

## 安心・安全の支援

# 緊急通報装置協力員の役割

### 1 緊急通報装置の仕組み

- ◎緊急通報装置は、右図のような仕組みの中で利用されています。
- ◎利用者が緊急時にペンダントや受信送信機のボタンを押します。
- ◎コールセンターにつながり、看護師が応答します。
- ◎コールセンターの対応は、相談だけで終わることもありますが、場合によっては協力員への連絡や、出動員に出動要請します。また、救急車の出動手配も行います。

### 2 ここからが、協力員の役割です。

#### ①あなたのお家で電話に答えるだけ（状況確認依頼）

利用者が家の中にいるかわからない状況で、何らかの影響でコールセンターに信号が入ることがあります。通報があったにも関わらず、利用者と連絡が取れない時は協力員に、利用者が家にいるのか、入院中なのか、他の理由で不在となっているのかなどの利用者の状況について、情報提供を依頼します。

（協力員の役割の約8割がこういった内容です。また、午後9時から午前7時までは、協力員へは電話連絡いたしませんのでご安心ください。しかし、協力員が利用者の家族の場合は、24時間体制で協力をお願いしています。）

#### ②応急対応

コールセンターから利用者の状況確認依頼の電話をしますので、ご利用者宅にうかがって、応急対応や確認をお願いします。（利用者の希望を聞き、受信送信機の赤いボタンを押して、コールセンターに救急依頼をしてください。）

#### ③病院への付き添い

利用者には身寄りがない人もいますので、そういった場合は病院への付き添いをお願いすることがあります。

#### ④外で待つ

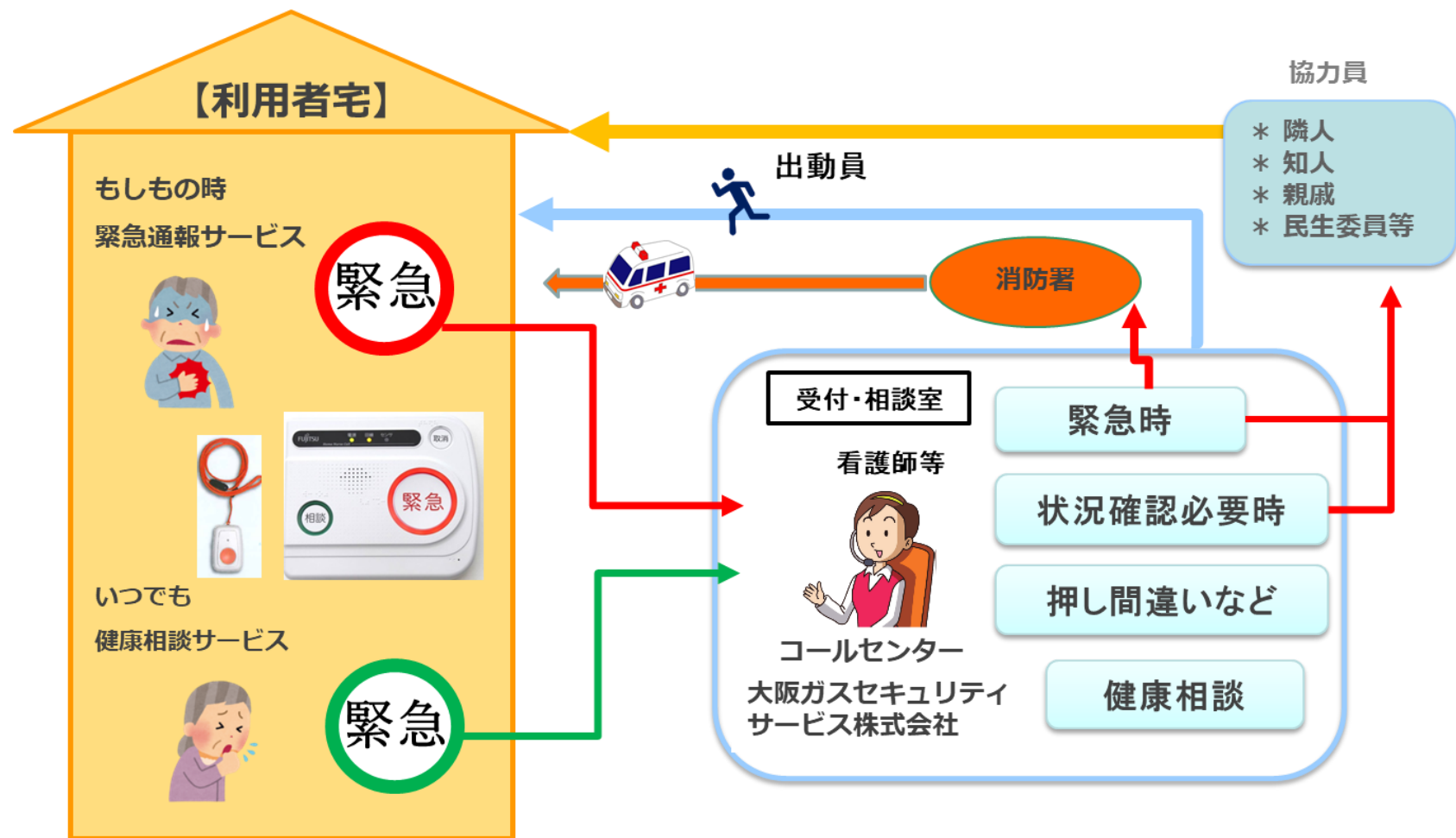
利用者宅に鍵が掛かっていて、鍵を持っている人と連絡が取れないときは、中に入れませんので、表で出動員の到着を待ってください。

#### ⑤立会い・緊急であることの判断

場合によっては緊急で出入り口等を破壊することがありますので、その場面に立ち会ってください。（そういった対応が必要であることの判断）

#### ⑥留守番をし、家族等にボタンタッチ

施錠できない状態で利用者が病院へ搬送されることもありますので、利用者宅が無人とならないよう、家族や関係者が来られるまで留守番をお願いすることがあります。



泉大津市 高齢介護課  
0725-33-1131 (代表)