

# 事故防止・事故対応マニュアル

Kou+N

# 事故防止・事故対応について

## 1 目的

障がい福祉事業所におけるサービス実施を原因とする事故については、普段より事故防止に努め、万が一、施設内事故・事件が発生した場合には、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。

※ 施設内事故・事件とは…災害、食中毒・感染症等、行方不明、交通事故等を除いたもので、施設で火災が発生した場合、療育中に通所者等が転倒してけがをした場合や死亡した場合、通所者間のトラブルによりけが人が発生した場合など。

## 2 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、施設内又は施設外における事故防止方策を検討するうえにおいて、職種、部署等を問わず、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) 常に「危機意識」を持ち、業務にあたること。

業務は不確定要素が多く潜在し、常に危険と隣合わせにあります。

従事者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」を持ち、業務にあたる必要があります。

### (2) 利用者最優先の療育を徹底すること。

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です。質の良い療育は、利用者本位の療育から始まります。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ります。

### (3) 療育行為においては、確認・再確認等を徹底すること。

すべての療育行為においては、事前に確認をすることが不可欠です。

確認する際は、自分一人ではなく、複数の者による確認を行い、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、必ず事前に児童発達支援管理責任者と相談し、再確認を行い、理解してから療育行為を行うことが必要です。

換言すれば、従事者一人ひとりが「あたりまえのことをきちんとする。」ということの再認識が大切です。

### (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、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です。

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です。

### (5) 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、適切な対処ができます。

記録は正確かつ丁寧に記載する習慣をつけるとともに、管理者・世話人などのチェックを受け、質の向上につなげることが大切です。

#### (6) 自己の健康管理と職場のチームワークを図る。

従事者は、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必要があります。

また、所属長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です。

### 3 平常時の対応

#### 危機に対応するための体制づくり

##### ア 管理者のリーダーシップ

管理者が、施設の運営状況を十分に認識したうえで、日頃から「サービスの向上」を目指すことが重要です。

そして、管理者の強いリーダーシップのもと、すべての職員に危機管理の意識やサービスの質の向上に向けた取り組みを十分に浸透させる必要があります。

##### イ 職場づくり

危機への取り組みには、すべての職員の共通理解と参画が必要です。

職員一人ひとりが「安全」を意識しつつ、何かあれば気軽にお互いに意見を出し合え、風通しの良い職場風土が醸成されるよう、管理者は日頃から職員の声に耳を傾け、現場で課題等を明らかにしておく必要があります。

また、対応策について現場の創意工夫を引き出しながらともに構築できるような職場つくり

が望まれます。

##### ウ 利用者へのサービス

利用者一人ひとりの特性に応じて、どのような危機が想定されるのかを事前に確認し、利用者へのサービスに反映させることが重要です。

また、利用者へのサービスをより安全に効率的に提供するため、継続的な見直しと改善を図っていくことも重要です。

##### エ 利用者や保護者等との信頼関係の構築

利用者や保護者等との信頼関係の不足を原因として、些細なトラブルが大事に至るケースがあります。

利用者や保護者等に対し、丁寧な説明を行うとともに、利用者や保護者等からの意見に耳を傾け、親身になって対応することが重要です。

そのためにも、日頃から利用者や保護者等とのコミュニケーションを深め、信頼関係を構築することが不可欠です。

## 4 事故発生時の対応

従事者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、場合によっては利用者を死に至らしめることがあります。

重大事故の発生直後は、冷静かつ誠実に利用者への対応をすばやく行うことが重要です。

### (1) 危機及び被害への対応

利用者等の安全確保を最優先とし、必要に応じて医療機関への連絡や救急車の手配等を行うこと。

また、管理者や関係職員を招集して初動体制を立ち上げ、すみやかに情報収集を行うとともに、危機の收拾や拡大防止など、危機の内容に応じて適切な対応を講じること。

### (2) 利用者及び家族への対応

#### ①管理者への報告

すみやかに管理者へ報告し、施設で対応できない場合には、協力医療機関や119番通報を行い、病院へ移送し担当医師の指示を得なければなりません。

#### ②利用者及び家族への説明等

処置が一段落すれば、できるだけ速やかに利用者や家族等に誠意を持って説明し、家族の申し出についても誠実に対応します。

また、保護者等の心配や意見を十分に伺い、可能な範囲で早急に対応します。

#### ③利用者及び家族への損害賠償

事故により施設が賠償責任を負った場合は、損害保険により利用者及び家族に補償します。

#### ④事故記録と報告

利用者への処置が一通り完了した後、できるだけ早く事故報告書を作成します。

事故当事者は、事故概要を事故報告書に記載します。

事故の概要、利用者の状況、現在の治療、今後の見通し及び利用者等への説明した内容などを必ず記載しておきます。

### (3) 行政機関への報告

①重大な療育事故や利用者が死亡するなど重大な事態が発生した場合、速やかに大阪市担当部署へ報告を行います。

#### 【報告の時期】

- ・速報 危機が発生した場合は、速やかに（原則として当日中に）報告すること。  
なお、特に重大な緊急を要する危機が発生した場合は、電話連絡によること。
- ・続報 第1報後の状況の変化（危機の拡大、トラブルの発生など）について、必要に応じて報告すること。
- ・最終報 事故発生から再発防止策までの状況について、報告書を作成し提出すること。

#### 【例示：危機の内容に応じた福祉局以外の通報先】

- ・児童相談所：障害児の危機
- ・保健所：感染症、食中毒
- ・消防署：重症、急病、火災
- ・医療機関：重症、急病
- ・警察署：殺傷、盗難、交通事故
- ・市町村：虐待、その他必要な場合

## 5 各事案対応

### 1 急病者の対応（協力医療機関は「相原第二病院」TEL06-6633-3661）

#### (1) 夜間・休日

ア 急病者が出たら、宿直者は直ちに管理者（不在の場合は緊急連絡系統による）に連絡し指示を仰ぎます。

ただし、危急と判断される場合は事後処理とし、まずは救急車の手配等を優先します。

イ 管理者の指示により、医師に連絡します。

ウ 連絡を受けた医師は応急対応を指示するとともに必要により来所し、診察及び手当てを行います。

エ 宿直者は経過、容体について管理者に報告するとともに、家族に連絡します。

#### (2) 勤務時間帯

ア 勤務職員は、提携医療機関に連絡し指示を仰ぎます。緊急と判断される場合は事後処理とし、まずは救急車の手配等を優先します。

イ 経過、容体について、管理者に報告すると共に家族に連絡します。

### 2 所外行事等で外出時の事故防止策

#### (1) 防止策

ア 企画立案の段階で、通所者の状況を十分認識したうえで、無理のない余裕ある日程を組みます。

併せて、行程に医療機関の有無を確認するとともに、目的地・利用施設等の下見を行うなど事前のチェックを行います。

イ 所外行事の実施にあたり、通所者への事前の健康チェックを行うとともに、移動支援サービスを利用させるなど体制に万全を期す必要があります。

#### (2) 発生時の対応

ア 現場指揮者は、直ちに必要な措置をとる。医療的対応を優先しながら、当所と連絡をとり、必要により関係者・関係機関（救急、警察、障害福祉課及び区役所など）への連絡・報告を依頼します。

イ 賠償責任保険に該当するか確認し、手続きをとります。

### 3 日中事業所での事故防止策

#### (1) 防止策

日中事業所との連絡を密にし、適切な対応がなされるよう努めます。

#### (2) 発生時の対応

ア 事故発生時は、日中事業所から速やかに連絡をするように指示をし、適切な対応を促す。その際、医療的対応を優先させながら、直ちに日中事業所に出向くなど必要な行動を取ります。

イ 必要に応じ、関係者・関係機関（救急、警察、障害福祉課及び区役所など）への連絡・報告を行います。

## 6 施設内の事故防止について

### (1) 誤嚥

- ア 誤嚥事故は早期に発見する必要があります。
- イ 食べ物を咀嚼し、固まりにして飲み込む一連の筋肉の動きを衰えさせないため、普段からうがい、歯ブラシ、口笛、会話などをリハビリとして意識します。
- ウ 食事中に異常を感じたらすぐに食事を中止し、嘔気・咳込み・呼吸困難、チアノーゼがないかないか確認します。

### (2) 誤薬

- ア 薬の使用、服用が必要な利用者の場合、できる限り確認の声をあげながら投薬するのが原則です。
- イ 誤薬かなと気付いたときは持参の薬の種類と数を照合します。  
特に坑てんかん剤、高血圧、糖尿病、低血糖など既往症の薬を飲んでいる利用者には注意が必要です。

### (3) 転倒転落・捻挫・脱臼・骨折

- ア フロアでは物音、叫び声などで気づきやすいが、トイレ等では発見が遅れることがあります。利用者ををずっと見守っていることはできませんが、できる限り頻繁に様子を確認することが必要です。
- イ もし転倒していれば場面をよく観察する必要があります。転倒してから移動している場合もありえるからです。

### (4) 持病による体調急変やてんかん発作

- ア 持病による体調急変やてんかん発作を未然に防ぐことは困難です。ですが、利用者の様子の変化から敏感に察知し、迅速な対処によりリスクを少なくすること（例えば転倒を免れる）は可能です。  
そのためには、既往症や慢性疾患などの情報や過去の体調急変、発作誘発要因の情報をあらかじめ入手しておき、どのような症状が起こるのか具体的に知っておくことが大切です。
- イ 適切な情報と観察が素早い発見と迅速な対応に繋がります。
- ウ 入浴中の突然の発作などに対応するために、一定時間で声かけを行い、異常がないか確認することで、事故を防ぐことが重要です。

### (5) 熱傷

- ポットを使用する場合やお湯を沸かしているときなどは、十分に注意をするよう注意を払い、使用後も十分に冷めるまで近寄らせないようにします。

### (6) 投薬

- 医師の投薬指示書を確認し、適切な投薬をすることで、事故を防ぐ必要があります。
- また、利用者が自由に薬を入手することができないよう適切な管理を行うことが重要です。

## 7 その他

通所者事故に関係し、協力してくださった方々へは、事態の経過を見ながら要所での報告や連絡など感謝の気持ちを伝えてください。

# 事故が発生してしまったら～事故発生時対応マニュアル～

