

## 傷病者とのコミュニケーション

## 〔第10回〕「心肺停止症例（通信指令員）」

講師 星野 香織

(釧路市消防本部  
通信指令課)

## 1. はじめに

～「119番消防です。火事ですか？ 救急ですか？」～  
助けを求めている市民の声を最初に聞きます！ 市民と消防のファーストコンタクトとなる役割が現在の私の仕事です。

シリーズ第10回「心肺停止症例」を担当いたします、釧路市消防本部通信指令課星野香織です。私は救急救命士であり、一昨年まで救急隊員として救急現場に出動していましたが、現在は通信指令課に勤務し、119番通報を受け消防隊、救急隊に指令を出しています。よって、ベテラン救急隊員とフレッシュ通信指令員の2つの目線でこの1年間、勤務して参りました。

「傷病者のために私たちは何ができるのできるのか？」  
救急に携わる消防職員の永遠のテーマだと思います。

通信指令員も例外ではなく、119番入電から救命活動は始まっているのです。

しかし、救急隊員との違いは常に、全市民が相手だということ。年間約15,000件の119番入電、そして緊迫した状況の通報者からいかに効率よく情報を聴取するか、また、効果的な部隊運用のためにはどうすれば良いか。根幹は「傷病者のために？」ですが、考えることがいっぱいです。

昨年、通信指令課に異動した私の体験を元に、皆さんへ「傷病者とコミュニケーション 心肺停止症例（通信指令員）」を私の考えを交えてお伝えしていきたいと思います。

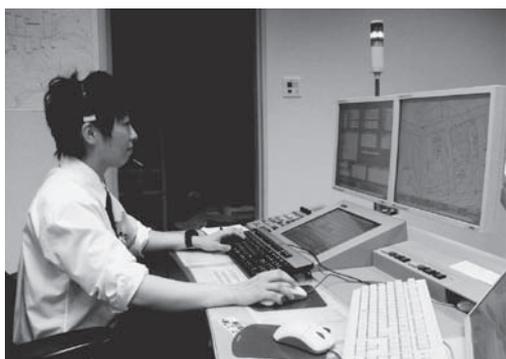


写真1 119番対応時の様子

## 2. ファーストコンタクト

119番通報を受けるとまず、救急車を向かわせるに当たり最小限必要な情報

- ・住所
- ・氏名
- ・年齢
- ・性別

を聞きます。

その後、どうして救急車が必要なのか？ を聴取します。  
「どうしましたか？」

この問いのとおり、聞き取りをする上で通信指令員というのはある意味、聞き上手のスタンスに徹しなければなりません。まずは聞きます！ それから、聞き出したいことを広げ導くように状況を聴取します。

次に聞いた通報者の言葉や様子から、傷病者の容態を敏感に感じ取ることが大切です（写真2）。



写真2 緊迫した状況の通報者と傷病者

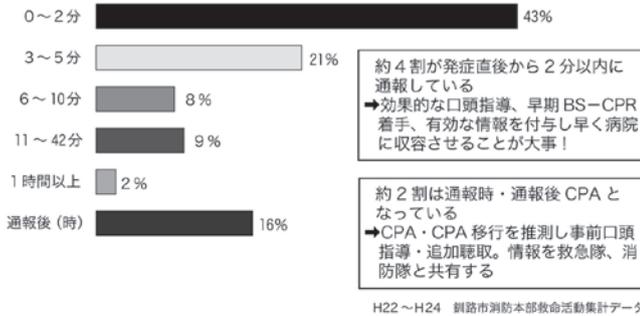
## 3. 心肺停止症例

今回のテーマは、「心肺停止症例」ですので、テーマに従いお話しします。

心肺停止傷病者の119通報となりますと、「急に倒れて、意識、呼吸がありません」がイメージされるオーソドックスな通報内容だと思います。

しかし、実際に119番通報を受けているとそういった通報は滅多にありません。救急隊として現場に行っていたときは、「心肺停止症例で通報者は、どのように状況を説明しているのか？ CPAのときは、どういう通報内容なんだろう？ 一般の人でもCPAだってわかるのかな～」と疑問に思っていました(図1)。

図1 心肺停止症例のうち発症から通報までの時間



ガイドライン2010の救命の連鎖でも、早期認識&119通報が重要な役割を担うと説明しており、私もそのように理解しています。

救命率を上げるためには、ファーストコンタクトする通信指令員が心肺停止を早期認識し、通報者に認知させれば、早く口頭指導ができて、早く心肺蘇生法を実施してもらうことができる？ はず……

もっと効果的な情報を救急隊に伝達できれば、傷病者が心肺停止になる前に病院に収容できる？ はず……と思い、通信指令員全員が研修できるように過去のデータを整理してみました(図2、図3)。

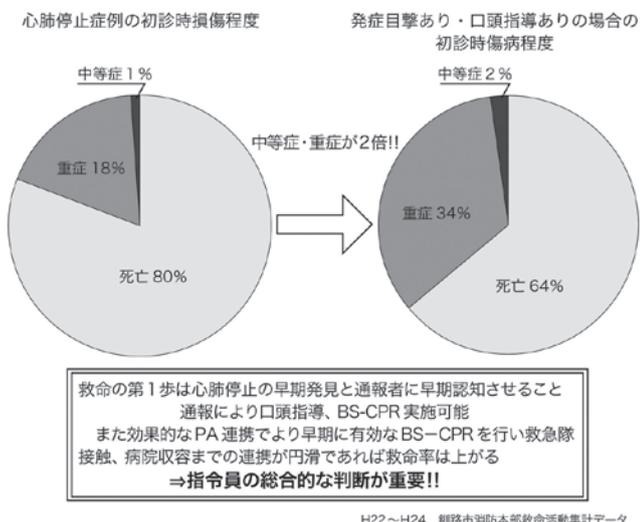
病気などによる心肺停止症例の通報時の状況は大きく2種類に分かれます(表1)。

① 通報時に心肺停止であるもの

「これは心肺停止症例かも！」

② 通報中から通報後の救急隊が現場に着くまでの間に心

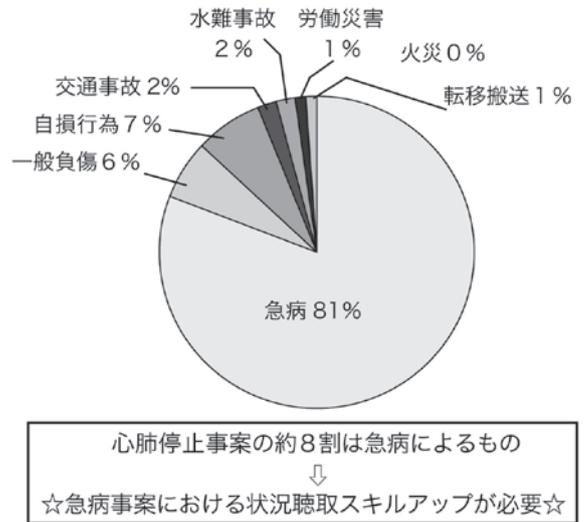
図2 初診時傷病程度の違い



肺停止になったもの、または心肺停止になる可能性が高いもの

「これから心肺停止になるかも！」

図3 心肺停止症例における救急事故種別について



## 4. 心肺停止のキーワード

～「これは心肺停止症例かも！」～

心肺停止を疑うキーワードには、意識障害・痙攣・異物による窒息を疑わせるものがあります。

表1 心肺停止のキーワード表

I 緊急群 これは心肺停止症例かも	i 意識消失	倒れた
		応がなくなった
		意識消失
		ぐったりしている
	ii 痙攣	まばたきしない
		痙攣している
ひきつけ		
iii 気道異物	全身を硬直	
	物を詰まらせた	
	食事中、急にむせて意識悪化	
	嘔吐し意識悪化	
II 準緊急群 これから心肺停止になるかも	i 心疾患	胸苦
		胸痛
		心窩部(みぞおち、胃)痛、苦
	ii 呼吸系	呼吸苦
		呼吸困難
		喘息発作
	iii 脳疾患	激しい頭痛

実際の心肺停止通報時の例

- ・「何か動かないんです」
- ・「寝たりきりのおばあちゃんが、ベッドでみかんを食べていてむせた。反応がない」
- ・「甘栗を食べていて、喉に詰まらせた。唇が紫色だ！」
- ・「さっきまで椅子に座っておしゃべりしていたが、急にぐったりしている」
- ・「脱衣場で男性客が急に身体を硬直させている」

これに似たようなキーワードを聴取したら、高確率で心肺停止が予想されます。通報時の意識状態、呼吸状態をしっかりと確認して心肺停止対応の出動をさせないといけません。

～「これから心肺停止になるかも！」～

心肺停止に移行する可能性が高いキーワードには、重症の心疾患（心筋梗塞など）、喘息重責発作、脳卒中を連想させるものがあります。

通報時の例

- ・「胸が苦しいと言っている。息が苦しう、汗がすごくてつらそう」
- ・「喘息の発作が続いている、発作の状況がいつもと違う」
- ・「すごく頭を痛がっている、吐いている」

重症の心疾患を予想させるものには、「胸が熱い、胸が調子悪い」といった変形パターンもあり、必ずしもセオリーどおりの言葉とは限りません。

また「これから心肺停止になるかも！」のキーワードがあれば、症状が始まった時間や薬の使用、他の症状が重要になります（図4）。

- ・症状は何分継続しているか
  - ・薬を使っても症状が変わらないのか
  - ・疾患に関連する他の症状があるのか
- などで緊急度・重症度の予想ができます。

緊急度・重症度の予想が付けば……

図4 心肺停止症例：急病における疾病分類と初診時傷病程度

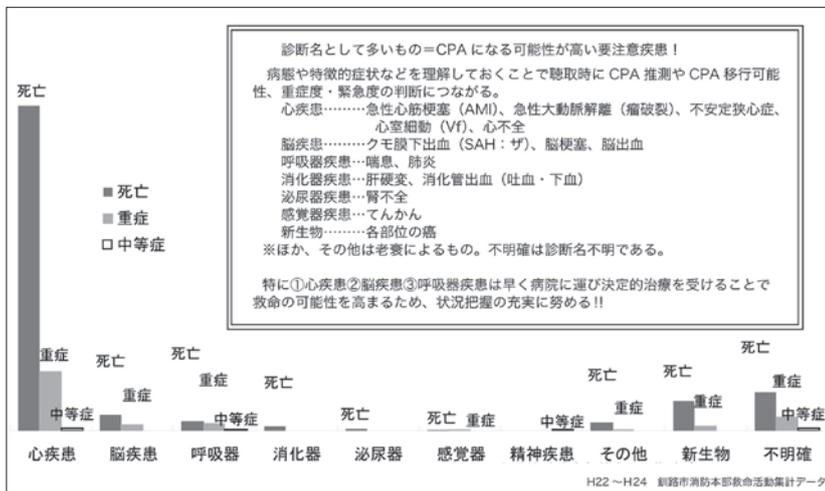


写真3 PA連携救命活動の訓練風景

- ・これから容態が変わるかもしれない！
- ・事前に口頭指導しよう！
- ・もう少し電話を繋いだままにしておこう！
- ・こちらから通報者に電話しよう！

という判断になります。

傷病者の容態は刻一刻と変化します。救急車が現場に到着するまで平均約8分ですから、これから心肺停止になるかも！という傷病者は、その8分の間に何が起ころかわかりません。電話を繋いだままの状態であれば、もし容態が悪化した場合、すぐに口頭指導ができ、リアルタイムの、より正確な情報を救急隊に伝えることができます。

重要なのは、早く救急隊を現場に向かわせる、口頭指導でバイスタンダーにCPRを実施してもらう、そして救急隊は必要な処置を行い迅速に病院に収容する。通信指令員はできる限りそのフォローをします。救命の連鎖の後半部分を円滑に完結させることです。

## 5. 聞くバイタルサイン

～意識状態・呼吸状態から心肺停止症例を判断します～

「どうしましたか？」と簡潔に状況を聴取したら、次に必ず意識状態、呼吸状態、その他生命に危険が迫っている兆候がないか？ 初期評価に当たるところを確認します。

心肺停止は、この意識状態、呼吸状態、その他の兆候を聴取することで判断します。

先ほどの心肺停止を疑うキーワードに合致していなくても、意識状態、呼吸状態、状況によっては冷汗、顔貌などを聴取することで、通報者も気がついていない心肺停止症例、これから心肺停止になるかも症例を見つけ出すことができます。

しかし通信指令員の武器は耳しかありません。どのように通報者に観察してもらうか、傷病者の状態を聞きだすかがポイントになります。