

## 事故防止・対応マニュアル

このマニュアルは、事業所内、移動中および訪問先等で利用者の予期せぬ事故に対し、適切に対応し円滑・円満に解決するため介護支援専門員及び管理者への、事故防止の基本事項、事故発生時の対応及び留意事項を定めたものである。

### 1. 事故防止の基本事項

日常業務の中で事故を防止するため、事業所内又は事業所外（訪問先、移動中等）における事故防止方策を検討するうえにおいて、共通して認識しておかなければならない事故防止のための基本的事項を次に定める。

#### **(1) ケアマネジメント従事者は常に「危機意識」を持ち、業務にあたること。**

① アセスメント時に利用者の身体に触れることも多く、事故につながりかねない状況にあるのだという自覚が必要です。

② 個人情報を取り扱うという点では人権への配慮不足によるプライバシーの侵害につながりかねないという状況にあるのだという自覚が必要です。

#### **(2) 利用者最優先の支援を徹底すること。**

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ことが不可欠です。利用者への十分な配慮が欠けた時、事故が発生することを認識する必要があります。

#### **(3) ケアマネジメントの過程においては、確認・再確認等を徹底すること。**

すべてのケアマネジメント業務においては、事前に確認をすることが不可欠です。確認する際は、自分一人ではなく、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、再確認をし、理解してから行う必要があります。

#### **(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ことが大切です。言葉遣いは丁寧でわかり易く、誠意をもって対応し、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必要があります。

#### **(5) 記録は正確かつ丁寧に記載し、チェックを行うこと。**

ケアマネジメントに関する諸記録の正確な記載は、事故の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、適切な対処ができます。記録は正確かつ丁寧に記載する習慣をつけるとともに、上司・先輩・同僚などのチェックを受け、ケアマネジメントの質の向上につなげることが大切です。

## 2. 事故を未然に防止するための体制

### (1) 事故防止会議の開催

① 事故防止会議(以下「会議」と呼ぶ。)は管理者、ケアマネジャーで開催され、事故を未然に防止し、また万一事故が発生した場合、迅速に対応できるよう努めます

② 会議の役割は次のとおりとする。

#### ア 介護事故の未然防止・再発防止のための方策立案

##### ○ 情報収集

リスク情報(インシデント・アクシデントレポート「事故報告書」)について、普段から広く具体的な情報を収集します。また、当事業所のみならず他の居宅介護支援事業所で起こった情報についても広く情報収集します。

##### ○ 分析・評価

収集された情報は、「会議」で問題点の分析・評価を行います。

##### ○ 職員への周知

情報収集されたインシデントやアクシデントの事例など、リスクを排除するために必要と思われる事項について、職員全体に定期的に周知徹底します。

また、周知の際は、利用者のプライバシーや事故当事者への配慮が必要です。

##### ○ 情報の集積、活用

他の居宅介護支援事業所で起こったインシデントやアクシデントなども含め、集積された事例は、事故の再発防止に活用できるよう、データとして集積しておき、また、職員相互間で情報を共有させます。

#### イ 事故が発生した場合の役割

○ 既存の安全管理体制の見直し、改善策の検討

収集された事故の事例を分析・評価し、事故再発防止の為の職員への指導や原因の究明、施設内の管理システムの見直し、改善策を検討します。

## (2) 事故防止の体制及び職務等

①管理者は、万一事故が発生した場合には事故処理に最善を尽くし、介護事故防止会議の運営を円滑に行うことを職務とします。

②ケアマネジャーは、自らが所属する事業所における事故等が発生した場合、当事者からの情報報告、事故現場の状況等を基にインシデント・アクシデントレポート「事故報告書」の作成及び管理を行い、会議等への報告を行います。

## (3) 介護事故報告制度のについて

①インシデント・アクシデント報告制度の導入

インシデント・アクシデントレポート「事故報告書」については、報告事実に対して報告者個人の責任を問うためのものではなく、事故の事前及び再発防止のための重要な情報であることを十分に説明します。

②報告の方法

従事者は、インシデントやアクシデントの経験をした場合に、すみやかに その内容・情報についてインシデント・アクシデントレポート「事故報告書」を作成し管理者へ提出します。なお報告にあたっては、報告の是非を当事者のみで判断するのではなく、報告内容はささいなものでも報告することとします。

③報告の活用

インシデント・アクシデントレポート「事故報告書」の提出があれば、会議で真摯に検討し、業務の改善、見直しなどを行います。

## (4) 記録書類について

介護支援経過は、だれが見てもわかりやすく、正確かつ丁寧に記載します。

### **3. 事故発生時の対応**

ケアマネジメント従事者が当然払うべき業務上の注意義務を怠るなどにより、利用者に損害を及ぼし、場合によっては利用者を死に至らしめることがあります。重大事故の発生直後は、冷静かつ誠実に利用者への対応をすばやく行うことが重要です。

#### **(1) 利用者及び家族への対応**

##### **① 最善の処置**

事故が発生した場合、まず利用者に対して可能な限りの緊急処置を行います。

##### **② 責任者への報告**

すみやかに管理者へ報告し、かかりつけ医等で対応できない場合には、救急車対応を行います。

##### **③ 利用者及び家族への説明等**

処置が一段落すれば、できるだけ速やかに利用者や家族等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します。

会議の審議の結果、事業者側の過誤が明らかな場合、管理者が率直に謝罪します。しかし、過誤の有無、利用者への影響などは発生時には不明確なことが多いので、事故発生の状況下における説明は慎重かつ誠実に行うようにします。

##### **④ 利用者及び家族への損害賠償**

事故の内容を精査した結果、事業所側に負うべき責任があった場合には、損害賠償等を含め、誠実に対応します。

##### **⑤ 事故記録と報告**

事故後は直ちに事故報告書を記入します。

事故の概要、利用者の状況、現在の治療、今後の見通し及び利用者等への説明した内容などを必ず記載しておきます。

#### **(2) 行政機関への報告**

① 事故の内容に関する行政機関（保険者等）への報告は、ケアマネジャー、管理者が報告します。