

事故予防・発生時対応マニュアル

特定非営利活動法人 NPO デフ Network かごしま

— 法人共通 —

1. 目的

このマニュアルは、当法人が運営する各事業所において、利用者の安全を最優先としたサービス提供を行うため、事故の予防、事故発生時の適切な対応、報告および再発防止について必要な基本事項を定めることを目的とする。

また、事故を未然に防ぐため、職員一人ひとりが日頃から安全に対する意識を持ち、気づいたことや「ひやり・はっと」した事例を職員間で共有し、組織として改善に取り組むことを目的とする。

2. 基本方針

当法人は、次の基本方針に基づき、安全管理に取り組む。

1. 利用者の生命、身体および人格を最優先にする。
2. 事故を完全になくすことは難しいことを認識し、事故の予防と被害の最小化に努める。
3. 「ひやり・はっと」の段階から職員間で共有し、事故の未然防止につなげる。
4. 事故発生時には、原因究明よりもまず利用者の安全確保と必要な救命・救護を優先する。
5. 事故発生時は、事実を正確に確認し、速やかに責任者へ報告する。
6. 利用者・家族等への説明は、確認された事実に基づき、誠実かつ適切に行う。
7. 事故後は、個人の責任追及だけで終わらせず、組織として原因を検証し、再発防止につなげる。

3. 適用範囲

本マニュアルは、当法人が運営する次の事業所に適用する。

- ・ 就労継続支援 B 型 ぶどうの木・薩摩わっふる

- ・ 児童発達支援・放課後等デイサービス デフキッズ
 - ・ グループホーム SignTerrace,PalmTerrace
 - ・ 本部
-

4. 安全管理責任者

安全管理および事故対応の責任主体を明確にするため、安全管理責任者を置く。

安全管理責任者は、原則として各事業所の 管理者 をもって充てる。

ただし、法人全体に関わる重大事故、複数事業所に関係する事故その他必要な場合は、法人本部および理事長等と連携して対応する。

5. 安全管理責任者の役割

安全管理責任者は、次の業務を行う。

- (1) 事故および「ひやり・はっと」事例の把握・管理
 - (2) 事故発生時の対応指示および関係職員との情報共有
 - (3) 必要に応じた利用者・家族・関係機関への連絡調整
 - (4) 事故原因および発生状況の確認
 - (5) 安全対策に関する職場点検および改善
 - (6) 安全対策に関する情報収集
 - (7) 安全に関する研修・職員教育の計画および実施
 - (8) 事故報告書・ヒヤリハット報告書等の管理
 - (9) 再発防止策の検討および実施状況の確認
 - (10) 法人本部への報告および必要な調整
 - (11) その他、安全管理上必要な事項
-

6. 職員の基本的な役割

すべての職員は、日常業務において安全確保を意識し、事故防止に努める。

また、次の事項を徹底する。

- ・ 利用者の状態や変化を観察する。
- ・ 危険と思われる環境や状況を放置しない。
- ・ 「これくらいなら大丈夫」と自己判断せず、必要に応じて職員間で相談する。
- ・ 事故につながる可能性のある事象を「ひやり・はっと」として共有する。

- ・ 事故発生時は、速やかに責任者へ報告する。
 - ・ 自分だけで判断・対応せず、必要な場合は周囲の職員に応援を求める。
-

7. 事故の定義

本マニュアルにおける「事故」とは、サービス提供中または事業所の管理下において発生した、利用者の生命、身体、財物等に損害または危険が生じた事象をいう。

例として、次のようなものがある。

- ・ 転倒・転落
 - ・ 切傷・打撲・骨折等のけが
 - ・ 火傷
 - ・ 誤飲・誤嚥
 - ・ 発作・体調急変
 - ・ 食事中の事故
 - ・ 服薬に関する事故
 - ・ 利用者同士のトラブル・けんか
 - ・ 行方不明・無断外出・離脱
 - ・ 送迎中の事故
 - ・ 交通事故
 - ・ 感染症等の発生
 - ・ 個人情報の漏えい
 - ・ その他、利用者の安全に重大な影響を及ぼす事象
-

8. 「ひやり・はっと」の考え方

事故には至らなかったものの、「危なかった」「事故になる可能性があった」と感じた事例についても、積極的に共有する。

「ひやり・はっと」は、職員の失敗を責めるためのものではなく、事故を未然に防ぐための重要な情報として取り扱う。

9. 事故発生時の基本原則

事故が発生した場合は、次の順序を基本とする。

① 利用者の安全確保

生命・身体の安全を最優先とする。

② 応急処置・救命対応

必要に応じて応急処置、119 番通報、AED の使用等を行う。

③ 周囲の安全確保

他の利用者を安全な場所へ移動させるなど、二次的な事故を防止する。

④ 責任者への報告

事故の状況を速やかに管理者等へ報告する。

⑤ 家族・関係機関等への連絡

事故の程度や状況に応じ、責任者の判断のもと必要な連絡を行う。

⑥ 記録

発生時刻、場所、状況、対応、利用者の状態等を事実に基づき記録する。

⑦ 事後検証・再発防止

原因を確認し、必要な改善策を検討する。

事故発生時の基本原則フローチャート



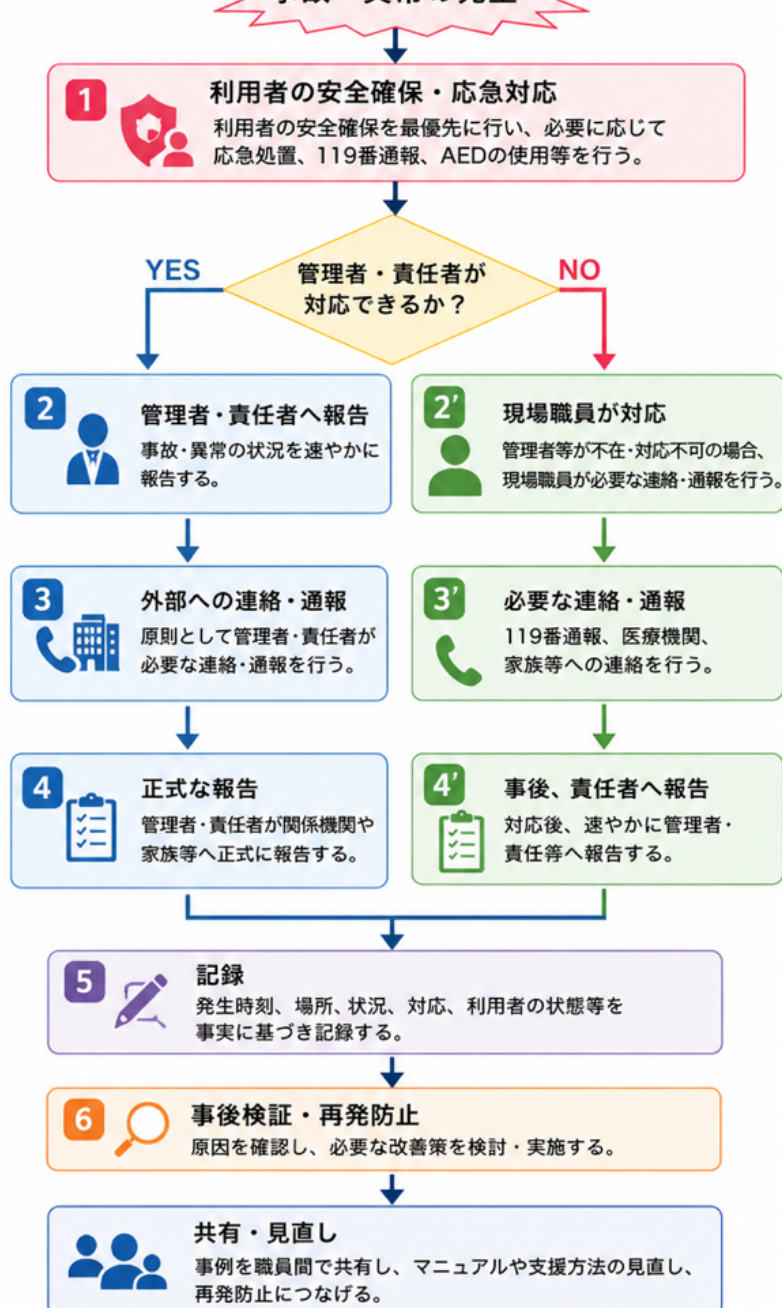
10. 緊急時の連絡・報告

緊急時の報告・連絡・相談フローチャート



緊急対応時は、異常事態の解消および利用者の安全確保を最優先とし、報告・連絡・相談は簡潔かつ正確に行う。

事故・異常の発生



連絡・報告時に伝える内容

- いつ**
事故・異常が発生した日時
- どこで**
発生した場所
- 誰が**
利用者の氏名・対象者
- 何をしていたか**
事故発生時の利用者の状況や活動内容
- 何が起こったか**
事故・異常の具体的な内容
- 現在の利用者の状態**
意識、けが、出血、痛み、体調等、確認できている状態
- どのような対応をしたか**
応急処置、119番通報、受診、移動、見守り等の対応
- 今後必要と思われる対応**
医療機関への連絡、家族への連絡、継続的な観察等



連絡・報告の基本

- ・推測・憶測・伝聞による情報を避け、確認できている事実を伝える。
- ・正確な情報を、簡潔に、速やかに伝えることを基本とする。



ポイント

- ✓ 利用者の安全確保が最優先です。
- ✓ 迷ったときは、必ず報告・相談しましょう。
- ✓ 一人で抱え込まず、チームで対応しましょう。

緊急対応時には、異常事態の解消および利用者の安全確保を最優先とし、報告・連絡・相談は簡潔かつ正確に行う。

外部への連絡および正式な報告は、原則として管理者または責任者が行う。

ただし、緊急時に管理者等が対応できない場合は、現場職員が必要な連絡を行い、事後速やかに責任者へ報告する。

連絡する際は、推測や伝聞を避け、確認できている事実を伝える。

伝える内容

- いつ
- どこで
- 誰が
- 何をしていたか
- 何が起こったか
- 現在の利用者の状態
- どのような対応をしたか
- 今後必要と思われる対応

11. けが・体調急変時の対応

(1) 状態の確認

利用者の状態を確認する。

- 意識の有無
- 呼吸状態
- 顔色
- 出血の有無
- 痛みの有無
- 腫れ・変形
- 嘔吐の有無
- 発熱等
- その他、普段と異なる状態

特に頭部打撲の場合は、意識状態やその後の体調変化に十分注意する。

(2) 応急対応

職員が可能な範囲で必要な応急対応を行う。

生命に関わる状態が疑われる場合は、ためらわず 119 番通報を行う。

(3) 報告・連絡

速やかに管理者等へ報告する。

必要に応じて、家族、緊急連絡先、主治医、医療機関等へ連絡する。

12. 行方不明・無断外出・離設時の対応

利用者の所在が確認できない場合は、重大事故につながる可能性があるため、直ちに対応する。

① 初動

- ・ 直ちに管理者等へ報告する。
- ・ 最後に確認した場所・時間を確認する。
- ・ 事業所内および周辺を確認する。
- ・ 他の利用者の安全確保も同時に行う。

② 搜索

利用者の特性、年齢、行動特性、危険箇所等を踏まえ、可能な範囲で搜索する。

必要に応じて、職員だけでなく警察、消防、地域の協力を求める。

③ 警察への連絡

生命・身体への危険が予想される場合、または所在確認ができない場合は、時間を置かず警察へ連絡・相談する。

※「30分を限度とする」など一律の時間基準を設けるのではなく、利用者の年齢、障害特性、天候、時間帯、交通状況等を踏まえて判断する。

④ 家族等への連絡

管理者等の判断のもと、速やかに家族・緊急連絡先へ連絡する。

13. 事業別の重点的な安全管理

(1) 就労継続支援 B 型

特に次の事項に注意する。

- ・ 作業中のけが
- ・ 機械・工具等の使用
- ・ 火気・熱源
- ・ 食品製造時の衛生管理
- ・ 交通安全

- 利用者同士のトラブル
- 体調変化
- 金銭・商品管理
- 通勤・送迎時の安全

利用者の障害特性や作業能力に応じて、作業内容・環境・支援方法を調整する。

(2) 児童発達支援・放課後等デイサービス

特に次の事項に注意する。

- 転倒・転落
- 誤飲・誤嚥
- 遊具・玩具による事故
- 子ども同士のけんか・トラブル
- 飛び出し・離脱
- 送迎時の事故
- 車内への置き去り防止
- 食事・おやつ
- アレルギー
- 服薬
- 発作・体調急変
- 水遊び・外出活動
- 虐待・不適切な支援の防止

児童一人ひとりの発達状況、障害特性、アレルギー、既往歴、医療的配慮等を把握し、個別支援計画や関係する情報を職員間で共有する。

(3) グループホーム

特に次の事項に注意する。

- 転倒・転落
- 服薬管理
- 食事・誤嚥
- 火災・火気管理
- 入浴中の事故
- 夜間の体調急変
- 外出・帰宅時の安全
- 無断外出・行方不明

- 金銭管理
- 利用者同士のトラブル
- 感染症
- 虐待・身体拘束等の防止

夜間等、職員数が限られる時間帯については、緊急時の連絡体制を明確にする。

14. 事故報告

事故が発生した場合は、所定の事故報告書を作成する。

報告書には、可能な限り次の事項を記載する。

- 発生日時
- 発生場所
- 利用者名
- 発見者・対応者
- 発生時の状況
- 利用者の状態
- 応急処置
- 医療機関受診の有無
- 家族への連絡状況
- 関係機関への連絡状況
- 事故原因・背景
- 再発防止策
- その他必要事項

記録は、推測や主観的な評価ではなく、確認できた事実を中心に記載する。

15. 事故後の検証・再発防止

事故発生後は、責任者を中心として事故の状況および原因を検証する。

検証にあたっては、

「誰が悪かったか」だけでなく、

- なぜ事故が起きたのか
- 環境に問題はなかったか
- 支援方法に問題はなかったか
- 情報共有は十分だったか
- 職員配置は適切だったか
- マニュアルは機能していたか

- ・ 予防できるポイントはなかったか

等の視点から検討する。

必要に応じて、環境整備、支援方法の変更、職員配置、研修、情報共有方法等を見直し、再発防止につなげる。

16. 事故・ひやり・はっとの共有

事故および「ひやり・はっと」の事例は、必要に応じて職員間で共有する。

共有する際は、個人の責任を追及することを目的とせず、同様の事故を防ぐための学びとして活用する。

また、定期的に事例を振り返り、法人全体の安全管理の向上につなげる。

17. 研修・安全点検

各事業所は、事故防止および安全管理に関する研修・訓練を定期的実施する。

必要に応じて、次の訓練等を行う。

- ・ 救急救命・AED
 - ・ 避難訓練
 - ・ 送迎時の安全確認
 - ・ 行方不明・離設時対応
 - ・ 誤嚥・窒息時対応
 - ・ 食物アレルギー対応
 - ・ 不審者対応
 - ・ 災害時対応
 - ・ その他、事業所の特性に応じた訓練
-

18. マニュアルの見直し

本マニュアルは、事故・ひやり・はっと事例、制度改正、事業内容の変更等を踏まえ、必要に応じて見直す。

重大事故が発生した場合には、事故対応および再発防止策を踏まえ、マニュアルの内容についても検証する。

【緊急時の基本フロー】

事故・異常の発生

↓

① 利用者の安全確保

↓

② 応急処置・救命対応

↓

③ 119 番通報等（必要時）

↓

④ 管理者・責任者へ報告

↓

⑤ 家族・関係機関等へ連絡

↓

⑥ 事故記録・報告書作成

↓

⑦ 原因・背景の検証

↓

⑧ 再発防止策の実施

↓

⑨ 職員間・法人内で共有

↓

⑩ 必要に応じてマニュアル・支援方法を見直す

令和 8 年 8 月作成