

介護事業者の事故対応

送迎中に利用者が急変しデイサービスは大パニック

－マニュアル化しなければ誰もできない－

■急変した利用者への対応では足りない

あるデイサービスの朝の送迎中に、車内の利用者が急変しました。隣の席の利用者が急変に気づき「運転手さん、〇〇さんちょっと変よ」と言いましたが、国道を走行中の運転手は停止できません。信号待ちで停止した時、ドライバーは後部座席の利用者を見て異変を察しましたが、信号が変わってしまいました。後ろからクラクションを鳴らされ仕方なく発進し、運転しながら携帯でデイサービスに連絡を入れました。連絡を受けたデイサービスは、「すぐに救急車を呼んで下さい」と指示しました。ドライバーは、やっと送迎車を停止させて携帯で119番しました。119番にかかり「火事ですか、救急ですか？」と聞かれ動揺したドライバーは「え？何ですか？」と聞き返してしまいました。再び「火事ですか、救急ですか？」と問われてドライバーはやっと「救急です」と答えました。すると今度は「場所はどこですか？」と聞かれ、慌てたドライバーは「送迎中なので国道で停まっています」と答えてしまいました。相手は「近くの建物が分かりますか？」と聞き返してきたので、「大きなパチンコ屋の前に停まっています」と答えてしまいました。正確な場所・送迎中の車内で急病人が出たことを伝えるまでに5分もかかってしまいました。

デイサービスでは、一報が入ってから何度もドライバーを呼び出しましたが、携帯電話に出ません。ドライバーが救急車を呼んだ後、やっとドライバーと連絡が取れて場所がわかり、スタッフが現場へ向かいました。現場では、ようやく救急車が到着して病院へ救急搬送する事になりました。その際、ドライバーは救急隊から「救急車に同乗して下さい」と言われましたが、他の利用者が車内にいるので断りました。仕方がなく救急隊は搬送先に病院の名前を告げて、「すぐ家族に病院に来るように伝えて下さい。」と言って搬送して行きました。

救急車が出発してからようやくデイのスタッフが現場に到着し、スタッフは家族に連絡して病院へ向かい、ドライバーはお迎えを待っている利用者の居宅に向かいました。お迎えを待たされた利用者の家族からは、デイサービスに「送迎に来ないがどうしたのか？」と何度も電話が入っていました。

どのように対応すれば良かったのでしょうか？

送迎中の利用者の緊急事態の対処方法は必ずマニュアル化する

〔事例から学ぶ対応のポイント〕－送迎待ちの対応などを決める－

■迅速に多方面の手配が必要

送迎中に車内で利用者が急変した場合、次のような対応を迅速に行う必要があります。誰が何を対応するのか決めておかなければ、適切な対応はできません。

○急変した利用者の救急搬送 ○急変した利用者への連絡と病院への対応

○送迎車内の利用者への対応 ○送迎を待っている利用者への対応

全ての対応を迅速に行うにはより具体的に次のようにマニュアル化すると良いでしょう。



【送迎中の車内で利用者急変発生時の対応例】

《ドライバー》ハザードランプを付けて安全な場所に停車し、携帯で救急車を呼ぶ。「火事ですか、救急ですか？」と言われるので「救急です」と答える。「場所はどこですか？」と聞かれるので、道路の名前と周囲の目立つ建物を知らせる。目立つ建物が無い住宅地の場合は、電柱の住居表示や近所の住宅で住所を確認する。救急車を要請したらすぐにデイに連絡して、場所を伝え応援の看護師が来るのを待つ。

《デイのスタッフ》ドライバーから連絡が入ったら所長と看護師が現場に急行し、看護師は救急車に同乗し所長は搬送先の病院名をデイに連絡する。相談員は搬送された利用者の家族に連絡し家族を病院まで送る。他のスタッフは送迎待ちの利用者家族に連絡し事情を説明して送迎が遅れることを伝える。現場のドライバーと所長は、車内の利用者との送迎待ちの利用者の対応に当たる。

発行責任者

あいおいニッセイ同和損害保険株式会社
マーケット開発部 市場開発室
担当 堀江 TEL 03-5789-6456

担当課・支社 代理店

株式会社福祉施設共済会
東京都渋谷区渋谷1-5-6 SEMPOSビル
電話03-5466-0881 FAX03-5466-0882