

Eメール119番通報システム利用案内

鎌倉市消防本部指令情報課

令和3年（2021年）4月版

Eメール 119 番通報システム利用案内

1 目的

Eメール 119 番通報システム（以下「メール 119」という。）は、音声による 119 番通報が困難な聴覚又は音声・言語に障害のある方から、携帯電話端末やインターネット接続端末機の Eメール機能を利用して、火災や救急時等の 119 番通報受信サービスを行い、市民の安全・安心の確保を目的とします。

2 運用開始年月日

平成 21 年 7 月 1 日（水） 8 時 30 分

3 利用対象者

鎌倉市内に居住している聴覚又は音声・言語に障害があり、障害者手帳の交付を受けている方、又は何らかの理由により、音声による 119 番通報が困難であると消防長が認めた方を対象に登録制とします。

4 利用条件

(1) メール 119 を利用するにあたっては、利用案内の最後にある申込書に必要事項を記入し鎌倉市消防本部（以下「消防本部」という。）に提出、登録することが必要です。なお、登録できるメールアドレスについては、1 つまでとします。

(2) メール 119 は、緊急時に他の手段により 119 番通報することができない場合に利用することができます。

(3) メール 119 は、原則、鎌倉市内からの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。

（例：火災、救助、救急、ガス漏れ、ガス器具の消し忘れ等で消防車・救急車が緊急に必要な場合。）

(4) メール 119 は、テキスト形式の文字の送受信のみ対応しているので、添付ファイルや画像等の特別なアプリケーションソフトに対応していません。

(5) メール 119 に問題等が発生した場合は、直ちに運用の変更・見直し等を実施することがあります。

(6) メール 119 を利用する場合の、通信利用料金及びプロバイダー利用料金は、利用者負担となります。

5 通報時の注意事項

(1) まず、近くの人に助けを求め、メール 119 による通報はあくまでも補助的な手段とします。

- (2) 火災が発生し延焼が速い場合などメール入力に執着するあまりに、逃げ遅れてしまうことなどが無い様に身の安全の確保に努めてください。
- (3) インターネット回線が混み合っている場合などは、メールの到着が遅れたり、消失する可能性があることから、消防本部は、メール 119 で通報を受付けた旨の返信メールを送信します。この返信メールが無い場合は、要請メールが届いていない可能性があるのもう一度メールを送信するか別の手段で通報してください。
- (4) メール 119 で通報を行った後、移動したりすると返信メールが届かないことがあるので注意してください。また、携帯電話端末の電源は切らなでください。
- (5) メール 119 で受信した際、要請場所等が不明な場合は、詳細な要請場所を確認するための返信メールが送信されます。この場合、消防車・救急車等の出動や現場到着に時間がかかる場合があります。
- (6) メール 119 は、登録制としているので登録された方以外にはメールアドレスを公表しないでください。また、事前に届出のないメールアドレスで、メール 119 通報を行った場合は対応できません。
- (7) メール 119 は、緊急通報用のため問い合わせ又は相談等には対応しません。
- (8) 鎌倉市以外の場所にいる時は、近くの人に助けを求めるなど、別の通報手段を講じてください。

6 利用までの手続き

(1) 申込み方法

メール 119 の利用を希望する方は、消防本部又は最寄りの消防署、出張所で受けを行っているので、「E メール 119 番通報（利用・変更・中止）申込書」に必要な事項を記入のうえ、鎌倉市消防本部指令情報課 E メール 119 番通報システム担当あて郵送で申込みをするか、消防本部又は最寄りの消防署、出張所に直接持参する場合は、指令情報課 E メール 119 番通報システム担当あてを明記した封筒に入れて封をした上で提出してください。

(2) 登録確認から利用開始

申込み受付日から概ね一週間以内に各作業を終了し、メール 119 が利用可能状態となります。

(3) 登録後の変更及び中止

登録内容の変更又は利用を中止する場合は、「E メール 119 番通報（利用・変更・中止）申込書」に必要な事項を記入のうえ(1)の申込み方法と同様の方法で提出してく

ださい。

(別紙1 利用開始までのフローチャート参照)

(別紙2 Eメール119番通報(利用・変更・中止)申込書参照)

7 メール119通報要領

メールには次のことを必ず入力してください。

- (1) 火災・救急等の災害種別
- (2) 場所(自宅の住所、屋外の最寄り住所等)
- (3) 住所・番地がわからない時は、建物名称、バス停、交差点等の目標物名

(別紙3 鎌倉消防Eメール119番通報文例参照)

8 個人情報管理

申込書に記載されている個人情報の取扱いについては細心の注意を払い、メール119に伴う業務の範囲以内で使用しそれ以外では使用しません。

9 申込書郵送先及び問合せ先

(1) 申込書郵送先

〒247-0056

鎌倉市大船3-5-10

鎌倉市消防本部 指令情報課 Eメール119番通報システム担当

(2) 問合せ先

鎌倉市消防本部 指令情報課

TEL 44-0995

FAX 44-5551