傷病者とのコミュニケーション

# 〔第９回〕「外傷傷病者とのコミュニケーション」

講師 水澤　俊介（釧路東部消防組合 釧路消防署）

## 1. はじめに

交通外傷（**写真１**）や労働災害、凍った路面での転倒（**写真２**）や運動競技中の怪我（**写真３**）など、外傷の受傷機転は様々です（※受傷機転=外傷を負うに至る原因、経緯）。

傷病者を観察した後、適切な医療機関へ搬送するためには、傷病者や周囲にいる関係者から事故当時の情報を得ることが重要となります。しかし、傷病者や関係者とのコミュニケーションが不十分であると必要な情報を得ることができません。本来救急搬送が必要であったのに不搬送としてしまった、傷病者の状態に合わせた適切な病院搬送ができなかった等、傷病者にとって不利益な結果を招く可能性があります。

今回は「外傷患者」とのコミュニケーションについて、事例を基に自身の経験も交え、私なりの考えを述べさせていただきます。

**写真１**　交通外傷

**写真２**　凍った路面での転倒

**写真３**　運動競技中の怪我

## 2. 事　例

### ●不搬送とした外傷患者が‥‥。

外傷患者と接触した時、最初に「何をしていて怪我を負いましたか？」と聴取する方が大半ではないかと思います。なぜなら、受傷機転は観察のポイントや、搬送先病院等を判断する大切な要素だからです。しかし、傷病者の状態によっては正確な受傷機転を聞き出せない状況もあり、救急活動がスムーズに進行しないこともあります。

私の所属であった事例を紹介します。

**事例内容**

酒に酔い、頭部から出血した状態で帰宅した傷病者（**写真４**）、驚いた家族が救急要請をしました。到着した救急隊が、傷病者に怪我をした時の状況を聞いたのですが、返ってくるのは「転んだ」という答えだけ。どこで転び、どのような物に、どれくらいの強さでぶつけたのかという、

**写真４**　頭部を受傷した傷病者

写真５　家族が説得

救急隊が知りたい情報は得られませんでした。止血後、救急隊は病院への搬送準備を開始しましたが、本人は「大丈夫だから」と頑なに搬送拒否。家族の説得（**写真５**）にも応じず、結局、搬送辞退となりました。

しかし翌朝、その家族から「様子が変だ」（**写真６**）と再度救急要請あり、救急隊が病院へ搬送しました。後日返却された傷病者引継書の診断名欄には「外傷性脳出血」と記載されていました。

写真６　家族が異変に気づく

**考　察**

本症例において、酩酊状態である傷病者から正確な受傷機転を聞き出すことは、困難であったと思われます。よって、傷病者の全体的な雰囲気や、受傷部位の状態等から重傷度を判断することになります。しかし、それにも限界があり、時間経過とともに出現する症状には対応しきれないところがあります。

例えばですが、この傷病者が運悪く、翌朝ＣＰＡ状態で家族に発見されていたら……。前日、家族と救急隊のコミュニケーションが不十分であった場合「昨日、救急隊が病院へ搬送していれば……」と思った家族が訴訟を起こす可能性も十分に考えられます。そういったトラブルを回避する為には、不搬送時の傷病者の状態、これから出現するかもしれない症状等を本人、家族へ十分に説明し、救急隊の判断に対し理解を得ることが必要です（**写真７**）。「救急隊はここまで親切に対応してくれた。」と家族に感じてもらうことが大切なのです。

もちろん、本症例において、救急隊は家族に十分な説明をしたことを付け加えておきます。

写真７　家族へ十分説得し理解を求める

## ●心もケア

外傷の種類に切断があります。例えば、手指の切断。生命の危機に直結する外傷ではないかもしれません。しかし、傷病者にとっては、時に傷による痛みよりも、将来への不安が勝ることもあるようです。実際に私が出動した事例を紹介します。

**事例内容**

労災事故による出動。木材工場にて作業中、回転する機械の刃に傷病者の指が触れ中指を切断（**写真８**）。現場に到着した時、傷病者は年配の同僚に付き添われ事務所にいました。痛みが強かったのか、苦悶様の表情ではありませんものの、顔色は良くありませんでした。

私「大分痛みますか？」

傷病者「痛いですよ。だけど仕事ができなくなるかと思うと、そっちの方が……。やっちゃったなぁー、この指じゃもう仕事はできない。会社クビかな、これから生活どうしようかな……。」

写真８　手指を切断

と、ひどく落胆していました。正直なところ、私はかける言葉が見当たりませんでした。励ましたところで、「お前に何がわかる！」と怒らせてしまう可能性もありますし、「指の１本無くても仕事はできますよ。」なんて口が裂けても言えません。

救急車内に漂う、どんよりとした空気。そんな時、場の雰囲気を和ませてくれた方がいました。救急車に同乗していた、傷病者の同僚です。

傷病者の同僚「おまえ何言ってんだ、そんな落ち込むことじゃないだろ。救急隊員さん、俺の指見てよ（**写真９**）。ほら、ここから先が無いだろ？みんな怪我してんだよ、職業病みたいなもんさ、仕事だって続けてるよ、ワハハッ！」

この会話の最中に知ったのですが、実はこの方、傷病者の父親でした。

傷病者「そういう問題じゃないし」
とは言いながらも、傷病者は笑顔を浮かべ、どこか安心したようでした。

**写真９**　「救急隊員さん、俺の指見てよ」

**考　察**

人生の先輩である父親の経験談は説得力抜群でした。車内の雰囲気は一変、私たちも傷病者と会話がしやすくなりました。

傷病者は怪我をしたことにより、将来に不安を感じていましたが、同じ境遇から回復した父親の言葉が、大きな安心感をもたらしたのだと思います。

私はこの症例から、自身の経験談を交えたコミュニケーションは、傷病者に安心感を与えられる有効な方法（**写真10**）ではないかと考えました。

そして後日、その方法を実践する機会がありました。スポーツ競技中に膝を負傷した高校生を搬送したときのことです。私は以前、ラグビーをしていて膝を負傷し、計４度手術をしたことがあります。その高校生の膝も、受傷機転や痛み方等を聞くと私の怪我と同じような状態と推測できました。そして、高校生は私に聞いてきました。「また、運動できるようになりますか?」その不安は、怪我をした

**写真10**　経験談は傷病者に安心感を与えられる有効な方法

当時私が抱いていたものと同じでした。

現在、怪我から復活し再びスポーツに打ち込んでいる私が（さすがにラグビーはやめました）、先程の父親と同じように自身の経験談を用いてコミュニケーションを図ったことは言うまでもありません。効果は抜群で、病院へ到着するまで話に花が咲いたことを覚えています。

## ●初心忘れるべからず

度重なる救急出動、そんな中「こんな怪我で救急車を呼んだのか…、自分たちで病院に行って欲しかったなぁ…。」と思った経験はありませんか?もちろん現場でその気持ちを声にすることはありませんが、感情はささいな言動や、ちょっとした態度に表れることがあります。私が救急隊員になって間もない頃、経験した事例を紹介します。

**事例内容**

一般外傷による出動。要請概要は､はっきりと言えば｢たいしたことはないな｣と感じる内容でした。現場に到着し、私が傷病者の観察をしました（**写真11**）。その時、隊長は、搬送資器材の準備を手伝っており、少し遅れて傷病者のもとへ到着しました。私は隊長へ観察結果を報告しました（**写真12**）。

**写真11**　軽症の傷病者

隊長「なんだ、それだけ？」

傷病者からは少し離れて会話していたのですが、私たちの死角にいた家族に運悪く聞かれてしまいました（**写真13**）。

家族「今、『なんだそれだけ』って言わなかったか」

その後の展開はご想像のとおり、その場はなんとか切り抜けましたが、家族が憤慨したのは言うまでもありません。

**写真12**　救急隊長へ観察結果を報告

**写真13**　家族が聞き耳を立てていました

**考　察**

本当に何げない一言でした。少なくとも私には皮肉っぽく聞こえませんでしたし、実際私も「これで救急車呼んだの？」と思ってしまいました。しかし、そういった類の言葉は、何があっても現場で声に出してはいけません。

私たちは傷病者や家族から信頼を得ようと努力しますが、使い方を間違えますと、言葉は凶器となり、簡単に信頼関係を壊してしまうのです。

この事例を通し、私たちが傷病者を観察するように、私たちも周囲の方々から観察されている（**写真14**）ということ、発言と態度には十分注意を払い、どんな出動でも誠意をもって対応しなければならないことを、身をもって学びました。

## 3. まとめ

今回は３つの事例を紹介させていただきましたが、どの事例も、患者側から信頼を得ることが必要でした。「この救急隊に任せて大丈夫なのか？」と思わせてしまった事例もありましたが、失敗はしっかりと反省し、次の出動へと繋げていくことが大切です。

**写真14**　救急隊は周囲から観察されています

外傷に限ったことではありませんが、傷病者の観察や、家族への説明。隊員間の連携や、搬送先病院への情報伝達等、全ての過程で他人との関わりが発生します。本来の意味とは違うのかもしれませんが、他人との関わり=コミュニケーションとするならば、救急活動は、コミュニケーションなくして成立しません。

救急活動においてのコミュニケーションを建築物で例えるなら基礎部分でしょうか。基礎をしっかりと築いていけば、その上には様々なものが積み重なっていき、一つの出動を完成させることができます。皆様が日々研鑽に励み、磨き上げた救急技量を存分に活かすためにも、今一度この基礎部分の重要性について考えていただけたらと思います。

## 4. 番外編

この原稿の執筆期間中に、私は両親と自宅屋根の雪下ろし作業をしました。屋根に梯子を立てかけた時、先端は軒先に辛うじて掛かっている状態でした。長い梯子に交換するのが面倒だった私はそのまま登り始めました（この時点で間違いです）。

父「梯子押さえるか？」

私「いや、押さえなくていいわ」（さらに間違いです）

梯子の上段まで登り、屋根に手を伸ばしたときでした。案の定といいますか、掛かっていた梯子が軒先から外れ、私は、綺麗に雪かきされたコンクリート地面に背中から墜落しました（**写真15**）。高さ２ｍ以上はありました。落ちた瞬間、父の「大丈夫か」という声と、母の「キャーッ！」という悲鳴が聞こえてきました。腰から臀部にかけてとても強い痛みがありました。

（なんたる失態。職場で徹底されている安全管理を怠り、消防職員が梯子から落ちるとは…）

写真15　墜落した私

痛みよりも、恥を感じた私はすぐに立ち上がると「全然大丈夫！」といって、心配する両親をよそに、再び梯子を登り屋根の雪下ろしをしました。痛みをこらえながら除雪していた私は、ふと思いました。「極度の緊張や、恥ずかしさ」があると人は痛みを我慢し「大丈夫!」と平静を装ってしまうことがあるのだと。

交通事故現場等で重症傷病者が「大丈夫」と言うことがあります。きっと、私と同じような心境から出てくる言葉なのでしょう。特殊環境下では、そういった心境になる場合があることは何となく知識としてありましたが「本当にそうなんだな」と我が身で体験できました（高い授業料でしたが…）。

皆さん、やはり、高エネルギー外傷患者と酔っぱらいの「大丈夫」は信用しない方が良いです。どこか見逃している外傷はないか、注意深く観察する必要があります。

余談ですが、父曰く「俺があの高さから落ちたら入院していた」だそうです。大きな怪我もなく、翌日からランニングできる丈夫な身体を授けてくれた両親に感謝しました。

## 構成者コメント

顔面や頭部の外傷では見た目が派手な出血が多いため、関係者が動転していることが多く、出血についての解剖学的な説明をして不安を取り除くこともあります。また、建築現場で高所からの転落などの高エネルギー事故や、製造機械に四肢を巻き込まれ受傷する事故など、救助隊の出場を伴う外傷では、救出までに時間を要し、この間傷病者の不安をいかに和らげるかは救急隊のコミュニケーション能力にかかってきます。

水澤俊介講師が述べているように、コミュニケーションを通じ全力で傷病者を救護している姿勢が基礎となり、傷病者との信頼関係が成立することとなるでしょう。

次回は**「通信員、心肺蘇生例」**の予定です。

**講　師**

氏　名：水澤（みずさわ）　俊介（しゅんすけ）

所　属：釧路東部消防組合
釧路消防署

年　齢：31歳

出身地：苫小牧市

消防士拝命：平成16年７月

救急救命士資格取得：
平成15年５月

趣　味：建築消防を肴にお酒を飲むこと

**シリーズ構成**

山原清一（釧路東部消防組合釧路消防署）

WATER JEL®
ウォータージェル
熱傷の 応急処置
Leading The World In Emergency Burn Care
熱傷救急ケアにおいて世界をリード
・炎に立ち向かう消防隊をバックアップ
・傷病者と向き合う救急隊をサポート
・被災者と向き合う救助隊をサポート
ファイアーブランケット
WJ ドレッシング
ウォータージェルは熱傷の応急処置用として開発されました。
熱傷を冷却し、痛みを和らげ、乾燥を防ぎ、外部からの感染を防御します。
体温以下に冷却をしない仕組みになっていますので、低体温症を起こしません。
＊軽いやけどにはジェルだけの入ったウォータージェルボトル、ウォータージェルパックがあります。
（毛布タイプ）
一般医療機器 :13B3X00138000029
（パッドタイプ）
一般医療機器 :13B3X00138000028
＊ウォータージェルを 2013/1/24-25 に岡山県で開催される救急資器材展に出展します。
＊カタログ・詳しい資料は、メール・FAX・TEL で請求ください。
開発製造：WATER JEL TECHNOLOGIES - INTERNATIONAL ウォータージェルテクノロジィーズ社（米国・ニュージャージー州）
アコードインターナショナル株式会社
http://www.accord-intl.com/
e-mail:Accord@accord-intl.com
151-0072 東京都渋谷区幡ヶ谷1-9-4-1005
TEL:03-3299-6751 FAX:03-3299-6752