

119番通報のしかた



**あわてず下記の
内容を伝えてください。**

1 火事と救急の判別

●火事なのか救急なのか教えてください。

2 出動場所の特定

●住所や周囲の建物の名前を教えてください。
固定電話から通報の場合、通報と同時に管制員の画面上に地図が表示され、地図情報の確認を取り指令をかけられます。
携帯電話からの通報も位置情報の設定がオンであれば、大まかな位置を把握することができ出動時間の短縮につながります。

3 状況の説明

●現場の状況を管制員に教えてください。



火事の例

台所が火事で
大変なんです!



救急の例

お母さんが
倒れました!

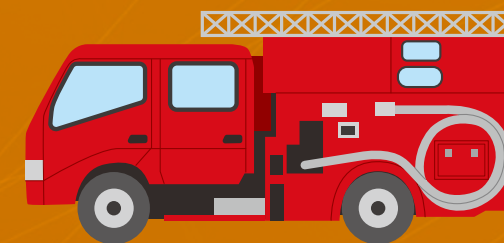


- 管制員 「はい。119番消防です。火事ですか？ 救急ですか？」
 通報者 「火事です。」
 管制員 「消防車が向かう住所を教えてください。」
 通報者 「〇〇市〇〇町〇番地〇マンション119号室です。」
 管制員 「何が、どの位燃えていますか？」
 通報者 「台所が燃えています。」
 管制員 「何階建ての何階から出火していますか？」
 通報者 「11階建ての11階です。」
 管制員 「ケガされた方や逃げ遅れの方はいますか？」
 通報者 「いません。」
 管制員 「あなたは、安全な場所にいますか？」
 通報者 「台所の見えるところにおいて、炎が天井に着きそうです。」
 管制員 「危険ですから避難してください。」
 「あなたの名前、お使いの電話番号を教えてください。」
 通報者 「〇〇です。〇〇〇—〇〇〇〇です。」
 管制員 「はい。わかりました。すでに消防車は向かっています。」



Point

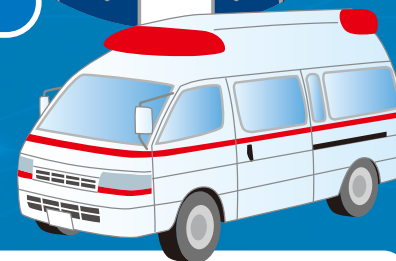
焦らず落ち着いて管制員の質問に教えてください。
通報者は身の安全を第一に考え、いつでも避難できるようにしてください。
住所がわからない場合は大きな建物や店の名前を伝えてください。



火事
ですか?



救急
ですか?



Point

救急車の来てほしい場所を先に伝えてください。
電話の途中でも一番近い救急車に指令をかけることができます。
管制員の指示に従い具合の悪い人の様子を伝えてください。わからない場合はわからないと伝えても構いません。
救急車を呼んでいいのかわからない場合は、#7009(救急安心電話相談)をご利用ください。
また、小児のご相談は#8000(こども急病電話相談)をご利用ください。

- 管制員 「はい。119番消防です。火事ですか？ 救急ですか？」
 通報者 「救急です。」
 管制員 「救急車が向かう住所を教えてください。」
 通報者 「〇〇市〇〇町〇番地〇マンション119号室です。」
 管制員 「どうしましたか？」
 通報者 「お母さんが台所で倒れました。」
 管制員 「意識はありますか？」
 通報者 「意識はありません。」
 管制員 「呼吸はどうですか？」
 通報者 「呼吸はしています。」
 管制員 「どこかケガをしていますか？」
 通報者 「ケガはしていません。」
 管制員 「お母さんの年齢を教えてください。」
 通報者 「〇〇歳です。」
 管制員 「何か病気をされていませんか？」
 通報者 「脳梗塞で、〇〇病院にかかっています。」
 管制員 「あなたの名前、お使いの電話番号を教えてください。」
 通報者 「〇〇です。〇〇〇—〇〇〇〇です。」
 管制員 「はい。わかりました。すでに救急車は向かっています。」