

119 番通報の例（火事の場合）

この通報例に関する注意事項

この通報例は、過去の火災通報を基に作成したものです。

特定の火災事例を採り上げたものではありません。

また、ここで紹介する 119 番通報は、決して模範的なものではありませんが、結果として誤解なく情報を伝達し、**火災指令を成功させている点**にご注目していただきたいと思います。

指令員（以下『指』）「119 番消防です、火災ですか、救急ですか」

通報者（以下『通』）「火事です、燃えています、急いでください、燃えているんです」



指「火災が発生している住所を教えてください」

通「え、ええと分かりません、いや、神奈川県秦野市曾屋 XXX-XX-XX の前です」



指「何が燃えているんですか」

通「だから、家が燃えているんです」



👉ポイント

この通報者は、道を挟んで反対側に住んでいる近隣住民の方を想定しています。

もちろん、自分の住所は言えますが、火災が発生している建物の住所までは知りません。

ですが、**自宅住所を伝えたことで、災害発生場所がかなり絞られました。**

指「地図で確認していますが、同じ住所が何件もあるんです、燃えているお宅の名前はわかりますか」

通「分かりません、曾屋 XXX-XX-XX（住所）〇〇（氏名）の前です」



指「□□さんの隣の〇〇さんで間違いありませんね」

通「そうです、間違いありません」



👉ポイント

住所は絶対ではありません。間違えて記憶されている方もいますし、同一住所も少なくありません。

確認のため、隣近所の方の名前を聞くことがあります。

指「〇〇さん家は確認できました。前というと、東西南北でどっちですか」

通「分かりません」





指 「〇〇駅側ですか、〇〇店側ですか」

通 「〇〇駅側…ですね、はい、〇〇駅側だと思います」



👉ポイント

電話での会話上、「前」や「左右」といった表現は、誤解を生んでしまいがちです。
「東西南北」や、「〇〇駅側」、「〇〇店側」など、視点によって変化しない方法で伝えてください。

指 「△△さん宅で間違いありませんか」

通 「ええ、はい、たぶん間違いありません」



指 「あなたは、安全な場所から通報していますか」

通 「いいから、早くきてください」



👉ポイント

火災通報における最も重要な点です。通報者の中には、自らの危険を省みず行動する方もいますが、
あなた自身の安全を最優先にしてください！

指 「もう指令は出していますから、状況をよく教えてください」

通 「ああ、煙がすごい」



👉ポイント

119番通報の誤解されやすい点ですが、指令員は「通話」「記録」「機械操作」を**同時**に実施しています。「通話」の最中に指令を出していますので、この時点で既に消防隊は準備を始めています。
なお、以下の聴取内容は指令内容に追加して、無線で車両に直接送信します。

指 「何が、どれくらい燃えていますか」

通 「何が……よく分かりません」



指 「では、火災の様子を教えてください」

通 「とにかく、すごいんですよ、炎が飛び出してて、煙がすごい上がっています」



指 「炎はどこから出ていますか」

通 「2階の窓からです」

指 「あなたはどこから見ていますか」

通 「自分の家です」





指 「あなたは〇〇さんですか」

通 「そうです」



指 「△△さん家の家族構成はわかりますか」

通 「よくわかりません」



指 「では、中に人がいるかどうかはわかりますか」

通 「たしか、足の悪いおばあさんがいたかもしれません」



指 「まだ、燃えている建物にいるということですか」

通 「わかりませんよ、本当に早くしてください。なんで、こんなこと聞くんですか」

指 「必要だからです」



👉ポイント

これらの情報は、消防活動の初動対応を決定する重要なポイントになります。

答えるのが難しいことを承知で多くの質問をしますが、分かる範囲で答えていただければ助かります。

指 「あなたの名前と電話番号を教えてください」

通 「名前はさっき言いました」



指 「すみません、ええ、そうでしたね。電話番号を教えてください」

通 「XXX-XXX-XXX です」



指 「それでは、消防車が向かっています、もうしばらくお待ちください」

通 「はい、早くしてください ガチャ（電話を切る）」

👉ポイント

火災通報において、第一報（一番最初に入電する 119 番通報）で、必要な情報をすべて聴取できることは、ほとんどありません。この通報でも、要救助者情報はわかりませんでした。

しかし、119 番は何度かけても問題ありません。

「実は避難していた」「中から声が聞こえる」など、重要な追加情報がありましたら、再度、通報してください。