**事故発生時・緊急時対応マニュアル**

1.本マニュアル作成の目的

　・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ため。

　・訪問介護サービスの提供中の事故を未然に防止するため。

　・訪問介護サービスの提供中の急変対応を迅速に行うため。

　・事業所の従業員に対し、事故・緊急時対応の確立を周知徹底するため。

　・事故の再発防止。

2.事故とは

　訪問介護サービスの提供を原因とした当社の過失により発生した事態を指す。

　（例）

　　　・入浴介助中の転倒

　　　・車いす移乗時の転倒

　　　・食事介助時の誤嚥

　　　・服薬時の誤薬

　　　・やけど

　　　・所有物の損壊や紛失

3.緊急時とは

　利用者の体調の急変等、適切な対応をしなければ生命の危機に陥る可能性のある事態を

　指す。

1. 事故・緊急時対応のポイント

　①焦らない

担当の訪問介護員は緊急時に焦らず落ち着いて、利用者の状態を観察する。

　②利用者の不安を増大させない

体調の急変は利用者にとって不安があるため、安心感を与える関わりを意識する。

　③状態の観察

急変時において緊急性の判断を行うためには冷静に状態を観察する必要がある。観察

をもとに救急搬送もしくは医療職との連携を迅速に図ることで利用者の予後に多大な

影響があることを理解しておく。

5.緊急性を判断するための観察ポイント

　利用者が倒れている、または利用者の様子が平常時と違う場合は下記項目に注意し観察

　を行う。

1. 顔色
2. 出血の有無と量
3. 呼吸状態
4. 脈拍
5. 意識の有無
6. 痛みの有無

6.救急搬送する際の注意点

　緊急性が高い場合はすぐに119番に通報し、救急搬送依頼を行う。

　①通報時

・火事か救急車かを問われるので「救急車です」と伝える

・利用者の住所を伝える

・利用者の状態、症状を簡潔に説明する

・自身がヘルパーである旨を伝える

　　②救急隊員の到着後

・利用者の現在の症状を伝える。

・急変時の状況を伝える。

・既往歴、服薬状況を伝える。

7.緊急時の対応フロー

**発生**【緊急性が高いか低いかの判断を行う】

**緊急性が低い**

**緊急性が高い**

事業所に連絡、担当サ責、管理者の支持を仰ぐ

救急車要請（119番)

家族・緊急連絡先、事業所に連絡

担当ヘルパー、担当サ責、訪問看護、主治医により対応

救急車にて搬送、搬送先病院を事業所に連絡

※救急車には原則同乗しない

必要に応じて家族・緊急連絡先に連絡

担当サ責から管理者に報告（**担当ケアマネジャーへの連絡報告もわすれないこと**）

**※家族在宅時については、まず家族に報告し相談すること**

1. 事故発生時の対応フロー

①**事故発生（緊急性を判断）**

必要に応じて、管轄の○○市へ事故報告書の提出

担当者は事故対応記録を作成する。また記録をもとに職員会議を行う。

会議では事故の内容、原因、対応策、再発防止策、職員の改善点を周知する。

緊急性が高い

状況に応じて損害賠償手続きなどに進む。

担当サ責は管理者へ連絡。管理者、担当サ責は事実調査を行い、当日中に訪問し謝罪する。**（担当ケアマネジャーへの連絡報告も忘れないこと）**

担当サ責へ連絡

担当サ責へ連絡し対応の指示を仰ぐ。対応可能なことをその場で行う。

利用者、その家族へ報告し謝罪する。家族不在の場合は連絡ノートに記載し謝罪。

救急要請（119番）

緊急連絡先、利用者家族、事業所へ連絡

緊急性が低い

1. 事故対応記録について

当社規定の様式に記録する。事故の内容、原因、対処方法、その後の経過、再発防止策を記載し、常に閲覧できるように保管しておく。

なお事故対応記録は、少なくとも5年以上の期間保存するものとする。

附則

このマニュアルは令和〇〇年○○月○○日より施行