通信指令員が困ってしまう通報例…

この通報例は、指令員の経験を基に作成したもので、特定の事案を指すものではありません。
指令員の業務をご理解いただき、円滑な１１９番通報の参考にしていただければと思います。

指令員 「救急車の向かう場所はどこですか？」
通報者 「**来れば分かる**！　ガチャ（電話を切る）」

災害場所の特定はとても重要です。住所だけではなく、隣人の氏名や、近くのお店の名前などを、再確認のために聞くことがあります。

指令員 「傷病者（救急搬送される人）の年齢はいくつですか？」
通報者 「ちょっとまってください……（**電話口に帰ってこない**）」
指令員 「もしもし、もしもし、もしも～し！」

原則的に電話口からは離れないでください。離れてでも確認していただきたい事項があれば、こちらから指示させていただきます。

指令員 「……それでは、こういう理由で、ケガをしてしまったんですね？」
通報者 「なんで、そんなことを聞くんですか？ねえ、早く来てくださいよ！」
指令員 「もう救急車には指令を出したので、お話を聞かせてください……」
通報者 「**そういうのはいいからさぁ、早く来てって言ってるの！**」

消防指令センターでは「災害場所」と「災害種別」が判明すれば、部隊に対して指令を出します。
「指令を出すこと」と「要請内容を聞くこと」を同時に進めていますので、会話が長引くことに不安を感じる必要はありません。

通報者 「○○に暴力を振るわれて、けがをしているんです」
指令員 「わかりました。救急車が向かいます」
通報者 「警察には知らせないでください……」
指令員 「申し訳ございませんが、消防機関が知ってしまった以上、そういうわけにはいきません」
通報者 「なんでだよ！じゃあいいよ！」
指令員 「……」

犯罪行為や交通事故を認知した場合、そのままにしておくことはできません。
通報義務がある以上、救急車を出場させなくても、関係機関に通報させていただきます。

通報者 「急いでください！」
指令員 「分かりました、すぐに向かいます」
通報者 「あと、**家の近所に来たら救急車のサイレンを止めてくださいね！**」
指令員 「！？……申し訳ございません、救急車のサイレンは止められません」
通報者 「近所迷惑になるから、止めてって言っているの！鳴らさないでね！ガチャ（電話を切る）」

救急車のサイレンを止めることはできません。
緊急自動車は、「サイレンを鳴らすこと」「赤色の警告灯をつけること」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。

通報者 「火事です、お店が燃えています」
指令員 「あなたは安全な場所から通報していますか？」
通報者 「ゴホ、ゴホ（せき込む）、分かりません、煙がすごくて……」
指令員 「すぐに避難してください！」
通報者 「大丈夫です、逃げ遅れがいないか見てきます……」

まず身の安全が第一です！
必ず、退路が確保された状況で通報してください！
決して、無理をしないでください！
もう少し待てば、訓練された職員が到着することを忘れないでください！