

山形県 モデル教育

「通信指令コミュニケーション 症例提示」

神戸女学院大学 人間科学部 木村 昌紀
泉州南広域消防本部 指揮司令課 大西 保



通信コミュニケーション 症例提示 1

通信コミュニケーションに困難をきたした例(興奮者)

(概要)

- ・日時 20xx年10月〇日(水) 21時xx分入電 (1分後に指令)
- ・通報者 成人男性からの携帯電話による通報
- ・概要 6階建て共同住宅5階から出火、負傷者等詳細不明
動揺し質問に答えられない

【動揺した状態で詳しい聴取困難】

通報内容(実際の会話から抜粋)

- ・どうされましたか? **火事です 火事 火事 火事 (興奮 動揺)**
- ・場所は? **〇〇町 △△マンション 502号室**
- ・何が燃えていますか? **部屋の中 何かわかりません(動揺)**
- ・何階ですか? **・・・応答なし**
- ・もしもし? **・・・何度も呼びかけるが応答なし**
- ・もしもし? **早く来て 〇〇町 △△マンション 502号室**
- ・5階ですか? **そう 早く来て**
- ・わかりました消防車は向っています

本事例での指令員の対応(良かった点・反省点)

- ・住所は聴取できたため消防車への指令を行った
消防隊への情報提供不足は否めない
- ・相手の言動・興奮に巻き込まれてしまった
- ・指令に必要な最小限の内容を聴取し、しつこく聞かないよう対応した
- ・消防車は出動していることを通報者に伝えたが興奮は収まらないため聴取は断念し、第二通報(別人)で詳細情報を聴取した
消防隊への情報提供不足は否めない

心理的分析を含めた本事例の解釈

・認知容量の低下・視野狭窄

火災による炎は、誰もが恐れ、注意をひきつけられる。そのため、状況判断が困難(何かわかりません、応答不可)になる。

・コントロール感の低下

火災が拡大し、目に見えて事態が悪化していくと、対処ができないという感覚になりやすいと考えられる。

・二重課題

通報者自身に直接危険が及んでいる場合、自分自身が安全を確保すること、通報して状況を説明することが同時に必要になる。本人には前者が優先され、通信が困難なのは当然かもしれない。

2015年通信指令専科教育プロジェクト
通信コミュニケーション形成業務

このような事例にはどうすればよかったか？

- ・危険な場所にいる場合は、避難させてから聴取する
- ・興奮を抑え込むには
指令員自身が相手の言動に巻き込まれず冷静、沈着に対応する
声のトーン・スピードを変えることで相手のペースを変える
- ・一度に多く質問せずに、指令に必要な最小限の内容を聴取する
- ・「ハイ」「イエエ」で回答できる質問はしない
- ・第二通報者以降の通報で詳細情報を聴取する

2015年通信指令専科教育プロジェクト
通信コミュニケーション形成業務

まとめ

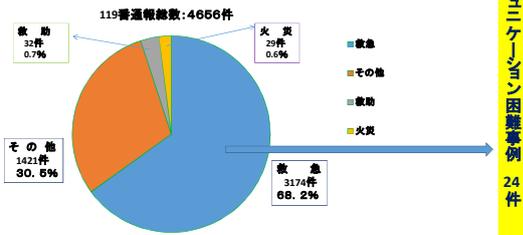
- ・緊急通報時における通報者の言動について、心理学的背景を把握し、コミュニケーション行動を理解することで、適切な対処が行える。
- ・様々な通信困難事例の対処方法を考察パターンから定型化し、通信症例を用いてOJT指導を行うことで問題事例への的確な対応が可能となる。

2015年通信指令専科教育プロジェクト
通信コミュニケーション形成業務

ご清聴、
ありがとうございました。

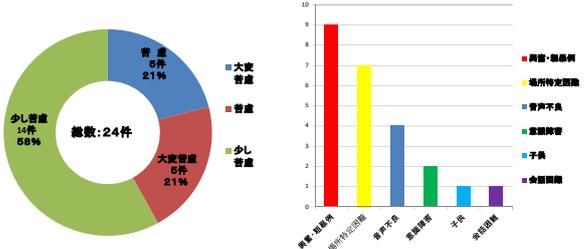
1 困難事例の調査結果

・調査機関：平成27年11月1日～11月30日



コミュニケーション困難事例の頻度と種類

コミュニケーション困難事例: 24件(0.5%)



2 困難事例への対応

今回の調査で、コミュニケーション困難事例の119番通報全体に占める割合は0.5%とかなり低い数値ではあったが、その中には、傷病者本人からの通報で通報途中に意識障害に陥ったり、高エネルギー事故が疑われる事案で通報者が興奮状態のため場所の特定に時間を要したりという**緊急度、重症度**が高いと推測される事例も認められた.....



通信コミュニケーション 症例検討 2

通信コミュニケーションに困難をきたした例

(概要)

- 20xx年1月〇日(水) 20時xx分入電(1分後に指令)
- 傷病者の妻(高齢者)からの携帯電話による通報
- 傷病者は、胸部大動脈解離、腎疾患の既往がある72歳男性、いつもより入浴時間が長いため、様子を見にいったところ心肺停止状態の夫を発見し慌てて救急要請
- 要請場所は一般住宅
- 通報者以外に誰もいない様子
- 意識がない夫を目の当たりにして興奮し、早く来ての一点張り
【興奮状態でそれ以上は聴取困難】

2015年通信指令専科教育プロジェクト
通信コミュニケーション症例集

通報内容 (実際の会話から抜粋)

- どうされましたか？ お風呂で顔が浸かっていて意識がないんです
- 救急車が向う住所は何処ですか？ ○〇町 xxx番地
お願いです早く来て下さい！！(興奮、動揺)
- お風呂の水を抜いてください はい 早く来て下さい
- 年齢は？ 72歳です
- 呼吸はしていますか？ 胸は動いていません、唇が紫色なんです
- 今もお風呂の中ですか？
引き出そうとしたのですが、重たくて無理です 早く来て下さい
- 心臓を押してもらいたいのですが 無理です 早く来て下さい

2015年通信指令専科教育プロジェクト
通信コミュニケーション症例集

本事例での指令員の対応(よかった点・反省点)

- 胸骨圧迫を口頭指導したが「無理です」と回答があり指導を断念してしまつた。
- 指令に必要な最小限の内容を聴取し、しつこく聞かないよう順守した
- 相手の言動・興奮に巻き込まれず冷静、沈着に対応した
相手の興奮は変わらずコントロールできていない
- 救急車は出動していることを通報者に伝えたが興奮は収まらないため詳細な聴取は断念した **救急隊への情報提供不足は否めない**

2015年通信指令専科教育プロジェクト
通信コミュニケーション症例集

心理的分析を含めた本事例の解釈

- 責任感とコントロール感**
当初は維持されていた。慌ててはいるが聴取に対して適切に受け答えができていた。
- タイムプレッシャー**
強く感じている様子が見られる(「早く来て下さい」を繰り返す)。
事態の悪化(胸は動いていない、唇が紫色なんです)を目の当たりにした結果
- コントロール感の低下**
風呂から引き出そうとしてできなかったことが、きっかけになったと考えられる。
- 責任の回避**
タイムプレッシャーとコントロール感の低下から、最悪の結果の予期が強まっていったと考えられる。(「早く来て下さい」を繰り返す)

2015年通信指令専科教育プロジェクト
通信コミュニケーション症例集

このような事例にはどうすればよかったか？



- 通報者に安心の材料を与える

• 可能であれば、通報者ができなかったことの代替策を示したり、できなくても大丈夫だと言ったりするといいかもかもしれません。

- 一度に多く質問せずに、指令に必要な最小限の内容を聴取する。

• 指示を与える場合は、「何のために」ということを示しながら行う。
(例: 胸を押してもらいたいのですが、お風呂から出せそうですか?)

- 通報者に役割を与える

2019年通信指令専科教育プロジェクト
通信コミュニケーション班成果物