

事故発生時対応マニュアル

社会福祉法人こころの窓

(1)ケガ・病気の場合				
項目	いつ	対応責任者	内容	留意点
事故発生または 事故事実確認	—	その場にいる職員	<p>★事故の認知ができた時を事故発生として扱う。</p> <p>★確認後は、一刻も早く、複数の職員に事実が伝わるよう行動する。</p>	
事業所内報告	即時	事故事実確認者	<p>★近くの職員と連携し、事故対応責任者に事故発生の実情が伝わるよう手配する。</p>	事故対応責任者とは、出勤している現場職員の中の一番上位者のことである。
応急処置・初期 対処	即時	事故対応責任者 ・管理者	<p>★事故対応責任者はすぐに管理者と対応を協議する。</p> <p>★管理者に連絡が取れない場合は事故対応責任者が判断する。</p>	
		事故事実確認者	<p>★心停止、呼吸停止、大量出血などの急を要する状況では、事実確認後、即、応急処置を行う。</p>	重責発作時の気道確保なども念頭に入れて行動する。
経過観察	即時～	事故事実確認者 ・その場の職員	<p>★医師や救急隊員に的確な状況報告を行うべく、詳細な観察を心がける。</p>	この場の対応責任者が、事故報告書あるいはてんかん発作経過観察表を作成する。
救急車出動要請の 判断・手配	10分以内	管理者・事故対応責任者	<p>★応急処置で当面对処できるか、救急車を手配すべきかの判断をください。</p> <p>★判断に迷う時は救急車を手配する。</p>	救急車の添乗者は事故事実確認者、もしくは状況を把握している職員とする。
家族への連絡	3時間以内	管理者・事故対応責任者	<p>★連絡相手は契約時の立会人を基本とする。</p> <p>★電話で事故発生の実情のみを連絡し、被害状況がわかれば概略を伝える。</p> <p>★病院へ搬送された場合は、搬送先が判明した時点で病院名、住所、電話番号を知らせる。</p>	家族への面談の必要があれば、必ず管理者が面談する。
被害状況確認・ 医師との打ち合わせ	24時間以内	管理者・事故対応責任者	<p>★ケガの場合は、医師の診断内容、手術などの今後の対応と、治癒の見込みを医師から聞き確認しておく。</p> <p>★死亡の場合は、死亡診断書が出ていなければ、死因について医師の意見を聞いておく。</p>	病院に家族不在の場合、医師との連携により、常時、家族にも状況の報告、もしくは対応の相談をする。
自治体への報告	発生当日	管理者・事務局	<p>★電話で一報を入れる。後日、事故報告書を提出する。</p>	事故の原因や詳しい被害状況を把握している必要はない。
事故発生状況確認・ 調査報告書作成	24時間以内	事故事実確認者ほか・ 事故対応責任者	<p>★事故原因、事故状況、被害内容を調査し、調査報告書を作成する。</p> <p>★職員、利用者からの目撃情報などの聴き取りはできる限り迅速に行う。</p>	所定の用紙(事故調査報告書、てんかん発作経過観察表)に記入する。

(2) 失踪・行方不明の場合

項目	いつ	対応責任者	内容	留意点
失踪・行方不明の疑い	—	その場にいる職員	★失踪・行方不明の疑いが生じた時点で一刻も早く複数の職員に伝わるよう行動する	
事故対応責任者への報告	即時	その場にいる職員	★事故対応責任者に事故の疑いが生じたことを伝える。	施設外に引率中なら、引率職員の中の一番上位者が事故対応責任者となる。
事実確認	10分以内	事故対応責任者	★10分以内に当該利用者を見つけられなければ、事故発生として扱う。 ★外出時で、建物や遊戯場などの特定の場所にいるときは館内放送や場内放送などを依頼し、捜索に当たる。	
事業所内報告または事業所への報告	事故発生認識後即時	事故対応責任者	★事業所内なら管理者に報告し、対応を協議する。 ★事業所外なら事業所に連絡し、管理者と直接対応を協議する。	そのうちに見つかったり、戻ってくるのでは、という推測は捨てる。事故発生からの時間経過を重く受け留めて行動する。
家族へ連絡	10分以内	管理者・担当職員	★当該利用者の直近の様子をうかがい、捜索すべき箇所をリストアップする。 ★家族には、連絡がつくように必ず誰かに家にいてもらうよう伝える。	家庭とは随時連絡を取りながら、捜索を行っていく。
警察への連絡 最寄駅など必要箇所への連絡	10分以内	管理者・事務局	★家族の話をふまえ、捜索依頼を行う。 ★正確を期すため、捜索依頼の電話をした後、所定のFAX用紙に必要事項を記入の上、依頼先に送付する。	堺警察署 生活保安係 TEL 072-250-1234 FAX 072-257-5983 南海は北野田駅へ連絡 TEL 072-236-0044 TEL 050-3090-2608(コールセンター) 地下鉄はなかもず駅へ連絡 TEL 072-252-6380 JRは天王寺駅へ連絡 TEL 06-6771-0008
職員の配置と捜索	20分以内	担当職員 事故対応責任者 管理者	★家族の話をふまえ、捜索箇所を決定する。 ★捜索可能な職員を的確に配置し、捜索をする。	捜索に当たる職員は携帯電話を携帯する。 外出時は他の利用者が混乱しないよう配慮し、可能な範囲で捜索する。
他施設への協力依頼	48時間以内	管理者・事務局	★捜索依頼先を選定し、捜索依頼書のFAXを送付する。	依頼先は必ず控えておく。発見後は報告とお礼をする。
発見後、諸機関に報告	発見後即時	管理者・事務局	★お世話になった各機関に報告とお礼を述べる。	本人がケガや死亡しているときには、(1)の手続きに移行する。
失踪記録書の作成	発見後24時間以内	担当職員	★失踪原因、失踪状況、発見場所、発見時の様子などを記録する。	所定の用紙に記入する。
保険代理店への連絡	24時間以内	管理者・事務局	★電話で概要を報告し、調査報告書作成後、即、FAXで送付する。 ★その際、家族への状況説明の予定があれば、その日取りを告げておく	