

# 緊急時の対応に関するマニュアル

管理番号 No. 11

2009年8月1日

**〔株式会社ひいらぎ〕**

ひいらぎ足立

〔東京都足立区花畑4-23-8〕

〔03-5856-6702〕

### 来 歴 管 理 表

版数	日 付	来 歴	承認	審議	立案
1	2009//8/1	新規制定			
2	2015/5/1	改訂			
	2021/4/1	改訂			

## 目 次

I	苦情（クレーム）・事故（損壊や紛失）について	3頁
1	苦情（クレーム）・事故（損壊や紛失）とは	3頁
2	苦情（クレーム）・事故（損壊や紛失）の経路と対応処理	3頁
3	記録	4頁
II	異常事態・事故発生時の対応について	4頁
1	異常事態と事故	4頁
2	異常事態・事故発生時の心構えと対応	4頁
III	異常事態発生時の行動	5頁
1	観察の順序と要点	5頁
2	連絡方法	5頁
3	連絡内容	5頁
4	事故発生時の対応	5頁
IV	ヘルパー事故発生時の対応	6頁
1	ヘルパー事故発生時の対応とは	6頁
2	事故発生時の経路と対応処理	6頁

# I. 苦情（クレーム）・事故（損壊や紛失）について

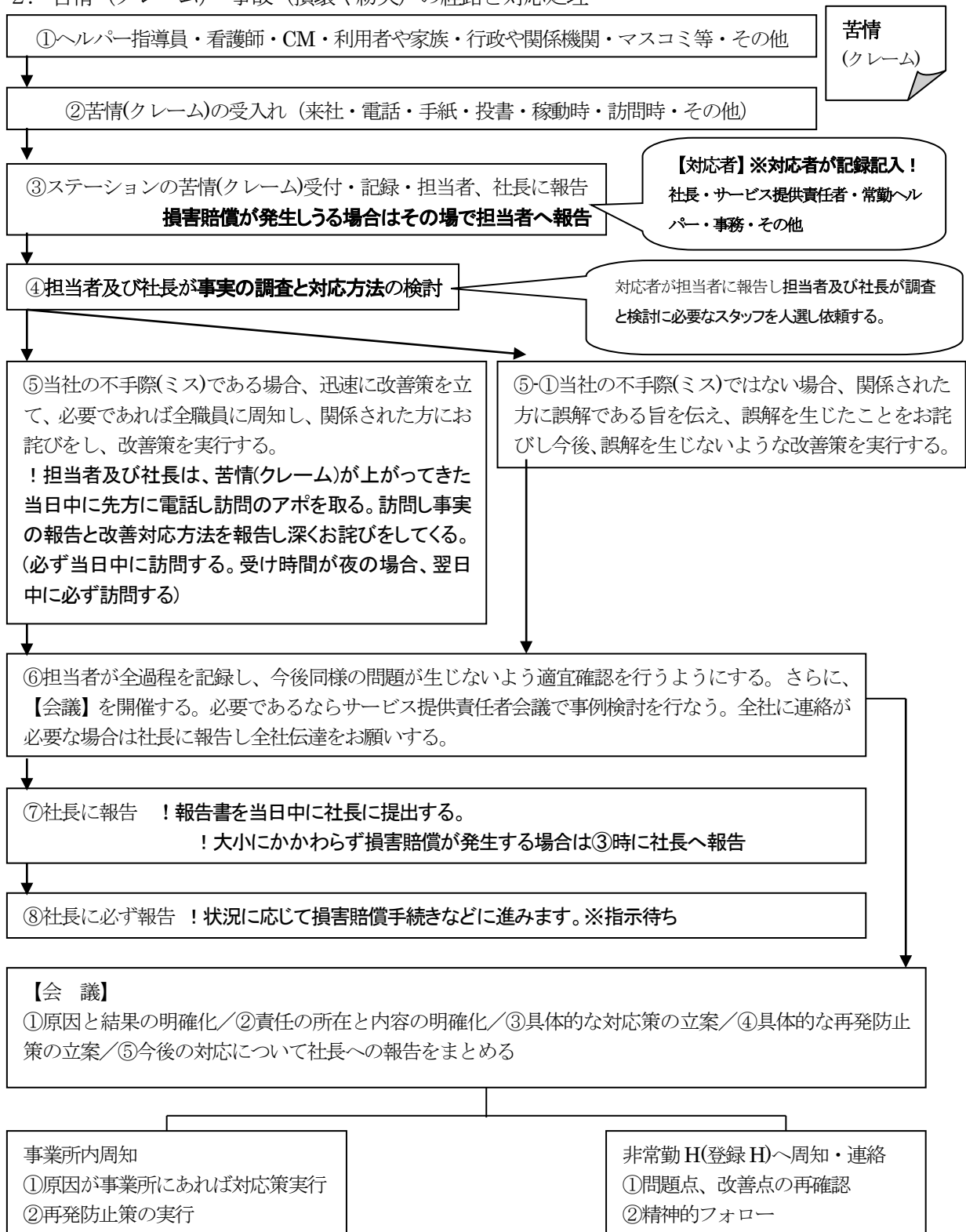
## 1. 苦情（クレーム）・事故（損壊や紛失）とは

苦情とは、利用者及び家族などその他の方からのサービス全体に関わる不満や改善要求、又は被害の訴えやこちらの契約違反に対する損害賠償の請求等の全てを言うものとしします。

事故とは、「物事の正常な活動・進行を妨げる不慮の事態」のことで、人に関わるものとしては、転倒、転落、挟み込まれ・引き込まれなど、物に関することとしては、損壊や紛失があげられます。

苦情や事故について、私たちはどんな些細なことでも絶対に見落とすことなく、サービス業である私たちはこれは顧客からの警告アラームだとして受け止める必要があります。

## 2. 苦情（クレーム）・事故（損壊や紛失）の経路と対応処理



### 3. 記録

苦情の受付から対応方法及びその後の状況までの全過程を規定の様式（苦情・相談受付簿：事業所にあります）に記録し、その原因・対処方法・その後の状況を明確にするとともに、常にその確認が出来るようにしておきます。この記録は、事業所として少なくとも5年以上の期間保存するものとします。

## II. 異常事態・事故発生時の対応について

### 1. 異常事態と事故

利用者の急激な体調の変化等、利用者の身体に関する不測の事態に起因して生じる異常事態とサービス実施を原因とする事故について、その状況を正しく見極め、適切に対応することが重要です。身体の損傷や、過失の有無およびその程度により対応方法が異なります。

#### (1) 異常事態とは

適切な対応をすみやかに行わなければ後に障害を残したり、最悪の場合生命を脅かす事態。

#### (2) 事故とは

サービス実施を原因とした過失により生じた事態。例) 入浴介助中の転倒、所有物の損壊や紛失

### 2. 異常事態・事故発生時の心構えと対応

#### (1) 異常事態発見者の心構え

##### ① あわてない

担当ヘルパー・指導員は落ち着いて事故の状況や利用者の急病の状態を観察します。

##### ② 安心感を与える

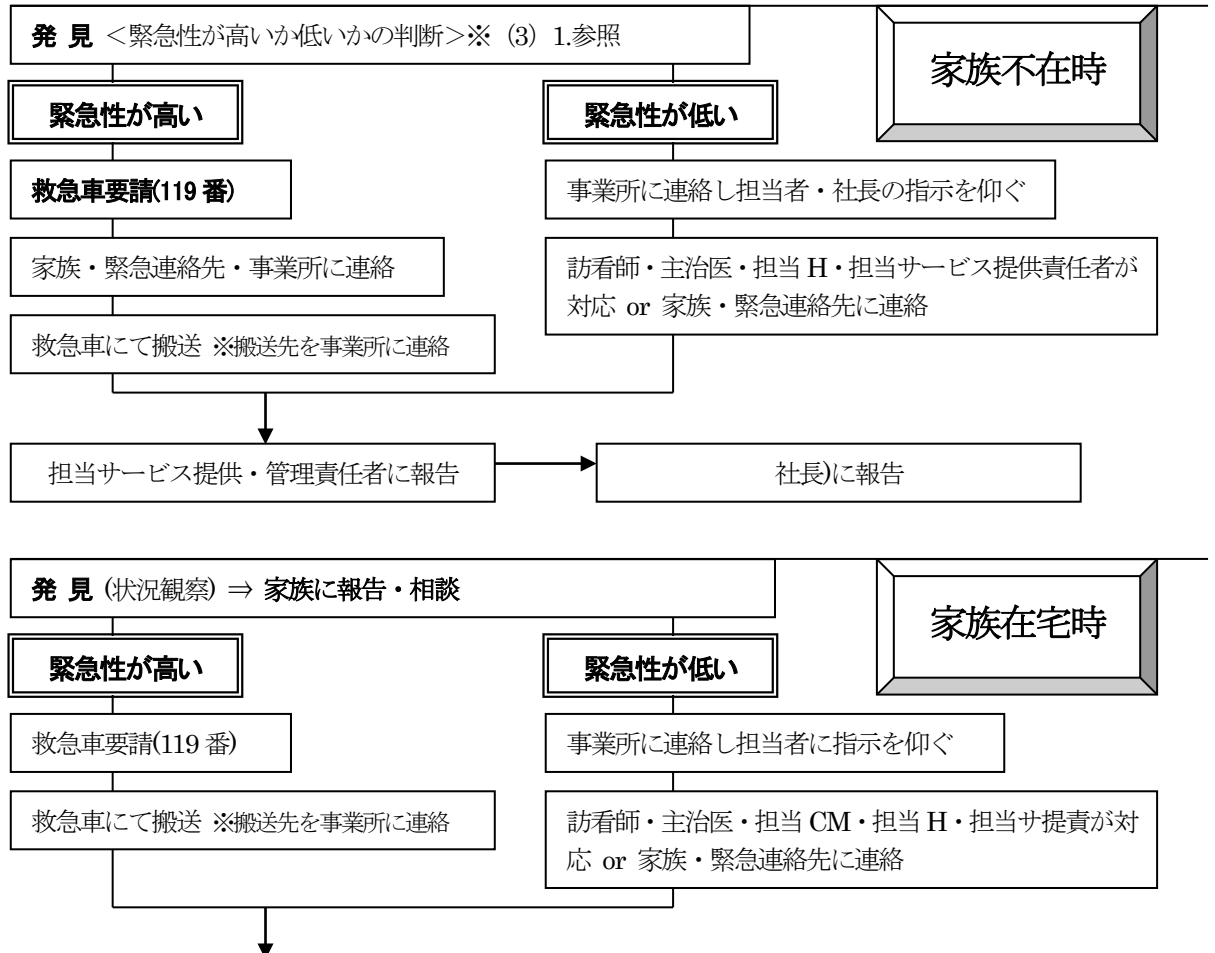
事故や急病は本人も驚き不安があるため、安心させるとともに力づけることが大切です。

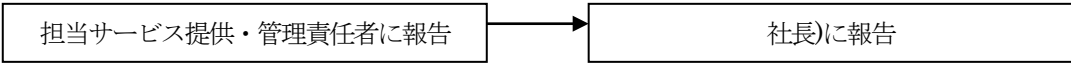
##### ③ 協力体制を整える

他のヘルパーや家族がいれば、すぐ協力を得ます。異常時において速やかに対応することは、利用者の生命・予後および治療方針に重要な影響を及ぼします。

適切な対応と責任の明確化のためには利用者や家族の了解および、看護師の判断・医師の指示が必要です。

#### (2) 異常事態発生時の対応経路





### Ⅲ、異常事態発生時の行動

#### 1. 観察の順序と要点

利用者の様子が平常と違っていたり、倒れているようなことがあったら、以下の項目に注意し観察しながら対応していく。

- ① ひどく出血している
- ② 呼吸していない
- ③ 脈拍がない
- ④ 意識がない
- ⑤ 顔色がひどい

**①～⑤の項目について早急に観察し、緊急性が高いか低いか判断する。**意識があれば全身を見ながら、事故や急病の発生状況を利用者より以下の項目について聞く。

- ⑥ 手足が動かない
- ⑦ 痛みがある
- ⑧ 出血がある
- ⑨ 外傷・打撲がある

#### 2. 連絡方法

緊急性が高い場合はすぐ消防署に通報（119番）し、救急車の派遣依頼を相手方に状態や場所などが良く伝わるように、落ち着いて簡単に、要領よくまとめて連絡する。

#### 3. 連絡内容

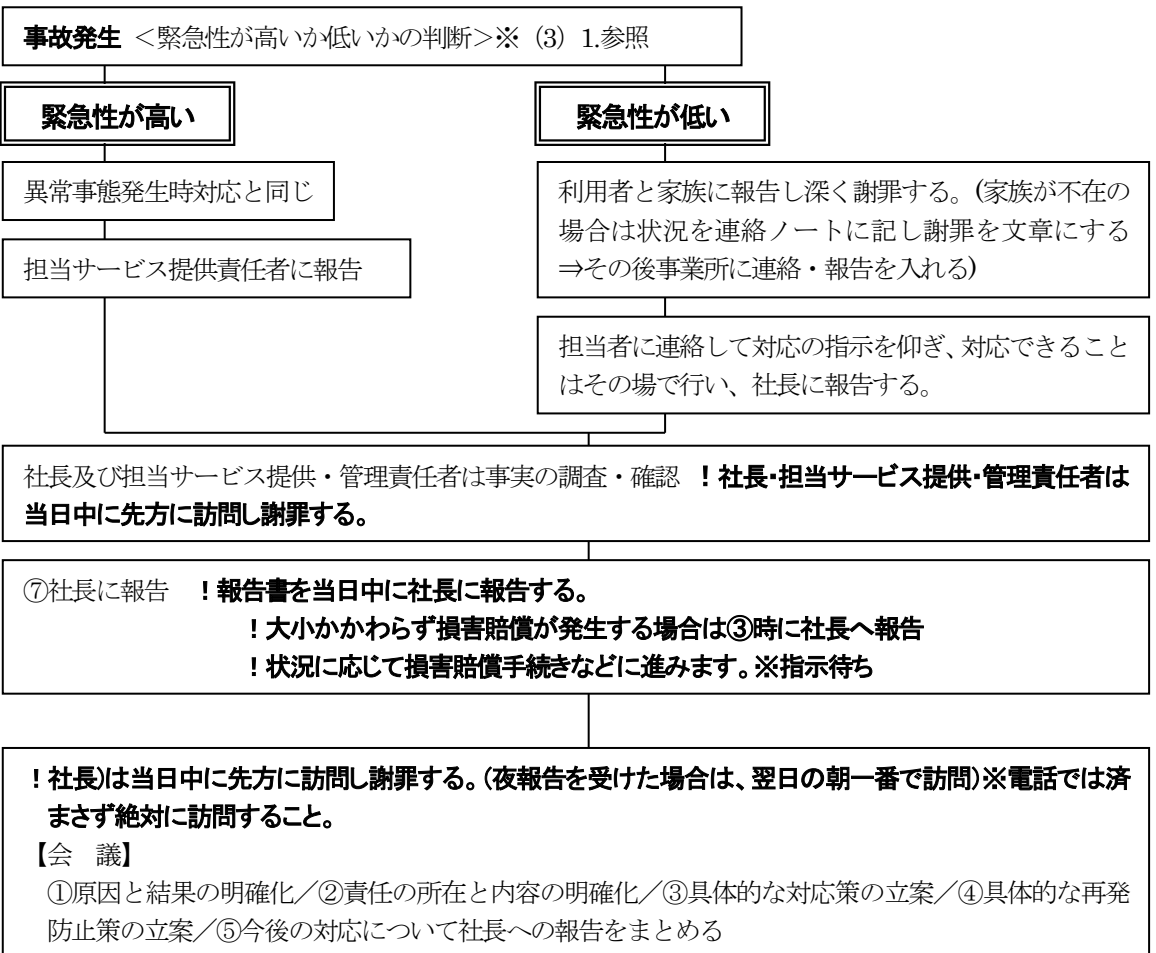
##### ①通報時

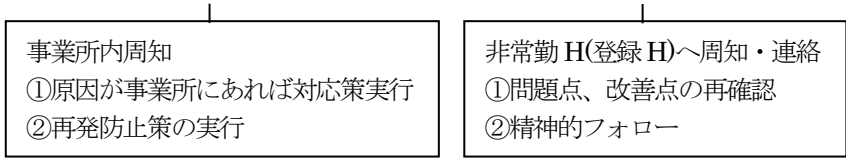
- ・火事か救急車が問われるので明確に伝える
- ・利用者の住所と電話番号を伝える
- ・利用者の状態、症状を簡潔正確に説明する
- ・要請している者の氏名と職業を話す（自分がヘルパーである旨を伝える）

##### ②救急隊員が到着した場合

- ・利用者の現在の状況と症状
- ・事故の原因とその状況
- ・いつそれが起こったか

#### 4. 事故発生時の対応





#### IV. ヘルパー・指導員事故発生時の対応

- ヘルパー・指導員事故発生時の対応とは  
ヘルパー・指導員事故発生とは、常勤・非常勤に関わらず就業中に故意または重過失無く生じた事態。
- 事故発生時の経路と対応処理

