

# BPC・自然災害発生等の緊急時対応

特定非営利活動法人  
おきなわ自立支援センター

当法人事業所おきなわ工房運営規程第14条において、緊急時における対応方法・非常災害発生時における対応を明記しているとおおり、利用者へのサービスの提供にあたっては、どんな緊急な事態であっても、細心の注意と迅速な対応をもって対応する。

## 1. マニュアル作成の主な目的

- ・利用者及びご家族に、安心かつ安全な介護サービスの提供を受けて頂くこと。
- ・利用者及びご家族に、質の高い介護サービスを提供すること。
- ・介護サービスの提供中の事故を、未然に防止すること。
- ・介護サービスの提供中の急変及び急病の処置の遅れをなくすこと。
- ・事故発生時及び緊急時に、利用者が状況を理解できるように迅速で適切な対応をすること。
- ・事業所の従業員に対し、危機管理体制の確立を周知徹底すること。
- ・事業所の従業員に対し、防災知識の啓発に努めること。
- ・事業所内での連絡体制と協力体制を強化し、他の関係機関先との連携を図ること。
- ・事故の再発防止に努めること。

## 2. 異常事態・事故発生時の対応について

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が原因で生じる異常事態とサービスの提供を原因とする事故について、その状況を正しく見極めて適切に対応することが何よりも重要である。身体の損傷や過失の有無及びその程度により対応方法が異なる。

### (1) 異常事態とは

適切な対応を速やかに行わないと、後に障害を残ることや、最悪の場合には、生命を脅かすことになる事態をいう。

### (2) 事故とは

作業や訓練中の転倒や所有物の損壊・紛失等、サービスの提供を原因とした過失により生じた事故をいう。

## 3. 異常事態・事故発生時の心構えと対応

### (1) 異常事態の発見者の心構え

- ① 慌てずない事・・・落ち着いて事故の状況や利用者の急病の状態を観察する。
- ② 安心感を与える・・・事故や急病は本人にも驚きや不安があるため、安心させると共に元気づけることが重要である。
- ③ 協力体制を整える・・・他の従業員やご家族の所在がわかれば、連絡してすぐにでも協力を得る。  
異常時に速やかに対応することは、利用者の生命・保護及び治療方針に重要な影響を及ぼす。  
適切な対応と責任の明確化のためには、利用者やご家族の了解及び従業員の判断・担当医の指示が必要である。

### (2) 異常事態発生時の対応経路 発見 <緊急性が高いか低いかの判断>

- ・担当責任者に報告
- ・家族不在時は苦情受付担当者に報告
- ・苦情受付担当者・事業所責任者が、ご家族及び緊急連絡先に連絡
- ・苦情受付担当者・事業所責任者の指示を仰ぐ。
- ・緊急性が高い場合は救急車を要請
- ・ご家族・緊急連絡先に連絡し救急車にて搬送。 ※搬送先を事業所に連絡

### (3) 異常事態発生時の行動

- ・観察の順序と要点

利用者の様子が普段と異なる場合や、転倒しているようなことがあった場合には、次の項目に注意して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を判断する。
  - ・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次の項目について尋ねる。
- 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。

- ・連絡方法

緊急性が高い場合には、すぐに消防署に通報して救急車の派遣依頼を行い、相手方に状態や場所等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。

- ・連絡内容

#### ①通報時

- ・ 火事か救急車か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、症状を簡潔にかつ正確に説明する。
- ・ 要請している者の氏名と職業を伝える。

#### ②救急隊員の到着時

- ・ 利用者の現在の状況と症状について明確に伝える。
- ・ 事故の原因とその状況、いつそれが起こったかについて明確に伝える。

### (4) 衛生管理等の注意点

- ・ 設備、備品の衛生的な管理に努める。
- ・ 感染症の発生を防止するために必要な措置を講じる。
- ・ 特にコロナウイルス感染症、インフルエンザ策等については必要な措置を講じる。
- ・ 空調設備等により適温の確保に努める。
- ・ 予防及びまん延防止のために職員研修等を定期的に行う。
- ・ 外部からの感染を防止するため、訪問者に対して体温測定を行う。
- ・ 保健所及び市への報告は迅速に行う。

### (5) その他の注意点

- ・ 職員一人一人が危機感をもち、介護や訓練に係る技術を向上すること。
- ・ 定期的にマニュアルの点検、見直し等を行う。
- ・ 職員、介護従事者等を対象に勉強会や研修会を開催し、技術の向上等を旨とする。
- ・ 定期的にマニュアルに基づく訓練等を行い、利用者の安全を確保することに重点を置く。

### (6) 緊急時の主な関係機関、救急病院の連絡先（別途記載）