

# 119番の正しいかけ方



通報は、おちついてゆっくりはっきりと

## ◇119番通報は必ず市町村名から伝えてください

会津若松地方と喜多方地方の「2市8町3村」からの119番通報は、全て会津若松市にある「会津若松地方・喜多方地方消防指令センター」に繋がります。通報時は市町村名から伝えてください。

## ◇119番を掛けるときのコツはたった2つ

- 1、正確な住所を伝えること
- 2、電話口に出た通信指令員の質問に答えていただくこと

### 【火災の場合】

火災建物から通報している場合はすぐに避難して安全な場所から通報してください。

「火事だ！」と叫び近隣住民にいち早く知らせることもポイントです。



火災の場合は以下のようなことを聞きます。

- 1.建物のどこで、何が、どのくらい燃えているか
- 2.逃げ遅れ、負傷した人はいないか
- 3.避難誘導を実施したか、誘導先はどこか

### 【例】

通信指令員 119番 消防です。火事ですか？救急ですか？

通報者 「火事です！」

通信指令員 住所を市町村名から教えてください。

通報者 「喜多方市〇〇町XX番地です。」  
(住所がわからない時は「〇〇郵便局の隣です。」など目標になるものを教えてください。)

通信指令員 世帯主のお名前を教えてください。

通報者 「山田 太郎です。」

通信指令員 何が燃えていますか？

通報者 「家です。建物が燃えています。」

通信指令員 逃げ遅れた人はいますか？

通報者 「いません (〇〇がいないんです。)」

通信指令員 ケガをしている人はいますか？

通報者 「いません (〇人います。)」

通信指令員 あなたのお名前と電話番号を教えてください。

通報者 「山田 花子です。電話は〇〇-〇〇〇〇です。」

通信指令員 わかりました。安全な場所に避難してお待ちください。  
決して家の中には戻らないように。消防隊が到着したら通報者ですということをお伝えください。

### 【救急の場合】

傷病者の状態によっては通報者に口頭指導を行い、心臓マッサージなどを行ってもらうことがあります。



(※口頭指導とは、119番受信時に通信指令員が救急現場で傷病者のそばに居合わせた人に対して口頭で応急手当を指導することを言います)

また、交通事故等で車の中に人が閉じ込められている場合は、レスキュー隊も出動し現場に向かいます。

負傷、急病、交通事故など救急車を呼ぶ理由で聞く内容が変わってきますので、落ち着いて指令員の質問に答えてください。

救急（急病）の場合は以下のようなことを聞きます。

1. 傷病者の性別と年齢
2. どうしてそうなったのか、今どのような状態か（意識、呼吸はあるか）
3. 今までかかった病気、かかりつけの病院

### 【例】

通信指令員 119番 消防です。火事ですか？救急ですか？

通報者 「救急です！」

通信指令員 住所を市町村名から教えてください。

通報者 「喜多方市〇〇町XX番地です。」  
(住所がわからない時は「〇〇郵便局の隣です。」など目標になるものを教えてください。)

通信指令員 世帯主のお名前を教えてください。

通報者 「山田 太郎です。」

通信指令員 何歳の方がどうされましたか。

通報者 「80歳のおじいちゃんが急に倒れたんです。」

通信指令員 意識と呼吸はありますか？

通報者 「あります。（ありません。）」  
※意識と呼吸が無い場合は心臓マッサージや人工呼吸の実施をお願いします。通信指令員が電話口で実施方法をお教えしますのでご協力ください。

通信指令員 あなたのお名前と電話番号を教えてください。

通報者 「山田 花子です。電話は〇〇-〇〇〇〇です。」

通信指令員 救急車のサイレンの音が聞こえたら案内してください。

## 【携帯電話からの119番通報】



### 119番

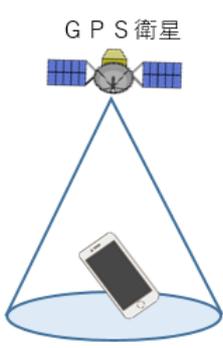
近年、携帯電話からの119番通報件数が増加しています。

携帯電話による119通報の場合、位置情報通知システムにより場所の特定を行います。

#### ■位置情報通知システムとは

GPS測位や、携帯電話と119通報を受信した基地局(アンテナ)との電波強度から通報者の大まかな位置情報を指令装置の地図上に表示させることができるシステムです。

### 位置情報通知システムによる位置測位方法

携帯電話機能	GPS機能あり	GPS機能無効またはGPS機能なし	
測位方式	GPS測位	複数基地局測位	セルベース測位
算出方法	人工衛星からの電波を受信⇒位置を算出	3基地以上の基地局から位置を算出	単体の基地局から位置を算出
イメージ			
位置情報精度	高い	中程度～低い	
制度誤差範囲	数m～数十m	数十m～数百m	数百m～数十キロm

## ■GPS機能を「ON」にしておきましょう

GPS機能が設定できていない携帯電話や、機能そのものがない携帯電話の場合、通報位置の誤差が大きく表示され、場所の特定に時間を要してしまうことがあります。

**お手持ちの携帯電話のGPS機能を「ON」にしておくことで通報位置をほぼ特定することができ、消防車や救急車の出動までの時間を短縮することができます。**

(※GPS機能が「ON」の状態でも、電波状況により位置情報が測位されない場合がありますので、通報時は口頭で通報場所の住所や目印となる目標物を伝えてください。)

119通報に備え、携帯電話のGPS機能の設定方法を把握しておきましょう。



(※GPS機能の設定方法は携帯電話の種類によって異なります。販売店やメーカーにお問い合わせください。)

## ■携帯電話による119通報時のお願い



- 車を運転中に119番通報を行うのは危険ですので、安全な場所に停車してから通報してください。
- 外出中で今いる場所が分からないときは、近くの人に聞いたり、周りをよく見て目標となるものを教えてください。
- 詳しい状態を聞くため、救急隊から電話を掛けなおすことがあります。携帯電話の電源を切らないようにしましょう。

## 通信指令センターからのお願い

### ☆災害等の問い合わせについて

119番は緊急回線です。火災や救急に関する問い合わせは行わないでください。

### ☆応急手当について

通報者の方に応急手当をお願いすることがあります。特に、通報内容から心臓や呼吸が止まっていると判断した場合、電話をつないだままの状態、心肺蘇生法の応急手当の口頭指導を行いますのでご協力をお願いします。

### ☆救急車のサイレンについて

「救急車のサイレンを鳴らさないで来てほしい」といわれる方がいらっしゃいますが、救急車はサイレンや赤色灯を使用しないと法律上、緊急車両とは認められませんが、事故を起こさず安全に、かつ迅速に現場に到着するためです。ご理解をお願いします。

### ☆重症疾患について

呼吸がない、呼びかけに対する反応がない、ろれつが回らない、手足がしびれて動かさない等は重症の疾患が疑われ、かつ緊急を要する状態である可能性が高いものです。これらの症状がみられたときはいち早く119番通報を行ってください。

### ☆いたずら電話について

いたずら電話は緊急回線の障害となるものであり、場合によっては法律で罰せられることがありますので決して行わないでください。

**【お問い合わせ】 会津若松地方・喜多方地方 消防指令センター**

**TEL：0242-59-1420**