

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うる事故を予想し、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うるか予想し、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）風通しの良い職場作り

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、職員とともに対処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

- ・物品および玩具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怪我する化膿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、その特徴に合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。
- ・玩具が散乱し踏み付けや破壊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。
- ・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ない状況では、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いる場合は目を離さず見守りをしっかりと行う。

（５）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処置参照

(2) 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。

(3) 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) インシデント報告

- ・状況を一番よく知っている職員がインシデント報告書を作成し、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) アクシデント報告

- ・状況を一番よく知っている職員が広島市役所健康福祉局障害福祉部障害福祉課
広島市障害福祉課指定の様式に従って報告書を作成し、管理者を通して
障害福祉課に連絡する。
- ・ミーティング等で問題点改善点を職員が共有する。