

# 緊急対応マニュアル

株式会社プロエイド

介護部門・子ども部門

緊急時とは、児童発達支援、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。障害児通所支援サービス事業における従事者の場合、発達に特性のある利用者を対象としている業務内容からも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。

## 1. 想定される主な緊急事態

- ・ 利用中の怪我、事故等
- ・ 送迎中の車両事故
- ・ 所在不明

## 2. 事故発生予防のための情報収集

### (1) 利用者の疾患等の情報収集

- ① 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。
- ② 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。

### (2) 利用者や保護者とのコミュニケーション

- ① 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。
- ② 利用者や保護者との信頼関係を強化し、情報の発信が出しやすい状況を築くことが大切である。
- ③ 顔色や熱感等の観察による情報も重要である。

### (3) 送迎車両に関する日常的な点検の実施

社用車に常備する『車両チェック表』に沿って点検を実施する。

### (4) 送迎者（運転者）の健康状態の確認

- ① 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
- ② 疲れや体の痛み、体調不良はないかの確認。
- ③ 車両の操作に影響がある薬を服用していないかの確認
- ④ 車両の操作に影響が出る悩み事等はないかの確認。
- ⑤ その他、健康状態に関して気になることはないかの確認。

※上記の他、持病等がある場合には、適宜確認を行う。

※上記確認について、第三者が質問等により確認することが望ましい。

## (5) 事業所内及び設備に関する点検

施設内は日々利用者が安心・安全に過ごしてもらう場所です。予想外の事故やケガを未然に防ぐためにも、日々設備・備品等の破損や不具合を確認し、不備があれば速やかに対応しましょう。

### ①玄関周辺の点検

※複数人が玄関に殺到した場合に事故が起こりやすいです

ア 玄関扉に破損や不具合はないか（扉の開閉状態、ガラス部分の破損等）

イ 出入りに支障となる障害物は置いていないか

ウ 靴箱に破損や不具合はないか

エ 壁に設置している衣類用フックに破損や不具合、落下の恐れはないか

### ②活動場所（相談室含む）の点検

※活動場所では特に思わぬ事故が起こります念入りに点検しましょう

ア 柱や壁に破損や不具合はないか（柱に巻いているマットや壁の穴、また、その補修箇所の点検）

イ 木製の棚に破損や不具合はないか（割れやがたつき、ねじの緩み等）

ウ 窓のガラスや鍵に破損や不具合はないか

エ 各部屋やトイレの扉部分に破損や不具合はないか（開閉状態、ノブ、ガラス部分の点検）

オ コンセントの差し込み口に異常は見られないか（異物の混入等）

カ テーブルや椅子に不具合はないか（がたつき、ねじの緩み等）

キ 玩具類に破損や不具合はないか（木工製品のささくれ等）

ク 文房具類に破損や不具合、故障はないか（プラスチック製品の破損やひび割れ等）

ケ 照明器具に破損や不具合はないか（蛍光灯の飛散防止カバー、照明器具のがたつき）

コ 壁の掲示物や飾りが落ちてこないか

## 3. 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者等を記載した利用者連絡先一覧を作成している。

### (2) 医療情報の記録票

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おも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 既往歴
- ② 服薬状況
- ③ アレルギー など

## 4. 緊急時の対応

### (1) 緊急連絡

- ① 状態に応じて主治医に連絡、又は 119 番通報を行う。
- ② 保護者に連絡する。
- ③ 必要に応じて、他の利用者に状況を説明する。
- ④ 代表・統括責任者・管理者に連絡し、対応を協議する。

### (2) 119 番通報

- ① 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。
- ② 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）

### (3) 応急処置

医療行為はできないが、状況に応じて可能であれば、次の一般的な処置を行う。

- ① 口腔内の異物等の確認及び除去
- ② 気道の確保
- ③ 人工呼吸 ※人工呼吸用シートを常備する。
- ④ 心臓マッサージ
- ⑤ 止血
- ⑥ 状況に応じ、近隣施設の AED を使用する。

### (4) 救急車の誘導と到着後

- ① 道路に出て、救急車を誘導する。
- ② 用者の状況、状態を説明する。
- ③ 同乗の際は、状況、状態に詳しい者が救急車に同乗する。

## 5. 結果の報告・記録

- (1) 対応結果について、保護者に報告する。
- (2) 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が求められる。
- (3) 対応手順に問題点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。