

# 介護事故防止・対応マニュアル

株式会社 福 老

利用者の予期せぬ事故に対してスタッフが適切に対応し円滑・円満にかいけつできるよう、介護事故防止の基本事項、事故発生時の対応及び留意事項についてのマニュアル。

## 1、 介護事故防止の基本事項

日常業務のなかでの介護事故を防止するため、施設内外における介護事故防止方策を検討する上において、スタッフが共通して認識しておかなければならない介護事故防止のための基本事項。

### (1) 介護中は常に「危機意識」を持ち業務にあたる。

介護中は不確定要素が多く潜在し、常に危険と隣合わせにある。スタッフはこの事を十分に認識し、介護事故はいつでも起こりうるものであるという「危機意識」を持ち業務に当たることが必要である。

### (2) 利用者最優先の介護を徹底する。

どのような事態においても利用者最優先の体制で業務にあたる必要がある。質の良い介護は利用者本位の介護から始まることから、利用者への十分な配慮が欠けた時に介護事故が起こることを認識する必要がある。

### (3) 介護行為においては、確認・再確認等を徹底すること。

すべての介護行為においては、事前に確認することが必要である。確認する際は、複数の者による確認を行い、また業務遂行の過程で疑問や理解不可能な事柄があれば、必ず事前に周囲の人と相談するなど、再確認し理解してから介護行為を行うことが必要である。

### (4) 円滑なコミュニケーションに配慮すること。

利用者とのコミュニケーションには十分配慮し、訴えを謙虚な気持ちで聞き、約束は必ず守るよう心がける事が大切である。言葉遣いは丁寧でわかり易く誠意を持って対応し、利用者や家族への説明にあたっては、その内容が十分理解されるよう配慮することが必要である。

(5) 記録は正確かつ丁寧に記載し、チェックすること。

介護に関する諸記録の正確な記載は、事故防止に役立つとともに、万一事故が発生した場合においても、適切な対処ができる。記録は正確かつ丁寧に記載する習慣をつけるとともに、介護の質の向上につなげていく事が大切である。

(6) 自己の健康管理と職場のチームワークを図る。

職員は、自己の肉体的・精神的状況を客観的に評価し、不調の場合は特に慎重な態度で従事するよう心がける必要がある。また、管理者は職場におけるチームワークについても冷静な評価を行い、職場環境の問題点を明確にして早期に解決策を打ち出すことも重要である。

## 2、 介護事故発生時の対応

「事故により利用者が負傷し、治療が必要と判断される場合」

(1) 事故直後の処置

介護事故が発生した場合、まずは利用者に対して可能な限りの緊急処置を行う。

(2) 管理者への報告

速やかに管理責任者に報告し、施設で対応できない場合は医療機関へ移送し担当医師の指示を得る。

(3) 利用者及び家族への説明

処置が一段落すれば、できるだけ速やかに利用者や家族に誠意を持って説明し、家族の申し出についても誠実に対応する。また、施設側の過誤が明らかな場合は、管理者が率直に謝罪すること。但し、過誤の有無、利用者への影響などは発生時には不明確な事が多いので、事故発生状況下における説明は慎重かつ誠実に行う。

(4) 事故記録

利用者への処置が一通り完了した後、介護事故当事者は、できるだけ早く「介護事故報告書」に記載する。介護事故報告書には原因・対策までの経過・結果及び利用者の状況について記載しておき、作成後は全職員に回覧する。個人での対策が困難な場合は全スタッフで協議する等して、再発防止に努める。

「ミスしたが利用者に実害がない、もしくは治療の必要がないと判断される場合」

(1) 利用者への対応

利用者に謝罪すると同時に、外傷や痛みがないか確認する。

(2) 家族への対応

管理者より、利用者の家族へ事故発生について連絡する。さらに、連絡帳へも記載し、利用者を送る際にかぞくに報告する。

(3) 事故記録

介護事故当事者は、できるだけ早く「ヒヤリハット報告書」に記載し作成後、全スタッフへ回覧する。

2010年7月16日