

事故防止・対応マニュアル

このマニュアルは、施設内又は送迎中に利用者の予期せぬ事故に対し、適切に対応し円滑・円満に解決するため職員に対して、事故防止の基本事項、事故発生時の対応及び留意事項を定めるものである。

1. 事故防止の基本事項

日常業務の中で事故を防止するため、施設内又は施設外における事故防止方策を検討するうえにおいて、職種を問わず、関係者が共通して認識しておかなければならない事故防止のための基本的事項を次に定める。

(1) 従事者は常に「危機意識」を持ち、業務にあたること。

保育・療育行為は不確定要素が多く潜在し、常に危険と隣合わせにあります。従事者はこの危険性を充分認識し、事故はいつでも起こりうるものであるという「危機意識」を持ち、業務にあたる必要があります。

(2) 利用者最優先のサービスを徹底すること。

どのような事態においても利用者最優先の体制で業務にあたることが不可欠です。質の良い保育・療育は、利用者本位の支援から始まります。利用者への十分な配慮が欠けた時、事故が発生することを認識する必要があります。

(3) 保育・療育行為においては、確認・再確認等を徹底すること。

すべての保育・療育行為においては、事前に確認をすることが不可欠です。確認する際は、自分一人ではなく、複数の者による確認を行い、また業務遂行の過程で疑問や理解不可能な事柄があれば、必ず事前に周囲の人と相談するなど、再確認をし、理解してから介護行為を行うことが必要です。換言すれば、従事者一人ひとりが「あたりまえのことをきちんとする。」ということの再認識が大切です。

(4) 円滑なコミュニケーションに配慮すること。

利用者とのコミュニケーションには十分配慮し、訴えを謙虚な気持ちで聞き、約束は必ず守るよう心がけることが大切です。言葉遣いは丁寧でわかり易く、誠意をもって対応し、利用者や家族への説明にあたっては、その内容が十分理解されるよう配慮することが必要です。

(5) 記録は正確かつ丁寧に記載し、チェックを行うこと。

保育・療育に関する諸記録の正確な記載は、事故の防止に役立つとともに、万一事故が発生した場合においても、適切な対処ができます。記録は正確かつ丁寧に記載する習慣をつけるとともに、上司・先輩・同僚などのチェックを受け、保育・療育の質の向上につなげることが大切です。

(6) 自己の健康管理と職場のチームワークを図る。

従事者は、自己の肉体的・精神的状況を客観的に評価し、不調の場合は、特に慎重な態度で従事するよう心がけることが必要です。また、施設長は職場におけるチームワークについても、冷静な評価を行い、職場環境の問題点を明確にして早期に解決策を打ち出すことも重要です。

3. 事故発生時の対応

従事者が当然払うべき業務上の注意義務を怠るなどにより、利用者に損害を及ぼし、場合によっては利用者を死に至らしめることがあります。重大事故の発生直後は、冷静かつ誠実に利用者への対応をすばやく行うことが重要です。

(1) 利用者及び家族への対応

①最善の処置

事故が発生した場合、まず利用者に対して可能な限りの緊急処置を行います。

②責任者への報告

すみやかに施設長へ報告し、施設で対応できない場合には、協力医療機関へ移送し担当医師の指示を得なければなりません。

③利用者及び家族への説明等

処置が一段落すれば、できるだけ速やかに利用者や家族等に誠意を持って説明し、家族の申し出についても誠実に対応します。

④利用者及び家族への損害賠償

事業者の責めに帰すべき事故により施設が賠償責任を負った場合は、施設損害賠償保険により利用者及び家族に補償します。

⑤事故記録と報告

利用者への処置が一通り完了した後、速やかに事故報告書を作成します。

事故の概要、利用者の状況、現在の治療、今後の見通し及び利用者等への説明した内容などを必ず記載しておきます。

(2) 行政機関への報告

①重大な事故や利用者が死亡するなど重大な事態が発生した場合、速やかに指定権者へ報告を行います。

平成25年4月1日作成