



11月9日は「119番の日」 正しい119番緊急通報要領 ～いざという時慌てないために～

防災情報室



11月9日は「119番の日」

消防庁では、消防に対する正しい理解と認識を深めるとともに、防災意識の高揚、地域ぐるみの防災体制の確立に資することを目的として、昭和62年より11月9日を「119番の日」としています。

住民からの的確な119番通報は、国民の生命財産を守る消防活動の迅速さ、確実性につながります。

119番通報時の留意点をまとめましたのでご活用ください。



How to 119番通報

一秒を争う消火活動や救急・救助活動の始動のために119番通報は重要なものです。

いざという時のために、119番通報にあたっての留意事項を紹介します。

①通報前の留意事項

<火災の場合>

通報している場所まで煙や火が拡大するなど危険が迫っている場合は、すぐ避難し安全な場所から通報してください。

<救急の場合>

急な病気やけがをしたとき、救急車を呼ぶべきか、どこの病院に行くべきか迷うことがあります。そんなとき、どう対応すればいいのか判断の手助けをしてくれる「全国版救急受診アプリ(愛称「Q(きゅう)助(すけ)」)を消防庁で作成しました。「Q(きゅう)助(すけ)」では、該当する症状を選択していけば、緊急度に応じた対応が表示され、自力受診する場合には、医療機関の検索(厚生労働省の「医療情報ネット」にリンク)、受診手段の検索(「全国タクシーガイド」にリンク)が行えます。救急車を呼ぶべき症状をまとめた「救急車利用リーフレット」等と併せて御活用ください。また、自治体によっては、急なケガや病気の際に、専門家が相談に応じる電話相談窓口(#7119等)を設置しているところもありますので、御確認の上、御相談ください。

②通報時の留意事項

119番通報の際、消防本部の職員から「火事ですか? 救急ですか?」と聞かれます。また、次のような情報をお尋ねしますので、落ち着いて対応をお願いします。

<火災の場合>

- ・発生場所(住所・階層・近くの目標物等)
- ・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>

- ・発生場所(住所・階層・近くの目標物等)
- ・誰がどうしたのか?
- ・通報者の氏名・電話番号

<事故の場合>

- ・発生場所(住所・近くの目標物等)
- ・どのような事故か?

・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

なお、適切な医療機関に搬送するため、傷病者の年齢、持病、かかりつけの病院などをお尋ねする場合があります。また、職員が電話を通じて傷病者への応急手当(心肺蘇生やAED)などをお願いする事があります。

③携帯電話からの通報にかかる注意点

近年の携帯電話の普及に伴い、携帯電話による119番通報は、通報総数の約4割を占めています。

消防本部の管轄境界付近から携帯電話で通報した場合は、通報場所を管轄する消防本部とは異なる消防本部につながる場合があります。この場合、通報を受けた消防本部は、通報場所を管轄する消防本部(実際に救急車や消防車が出動する消防本部)へ119番通報の転送を行う場合があります。通報を転送するとき、通話を切らずにお待ちください。なお、転送ができない場合は、管轄する消防本部の電話番号を案内するなどの対応を行っています。

④「050」から始まるIP電話等の注意点

「050」から始まる電話番号は、原則119番通報ができません。自宅のIP電話や、利用している通話アプリが緊急通報に対応しているか、契約している電話事業者に確認してください。対応していない場合は、「050」から始まる電話以外の電話から通報するか、お住まいの地域を管轄している消防本部の電話番号を控えておけば、いざという時に慌てずに通報できます。

⑤音声以外の119番通報

現在、全国の消防本部では、耳が聞こえない、言葉が話せない等の事情で音声による119番通報が困難な方々が円滑に火災等に係る通報を行えるよう、スマートフォンのタッチ操作等の音声以外の方法による通報を可能とする「Net119緊急通報システム」の導入を進めているところです。

また、このシステムが未導入の場合でも、FAX、電子メール等による119番通報を受け付けている消防本部もあります。これらの通報手段の利用方法については、お住まいの地域を管轄する消防本部にお問い合わせください。



119番通報の訓練をしよう!

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、いざというときに、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、多くの消防本部では地域の消防訓練などにあわせて、119番の通報訓練も行っています。疑似的な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なりますので、ご希望の場合にはお近くの消防署へご相談ください。

問い合わせ先

消防庁国民保護・防災部防災課防災情報室
TEL: 03-5253-7526