

事故発生時の対応手順

事故予防対策
事前説明／訓練／安全対策

事故発生（事故の認知）／他故障など

緊急性の判断

救急車手配
119番対応

病院へ直行
(極力主治医)

救急箱対応
対応→診察

故障・物損

応急手当
(マニュアルを参照し、落ち着いて対応する。)

【ルールに則る】

・責任者及び管理者
への報告



・ご家族等への
連絡

組織としての、医療機関での検査等を通じた状況確認、
事故の状況確認

ご家族への報告
お詫び *

- ・保険会社への報告
 - ・関係者への報告
 - ・行政への報告
- 等

*お詫びと責任を認めることは違います。「嘘をつかず事実のみを告げる」そして「心配をさせたことを詫びる」ただし、「責任・補償については安易な約束はしない」ことが大切です。「謝らない／うちは悪くない」だけの姿勢は、賠償訴訟になるケースが少なくありません。

回復への様々な協力を惜しまず実行 / ご家族、他事業者とも連携

事故の根本原因を究明する

根本原因に対する対策を立案

- － 根本原因、要因は1つでないことが多い

ご家族への報告

- ・根本原因
- ・対応策

賠償責任がある場合

解決に向けての交渉
・顧問弁護士、保険会社等と相談・打ち合わせを行う。

業務改善(再発防止策)の実行

応急対応の要

根本的な対策を講ずる