

# 事故・緊急時等対応マニュアル

株式会社 one life

(放課後デイサービス Family) (ヘルプーステーション Tommy)

令和6年2月1日 改定

## 1. はじめに

利用者が安心・安全にサービスを利用することが出来るように、事故を未然に防ぐよう努めるとともに、万が一事故が発生した場合には迅速かつ的確に対応できるようにマニュアルを策定する。

## 2. 基本的な考え方

事業所は利用者の意思及び人格を尊重して、常に利用者の立場に立ったサービスの提供に努めるとともに、当法人の理念や放課後等デイサービスガイドラインの方針で サービスを提供できるよう努力が必要である。その前提として事業所はあらかじめ起こり得る事故を予想し、事故が起きないように、日頃から「備える」ことが重要であり、また万が一事故が発生した場合においても、利用者の生命や身体に重大な影響が生じないように、被害を最小限に抑えることが重要である。このため事業所は事故が発生した場合だけでなく、事故が発生しそうな場合（いわゆるヒヤリハット）について、その事実関係を把握し、その後の防止に努めることが大切である。また職員と利用者との関係性が十分に築けており、利用者の特徴に合わせた支援を行うことで事故やトラブル発生のリスクを減らすことが出来る。

## 3. 事故防止

### (1) 利用者の特性の把握

利用者一人ひとりの障害や心身の特徴から、どのような事故が起こり得るか予想し、職員一人ひとりが対人援助技術の向上と職員と利用者との関係性から最も効果的な方法でその行動に対処できるように日頃からミーティング等で情報や支援方法を共有することが重要である。

### (2) 風通しのよい職場作り

事故防止対策は、すべての職員で取り組むことが大切である。日頃から現場の課題等を明らかにし、職員とともに対応策を構築していくことが求められる。また各職員も一人で支援方法について判断せず、他の職員等に相談するよう心がける。

### (3) 家族とのコミュニケーション

利用契約時においては事業所からの一方的な説明で終わるのではなく、双方向のコミュニケーションの場ととらえ予想されるリスクについても事前に説明し十分に理解を得る。

### (4) 事業所内外の環境整備

#### ①利用時間外

・物品およびおもちゃ等破損がないかチェックし、ケガのおそれのある破損は修理する。

・はさみや包丁などのケガする可能性の高い道具の管理はしっかりとする。

・本日利用する利用者の特徴を把握し、その特徴にあわせた環境設定を十分に行う。

・天気予報をチェックし天気の急変や気温をチェックしておく。特に熱中症には注意が必要。

#### ②利用時間中

・かんしゃくやパニック、衝動行為があり物を投げたり他利用者をたたく等の行動がある利用者が利用する場合はその子の様子をしっかりと観察し、投げられる物を遠ざけるなどの処置を行う。

・おもちゃが散乱し踏みつけや破損によるケガが起きる可能性の高い場合は片付けを優先する。

・外出時は利用者の特徴を把握し、職員と対応する利用者との関係性やその特徴に合わせた支援を行う。

・水遊びをするときは利用者の特徴を把握し、危険が高い利用者は職員付き添いで遊ぶ。危険が低い利用者も目は話さない。必要であればライフジャケットを着用する。

・利用者への言葉遣いに十分注意をする。

・利用者に注意をしなければならい状況では、注意だけでなくその理由とどういった行動をすれば良いかを説明する。

・無断で外に行く可能性がある利用者が利用する場合はその利用者がどこにいるかしっかりと把握し、外に出た場合は付いていく。ただし人手が足りない時はそのことを説明し理解を得る。

・食事やおもちゃをのどにつめる可能性が高い利用者がある場合は目を離さず見守りをしっかりと行う。

## (5) 送迎車

### ①利用時間外

・ガソリン、エンジンオイル、タイヤ、シートベルト等安心して走行出来る状態を保っているかチェックする。

### ②乗車中

・利用者の特徴を把握し、トラブルの起きない座席配置や障害の程度が重い利用者についてはミラーなどで行動が把握できる座席にすわってもらう。

・乗降時のドアの開閉、飛び出しなどに十分に注意する。

・車の運転は速度、車間距離、一旦停止、歩行者や自転車に十分注意し、事故や道路交通法違反がないようにする。

## (6) 食物アレルギー

・食物アレルギーのある利用者が利用する場合はミーティング等で情報を把握しどの職員も分かるように周知する。

## 4. 個人情報の管理

- ・個人記録や連絡先一覧は鍵付きキャビネットへ片付ける。
- ・利用者や法人の情報が入ったデータは家に持ち帰らない。
- ・パソコンやスマートフォンにはパスワードや PIN コードの設定をする。

## 5. 事故発生時

### (1) 傷病者の発見

・緊急時対応フローチャート参照し傷病者の状態により救急処置参照

### (2) 送迎中

#### ①交通事故の場合

- ・車を安全な場所に止め傷病者の確認。
- ・119 番通報及び 110 番通報を行う。
- ・管理者に連絡し他の利用者を乗せ換えるため車の手配を行う。
- ・家族に連絡。

#### (3) 行方不明

・利用者の特徴から行動する範囲を特定し 20 分程度搜索。見つからない場合は直ちに 110 番通報及び家族への連絡を行う。

#### (4) クレーム対応

- ・ 苦情対応マニュアルを参照。

### 6. 緊急連絡先等の整備

1 緊急時に使用する連絡先一覧の作成 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、放課後等デイサービス他事業者等を記載した利用者連絡先一覧を作成する。

2 医療情報の記録票 緊急時には、搬送先等に利用者の正確な医療情報を伝えなければならないため、次のような医療情報を主にフェイスシートや保護者からの情報をもとに整理しておく。

- (1) 既往歴
- (2) 服薬状況
- (3) アレルギー など

### 7. 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 番通報を行う。
- (2) 保護者に連絡する。
- (3) 必要に応じて、他の利用者に状況を説明する。
- (4) 代表・統括部長・管理者に連絡し、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。  
(目標となる建造物等の確認)
- (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。

(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 状況を詳しい者が救急車に同乗する。

## 8. 結果の報告・記録

- ① 対応結果について、保護者に報告する。
- 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、この記録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。