

119番通報要領

あわてず、落ち着いて係員の質問に答えてください！

通報内容を聴取中に、出動準備→出動となります。

通報内容によって、消防車・救急車・救助工作車・はしご車を追加出動させます。

◎ 119番通報時の注意事項

- ・ 119番通報は、消防指令センターで受付します。
- ・ 通報は、施設内の発生場所に応じて固定電話(コードレス含む。)と携帯電話を使い分けましょう。
(例) 発生場所が固定電話から離れている又はコードレスの接続範囲外の場合は、携帯電話やPHSの方が急病人や怪我人の状況が伝えやすく、消防指令センターの指示が聞きやすい。
(例) 発生場所が固定電話から近い場合は、できる限りコードレス電話を使用することで急病人や怪我人の状況が伝えやすく、消防指令センターの指示が聞きやすい。
- ・ 119番通報する場合は、固定電話や携帯電話等に関わらず住所と施設名を正確に伝えましょう。
- ・ 最寄りの消防署へ電話するのではなく、119番通報しましょう。最も近い消防車・救急車が出動します。

◎ ポイント

火災か救急か	「火災です」「救急です」とはっきり伝える。
場所	市町村名から地番、施設名称まで正確に伝える。
事故の状況	○階建ての○階が火事です。 ○○歳の○○が急に倒れました、怪我をしました。 (既往症・かかりつけ病院など)
通報者の氏名	氏名と折り返し電話した時につながる電話番号を伝える。
連絡先	

◎ 通報例

消防指令センター	消防署119番です。火事ですか、救急ですか。
通報者	火事です。(救急です。)
消防指令センター	発生場所の住所を教えてください。
通報者	〇〇市〇〇町〇〇番地〇〇 ※ 市町村名から番地まで正確に
消防指令センター	世帯主(事業所名)は？
通報者	〇〇 〇〇です。(〇〇〇〇センターです。)
消防指令センター	何が燃えていますか？(急病ですか。怪我ですか。意識・呼吸はありますか？)
通報者	〇〇階建ての建物で、〇〇階の〇〇号室から出火しています。 (〇〇歳の男性(女性)が急に倒れました。今は意識が戻り会話できます。)
消防指令センター	逃げ遅れやけが人はいませんか？(既往症・かかりつけ病院はありますか？)
通報者	今のところいません。 (高血圧で〇〇病院にかかっています。〇〇病院で〇〇病の手術をしました。)
消防指令センター	最後にあなたの名前と、今使用している電話の番号を教えてください。
通報者	私の名前は、〇〇 〇〇です。 今使っている電話の番号は〇〇〇〇-〇〇-〇〇〇〇です。
消防指令センター	分かりました。すでに消防車(救急車)が向かっていますので、サイレンの音が聞こえたら、車両を誘導してください。

電話の近くに掲示または119番通報時に携帯して、活用してください。