

事故・緊急時等対応マニュアル

利用者又は従業員の急激な体調の変化や、不測の事態に起因して生じる緊急事態・事故に 対応する職員は状況を正しく見極め、適切に対応することが求められる。

障害特性のある利用者をサービスの対象としているため、緊急を要する事故の発生に備えて、事前にその対応方法を理解し、迅速な判断ができるようにこのマニュアルを作成した。

1. 緊急事態

適切な対応をすみやかに行わなければ後に障害を残したり、最悪の場合生命を脅かす事態のこと。

2. 事故

業務中の過失により生じた事態のこと。

例) 入浴介助中の転倒、所有物の損壊や紛失、クリーニング工場での怪我等

3. 緊急事態・事故発生時の心構えと対応

【緊急事態発見者の心構え】

- ・あわてない
- ・担当者は落着いて事故の状況や利用者の急病の状態を観察する。
- ・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。

【協力体制を整える】

- ・周囲の従業員声をかけ協力を得る。
- ・緊急時対応フローチャート図を職場に掲示し、緊急時に素早い行動がとれるように日頃から準備をしておく。

3. 緊急性の判断

利用者や従業員の様子が平常と違っていたり、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. 意識がない（呼びかけに反応がない）。
2. ひどく出血している。
3. 呼吸していない。
4. 脈拍がない。
5. 顔色がひどい。

4. 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、事故にあった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、要領よく連絡する。

【連絡内容（119 番時）】

- ・救急であると伝え、北海道宏栄社 小樽市天神 2 丁目 8 番 2 号 場所を伝える。
(相談支援事業所・aoha Home は小樽市天神 1 丁目 14 番 3 号)
- ・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。
- ・救急車両がわかりやすいように、誘導係として 1 名外で待機し、救急車両の停車場所、事故現場、けが人までの通路を確保する。

【救急隊員が到着した場合】

いつ事故が発生したか、怪我の状態、性別、年齢、障害の程度、持病等が説明できるように準備をしておく。

【病院搬送後の対応】

ご家族へ連絡、入居利用者の入院の場合は、衣類や必要書類を用意する。

5. 事故後の対応

事故の概要をまとめ、常務理事は速やかに関係者を集め事故防止委員会を開催し、事故の原因、再発防止策を検討し、怪我をした本人やそのご家族に今後の対応について丁寧に説明をする。

また、利用者の重大な事故の場合は、直ちに後志総合振興局へに第一報を報告、その後 7 日以内に報告書を提出すること。それ以外の事故は発生から 30 日以内に報告書を提出する。

重大な事故か否かの判断は、社会福祉施設等における事故等発生時の報告事務取扱要領を参照すること。

緊急時の対応図

