



八戸消防本部・八戸消防署庁舎



救急車・消防車

# 消防指令センターのしおり

〔令和6年度版〕



指令センター



指令台装置

八戸地域広域市町村圏事務組合  
消 防 本 部

HACHINOHE-AREA FIRE  
DEPARTMENT

# 消防指令センターのしおり

## 目 次

|                             |      |
|-----------------------------|------|
| <b>119番について</b> .....       | p 1  |
| 119番ダイヤルのはじまり               |      |
| 正しい119番通報の仕方                |      |
| 携帯電話からの119番通報               |      |
| <b>八戸広域消防本部の紹介</b> .....    | p 4  |
| 管轄区域                        |      |
| 消防体制の概要                     |      |
| <b>高機能消防指令センター</b> .....    | p 5  |
| 高機能消防指令センター                 |      |
| 高機能消防指令センター部分更新について         |      |
| 119番通報から現場到着まで              |      |
| 消防救急無線のデジタル化への移行            |      |
| <b>お知らせ</b> .....           | p 9  |
| 消防情報案内について                  |      |
| 緊急通報FAX119について              |      |
| メール119について                  |      |
| NET119緊急通報システムについて          |      |
| <b>八戸広域消防本部各種統計情報</b> ..... | p 10 |
| 119番受付状況                    |      |
| 火災件数                        |      |
| 出火原因                        |      |
| 救急出動件数                      |      |
| <b>119番通報の際は</b> .....      | p 13 |
| 119番通報カード                   |      |
| <b>Q&amp;A</b> .....        | p 14 |

# 119番について

## ● 119番ダイヤルのはじまり

火災報知の専用電話が制度化されたのは大正6年4月1日からです。当時は電話局へ「火事」と知らせると、交換手が消防署に接続するという手動交換方式でした。

その後、自動交換方式が採用されたのは大正15年1月20日、東京都京橋電話局で、ダイヤル112番が火災報知専用とされました。一刻を争う危急のダイヤルであるため、ダイヤル時間の短い112が指定されました。

しかし、ダイヤル方式に不慣れのために間違いが多く、昭和2年10月1日からは、地域番号の局番で第一数字として使われない

「9」を使うこととして119番が誕生しました。

119番が救急車も要請できるようになったのは、消防が救急車の運用を行うようになってからで、東京での救急業務の開始は、昭和11年1月20日からです。

八戸市で最初に電話が設置されたのは明治42年5月で、市内に磁石式の電話が78ヶ所設置されました。また、自動交換方式が採用されたのは、昭和35年1月31日からで、同時にダイヤル119番が使用開始となりました。

また、現在の119番回線は、通報があると自動的に保留状態になり、逆探知も可能で、いたずら電話もすぐに確認できる仕組みになっています。



手動式電話機



自動式卓上電話機(黒電話)

### コラム 「119番の日」制定

昭和62年11月9日から、消防行政全般に対する住民の理解を深め、防火意識の一層の高揚を図るための日として、消防と住民の結びつきを象徴するダイヤルナンバーにちなみ、「119番の日」を制定しました。八戸広域消防本部ではこの日に近い日程で、指令センターの一般公開を実施しています。

## ●正しい119番通報の仕方

### ポイント

火事や救急・救助事故のとき“あわてず正確に通報すること”が被害を少なくして、人命や財産を守る決め手です。また、火災危険などのない場所から通報してください。

- 安全な場所から通報する。（建物が燃えているなら離れる。道路上なら歩道などに離れて通報する。）
- 火事か救急の別をはっきりと。
- 住所は正しく、詳しく。（八戸市や〇〇町など、市町村から伝えてください。）
- 何が（誰が）どうしたのかを正確に。
- 通報者を明らかに。

|                       |  |
|-----------------------|--|
| 火<br>事<br>の<br>場<br>合 | <ol style="list-style-type: none"><li>1. 燃えているものは</li><li>2. 場所（住所または目標となる建物）は</li><li>3. 逃げ遅れや怪我人は</li><li>4. あとは係員が聞いたことに落ち着いて答えてください</li></ol>                |
| 救<br>急<br>の<br>場<br>合 | <ol style="list-style-type: none"><li>1. 急病人か 怪我人か</li><li>2. 場所（住所または目標となる建物）は</li><li>3. 傷病者の容体や人数（性別、年齢、意識状態など）</li><li>4. あとは係員が聞いたことに落ち着いて答えてください</li></ol> |

### コラム 119番は緊急電話です！！

119番で「今の火事はどこですか？」「当番医はどこですか？」と聞く人がいます。このように119番を使用すると、緊急時に119番がつかないことがあります。緊急時以外は使用せず、災害情報の問い合わせは八戸広域消防本部情報案内050-5536-5985、当番医の案内は八戸広域消防本部救急医療情報0178-24-3999へ掛けるようお願いします。

## ●携帯電話からの119番通報

青森県内は、平成10年3月1日から携帯電話での119番通報が可能になりました。

携帯電話からの119番通報は、県内を4つのブロックに分けて、ブロックの代表消防本部（八戸、青森、弘前、五所川原）で受付をしていましたが、平成18年3月1からは、管轄消防本部で受付ができるようになりました。

八戸広域消防本部は、管轄8市町村（八戸市、三戸郡、おいらせ町）からの119番通報をすべて指令センターで受付しています。

※通報場所（山岳地域や他の消防本部との境界付近等）によっては、電波状況により他の消防本部に接続される場合があります。その場合、各々の消防本部から当消防本部へ転送されますので電話を切らずに係員の指示に従って、質問にお答えください。

また、「050」から始まるIP電話や、データ通信専用SIMなど、一部の携帯電話では緊急通報ができない場合がありますので、利用されている方はご自身の契約した携帯会社に一度ご確認をお願いします。

### ポイント

携帯電話からの119番は、次のことに気をつけて通報してください。

- 自動車等で運転しながらの通報は道路交通法で禁止され、交通違反となるとともに、交通事故の危険がありますので、必ず安全な場所で止まった状態で通報してください。  
また、移動しながらの通報は途中で電話が切れたり、会話が途切れたりしますので、電波状況の良いところで立ち止まって通報してください。
- 通報している場所が不明の場合は、近くの人に聞くか、周りの目標となる建物などを確かめてください。また、一般の加入電話を借りるか、近くの公衆電話を利用するかして、もう一度119番通報してください。
- 通報が終わっても、消防本部から問い合わせをする場合がありますので、10分位は使用したり、電源を切ったりしないでください。



# 八戸広域消防本部の紹介

## ●管轄区域

〔地勢〕

本圏域は、太平洋に臨む青森県の南東部に位置し、北部は十和田市等の上十三地域に、西端部は秋田県に、南は岩手県に接している。

地形は、西の八甲田山系を構成する山岳地帯から、なだらかな台地に囲まれた平野が東の太平洋に向かって広がっており、その平野を馬淵川・新井田川・奥入瀬川などの川が流れている。



〔概要〕 構成 1市6町1村  
人口 302,028人  
世帯数 148,371世帯  
面積 1,346.85km<sup>2</sup>  
(令和6年3月末現在)

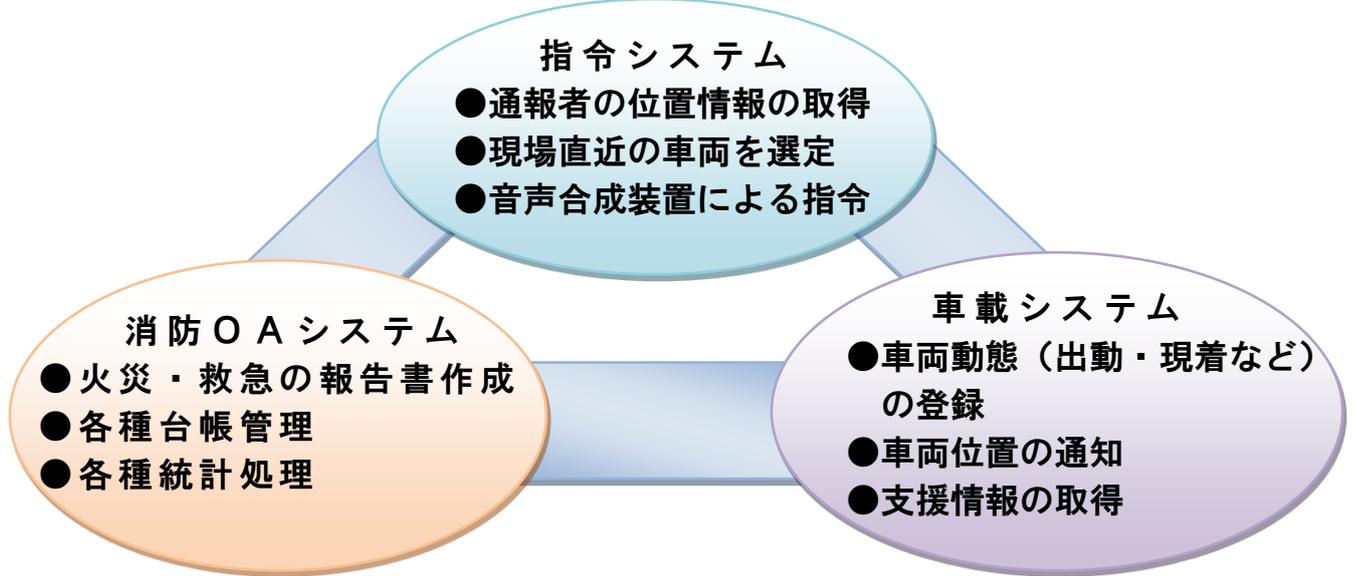
## ●消防体制の概要 (令和6年4月1日現在)

- ◎ 消防体制 1本部(4課)・5署・5分署・8分遣所
- ◎ 職員数 431名(再任用職員9名を含む)
- ◎ 車両台数 消防車両 67台(うち非常用消防車5台)  
救急車両 20台(うち非常用救急車4台)
- ◎ 無線局数 326局(固定局 2局、基地局 9局、移動局 79局、携帯局 242局)
- ◎ 周波数 デジタル波:活動波 8波、主運用波 1波、統制波 3波・・・計 12波  
アナログ波:署活系アナログ波 17波、防災相互波 1波・・・計 18波

# 高機能消防指令センター

## ● 高機能消防指令センター

八戸広域消防本部では、住民一人ひとりの「安全・安心」な暮らしを支えるため、最新鋭の高機能消防指令センターを平成24年3月8日から運用開始しました。



高機能消防指令センター導入により、正確な情報確認と迅速な指令を実現するシステムで災害現場到着までの時間を短縮します。

指令システム・車載システム・消防OAシステム相互にデータが集約され、指令情報・地図情報・水利情報など消防活動に必要な不可欠な情報を指令センターと現場で共有することが可能です。

より迅速、効率的な災害対応を行うことによって被害の低減・救命率向上を目指します。

**指令台・指揮台・無線統制台**

119番通報の受付、全ての有線無線の取扱い、自動出勤指定装置、地図等検索装置を組み込み、連携して運用します。通常6席で運用し、大規模災害時には最大8席で運用。多数の通報にも的確かつ迅速に災害事案を処理できる体制を確立しています。



**大型表示装置**

|   |  |  |
|---|--|--|
| <p><b>車両運用表示盤</b></p> <p>指令台や車両運用端末と連動し、各車両の動態を一覧表示します。</p> | <p><b>多目的表示盤</b></p> <p>出勤車両の活動状況、災害発生場所付近の地図など各種情報を切替えて表示します。</p> | <p><b>支援情報表示盤</b></p> <p>気象情報、通報件数、災害発生件数など各種支援情報を表示します。</p> |
|---|--|--|

# ● 高機能消防指令センター部分更新について

## 概要

平成23年度の運用開始から13年が経過しました。高機能消防指令センターを構成する情報系機器の重要機器の障害発生を未然に防ぐため、当消防本部では、指令センターの安定稼働を確保することを目的とした高機能消防指令センターの部分更新を令和2年度から開始し、そして令和3年6月30日から新システムに切り替え運用となりました。

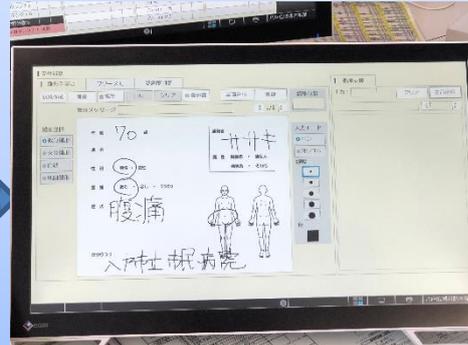
情報系機器（パソコン、サーバー、ディスプレイ、ネットワーク機器）の更新が完了し、通信系機器（指令台装置、指令制御装置、署所端末装置、車載端末装置）も順次更新予定です。そして、消防隊出動計画の見直しなど現行の体制を再検討し、ハード面とソフト面の両面を強化する取り組みを実施しました。

### 部分更新に伴う主な変化（ハード面）

- **指令台・指揮台・無線統制台のディスプレイ4面化**

タッチパネルを採用し、スムーズな操作が可能です。

指令管制員同士での情報共有の幅が広がりました。



タッチペンでの  
手書き入力が可能  
になりました

### 部分更新に伴う主な変化（ソフト面）

- **消防隊出動計画の見直し**

災害に応じた出動車両の効率的運用

- **出動指令要領の改正**

119番通報から出動指令完了までの時間短縮

- **ほっとスルメールの自動配信化**

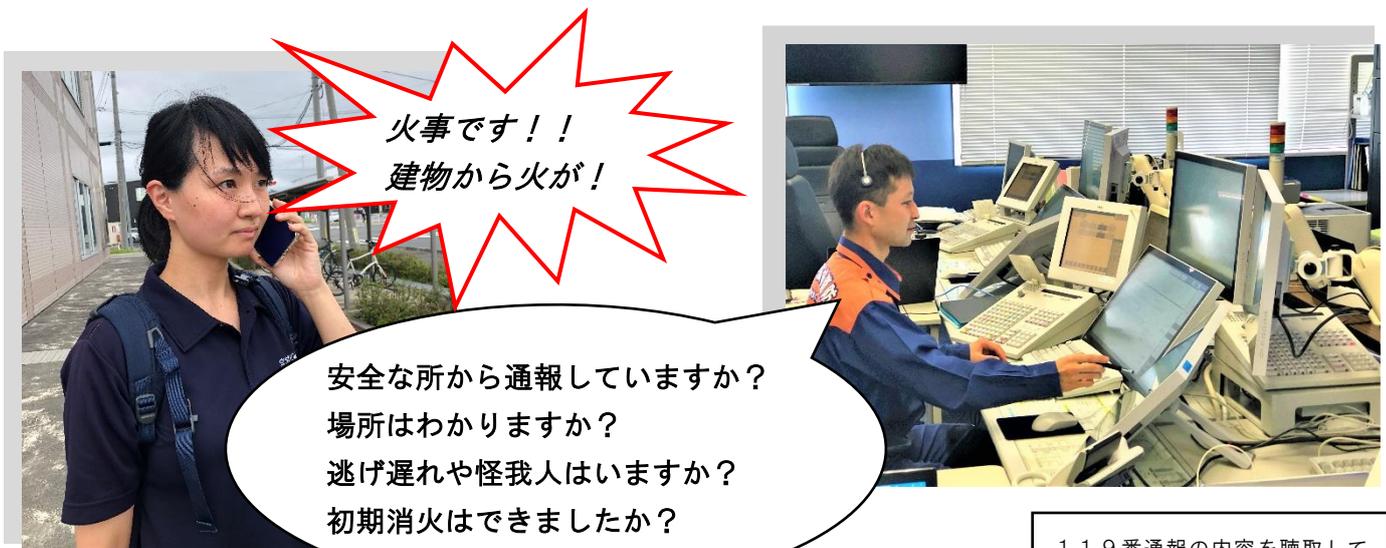
火災情報、鎮火報、誤報案内を登録者に遅滞なく配信

住民サービスの質の向上を目指した取り組みを実施しています。

出動指令での出動車両の読み上げ等を省略することで、時間短縮に繋がったよ！



# ● 119番通報から現場到着まで



火事です!!  
建物から火が!

安全な所から通報していますか?  
場所はわかりますか?  
逃げ遅れや怪我人はいますか?  
初期消火はできましたか?

119番通報の内容を聴取している間に合成音声により予告指令を行います。  
予告指令を受けた部隊は直ちに出勤準備を進めます

**119番通報**

**発信地表示**

**予告指令**

通報内容から通報場所の特定が難しい場合、通報者の住所・位置情報を入手し、通報地点の特定を迅速に行います。GPS搭載携帯電話の場合は半径数m~数百mまで絞り込んで特定ができます。

災害の規模や内容に応じて災害地点に最も近い部隊を、GPSを使いリアルタイムに把握し自動的に選別して、出勤隊を編成します。

**災害地点  
災害種別の  
決定**

**自動出勤指定**

車両に搭載した端末装置に他の車両位置、道路通行止め、水利、などの支援情報を表示。  
的確な活動支援を行います。



**出勤指令**

火災指令 建物火災  
八戸市〇〇・・・  
・・・ 第一出勤

**現場  
到着**

**災害情報支援**

八戸消防隊  
全車出勤!



# ● 消防救急無線のデジタル化への移行

## 消防救急デジタル無線の概要

近年の社会環境の変化に伴い災害の態様が複雑多様化し、地震・土砂災害などによる自然災害が大規模化していること、また、高度情報化の飛躍的進展及び電波需要の増大に伴い電波割り当てが困難となっていることにより、より高度な情報通信システムの構築が必要とされている状況を受け、当消防本部では平成23年から消防救急無線のデジタル化を進め、消防救急デジタル無線の運用を平成28年2月1日から開始しました。

### 消防救急デジタル無線の特長

- **多種多様な通信手段**  
出動中の部隊間での通話や、車両を特定して通話できるセレコール通信など目的に応じた通信が可能です。
- **通信セキュリティの向上**  
消防救急無線のデジタル化により無線通信を暗号化することで、無線間での個人情報や重要情報が第三者に傍受されることを防ぐことが出来ます。

## デジタル無線整備後の状況

- 基地局を9局設置
  - ① 八戸消防本部局
  - ② 階上岳局
  - ③ 階上小舟渡局
  - ④ 南部麦沢局
  - ⑤ 南部名川局
  - ⑥ 五戸倉石局
  - ⑦ 三戸松原局
  - ⑧ 田子新井田局
  - ⑨ 田子上郷局



### 無線基地局のエリアカバー率が向上

|        | アナログ無線 | デジタル無線 |
|--------|--------|--------|
| 面積カバー率 | 71.3%  | 93.7%  |
| 世帯カバー率 | 94.1%  | 99.8%  |



# お知らせ

## ●消防情報案内について

消防情報案内は

**050-5536-5985 (災害情報の問い合わせ)** です。

※令和5年7月1日から、番号が変わりました。

## ●緊急通報FAX119について

FAX119は **119番** で送ってください。

FAXを直接119番で受信します。

言葉や耳の不自由な方、電話での通報が容易ではない方々からの通報をFAXで受け付けています。送信用紙は八戸広域消防本部ホームページにてダウンロード可能です。イラスト入りの送信用紙にチェックをして送信してください。住所、氏名、要請内容が記入されていれば用紙に指定はありません。

## ●メール119について

電子メールによる119番通報の受付『メール119』を平成24年3月9日から開始しました。従来の電話での対話形式による通報が困難な方が、災害等緊急時に電子メールで119番通報することができます。

ご利用される場合は事前に登録が必要となりますので、八戸広域消防本部ホームページからご利用案内を必ずご覧になった上で登録をお願いいたします。

## ●NET119緊急通報システムについて

聴覚・言語機能に障害があるなど、音声による119番通報が困難な方が利用対象者となる『NET119緊急通報システム』を令和3年3月22日から開始しました。GPS機能を搭載し、インターネットに接続ができる携帯電話、スマートフォン、タブレット端末等による119番通報が可能となりました。

ご利用される場合は事前に登録が必要となりますので、八戸広域消防本部ホームページからご利用案内を必ずご覧になった上で登録をお願いいたします。

# 八戸広域消防本部 各種統計情報

## ● 119番受付状況

| 種 別         |       | 年 別               |                   |
|-------------|-------|-------------------|-------------------|
|             |       | 令和 5 年            | 令和 4 年            |
| 火           | 災     | 98<br>(66)        | 94<br>(70)        |
| 救           | 急     | 14,154<br>(6,792) | 12,850<br>(5,807) |
| 救           | 助     | 32<br>(23)        | 38<br>(29)        |
| そ の 他 の 災 害 |       | 124<br>(82)       | 109<br>(71)       |
| 間           | 違 い   | 843<br>(659)      | 418<br>(256)      |
| いたずら・虚偽通報   |       | 13<br>(7)         | 20<br>(8)         |
| 無 音 状 態     |       | 971<br>(797)      | 517<br>(393)      |
| 火災救急の問い合わせ等 |       | 1,204<br>(740)    | 1,028<br>(575)    |
| 通 報 訓 練     |       | 1,889<br>(228)    | 1,792<br>(209)    |
| 試           | 験     | 118<br>(16)       | 156<br>(21)       |
| 病           | 院 紹 介 | 66<br>(38)        | 107<br>(54)       |
| そ の 他       |       | 837<br>(528)      | 929<br>(519)      |
| 合           | 計     | 20,349<br>(9,976) | 18,058<br>(8,012) |

※ ( ) 内は内数で、携帯電話からの受付回数

## ●火災件数

| 種別    | 年別        |           |
|-------|-----------|-----------|
|       | 令和5年      | 令和4年      |
| 建物火災  | 77件       | 58件       |
| 林野火災  | 5件        | 6件        |
| 車両火災  | 7件        | 16件       |
| 船舶火災  | 件         | 0件        |
| 航空機火災 | 件         | 0件        |
| その他火災 | 23件       | 24件       |
| 合計    | 112件      | 104件      |
| 死者    | 12名       | 4名        |
| 負傷者   | 28名       | 11名       |
| 損害額   | 625,540千円 | 210,264千円 |

## ●出火原因

(令和5年)

| 順位   | 原因別       | 件数   |
|------|-----------|------|
| 1    | たき火       | 14件  |
| 2    | たばこ       | 8件   |
| 3    | 放火        | 6件   |
| 3    | 電灯、電話等の配線 | 6件   |
| 3    | ストーブ      | 6件   |
| 出火件数 |           | 112件 |



防災戦士

ダッシュ119

**住宅用火災警報器10年  
経過したら交換しよう！**

## ● 救急出動件数

| 事故種別  | 令和5年     | 令和4年     |
|-------|----------|----------|
| 火災    | 101件     | 83件      |
| 自然災害  | 1件       | 0件       |
| 水難事故  | 19件      | 11件      |
| 交通事故  | 518件     | 569件     |
| 労働災害  | 150件     | 135件     |
| 運動競技  | 106件     | 62件      |
| 一般負傷  | 1,802件   | 1,570件   |
| 加害    | 31件      | 34件      |
| 自損行為  | 146件     | 150件     |
| 急病    | 11,263件  | 10,239件  |
| その他   | 1,085件   | 1,067件   |
| 合計    | 15,222件  | 13,920件  |
| 一日平均  | 41.7件    | 38.1件    |
| 時間あたり | 34.5分に1件 | 37.8分に1件 |

## 救命の連鎖(チェーン・オブ・サバイバル)



# 119番通報の際は

## ● 119番通報カード

緊急時に備えて、下記のようなカードを作り、電話機のそばに貼っておくと便利です。

|  |  |
|--|--|
| <b>火事・救急・救助は☎119</b>   |  |
| 「火事」か「救急」かはっきりと！！  |  |
| <b>住 所</b><br><small>(市町村名、丁目・大字、小字、番地)<br/>(マンション・アパート名、部屋番号)</small> |  |
| <b>名 前</b><br><small>(世帯主)</small>                                     |  |
| <b>付近の目標物</b><br><small>(公共施設、商店など)</small>                            |  |
| <b>電 話 番 号</b>   |  |
| <b>最寄りの消防署</b>   |  |

八戸広域消防本部 情報案内

050-5536-5985 (災害情報の自動案内)

八戸広域消防本部 救急医療情報

0178-24-3999 (救急病院の問い合わせ)

八戸広域消防本部 指令救急課

0178-44-2135 (指令センター)

0178-46-1171 (指令救急課 FAX)

# Q & A

## ●救急車は有料なの？

救急車を呼んでも料金は発生しません。外国では有料の国もあるようですが日本では無料です。ただし、搬送先の医療機関での医療費はかかります。

## ●知り合いが救急車で運ばれたが、どこの病院に行ったか教えてもらえるのですか？

個人情報に関することは個人情報保護法によりお伝えできません。

病院へ搬送した際に出動した救急隊から状況を医師に伝え、必要に応じて病院側から関係者の方に連絡を取ります。

## ●救急車を呼んだのにどうして消防車も来るの？

近くの救急車が出動中で、重症と思われる急病人が発生した場合や、交通量が多い場所で発生した交通事故等、救急隊の活動が困難と予想されるときに、消防隊も同時に出動して救急活動の支援にあたります。場合によっては消防車が先に着くことがありますが、驚かないでください。

## ●サイレンを鳴らさずに来てくれますか？

救急車や消防車などの緊急自動車は緊急用務として走行する際は、サイレンを鳴らし赤色の警光灯をつけなくてはならないと道路交通法により定められています。

ご理解とご協力のほどお願いいたします。

## ●今いる場所が分からない時の119番通報はどうするの？

まず、あなたの周辺にある目標となりそうなもの（学校等の公共の建物、コンビニ、スーパー、交差点の名前、電柱に記載してある住所等）を教えてください。GPS情報とあわせて係員があなたのいる場所を特定します。コンビニ等のお店の場合は入口に「○○店」と書いてある場合がありますので、店名も併せて教えてください。また、通行人等で場所が分かる人が近くにいたときは、電話を代わるのも有効です。

## ●高速道路上で近くに目標物になるようなものがないときは自分の場所をどう伝えるの？

高速道路上では高速道路名、〇〇方面から△△方面へ向かっていたか（上り線・下り線）が重要です。また道路左側などには100mごとに「キロポスト」という標識がありますので、「〇〇キロポストです。」と伝えてください。

また、非常電話が高速道路や自動車専用道路の本線上では「1kmごと」、トンネル内では「200mごと」、インターチェンジ、サービスエリア／パーキングエリア、バス停留所、非常駐車帯などに設置されています。受話器をとった時点で発信地点が各道路の管制センターに通知されるので場所が特定されます。

非常電話の主な機能として、通話のほかに4つのボタンが設置されていることが特徴です。扉を開けるとボタンが4つ設置されており、「故障」「事故」「救急」「火災」を選択して押すとランプが点灯、すぐに各道路の管制センターの担当部署に繋がり、状況を伝えてください。



キロポスト



## ●救急車が到着するまでに何をすればいいの？

自宅から119番通報した場合は保険証やお薬手帳（普段飲んでいる薬でもよい）等を準備してください。また、けがや病気の状態によっては何もしないと病状が悪化する場合がありますので、その場に居合わせた人が応急手当をすることが重要です。係員から指示がありましたらそれに従ってください。

## ●救急車が緊急走行なのにゆっくり走っていることがあるのはなぜ？

救急車には病気やけがをした人が乗っており、走行や急な操作による振動が負担になることがあります。救急車は病状に合わせた運転を心掛けておりますので、これらの負担を軽減するために速度を落として走行する場合があります。

## ●スマートフォン等に搭載されている「衝突事故検出」機能による

### 119番通報はどういうもの？

#### 自動通報機能について

最新のスマートフォンの一部には、車が激しい衝突を検出すると、自動で119番通報する「衝突事故検出」機能が搭載され、初期設定で有効になっているものがあります。

また、車の衝突以外にも、床や地面に落としてしまったり転倒したときなど、スマートフォン等が激しい衝撃を受けた場合に自動的に119番通報されることがあります。

#### 意図せず119通報をしてしまったら（お願い）

消防車や救急車が必要ではないのに119番通報が発信された場合、電話を切らずに「間違い」であることをお伝えください。

また、消防から折り返し電話をすることがありますので、電話に出て救急車や消防車が必要かどうかをお伝えください。

救急車・消防車が必要でない場合、利用者自身で119番の発信をキャンセルすることができますので、事前に操作方法の確認をお願いします。