

Ⅱ 実践編

12 119番通報訓練(救急編)

(1) 説明のポイント

【通報について】

- 質問内容は、①「火事か救急か」②「救急車が向かう住所(場所)」「(建物の名称又は近くの目標)③「傷病者の意識・会話・呼吸の状態等」④「通報者の名前と電話番号」
- 消防車や救急者を呼ぶために必要な情報は、全て司令課員からの質問に答えて回答することを伝える。
- 最も重要な情報は要請場所。住所が分からない場合は目標を伝える。また、いざという時のために電話機の近くに住所などの情報を準備しておく。
- 災害の範囲をできる範囲で伝えるように説明する。また、通報内容に応じて、消防隊又は救急隊が向かうことを説明する。



Ⅱ 実践編

(2) 説明要領

※ 参考例文になりますので、適宜、修正して活用してください。

説明例文

みなさんこんにちは。〇〇消防署(消防出張所)の〇〇です。

本日は、119番通報について説明します。よろしくお願いします。

みなさんは119番通報したことはありますか?ご家族が倒れてしまったり、自宅が燃えている時など、人は中々落ち着いて電話をかけることはできません。いざという時に落ち着いて119番通報できるように、119番通報の仕方について覚えましょう。

それでは、みなさん、今いる〇〇から119番通報をした場合、どこに繋がると思いますか。(参加者に伺う)横浜市内からかけられた119番通報は保土ヶ谷区にある消防司令センターに繋がります。通報内容から火災や救急など、災害に応じて出場する消防車両等を選別し、現場から近い消防署・消防出張所に指令され出場します。

それでは、119番通報の流れについて説明します。119番通報では通報を受けた指令管制員が一つひとつ丁寧に質問します。消防車を呼ぶのに必要な情報は、全て司令課員からの質問に対する回答で聴取します。みなさんが慌てて自分から話をしてしまうと必要な情報を聴くのに時間がかかってしまい出動が遅れてしまう場合があります。場所や状況の説明をうまくできなくても、指令管制員の質問に一つひとつ落ち着いて答えましょう。

質問内容としては、①「火事か救急か」②「救急車が向かう、住所(場所)」「(建物の名称又は近くの目標)③「傷病者の意識・会話・呼吸の状態等」④「あなたのお名前と電話番号」(実演を交えながら説明又は動画を見せる)です。

ポイントとして、①最も重要な情報は要請場所です。住所がわからない場合は目標を伝えてください。いざという時のために電話機の近くに住所などの情報を準備しておくことで良いでしょう。②災害の状況を分かる範囲で伝えてください。通報内容に応じて消防隊又は救急隊が向かいます。③落ち着いてははっきりと答えてください。早口になってしまうと正確に伝えることができません。

いざという時には、3つのポイントを意識して119番通報をしましょう。

以上で説明を終わります。ありがとうございました。

Ⅱ 実践編

(3) 知識

ア FAX119番通報

電話による119番通報が困難な方等が、緊急事態の発生した時にFAXを利用して、通報できるシステムです。FAX119番通報の番号は、局番なしの「119番」です。FAX119番通報用紙は、横浜市のホームページから印刷することができます。

https://www.city.yokohama.lg.jp/kurashi/bousai-kyukyu-bohan/shobo/seikatsu/119/netfax119.files/0013_20181010.pdf(FAX119番通報用紙)

▽留意事項▽

- ・ FAX119番通報用紙を活用いただくか、必要事項を記載した用紙でお願いします。
- ・ いざというときに備えて、予め記入できるところは、記入しておきましょう。
- ・ 火災や重症患者の救急要請など、詳しく書けない場合は住所や簡単な状況など、
- ・ 最低限の内容で構いません。消防司令センターから折り返しFAXを送ります。
- ・ 「横浜市内」からのFAX送信でのみ利用可能です。

イ Net119緊急通報システム

スマートフォンなどの携帯端末から、簡単なボタン操作で救急車や消防車を呼ぶことができます。

(ア) 主な特徴

- ① 通報内容(救急・火事・その他)をタップするだけで簡単に選択できます。
- ② GPS機能により外出先でも消防側が迅速に場所を特定できます。
- ③ チャット機能によりスムーズなコミュニケーションができます。

(イ) ご利用できる方

- ① 横浜市内に在住・在勤・在学で、音声による119番通報が困難な方を対象としています。
- ② 障害者手帳の有無は問いません。
- ③ 横浜市以外の方はお住まいの地域を管轄する消防機関にお問い合わせください。

(ウ) 登録方法

詳しい登録方法については下記のURLからご確認ください。

URL：<https://www.city.yokohama.lg.jp/kurashi/bousai-kyukyu-bohan/shobo/seikatsu/119/netfax119.html>

Ⅱ 実践編

(I) LIVE映像通信システム(映像119)

119番通報者や消防隊等のスマートフォンを活用し、消防司令センターと映像の送受信を可能にするシステムで、令和5年2月1日(水曜日)から運用を開始し、利便性向上に向けた改善を行い、令和5年4月1日(土曜日)から本格的に運用を開始しました。このシステムでは、119番通報を受けた指令管制員が、通報者の同意を得て、スマートフォンのショートメッセージサービス(SMSエス・エム・エス)にURLを送り、通報者が接続すると、システムが起動して映像の送受信ができるようになります。

LIVE映像通信システム(映像119)(横浜市ホームページ)

URL:<https://www.city.yokohama.lg.jp/kurashi/bousai-kyukyu-bohan/shobo/seikatsu/119/eizo119.html>



Ⅱ 実践編

(オ) 119番通報要領

119番通報で最も重要な情報は「**要請場所**」です。

通報の際には、ゆっくり落ち着いて、はっきりと係員の質問に答えましょう。

【会話の例】

参考動画：<https://www.youtube.com/watch?v=JI0dzNiZtI0&t=1s>

発信者	内容
あなた	(局番無しの119番をダイヤル)
119係員	119番消防です。火事ですか救急ですか？
あなた	火事です！（救急です！）
119係員	消防車（救急車）が向かう、住所（場所）はどちらですか？ ※共同住宅の場合はマンション、アパートの名称も教えてください。
あなた	こちらは〇〇区〇〇町〇丁目〇番地〇〇号（〇〇マンション〇〇号室）〇〇という家です。
119係員	なにが燃えていますか？（どなたがどうされましたか？） ※傷病者の意識・会話・呼吸の状態等を伺いますので簡潔にお答えください。
119係員	あなたのお名前を教えてください。
119係員	消防車（救急車）が向かいます。安全な場所でお待ちください。

Ⅱ 実践編

(カ) 参考資料

教材等	内容	備考
よこはま防災e-パーク (外部サイト)	火災、地震、風水害など、いざという時の備えを動画やミニテスト等の充実したデジタル教材で学ぶことができます。	参考リンク:よこはま防災e-パーク 3分シリーズ「火災」119番通報のかけ方
119番通報のかけ方 (横浜市ホームページ)	119番通報のかけ方、LIVE映像通信システム(映像119)などについて記載しています。	参考リンク: 119番通報のかけ方
家庭防災員 (横浜市ホームページ)	家庭防災員研修テキストの防火研修に記載されています。	参考リンク: 家庭防災員

Ⅱ 実践編

(4) 予想質問

問1 道で人が倒れています。住所が分からないときは？

近くの電柱や住宅の表札、自動販売機などの住所が書かれたプレートを見たり、近くにいる人に協力を求めてください。住所が分からない場合は、信号機やバス停の名前、お店など複数の目標物から住所を特定します。コンビニエンスストアやチェーン店など近くに複数の店舗がある場合は、〇〇店（例：横浜駅前店など）と伝えてください。

問2 高速道路で事故がありました。どうやって住所を伝えたいですか？

高速道路の名前（東名高速道路、横浜新道など）、どこの入り口から入り、どこへ向かっていたのかを伝えてください。高速道路は、道路の左側に100mおきに距離を示した数字のプレート（キロポスト）があり、この距離も有効な情報です。また、カーナビゲーションで現在地を確認して伝えるのも1つの方法です。自動車などを運転中の場合は、必ず安全な場所に停車してから電話をしてください。

問3 住所が分からない場合に、携帯電話のGPS機能だけで要請はできますか？

電話による119番通報の場合は、GPS機能だけでは要請できません。正確な住所が確認できないためです。そのため、口頭で住所や目標物を伝えていただく必要があります。

問4 離れたところにいる家族のもとへ救急車を呼びたいときは？

横浜市内の場合には、住所を特定し救急車を向かわせます。その際、傷病者ご本人の連絡先も伺います。また、救急隊から通報者（あなた）へ電話連絡しますので待っててください。横浜市外で、神奈川県、東京都内の場合には、該当する消防本部へ電話を転送することができます。神奈川県、東京都以外の場合には、該当する消防本部の電話番号を伝えますので、直接かけるようお願いいたします。

問5 SNSで友人が具合悪いと知りました。救急車を向けることはできますか？

場所（住所）がわからなければ向かうことはできません。住所、氏名、連絡先、状況などを確認し通報してください。

問6 火災の通報ではどんなことを聞かれますか？

1 住所を聞きます。

2 何が燃えているか、炎の高さや煙の量を伝えてください。

3 建物の場合は何階建ての建物で、どこが燃えているか伝えてください。

4 可能であれば消火できているか、けが人や逃げ遅れはいないかも教えてください。通報は、まず自身の安全を確保してから行ってください。通報した後は、隣近所にも火事であることを知らせ、危険ですので建物の中に戻らないでください。

Ⅱ 実践編

問7 救急の要請時はどんなことを聞かれますか？

- 1 住所を聞きます。
- 2 誰がどうしたのか伝えてください。
- 3 傷病者の年齢、性別、会話・意識・呼吸の状態は普段の様子と比べて違いがあるか、持病やかかりつけの病院等をお聞きしますので分かる範囲で伝えてください。
- 4 状況に応じて応急手当の方法をお伝えします。

問8 救急車を呼んだのに、消防車が一緒に来ました。なぜですか？

119番通報の段階で、症状が重いと判断した場合には消防隊も出場し、救命処置等を行います。

問9 サイレンを鳴らさずに来ることはできますか？

走行中はサイレンを鳴らす必要があります。サイレンの音が近づいてきたら、手を振るなど合図をしてください。

問10 119番の電話が長くなると、到着もその分遅くなりますか？

119番を受ける職員と、消防車や救急車で現場に向かう職員は別となります。通話中でも、近くの消防署に連絡し、消防隊、救急隊は現場に向かっています。119番通報で伺った内容は、現場に向かっている部隊に伝えますので、落ち着いて伝えてください。

問11 家族が救急車で運ばれました。どこの病院へ搬送されたか教えてもらえますか？

搬送先の病院情報は、個人情報のためお伝えすることはできません。ご本人や病院からの連絡をお待ちください。

問12 間違えて119番にかけてしまいました。

電話を切ることなく、間違いであったことを伝えてください。無言で電話が切れてしまうと、こちらからかけなおし、場合によっては消防車・救急車を向かわせます。間違ってしまった時は、間違いであったことをはっきりと伝えてください。

問13 病院に行くか、救急車を呼ぶか迷っています。

横浜市救急相談センター、#7119(045-232-7119)とダイヤルしてください。「救急受診できる病院・診療所」、「今すぐに受診すべきか、救急車を呼ぶべきか」を電話相談できます。

ただし、緊急性が高いと感じた場合は、ためらわずに救急車を呼んでください。