

事故防止・対応マニュアル

緊急時対応マニュアル

放課後等デイサービスピアチェーレ

【1】 事故対応マニュアルの目的 このマニュアルは、施設内に利用者の予期せぬ事故に対し、適切に対応できるよう、職員に対して、事故防止の基本事項、事故発生時の対応及び留意事項を定めるものである。また、利用者及びその家族に、信頼と質の高いサービスを提供するため、円滑・円満に解決していくため定めるものである。

【2】 基本的な心構え 日常の中で事故を防止するため、事業所内における事故防止策を検討するうえにおいて、関係者が共通して認識しておかなければならない事故防止のための基本的事項を次に定める。

- (1)職員は常に「危機意識」を持ち、業務にあたること こども達には不確定要素が多く潜在し、常に危険と隣合わせにある。職員は、この危険性を充分認識し、事故はいつでも起こりうるものであるという「危機意識」とどのような場面で危険が及ぶかという「想像力」を持ち、業務にあたる必要がある。
- (2)利用者最優先の対応を徹底すること どのような事態においても利用者最優先の体制で業務にあたることが不可欠。利用者への十分な配慮が欠けた時、事故が発生することを認識する必要がある。
- (3)円滑なコミュニケーションに配慮すること 利用者とのコミュニケーションには十分配慮し、訴えを謙虚な気持ちで聞き、約束は必ず守るよう心がけることが大切。言葉遣いは丁寧でわかりやすく、誠意をもって対応し、利用者や家族への説明にあたっては、その内容が十分理解されるよう配慮することが必要。
- (4)記録は正確かつ丁寧に記載し、チェックを行うこと 諸記録の正確な記載は、事故の防止に役立つとともに、万一事故が発生した場合においても、適切な対応ができる。記録は正確かつ丁寧に記載する習慣をつけるとともに、上司・先輩・同僚などのチェックを受け、サービスの質の向上につなげることが大切。
- (5)自己の健康管理と職場のチームワークを図る 職員は、自己の肉体的・精神的状況を客観的に評価し、不調の場合は、特に慎重な態度で従事するよう心がけることが必要。また、管理者は職場におけるチームワークについても、冷静な評価を行い、職場環境の問題点を明確にして早期に解決策を打ち出すことも重要。

【3】 事故防止の体制

(1) 事故防止についての研修会の実施

- ①マニュアルを周知し、年1度以上の研修もしくは各種勉強会への参加を行う。必要であればマニュアルの見直しを行い、職員の事故防止に対する意識の向上に努める。
- ②具体的にインシデント・アクシデントについてヒヤリハット報告書に基づいて分析し、事故の傾向をつかむとともに予防策を検討する。

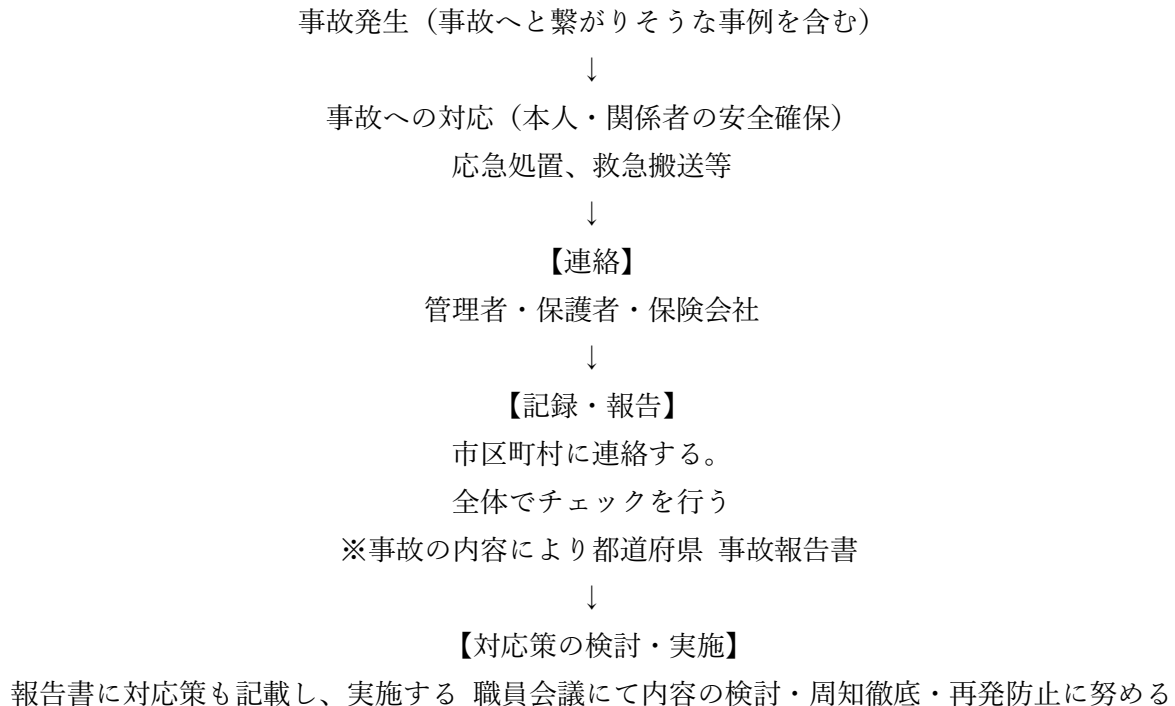
(2) 事故の記録・報告

- ①事故が発生した際はすみやかに対応(事項4 事故発生時と対応)するとともに管理者へ報告を行う。

②管理者は宝塚健康福祉事務局へ電話にて報告を行う。

③事故を把握している職員は、事故報告書に詳細を記録する。また、事故につながるような恐れのある事例についても記載をする。 ※報告書は客観的な事実を記載し、私的な考えは記載しない。 経過を順序良く記載し、対応・その後の経過も併せて記載する。

【4】 事故発生時と対応



【1】 緊急時とは

緊急時とは、サービス提供時に発生した利用者の病状の急変、生命の危険等が生じる場合をいう。 障害児通所支援サービス事業における従事者の場合、発達に特性のある利用者を対象としている業務内容からも緊急を要する事故の発生に備えて、事前にその対応方法及び手順を周知徹底し、適切に対処することが求められる。

【2】 事故発生予防のための情報収集

(1) 利用者の疾患等の情報収集

①保護者より、利用者の過去の疾患、現在治療中の疾患等の情報を収集する。

②収集した疾患に関する情報を整理する。

③サービス提供の際の事前に指針や保護者様からの聞き取りによって、緊急事態発生の可能性を予測する。

(2) 利用者や保護者とのコミュニケーション

①モニタリング等で利用者や保護者とコミュニケーションをとり、状態の把握に努める。

②利用者や保護者との信頼関係を強化し、情報の発信が出しやすい状況を築くことが大切である。

③顔色や熱感等の観察による情報も重要である。

【3】緊急連絡先等の整備

(1) 緊急連絡先 緊急時に備えて、素早く対応できるように、利用者の家族、主治医等を記載した緊急連絡先を重要事項説明書に記載欄を設け保護者に記入いただく。

(2)医療情報の確認

緊急時の搬送先が、主治医の病院とは限らないのでできる限り、担当医に対して、現在保有している利用者の正確な医療情報を伝えなければならないので、保護者に伝えてもらうようお願いする。

(3) 協力医療機関

事業所の協力医療機関として下記の医療機関を定めている。

医療機関名：医療法人社団あおぞら会 あおぞらクリニック

診療科目：内科・整形外科・リハビリテーション科

住所：三田市大畑字清水357-1

電話：079-560-0325

※事業所より550m先

【4】緊急時の対応

(1) 緊急連絡

- ① 状態に応じて主治医に連絡又は119番に通報する。
- ② 保護者に連絡する。(別室療育の場合)
- ③ 必要に応じて、他の利用者に状況を説明し落ち着かせる。
- ④ 対応を協議する。

(2) 119番通報

- ① 救急車が迅速に到着できるよう、事前に事業所の案内方法を想定しておく。
- ② 利用者の状態を簡潔明瞭に伝える。
 - ・意識（意識がない・反応がない・呂律が回らない等）
 - ・呼吸（呼吸がない・呼吸が速い・遅い・弱い等）
 - ・脈拍（脈拍がない・脈拍が速い・遅い・弱い等）
 - ・体温（高い・低い） ・吐血、下血（色・量・回数等）
 - ・嘔吐（嘔吐物の色・量・形状等） ※状態を記録する。痙攣の場合には動画を撮る。

(3) 応急処置 医療行為はできないが、状況に応じて可能であれば、次の一般的な処置を行う。

- ・口腔内の異物等の確認及び除去
- ・気道の確保
- ・人工呼吸

- ・心臓マッサージ
- ・止血
- ・状況に応じ、近くに AED があれば対応

(4) 救急車の誘導と到着後

- ① 道路に出て、救急車を誘導する。
- ② 利用者の状態を落ち着いて説明する。
- ③ 状況を詳しい者(基本的には保護者)が救急車に同乗する。

【4】 結果の報告・記録

- ① 対応結果について、ご家族に報告する。
- ② 緊急事態又は事故の発生から対応までの一連の経緯について記録する。
特に事故については、この記に基づき事故の要因分析や具体的な再発防止策を検討・実践していくことになるので、従業員の記憶の定かな早い段階での確実な事実の確認と記録が求められる。
- ③ 対応手順に問題点がないか等を検討し、以後の対応をさらに向上させる事例として活用する。

2019 年 6 月 1 日制定

2022 年 4 月 1 日改定

2025 年 3 月 1 日追記