

119 番対応マニュアル

「119 番にかけて！」「救急車を呼んで！」と聞いた人がすぐに通報する！
(上司の許可はいらぬ。通報がかぶってもいいので、すぐにかける！)

まず落ち着いて！

下記のポイントをしっかりおさえ、尋ねられても適切に答えられるように！
事業所内、事業所外（公園、散歩中の道路）等、定期的に通報の練習をすること。
あらかじめ役割を決めた訓練ではなく、抜き打ちで「今からあなたが通報して」と指示を。
そこでびっくりしていたのでは、本当に事故が起きたとき、冷静な通報はできません。

1. 「火事ですか？ 救急ですか？」

- ・つながったら、まずはっきり「救急です」と言います。

2. 「場所はどこですか？」

- ・ ASIS 内の場合、**ASIS の住所**や、目印になる公園や交差点を答えます。
- ・ ASIS 外の場合、すぐに GooleMap を見て、道路の名前や建物、交差点の名前を調べて伝える。

3. 「どうしましたか？」

- ・ 基本は「いつ、どこで、誰が（年齢・性別）何を（何から、何に）どうした」と「**今、～な状態である**」です。
(例) 友だちとけんかをして鼻に水筒が当たって鼻血が止まりません
(例) 階段から落ちて頭を打ったみたいです。動かないし、呼んでも返事をしません
(例) イスから落ちて机の角でおでこを打って、切れました。今ハンカチで止血中です。

4. 「近くに目標物がありますか？」

- ・ 「東中学校の西側です」「谷町 3 丁目の交差点の西側です」。再度確認されます。

5. 「通報者の方は？」

- ・ 通報者の氏名と電話番号を答えます。携帯電話からの場合はその旨伝える。

6. 通報後はしばらく電源を切らない

- ・ 確認の電話が来る場合があります。外にいて、ASIS への連絡を同じ携帯電話でする場合は、ふだんから割り込み通話ができる設定にしておく。

7. 救急車を迎える

- ・ 救急隊員・ストレッチャーが通る経路を確保し、道路などに出て救急車に合図します。既に暗くなっていたら、懐中電灯やスマホのライトなどで合図をします。