

# 緊急対応マニュアル 事故対応マニュアル

コンパス札幌東区教室

札幌市東区北50条東2丁目4-1

011-214-1859

パブリカ

札幌市東区北50条東2丁目4-18

011-792-7348

# 異常事態・緊急時及び事故発生時の対応について

## 1. 異常事態と事故

利用者の急激な体調の変化等、利用者の身体に関する不測の事態に起因して生じる異常事態とサービス実施を原因とする事故について、その状況を正しく見極め、適切に対応することが重要である。身体の損傷や、過失の有無およびその程度により対応方法が異なる。

### (1) 異常事態・緊急時とは

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。

### (2) 事故とは

サービス実施を原因とした過失により生じた事態。例) 階段からの転落、所有物の損壊や紛失

## 2. 異常事態・緊急時及び事故発生時の心構えと対応

### (1) 異常事態発見者（緊急時）の心構え

#### ① あわてない

指導員は落ち着いて事故の状況や環境の状態または利用者の状態変化を観察する。

#### ② 安心感を与える

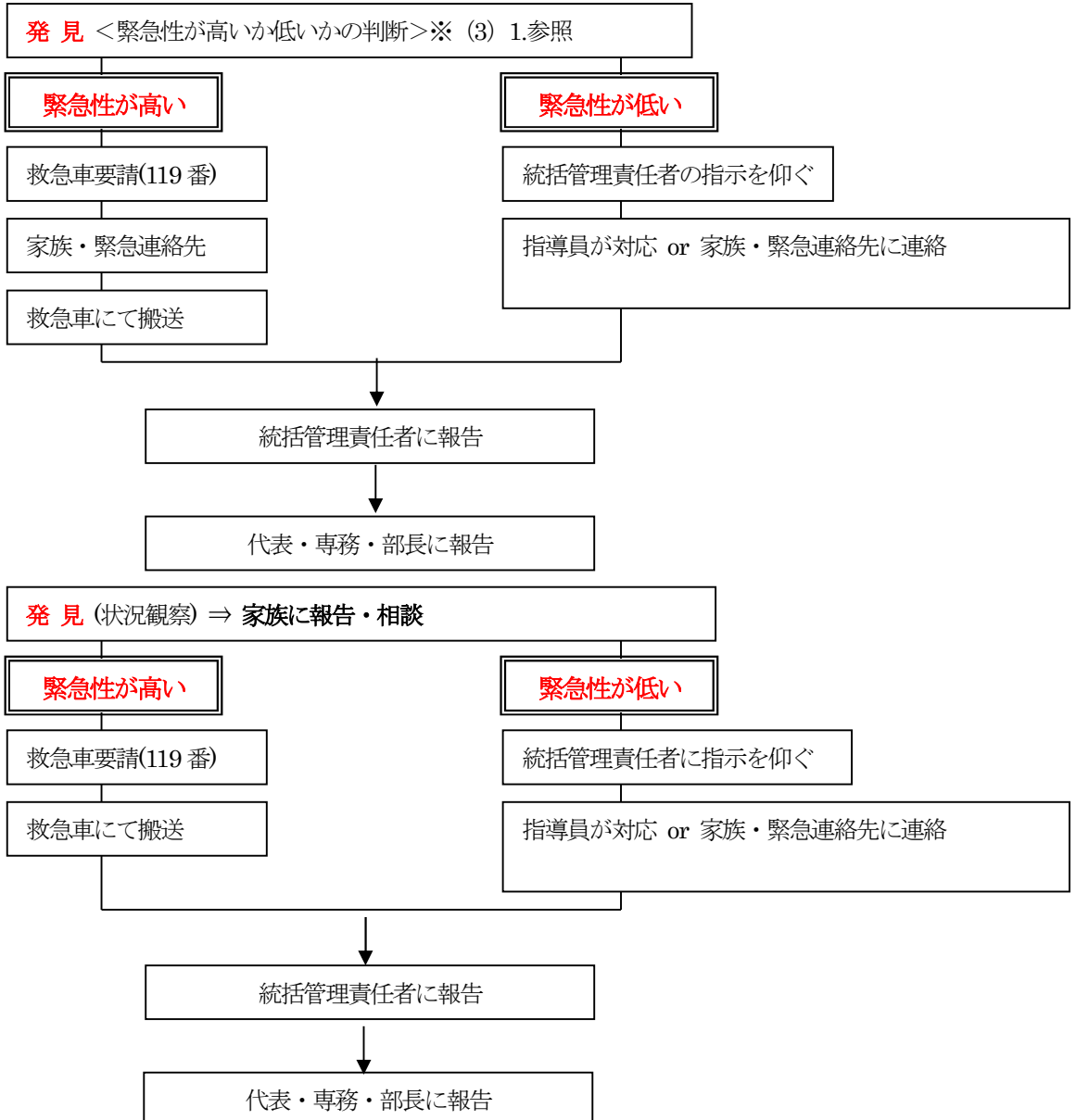
事故や災害等緊急時には本人も驚き不安があるため、安心させるとともに力づけることが大切。

#### ③ 協力体制を整える

他の職員がいれば、すぐ協力を得る。異常時・緊急時において速やかに対応することは、利用者の生命・予後及び対応策に重要な影響を及ぼす。

適切な対応を責任の明確化のためには利用者や家族の了解および、上司の判断または状況により医師の指示が必要である。

### (2) 異常事態・緊急事態発生時の対応経路



### (3) 異常事態発生時の行動

#### 1. 観察の順序と要点

利用者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 ひどく出血している
- ② 呼吸していない
- ③ 脈拍がない
- ④ 意識がない
- ⑤ 顔色がひどい

①～⑤の項目について早急に観察し、緊急性が高いか低いかに判断する。意識があれば全身を見ながら、事故や急病の発生状況を利用者より以下の項目について聞く。

- ⑥ 手足が動かない
- ⑦ 痛みがある
- ⑧ 出血がある
- ⑨ 外傷・打撲がある

#### 2. 連絡方法

緊急性が高い場合はすぐ消防署に通報（119番）し、救急車の派遣依頼を相手方に状態や場所などが良く伝わるように、落ち着いて簡単に、要領よくまとめて連絡する。

#### 3. 連絡内容

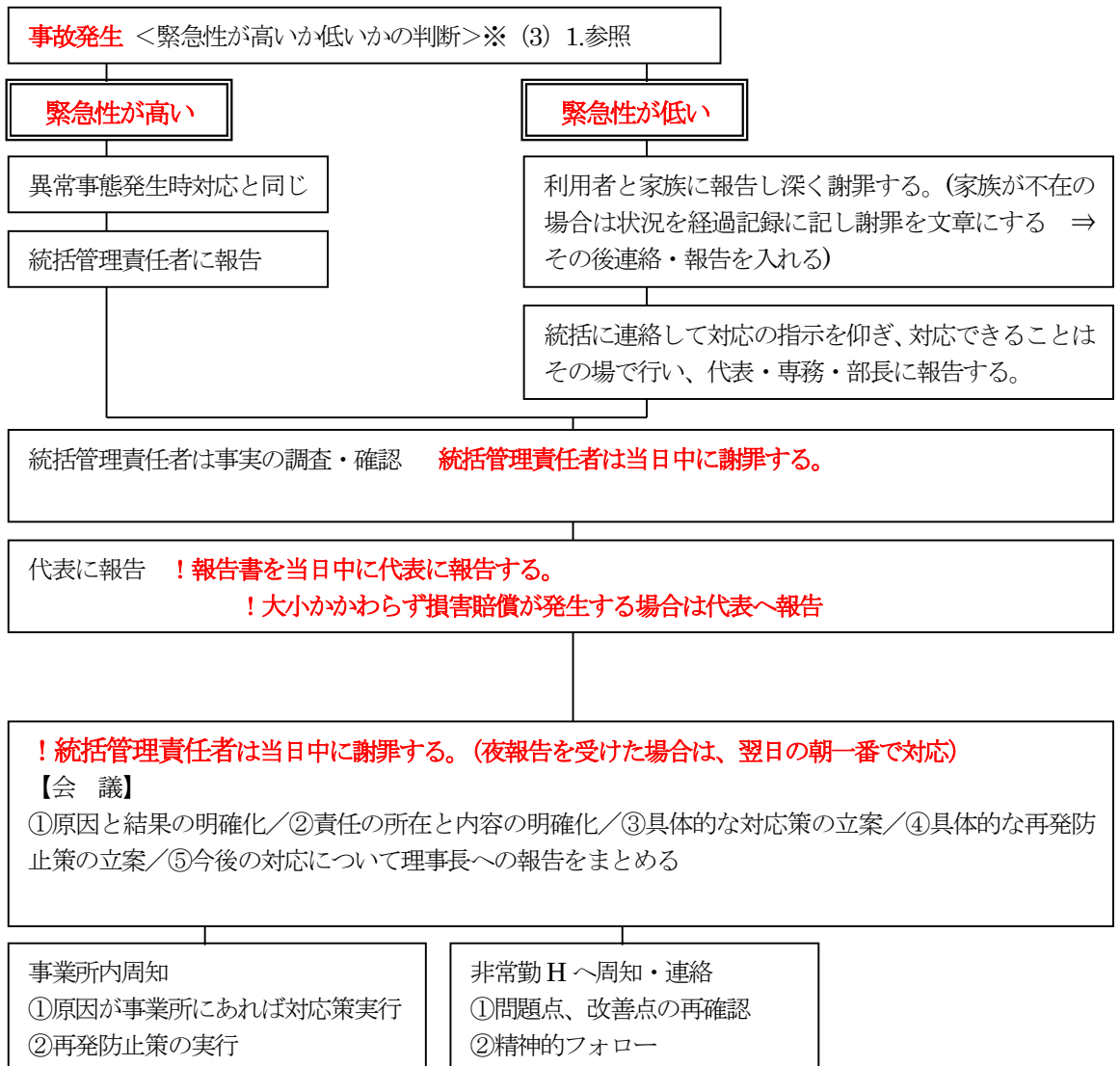
##### ①通報時

- ・火事か救急車か問われるので明確に伝える
- ・当施設の住所と電話番号を伝える
- ・利用者の状態、症状を簡潔正確に説明する
- ・要請している者の氏名と職業を話す

##### ②救急隊員が到着した場合

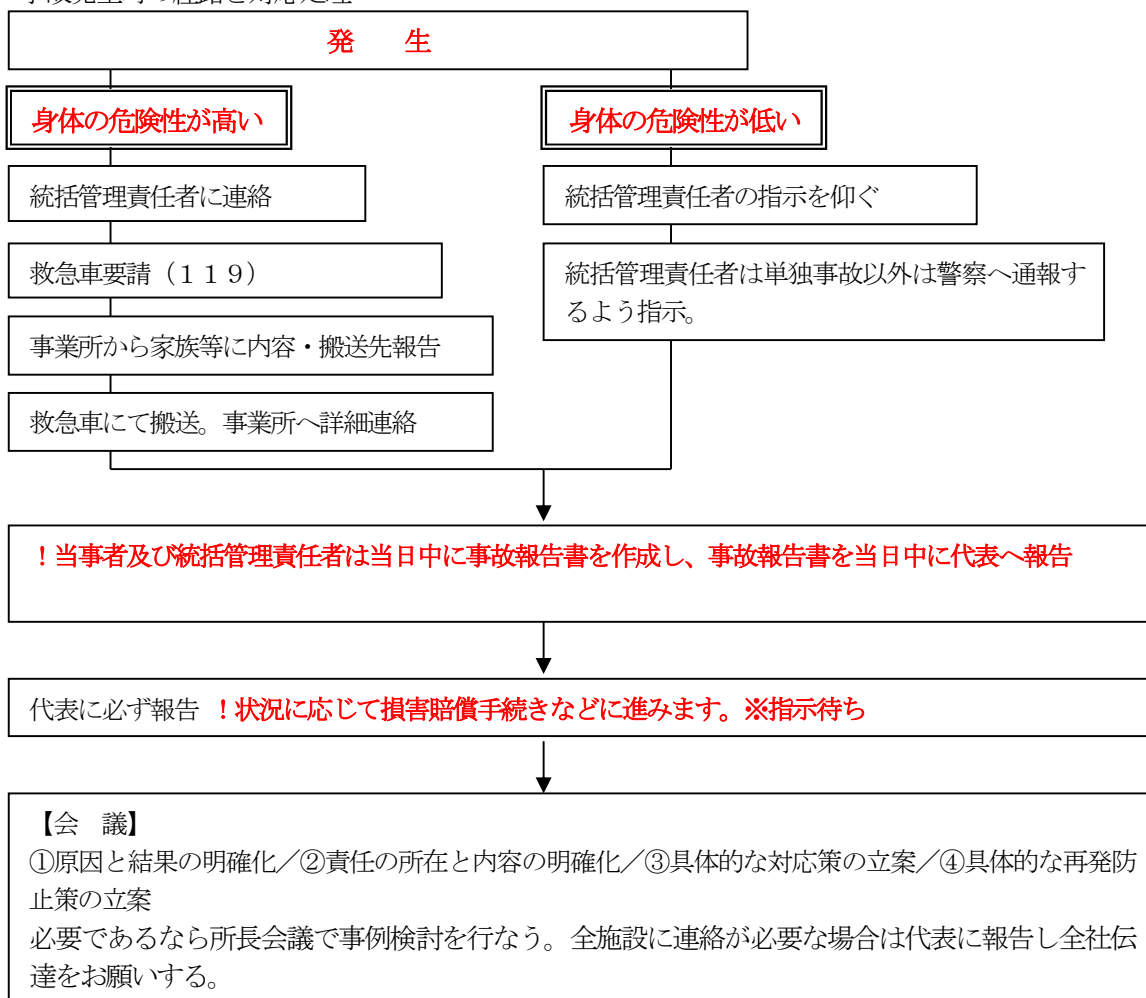
- ・利用者の現在の状況と症状
- ・事故の原因とその状況
- ・いつそれが起こったか

### (4) 事故発生時の対応

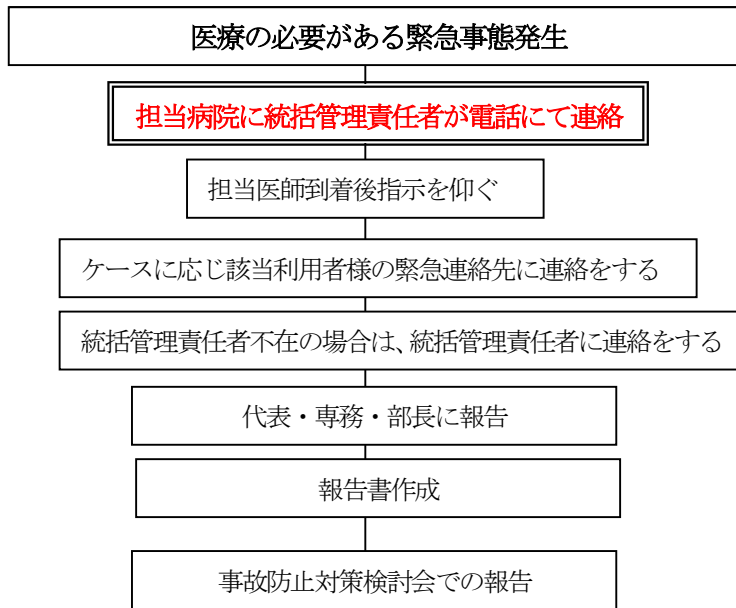


## 社員事故発生時の対応

1. 社員事故発生時の対応とは  
社員事故発生とは、常勤・非常勤関わらず就業中に故意または過失無く生じた事態。
2. 事故発生時の経路と対応処理



## 医療緊急時の対応について



---

### 事業所における事故を未然に防ぐ防止策

- ・ 提供サービスの標準化を図ることにより、サービスのばらつきを抑えること
  - ・ 指導員は、利用者の行動を把握し、気配りや目配りを欠かさないう周知徹底する
  - ・ 社内研修会などで、事故事例を活用し職員全体に事故を未然に防げるよう周知徹底する
  - ・ 【苦情とは】サービスの質の向上、事故防止の為の情報として捉える事
-