

## NPO法人すまいるワーク 事故対応マニュアル

### ○事故とは

- ア. 利用者の要因  
(障がい、疾病等)
- イ. 支援者要因  
(不注意、技術不足等)
- ウ. 環境要因  
(設備欠陥、職員配置等)

上記ア・イ・ウの要因が重なり合って「事故」が発生し得るが、これ等の要因のみで必ず事故が発生するという訳ではない。

### Aランク (アクシデントレベル)

#### 〈事故内容〉

- ・職員が、利用者支援場面において何らかの事故をおこし、重大な損害を与えた場合。
- ・利用者が単独で、又は利用者同士で、何らかの事故を起こし重大な損害が発生した場合。(重大な損害とは、医療機関への受診、搬送が必要となる程度と判断する)

#### 〈対応〉

- (a) 速やかに管理者に連絡。複数職員が協力して利用者被害が最小となるような対応をする。
- (b) 事故関係職員は、利用者対応が収束したら管理者に口頭で報告する。
- (c) 「事故報告書」を作成、ケースファイル記載、管理者に提出してから出勤する。
- (d) 管理者は、「事故報告書」を集約し、事故発生要因分析を行い、記録等の整備状況を確認しておく。
- (e) 再発防止のための検討会議を開催する。

#### 〈事故報告フロー〉

関係職員

↓

管理者に口頭で報告

↓

ケース記録整備

↓

事故報告書作成

↓  
管理者に提出  
↓  
回覧  
↓  
管理者が管理する

- A) 管理者は速やかに家族に報告する。
- B) 受診にいたる事故については利用者かかりつけ医に連絡し、指示を仰ぐ。その後管理者が外部機関（熊本市）等へ連絡・報告する。
- C) 必要時、管理者が招集して「事故検討会」を開き原因分析、改善策立案、を行う。
- D) 管理者は、施設加入の損害保険会社に、状況報告をし、事後に備える。
- E) 交渉窓口は管理者とし、軽率な解答は慎む。
- F) 誠意を持って根気よく対応し、家族の言い分は何かをよく聞くこと。

#### Bランク（インシデントレベル）

##### 事故内容

職員が、利用者支援場面において何らかの事故を起こしそうになったが、未然に防ぐことが出来て被害がでなかった場合、又は被害がでても軽微な場合。被害が軽微なものであり、医療機関受診の必要性がない場合。  
利用者が単独で、又は利用者同士で、何らかの事故を起こしそうになったが未然に防ぐことが出来て被害が出なかった場合、又は被害がでても軽微な場合。（軽微な被害とは、医療機関受診の必要性がない程度と判断する。）

〈対応〉

- (a) 実際に被害がなかったか、被害があった場合はどの程度か、複数介護者で確認する。
- (b) 事故関係職員は「ヒヤリハット報告書」に記載し、当日の日誌に記録する。
- (c) 管理者は、「ヒヤリハット報告書」の事例を集約し、事故発生の要因分再発防止の手だてをする。
- (d) 家族へは、管理者が必要時電話連絡する。

※施設外就労時の事故はAランクレベルと同じ対応を行う。但し、救急搬送が必要な場合は管理者報告より先に医療機関を受診させ、その後速やかに管理者に報告する。