夜間・休日電話対応について

（ご利用者・ご家族向け）

訪問時間以外の夜間や休日でも、体調や気持ちの変化で
不安が強くなった時や、急ぎで相談が必要な時には、
お電話でご相談いただけます。

夜間や休日は、担当スタッフではなく、その日の担当スタッフが
お電話をお受けします。



担当スタッフは、自宅などで過ごしながら、緊急時に対応できるよう携帯電話を持って待機しています。状況によっては、すぐに電話に出られず折り返しのご連絡となる場合がありますので、ご了承ください。

初めてお話しするスタッフが対応することもありますが、内容は記録し、
事業所内で情報を共有しながら継続した支援を行いますので、ご安心ください。

私たちは、利用者さんが地域で安心して生活できることを大切にしています。

ただし、夜間・休日電話対応は
「今すぐ問題を解決してくれる電話サービス」「いつでも長時間相談できる電話サービス」ではなく、

今の状態の確認



体調や気持ちの変化を
確認します

安全確認



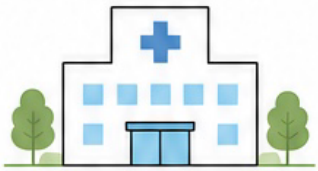
安全に過ごせているか
確認します

緊急性の判断



状況を聞き、緊急性を
判断します

必要時の受診や医療機関との連携



必要に応じて、受診や
医療機関と連携します

そのため、継続的なお悩みやじっくり相談したい内容については、
日中の訪問でしっかりお話をお聞きし、一緒に考えていきます。

夜間や休日は、
「今・今夜を安全に過ごせるか」
を一緒に確認し、必要な対応を考えていきます。

お電話の内容によっては、次のような対応につなげます

翌日の訪問につなぐ



必要に応じて、
翌日の訪問で
詳しくお話を伺います。

主治医へ相談する



状況に応じて、
主治医に相談し、
指示を仰ぎます。

救急受診を勧める



緊急性が高い場合は、
救急受診を
おすすめします。

お電話での対応時間について

他の利用者さんへの対応を
行っている場合もありますので、
お電話での対応は

10～15分程度

を目安とさせていただく場合が
あります。
状況によっては折り返しのご連絡と
なることもありますので、ご了承ください。



生命に関わる危険や事故、けがなど緊急を要する場合は、
ためらわず **119番** または **110番** へご連絡ください。

訪問看護ステーション みちラボ

みちラボ
MICHILABO

職員用マニュアル

夜間・休日電話対応について

利用者さんの安全を確認し、必要な支援へつなぐために



基本理念

みちラボの夜間・休日電話対応は、
利用者さんの問題をすべて解決するためのものではありません。

現在の状況と安全を確認し、必要な支援につなげることで、
安心して地域生活を続けられるよう支援することを
目的としています。

目的

夜間・休日の電話対応は、利用者さんが安心して地域生活を継続できるよう支援するための体制です。

電話対応では、利用者さんの不安や困りごとを受け止めながら、
現在の状況や安全を確認し、必要な対応につなげることを目的とします。

一方で、電話だけで問題を解決することを目的としたものではありません。
生活上の課題や継続的な相談については、日中の訪問で十分に話し合い、
解決に向けた支援を行います。



基本姿勢

1
まずは落ち着いて
共感的に話を伺い、
利用者さんの状況を
把握します。



不安な気持ちに寄り添い、
安心して話せる雰囲気を
大切にします。

2
「緊急ではありません」
「そのくらい大丈夫です」
など、一方的に
判断・否定する言葉には
気をつけましょう。



利用者さんの気持ちを
否定せず、丁寧に受け止め
ることが大切です。

3
現在の状況や安全を
確認し、必要な対応を
案内します。



体調・気分・環境・リスクなど
を丁寧に確認し、適切な
対応を判断します。

4
解決できないことは
正直にお伝えし、
今できる対応を
一緒に整理します。



できること・できないことを
明確にし、安心してもらえる
よう説明します。

5
必要に応じて
翌日の訪問や
主治医との連携、
医療機関への受診に
つなげます。



関係機関と連携し、
安心して地域で生活できる
よう支援します。

6
迷った場合は、
一人で判断せず
管理者へ
相談しましょう。



チームで支えることで、
安心・安全な対応が
実現できます。

利用者さんの不安に寄り添い、安全を確認し、必要な支援につなぐことが私たちの役割です。
日中の訪問を支援の中心とし、夜間・休日の電話対応と組み合わせることで、継続した支援を提供していきましょう。

みちラボ
MICHILABO

職員用マニュアル

電話対応の役割・夜間訪問について・判断に迷ったら

電話対応の役割

電話対応の役割は、「問題を解決すること」ではなく、
「利用者さんが安全に今夜を過ごせるよう状況を確認し、
必要な支援につなげること」です。

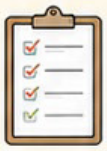


利用者さんの不安・困りごと



- 不安な気持ち
- 体調の変化
- 気持ちのつらさ
- 生活上の困りごと など

電話で確認すること



- 現在の状況の把握
- 安全の確認
- 緊急度の判断
- 必要な支援の案内

必要な支援へつなぐ



- 翌日の訪問
- 主治医との連携
- 医療機関への受診
- 関係機関との連携 など

安心して地域生活を続けられるように



利用者さんが安心して
今夜を過ごし、日中の
支援につなげます。

日中の訪問を支援の中心とし、夜間・休日の電話対応と組み合わせることで、継続した支援を提供していきます。

夜間訪問について

夜間訪問は例外的な対応です。
実施前に必ず管理者に相談を行ってください。



- ☑ 電話のみでは安全確認が困難な場合
  (会話が成立しない、状況が把握できない など)
- ☑ 自傷・他害の危険性が高い場合
- ☑ その他、利用者さんの安全確保のために
  訪問が必要と判断した場合

➡ 必要性を十分に検討したうえで、
管理者へ相談し、訪問の可否を判断します。

**生命に関わる危険がある場合は、
訪問よりも緊急対応を優先します。**

119番	110番
	
救急車を要請	警察へ連絡

スタッフ・利用者さん双方の安全を
最優先に行動しましょう。

判断に迷ったら

一人で判断せず、下記の流れを参考に、必要に応じて管理者へ相談しましょう。

電話を受ける



現在の状況や安全を確認する

- 会話ができるか
- 意識や体調はどうか
- 自傷・他害の危険はないか
- 今、困っていることは何か

緊急性が低い
(安全が確認できている)



安心できた
(対応方法がわかった)



今できることを
一緒に整理する

記録・共有し、翌日の訪問につなぐ



必要に応じて、主治医や
関係機関と連携します。

緊急性が高い
(安全が確保できていない)



管理者へ相談



夜間訪問を検討
(必要性を確認)



管理者の判断のもと、
実施可否を決定します。

生命に関わる危険あり
- 自傷・他害の切迫
- 意識がない など



119・110へ連絡を
最優先する

迷いや不安が残ることは自然なことです。
「少しでも気になる」「判断が難しい」と感じたら、早めに管理者へ相談しましょう。

電話対応の内容は必ず記録し、
チームで共有することが大切です。

みちラボ
MICHILABO

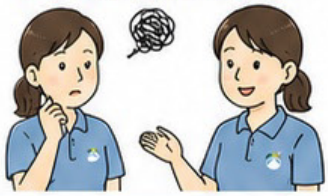
職員用マニュアル

夜間・休日電話対応の心得



利用者さんが安心して地域生活を続けられるよう、チームで支え合いながら対応しましょう。

1 一人で抱え込まない



判断に迷う時や対応に不安を感じた時は、一人で解決しようとせず、必ず管理者へ相談してください。
相談することも大切な業務の一つです。

ポイント
- 不安や迷いは、早めに相談
- 管理者はいつでもあなたの味方です
- 遠慮せず、すぐに連絡しましょう

2 電話ですべてを解決しようとしない



電話対応の目的は、現在の状況や安全を確認し、必要な支援につなげることです。
その場ですべての問題を解決する必要はありません。
継続的な相談や生活上の課題は、日中の訪問で支援していきます。

ポイント
- 電話では“今夜を安全に過ごせるか”を確認
- 詳しい相談や支援は日中の訪問で
- 焦らず、できることから一緒に整理しましょう

3 利用者さんとスタッフ、双方の安全を大切にする



必要に応じて夜間訪問を検討しますが、生命に関わる危険や暴力の恐れがある場合は、訪問よりも119番・110番など適切な機関へつなぐことを優先します。
スタッフ自身の安全も守るべき大切なものです。

ポイント
- 生命に関わる危険 ⇒ 119番・110番を優先
- 暴力や脅迫の恐れがある場合は無理に訪問しない
- 自分の身の安全を守ることも支援の一部です

夜間訪問が検討される例（あくまで一例）
- ✓ 電話だけでは安全確認が困難な場合
- ✓ 自傷・他害の危険性が高い場合
- ✓ 管理者と必要性を十分に検討した場合

4 チームで支える



夜間・休日の電話対応は、担当スタッフ個人ではなく、事業所全体で支えるものです。対応内容は必ず記録・共有し、翌日の訪問やケース検討につなげましょう。

ポイント
- 対応内容は必ず記録・共有する
- 翌日の訪談やケース検討に活かす
- 一人の対応を、チームの支援に変える意識を！

5 対応後も一人で抱え込まない



対応後に不安や迷いが残ることは自然なことです。そのような時は管理者やスタッフ同士で振り返りを行い、経験をチームの学びにつなげましょう。

ポイント
- 振り返りは、自分を責めるためではありません
- 困った時の振り返りが、次の支援の力になります
- 経験を共有し、より良い支援につなげましょう

6 オンコール担当スタッフのシフト（過去分も含む）については利用者に伝えないこと

秘密厳守

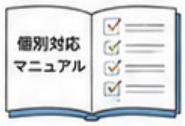
オンコール担当スタッフのシフト（過去分も含む）は、個人情報のため利用者には伝えません。
安心して電話相談できるよう、プライバシーの保護を徹底しましょう。



ポイント
- シフト（過去分も含む）は個人情報です
- 利用者から質問されても伝えない
- プライバシーの保護が信頼につながります



7 利用者個別対応マニュアルに則り対応すること



利用者一人ひとりに合わせた対応方法が記載された「利用者個別対応マニュアル」に基づき対応します。
状態やリスク、対応方法を確認し、適切な支援につなげましょう。

ポイント
- 事前にマニュアルを確認する習慣をつける
- その人に合った方法で対応する
- 迷った時はマニュアルを優先し、管理者に相談する

最後に

夜間・休日の電話対応で最も大切なのは、
「利用者さんの問題をすべて解決すること」ではありません。
現在の状況や安全を確認し、必要な支援へつなげること。
そして、日中の訪問につなげながら、利用者さんが安心して地域生活を続けられるよう支えることです。



一人で頑張る必要はありません。困った時は相談し、チームで支え合いながら対応していきましょう。



精神科訪問看護
オンコール対応フローチャート

～今夜を安全に過ごせるかを確認することが私たちの役割です～



① まず確認する（初期評価）

電話を受けたら、まず以下を確認します。

- ✔ 本人確認（氏名）
- ✔ 現在地
- ✔ 一人か／同居者ありか
- ✔ 意識状態
- ✔ 飲酒・薬物使用の有無
- ✔ 服薬状況
- ✔ 自傷他害リスク
- ✔ 幻覚・妄想の有無
- ✔ 身体症状（呼吸苦・胸痛・発熱など）

② 緊急性を判断する

状況に応じて、以下の３段階で判断します。

A 緊急対応（救急・警察・家族連携レベル）

即時対応を検討します

自傷他害リスク

- 「今から死ぬ」
- 首吊り・飛び降り等の具体的準備
- OD実施済
- 刃物保持
- 他害リスク
- 強い衝動性

精神症状急変

- 命令幻聴で行動化
- 重度興奮
- 会話不能
- 強い被害妄想で暴力リスク

身体危機

- 意識障害
- 呼吸苦
- 胸痛
- けいれん
- 転倒外傷
- 高熱
- 脱水著明

対応

- □ 家族へ連絡
- □ 主治医へ報告
- □ 119 番検討
- □ 警察要請検討
- □ 管理者へ報告

B 中等度リスク（当日～翌日介入）

今夜の安全確保＋翌日支援調整

状態

- 希死念慮あり
- 不安が強い
- 不眠
- 幻聴悪化
- 抑うつ増悪
- 混乱
- 内服不安定

ただし、以下は可能

- 会話が成立する
- 指示が理解できる
- 助けを求められる
- 安全行動がとれる

対応

- □ 傾聴（短時間）
- □ 安全確認
- □ 安全行動を提案
- □ 家族協力依頼
- □ 翌日訪問調整
- □ 主治医報告検討

C 低リスク（日中支援へつなぐ）

日中の支援へつなぎます

内容例

- 孤独感
- 雑談希望
- 継続相談
- 人間関係相談
- 不安確認
- 習慣化した電話

対応

- □ 共感的に対応する
- □ 長時間化しない
- □ コーピングを確認する
- □ 「日中一緒に考えましょう」と整理する
- □ 必要時、定期訪問で対応する

③ オンコール時の基本対応姿勢

オンコールの目的は「長時間相談」ではなく、

- 緊急性判断
- 安全確認
- 安全確保
- 翌日支援への橋渡し

を目的とする。

「今夜を安全に過ごせるか」を確認することが、私たちの大切な役割です。

④ 安全行動の具体例

必要時、以下の安全行動を提案します。

- 刃物を離す
- 薬を家族へ預ける
- 水分をとる
- 深呼吸をする
- 音楽を聴く
- 睡眠環境を整える
- SNSを遮断する
- 家族へ声をかける
- 一人にならない
- 頓服薬の使用を確認する

⑤ 電話対応の原則

- 原則 10～15 分程度
- 長時間の傾聴は避ける
- スタッフ間で対応を統一する
- 頻回利用者はチームで検討する
- 必要時は日中支援へ切り替える

⑥ 記録ポイント（必須）

- 本人の訴え
- リスク評価
- 安全確認の内容
- 指示・提案した内容
- 本人の反応
- 家族との連携内容
- 主治医への報告の有無
- 次回対応方針

⑦ 電話を受けた際の基本対応

① まず受容する（安心感を与える）

- 「お電話ありがとうございます」
- 「今かなりしんどいんですね」
- 「まず状況を確認させてください」

※ 否定・説得・指導から入らない。

② 初期確認項目（必須）

- □ 氏名
- □ 現在地
- □ 一人かどうか
- □ 飲酒・薬物の有無
- □ 服薬状況
- □ 意識状態
- □ 自傷・他害リスク
- □ 幻覚・妄想の有無
- □ 身体症状の有無

大切にしたいこと

- 利用者の安全を最優先にする
- コミュニケーションは「短く・的確に・あたたかく」
- 依存をつくりすぎず、自立を支援する
- 疲れたときは、チームで支え合う

訪問看護ステーションみちラボ

みちラボ　夜間・休日電話対応フローチャート

～現在の状況・安全を確認し、必要な支援へつなぐ～

みちラボ

① 電話を受ける

利用者・家族から電話 → まずは落ち着いて対応 → 本人確認
・お名前
・ご利用者との関係
→ 「今日はどのようなことでお電話くださいましたか？」話を最後まで聴く

② 生命の危険はあるか？

以下に該当する場合は **YES（緊急）**

- 意識がない
- 呼吸がおかしい
- 大量の出血
- けいれんが続く
- 自殺の訴えがある
- 薬の過量内服
- 強い暴力・暴言がある　など

YES →
- **119番または110番へ**
- 管理者へ連絡
- 必要時、家族・主治医・関係機関へ連絡
- 対応終了（記録）

NO ↓

③ 現在の状況を確認する

必ず確認する項目

- 今どこにいますか？
- 一人ですか？誰か一緒にいますか？
- 何がありましたか？
- 今一番困っていることは何ですか？
- お薬は飲めていますか？
- 飲酒はありますか？
- ご飯は食べられていますか？
- 眠れていますか？

→ 安全確認

④ 精神症状を確認する

A　会話困難・安全確保が困難な場合
- 会話が困難
- 強い興奮・暴力がある
- 命の危険がある
- 著しい混乱
- 安全確保ができない　など

B　会話可能・安全確保ができる場合
- 不安・不眠・軽度の幻聴
- 気分の落ち込み・希死念慮あり
- しかし安全確保はできる

⑤ 電話対応を行う

管理者へ相談

話を聴く → 共感する → 状況を整理する →

必要な対応を案内する
- 服薬の確認・推奨
- 深呼吸・水分補給
- リラックス方法
- 家族へ相談する
- 翌日訪問を案内　など

→ 記録する → 申し送りする

⑥ 夜間訪問へつなぐか検討する

夜間訪問が必要かを検討
（必要な場合）

→ **訪問前に確認すること**
- ☐ 管理者へ相談
- ☐ 訪問時間の決定
- ☐ 同行の必要性
- ☐ 危険性の確認
- ☐ 119番・110番へ連絡必要か

→ **夜間訪問の実施**
※一人での訪問は原則しない

→ **訪問後の記録・申し送り**

⑦ 夜間訪問判断の合言葉（3つの視点）

① 電話だけで安全確保はできているか？
② 今すぐ訪問しないと生命や安全に重大な危険があるか？
③ 電話・翌日訪問・主治医連携など、訪問以外の方法で対応できないか？

この3つで判断する！

⑧ 電話終了・記録・申し送り

電話終了前に確認すること

安全確認ができた	必要な案内ができた	翌日訪問へつながった	記録した	申し送りした

→ **対応終了**

凡例
- 緊急時の流れ
- 安全確認・情報収集の流れ
- 通常対応の流れ
- 夜間訪問検討の流れ

基本原則

電話対応は「問題解決の場」ではなく、「現在の状況と安全を確認し、必要な支援へつなぐ場」です。
日中の訪問看護と連携し、チームで利用者様を支えていきます。

訪問看護ステーション　みちラボ

夜間・休日 電話対応スクリプト（台本）
（精神科訪問看護）

① 電話を受ける



「お電話ありがとうございます。みちラボです。」
「お名前を教えていただけますか？」

② 状況を確認する



「今日はどのようなことでお電話くださいましたか？」
「今、一番困っていることを教えてください。」
最後まで遮らずに話を伺います。



③ 安全確認

必要に応じて確認します。



- 今はどちらにいますか？
- お一人ですか？
- おけがや体調の変化はありませんか？
- ご自身や誰かを傷つけたいお気持ちはありますか？
- お薬は飲めていますか？

⚠ ※命に関わる危険が疑われる場合は、管理者へ相談し、119番・110番など適切な対応を行います。



④ 共感・状況の整理



「おつらい状況だったのですね。」
「教えてくださってありがとうございます。
「今のお話を整理すると、○○ということで
お困りなのですね。」

✕ ※「それは緊急ではありません」「大丈夫です」など、一方的に否定する言語は避けます。

⑤ 今できる対応を案内する



「お電話では、今の状況を確認し、
必要な対応をご案内しています。」
「今できそうなこととして、○○を
試してみることはできそうですか？」

（例）今できること
頓服薬の使用　水分補給　深呼吸
気分転換　ご家族への相談　など

⑥ 日中支援につなげる



「詳しいお話や継続してご相談が必要な内容については、
次回の訪問で担当スタッフと一緒に考えていきましょう。」
「今回のお電話の内容は担当スタッフへ申し送りし、
訪問時に改めてお話を伺います。」



⑦ 電話を終える前



「何か変化があったり、ご自身や周りの方の安全が心配な状況になった場合は、
遠慮なくご連絡ください。」
「今に関わる危険がある場合は、119番または110番へご連絡ください。」
「お電話ありがとうございました。失礼いたします。」



スタッフが大切にすること

- まず話を聴く
- 落ち着いた声のトーンで話す
- 「緊急ではない」と決めつけない
- 一人で抱え込まず、迷ったら管理者へ相談する
- 電話ですべてを解決しようとしない
- 日中の支援につなげることを意識する
- 利用者さんが安心して地域生活を続けられるよう支援する

訪問看護ステーション みちラボ

オンコール利用の流れ
（ご利用者に合わせた安心サポート）

一人ひとりに合った対応を積み重ねながら、安心して適切に利用できる仕組みを一緒につくっていきます。

オンコールとは？

訪問時間以外の夜間・休日に、
体調や気持ちの変化で不安な時や、
急ぎで相談が必要な時に、
お電話でご相談いただける
サポートです。



1 利用開始時（新規面談）

- 夜間・休日電話対応について説明
- ご利用者・ご家族へ説明資料をお渡し
- 利用方法や緊急時の流れを確認



お渡しする資料の内容

- ✓ 電話できる時間
- ✓ どんな時に電話するか
- ✓ 電話の流れ
- ✓ 緊急時の対応　など

2 ご本人に合わせた準備

- 利用者評価を実施
- 個別対応マニュアルを作成
- 夜間・休日に困りやすいことを整理



利用者評価シート（例）

- ☑ 体調の変化
- ☑ 気持ちの不安
- ☑ 困りごと・不安なこと
- ☑ 支援が必要なこと
- ☑ 緊急時の対応方法

など

個別対応マニュアル（例）



- ・基本情報
- ・よくある状況と対応
- ・本人の特徴
- ・安心できる方法
- ・緊急時の連絡先　など

3 実際に電話を利用



不安で
眠れません…



- 電話相談
- 状況確認
- 必要に応じて
  助言・訪問・
  受診調整など

対応の例



4 次回訪問で振り返り

電話内容を一緒に振り返ります。

- ☑ この電話で良かったこと
- ☑ 次回はどうすると安心か
- ☑ 電話するタイミングの確認



5 必要時は「自分専用ルールブック」を作成

イラスト付きで、分かりやすく見える化します。



- ☑ 困った時にすること
- ☑ 電話するタイミング
- ☑ 自分でできる対処法

ルールブックの例



6 個別対応マニュアルを更新

- 電話対応の内容を反映
- 個別ルールブックを追加
- ご本人に合った対応へ改善



7 次回の電話対応へ

これまでの振り返りやルールを活かして、
より安心して、適切にご利用いただける
ようにサポートしていきます。



一緒に
考えていきましょう！

くり返し より良い支援へ

このサイクルを
繰り返していきます



大切なお約束

- 緊急時は、必要に応じて医療機関や関係機関と連携し、対応します。
- 心配なことは一人で抱え込まず、いつでもご相談ください。
- お話しいただいた内容は、個人情報として大切に扱います。

訪問看護ステーション
みちラボ

利用者個別対応マニュアルフォーマット

～夜間・休日電話対応時にご本人に合わせた対応を行うためのマニュアルです～

❶ 基本情報



- 名前：＿＿＿＿＿＿＿＿
- 誰が電話をかけてくるか：

＿＿＿＿＿＿＿＿

- 診断名：＿＿＿＿＿＿＿＿

❷ 本人の特徴（当てはまるものにチェック）



- ☐ 不安が強い
- ☐ 幻聴・妄想が出やすく影響を受けやすい
- ☐ 気分変動が大きい
- ☐ 衝動性あり
- ☐ 自傷歴あり
- ☐ 希死念慮あり
- ☐ 頻回電話になりやすい
- ☐ 家族へ依存しやすい
- ☐ スタッフ依存傾向
- ☐ 身体疾患あり
- ☐ その他（　　）

❸ 主な電話の目的・内容・パターン（当てはまるものにチェック）



- ☐ 不安・眠れない
- ☐ 幻聴・妄想悪化
- ☐ パニック
- ☐ 家族トラブル
- ☐ 飲酒
- ☐ 服薬相談、服薬忘れ
- ☐ OD
- ☐ 外出・徘徊
- ☐ 自傷
- ☐ 希死念慮
- ☐ 身体症状、相談
- ☐ その他（　　）

❹ 基本的な対応方法（当てはまるものにチェック）

- ☐ まず傾聴
- ☐ 状況確認、安全確認
- ☐ 安心できる声掛け
- ☐ 今できる対処法
- ☐ クライシスプラン対処法
- ☐ 頓服の確認
- ☐ 呼吸法
- ☐ 水分摂取
- ☐ 家族へ相談
- ☐ 朝まで様子を見る
- ☐ 翌日訪問につなげる
- ☐ 主治医へ相談
- ☐ その他（　　）







❺ 電話対応すると伝えている時間 対応目安時間



☐ 基本は **5～15分**

※状況により前後することがあります。



❻ 個別ルール

- ☐ 折り返し有無　有 ・ 無
- ☐ 頻回電話時の対応（　　）
- ☐ 電話の切り方（　　）
- ☐ 本人との約束事（　　）
- ☐ 家族へ連絡する基準（　　）

❼ iBow、緊急携帯への登録（当てはまるものにチェック）

☐ 本人	☐ 家族	☐ GH（グループホーム）	☐ 相談員	☐ 病院スタッフ・主治医	☐ その他（　　）
					

メモ・特記事項

●対応のポイント●

- 安全と安心を最優先に対応します
- 一人で抱え込まず、必要時はすぐに相談します
- 迷ったときは「主治医・管理者へ相談」します



一人ひとりに合ったサポートを心がけます

訪問看護ステーション みちラボ