傷病者とのコミュニケーション

〔第８回〕「トリアージ事例」

講師 工藤　健太（池北三町行政事務組合 足寄消防署）

1. はじめに

池北三町行政事務組合足寄消防署の工藤健太と申します。今回は私がシリーズ第８回「トリアージ事例」を担当いたします。どうぞよろしくお願いいたします。

トリアージと聞きますと、殺伐とした現場、多数傷病者、集団災害という言葉が連想され、良いイメージができない方が大勢いると思いますが、私もその中の一人です。

今回は、実際にトリアージを必要とした多数傷病者事例を織り込みながら、傷病者とのコミュニケーションについて、経験したことを少しでも分かりやすくお伝えできればと思っております。

2. トリアージ

事例に入る前に、救急関係の教科書を開くとすぐに出てくる内容でありますが、トリアージについて述べたいと思います。

(1) トリアージとは

○「選り分けること」→フランス語のtriageを語源としています。

○目の前の傷病者数や状況に対して、自分たちの持つ「力」が劣っているときに行います。「力」とは、マンパワー、資機材、搬送手段等を総合したものであり、地震や津波、自動車多重衝突事故といった大災害だけではなく、交通事故で傷病者が２名であっても「力」を超えるときには、トリアージの必要があります。

(2) トリアージの目的

○治療不要な傷病者を除くこと。

○救命不可能な傷病者を除くこと。

○救命可能な傷病者に順位をつけること。

(3) トリアージの原則

○一人で判断する→他の人は、タッグ記載、処置（気道確保、止血）

○繰り返す→

１次：１傷病者30秒以内に重症度をふるい分ける。

除染：毒物付着及び痒み等で選り分ける。

２次：現場救護所での処置の順番と内容を決める。

搬送：搬送の順位と搬送先病院を決める。

病院前：病院での治療の順番と内容を決める。

○処置しない→上記の処置（気道確保、止血）以外はしない

(4) トリアージ区分（写真１）

○第１順位　重症群（赤タッグ）
直ちに処置を行えば救命可能な者

○第２順位　中等症群（黄タッグ）　多少治療が遅れても生命に危険がない者

○第３順位　軽症群（緑タッグ）
ほとんど専門医の治療の必要がない者

○第４順位　死亡群（黒タッグ）
死亡又は直ちに処置しても救命不可能な者

写真１　トリアージタッグ

3. 事　例

○発生日時　平成○○年○○月　○○時○○分頃

○発生場所　北海道足寄郡足寄町観光地　道道○○線

○通報内容　「○○入口付近の道路でバイクとバスの衝突事故です。」

○事故概要　国道○○号線側から道道○○線を観光地方向にバイクで走行中、スタンドを立てたまま走行していたため、スタンドが路面に接触し転倒。対向車線にはみ出し、対向車線走行中の大型観光バス（以下バス）がバイ

クを避けようとハンドルを切ったが、わずかに接触し、路外に逸脱した事故である（**写真２、３**）。

○**現着時**　救急隊到着時、バス（乗員乗客48名）は、進行方向の左の路肩から約５ｍ下の草地に転覆。バイクは、バスより国道側約５ｍの対向車線上に倒れた状態でした。

傷病者49名のトリアージを実施し、出動車両８台により、４医療機関に搬送した事例です。傷病程度別の分類は、赤タッグ５名、黄タッグ６名、緑タッグ38名でした。

写真２　バイクと大型観光バスの交通事故

写真３　事故現場での他機関との連携

4. 本事例でのやりとり

実際の現場でのやりとりを抜粋します。

救急隊　「救急隊の○○と言います。今、怪我をされている方が大勢いる状況です。これから、一人一人診ていき、病院に行く順番を決めますのでご協力よろしくお願いします。」

※救急隊１次トリアージ中。

傷病者　「早くうちの息子診てくれよ。」（**写真４**）

救急隊　「一人一人順番に診ますので、もう少し待っていてください。」

傷病者　「待ってる時間長すぎて、具合が悪くなってきた。」

救急隊　「申し訳ありません。もう少し待っていてください。」

写真４　誰もが自分や自分の身内を一番にみて欲しい心理状態です

本事例のような活動の際は、誰もが平常心ではありません。それぞれの立場に立ち、現場での【心理状態】を抜粋してみました。あくまでも、私の個人的な考えです。みなさんも考えてみてください。

《傷病者》

「とにかく早く診て欲しい。」

「診るのが遅れて、何かあったらどうなるのかな。」

「早く病院に行きたい。」

「うちの娘が一番苦しんでいる。」

「なんで自分が他の人より軽傷なのか。」等々

→上記に抜粋したものは、事故にあったという不安、怪我の状況、身内の心配等が重なり、不安感や苛立ちから生じる心理状態だと思います。救急隊の説明を理解していないわけではなく、分かろうとはしていても、それ以上に不安が勝ってしまっている心理状態です。

《救急隊》

現場到着まで「何人いるのかな。」「タッグ足りるかな。」（**写真５**）

現場到着「想像以上だな!!」「後続隊早くきてよっ!!」

通常の救急活動でも、現場到着までに、色々なことを考えて資機材の準備と心の準備をするのは当たり前のことですが、「トリアージ」となると考えることが多すぎて、出

写真５　現場到着までに資機材と心の準備

なくても良いアドレナリンが出てしまいます。救急隊も不安と緊張がピークに達します。

※救急隊状況把握中

関係者Ａ　「何やってんだよ。早く来いよ！」**(写真６)**

救急隊　「現在、状況を確認中ですので少し待っていてください。」

写真６　関係者は、冷静さを失っているので救急隊は冷静な対応を心掛けます

※上記内容説明中

関係者Ａ　「状況なら見たら分かるだろ!!」

救急隊　「申し訳ありません。少し待っていてください。」

心の声　「こっちだって急いでいるんだよ!!」（苛立ち）

心の声　「早くトリアージしないと!!」（焦り）

※トリアージ中

関係者Ｂ　「早くこっちこいよ！」

救急隊　「順番に診ていますので待っていてください。」

関係者Ｂ　「いいからこっち来い！」と腕を引っ張られる**(写真７)**。

心の声　「順番だから待っていてって言ったのに!!」（苛立ち）

心の声　「腕を振りほどいてトリアージを続けなきゃいけないんだけど……」（迷い）

というのが救急隊の本音ではないでしょうか。基本は分かっていますが、どうしても現場の雰囲気や傷病者の心理に流されてしまい、活動がスムーズにいかずに苛立ってしまいます。通常の救急活動では、その多くは傷病者が一人であるため、比較的多くの情報を得ることができますが、多数傷病者の場合は、時間をかけて情報を得ることは困難です。

普段の生活の中でも、初対面の方と信頼関係を築くには時間がかかります。特に、このような場面では、短時間に信頼関係を築くことは非常に困難です。しかしながら、たとえ即席であっても「信じてもらうこと」がスムーズな活動を行う上で、とても重要な要素であると思います。

5. 傷病程度別の特徴

傷病程度	傷　病　者	救　急　隊
赤タッグ	・会話ができない ・動けない ・自分の状況を伝えられない	・一番先に接触したい ・一番に病院へ搬送したい
黄タッグ	・会話はできる ・動けないことが多い	・赤に移行する可能性があるので注意が必要
緑タッグ	・会話はできる ・動ける＆走れる ・一番先に病院へ行きたがる	・救急活動の支障になる ・協力してほしい

上記の表で分かるように、搬送を優先する赤タッグ傷病者に接触するまでに、緑タッグ傷病者の「壁」があります。緑タッグ傷病者は会話ができ動けますので、救急隊にどんどんアピールしてきます。擦過傷や打撲痕を見せて、「早く何とかしてくれよ！」**(写真８)**と罵声を浴びせる傷病者、勝手に救急車に乗り込もうとする傷病者、色々な形で救急隊を悩ませてくれます。ただ、この緑タッグ傷病者を味方につけることができれば、活動がスムーズにいくのではないかと思います。平常心でない傷病者と関係者を味方にするなんて「簡単に言うな!」というのが皆さんの本音ではないでしょうか。僕もそう思いますが、活動をスムーズに

写真７　現場の雰囲気や関係者に振り回されてしまいます

写真８　緑タッグ傷病者は自由に動いて救急隊の活動にとっての「壁」になります

するためには、この大きな「壁」（かべ）が救急隊の「糧」（かて）となるよう働きかけることはできないでしょうか。

ＳＴＡＲＴ法では、接触時、歩ける人（緑タッグ傷病者）を別な場所に移動させます。その時に、短時間ではありますが、会話をすることができます。相手の訴えを聞き入れながらも、活動の協力を仰ぐことで、現場の一協力者としての心理が芽生え、逆に、気持ちを落ち着かせることができると思います。

6. ファーストコンタクトと境界線

救急活動において、傷病者接触時の救急隊の第一印象がその後の活動をスムーズにできるか否かのキーポイントになります。例えば、子供相手に真剣な顔で「どこが痛いですか。いつから痛いですか。」（**写真９**）とガチガチな対応をするよりも、余裕を持ち、笑顔で「ちょっと話を聞きたいんですけど、話しできるかな。」というように接するべきです。逆に切羽詰まっている傷病者等に対し、余裕を持ちすぎて笑顔で話しかけてしまうと、「何笑ってんの!」（**写真10**）と不信感を持たれる結果となります。ですから、様々な現場が想定されますが、同じ現場はなく、現場に応じた対応が必要となります。

第一印象で悪いイメージが植え付けられますと、救急隊はもちろんのこと、何より結果的に傷病者にマイナスになってしまいます。前置きが長くなってしまいましたが、多数傷病者に対する対応については、通常の救急活動よりも注意が必要です。それは、対応する際に、様々な状況の傷病者、関係者が多数居るということです。一人一人が感情の全てを救急隊にぶつけてきますので、一人一人の感情を受け止めたいのですが、そんな時間はありません。だからといって一人一人への対応をおろそかにすれば、関係性が崩れてしまうという悪循環に陥ってしまいます。

写真９　救急隊の緊張感が子供に伝わり活動がスムーズに進まない

写真10　余裕を持ちすぎると、傷病者に不信感を与えます

そこで、より良い活動をするためには、災害時の現場の異様な雰囲気や当事者たちの興奮した状況に呑み込まれない「態度」「言動」が重要であり、『自信』を持つことが最も重要です。ここでいう「態度」「言動」とは、例えば、救急講習のように、受講者との距離を近づけるために、講師と受講者との“境界線”をなくす関係ではなく、逆に「活動中だから話しかけると邪魔になるかな。」と思わせる“境界線”を示すことだと思います。そして、最も重要な『自信』を持つためには、個人として、救急隊として、学習を増やし、訓練を重ね、質的向上を図ることが必要であると思います。

7. 多数傷病者事例を経験して

事例で紹介したように、我々救急隊の「力」を遥かに超える事例を経験しました。それらを踏まえて、昨年、防災総合訓練（**写真11、12**）が行われました。その中で、当消防署では、大型バスと乗用車の衝突事故により、多数傷病者が発生したとの想定で訓練を実施し、当日に向けて、トリアージ及び救助隊との連携訓練を数回行いました。

回を重ねるごとに、トリアージ及び連携ともにスムーズになり、訓練の重要性を再認識できたとともに、さらなる質的向上が必要であると感じました。質的向上を図るには、訓練をする上で最低限の知識・技術を身につけることはもちろんですが、いかに現実に近い訓練を行えるかが重要であると思います。

また、「トリアージの訓練=多人数が必要」というイメ

写真11　足寄町防災総合訓練(1)

写真12　足寄町防災総合訓練(2)

ージがあると思いますが、数人でもできる訓練があります。例えば、様々な状況を想定し、２～３名に傷病者・関係者役を演じてもらい対応します。その後、交代で役を回し、最後に反省会をするなど。救急隊にとっては数ある救急活動の一つでも、傷病者・関係者にとっては一生に一度あるかないかのことです。訓練を通じて、傷病者・関係者の立場に立つことも重要です。

最近では、昔に比べると一般の方もマスメディアでトリアージという言葉を耳にする機会が増えています。住民に公開する訓練やイベントを通じて、トリアージという概念を「知ってもらうこと」が重要であり、そのためには、「知ってもらえる場」を増やすことがとても重要です。

8. まとめ

これまで現場でのコミュニケーションの重要性を述べてきましたが、一番大切なのは、私たち隊員間の信頼関係です。

私たち消防職員は、当直者とともに１日を過ごします。先輩、後輩、上司、部下といった中で、食事や仮眠といった、普段の生活の一部である時間をともに過ごします。現場でより良い活動をするためには、日頃から隊員間のコミュニケーションを深め、協調性を高め、人と人との繋がりを大事にすることが、救急活動において関係者との信頼関係を築く第一歩です。

最後に、シリーズ第８回「トリアージ事例」を読んでいただきまして、ありがとうございました。微力ながら皆様の現場活動に役立てていただければ幸いです。

シリーズ構成者コメント

本事例には構成者の私も他機関との連携で関わっています。道東ドクターヘリが出動しましたが、収容先の医療機関のヘリポートが天候不良で着陸できず釧路消防署に着陸、救急車で搬送しました。

読者の中でトリアージを経験された方は少数と思います。本事例のような事案は全国どこでも起こり得ますし実際に起こっていますので、傷病者とのコミュニケーションのテーマの一つに加えました。

工藤健太講師の経験に基づく本音、また経験に基づく訓練などの実施の取り組みはトリアージ未経験を補うものです。参考にして下さい。

次回は**「外傷傷病者とのコミュニケーション」**の予定です。

講　師

氏　名：工藤（くどう）　健太（けんた）

所　属：池北三町行政事務組合
　　足寄消防署

年　齢：33歳

出身地：弟子屈町

消防士拝命：平成13年４月

救急救命士資格所得：
　　平成13年５月

趣　味：野球

シリーズ構成

山原清一（釧路東部消防組合釧路消防署）

イラストで覚える

新しい救命処置と応急手当

（ガイドライン2010対応）

■玉川　進　著（国立病院機構旭川医療センター）

Ｂ５判／32頁（オールカラー）　定価315円

◆応急手当講習の『普通救命講習Ⅲ』、『救命入門コース』を受講する中高生や市民に救命処置を容易に理解いただけるようイラストで解説した応急手当講習受講者用テキスト！

第１章　応急手当を覚えましょう
　１．応急手当とは　ほか
第２章　救命処置
　１．救命処置の流れ
　２．心肺蘇生　　ほか
　　(1)　意識の確認
　　(3)　呼吸の確認
　　(4)　胸骨圧迫（心臓マッサージ）
　　(7)　ＡＥＤ　　ほか
第３章　気道異物の除去
　２．腹部突き上げ法
　４．意識がなくなったとき　ほか
第４章　応急手当
　１．傷病者の管理　ほか

近代消防社　〒105－0001東京都港区虎ノ門２丁目９番16号（日本消防会館内）TEL 03－3593－1401　FAX 03－3593－1420