

緊急事態・事故発生時 の対応について

ウインライフ合同会社

■緊急事態・事故発生時の対応

介護サービスに現場ではさまざまな出来事が起こり得ます。利用者の急激な体調の変化などのように、利用者の身体に関する不測の事態に起因して起こる「異常事態」と、サービス実施を原因とする「事故」について、適切に対応することが重要です。そのためには、異常事態ならびに事故の状況を正しく見極める必要があります。また、身体の損傷、過失の有無およびその程度によって対応法が異なることにも十分留意しましょう。

- 緊急事態とは……………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、最悪の場合には生命を脅かす恐れのある事態のこと。
- 事故とは……………実施したサービスを原因とした過失によって生じた事態のこと。例えば入浴介助中の転倒、所有物の破損・紛失など。

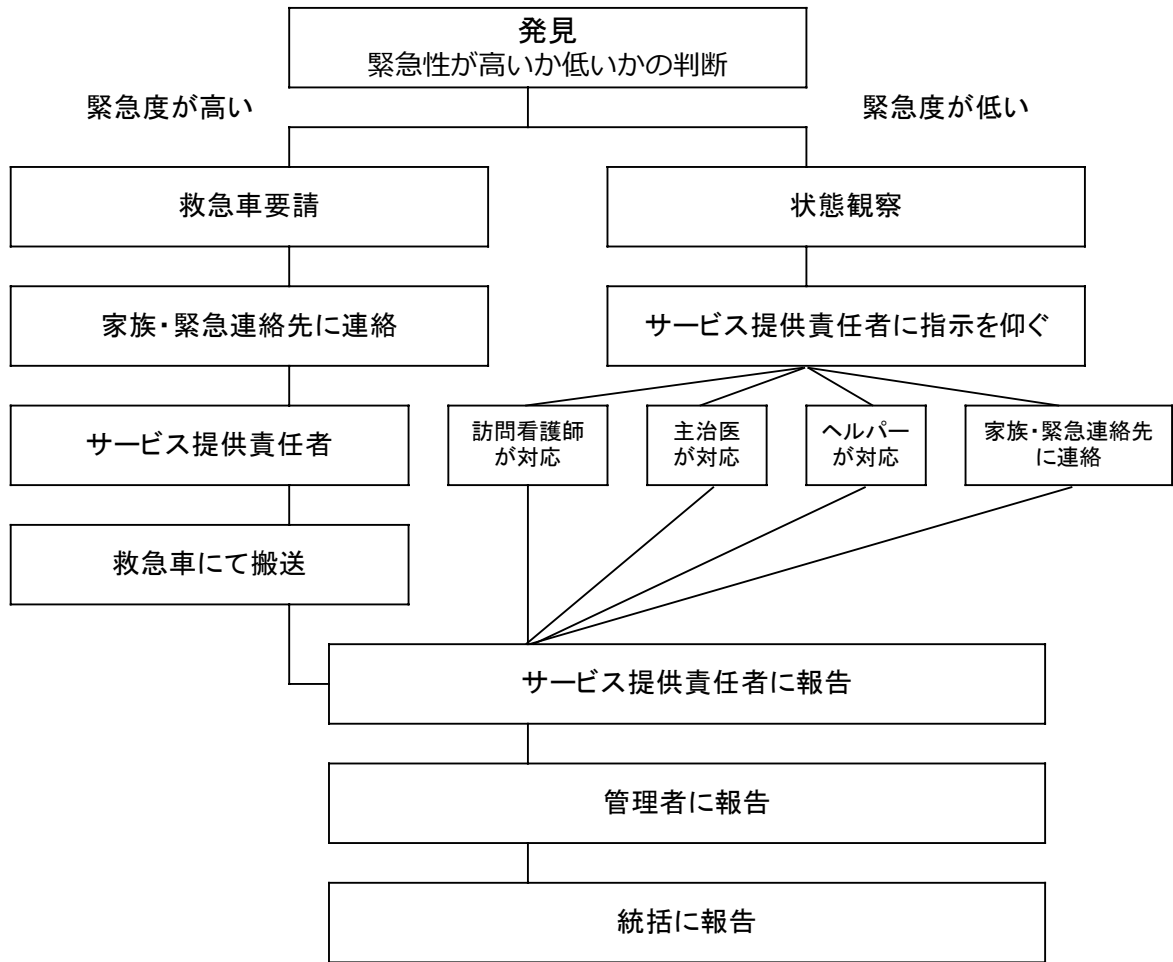
1、緊急事態発生時の心構えと対応

(1)緊急事態の発見者の心構え

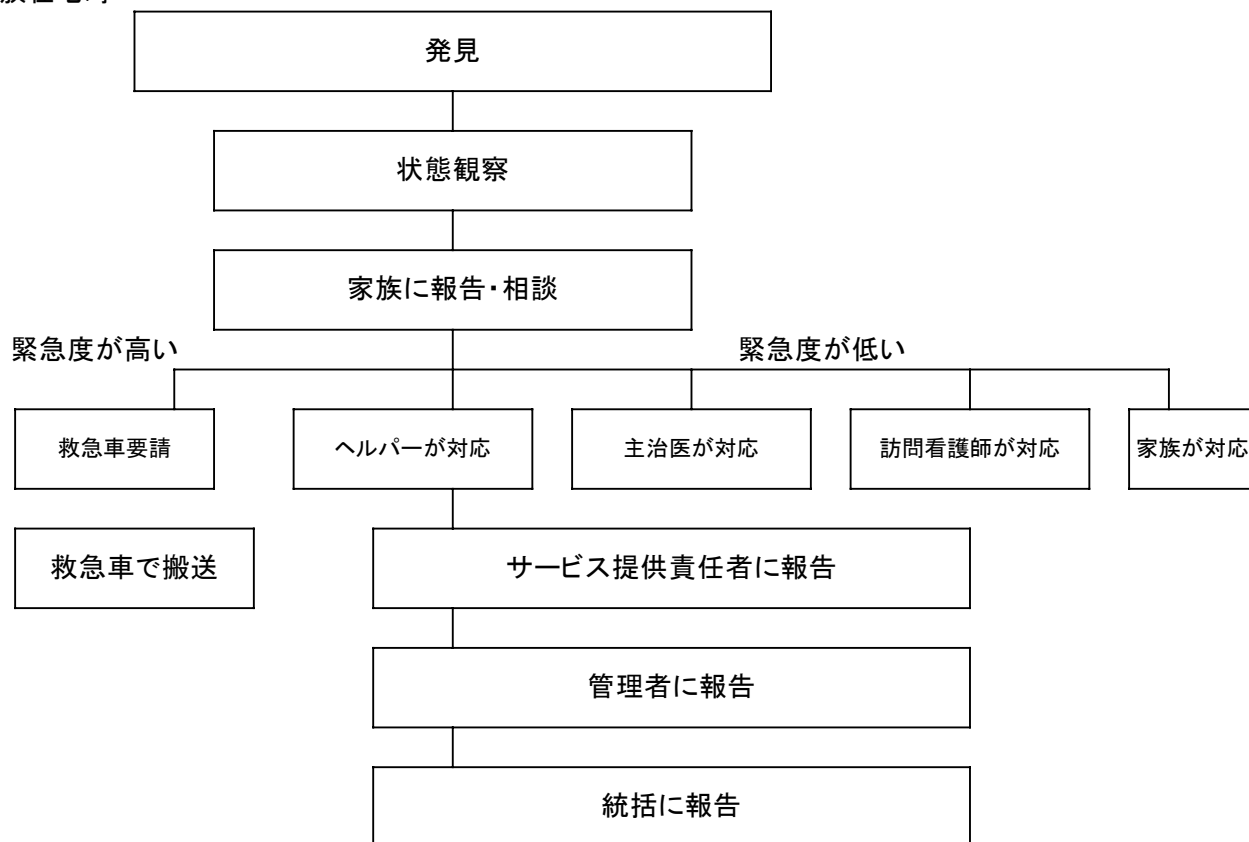
- ①あわてない
担当ヘルパーは落ち着いて、事故の状況や利用者の急病の状態を観察します。
- ②安心感を与える
事故や急病は本人自身も驚き、不安を感じています。安心させると共に、力づけることが大切です。
- ③協力体制を整える
他のヘルパーや家族がいる場合はすぐに協力を求めます。異常時においてもすみやかに行動することは、利用者の生命・予後および治療方針に重要な影響を及ぼします。
適切な対応と責任の明確化のためには、利用者や家族の了解および看護師の判断、医師の指示が必要です。

(2) 緊急事態発生時の対応

● 家族不在時



●家族在宅時



(2) 緊急事態発生時の対応

1、観察の順序と要点

利用者の様子が普段と違っていたり、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きます。

- ①ひどく出血している
- ②呼吸していない
- ③脈拍がふれない
- ④意識がない
- ⑤顔色がひどく悪い

①～⑤について迅速に観察し、緊急性が高いか低いかを判断します。意識があれば全身を観察しながら、事故や急病の発生状況を把握するため利用者から以下の項目について聞き出します。

- 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

緊急性が高い時はすぐに消防署に通報し、救急車の派遣を依頼します。その際、相手に状態や場所などが的確に伝わるように、要点をまとめて話します。

3、連絡内容

- | | |
|-------------|--|
| ①通報時 | 火事か救急車が問われるので、明確に伝えます。 利用者の住所、電話番号を伝えます。 利用者の状態、症状を簡潔かつ正確に説明します。 要請している者(自分)の氏名と職業を名乗ります。 |
| ②救急隊員が到着した時 | 利用者の現在の状況、症状を伝えます。 緊急事態の発生原因とその時の状況を伝えます。 いつそれが起こったのかを伝えます。 |

2、事故発生に対する心構えと対応

(1) 事故発生に対する心構え

事故を未然に防いだり緊急時に迅速に対応するためには、起こる可能性のある事故を事前に察知しておき、その対応方法を明確にしておくことが重要です。

①過去の事故やヒヤリハットの情報を得る

その利用者に起きた過去の事故やヒヤリハットの情報を得ることは、起こる可能性のある事故を理解し、備える為に不可欠です。サービス開始時に、過去の状況について家族からの聞き取りを必ず行います。

②利用者の既往歴や持病の発作についての情報を得る

急な体調変化や発作時に慌てず対処するためには、既往歴や持病の発作についての情報を得ておくことが重要です。さらに「どんな状況で発作が起きやすいか」「発作の前にどのような兆候があるか」などの情報も大切です。サービス開始前にケアマネージャーや家族から詳しく情報収集しておきましょう。

③緊急時の対処について家族と具体的に打ち合わせる

主治医や家族の連絡先だけでなく、対処方法(救急車を呼ぶのか家族に連絡するのか等)についても打ち合わせし、家族の理解を得ておく必要があります。

④緊急連絡・支持体制を作る

事故か事故でないか判断に迷った時はすぐに事業所に連絡し、指示を仰げる体制が必要です。また、緊急時に迅速に対応するために携帯電話は必需品です。

さらに、事故直後はヘルパーが動転していたり家族への対応に追われていることがあります。ケアマネージャーやかかりつけ医など関係者への連絡は、なるべく事業者のサービス提供責任者が行うのが良いでしょう。

⑤緊急時対処を学ぶ研修を行う

ヘルパーには医療行為は許されていませんが、利用者の生死に関わる緊急時には救命救急処置を施すことができます。特に、誤嚥やで溺水などの事故においては事故直後の救命処置が利用者の生死を左右します。各地の消防署で行っている救命救急講習を受講することで、緊急の場面でも冷静に対処できるようになります。

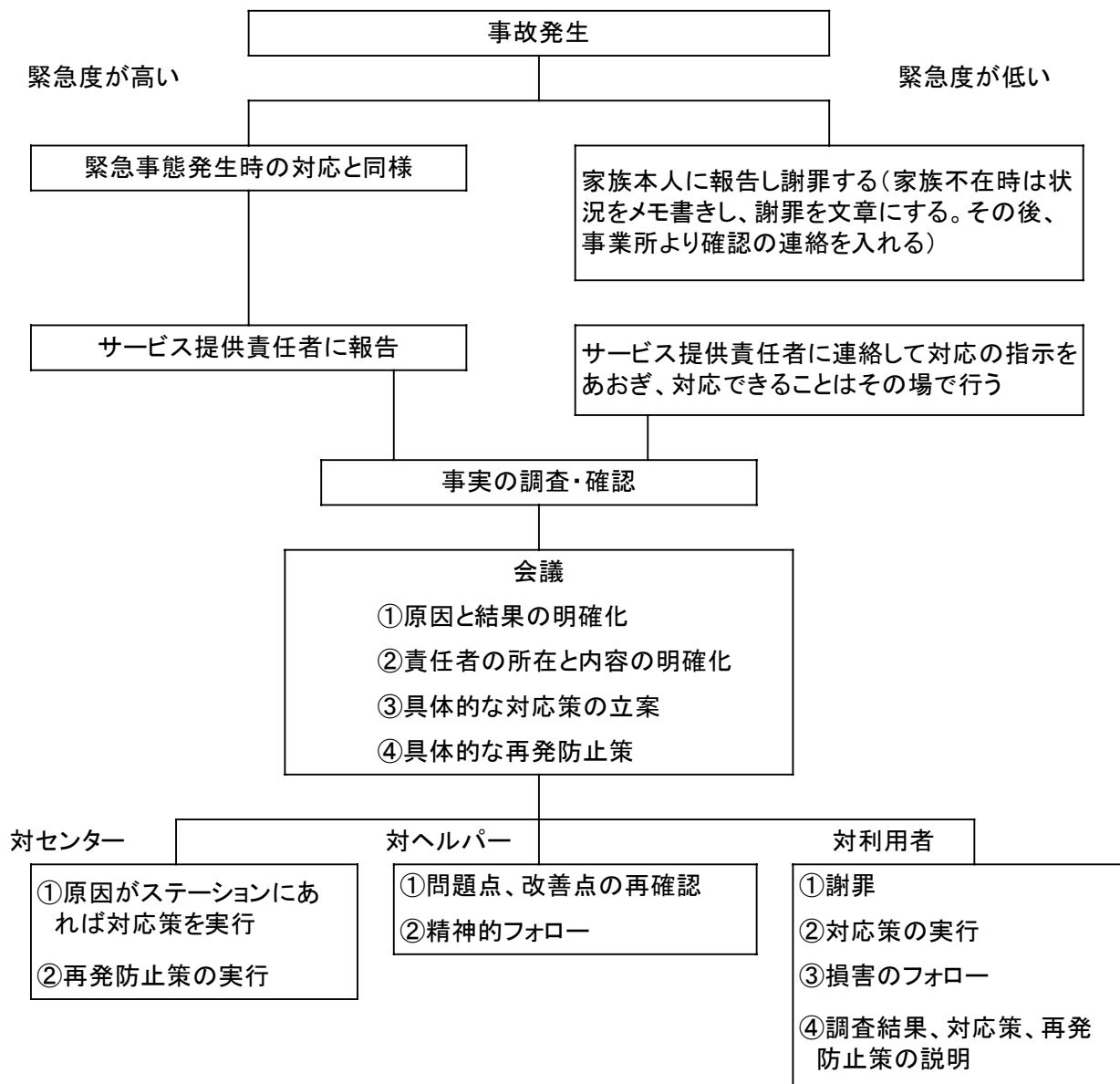
⑥「大丈夫だろう」という安易な判断は絶対にしない

「誤嚥を起こした時は、まずタッピングを行う」というのは間違った対応ではありませんが、ずっとタッピングをしていて救急車の手配が遅れた例が少なくありません。タッピングを3分行っても容態が改善しなければ、救急車を手配しなければいけません。

「大丈夫だろう」という安易な判断は、適切な手当を遅らせることになり命取りです。救急車を手配したけれど容態が改善して、結果的に救急車は必要なかったとしても誰からも責められることは

ありません。「もしも」のことを考えて、万全の対処を行うようにしましょう。

(2) 事故発生時の対応



3、報告の義務

利用者の状態と事故の因果関係を明らかにするために、担当ヘルパーとサービス提供責任者は発生直後の口頭報告のほか、できればその日のうちに報告書を作成します。報告者はセンターにて管理し、管理者へ提出します。

4、緊急事態や事故についての記録と保存

緊急事態や事故の発生は、その後のサービス提供のありかたにも大きく影響します。これらの事態が発生した場合は書類に残し、利用者ごとに検索しやすい状態で保管します。なお、それらの書類は記録から3年以上保存しておきます。

5、実態の把握と再発防止に向けた研究

サービス提供責任者は、事情聴取と報告書をもとに会議を開き、緊急事態・事故発生の実態把握と再発防止に努める必要があります。利用者・家族から寄せられる苦情に対し、迅速かつ円滑な対処ができるよう、事業所の連絡先を利用者・家族に明示しておきます。

6、利用者に対する損害賠償

サービス中に自社側の過失による事故で利用者・家族等を負傷させたり、所有物を破損したりした場合は、適正な損害賠償を行います。

7、稼動にかかわるその他の事項

①利用者からの稼動中止の連絡があった場合(休止、入院、死亡等)

センターに報告→サービス提供責任者が担当ヘルパーに連絡する。

②急病等によりヘルパーが稼働できない状態の場合

センターに報告→サービス提供責任者が対応・調整する。

8、事故の種類と対応（一覧）

介護事故（転倒・骨折・打撲・爪切り時の出血・誤嚥等）

- ① ダメージを受けた利用者と家族への対応→状況を把握するために現場へ直行します。
- ② ケアマネージャー（福祉事務所のワーカー）に連絡→事故の事実を報告します。
- ③ 医療機関（訪問看護・救急車・主治医）へ連絡→医療処置を受けられるように手配します。

物損事故（日用品の破損・洗濯による破損・操作ミスによる福祉用具の破損等）

- ① 物損内容の把握→援助にかかわる上で起こりえた事実として対応します。
- ② 現物を弁償→日常に不便をきたすことのないよう、早急に対応します。
- ③ 利用者・家族にあらためてお詫び→現物弁償によって示談の確認を取ります。

紛失事故

・事業所の責任が明確な場合（鍵の紛失・買物時の品物や金銭の紛失等）

- ① 全面的に負担する→サービス提供責任者が訪問してお詫びし、負担させていただく旨を伝えます。

・原因がはっきりしない場合（ヘルパーが片付けた後なくなった・疑われた等）

- ① ケアマネージャーを交え、利用者・家族との話し合いを行います。
- ② 話し合いで解決しない場合は、警察に盗難届け等だしていただくことも考慮していく。

交通事故

- ① 警察に連絡→相手がある場合は、事故の大小を問わず、事故証明を取ります。
- ② 医療機関（労災認定）にて検査→交通事故であることを医療機関に伝えます。
- ③ 保険会社に連絡→医療費・修理代の負担については担当者の指示に従います。
- ④ 管理者が相手方へ出向く→責任関係がはっきりしない段階では謝罪しないが、誠意は示すようにします。
- ⑤ 事故当事者へのフォロー→気が動転している状況に配慮し、精神的にサポートします。

急死、不審死 （訪問時に倒れており、亡くなっていると思われる等）

・家族不在の場合（独居含む）

- ① サービス担当者から連絡→状態を確認し、事業所から家族・ケアマネージャーに連絡します。
- ② 119番に連絡→死亡確認ができていないので、救急車を呼びます。
- ③ 家族に連絡が取れない場合→必要に応じてサービス提供責任者・管理者は現場に向かいます。
- ④ 呼吸が確認できない時→身体に触れず、救急隊の到着を待ちます。

セクハラ

- ① 毅然とした態度で接し、会社に報告します。
- ② 身体への接触や嫌がらせの行為があった時は冷静に退室します。
- ③ ケアマネージャーに報告します。行為が繰り返し続く場合は、家族に相談の上、サービス内容の検討を行います。