



急病の通報を想定して、電話対応の訓練をする消防職員ら（大阪狭山市で）

急病や事故など119番通報に消防職員が適切に対応できる技能を身に付けようと、南河内地域の消防本部が13日、初めて研修会を大阪狭山市で開いた。民間から電話対応の専門家を招いて研修を行うのは府内では珍しいといい、署員は通報者を落ち着かせるコツなど、様々な対応の仕方を学んだ。
（沢本浩一）

119番「受ける力」磨け

富田林、河内長野、松原、大阪狭山市の南河内地域の消防本部では、これまで119番通報への対応ノウハウは通信指令の担当者間で受け継がれてきたが、他の職員が当番に入ることもあり、経験の浅い職員が対応に手間取るケースもあったという。研修会は、総務省消防庁が今年4月、電話対応の教育を行うよう全国の消防本部などに通達

南河内4消防初の研修

を出したことから、4市の消防本部などで行く協議会が企画。2011年に山形市消防本部が通報を受けながら救急車を出動させず、通報した男性が死亡した問題をきっかけに、消防の電話対応のあり方が問われたことも踏まえた。

研修は14日まで行われ、2日間で各消防本部の消防職員ら120人が参加。この日は、民間の女性講師が、パニックになりがちな通報者を冷静にさせるコツとして、「専門用語は避けて」「柔らかな口調で」と伝えたほか、「『大丈夫ですね?』と尋ねると、『大丈夫だ』と言わさ

通話のコツ

れていると受け止められる恐れがある」などと注意を促した。講義の後、参加者は4人ずつのグループで電話対応を実演。「お父ちゃんが胸押さえて苦しがつてる」「どうしたらええかわからへん」と慌てた口調で話す通報者役に、消防職員は冷静に救急車を向かわせる場所を聞き取り、心臓マッサージの手順を伝えていた。

応急処置手順指示

協議会会長の北沢康秀・近畿大医学部付属病院救命救急センター長は「救急隊が現場に着くまでに心肺蘇生などが行われれば、患者の生存率や社会復帰率が高まる。電話での対応や指導はとても重要」と研修の意義を強調する。

同地域の消防本部の多くは小規模だが、協議会の事務局を務める大阪狭山市消防本部の松本光司・救急グループ課長は「通報を聞き取り、その情報を救急隊員や受け入れ先の病院に伝える能力も求められる。責任を自覚して技術の向上に努めたい」と話していた。