

## 救急活動事故対策研修会について（救急救命課）

※令和2年度第2回の会議で、継続することが必要との意見があった検証項目。

### 1 目的

救急活動事故を未然に防ぐため、インシデントレベルでの報告体制を確立するとともに、アクシデント、インシデント及びヒヤリハット事例を分析し、共有と対策を講じることで、市民に安全で適切な救急活動を提供することを目的とする。

### 2 救急活動事故対策研修会開催状況

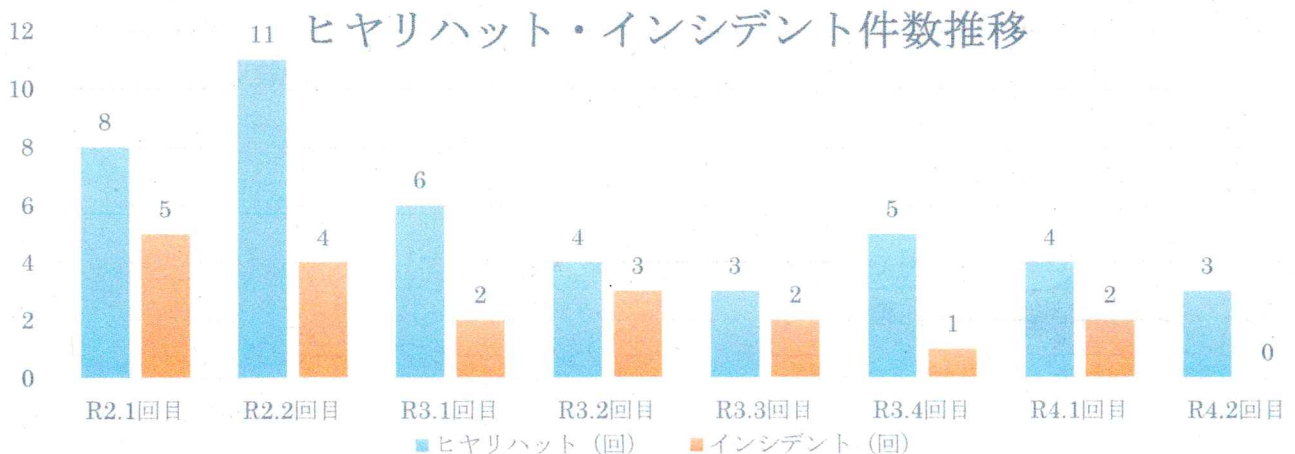
開催状況

		開催日	参加人員	備考
令和2年度	第1回	12月8日～11日	21名	インシデント5件、ヒヤリハット8件
	第2回	2月18日、19日	25名	インシデント4件、ヒヤリハット11件
令和3年度	第1回	4月15日、16日	41名	インシデント2件、ヒヤリハット6件
	第2回	7月7日、8日	40名	インシデント3件、ヒヤリハット4件
	第3回	11月9日、10日	36名	インシデント2件、ヒヤリハット3件
	第4回	2月18日	資料供覧	インシデント1件、ヒヤリハット5件
令和4年度	第1回	4月26日、27日	42名	インシデント2件、ヒヤリハット4件
	第2回	7月21日、22日	39名	インシデント0件、ヒヤリハット3件

※検証開始は、山形市救急活動事故対応要領が施行された令和2年10月（検証事案は9月から）から全ての事案を検証の対象としている。原則3ヵ月に1回、年4回の開催を実施している。

### 年度別インシデント・ヒヤリハット件数

年度	検証対象期間	インシデント件数	ヒヤリハット件数
令和2年度	令和2年9月～令和3年1月（5ヵ月間）	インシデント9件	ヒヤリハット19件
令和3年度	令和3年2月～令和4年1月（12ヵ月間）	インシデント8件	ヒヤリハット18件
令和4年度	令和4年2月～令和4年6月（5ヵ月間）	インシデント2件	ヒヤリハット7件



### 3 令和4年度救急活動事故対策研修会の開催及び分析結果について

#### (1) 開催日時

- 第1回 4月26日、27日 参加人員42名 インシデント2件、ヒヤリハット4件  
第2回 7月21日、22日 参加人員39名 インシデント0件、ヒヤリハット3件

#### (2) インシデント及びヒヤリハットの分析

##### ① 主な要因

消防係からの繰上者がいる隊編成時や、病院実習時（各署所から集めて編成される場合がある）の隊編成時など、普段と違う隊編成時にインシデント（1件）やヒヤリハット（2件）が起きている。

##### ② 主な原因

それぞれに共通している原因として、隊員間の声掛けや確認呼称の徹底不足がみられる。救急活動事故対策研修会を開催してから繰り返し周知しているが、未だに徹底不足と思われるケースがある。この確認徹底不足も、普段と違う隊編成時に多く起こっている。

##### ③ その他

車載する携帯型の冷蔵庫に関する特異なヒヤリハット事例も報告され、実物を確認しながら共有している。

#### (3) 事故対策テーマ別検討

令和3年度第1回の検証会議でご意見をいただき、事例分析の他に毎回テーマをしばった検討を行っている。

##### ① 令和4年第1回事故対策研修会テーマ

- ア 他隊要請の早期判断について
- イ 他隊要請するケースの把握

##### ② 令和4年第2回事故対策研修会テーマ

- ア これまで立案してきた対策実施の確認
  - (ア) 救急車内清掃等による出動不能時の連絡体制確認
  - (イ) 管内進入困難道路の地図表示の更新作業
  - (ウ) 車両を離れる際の連絡体制確立（携帯無線、携帯電話携行）の統一
- イ 現場狭隘スペースでの活動について
  - (ア) 狭隘スペース通過時の声掛け、隊長の目視確認
  - (イ) 搬送経路及び資器材携行し通過可能か事前確認
  - (ウ) エレベーター内での搬送指示確認
  - (エ) 障害物等の事前整理

#### 4 令和2年度検証以降の全事例原因分類詳細

救急活動事故対策研修会開催から約2年が経過し、これまでの原因分類をまとめて閲覧できるように一覧表を作成した。

##### (1) 原因分類

原因分類		件数		合計
		救急隊	通信指令員	
人的な原因	点検等が不十分	5	3	8
	操作・行動が不十分	41	0	41
	正規手順からの逸脱	1	0	1
	心身の不調や疾患	1	0	1
	不慣れ	10	1	11
	見落としや錯誤	33	3	36
	その他の人的要因	1	0	1
その他の原因	機材や設備が不十分	3	1	4
	業務環境が不十分	0	0	0
	手順やマニュアルが不十分	3	1	4
	その他の原因	11	0	11
計		109	9	118

※重複あり

- ① 原因分類ではやはり人的要因が多く、特に「操作・行動不十分」や「見落としや錯誤」では、先入観での行動や隊員間の声掛けの不足が、インシデント及びヒヤリハットにつながっている大きな要因となっている。
- ② 「不慣れ」に関しては、消防係からの繰上者が救急隊編成に入った日に起こっている。不慣れな隊員に対する資器材操作等についての確認不足等、その日に他の救急隊員がフォローしていないことも要因となっている。  
現場では、繰上者の活動に声がけや確認をしながら活動していることで、インシデントに至らずヒヤリハットで済んでいる事例もあった。
- ③ 「その他の原因」の内容としては、ドライブレコーダー関連や車両、資器材の突然の故障やトラブル（タイヤに釘が刺さっていた等）、また、活動中に地震が起きて活動に支障をきたしそうな事象等になる。

(2) 原因分類の詳細について

原因分類の詳細(令和2からの事例総計)			
項目	件数	事例共有	対策立案実施
車両関係	18件	○	済
【内訳】積雪関係	10	○	済
内輪差	3	○	済
経路関係	2	○	済
急ブレーキ	1	○	済
車両後進時	1	○	済
他車の走行によるもの	1	○	済
指令関係	7件	○	済
AVM操作	5件	○	済
ストレッチャー操作	5件	○	済
隊員転倒危険	4件	○	未
狭隘場所	4件	○	済
物品等落下危険	3件	○	未
資器材破損危険	2件	○	未
ドライブレコーダー関係	2件	○	済
忘れ物	2件	○	未
同乗者行動	1件	○	未
病院内連絡	1件	○	未
庁舎内連絡	1件	○	済
現場誤確認	1件	○	済
インロック	1件	○	済
資器材取付け	1件	○	済
車両故障	1件	○	済
車両部品	1件	○	未
資器材不良	1件	○	済
地震の揺れによる	1件	○	未
計	63件		

- ① 原因分類で事例数の多いものから、テーマとして取り上げ対策を立案し実施している。
- ② 原因分類及び原因分類の詳細についても「事例専用共有ファイル」で共有している。

## 5 事故防止への取組み

- (1) 今後も様々な事例を貴重な教訓とし全救急隊員が確認できるよう、「事例専用共有ファイル」の活用を継続する。
- (2) 令和3年度第1回の検証会議でご意見をいただき、令和4年度から、テーマをしぼった事故対策研修会を継続実施している。
- (3) これまでの事故防止対策の実施に関して、研修会ごとに通信指令課及び全救急係に再確認している。
- (4) 消防指令センターからのAVM地図表示に関して、通信指令課と救急係が連絡を取り合い、随時狭隘道路等の表示情報を更新している。
- (5) 消防隊や他救急隊からの繰上者がいる隊編成時には、毎朝、搬送器具及び資器材取扱いについて確認を励行している。
- (6) 活動中の確認呼称については、隊長の指示抜けによるものや、隊員同士が声出し確認を行わない行動パターンがデータ上ある程度明確になり、指導救命士が各署所に出向し救急活動訓練を実施。データに基づき、確認呼称が抜けやすい救急隊や活動中の行動について指導を徹底している。

## 6 研修の成果

- (1) 事例の共有フォルダは誰でも閲覧可能であり、事例を共有することで隊員間の声かけ等が徹底されるようになっている。
- (2) 定期的な研修会の開催による対策の立案と実施により、それぞれのリスクに対し事故防止に取り組んでいる。対策後、指令関係及びAVM操作関係のインシデント、ヒヤリハットが起きていない。
- (3) 現在のところ、令和2年の検証開始からアクシデントは0件で、インシデント事案も全て山形市救急活動事故対応要領レベル別対応基準 レベル0である。

令和2年からの事例総計				
事故レベル		件数		
		救急隊	通信指令員	計
レベル5	アクシデント	0	0	0
レベル4		0	0	0
レベル3		0	0	0
レベル2		0	0	0
レベル1		0	0	0
レベル0	インシデント	0	0	0
		19	0	19
ヒヤリ・ハット		35	9	44
計		54	9	63

## 応急手当普及啓発活動について（救急救命課）

### 1 応急手当講習の種類

市民に対する応急手当講習の種類については、短時間で応急手当を体験できる救急入門コース、基礎知識と実技を学ぶ普通救命講習Ⅰ・Ⅱ・Ⅲ、さらに高度な応急手当の知識と実技を学ぶ上級救命講習を開催している。また、指導者を養成するための講習として、応急手当普及員講習、応急手当指導員講習を開催している。

普通救命講習修了者には修了証が交付され、応急手当普及員・応急手当指導員講習修了者には認定証が交付している。

講習種別	講習時間	Web講習（短縮時間）	交付
救命入門コース	45分・90分	非該当	参加証
普通救命講習ステップアップ講習※1	2時間	非該当	修了証
普通救命講習Ⅰ	3時間	基礎知識（約1時間）	修了証
普通救命講習Ⅱ	4時間	基礎知識（約1時間）	修了証
普通救命講習Ⅲ	3時間	基礎知識（約1時間）	修了証
上級救命ステップアップ講習※2	5時間	非該当	修了証
上級救命講習	8時間	基礎知識（約1時間）	修了証
応急手当普及員講習	24時間	非該当	認定証
応急手当普及員再講習	3時間	非該当	—
応急手当指導員講習	24時間	非該当	認定証
応急手当指導員再講習	4時間	非該当	—

※1 救命入門コース（90分コースに限る）を1年以内に受講している場合受講可能で、普通救命講習Ⅰを受講した内容と同レベルにステップアップする。（1時間短縮）

※2 普通救命各講習を1年以内に受講している場合受講可能で、上級救命講習を受講した内容と同レベルにステップアップする。（3時間短縮）

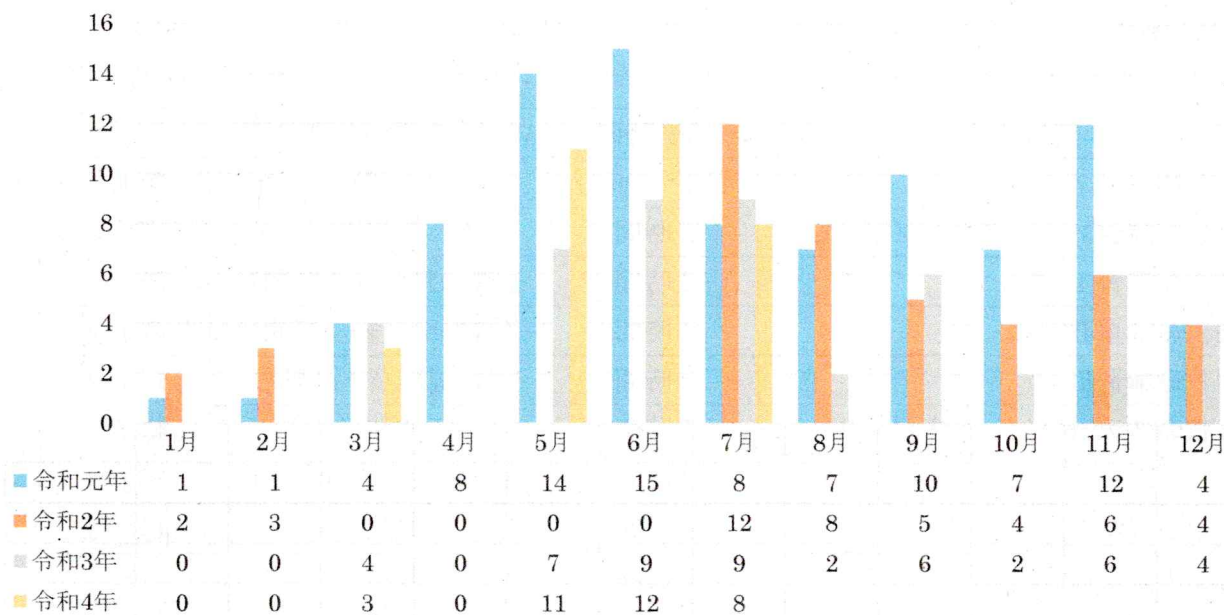
## 2 各種応急手当講習開催状況

令和3年に引き続き、感染防止対策を講じた講習会を継続して開催している。

令和2年は新型コロナウイルス感染症の影響を受け、開催を中止した期間もあったが、令和3年から今年にかけて、感染状況に影響される期間はあるものの、少しずつ講習会の開催回数が増えている。受講者数については、密にならないように人数制限を設けての開催となっている。

### (1) 救命入門コース（令和4年7月31日現在）

救命入門コース開催回数

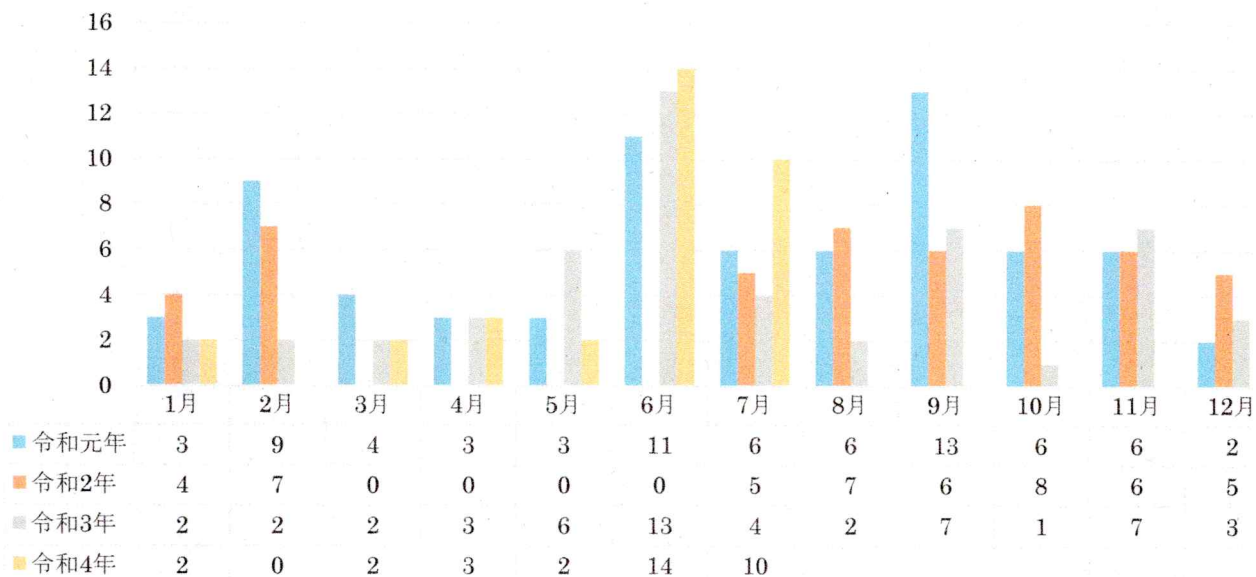


### 救命入門コースの開催回数と受講者数

開催年	開催回数	受講者数
令和元年	91回	2,927人
令和2年	44回	1,151人
令和3年	49回	999人
(令和4年7月31日現在)	(37回)	(759人)

(2) 普通救命講習(I～III) (令和4年7月31日現在)

普通救命講習 I～III開催回数



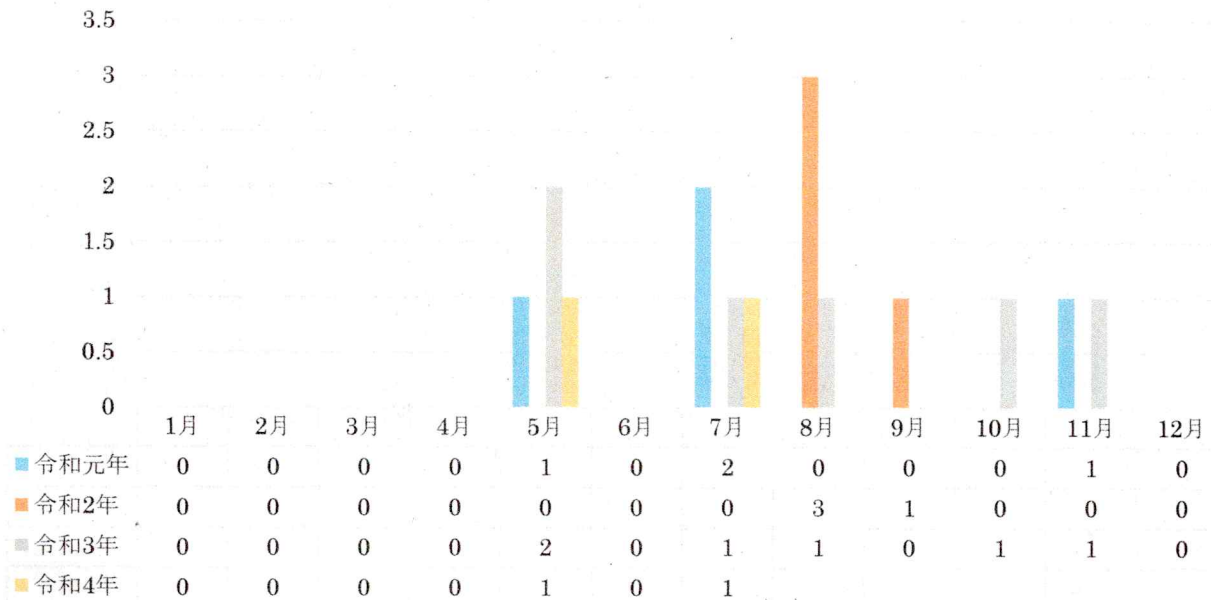
普通救命講習 I～IIIの開催回数と受講者数

開催年	開催回数	受講者数
令和元年	72回	1,467人
令和2年	48回	1,017人
令和3年	52回	816人
(令和4年7月31日現在)	(33回)	(473人)



(3) 上級救命講習 (令和4年7月31日現在)

上級救命講習開催回数



上級救命講習の開催回数と受講者数

開催年	開催回数	受講者数
令和元年	4回	112人
令和2年	4回	121人
令和3年	2回	134人
(令和4年7月31日現在)	(2回)	(51人)

(4) 応急手当普及員養成講習 (令和4年7月31日現在)

	開催回数	受講者数	備考
令和元年	5	41	一般公募2回、消防本部2回(職員の養成)、中山町
令和2年	1	17	一般公募1回
令和3年	3	40	一般公募2回、山辺町1回
令和4年	1	11	一般公募予定2回(10月8~10日)

### 3 応急手当指導員・普及員の指導協力状況について

令和3年4月以降、令和3年4月策定の「応急手当指導マニュアル」を活用し、統一した指導を行っている。

#### (1) 応急手当指導員・普及員の指導協力状況

感染対策を講じた講習会となっているため、職員以外の指導者を必要とした講習は少なかったが、指導員・普及員の皆様と連絡を取り合い、継続して指導協力依頼を行っている。

#### 指導協力状況（令和4年7月31日現在）

		1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	計
令和元年	対象講習数	0	0	0	0	7	16	5	4	4	2	7	0	45
	指導回数	0	0	0	0	16	25	6	5	5	4	10	0	71
	協力者数	0	0	0	0	7	9	3	3	3	3	5	0	33
令和2年	対象講習数	1	1	0	0	0	0	2	5	5	4	6	3	27
	指導回数	2	2	0	0	0	0	9	8	6	5	8	4	44
	協力者数	2	2	0	0	0	0	9	6	6	5	6	4	40
令和3年	対象講習数	0	0	0	0	2	14	5	4	4	1	5	1	36
	指導回数	0	0	1	0	2	14	6	8	7	2	6	1	47
	協力者数	0	0	1	0	1	8	5	7	7	2	6	1	38
令和4年	対象講習数	0	0	0	0	8	6	5	-	-	-	-	-	19
	指導回数	0	0	0	0	11	6	5	-	-	-	-	-	22
	協力者数	0	0	0	0	14	8	6	-	-	-	-	-	28

#### (2) 応急手当指導員・普及員が独自で開催した講習（令和4年7月31日現在）

市民の応急手当指導員・普及員の方が、自分の勤務している会社や学校、防災組織等で講習会を開催している。

	開催数	講習種別					受講者数	講習種別				
		入門	普通Ⅰ	普通Ⅱ	普通Ⅲ	上級		入門	普通Ⅰ	普通Ⅱ	普通Ⅲ	上級
令和3年	15	14				1	126	90				36
令和4年	11	7				4	261	127				134

### 4 広報について

#### (1) 心肺蘇生法動画「救急車が来るまでに」について（動画時間：12分32秒）

山形市公式ホームページ、山形市公式YouTube等で、「救急車が来るまでに」、「緊急時の備え」等で検索することで視聴可能。

#### (2) 心肺蘇生法アニメーション動画について（動画時間：3分04秒）

今年3月のオンライン会議で紹介した、心肺蘇生法のアニメーション動画「あなたの行動が命を救う」は、3月末に完成して4月から、「やまがたCチャンネル」で公開。

山形市公式ホームページトップから「アニメ」、「やまがたCチャンネル」または、山形市公式YouTubeから「山形市市政アニメ」等で検索し視聴可能。

## 5 AED貸出事業について

今年4月から新規事業として、「各種イベント等へのAED貸出事業」を開始した。

この事業は、市民が参加するスポーツ大会、フェスティバル等の各種イベントへAEDを貸出すことにより、各種イベント等で起こりえる突然の心停止に備え、救命率向上を目的としている。

そして各種イベント等に参加する市民の目に触れるような場所にAEDを設置することで、応急手当に興味を持ち、応急手当普及啓発に繋がると考えている。

### AED貸出状況（令和4年8月26日現在）

	期間	屋内外別	イベント内容等	参加人数
1	4月24日	屋外	第3回山寺蔵王ウルトラマラソン	約250人
2	6月5日～8日	屋外	ソフトボール大会（町内会）	約150人
3	6月12日	屋外	パークゴルフ大会（町内会）	約100人
4	7月2日～3日	屋外	第16回山形県ティボール大会（小学生）	約400人
5	7月23日～24日	屋外	夏祭り（町内会）	約85人
6	7月31日	屋外	山形市スキー連盟親睦登山	約21人
7	8月19日～20日	屋外	サマースキージャンプ2022山形蔵王	約1,400人

## 119番通報の聴取等に関する個別評価について（通信指令課）

### 1 背景

火災や救急要請の通報では、通報者は心理的に動揺していることが多く、通信指令員は通報者の心情に寄り添いながら音声を手がかりとした聴取を進め、出動地点や災害種別の決定、出動指令、口頭指導等を同時に行わなければならない、高いコミュニケーション技能を要する極めて困難性の高い業務となっている。

### 2 目的

通信指令員の119番通報の受信における通報者とのコミュニケーション技能の向上については、年間計画に基づき受信訓練を継続的に実施しているところであるが、聴取内容や聴取方法に関する具体的な評価票等がなかったことから、新たに評価票を作成し、自己評価及び他者評価を実施することで不足している技能や知識等を明確にし、119番通報の受信における通報者とのコミュニケーション技能の更なる向上を図るものである。

### 3 評価票

仙台市消防局警防部指令課において指令員教育に使用されている「119番通報の聴取ポイント」を参考に作成した。

#### (1) 評価項目数

ポイントの別	内容	評価項目数
聴取関係	基礎	22
	火災	10
	調査・警戒	5
	救助	3
	救急	11
	その他	1
指令関係	支援情報	2
合計		54

#### (2) 評価内容（別紙参照）

各設問の下に設問の具体的な内容や実施する理由、ポイント等を記載することで、単に評価だけに終わることなく、評価後の向上や改善に取り組むためのバイブルとして活用できるようにした。

### 4 評価区分

評価区分	評価点
十分できている	5
概ねできている	4
どちらともいえない	3
やや不足している	2
不足している	1

### 5 評価対象期間

令和4年4月1日から6月30日までの3ヶ月

## 6 評価時期

年間4回（6月、9月、12月、3月）実施する。

## 7 評価方法

評価対象期間における通信指令業務での119番通報受信対応に基づき評価する。

評価時に評価項目に関する119番通報受信対応の経験がない場合は評価しないものとし、その後受信対応した場合は適宜評価する。

## 8 評価者

- ① 通信指令員全員が評価票の各項目について自己評価を行う。
- ② 自己評価完了後、課長補佐が同評価項目について担当通信指令員の評価を行う。
- ③ 課長補佐の評価は指令係長が行う。

## 9 評価結果

### (1) 通信指令員別評価

指令員	経験年数 (年齢)	評価 実施者	継続	向上	改善	最重要改善		未対応 項目数	評価 平均点
			十分でき ている	概ねでき ている	どちらとも 言えない	やや不足 している	不足 している		
A	4年4ヶ月 (51歳)	自己	20	18	1			13	4.48
		他者	31	8					4.79
B	4ヶ月 (50歳)	自己		28	8	6		11	3.52
		他者	2	31	7	2			3.78
C	6年4ヶ月 (50歳)	自己	26	12				14	4.68
		他者	26	12					4.68
D	2年4ヶ月 (48歳)	自己	7	26	9			10	3.95
		他者	12	25	3	2			4.11
E	8年4ヶ月 (47歳)	自己	12	25	3		3	9	4.00
		他者	12	28			3		4.06
F	9年4ヶ月 (47歳)	自己	19	29	2	1	1	7	4.23
		他者	19	31		1	1		4.26
G	6年4ヶ月 (46歳)	自己		34	8	3		7	3.68
		他者		42		3			3.86
H	7年4ヶ月 (46歳)	自己	12	31	1	1		7	4.20
		他者	27	18					4.26
I	5年4ヶ月 (42歳)	自己	30	20	2			7	4.53
		他者	30	22					4.57
J	2年4ヶ月 (32歳)	自己	17	31	1	1		1	4.28
		他者	17	32		1			4.30
K	1年4ヶ月 (32歳)	自己	23	20	6			3	4.34
		他者	23	26					4.46
L	3年4ヶ月 (31歳)	自己	13	26	6		1	6	4.08
		他者	25	20	1				4.52
M	4年4ヶ月 (30歳)	自己	11	31	4			6	4.15
		他者	31	15					4.67
N	4ヶ月 (27歳)	自己	3	22	4	12		11	3.39
		他者	8	26	4	3			3.95

本来、年齢や通信指令員としての経験を重ねることで、通報者とのコミュニケーション技能は向上していくものと考えていたが、通信指令員別の評価結果をみると、年齢が高く、通信指令員としての経験年数が長い場合でも「やや不足している」、「不足している」と評価されているポイントがあり、逆に年齢が低く、通信指令員としての経験年数が短い場合でも「やや不足している」、「不足している」と評価されていない状況等から、年齢や通信指令員としての経験年数は、必ずしも通信指令業務におけるコミュニケーション技能の熟達という有意な相関関係に繋がっていないことがわかった。

(2) 平均評価点4点未満の評価項目

ポイント別	分類	評価票番号	設問内容	平均評価点
聴取関係	基礎	1-⑨	余計な口癖はないか。	3.54
		1-⑯	慌てている通報者を落ち着かせようとしているか。	3.96
	火災	2-①	通報者のペースに引き込まれることなく聴取できているか。	3.88
		2-⑦	不特定多数の人が出入りする建物から通報を受けた場合、営業や避難誘導の状況、逃げ遅れの有無などを聴取しているか。	3.93
	救助	4-③	水難事故の場合、事故の概要や要救助者の有無と人数を聴取し、河川であれば左岸か右岸か、海や湖沼ならば海岸、堤、土手からのおおよその距離等を聴取しているか。	3.90
	救急	5-③	年代の確認を適切に行っているか。	3.86
		5-④	余計な質問をしていないか。	3.89
	その他	6-①	クレームに対して適切に対応しているか。	3.82
指令関係	支援情報	7-①	不確定な情報を支援情報として発出していないか。	3.79

特に平均評価点が低かったのは、聴取における「えー」「あー」「えーっと」「んー」などの余計な口癖であり、これらの口癖は無意識に発せられていることから、119番通報受信時はもちろんのこと、平日頃の会話から意識して改善に取り組まなければならない。また、通報者が落ち着いている場合は出ない口癖が、通報者が慌てていることで出る状況もあり、通信指令業務のプロとして感情のコントロールも重要となっている。

10 評価後の取り組み

評価区分	評価点	評価後の取り組み
十分できている	5	継続ポイント
概ねできている	4	向上ポイント
どちらともいえない	3	改善ポイント
やや不足している	2	最重要改善ポイント
不足している	1	
評価時に受信対応経験がない	評価不要	受信対応経験後適宜評価

(1) 評価区分別取り組み

① 最重要改善ポイント及び改善ポイント

不足していることにより指令時間の延長や重要事項の聴き逃しに直結するため、評価票により通信指令員同士がお互いに不足している技能等を共有し、OJT研修により早急に改善を図る。また、毎当務、必ず1回は自身の通話録音を聞き返し、改善ポイントを再確認する。

② 向上ポイント

現状に満足することなく、より質の高い通信指令業務を提供することを目標として、「十分できている」と評価できるまで研鑽に努める。

③ 継続ポイント

定期的に自身の通話録音を聞き返し、評価票を用いて自己評価を行う。

(2) 管理職による技能向上の確認

週1回、全通信指令員の通話録音をランダムに選択し、評価票に基づき技能向上の確認を行う。

(3) 接遇研修受講者による伝達講習の実施

年2回「令和4年度接遇研修」（山形県市町村職員研修協議会主催の市町村職員研修）を受講した通信指令員による伝達講習を実施する。（今年度の第1回は7月20日・25日に開催）

(4) 消防本部が主催する接遇研修会の開催

専門講師を招いて接遇研修会を開催する。

119番通報の聴取等に関する評価票

氏名	自己評価実施年月日	評価者	評価実施年月日
選択	令和 年 月 日	選択	令和 年 月 日

1. 評価方法

- ① 評価票の各評価項目について自己評価を行う。
- ② 自己評価が完了したら、課長補佐が課員の評価を行う。  
※課長補佐の評価は指令係長が行う。
- ③ 評価項目について経験等がなく評価ができない場合は、評価せず「選択」のままとする。

2. 提出方法

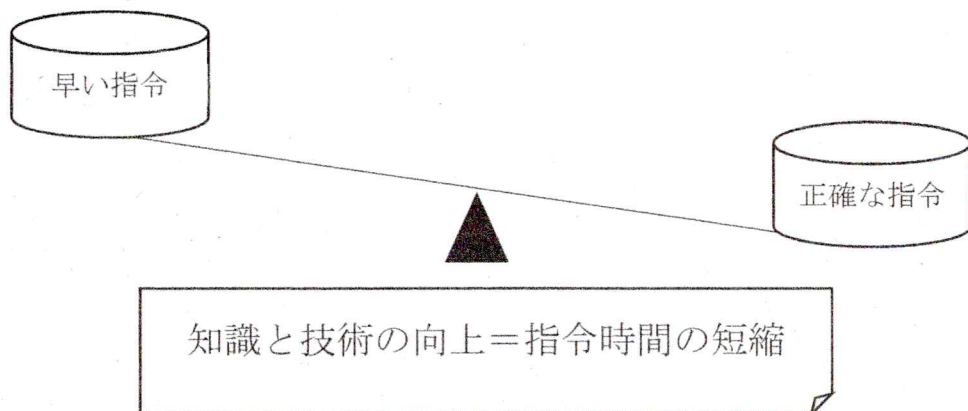
- ① 評価後提出専用フォルダ（指令1部、指令2部）に保存する。
- ② ファイル名は職員番号（5桁）及び氏名とする。※12345〇〇〇〇
- ③ 自己評価が完了したらファイル名の職員番号前に★を一つ入力する。その後、課長補佐（係長）評価が完了したら、★を一つ追加する。  
★なし＝評価中  
★＝自己評価完了  
★★＝自己評価及び課長補佐（係長）評価完了

指令ミスの根源

「誤認識・思い込み」が通信指令員の最大の敵であり、指令ミスの根源となる。

○思い込みの特性

- ・「思い込み」は誰にでも起こり得る現象である。
- ・一度「思い込み」に陥ると、自らの力で「思い込み」から抜け出すことはほぼ不可能である。
- ・統制者のみならず、チーム力で思い込みによるミスを防ぐことが重要である。
- ・互いに聴取状況をモニターする。
- ・モニターに際しては、漫然と聞くのではなく、通報者の話しと通信指令員の認識が合っているのかを確認することが重要である。





1 聴取のポイント【基礎編】

①通報者は何らかの緊急事態により119番通報していることを認識して受信対応しているか。

- ・通信指令員の任務は、消防隊等へ指令すること自体は目的ではなく、通報者の目の前の危機等を解消、若しくは軽減することにある。
- ・通報者は様々な事情と状況の中から通報するため、通信指令員は常に真摯で冷静な対応に心がけなければならない。

自己評価	係長	補佐評価
選択	選択	選択

②「地点」と「災害種別」を正しく決定しているか。

- ・通信指令員の任務は、通報者の要請に対し、適切な指令で確実に要請場所へ消防隊等を向かわせることにある。
- ・常に短時間での判断と「地点」と「災害種別」の正しい決定が求められる。

自己評価	係長	補佐評価
選択	選択	選択

③通報者の話す趣旨を理解して受信対応しているか。

- ・起承転結を心がけて通報できる通報者は少ないことを理解する。
- ・通報や要請内容が要領を得ない通報者もいる。
- ・通報者の要請内容が要領を得ない状況においても、決して苛立たないことが大切である。
- ・通信指令員の苛立ちは、電話越しでも通報者に伝わり、聴き取りの遅れや、後にクレーム等に発展する恐れもあることを理解する。

自己評価	係長	補佐評価
選択	選択	選択

④通報者によって会話のスピードを変えているか。

- ・高齢者には耳が遠い方もいるので指令員のペースで聴取を進めない。
- ・通報者と同じペースでの聴取を心掛ける。
- ・声のトーンを少し高めにし、早口にならず、はきはきと話すよう心掛ける。

自己評価	係長	補佐評価
選択	選択	選択

⑤通報者との会話で適度な抑揚をつけているか。

- ・同じ声のトーンで聴取を進めず、会話には適度の抑揚をつける。
- ・同じ声のトーンで聴取を進めると、通報者によっては機械的な対応で「危機感がない」等と捉えられ、後にクレーム等に発展する恐れもあることを理解する。

自己評価	係長	補佐評価
選択	選択	選択

⑥無駄な言葉を省いているか。		
<ul style="list-style-type: none"> <li>・同じ質問（場所、住所、名前、部屋番号など）</li> <li>・同じ質問の繰り返し等は指令時間の延長につながる。</li> <li>・同じ質問の繰り返しはトラブルの原因になる。</li> </ul>		
自己評価	係長	補佐評価
選択	選択	選択

⑦余計なことを尋ねていないか。		
<ul style="list-style-type: none"> <li>・通報者とのトラブルの原因になる。</li> <li>・通報者は早く来て欲しいという思いから、通報を短時間で完結させようとするが、通信指令員は不安であれこれ、くどくど聞いてしまう。</li> <li>・通報者がイライラしトラブルに発展する。</li> </ul>		
自己評価	係長	補佐評価
選択	選択	選択

⑧通報者に名前を尋ねる時に先に自分の名前を名乗っているか。		
<ul style="list-style-type: none"> <li>・先に自分の名前を名乗るのは常識的な対応である。</li> <li>・公務員の職氏名は個人情報には該当しない。</li> </ul>		
自己評価	係長	補佐評価
選択	選択	選択

⑨余計な口癖はないか。		
<ul style="list-style-type: none"> <li>・口癖（「えー」「あー」「えーっと」「んー」など）</li> <li>・語尾延ばし（「～ですねー」）や語尾上がりに注意する。</li> <li>・通報者は通信指令員の口癖が耳障りとなる。</li> <li>・トラブルに発展することもあるため注意する。</li> </ul>		
自己評価	係長	補佐評価
選択	選択	選択

⑩発音の類似性に注意しているか。		
<ul style="list-style-type: none"> <li>・「1（イチ）」≠「7（シチ）」</li> <li>・「B（ビー）」≠「D（ディー）」</li> <li>・「市立病院済生館」≠「山形済生病院」</li> <li>・「至誠堂総合病院」≠「小白川至誠堂病院」</li> </ul>		
自己評価	係長	補佐評価
選択	選択	選択

会議資料3 別紙

⑪通報者と友達口調で話していないか。

- ・友達口調で話さず、丁寧語「です。ます。」を原則とし、常識的な市民対応を図る。  
「何歳？」→「何歳ですか？」  
「男？女？」→「男性ですか？女性ですか？」  
「どうしたの？」→「どうされましたか？」  
「～ね」→「～ですね」  
「うん」→「はい」
- ・緊急通報であることから、過剰にへりくだる必要はない。

自己評価	係長	補佐評価
選択	選択	選択

⑫地図で場所を確認する際、会話が途切れないようにしているか。

- ・緊急通報であるため「しばらくお待ちください」などの繋ぎ言葉は、通報者を苛立たせトラブルの原因になる。
- ・通信指令員の言葉が途切れると通報者は不安になるため、「地図で場所を確認します」と話しながらできるだけ会話が途切れないようにする。
- ・聴き取った住所を入力する際、タイプスピードに合わせて住所を復唱しない。

自己評価	係長	補佐評価
選択	選択	選択

⑬地点決定で誘導聴取していないか。

- ・場所取り違えの原因となる。
- ・「〇〇交差点の北側ですか？」→「〇〇交差点の東西南北どちら側ですか？」  
→「〇〇交差点の北側ですか？南側ですか？」

自己評価	係長	補佐評価
選択	選択	選択

⑭マンションやアパート等の部屋番号を復唱しているか。

- ・部屋番号の聞き違いにより、救急隊の到着遅延が発生する。
- ・1015号室「イチ・マル・イチ・ゴ・ゴウシツ」≠101号室「イチ・マル・イチ・ゴウシツ」
- ・1015号室「イチ・マル・イチ・ゴ・ゴウシツ」→1015「イチ・マル・イチ・ゴ」
- ・101号室「イチ・マル・イチ・ゴウシツ」→101「イチ・マル・イチ」

自己評価	係長	補佐評価
選択	選択	選択

会議資料3 別紙

⑮マンションやアパート等の部屋番号を二度確認しているか。

- ・部屋番号の伝達ミスにより、救急隊の到着遅延が発生する。
- ・部屋番号を聴取しているのに、全く違う部屋番号を伝えることがある。
- ・一度目は地点決定時に確認し、二度目は聴取終了時に再度確認する。「確認のため建物名称と部屋番号をもう一度お願いします」
- ・救急隊への伝達とBSSへの記載を確実にを行う。

自己評価	係長	補佐評価
選択	選択	選択

⑯慌てている通報者を落ち着かせようとしているか。

- ・聴取に時間がかかるとトラブルの原因になる。
- ・「場所がわからないと救急車（消防車）が向かえませんので、落ち着いて話を聞いてください」
- ・「救急車（消防車）は既に向かっておりますので、落ち着いて話を聞いてください」
- ・早口で話すと通報者はさらに慌てるので注意する。

自己評価	係長	補佐評価
選択	選択	選択

⑰聴取内容と地図の世帯名が違う場合は聴取住所で指令しているか。

- ・聴取した住所の世帯名や建物名称が、地図上と相違している場合がある。
- ・住所を確実に聴取できたのであれば、世帯名が違ってそのまま指令を出し、出動隊へは指令住所に向かうよう指示する。

自己評価	係長	補佐評価
選択	選択	選択

⑱早い指令に心掛けているか。

- ・指令データ（種別）の変更は後でも可能である。
- ・特に救急事案では住所が特定できれば指令する。
- ・あれこれ聴取する必要はなく、ポイントのみを聴取し早い指令を心掛ける。

自己評価	係長	補佐評価
選択	選択	選択

⑲泥酔者からの通報では先入観に捉われていないか。

- ・いたずら、間違いであるという先入観に捉われない。
- ・言葉が不明瞭で内容も把握しにくいことがあるので、聞き間違えのないよう、細心の注意を払い聴取する。
- ・横柄な態度や乱暴な言動を発する人もいる。相手のペースに巻き込まれることなく、冷静に対応する。

自己評価	係長	補佐評価
選択	選択	選択

⑳サイレン無吹鳴を希望する通報者へ適切に対応しているか。

- ・「法律で決まっているのでサイレンを止めることはできません」△
  - ・「緊急車両はサイレンを鳴らさないと走れませんのでできません」△
  - ・「いち早く救急車（消防車）が現場へ到着するため、サイレンを鳴らす必要があるのご理解ください」○
- ※通報者側に立った言葉を用いると受け入れられやすい。

自己評価	係長	補佐評価
選択	選択	選択

㉑消防隊（救急隊）が向かう住所の聴取を工夫して行っているか。

- ・「あなたの住所を教えてください。何町ですか？」
- ・「あなたの居る場所の住所はわかりますか？わかれば教えてください」
- ・「近くに住所のわかる方はいらっしゃいますか？」
- ・「ご自宅に郵送物はありませんか？そこに住所が記載されていますので確認できませんか？」

自己評価	係長	補佐評価
選択	選択	選択

㉒目標物の聴取を工夫して行っているか。

- ・「近くに大きな交差点や建物、バス停などはありますか？」
- ・「その〇〇（目標物）の東西南北どちら側ですか？」
- ・「その〇〇（目標物）の東側ですか？西側ですか？」

自己評価	係長	補佐評価
選択	選択	選択

2 聴取のポイント【火災編】

①通報者のペースに引き込まれることなく聴取できているか。		
・火災通報の場合、通報者が慌てていたり興奮していることが多いため、相手のペースに引き込まれることなく対応することが重要となる。		
自己評価	係長	補佐評価
選択	選択	選択

②炎上火災で複数入電する場合、同一事案かを確実に確認しているか。		
・炎上火災の場合は、同時に複数の通報が入電するが、それらが必ずしも同一事案とは限らないため、それぞれの災害現場や燃焼物等の確認が必要となる。		
自己評価	係長	補佐評価
選択	選択	選択

③燃焼物件の確認を工夫して行っているか。		
・「何が燃えていますか？」の質問に通報者が燃焼物件を明確に回答できないような場合は、「燃えているのは家ですか？樹木ですか？」など、ある程度頭出しする必要もある。		
自己評価	係長	補佐評価
選択	選択	選択

④通報者の安全性に配慮して聴取を行っているか。		
<ul style="list-style-type: none"> <li>・通報者の安全に気を配り、危険が迫るような状況であれば場所を変えて通報させたり、聴取を最小限として早期の避難を指示する。</li> <li>・「安全な場所から通報されていますか？」</li> <li>・「危険を感じたら初期消火を止めて避難してください」</li> </ul>		
自己評価	係長	補佐評価
選択	選択	選択

⑤第2報以降の受信で支援情報等の聴取を行っているか。		
<ul style="list-style-type: none"> <li>・発生場所を確認し、既に消防隊が現場へ向かっていることを説明するなど、通報者へ安心情報を提供した後に、要救助者の有無や延焼の恐れ、火災の状況など、消防隊への支援情報として役立つ情報を聴取する。</li> <li>・「逃げ遅れた人やケガをした人はいるようですか？」</li> <li>・「他に燃え移りそうですか？」</li> <li>・「全員、避難しましたか？」</li> </ul>		
自己評価	係長	補佐評価
選択	選択	選択

⑥マンションやアパートの火災では必要に応じ、棟番号や部屋番号を可能な範囲で聴取しているか。

- ・共同住宅の火災では必要に応じ、棟番号や部屋番号を可能な範囲で確認する。
  - ・「(何号棟の) 何階から出火していますか？」
  - ・「何階建ですか？」
  - ・「何階の何号室ですか？」
- ※一度に複数のことを尋ねると通報者が混乱するため、項目を区切って質問する。

自己評価	係長	補佐評価
選択	選択	選択

⑦不特定多数の人が出入りする建物から通報を受けた場合、営業や避難誘導の状況、逃げ遅れの有無などを聴取しているか。

- ・「建物のどちら側から炎が見えますか？」
- ・「建物のどこから出火しましたか？」
- ・「現在、営業中ですか？」
- ・「お客さんを避難させましたか？」
- ・「お客さんを誘導して安全な場所に避難させてください」

自己評価	係長	補佐評価
選択	選択	選択

⑧車両火災の場合、燃えている車両が建物の中にあるのか外にあるのかを聴取しているか？

- ・「どんな車が燃えていますか？」
- ・「燃えている車は建物の中ですか、外ですか？」
- ・「ケガをした人はいますか？」
- ・「車内から避難しましたか？」
- ・「他に燃え移りそうなものはありますか？」

自己評価	係長	補佐評価
選択	選択	選択

⑨高速道路での火災の場合、道路名、上下線の別、キロポストを聴取しているか？

- ・高速道路での火災では、通報者が現場を通過してからの通報がほとんどであり、道路名（山形自動車道・東北中央自動車道）、上下線の別、キロポストを聴取する。
- ・「何キロポスト付近ですか？」
- ・「上り車線ですか？下り車線ですか？」
- ・「何が燃えていますか？」
- ・「けがをした人や車に閉じ込められている人はいませんか？」

自己評価	係長	補佐評価
選択	選択	選択

⑩林野火災やその他の火災の場合、燃焼物の聴取では例示を使うなどの工夫をしているか。

- ・ 通報者は燃焼物が何か端的に話せない場合があるので、燃焼物の例示を必要とする場合がある。
- ・ 「何が燃えていますか？」
- ・ 「炎や煙が確認できるのはどんな場所ですか？空地ですか？林ですか？山ですか？」
- ・ 「付近に燃え移りそうな建物はありますか？」

自己評価	係長	補佐評価
選択	選択	選択



3 聴取のポイント【調査・警戒編】

①屋内でのガス漏れや車両事故に伴う危険物漏洩の場合、負傷者や人命危険の有無を聴取しているか。		
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ガス漏れ・危険物漏洩などの通報では、通報者が比較的冷静でいる場合が多く、二次災害防止への対処法を指示することができる。</li> <li>・「どこから（屋内か屋外か）漏れていますか？」</li> <li>・「何が漏れていますか？」</li> <li>・「(屋内であれば)中に人はいますか？」</li> <li>・「元栓を閉めて、窓を開けてください」</li> <li>・「窓を開けて空気を入れ換えてください」</li> <li>・「火の使用（タバコ、ストーブ、電灯・換気扇のスイッチ操作等）は絶対しないように注意してください」</li> <li>・「付近に人がいれば、注意するよう話してください」</li> </ul> <p>※必要に応じ避難を指示する。</p>		
自己評価	係長	補佐評価
選択	選択	選択

②不特定多数の出入りする建物の聴取では、客などの避難、誘導に留意しているか。		
<ul style="list-style-type: none"> <li>・「お客さんを避難させましたか？」</li> <li>・「お客さんを誘導して安全な場所へ避難してください」</li> </ul>		
自己評価	係長	補佐評価
選択	選択	選択

③工場の聴取では、工場関係者からガス（油）の性状、毒性、爆発危険の有無を聴取し、消防隊へ支援情報として伝えるようにしているか。		
<ul style="list-style-type: none"> <li>・「漏れているガスは何ですか？」</li> <li>・「何が漏れていますか？」</li> <li>・「どれくらいの量が漏れましたか？」</li> <li>・「(油であれば)引火する恐れがありますので、付近で火を使用しないでください」</li> </ul> <p>※必要に応じ避難を指示する。</p>		
自己評価	係長	補佐評価
選択	選択	選択

④火災が疑われる煙の発生に関する通報の聴取では、可能な限り詳細な状況を把握するようにしているか。		
<ul style="list-style-type: none"> <li>・火災が疑われる煙の発生に関する通報では、遠方の煙を半信半疑で通報されることもあり、可能な限り詳細な状況把握が必要となる。</li> <li>・火災であると判断できる場合は迷わず火災指令する。</li> <li>・「炎や煙は確認できますか？」</li> <li>・「焦げ臭い匂いはありますか？」</li> <li>・「どちら側に見えますか？」</li> </ul>		
自己評価	係長	補佐評価
選択	選択	選択

⑤自動火災警報設備等のベル鳴動に関する通報の聴取では、実火災か誤発報かを必ず確認しているか。

- ・火災であると判断できる場合は、迷わず火災指令する。
- ・「炎や煙は確認できますか？」
- ・「焦げ臭い匂いはありますか？」
- ・「受信機はどのフロアを表示していますか？」

自己評価	係長	補佐評価
選択	選択	選択

4 聴取のポイント【救助編】

①要救助者が受傷した状態で長時間拘束されることを念頭に対応し、通報者から必要事項を聴取しているか。		
・救助事案は、交通、水難、高所等、様々な形態があり、その特徴として要救助者が受傷した状態で長時間拘束されることを念頭に対応し、通報者から必要事項を聴取する必要がある。		
自己評価	係長	補佐評価
選択	選択	選択

②救助事案では、事故概要や要救助者の人数とともに、要救助者の状況や状態についても可能な限り聴取し、危険物漏洩に関する状況も聴取するようにしているか。		
※聴きすぎることによる指令の遅れに注意が必要である。		
<ul style="list-style-type: none"> <li>・「どのような事故ですか？」</li> <li>・「何と何の事故ですか？」</li> <li>・「ケガ人は何人いますか？」</li> <li>・「車から出られない人はいますか？」</li> <li>・「閉じ込められている人に意識はあるようですか？」</li> </ul>		
自己評価	係長	補佐評価
選択	選択	選択

③水難事故の場合、事故の概要や要救助者の有無と人数を聴取し、河川であれば左岸か右岸か、海や湖沼ならば海岸、堤、土手からのおおよその距離等を聴取しているか。		
※聴きすぎることによる指令の遅れに注意が必要である。		
<ul style="list-style-type: none"> <li>・現場で要救助者を目視できない場合がある。</li> <li>・「落ちた人の性別や年代はわかりますか？」</li> <li>・「どのような車が落ちましたか？」</li> <li>・「現在どのような状況ですか？」</li> <li>・「車内から人は脱出しましたか？」</li> <li>・「車内に何人乗車していたかわかりますか？」</li> </ul>		
自己評価	係長	補佐評価
選択	選択	選択

5 聴取のポイント【救急編】

①意識の確認を適切に行っているか。		
<ul style="list-style-type: none"> <li>・「苦しいと言っている方の意識はありますか？」→苦しいと言っているので意識はある。</li> <li>・疾病などを疑う場合「その方は会話できますか？」</li> <li>・外傷などを疑う場合「その方は歩けますか？」</li> <li>・体動を確認する場合、「反応はありますか？」と質問することがあるが、「反応」の有無を尋ねられても正確な返答は望めず、何がどう「反応」するのか「あやふや」な質問になる。 「呼び掛けに目や身体を動かしますか、声をだしますか？」等と具体的に質問する。</li> <li>・意識の確認（会話が可能かを確認する。）</li> </ul> <p>①指令員「〇〇さんとは会話できますか？」↓②</p> <p>②通報者 ア「会話できます」→意識ありと判断する。 イ「会話できません」↓③ 会話ができない場合は呼び掛け、刺激に対する反応を確認する。</p> <p>③指令員「〇〇さんの肩を揺さぶりながら呼んだとき目を開けたり、身体を動かしたりしますか？」↓④</p> <p>④通報者 ア「目を開けます」「身体を動かします」→意識ありと判断する。 イ「目を開けません」「身体を動かしません」→意識なしと判断する。</p>		
自己評価	係長	補佐評価
選択	選択	選択

②呼吸の確認を適切に行っているか。		
<ul style="list-style-type: none"> <li>・呼吸の確認（呼吸の有無を確認する。）</li> </ul> <p>①指令員「〇〇さんを仰向けにしてください。呼吸をしていますか？」↓②</p> <p>②通報者 ア「呼吸をしています」→呼吸ありと判断する。 イ「呼吸していません」→心肺停止と判断し胸骨圧迫を指導する。 ウ「わかりません」↓③</p> <p>③指令員「呼吸をしていればその呼吸にあわせて胸やお腹が上下に動きます。それを確認できますか？」↓④</p> <p>④通報者 ア「確認できません」、「わかりません」→心肺停止と判断し胸骨圧迫を指導する。 イ「確認できます」↓⑤</p> <p>⑤指令員「規則正しく動いていますか？」↓⑥</p> <p>⑥通報者 ア「規則正しく動いていません」→あえぎ呼吸を疑い胸骨圧迫を指導する。 イ「規則正しく動いています」→呼吸ありと判断する。</p>		
自己評価	係長	補佐評価
選択	選択	選択

③年代の確認を適切に行っているか。		
<ul style="list-style-type: none"> <li>・「何歳くらいに見えますか？」</li> </ul> <p>※「見た目」で他人の年齢を判断するのは困難 傷病者の年齢を質問し、通報者が「60歳（60代）くらいです」と回答しても、それはただの「あやふやな情報」に過ぎない。</p> <p>※「大人の方ですか、子どもですか？」「高齢の方ですか、若い方ですか？」で十分である。</p>		
自己評価	係長	補佐評価
選択	選択	選択

会議資料3 別紙

④余計な質問をしていないか。

- ・「既往症はなんですか?」、「掛かり付けはどこですか?」、「お腹のどのあたりが痛いですか?」などの質問は、現場で救急隊員が確認するため基本的に指令員が聴取する必要はなく、指令時間が無駄に遅くなるだけである。
- ・通報者が住所を明言していれば「〇〇さんの隣ですか?」等の質問は基本的に必要ないが、地図上に同一住所が表示されるような場合は確認が必要となる。
- ・「どちら側から救急車が入ればよろしいですか?」などの質問も基本的に必要なく、必要に応じた確認は最少とする。
- ・くどくど質問するとトラブルの原因となる。

自己評価	係長	補佐評価
選択	選択	選択

⑤PA連携出動にこだわり過ぎていないか。

- ・通報者から心肺停止に関するキーワードが発せられた場合、PA連携事案であると想定してしまい、聴き取りの方向性がPA連携指令を出すためのキーワード探しになりがちである。
  - ・PA連携の必要性を見極め、指令時間の短縮に努める。
- ※救急事案であると判断し、地点を確定した時点で救急指令を出し、その後の聴き取りにより、必要に応じて特命により消防隊等を出動させる。

自己評価	係長	補佐評価
選択	選択	選択

⑥通報者へ配慮した口頭指導を行っているか。

- ・通報者は片手に電話（携帯電話・スマートフォン・固定電話受話器）を持ったまま指導を受けている場合がある。
- ・成人の場合、片手で胸骨圧迫を実施しても効果は望めず、可能であれば電話をスピーカーモードに切り替えて両手で実施するよう指導する。スピーカーモードに切り替えられない場合は、通話しながらの指導を諦め、手技を説明し両手で実施してもらう。
- ・通報者の他に協力できる人がいる場合や、傷病者が交通量の多い屋外にいる場合などを想定し、指導内容を整理しておく。

自己評価	係長	補佐評価
選択	選択	選択

⑦傷病者が心肺停止状態だと判断した場合、通報者に対して、胸骨圧迫と人工呼吸の実施について適切に確認と依頼を行っているか。

- ・通報者が第三者で人工呼吸や胸骨圧迫をためらうような状況では、無理強いしない。

自己評価	係長	補佐評価
選択	選択	選択

⑧口頭指導を続けて説明していないか。		
・通信指令員が説明する速さと、通報者が胸骨圧迫などを実施に移す速さは同じではない。 ※通報者が口頭指導を受け、実施に移るまでには一定の時間を要することを考慮し、通報者の動きを確認しながら口頭指導による手順を伝える。		
自己評価	係長	補佐評価
選択	選択	選択

⑨応急手当講習受講者への口頭指導で説明し過ぎていないか。		
・応急手当講習受講歴のある通報者であれば、手技の手順が身に付いている人もいるため、そのような人に詳細な口頭指導は不要である。 ※はじめに応急手当講習受講の有無を確認する。「受講歴のある人」に対して、電話口で詳細な説明は不要であり、適切な間隔でリズムを取ったり、実施状況を確認するなどに止める。		
自己評価	係長	補佐評価
選択	選択	選択

⑩救急隊への支援情報を適切に出しているか。		
・心肺停止が予測される事案でどのように伝えるのか？ ①「CPAのもようです」× ②「呼び掛け反応なし、呼吸なしです」○ ※重要なのは「聴取した内容」を伝えることであり、循環状態を確認していない状況では心停止しているのか定かではなく、憶測を伝えることは避け、救急隊員に先入観を与えないようにする。		
自己評価	係長	補佐評価
選択	選択	選択

⑪二次・三次医療機関からの転院搬送要請で住所の聴き取りを行っていないか。		
・住所の聴き取りは必要なく、位置情報通知システムを活用する。 ・住所が変更されていれば既に連絡を受けている。 ・一次医療機関は名称が酷似している場合や新規開業もあるため注意が必要である。		
自己評価	係長	補佐評価
選択	選択	選択

6 聴取のポイント【その他編】

①クレームに対して適切に対応しているか。

- ・通信指令員の言葉や口調、現場救急隊の対応や救急車の駐車位置等に関し、市民からのクレーム対応が少なからず発生する。
- ・相手の「怒り」の度合いを勝手に判断しない。
- ※声を荒げないからといって「たいして怒っていない」などと決めつけることなく、丁重に対応する。
- ・相手の「怒り」の原因を明確にする。
- ※何に対して怒っているのかを明確にし、その原因に対して的確に対処する。(対処を誤ると怒りの連鎖が起きる)
- ・不明確な事柄へは容易に回答しない。
- ※事実関係を確認した後、こちらより折り返し連絡することを伝え、必要な対応を図る。
- ・救急隊へのクレームは話を聞くのみとする。
- ※具体的な救急隊に対するクレームである場合、相手の訴えを聴き取り、後刻、担当部署（救急救命課）より連絡することを伝え、担当部署と対応や連絡等について調整を図る。

自己評価	係長	補佐評価
選択	選択	選択

7 指令のポイント

①不確定な情報を支援情報として発出していないか。		
<p>・ 救急要請で「人が倒れている。ビルから飛び降りたようだ」との通報であった場合                      ※事実として確定しているのは「人が倒れている」ことのみであり、「飛び降りた」というのは状況を受けた通報の推測に過ぎない。                      ※救急隊への支援情報は確実な情報である「人が倒れている」のみとする。(不確定な情報で救急隊を惑わすようなことがないようにする)</p> <p>・ 救急・救助要請で「車5, 6台による交通事故でケガ人が4名いる」との通報であった場合                      ※通報者による「事故車両が5, 6台」と「負傷者数4名」は事実と乖離している可能性があり、そのまま出場隊へ支援情報として伝えてしまうと、数字に捉われた活動になりかねない。このような場合は、支援情報として具体の数は伝えないこと。                      「車両複数台による交通事故で負傷者が複数いるもよう」                      ※「乗用車の単独事故で負傷者2名発生」という場合であれば、支援情報として伝える。</p>		
自己評価	係長	補佐評価
選択	選択	選択

②不確定な情報であっても必要な状況では支援情報として発出しているか。		
<p>・ 火災通報で「燃えている建物の中に人がいるかもしれない」という通報であった場合                      ※「いるかもしれない」は事実として確定しているものではないが、人命救助は消防の最大の任務であるため、このような場合は、不確定な情報ではあるが通報者からの情報として要救助者がいる可能性があるということを支援情報として発出する。</p>		
自己評価	係長	補佐評価
選択	選択	選択