

緊急時対応マニュアル



令和5年5月

鳥取市地域自立支援協議会

【居宅介護サポートネットワーク部会】

《目 次》

☆救急車を呼ぶ時	3
☆鍵がかかっていて、返事もない時	4
☆返事はないが、中に人影がある時	5
☆いつも鍵は閉まっていなのに、かかっている時	5
☆新聞や牛乳などがたまっている時	5
☆鍵は開いているが、返事がない時	6
☆倒れている時	7
☆ケガをしている時	8
☆嘔吐している時	9
☆地震が発生した時	10
☆火災が発生した時	11
☆利用者が暴れているなどの状況に遭遇した時	12
☆交通事故にあった時	13

☆救急車を呼ぶ時

① 「１１９」に通報し火事か救急か伝える

②住所、近所の目印などを明確に伝える

③利用者様の名前、年齢、性別、意識など

指令センターの質問に答える

脈・呼吸の有無、外傷の有無、病歴、かかりつけ医、薬の情報など
分かる範囲で伝える
必要な個人情報、事業所へ問い合わせる

④救急車到着までの指示を仰ぐ

(応急措置をする場合には手袋を着用する)

⑤救急車が到着したら、経過の説明、搬送先の指定があれば伝える

⑥事業所の管理者に連絡する

⑦搬送先を確認する



☆鍵がかかっている、返事もない時

- ①事業所に連絡して利用者様に電話をしてもらう
- ②裏口や、普段過ごしている部屋の外に回り、声をかける
- ③明らかに様子がおかしい場合には、再度事務所に連絡する



☆返事はないが、中に人影がある時

☆いつも鍵は閉まっていないが、かかっている時

☆新聞や牛乳などがたまっている時

※事業所に連絡し指示を仰ぐ



☆鍵は開いているが、返事がない時

- ①事業所に連絡し利用者様に電話してもらう
- ②玄関先で次の指示があるまで大きな声で声かけ
- ③〇〇分程度待つ（各事業所で決める）
- ④居ない時は、玄関にメモを残し、退室する

※家族や相談支援事業所へ連絡する



☆倒れている時

- ①声かけをして、意識の有無を確認する
- ② 周辺の状態を確認
- ③ 意識もなく、返事もない時は「１１９」に通報

P 3 の①～⑦を参照

- ④ 事件性があるかもしれないので、必要以上に物に触らない
- ⑤状況によっては、手袋やマスクを着用する

(使い捨てのガウン等があれば着用)

- ⑥意識はあるが、立ち上がれない場合も「１１９」に通報

※死亡していると思われる場合は、

時間を確認し「１１９」に通報後、救急の指示を仰ぐ



☆ケガをしている時

- ① 感染予防のため、手袋を着用し、ケガの状態を確認
- ② 頭部挫傷など緊急を要するときには「１１９」に通報

P 3 の①～⑦を参照

- ③ 清潔なタオルで、圧迫止血する
 - ④ 明らかに骨折しているなどの場合には、無理に動かさない
 - ⑤ 事業所に連絡
 - ⑥ 楽な姿勢になってもらい救急車の到着を待つ
- ② ～⑥については、救急隊の指示を仰ぐ



☆嘔吐している時

①意識の有無を確認する

②手袋、マスクを着用（あれば使い捨てガウンも着用）

※感染予防のためにも手袋・マスクは最低限着用

③嘔吐物をかき出し、気道を確保する。

④意識がない、嘔吐が止まらないなど緊急の場合は「119」に通報

⑤事業所に連絡

⑥楽な姿勢を取ってもらい、嘔吐しても大丈夫なように横向き、若し

くは上体を起こしてもらおう

⑦救急車を呼んだ場合は、救急隊に指示を仰ぐ

※嘔吐物は検査のため病院に持っていく場合もあるので、始末す

るかどうかを救急隊に聞く



☆地震が発生した時

①落下物の危険のない、安全な場所（机の下など）へ誘導し利用者の安全を確保する

②ガスの元栓を閉める

③ 事業所に連絡

④規模の大きい場合には、地震がおさまってきた頃に、避難場所（事前に確認しておきましょう）に移動

※落下物の危険が大きいため、むやみに外に飛び出さない

※一人で避難させることが困難な場合は、近隣の人又は事業所に
応援を依頼

⑤万が一ケガをした場合は「119」に通報し、応急措置を行う



☆火災が発生した時

①「119」に通報

②救急隊に指示を仰ぐ

③初期消火を行う

※消火器による消火、毛布を濡らしてかける、ガスを止める

④利用者様の安全を確保して避難

⑤近隣の方へ助けを求める

⑥事業所に連絡



☆利用者様が暴れているなどの状況に遭遇した時

- ①ただちに安全な場所（家の外）に避難
- ② 事業所に連絡
- ④ 刃物や鈍器など危険なものを相手が持っている場合はすぐさま
「110」に通報
- ④興奮させないため、声かけなどしない
- ⑤近隣の人に助けを求め、できるだけ一人でいない
- ⑥警察の指示を仰ぐ



☆交通事故にあった時

- ① 相手のケガなどの状況を確認
- ② 「１１０」に通報
- ③相手にケガがあれば「１１９」にも通報
- ③事業所に連絡
- ④必要であれば応急措置をする
- ⑤事故処理後、再度事業所に連絡



○どんな状況でも冷静な判断が必要です。

○落ち着いて、きちんと状況を把握し、的確な判断と対応をするようにしましょう

○手袋やマスクなどを、常備しましょう

○適切な応急措置ができるよう、覚えておきましょう

○いつ起きるかわからないので、日ごろからシミュレーションをしておきましょう

○携帯電話は必需品ですので、訪問する際は、必ず持参しましょう

(ペースメーカー装着の利用者様への配慮を忘れずに！！)

あなたは一人ではありません
困ったことは仲間に相談しましょう

