

湘南地区M C協議会における M Cと通信指令室との連携取組について

～指令員の 指令員による 指令員のためのガイドライン作成～



湘南地区M C協議会

事後検証作業部会

平塚市消防本部

口頭指導WG

中山 紘一

平成30年度第2回全国M C協議会連絡会 我らの地域のM C取組事例発表 “ベストプラクティス2018”

平成31年（2019年）1月25日（金）

背景

- 過去にMCで作成した「口頭指導マニュアル」が指令員にあまり浸透しなかった
- 事後検証での指摘事項が、なかなか改善されない課題

どうも指令業務って
イメージできないな…

口頭指導への検証って
難しいな…

検証
医師

指令
員

ご指摘は分かりますが、
実情も知ってほしいな…

他の所属ではどうやって
いるのだろう？

口頭指導と事後検証において

MC内で統一された基準となるものが必要！

取組 ①

口頭指導WGの立ち上げ

メンバー構成 : 事後検証医師 1 人 救急主管課職員 4 人
+ 3 消防指令センターから指令員 6 人

事後検証作業部会長名
での協力要請

【課題の研究】

- ・なぜ「口頭指導マニュアル」はあまり浸透しなかったのか？
- ・なぜ事後検証での指摘はスムーズに改善されないのか？

- 「口頭指導マニュアル」は、MC救急担当者で作成したため、**現場（指令室）とのズレ**が生じている？
- 口頭指導は各所属で独自の取組がされており、同じ所属でも口頭指導の**質（スキル）にバラつき**があるため？

取組 ②

理想の口頭指導ガイドラインとは？

- 経験の浅い職員からベテラン職員まで参考になるもの
- 指令員自らが作り上げ、指令員の意見の詰まったもの

ガイドライン作成には、すべての指令センターからの意見が必要！

事後検証作業部会長名
での協力要請

WG以外の指令センター（8指令センター）からも「MC連絡員」としてWGに協力をしていただく

取組 ③

各所属のバックグラウンドの確認

通信指令業務体制及び使用しているマニュアルは、各所属で様々であった。

理想のガイドラインの構想・作成

聴取や口頭指導の際に足りない部分を補うようなガイドライン

- ※ どう聴取すればCPAを見逃さないか
- ※ どう伝えれば伝わりやすいか

ノウハウの
結集

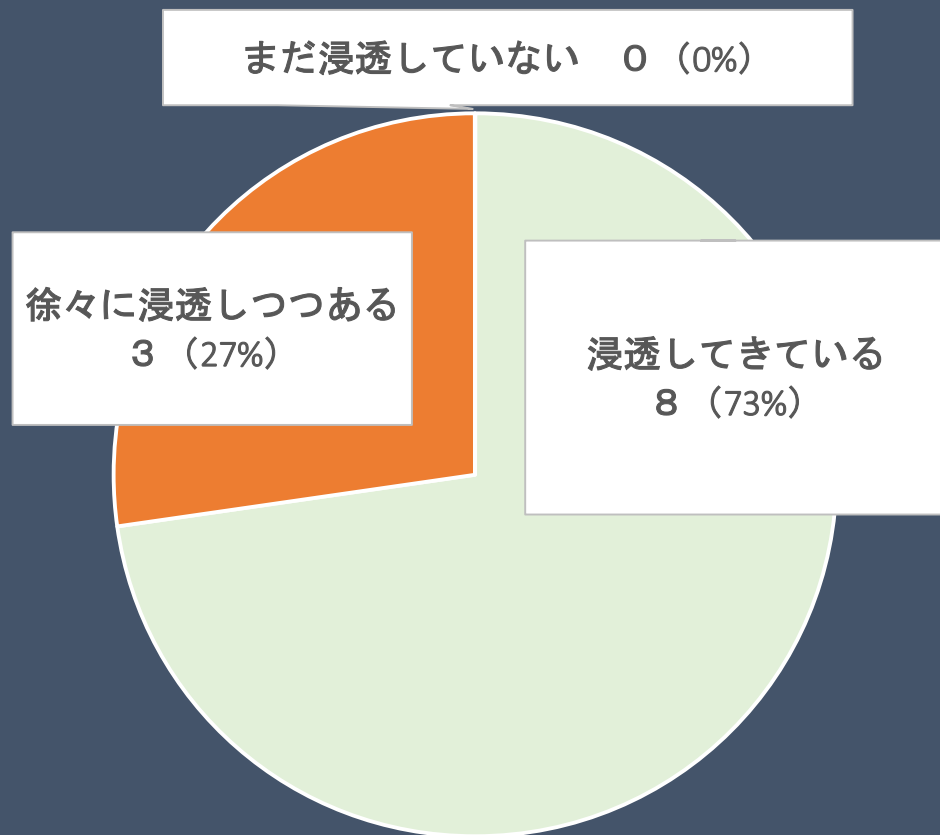
共通認識を図る

伝達講習会の実施

全体講習
+
教育用資料の配付

アンケート結果

【指令センターへの浸透状況】



【具体的な効果の意見】

- CPAの見逃しが減った
- 口頭指導がうまく伝わった

【事後検証に対する意見】

- 褒められることが増えた

【その他の意見】

- 口頭指導への意識が変わった
- 指令員同士の横の繋がりができた

ガイドラインの効果

【口頭指導における効果】

- 聴取や口頭指導の際の「標準」となり、MC地区内全ての指令センターですぐに活用され、統一した口頭指導がされるようになった。

【事後検証における効果】

- 事後検証医師にも通信指令業務が理解され、ガイドラインを「標準」として検証がされるようになった。



口頭指導と事後検証の両面で標準化されてきている

【その他の効果】

- 指令員同士の横の繋がりの構築

考 察

湘南地区で規模も体制も様々な11消防指令センターが共有、活用できるガイドラインを作成できた要因

- MCと通信指令室の双方向のコミュニケーション体制の構築
- 指令員主導によるガイドライン作成
- 伝達講習会の実施

【今後の方針】

- ・ ガイドラインの定期的な見直し
- ・ ガイドラインの効果（口頭指導の質の変化）の研究

口頭指導ガイドラインをご覧になりたい方は、