

# 緊急時等対応マニュアル



一次救命処置（BLS）ガイドラインに沿った野外AED実習風景

特定非営利活動法人ケアセンター八王子

## 1. 緊急時とは

- 緊急時とは、利用者宅の訪問時又は利用者の来所時に発生した、利用者の障害、病状の急変、生命の危険及び利用者の財産、什器類の損傷等が生じる場合をいいます。
- 介護サービス事業における従事者の場合、要介護高齢者を対象とした業務の特殊性から、自ずと緊急事態に遭遇する確率が高いため、緊急を要する事故の発生に備えて、事前にその対応方法及び手順を周知徹底し、適切に対処することが求められます。

## 2. 事故発生予防のための情報収集

### (1) 利用者の疾患等の情報

- ① 主治医の診断書及び指示並びにアセスメント等によって、利用者の過去の疾患、現在治療中の疾患等の情報を収集します。
- ② 収集した疾患に関する情報を整理し、緊急事態の発生の可能性を予測します。
- ③ モニタリング等で状態を確認し、緊急事態の発生の可能性と照らし合わせます。

### (2) 利用者とのコミュニケーション

- ① モニタリング等で利用者とのコミュニケーションとり、状態の把握に努めます。
- ② 利用者との信頼関係を強化し、情報の発信が出しやすい状況を築くことが重要です。
- ③ 顔色や熱感等の観察による情報も重要です。

### (3) ケアチームとの連携

- ① ケアチーム間の情報共有が重要であり、とくに主治医への情報提供が重要です。
- ② 事業所の検討会議等で意見を求めることも必要です。

### (4) 利用者宅の環境における注意事項

- ① 寝室(地震等で頭上から物が落下するような状態になっていないか、電源コード等によって転倒を引き起こす危険な状態になっていないか等)
  - ② 台所(ガス漏れ防止装置又は火災報知機等の設置の必要性はないか)
  - ③ 廊下等(滑りやすくないか等)
- ※必要に応じて、住宅改修の実施又は福祉用具の見直し等を検討してください。

### 3. 緊急連絡先等の整備

#### (1) 緊急連絡先一覧の作成

- ①緊急時に備えて、素早く対応できるように、利用者の家族、主治医、居宅サービス事業者等を記載した緊急連絡先一覧を作成しておきましょう。
- ②緊急連絡先一覧は、利用者ファイルと緊急連絡先ファイルの両方にファイルしておくこと緊急時に役立ちます。(別紙参照)

#### (2) 医療情報の記録票

緊急時の搬送先が、主治医の病院とは限らないのでやむを得ず搬送先に同行した場合には、できる限り、担当医に対して、現在保有している利用者の正確な医療情報を伝えなければなりません。

そのためには、事業所から当該病院にFAXを送付することができるよう、次のような医療情報を整理しておくこと便利です。

- ①利用者の医療保険番号等
- ②過去の疾患及び現在治療中の疾患
- ③服用している医薬品名等
- ④アレルギー情報等

### 4. 緊急時の対応

#### (1) 緊急連絡

- ①状態に応じて主治医に連絡又は119番に通報する。
- ②事業所に連絡する(場合によっては、事業所に諸連絡を依頼し、利用者の状態確認及び応急処置等を行う)。
- ③家族に連絡する。
- ④居宅介護支援事業所等に連絡し、対応を協議する。

#### (2) 119番通報

- ①救急車が迅速に到着できるよう、事前に利用者宅の案内方法を想定しておく(目標となる建造物等の確認)
- ②利用者の状態を簡潔明瞭に伝える
  - 意識(意識がない、反応がない、呂律が回らない等)
  - 呼吸(呼吸がない、呼吸が早い・遅い・弱い等)
  - 脈拍(脈拍がない、脈拍が早い・遅い・弱い等)
  - 体温(高い、低い)
  - 吐血・下血(色、量、回数等)
  - 嘔吐(嘔吐物の色、量、形状等)

### (3) 応急処置

医療行為はできませんが、状況に応じて、可能であれば次の一般的な処置を行う。

- ①口腔内の異物等の確認及び除去
- ②気道の確保
- ③人工呼吸
- ④心臓マッサージ
- ⑤止血
- ⑥状況に応じ、近くにAED等があれば対応

## 6. 財産・什器類の損傷

利用者の財産・什器類を損傷させた場合には、利用者又は家族と協議し、求められた適正と思われる賠償等については、速やかに対応し、以後の信頼を損なわないように注意することが重要です。

なお、損害賠償責任保険等に加入しておくことで安心です。

## 7. 結果の報告・記録

- (1) 対応結果について、事業所に報告する。
- (2) 緊急事態又は事故の発生から対応までの一連の経緯について記録する。
- (3) 対応手順に問題点がないか等を検討し、以後の対応をさらに向上させる事例として活用する。
- (4) 必要に応じて、利用者の家族若しくは保険者等に報告する。

※介護職員の活動日誌専用ファイルに緊急連絡（関係機関）体制の手順書が作成されております。

※利用者のお名前等は個人保護法の関係上匿名とされております。

以上

### 履歴

平成	30年	4月	1日制定
令和	5年	4月	1日改定