

**「広島市eメール119番」
利用案内書**

広 島 市

「広島市eメール119番」のご利用案内

1 概要

「広島市eメール119番」（以下「eメール119番」という。）は、広島市消防局が管轄する地域（広島市、海田町、坂町、熊野町、安芸太田町、廿日市市吉和地区）を対象に、聴覚又は音声・言語機能に障害のある方（以下「聴覚障害者等」という。）が緊急通報を行う場合の補助的手段として、携帯電話機やインターネット端末機（以下「携帯電話等」という。）から電子メールを利用して、広島市消防局に火災や救急等の災害通報を行い、消防車や救急車の要請ができるものです。

2 利用対象者

広島市消防局が管轄する地域（広島市、海田町、坂町、熊野町、安芸太田町、廿日市市吉和地区）に居住又は通勤・通学され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です。

3 利用条件

「eメール119番」の利用条件は、次のとおりです。

- (1) 利用できる場所は、広島市消防局が管轄する地域（広島市、海田町、坂町、熊野町、安芸太田町、廿日市市吉和地区）に限ります。

広島市消防局が管轄する地域以外の場所に居る時は、近くの人に助けを求めるなどの他の手段により、管轄の消防機関に通報してください。

- (2) 他の手段（あんしん電話、聴覚障害者等緊急通報FAXの利用、近くの人に助けを求める等）により緊急通報することができない場合の補助的な手段です。

- (3) 利用するには、事前に利用登録をしてください。

- (4) 画像等の添付ファイルの表示や、通報位置を表示する等の特別なソフトには対応していません。

- (5) 利用する際の通信料（送信・受信）及びプロバイダ利用料については、利用者の負担となります。

4 利用上の注意事項

「eメール119番」の利用にあたっての注意事項は、次のとおりです。

- (1) 一般の電子メールサービスを利用するため、回線状況等によっては、届くのに時間がかかったり、又は届かないことがあります。
- (2) 電子メールは、通信可能な場所から送信・受信してください。
- (3) 「.」ドットで始まるもの、「.」ドットが連続した文字列、@の前に「.」ドットをつけたメールアドレスは登録できません。上記以外でも登録できない場合があります。その際は広島市消防局から連絡します。
- (4) 通報に用いる言語は日本語とし、絵文字等は使用しないでください。
- (5) 広島市消防局で「eメール119番」を受信後、「救急車を出動させました。」などの「返信メール」を送信します。この「返信メール」が届かない場合は、広島市消防局に「eメール119番」が届いていない可能性がありますので、再送信するか、他の手段により通報してください。
- (6) 「eメール119番」で通報を行った後、ビルの中に移動したりすると、電波が届かなくなり、「返信メール」が届かないことがあります。通報後は身の安全を守る場合などを除いて、その場から動かず、また、携帯電話等の電源は切らないでください。
- (7) 着信拒否設定をしている携帯電話等には、消防局からの「返信メール」が届きません。消防局からのメールが受信できるように設定しておいてください。
- (8) 利用は、登録制としていますので、登録をされた方以外には、通報用メールアドレスを教えないでください。事前に名前や性別などを登録しておくことにより、本人の確認や家族への連絡等ができます。
- (9) 通報時には、「広島市eメール119番」通報例（別紙1）を参考に、必要な内容を入力してください。なお、場所等が不明なときは、詳細な場所等の情報を求めるため、「返信メール」【通報場所等が不明な場合の「返信メール」例（別紙2）】を送信します。このような場合、消防車や救急車の到着が遅れることがあります。

※ 広島市消防局では、携帯電話位置情報通知システムを採用しています。

このシステムは、携帯電話からの119番通報時、音声通話に併せてその位置と電話番号を表示するシステムで、GPS機能が付いた携帯電話であれば、実際の通報位置により近い情報が得られるシステムで、eメール119でメール送信後に、再度携帯電話で119番通報していただくことにより、場所を把握できる

可能性があります。

特に緊急を要する場合や外出先などで場所が不明な場合などに有効です。

本システムとの併用を希望される方は、申込書に携帯電話の電話番号などを記入してください。

なお、ご自宅に固定電話、IP電話をお持ちの方は、優先的にこれらを使用していただくと、消防局の指令室の指令台に住所、氏名、電話番号が表示されますので、ご自宅に緊急車両を向かわせます。

携帯電話位置情報通知システムの詳細については、広島市役所ホームページをご覧ください。 (<http://www.city.hiroshima.lg.jp/>)

(10) 緊急時、すぐに通報できるように、「eメール119番」のメールアドレスや通報例を登録しておいてください。

(11) 「eメール119番」は緊急通報用ですので、問い合わせや要望、相談には利用できません。

5 利用までの手続き

(1) 利用登録の申込み

「広島市eメール119番利用登録等申込書」記入例（別紙3）を参考に、利用案内書の最後にある「広島市eメール119番利用等登録申込書」に必要事項を記入のうえ、次のいずれかの方法により申込みしてください。

① 広島市各区役所福祉課、広島市各区役所出張所、広島市消防局各消防署、海田町役場、坂町役場、熊野町役場、安芸太田町役場、安芸太田町役場各支所及び廿日市市吉和支所（以下「福祉課等」という。）へ提出 【受付時間：月～金曜日（ただし、祝日、休日、8月6日、12月29日から1月3日を除く。）午前8時30分から午後5時まで。】

② 広島市消防局警防部警防課指令係（以下「消防局」という。）へ郵送

（〒730 - 0051 広島市中区大手町五丁目 20 番 12 号 広島市消防局警防部警防課指令係）

(2) 登録完了通知及び使用開始通知

① 「広島市eメール119番利用登録等申込書」に基づき、消防局で利用登録作業を行い、利用登録完了後、利用登録者あてに「登録完了通知メール」を送信します。

内容：こちらは広島市消防局です。 ○○○○様の利用登録が完了しました。

このメールが届いたら、本文に「とうろく りょうかい」と入力し、返信してください。

広島市消防局から折り返し「使用開始通知メール」を送信します。

- ② 利用登録者は「登録完了通知メール」を受信後、本文に「とうろく りょうかい」と入力し、消防局へ返信してください。（「返信メール」を送信する。）
- ③ 消防局では、「返信メール」を受信後、利用登録者に「使用開始通知メール」を送信して使用開始をお知らせします。

内容：こちらは広島市消防局です。

只今から「広島市eメール119番」の利用ができます。

この電子メールの送付元のアドレスが通報用のメールアドレスです。

携帯電話等にメールアドレスを登録のうえ、もう一度、利用案内書の内容をよく確認してご利用ください。

6 利用の変更及び中止の場合

(1) 利用の変更

- ① 「広島市eメール119番利用登録等申込書」記入例（別紙3）を参考に、利用案内書の最後にある「広島市eメール119番利用登録等申込書」に必要事項を記入のうえ、次のいずれかの方法により申込みしてください。

㊦ 福祉課等へ提出【受付時間：月～金曜日（ただし、祝日、休日、8月6日、12月29日から1月3日を除く。）午前8時30分から午後5時まで。】

㊧ 消防局へ郵送（〒730 - 0051 広島市中区大手町五丁目 20 番 12 号広島市消防局警防部警防課指令係）

- ② メールアドレスのみの変更の場合は、消防局のFAXでも受け付けます。

【 FAX番号 （082）－246－8222（聴覚障害者等緊急通報FAXです。） 】

(2) 利用の中止

利用案内書の最後にある「広島市eメール119番利用登録等申込書」1の※部分（ふりがな、氏名、性別、生年月日）のみを記入し、次のいずれかの方法により申込みしてください。

- ① 福祉課等へ提出【受付時間：月～金曜日（ただし、祝日、休日、8月6日、12月29日から1月3日を除く。）午前8時から午後5時まで。】
- ② 消防局へ郵送（〒730 - 0051 広島市中区大手町五丁目 20 番 12 号広島市消防局警防部警防課指令係）

7 個人情報管理

(1) 個人情報の利用について

「広島市 e メール 1 1 9 番利用登録等申込書」に記載されている個人情報につきましては、「eメール119番」に伴う業務の範囲内で使用し、それ以外での使用はしません。

(2) 個人情報の第三者への提供について

緊急時に消防局で必要と判断した場合には、親族等に「広島市 e メール 1 1 9 番利用登録等申込書」の記載事項について情報提供をすることがあります。

(3) 個人情報の変更及び抹消について

消防局で「広島市 e メール 1 1 9 番利用登録等申込書」（変更又は中止）を受領後、ただちに登録の変更・抹消を行います。

8 問合わせ先

広島市消防局警防部警防課指令係

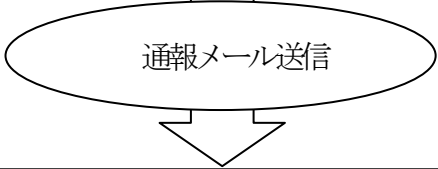
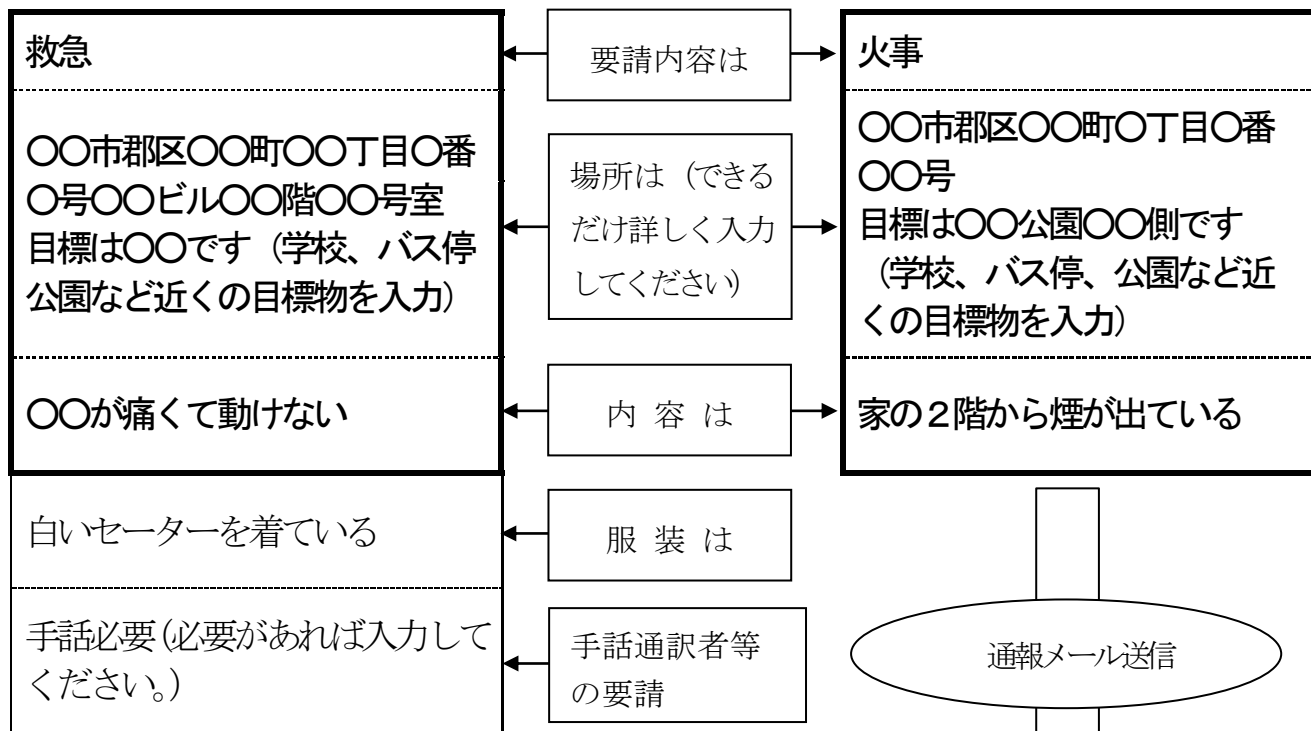
電話番号 (082) - 546 - 3456

FAX番号 (082) - 246 - 8222（聴覚障害者等緊急通報FAXです。）

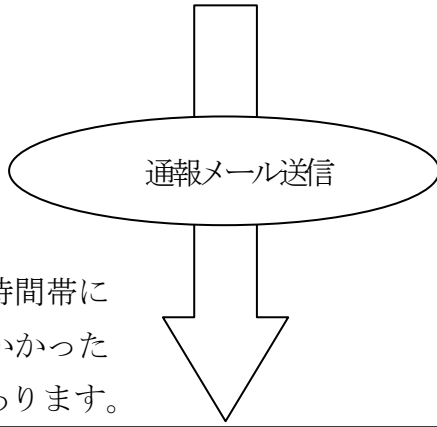
「広島市eメール119番」通報《例》

《救急の場合》

《火災の場合》



※手話通訳者は、地域や時間帯によっては、派遣に時間がかかったり、派遣できない場合もあります。



広島市消防局



こちらは広島市消防局です。
〇時〇分に、あなたの119通報メールを受信し、救急車を出動させました。
救急車が近づいてきたら合図してください。

危険な場合は、すぐに避難して、まわりの人に知らせてください。
こちらは広島市消防局です。
〇時〇分に、あなたの119通報メールを受信し、消防車を出動させました。
消防車が近づいてきたら合図してください。

通報場所等が不明な場合の「返信メール」《 例 》

《 利用者 》


《 消防局 》

救急
中区基町
中央公園
腹痛




通報メール送信

返信メール送信




こちらは、広島市消防局です
あなたの居る場所が特定できません
今いる場所を詳しく教えてください
中央公園のどちら側ですか
周りに何か目標はありませんか
服装は

中央公園の西側
空鞆橋の近く
白いシャツに黒いズボン



再通報メール送信

再返信メール送信



こちらは、広島市消防局です
あなたの居る場所が分かりました
救急車を出動させました
救急車が近づいてきたら
合図してください



※ GPS機能が付いた携帯電話であれば、メール送信後に119番通報してください。消防局において、外出先でもある程度、通報場所が把握できる可能性があります。

《 記入例 》

広島市eメール119番利用登録等申込書

(利用) ・ 変更 ・ 中止)

令和〇〇年〇〇月〇〇日

広島市長

申込者住所 広島市中区大手町五丁目20-12

申込者氏名 広島 太郎

次のとおり、「広島市eメール119番」について、利用案内書の利用条件及び注意事項を承諾のうえ、申込みます。
なお、緊急時に消防局が必要と判断した場合については、記載事項について第三者に情報提供することについて承諾します。

1 利用する方 (携帯電話情報は任意、それ以外の欄は必ず記入してください)

| | | | |
|------------|---|------------------|-------------|
| ふりがな | ※ ひろしま たろう | ※性別 | ※生年月日 |
| 氏名 | ※ 広島 太郎 | (男)・女 | 昭和〇〇年〇〇月〇〇日 |
| 住所 | 〒730-0051 広島市中区大手町五丁目〇〇-〇〇 | | |
| メールアドレス1 | hiroshima@〇〇〇〇.ne.jp | | |
| 携帯電話番号 | 09012345678 | GPS機能 | (有)・無 |
| 自宅電話番号 | (082) 〇〇〇-1234 | 自宅に健聴者が (いる)・いない | |
| 自宅FAX | (082) 〇〇〇-1234 | | |
| 障害の状況 | (ろうあ)・難聴・言語障害・盲ろう (該当のものに〇をつけてください) | | |
| 手話または筆談の状況 | 手話が (できる)・できない)・筆談が (できる)・できない) (該当のものに〇をつけてください) | | |

2 自宅の住所が「広島市消防局の管轄する地域」以外で、同管轄地域に通勤・通学されている方は必ず記入してください。

| | |
|-------------|--------------------------------------|
| 勤務先(学校)名称 | 〇〇株式会社 |
| 勤務先(学校)所在地 | 広島市中区大手町五丁目△△-△△ |
| 勤務先(学校)電話番号 | (082) 〇〇〇-1111 勤務先(学校)に健聴者が (いる)・いない |

3 既往歴等 (支障のない範囲で記入してください。)

| 既往歴(年月) | 病名 | 医療機関及び科目 |
|----------|------|----------|
| 平成〇〇年〇〇月 | 心筋梗塞 | 〇〇総合病院 |
| | | |

4 掛かりつけ医療機関 (支障のない範囲で記入してください。)

| 医療機関名 | 所在地 | 電話番号 |
|--------|------------------|----------------|
| 〇〇総合病院 | 広島市中区大手町五丁目◇◇-◇◇ | (082) 〇〇〇-2222 |
| | | () - |

5 緊急連絡先 (支障のない範囲で記入してください。)

| 氏名 | 続柄 | 住所 | 電話番号 |
|-------|----|----------------|----------------|
| 広島 花子 | 母 | 広島市中区大手町五丁目〇-〇 | (082) 〇〇〇-3333 |
| | | | () - |

*裏面の「記入上の注意事項」又は別紙3「広島市eメール119番利用登録等申込書」記入例を参考に記入してください。

「 記入上の注意事項 」

- 1 (利用〔利用申込みの方〕・変更〔記載事項の変更の方〕・中止〔利用の中止の方〕) の該当部分に○をつけてください。
- 2 携帯電話情報(電話番号、GPS機能)については、携帯電話位置情報通知システムとの併用を希望される方のみ記入してください。
- 3 利用の中止の場合は、「1 利用する方(必ず記入してください)」の“※”部分のみを記入してください。
- 4 メールアドレスのみの変更の場合は、広島市消防局のFAXでも受け付けます。
「1 利用する方(必ず記入してください)」の“※”部分及び新しいメールアドレスを記入し、広島市消防局通信指令室のFAX【(082) - 246 - 8222 (聴覚障害者等緊急通報FAX)】へ送信してください。

※ 利用できないメールアドレスについて

- ① 先頭文字に「.」(ドット)をつけたメールアドレス
- ② @の前に「.」(ドット)を付けたメールアドレス
- ③ 「.」(ドット)を連続して使用しているメールアドレス

上記以外でも利用できない場合があります。その際は消防局警防課から連絡いたします。