

## メール 119 システムご利用案内

### 1 サービスの概要

メール 119 システムは、音声による 119 番通報が困難な聴覚障害や言語障害のある方等（以下「聴覚障害者等」という。）が、携帯電話から e メールを利用して、火災や救急などの通報（以下「緊急通報」という。）を行い、消防車や救急車の要請ができるサービスで、三島市、裾野市及び長泉町消防指令センター（以下「消防指令センター」という。）が提供するものです。

### 2 サービス対象エリア

メール 119 システムがご利用できるエリアは、三島市、裾野市及び長泉町（以下「二市一町」という。）の行政区域内のみです。

他の区域への通報は対応できません。

### 3 利用対象者

二市一町内に居住する身体障害者手帳の交付を受けている聴覚障害者等で、以下の利用条件及び注意事項について承諾が得られる方が対象となります。

### 4 利用条件

(1) メール 119 システムは事前登録制となります。

「メール 119 システム（利用・変更・中止）申込書」（以下「申込書」という。）に必要事項を記入の上、登録申請を行ってください。

なお、18 歳未満のご利用につきましては、保護者の方が申込みを行ってください。

(2) 利用登録後に携帯電話や登録事項に変更が生じた場合は、速やかに消防指令センターまでご連絡の上、申込書により変更手続きを行ってください。

変更手続きが行われない場合、通報が正常に受け付けられない場合があります。

(3) 緊急時連絡先に登録いただいた親族・協力者等の方には、通報の状況により昼夜を問わず、消防指令センターから緊急連絡をする場合があります。

緊急時連絡先に登録いただく方には、必ず趣旨を説明し同意を得てください。

(4) 利用登録に当たり、あらかじめ携帯電話事業者と利用者様との間で、ご利用になられている携帯電話事業者が提供する e メールサービスの利用契約をすませてください。

(5) 携帯電話事業者との契約、及び通報の際に生じる通信料は利用者様のご負担となります。

- (6) メール 119 システムは、消防車及び救急車の要請に限り利用することができます。問合せ・ご相談等には応じられません。
- (7) メール 119 システムは、文字情報のみの受信となります。添付ファイルや画像等のデータは受信できません。

## 5 注意事項

- (1) 携帯電話通信網は無線を利用しているため、トンネル、地下、建物内等、電波の届かない所、及び携帯電話通信網のエリア外では、メール 119 システムがご利用できません。  
また、山間部等、携帯電話通信基地局の少ない所や電波の弱い所及びイベント会場等、携帯電話通信網への接続が多い所では、メール 119 システムがご利用できなくなる場合があります。
- (2) 携帯電話事業者やインターネット事業者による通信網の工事、障害、通信規制等により、メール 119 システムがご利用できなくなる場合があります。
- (3) eメールは、遅延・消失する可能性があり、この場合、消防指令センターへの緊急通報の着信が遅れる又は着信しない場合があります。
- (4) 消防指令センターは緊急通報の着信後、通報者に対し返信メールを送信します。この返信メールが届かない場合、消防指令センターへの緊急通報が着信していない可能性があります。その場合は、近くの人に助けを求める等、別の通報手段を講じてください。
- (5) 緊急通報を送信後、電波の届かない所や電波の弱い所へ移動したりすると、返信メールが届かない場合がありますので注意してください。  
また、消防・救急車両到着までは絶対に携帯電話の電源は切らないでください。
- (6) 要請場所等が不明な場合には、通報者と消防指令センターとで、何度かeメールのやり取りをする場合があります。
- (7) 音声通報が可能な方が周囲にいらっしゃる場合には、音声による通報を心がけてください。
- (8) メール 119 システムのメンテナンス及び障害等に起因して、システムを一時停止する場合があります。  
メンテナンス等、事前に周知可能な場合については、利用者様に対しeメールにて事前に一時停止する旨を通知します。
- (9) 登録者以外の者にメール 119 システムのメールアドレス（緊急通報送信先）は教えないでください。

## 6 利用手続き

- (1) 申込み方法  
申込書に必要事項を記入の上、下記窓口までお申込みください。

ア 三島市

三島市役所 障害福祉課

TEL 055-983-2612

FAX 055-976-5555

E-mail syouhuku@city.mishima.shizuoka.jp

イ 裾野市

裾野市役所 社会福祉課

TEL 055-995-1820

FAX 055-992-3681

E-mail syougai-fukushi@city.susono.shizuoka.jp

ウ 長泉町

長泉町役場 福祉保険課

TEL 055-989-5512

FAX 055-989-5515

E-mail fukushi@town.nagaizumi.lg.jp

(2) 登録・利用開始通知

消防指令センターで、申込書に基づきメール 119 システムへの登録作業を行います。なお、ご提供いただいた情報については、本サービスのみに使用させていただきます。

登録完了後、消防指令センターから申込みされたメールアドレスに登録完了メール及び通報用様式を送信します。このメールが正常に受信できた時点をもってご利用可能となります。

(3) 携帯電話必要事項登録

登録完了メールに記載されたメールアドレスが、メール 119 システムのメールアドレス（緊急通報送信先）となります。

また、通報用様式は火災用と救急車要請用の 2 通を送付しますので、メール 119 システムのメールアドレスと共に、携帯電話の定型文・テンプレート等（携帯電話の機種による）に登録し、緊急時に直ちに使用できるようにしてください。

(4) 変更及び中止

登録内容の変更又は利用を中止する場合は、申込書に必要事項を記入の上、(1)の申込み方法と同様の方法で申請してください。

7 お問い合わせ

メール 119 システムに関する質問・相談につきましては、消防指令センターまでご

連絡ください。

また、通報訓練につきましても実施日時の調整をしますので、事前に消防指令センターまでご連絡ください。

《 消防指令センター 》

電話 055-983-0131

FAX 055-972-6211

E-mail [shirei.m@2c1t-fd-shizuoka.jp](mailto:shirei.m@2c1t-fd-shizuoka.jp)

## 申込みから登録までの流れ

利用者

申込書を各市町障害福祉担当窓口及びホームページ等で受領後、必要事項を記入



利用者

申込書を各市町障害福祉担当窓口へ提出



各市町障害福祉担当窓口

申込書の内容確認  
消防指令センターへ送付



消防指令センター

メール 119 システムへデータ登録



消防指令センター

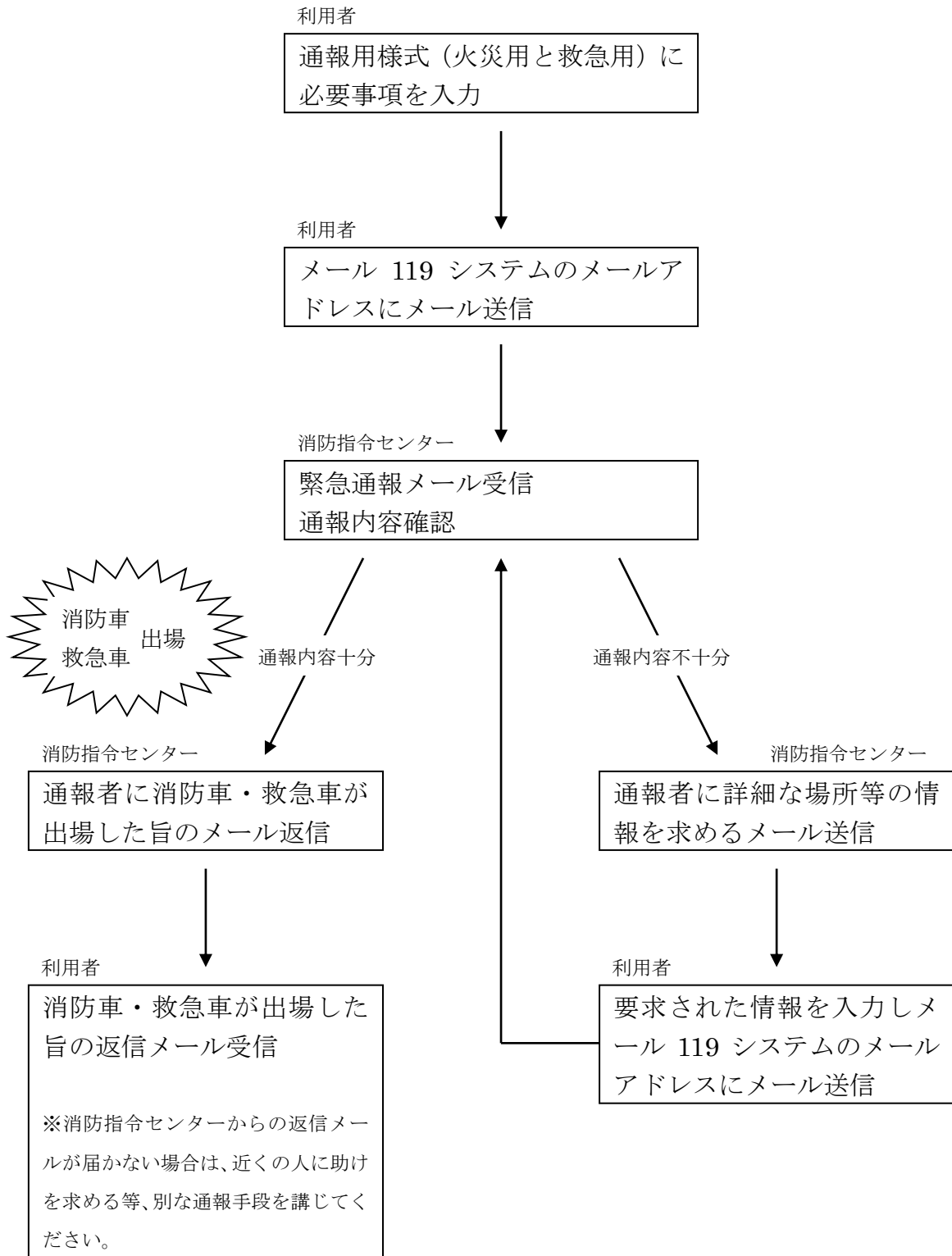
申込みされたメールアドレスに登録完了  
メール及び通報用様式を送信



利用者

メール 119 システムのメールアドレス及び通報用様式（火災用と救急車要請用）を携帯電話の定型文・テンプレート等に登録

## 通報から消防車・救急車の出場までの流れ



## メール 119 システム通報要領

### 火災通報

宛 先	○△□○△□@○△□
件 名	【メール119】火事です！
本 文	<p>【火事です】</p> <p>◎消防車が必要な場所はどこですか？</p> <p>●●市○○町○○番地○○号</p> <p>◎何が燃えていますか？</p> <p>◎逃げ遅れはいませんか？</p> <p>2人</p>

### 救急車要請通報

宛 先	○△□○△□@○△□
件 名	【メール119】救急です！
本 文	<p>◎救急車が必要な場所はどこですか？</p> <p>●●駅東口の公衆トイレ前</p> <p>◎救急車が必要な人は誰ですか？</p> <p>父</p> <p>◎救急車が必要な人の年齢・性別は？</p> <p>70歳 男</p> <p>◎病気ですか？怪我ですか？</p> <p>病気</p> <p>◎体の悪いところはどこですか？</p> <p>胸</p>

※ 上記通報要領は、メール 119 システム登録完了後、消防指令センターから送信する火災用と救急車要請用の通報用様式（通報例）です。

※ 消防車・救急車が必要な場所の住所を入力してください。住所が分からない場合は、交差点名や商店、工場、アパート等のどちらか方向等、場所を特定することが可能なできるだけ詳細な情報を入力してください。