
事故防止及び発生時対応マニュアル

このこのリーフ亀戸

このこのリーフ亀戸第2

このこのリーフ本八幡

このこのリーフ千葉ニュータウン



2024年11月改訂

事故防止及び発生時対応マニュアル

◆ はじめに

利用者が安心・安全にサービスを利用することができるように、事故を未然に防ぐよう努めるとともに、万が一事故が発生した場合には迅速かつ的確に対応できるようマニュアルを策定する。

◆ 基本的な考え方

事業所は利用者の意思及び人格を尊重して、常に利用者の立場に立ったサービスの提供に努めるとともに、当法人の理念や放課後等デイサービスガイドラインの方針でサービスを提供できるよう努力が必要です。

その前提として事業所はあらかじめ起こり得る事故を予想し、事故が起きないように、日頃から「備える」ことが重要であり、また万が一事故が発生した場合においても、利用者の生命や身体に重大な影響が生じないよう、被害を最小限に抑えることが重要です。

このため事業所は事故が発生した場合だけでなく、事故が発生しそうになった場合（いわゆる、ヒヤリハットやインシデント）について、その事実関係を把握し、その後の防止に努めることがポイントとなります。

また職員と利用者との関係性が十分に築けており、利用者の特徴に合わせた支援を行うことで事故やトラブル発生リスクを減らすことができるでしょう。

◆ 4つのケース事例

ここに紹介する事例は、実際に過去に起こったケースです

(1) 行方不明

江東区内の別事業所で実際にあった事例です。

利用者は、重度の知的障害があり、発語がないため、自分の名前を伝えられない子供でしたが、帰りの送迎で送迎車に乗せるとき、その利用者がいないことに職員が気付きました。

事業所の周辺を探しても見つからなかったため、保護者、学校、警察にも連絡をし、警察犬も出動して探しても、その当日中に見つけることができなかったようです。

その翌日に千葉県で健康な状態で見つかったことは不幸中の幸いですが、メディア報道がされている行方不明事故としては、死亡したケースもあります。行方不明は命に関わるため、十分な注意が必要といえます。

(2) 誤飲

江東区内の別事業所で実際にあった事例です。

利用者は、運動機能に障害があり、咀嚼機能にも配慮が必要な子供だったため、事業所でおやつ、食事の際は、細かめにしたものを提供するよう、保護者から事前に話がありました。

その事業所では、その日のおやつにロールパンを提供したようですが、職員が目を離れた数十秒の間に、その子はロールパンを口に入れ、窒息した状態に陥っていたようです。

一命は取り留めたものの、脳に重大なダメージが残り、意識を回復することなく、寝たきりの状態で生涯を過ごすことになると医者から話があったようです。

このこのリーフを併用利用していたため、その後、訴訟にも発展した際に、写真・文書等の証拠資料を裁判所に提供しました。入院中の病院へ見舞に行きましたが、保護者さんの心情を想像すると、とても痛ましい事故と感じます。同様の事故が起こらないようにしましょう。

(3) ケガ ①

江東区内の別事業所で実際にあった事例です。

保護者さんも同席できる体験イベントがあったようで、そのイベントに参加した保護者さんから聞いたものです。体験イベントのテーマは「キャンドルづくり」でした。キャンドル作りの材料である、蠟を溶かすための湯煎用の熱湯をテーブルに用意していたようですが、その際にパニックになった子供がテーブルを蹴飛ばしてしまい、向かいのご家族に熱湯がかかってしまうシーンを目撃してしまったとのことでした。

そのご家族に直接の被害は無かったとはいえ、リスク管理の甘さを感じてしまったため、その事業所には任せることはできないと判断し、放課後デイの利用先の変更を決めた様子。

放デイでは、突発的な行動を取ってしまうリスクのある子がいるのは、あらかじめ分かるはず。そのため、その職員の方々のスキルを疑ってしまったとのことでした。

(4) ケガ ②

2017年に、実際に私たちの事業所であった事例です。

その日の夜、城東警察署から連絡があり、スーツ姿の刑事さん2名が、教室に事情聴取に来たことがありました。保護者から教室内で暴行事件があったという通報があったとのこと。

何かの誤解だろうと、防犯カメラの録画を刑事さんと一緒に検証したところ、職員が背中を向けていた一瞬のタイミングで、クルクル回って遊んでいた子供がバランスを崩して転倒。その際に、テーブルに腰のあたりをぶつけたシーンが映っていました。

転倒時に痛がっていたため、職員も腰の様子を観察していますが、特に患部が腫れている様子もなかったのですが、連絡帳への書き漏れ、帰り送迎時に保護者さんへの伝達漏れが重なってしまいました。

帰宅後に腫れが目立ってきたことから、保護者さんはパニックになって警察に通報したようです。刑事さんから、「暴行事件でないこと確認しましたが、保護者さんにはしっかりお伝えください。」とのやり取りでお帰りになりましたが、録画が無ければ逮捕されていたかもしれません。

その後、ご両親には謝罪とともに、ケガの発生時の録画や、普段の教室内で過ごす様子の録画もご覧いただきました。その後、帰り送迎時のスタッフとの会話時間もしっかりとることで、信頼関係を取り戻すことができ、このこのリーフを継続的にご利用いただいています。

1.事故防止

(1) 利用者の特性の把握

利用者一人ひとりの障害や心身の特徴から、どのような事故が起こり得るか予想し、職員一人ひとりが対人援助技術の向上とスタッフと利用者との関係性から最も効果的な方法でその行動に対処できるよう日頃からミーティング等で情報や支援方法を共有することが重要です。

(2) 風通しのよい職場作り

事故防止対策では、全スタッフで取り組むことが大切です。

日頃から現場の課題等を明らかにし、スタッフとともに対応策を構築していくことが求められます。また各スタッフも一人で支援方法の判断をせず、他のスタッフ等に相談するよう心がけましょう。

(3) 家族とのコミュニケーション

利用契約時においては事業所からの一方的な説明で終わるのではなく、双方向のコミュニケーションの場ととらえ予想されるリスクについても事前に説明し十分に理解を得ましょう。

(4) 事業所内外の環境整備

① 利用時間外

- ・物品およびおもちゃ等破損がないかチェックし、ケガのおそれのある破損は修理する。
- ・はさみ包丁、洗剤などのケガや誤飲のリスクの高い道具の管理はしっかりとする。
- ・本日利用する利用者の特徴を把握し、その特徴にあわせた環境設定を十分に行う。
- ・天気予報をチェックし天気の急変や気温をチェックしておく。特に熱中症には注意する。
- ・大雨、雪、台風等の注意報や警報情報をチェックしておく。

② 利用時間中

- ・利用者への言葉遣いに十分注意をする。
- ・利用者に注意をしなければならぬ状況では、注意喚起だけでなく、その理由や、どういう行動をすると良いかを具体的に説明する。
- ・かんしゃく、パニックや衝動行為によって物を投げたり他利用者をたたいたりする等の行動がある利用者が利用する場合は、その子の様子をしっかりと観察し、投げられる物を遠ざけるなどの処置を行う。
- ・おもちゃが散乱し踏みつけや破損によるケガの可能性が高い場合は片付けを優先する。
- ・外出時は利用者の特徴を把握し、職員と対応する利用者との関係性やその特徴に合わせた支援を行う。
- ・水遊びをするときは利用者の特徴を把握し、危険が高い利用者は職員付き添いで遊ぶ。危険が低い利用者も目は離さない。必要であればライフジャケットを着用する。
- ・無断で外に行く可能性がある利用者が利用する場合はその利用者がどこにいるかしっかりと把握し、外に出た場合は付いていく。ただし、人手が足りない時はそのことを説明し理解を得る。
- ・食事やおもちゃをのどにつめる可能性が高い利用者がある場合は目を離さず見守りをしっかりと行う。

③ 送迎車

- ・ガソリン、エンジンオイル、タイヤ、シートベルト、置き去り防止機器等安心して走行できる状態を保っているか、チェックする。(タイヤ交換時は、オールシーズンタイヤを指定)

④ 乗車中

- ・利用者の特徴を把握し、トラブルの起きない座席配置や障害の程度が重い利用者についてはミラーなどで行動が把握できる座席にすわってもらう。
- ・乗降時のドアの開閉、飛び出しなどに十分に注意する。
- ・車の運転は速度、車間距離、一旦停止、歩行者や自転車に十分注意し、事故や道路交通法違反がないようにする。

⑤ 食物アレルギー

- ・食物アレルギーのある利用者が利用する場合はミーティング等で情報を把握しどの職員も分かるように周知する。

⑥ 個人情報の管理

- ・個人記録や連絡先一覧は鍵付きキャビネットへ片付ける。
- ・利用者や法人の情報が入ったデータは家に持ち帰らない。
- ・パソコンやスマートフォンにはパスワードや PIN コードの設定をする。

2. 事故発生時

(1) 傷病者の確認

- ・別紙1:緊急時対応フローチャートを参照し、傷病者の状態により救急処置をする。

(2) 送迎中の交通事故

- ・車を安全な場所に止め傷病者の確認をする
- ・傷病者がいる場合には119番通報を行う
- ・管理者に連絡し他の利用者を乗せるため送迎車やタクシーの手配を行う
- ・110番通報を行う
- ・保護者に連絡する

(3) 行方不明

- ・利用者の特徴から行動する範囲を特定し20分程度検索をする
- ・見つからない場合は、110番通報および保護者への連絡を行う

(4) クレーム対応

- ・苦情・相談対応マニュアルを参照し対応をする

3. 報告

(1) ヒヤリハット(インシデント)の報告

- ・状況を一番よく知っているスタッフがヒヤリハット報告をアプリ上に登録し、原因と課題について分析を行う。
- ・その内容に沿ってミーティング等で改善点を職員間で共有する。

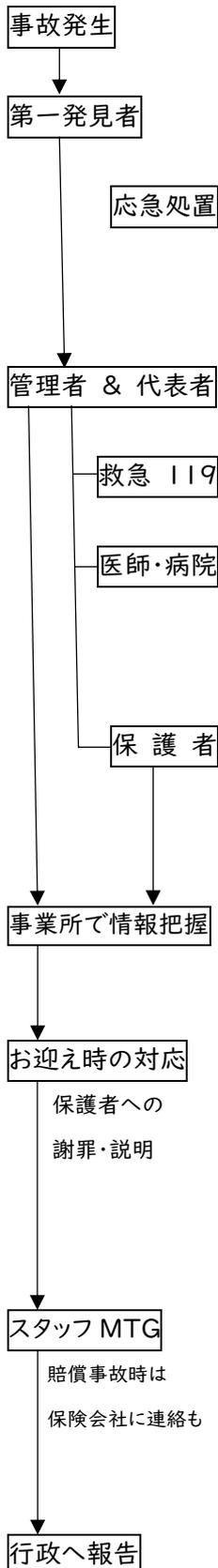
(2) 事故(アクシデント)報告

- ・状況を一番よく知っているスタッフが東京都、千葉県、その他の自治体ごとの障害福祉課指定の様式に従って報告書を作成し、管理者を通して障害福祉課に連絡する。
- ・ミーティング等で問題点改善点を職員が共有する。

2023年5月改訂
2024年11月改訂

緊急時対応フローチャート

<フロー>



<ポイント>

- ・ 事故の状況把握（本人・現場及び周囲の状況）

- ・ パートスタッフは、社員スタッフにすみやかに報告
- ・ 怪我（傷）の状況を把握し、適切な処置をする
- ※ 応急処置は、医療との連携や保護者への報告を意識し、適宜、写真や日時の記録をとっておくこと
- ※ 素人判断で薬の使用はしないこと

- ・ 救急対応の判断に迷ったら、119に連絡し指示を仰ぐ
- ・ 事故の状況を把握しているスタッフまたは管理者が病院に付き添いをする
- ・ 付き添いスタッフは、治療状況を把握し記録をする
- ・ 付き添いスタッフは事務所に適宜連絡する

- ・ 事故の発生状況と事故の程度を伝える
- ・ 受診する旨の了解と病院名を伝える
- ・ 事故の状況に応じ、保護者の来院・来所をお願いする

- ・ 担当スタッフだけではなく、他のスタッフ等も子どもの観察をし、変化があれば、直ちに互いに連絡する

- ・ 誠意を持って、事故の状況・程度、受診の内容、今後の通院対応を伝える（管理者又は担当スタッフが対応）
- ・ 丁寧に事故の謝罪をする
- ※ 事故の原因が、児童同士、または児童本人の不注意によるものであっても言及しない

- ・ 日を開けずに、速やかに行う
- ・ 責任追求するのではなく、『事故がどうしておきたのか』を判断・分析し、今後に生かすようにする

- ・ 死亡事故、医療機関の治療を有するケガ、感染症または警察・消防機関が関わった無断外出等の場合は必須

