

事故・緊急時対応マニュアル

令和7年度4月見直し済み

放課後等デイサービスマルタねんりん堂

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得る事故を予想し、事故が起きないよう日に頃から「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

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。
- ・はさみやカッターナイフなどのケガする可能性の高い道具の管理はしっかりととする。
- ・本日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。
- ・天気予報を確認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る、他利用者の髪をひっぱる、体をたたく、ひっか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たり、可能な限り距離を置く、職員体制が可能ならば外に出てクールダウンす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。
- ・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) 送迎車

①利用時間外

- ・送迎車運転前後のノリゴによるアルコールチェックの徹底、ドライブレコーダー、置き去り防止用の安全装置の作動確認、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座ってもらう。
- ・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事務所で管理。
- ・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。

5. 事故発生時

(1) 傷病者の発見

<1> 緊急連絡

- ① 状態に応じて主治医に連絡又は 119 番に通報する。
- ② 保護者に連絡する。
- ③ 必要に応じて、他の利用者に状況を説明し落ち着かせる。
- ④ 管理者に連絡し、対応を仰ぐ。

<2> 119 番通報

- ① 救急車が迅速に到着できるよう、事前に事業所の案内方法を想定しておく。
(外出中は施設、公園名、目標となる建造物等の確認)
- ② 利用者の状態を簡潔明瞭に伝える。
 - ・意識 (意識がない・反応がない・呂律が回らない等)
 - ・呼吸 (呼吸がない・呼吸が速い・遅い・弱い等)
 - ・脈拍 (脈拍がない・脈拍が速い・遅い・弱い等)
 - ・体温 (高い・低い)
 - ・吐血、下血 (色・量・回数等)
 - ・嘔吐 (嘔吐物の色・量・形状等)

<3> 応急処置

医療行為はできないが、状況に応じて可能であれば、次の一般的な処置を行う。

- ・口腔内の異物等の確認及び除去
- ・気道の確保
- ・人工呼吸
- ・心臓マッサージ
- ・止血
- ・状況に応じ、近くに AED があれば対応

<4> 救急車の誘導と到着後

- ① 道路に出て、救急車を誘導する。
- ② 利用者の状態を落ち着いて説明する。
- ③ 状況を詳しい者が救急車に同乗する。

（2）送迎中

①交通事故の場合

- ・車を安全な場所に止め傷病者の確認。
- ・119 番通報及び 110 番通報を行う。
- ・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。
- ・家族に連絡する。

（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。

6. 報告

（1）事故報告書、ヒヤリハット報告書の作成

- ・状況を一番よく知っている職員が報告書を作成し、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。

