

(3) 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 | ④ 意識がない |
| ② 呼吸していない | ⑤ 顔色がひどい |
| ③ 脈拍がない | |

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以下の項目について聞く。

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

事故発生 <緊急性が高いか低いかの判断>※ (3) 1. 参照

緊急性が高い

異常事態発生時対応と同じ

担当者に報告

緊急性が低い

利用者と家族に報告し深く謝罪する。(家族が不在の場合は状況を連絡ノートに記し謝罪を文章にする→その後事業所に連絡・報告を入れる)

担当者に連絡して対応の指示を仰ぎ、対応できることはその場で言い、所長に報告する。

担当者は事実の調査・確認 **！ 担当者は当日中に先方に訪問し謝罪する。**

(電話で済まさないこと)

⑦管理者に報告 **！ 報告書を当日中に担当役員に報告する。**

！ 大いにかかわらず損害賠償が発生する場合は③時に社長へ報告

⑧社長に必ず報告 **！ 状況に応じて損害賠償手続きなどに進みます。 ※指示待ち**

！ 管理者は当日中に先方に訪問し謝罪する。(夜報告を受けた場合は、翌日の朝一番で訪問) ※電話では済まらず絶対に訪問すること。

【会議】

①原因と結果の明確化／②責任の所在と内容の明確化／③具体的な対応策の立案／④具体的な再発防止策の立案／⑤今後の対応について社長への報告をまとめる

事業所内周知

- ①原因が事業所にあれば対応策実行
- ②再発防止策の実行

非常勤 H(登録 H)へ周知・連絡

- ①問題点、改善点の再確認
- ②精神的フォロー