

# 救急業務における 通信指令員の役割



## 救急業務の定義 (消防法第2条第9項)

救急業務とは、災害により生じた事故若しくは屋外若しくは公衆の出入りする場所において生じた事故(以下この項において「災害による事故等」という。)又は政令で定める場合における災害による事故等に準ずる事故その他の事由で政令で定めるものによる傷病者のうち、医療機関その他の場所へ緊急に搬送する必要があるものを、救急隊によって、医療機関(厚生労働省令で定める医療機関をいう。)その他の場所に搬送すること(傷病者が医師の管理下に置かれるまでの間において、緊急やむ得ないものとして、応急の手当を行うことを含む。)をいう。

消防機関が行う救急業務とは、

事故や疾病による傷病者を適切な医療機関に迅速に搬送すること

医師の管理下に置かれるまでの間に傷病者の悪化を防ぐための応急処置を行うこと

# 心停止の傷病者を救命し社会復帰に導く……「救命の連鎖」



心停止の予防

早期認識と通報

一次救命処置

二次救命処置と  
心拍再開後の集中治療

出典：「救急蘇生法の指針2010」

# 救命の連鎖……心停止の予防



心停止の予防

1つ目の輪として、心停止の予防が必要となる。胸痛や息苦しさ、激しい頭痛や突然の麻痺など、心停止に繋がる重篤な疾患の前触れとなる症状の認知により、突然の心停止を予め防ぐことが救命の第1歩となる。

通信指令においても心停止の前触れとなる危険な症状、状態を積極的に聴取し、心停止に陥る前に対応することが求められる。

# 救命の連鎖……早期認識と通報



早期認識と通報

バイスタンダー（現場に居合わせた人）が倒れた傷病者が心停止であるかを認識することは難しい。  
（JRC蘇生ガイドライン2010では、心停止のうち50%は認識されていないと報告）  
この認識率の低さが救命率に関連すると考えられている。

通信指令員は、心停止に気づいていない通報者から、心停止の可能性についても積極的に聞き出すことが求められる。

また、心停止が明らかとなった場合は、口頭指導や救急隊の現場到着までの時間短縮に努めることが求められる。

# 救命の連鎖……一次救命処置



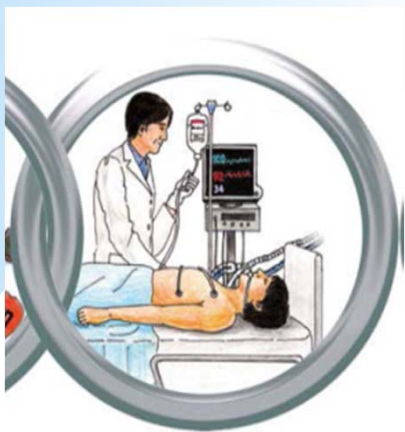
一次救命処置

3つ目の輪は、バイスタンダー若しくは救急隊員によるCPR(心肺蘇生法)となる。

バイスタンダーによるCPRが実施されると、実施されなかった場合と比較して1.5~2倍救命率が上昇すると見られている。

119番通報の段階から救急隊に引き継ぐまでの間、口頭指導によりの確なバイスタンダーのCPRが実施されることが求められる。

# 救命の連鎖……二次救命処置と心拍再開後の集中治療



救急現場における救急救命士による特定行為や医療機関収容後の治療は4つ目の輪となる。

二次救命処置と  
心拍再開後の集中治療



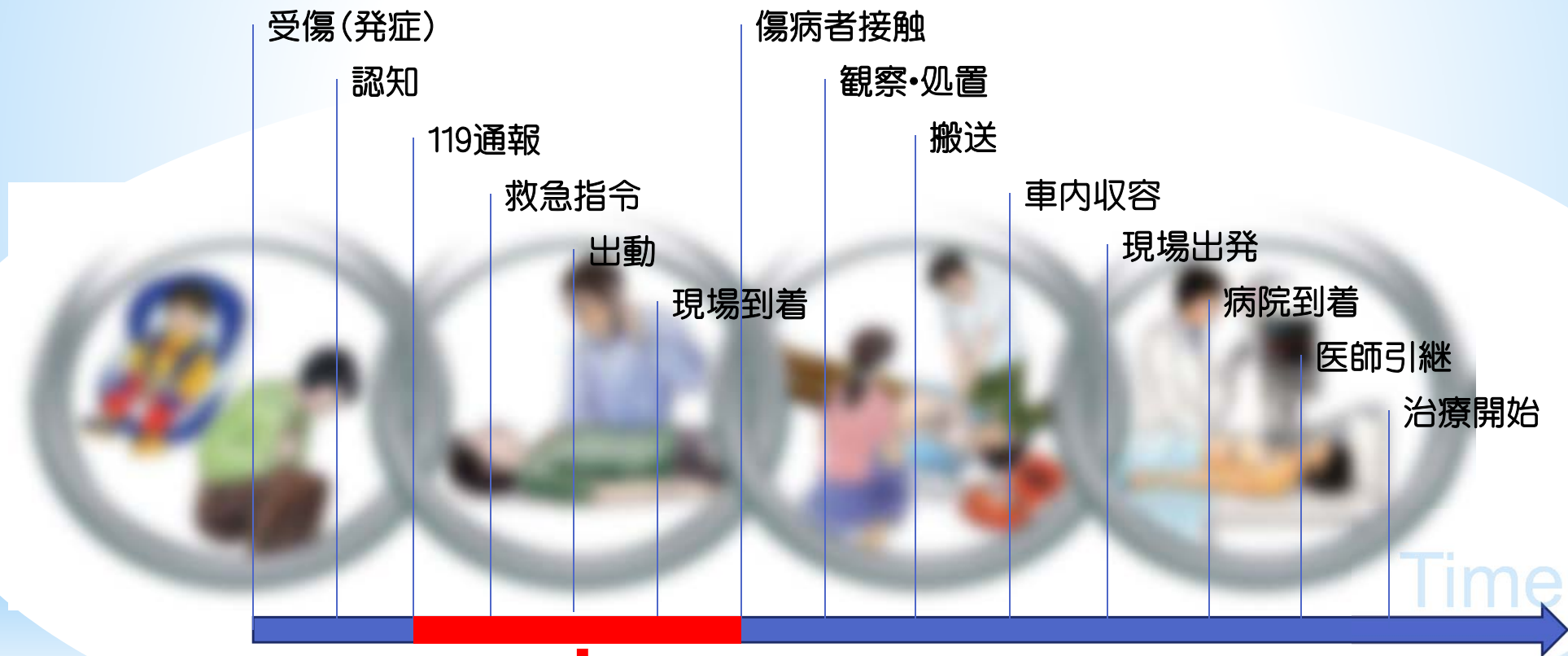
# 「救命の連鎖」



救命の連鎖は、「心停止の予防」、「早期認識と通報」、「一次救命処置」、「二次救命処置と心拍再開後の集中治療」の4つの輪で構成されており、全ての輪が繋がってはじめて救命を可能にされている。

この中で、通信指令員は救急業務そのものを行うのではないとしても、救急隊の到着より早い段階で「救命の連鎖」の1つ目の輪から関わるることができる唯一の消防職員であり、救急業務においても重要な役割を果たすことになる。

# 救急活動のプロセスと救命の連鎖



通信指令業務において実施され  
傷病者の予後へ大きく影響する。

# 救急指令の主な役割



**119番通報** → 通報者から医学的知識に基づいて情報を収集

**口頭指導** → 必要に応じて通報者に口頭指導を実施

**出動指令** → 通報者からの情報を整理して緊急度と病態に応じた出動指令を発する

通信指令員は、救急指令についての医学的な背景を理解し、具体的な訓練によって実際の対応に習熟することが望まれる。

# 救急指令に求められる通信指令員の知識・技術

- 情報聴取技術
- 通報者に対する接遇能力
- 幅広い医学的知識
- 緊急度判定のための知見
- 口頭指導のための技術
- 管内地利への精通
- 指令システム操作の熟達

# 救急指令に求められる通信指令員の知識・技術

## ➤ 情報聴取技術

- ● 誠実な対応、不安を与えない聴取
- ● 聞き漏らしのない的確な聴取
- ● 通報者の状況を認識し、安全に配慮した聴取
- ● 類似、あいまいさを回避した確実な聴取
- ● 先入観による誘導を排した聴取
- ● 聴取内容に加え位置情報やインターネットを活用した多角的な所在確認

# 救急指令に求められる通信指令員の知識・技術

## ➤ 情報聴取技術

### ➤ 通報者に対する接遇能力

- ● 通報者の立場、事情、心情等への配慮
- ● 動揺する通報者に、安心感を与える配慮
- ● 聞き取りにくい通報に対する丁寧な対応
- ● 興奮者・酩酊者の挑発に対する冷静沈着な対応
- ● 簡潔・迅速な中で、聴取ポイントを逃さない意識
- ● イニシアチブの確保

# ブラインド・コミュニケーション

「電話」を通じたコミュニケーションは相手が見えない



「表情」⇒「声色(トーン)」、「口調」、「表現」

「情景」⇒「周囲の音」

声の表現、周囲の音から状況を想像する必要がある。  
また、相手も同じ状況であることに配慮し、気遣いの一言を添え、対面以上に丁寧な対応を心掛ける。

# 救急指令に求められる通信指令員の知識・技術

- 情報聴取技術
- 通報者に対する接遇能力
- 幅広い医学的知識
- 緊急度判定のための知見
- 口頭指導のための技術
- 管内地利への精通
- 指令システム操作の熟達

通信指令員教育で  
個別に実施



# 平成26年度救急業務のあり方に関する検討会 通信指令員の救急に係る教育モデル事業

通信指令員に対する救急に係る教育の実施方法を検討するために、通信指令員の救急に係る教育テキストを用いた教育を実施し、ここから得られた結果を反映した教育モデルを全国の消防本部へ示す。

# モデル教育の時間割（座学）

	具体的項目	教育時間
知識 確認	プレテスト	60分
	ポストテスト	90分
救急 指令 管制 実務 教育	救急業務における通信指令員の役割	45分
	緊急度・重症度識別	45分
	口頭指導要領	45分
医学 基礎 教育	解剖・生理	45分
	心停止に至る病態	45分
	心肺蘇生法	30分
	AED	30分
	その他の口頭指導対象病態	30分

教育時間合計 7時間45分

# モデル教育の時間割（シミュレーション）

	具体的項目	教育時間
救急指令管制 実務教育	緊急度・重症度識別（医学基礎教育を含む）	1時間30分
	口頭指導要領（医学基礎教育を含む）	1時間30分
	総合教育（準備等含む）	4時間45分

教育時間合計 7時間45分