

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

令和6年7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	患者等搬送事業者（民間救急）一覧表 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、比較的安全とさ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、入所者様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。一部には入所者様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。

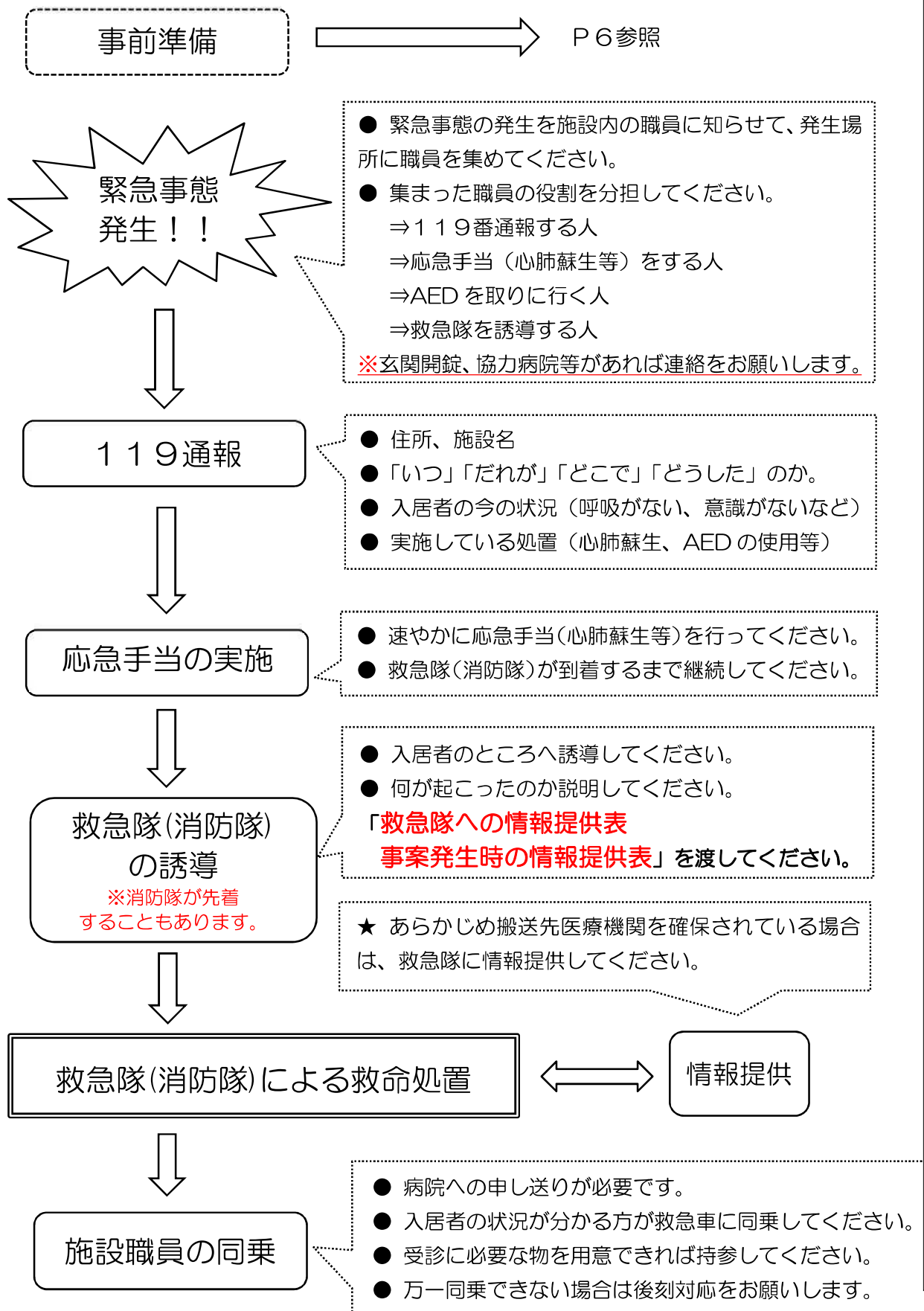
また、普段から健康相談のできる「かかりつけ医師」を持つことや何かのときに相談・受診していただける「協力病院」を持つことにより、もしもの時に適切な対応ができる体制作りも高齢者福祉施設様には必要であると考えています。

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、入所者様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、患者搬送事業者（民間救急）等他の搬送手段で医療機関の受診をお願いします。

3 高齢者福祉施設における救急要請ガイドライン

救 急 要 請 ガ イ ド ラ イ ン	
1.救急搬送の要件	<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> ● 災害により負傷した場合 ● 屋外の事故等で負傷した場合 ● 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 ● 悪化する病気で迅速に病院に行く手段がない場合 ※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。 ※救急車の数は限られています！ 救急車の適正利用にご協力をお願いします。
2.協力病院への連絡と搬送先病院の確保	● 協力病院やかかりつけ医があれば連絡をお願いします。 ● 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。 ※入居者本人や家族からDNA R（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、「合意書（事前指示書）※1」をできるだけ準備してください。
3.施設内の対応	● 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。 ● 集まった職員の役割を分担してください。 ・ 119番通報、関係者への連絡をする ・ 入居者に対する応急手当をする ・ 玄関の開錠と救急隊（消防隊）の誘導 ● 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。 ● 入居者に関する情報と何が起こったのか説明してください。入居者情報の伝達は別添「救急隊への情報提供表」や「事案発生時の情報提供表」をご利用ください。
4.施設職員の同乗	● 医療機関への申し送りが必要です。入居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。
5.民間患者等搬送事業者等の利用	● 緊急性がない場合（病院への通院など）には、患者等搬送事業者（民間救急）の利用をお願いします。（別添参照）

※1 合意書（事前指示書）とは、本人の希望する医療を事前に残しておく書面であり、医師と本人（代理人）で交わされる契約書のようなもの。ACP（人生会議）の一環として、本人とかかりつけ医等に関することが記載されているもの。

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

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は、**救急安心センターこうべ「#7119」**をご利用ください。**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。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。



※#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ある場合は、介護タクシーなど民間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搬送事業者を、患者等搬送事業者（民間救急）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患者等搬送事業者（民間救急）一覧を作成していますので参考にしてください。

また、利用日時や介助の必要性などの条件から、最寄りの介護タクシー等を紹介するコールセンター「**おくる電**」(**050-3733-7555**) もご利用ください。登録料は無料で、24時間・365日利用できます。

※運賃等の搬送サービス利用料は有料となり、各社で異なります。

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 (DNAR) を受けることがあります。

救急隊はかかりつけの医師等から心肺蘇生を中止するように指示を受けた際には、本人の意思を最大限尊重した活動を行うことができますが、入居者本人が、家族や身近な人、医師等と将来の医療及びケアについて事前に話し合い、**入居者本人が心肺蘇生を望まないという意思を医師が確認していること**が前提となります。

DNAR の意思表示のある入居者様がおられる場合、入居者本人の希望する医療を記載した「合意書 (事前指示書)」を、事前に準備して頂くと、救急隊の活動がスムーズになります。**普段から入居者本人の意向について、かかりつけ医師やご家族を交えて相談し、情報把握に努めていただき、可能な限り、入居者本人の意思表示を確実に確認するために、「合意書 (事前指示書)」を提示頂くよう、ご協力をお願いします。**

なお、似たような意思表示に「延命処置の拒否」があります。延命処置の拒否は、回復の見込みがないと診断された傷病者が、死期が近づいているにも関わらず、医療機関内等において人工呼吸器等によって生命を維持するための処置を拒否する意思表示のことです。**救急現場において胸骨圧迫を含む心肺蘇生等を拒否すること (DNAR) と、延命処置の拒否とは、全く異なるものですので、注意して下さい。**

【参考】

※神戸市医師会 HP[【医療関係の皆様向け】心肺蘇生を望まない方に対する新たな救急活動の運用について] (合意書の様式あり)

<https://www.kobe-med.or.jp/acp/dnar.html>

※「本人の意思を尊重した救急活動の実現」 神戸市消防局 (動画説明)

<https://www.youtube.com/watch?v=ORDP-O1a-vE>



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、入居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。入居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目指してください。

※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。

神戸市認定患者等搬送事業者一覧（2025 年 11 月現在→20 事業者）

赤字は車いす限定→10 事業者

行政区	事業者名	所在地	お問い合わせ先	受付時間
東灘	株式会社 DCT (Welina 神戸民間救急サービス)	魚崎西町1丁目 6-5	078-891-5028	24 時間
中央	合同会社ロイヤルライフ	北長狭通 4 丁目 9-23-101	078-341-0339	24 時間
	株式会社アンビュランス 兵庫営業所 (関西 MEDICAL 民間救急)	北長狭通 2-8-5-406	0120-00-8199	24 時間
兵庫	ユニヴァーサルタクシー株式会社	駅南通 2 丁目 1-29	078-651-7021	8:00～19:00
	株式会社 SNOW PLUM (ユニ介護センター)	駅前通 4 丁目 4-32	078-578-1011	9:00～18:00
北	みのりケアサービス	有野中町 2 丁目 13-11	078-275-1100	9:30～18:00
	Care Taxi YUKI	道場町日下部 432-2	080-2789-3636	8:00～18:00
	株式会社マインドケア (介護タクシーさくら)	鈴蘭台北町 5 丁目 4-5	090-9874-2202	24 時間
	LAND CARE	藤原台中町 2-16-9	070-4485-8783	24 時間
須磨	おちあい介護タクシー	北落合 2 丁目 12-353-104	078-791-5207	8:00～20:00
垂水	あいラビット	狩口台 7 丁目 8 番 3 号	0120-173-847	24 時間
	KOBE 介護タクシー	清水が丘 1 丁目 7 番 15 号	080-2389-0615	24 時間
	Assist ゆなた	西舞子 3 丁目 21-20	078-779-2540	24 時間
西	ひので介護タクシー	南別府 1 丁目 5-15	078-974-9179	9:00～17:00
	神出介護タクシー	神出町南 262-1	090-4038-7276	24 時間
	介護タクシー あすてん	水谷 2-13-9	080-3760-0826	8:00～20:00
	介護タクシー 誠実一番	伊川谷町小寺 263-1	080-3114-7770	7:00～19:00
	ひまわり福祉タクシー	竜が岡 2 丁目 24-11	090-3726-5220	6:00～19:00
	介護福祉タクシー 幸	秋葉台 1 丁目 18-1	080-8761-0007	8:00～17:00
	有限会社ビー・フラッグ (サンサン介護タクシー)	井吹台西町 4-1-4-301	078-754-8933	8:00～17:00

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

★病院などに行きたいけれど、手立て(交通手段)に困ったら★
神戸市病院送迎紹介コールセンター(おくる電)にお電話を！

みなさんみんな ゴー ゴー ゴー
050-3733-7555

ご利用者ごとに事前に記載しておいてください

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							
☐：頭痛 ☐：胸痛 ☐：背部痛 ☐：腹痛 ☐：腰痛 ☐：発熱 ☐：けいれん ☐：呼吸苦 ☐：気分不良 ☐：めまい ☐：しびれ ☐：脱力感 ☐：だるさ ☐：嘔気・嘔吐							
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。