

事故発生時・緊急時の対応マニュアル

サポートセンター きらら 平成25年2月

1. このマニュアルの主な目的

- ・福祉サービス利用者や家族の方に、安心して安全な施設・サービスを受けていただくこと
- ・福祉サービス利用者や家族の方に、信頼と質の高い介護サービスを提供すること
- ・福祉サービス提供中の事故を、未然に防止すること
- ・福祉サービス提供中の急変及び急病の処置(手当て)の遅れをなくすこと
- ・事故発生時及び緊急時に、サービス利用者が、状況を理解できるような迅速で適切な対応ができるようにすること
- ・福祉従業者等に対し、危機管理体制の確立を周知徹底すること
- ・福祉従業者等に対し、防災知識の啓発に努めること
- ・福祉事業所内での連絡体制と協力体制を強化し、他の関係機関との連携を図ること
- ・事故の再発防止に努めること

2. 事故・病状急変等を防止するための注意点

(1) 日常業務の注意点

○共通事項

- ・基本的な知識を習得し、質の高い福祉サービス提供を目指す。
- ・利用者の特徴や心身の状況等を把握し、注意をはらう。
- ・平素からサービス利用者、家族とのコミュニケーションを図るよう努力する。
- ・利用者に関する報告事項の徹底を図る。

- ・職場全体で情報共有と情報提供の重要性を周知する。
- ・施設等の危険箇所を把握し、転倒予防等の安全な対応を心掛ける。

○事故の具体例

- ・車イス、ベットからの転落等
- ・食事の際の誤飲、誤食、誤嚥等
- ・服薬時の誤薬、投薬もれ等
- ・トイレ時の状態の急変、歩行介助後の転倒等
- ・レクリエーション時の状態の急変、転倒等
- ・持ち物の紛失等

○施設サービス

- ・利用者の症状の変化に対応し、施設サービス計画の見直しが行える体制を作る。
- ・サービス利用時の本人の心身状態、疾病の変化などを家族へ報告する。

(2) 衛生管理等の注意点

- ・調理、配膳は衛生的に行う。
- ・食事に提供する食器等の消毒を適切に行う。
- ・設備、備品の衛生的な管理に努める。
- ・食中毒及び感染症の発生を防止するために必要な措置を講じる。
- ・特にインフルエンザ対策、腸管出血性大腸菌感染症対策、レジオネラ症対策等については必要な措置を講じる。
- ・空調設備等により適温の確保に努める。

- ・医薬品及び医療用具の管理を適正に行う。
- ・予防及びまん延防止のために職員研修等を定期的に行う。
- ・外部からの感染を防止する。
- ・保健所及び市への報告は迅速に行う。

(4) その他の注意点

- ・職員一人一人が危機感をもち、福祉サービスに係る技術を向上に努める。
- ・事故は不可抗力によるものと、それ以外により発生する場合がある。
- ・定期的にマニュアルの点検、見直し等を行う。
- ・定期的にマニュアルに基づく訓練を行い、利用者の安全を確保することに重点をおく。

3.事故・病状急変時及び急病等発生時の注意点

(1) 事故・病状急変及び急病等発生の場合

○共通事項

- ・利用者の状態等(身体損傷、意識レベル等)を確認する。
- ・利用者の安全を確保する。
- ・救急処置を行い、同時に他の職員(管理者、職員)へ応援要請する。
- ・必要であれば医師、協力医療機関等に状態等を連絡し、指示を受ける。
- ・状態等に応じて救急車を要請する。
- ・管理者等は家族、緊急連絡先等に速やかに状況等を報告する。
- ・必要に応じて警察署、保健所、市等の関係機関に連絡し、指示を受ける。

- 経過観察を行う場合には、状況・病状等の急変に備えて、緊急連絡体制等の確認を行う。
- 事故、病状急変時の状態等を正確に記録する。
- 記録した文書を職員に周知し、事故情報等を共有する。
- 事故報告を速やかに行う。

4. 管理者の日常の注意点と事故・病状急変及び急病等発生時の対応

(1) 管理者の日常の注意点

- 質の高いサービスを提供する。
- 無理のない職員の勤務体制を整備する。
- 職員の業務上の管理を適切に行う。
- 職員にリスクマネジメント(危機管理)やサービスの質の向上に向けた取組みを浸透させる。
- 介護保険法や関係他法令等を遵守し、従業者にその指揮命令を行う。

(2) 管理者の事故・病状急変時及び急病等発生時の対応

- 職員からの連絡を受けた場合には、現場に駆け付ける。
- 現場では入所者、利用者の状態、病状等を把握し、速やかに対応する。
- 家族への連絡を速やかに行い、状況等を詳細に報告する。
- 賠償すべき事故が発生した場合には、損害賠償を速やかに行う。
- 市、関係機関、必要な場合は相談支援事業所に報告する。

- ・事故、病状急変時の状態等を正確に記録する。
- ・事故等の原因を究明し、全職員で再発防止を図る。
- ・事故報告を速やかに行う。

5. 災害(火災、地震等)発生時の対応

(1) 事業者、職員の日常の防災対策

- ・消防法に基づく防災対策を確実に行う。
- ・事業所独自の具体的な防災計画を策定する。
- ・災害発生時の指揮系統を明確にしておく。
- ・職員連絡網を整備する。
- ・災害発生時のために食料、医薬品、日用品等を備蓄する。
- ・災害発生時のために軍手、懐中電灯、ラジオ等を備え付ける。
- ・事業所の耐震性等の安全について点検と対応を進める。
- ・災害発生時の指定避難場所や公園、広場等を把握しておく。
- ・防災計画に基づいて定期的に避難、救出等の訓練を行う。
- ・訓練後に防災訓練の再点検や見直しを行う。
- ・事故報告を速やかに行う。

(2) 災害発生時の責任者の対応

- ・人命救助を最優先する。
- ・被災状況等を確認する。

- ・サービス利用者を安全な場所に避難させる。
- ・職員連絡網により必要な職員を集合させる。
- ・サービス利用者数、利用者等のケガ人の状況等を確認する。
- ・必要に応じて消防署等に緊急出動を要請する。
- ・事業所の損傷、二次災害の危険性の有無を把握する。
- ・危険性がある場合には避難等を行う。
- ・関係機関への連絡、協力要請を行う。
- ・家族、緊急連絡先に連絡する。
- ・事故(災害)報告を速やかに行う。

(3)災害発生時の協力体制づくり

- ・介護サービス事業者や医療機関との連携、協力体制を整備する。
- ・警察署、消防署、市等の機関との連携、協力体制を整備する。
- ・地域の自治会と交流を深め、共同で防災訓練等を行うなど
災害発生時に備える。