

# 高齢者福祉施設における 救急要請ガイドライン

平成19年9月初版

平成26年12月改正

令和2年8月一部改正

神戸市消防局

# 目次

1	趣旨	1
2	高齢者福祉施設救急要請時対応マニュアル	2
3	高齢者福祉施設における救急要請ガイドライン	3
4	救急要請の基本的な考え方	4
5	施設内での事故防止、日頃からできる対策	5
	・別添 民間患者等搬送事業者一覧表（令和元年10月現在） 救急隊への情報提供表 事案発生時の情報提供表	巻末

## 1 趣旨

救急業務とは消防法2条9項で、災害や事故、生命の危険や著しく悪化する恐れのある症状を示す傷病者を、迅速に搬送する適当な手段がない場合に救急隊により医療機関へ搬送することとしています。

救急出動件数が増加の一途を辿っている中で、救急車の空白時間、空白地域（救急車が多数同時に出動することにより、ある地域に救急車がない時間帯）が発生する問題が現実として起こっており、今後も救急需要の増加が予想されます。

また、超高齢化社会の進展に伴い、65歳以上の高齢者は呼吸器疾患、心疾患、脳疾患による救急搬送が増えています。転倒などによる骨折や打撲などのけがにあっては、比較的安全と思われている家庭内でも発生している状況です。

そのような背景の中、高齢者福祉施設様からの救急要請件数も増加しており、入所者の発病や施設内での転倒等事故に起因した救急要請が見受けられます。一部には入所者の生命に危険が迫っているにもかかわらず、応急手当が実施できていないケースもあります。

施設内での事故には、廊下や階段に手すりを設置する、カーペットの滑り止め防止措置をする等、少しの工夫で防げることがあります。

また、普段から健康相談のできる「かかりつけ医師」を持つことや何かのときに相談・受診していただける「協力病院」を持つことにより、もしもの時に適切な対応ができる体制作りも高齢者福祉施設様には必要であると考えています。

救急車は緊急車両であり、数も限られております。本当に必要とされる方のところへ一刻も早く駆けつけるのが本来の消防救急業務であることをご理解いただいたうえで、緊急事態が起こった場合は、迷わず119番通報し、入所者のために応急手当を実施していただく必要があります。

以上のことから神戸市消防局では、高齢者福祉施設様の救急対応能力の向上を支援するため、救急要請の概要や実情を把握し、要請理由及び需要に関する検討を行い、その検討結果から高齢者福祉施設における救急要請ガイドラインを作成しました。

高齢者福祉施設様が緊急時の対応についてご確認いただくことで安全に対する意識を高め、入所者様が安全で安心に過ごされる一助となれば幸いです。

## 2 高齢者福祉施設救急要請時対応マニュアル

緊急性が認められない場合は、民間患者搬送事業者等他の搬送手段で医療機関の受診をお願いします。

事前準備

→ P5参照

緊急事態  
発生！！

- 緊急事態の発生を施設内の職員に知らせて、発生場所に職員を集めてください。
  - 集まった職員の役割を分担してください。
    - ⇒119番通報する人
    - ⇒応急手当（心肺蘇生等）をする人
    - ⇒AEDを取りに行く人
    - ⇒救急隊を誘導する人
- ※玄関開錠、協力病院等があれば連絡をお願いします。

119通報

- 住所、施設名
- 「いつ」「だれが」「どこで」「どうした」のか。
- 傷病者の今の状況（呼吸がない、意識がないなど）
- 実施している処置（心肺蘇生、AEDの使用等）

応急手当の実施

- 速やかに応急手当（心肺蘇生等）を行ってください。
- 救急隊（消防隊）が到着するまで継続してください。

救急隊（消防隊）  
の誘導

※消防隊が先着  
することもあります。

- 傷病者のところへ誘導してください。
  - 何が起こったのか説明してください。
- 「救急隊への情報提供表  
事案発生時の情報提供表」を渡してください。

★ あらかじめ搬送先医療機関を確保されている場合は、救急隊に情報提供してください。

救急隊（消防隊）による救命処置

情報提供

施設職員の同乗

- 病院への申し送りが必要です。
- 傷病者の状況が分かる方が救急車に同乗してください。
- 受診に必要な物を用意できれば持参してください。
- 万一同乗できない場合は後刻対応をお願いします。

### 3 高齢者福祉施設における救急要請ガイドライン

<b>救 急 要 請 ガ イ ド ラ イ ン</b>	
1.救急搬送の要件	<p><u>以下の場合で医療機関等に緊急に搬送する必要があるもの</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 災害により負傷した場合</li> <li>● 屋外の事故等で負傷した場合</li> <li>● 屋内の事故等で負傷し迅速に病院に行く手段がない場合</li> <li>● 悪化する病気で迅速に病院に行く手段がない場合</li> </ul> <p>※緊急性が認められるとは 例えば、意識障害、呼吸困難、心不全、呼吸停止・心停止等により迅速に医療機関への搬送が必要な場合をいいます。</p> <p><b>※救急車の数は限られています！</b> <b>救急車の適正利用にご協力をお願いします。</b></p>
2.協力病院への連絡と搬送先病院の確保	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 協力病院やかかりつけ医があれば連絡をお願いします。</li> <li>● あらかじめ搬送先医療機関を交渉・確保されている場合は救急隊に情報提供してください。</li> </ul> <p>※救急隊が出動すれば蘇生処置を実施し医療機関へ搬送します。傷病者や家族からDNAR（蘇生処置をしないで）の意思表示（書面等）がある場合は、あらかじめ協力病院やかかりつけ医師と相談しておいてください。</p>
3.施設内の対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 緊急事態が発生したことを施設内職員に知らせ、緊急事態が起こった場所に職員を集めてください。</li> <li>● 集まった職員の役割を分担してください。 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 119番通報、関係者への連絡をする</li> <li>・ 傷病者に対する応急手当をする</li> <li>・ 玄関の開錠と救急隊（消防隊）の誘導</li> </ul> </li> <li>● 救急隊（消防隊）が到着すれば傷病者のもとへ誘導してください。</li> <li>● 傷病者に関する情報と何が起こったのか説明してください。傷病者情報の伝達は別添「<b>救急隊への情報提供表</b>」や「<b>事案発生時の情報提供表</b>」をご利用ください。</li> </ul>
4.施設職員の同乗	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 医療機関への申し送りが必要です。傷病者の状況についてわかる方の同乗をお願いします。その際には看護記録・介護記録・カルテ等を持参してください。</li> </ul>
5.民間患者等搬送事業者等の利用	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 緊急性がない場合（病院への通院など）には、民間患者等搬送事業者の利用をお願いします。<b>※別添参照</b></li> </ul>

## 4 救急要請の基本的な考え方

### ① 救急車の数は限られています

事故や急病で、症状からみて緊急に病院に搬送しなければならない場合は、すぐに119番通報して下さい。重大な病気やけがの可能性があり、救急車を呼ぶべき症状について示したホームページ「救急受診ガイド」を作成していますので参考にご利用ください。

◇インターネットで検索◇

<http://www.kyukyujushinguide.jp/kobe/>



また、平成29年10月より救急安心センターこうべ「#7119」を開設しました。救急車を呼ぼうか悩んだ時や、受診できる医療機関がわからない時など、24時間365日いつでも相談を受け付ける救急相談ダイヤルです。相談員（看護師）が聞き取った相談者の訴えや症状に基づき、医師の助言を受けながら、緊急性および受診の必要性の判断や、現在受診可能な医療機関の案内を行います。相談の結果、緊急性がある場合は119番に電話転送し、迅速な救急車の出動へ繋がります。

※#7119 又はダイヤル回線やIP電話の場合は078-331-7119へお電話を



② 救急車以外の搬送手段の検討

超高齢化社会の進展に伴い、救急車の要請数は年々増加傾向にあります。緊急に医療機関へ搬送する必要がない場合は、タクシーや民間患者等搬送事業者の利用をお願いします。また、神戸市では患者等搬送サービスを行う、一定要件を満たした民間会社を患者等搬送事業者として認定をしています。別添の通り神戸市消防局認定の民間患者等搬送事業者一覧を作成していますので参考にしてください。

※利用時間・利用料は各社で異なります。利用料は有料となります。

③ DNAR (Do Not Attempt Resuscitation ⇒ 心肺蘇生をしないで)

アドバンス・ケア・プランニング (ACP : Advance Care Planning⇒患者、家族、医療従事者、福祉関係者等の話し合いを通じて、これからの治療・ケアの目標や選考を明確にするプロセス) という言葉が普及していく中、救急隊が現場に到着した際、ご家族や施設関係者の方から『心肺蘇生をせずに病院まで運んでほしい』、『往診医師が到着するまで待ってほしい』等のご要望を受けることがあります (DNAR)。しかしながら、**救急隊は救急要請があった時点で救命に全力を尽くす義務がある**ため、心肺蘇生 (胸骨圧迫及び人工呼吸)、場合によっては静脈路の確保、器具による気道確保などの医療行為を行いながら病院に搬送することとなります。また、医師の診察前に警察へ通報すると、警察から救急要請される可能性があり、その際も現場へ駆付け同様の処置を行うこととなります。万が一の際、ご本人やご家族が望まない処置を受けることが無いよう、普段から入居者様の意向について、かかりつけ医師やご家族を交えて相談していただき、情報把握に努めていただくようお願いします。



※ACPの詳細は厚生労働省のホームページを参照

## 5 施設内での事故防止、日頃からできる対策

### ① 事故の予防（転倒・転落等の防止）

普段生活していて慣れている場所でも事故は起こります。小さな段差でつまずき転倒することもあります。単なる転倒でも高齢者の場合、骨折等を伴い重症となる場合があります。施設内で事故予防に関する対策（危険箇所の点検等）を講じ、入所者の安全のためにも転倒・転落等の防止に努めてください。

### ② 入所者の情報提供表の作成

入所者の方一人ひとりに対して、巻末の情報提供表を事前に記入しておいてください。救急隊の必要な情報が集約されていますので、情報提供時に非常に役立ちます。また、既往症等は日々変わることがありますので定期的な更新も併せてお願いします。

### ③ かかりつけ医師、協力病院との連絡体制の構築

入所者ごとのかかりつけ医師や協力病院との連絡を密にし、健康管理だけでなく、容態が変化したときにどうするか、ACP（DNAR）を含めた相談や、受診ができる体制をとってください。入所者が高齢者であることを認識し、体調の変化や何かしらの症状が発症した場合、早めに発見し早めに医療機関を受診できる体制を構築してください。症状が悪化する前に受診することや、夜間・休日で人が少なくなる前の対応をお願いします。

### ④ 応急手当の習得と実施

救急隊が到着した際、傷病者の方が重篤な状態であるにも関わらず、応急手当が何もなされていない場合があります。傷病者の救命には発見者や居合わせた方の速やかな応急手当が不可欠です。入所者が急に生命の危険にさらされたとき、そのまま放置することなく、誰かがすぐに救いの手をさしのべるような体制にする必要があります。そのためには、まず、応急手当を身につけて、いつでもどこでも救いの手をさしのべられるようにしてください。応急手当を学ぶことによって事故の防止や安全に対する意識を高めることにもつながります。入所者が安心して暮らせる施設をめざしてください。

※ 応急手当講習に関するお問い合わせについては、神戸市民防災総合センター 市民研修係（TEL:078-743-3799）、もしくは最寄りの消防署にご連絡ください。

#### ○休日や夜間の救急患者発生時の対応について○

施設内で事故防止に努めていても、いつ緊急事態が起こるか分かりません。

休日・夜間は施設職員が少なくなります。緊急時に少ない人数でどのように行動すべきか、入所者の救命のために出来ることを施設内で事前に相談しておいてください。



## 【神戸市消防局認定 民間患者等搬送事業者一覧表（令和2年4月現在 15社）】

社名	住所	営業時間	電話番号
(株)交通救護センター クサカ	北区星和台7丁目4-11	24時間受付	078-595-1199
ユニヴァーサル タクシー(株)	兵庫区駅南通2丁目1-29	8時～19時 365日年中無休	078-651-7021
ヒバリ介護タクシー	西区岩岡町岩岡321-6	24時間受付	078-967-4028
まごころ 北六甲クリエイト	灘区日尾町3丁目2-13	8時～20時	078-904-1218
Welina 神戸民間救 急サービス	東灘区魚崎西町3丁目1-4 リブコート住吉川202号	24時間受付	078-891-5028
アイアイサービス	北区小倉台7丁目1-12	9時～17時	078-958-5844
ケアタクシーなでしこ	西区岩岡町岩岡897-13	8時～20時	078-967-6426
おちあい介護タクシ ー	須磨区北落合2丁目 12-353-104	8時～20時	078-791-5207
介護タクシーゆとり	垂水区城が山1-13-27	8時～20時	078-751-7799
ひので介護タクシー	西区南別府1丁目5-15	9時～17時	078-974-9179
みのりケアサービス (ネットヨタゾナ神戸 株式会社)	北区有野中町2丁目13-11	9時30分 ～18時	078-275-1100
ドアツウドア神戸	中央区浜辺通1丁目1-18-901	24時間受付	078-251-1110
介護タクシー スマイリー	須磨区東落合3丁目12-15 クイーンズコートB101	8時～18時	078-792-2339
神出介護タクシー	西区神出町南262-1	24時間受付	090-4038-7276
介護タクシー あすてん	西区水谷2-13-9	24時間受付	080-3760-0826

最新の情報は、神戸市消防局ホームページで公開しています。

## 救急隊への情報提供表

【事前記載事項】

ご利用者ごとに事前に記載しておいてください

フリガナ 氏名			年齢	歳	性別	男・女	
電話番号			生年月日	明・大・昭・平	年	月	日
住所						□：施設に同じ	
病歴等	現在治療中の病気・ケガ			既往歴（入院歴や入院先病院名、手術歴等）			
常用服用薬	処方箋等あればコピーしておいて下さい			アレルギー 有・無		詳細記入（薬・食物等）	
日常生活	会話	可能・一部可能・不可		歩行	可能・一部可能・不可		
後遺症等の有無	有・無				介助	要・不要	
認定の有無	要支援：1・2		要介護：1・2・3・4・5		未認定		
DNR（蘇生処置をしないで）の意思表示はありますか？ ※医師に情報提供し、救命処置の参考とさせていただきます				有（本人・家族等関係者）・無 関係者の続柄（ ）			
かかりつけ医療機関名				意思表示の 書類について	有・無	有の場合は 用意してください 参考にさせていただきます	
フリガナ 担当医師名				電話番号			
緊急連絡先 （家族等）	フリガナ 氏名				電話番号	1： 2：	
	住所					続柄	
自由記載欄							

最新更新日 令和 年 月 日 可能な限り定期的な更新をよろしくお願い致します。

※新しい情報提供表については神戸市消防局のホームページにあります。

# 事案発生時の情報提供表

【119番通報後の記載事項】 記載のうえ、到着した救急隊（消防隊）にお渡し願います。

発症（受傷）を目撃しましたか？		はい（ 日 時 分頃）・ いいえ	
普段通りの状態を最後に確認したのはいつですか？		日 時 分頃	
DNAR（蘇生処置をしないで）の意思表示について再確認		有（本人・家族等関係者）・ 無	
家族・関係者への連絡		済・未	家族・関係者へ連絡をお願いします
意識消失	有・無	転倒	有・無
		出血	有・無
出血がある際は血液の付着に注意し止血をお願いします			
発症または発見時の状況や時系列、主な訴えや症状、普段との違いなど自由記載			
<div style="text-align: right;"> <input type="checkbox"/>：頭痛  <input type="checkbox"/>：胸痛  <input type="checkbox"/>：背部痛  <input type="checkbox"/>：腹痛  <input type="checkbox"/>：腰痛  <input type="checkbox"/>：発熱  <input type="checkbox"/>：けいれん  <input type="checkbox"/>：呼吸苦  <input type="checkbox"/>：気分不良  <input type="checkbox"/>：めまい  <input type="checkbox"/>：しびれ  <input type="checkbox"/>：脱力感  <input type="checkbox"/>：だるさ  <input type="checkbox"/>：嘔気・嘔吐 </div>			
最後の食事： 朝・昼・夜			
時 分頃（内容： ）			

## 《お願い事項》

- ① 正常な呼吸が無い場合は、応急手当（心肺蘇生）を行ってください。
- ② 速やかな処置の実施のため、玄関の開錠・傷病者の居場所への誘導をお願いします。
- ③ 救急搬送の際の付き添い（事情がよく分かる方）をお願いします。

記載していただいた事項は、救急業務以外には使用いたしません。