

ジャンル	子ども・教育	日本語学習	医療・福祉	労働	災害対策	意識啓発 地域づくり	推進体制の 整備	その他
事業名	多言語対応救急救命表示板設置事業							
団体名	(社)北方圏センター							

***** 事業のポイント *****

さまざまな機関で作成されている多言語対応の救急マニュアルは、いろいろな状況を想定した質問集等が何種類もの「言語」で記載されているものもあり、非常に労力を要したことが想像に難くない。今回紹介させていただく本事業のタイトルには「多言語」と記載されているものの、基本的に「ことば」を使わずに「ユニバーサルデザイン」イラストである「ピクトグラム」を使用し、結果的にどの言語（聾啞者含む）に対してもコミュニケーションを図ることが可能なツールを作成したのが、本事業のポイントである。100%の理解度があるものではないが、実際の現場にてその活用が広がりつつあり、全国の消防署等からの問合せもきている。

助成年度 区分	平成20年度地域国際化施策支援特別対策事業	事業総額	950千円
------------	-----------------------	------	-------

事業の内容、成果等

● 事業実施の背景

グローバル化が進む中、情報、モノ、人々が世界中を頻繁に往来するようになり、北海道でも例外なく、諸外国からの観光客や北海道内に在住する外国人が年々増加している傾向にある。また、2008年7月の北海道洞爺湖でのG8サミット開催が契機となり、外国人を受入れるための環境整備等が少しずつ整ってきている。例えば、観光情報等についても、英語だけではなく、中国語・韓国語・ロシア語などで書かれたものなどが様々な地域で配布されるようになってきたり、また、英語で対応可能な医師がいる病院等のリストなど、道内で生活する外国人のための情報も限定的ではあるが、少しずつ整ってきている状況にある。

しかし、北海道を訪れる外国人が年々増加するにつれ、使用する言語や文化的背景などが実に多様化してきていることが現実として起きているなかで、特に遠隔地などにおける外国人に対する情報提供などが、未だ整っていない地域があることを鑑みた時に、北海道全体の「日本語による対応が不自由な外国籍者等」に対する取組みはまだ十分とは言えない状況にある。

そのような状況において、旅行者だけではなく、北海道で生活をしている外国人が、安心して滞在できる様々な分野における環境づくりは、これからしっかりと取組んでいかなければならないと考えられる。

● 事業の目的

北海道内に滞在する「日本語による対応が不自由な外国籍者等」に対して、急病や怪我等の救急時において、「救急事由の原因・症状」並びに「障害等の程度・症状」等を確認するための「ユニバーサルデザイン」を採用した表示板を作成し、北海道内の救急車に設置し、上記外国籍者等の救急救命時に活用することで、「言語対応不自由者」の人命救助支援が期待され、地域の多文化共生の一助となることを目的とする。

● 実施内容

- ① デザイナーを含むワーキンググループの顔合わせ並びに大まかな作業計画の策定を行った。〔4～5月〕
- ② 千歳消防署より説明を受け、外国人に対する救命活動の現状を把握し、救命士に対するアンケートを作成し、表示板項目(症状や状況)の候補に係るブレインストーミングを行い、候補項目を考察した。
- ③ 救命活動時に行われる「START 式トリアージ」及び救命士の意見をもとに、12項目の表示板を作成することとした。

(手を握れるか／歩けるか／体が挟まれたのか／高所からの落下／火傷／感電／頭痛／胸痛／息ができない／体が動かない／病院に行くか／妊婦か)〔～6月〕

④ 前述③を受けて、デザイナーが描いたイラスト(案)について、意見交換を行い、イラストの修正箇所及び作業スケジュールの確認を行った。〔～8月〕

⑤ 千歳市消防署にて、救急車内における表示板設置個所の考察(表示板サイズ・方向・資材等の検討)〔～9月〕



⑥ 試作品について、JICA 研修員(16名・10カ国)の協力のもと、評価シートなどを用い、表示板の第一回検証会及びシミュレーションを行った〔～10月〕



⑦ 検証会の結果をもとに、大幅に表示板デザインの修正が必要なカードがあることがわかった。

例)「病院に行くか?」という問いについて、「○×」では全く通じないなど。

⑧ 検証会の結果を反映した暫定(試行)版を作成し、千歳市消防署へ約2か月間の試行を依頼し、実際の現場においてどれだけ実用性があるのかを検証した。

〔10月末～翌1月上旬〕

⑨ また、上記暫定版を使用し、第2回検証会をJICA 研修員(10名・8カ国)の協力のもと行った。シミュレーションでは、研修員にのみ症状を伝え、救命士が表示板を駆使し、症状を把握するというところを行い、どのくらい正確に把握できていたかをその後に検証した〔12月〕



⑩ 第2回検証会、千歳市消防署の2か月に及ぶ試行期間から出てきたアドバイス等を検討し、表示版のデザインへ反映させ、最終版を決定した。1部 13 カード〔～1月〕

ア) 共通カード 1 病院へ行くか／ 2 歩けるか

イ) 外因性カード 3 車にはねられたか／ 4 はさまれたか／ 5 転落したか／ 6 やけどしたか／ 7 感電したか

ウ) 内因性カード 8 頭が痛いか／ 9 胸が痛いか(苦しいか)／ 10 息が苦しいか／ 11 腹が痛いか／
12 手を握れるか

エ) 特定カード 13 妊娠しているか(女性のみ)

【※ 上記カードは、フローチャートに従って使用される。】

⑪ 業者へ 500 部の発注をかけ、北海道総務部防災消防課が管轄する「防災ネットワーク」から、「多言語対応救急救命表示板」の情報を流し、北海道内各消防本部より希望する部数を募り、それぞれに配付した。

また、以下の資料も合わせて送付した。

a) [フローチャート](#) [hoppouken-1.pdf](#)

b) [状況調査票](#)(実際に使用した際の状況、理解度などを記載してもらう)
[hoppouken-2.pdf](#)

c) [表示板一覧](#)(各イラストの説明・疑われる症状などの記載) [hoppouken-3.pdf](#)

d) [全身イラスト](#)(痛い部位などの特定に使用する) [hoppouken-4.pdf](#)

● 事業の成果

平成 21 年 2 月末に配布後から現在まで、前述⑪b)状況調査票により、使用実績は20件弱の報告を受けている。その報告によると、ほとんどの活動において表示板が外国人に理解されており、今後、益々表示板が活躍することが期待される。

また、今後、救急救命士が円滑に表示板を使用することが可能となるよう、北海道消防学校と連携し、同校に研修に来る救命士等に外国人とのシミュレーション研修を行うなど、外国人からの救急要請等に備えることとしたい。

● 大切にしたこと／苦勞(工夫)したこと

本事業は、当然ながら使用当事者(救急救命士及び外国人)が使用(理解)しやすいことに最も重点を置き、表示板の作成にあたった。

表示板の種類及び枚数を決める際も、現場の意見が最重要ということで、協力いただいた千歳市消防署の救急救命士の意見及びアドバイスをもらい最終的に 13 枚ということで確定した。

また、デザインに関しては、人種、民族、宗教を超えた外国人に理解されないと全く意味が無いことから、多くの外国人の意見を聴取し、デザインに反映させた。

日本語では頻繁に使用する「○」と「×」が全く使えないことがわかったり、病院を表現する際に「✚」赤十字マークが使用できなったり、宗教によっては「☾」赤新月マークが病院の意味を表わすなど、最大公約数のなかでデザインを確定していく作業はかなり苦労した。

● 課題と展望

本事業は、表示板について改善の余地がまだまだあると思われることから、適宜、デザインの改訂など折に触れて実施していきたいと考える。

また、他府県でもこの表示板を取り入れていただき、実際の現場でご活用頂ければと思う。

外国人の受入状況として、北海道はまだまだ他府県と比較すると定住者よりは一時滞在者である観光客が圧倒的な数を占めていることから、「安心して訪問し滞在できる場所」という付加価値を高め、北海道のファンとなる外国人観光客を増やし、今後の北海道の活性化につながるべく、多文化共生の一助となるよう務めていきたい。