

高齢者向け施設用

119番通報

マニュアル

— 救急編 —

春日井市消防本部
通信指令室



目次

1 1 9番通報マニュアル

～救急編～

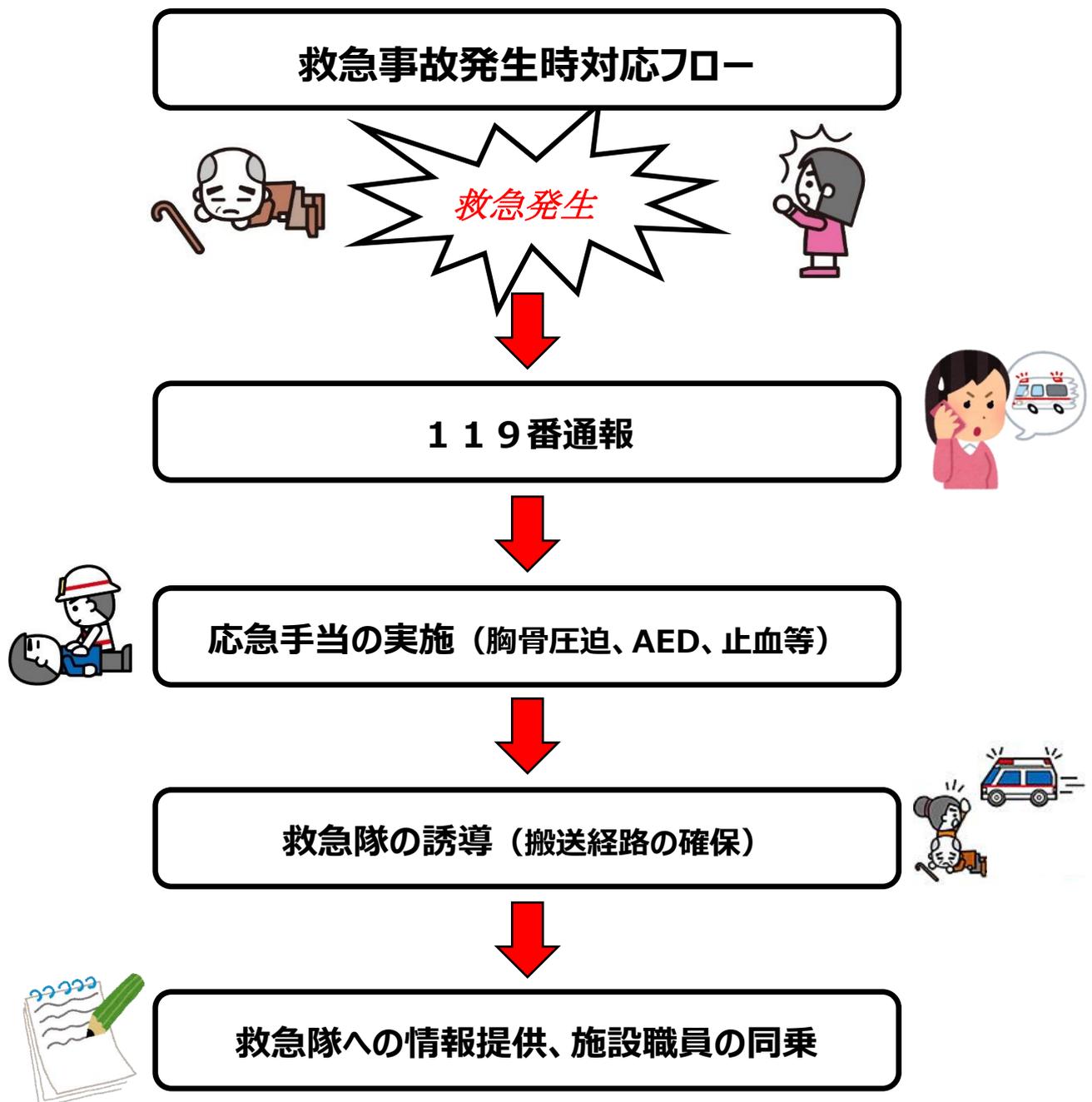
1. 1 1 9番通報時の流れ… 2
 2. 救急要請のポイント①… 3
正確な場所を伝えよう
救急要請のポイント②… 4
伝えてほしいこと
救急要請のポイント③… 5
反応・呼吸の確認
救急要請のポイント④… 6
応急手当
 3. 日頃からの安全対策… 7
-

119番通報マニュアル ～救急編～

近年の救急需要の増加や高齢化とともに、高齢者施設からの救急要請件数も増加傾向にあります。

高齢者施設からの救急要請は緊急性が高いことも多く、より早く正確な対応が求められますが、中には通報時の情報が不十分であったり、応急手当の未実施により重症化してしまったり、救急車要請までに時間を要してしまうケースもあります。

このマニュアルは、いざという時の職員の対応能力向上を支援し、緊急事態に素早く対応できるよう作成しました。ぜひ参考にいただき、利用者が安心して過ごせる施設を目指してください。



1. 119番通報時の流れ

119番通報をしたら次のような流れで指令員とやりとりをします。

 指令員	通報する側 
火事ですか？救急ですか？	救急です。
救急車を向かわせる住所を教えてください。	〇〇町1丁目1番地 介護施設△△です。
誰がどうしましたか？	〇〇さん男性〇歳が急に倒れました。
呼びかけて反応はありますか？ 呼吸はしていますか？	呼びかけても反応がありません。 呼吸もしていません。
応急手当（胸骨圧迫や止血）を実施してください。	[指令員の指示に従い応急 手当を実施します。]
救急隊の誘導をお願いします。 あなた（通報者）の名前を教えてください。	職員が入り口まで出ます。 〇〇と申します。

どんなことを聞かれるかあらかじめ知っておき、情報を整理して通報することで、迅速な救急要請に繋がります。

2. 救急要請のポイント①～正確な場所を伝えよう～

住所＋施設名で正確な場所を伝える

119番通報をして「救急」と伝えた後は、最初に正確な場所を伝えてください。



●施設内にある固定電話からの通報



固定電話から通報することで通信指令室では発信地が表示され、場所の確認がスムーズにいくことがあります。

ただし・・・

固定電話での通報は、病人、ケガ人と離れてしまい、今の状態が分からなくなる可能性があります。

固定電話で通報する時は、事前に病人、ケガ人の今の状態など通報に必要な情報を整理（※**通報メモの活用**）して通報しましょう。

●携帯電話からの通報



携帯電話で通報することで病人、ケガ人のそばで通報することが可能になり、常に今の状態を知ることができます。また、応急手当が必要な場合等、指令員の指示を聞きながら実施することが可能です。

ただし・・・

携帯電話では発信地の特定が難しいため、通報時は正確な住所を伝える必要があります。みなさんは職場の正確な住所を把握していますか？

素早く正確な住所を伝えるためにも住所を確認しておきましょう。

※「通報メモ」の活用

救急通報では病人、ケガ人の情報を整理して正確に伝える必要があります。緊急時にあわてないように、この資料と一緒に配付した「通報メモ」を活用してください。

救急要請のポイント② ～伝えてほしいこと～

病人、ケガ人の今の状態を伝える



救急要請時に一番伝えてほしいことは、病人、ケガ人の**今の状態**（特に**意識状態や呼吸状態**）です。

既往歴やかかりつけの病院、バイタルの数字等の情報も大切ですがまず救急要請時に必要な情報は病人、ケガ人の今の状態です。

×こんな通報が実際にありました・・・

事例 1 : 「救急車をお願いします。頼まれて電話したので、呼吸があるのか状況がよくわかりません。」

事例 2 : 「血圧が90台でSPO2が70台で、既往に肝臓がんがあって〇〇病院に・・・意識がありません。」

事例 3 : (指令員) 「呼びかけて反応、呼吸はありますか？」

(通報者) 「確認するのでちょっと待ってください」

と言ったまま3分以上が経過・・・

このような通報では、救急車の出動が遅れてしまいます。

次のように通報することで病人、ケガ人の今の状態を常に把握しましょう。

- ★ 病人、ケガ人の近くに行き通報する。
- ★ 病人、ケガ人の近くにいる職員と常にやり取りできる状態にする。

救急隊（消防隊）情報提供シートの活用

「救急隊（消防隊）情報提供シート」を活用することで、救急隊員等への引き継ぎをスムーズに行うことができます。

この様式はホームページからダウンロードすることができます。



救急要請のポイント③ ～反応・呼吸の確認～

反応・呼吸の確認方法



(1) 反応（意識）の確認

救急要請時には病人、ケガ人の「反応（意識）の有無」が重要です。



こんな状態は反応(意識)あり？
目が開いているから意識はあるか・・・
返事はないけど手足が動いているし・・・

反応（意識）のある、なしの判断

「呼びかけに反応（返事）があるかどうか」が大切です。また、体が動いていても目的のある動き（例えば、呼びかけた方を見る）かどうか重要です。（※ケイレンは目的のある動きではありません。）

(2) 呼吸の確認

反応がない場合、呼吸を確認します。普段どおりの呼吸がない場合はすぐに胸骨圧迫（心臓マッサージ）をする必要があります。



こんな状態は呼吸あり？
あくびをしているし呼吸はあるか・・・
いびきをかいているし呼吸ありだな・・・
口がパクパク動いているから呼吸あるな・・・

呼吸のある、なしの判断

呼吸の確認で大切なことは「普段どおりの呼吸」があるかどうかです。上の吹き出し中は普段どおりの呼吸ではありません。普段どおりの呼吸をしていれば、胸やお腹が上下に動きます。その動きを確認することで、普段どおりの呼吸かどうかを判断してください。また、判断に迷うときは「呼吸なし」として対応してください。

救急要請のポイント④ ～応急手当～

応急手当の実施



救急要請時に、反応、呼吸がない、出血が大量にある等を確認した場合は指令員から応急手当をするよう指導します。

手当の方法については指令員が口頭で指導しますので、そのとおり実施してください。また、春日井市が実施している※「**応急手当講習**」を受講することで応急手当について学ぶことができます。

応急手当の例	
反応、呼吸がない・・・	胸骨圧迫（心臓マッサージ）、AEDの使用 胸骨圧迫は救急隊と交代するまで継続する。 AEDは機器の音声に従い <u>胸骨圧迫と同時進行</u> で使用する。
出血が止まらない・・・	直接圧迫止血法 清潔なタオルかガーゼで出血している部分を <u>直接強く圧迫</u> する。傷口に触れる際は感染防止に注意する。
食事中、のどに物が つまった・・・	窒息に対する対応 反応（意識）があり、本人が声を出せる状態なら、まずは <u>咳をさせ、自ら異物を除去</u> するよう促す。 つまりがとれない、声が出せない状態なら <u>肩甲骨の真ん中</u> を手のひらで強く数回たたく（ <u>背部叩打法</u> ）。呼びかけに反応しなくなった、くちびるが <u>真っ青</u> になり普段どおりの呼吸をしなくなったという状態になったらすぐに胸骨圧迫を開始する。

※春日井市が実施している「**応急手当講習**」についてのお問い合わせは

春日井市消防本部 消防救急課

TEL：（0568）85－6343



3. 日頃からの安全対策

いざという時の対応以上に、日頃からの安全対策を徹底することで救急事故の防止に繋がります。

転倒、転落防止	
対	部屋や入り口や廊下等の段差をなくす
応	じゅうたんのめくれやたるみをなくす
策	滑りやすい靴下やスリッパを履かせないようにする
異物誤嚥の防止	
対	少量ずつゆっくり食べてもらう
応	食べている最中に話しかけない
策	なるべく小さく切って食べてもらう
入浴中の事故防止	
対	空腹時や食事直後は入浴を避けてもらう
応	脱衣所をあらかじめあたたかくしておく
策	手すりや浴槽の底へ滑り止めを設置する

入浴中の事故について

高齢者の入浴中の事故は、溺水による死亡事故が高い確率で発生しており、特に冬季において多い傾向にあります。日頃からの安全対策を徹底するとともに、事故が起きてしまった場合の対応についても職員同士で確認しておきましょう。

入浴中に発生した事故への対応

- 浴槽から出し広い場所(床上)へ移動させる。また、移動が困難な場合は溺水を防ぐため浴槽の水を抜く。
- 応急手当の実施※AEDを使用する場合パッドを貼る部分の水気は拭き取る。

通信指令室の業務紹介



春日井広報大使の mirei さんが出演している通信指令室の紹介動画です。

ぜひご覧ください！



QRコードにアクセス

春日井市消防本部 通信指令室

〒486-8686 春日井市鳥居松町5丁目44番地

TEL: (0568) 82-0119

Mail: tsusin@city.kasugai.lg.jp

ホームページ: <https://www.city.kasugai.lg.jp/syobo/index.html>

この資料はホームページからダウンロードすることができます

