

## 【事故発生時及び緊急時対応マニュアル】

### I. 基本的な考え方

事故発生時ならびに緊急時には適切な処置と調整、報告を行うことができるようこのマニュアルを作成する。又、可能な限りその防止に努めるために、事故等の発生要因や対応、課題等についての報告及び分析を行うものとする。

### II. 事故発生の予防について

原則として、利用者の生活を不当に制限することなく、事故の発生を予防するために、下記の事項については特に十分な理解と実践に努めることとする。

- ① 個々の利用者の心身状況や予測されるリスクについて
- ② 個々の利用者の通常の生活状況、行動様式について。
- ③ 福祉用具が適切に選定され、且つ使用されるよう、専門的知識に基づき相談に応じる。
- ④ 福祉用具の機能、使用方法に関する情報を提供し、理解しやすいように説明を行う。  
(利用者側の意識喚起)
- ⑤ 利用者の身体、使用の状況等に応じて福祉用具の調整を行う。
- ⑥ 福祉用具の使用方法、使用上の留意事項、故障時の対応等を記載した文書（取扱説明書）を利用者又はその介護者等に交付する。
- ⑦ 利用者に実際に当該福祉用具を使用していただきながら使用方法の指導を行う  
(想定されるリスクなども丁寧に分かりやすく説明を行う)
- ⑧ 福祉用具を取り扱うことが想定される関係者（家族、ヘルパー等）に対しても、予想されるリスクについて事前に十分に伝わるよう配慮し、説明や注意喚起を行う（コミュニケーションの構築）。
- ⑨ 利用者の身体の状況等の変化を踏まえ、利用中の福祉用具が適切かどうかモニタリングを行う。
- ⑩ 従業者間の情報の共有
- ⑪ 利用者の基本的な情報及び記録類の整備

### III. 情報の収集と整理について

事故発生時及び緊急時、協力医療機関等への情報提供が円滑に行われるように適切な情報収集と整理を行っておくこととする。取扱う情報の中には次の事項が必携されるものとし、個人情報の使用に関してはあらかじめ書面にて同意を得るものとする。

- ① 氏名、住所、緊急連絡先、家族構成などについて。
- ② 現病歴、既往歴、その他の医療的情報について。
- ③ 日常生活状況等の概要について
- ④ その他、医療提供上必要と思われる事項について。

2 発生時の情報については、以下の要点に沿って整理する。

- ① 発生・発見の日時、場所、内容（病気か？怪我か？）。
- ② 症状の概要（意識状態、呼吸、疼痛、出血などの部位と程度）
- ③ 発見後にとった対処・対応の概要について

#### IV. 緊急時の対処について

緊急を要する事態が発生した場合は、速やかに協力医療機関等への連絡をするとともに、救急車の要請を行うものとする。

#### V. 事故発生時及び緊急時の連絡・報告について

事故発生時及び緊急時の連絡・報告は、利用者に対する福祉用具貸与等の提供により事故が発生した場合は、各市町村(保険者)、当該利用者の家族、当該利用者に係る介護支援専門員等に報告を行う等の必要な措置を講じるものとする。

2 前項の事故の状況及び事故に際して採った処置について記録し、この記録を2年間は保存するものとする。

#### VI. 損害賠償について

当事業所の過失により利用者に対して賠償すべき事故が発生した場合は、速やかに損害賠償を含めて適切な対応を行うものとする（当事業所は、**【東京海上日動火災保険会社】**と**賠償責任保険契約**を結んでおり、賠償責任に関する補償明細について別添する。）。

#### VII 事故後の対応

事故が生じた際にはその原因を解明し、再発生を防ぐための対策を講じるものとする。再発防止策を確立し、利用者及びその家族に対し、誠意をもって説明し、理解を得られるよう努める。

#### VIII 事故防止対応マニュアルの周知徹底、再発防止策の確立等

事業所は、職員会議等を実施し、全ての職員に対して、**【事故発生時及び緊急時対応マニュアル】**を周知徹底するとともに、その内容について理解を深め、サービス提供時の現場で実践できるように研修を行う（消費者庁公表＜福祉用具に係る重大製品事故について＞、厚生労働省通知等＜福祉用具等の安全利用に関する整理・報告・発信＞、ヒヤリ・ハット事例

をもとに事故やヒヤリ・ハットが発生しやすい状況等を周知徹底しておく)。

- 2 モニタリング時に福祉用具の状態確認や整備のみではなく、利用者の状態や利用状況についても繰り返し確認するほか、介護支援専門員や他のサービス事業者と連携して、絶えず注意喚起を継続する。
- 3 なお、事故に至らなかったヒヤリ・ハットについても、状況を把握し、再発防止策を定め事故を未然に防止する。