

## ファクスによる 119 番救急要請に対する指令の遅延について

### 1 概 要

言葉が不自由な方からファクス 119（注）による救急要請を受信していましたが、気づくのが遅れたため、ファクスの受信から救急隊の出場指令まで 40 分遅延したものです。

（注）ファクス 119 とは、ファクスでの通報を受けるシステム（専用ダイヤル 0120-119-221 又は 119 番）で、専用ダイヤルで受信した場合は、専用ファクス機で自動受信するものです。

また、119 番で受信した場合は、指令管制員が指令台で一旦受信し、ファクス機へ転送して受信するものです。

### 2 発生日時

平成 21 年 3 月 14 日（土） 17 時 06 分（ファクス 119 受信）

### 3 発生場所

横浜市保土ヶ谷区川辺町 2 番地 9 安全管理局消防司令センター

### 4 経 過

17:06 A さんからの救急要請を専用ダイヤルでファクス受信

17:08 A さんからの救急要請の追伸を専用ダイヤルでファクス受信

（いずれも指令管制員は、ファクスの受信に気づかなかった。）

17:42 A さんからの受信確認ファクスを 119 番で受信

（このファクスで救急要請があったことを確認した。）

17:46 救急隊へ出場指令

17:54 救急隊現場到着

18:19 医療機関へ搬送開始

18:28 医療機関到着

21:40 A さんに対し、指令遅延の経過説明と謝罪を行う

## 5 傷病者程度

Aさんの妻（神奈川県在住 60歳代） 軽症 （3月14日中に帰宅されました。）

## 6 原因

- (1) 専用ダイヤルによりファクスを受信した際、指令管制員がファクスの受信に気づかなかったこと。
- (2) ファクス受信を知らせるブザーが何らかの原因により、鳴動しなかったこと。

## 7 再発防止

専用ダイヤルによるファクス119受信機を複数の指令管制員が確認しやすい位置に移設し、ブザー音で確認するほか光など音以外の表示方法も導入するなど、確認もれが発生しないシステムに改善してまいります。