

傷病者とのコミュニケーション

〔第6回〕「交通事故現場での
コミュニケーション」

講師 岡本 篤朗

(釧路東部消防組合
釧路消防署)

1. はじめに

北海道では都市部を少し離れると交通量が減り、道路も直線が増えるため快適な運転ができます。また道内各地に観光地が点在しているため、雄大な北海道を満喫しながらレンタカーでドライブ観光という方も増えています。しかし、冬になると状況が一変、路面は凍結でツルツル、さらに降雪や除雪で路肩に積まれた雪、吹雪等で視界も悪くなり、交通事故が発生する要因が増え、重大な事故発生リスクも高まります。また都市部においては交通が多く、車同士の接触事故や自転車・歩行者を巻き込んだ事故も多数発生しています。

本稿では、交通事故現場での傷病者とのコミュニケーションの図り方を、私なりに実際にあった現場活動を踏まえて考えてみようと思います。皆さんどうぞ最後までお付き合いください。

2. 交通事故現場でコミュニケーションを図る

いろいろなことが錯綜する交通事故現場で、傷病者やその関係者または目撃者と良好なコミュニケーションを図るとすることは非常に難しいことです(写真1.2)。なぜなら、事故発生時というのは興奮・動揺している人が大多



写真1 降雪時の交通事故



写真2 夏の交通事故

数で、泣いている人、怒り出す人、ボーッとしてしまっている人など、通常の状態ではないことが普通だからです。しかし救急隊員はその中でも事故の状況を正確に把握し、傷病者に隠されている重大な損傷を見逃すことなく、適切な医療機関に搬送しなければなりません。

ではどうすれば良好なコミュニケーションが図れるようになるのか考えてみましょう。

(1) 現場での接触(第一印象)

コミュニケーションとは「意思の疎通」や「心のつながり」を意味する言葉です。救急隊と傷病者とのコミュニケーションは接触した時点から始まっています。ではコミュニケーションを成立させるには何が重要なのでしょう？

私の場合、傷病者と接触する際には第一印象で「毅然・冷静」の印象を与え、傷病者の「安心・安堵」を引き出すように心掛けています(写真3)。傷病者との接触をについて書かれたものの多くは「第一印象」について書かれています、それくらい重要だということです。交通事故現場であれば、なおさら第一印象が重要だと思います(写真4)。「なんだ？この救急隊は……」などと相手に思われてしまうと、その後にコミュニケーションを成立させることが非常に難しくなるのです。

交通事故現場の中には、目を覆いたくなるような現場もあります。しかし、救急隊員が動揺した口調や慌てた態度・表情を見せてしまったら、傷病者や関係者に与える印象は「不安・心配」となるでしょう。傷病者や関係者は救急隊



写真3 小児と母親とのコミュニケーション。傷病者の「安心・安堵」を引き出す



写真4 交通事故現場であれば、なおのこと第一印象が重要

員の言動一つ一つを敏感に感じているのです。そのため救急隊員は不用意な発言をしてはいけませんし、自分の心の中を見せなくてもいいのです。どんな場面においても「毅然・冷静」。私はテクニックの一つとして「ハタハリ」も必要だと思います（判断に迷ったりした場合は、見えない所で各隊員と相談しましょう）。

そしてもう一つ、住民が消防に寄せる「信頼」も大きな鍵になっています。長年にわたり先人たちが築き上げてくれた住民からの「信頼」があるからこそ、傷病者やその関係者は救急隊員と短い時間の中で積極的にコミュニケーションを図ろうとしてくれるのです。私たちはそのことを忘れずに活動しなければなりません。

(2) 環境を整える

次に交通事故現場のどこでコミュニケーションを取るべきか考えてみましょう。

前述のとおり、事故現場では多くの人が普通の精神状態ではありません。そのため救急隊は落ち着いて話ができる環境を提供してあげる必要があります。さて、事故現場に

そんな場所があるでしょうか？察しの良い方ならもうおわかりとは思いますが……そうです！

救急車の中です。事故現場のすぐ近くであって、事故現場から隔離された空間（写真5）。理想的ですね。私は現場で観察と必要な処置を行ったら、早期に車内に収容するようにしています。冷静さを取り戻すためには、まずは事故現場が見えない隔離された環境に身を置くことが第一だと考えているからです。

実際に救急車内に収容した後、泣き出す女性が多く見られます。それは外では張り詰めていた緊張の糸が、救急車に乗ったことによってプツリと切れるからではないでしょうか？、そこには「安堵」「安心」という感情が表れていると私は思います（子供の場合は救急隊員が怖くて泣いている場合もあります……）。

落ち着きを取り戻すきっかけは人それぞれですが、「現場から引き離す」という方法は私の経験上、とても有効な手段だと思います。ただし事故当事者同士や被害者・加害者の構図ができている場合、その両名を一緒にの車内に乗せることはできるだけ避けましょう。これはさすがに冷静にはなれないようです。過去に救急車で片方の当事者が泣き崩れたとか、搬送先の病院の待合室で、お互いの関係者同士が言い争いになったというケースがありましたので注意してください。



写真5 救急車の中は理想的なコミュニケーション空間

(3) 情報を聞き出す

さあ車内に収容しました。ここからどのようにコミュニケーションを図り情報を聞きだすか。みなさんはどのように対応していますか？、私は「その場の空気を読み、その人の感情に合わせる」ようにしています。例えば泣いている人には穏やかにゆっくりとした口調で話し（写真6）、怒っている又は興奮している人には、相手の話を聞くことを優先しながら落ち着かせていく（写真7）というような



写真6 泣いている人には穏やかにゆっくりとした口調で話す

ことです。以前現場でこんなことがありました。

50歳代の男性が、夜間の人のいない工事現場へ単独で突っ込み、怪我をした現場でした。その男性に接触したところ、ホワんとアルコール臭が……かなりいい調子でした。私は「お父さん、痛いところはないの？」などと傷病者に調子を合わせ情報の聞き取りを開始しました。男性は「平気、平気。痛いところはないよ〜。」と言っていました。明らかに鼻が曲がっています。「ほんとに痛くないの？父さん、鼻が曲がってるよ。とりあえず救急車に乗ろう。」私がそう言うと「ん？そうかあ？病院には行かなくていいからな。」との返答。それでも上機嫌で救急車内に乗り込みました。そこから氏名や事故についていろいろ聞きながら観察し、病院に行くことも説得。「わかった。病院に連れて行ってくれ。」と了承してもらいました。そこへ警察官の到着です。救急車に乗り込んでくるなり、男性へ矢継ぎ早に質問の嵐です。「名前は？免許証は？」「なんで事故したの？」「アルコール飲んでるの？」「レッカーはどうする？」等々。だんだんとその男性の表情が曇り、最後には「うるせい！」と一喝し、喋らなくなってしまいました。完全

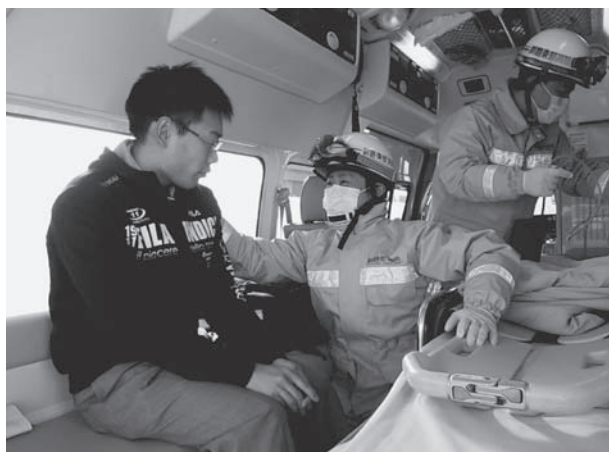


写真7 興奮している人には相手の話を聞きつつ落ち着かせていく

に気分を害したようです。警察官はそこから柔らかな口調になり質問を続けましたが、お父さんは一切無視。（これは、もうどうにもならないな……）私は警察官とともに救急車から降り、必要な情報を提供しました。そして「〇〇病院へ搬送するので、他に聞きたいことがあればください。」と告げ、搬送を開始しました。

搬送中、男性は私に「あいつら偉そうに！うるさいってんだ！」と終始文句を言っていました。（このまま病院に連れて行ったらまずいな……）落ち着かせるように話をしていると、「お前はいいやつだな。うん、うん。」と完全に私に心を開いたようです（たぶん次の日には忘れていていると思いました。）

みなさんにも同じような経験があると思います。ではこの傷病者はなぜ警察官に気分を害したのでしょうか？簡単ですよね。「その場の空気や男性の感情を一切考えず、自分の仕事を一生懸命遂行した」からです。人には気分を害するポイント（言葉・口調・態度・表情）があります。それは人によって様々で、特に初対面の場合は何がポイントになるかわかりません。会話をする中で、相手の表情や口調から感情を瞬時に読み取る力を養いましょう。

救急隊員は「KY（空気読めない・感情読めない）」になってはいけないということです。傷病者の気持ちを考え、会話の中にタイミング良く質問を入れ情報を引き出しましょう。

(4) 緊急度・重症度の高い傷病者

高エネルギー事故、ロード&ゴー、言い方は様々ですが要するに傷病者の状態が危ないことを意味します。このような場合は傷病者とは言葉のコミュニケーションが取れないことがほとんどです（写真8）。傷病者の受傷状況は「視る、聴く、触る」でコミュニケーションを図り判断します。そして事故状況については「目撃者」や「関係者」から情報を得ることになります。



写真8 傷病者の状態が悪いときは言葉のコミュニケーションは図れない