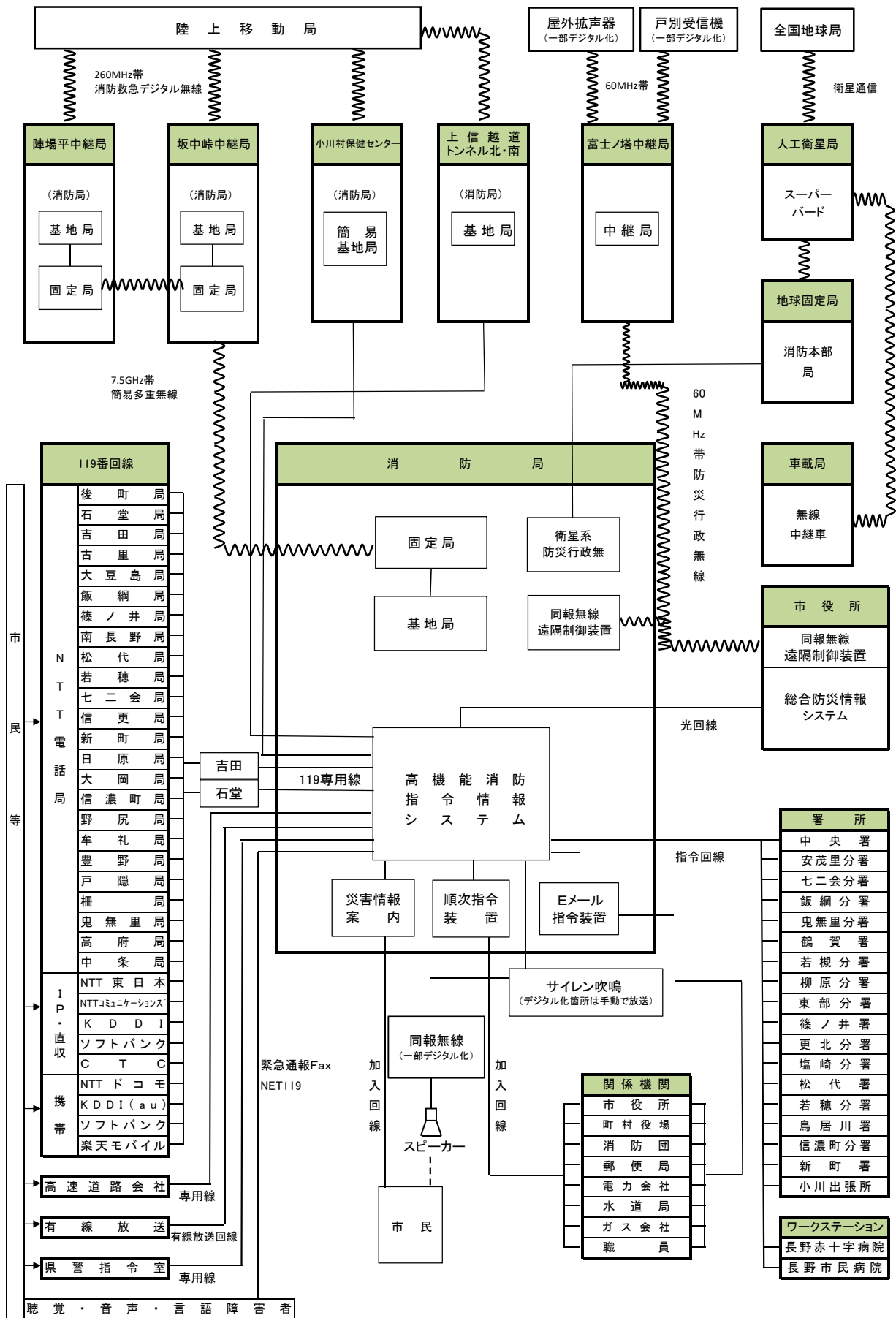
各回線の設置状況

令和3年4月1日現在

回線種別	容量	実装	概要	備考
固定電話 119 受信回線	45	16(12)	NTT(ISDN6 契約)、IP 電話及び直収電話会社(NTT 東日本、NTT コミュニケーションズ、KDDI、ソフトバンク、CTC)	
携帯電話 119 受信回線	8	4(4)	携帯電話会社(NTT ドコモ、KDDI(au)、ソフトバンク、楽天モバイル)	
携帯電話 119 転送回線	2	2(2)	他消防本部への携帯電話 119 受信転送回線	
衛星電話 119 受信回線	3	2(2)	衛星電話回線	
長野市有線共設	3	3(3)	有線 119 回線	
専用回線	11	2(2)	県警指令室、高速道路会社への専用回線	各直通 1 回線
指令回線	20	18(18)	各署所への指令専用回線	6 署、11 分署、1 出張所
順次指令装置回線	4	4(3)	招集指令等 NTT 加入電話回線	
災害状況等自動案内回線	1	1(1)	災害状況等自動案内 NTT 加入電話回線	30 件受付可能

※ 実装回線（ ）内数字は、現在使用中の回線数

通信系統図



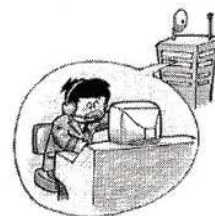
119番通報から消防隊等の出動まで

長野市消防局管内からの119番通報は、全て長野市消防局通信指令課の通信指令室に繋がります。

119番通報を受信すると、高機能消防指令情報システムにより通報場所の位置情報等を画面に表示したり、災害場所に近い車両を自動的に編成したりして、現場到着までの時間短縮を図っています。

① 119番受付

位置情報通知システム(統合型)により通報場所の位置情報等が画面に表示されます。

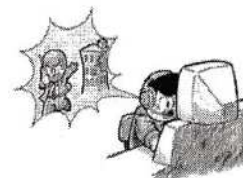


② 災害の内容を確認

通報の内容を聞いて、

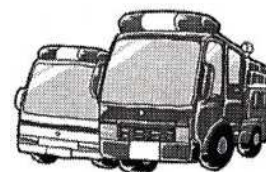
- ・災害の場所
- ・災害の種類(火事、救急又は救助など)
- ・災害の規模

を確認します。



③ 出動する車両の決定

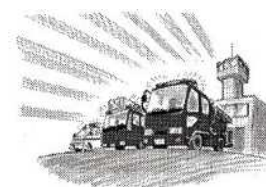
確認できた内容により、高機能消防指令情報システムが災害発生場所に近い車両を自動的に選択、決定します。



④ 出動指令

決定された出動車両及び出動署所に出動を指令します。

指令した後も引き続き詳しく通報の内容を聞いて、聞いた内容を出動車両へ無線で連絡します。



高機能消防指令情報システムの特徴

◆ 位置情報通知システム(統合型)

119番通報で災害発生場所の住所が不明な場合も、携帯電話の位置情報等を取得して、迅速に災害場所の特定を行います。

◆ 出動車両運用管理装置

消防車や救急車の位置をGPSで管理し、災害現場に一番近い車両を選択します。

◆ 音声合成装置

通報者から内容を聞き取り中であっても、災害の種別と災害場所等が確認できると、各署所及び車両に合成音声により出動を指令しています。

◆ NET119 緊急通報システム・緊急通報 Fax

聴覚や発話等の障がいにより、音声での緊急通報が困難な方を対象としたシステムで、スマートフォンや携帯電話、ファクシミリを使って緊急通報を受付けます。

119番のかけ方

通報の際には、ゆっくり落ち着いて、はっきりと質問にお答えください。

119番通報5つのポイント

① 火災救急の別

「火事です。」または「救急車です。」とはっきり言ってください。

② 場所

住所は、正しく、詳しく言ってください。

③ 火災・事故等の状況

「〇階建てのビルの△階が火事です。」または、
「〇〇歳の男性が急に倒れ、意識・呼吸がありません。」
など、何が（誰が）どうしたかを正確にわかりやすく言ってください。

④ 通報者の氏名連絡先

「私の名前は、〇〇〇〇です。電話番号は、△△△-□□□□です。」と通報者を明らかにしてください。

⑤ 携帯電話による通報の場合

通報後しばらくの間は、電源を切らずに現場の近くで安全な場所にいてください。（再確認する場合があります。）通報内容を聴取しながら、消防車・救急車を出動させていますので、落ち着いて、受付係員の質問にお答えください。

※消防車・救急車は、法律によりサイレンを鳴らさないと緊急走行できません。助かる命を救うため、ご理解をお願いします。