緊急時対応マニュアル

放課後等デイサービスセンターあした

1. はじめに

緊急時とは、放課後等デイサービスにおけるサービス提供時に発生した、利用者、職員の病状の急変、生命の危険等が生じる場合をいう。

緊急を要する事故の発生に備えて、事前にその対応方法及び手順を周知徹底し、適切に対処することが求められる。

利用者が安心・安全にサービスを利用することが出来るように、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。

2. 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ある。

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ある。

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）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大切である。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のリスクを減らすことが出来る。

3. 事故発生予防のための情報収集

① 利用中の特性の把握

フェイスシート、保護者からの情報をもとに利用者の過去の疾患、現在治療中の疾患等の情報を収集し、整理する。

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職員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ある。

② 風通しの良い職場作り

事故防止対策は、すべての職員で取り組むことが大切である。日頃から現場の課題等を明らかにし、職員とともに対応策を構築していくことが求められる。また各職員も一人で支援方法について判断せず、他の職員等に相談するよう心がける。

③ 家族とのコミュニケーション

モニタリング等で利用者や保護者とコミュニケーションをとり、状態の把握に努める。

利用者や保護者との信頼関係を強化し、情報の発信が出やすい状況を築くことが大切である。

顔色や熱感等の観察による情報も重要である。
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る。

④ サービス提供の際の事前の検温等のバイタルチェックによって、体調の急変等の可能性を予測する。

４．送迎者（運転者）の健康状態の確認　※送迎マニュアル参照

出勤時、検温等のバイタルチェックによって、体調の急変等の可能性を予測する。

① 疲れや体の痛み、体調不良は無いかの確認。
② 車両の操作に影響がある薬を服用していないかの確認。
③ 車両の操作に影響が出る悩み等が無いかの確認
④ その他、健康状態に関して気になることは無いかの確認。
⑤ 乗降は、必ず車を広い場所に移動させる。
⑥ 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。

＊上記の他、持病がある場合は適宜確認を行う。
＊車両操作の際は、アルコールチェックによって酒気帯び等の確認をする。

５．事業所内外の環境整備

予想外の事故や怪我を未然に防ぐため、日々整備・備品等の破損や不具合を確認し、不備があればすぐに対応する。

① 利用時間内

・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。
・はさみや包丁などのケガする可能性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が必要。
・柱や壁に破損や不具合は無いか
・床に活動に支障となる障害物は無いか、床にめくれや釘などが出ていないか
・棚やテーブル、椅子などにネジ等の緩みやがたつき、破損は無いか
・窓ガラスやカーテンに破損や不具合は無いか
・コンセントの差込口に異常は無いか
・照明器具に破損や不具合は無いか
・壁の展示物や飾りの落下は無いか

② 利用時間中

・かんしゃくやパニック、衝動行為があり物を投げたり他利用者をたたく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が起きる可能性の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話さない。必要であればライフジャケットを着用する。
- 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い状況では、注意だけでなくその理由とどういう行動をすれば良いかを説明する。
- 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いる場合は目を離さず見守りをしっかりと行う。

６. 施設出入口及び駐車場

- 玄関扉に破損や不具合は無いか（開閉・ガラスの破損等）
- 出入りに支障となる障害物は置いて無いか
- 駐車場から施設の活動場所まで見通しは良いか、危険は無いか
- 駐車場は適当な広さが確保されているか

７. 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。

８. 緊急連絡先等の整備

（１） 緊急時に使用する連絡先一覧の作成

緊急時に備えて、素早く対応できるように、利用者の家族、主治医、放課後等デイサービス他事業所等を記載した利用者連絡先一覧を作成しておく。

（２） 医療情報の記録表

緊急時には、搬送先等に利用者の正確な医療情報を伝えなければならないため、次のような医療情報を主にフェイスシートや保護者からの情報をもとに整理しておく。

① 既往症 ②服薬情報 ③アレルギー等

９. 事故発生時の対応

（１）傷病者の発見

- 119 番通報及び 110 番通報を行う。
- 救急車が迅速に到着できるよう、別紙「１１９番通報手順」に沿って通報を行う。
- 利用者の状態を簡潔明瞭に伝える。

ア 意識（消失、反応がない、呂律が回らない等）

イ 呼吸（停止、速い、遅い、弱い等）
ウ 脈拍（有無、速い、遅い、弱い等）
エ 体温（実測値、高い、低い等）
オ 吐血・下血（色、量、回数等）
カ 嘔吐（色、量、形状等）

・管理者に連絡し他の利用者を乗せ換えるため車の手配を行う。
・家族に連絡。
・必要に応じて他の利用者に状況を説明し、不安・動揺を抑える。
・理事長、管理者等に連絡し対応を協議する。
・緊急時対応フローチャート参照し傷病者の状態により救急処置参照

（2）送迎中

①交通事故の場合

・車を安全な場所に止め傷病者の確認。
・119 番通報及び 110 番通報を行う。
・管理者に連絡し他の利用者を乗せ換えるため車の手配を行う。
・家族に連絡。
・必要に応じて他の利用者に状況を説明し、不安・動揺を抑える。
・理事長、管理者等に連絡し対応を協議する。

（3）行方不明

・利用者の特徴から行動する範囲を特定し 20 分程度捜索。見つからない場合は直ちに 110 番通報及び家族への連絡を行う。

（4）クレーム対応

・クレームに対する効果的な対応を参照。

10. 応急処置

・状況に応じて可能な限り次の一般的な処置を行う。
・口腔内の異物等の確認及び除去
・軌道の確保
・人工呼吸
・心臓マッサージ
・止血
・AED の使用（古町小学校から借りる）

11. 救急車の誘導と到着後

・道路に出て救急車を誘導する。
・利用者の状況、状態を説明する。
・同乗の際は、状況、状態の詳しい者が救急車に同乗する。

12. 結果の報告・記録

・対応について保護者に報告する。

インシデント報告

・緊急事態又は事故の発生から対応までの一連の経緯について状況を一番よく知っている職員がインシデント報告書を作成し記録する。特に事故については、この記録に基づき事故の要因分析や具体的な再発防止策を検討、実践していくことになるので、職員の記憶が確かな早い段階での確実な事実の確認と記録を行う。

・対応手順に問題がないか等を検討し、以後の対応をさらに向上させる事例として活用する。