

# 119番通報の要領

このコーナーでは、火事の通報や救急車を呼ぶときなど119番をダイヤルされる場合のポイントや通報要領などについて紹介しています。

## 「あわてず、落ち着いて係員の質問に答えてください！」



お急ぎになる気持ちはわかりますが、出動に必要なのは的確な情報です。  
慌てるあまり住所も話さずに「早くこい！」とだけ叫んで電話を切ってしまう方がたまにいらっしゃいますが、場所がわからないことには消防車も救急車も出動できません。  
火事・救急の別がわかった時点で出動準備をしていますので、できるだけ落ち着いて話してください。  
落ち着いて係員の質問に答えることが最も効率の良い通報です。  
結果的に聞き取り時間短縮につながりますので、ご協力をお願いいたします。  
では、具体的な通報要領のポイントと119番通報（例）を紹介していきます。

### 通報のポイント

#### ○通報4つのポイント

火災か救急か	「火事です。」又は「救急です。」とはっきりと言う。
場 所	住所（場所）は正確に詳しく言う。（番地、世帯主など） ※目標になる建物、交差点、公園などがあれば伝える。
火災・事故の状況	「〇階建ての建物の△階が火事です。」など、 何が（誰が）どうしたかを正確にわかりやすく伝える。
通報者の氏名 連絡先	「私は〇〇といます。住所は〇〇町〇〇。 電話番号は、△△-□□□□（0△0-□□□□-××××） です。」と、名前を明らかにする。
通報はできるだけ詳しくお願いします。 <状況により救急車、救助工作車、消防車等を追加出動させます>	

### 119番通報（例）



局番なしの「119」をダイヤル

## ○火災の場合

消防本部	はい、消防 1 1 9 です。火事ですか、救急車ですか。
通報者	火事です。
消防本部	場所はどこですか。
通報者	△△町××の〇〇です。□□商店の近くです。
消防本部	何が燃えていますか
通報者	例 1 : 家の台所が燃えています。 例 2 : 〇〇工場の 2 階の窓から火が見えます。 例 3 : 交通事故の車が燃えています。 例 4 : 家の北側の山の中腹に煙が見えます。
消防本部	どこが、どのくらい燃えていますか。
通報者	例 1 : 天プラ油に火がつき、天井まで届きそうです。 例 2 : 2 階窓から炎がふき出しています。1 階には火が見えません。 例 3 : 車全体が炎に包まれています。 例 4 : 火は見えませんが、黒い煙がもくもくと上がっています。
消防本部	逃げ遅れやケガ人はありませんか。
通報者	例 1 : 皆、無事に避難しています。 例 2 : 運転手が、左腕に火傷を負っています。
消防本部	最後に、あなたのお名前とおかけの電話番号をお願いします。
通報者	〇〇〇〇〇〇です。住所は〇〇町△△。 電話番号は△△-××××× (0△0-□□□□-××××) です。
消防本部	すぐに、消防車と救急車が向います。 危ないと思ったら、ただちに避難してください。

## ○救急の場合

消防本部	はい、消防119です。火事ですか、救急車ですか。
通報者	救急です。
消防本部	場所はどこですか。
通報者	△△町××の〇〇です。□□商店の近くです。
消防本部	救急車の必要な人のお名前と年齢を教えてください。
通報者	〇〇〇〇。△△歳です。
消防本部	どうしましたか。
通報者	例1：トイレに行く途中に突然倒れました。 例2：車同士の交通事故で、ケガ人が〇名いるようです。 例3：玄関先で転んでケガをしました。
消防本部	どんな様子ですか。
通報者	例1：倒れたままイビキをかいていて、揺すっても反応がありません。 例2：40歳代の男性2人が、頭から血を流し、道路脇に座って警察官と話しています。 もう1台の車の運転手は、何かに挟まって、車外に出られないようです。 例3：意識はしっかりしていますが、左肘のあたりが変形していて、触るとすごく痛がります。
消防本部	病歴やかかりつけの病院を教えてください
通報者	例1：5年前に〇〇病院で、脳梗塞の手術を受け、1年ほど入院しました。今も、月に1回通院しています 例2：3年前に心筋梗塞で、△△病院に入院したことがありますが、今は、通院など特にしていません
消防本部	最後に、あなたのお名前とおかけの電話番号をお願いします。
通報者	〇〇〇〇〇〇です。住所は〇〇町△△。 電話番号は△△-×××× (0△0-□□□□-××××)です。
消防本部	救急車はもう出動しています。 救急車が近づいたら案内をお願いします。

※普段から落ち着いて正確な通報ができるよう、電話機のそばに住所や電話番号、くの目標などを書いたメモを貼っておくことをお勧めします。

119番通報メモ（例）

◎消防車や救急車が必要なとき

局番なし「119」

↓

種 別	火 災 ・ 救 急
住 所	町 番地
	世帯主
	目標物
氏 名	
年齢（生年月日）	歳（ 年 月 日生）
病 歴	
掛かりつけ医	
電話番号	0 5 9 9 — —