

事故発生時・緊急時対応マニュアル

社会福祉法人向陽福祉会

特別養護老人ホーム向陽苑

短期入所生活介護事業所向陽苑

デイサービスセンター向陽苑

居宅介護支援事業所向陽苑

在宅介護支援センター向陽苑

1. マニュアル作成の主な目的

- ・利用者及びご家族に、安心かつ安全な介護サービスの提供を受けて頂くこと。
- ・利用者及びご家族に、質の高い介護サービスを提供すること。
- ・介護サービスの提供中の事故を、未然に防止すること。
- ・介護サービスの提供中の急変及び急病の処置の遅れをなくすこと。
- ・事故発生時及び緊急時に、利用者が状況を理解できるように迅速で適切な対応ができるようにすること。
- ・事業所の従業員に対し、危機管理体制の確立を周知徹底すること。
- ・事業所の従業員に対し、防災知識の啓発に努めること。
- ・事業所内での連絡体制と協力体制を強化し、他の関係機関先との連携を図ること。
- ・事故の再発防止に努めること。

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

○基本事項

- ・ 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、注意を払う。
- ・ 普段から利用者及びご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。
- ・ 事業所内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

- ・ 車椅子、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
- ・ 衣類、持ち物の紛失等

○その他

- ・ 利用者の症状の変化に対応し、計画の見直しが行える体制を整える。
- ・ サービスの利用時の本人の心身状態、疾病の変化等についてご家族へ報告する。
- ・ ご家族からの心身状態等の報告について把握し、計画に基づいたサービスを提供する。
- ・ サービスの利用時の本人の心身状態、疾病の変化等についてご家族へ報告し、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払う。
- ・ 利用者の症状の変化に対応し、計画の見直しが行える体制を整える。

(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、非常口等を点検し、夜間の安全確認を行う。
- ・ 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。
- ・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従業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

- ・事業所の従業員一人一人が危機感をもち、介護に係る技術を向上させること。
- ・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と見直しを行う。
- ・事業所の従業員を対象に研修会を開催する等して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

○基本事項

- ・利用者の状態を確認する。
- ・利用者の安全を確保する。
- ・救急処置を行い、同時に他の従業員に応援要請する。
- ・医師や協力医療機関等に状態等を連絡して指示を受ける。
- ・状態等に応じて救急車を要請する。
- ・ご家族、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、市等の関係機関先に連絡して指示を受ける。
- ・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。
- ・記録した文書を従業員に周知し、事故情報等を共有する。
- ・事故報告を速やかに行う。
- ・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に連絡して指示を受ける。

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

- ・質の高い介護サービスを提供する。
- ・無理のない従業員の勤務体制を整備する。

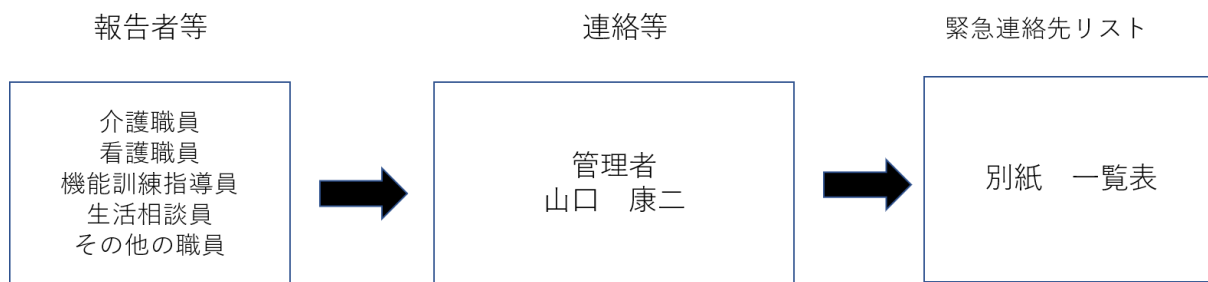
- ・従業員の業務上の管理を適切に行う。
- ・従業員に危機管理や介護サービスの質の向上に向けた取り組みを浸透させる。
- ・介護保険法や関係他法令等を遵守し、従業員にその指揮命令を行う。

(2) 管理者の事故・病状急変時及び急病等発生時の対応

- ・従業員からの連絡を受けた場合には、現場に駆け付ける。
- ・現場では利用者の状態、病状を把握して速やかに対応する。
- ・ご家族への連絡を速やかに行い、状況等について詳細に報告する。
- ・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、関係機関先、必要な場合に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、全従業員で再発防止を図る。
- ・事故報告を速やかに行う。

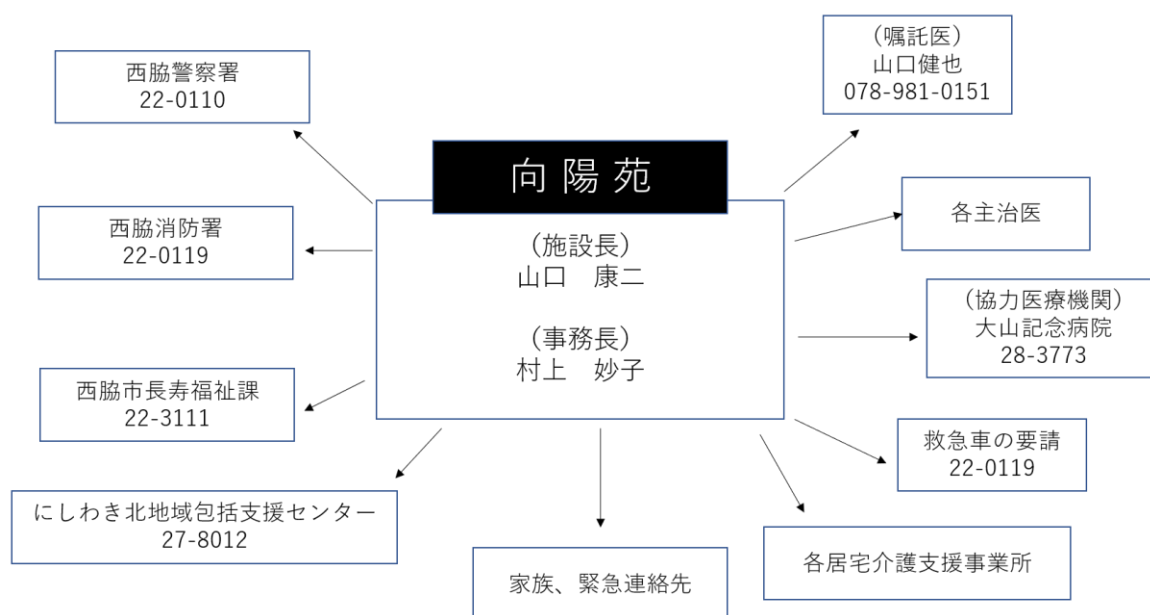
5. 事故・病状急変時及び急病等発生時の連絡体制

(1) ご家族への緊急連絡網



(2) 緊急時の連絡網連絡先

(2) 緊急時の連絡網の整備



6. 災害（火災、地震等）発生時の対応

（１）事業者、従業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。
- ・従業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。
- ・利用者を安全な場所に避難させる。
- ・従業員連絡網により必要な従業員を集合させる。
- ・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。
- ・関係機関先への連絡、協力要請を行う。
- ・ご家族、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

- ・介護サービスの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、共同で防災訓練を行う等、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

主な関係機関先の名称	所在地	連絡先
西脇警察署	西脇市郷瀬町 666-6	0795-22-0110
西脇消防署	西脇市野村町 1796-502	0795-22-0119
西脇消防署西脇北出張所	西脇市寺内 515-1	0795-24-0119
西脇市役所 長寿福祉課・防災安全課	西脇市下戸田 128-1	0795-22-3111
にしわき北地域包括支援センター	西脇市黒田庄町前坂	0795-27-8012
(指定避難所)黒田庄中学校	西脇市黒田庄町黒田 136-1	0795-28-2072
(福祉避難所)西脇市黒田庄町福祉センター	西脇市黒田庄町前坂 2140	0795-28-5708

救急病院	所在地	連絡先
社会医療法人社団正峰会 大山記念病院	西脇市黒田庄町田高	0795-28-3773
西脇市立西脇病院	西脇市下戸田 652-1	0795-22-0111
医療法人社団向陽会 向陽病院	神戸市北区有野町有野 1490	078-981-0151

主な市内医療機関	所在地	連絡先
村上クリニック	西脇市黒田庄町岡 354-1	0795-28-3438
大隅医院	西脇市黒田庄町石原 265-1	0795-28-4152

市内の居宅介護支援事業所	所在地	連絡先
ヒロタ薬局居宅介護支援事業所	西脇市西脇 192	0795-38-7281
居宅介護支援事業所 ときの郷	西脇市西脇 273	0795-22-8700
赤とんぼ居宅介護支援事業所	西脇市西脇 1239-2	0795-24-7500
あさひ居宅介護支援事業所	西脇市西脇 931	0795-38-8880
けんけん居宅介護支援事業所	西脇市大垣内 13 番地の 2	0795-24-7500
オリーブ西脇 居宅介護支援事業所	西脇市小坂町 225-9	0795-24-6703
西脇市社会福祉協議会ケアプランステーション	西脇市郷瀬町 666-5	0795-23-9122
はたざわ医院 居宅支援事業所	西脇市日野町 158	0795-23-8612
J Aみのり 西脇ケアセンター	西脇市日野町 121	0795-22-2711
楽寿園居宅介護支援事業所	西脇市前島町 260-1	0795-23-7700
医療法人社団信和会 三木医院	西脇市大木町 288-1	0795-23-9343
上田医院	西脇市野村町 865-5	0795-22-0023
えがお居宅介護支援事業所	西脇市野村町 249-10	0795-20-7949
せいほうケアプランセンター	西脇市野村町 1257-1	0795-25-0866
オンベリーコ ケアプランセンター	西脇市上比延町 1422-14	0795-25-0050
みぎわ園居宅介護支援事業所	西脇市八坂町 213-1	0795-22-9000
桜丘ケアプランセンター	西脇市黒田庄町田高 313	0795-25-5507

救急対応手順

入所者の具合が悪くなったとき

- 入所者の状態が、かかりつけ医との事前相談時に予想された、施設職員で対応可能な状態かどうかを確認

⇒ 対応可能であれば、指示どおり対応する

- 施設責任者等への緊急連絡

職員名		電話番号①	電話番号②
施設長	山口 康二	090-8571-8014	
事務長	村上 妙子	080-3970-0996	
		090-9697-2794	

(対応の仕方が不明な場合等)

- かかりつけ医・協力医療機関に連絡し、指示を受ける

⇒ 入所者の最近の医療機関の受診状況の確認

⇒ かかりつけ医・協力医療機関等連絡先

医療機関名	担当医師	電話番号
大山記念病院		0795-28-3773
村上クリニック	村上医師	0795-28-3438

⇒ 看取り対応や延命治療等に関する希望の有無を確認

- 入所者家族に連絡 (状況報告・治療にかかる意思確認等)

⇒ 入所者ごとの緊急連絡先 (⇒救急医療情報提供シート等で確認)

※連絡した旨を救急医療情報提供シートに記録する。

かかりつけ医の指示通り対応

* かかりつけ医等と相談の上、可能な範囲で独自の搬送手段(施設が所有する車両・医療機関が所有する搬送車両・患者等搬送事業者(民間救急車)・介護タクシー等)により医療機関に搬送することを検討する。

119番通報(救急要請)

* かかりつけ医と相談の上、可能な範囲で搬送先医療機関を確保してから119番通報することが望ましい。(医療機関に連絡し、受入可否の結果は救急医療情報提供シート等に記録しておく。)

西脇多可休日急患センター
0795-23-5380

◎かかりつけ医と連絡を取れない場合

#7119 または 119番通報(救急要請)

救急要請を行う時

① 119番通報から救急隊施設着まで

□ 119番通報

【通報の際の応答例】

1. (消防署)「火事ですか、救急ですか」
(通報者)「救急です」
2. (消防署)「そこは何町ですか」
(通報者)「西脇市黒田庄町黒田783 向陽苑です」
3. (消防署)「どうしましたか」
(通報者)「〇歳(性別)の入居者は、意識がありません」

※ 通報者の名前の他、非通知の電話で通報をした場合は、電話番号を聞かれる場合もある。

※ 上記通報後、現場に向かう救急隊から、より詳細な情報聴取・応急手当指導のための電話が入るので、対応可能な体制をとっておく。

施設名	電話番号	所在地
向陽苑	0795-28-3293	西脇市黒田庄町黒田783

□ 応急手当の実施

⇒ AEDの設置場所等

□ 施設内に周知

⇒ 総務管理課、生活管理課(医務室)

部署名等	電話番号・内線
総務管理課	11
生活管理課(医務室)	17

□ 救急隊及び医療機関に伝える情報の整理

「救急医療情報提供シート」等に記入

介護記録・看護記録、かかりつけ医による診療情報提供書(紹介状)、お薬手帳等の用意

□ 救急車同乗の準備

保険証・診察券・現金等

②救急隊 施設着～医療機関着

救急隊 施設着



- ☐ 施設の開錠
救急隊の誘導

- ☐ 入所者の状況報告

救急車 施設発

- ☐ 状況のわかる施設職員が救急車に同乗

※持参するもの⇒「救急医療情報提供シート」等、介護記録・看護記録、
かかりつけ医による診療情報提供書（紹介状）、
お薬手帳、保険証、診察券、現金等

※施設の職員体制上困難等の事情により職員が同乗しない場合は、救急隊に必要な情報提供等
を行うとともに、その後も救急隊や医療機関と連絡を取り合える体制を整えておく。

- ☐ 搬送先病院を入所者家族に連絡

③救急車 医療機関着以降

- ☐ 同乗した職員は、医療機関職員の指示により、受診受付、医師・看護師に
状況説明
入所者家族に状況説明
施設に適宜状況報告

- ☐ 受診後、入院手続き・施設に戻る手続き等