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

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年から11月９日を「119番の日」としています。

119番通報をする際の留意点をまとめましたので、いざというときに慌てないために、御活用ください。



How to 119番通報

緊急時に自分や周囲の人の身体や命、財産等を守るために、119番通報は、重要なものです。119番通報に当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には、すぐに避難し、安全な場所から通報してください。

＜救急の場合＞

交通事故等、周りに危険が迫っている場合には、すぐに避難し、安全な場所から通報してください。

急な病気やけがをしたときには、病院に行くタイミングや救急車が必要なのか判断に迷うことがあると思います。そんなとき、専門家からアドバイスを受けることができる電話相談窓口である救急安心センター事業（#7119（シャープないちいちきゅう））が利用できます。#7119では、住民から受けた相談内容をもとに、応急手当の方法についての助言や適切な受診医療機関の案内を行うほか、緊急性が高いと判断した場合は、119番通報への転送や119番にかけ直しを要請するなど、相談者の状況に応じた対応を行っています。（一部地域では利用できないため、事前の御確認をお願いします。）

また、消防庁では全国版救急受診アプリ「Q助（きゅーすけ）」を無料で公開しております。「Q助」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、その後、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（（一社）全国ハイヤー・タクシー連合会の「都道府県協会一覧」（タクシー検索）と消防庁の「各都道府県のホームページに掲載されている事業所一覧」（患者等搬送事業者検索）にリンク）が行えますので、御活用ください。

②通報時の留意事項

119番通報をしたら、通報を受けた消防職員から**「火事ですか？救急ですか？」**と聞かれた後、次のような情報をお尋ねしますので、落ち着いて回答してください。

＜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？**
- **逃げ遅れた人はいないか？**
- **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）**
- **どういう事故か？**
- **けが人や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、かかりつけの病院等をお尋ねする場合や、電話を通じて傷病者への応急手当（心肺蘇生やAED）等をお願いすることがあります。

③携帯電話からの通報にかかる注意点

例えば、県境等の付近から携帯電話で通報した場合には、入電のあった消防本部が管轄の消防本部へ119番通報の転送を行う場合があります。もし、通報を転送すると言われた場合、そのまま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、通報した方に転送先の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。

通信障害などによって、携帯電話等から119番通報がつながらない場合には、公衆電話を利用する、近隣の方やお店に119番通報を依頼する、消防署に直接駆け込むなど行ってください。日ごろから公衆電話の場所や使い方を把握することも大切です。

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を割り当てられているIP電話からは、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IP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きましょう。

⑤音声以外の119番通報

消防では、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番通報が困難な方が、円滑に火災や救急等の通報を行えるよう、スマートフォンのタッチ操作で通報できるNET119緊急通報システムの導入を進めているほか、手話通訳オペレータを介した「電話リレーサービス」による緊急通報、FAX、電子メール等による通報も受け付けています。利用可能な通報手段は地域によって異なりますので、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！

火災現場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。しかし、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等にあわせて、119番の通報訓練も行っています。一度、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、御希望の場合には、お近くの消防署に御相談ください。

問合せ先

消防庁国民保護・防災部防災課防災情報室
TEL: 03-5253-7526