

事故発生時・緊急時対応マニュアル
～介護サービス事業者用～

令和元年3月

益 子 町

益子町民生部高齢者支援課

TEL：0285-72-8852

FAX：0285-70-1141

目次

1	マニュアルの主な目的	1
2	事故・病状急変等を防止するための注意点	2
3	事故・病状急変時及び急病等発生時の注意点	5
4	管理者の日常の注意点と事故・病状急変時及び急病等発生時の対応	6
5	事故・病状急変時及び急病等発生時の連絡体制	7
6	災害（火災、天災等）発生時の対応	8
7	緊急時の主な関係機関の連絡先	10

1 マニュアルの主な目的

- ・介護サービス利用者や家族の方に、安全で安心できる施設サービス、在宅サービスを受けていただくこと。
- ・介護サービス利用者や家族の方に、信頼と質の高い介護サービスを提供すること。
- ・介護サービス提供中の事故を未然に防止すること。
- ・介護サービス提供中の急変及び急病の処置の遅れをなくすこと。
- ・事故発生時及び緊急時に、介護サービス利用者が状況を理解できるような迅速で適切な対応を行うこと。
- ・介護従事者等に対し、危機管理体制の確立を周知徹底すること。
- ・介護従事者に対し、防災知識の啓発に努めること。
- ・介護事業所内での連絡体制と協力体制を強化し、他の関係機関との連携を図ること。
- ・事故の再発防止に努めること。

2 事故・病状急変等を防止するための注意点

(1) 日常業務の注意点

○共通事項（施設サービス、在宅サービス）

- ・ 基本的な知識を習得し、質の高い介護サービスの提供を目指す。
- ・ 利用者の特徴や心身の状況等を把握し、注意をはらう。
- ・ 平素からサービス利用者、家族とのコミュニケーションを図るよう努める。
- ・ 利用者に関する報告事項の徹底を図る。
- ・ 職場全体で情報共有と情報提供の重要性を周知する。
- ・ 施設等の危険箇所を把握し、転倒予防等の安全な対応を心がける。

○事故の具体例（施設サービス、在宅サービス）

- ・ 車椅子、ベッドからの転落等。
- ・ 食事の際の誤飲、誤食、誤嚥等。
- ・ 服薬時の誤薬、投薬もれ等。
- ・ 入浴時の状態の急変、やけど、浴室内の転倒等。
- ・ トイレ時の状態の急変、歩行介助後の転倒等。
- ・ レクリエーション時の状態の急変、転倒等。
- ・ 離設等
- ・ 衣類（洗濯物）、持ち物の紛失等。

○施設サービス

- ・ 利用者の症状の変化に対応し、施設サービス計画の見直しが行える体制を作る。
- ・ サービス利用時の本人の心身の状態、疾病の変化などを家族へ報告する。

○在宅サービス

- ・ 家族からの心身の状態等の報告を把握し、介護計画に基づいたサービスを提供する。
- ・ サービス利用時の本人の心身の状態、疾病の変化など家族へ報告し、自宅での注意を促す。
- ・ 送迎時には、利用者の乗降等に注意をはらう。
- ・ 利用者の症状の変化に対応し、介護サービス計画の見直しが行える体制を作る。

(2) 夜間・休日業務の注意点

- ・ 引継ぎ事項は、利用者ごとに個別のポイントの報告を受ける。
- ・ 夜間の事故発生時、病状急変等の対応を確認し、緊急時に備える。
- ・ 施錠、廊下の常夜灯、非常口などを点検し、夜間の安全確認を行う。
- ・ 就寝、起床時の転落、転倒等の事故に注意する。
- ・ 定期的な見守りを怠らず、利用者の変化に対応する。
- ・ 申し送り（報告）事項は、利用者ごとに個別のポイントを報告する。

(3) 衛生管理等の注意点

- ・ 調理、配膳は衛生的に行う。
- ・ 食事に提供する食器等の消毒を適切に行う。
- ・ 設備、備品の衛生的な管理に努める。
- ・ 食中毒及び感染症の発症を防止するために必要な措置を講じる。特にインフルエンザ、コロナウイルス対策、腸管出血性大腸菌感染症対策、レジオネラ症対策等については必要な措置を講じる。（職員の健康管理等を含む）
- ・ 空調設備等により適温の確保に努める。
- ・ 医薬品及び医療用具の管理を適切に行う。
- ・ 予防及びまん延防止のために職員研修等を定期的に行う。
- ・ 外部からの感染を防止する。
- ・ 県及び町への報告は迅速に行う。

(4) その他の注意点

- ・職員一人一人が危機感を持ち、介護に係る技術を向上すること。
- ・事故は不可抗力によるものと、それ以外により発生する場合がある。
- ・定期的にマニュアルの点検見直し等を行う。
- ・職員、介護従事者等を対象に勉強会や研修会を開催し、技術の向上等を目指す。
- ・定期的にマニュアルに基づく訓練等を行い、利用者の安全を確保することに重点を置く。

3 事故・病状急変時及び急病等発生時の注意点

(1) 事故・病状急変時及び急病等の発生の場合

○共通事項

- ・入所者、利用者の状態等（身体損傷、意識レベル等）を確認する。
- ・入所者、利用者の安全を確保する。
- ・救急処置を行い、同時に他の職員（管理者、介護職員、看護師）への応援要請をする。
- ・医師、協力医療機関等に状態等を連絡し、指示を受ける。
- ・状態等に応じて救急車を要請する。
- ・管理者等は家族、緊急連絡先等に速やかに状況等を報告する。
- ・必要に応じて警察署、県、町等の関係機関に連絡し、指示を受ける。
- ・経過観察を行う場合には、状況・病状等の急変に備えて、緊急連絡体制等の確認を行う。
- ・事故、病状急変時の状態等を正確に記録する。
- ・記録した文書を職員に周知し、事故情報等を共有する。
- ・事故報告を速やかに行う。

○在宅サービス

- ・送迎等の事故の場合には、送迎者が単独で判断せずに管理者等に連絡し、指示を受ける。

4 管理者の日常の注意点と事故・病状急変及び急病等発生時の対応

(1) 管理者の日常の注意点

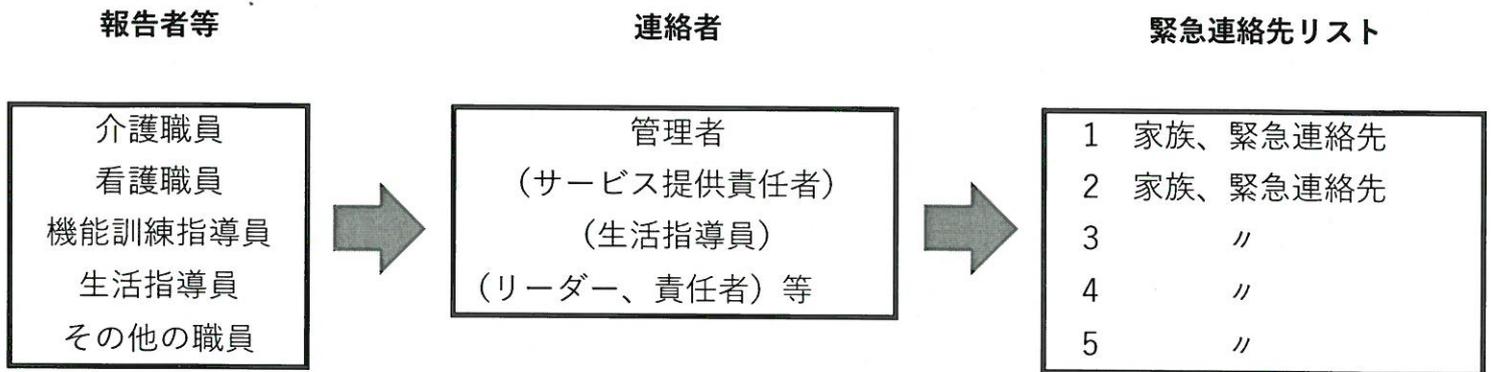
- ・ 質の高いサービスを提供する。
- ・ 無理のない職員の勤務体制を整備する。
- ・ 職員の業務上の管理を適切に行う。
- ・ 職員にリスクマネジメント（危機管理）やサービスの質の向上に向けた取組みを浸透させる。
- ・ 介護保険法や関係他法令等を遵守し、従事者にその指揮命令を行う。

(2) 管理者の事故・病状急変時及び急病等発生時の対応

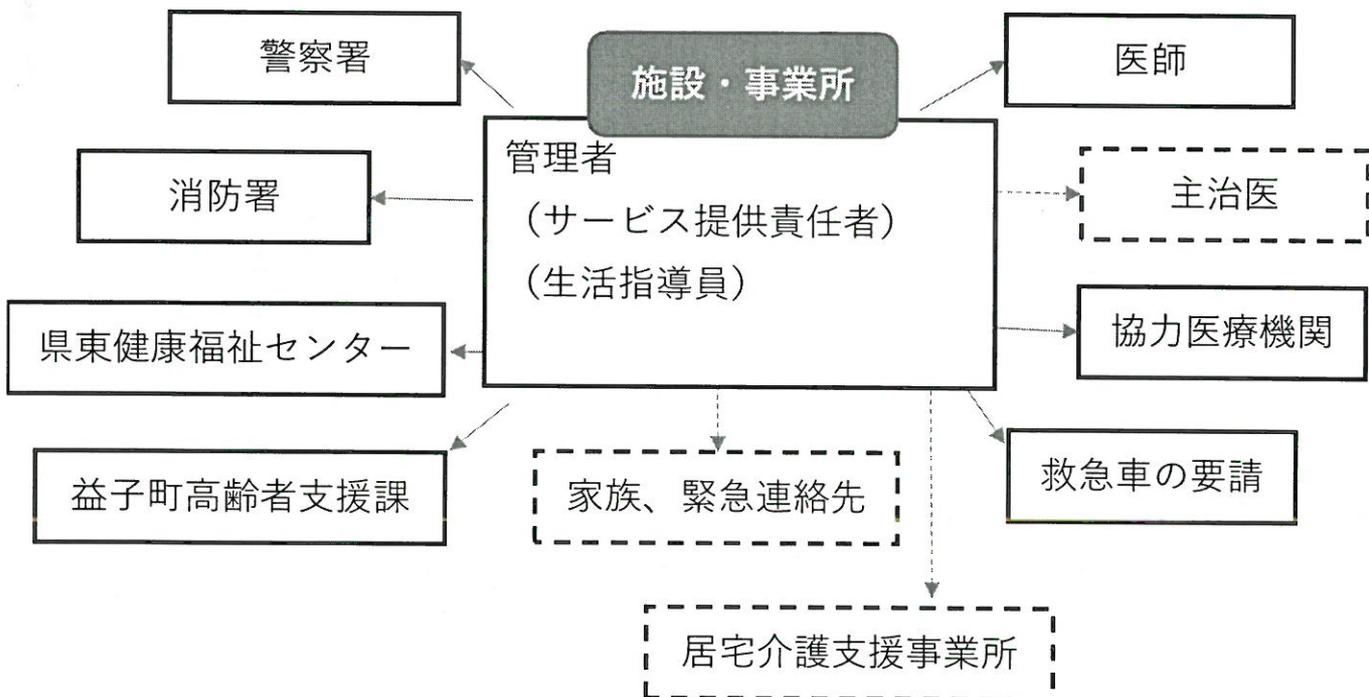
- ・ 職員からの連絡を受けた場合には、現場に駆け付ける。
- ・ 現場では入所者、利用者の状態、病状を把握し、速やかに対応する。
- ・ 家族への連絡を速やかに行い、状況等を詳細に速やかに報告する。
- ・ 賠償すべき事故が発生した場合には、損害賠償を速やかに行う。
- ・ 町、関係機関、必要な場合には居宅介護支援事業所に報告する。
- ・ 事故、病状急変時の状態等を正確に記録する。
- ・ 事故等の原因を究明し、全職員で再発防止を図る。
- ・ 事故報告を速やかに行う。

5 事故・病状急変時及び急病等発生時の連絡体制

(1) 家族への緊急連絡網の整備 (例)



(2) 緊急時の連絡網の整備 (例)



6 災害（火災、地震等）発生時の対応

(1) 事業者、職員の日常の防災対策

- ・ 消防法に基づく防災対策を確実に行う。
- ・ 事業所独自の具体的な防災計画を策定する。
- ・ 災害発生時の指揮系統を明確にしておく。
- ・ 職員連絡網を整備する。
- ・ 災害発生時のために食料、医薬品、日用用品等を備蓄する。
- ・ 災害発生時のために軍手、懐中電灯、ラジオ等を備え付ける。
- ・ 事業所の耐震性等の安全性について点検と対応を進める。
- ・ 災害発生時の指定避難場所や公園、広場等を把握しておく。
- ・ 防災計画に基づいて定期的に避難、救出等の訓練を行う。
- ・ 訓練後に防災訓練の再点検や見直しを行う。
- ・ 事故報告を速やかに行う。

(2) 災害発生時の責任者等の対応

- ・ 人命救助を最優先する。
- ・ 被災状況等を確認する。
- ・ サービス利用者を安全な場所に避難させる。
- ・ 職員連絡網により必要な職員を招集する。
- ・ サービス利用者数、利用者等のケガ人の状況等を確認する。
- ・ 必要に応じて消防署等に緊急出動を要請する。
- ・ 事業所の損傷、二次災害の危険性の有無を把握する。
- ・ 危険性がある場合には避難等を行う。
- ・ 関係機関への連絡、協力要請を行う。
- ・ 家族、緊急連絡先に連絡する。
- ・ 事故（災害）報告を速やかに行う。

(3) 災害発生時の協力体制づくり

- ・ 介護サービス事業者間や医療機関との連携、協力体制を整備する。
- ・ 警察署、消防署、町その他の機関との連携、協力体制を整備する。
- ・ 地域の自治会等と交流を深め、共同で防災訓練等を行うなど、災害発生時に備える。

7 緊急時の主な関係機関、救急病院の連絡先

主な関係機関の名称	住所	連絡先
真岡警察署	真岡市荒町115	84-0110
芳賀地区広域消防本部	真岡市荒町107-1	82-3161
真岡消防署益子分署	益子町大字益子2000	72-3651
真岡警察署益子交番	益子町大字益子2000-3	72-2343
栃木県高齢対策課	宇都宮市塙田1-1-20	028-623-3048
県東健康福祉センター	真岡市荒町116-1	82-2139
益子町高齢者支援課	益子町大字益子2030	72-8852

救急病院	住所	連絡先
芳賀赤十字病院	真岡市中郷271	82-2195
※芳賀地区救急医療センター	真岡市田町1246-1	82-9910

※診療時間：平日夜間（月～土）18:30～21:30

休日（日曜・祝日・年末年始）9:00～12:00、13:00～17:00

休日夜間 18:00～21:00

町内医療機関	住所	連絡先	診療科目
菊池病院	益子町大字塙316	72-3235	内科、精神科、神経内科
鈴木医院	益子町大字益子1747-2	72-2032	内科、小児科
普門院診療所	益子町大字益子4469	72-7122	内科、整形外科、泌尿器科、 リハビリ、麻酔科
松谷クリニック	益子町大字益子1664	72-3590	内科、小児科
益子内科胃腸科診療所	益子町大字益子3425-1	72-3985	内科
益子西クリニック	益子町大字塙1163-7	72-7722	内科、神経内科、放射線科
どこでもクリニック益子	益子町大字長堤574-1	81-5137	内科、リハビリ