

119番の通報は落ち着いて正しく伝えよう・ 正しい通報について理解しよう

秋の火災予防運動の初日である11月9日は、昭和62年より「119番の日」として制定されました。火災予防運動を見据えたこの機会に、消防の仕事や119番通報についての理解を深めましょう。

今日では、緊急通報用電話番号の代名詞のひとつとなっている「119番」ですが、誕生したのは、昭和2年10月1日のことで、それまでは、「112番」が緊急通報用電話番号として使われていました。当時は、ダイヤル式電話に不慣れであり、誤った電話番号接続が多かったために、地域番号（局番の第一数字）として使われていない「9」を使った「119番」が緊急通報用電話番号に指定されました。

目の前で火災や事故に遭遇した場合、また、ご自身を含め、身近な方が急病やけがに見舞われた場合には、誰しも気が動転し、取り乱した状況になりがちです。1秒をあらそう時だからこそ、落ち着いて119番通報ができるように、日頃から町会・自治会が実施する防災訓練等で通報訓練を積極的に行い、正しい通報要領を身につけましょう。

《119番通報について》

1 令和3年中の119番受付件数

令和3年中に東京消防庁災害救急情報センターで受付した119番通報件数は、898,319件で、一日平均にすると2,461件、約35秒に1件の割合で受付したことになります（表1）。

表1 令和3年中の119番受付件数

	令和3年	令和2年	対前年増減
119番受付件数	898,319件	873,468件	24,851件増 (2.8%増)
1日平均	2,461件	2,393件	68件増
令和3年中における1日の最多受付件数		3,350件	※(8月10日)

2 119番通報のしくみ

東京消防庁管内で119番通報すると、“災害救急情報センター”（23区内からは千代田区、多摩地区（稲城市を除く）からは立川市にある）につながります。通報を受けた災害救急情報センターでは、災害現場や救急要請場所に近い消防隊や救急隊に出場指令を行います。消防隊や救急隊が迅速に災害現場に到着するためには、住所や災害の内容などの正しい通報が必要です。

※ 携帯電話で通報する場合、県境などの場所によっては、東京消防庁に隣接する他の消防本部につながる場合があります。

3 覚えておきたい通報要領

いざという時に備えて、通報要領を覚えておきましょう。

【火災の場合の通報要領(例)】

東京消防庁	通 報 者
消防庁、火事ですか、救急ですか。	火事です。
消防車が向かう住所を教えてください。	千代田区大手町一丁目3番5号です。
何が燃えていますか。	(例) リビングのストーブが燃えています。 (何が燃えているか具体的に伝えてください。)
分かりました、消防隊向かいます。	

【救急の場合の通報要領(例)】

東京消防庁	通 報 者
消防庁、火事ですか、救急ですか。	救急です。
救急車が向かう住所を教えてください。	千代田区大手町一丁目3番5号 〇〇マンション〇号室です。
どうしましたか。	(例) 父が突然倒れて、意識がありません。 (誰が、どうしたのかを伝えてください。)
名前を教えてください。 (場合によって、電話番号を聞きます。)	〇〇〇です。 (電話番号は〇〇〇〇-〇〇〇〇です。)
分かりました、救急隊向かいます。	

リモート防災訓練
キュータと学ぼう！
119番通報のしかた



(YouTube 東京消防庁公式チャンネル)

4 救急車を呼ぶか迷った場合

病院に行くか、救急車を呼ぶか、迷った場合は、「#7119」東京消防庁救急相談センターに電話でご相談いただくか、ご自身で病気やけがの緊急度がチェックできる東京版救急受診ガイドをご利用ください。



東京消防庁救急相談センター
#7119 (携帯電話、プッシュ回線)
こちらからもつながります
23区：03-3212-2323
多摩地区：042-521-2323

東京版救急受診ガイド (ウェブ版)



5 携帯電話から通報する場合の注意点

携帯電話からの通報では、通報者が今いる場所が分からない場合があるため、消防車や救急車が向かう住所の特定に時間がかかる傾向にあり、結果として、消防隊や救急隊の到着の遅れにつながる場合があります。住所が分からない時は、付近のお店などで直接住所を聞いたり、近くにある著名な建物や交差点名などの目標物を伝えたり、地図アプリで現

在地を検索したりする方法があります。

こんなところにも住所が！！

〈例〉

自動販売機、電柱、建物の外壁、お店のレシート etc.



《多様化する119番通報に、より迅速に対応するために》

火災や急病から大切な命を守るためには、迅速な119番通報が重要です。東京消防庁では、すぐに通報できない場面を想定して、迅速に119番通報するための「通報制度」があります。

1 119番自動通報制度

「119番自動通報」は、自動火災報知設備等の作動信号やペンダントを押すことにより送信される信号によって自動的に119番通報を行う制度です。

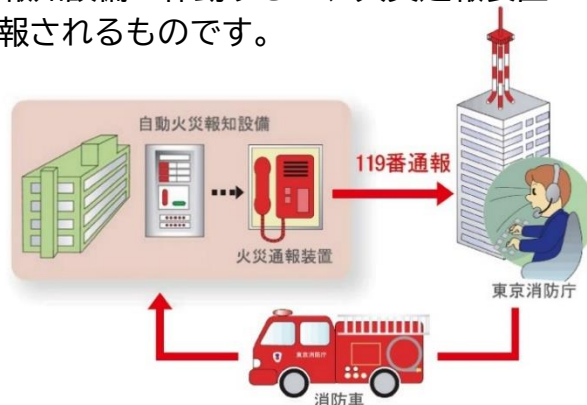
この通報は、防火対象物の用途、利用しようとする方の状況に応じて異なる仕組みのものがいくつか用意されています。利用するには、それぞれ承認を得るための条件があります。なお、自力避難が困難な方が入所する社会福祉施設等及び避難のために患者の介助が必要な病院・有床診療所（以下「避難困難施設等」という。）では、自動火災報知設備と火災通報装置とを連動させて119番通報することが義務付けられているため、事業所火災直接通報の承認を得る必要はありません。

事業所火災直接通報

事業所に設置されている自動火災報知設備が作動すると、火災通報装置から自動的に所在、名称などが119番通報されるものです。

利用できる建物

住宅以外の建物
(避難困難施設等を除く。)



承認の条件

- 1 自動火災報知設備の設置・維持管理が適正になされていること。
- 2 自動火災報知設備には、非火災報防止対策が講じられていること。
- 3 火災通報装置の設置・維持管理が適正になされていること。
- 4 火災通報装置は、自動火災報知設備の作動と連動して送信される信号により、119番通報を自動的に行うこと。
- 5 建物が無人のときには、火災通報装置は、119番通報後、建物の関係者が受信できる場所への通報を自動的に行うこと。

利用の申請

お申し込みは、建物を管轄する消防署です。

住宅火災直接通報

お年寄りや身体の不自由な方などが居住する住宅に設置されている住宅用火災警報器が作動すると、専用通報機から自動的に所在、名称などが119番通報されるものです。

利用できる建物

- 1 おおむね65歳以上の一人暮らし又はお年寄り同士の世帯の方で、心身機能の低下や居住環境などから、防火的配慮が必要な方が居住する建物又はその部分のうち区市町村長が定めるもの
- 2 18歳以上の身体障害や知的障害をお持ちの方で、障害の程度が重く、緊急時の対応が困難な方が居住する建物又はその部分のうち区市町村長が定めるもの



利用の申請

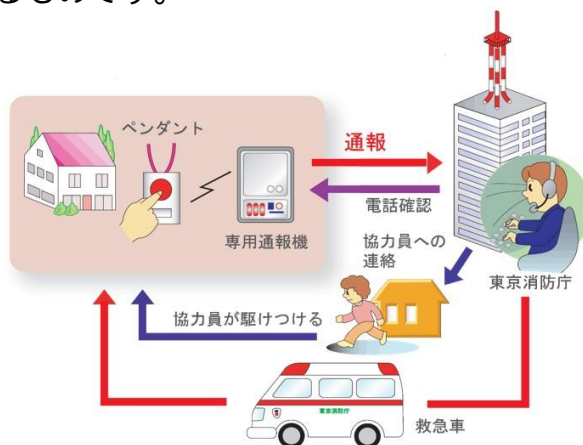
お申し込みは、各区市町村の高齢者又は障害者の担当窓口へお問い合わせください。区市町村によっては実施していない場合があります。

救急直接通報

お年寄りや身体の不自由な方などが、急病等のときにペンダントを押すと、東京消防庁へ通報され、協力員が駆けつけるものです。

利用できる建物

- 1 おおむね65歳以上の一人暮らし又はお年寄り同士の世帯の方で、慢性的な病気があり、日常生活を営む上で常に注意を必要とする方が居住する防火対象物又はその部分のうち
- 2 18歳以上の一人暮らしなどの状況で、重度の身体障害者又は難病患者などが居住する防火対象物又はその部分のうち区市町村長が定めるもの



利用の申請

お申し込みは、各区市町村の高齢者又は障害者の担当窓口へお問い合わせください。区市町村によっては実施していない場合があります。

2 119番代理通報制度

(1) 代理通報とは

「代理通報」とは、自動火災報知設備等の作動信号や押しボタン等からの緊急信号を警備会社等の民間事業者が受信し、利用者に代わって119番通報するものです。

令和2年4月より、新たに住宅からの火災通報においても現場確認前の119番通報が可能となり、早期の通報体制が確保されました。

(2) 認定通報事業者制度

代理通報を行う事業者のうち、東京消防庁が示す一定の基準を満たし、消防総監に申請した事業者を審査及び検査し、認定基準に適合していると認められるときは、「**東京消防庁認定通報事業者**」として認定し、東京消防庁のホームページ等で公表しています。

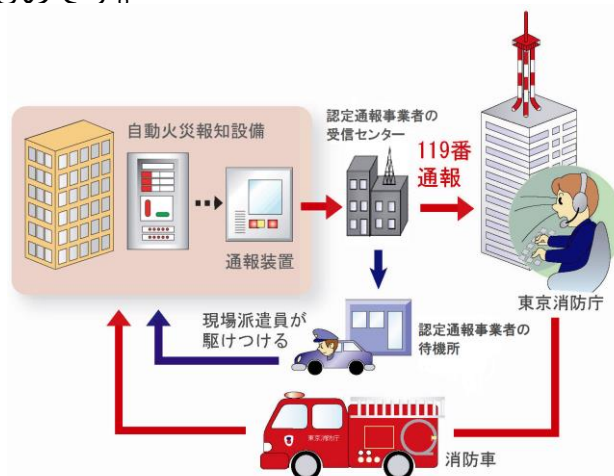
受信する信号により**事業所火災代理通報**、**住宅火災代理通報**、**救急代理通報**の3つの認定区分があります。



東京消防庁認定通報事業者認定証

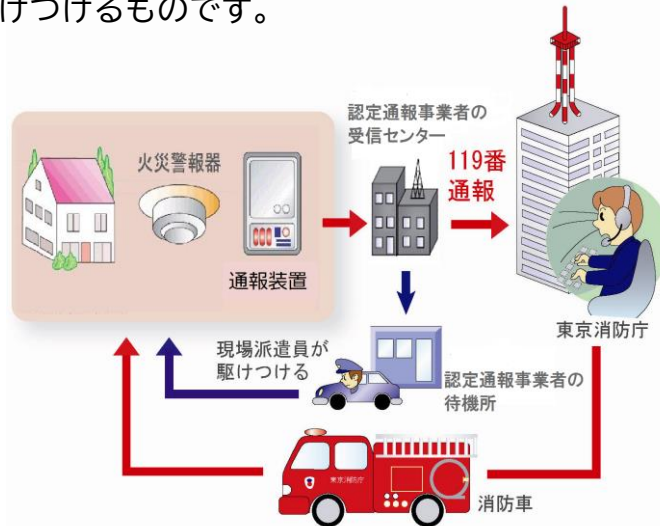
事業所火災代理通報

事業所建物に設置されている自動火災報知設備が作動すると、その緊急信号を契約している認定通報事業者の受信センターが受信し、119番通報するとともに、現場派遣員が駆けつけるものです。



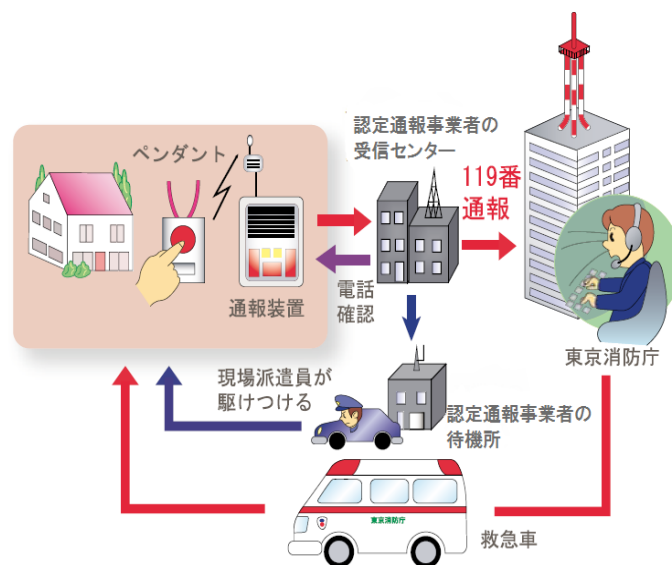
住宅火災代理通報

住宅で火災が発生し、住宅用火災警報器等が作動することにより発信される緊急信号を、認定通報事業者の受信センターが受信し119番通報するとともに、現場派遣員が駆けつけるものです。



救急代理通報

本人や家族が急病等のときに、ペンダント等を押すことにより発信された緊急信号を、認定通報事業者の受信センターが受信し119番通報するとともに、現場派遣員が駆けつけるものです。



《緊急ネット通報、119番ファクシミリ通報、電話リレーサービスを介した119番通報》

東京消防庁への火災や救急などの通報には、聴覚又は言語・音声等に機能障害のある方を対象とした緊急ネット通報や119番ファクシミリ通報、電話リレーサービスを介した119番通報があります。

緊急ネット通報

音声（肉声）による119番通報が困難な聴覚又は言語・音声等に機能障害のある方が緊急通報を行う補助手段として、携帯電話やスマートフォンのウェブ機能により東京消防庁へ緊急通報（火災や救急などの通報）ができるものです。

利用できる方

東京消防庁管内（稲城市及び島しょ地区を除く東京都内）に在住又は在勤・在学している、聴覚又は言語・音声等に機能障害がある方で、インターネット接続機能のある携帯電話又はスマートフォンを所有している方

※ 緊急ネット通報を利用するためには、事前の登録が必要です。



119番ファクシミリ通報

FAXを利用して119番通報をすることができ、事前登録は不要です。**FAX番号は局番なしの119番です。**お近くに電話（119番通報）ができる方がいる場合は、その方に通報を依頼することも有効です。

あせらないで通報できるように、普段からFAX機器の近くに住所、FAX番号、氏名等の必要情報を記載した送信用紙を事前に準備しておくことが大切です。

【記載要領】	① 火災・救急の別	② 住所、建物名称	③ 氏名	④ 年齢
	⑤ 救急⇒ どうしたのか？	どこが痛いのか？	} 可能な範囲で具体的に記入する	
	火災⇒ 何が燃えているか？			

※ **通報の際は、落ち着いて通報用紙の裏、表を必ず確認してから通報しましょう。**



電話リレーサービスを介した119番通報

電話リレーサービスとは、耳の聞こえない人や発話困難な方など、電話でのやり取りに困難のある方が、通訳オペレーターを介して電話をかけることにより、相手方との意思疎通を可能とするサービスであり、119番通報をする事も可能です。

電話リレーサービスを利用するには、事前の登録が必要です。
詳しくは、日本財団電話リレーサービスホームページまたは、サービス公式パンフレットをご覧ください。

電話リレーサービスを介した119番通報



日本財団電話リレーサービス
ホームページ



サービス公式パンフレット
※日本財団電話リレーサービスホームページより引用

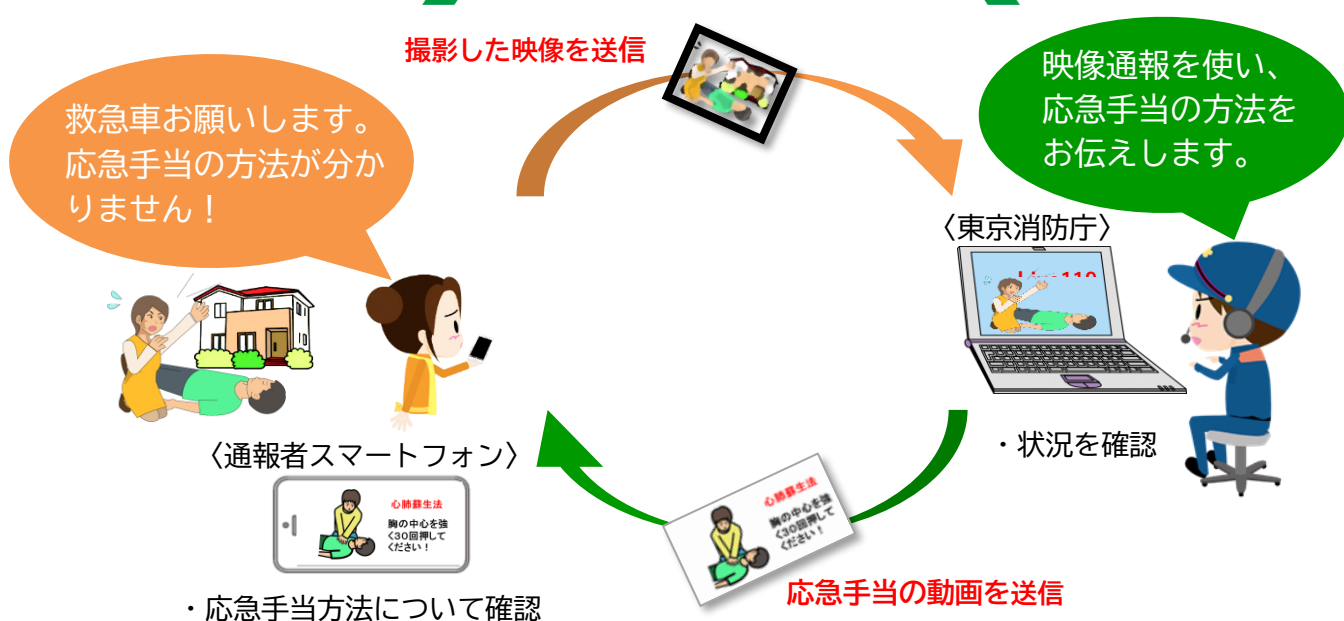
《映像による応急手当のアドバイス（口頭指導）》

公共の場における応急手当の実施を促進し、救命効果の向上を図るため、119番通報の受付対応と並行し、通報者に対する応急手当のアドバイス（口頭指導）をしています。現行の会話による応急手当のアドバイス（口頭指導）だけでは、急病人やけが人の正確な容態を把握することや有効な応急手当の実施状況の確認が困難なケースがあります。

このことから、通報者との119番通報を継続しながら、映像による通信ができる「Live119」を導入しています。

「Live119」は、応急手当の方法が分からない場合や応急手当の実施状況の確認のために、通報者のスマートフォンへショートメッセージでURLを送付し、そのURLにアクセスしていただきます。スマートフォンから撮影した動画をライブ映像として共有して、さらに応急手当方法の動画をスマートフォンに送ることができます。映像を確認することにより、より適切な応急手当のアドバイス（口頭指導）を行います。

Live119



※Live119の接続に伴う通信費用は、通報者負担となります。

※動画撮影の際の、肖像権や安全には十分配慮してください。