



# 正しい119番通報要領の呼びかけ〔11月9日は「119番の日」〕 ～迅速・確実な消防活動のために～

防災情報室

国民の生命・財産を守る消防活動の迅速さ、確実性を確保するには、住民からの的確な119番通報が不可欠です。

119番通報時の留意点について、以下のようにまとめましたのでご活用下さい。

## ・How to 119番通報

一刻一秒を争う消火活動や救急・救助活動の始動のために重要なものはご承知のとおり119番通報です。

119番通報の受信箇所は全国で約1,200箇所あり、多くは管轄する消防本部の指令室、または消防署所の通信室ですが、常備消防がない地域では役場、診療所、消防団の分団長宅で受信されています。年間の119番通報件数は全国で約930万件（全国消防長会調べ）にもものぼっており、あなたも通報する場面に遭遇するかもしれません。119番通報にあたってご留意いただきたい点は以下のとおりです。

### ①一般的な留意事項

119番通報の際、指令員から良く聞かれることは次のとおりですので、通報する際には落ち着いて指令員への情報提供をお願いします。

#### 火災の場合

- ・住所（近くの目標物）
- ・何が燃えているか（ビル等の場合、何階か）
- ・逃げ遅れはないか
- ・通報者の氏名、電話番号

#### 救急の場合

- ・住所（近くの目標物）
- ・誰がどうしたのか（事故か急病か）
- ・通報者の氏名、電話番号

救急通報の際、通報内容から心肺停止状態であることがわかった場合、傷病者への気道確保、人工呼吸、胸骨圧迫（心臓マッサージ）をお願いすることがありますが、救急隊到着までの重要な措置でありますので、ご協力をお願いします。また、



傷病者の年齢、持病、かかりつけの病院などについては適切な病院搬送につながる情報として、救急車から確認電話の際にお尋ねする場合があります。

### ②携帯電話、PHSからの通報にかかる注意点

現在、119番の通報件数の約2割は携帯電話からの通報となっておりますが、多くは屋外からの通報であるため、そのことに伴ういくつかの注意点があります。

- ・通報場所の住所の確認をお願いします。もし、分からない場合は、近くの人に聞く、道路の看板、電柱等で確認するなどの手段があります。
- ・車の運転中は、一旦安全な場所に駐車してから通報願います。高速道路上では上り車線か下り車線かということも重要な要素です。
- ・電波の特性上、管轄外の消防本部へ接続される場合があります、この場合は管轄消防本部に転送されます。転送先でも通報内容を繰り返し聞かれますが、再度の対応につきご理解をお願いします。
- ・確認のため消防本部から折り返し電話をかけることがありますので、携帯電話、PHSの電源は入れたままでお願いします。

### ③IP電話からの通報にかかる注意点

加入者番号が「050」から始まる電話番号からは現在のところ基本的に119番通報はできません。自宅が「050」のIP電話のみを契約している場合は、携帯電話から119番通報をするか、あるいは最寄りの消防署の電話番号（各消防本部のホームページ、NTTより配布されているタウンページなどに記載されています）を控えておけば、いざという時に慌てずに済むこととなります。

### ④公衆電話からの通報にかかる注意点

携帯電話の普及とともにあまり使用されなくなりましたが、公衆電話のうち、ピンク色（ピンク色の大型でダイヤル式）の公衆電話は、お店の人に申し出て鍵を使用しての切り替え作業が必要となります。



以上のことを念頭において、適切な119番通報にご協力いただきますようお願いいたします。