

通信指令における 事案対応



通信指令とは

- 一番最初に現場と接している部署
- 通報者を指導・誘導
- 的確な情報を元とした初動対応する部署

消防の顔

指令員の役割

通信指令は、消防活動の**初動**部分を担う部署であり、119番通報の聴取を行い、出場場所、出場する部隊の種類及び規模を決定して**出場指令を発令**し、さらに出場後の部隊に対する**情報提供や指示・命令**を実施する。

救急事案の場合は、出場する部隊の種類及び規模を決定するために、**緊急度重症度識別**を併せて実施する。

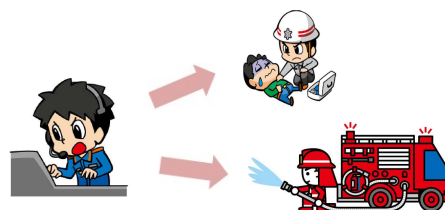
参照 横浜市消防局 指令管制員マニュアル

初動とは・・・

『最初に起こす行動や動作』

主に災害活動は消防機関の119番覚知から始まり、消防機関が動き出す最初の部分である。

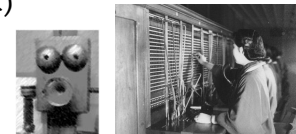
消防隊、救急隊等現場隊が到着するまでは、最先着隊であり、現場統制や口頭指導などを行うなど、重要な役目である。



119番受信

119番

- 1917年（大正6年）
- 電話による火災報知が制度化
- 1926年（大正15年）
- 電話がダイヤル式になり112番が緊急通報用に
- 1927年（昭和2年）
- 119番に番号変更



119番通報をはじめとするあらゆる通報に対して、**①迅速 ②的確 ③親切**に対応する必要がある。

また、119番通報は地域住民からの「**助けを求める声**」であること、指令員の声は「**相手に伝わる表情**」であることを認識する必要がある。

①迅速な対応

- 優先順位の理解
- 管内情勢等の把握
- 操作の習熟
- 指令時間の短縮
- 聞き取り技術の向上

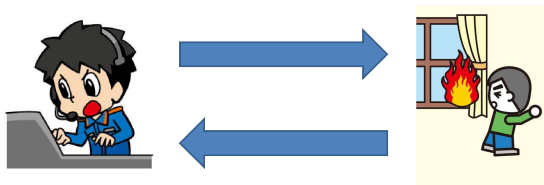
○常に事案ごとの優先順位を着けながら、火災・救助・救急における部隊運用を図る。

○短時間に必要な内容を、迅速に聞き取る技術がいる。

②的確な対応

- 発生場所の確認
- 5W1H
- 119番通報受信場所

○通報者が、「いつ」「どこで」「誰が」「なぜ」「なにを」「どのように」をイメージし、どのような事案で、何が起きているのかをイメージにすることが必要。



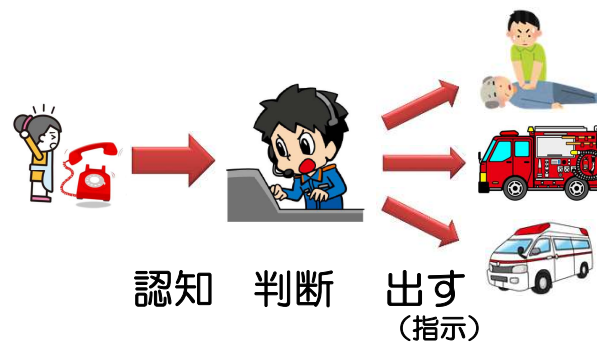
③親切な対応

- ・はっきり・ゆっくりした口調
- ・相手の立場になっての対応
- ・接遇の気持ち

○通報者にダラダラとした印象を与えるような話し方はせず、丁寧で節度のある話し方を心がける。

○声のトーンは、やや高め、スピードは、ややゆっくり。

○語尾ははっきり言う。



指令員のスキル

必要なスキル

○通報の内容を的確に捉え、冷静に対応し、通報者の心理を読み取り、相手に合わせられる柔軟性

○通報内容の聴取は、消防隊等の出動に必要な範囲

○他の指令台の状況や動向にも配慮し、相互連携を図るとともに、同報、別報等の判定

○定められた出動基準等に基づく編成が困難な場合にも臨機に対応できるよう、常に車両動態等の把握

○必要に応じて、位置情報通知システム及び発信者情報の問合せなど複数の情報を活用し、場所の特定

状況把握・判断が違うと！

- ・ 救急指令で向かったら火災だった
- ・ 現場は硫化水素が充満していた
- ・ 現場に着いたら、CPAだった
- ・ 傷病者の人数が多かった
- ・ 現場にナイフを持った者がいた
- ・ 軽度の事故のようですが実はLoad & Go症例だった
- ・ ドクターヘリ、トラウマバイパスを考慮すべきであった

など、
結果的に不利益を被るのは、
傷病者やその家族と
同僚たち

○「火災通報を「ハチ」と誤解、消防車出動遅れる 1人死亡の火事で、横浜」

アパートが全焼して1人の遺体が見つかる火事が11日、横浜市港北区内で発生し、横浜市消防局は同日、最初に入電した119番通報の内容を職員が誤解したため、消防車の出動が遅れたと発表し、謝罪した。

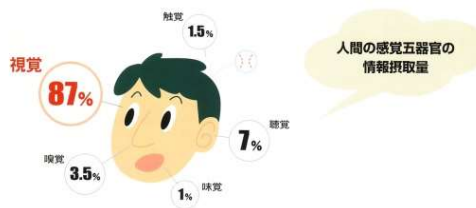
神奈川県警港北署によると、午前9時5分ごろ、同区鳥山町の木造2階建てアパートから出火し、全焼。2階の一室から遺体が見つかった。同署は遺体が1人暮らしの法木弘子さん（60）の可能性が高いとみて身元確認を進めている。

市消防局などによると、最初の119番通報は11日午前8時45分ごろにあり、法木さんとみられる女性からだった。男性指令管制員が火事か救急かを問うと、「救急」との返答があり、症状について尋ねた。答えが「はじ」と聞き取れたため、ハチに刺された事案と誤解。救急車の要請を撤回したところ「不要」と言われたため出動しなかった。

その後、午前9時ごろから近隣住民による火災の通報が相次ぎ、消防車は約10分後にアパートに到着したが、既に2階にも火が広がっていた。法木さんからの119番通報はこれまでたびたびあり、市消防局は「今回も救急だろうという思い込みがあったことは否定できない」と話した。

出典：産経ニュース 社会

人は目から87%の情報を得ている
人は耳から 7%の情報しか得ていない

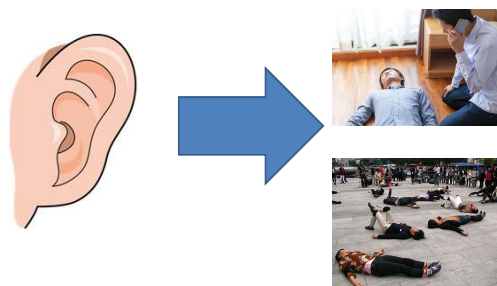


見た者と聞いた者の「差」

伝える人の現場の捉え方



耳から入る情報での災害現場の三次元化



本当に知りたいことだけを聞くコツ

- ・重要な情報がうまく聞き出せる
(優先度の高い情報から)
- ・わかりやすい聞き方ができる
(通報者にこちらが言っていることが伝わっているか)

〈ポイント〉

- なぜ最初は「火事ですか？ 救急ですか？」なのかを考える。
- 通報のやり取りを「文字化」すると検証できる。

火災通報

〈出動先確認〉

- ・①「火事ですか、救急ですか」
- ・②「お名前と消防車（救急車）が向かう住所を教えてください」

〈状況確認〉

- ・③「どうしましたか？」
「(例) 天ぷら鍋から火が上がっています。」 ※延焼危険性確認
火災種別・規模を確定・通報者氏名・電話番号の確認→出動指令
- ・④「わかりました。すぐ消防車を出動させます。」
通報者の危険性・逃げ遅れ者・初期消火可能の有無を確認

救急通報

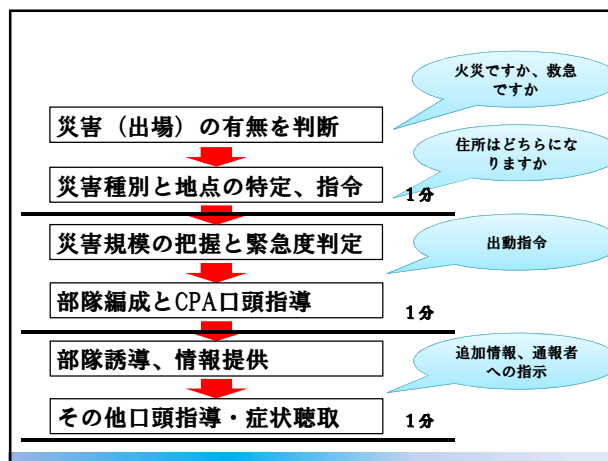
〈出動先確認〉

- ・①「火事ですか、救急ですか」
- ・②「お名前と救急車（消防車）が向かう住所を教えてください」
⇒予告指令・出動指令

ここまでは同じである。

〈状況確認〉

- ・③「どうしましたか？」⇒CPA判断
例「人が倒れています」(緊急度判定プロトコル ver1 2015)
※「CPAを要するキーワード」に準ずる。
事故種別・人数を確定・通報者氏名・電話番号の確認
CPAと判断した場合は、PA連携も考慮する。
- ・④口頭指導が必要な場合⇒心肺蘇生法指導等
- ・⑤非CPA傷病者の症状インタビュー
緊急度の高い症状キーワードを聞き出す
(緊急度判定プロトコル ver1 2015)
- ・⑥救急隊への傷病者情報の伝達



救急通報

年齢・性別の聴取は
次のフェーズ

- ・①「火事ですか、救急ですか」
 - ・②「お名前と救急車（消防車）が向かう住所を教えてください」
⇒予告指令・出動指令
- ここまでは同じである。

最初の1分

- ・③「どうしましたか？」本人かどうかの確認
例「人が倒れています」を行う (緊急度判定プロトコル ver1 2015)
※「CPAを要するキーワード」に準ずる。
事故種別・人数を確定・通報者氏名・電話番号の確認
CPAと判断した場合は、PA連携も考慮する。
- ・④口頭指導が必要な場合⇒心肺蘇生法指導等

次の1分

- ・⑤非CPA傷病者の症状インタビュー
緊急度の高い症状キーワードを聞き出す
(緊急度判定プロトコル ver1 2015)
- ・⑥救急隊への傷病者情報の伝達

最後の1分

求められる技術

- ・短時間でより正確に取るべき情報を聴取する技術・聴き出す技術
- ・聴取した情報から、災害の種別、規模を正確に判断できる技術
- ・「災害」に対する適切な部隊へ迅速な指令技術
- ・得た情報に優先順位をつけて隊へ伝達する技術

経験を通じてしか得られない？

通信指令員に求められる能力

オーバートリージも必要とは言うが
車両を過剰に出場させられない・・・

念のため出しておく VS 念のため取っておく
どちらが正しい？

限られた消防の資源を有効に
活用するため7%を100%へ近づける
通信指令技術が必要（適切な部隊を！）

プロフェッショナル ディスパッチャー

・必要のない通報（いたずら、不適切要請）を
抑制することだけがプロの仕事ではない。

・それらの中に隠れた、「助けを求める声」を
見つけ出すことが出来る通信員こそが、プロ
フェッショナルディスパッチャーである。

通報者（被災者）は消防に助けを求め
ており、適切な場所に1分1秒でも早く

適切な部隊を必要なだけ

到着させることこそが

指令員のFirst Missionである。

Right Troops! To The right place! In right time!
適切な部隊を 適切な場所に 適切な時間内に

海外では

Dispatchers

The Heroes You Don't See



通信指令員

出会うことのないヒーローたち

と呼ばれていたりします。

通信指令 これからの課題

通信指令の技術は

これまでは、経験や伝承（伝統）により、
引き継がれてきたが、団塊の世代など大
量退職、業務の専従化により
今後は・・・

標準化された・検証に基づいた
教育体制の確立が必要となる