

# 事故発生時・緊急時 対応マニュアル



発行者

山科区介護サービス事業者等連絡会  
山科区在宅医療・介護連携支援センター

# 急変時対応の重要ポイント

## ① **まず自分が落ち着く**

担当の訪問介護員は緊急時に焦らず落ち着いて  
利用者の状態を観察を

## ② **利用者さんを安心させる**

体調の急変は利用者にとって不安がある、安心感を与える関わりを

## ③ **状況を把握する**

緊急性の判断を行うためには冷静に状態を観察する

# 救急搬送する際の注意点

## 迷ったら119番する

119番すると向こうから観察点を問いかけてくれる

### 1 通報時

- 火事か救急かを問われるので「救急です」と伝える
- 1番に「自身がヘルパーである」旨を伝える
- 利用者の住所を伝える

### 2 救急隊員の到着後

- 急変時の状況を伝える
- 既往歴や服薬状況を伝える

# 緊急時の対応フロー

意識がない?、息してない?、なんか変? →図1

緊急性が高い

救急車要請 (119番)

救急車  
待つ間

家族(キーパーソン)、所属先、主治医、訪問看護、  
ケアマネジャーに連絡  
持っていくもの(薬、薬手帳、保険証、介護保険証)準備

救急車にて搬送、搬送先病院を事業所に連絡  
※救急車には同乗しない

緊急性が低い

観察 →図2

主治医や訪問看護、  
所属先に連絡し、指示を仰ぐ

家族(キーパーソン)に連絡

# こんな症状はすぐ救急車!!

図1

## 意識障害

- よびかけても、揺さぶっても、つねっても反応がない
- もうろうとして言葉が分からない

## 痛み

- 突然の激しい頭痛
- 突然の締め付けられるような激しい胸痛
- 突然の激しい腹痛

## けいれん

- 全身の激しいふるえ

## 嘔吐・下痢

- 大量の血が混じった嘔吐や下痢
- 胸痛や頭痛を伴う嘔吐

## 手・足

- 突然、片方の腕や足に力が入らなくなる

## 窒息

- 呼吸していない
- ものをのどにつまらせた
- 顔色が蒼白

## けが・やけど

- 大量の出血を伴うけが
- 広範囲のやけど
- 我慢できない強い痛み



# こんな症状は主治医または所属先へ！

図2

## 頭

- 強い頭痛
- 急なふらつき、立てない
- めまい

脳出血  
かも

## 顔

- 顔半分が動きにくい、しびれる
- よだれがたれる
- ろれつがまわりにくい
- 見える範囲が狭くなる
- 周りが二重に見える

脳梗塞かも

## 胸・背

- 強い胸痛
- 急な息切れ

心臓発作  
かも

## 腹

- 強い腹痛
- 激しい下痢

腹部救急疾患かも



# 急変時の伝え方

## ① 自分を名乗る

例：〇〇事業所 〇〇です。夜分に申し訳ございません。報告です。又は ご指示いただきたいです。

## ② 最初に一番伝えたい情報伝達

例：〇〇さんが、今、ベッドから転倒され、腰の痛みが強く、立ち上がれない。〇〇さんが、入浴中に、呼んでも返事がない。

## ③ その次に、意識の有無、バイタルや内服薬、服薬状況、栄養状況、家族背景を伝える

例：糖尿病があり、内服薬 アクトスを飲んでいますが、今夜の分を飲んだかどうかわかりません。  
血圧は100/55、意識は、呼びかけに反応あります。家族は高齢の妻だけです。

## ④ 指示内容は必ず復唱

例：わかりました。すぐに来ていただけるんですね。

## ⑤ 最後のお礼の言葉

例：ありがとうございました。





**作成者** 中京区在宅医療・介護連携支援センター運営会議

本マニュアルは、作成者において作成されたものを、作成者のご了解のもと、  
内容を変更することなく、発行者において発行・配布するものです。

v2.2024.1