

## 【Q 介護中の事故に対する対応】

**Q 介護サービス中、職員が目を外した時に利用者が転倒し大腿骨を骨折しました。  
施設としてどのように対処すればよいでしょうか。**

**A**

事故発生時における対処の留意事項としては次のことが考えられます。

慌てず、焦らず、冷静に行動する。

事故発生時は、些細なことでも一人で対処しないで、必ず誰かに連絡する。

連絡・報告、外部機関への通報等を正確、確実に行う。

事故報告書を作成し、再発防止対策を検討する。

また、整理しておかなければならない事項としては次のことが重要です。

適切かつ迅速な応急措置

事実関係の正確な把握

事故原因の調査

利用者の家族に対する連絡と誠実な対応

事故再発防止の措置

行政機関への連絡

法的解決事案についての専門家への相談

施設の危機管理体制の整備との観点から、事故対処マニュアルを作成し、緊急時にはマニュアルに従って冷静に判断し行動できるようにしておくことが大切です。

また、マニュアルに基づいた定期的な訓練と事故発生時の反省を踏まえたマニュアルの見直しを行い、随時、よりの確な行動が取れるものに改良していくことが重要といえます。