

119番 通報のながれ

119番通報から現場到着までの流れを紹介します。

01 通報受付

オペレーターが電話に応答し、災害の種別を確認。位置情報通知システムと聞き取りにより発生場所を特定します。

02 予告指令

通報者との会話で災害の種別と場所を確認し、最寄りの消防署に予告指令を出します。

最寄りの消防署

1. 出動準備



予告指令を受けた隊員は、防火服や感染防止衣の着用などの出動準備をします。

2. 出動



経路を確認し消防車や救急車で現場へ向かいます。

3. 現場到着



消防指令センターから届いた情報をもとに、現場対応にあたります。

03 出動指令

車両動態管理システムで車両を自動選定し、正式な出動指令を出します。通報者には応急手当など必要な措置を伝えます。

04 聞き取り

けがの有無や人数、火の大きさ、意識や呼吸の状態など、現場対応に必要な情報を通報者から詳しく聞き取り、現場に向かう消防車・救急車へ情報を伝達します。

通報から現場到着まで

皆さんが119番に電話をかけたつなぐと、三重北消防指令センターのオペレーターは、「火事ですか、救急ですか」と災害の種別を確認し、続いて住所や目印となる建物などを聞き取ります。場所が判明した時点で、オペレーターは直ちに出勤指令を出します。指令を受けた消防署の隊員は、現場への最短ルートを確認して迅速に出動します。一方、オペ

レーターは通報者に対し、電話口で心肺蘇生法やAEDの使い方などの応急処置を指導したり、現場や傷病者の状況をスマートフォンカメラを使って送信する「119番映像通報システム」への協力を依頼したりすることがあります。聞き取りや出動準備はすべて同時に進められ、1秒でも早い現場到着を目指しています。消防指令センターのシステム、消防職員の的確な判断、そして皆さんの通報と協力が一つになることで被害を最小限に抑え、地域の安全を守ることにつながります。

119番通報のポイント

いざという時、落ち着いて状況を伝えることが迅速な救助につながります。オペレーターが順番にお伺いしますので、慌てずに以下の内容をお答えください。

- 1 火事ですか？救急ですか？**
最初に災害の種別を伝えます
- 2 場所はどこですか？**
住所や目印となる建物等を伝えます
- 3 どのような状況ですか？**
「家が燃えています」「頭から出血しています」など、分かる範囲で具体的に教えてください
- 4 通報者の連絡先（名前、電話番号など）**
消防指令センターや消防署から確認の電話をかける場合があります

Q 通報した場所は自動で伝わりますか？

位置情報通知システムにより、おおよその位置は自動的に届きますが、より正確な場所を特定するため、住所や近くの目印もあわせてお伝えください。

Q 間違えて通報してしまったら？

電話を切らずに「間違いです」とお伝えください。無言で切ると、緊急事態の可能性があるので確認の折り返しをする場合があります。また、いたずら電話は消防活動を妨げ、人命に関わる重大な犯罪です。適切な利用にご協力をお願いします。

消防指令センターが新しくなりました

新たに運用を開始した設備

消防指令システム



オペレーターが聞き取った内容や地図情報を手書きパッドに記入し、出動車両に送信することができます。また、消防指令システムと地図データを連携する機能が加わったことで、通報者の位置をより正確かつスムーズに特定することができます。

電子黒板



災害現場から送信された映像や、各種データファイルなどを集約することができます。また、その情報は消防指令センターと消防署で共有することができます。

消防指令センターの設備を更新

1 19番通報を受け、消防車や救急車の出動を指令する「三重北消防指令センター」。菰野町、四日市市、桑名市の3消防本部が共同で運用し、平成28年4月の開始以来、管轄地域の安全を24時間体制で支えています。同センターでは、通報場所を特定する「位置情報通知システム」や、現場に最も近い消防車や救急車を出動させる「車両動態管理システム」などを活用し、効率的かつ迅速に現場へ到着できるよう

▼三重北消防指令センターの管轄地域



にしています。今回の更新では、現場と消防指令センター間の情報共有の強化を図るため、最新の消防指令システムや電子黒板を導入し、令和8年4月1日から運用を開始しました。