

人材育成の ヒント Vol.8



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 —

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



根柢がある会話

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、説得力をもたらすことができます。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。

担当者のよもやま話

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きソースを選びます。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ませんね。

Another Voice

- こちらは指令情報センターです -

Vol.10 -高所カメラ情報収集システムについて-

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！



高所カメラからの映像

藤原	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	消平	昔は各署所にあるPCからしか見ることができない、外で確認することができなかつたんだ。今は最新の新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を確認できるよ！
藤原	消平	心配で無用ーそのうち慣れるさ。今日は操作説明については省くけど、後でちゃんと触ってみるといいよ。大事なのは、安全確保と戦術を考えながら、高所カメラやライブ映像でリアルタイムに情報共有ができるよーこれで現場力は+100点だ！
藤原	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	消平	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になり災害現場を攻略する時代だ！
消平	藤原	よーしー！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…藤原社長 ありがとうございました！



指令情報センター内の高所カメラ映像

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」。

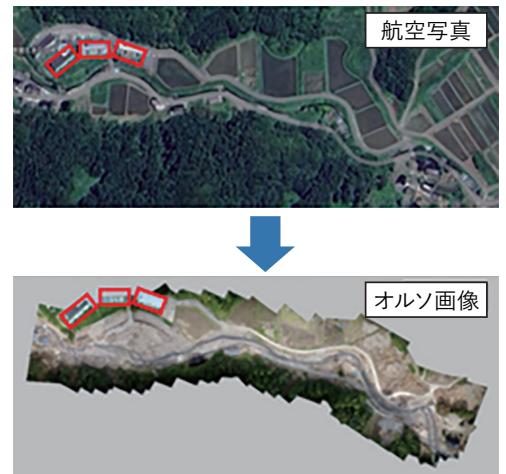
「ケイボウタイムズ」では、毎号、警防課の各担当による「この時期だから伝えたい」旬なネタを掲載するほか、警防課が取り組む施策や事業についてお伝えします。

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つことができます。

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。



■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。



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

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る資器材として、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）

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る資器材として、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）

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50m、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の距離を取つ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できるです。

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。

いつ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。

救急安心センターおおさか—概要とその意義について—

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つているのが「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紹介するとともに、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

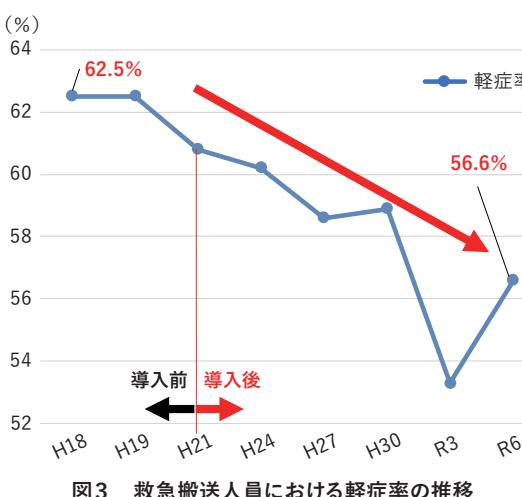


図3 救急搬送人員における軽症率の推移

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、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、適切なトリアージとアドバイスが、不急の救急出場抑制の一助になつていているためと考えられます。

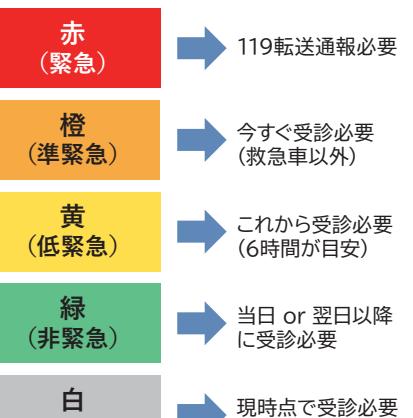


図1 緊急度の判定（プロトコル）

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番転送となつた方のなかに、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はできないため、オーバートリアージになることがあります。しかし、全て判定通りに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發揮しています。

Q3 119番転送した事案について、調査等は行っていますか？

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。

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。

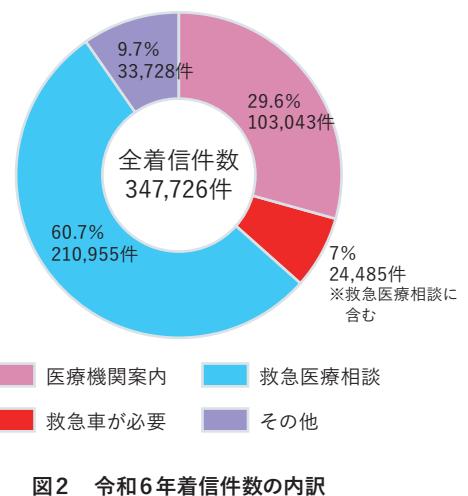


図2 令和6年着信件数の内訳

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。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。

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。

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。

当センターにおける令和6年中の救急医療相談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、

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。

万一千、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「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「全国版救急受診ノブリ（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。