

和歌山広域消防指令センターからのお願いです！！

【高齢者施設等からの119番通報のポイント】

1 通報方法

(1) 固定電話から

- ・施設名だけでなく**住所**もお伝えください！（**固定電話の近くに明示**しておけば分かりやすいです）
- ・施設に複数の棟がある場合は**どの棟**かもお伝えください！
- ・**子機や携帯電話に切替える**準備をしてください！
（傷病者の近くに移動して欲しい場合があります）

(2) 携帯電話から

- ・固定電話同様に**住所、施設名（棟別も）**をお伝えください！
- ・**スピーカーモード**にできるようにしてください！（口頭指導を行う場合必要になります）



2 傷病者の症状

※出勤場所が特定できれば、「**どなたがどうされましたか？**」と確認します。

- ・誰がどうなったかを**簡潔**に伝えてください！（**年齢（大まかでも）、性別、救急車が必要となった症状**）
- ・「**意識がない、息をしていない**」などの重篤な症状であれば、**口頭指導**に進みます！
- ・「**息苦しい、胸痛、けいれん**」などの症状であれば、**意識、呼吸、顔色、皮膚色**を確認後、**症状別**に確認をするので質問にお答えください！

・その後は**既往歴**や**かかりつけ医**を確認する場合があるので**情報提供シート**などを活用していただければ時間短縮になります！

3 口頭指導

※子機や携帯電話を**スピーカーモード**にしてください！

（傷病者のそばで、両手を自由にした状態で口頭指導を行います）

※複数の職員がいる場合は、**胸骨圧迫を交代**してください！

※施設に**AED**があれば取りに行ってください！



和歌山広域消防指令センター

4 火事の通報

※火事の場合、**先ずご自身が安全**であるかを確認してください！その後は**発生場所、何が燃えているか、どのくらい燃えているか、ケガをした人や逃げ遅れた人がいないか、職員数、入所者数**などの質問にお答えください！

5 その他

・通信指令員が**必要な情報**を順次聞いていくので**端的**に答えてください！

・かかりつけ医療機関など**希望する医療機関**があれば、救急隊到着までに医療機関へ連絡していただくと搬送がスムーズになります！（救急隊は、原則、現場に近い傷病者の症状に適した医療機関を交渉します）

・**搬送医療機関が決定**していれば、**搬送先、氏名、生年月日**をお伝えください！

（通信指令員が搬送医療機関に確認します）

・**施設に入所されている方から直接119番通報**される場合があります。

その際、施設代表電話に確認させていただきますので傷病者の確認をお願いします。

・**火災通報装置から通報**があった場合

同装置に折返し連絡をしますが、返答がない場合は、返答できる状況になく**火災が発生している**

と判断して**消防隊が複数出動**します！

（火災等の危険がなく、折返しに返答することが可能であればお答えください）

和歌山広域消防指令センター
お問合せ 073-431-0119

HPはコチラ▶



Live119

119番映像通報システム

Live119とは、119番通報時にスマートフォンで現場を撮影し、消防に現場の状況を伝えることができるサービスです。

通信指令員が必要と判断したときに、通報者の携帯電話へショートメッセージを送信し、通報現場の撮影をお願いすることがあります。
また、応急手当等が分からない場合は、指令センターから送信された心肺蘇生法等の動画を見ながら手当を行うことができます。



1 通信指令員が通報者に対し、Live119による映像伝送のご協力をお願いします。



2 了承いただくと、通信指令員が通報者の電話番号宛てにショートメッセージ（SMS）を送信します。（スマートフォンをスピーカーモードに切り替えて下さい）



3 メッセージを受け取ったら、記載されたURLをタップします。



4 ウェブブラウザからLive119が起動します。
※ブラウザはAndroidの場合は「Chrome」、iPhoneの場合は「Safari」をご利用いただく必要があります。



5 撮影前の注意事項を確認します。問題がなければ承諾いただき次へ進みます。



6 Live119ではマイクやカメラ、位置情報を使用します。使用の許可をして次へ進みます。



7 開始ボタンをタップして撮影を開始します。



8 撮影している映像は通信指令員へ伝送されます。通信指令員が現場の状況を映像で確認します。



消防局マスコットキャラクター

和びんちゃん

事前にアプリをダウンロードいただく必要はありません。通信料は通報者のご負担（1分間で約30MB）となりますが、迅速な消防・救急活動に繋げることができます。ご協力をよろしくお願いいたします。（※スマートフォンの設定や通信環境によっては、映像通報ができない可能性があります。）

HPはコチラ▼

動画はコチラ▼



和歌山広域消防指令センター
お問合せ 073-431-0119



119番通報の方法（救急編）



1 災害種別の確認

通信指令員	通報者（例）
119番消防です 火事 ですか？ 救急車 が必要ですか？	救急車 が必要です

和びっちゃん

2 発生場所の特定（最も重要）

通信指令員	通報者（例）
救急車を向かわせる場所の ご住所 を教えてください。 分からなければ 目標 となる 建物 などはありませんか？	〇〇市●●◎◎番地の□□です 〇〇市●●ビルです 〇〇市●●交差点です



3 傷病者の確認

通信指令員	通報者（例）
どなたがどうされましたか？ お父さんはいくつですか？	父ですが、息が苦しいと言っています 年齢は〇〇歳です

4 症状の確認

通信指令員	通報者（例）
普通に話ができますか？ いつもどおりの呼吸ですか？ 顔色は悪くないですか？ 冷や汗をかいていませんか？	息ができないと話しています ゼーゼー言ってます 青白い顔をしています 冷や汗をかいています

5 通報者の確認

通信指令員	通報者（例）
最後にあなたのお名前とご関係性を教えてください	名前は〇〇です 関係は、娘（息子）になります

119番で消防車・救急車をよぶときは？

場所が分かった時点で近くの**救急車に出動指令**をかけることができます。救急隊出動後も救急隊に情報を伝えるために、症状などを質問しますがご協力よろしくお願いします。



和歌山市消防局HP

