

センター教育・研修を徹底解剖

Just Do It!

第5回 身に付けよう！応対力・ヒューマンスキル

高度専門教育訓練センター



谷本 佳紀

今月の担当教官のひとこと

私自身、初めて担当した本研修。講義する中で、物事の伝え方等とても勉強になりました。ご協力いただいた講師の方々に感謝するとともに、研修生にとって有意義な学びを提供できるよう、自身のさらなるスキルアップに努めます。

今月は、新任実務教育の一つである総合教育(前期)の中から、昨年度変更になった「応対力・ヒューマンスキル」についてご紹介いたします。

各消防署において、新任実務教育生は、職務上初めて市民の方々と接することになります。この機会を通して、消防士としてだけでなく、社会人としての基本的なマナーを身に付けることが目ざされることが求められます。本研修は、社会人として大きく成長し、併せて消防職員として高い倫理観を醸成することを目的とするものです。

総合教育(前期)

第164期:令和6年5月23日(木)

【研修目的】

新任1年教育における到達目標を達成するため、現行の習得状況の確認及び課題の抽出を行い、消防職員として必要な倫理観と規律を保持し、さらに高いモチベーションの高揚及び消防業務への理解を深めるとともに、積極果敢に挑戦する職員の育成を目的とする。

【カリキュラム】

人材育成基本方針、交通事故防止、服務規律、メンタルケア・ハラスメント対策、応対力・ヒューマンスキル

社会人としてのベースを学ぶ
「応対力・ヒューマンスキル」

仕事を効率的かつ良質なものにするためには、様々な人との円滑なコミュニケーションが必要となります。そのために必要な能力が「応対力」であり、大阪市消防局において、「対市民」を想定した応接処遇(接遇)と呼ばれていたものを指します。これは人材育成基本方針における「ヒューマンスキル」のこともあり、そこには「職場内外を問わず相手をよく理解し、人間関係を構築し、目標に向けて業務を進めていくことができる能力」と記載されています。

「応対力・ヒューマンスキル」では、大阪市の新採用者研修でも使用される教材「令和6年 応対力く虎の巻」をベースに、社会人、公務員としての心構え、ビジネスマナー及びコミュニケーションの重要性についての講義を行いました。

◆ビジネスマナー研修

新任1年目の職員の方々は、まず各消防署において市民の生命、身体及び財産を守るため、専門的な知識、技術の習得に励むこととなります。そんな日常業務において市民と接するにあたり

研修生からの声 (アンケート結果から)

アンケートでは、第一印象の重要性から「これから身だしなみにより一層気を配る」「今まで間違っていた」予防担当として、名刺交換を確実にできるように取り組む」など、多くの研修生から満足度の高い結果が得られました。

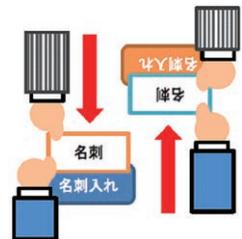
また、「勤務時間外でも消防職員としての自覚を持ち、職場では積極的にコミュニケーションを取る」といった、前向きな意見も多く聞かれました。

研修生の皆さんへのメッセージ

本研修は、同期生が集まる貴重な機会でもありません。アンケートからも「同期生と情報共有ができて刺激になった」など、多くの研修生が同期生との再会に喜びや刺激を感じていることが伺えました。同期生はコミュニケーションも取りやすく、お互いに影響し合うことが自身のモチベーションの向上にもつながります。同期生との絆を大切に、ぜひ切磋琢磨していただきたいです。さらに、各消防署で、各々が職場の同僚との積極的な意思疎通を心がけることは、自身のなごりの成長につながります。ぜひ、意識的に日々の業務に取り組んでください。

り、ビジネスマナーについて自信があるかどうか、研修生に対して講義中に質問してみました。その結果、以下の4項目について、全てに自信があると答えた新任実務教育生はいませんでした。

- ①名刺交換
- ②メール送信
- ③電話対応
- ④上座、下座



- ①互いにあいさつした後、右手に持った自分の名刺を相手の名刺入れの上に正位置になるように差し出します。
(名刺入れの上に置く感じで)
- ②同時に左手に持った名刺入れで相手の名刺を受け取ります。
- ③空いた右手を受け取った名刺に添え、両手で持ちます。

同時交換の名刺の扱い方

市民の方と接する際に、これらのことができていないとマイナスの印象を与えてしまう恐れもあります。本人自身が恥ずかしい思いをすることに陥ります。私自身、ビジネスマナーで失敗し、苦い経験をしてしまったことがあります。そんな私の失敗談も交えながら、これら4項目についても講義しました。

POINT 1 (宛先)

正確に入力しましょう！

宛先

POINT 2 (件名)

内容が一目で簡潔にわかるように、必ず題名を書いてください。

CC

BCC

POINT 3 (添付ファイル)

添付漏れに注意しましょう！また、重要な情報が含まれる場合は暗号化するなど、セキュリティ対策を必ずとりましょう。

件名 ○○について(依頼)

添付ファイル

メール送信のポイント

一緒に備えましょう！

災害 いつなにか

風水害に備えよう！

日本では7月から10月頃に、多くの台風が接近・上陸し、近年は台風に伴う大雨により、洪水やがけ崩れなどが度々発生しています。人々の生命や生活を脅かす風水害からご自身や大切な人を守るための備えは出来ていますか？

風水害 は事前の備えが重要

風水害リスクへの備え

地域によっては複数の水害のリスクを抱えています。ハザードマップ等で地域の風水害のリスクと、風水害時に開設される避難場所等をしっかり確認しておきましょう。



避難行動への備え

「避難」とは「難」を「避」けることであり、避難場所等へ行くことだけが避難行動ではありません。安全な場所にいる場合は、災害時にあえて外出しないなど、自宅等に留まることで、安全を確保することが可能です。浸水や土砂災害などのリスクが想定される場合は、避難する場所や経路、タイミング等を検討しておきましょう。

情報収集への備え

避難行動の目安となる気象情報は、テレビ・ラジオ・区市町村、気象庁等のホームページ・防災行政無線などから知ることができますが、災害時は停電することもあります。最新情報をすぐに確認できるよう、予めスマートフォンに区市町村、気象庁等のホームページを「お気に入り」登録するなどしておきましょう。

非常用持ち出し品の備え

避難の際の持ち出し品は現金や常用薬、水、食料、消毒液等の衛生用品など、必要最低限のものとしましょう。ただし、避難が長期間に及び可能性がありますので、長期間の避難を想定した持ち出し品も考えましょう。

< 長期間の避難が想定される際の持ち出し品の例 > ※重くなりすぎないように注意
着替え、ウェットティッシュ、生理用品、マスク、紙おむつ、モバイルバッテリーなど

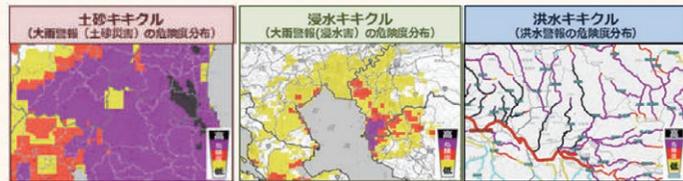
大雨による災害危険の最新情報を知ろう

「キキクル」をご存じですか？

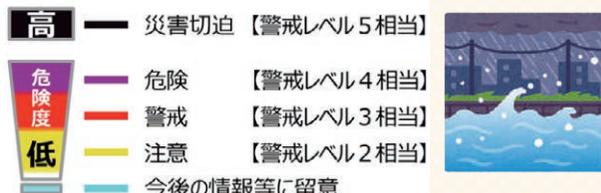
「キキクル」は、気象庁ホームページで公開されている大雨や洪水による災害の危険のレベルや場所を、地図上で視覚的に知ることができる情報サイトです。インターネット環境さえあれば、いつでもどこからでも、ご自身のスマートフォンやパソコンを使ってアクセスできます。テレビやラジオなどで気象に関する注意報や警報が発表されるなど、大雨による災害が発生するおそれのあるときや、急に激しい雨が降ったときは、このページにアクセスし、最新の情報を入手しましょう。

大雨による土砂災害の危険度は「土砂キキクル」、短時間の強雨による浸水害の危険度は「浸水キキクル」、河川の洪水災害の危険度は「洪水キキクル」で、確認することができます。

「キキクル」では大雨による災害発生の危険度の高まりを5段階に色分けし、地図上に示しています。危険度の情報は10分ごとに更新され、最大3時間先までを予測した危険度が確認できます。



危険度	状況	住民がとるべき行動	避難情報等
5	災害発生又は切迫	命の危険 直ちに安全確保！	緊急安全確保
<警戒レベル4までに必ず避難！>			
4	災害のおそれ高い	危険な場所から 全員避難	避難指示
3	災害のおそれあり	危険な場所から 高齢者等は避難	高齢者等避難
2	気象状況悪化	自らの避難行動を確認	大雨・洪水注意報
1	気象状況悪化の恐れあり	災害への心構えを高める	早期注意報



災害対策の基本は自助・共助です。いざという時に対応できるよう、日頃から減災や防災に関心を持ち、地域の方々の助け合いを心がけ、お住まいの地域などの防災訓練に参加する等、災害に備えましょう。

いっしょに、いこな！ 2025年 大阪・関西万博

開催まであと251日です!!

※(令和6年8月5日現在)



提供：関西電力・Osaka Metro



提供：関西電力・Osaka Metro

みなさん、こんにちは！
前回の記事では、2025年日本国際博覧会（以下「大阪・関西万博」という）が行う未来社会ショーケース事業の一つである「空飛ぶクルマ」の取組について紹介しました。今回も引き続き未来社会ショーケース事業をテーマに、万博会場内で実証実験が行われる「EVバス」について紹介します。

「EVバス」のコンセプト

EV(Electric Vehicle)バスは文字どおり、電気のみを動力として走行するため、地球温暖化の原因となる二酸化炭素を排出することがなく、SDGsへの貢献が期待されています。

万博会場内外では来場者の移動手段としてOsaka Metro等がEVバスを導入するなど大きく注目されており、万博閉幕後もEVバスを大阪市内で有効に活用する予定があります。

大阪・関西万博で実施されるEVバス実証実験の目的は、「大量のEVバスのスムーズな運行」「レベル4の自動運転の達成」「二酸化炭素の削減」「再生可能エネルギーの活用」「充電時のピーク充電の抑制」など多岐にわたります。（※特定条件下における完全自動運転）

それらを実現するために活用されるのは、FMS(Fleet Management System)と呼ばれる運行管理システムと、EMS(Energy Management System)と呼ばれるエネルギーマネジメントシステムです。

FMSは車両の運行計画の作成や管理、手配などを行い、EMSは電気バスの効率的な充電と電気料金のコスト抑制を両立させる役割を持つことで、これら二つのシステムを組み合わせながら活用することにより、運行計画を守りながら適切なタイミングでの充電を行うことが期待されています。

その結果、分散したエネルギーを統合的に管理することができ、エネルギーの活用が最適化され、CO2削減に貢献することが期待されています。

また、EVバスは、従来のバスと比べて、充電時間が短く、充電ステーションがなくても運行することができ、運行コストが削減されるというメリットがあります。

また、EVバスは、従来のバスと比べて、充電時間が短く、充電ステーションがなくても運行することができ、運行コストが削減されるというメリットがあります。



提供：関西電力・Osaka Metro

大阪・関西万博での「EVバス」実証実験



「EVバス」の自動運転について

大阪・関西万博での実証実験の目的の一つである「自動運転」については、京阪バス、阪急バスによる淀川左岸線走行時の運転者同乗のうえで行うレベル4相当の自動運転の実験や、Osaka Metroによる舞洲駅南口から万博会場までのパークアンドライド時に行うレベル4走行に向けた実証実験が行われます。

万博開催時にEVバスを安全に自動運転で運行できるよう、現在EVバスによるこれらの実証実験が行われています。

おわりに

普段何気なく利用しているバスが、大阪・関西万博という実験の機会を通じて大きく発展し、未来社会を身近に感じられるようになることを目指しています。

今回ご紹介したように、万博会場内外の安全な運行を目指したEVバスによる自動運転の実証実験が実施されています。

また、EVバスは、従来のバスと比べて、充電時間が短く、充電ステーションがなくても運行することができ、運行コストが削減されるというメリットがあります。

また、EVバスは、従来のバスと比べて、充電時間が短く、充電ステーションがなくても運行することができ、運行コストが削減されるというメリットがあります。



大阪・関西万博公式キャラクター ミヤクミヤク ©Expo 2025

震災対策

一丁目一番地

近い将来、発生が予想される、南海トラフ地震や上町断層帯地震。令和6年度消防局運営方針に掲げる「大規模災害への対応力の強化」は、まさに「消防局一丁目一番地」。

このコーナーでは、市民の皆さまと一丸となって取り組む、各署の震災対策についてご紹介いたします。

震災実務担当者



消防司令補 大平 歩
消防士長 石澤 利樹

此花区は人口約6万5千人、大阪市の西部に位置し、大阪市内で唯一、石油コンビナート区域を抱える行政区である。第4類危険物や禁水性物質を取り扱う事業所が多数存在する一方で、国内外から多くの人が訪れるユニバーサル・スタジオ・ジャパンや2025年に大阪・関西万博が予定される夢洲地区など、アミューズメントエリアも盛んな行政区である。

此花区の震災対策

此花区には多くの埋立地があり、過去には、地下水くみ上げによる地盤沈下が発生したこともあり、地震発生時の液状化リスクも高いという特性を持った地形です。また海抜0m以下の地域も多いことから、津波による甚大な浸水被害が発生することが懸念されます。

津波から身を守るためには少しでも早く「高い」場所に避難する必要があります。しかしながら此花区には津波避難ビルが少なく、避難場所の確保が課題とされてきました。そうした事情から、令和4年、此花区と港区にかかると「安治川大橋」(400m)と此花区伝法の「正蓮寺橋」(60m)の歩道部分が、災害対策基本法第49条の4の規定による「指定緊急避難場所」に指定されたことにより、新たな緊急避難場所として活用できるようになりました。この場所には耐震性のある避難階段が設置されており、約20000人の避難が可能です。



安治川大橋 (上記写真)

此花消防署の震災対策

此花消防署は、大隊本部設置訓練以外にも年間を通して様々な研修や部分訓練を実施しています。例えば、り災証明書発給事務は被災者(市民)の生活再建のスピードを左右するものがあります。速やかに実施する必要がある。震災活動中は火災原因等の調査は原則として実施しないものとされていますが、余震や新たな災害が発生しないと予測できた時点で、り災証明書を発給するために必要な火災調査を実施し、災害対応と並行して市民サービスを再開しなければなりません。当署でも膨大な件数の処理が予想されることから、火災調査マニュアル(震災編)を基に、速やかにり災証明書の発給ができるよう座学形式での研修を実施しています。

火災調査マニュアル 震災編

予防課 調査係

震災マニュアル 紹介

【震災におけるSNSの活用】

大阪北部地震では電話回線がパンクした一方、SNSなどのインターネット回線は利用できたため、これらのツールは「緊急時のホットライン」として有効な通信手段であることがわかりました。

此花消防署では、この経験を活かし、震災時の職員間のコミュニケーションをより円滑にするために、震災時にSNS上でグループを作成し有事の際に活用できるようにしました。実際に令和6年1月に発生した能登半島地震の際にも、現地での職員間のコミュニケーションに役立ちました。

有事の際は、事前計画において他署の職員も此花消防署に参集することになっているため、非常参集した此花消防署職員以外の職員も利用できるよう、二次元コードを作成し受付場所へ掲示することでSNS上のグループへの加入が可能となる体制を整備しています。

◆震災時、必要であれば各自スマートフォンで情報収集に努めてください◆

此花区水害ハザードマップ 津波避難ハザードマップ 此花区 防災基本情報

R地域重点警戒地域

避難広報担当

此花区水害ハザードマップ QRコード

津波避難ハザードマップ QRコード

此花区 防災基本情報 QRコード

各災害 被害想定

[ST103] 春日出北-13付近、春日出南-3付近
[CR21] 伝法-14、伝法3-10付近、高院2-3,6,8付近
[ST168] 西九条1-5,5,11,15付近、梅田1-5,10,11,18付近
西九条1-4,5、西九条2-5,12,14,23付近
[STR43] 西島3-7付近、北港、桜島、梅田 (US)
[C2] 舞洲・夢洲付近

[ST103] 春日出北、春日出中、春日出南、島屋
[CR21] 伝法、西島、新宮、高院
[ST168] 西九条、梅田、西島、西九条
[STR43] 北港、桜島、梅田
[C2] 舞洲・夢洲

震災時の受付場所に掲示する二次元コードの一例
※SNS上のグループへ加入するための二次元コードも震災時には受付場所へ掲示

CR21	L22	ST240	RE9	A357	A274	CC334
待機	待機	待機	待機	待機	待機	不能
AT9	待機	C6	C2	事務通	万博車	
待機	待機	待機	待機	待機	待機	待機

D-syas入力画面

【D-syas】

【D-syas】とは、動態(D)・車両管理(syas)・システム(S)の略称で、災害種別、発生場所、覚知時間及び災害番号、各隊の活動状況を一括で管理することができるシステム(マクロExecute)を指す造語です。従来は、ホワイトボードや警防作戦図で車両動態や事案等を管理していましたが、事案が多くなると適切に管理出来ないなどの課題がありました。消防車両の多い東淀川消防署がこの管理方法を独自に活用しており、此花消防署にも取り入れられました。消防車両の出場可否や隊の活動状況を把握するために非常に有効で、特に所轄大隊本部運用時においては、署情報表示盤、端末制御装置のような役割を果たし、効果的な大隊本部の運用が可能となりました。

此花区は浸水予想地域であることから、車両動態に「退避中」「退避完了」を追加しました。また、警防情報(インフラ等)の一括管理、各種マニュアルのリンクをクリックするだけで閲覧が可能となりました。さらにTeamSの共有機能を使用しました事案の同時入力も可能で、このことにより作業の効率化を図っています。

今後について

南海トラフ地震や上町断層帯地震などに備え、様々な強化策を講じ続けていく必要があります。

まず、此花区は大半が浸水予想地域となっており、管内のいかなる場所でも活動しているため、早期に消防車両が退避できるように、大型物流倉庫等を保有する民間事業所との協定を結ぶことが喫緊の課題となっております。

また、防災訓練を通じた啓発活動を積極的に実施し、有事の際、地域住民が一体となった「自助・共助」体制の強化も必要です。引き続き、所轄大隊本部設置訓練は当然ながら、先に述べた火災調査事務や、り災証明発給事務など様々な訓練及び研修を定期的に行い、災害時の適切な対応力向上はもろろんのこと、市民サービスを速やかに再開できる体制づくりにも取り組んでいきます。

【万博開催に向けて】

大阪・関西万博開催を控え、防災教育や災害対応計画の策定などをこれまで以上に進めておくことも重要です。

開催期間中は各国から多数の要人や観光客が此花区を訪れます。

万博会場には我々の活動拠点となる万博消防センターが設置されましたが、万博開催期間中において、震災が発生した際、的確に対応できるように、事前の準備やマニュアルの改正をしていかなければなりません。

そのためには、研修や訓練等を行い、全ての職員が震災に対して真摯に向き合い、より良いアイデアを提案していくことが必要です。また、そういった取組による「万博成功」の実現が、市民を守ることに繋がると考えます。

その三



ビニール袋で代用して採取してもいい

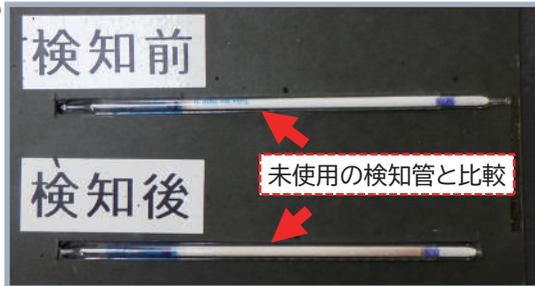


検知は、2枚の写真(その三)のようにしっかりと密閉して採取すること。検知反応が出ないくらい薄まっていることもあるので、慎重に。手の温度で温めたり、振って揮発させて反応しやすくする方法もあるよ。

なるほど、希釈されているため、これだけ慎重にしないと検知は難しいということですね。



その四



石油系燃料(ガソリン、灯油等)があったとしても、大量の放水で流れてしまい、反応しないこともあるんだ。変色は肉眼でもわかりにくいので左の写真(その四)のように必ず並べて比較しよう!!

比較すると反応(変色)が分かりやすい!



その五

もし、現場に剤(ガソリンや灯油等の助燃剤)があれば、右の写真(その五)のように同じ反応(変色)を示すか、比較するため、検知すること。残渣と同じ反応があれば、それがまかれた可能性が高いといえる。

同じ反応(変色)を示すということは、同じ剤(ガソリンや灯油の助燃剤)の可能性が高いと説明できるということですね。



その五



ポリタンク内の剤を確認

その五

7月号の基礎編に引き続き、8月号では応用編として、全2回に渡って北川式ガス採取器について紹介したけど、理解してもらえたかな。北川式ガス採取器については、基礎編と応用編をしっかり理解して知識を深めておけば、実際の現場で使用することになってもバッチリだ! 火災現場でガソリン等による放火が疑われる場合は、自信を持ってドンドン活用していこう!

Vol.24

北川式ガス採取器について

(形式: AP-20型)



～ 応用編 ～

「調べて、広めて、市民を守る。」

こーやん



前号では、【北川式ガス採取器】の基本編として、使用手順などを紹介したけど理解できたかな? 本号では、応用編として、実現場での使い方、実況見分(写真)のポイントなどを紹介するよ。

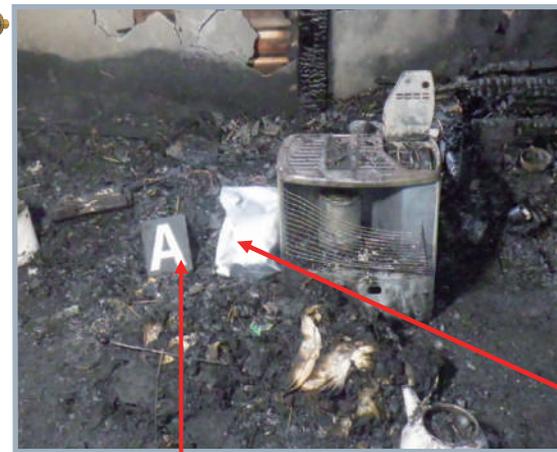
※剤: ガソリンや灯油等の助燃剤

- その一: まず採取する場所を写真でおさえるべし
- その二: 採取する際は袋等で密閉するべし
- その三: 検知はしっかりと密閉して採取するべし
- その四: 検知管は比較して写真をおさえるべし
- その五: 現場に剤がある時は検知するべし



調査書類では、出火箇所付近のどこで検知したのかがポイントになるため、下の写真(その一)のように採取する場所を撮影しておくよ。

その一



番号札を置くと、実況見分で説明しやすい



ガス採取器で検知するだけでなく、調査活動全体のことを考えて写真を撮影するように注意が必要なんですね。

その二

石油系燃料(ガソリン)は特に揮発しやすいため、大気中で検知するのはかなり難しいんだ。写真(その二)のように、アルミジッパーで密閉して採取するといいよ。

採取の際は、予めアルミジッパーへ採取場所を書いておくと後で分かりやすいですね。



袋に場所等を記載

実録!! 調査鑑識

熱中症を予防しよう！

はじめに
 今年も暑い夏がやってきました。夏といえば、海水浴にBBQ、夏祭りなど楽しいことが盛りだくさんの季節。そんな夏を楽しく元気に過ごすためにも注意していただきたいのが「熱中症」です。
 今回は、大阪市内の熱中症による搬送状況や予防救急、応急手当の方法などを紹介いたします。

大阪市内の熱中症による搬送者数

過去5年間の熱中症による搬送人数をまとめました(図1)。このように、毎年千人以上の方が熱中症により搬送されています。令和3年に搬送人数が減っているのは、新型コロナウイルス感染症が流行し、緊急事態宣言や外出自粛の影響があったものと考えられます。その一方で、令和4年にはコロナ禍前に迫るほど熱中症による搬送者が増加しました。さらに令和5年

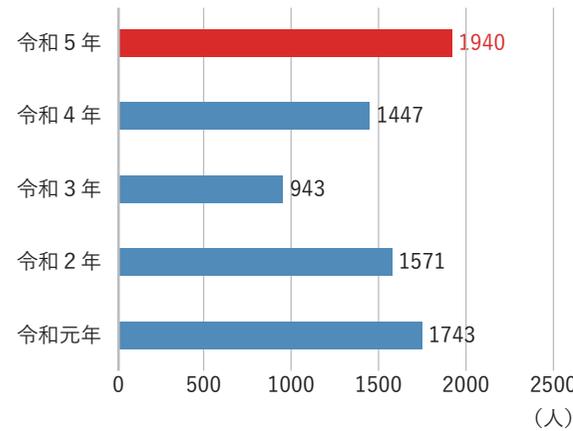


図1 過去5年間の熱中症による搬送人数

熱中症を予防するには

代表的な熱中症の予防方法をまとめました(表1)。一見、簡単そうに思えても、意識し

表1 熱中症の予防方法

- ・喉が渇く前に水分補給
- ・室内温度を適切に保つ
- ・十分な睡眠時間を確保する
- ・一日一回適度な運動
- ・バランスの良い食事

には、コロナ禍前より搬送者が増加しています。
 て取り組まなければ、続けるのはなかなか難しいかもしれません。「継続は力なり」を肝に銘じて、まずは意識して続けてみましょう。
 もっとも、いくら注意しても完全に熱中症を予防することは難しい場合があります。もし、熱中症のような症状が現れたら、比較的軽いうちに早めの対処をし、症状の回復や軽減に努める必要があります。

熱中症の症状と応急手当

熱中症になると、多くの場合、次のような症状が現れます。

- ・めまいや立ちくらみ
- ・筋肉の痛みやこむら返り
- ・汗が止まらない
- ・頭痛や吐き気
- ・倦怠感

このような熱中症の症状が出たら、まずは涼しい場所へ避難しましょう。次に、ベルトやネクタイ、下着などを緩めて風通しを良くし、露出させた皮膚に濡らしたタオル等をあてて、うちや扇風機で風を送って体を冷やしましょう。氷嚢等で首、わきの下、太ももの付け根を集中的に冷やすのも効果的です。

自分で水分を摂れるようであれば、冷やした経口補水液やスポーツドリンク、食塩水を摂取します。自ら水分を補給できない状態であれば、病院に連れて行ってもらうなど、落ち着いて状況を判断してください。

おわりに

熱中症が疑われる人に対する応急処置について、図2に示します。環境省の「熱中症予防情報サイト」には、このフローチャートをはじめ、熱中症に関するあらゆる情報が紹介されています。ぜひ、参考にしてください。

本稿がきっかけになって、「予防救急」や「応急手当」に興味、関心を持っていただき、まだまだ暑さが続く中、健康に留意し元氣にお過ごしいただければと思います。

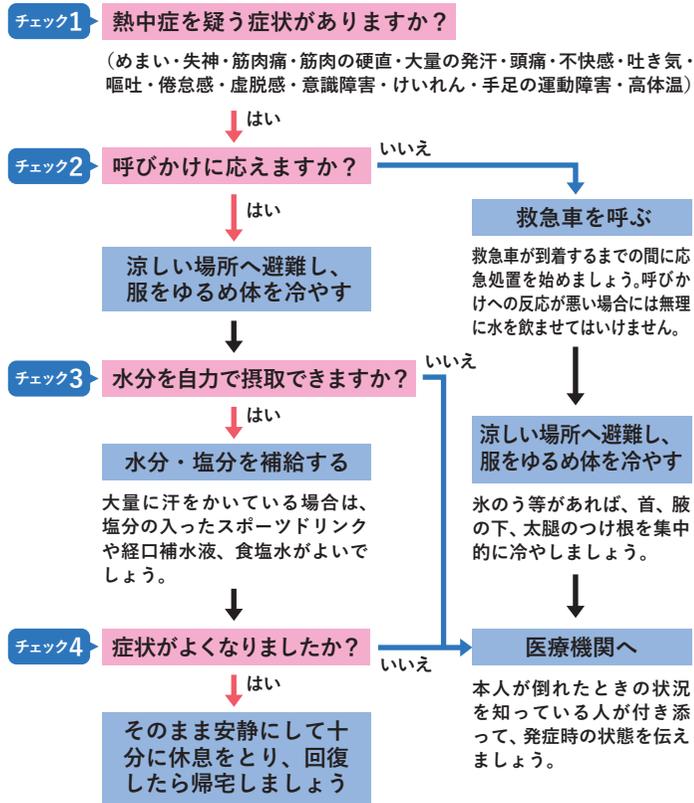


図2 熱中症を疑ったときにすべきこと

出典：環境省熱中症予防情報サイト
 (https://www.wbgt.env.go.jp/heatillness_pr.php#manual)