

緊急時対応マニュアル

1. はじめに

本マニュアルは、訪問看護ステーション「レジハピ」における訪問看護業務中に発生する利用者の急変や事故、および夜間・休日等のオンコール連絡に対して、全職員が「誰でも」「すぐに」「適切に」行動できるよう、組織としての対応指針を定めるものです。

1. 生命の安全確保

緊急事態においては、利用者の生命の安全確保を最優先とし、迅速かつ冷静な判断を行います。

2. 組織的連携体制

一人で抱え込まず、管理者や主治医、救急隊・関係機関と速やかに連携を図る体制を構築します。

3. 事前アセスメントの徹底

日頃から利用者の状態やリスクを把握し、予測される急変に対して事前のアセスメントを行っておくことが、迅速かつ適切な対応の鍵となります。

2. 緊急性の判断基準

緊急事態が発生した際、あるいは夜間・休日等の電話連絡を受けた際は、以下の基準に基づき「救急要請」「緊急訪問」「電話相談」の優先順位を速やかに判断します。

緊急度	状態の目安	必要なアクション
高(救急要請)	意識なし、呼吸停止、脈拍なし、大出血、激しい胸痛など	直ちに 119 番通報。その後、ご家族・主治医・管理者へ連絡。
中(緊急訪問)	意識レベル低下、高熱、激しい嘔吐、転倒・外傷など	主治医へ報告して指示を仰ぎ、速やかに 緊急訪問 を実施。
低(電話相談)	普段と少し様子が違う、軽微な症状、不安の訴えなど	電話での詳細な聞き取りと助言を行い、経過観察または次回訪問で対応。

- 少しでも判断に迷う場合は、緊急性が高いものとして扱い、管理者や主治医への報告・相談を優先します。
- 救急車を要請した場合は、救急隊が到着するまで可能な範囲で応急処置(心肺蘇生や止血等)を継続します。

3. 119番通報時の対応手順

救急要請が必要と判断した場合は、以下の手順に従って迅速かつ確実に情報を伝達します。

通報・対応フロー

フェーズ	項目・行動内容	留意点・準備事項
1. 通報(119番)	1. 火災か救急か(「救急です」) 2. 住所(建物名・部屋番号含む) 3. 利用者の症状・年齢・性別 4. 通報者の氏名・職種(訪問看護師)	住所や連絡先を即座に言えるよう、訪問バッグや車両内に利用者情報を常備しておく。
2. 到着待機	利用者の状態観察・応急処置	バイタルサイン(血圧、脈拍、体温、酸素飽和度等)の推移をメモに記録しておく。
3. 引き継ぎ	1. 発症・急変からの経過 2. バイタルサインの推移 3. 実施した応急処置の内容	救急隊が到着次第、簡潔かつ正確に情報(持参薬・既往歴等含む)を申し送る。

4. 休日・夜間オンコール対応フロー

夜間や休日に利用者様やご家族から相談電話があった際は、以下の手順で丁寧かつ迅速に対応します。

- 電話口での聞き取り(詳細な情報収集)
ご家族・利用者様の不安に寄り添いつつ、以下の項目を確認します。
 - 連絡者の氏名と利用者様とのご関係
 - 発生している症状と、それが始まった時間・経過
 - 現在のバイタルサイン(体温、血圧、脈拍、SpO2等)と意識状態
- 緊急訪問の判断と指示
緊急訪問が必要と判断した場合は、到着予定時刻を明確にお伝えします。また、看護師が到着

するまでにご家族が行える安全な対処法(例: 気道確保のため顔を横に向ける、安静を保つ等)を具体的に指示します。

3. バックアップ体制

現場での判断に迷う場合や重篤性が疑われる場合は、電話を継続した状態(または速やかな折り返し)で管理者や主治医と即座に連携を取り、組織全体でバックアップいたします。

5. 緊急訪問時の行動指針

現場に到着した際は、安全の確保と正確なアセスメントを最優先に行動します。

1. 安全確認

現場の安全(二次被害の防止)を確認し、必要な場合は退路や搬送ルートを確認した上でケアに入ります。

2. フィジカルアセスメントと主治医連携

速やかにフィジカルアセスメントを実施し、主治医へ報告して具体的な医療指示を仰ぎます。

3. 情報の整理と伝達

主治医や関係機関への報告がスムーズに行えるよう、事前に情報を整理した連絡用紙やメモを活用します。

6. 記録・多職種連携と事後振り返り

緊急対応が終了した後は、徹底した記録と組織的な振り返りを行い、今後のケアの質向上へ繋がめます。

1. 詳細な記録の作成

実施した判断、看護処置、各種連絡内容のすべてを「訪問看護記録書」に詳細かつ正確に記録します。

2. 事後カンファレンスと予防策の検討

翌営業日のカンファレンス等で事例の振り返りを行い、同様の事態に対する予防策や対応プロトコルの改善点をチーム全体で検討・共有します。

3. 関係機関・ケアマネジャーへの報告

発生した事象や主治医の指示内容、今後の対応方針について、担当のケアマネジャーや関係機関へ速やかに報告・共有を行います。

7. 準拠ガイドライン・体制について

当ステーションの緊急時対応プロトコルは、厚生労働省の各種ガイドラインおよび最新の訪問看護実務指針に基づき策定されております。全看護スタッフが定期的な研修および訓練を受け、24時間365日、高い品質と安心感を提供できるよう維持・管理を行っています。