

# 119番の通報は落ち着いて

今日では、緊急通報用電話番号の代名詞となっている「119番」。誕生したのは、昭和2年10月1日です。

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が、ダイヤル方式に不慣れで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「119番」が緊急通報用電話番号に指定されました。

昭和62年から、全国一斉に毎年11月9日が「119番の日」として制定されました。この機会に消防の仕事や119番についての理解を深めましょう。

火災や急病・けがなど、目の前で火災や事故が発生した場合は、誰でも気が動転し興奮した状態になりがちです。1秒をあらそう時でも落ち着いて119番通報できるように、町会・自治会などで実施する防災訓練時に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。

## 《平成29年中の119番受付件数》

平成29年中に東京消防庁の災害救急情報センターで受付した119番の件数は936,767件で、一日平均にすると2,566件、約34秒に1件の割合で受付したことになります（表1）。

【表1 平成29年中の119番受付件数】

	平成29年	平成28年	対前年増減
119番受付件数	936,767件	952,878件	16,111件減 (1.7%減)
1日平均	2,566件	2,603件	37件減
平成29年における1日最多受付件数	3,149件	12月30日（土）	

## 《東京消防庁の119番通報システム》

東京消防庁管内で119番通報すると、23区では千代田区、多摩地域（稲城市を除く。）では立川市の災害救急情報センターにつながり、そこから災害現場に近い消防隊や救急隊に出動指令されます。

したがって、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。

## 《正しい通報要領》

いざという時に備えて、電話のそばに「住所、名前、目標、電話番号」を記入したメモなどを準備しておきましょう。

【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。
そこは、何区(市)、何町、何丁目、何番、何号ですか。	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) 居間のカーテンが燃えています。 (何が燃えているか具体的に伝えてください。)

【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。
そこは、何区(市)、何町、何丁目、何番、何号ですか。	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。 (電話は〇〇〇〇-〇〇〇〇です。)

救急車を呼んだほうがいいか、病院に行ったほうがいいか迷った場合は救急相談センターをご利用ください。救急車の適正な利用について、都民の皆さまのご協力とご理解をお願いしております。



救急相談センター  
 #7119 (携帯電話、PHS、プッシュ回線)  
 つながらない電話からは  
 23区：03-3212-2323  
 多摩地区：042-521-2323

《携帯電話、PHS(以下「携帯電話等」という。)からの通報》

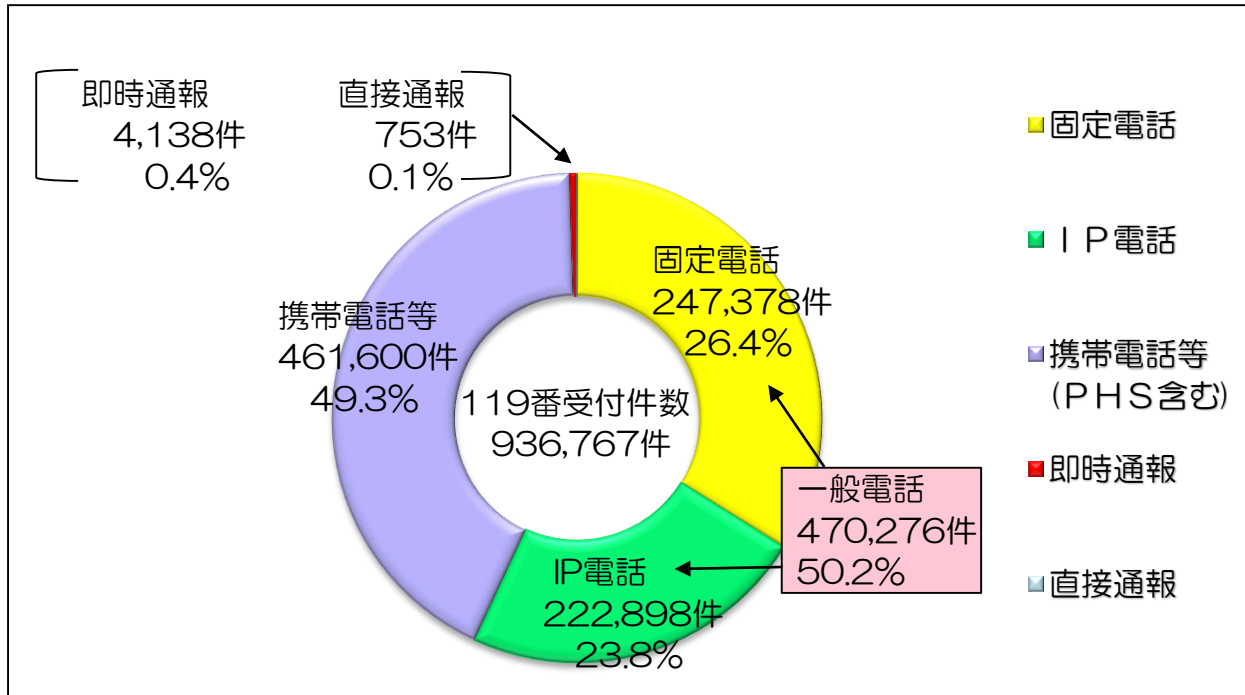
平成29年中の通報手段別119番受付状況(図1、図2)を見ると、携帯電話等からの通報が平成25年は39.3%であったものが平成29年には49.3%となり、5年間で10%増えています。今後も携帯電話等による通報は、増加するものと思われます。

携帯電話等からの通報では、通報者が消防車や救急車が向かう住所がわからない場合や、電池切れ、電波状態の不良による話中の途切れなどから、災害現場の所在決定に時間を要して、消防隊や救急隊の到着が遅れる場合があります。

住所がわからないときは、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てください。

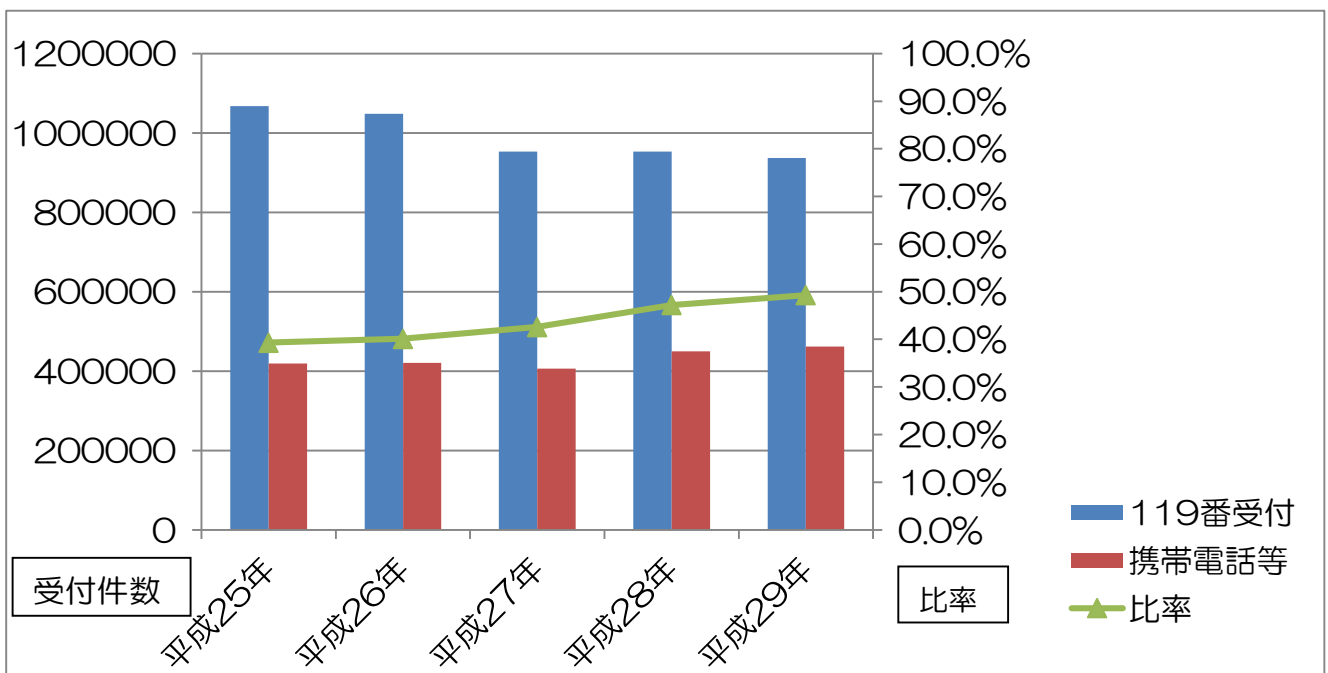
また、公衆電話や自動販売機、電柱、建物の外壁に住所が表示されている場合もあります。もし、電波状態が悪い場合は、一般電話・公衆電話等から通報してください。

【図1 平成29年中の通報手段別119番受付状況】



【図2 過去5年間の119番受付件数と携帯電話等受付件数の比率】

	平成25年	平成26年	平成27年	平成28年	平成29年
119番受付件数	1,067,213件	1,048,350件	952,648件	952,878件	936,767件
携帯電話等受付件数	418,924件	420,625件	406,115件	449,755件	461,600件
比率	39.3%	40.1%	42.6%	47.2%	49.3%



## 《119番自動通報》

「119番自動通報」は、火災や急病による被害を軽減するために、自動火災報知設備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、防火対象物の用途や使用形態、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、あらかじめ消防署長の承認が必要となります。

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有床診療所（以下「避難困難施設等」という。）では、火災通報装置を自動火災報知設備の作動と連動して119番通報をさせることが義務付けられているため、消防署長の承認を得る必要はありません。

現在、東京消防庁では、火災等による被害軽減を目的として、迅速な119番通報を可能とするため、住宅に設置された火災センサーなどからの信号を、警備会社等の民間事業者が受信した場合、現場を確認する前に当庁へ通報ができる試行をおこなっています。

### 有人直接通報

病院や社会福祉施設などに設置してあ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。

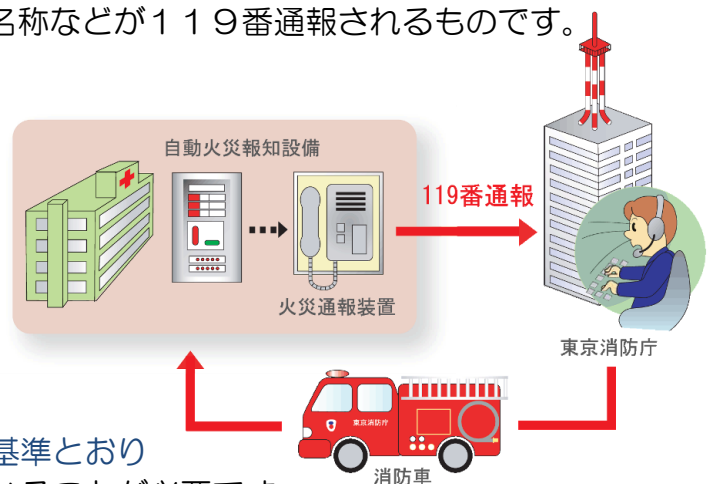
#### 利用できる建物

旅館・ホテル、病院・社会福祉施設等（避難困難施設等を除く。）、特別支援学校、博物館、文化財、シルバーピア（高齢者集合住宅）

#### 主な承認の条件

自動火災報知設備が建物に法令の基準とおり設置され、適正に維持管理されていることが必要です。

\* 火災通報装置は、設置・維持管理が適正に行われていることが必要です。  
(火災通報装置をIP電話回線に接続する場合は、IP電話回線対応機種を使用してください。)



## 無人直接通報

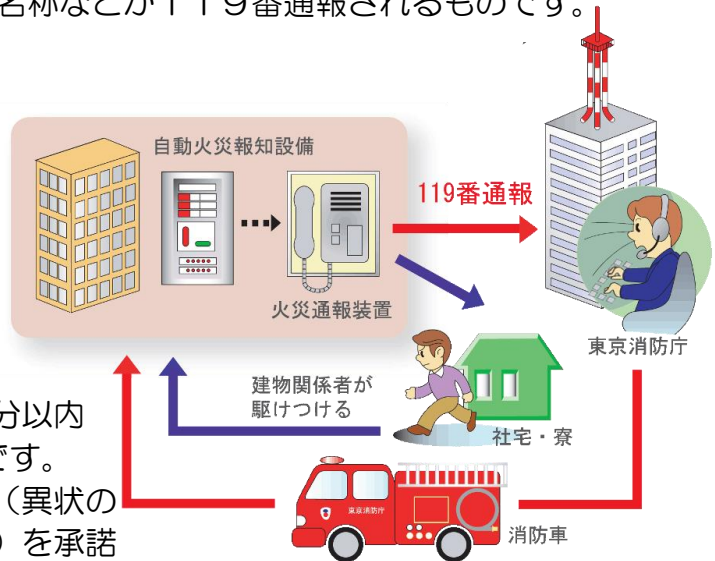
休日、夜間等に無人となる建物に設置してある自動火災報知設備が作動すると、火災通報装置から自動的に所在、名称などが119番通報されるものです。

### 利用できる建物

休日・夜間等に無人となるすべての建物（避難困難施設等及び一般住宅を除く。）

### 主な承認の条件

- 有人直接通報の承認条件のほか、
- \* 建物関係者が消防隊到着後20分以内に建物に到着できることが必要です。
  - \* 消防隊による建物等の一部破壊（異状の有無を確認するための行為です。）を承諾できることが必要です。



## 即時通報

休日、夜間等に無人となる建物に設置してある自動火災報知設備が作動すると、その信号を契約している登録事業者\*の受信センターが受信し、119番通報するとともに、現場派遣員が駆け付けるものです。

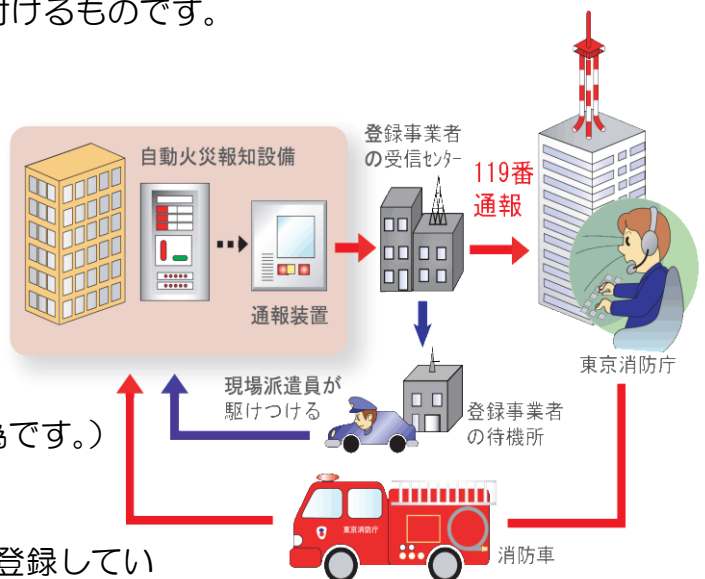
### 利用できる建物

休日・夜間等に無人となるすべての建物（一般住宅を除く。）

### 主な承認の条件

消防隊による建物等の一部破壊（異状の有無を確認するための行為です。）を承諾できることが必要です。

\* 登録事業者とは、東京消防庁に登録している事業者のことです。



## 緊急即時通報

本人や家族が急病等のときにペンダントを押すと、その信号を契約している登録事業者※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。

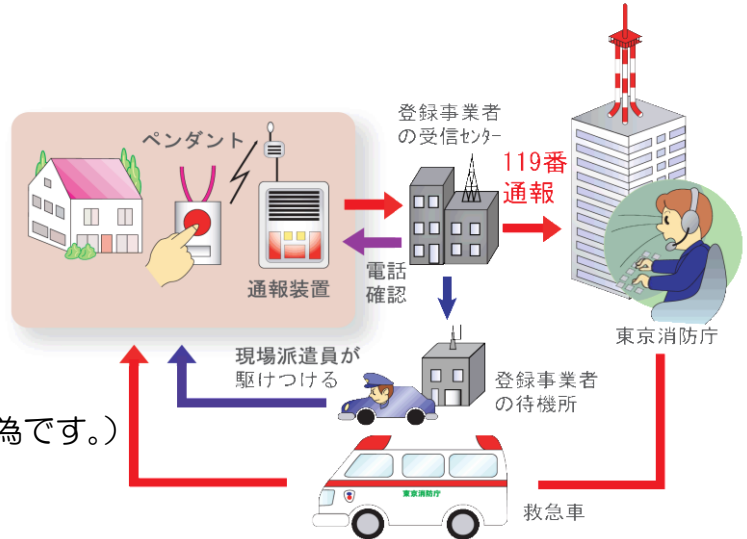
### 利用できる建物

急病等のため、119番通報を行わせようとする者が居住している建物又はその部分

### 主な承認の条件

消防隊による建物等の一部破壊（異状の有無を確認するための行為です。）を承諾できることが必要です。

※ 登録事業者とは、東京消防庁に登録している事業者のことです。



## 火災安全システム

お年寄りや身体の不自由な方がお住まいの住宅で火災が発生したときに、住宅用火災警報器により火災を発見し、専用通報機から自動的に東京消防庁へ通報されるものです。

### 利用できる方

以下のいずれかに該当する方

- \* おおむね65歳以上の一人暮らし又はお年寄りどうしの世帯の方で、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
- \* 18歳以上の身体障害や知的障害のある方で、障害の程度が重く、緊急時の対応が困難な方



※ お申し込みについては、各区市町村の高齢者又は障害者の担当窓口へお問合せください。区市町村によっては、実施していない場合があります。

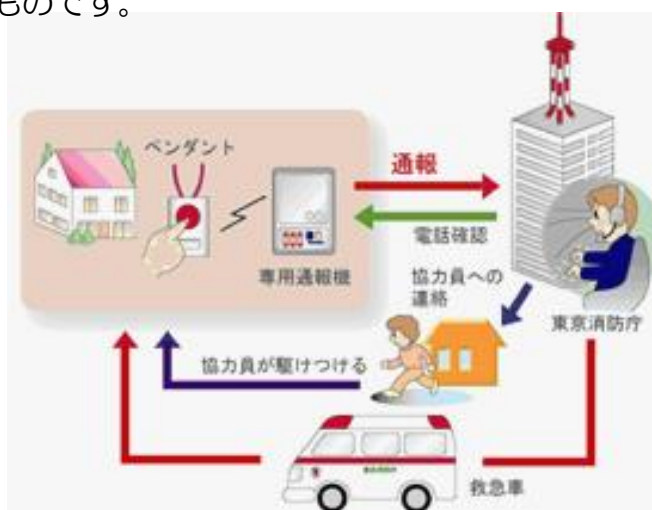
## 緊急通報システム

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。

### 利用できる方

以下のいずれかに該当する方

- \* おおむね65歳以上の一人暮らし又はお年寄りどうしの世帯の方で、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
- \* 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



※ お申し込みについては、各区市町村の高齢者又は障害者の担当窓口へお問合せください。区市町村によっては、実施していない場合があります。

なお、区市町村の事業として、緊急即時通報を利用できる場合があります（この場合、民間緊急通報システムと呼ばれています）。

## 《緊急ネット通報、119番ファクシミリ通報》

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なう補助手段として、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。

緊急ネット通報の詳細については、  
東京消防庁ホームページ⇒〈安全・安心情報〉⇒〈トピックス〉  
⇒〈緊急ネット通報：ご案内〉  
東京消防庁モバイルホームページ⇒「MENU」⑧緊急ネット通報  
にそれぞれ掲載しています。



### 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。

迅速に通報できるよう、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？  
救急⇒ どこがわるいか？  
火災⇒ 何が燃えているか？

可能な範囲で具体的に記入する

※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。

119番ファクシミリ通報については、  
東京消防庁ホームページ⇒〈安心・安全〉⇒〈トピックス〉⇒〈119番通報のしくみ〉  
に掲載しています。

※ 消防署などのファックス番号では救急車・消防車を要請できませんのでご注意ください。