



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、確実性を確保するためには、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ください。

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ことは、ご承知のとおり119番通報です。

119番通報の受信場所は全国で約1200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などでも受信されています。年間の119番着信件数は全国で900万件（全国消防長会調べ）にも上っており、あなたも通報する場面に遭遇するかもしれません。119番通報に当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番緊急通報の際、消防本部等の指令員から「**火事ですか？ 救急ですか？**」と聞かれます。次のとおり、落ち着いて指令員へ情報提供をお願いします。

火災の場合

- ・住所（近くの目標物・ビル等の場合、何階か？）
- ・何が燃えているか？
- ・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・ビル等の場合、何階か？）
- ・誰がどうしたのか？
- ・通報者の氏名、電話番号

事故の場合

- ・住所（近くの目標物等）
- ・どういう事故か？
- ・怪我人（閉じこめられている人）はいるか？
- ・通報者の氏名、電話番号

緊急通報の際、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 携帯電話からの通報時の留意事項

現在、119番の通報件数の約2割は携帯電話からの通報であり、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。また、高速道路や中央分離帯が設けられた幹線道路などでは、上り車線か、下り車線かということも重要な情報です。
- ・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へ転送されます。転送先でも通報内容を繰り返し聞かれますが、再度の応対につきご理解をお願いします。
- ・確認のために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。

③ IP電話からの通報時の留意事項

加入者番号が「050」から始まる電話番号は、119番通報できるものとできないものがありますので、自宅のIP電話が緊急通報に対応しているか、確認してください。対応していない場合は、携帯電話から119番通報するか、あるいは最寄りの消防署の電話番号を控えておけば、いざという時に慌てずに済みます。

119番通報の訓練をしよう ～通報訓練～

火災や救急の必要な場面に遭遇したときには、落ち着いて119番通報することが大切ですが、一生に一度あるか、ないかの緊急事態に直面して、冷静に必要な情報を伝えるのは難しいことです。このため、消防本部では地域の消防訓練などとあわせて、119番の通報訓練を受け付けています。

これは、事前に通報訓練を行うことを連絡した上で、実際に119番通報を体験できるものです。通報訓練を体験しておけば、実際の通報時には大変有効と考えられますので、ご希望の場合にはお近くの消防署へご相談ください。

