

《特定非営利活動法リライト》

緊急時の対応マニュアル

緊急時等対応マニュアル

【1】 緊急時の基本的な考え方 緊急時とは、サービス提供時に発生した利用者の病状の急変、生命の危険などが生じる場合をいう。

【2】 事故発生予防のための情報収集

（1）利用者の疾患などの情報収集 ①主治医の診断書などによって、利用者の過去の疾患、現在治療中の疾患等の情報を収集 する。②収集した疾患に関する情報を整理する。③サービス提供の際、活動記録等において緊急事態の発生の可能性を予測する。

（2）利用者や保護者とのコミュニケーション ①モニタリング等で利用者や保護者とコミュニケーションをとり、状態の把握に努める。②利用者や保護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大切である。③顔色や熱感等の観察による情報も重要である。

【3】 事故発生時の情報収集と整理 （1）発生時の情報については、以下の要点に沿って整理する。

①発生・発見の日時・場所・内容（病気・ケガ等） ②症状の概要（意識状態・呼吸・疼痛・出血などの部位と程度） ③発見後に行った処置・対処の概要 ④医師などに指示を受けた場合は、その内容について 緊急連絡先の整備 （1）緊急連絡先一覧の作成 緊急時に備えて、素早く対応できるように、利用者の家族・主治医等を記載した緊急連絡先一覧を作 成しておく。（2）医療情報の記録表 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るため次のような医療情報 を整理しておく。 ①過去の疾患及び現在治療中の疾患 ②服用している医薬品名等 ③アレルギー情報など

【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保護者に連絡する。

③必要に応じて、他の利用者に状況を説明し落ち着かせる。

④事業主・管理者に連絡し、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、事前に事業所の案内方法を想定しておく。

②利用者の状態を簡潔明瞭に伝える。（状態を記録する） ・意識（意識がない・反応がない・ 呂律が回らない等）

（3）応急処置 医療行為はできないが、状況に応じて可能であれば、次の一般的な処置を行う。 ・口腔内の異物などの確認及び除去 ・気道確保 ・人工呼吸 ・心臓マッサージ ・止血 ・状況に応じて近くに AED があれば対応

（4）救急車の誘導と到着後 ①道路に出て救急車を誘導する。 ②利用者の状態を落ち着いて説明する。 ③状況を詳しい者が救急車に同乗する。

【5】 緊急時の処置及び手当について 緊急を要する事態が発生した場合は、速やかに管理者に連絡する。なお、発生状態の把握及び留意する 点については以下の事項を参考にすること。 ・

意識状態（意識がない・反応が鈍い・呂律が回らない等） ・呼吸状態（呼吸がない・窒息・呼吸が早い・遅い・弱い等） ・誤飲異食（口内の異物の有無、飲食した物と量、経過時間等） ・転倒転落（出血、打撲の部位、程度、疼痛の有無、意識など） ・発熱（体温、発汗の状態、下痢、嘔吐の有無等） ・吐血下血（色・量・回数・その他の訴え、症状等） ・頭痛（激痛か？吐き気・しびれ・麻痺・言語障害等の有無） ・胸痛（激痛か？脂汗・冷汗、時間、脈拍の乱れなど） ・腹痛（下痢・便秘の有無、排尿の状況、吐き気の有無など） ・熱傷（熱傷の原因、部位、広さ、水疱の有無など）

【6】緊急時各種対応マニュアル

- (1) 以下の担当者を決め、当日勤務の職員に周知させる ①リーダーA⇒消防署・病院・警察などへの通報担当（管理者がその任に着く） ②職業指導員 B⇒救急車誘導など ③生活支援員 C⇒避難誘導、人員点呼等 (2) ケーススタディ ①疾病、ケガへの対応 ・A が適任者に（もしくは A 本人が）応急処置の指示をする ・速やかに 119 番による救急車要請を A が行う ・B は A の指示のもと、救急車誘導を行うため外で待機し、救急車を誘導する。 ・C は利用者を点呼し、疾病、ケガをした当事者以外への適切な指導を行う ②火災への対応 ・A は 119 番通報を行う。 ・C は出火場所から安全な箇所より利用者を戸外に避難させ、人員点呼を行う。 ・B はほかの職員とともに消火器などを使い消火活動にあたる。 ※出火が著しいときは非難を最優先する。 ③台風への対応 ・暴風警報及び特別警報が発令された場合は、事業所は休業となる場合がある。その際は A 又は B より保護者へ報告する。 ・利用中に暴風警報及び特別警報が発令された場合は、気象状況・路面状況により早めの自宅送りを実施する。その際は A 又は B より保護者へ連絡を取り適宜送迎を開始する。 ・気象状況により、送迎が危険と判断した場合は、安全性が確認されるまで、事業所及び避難所にて待機し、現状を保護者へ報告する。 ④地震への対応 ・地震発生時、机の下などで揺れがおさまるまで避難する。 ・A（もしくは A が不可の時は C が）戸外への移動の指示を全員に伝える。 ・C は戸外で人員点呼を行い A に報告する。 ・現状を把握し A は緊急避難場所へ全員移動を指示する。 ・一時避難が完了した時点で保護者へ現状報告する。 ・保護者と連絡が取れない場合は、取れるまで安全を確保し、事業所若しくは緊急避難場所にて待機する。 ⑤不審者への対応 ・A を中心に A の指示のもと不審者の移動経路を遮断・阻止する。（玄関に入った時点で入らないよう警告をする） 3 回告げても退出しない場合は不法侵入として 110 番通報できる。 ・全員を安全な出口から戸外へ避難させる。

【7】結果の報告・記録

- ①対応結果について、保護者に報告する。
- 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。特に事故については、この記録に基づき事故の要因分析や具体的な再発防止策を検討・実践していくことになるので、従業者の記憶の定かな早い段階での確実な事実の確認と記録が求められる。
- 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。