

傷病者とのコミュニケーション

〔第4回〕「高齢者」

講師 谷口 裕俊

(釧路東部消防組合
浜中消防署)

1. はじめに

釧路東部消防組合浜中消防署の谷口裕俊と申します。シリーズ第4回「高齢者」を担当いたします。どうぞよろしくお願いいたします。

今回は「高齢者」へのコミュニケーションの方法と、情報収集をする上で必要な家族・関係者を含めたコミュニケーションについても触れていきたいと思っております。

救急件数では救急救命処置を必要とする事案よりも一般的な事案が大部分を占めています。このため短時間で傷病者と信頼関係を構築し、様々な訴えの中から医療機関が収容を決定付ける理由（原因）を探るかが、救急活動を行う上で重要となってきます。日々研鑽を積んでいる救急隊員の方々には、いま一度復習の意味を込めて、救急業務経験の浅い方にはわかりやすいように紹介したいと思います。

2. 高齢者の特徴と対応

離れて暮らしている妻の両親はともに70歳となります。年に数回遊びに行くだけですが、玄関を開けた途端にテレビの音量が「でかっ」と驚きます。家に上がってから心の中で「ごめんなさい」と思いつつ「さりげなく」音量を下げます。夕方、孫たちに美味しいものを食べさせようと夕食の支度を始める義母。アナログ式の「計量はかり」の小さな目盛りが見えないため、妻に「何グラムか見てくれない」と頼んでいます。

一方、8年前に父と死別し自由気ままな一人暮らしをしている私の母は67歳。公的機関から届いた文書が理解できないのか「これ何て書いてあるのか説明してくれないかい」と文書を差し出します。要約して伝えると「あ～そういうことなんだ」と納得した表情を浮かべます。自分たちの親がいつの間にか年を取ったのだと寂しく思う瞬間であり、身近に感じる高齢者の特徴です。

救急活動を行う上では、こうした高齢者の特性に応じた対応が必要になります。

(1) 耳が遠い

普段どおり傷病者に対し「名前と生年月日を教えてください」と言ったところ耳に手を当て、目を細めた表情で「ワシ耳が遠いもんだからさ」と傷病者の耳が遠いことに「はっ」と気づかされることはないでしょうか（写真1）。マスクを装着した状態であればなお聞こえづらくなるため、気をつけなければならないですね。

高齢者の耳が遠い原因は「感音性難聴」のためです。「高い音」が聞こえにくいので、聞き取りを少しでも容易にするためできるだけ低音で、かつ、歪みの少ない音を出すことが有効的です。改めて「声量」や「声の質」を変え、場合によってはマスクを顎まで下げて語りかけることで、先ほどまで「目を細めて」いた表情が「はっきり」と目を開いて、聴いている表情に変わります。



写真1 「ワシ耳が遠いもんだからさ」

(2) 老眼（目が悪い）

傷病者が眼鏡をかけていれば目が悪いのは誰にでも分かります。しかし、眼鏡をかけていない人でも聴取した名前を書き記して確認を求めたときに「小さくて見えないな」と言われ、別な紙に大きく書いて見せるといったことは皆さんも経験があると思います（写真2）。

これは加齢により水晶体が硬くなり、そのため近くのものに焦点が合わせることができなくなっているもので、筆談を交える際は字を大きく書くといった気遣いが必要ですね。

老眼は40歳代から始まるそうで、同年代の皆さんにも心



写真2 「小さくて見えないな」

当たりはありませんか？こう述べている筆者も新聞を見るときや爪を切るときには老眼鏡の必要性を感じています。

(3) 理解が遅い（低下）

80歳代の高齢者に「いつ頃から痛みだしたんですか」と質問すると困惑した表情になり、改めて「痛くなったのは朝ですか、昼ですか」と質問すると「あ～昼ごはん食べた後だったかねえ」と答え、続けて「1時頃ですか2時頃ですか」との質問に、「あ～そうだね1時頃だったかな」と、ようやく求めている答えに到達するといったことがあります（写真3）。

理解力が低下してくると細かな表現や理屈は通じにくくなってくるため、繰り返すより分かりやすい言葉に置き換えて理解を助ける工夫が必要です。

3. 高齢者とのコミュニケーション

予防係の要援護者調査に借り出され高齢者宅を訪問「こんにちは、今日は住宅用火災警報器の設置確認にきました」、現れたのは70歳代後半の女性「あら～わざわざご苦労さんだね～どうぞ上がってください」と促されてお邪魔します。居間には同年代の夫「まあまあ、お茶でも飲んでゆっくりしてきなさい」非常にウェルカムな雰囲気（写真



写真3 「あ～昼ごはん食べた後だったかねえ」



写真4 「まあまあ、お茶でも飲んでゆっくりしてきなさい」

4)。事務的に設置確認を進めるわけにもいかないので「最近お体の調子はどうですか」「そうだな。見てのとおり年も取ってるからあちこち痛いし調子悪いんだわ」、「大丈夫ですか？どこか通院している病院はありますか」「あ～釧路の〇〇病院に月2回通ってんのさ」、「病院遠いから大変ですね。昆布（漁）やめてから何年経ちます？」「そうだな7、8年経つかな。休んだら金になんないし、子供たち育てんのに必死だったからな」、「何十年も頑張ってる無理した分、症状が出てきたんですね」「そうだな～」と窓の外を見つめ回想している様子。

少ししんみりしてきたので部屋の中を見渡し「あっ、お孫さんの写真ですか」「お～長男のところのな」と笑顔に変わります。それから孫の自慢話や現役時代の話で「あの時は、あ～でなあ、こ～でなあ」と楽しそうに話します。「そうなんですか？」とオーバーリアクションで返すと「お～そうなのよお」と潮焼けした顔に誇らしげな表情を浮かべます。帰り際「何か体に異常があれば救急車を呼んでくださいね」と伝えると「私たちも世話にならないよう気をつけるわ」と見送ってくれました。

たまたま訪れた私たちとの会話で老夫婦の心が満たされたのであれば、それはそれでこの調査の良いところなのかもしれません。救急業務に傾注していると、知識や手技といった個人のスキル向上にばかり目が行きがちですが、このように身近な「親」意外の高齢者に触れることで、それぞれの想いを聴くことができ、高齢者に対する理解も深まります。

そして、高齢者との触れ合いで感じることは、70歳代後半ともなると自らコミュニケーションを求めていることが多く、私たちに「受け入れてほしい」と望んでいることです。こちら側にとって「他愛のない話」でも、傷病者にとっては重要な「一部分」であるかもしれませんので、救急活動において「聴いて、共感すること」を他の世代より丁寧にすることが必要であると思います。

実際にあった症例では、私が症状の聴取をしているときに、同居の息子が「じいさん、そうでないべや」と話を遮

った瞬間、今まで私の質問にしっかりと答えていた表情が一瞬で曇り、口をつぐんでしまうといったことがありました(写真5)。

このとき私は「息子さんの話は後で聞きますので、別の部屋で待っててもらえますか」と語気を強めて言ったことを覚えています。このように高齢者のことを理解せず話を遮ってしまいますと、必要な情報が聴取できない恐れがありますので、緊急性がなければ「ゆったり」とした気持ちで状況聴取することを心がけてください。



写真5 「じいさん、そうでないべや」

延々と話が止まらない状況を避けるため、観察の際には痛みの「部位や度合い」を言葉で示してあげることで、「ここも痛い、そこも痛い」といった「主訴が特定しづらい」返答を避けることができます。また、病歴や投薬歴を聴取する際にも注意が必要です。

例えば「今、掛かり付けの病院はありますか」「どんなお薬をもらっていますか」と尋ねると、要請を受けた症状とは関連性の低い、「腰が悪い、膝が痛い」といった整形外科的な話から入ってしまうことが多々ありますので、テクニックとして「胸が痛いということですが、心臓の病気で病院に掛かったことはありますか」「心臓のお薬はもらっていますか」と的を絞った質問し短時間で情報を収集します。

前述の高齢者宅訪問のように、救急活動の中ではゆっくりと時間をかけて聴くことはできませんが、高齢者の今までの苦勞に「敬意」を表すように情報を聴取する際は、折り膝をするなどして目線の高さを合わせ、傷病者を「しっかり」と「〇〇さん」と名前呼び、丁寧な言葉で、時折身振り手振りを交え共感を示しながら、高齢者のペースに合わせてあげることがコミュニケーションの基本となります(写真6)。

また、若い人たちに「迷惑をかけたくない」といった気持ちを持っていることから、傷病者の訴えたいことを言葉だけではなく、表情から察し「何かあれば遠慮なく言っていただいて結構ですよ」という環境づくりをしてあげてください。

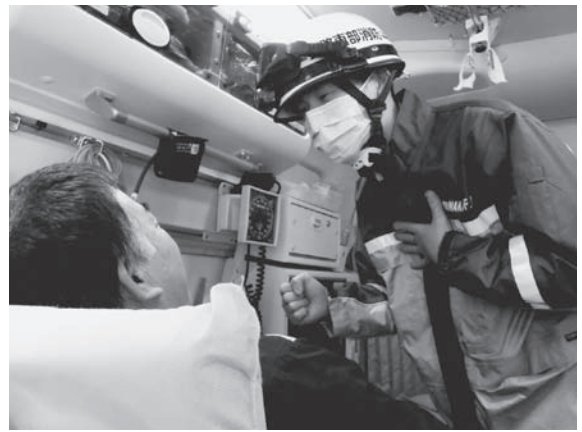


写真6 「〇〇さん。今、掛かり付けている病院はありますか」

4. 傷病者・家族・関係者との接触

今か今かと待ち続けている傷病者、そして家族、関係者。現場に到着したならまず初めにどのような言葉をかけているでしょうか。高齢者の場合「お待たせしました」という表現も良いのではないかと思います。決して「謝る」という意味合いではありません。

「ばあさんが腹をものすごく痛がっている」との通報。所要時間20分、現着し救急車を降りたら玄関の中に二人の人影が。「おまたせしました救急隊の〇〇です」夫が「おお待ってたよ。ばあさんが腹痛いっていいうもんだからさ心配で、心配で」と安心した様子。

一方「90歳代女性が錠剤を包装(PTP)ごと誤って飲んでしまった」との通報。所要時間25分、現着と同時に玄関から70歳位の女性が現れ「あ～良かった。母親が間違っ
て薬を包みごと飲んでしまって」、いかにも老々介護をしているといった印象。早速傷病者のもとへ案内してもらい「お待たせしました」と言うと、90歳代の母親は「すみませんね」と気道閉塞もない様子(写真7)。

このように傷病者や家族が1分1秒でも早く救急隊に来て欲しいと思っている以上、どんなに早く救急隊が到着しても、傷病者側にしてみれば感覚の違いをありますが遅い



写真7 間違っ
て薬を包みごと飲んで「すみませんね」と気道閉塞もない様子