

高齢者福祉施設等における 救急対応ガイドブック



浜松市消防局

Ver.2.0

はじめに

近年、浜松市における救急車の出動件数は年間4万件を超えています。

救急出場件数は年々増加しており、今後も高齢化の進展や感染症の流行、熱中症の増加等を背景として救急需要の増大が懸念されています。

4万件のうち約6割の傷病者は高齢者（65歳以上）となっています。

浜松市消防局では、市民の皆さまからの救急要請へ迅速に対応できるように救急隊の増隊や救急車の適正利用の呼び掛けなどを行っています。

高齢化の進展に伴い、高齢者の救急搬送が増えており、高齢者福祉施設等からの救急要請も増加傾向にあります。

高齢者福祉施設等からの救急要請は、急病や施設内での転倒事故などによるものが多く、中には「もう少し注意していれば」「事前にかかりつけ医を受診しておけば」など病気の悪化やけがが未然に防げたかもしれない事例もあります。

この「救急対応ガイドブック」は施設内でも実践できる、病気やけがの予防ポイントを紹介するとともに、救急事故発生時の対応を円滑に行うための準備や、事故発生時に対応をお願いしたい事項を知っていただくために作成しました。

もしものときに、救急対応をスムーズに行えるよう、また、それ以外の緊急時ではない場合に利用できる患者等搬送事業者（民間救急）の情報や、救急車を要請する際の注意点など救急にかかわる情報を掲載しています。

いざという時の対応方法を事前に職員の方々に確認していただき、施設利用者の方々が安心して生活するために活用していただくことを願っています。



目 次

救急対応手順（フロー図）

．．．．． 3 ページ

緊急事態に備えましょう

- | | | | | |
|---|------------------------|-------|---|-----|
| 1 | かかりつけ医、協力医療機関との連絡体制の構築 | ．．．．． | 4 | ページ |
| 2 | 生活状況の記録 | ．．．．． | 5 | ページ |
| 3 | 急変時・事故発生時の対応 | ．．．．． | 5 | ページ |
| 4 | 応急手当の習得と実施 | ．．．．． | 5 | ページ |

救急要請のポイント

- | | | | | |
|---|-----------------------|-------|---|-----|
| 1 | 施設内での対応（119救急ガイドも活用） | ．．．．． | 6 | ページ |
| 2 | 協力医療機関への連絡と搬送病院の確保 | ．．．．． | 6 | ページ |
| 3 | ACP（アドバンス・ケア・プランニング） | ．．．．． | 6 | ページ |
| 4 | DNAR（心肺蘇生処置しないで）の意思表示 | ．．．．． | 7 | ページ |
| 5 | 救急隊が到着したら | ．．．．． | 7 | ページ |
| 6 | 施設職員又は家族の同乗 | ．．．．． | 7 | ページ |
| 7 | 患者等搬送事業者（民間救急）の活用 | ．．．．． | 8 | ページ |
| | 患者等搬送事業者一覧（浜松市消防局認定） | ．．．．． | 8 | ページ |
| 8 | 映像通報119 | ．．．．． | 9 | ページ |

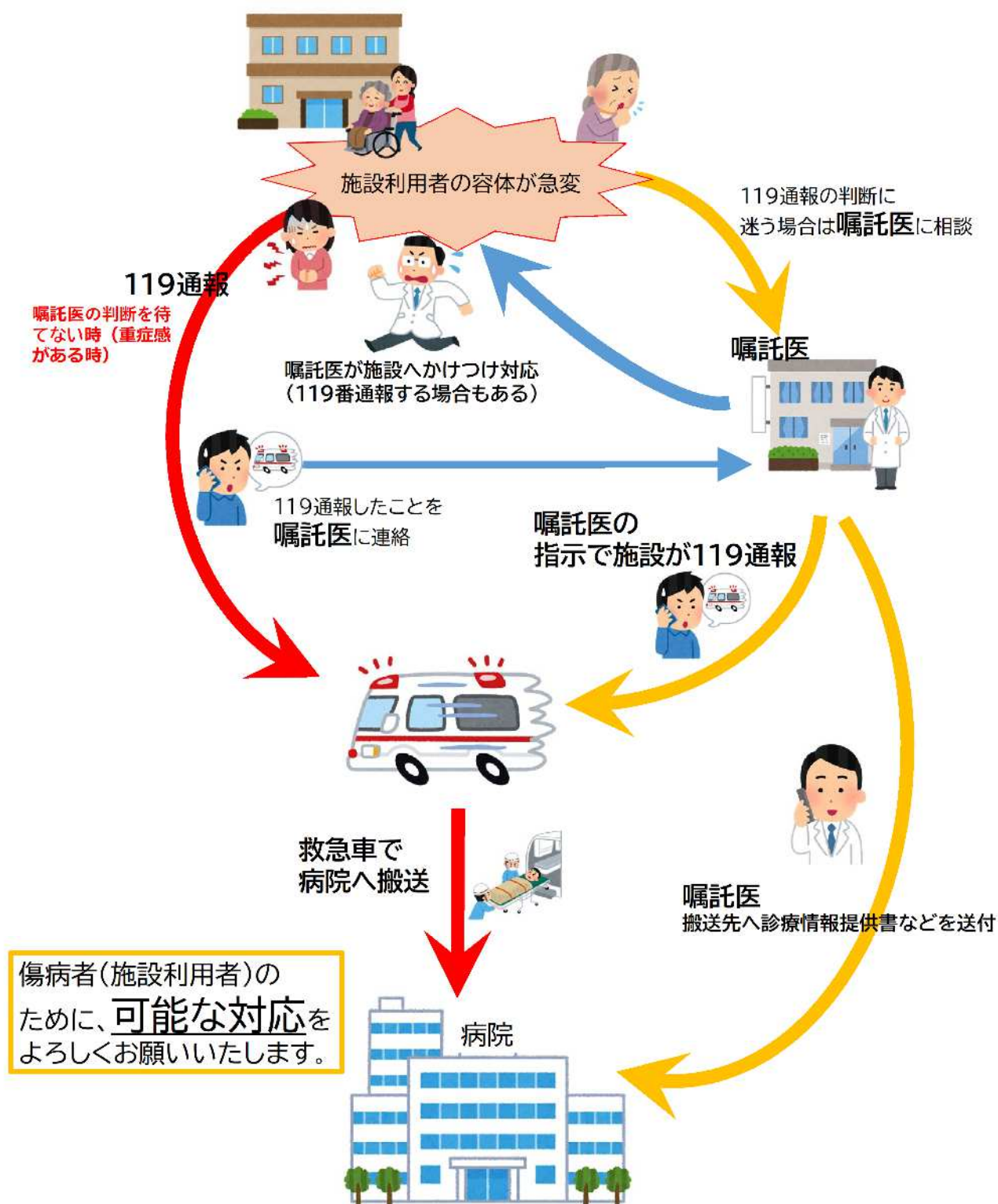
施設内での予防対策について

．．．．． 10～11

施設と救急隊の情報共有

- | | | | |
|---------------|-------|----|-----|
| 救急情報基本シート（用紙） | ．．．．． | 12 | ページ |
| 情報提供シート（用紙） | ．．．．． | 13 | ページ |

救急対応手順（フロー図）モデル



- ① 傷病者のかかりつけ医療機関など、搬送先を嘱託医等が選定していただくことで、救急搬送が迅速になり、治療の開始が早くなる可能性があります。
- ② 傷病者の情報（嘱託医等による見立て、既往症歴、服薬状況など）を、診療情報提供書等を用いて、医療機関へ送ることで、治療もスムーズに行うことができます。

緊急事態に備えましょう

1 かかりつけ医、嘱託医、協力医療機関との連絡体制の構築

普段から、かかりつけ医師（嘱託医含む）や協力医療機関との連絡を密にし、普段の健康管理だけではなく容体が変化した時に、相談や受診をしたり、必要な場合、直接指示を受けられる体制を作っておきましょう。体調の変化に気づき、症状が発症した場合には、症状が悪化する前に早めに医療機関を受診する体制を構築しましょう。特に夜間や休日など職員が少なくなる前に受診することが望ましいと考えます。

緊急性の乏しい症状の場合は、かかりつけ医や協力医療機関へ相談し、病院受診先などを検討してください。日ごろから施設利用者を診ている、かかりつけ医等の判断はとても重要です。総合病院の受診が必要か？かかりつけ医院の受診や往診か？様子を見るか？施設内の連絡体制も含めて日ごろから検討しておくことで、緊急時の対応力が向上します。

緊急性は乏しいものの病院等の受診が必要となった際には、可能な限り、施設等の車両や、タクシー、患者等搬送事業者（民間救急）などの利用をお願いします。（8ページ参照）

緊急かどうか迷う場合は、総務省消防庁が公表する「救急受診ガイド」や「救急安心電話相談窓口＃7119」を活用してください。

また、スマートフォンをお持ちの方は、総務省消防庁が作成した全国版救急受診アプリ「Q助」も利用出来ます。

ただし、緊急と判断した場合は、迷わずに119番に連絡して救急車の要請をしてください。

＜ 救急受診ガイド（2014年版：最新） ＞

○ 総務省消防庁 URL

<https://www.fdma.go.jp/publication/portal/post8.html>

＜ 全国版救急受診アプリ ＞

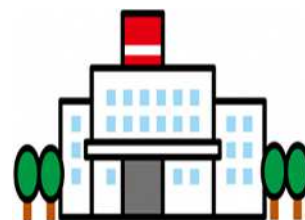
○ 総務省消防庁「Q助案内サイト」

https://www.fdma.go.jp/relocation/neuter/topics/filedList9_6/kyukyu_app/kyukyu_app_web/index.html

＜ ＃7119（救急安心電話相談窓口） ＞

○ けがや病気の緊急度・対応方法、受診できる医療機関の案内、救急車の利用の案内等のアドバイスを相談員から受けることができます。

○ 開設時間 24時間いつでも相談できます!!



★ かかりつけ医や嘱託医等との連携を密にしましょう。

★ 早めの対応（医療への相談や受診）を心がけましょう。

★ 状況に合わせて救急車以外の搬送も検討しましょう。

2 生活状況の記録

職員の皆さまは、施設利用者の普段の生活状況について誰よりもよくご存知です。

生活の状況を記録し、いざというときに、職員の皆さまが、迅速に施設利用者の状況を把握でき、医師や救急隊へ正確な情報を伝える仕組み作りも重要です。

「救急情報基本シート」等（12ページ参照）を事前に作成し、救急要請時に「情報提供シート」（13ページ参照）を提供していただけることで、救急隊へスムーズな情報伝達が可能となります。様式は、消防局ホームページから取得できます。

※「救急情報基本シート」「情報提供シート」は参考様式であり、必ずしもこの様式を使う必要はありません。

※「救急情報基本シート」に記載の情報は、定期的に見直しをしましょう。

3 急変時・事故発生時の対応

施設内で事故防止に努めていても、緊急事態が起こらないとも限りません。いざというときに慌てないように、施設内で、職員の皆さまがどのように行動したらよいか検討し、対応要領のシミュレーション訓練を行いましょう。

休日・夜間など、少ない人数で対応しなければならないときは、特に事前の準備が重要です。緊急時に対応する資器材（AED、吸引器、救急バッグなど）の設置状況や、連絡体制などの確認も事前に行いましょう。また、状況把握に努め、救急隊到着時に伝えることも重要です。

必要に応じて消防署へ相談していただければ、一緒に緊急時の対応を検討することもできます。お気軽に問い合わせてください。

4 応急手当の習得と実施

施設利用者が生命の危険にさらされたとき、最初に気づくのは職員の皆さまです。浜松市消防局では、いざというときのための応急手当を学ぶ「救命講習」を開催しています。胸骨圧迫、人工呼吸、AEDの使い方、異物窒息の対処法、止血方法などを学ぶことができますので是非一度受講をお考えください。

万が一、施設利用者に応急手当が必要なときは、勇気をもって、できることを実践してください。

※救命講習の日程等については、消防局ホームページをご覧ください。

※ホームページの日程以外での開催もご相談に応じます。詳しくは、消防局警防課応急手当指導員（TEL 053-475-7562）までお問い合わせください。

○消防局ホームページ○

<https://www.city.hamamatsu.shizuoka.jp/bosai/shobo/koshu/index.html>



救急要請のポイント

1 施設内での対応（119救急ガイドも活用）

救急車の要請となれば緊急事態です。

①緊急事態が発生したことを、施設内職員に知らせましょう。

②事前に決めた役割に応じて対応します。

ア 119番通報

（可能な限り傷病者の近くから通報し、住所、建物名称を確実に伝えましょう。）

イ 傷病者への応急手当

③緊急時に連絡を行う職員（担当医・看護師など）への連絡

※ 傷病者の近くから通報することにより、119番を受けた消防職員からの応急手当についてのアドバイス（口頭指導）や、現場に急行している救急隊からの事前連絡などを受けることができ、容体変化への対応や医療機関への迅速な搬送につなげることができます。

※ 「映像通報119」も活用して下さい。（詳細は、P. 9）

※ 名札や携帯電話など常に身に付けているもののどこかに、施設の住所などを明記しておくことで通報時に役に立ちます。

※ 携帯電話のハンズフリー操作（スピーカーホン）を、事前に確認しておくことで緊急時に役に立ちます。

※ 119番通報後、容体変化があったときは再度119番通報しましょう。

2 協力医療機関等への連絡と搬送先医療機関の確保

①状況に応じて、協力医療機関やかかりつけ医師（嘱託医含む）にも連絡しましょう。

②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、当該医療機関への搬送を優先しますが、傷病者の病態や状況により緊急を要する場合は、救急隊が別の医療機関に搬送する場合があります。

3 ACP（アドバンス・ケア・プランニング）

近年、ACPという考えが広まり、本人の意思を尊重した医療・介護のあり方が大切になっています。

高齢者が救急搬送された医療機関において、受けている医療・介護の状況や積極的な救命処置に対する本人の意思が分からないため、対応に苦慮することがあるそうです。

ACPに関する情報についても、救急隊へ提供していただくことで、施設利用者の希望に寄り添った活動につながると考えていますので、ご協力をお願いします。

4 D N A R（心肺蘇生処置をしないで）の意思表示

D N A R（心肺蘇生処置をしないで）の意思表示がある施設利用者が傷病者であった場合には、D N A Rの意思表示がある旨を救急隊にできる限り早い段階で伝えてください。

救急隊は、家族、かかりつけ医、施設職員など関係者の皆さまと連携を図りつつ、メディカルコントロール医師との連携（指示・助言）の下、活動していきますので、ご理解とご協力をお願いします。

5 救急隊が到着したら

①玄関への誘導員の配置

施設玄関等に誘導員を配置してください。到着した救急隊（消防隊）を、傷病者が居る場所まで案内してください。

②実施していた応急手当

救急隊（消防隊）の到着までに実施していた応急手当の内容を教えてください。

③救急情報基本シート等の提供

ア 事前に作成した「救急情報基本シート」を準備してください。

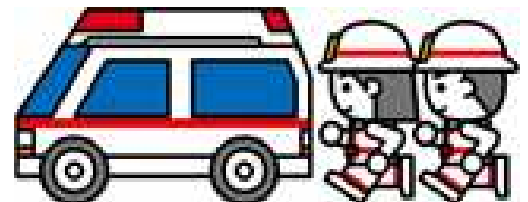
イ 救急隊は「情報提供シート」も医療機関まで持参し、情報提供を行いますので、あらかじめ用意（コピーも可）しておいてください。

6 施設職員又は家族の同乗

救急搬送時は、できる限り施設職員やご家族など、傷病者の状況がわかる方の同乗をお願いします。

①医療機関で治療方針を決める際の助けになります。

②保険証・診察券・お薬手帳などの持参をお願いします。



7 患者等搬送事業者（民間救急）の活用

救急車は限りある資源です。

緊急を要さない場合などは、自家用車やタクシー、患者等搬送事業者（民間救急）などの活用に、ご理解とご協力をお願いします。

【緊急性が乏しいと思われる救急車の使用事例】

- ① 人手や車がないなどの理由での医療機関受診の場合
- ② 数日前から続く症状で、悪化はない場合
- ③ 病院への定期受診

浜松市消防局が認定している患者等搬送事業者は、定期的に訓練などを受けた乗務員が、規定に定められた寝台車などを用いて、患者さんの搬送事業を行っています。

浜松市消防局が認定した患者等搬送事業者は、下記のとおりです。

サービス内容や料金等については、各事業者に直接ご確認願います。

●患者等搬送事業者（民間救急）

浜松市消防局 患者等搬送事業認定事業者一覧

No.	事業者名	所在地	認定種類	電話番号
1	ケアサポーター シルバーレース	中央区半田山 五丁目29-15	患者等搬送事業者	053-443-8954
2	介護福祉タクシー 花笑み	中央区中郡町287	患者等搬送事業者	053-543-4100
3	介護福祉タクシー さいわい	中央区幸一丁目 10-15	患者等搬送事業者	080-8582-8663

※ 患者等搬送事業者：ストレッチャー及び車椅子を固定できる自動車による患者等搬送事業

映像通報119とは、119番通報時にスマートフォンを活用し、通報者と消防指令センターとの間で相互に映像の送受信ができる新しい仕組みです。

言葉では説明しづらい災害現場の状況を明確に伝えることで速やかな災害対応に繋がり、また、応急手当が必要な急病人や怪我人に対して、より効果的な応急手当の指導を行えるようになります。

2024年4月1日
運用開始

映像通報 119 の運用を開始します

事前の登録、設定は必要ありません。119番通報時に、火災、交通事故、重症な患者など、通報内容から指令員が必要と判断した際に、通報者の同意を得た上で利用を案内します。

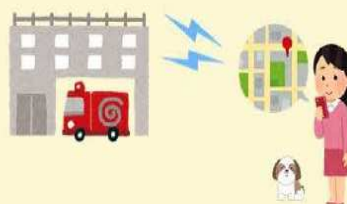
届いたショートメッセージに記載されたURLをタップするだけで利用可能です。



事前の登録やアプリのインストールは必要ありません。



GPSを有効にすることで、位置情報が消防に送られます。



カメラで撮影した映像が消防に送られます。



消防より送信された応急手当の手順等の動画を視聴することもできます。



スマートフォンでご利用可能です。



- 送信された映像は、消防指令センターの現場判断、救急隊や消防隊等との情報共有のためのみに使用します。
- 映像通報119にかかるパケット通信料(URLへのアクセス及び動画送信等)は通報者の負担となりますのでご了承ください。

施設内での予防対策について

施設内でできる病気やけが等の予防のポイントをご紹介します。

1 感染予防策

新型コロナウイルス感染症、インフルエンザ、ノロウイルスなどの感染症が拡大しないように、職員の皆さまだけでなく、施設に出入りする方全員の感染防止対策を徹底しましょう。また、感染経路（接触・飛沫・空気など）ごとの注意点や嘔吐物などの正しい処理の方法など、感染予防策を知ることによって、施設内での二次感染を防げます。感染症に対しての正しい知識を身に付けましょう。

○厚生労働省 感染対策マニュアル○

https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_15758.html

2 転倒・転落防止

高齢者は、普段生活していて慣れている場所でも、小さな段差でつまずき転倒し、骨折を伴うような重症となる場合もあります。

施設内の段差や滑りやすい場所などの危険な場所に注意するとともに、日ごろから整理・整頓を心がけ、電気コードの取り回しにも注意しましょう。さらに廊下や部屋の明るさなどにも配慮することで、転倒などの事故を防ぐことが可能です。

職員の皆さまで施設内の状況を定期的に確認してみましょう。



3 誤嚥・窒息の予防

高齢者は、嚥下機能が低下していることが多く、飲み込みにくくなっていることや咳をしにくくなっていることから、誤嚥や窒息が生じやすくなっています。

ゼリー、お餅、お肉はもちろん、パンやご飯などでも、窒息事故が起きています。

食べ物を小さく切って食べやすい大きさにするだけでなく、ゆっくりと食事に集中できるような環境作りや、施設職員が食事の様子を適宜見守るなど注意しましょう。

もしも、食事中にむせるなどの症状があった場合は、食後の容体変化にも十分注意しましょう。

4 ヒートショックへの注意

冬季は「ヒートショック」などによる救急要請が増える時期となります。居室だけではなく、施設内の風呂場やトイレ、廊下などの温度にも注意し、急激な温度変化を作らない環境づくりを心がけましょう。

※ ヒートショックとは、急激な温度変化により血圧が上下することで、失神したり心筋梗塞や不整脈、脳卒中などの発作を起こすことです。

5 熱中症への注意

高齢者は、体温調整機能が低下していることが多く、さらに喉の渇きを感じにくくなっている場合もあります。

「トイレの回数を減らしたい」「まわりに迷惑をかけたくない」という思いから、水分をとるのを控えたりすることもあります。適切に水分補給等が行えるようにしましょう。

また、必要に応じてエアコンや扇風機などを利用することで、熱中症を防ぎましょう。



6 服薬後にも注意を

薬によっては、服薬後にふらついてしまい、ベッドから起き上がる際などに、転倒・転落してしまうことがあります。

処方薬の副反応を確認しておくことも大切です。

お薬が変わったときなどは、特に注意しましょう。

交付 令和7年1月31日

救急情報基本シート

記載日:令和 年 月 日 更新①:令和 年 月 日 更新②:令和 年 月 日

事業所/施設名	
電話番号	
住所	
利用者氏名	
生年月日	
住所	
電話番号	
主治医等	配置医師/嘱託医
	かかりつけ医
治療中の疾病等	(病名/通院先医療機関)
主な既往歴	(病名/いつ頃/医療機関)
内服薬	お薬手帳のコピー、医薬情報シートでの代用可
ADL	認知症 有 無 歩行(自立・一部要介助・要介助) 食事(自立・一部要介助・要介助) トイレ(自立・オムツ使用・要介助) 入浴(自立・一部要介助・要介助)
要介護度	支援1 支援2 要介護1 要介護2 要介護3 要介護4 要介護5
ケアマネ	(氏名/所属/連絡先)
キーパーソン	(氏名/住所/連絡先/続柄)
備考(メモ)	

※ 本シートは、救急業務以外には使用しません。搬送終了後、医療機関へ提供、もしくは施設関係者・家族に返却します。

※ 本シートは、浜松市ホームページからダウンロードできます。

情報提供シート

傷病者の情報を記入し、救急隊に渡してください。

ふりがな			
氏名			
生年月日			
性別			
住所			
救急要請理由 いつ… どこで… 何をして… どうなった…			
救急要請前の 様子	(例:数日前から元気がなかった。朝は会話ができた。)		
最終食事	月	日	時頃
バイタルサイン	普段の意識レベル		
	現在の意識レベル		
	血圧	呼吸数	脈拍数
	血中酸素飽和度	体温	
主治医等 への連絡	有 無		
	(医師名/医療機関)		
	(指示内容)		
家族等 への連絡	有 無		
	(氏名/続柄)		
	(電話番号)		
備考			

※ 本シートは、救急業務以外には使用しません。搬送終了後、医療機関へ提供、もしくは施設関係者・家族に返却します。

※ 本シートは、浜松市ホームページからダウンロードできます。