

# 人材育成の ヒント Vol.8

## 伝えるちから

こんにちは、高度専門教育訓練センター人材育成担当です。  
このコーナーでは人材育成を推進するにあたり、指導をする上で役立つ「ヒント」を掲載しています。  
皆さまの指導者としての能力向上にむけ、職場でのより良い人材育成につながることを願っております。

### － 伝えるちからとは －

自分の考えや意見、知識などを他者に正確に伝えるコミュニケーション能力のことです。話上手な人も苦手な人も、職場やプライベートなどのあらゆる場面で、円滑に自らの考えを伝えることができれば良いですね！

でも、聞き手が負担とを感じるような伝え方（声量・スピード・表情など）では、相手に上手く伝わらないかもしれません。ここでは、指示命令や指導助言を行う日々の業務で必須となるスキル、言葉（会話）で伝える能力にフォーカスし、みなさんと考えていきたいと思います。

### ◎ 上手く伝えられない人の特徴

- ① 何を伝えたいのかわからない ② 自分の言いたいことだけを話す ③ 伝えることに必死

上記の3点に心当たりのある方は以下の特徴を意識してみましょう！

### ◎ 伝える力がある人の特徴

- 相手の理解度に話を合わせられる。
- 伝えたい内容を明確に理解している。
- 話の道筋を立てて論理的に話している。
- 一方通行で話さない。
- 記憶に残りやすい言葉を選んでいる。
- 聞き手に共感しながら話している。
- 相手の反応によって伝え方を変えている。
- 「たとえ話」がわかりやすい。



### 根拠がある会話

会話に根拠（客観的事実・一般論・ルールなど）を用いると、相手が理解しやすくなり、説得力をもたせることができます。ただその根拠となる事柄は、正当性が求められます。自らの「偏見」や「先入観」を含めることは控えなければいけません。客観的なデータから論理的に判断した結論を示すことで、はじめて説得力のある説明「伝わる内容」となります。

特に職場で指導する場面では、相手を説得するために強引な論理付けを行っていないか注意が必要です。日頃から客観的な視点で物事を判断する意識を持つておきましょう。

### 担当者のおもやま話

目玉焼きには何の調味料をかけますか？私はソース派ですが、醤油派を否定する訳ではありません。しかし、どちらが良いかといわれるとソースを選びます。全国的には圧倒的に醤油派が多く、ソース派は特に関西地方で多く見られるそうです。中にはケチャップやドレッシングなどをかける方もいます。人それぞれ好みは異なりますので、一人ひとりの個性を認めることで、醤油派とソース派が理解しあえる日が、いつかくることでしょう。こういった気軽な話題で意見を伝え合うのも、良い会話のトレーニングになるかもしれませんね。

# Another Voice

## － こちらは指令情報センターです － Vol.10 ー高所カメラ情報収集システムについてー

庁舎内に流れる出場指令や警防情報音声など、声を聞いたことはあるけど、どんな業務をしているのかなんとなく知らないしな・・・、あんまり関わりないし興味はあるけど聞きにくいな・・・。  
そんな指令情報センター業務に対する疑問や質問などにざっくばらんに回答し、指令情報センターをさらに理解していただくため「Another Voice」を掲載します。

「指令情報センターの役割」  
公式YouTubeにて放映中！



消平

仕事とプライベートの両立(二刀流)を目指す期待の大型新人(新婚)

藤原 晃

司令課 指令情報センター 消防士長

消平 藤原士長 こんにちは！先日の火災現場で『高所カメラ情報煙気あり！』って耳にしたんですが、正直、「高所カメラ」って謎のいた存在なんです。教えてください！

藤原 ナイスな質問だね。その謎のいた存在の正式名称は、「高所カメラ情報収集システム」。ちよつと長いから、我々は「高所カメラ」って呼んでるよ。大阪市内に3カ所、松原市にも1カ所設置済み！さらに所定は、市北部の、一部地域において高所カメラの死角が生じる場所を確認するために、北大阪指令センターと連携したカメラ映像をチャリと観るようになっていくんだ。基本的には大阪市内の3カ所がフル稼働で、24時間365日、大阪市内をスパイクのてくく監視してるよ！

消平 ええっ！それはすごいですね！！そんなに見られちゃうと緊張しますが、しつかり監視してもらって、みんな安心ですね。もう少し詳しく教えてください！

藤原 よし。まずは、高所カメラの設置場所について説明するね。高所カメラが設置されている市内3カ所の、まず1つ目は、阿倍野区にある、あの日本で2番目に高いあべのハルカスの屋上、高さ約300m！空を支配してるレベルだね。2つ目は北区にある「OAPタワー」、高さ約176m。3つ目は西区にある消防局庁舎の無線アンテナ塔で、これまた高さ約120m。どれも360度カメラが2基ずつ、市内全体を見渡すハイクな目だよ！

消平 高所カメラからの映像



高所カメラからの映像

消平 今どきのカメラ、映画のCGみたいですね！実際、指令情報センターではどのように使われているのですか？

藤原 主に3つ！  
①119番通報時に、通報内容と災害映像を照合して災害場所の特定&出場中の消防隊へ現場イメージ共有  
②消防隊が到着前に火勢や煙の量を確認して早期の増強部隊判断  
③大規模災害や震災時の情報収集  
被災状況、海岸線や津波、河川の増水も監視できるし、花火大会や大阪マラソンの混雑もパッチリチェックできるよ！

消平 万能選手ですね！火事以外でも何でもいいって感じですか？

藤原 まさにその通り。規模や種類を問わず、カメラが捉えられる場所であればリアルな現場の状況をダイレクト確認。警防対策の初動判断も精度が跳ね上がるぞ！

消平 もし現場でもその映像が見られたら最強ですね、でも、以前はどうだったんですか？

藤原 昔は各署所にあるPCかスマホで見ることができなくて、外で確認することができなかったんだ。今は最新のシステムで各隊に配布された受令端末からも見られるよ。つまり、車内でも移動中でも映像確認OKさ！

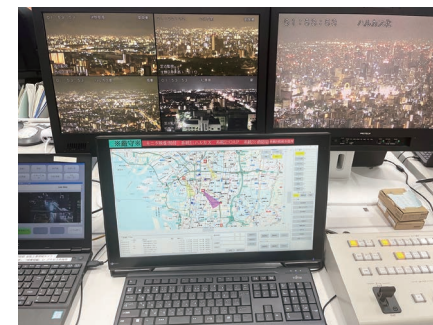
消平 僕、まだ受令端末を使いこなせていないんですよ・・・

藤原 「心配」無用！そのうち慣れるぞ。今日は操作説明については省くけど、後でちよつと触ってみよう。大事なものは、安全確保と戦術を考えながら、高所カメラやチャリ映像リアルタイムに情報共有できること！これで現場力は+100点だ！

消平 なるほど・・・高所カメラって、ただの監視用じゃなくて、災害対応の頼れる仲間だったんですね！

藤原 その通り！これからは無線や受令端末を駆使して、指令情報センターと出場隊が一丸となり災害現場を攻略する時代だ！

消平 よーし！カメラも端末もフル活用できるよう、日々業務に励みます！藤原士長、ありがとうございます！



指令情報センター内の高所カメラ映像



# ケイボウタイムズ

～警防課の「いま」を伝える～

## 第19回 災害現場の安全を支える新資器材 警防課〈本部特別高度救助隊〉

災害現場での活動を支える「警防部 警防課」。  
「ケイボウタイムズ」では、毎号、警防課の各担当によ  
る「この時期だから伝えたい」旬なネタを掲載するほか、  
警防課が取り組む施策や事業についてお伝えします。

### はじめに

本部特別高度救助隊には、総務省消防庁か  
ら無償貸与されている、さまざまな資器材が  
あります。今回はその中から、災害現場での  
安全な対応を支える機器として配備された、  
「ハイスペックドローン HAYATE」と「建  
物崩壊・土砂監視センサー」にスポットを当て、  
実際の使用事例を交えてご紹介します。

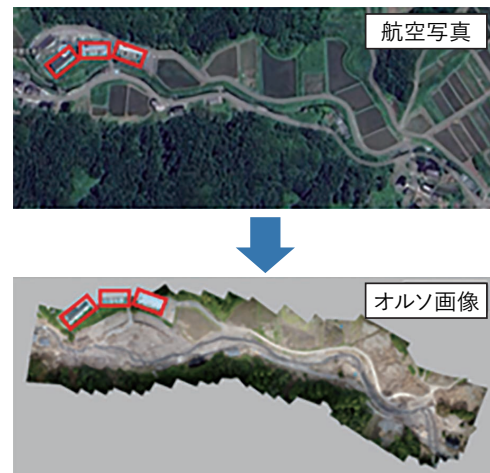


写真1 塚田川の河川状況を可視化したオルソ画像

### 建物崩壊・土砂監視センサー

確実かつ迅速な救助活動のためには、大前  
提として消防隊員自身の安全確保が極めて重  
要となります。特に大規模災害時は、余震に  
よる建物崩壊や土砂再崩落など、二次災害の  
危険性が高まります。そのため、これらの危  
険兆候をいち早く検知し、活動隊員へ警告を  
発することができ資器材として、全都道府  
県の緊急消防援助隊に配備されているのが「建  
物崩壊・土砂監視センサー」(写真2)です。(以  
下、「センサー」とする)

### ハイスペックドローン HAYATE

ハイスペックドローン(以下、「ドローン」と  
する)は、緊急消防援助隊出動災害において有  
効活用できるよう、消防庁より配備されてい  
るものです。災害発生前後の被災地の状況を比較  
し、効果的な救助活動を行うため、空撮した写  
真から地図画像(オルソ画像、写真1)を作成  
することができます。作成された画像を分析す  
ることで被災状況を把握し、活動内容や救助活  
動の方針決定に大いに役立てることができま  
す。



ハイスペックドローン HAYATE

センサーは、本体から照射されるレーザーに  
よって対象物との距離を常時測定し、設定され  
た一定範囲(1mmから100mmの間で設定可能)  
を超えるとアラームが作動します。誤差±1mm  
の精度で7段階(2mm、5mm、10mm、20mm、40mm、  
70mm、100mm)の設定が可能であり、対象物  
のわずかな動きも見逃すことなく、周囲に迅速  
に異常を伝達することができます。

センサーは本体、バッテリー、リモコンで  
構成されており、対象物から本体まで最大50  
m、本体からリモコンまで最大100m離れ  
ていても監視が可能です。現場で指揮者が最  
大150mの距離を取ってもリアルタイムに  
対象物の変化を捉えることができ、活動隊員  
の安全確保に大きく寄与しています。

例えば土砂災害の危険がある現場では、資  
器材を上流側に設置することで、検知後いち  
早く土砂崩れを知らせ、避難対応が可能とな  
ります。また、火災現場の建物倒壊予兆が懸  
念される際にも、距離変化により事前に倒壊  
の危険性を察知することが可能です。

令和6年9月奥能登豪雨では、このセンサー  
を活用し、土砂面上方側の岩に照射して土砂  
崩れの有無を監視しました。

また、このドローンには、地図画像作成ツ  
ールを搭載したパソコンや、リアルタイムで撮  
影した動画を消防庁や消防本部等に共有する  
映像伝送装置も備わっています。これらの機  
器の連携により、関係機関や指揮支援隊等が  
同時に最新の現場情報を取得することでの確  
な指揮判断が可能となり、より効果的な部隊  
活動へとつながります。

ドローン本体は24分間の飛行が可能で、静  
止画6K、動画4Kの高機能カメラを搭載して  
おり、撮影を含む約1時間で詳細な地図画像の  
作成が完了します。

### ■ドローンの活用例

令和6年9月に発生した奥能登豪雨では、  
塚田川(輪島市)の河川状況を確認する際に  
ドローンを活用し、現地の地形や家屋の被災  
状況をオルソ画像で可視化しました。これに  
より、従来の地形と比較することで、被害範  
囲が一目で判断できました。

資器材の運用時には、周囲建物の状況や飛  
行場所・時間について他機関やヘリコプター  
等とも調整を行い、事故防止にも努めていま  
す。



写真2 建物崩壊・土砂監視センサー

令和6年奥能登豪雨の現場(左)。土砂面上方側  
の岩に照射して、土砂崩れの有無を監視している。

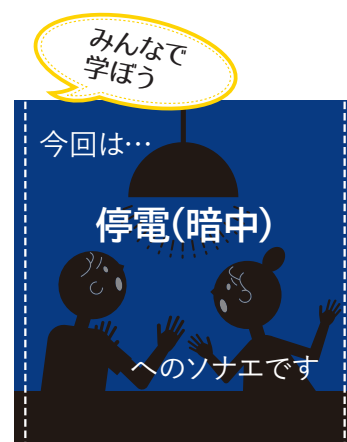
### おわりに

いっどこで発生してもおかしくない大規模  
災害に対応できるよう、日々、研鑽に努める  
ことが、本部特別高度救助隊の重要な任務の  
一つです。これらの高度資器材についても、  
その活用方法を徹底して習得し、被災地での  
効果的な救助活動と隊員の安全確保の一助と  
なるよう、今後も取り組んでまいります。

このコーナーでは、日常生活の中で遭遇する突然の災害に対して、どのようなソナエが必要か、皆さんにわかりやすくお伝えしていきます。  
いざという時のために、一緒に学んで備えましょう。



# のソナエ教室



地震などの自然災害が起こると、停電が発生することがあります。  
2018年6月の大阪北部地震では大阪府広域で停電が発生しました。  
もし・・・夜間に停電が発生すれば、周囲はたちまち暗闇に包まれてしまいます。  
暗闇での避難は、壁や家具などにぶつかったり、転倒したり、割れたガラスでケガをするなど危険がいっぱいです。突然の暗闇への備えはできていますか？

## 今すぐ出来るソナエ

### 明かりの確保



#### 懐中電灯 ランタン

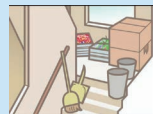
暗闇でもすぐに取り出せるよう、場所を確認しておこう！



#### 足元灯

停電時に自動点灯する懐中電灯を兼ねたタイプが有効。

### 整理整頓



暗闇の中での避難時に、つまづいて転倒しないよう、日頃から整理整頓に努めよう！  
特に廊下や階段には荷物などを置かないようにしましょう。

### スリッパの準備



地震の場合は、割れたガラスなどが散乱しています。  
スリッパや靴など、暗闇の中でも、すぐに履けるように備えておこう！

### 万が一に備えて

## 暗闇での行動を確認

### 暗闇で避難するときは…

#### 「壁伝いに歩く」

暗闇では、自分がどこにいるのか、どの方向に向いているのか、が分からなくなるので、壁伝いに確認しながら慎重に歩こう！

#### 「すり足で歩く」

障害物や飛散物、階段などで転倒や転落しないように状況を確認しながら、すり足で歩こう！

### 屋外も暗闇

災害状況によっては、速やかに安全な場所まで避難する必要があります。  
避難場所までの道も暗闇かもしれないので、事前に避難場所や避難ルートを確認しておこう！



家族など複数人で避難する場合は、声をかけ合い、自分達の位置を確認しながら、肩を持って、はぐれないように行動することも大切。

市民消防教室では、暗闇が体験でき、火災の時や自然災害による停電など、煙や暗闇で視界が見通せない中を安全に避難する方法が学べる「暗闇体験日」を開催しています。  
阪神淡路大震災の被災経験がある方は体験後に、「まさにこんな感じでした！」と仰っていました。  
何も見えない真っ暗闇の臨場感を体験し、暗闇での安全な行動を学んでください。  
今年度は、令和8年2月13日（金）開催予定となっています。（※大阪市に在住・在勤・在学している方が対象です。）  
市民消防教室の詳細については、大阪市消防局ホームページにてご確認くださいませ。



大阪市消防局ホームページ  
「市民消防教室について」

## 過去の事例

## 明日に備えて

Vol. 8

## 今回のテーマは「誤搬送」

（救急部救急課）

このコーナーでは、「安全文化の醸成と安全管理の徹底」を図ることを目的に、消火・救助・救急など過去の負傷事例を振り返り、事例からの学びについて紹介していきます。ここで紹介する内容が、皆さんの日々の活動に役立ち、プロフェッショナルとしての安全意識をさらに高める一助となることを願っています。

今回は、症状の悪化や専門的治療開始の遅延を招く可能性のある、誤搬送について紹介します。

### 過去の事例

#### 誤搬送による影響

A病院を経由後、B病院への搬送となり、A病院で初期対応は実施されたが、本来の病院到着時間より遅延した。そのため、専門的治療開始の遅れにつながる可能性もあった。このような場合、病院到着遅延により症状が悪化するリスクがある。また、消防行政に対する信用失墜にもつながる。

過去の事例からも分かるように、誤搬送を防ぐためには、日常的に以下のような確認を行うことが重要。

#### ● 誤搬送発生防止策

- ①機関員とのダブルチェック（発信時及び病院決定時）
- ②発信前画面での病院名の確認
- ③通話冒頭での医療機関名の確認  
似ている医療機関名の病院があるため、発信時は注意する。  
（△△区の〇〇病院ですか？）
- ④通話終了後の発信履歴の確認



※発信時に機関員へ搬送連絡実施病院を伝えることで、円滑な搬送経路の選定が可能となり、交通事故防止にもつながる。



誤搬送発生防止策動画

上記の誤搬送発生防止策を確実に実践するためには「習慣化」が大切です。  
普段からの行動を習慣化することで間違いや抜けが発生した際の違和感に気づくことができ、誤搬送などを未然に防ぐことができます。

#### ▶（参考）誤搬送を防ぐことができた事例

小隊長が傷病者横で搬送連絡を実施。機関員は運転席に乗車。小隊長は日常的に搬送連絡開始前に搬送連絡実施医療機関名を機関員に口頭で伝えてから搬送連絡を実施しており、本事案も同様に実施していた。搬送先が決定し出発前に小隊長が機関員に再度搬送先病院を口頭で伝えたところ、搬送先病院の相違が確認でき、誤搬送を未然に防ぐことができた。（小隊長はA病院に搬送連絡していたが、機関員はB病院に搬送連絡していると思い込んでいた。）（インシデントレポートから抜粋）

## 学び

当局では「Quick Study」で過去の事例を学び、「インシデントレポート」で自身の活動を振り返りながら、発生原因や改善策を考える機会を設けることで、危機管理能力の向上を図っています。  
誤搬送は、隊全体で救急活動要領に従い、ダブルチェック等を行い全員で確認し合うことで多角的にアクシデントを防ぐことができます。活動方針や危険因子の情報共有のための「ブリーフィング」を行い、事故発生防止に努めていきましょう。



# 救急安心センターおおさかー概要とその意義についてー

## はじめに

大阪府内で救急医療の適正利用を推進するうえで、欠かすことのできない存在となっているのが「救急安心センターおおさか（以下、「当センター」という。）」です。当センターは、突然の病気やけがで、「救急車を呼んだ方がいいのか？」「近くの救急病院はどこにあるのか？」等の電話相談を、大阪府内全域から24時間365日、医師監督の下で看護師が受け付けており、消防職員も24時間常駐しています。

今回は、当センターの事業内容をご紹介しますとともに、その意義について考察します。

## 事業内容の柱は電話による二つの相談業務

当センターでは、「救急医療相談」と「医療機関案内」を主に行っています。

救急医療相談では、府民からの症状等に関する相談に対して、看護師が専用の緊急度判定プロト

もしくは中等症と診断された方の割合は約20%でした。このことは、本システムが、潜在する重傷者の救護にも寄与している結果であると考えています。

また、不急の救急出動の抑制についても、一定の成果が見られます。救急出場件数全体（大阪市）での軽症率は、当センター導入当初の平成21年は約60%と高い値でした。その後、徐々に低下した結果、令和6年には56.6%となっています（図3）。これについても、適切なトリージとアドバイスが、不急の救急出場抑制の一助になっているためと考えられます。

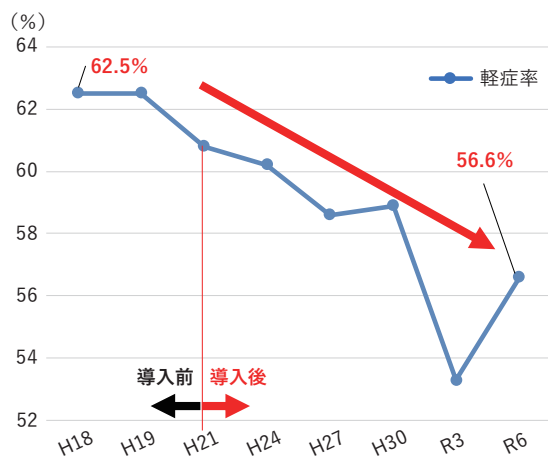


図3 救急搬送人員における軽症率の推移

- 救急安心センターおおさかQ&A**
- Q1** 利用するには、料金がかかりますか？  
**A1** 相談は無料ですが、通話料金は相談者の負担となります。
- Q2** 当センターから119番転送となった方のなかには、軽症が一定数以上含まれるのはなぜですか？  
**A2** 電話相談の特性上、視覚情報を得ることができないため、オペレーターが119番転送しているのではなく、医師に相談・判断を仰ぎ、赤判定（119番転送必要）から橙判定（救急車以外で受診）への判定区分の見直しを年間約2万件行っており、救急需要の抑制に効果を発揮しています。
- Q3** 119番転送した事案について、調査等を行っていますか？  
**A3** 当センターで119番転送した利用者について、入院率や傷病名を定期的に調査しています。その結果得られたデータは、プロトコル判定や案内が正しかったかどうかを医師等の有識者による会議で検証する際に活用します。令和6年の改訂では、赤判定である必要なしと判断された約50コードを橙判定へ見直したところ、119番転送の割合が約2%低下しました。

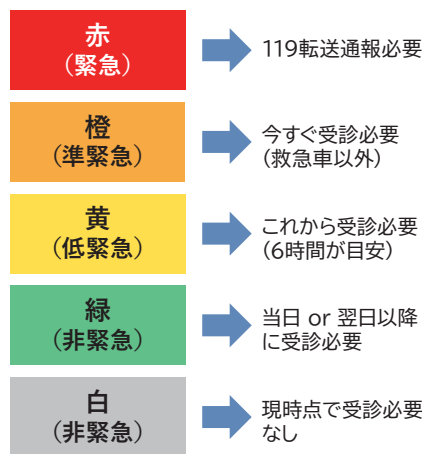


図1 緊急度の判定（プロトコル）

コル（対応手順）を用いて判断し、必要に応じて119番へ転送、もしくは医療機関受診のタイミング等を助言します（図1）。昨年は約21万件の相談がありました。

医療機関案内では、相談者の発信地域をもとに、受診可能な最寄りの救急医療機関を案内しています。こちらについては、昨年約10万件の利用がありました。一方、当センターでは、薬剤の使い方や治療方法、健康増進、介護・育児に関する相談等には対応していません。しかし、これらに該当する相談は相当数あり、令和6年中には約3万件に上りました。

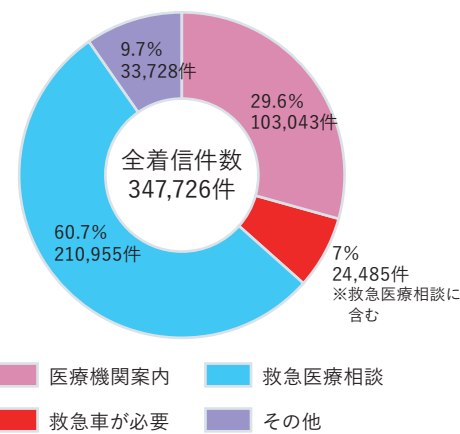


図2 令和6年着信件数の内訳

当センターの令和6年中の着信件数は約34万件で、全国でも東京都に次ぐ2番目の多さとなっています（図2）。これは当センターへの需要の高まりと、府民への認知度が高まってきたことの表れでもあると考えています。

## 当センターの事業効果

当センターにおける令和6年中の救急医療相談約21万件のうち、約2万4千件について「救急搬送が必要」と判断されています。そのうち、本人の同意を得たうえで、直ちに119番へ通話を転送するシステムにより救急搬送され、重症、

## 当センターから利用者へお願い

お盆、年末年始などの長期休暇中は、かかりつけの診療所や病院が休診になることが多く、当センターへの着信が増加し、つながりにくくなる場合があります。普段から通院している方には、診療時間を事前に確認し、症状が悪化したときの対応方法をあらかじめかかりつけ医に相談しておくことや、体調が優れない時は事前に受診することをお勧めします。

万一、当センターに電話が繋がらない場合には、診療所を含めた医療機関を案内する「大阪府救急医療情報センター」や、夜間に子どもが急病で困ったときにアドバイスを受けることができる「小児救急電話相談（#8000）」があります。また、緊急度については、総務省消防庁の「全国版救急受診アプリ（Q助）」でも判定でき、診療所を含めた医療機関については厚生労働省の「医療情報ネット（ナビイ）」でも検索できます。

## おわりに

府民の皆様には、当センター以外の検索システムの活用も促すとともに、引き続き当センターの事業内容を広報し、より一層「安全安心」を提供できるよう取り組んでまいります。