

# 事故発生時・緊急時対応マニュアル

さるびの温泉デイサービス

## 1. はじめに

事故を未然に防ぐ日ごろの備えはもちろんですが、事故が発生した時や入居者の急な体調変化などの緊急時には、適切に速やかな対応が必要なうえ、対応後には再発防止や対応力の向上に向けた記録・振り返りが求められます。

そのため本マニュアルを作成し、職員の意思統一と、対応時に求められる行動の周知・徹底を図ります。

## 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

- ・介護に必要な基礎知識を習得し、質の高い介護サービスの提供を目指す。
- ・日頃から、入居者の個性や特徴、心身の状況等を把握し、注意をはらう。
- ・入居者はもちろん、家族とも積極的にコミュニケーションに努め信頼関係を築く。
- ・職場全体で情報共有と情報提供の重要性を周知する。
- ・施設内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

- ・イスやベッドからの転落等
- ・食事の際の誤飲、誤食、誤嚥等
- ・服薬時の誤薬、投薬もれ等
- ・入浴時の状態の急変、やけど、浴室内の転倒等
- ・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
- ・離脱等
- ・衣類(洗濯物)、持ち物の紛失等
- ・個人情報の漏洩

### (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洗浄を適切に行う。
- ・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。
- ・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。

#### (4)その他の注意点

- ・職員一人一人が危機感をもち、介護に係る技術を向上させる。
- ・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。
- ・職員、介護従事者等を対象に勉強会や研修会を開催し、技術の向上等を目指す。
- ・定期的にマニュアルに基づく訓練等を行い、入居者の安全確保に重点を置く。

### 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、同時に他の職員に応援を要請する。
- ・看護師不在時は、なな一る訪問看護ステーションに状態等を連絡して指示を受ける。
- ・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。
- ・現場では利用者の状態、病状を把握し、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、必要な場合は居宅介護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。

## 5. 事故・病状急変時及び急病等発生時の連絡体制

### 対応のフローチャート

- ① 利用者等の生命・身体の保護、安全確保
- ② 職員の助けを呼ぶ
- ③ 看護師に連絡  
 看護師不在時=なな一る訪問看護ステーション  
 (電話 06—6155—7316:24 時間可)  
 看護師 → 医師(かかりつけ医)に相談  
 急を要する場合  
 救急車による搬送(119) 状況に応じて警察・消防に連絡



- ① 管理者に報告
- ② 管理者指示により責任者に報告 (電話:070-5040-7786)
- ③ 状況確認後すみやかに管理者から家族に連絡
- ④ 管理者からケアマネージャーに連絡



事故報告書の記載  
 要因分析・再発防止策の検討

- ① 伊賀市に報告(管理者から)  
 ※詳細別紙