

# 危機管理マニュアル

社会福祉法人誠会 誠会

特定非営利活動法人 誠会

2023年3月6日改定

## 1. 未然防止

### 1-1. 【日常の対応】

#### ○ 職員の共通理解と施設内体制の確立

- ・ 利用者の安全や職員（嘱託の警備員等を含む。以下同じ）の護身を含め、防犯に係る安全確保に関し、職員会議等で取り上げる等により、企図的な侵入を含めた様々なリスクに関する職員の共通理解を図ります。特に、不審者が侵入した場合の対処方法や、利用者で体力のない人・身体の不自由な人・心身の状況から避難に援助が必要な人の避難の在り方などについて、職員の共通理解を深めます。
- ・ 防犯に係る安全確保に関する責任者を指定するなど職員の役割分担を明確にし、協力体制の下、安全の確保に当たります。
- ・ 来訪者用の入口・受付を明示し、外部からの人の出入りを確認します。
- ・ 職員が顔写真入りの身分証を首からかけて、利用者・職員とそれ以外の人を容易に区別できるようにします。
- ・ 来訪者の予定について、朝の職員会議などで職員間に情報提供し、対応する予定の職員に確認をします。
- ・ 職員等に対する危機管理意識を高めるための研修や教育に努めます。
- ・ 万一の場合の避難経路、避難場所及び家族・関係機関等への連絡先・連絡

方法（緊急連絡網）をあらかじめ定めておき、職員に周知します。

○ 不審者情報に係る地域及び関係機関等との連携

- ・ 市町村の施設等所管課、警察署等関係機関及び社会福祉協議会、民生委員・

児童委員、町内会・防犯協会などの地域団体と日常から連絡を取るとともに、関

係先電話番号の共有化など、連携して連絡・情報交換・情報共有できる体制をつ

くります。

- ・ 関係機関からの注意依頼文書を配布・掲示するなど施設内で周知徹底します。

- ・ 県警の防犯メールマガジンに登録し、不審者情報等を把握します。

県警メールマガジン「犯罪情報官NEWS」

<http://www.police.pref.saitama.lg.jp/kurashi/annai/index.html>

○ 地域との協同による防犯意識の醸成

- ・ 地域のイベントや自治体のボランティア活動に積極的に参加し、普段から地

域との交流を深めます。

○ 施設整備面における防犯に係る安全確保

- ・ 利用者の属性や施設の態様、周辺的环境等を踏まえ、可能な経費の範囲にお

いて、防犯に係る安全確保のために施設・設備面の対策を講じます。

○ 施設開放又は施設外活動における安全確保・通所施設における利用者の来所及び帰宅時における安全確保

- ・ 施設や施設外活動場所の周辺にある危険個所を把握し、利用者に対し注意喚起を行います。

- ・ 利用者に係る緊急連絡用の連絡先を把握します。

- ・ 施設外での諸活動時・来所退所時の連絡受領体制を確保しつつ、利用者とその家族等に対して施設又は担当者の連絡先を事前に周知します。

- ・ 施設外での諸活動に際し、利用者の状況把握をする責任者を設定し、確実な状況把握に努めます。

## 1-2. 【不審者情報を得た場合その他緊急時の対応】

○ 不審者情報がある場合の連絡体制や想定される危害等に即した警戒体制

- ・ 施設周辺における不審者等の情報が入った場合に、次のような措置をとる体制を整備します。

- α 不審者を職員等が直接見かけたときや利用者の家族からの連絡を受けたときその他直接に第一報を得たときは、より適切に対応するため、可能な範囲で更な

る情報収集を行います。さらに、必要に応じ、事前に構築している連絡体制に基づき、警察に情報提供するとともに、市町村の施設等所管課等に連絡を行い、近隣の施設等への連絡その他を求めます。

b 事前に定めた連絡網その他を活用し、職員間の情報共有を図り、複数の職員による対処体制を確立します。

c (利用者の年齢や心身の状態に応じて)利用者に対して、またその家族等に対して、情報を提供し、必要な場合には職員の指示に従うよう注意喚起します。

d 利用者の安全確保のため、その家族等や近隣住民、社会福祉協議会、民生委員・児童委員、町内会や防犯協会等の地域団体等の協力を得ます。また、事前に構築している連絡体制に基づき、近隣住民等と迅速に情報共有を行います。

## 2. 危機管理

### 2-1. 生命や身体等の保護

利用者等の生命や身体等の保護、安全確保を最優先します。けが人等負傷者が発生した際には、医療機関への連絡や救急車の手配等、生命や身体等の保護を最優先に行います。

### 2-2. 初動体制の立ち上げ

事件、事故発生時には、従って関係職員を招集し、直ちに初動体制を立ち上げま

す。

### 2-3. 家族等に対する連絡、説明

利用者に被害がある場合は、家族等に対して速やかに連絡して、ていねいに状況説明を行います。また、家族等の心配や意見を十分に伺い、可能な範囲で早急に対応します。

### 2-4. 県及び関係機関への連絡

**別表 4 (危機への対応基準)** で報告を要するとされた危機については、「障害児(者)施設・グループホーム等危機管理マニュアル」に基づき県へ速やかに報告します。

### 2-5. 報道対応

危機事案の重大性や県民生活への影響度などに応じて適切な情報管理を行うとともに、必要に応じて記者発表等の対応を行います。

### 2-6. 利用児(者)死亡届の提出

**施設で発生した事件又は重大な事故により障害児(者)が死亡した場合は**、「障害児(者)施設・グループホーム等危機管理マニュアル」に基づき県へ速やかに報告します。

※ 障害児入所施設の措置児童が死亡した場合は、死亡原因に関わらず、別途児童福祉法施行細則第14条に基づく児童相談所への届出(「入所児童死亡届」)が

必要となります。

### 3 危機収拾後の対応

#### 3-1. 危機発生原因の分析、再発防止策の検討

危機収拾後、速やかに危機の発生原因を分析し、再発防止策を検討します。

#### 3-2. 再発防止策の実施

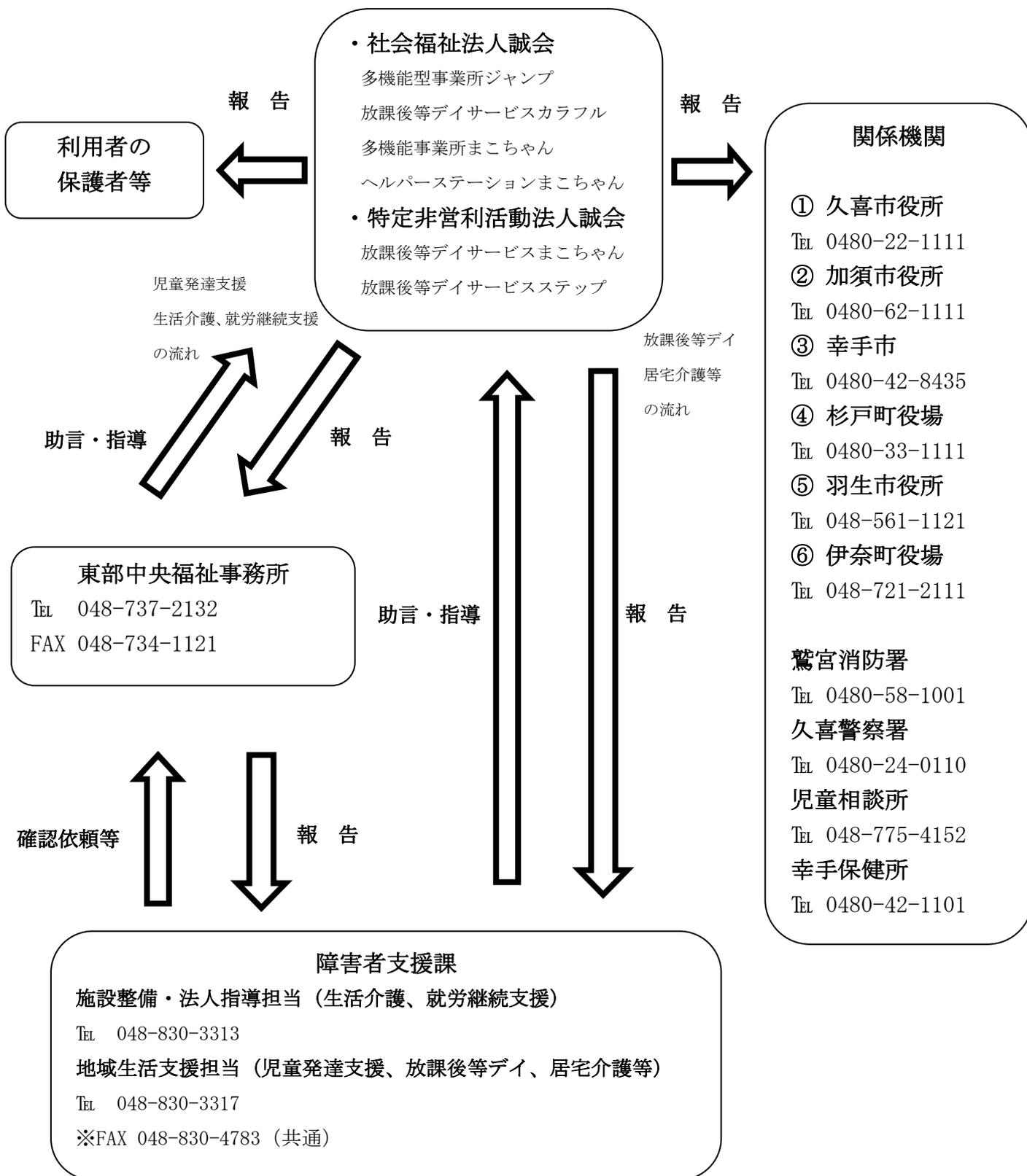
職員会議等により危機の発生原因及び再発防止策の周知徹底を図り、職員の共通理解の下で再発防止に努めます。

また、危険箇所の補修等、必要な措置を講じます。

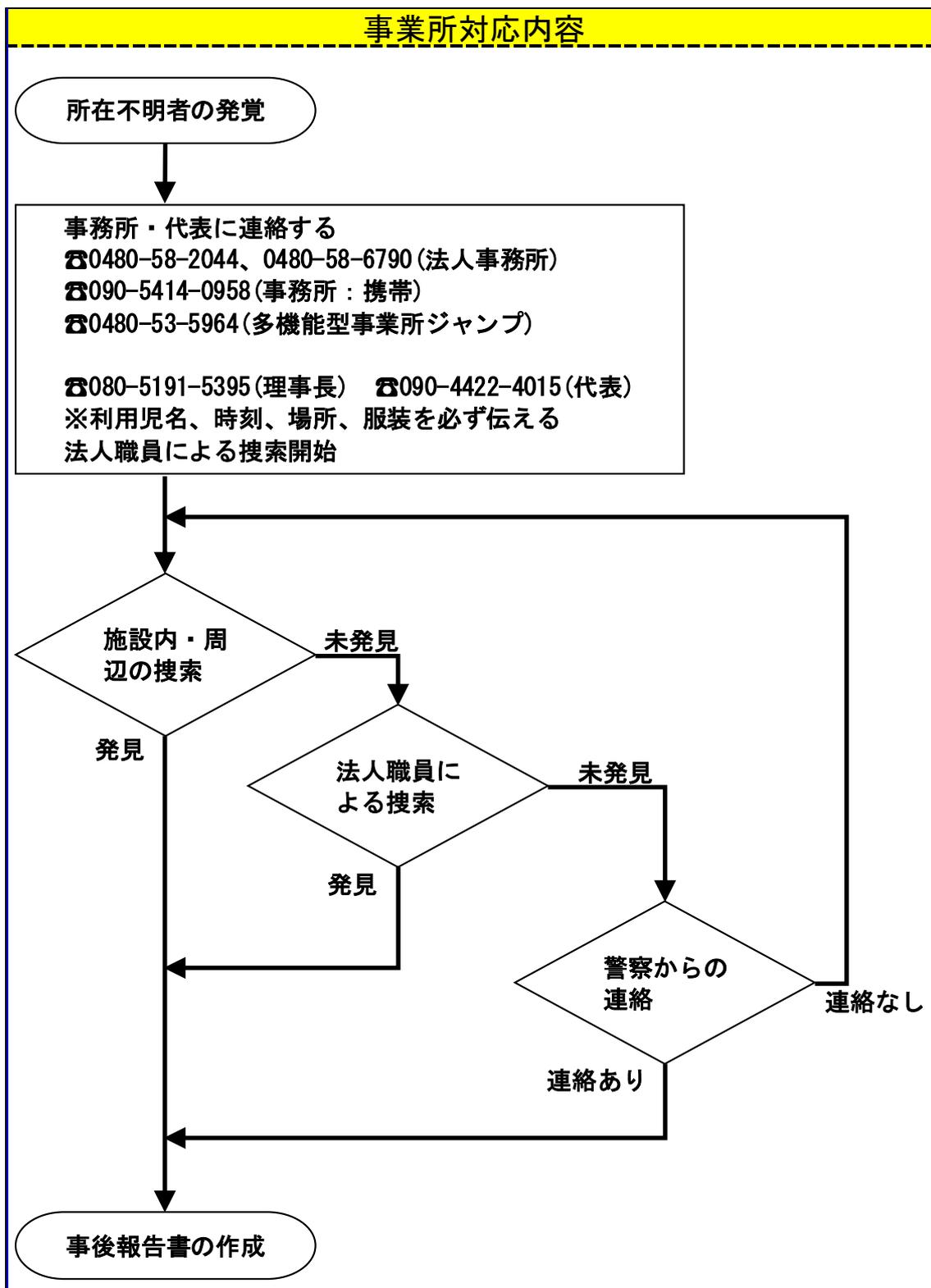
#### 3-3. 再発防止策の報告

**2-4、並びに 2-6 で報告した危機**については、事故発生から再発防止策までの状況を「障害児（者）施設・グループホーム等危機管理マニュアル」に基づき県へ速やかに報告します。

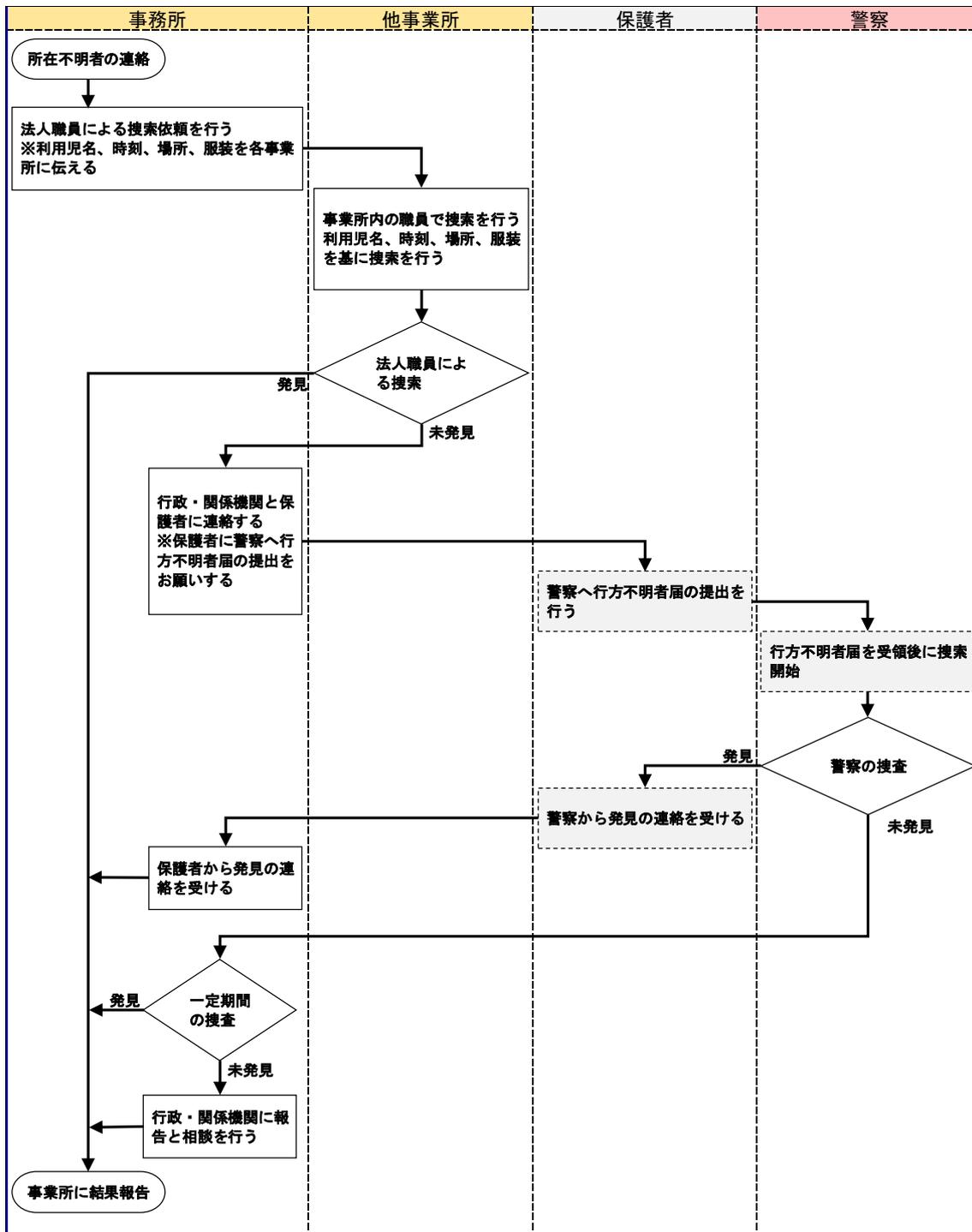
別表 1 危機発生時の連絡体制



別紙 2 所在不明者対応フロー（事業所側）



別紙 3 所在不明者対応フロー（事務所側）



## 別表 4 県に報告すべき事件・事故の範囲

### 報告すべき事件・事故の範囲

(1) サービス提供による利用者等の事故等の発生

① 事故等とは、サービス提供に関連した死亡事故の他、骨折、裂傷、火傷、誤嚥、窒息、異食、誤薬等で医療機関を受診又は入院したものをいう。

ただし、比較的軽度な擦過傷や打撲などの日常生活に大きな支障がないものは除く。

② 障害者入所施設等における事故の他、送迎、通院、レクリエーション等の間の事故を含む。

③ 障害者入所施設等の過失の有無は問わない。また、利用者自身や第三者に起因するものも含む。

※障害者入所施設等の管理者や嘱託医がサービス提供に起因しないと判断した疾病による入院や死亡については、報告は不要であるが、支援記録等にその経緯を記録しておくこと。

(2) 感染症、食中毒、結核及び疥癬等の発生

① 感染症とは「感染症の予防及び感染症の患者に対する医療に関する法律」に定めるもののうち、原則として1類、2類、3類、新型インフルエンザ及び指定感染症（新型コロナウイルス）等とする。

② それら以外の感染症（※）や疥癬の発生等、利用者等その他にまん延するおそれのある場合も含む。

※例：鳥インフルエンザ、レジオネラ症（4類） 感染性胃腸炎（ノロウイルス）（5類）

(3) 職員（従業者）の交通事故、法令違反及び不祥事、犯罪の発生等により利用者等や障害者入所施設等に損害を与えたもの。

※例：利用者からの預かり金の横領、送迎時の交通事故、利用者宅の損壊、施設会計からの横領等

(4) その他報告が必要と認められる事故の発生

利用者等の無断外出による行方不明者の発生や虐待の疑い等、利用者等の生命・身体に重大な結果を生じるおそれがあるもの。また、利用者間でのトラブルや家族とのトラブル等のうち收拾が難しいと考えられるもの。

(5) 火災、震災、風水害等の災害

火災、震災、風水害等による利用者等や職員の人的被害及び施設・設備・敷地等の損壊が発生した場合。

※ 施設等からの依頼、あるいは県の判断により記者発表を行う。