

～火事と救急は119番通報～

119番通報のかけ方

◆119番は緊急時に皆様と消防を結ぶホットラインです。

局番なしで「119」をダイヤルしてください。

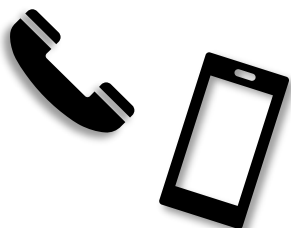
携帯電話も固定電話も「119」で繋がります。



◆電話がつながると、オペレーター（通信指令員）が119番通報を受けます。

通信指令員が必要な事を伺いますので、あわてず・ゆっくり・はっきりと答えてください。

119番通報のポイント



1 火事・救急であることを伝える

- ・119番通報したら、まず「火事です」「救急です」と伝えてください。



2 住所を伝える（消防車・救急車が来て欲しい住所）

- ・アパート・マンションの場合は、建物の名称と部屋番号も伝えてください。
- ・携帯電話からの通報で住所がわからない場合は、付近のお住まいの方に聞くか、目標物となる建物等の名称を出るだけ詳しく伝えてください。



3 状況を伝える

- ・火事の場合は何が燃えているのか、逃げ遅れの方はいるのか、ケガをしている方がいるのかを伝えてください。
- ・救急の場合は病気なのかケガなのか、症状をお伝えください。

通報の最後まで通信指令員の質問に答えてください。

通報が終わった後も、消防署から問い合わせをする場合がありますので、

しばらくは電話にでられるようにしてご協力ください。

【火災のとき】

話し手	受け答え内容
通信指令員	119番、消防です。火事ですか？救急ですか？
あなた（通報者）	火事です。
通信指令員	消防車が向かう住所を教えてください。
あなた（通報者）	網走市〇条〇丁目〇番〇号です。 〇〇アパート〇階〇号室です。
通信指令員	どこから何が燃えていますか？
あなた（通報者）	台所で〇〇が燃えています。
通信指令員	あなたは安全な場所から通報していますか？ 逃げ遅れた人や、ケガをしている人はいますか？
あなた（通報者）	はい。建物の外から通報しています。 みんな避難しました。
通信指令員	わかりました。消防車向かいます。 あなたのお名前と今かけている電話番号を教えてください。
あなた（通報者）	私の名前は〇〇〇〇です。 電話番号は〇〇-〇〇〇〇です。



【救急（救助）のとき】

話し手	受け答え内容
通信指令員	119番、消防です。火事ですか？救急ですか？
あなた（通報者）	救急です。（救助です。）
通信指令員	救急車が向かう住所を教えてください。
あなた（通報者）	網走市〇条〇丁目〇番〇号です。 〇〇アパート〇階〇号室です。
通信指令員	どなたがどうしましたか？（病気なのかケガなのか） その方の年齢と性別を教えてください。
あなた（通報者）	病気（ケガ）です。〇〇歳の男性（女性）です。
通信指令員	その方は意識・呼吸はありますか？ いつからですか？どのような症状ですか？
あなた（通報者）	意識・呼吸はあります。 〇〇くらい前から、〇〇〇〇の症状があります。
通信指令員	その方は何か病気（持病）があったり、 かかりつけの病院はありますか？
あなた（通報者）	あります。〇〇という病気で〇〇病院にかかっています。
通信指令員	わかりました。救急車向かいます。 あなたのお名前と今かけている電話番号を教えてください。
あなた（通報者）	私の名前は〇〇〇〇です。 電話番号は〇〇-〇〇〇〇です。

救える命を救うために
～応急手当の方法を電話口でお伝えしています～



119番通報の内容により応急手当が必要な場合には、皆様にご協力をお願いする場合があります。

心肺蘇生法などの応急手当の方法を電話口でお伝えしておりますが、受話器を片手に持ちながら実施するのは困難です。

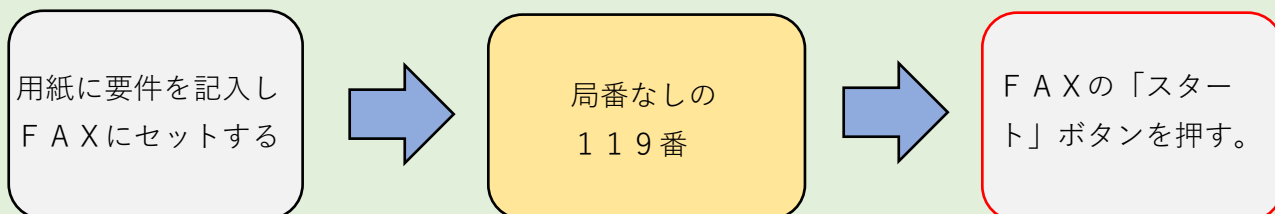
有効な応急手当を実施するためにご使用の**電話機のスピーカーモード（ハンズフリー）を活用**することで受話器を離しても通話が可能になり効果的な応急手当が可能になります。

◆FAXからの119番通報をするときは

- ▼ 電話での119番通報ができない場合には、FAXを利用した「火災・救急」の通報も可能です。

FAXに必要な事項を記入した用紙をセットして、119番をダイヤルして「スタート」ボタンを押して送信します。

➡ [FAX119番用紙 \(PDF\)](#)



- ① FAXの送信が正常に完了したことを必ず確認してください。
- ② 住所・氏名・FAX 電話番号と「火災か救急」を記載して頂ければどのような用紙でも構いません。
消防署でFAXを受信しましたら消防車・救急車がそちらへ出場したことをFAX返信してお知らせいたします。
※FAXの送信ができなかった場合は、家族やご近所に助けを求めて下さい。

◆メール119にて119番通報するときは

- ▼ メール119とは119番通報が困難な聴覚または発語等に障がいがある方が、自らが携帯電話機やパソコンを利用してEメールにより救急車や消防車の出動要請ができるものです。
- ▼ 利用対象者については条件があり、網走市内に居住または、通学、通勤している聴覚・発語などの障がいがある方 ※利用者が未成年者の場合は保護者の同意が必要です。
メール119の利用に際しては、利用者の個人情報を事前登録されている方に限りご利用できますので、事前登録して頂きますようお願いいたします。
登録方法及び登録の際の注意点につきましては下記に添付されている内容をご確認ください。

➡ [メール119について詳しくはこちら](#)

➡ [メール119申込書 \(PDF\)](#)

▼ メール119通報でのメール内容

- ① 火事か救急か
- ② 発生場所の住所（建物名称・アパート名称・部屋番号含む）
- ③ 現在の状況（だれが、どこが痛いなどの症状、どこが燃えている等）
- ④ あなた（症状がある人）の氏名、年齢、意識呼吸の有無、持病、掛かりつけ病院

通信指令室からのお願いです

◆ 携帯電話から119番通報をするときの注意点！

市内から119番通報を受信しますが、隣接する市町村からの通報も受信する場合があります。網走地区消防組合の消防署管轄外の場合は管轄消防本部へ転送していますので最初に「〇〇市〇〇町です」と場所を教えてください。

◆ 携帯電話からの通報は必ず立ち止まり安全な場所で！

車を運転中の場合は安全な場所に停車してから通報してください。

移動しながら通報しないで立ち止まって通報してください。

◆ スマートフォン等の「衝突事故検出機能」にご注意ください！

スマートフォンやスマートウォッチには、車が激しい衝撃を受けたときに車内のスマートフォンやスマートウォッチが衝突事故を検出する機能や電源ボタン等を操作すると簡易的に119番を発信できる機能が搭載され、初期設定で有効になっているものがあります。

機種によって、交通事故でない場合でもスマートフォンへの強い衝撃を検知して119番通報がかかってしまう場合があります。万が一、間違えて119番通報をかけてしまった場合は、消防からの折り返しの電話にお願いいただき、救急車・消防車が必要ないのであれば、「間違いです。」とお答えいただくようご協力お願いいたします。

◆ 消防車や救急車はサイレンを鳴らさないで緊急走行することはできません！

「サイレンを鳴らさないで来て欲しい」という方がおられますが消防車や救急車は緊急時には赤色灯をつけ、サイレンを鳴らして走行するように法律で義務付けられています。

ご理解の程よろしくお願いいたします。

◆ 119番は、火事や救急などの災害を通報する緊急回線です。

問い合わせや病院の照会は、一般電話にかけてください。

・網走消防署 (0152) 43-2221

・大空消防署 (0152) 74-2619



火災等災害状況の案内は (0152) 44-9922 (網走消防署) をご利用ください。