

介護サービス事業者のための
事故発生時・緊急時の対応マニュアル

平成24年4月

川越市福祉部介護保険課
電話 049-224-8811
Fax 049-224-5384

目次

1. このマニュアルの主な目的	1
2. 事故・病状急変等を防止するための注意点	2
3. 事故・病状急変時及び急病等発生時の注意点	4
4. 管理者の日常の注意点と事故・病状急変時及び急病等発生時の対応 ..	5
5. 事故・病状急変時及び急病等発生時の連絡体制	6
6. 災害（火災、地震等）発生時の対応	7
7. 緊急時の主な関係機関、救急病院の連絡先	8
8. 参考資料	9

1. このマニュアルの主な目的

- 介護サービス利用者や家族の方に、安心して安全な施設・居住系サービス、在宅サービスを受けていただくこと
- 介護サービス利用者や家族の方に、信頼と質の高い介護サービスを提供すること
- 介護サービス提供中の事故を、未然に防止すること
- 介護サービス提供中の急変及び急病の処置（手当て）の遅れをなくすこと
- 事故発生時及び緊急時に、介護サービス利用者が、状況を理解できるような迅速で適切な対応ができるようにすること
- 介護従業者等に対し、危機管理体制の確立を周知徹底すること
- 介護従業者等に対し、防災知識の啓発に努めること
- 介護事業所内での連絡体制と協力体制を強化し、他の関係機関との連携を図ること
- 事故の再発防止に努めること

※ 既に各施設、事業所ではマニュアル等は整備されていると思いますが、このマニュアルはポイントを整理して作成しています。

新しいマニュアルを作成したり、既存のマニュアルを見直す際の参考にしてください。

また、家族への緊急連絡先リストと緊急時の連絡網については、事務室内の電話機の近くに貼り付ける等、緊急時に適切に対応できるようにお願いします。

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

○共通事項（施設・居住系サービス、在宅サービス）

- ・基本的な知識を習得し、質の高い介護サービスの提供を目指す。
- ・利用者の特徴や心身の状況等を把握し、注意をはらう。
- ・平素からサービス利用者、家族とのコミュニケーションを図るよう努力する。
- ・利用者に関する報告事項の徹底を図る。
- ・職場全体で情報共有と情報提供の重要性を周知する。
- ・施設等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（施設・居住系サービス、在宅サービス）

- ・車イス、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

○施設・居住系サービス

- ・利用者の症状の変化に対応し、施設サービス計画の見直しが行える体制を作る。
- ・サービス利用時の本人の心身状態、疾病の変化などを家族へ報告する。

○在宅サービス

- ・家族からの心身状態等の報告を把握し、介護計画に基づいたサービスを提供する。
- ・サービス利用時の本人の心身状態、疾病の変化などを家族へ報告し、自宅での注意を促す。
- ・送迎時には、利用者の乗降等に注意をはらう。
- ・利用者の症状の変化に対応し、介護サービス計画の見直しが行える体制を作る。

(2) 夜間・休日業務の注意点

- ・引き継ぎ事項は、利用者ごとに個別のポイントの報告を受ける。
- ・夜間の事故発生時、病状急変等の対応を確認し、緊急時に備える。

- 施錠、廊下の常夜灯、非常口などを点検し、夜間の安全確認を行なう。
- 就寝、起床時の転落、転倒等の事故に注意する。
- 定期的な見回りを怠らず、利用者の変化に対応する。
- 申し送り（報告）事項は、利用者ごとに個別のポイントを報告する。

（3）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消毒を適切に行う。
- 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。
- 特にインフルエンザ対策、腸管出血性大腸菌感染症対策、レジオネラ症対策等については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。
- 外部からの感染を防止する。
- 保健所及び市への報告は迅速に行う。

（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すること。
- 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、利用者の安全を確保することに重点を置く。

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

- ・入所者、利用者の状態等（身体損傷、意識レベル等）を確認する。
- ・入所者、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（管理者、介護職員、看護師等）へ応援要請する。
- ・医師、協力医療機関等に状態等を連絡し、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。

○在宅サービス

- ・送迎時の事故の場合には、送迎者が単独で判断せずに管理者等に連絡し、指示を受ける。

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

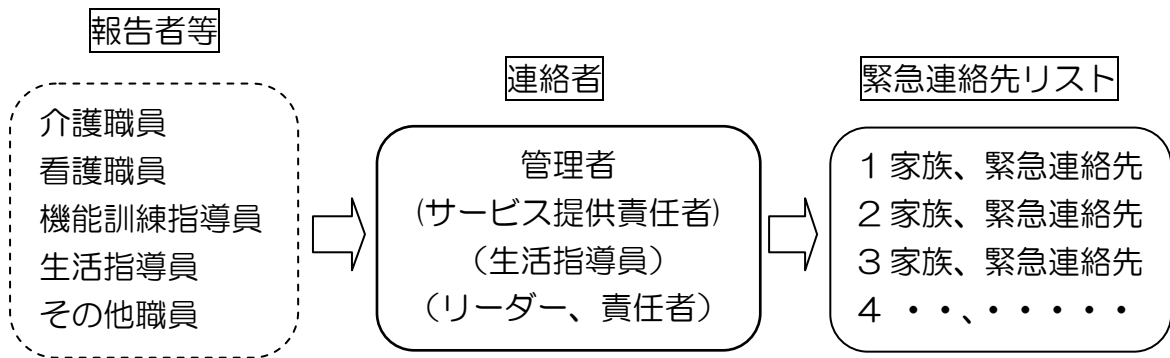
- 質の高いサービスを提供する。
- 無理のない職員の勤務体制を整備する。
- 職員の業務上の管理を適切に行う。
- 職員にリスクマネジメント（危機管理）やサービスの質の向上に向けた取組みを浸透させる。
- 介護保険法や関係他法令等を遵守し、従業者にその指揮命令を行う。

(2) 管理者の事故・病状急変時及び急病等発生時の対応

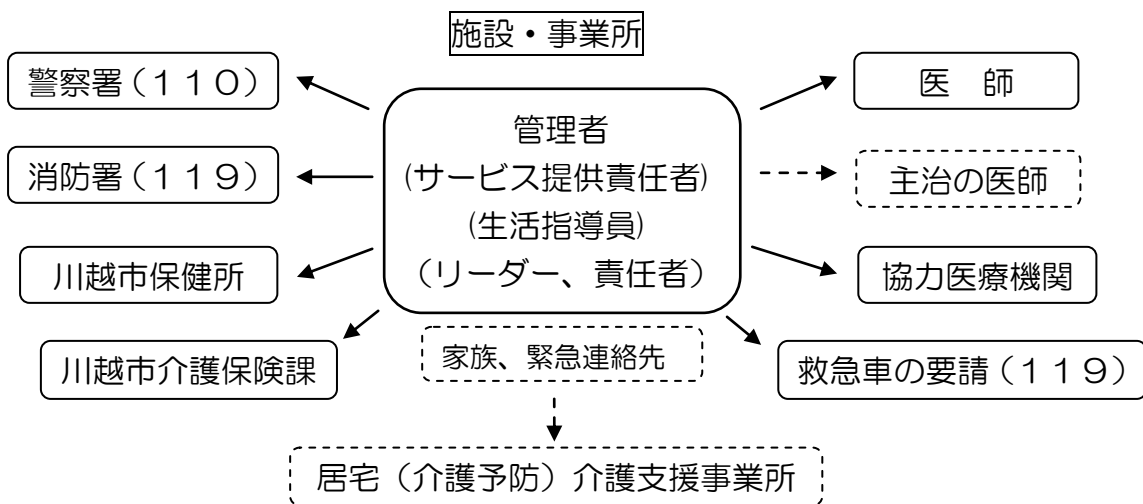
- 職員からの連絡を受けた場合には、現場に駆け付ける。
- 現場では入所者、利用者の状態、病状を把握し、速やかに対応する。
- 家族への連絡を速やかに行い、状況等を詳細に報告する。
- 賠償すべき事故が発生した場合には、損害賠償を速やかに行う。
- 市、関係機関、必要な場合は居宅介護支援事業所に報告する。
- 事故、病状急変時の状態等を正確に記録する。
- 事故等の原因を究明し、全職員で再発防止を図る。
- 事故報告を速やかに行う。

5. 事故・病状急変時及び急病等発生時の連絡体制

(1) 家族への緊急連絡網の整備 (例示)



(2) 緊急時の連絡網の整備 (例示)



6. 災害（火災、地震等）発生時の対応

（1）事業者、職員の日常の防災対策

- 消防法に基づく防災対策を確実に行う。
- 事業所独自の具体的な防災計画を策定する。
- 災害発生時の指揮系統を明確にしておく。
- 職員連絡網を整備する。
- 災害発生時のために食料、医薬品、日用品等を備蓄する。
- 災害発生時のために軍手、懐中電灯、ラジオ等を備え付ける。
- 事業所の耐震性等の安全性について点検と対応を進める。
- 災害発生時の指定避難場所や公園、広場等を把握しておく。
- 防災計画に基づいて定期的に避難、救出等の訓練を行う。
- 訓練後に防災訓練の再点検や見直しを行う。
- 事故報告を速やかに行う。

（2）災害発生時の責任者等の対応

- 人命救助を最優先する。
- 被災状況等を確認する。
- サービス利用者を安全な場所に避難させる。
- 職員連絡網により必要な職員を集合させる。
- サービス利用者数、利用者等のケガ人の状況等を確認する。
- 必要に応じて消防署等に緊急出動を要請する。
- 事業所の損傷、二次災害の危険性の有無を把握する。
- 危険性がある場合には避難等を行う。
- 関係機関への連絡、協力要請を行う。
- 家族、緊急連絡先に連絡する。
- 事故（災害）報告を速やかに行う。

（3）災害発生時の協力体制づくり

- 介護サービス事業者間や医療機関との連携、協力体制を整備する。
- 警察署、消防署、市その他の機関との連携、協力体制を整備する。
- 地域の自治会等と交流を深め、共同で防災訓練等を行うなど、災害発生時に備える。

7. 緊急時の主な関係機関、救急病院の連絡先

主な関係機関の名称	連絡先
川越警察署（大仙波410-1）	110番（警察） （代）224-0110
川越地区消防組合（神明町48-4）	119番（消防署） （代）222-0700
川越市保健所（保健予防課）	（直）227-5102
川越市上下水道局（三久保町20-10）	（代）223-3061
東京電力（株）埼玉カスタマーセンター	※ 0120-995-442
武州ガス（株）（田町32-12）	（代）241-9000
埼玉県庁（さいたま市浦和区高砂3-15-1）	（代）048-824-2111
川越市役所（福祉推進課、指導監査課、高齢者いきがい課、介護保険課）	（代）224-8811

※印は自動音声応答サービス

救急病院	連絡先
埼玉医科大学総合医療センター（鴨田1981）	228-3400 （夜間休日）228-3595
池袋病院（笠幡3724-6）	231-1552
帯津三敬病院（大中居545）	235-1981
康正会病院（山田320-1）	223-5711
赤心堂病院（脇田本町25-19）	242-1181
関本記念病院（今福1673-1）	241-0300
本川越病院（中原町1-12-1）	222-0533
三井病院（連雀町19-3）	222-5321
南古谷病院（久下戸110）	235-7777
武蔵野総合病院（大袋新田977-9）	244-6340
行定病院（脇田本町4-13）	242-0382

8. 参考資料

- 指定介護老人福祉施設の運営基準について
- 介護老人保健施設の運営基準について
- 介護老人保健施設における防火、防災対策について