

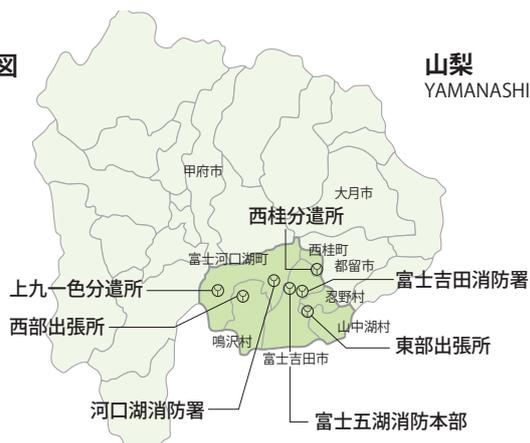
救急・指令業務の多言語対応について

山梨県 富士五湖広域行政事務組合富士五湖消防本部

1 富士五湖消防本部の紹介

富士五湖広域行政事務組合富士五湖消防本部は、山梨県の南東に位置し、構成市町村は富士吉田市、西桂町、富士河口湖町、忍野村、山中湖村、鳴沢村の1市2町3村で構成され、平成27年4月1日現在の管内人口は9万9,801人、管内総面積463.04km²の地域に1本部2署2出張所2分遣所を配し、職員数149名で日夜、安全で安心して暮らせるまちづくりに取り組んでおります。

管内位置図



富士五湖地域は、富士山の噴火で流出し溶岩流が川をせき止めて誕生したと言われる山中湖、河口湖、西湖、精進湖、本栖湖の5つの湖や、富士山の雪解けが湧き出した忍野八海と言われる8つの池など、富士の裾野に広がる富士箱根伊豆国立公園があり、平成25年6月には富士山が世界文化遺産に登録され、豊かな大自然と風光明媚な富士山を有した国際観光地域として栄えております。



山中湖からのダイヤモンド富士

2 観光客の動向

平成26年の富士五湖地方の観光客数は、山梨観光入込客統計調査結果において、1,197万9,225人で、そのうち、富士山5合目の観光客は、306万8,493人、北麓地域の観光客は、891万732人でありました。月別では8月の夏季のシーズンが多く203万2,326人でありました。外国人観光客の宿泊数（富士山を除く）は80万2,440人でありました。

3 救急活動状況

当消防本部での平成26年の救急出動件数は5,038件で、管内・管外搬送人員（転院搬送含む）は、管内居住者が3,361人で全体の74.6%、管外居住者は1,143人で全体の25.4%となっています。国外居住者にありましては、管外居住者のうち約5%であります。また、平成26年の富士山救急出場状況は管外居住者搬送率96.5%でありました。

平成25年の全国の管内・管外搬送人員の割合で比較すると、管内が全国で88.9%であり、当消防本部より14.3%高い値を示しており、一方管外は、全国で11.1%であり、当消防本部より14.3%低い値を示しております。この観点から考察しても当消防本部の地域特性である観光地によるものと考えられ、富士山世界文化遺産登録後は1年を通して、管外居住者搬送人員が増加していることが認められています。

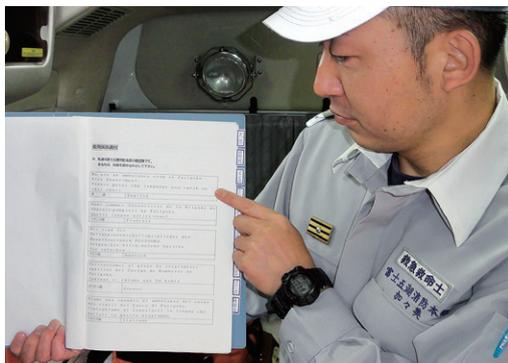
4 多言語対応について

このような観光地域において、外国人観光客も少なくなく、救急要請がある中、ツアーガイドや付き添いの通訳などがある場合は、その通訳の人と話を介して、傷病者の状態を確認しておりました。しかしながら、外国人が単独で来られた場合は、話をするのも難しく、状態を把握することすら困難を極め、現場活動時間の遅延を余儀なくされておりました。当消防本部としては、平成14年に外国人対応について話し合いが行われ、その中

で外国人対応マニュアルを救急車に配備することが好ましいという意見が交わされており、特に議論になったのは、どこまで言語対応できるマニュアルにするかということでありました。

当消防本部管内の外国人来訪者は、観光客はもとより、国際会議なども開催されるため、多様な文化や言語の方々が多く訪れる地域でもあります。それらを鑑み、英語や中国語ばかりでなく、多言語対応ができるマニュアルとして試行錯誤を重ね、現在使用している外国語マニュアルが完成した経緯がございます。

外国語マニュアルは指先指示コミュニケーション方式であり、英語、フランス語、ドイツ語、スペイン語、イタリア語、タガログ語、インドネシア語、マレー語、ハンダ語、中国語、ポルトガル語の11ヶ国語に対応しており、外国人による救急要請があった場合は、現場にて使用言語識別を行います。使用言語識別によりコミュニケーションが図られたら、それぞれの言語対応別のチャートに行き傷病者の状態把握を行うようになっております。



救急外国語マニュアルによる使用言語識別

本マニュアルの使用や通訳等の同乗をお願いして、救急活動をして参りましたが、世界文化遺産登録後は単独観光客の増加が散見され、救急要請も複雑化し、本マニュアルだけでは傷病者の状態以外のコミュニケーションが図れないという問題が立ちはだかりました。

これらに対応すべく、平成26年より救急・指令業務英会話講習会を開催し、約30名の職員を対象に合計10回にわたり開催しました。管内小中学校の外国人講師6人のご協力のもと、英会話講習テキストを英会話の先生が読み上げた後に受講生が復唱することから始め、受講生が班に分かれて、想定付与が先生から与えられ、現場到着から病院到着まで英語にて活動する講義を繰り返す、講習会中盤から指令課員は電話で119番対応、救急隊は外国人講師が傷病者役になり現場到着から病院到着までの活動を実施し、講習会最終日には、その成果を消

防長にシミュレーション形式により査閲していただきました。



英会話講習会の査閲風景

さらにiPadを救急車に配備し、翻訳アプリを使用してコミュニケーションを図るなど、現在では、救急外国語マニュアルやiPadを活用し、あらゆる視点により多言語対応にあたっております。

5 今後の課題

救急外国語マニュアルでは傷病者の状態以外のコミュニケーションが図りにくい部分やiPadでは方言、イントネーション等に対応できない部分などを考慮し、国際共通語である英語によるコミュニケーション技術を向上させ、検証することを始めていかなければならないと考えております。さらには、指令課員及び救急現場等における多言語通訳ができる3者間通話の協定やホテル従業員の通訳者との救急車同乗など、幅広い多言語対応に取り組み構築していかなければならないと考えております。

6 終わりに

消防活動として重要な知識、技術そしてコミュニケーションの3柱を職員一丸となって推進することはもとより、富士五湖消防本部管内において、AEDを設置するなどの要件を満たした施設等に標章を交付する制度を設け、住民や観光客が不慮の事故や急病で呼吸や脈拍が停止する重篤な状態になった有事の際に、直近のまちかどのAEDによって、救命できる体制を推進することを目的として、「富士五湖まちかど救急ステーション」という標章交付制度を平成27年6月1日より実施しています。これからも住民と共に、安心して来訪できる国際観光地域づくりに取り組む所存です。