

傷病者とのコミュニケーション

【第7回】「集団災害時のコミュニケーション」

—特急列車炎上から見た傷病者とのコミュニケーション—

講師 赤平 正淑

(富良野広域連合
富良野消防署占冠支署)

【JR北海道石勝線トンネル内列車火災概要】(編集部注)

(1) 火災発生日時等

発生時間：平成23年5月27日 21時56分

覚知時間：　　　　　　　　　　　22時43分(加入電話)

先着隊現着：平成23年5月28日 0時07分

鎮圧時間：　　　　　　　　　　　7時29分

(2) 発生場所 JR石勝線 占冠～新夕張間 第1ニウトンネル内(長さ685m)内 占冠側から約200m付近、新夕張側から500m付近

(3) 火災状況 釧路発札幌行き「特急スパーおおぞら14号」(6両編成)、乗客乗員約250人を乗せ、走行中第1ニウトンネル手前(占冠側)約700m付近で2号車が脱線したが、脱線後も走行を続け同トンネル内に進入、占冠側から約200m付近で緊急停止、2号車から出火。

(4) 焼損程度 列車6両編成 6両全焼

(5) 傷者 79名

(6) 出動車両 50隊 162名(北海道広域応援含む)

(7) 活動概要 同トンネルのあるニウは北海道でも最も不便と云われる地区で、直近の富良野消防署占冠支署から現場まで普通車両が通れるルートで14.8km、大型車両のルートは33.4km。現場付近に防火水槽、消火栓等はなく、近隣消防の応援を含め大型水槽車7台のタンク水で消火活動を行った。

(8) 通信体制 固定局の通信不感地帯であるため、救急隊を通信可能な場所まで移動、中継活動により体制を確立。

【トンネル内特急列車火災】

平成23年5月27日 午後10時43分、1本の電話が消防署内に鳴り響きました。

それは特急列車の火災通報でした。しかも現場は山中のトンネル内で、無線も携帯電話も繋がらない「陸の孤島」です。

大災害であり、想像をはるかに超えた現場でした。

先着隊として出動し、現場に現着した(写真1)筆者が思った第一印象は

(なんじゃこれは……)

そこには避難したと思われる人たちが密集していました。ライトの先にはトンネル坑口から黒煙が噴き出しているのが見えます。

筆者は車を降りると被災者たちから拍手喝采を浴びました。「助かった!」と思ったのでしょうか。寒い闇夜の中で四方八方を塞がれ、取り残された被災者はどんなに心細かったのでしょうか。

(何とかこの悲惨な場所から避難させたい)

見た目の年齢は一緒。なぜなら、ほとんどの避難者の顔

写真1 煙を吐き出す第1ニウトンネル。
(新夕張側から撮影)

写真2 煤まみれの避難者



写真3 「奔走し」「急場をしのいだ」筆者。
発災翌朝の写真。

は煤まみれで区別がつかなかったためです（写真2）。

「周囲の状況は？」

「もしもし大丈夫ですか」

（何言ってるんだ。そんな場合じゃないだろう）と自己否定。情けないことですが、ここは「奔走し」「急場をしのぐ」しかありませんでした（写真3）。

活動隊員不足・資器材不足。そんな中、多数の傷病者とどう接すればいいのでしょうか。

世界が一瞬に変わった地獄絵のような状況で、傷病者に「添う」ことはほぼ不可能です。このときに以下に述べるスキルとデバイスが大きな役割を果たします。災害で用いられるスキルやデバイスは、その量と質が傷病者の命に直結します。決して妥協してはなりません。

1. 集団災害時のコミュニケーション

今回はこの貴重な経験を通じてコミュニケーションを考えます。ベテランも初任も今一度振り返り自己研磨の材料としていただければ幸いです。

「コミュニケーション」とは、要は「受け取る側」と「伝える側」のシナプスみたいなもので、その手段として「感情」や「表情」「言葉」等が存在するのだらうと思います。シナプスの量を減らしすぎると「伝わりにくく」量を増やしすぎると「煩わしい」ことになってしまいます。よって「神の手」をもって伝える側のシナプスに合わせ手段を調整することが「経験」からくる「技」ではないかと筆者は思います。

だからと言って、経験がないものは「ダメ」かということではありません。経験が調整を助けるということです。さて、災害時の心理状態はどうだったのでしょうか。

2. 傷病者の心理状態

心理的反応は経時的に以下ようになります。

- ・パニック
- ・急性ストレス障害
- ・健康状態の悪化
- ・再発の可能性

（松本桂樹「傷つけやすい人」の心理学」一部改変）

傷病者の心理状態を知ることで、多種多様の現場に役立たせることが可能となり、効果的なアプローチにつながります。

3. スキルの「引き出し」

（「ドラえもん」のポケットがあったらいいな）と思ったことはありませんか。

「安全管理優先」か「人命確保優先」というジレンマはあっても、ここにあるものだけでとにかく決断し、実行しなければなりません。

エジソンは「失敗は学びの機会」、つまり「失敗は人生の肥やしであり糧として多くを学ぶことができる」という言葉を残していますが、正にそのとおりです。現在は安定志向型と言われる、どちらかという受身であえてリスクを背負わない世代が増えているようですが、これでは視野は広まりませんし何も進歩しません。

予想もしなかった事故発生の場合は、持っている「引き出し」の数が行動の選択肢と一致します。「引き出し」の中には、積み重ねてきた経験や日々の訓練を通じて身につけた能力、知識など、個々が持つ様々な力量や技術が詰まっています。

しかし、それより大切なのは、その「引き出し」を錆び付かせないということです。とっさのときに「引き出し」が開かなければそれは存在しないのと同じです。引き出しを増やしていくと同時に今ある「引き出し」のメンテナンスを行うことも必要です。

4. 協力者を見極めるコミュニケーション

被災者の中から協力者を見極めることはとても大切なことです。

交通事故等でよく使う方法は、浅はかな興味で面白半分には騒ぎ立てる野次馬に「この場をあなたが仕切ってください」と責任を与えることです。お互いにアドレナリンが大



写真4 被災者の中から協力者を見つける

放出している中でのコミュニケーションは難しいものですが、まずは「深呼吸」して、話し方や声のトーン・スピードを同じにし、相手の口調や表情に一致させるよう接します(写真4)。

次に、医療従事者の協力です(写真5)。修羅場を知っている同志であるがゆえ、「使命感」という共通認識のもと強い口調でも聞き入れてくれます。

今回の修羅場を乗り越えられたのは現場全員に「相互(コミュニケーション)扶助の精神」があったことに尽きます。(この世もまだまだ捨てたものでない)と感じました。

5. コミュニケーションのデバイス

ここでは、コミュニケーションをとるためのデバイス(道具)を考えます。



写真5 医師によるトリアージ

必要最小限のデバイスを持つだけで「聞き取り」が容易となります。

- ・「話す」話術と「聴く」耳を持ち合わせる。
- ・誰もが持ち合わせている五感を活用。
- ・「目を見て」「顔を見る」非言語メッセージの現れるのが「視線の動き」
- ・相手の顔の表情、手足のしぐさなど、感情が現れやすい身体の動きに絶えず注目する(言葉で語られることのない重要な所見が潜んでいる。)
- ・「オウム返し」の相づち。
- ・「聴く」技術の向上
- ・「共感」するのも一つ的手段(共感することは実際に良い成果である。)

以上(メンタルケア協会 人の話を「聴く」技術」著者 改変)

救急車内で聴視しましたが、医師が同じことを聞いた時に、新たな情報を傷病者が語るなど、情報収集の不甲斐なさを感じた経験を皆さんも経験しているでしょう。

【例1】

傷病者 「昨日飛行機を降りて、ここに来ました。」

救急隊員 「そうですか。」

……で話を終らせてしまうと傷病者の気持ちは受け止められません。

救急隊員 「疲れたでしょう。遠かったですね。」……と傷病者の話に共感し、傷病者からの情報を得やすい環境下にします。

【例2】

傷病者 「腕が痛い」

救急隊員 「どこが痛いですか。」

……というふうに聴取している。

その話し方を……

救急隊員 「痛いですね。」……と共感し、

救急隊員 「どこが痛いですか。」と……聴取する仕方を変えるだけで違ってきます。

特に小児の場合は有効です(実践済み)。

とかく消防職員は尋問口調になりがちであるので注意が必要です(偉そうに聞こえます)(写真6)。

コミュニケーションをとる手段としてのデバイスは数多くあります。ワンパターンから脱皮し、相手や現場によって使う言葉や表情、態度を変えてみる努力が必要です。

話を聞くときも、傷病者の正面に位置せず、傷病者の斜め前もしくは自分の体を斜めにするると圧迫感が少なくなります。これは特に子供において有効です。

先入観を持った先回りの話し方はご法度です。救急隊員