

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。



119番



明日をひらく都市

OPEN X PIONEER
YOKOHAMA

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。(参加者に何う)横浜市内からかけられた119番通報は保土ケ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勤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とういでしょう。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落ち着いてはっきりと教えてください。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 F A X を利用して、通報できるシステムです。F A X 119 番通報の番号は、局番なしの「119 番」です。F A X 119 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。

▽留意事項▽

- ・ F A X 119 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 F A X を送ります。
- ・ 「横浜市内」からの F A X 送信でのみ利用可能です。

Ⅱ 実践編

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>

明日をひらく都市

OPEN X PIONEER
YOKOHAMA

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>



明日をひらく都市

OPEN X PIONEER
YOKOHAMA

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。

明日をひらく都市

OPEN X PIONEER
YOKOHAMA

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	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 手軽に学べる3分シリーズ(火災、救急)、学習動画一覧(火災、救急)
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