

事故防止及び発生時対応マニュアル

株式会社パレット

こどもディサービス なないろ 鳥栖

事故防止及び発生時対応マニュアル

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、当事業所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、被害を最小限に抑える事が重要である。

このため事業所は事故が発生した場合だけでなく、事故が発生しそうになった場合（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を図る為、利用契約時に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を徹底する。
- ・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ぬ状況では、注意だけでなくその理由とどういう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を参照し、傷病者の状態により救急対応を行う。

(2) 交通事故（送迎中）

- ①車を安全な場所に止め傷病者の確認。
- ②119 番通報及び 110 番通報を行う。
- ③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。
- ④家族に連絡。
- ⑤交通事故時対応フローチャートを参照し、対応を行う。

(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

- ・クレームに対する効果的な対応を参照。

6. 報告

(1) ヒヤリハット報告

- ・状況を一番よく知っている職員がヒヤリハット報告書（様式1）を作成し、その内容に沿ってミーティング等で問題点改善点を職員間で共有する。

(2) 事故報告

- ・状況を一番よく知っている職員が報告書（様式2）を作成し、状況に応じて管理者を通して佐賀県障害福祉課及び鳥栖市役所障害福祉課に連絡する。

※佐賀県障害福祉課への事故報告書様式あり（資料1）

- ・ミーティング等で問題点改善点を職員で共有する。