緊急時・事故対応
マニュアル



合同会社　E－SKET　居宅・重度訪問事業

2024 年 7 月 1 日策定

1.基本的な考え方

このマニュアルは、E-SKET（以下、事業所という）がサービス提供時において起こる予期せぬ緊急時ならびに事故に対し、適切に対応し、円滑・円満に解決するため、事業所の職員に対して事故防止の基本事項及び事故発生時の対応並びに留意事項を定めるものとする。

2.緊急時と事故の定義

利用者の急激な体調の変化等､利用者の身体に関する不測の事態や災害に起因して生じる緊急時とサービス提供時を原因とする事故について､その状況を正しく見極め､適切に対応することが重要である｡身体の損傷や､過失の有無およびその程度により対応方法が異なる。

・緊急時とは：災害や、急病など、様々な場面が考えられ、適切な対応をすみやかに行わなければ後に障害を残してしまう可能性や、最悪の場合生命を脅かす事態

・事故とは　：サービス提供時に原因とした過失により生じた事態
例）移乗介助中の転落、所有物の損壊や紛失等

3. 緊急時・事故発生時の心構えと対応

(1) 緊急事態発見者の心構え

①あわてない

担当者は落着いて事故等の状況や利用者の急病の状態を観察する。

②安心感を与える

事故や急病は本人も驚き不安があるため、安心させるとともに力づけることが大切。

③協力体制を整える

ご家族がいればすぐ協力を得る。緊急時において速やかに対応することは、利用者の生命・予後および治療方針に重要な影響を及ぼす。

(2) 緊急事態発生時の行動（※１　緊急性の判断）

①観察の順序と要点

利用者の様子が平常と違っている場合や、倒れているようなことがあったら、以下の項目に注意し観察しながら対応していく。

1.ひどく出血している　2.呼吸していない　3.脈拍がない　4.意識がない　5.顔色がひどい

②連絡

1～4 に一つでも該当すればすぐ 119 番通報し、救急車の派遣依頼を要請するとともに、利用者の状態や現在の場所などが良く伝わるように、落着いて連絡する。

また、手元に「救急隊へのご利用者情報提供書」があり、記入ができる状態であれば、救急隊が到着するまでに記入を済ませておく。

（3）連絡内容（119 番時）

①通報時

・救急であると伝え、現在地の情報を伝える。
・利用者の状態、症状を伝える。
・要請している者の氏名・職業等を伝える。

②救急隊員が到着した場合

・利用者の現在の状況と症状
・事故の原因とその状況
・いつそれが起こったか

4. 事故防止の基本事項

日常業務の中で事故を防止するため、事業所内外における事故防止方策を検討する上において、職種、雇用形態等を問わず、関係職員が共通認識しておかなければならない事故防止の基本事項を以下に定める。

（1）職員は常に危機意識を持ち、業務に当たること

日常支援及び介護行為（以下、「介護行為等」という）は不確定要素が多く潜在し、常に危険と隣り合わせにある。職員はこの危険性を十分認識し、「事故はいつでも起こりうるものである」という危機意識を持ち、業務に当たることが必要である。

（2）利用者優先の支援を徹底すること

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当たることが不可欠で、質の良い支援は本人中心の姿勢から始まる。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）介護行為等においては、確認・再確認等を徹底すること。

全ての介護行為等においては、事前に確認をすることが不可欠。確認する際は自分一人ではなく、複数人による確認を行い、また業務遂行の過程で疑問や理解不可能な事柄が

あれば、必ず事前に周囲の人と相談するなど、再確認をし、理解してから介護行為等を行うことが必要である。

(4) 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、本人の要望は謙虚な気持ちで受け止め、本人が望まないことを無理矢理に押し付けないよう、心がけることが大切である。利用者やその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となる。

(5) 記録は正確且つ丁寧に記載し、チェックを行うこと

支援に関する諸記録の正確な記載は、事故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、適切な対処ができる。記録は正確且つ丁寧に記載する習慣を付けるとともに、上司・先輩・同僚などのチェックを受け、介護の質の向上につなげることが大切となる。

(6) 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付いても、冷静な評価を行い、職場環境の問題点を明確にし、早期に解決策を打ち出すことも重要である。

5. 事故の未然防止・再発防止のための方策案

介護事故を未然に防止し、また万一事故が発生した場合、迅速に対応できるよう、安全管理体制に付いて、以下に方策を立てる。

(1) 情報収集

介護現場におけるリスク情報に付いて、普段から広く具体的な情報を収集する。また、当事業所内のみならず、他の事業所で起こった情報に付いても広く情報を集める。

(2) 分析・評価

収集された情報は、職員会議で問題点の分析・評価を行う。

(3) 職員への周知

情報収集された事故の事例など、リスクを排除するために必要と思われる事項に付いて、職員全体へ定期的に周知徹底をする。周知の際は、利用者の個人情報や事故当事者等へ

の配慮を持って行う。

（4）既存の安全管理体制の見直しと改善策の検討
必要に応じて、介護事故再発防止のための職員への指導や事業所内の管理システムの見直し、改善策を検討する。

6. 事故防止の体制及び職務等

（1）管理者は E-SKET の代表者として、職員を統括し、万一事故が発生した場合には事故処理に最善を尽くし、再発防止のための運営を円滑に行うことを職務とする。

（2）サービス提供責任者は管理者を補佐し、管理者が早急に対応出来ない場合、
その職務を代行する。

7. 介護事故防止・対応についての職員研修

本マニュアルに基づく事故に対する基本的な考えや防止・対応等を職員に周知徹底させるため、職員採用時並びに年一回の研修を行う。

8. 書類の整備

救急隊へのご利用者情報提供書は誰が見ても分かりやすく、正確且つ丁寧に記載する。毎年次、その内容を点検し、必要に応じて更新する。

9. 医療機器・介護機器・車両の管理体制

事業所で取り扱う医療機器・介護機器・車両について以下のように管理する。

（1）従来から日常的に使用されている介護機器の取り扱いについては、原点に戻って注意喚起する必要がある。

（2）職員は、あらかじめ機器の使用方法やセッティングの誤りに起因する誤作動及びその回避方法を十分理解しておく。

（3）介護機器の操作に付いて、初めて取り扱う者に対しては必ず事前教育・研修を行うこととし、必要に応じて指導的立場の者との共同操作等を行う。

（4）車両は点検や整備を十分に行い、安全管理に努めるものとする。

10. 医療品等の管理体制

（1）医薬品の保管・管理は原則として医療機関の助言を受けて行う。

（2）医療機関で処方された利用者の医薬品は、品質の劣化を起こす主な原因となる温度・光・衝撃・微生物等に留意し、利用者が誤飲しないよう所定の場所に保管する。

11. 事故発生時の対応

職員が当然払うべき業務上の注意義務を怠るなどにより、利用者に損害を及ぼし、場合によっては死に至らしめることがある。重大事故の発生直後は、冷静且つ誠実に利用者への対応を素早く行うことが重要である。

12. 急病・傷害発生時の対応

利用者の急病・傷害の発生時には以下の対応を行う。

（1）最善の処置

事故が発生した場合、まず利用者に対して安全確保並びに緊急処置を行う。可能な場合は他の職員を呼び、最善の処置を施して行く。

（2）医療機関等への通報

事業所で対応できない場合には、地域の医療機関へ移送し、担当医師の指示を得なければならない。必要な場合は躊躇なく１１９番通報し、救急車の要請をする。その際、事故発生場所・事故の状況・連絡先・通報者名等を落ち着いて伝える。また、可能であれば対象利用者の救急隊へのご利用者情報提供書を用意する。

（3）管理者および利用者家族への報告

できるだけ速やかに管理者へ通告し、指示を仰ぐ。利用者家族等に誠意を持って説明し、家族からの申し出があった場合にも誠意を持って対応する。事業所側の過失が明らかな場合、管理者は率直に謝罪を行う。また、過失の有無や利用者への影響等は、事故発生時には不明確な場合が多いと想定されることから、事故発生の状況下における説明は落ち着いて誠意を持って行うようにする。

(4) 搬送時の対応

職員は負傷者や急病人の搬送に必要に応じ同乗する。他の職員は、他の利用者がいる場合の対応、搬送先医療機関等の所在地・連絡先の把握を行い、連絡対処の中継を行う。

(5) 医療機関に搬送しない場合の対応

医療機関を受診しなかった場合でも、利用者家族に必ず報告を行い、帰宅後に発生するかもしれない体調変化について説明し、観察を依頼する。

(6) 記録について

職員は、事故発生時の時刻・発生状況・応急手当の有無とその内容等を時間経過ともに追って記録する。

(7) 家族が医療機関に同行しない場合の対応

利用者家族が医療機関に同行しなかった場合は、受診先の医療機関名・診療科・担当医師名・傷害の程度や処置方法・帰宅後の処置の必要性の有無とその方法・薬の服薬の有無と飲ませ方・次回受診の必要性の有無と日程等を家族に報告する。

13. 行方不明時の対応

主に外出支援のサービス提供中の行方不明時の対応は以下のように行う。

(1) 捜索の依頼

職員は利用者の行方不明に気がついた時点から、速やかに捜索を行わなければならない。捜索は職員自身が行うだけではなく、警察や鉄道警察等の捜索機関への捜索依頼も行う。

(2) 事業所への連絡

職員は行方不明に気づいた時点で、速やかに事業所への連絡を行い、管理者及びサービス提供責任者からの指示に従い行動しなければならない。

(3) 利用者家族への報告

連絡を受けた管理者及びサービス提供責任者は、事態の概要を利用者の家族に報告する。事業所側の過失が明らかな場合、管理者は率直に謝罪を行う。また、過失の有無や利用者への影響等は、事故発生時には不明確な場合が多いと想定されることから、事故発生の状況下における説明は落ち着いて誠意を持って行うようにする。

（4）捜索願の届出

利用者の発見が遅れた場合、利用者の居住地管轄の警察に捜索願を提出する。その際、利用者家族と協力して届出の申請業務を進める。

（5）発見されたときの対応

利用者が発見された場合、速やかに家族又は職員が引き取りの対応を行う。同時に利用者家族への報告と謝罪を行う。

（6）家族が引き取りに行けない場合の対応

家族が引き取りに行けない場合は、職員が引き取りの対応を行う。

（7）記録について

職員は、事故発生時の時刻・発生状況・発見時の様子とその内容等を時間経過を追って記録する。

14. 事故記録と報告

事故記録について以下のように取り扱う。

（1）事故報告書の記入

利用者への処置が一通り完了した後、できるだけ早くに事故報告書を作成する。

（2）介護事故に関する記録の公表

介護事故に関する記録（事故の件名・状況・処理方法等）を事業所内の掲示にて公表する。その際は、利用者及び事故関係者のプライバシー保護を十分に留意する。

（3）行政機関への報告

重大な介護事故や利用者の死亡事故など重大な事態が発生した場合、所定の様式により事故報告書を速やかに所轄庁に提出する。感染症の集団発生が疑われる場合は、地域の医療機関等に相談し、医師の判断のもと、管轄保健所への連絡を行う。

15. 利用者及びその家族に対する損害賠償

介護事故により事業所が損害賠償を追った場合は、法人が加入する損害補償の損害保険により利用者及びその家族に補償を行う。

16. 緊急時・事故発生時の対応経路

