

## 119 番通報の例（救急の場合）

### この通報例に関する注意事項

この通報例は、過去の救急通報を基に作成したものです。

特定の救急事案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、**救急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』）「救急車です」



指「救急車の向かう住所を教えてください」

通「神奈川県秦野市曾屋 XXX-XX-XX です」



指「お名前は」

通「〇〇です」



指「お隣は△△さんですか」

通「え？ああ、どうだったかな……」



指「どなたか近所で知っている方はいませんか」

通「向かいは□□さんですけど……」



### 👉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「場所が確認できました、何歳の女性ですか、男性ですか」

通「おか～さん、何歳～」（後ろにいる母親本人に向かって聞いている）

… 問……

通「73 歳か 74 歳だったと思います……」

指「70 代の女性の方ですね」

### 👉ポイント

分からないことは、分からないと回答していただければ大丈夫です。特に年齢などは「〇〇代だっと思っています」程度で十分です。

**電話を離れてまで確認して欲しい場合は、こちらからお願いします。**





指 「今、どういう状態ですか？」

通 「いや、昼頃までは元気だったんですよ。いや、もともと足が悪くて、駅前の☆☆医院に通っていたんですけどね、転んで、骨折してからは全然動けなくなってしまっていて、ちょっと歩いても『痛い痛い』って言うんです。ですから、私が2日に一度くらいは様子を見に来ましてね、食事の世話とかするんです。ただ、今日来ると、なんだか様子がおかしくて……。

実は、前にも似たようなことがあって、その時は☆☆医院ではなくて、○△医院へ兄が連れていったんです。まあ、何でもないとはいわれたんですが、今日はその時とちょっと違うっていうか……」



指 「ちょ、ちょっと、まってください。お母さんの今の状態を教えてください、足が痛くて救急車を呼ぶわけではありませんよね」

通 「ええ……そうですね」



指 「様子がおかしいということですが、お話はできますか」

通 「できません」



#### 👉ポイント

私たちが1番知りたい情報は、「傷病者の方（救急搬送される方）が、なぜ救急車を要請したか」です。

**詳しい経緯などは、救急隊や、病院の先生に説明してください。**

しかし、症状を端的に説明するのは、とても難しいものです。

今回の場合であれば「様子がおかしい」と言っていたら、「どうおかしいのか」を質問しますので、分かる範囲で答えていただければ大丈夫です。

指 「呼んでも反応がない、ということですか」

通 「それはあります」



指 「反応が鈍いとか、言葉がうまく出てこないとか、ありますか」

通 「あ、そういう感じ、なんだか喋りにくそう」



指 「何かを喉に詰ませたとかではないですよね」

通 「違います」



指 「手が動かないとか、そういった症状はありますか」

通 「う～ん、私じゃよくわからないんですよ。ねえ、救急車は来てくれないんですか」



指 「もちろん、行きますよ、すでに指令は出しました」

通 「早くしてください」





☞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、この時点で既に救急隊は出動準備を始めています。

指 「はい、早くします。普段受診している病院はありますか？あ、すみません、☆☆医院…いや、○△医院を受診した時は、何と診断されましたか」

通 「ああ、なんだったかな……」



指 「分かりました。思い出せたら、到着した救急隊に伝えてください」

通 「分かりました」



指 「あなたの名前を教えてください」

通 「○○です」



指 「サイレンの音が近づいてきましたら、外に出て案内（合図）をしてください」

通 「すみません、サイレンの音を止めて貰えませんか」



指 「サイレンの音を止めることはできないんです」

通 「え、サイレンって止めてくれないんですか？こっち（通報者を指す）は近所の方に申し訳ないと言っています、今は夜中ですし、お願いします」



指 「いや、ですから救急車はサイレンを止めることはできないんです」

通 「この間は、止めてくれたんですよ。それでもダメなんですか」

**注：サイレンを止めた事例は存在しませんでした……。**

指 「ええ、申し訳ございませんが、ご理解いただくしかありません」

通 「分かりました……」

☞ポイント

救急車は緊急自動車です。

緊急自動車は、関係法規によって「赤色の警告灯をつける」と「サイレンを鳴らす」ことが義務付けられています。安全で迅速な救急活動には、緊急自動車が欠かせません。ご理解とご協力をお願いします。