

横浜市における 「指令管制員に対する教育」



平成24年8月7日
横浜市消防局司令課 名取 正暁

横浜市消防局

警防部司令課(90名)

司令課長
司令担当課長(2名)

*Command and
Orders Division*

システム管理係(11名)

システム管理係長
消防・救急無線デジタル化担当係長

Systems Management Section

- ・庶務
- ・電算システム
- ・情報通信
- ・無線
- ・システム改善
- ・救急企画

司令係(76名)

司令係長(2名)
司令担当係長(2名)

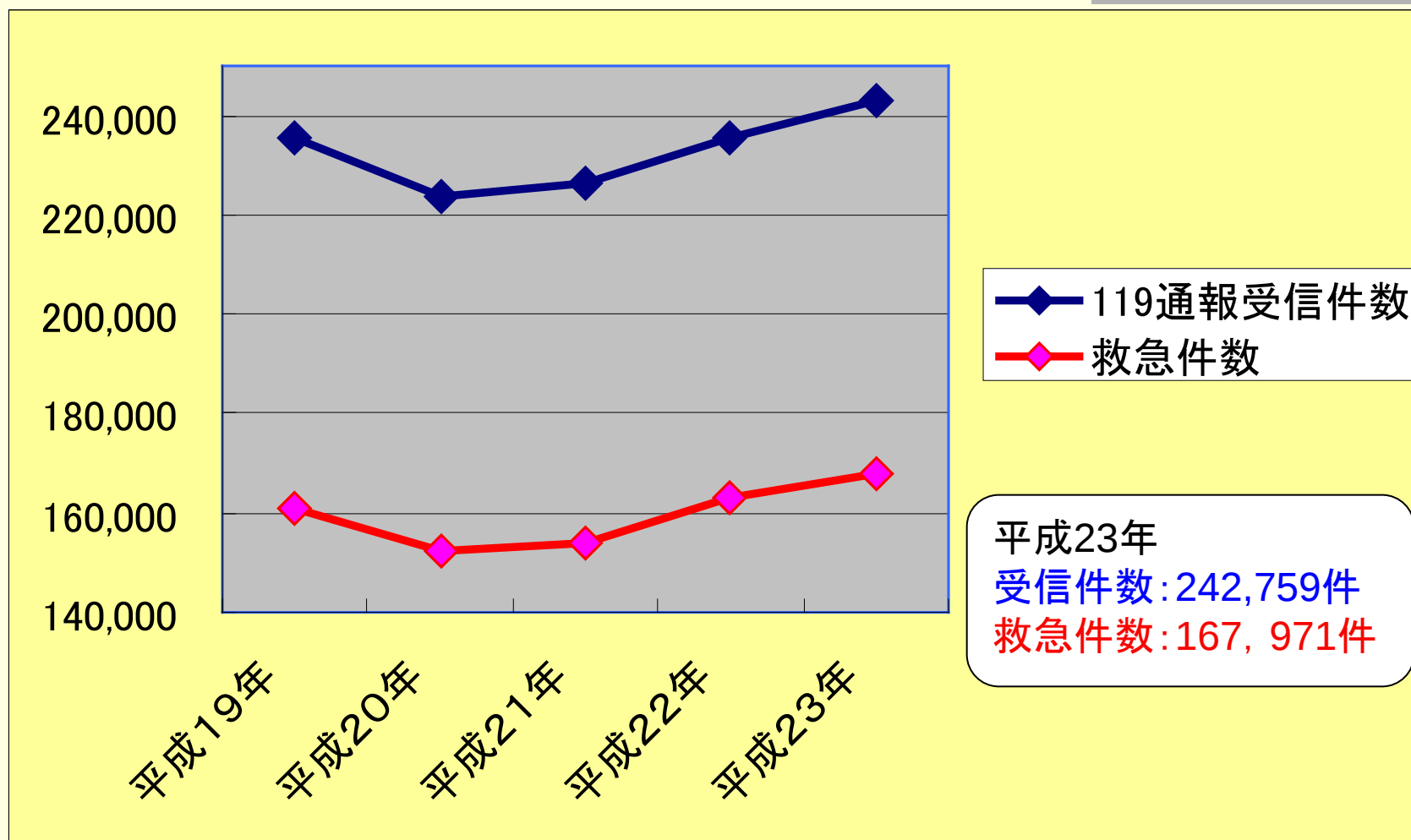
Command and Orders Section

当直体制→4部2交代

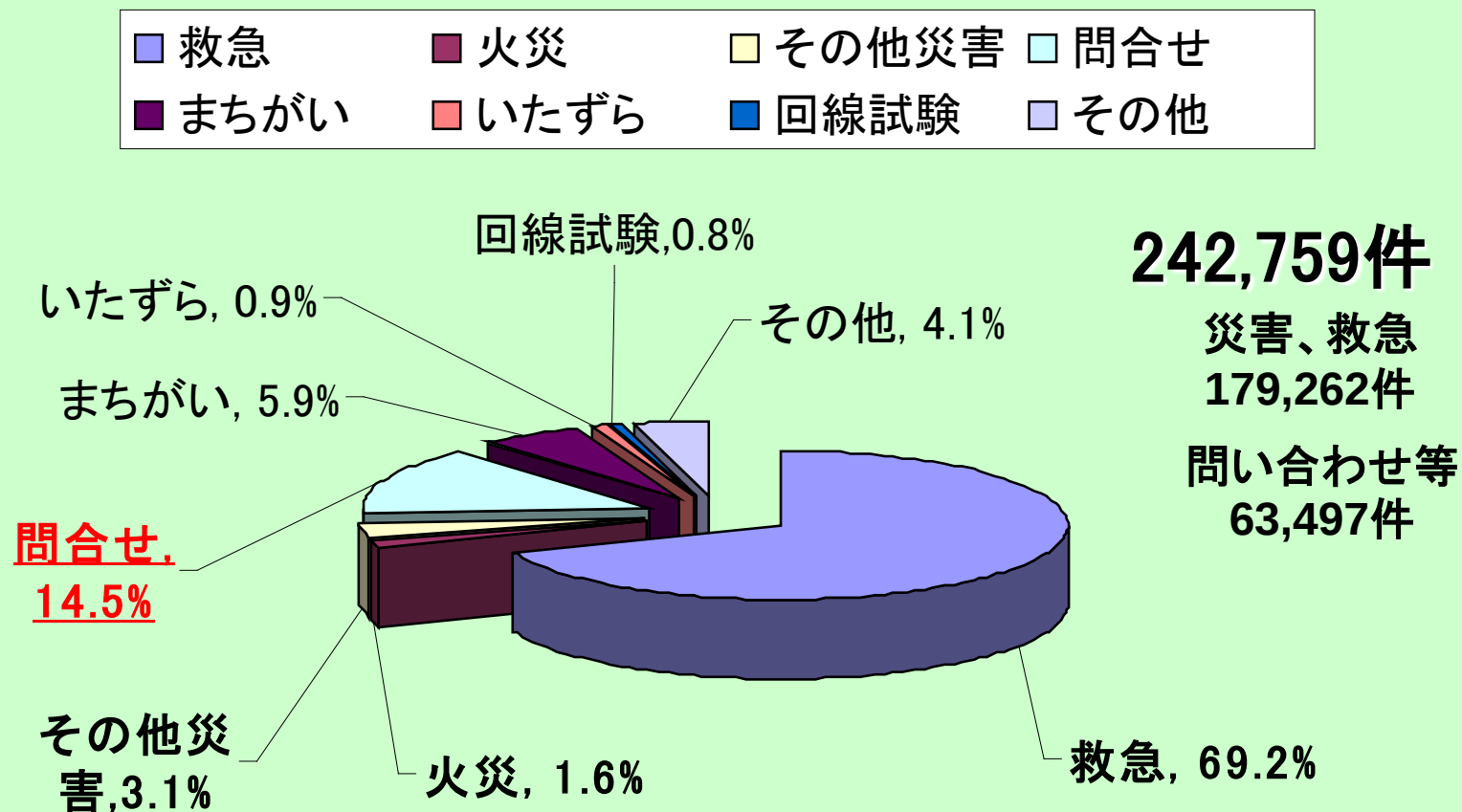
- ・司令主任
- ・庶務
- ・保全
- ・消防、救急運用
- ・気象・防災
- ・渉外・統計・情報

救急資格者:51名(救命士 16名) * 係長を除く。

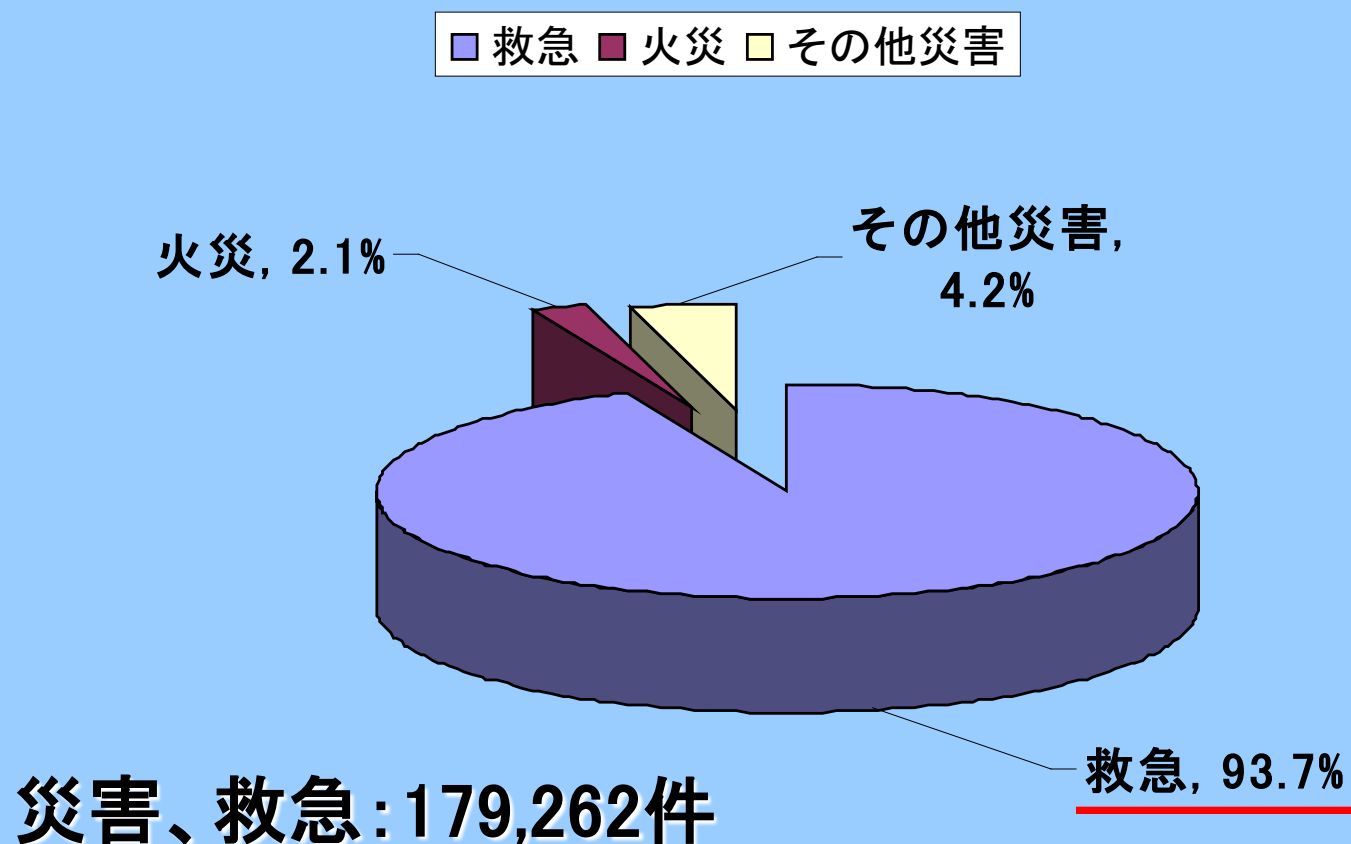
横浜市の119番通報の現況



119番通報受信状況(23年中)



災害通報中の救急事案(23年中)



横浜市救急条例の制定

平成20年10月1日 施行

- 救命効果の向上
- 公平・公正な救急サービスの提供

横浜市救急条例の主な柱

- 119番通報時の**緊急度・重症度識別の実施**と識別結果に応じて出場させる部隊を変えるなど救急隊等の弾力的な運用
- 医師等による「**救急相談サービス**」の提供
 - 一部事業者へのAEDの設置を義務付け
 - 市、事業者、市民のそれぞれの責務を規定
 - 虚偽の通報等不適正な救急要請に対する規定

緊急度・重症度識別の実施

(コールトリアージの導入)

The screenshot displays a complex software interface for 119 dispatchers. It is organized into several color-coded sections:

- 通報者情報 (Reporter Information):** Includes fields for the caller's name, relationship to the patient, and contact details.
- 生命徴候 (Vital Signs):** A section for recording vital signs such as consciousness level, breathing, pulse, and blood pressure.
- 症状 (Symptoms):** Multiple checkboxes for various symptoms like chest pain, difficulty breathing, dizziness, and loss of consciousness.
- 既往歴 (Medical History):** Fields for recording past medical conditions like hypertension, diabetes, and allergies.
- 救急隊の対応 (Dispatch Unit Response):** A section for recording the actions taken by the dispatch unit, including the type of vehicle sent and the estimated arrival time.

119番通報の内容から、症状などをコンピューターに入力し緊急度・重症度を判断し、緊急度等に応じて救急隊等を弾力的に出場させる。



指令管制員(ディスパッチャー) に求められるスキル

- 119番受信のための基本的な技能機器を操作する技能
- 機器を操作する技能
- 医学的な知識に基づいて聴取する技能
- 緊急度・重症度を判断する技能
- 通報者に口頭指導をする技能

※「ディスパッチャー」・・・司令センターで119番通報を受信する
指令管制員

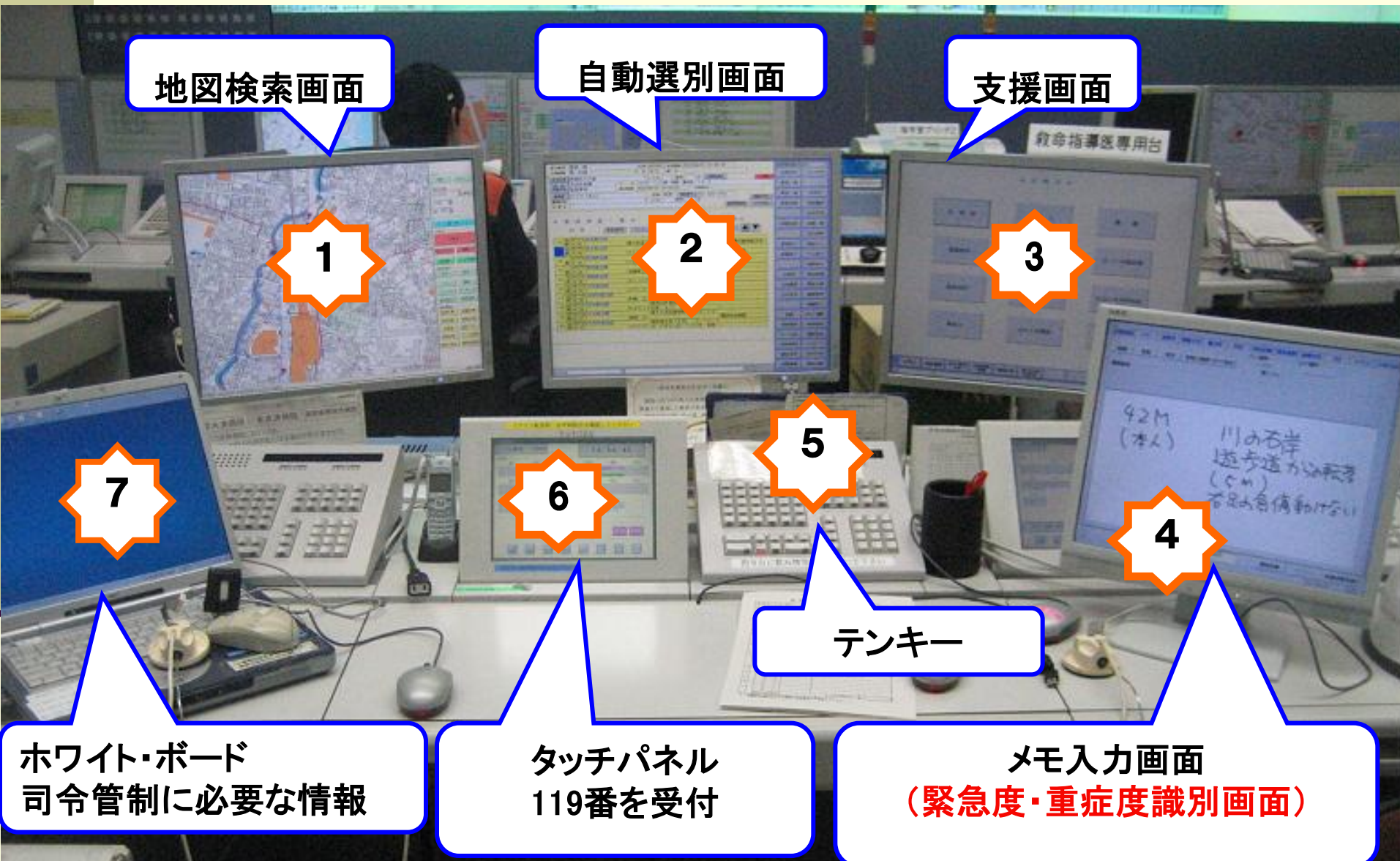
119番受信のための基本的な技能

(ディスパッチャーのスキル)

- 目の前で起きた出来事に動揺する通報者から、救急車を出場させるべき「災害点」を迅速に聴取し、指令管制機器を活用して的確に消防隊や救急隊等に指令する技能

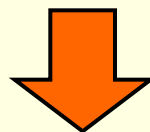
(内容聴取、地図検索、指令種別・部隊選別など)

機器を操作する技能 (ディスパッチャーのスキル)



医学的な知識に基づいて聴取する技能 (ディスパッチャーのスキル)

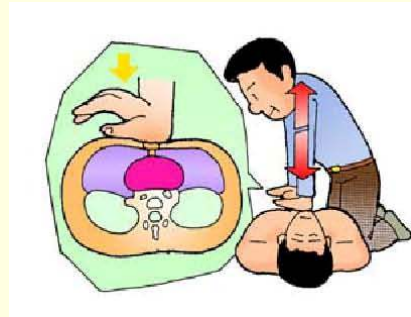
☐ 本人 ☐ 家族 ☐ 福祉施設等 ☐ 第三者		通報者確認ボタン	
年齢 ☐ 4歳以下(乳幼児) ☐ 5-14歳(小児) ☐ 15-39歳(若年) ☐ 40-69歳(壮年) ☐ 70歳以上(老年) ☐ 不明/不詳	性別 ☐ 男性 ☐ 女性 ☐ 不明	通報者の様子 ☐ 普通に受け答え ☐ 興奮・混乱・慌てている ☐ 質問に対して非協力的 ☐ 質問の理解が困難	観察(本人通報聴取不要) ☐ 患者の容態を観察している、または観察した ☐ 患者の容態を観察していないし観察できない
内因性訴え 胸部・循環器症状 ☐ 胸痛・胸部不快 ☐ 動悸・脈がおかしい 腹部・消化器症状 ☐ 吐血・咯血 ☐ 下血・血尿 ☐ 嘔気・嘔吐 ☐ 下痢 ☐ 腹痛・腹が苦しい 神経系・筋症状 ☐ 頭痛 ☐ 激しい頭痛 ☐ 倒れた ☐ 背腰部痛(ぎっくり以外) ☐ 腰痛 ☐ けいれん・突然片側痙攣 ☐ ひきめ ☐ 突然片側しびれ ☐ けいれん ☐ 痺れ(反復)		外因性訴え 致死的外傷 ☐ 絞頸 ☐ 氷凍 ☐ 気道異物 ☐ 胸腹部(体幹穿通性損傷) ☐ 指趾以外の切創・大損傷 ☐ 銃創 交通外傷 ☐ 高エネルギー交通事故 ☐ 自動車と歩行者・自転車の事故 ☐ その他の交通事故 その他の外因性主訴 ☐ 転倒・転落 ☐ 機械事故 ☐ 自傷行為・バニック ☐ 体内異物(気道以外) ☐ 危険生物による咬刺傷 ☐ その他の外傷 薬物・毒物 ☐ 薬物誤飲・大量摂取 ☐ 薬物接触 熱傷 ☐ 放射線熱傷・気道熱傷・化学熱傷 ☐ 顔面熱傷 ☐ その他の熱傷	
婦人科系症状 ☐ 性器出血 ☐ 分娩 その他 ☐ のみまい ☐ 発熱 ☐ 広範囲発赤・発疹 ☐ 具合・気分が悪い他		生命識別 会話 ☐ 普通 ☐ られつが回らない ☐ 弱々しい ☐ その他、普通じゃない ☐ しゃべらない ☐ わからない 意識 ☐ 正常・普通 ☐ ぼんやりしている ☐ 意識がない ☐ わからない 呼吸 ☐ 正常・問題ない ☐ おかしい ☐ 苦しい(苦しそう) ☐ 呼吸していない ☐ わからない 顔色(本人不要) ☐ 普通・変わらない ☐ 蒼白(97ノゼない) ☐ チアノーゼ ☐ 黄疸・黄色い ☐ わからない ☐ 苦悶状 死汗(本人不要) ☐ 普通 ☐ 少し汗をかいている ☐ かなり汗をかいている ☐ わからない	
既往歴 ☐ あり ☐ なし ☐ 不明 ☐ 喘息 ☐ 糖尿病 ☐ 肝疾患 ☐ 腎疾患 ☐ 脳疾患 ☐ 高血圧 ☐ 悪性腫瘍 ☐ アナフィラキシー ☐ 精神疾患 ☐ その他の既往		指示時間 指示時間: _____ 緊急事業番号: _____ 受付番号: _____ 識別番号: _____ 更新日時: _____ 生命危険確率: 0.0% カテゴリー: 1 ディスパッチ: 1 脳卒中の可能性: 0.0% 虚血性心疾患の可能性: 0.0% 元ボタン: 0	



緊急度・重症度を判断する技能

通報者に口頭指導をする技能 (ディスパッチャーのスキル)

■ 心肺蘇生法



■ 止血法



■ 気道異物除去法



■ 他に熱傷、指趾切断、小児の痙攣

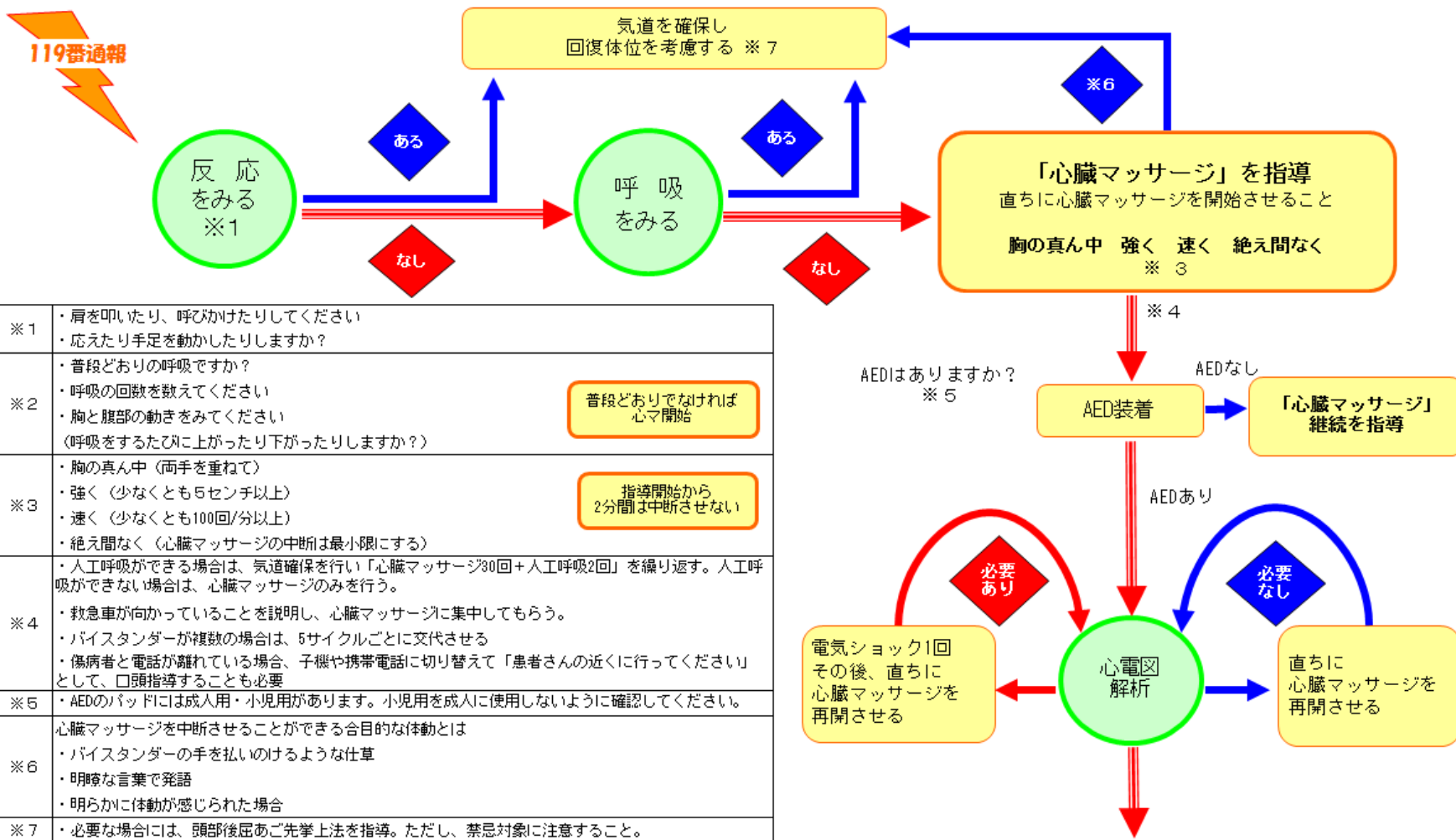
指令システム画面(口頭指導プロトコル例)

成人用心肺蘇生法口頭指導要領

○ 観察 □ 処置

・心肺蘇生法の「胸骨圧迫」という名称が市民全体レベルに普及しきれていないことから、119番通報時の口頭指導に限り、「**心臓マッサージ**」を用いて口頭指導します。

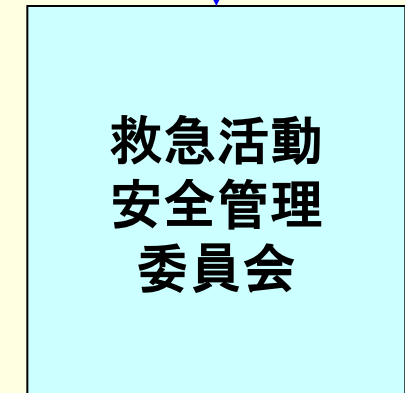
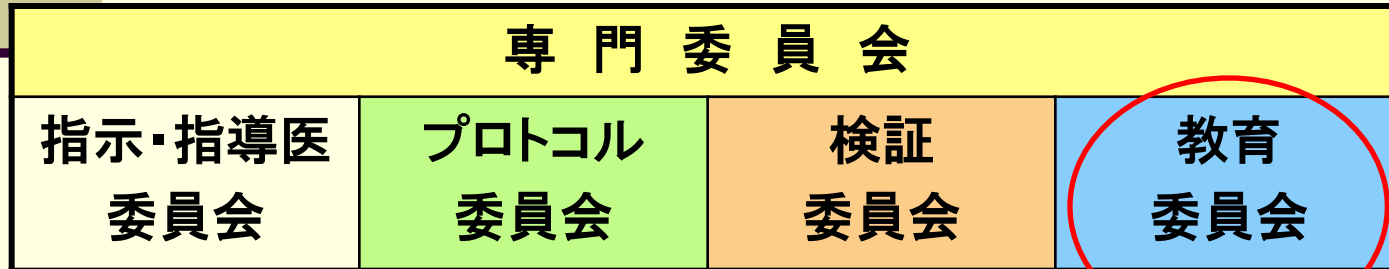
ただし、通報者が心肺蘇生法を知っている場合には、胸骨圧迫を用いて口頭指導することは差し支えありません。



口頭指導に同意を得られない場合
「救急車が向かっています。お待ちください」と説明、変化があった場合には再通報を依頼する

横浜市メディカルコントロール協議会 執行体制について

横浜市メディカルコントロール協議会



緊急度・重症度識別の導入にあわせ 「指令管制員教育(ディスパッチャー養成教育)」を実施

コールトリアージを実施し、その結果を反映した部隊運用を
迅速・適確に行うため、指令管制員に特別な教育を行う必要がある。

指令管制員教育～全140時間

このうち、識別に必要な基礎医学教育

- ◎ 救急救命士資格者への集合教育
(**アドバンスコース**)～16時間
- ◎ 新たに指令管制員となった者への
職場内教育
(**ベーシックコース**)～30時間

カリキュラム
作成

効果測定実施

効果測定
問題監修

全員合格

横浜市MC協議会

ディスポッチャー養成教育

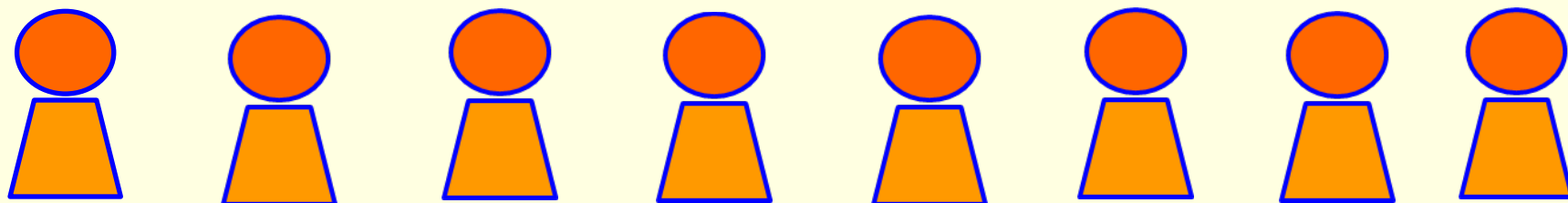
	コース	対 象 者	教育担当	時間	概 要
ディスポッチャー 養成教育	アドバンス	救急救命士	救命指導医	16	医学基礎の 教育手順
	ベーシック	全司令管制員	アドバンス 救急救命士	140	基礎教育の 全般

* 教育内容は、次稿のスライドにて説明します。

ディスパッチャー養成教育

新たに指令管制員となった
異動者への職場内教育
(ベーシックコース)～30時間

アドバンスコース修了の
救急救命士が教育を担当



ディスパッチャー養成教育

■ ベーシックコース

受講対象者・・・**新たに指令管制員となった者が受講**

教育時間・・・指令管制基礎教育 13時間

指令管制実務教育 97時間

医学基礎教育 30時間

計 140時間

＊医学基礎教育は、横浜市メディカルコントロール協議会の承認を得た内容で、アドバンスコース修了者が実施する。

ディスパッチャー養成教育

ベーシックコースの内容

指令管制 基礎教育	指令管制員の役割	2
	指令システムの概要	2
	災害種別・出場計画	2
	NBC災害	2
	地震・風水害・都市災害等	2
	部隊運用要領	2
	効果測定	1
	小計	13
指令管制 実務教育	119番受信対応要領	8
	指令管制要領	24
	機器操作要領	8
	口頭指導要領	8
	無線交信要領	8
	緊急度・重症度識別要領	8
	救急同乗実習	8
	応急手当指導員講習	24
	効果測定	1
	小計	97

医学基礎 教育	ディスパッチャーの役割	2
	メディカルコントロール体制	2
	生理・解剖	2
	頭部外傷、脳疾患	3
	心疾患	3
	呼吸器疾患	3
	高エネルギー外傷	3
	精神疾患／感染症	3
	救急医療体制	3
	産科・小児科	2
	熱傷、形成	2
	アレルギー	1
	効果測定	1
	小計	30
合計		140

※ 赤枠の医学基礎30時間が該当

ディスパッチャー養成教育

■ アドバンスコース

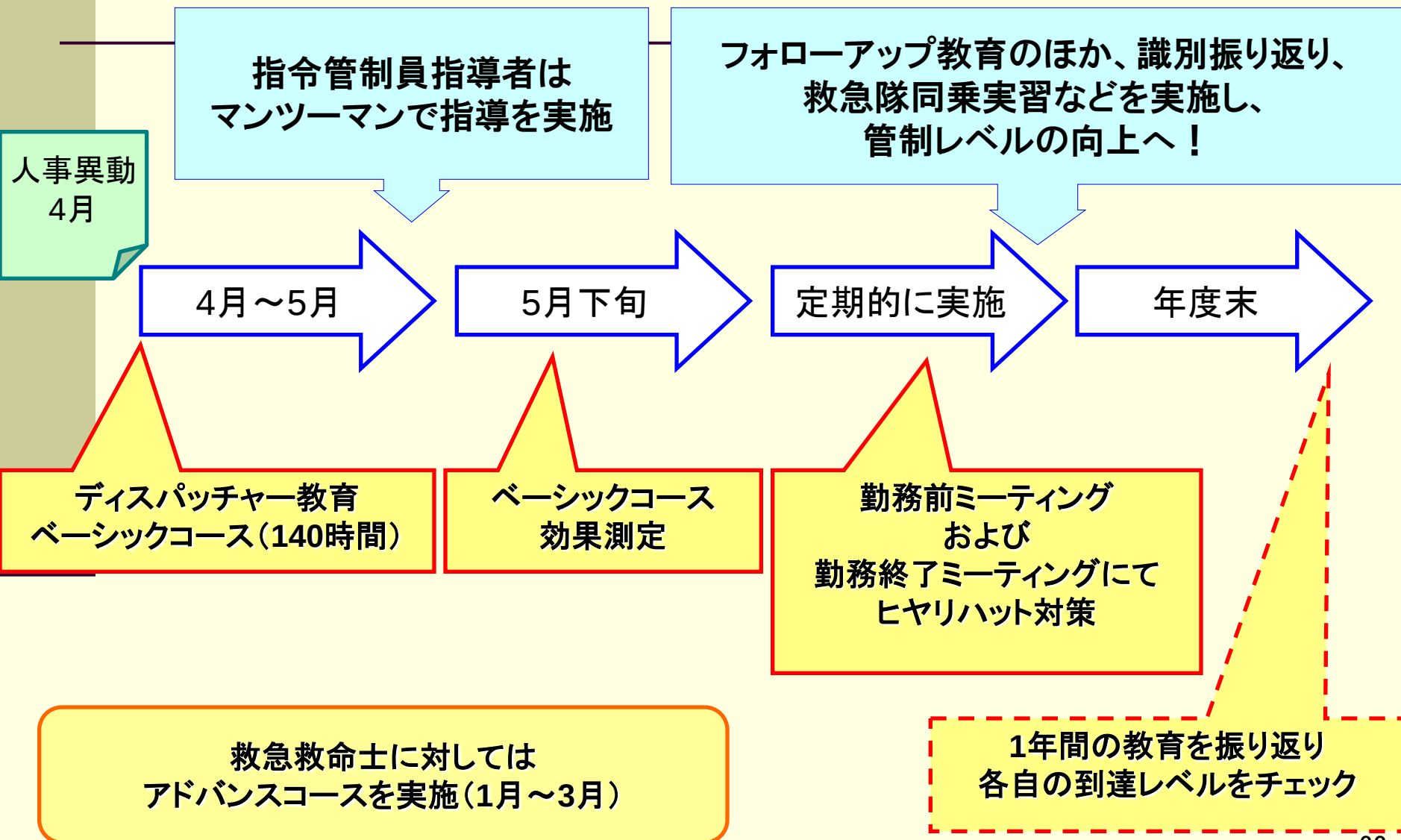
受講対象者…司令課の救急救命士が受講

教育時間……医学基礎教育 16時間

内 容……医学基礎教育の教育方法を
救命指導医から受講

＊ベーシックコースの医学基礎教育を担当する。

指令管制員教育の流れ



定期教育の風景

勤務前のミーティングにて、
アドバンス・救急救命士が
口頭指導の止血法について
教育講義をしています。



今後の取組について

- ・指令管制員指導者マニュアルの作成
- ・到達基準の作成（自己評価チェック）
- ・効果測定の見直し
- ・テキストの整理（指令管制員マニュアル・指令必携・各種通知など）
- ・救急同乗実習等の実施（継続）

■ 終わり