

介護事故防止・対応マニュアル

(2026年4月)

〔株式会社そるーな〕

〔北海道北見市東相内町524番地1〕

〔0157-57-3896〕

介護事故防止・対応マニュアル

このマニュアルは施設内または送迎中に発生する利用者の予期せぬ事故に対し、適切に対応し円滑に解決するため、介護事故防止の基本事項および事故発生時の対応について定めるものである。

1 介護事故防止の基本事項

日常業務の中で介護事故を防止するため、施設内外（通院・就労B型・デイサービス送迎等）において、すべての介護従事者が共通して認識しておくべき基本事項を次のとおり定める。

（1） 危機意識を持つこと

介護には多くの不確定要素があり、常に事故のリスクが伴う。介護事故はいつでも起こり得るという認識を持ち、常に危機意識をもって業務にあたる。

（2） 利用者の安全と尊厳を守る支援

利用者の安全と尊厳を最優先に考え状況に応じて適切に対応する。利用者本位の支援を徹底することが、事故防止の基本である。

（3） 確認・再確認の徹底

すべての介護行為において事前確認を行う。必要に応じて複数名で確認し、不明点がある場合は必ず相談し理解したうえで業務を行う。

（4） 円滑なコミュニケーション

利用者の訴えには真摯に耳を傾け、丁寧でわかりやすい言葉で対応する。利用者や家族への説明は、内容が十分理解されるよう配慮する。

（5） 正確な記録

介護に関する記録は誰が見てもわかるよう正確かつ丁寧に記載する。必要に応じて上司や同僚の確認を受け、介護の質向上につなげる。

（6） 健康管理とチームワーク

介護従事者は自身の心身の状態を把握し、不調時には特に慎重に業務を行う。管理者は職場のチームワークや環境を把握し、問題があれば改善に努める。

2 介護事故を未然に防止するための体制

（1） 介護事故防止委員会の設置

介護事故防止委員会（以下「委員会」という）を設置し、事故の未然防止および事故発生時の迅速な対応を図る。

委員会の役割

① 事故の未然防止

- ・ ひやり・はつとや事故報告等の情報収集
- ・ 収集した情報の分析・評価
- ・ 職員への周知と再発防止策の検討
- ・ 他施設の事故情報等の収集と共有

② 事故発生時の対応事故原因の分析を行い、安全管理体制や業務の見直し、再発防止策を検討する。

(2) 委員会の構成および職務

委員長は管理者とし、委員会を統括する。事故発生時には必要な対応を指揮する。
副委員長はサービス管理責任者とし、委員長を補佐、不在時はその職務を代行する。
委員は各部署の担当責任者とし、事故防止のための指導・助言を行うとともに、ひやりはつとや事故の報告を委員会へ行う。委員は事故発生時に原因分析を行い、再発防止策を検討するとともに利用者の意見を聴取し、良好なコミュニケーションの形成に努める。

委員構成

生活介護事業所びーぼ・・・看護師
生活介護事業所びーぼ・・・生活支援員
就労継続支援B型事業所びーぼ・・・生活支援員
共同生活援助事業所ひだまり・・・看護師
共同生活援助事業所ひだまり・・・主任およびリーダー

(3) 職員研修

本マニュアルの内容を周知するため、職員採用時および年1回以上、各部署において事故防止および事故対応に関する研修を実施する。

(4) 介護事故報告制度

ひやり・はつとおよび事故の事例を収集し、事故防止に活用するため事故報告制度を設ける。

- ① 報告の目的、報告は個人の責任追及を目的とするものではなく、事故の再発防止のための情報共有を目的とする。
- ② 報告ルート、報告は委員長を通じて委員会へ提出する。
- ③ 報告方法、ひやりはつとや事故が発生した場合、利用者への対応後速やかに報告書を提出する。軽微な内容でも報告する。
- ④ 報告の活用、委員会で内容を検討し、業務改善や設備点検等に活用する。必要に応じて職員全体へ周知する。

(5) 記録書類

看護・介護記録は正確かつわかりやすく記載する。

- ① 利用者の状態把握と支援計画の作成
- ② 支援記録の正確な記載

(6) 医療機器・介護機器・車両の管理

- ① 機器の取扱いについて注意喚起を行う
- ② 使用方法や誤作動の回避方法を理解する
- ③ 初めて扱う場合は事前研修を行う
- ④ 車両は日常点検・整備を行い安全管理に努める

(7) 医薬品の管理

- ① 医薬品は協力医の指示に基づき管理する
- ② 誤飲防止のため鍵のかかる場所に保管する
- ③ 温度・光・衝撃等による品質劣化に注意する

3 介護事故発生時の対応

事故が発生した場合は、冷静かつ迅速に利用者の安全確保を最優先に対応する。

(1) 利用者および家族への対応

- ① 利用者への処置、事故発生時は直ちに利用者の状態を確認し、必要な応急処置を行う。看護職員へ連絡し、最善の対応を行う。
- ② 責任者への報告、速やかに所属長へ報告する。必要に応じて協力医療機関へ搬送し、医師の指示を受ける。
- ③ 家族への説明、処置後できるだけ速やかに、事故の状況を誠意をもって説明する。過誤の有無が不明な場合は、事実関係を中心に慎重に説明する。
- ④ 損害賠償、施設に賠償責任が生じた場合は、加入している損害保険により補償する。
- ⑤ 事故記録、処置後速やかに事故報告書を作成する。事故の概要、利用者の状況、処置内容、今後の見通し、家族への説明内容等を記録する。

(2) 行政機関への報告

重大事故や利用者死亡などの重大事案が発生した場合は、速やかに北海道および北見市へ報告する。

附則 このマニュアルは

平成25年 4月 1日から適用する

平成26年10月 1日改訂

平成27年 4月 1日改訂

平成30年 8月 1日改訂

令和 6年 3月 1日改訂

令和 8年 4月 1日改訂

